



# Zielgruppe Studierende

## Erfolgreiche Ansprache (potenzieller) Kunden über das Internet

---

Andreas Duscha

ECC Handel am Institut für Handelsforschung

Fulda, 06.05.2008



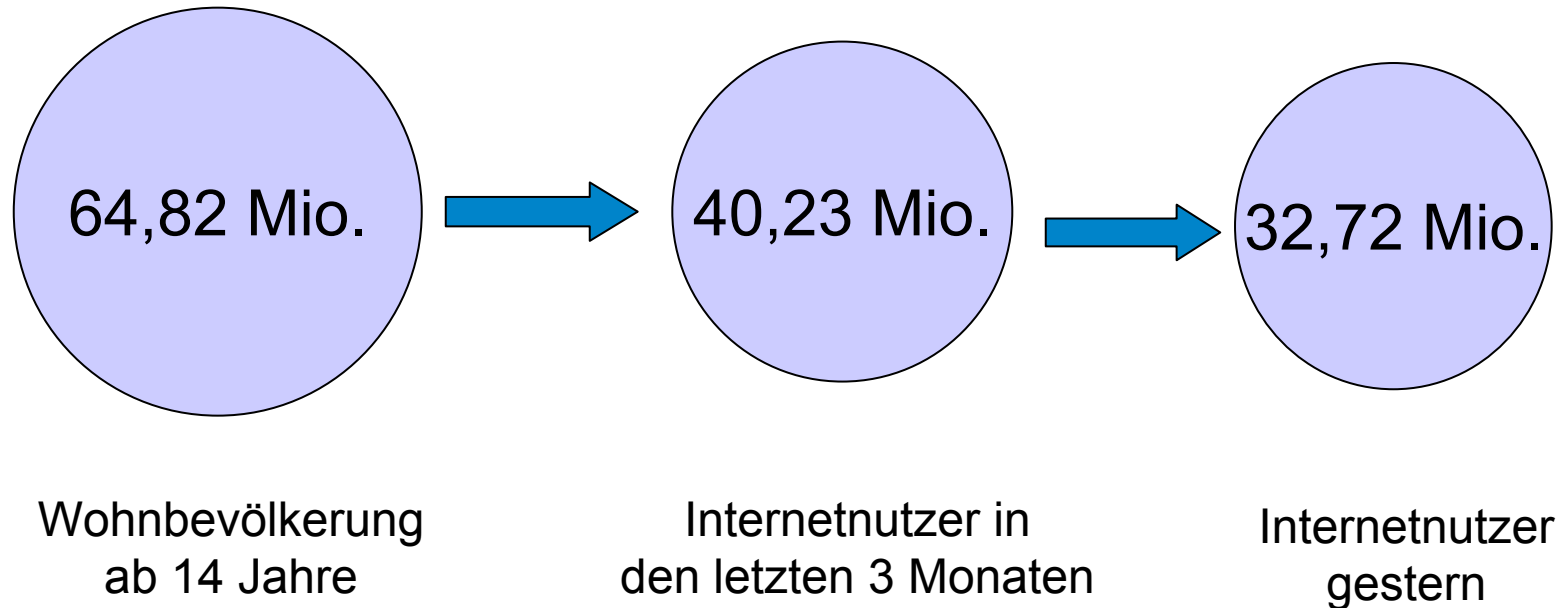
# E-Commerce-Center Handel – den Online-Handel im Fokus!



- ▶ Forschung, Projekte und Beratung für private und öffentliche Auftraggeber
- ▶ **Spezialisierung auf Fragen des E-Commerce im Handel**
  - ▶ **von Suchmaschinenmarketing ...**
  - ▶ **... bis Web 2.0**
- ▶ Informationsportal [www.ecc-handel.de](http://www.ecc-handel.de)
- ▶ angesiedelt am Institut für Handelsforschung an der Universität zu Köln ([www.ifhkoeln.de](http://www.ifhkoeln.de))
- ▶ Teil des vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie geförderten Netzwerks der Kompetenzzentren für den elektronischen Geschäftsverkehr ([www.ec-net.de](http://www.ec-net.de))

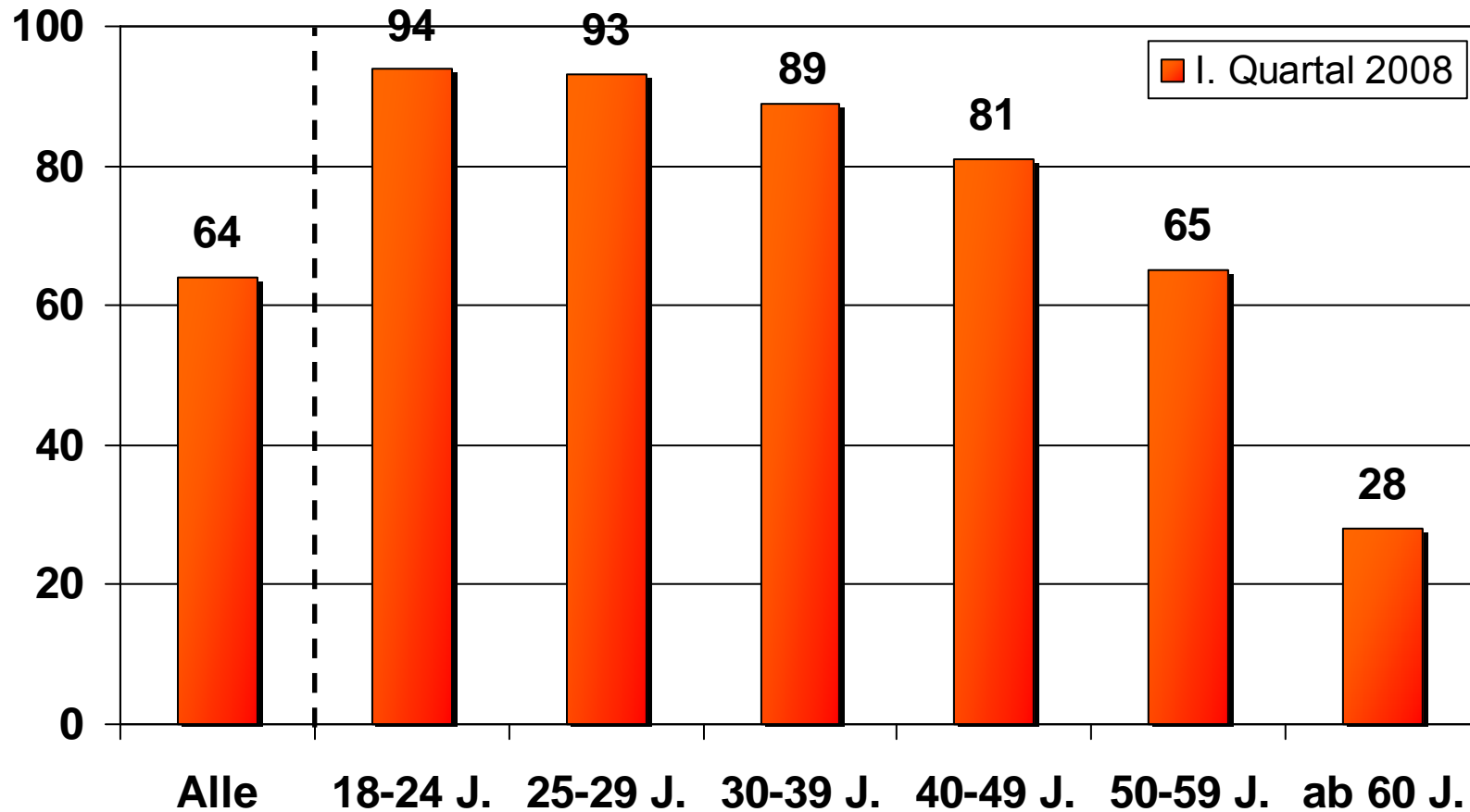


# Internetnutzer in Deutschland



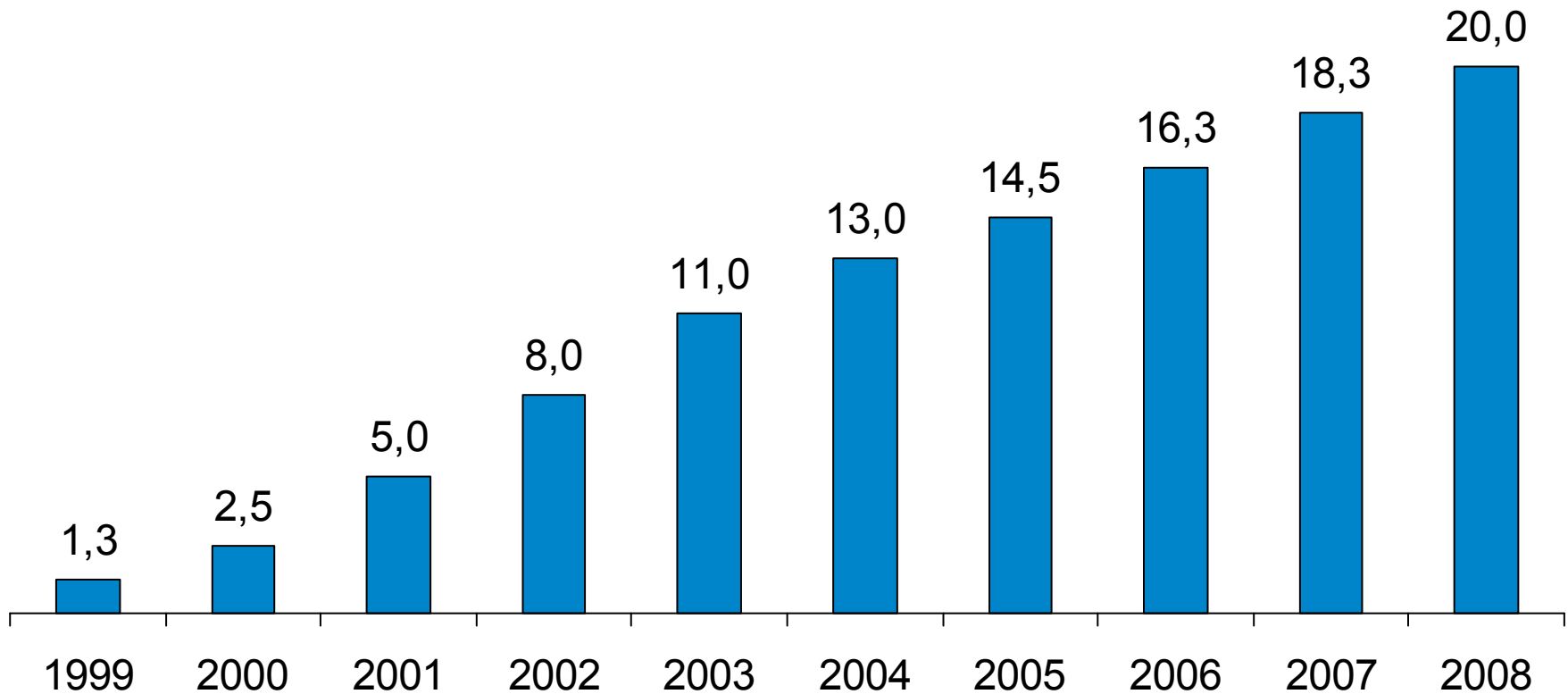
Quelle: AGOF e.V. / internet facts 2007-III

# Internetzugang (Angaben in Prozent)



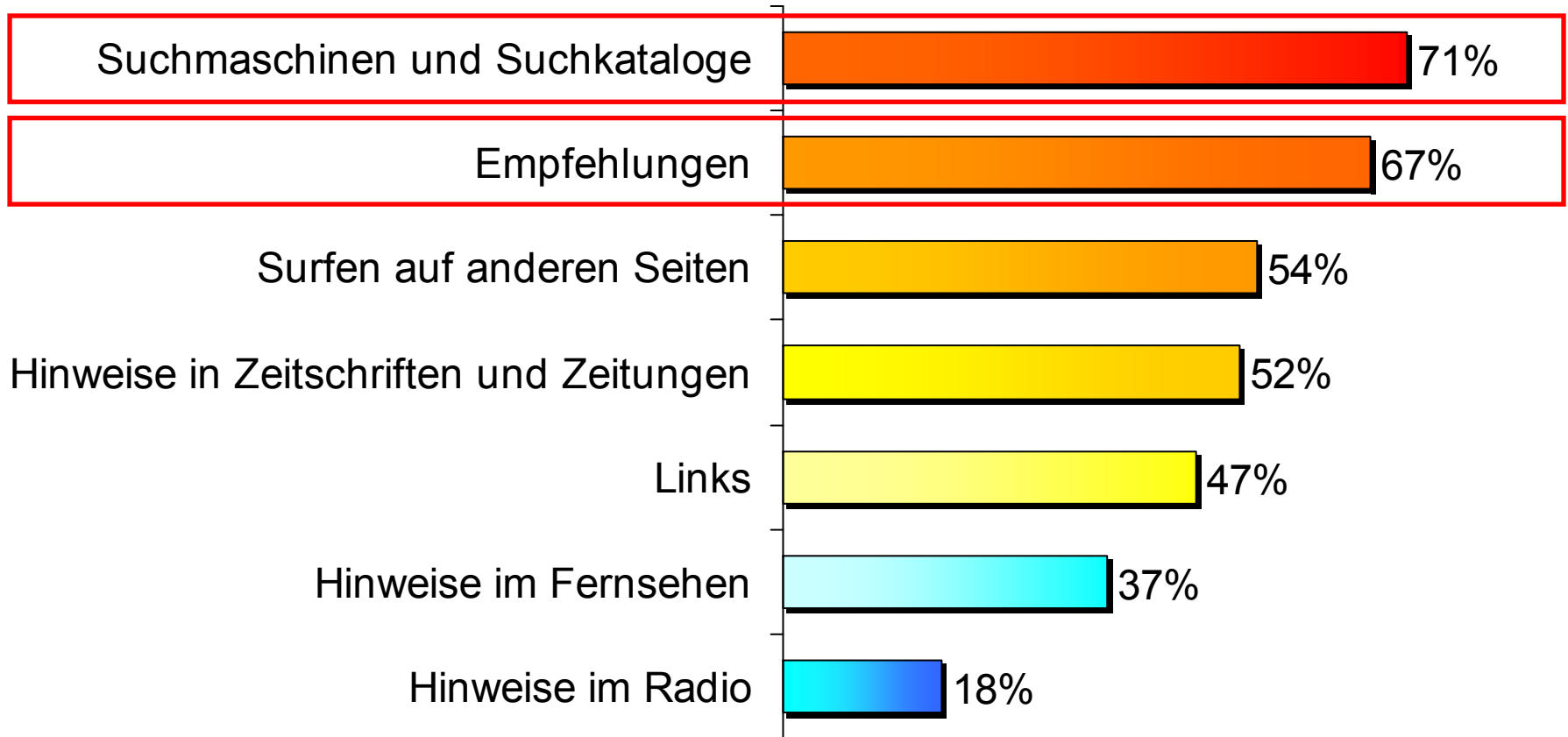
Quelle: Forschungsgruppe Wahlen, Zugriff am 30.04.2008.

# B2C-E-Commerce für Deutschland, in Mrd. Euro



Quelle: Hauptverband des Deutschen Einzelhandels (HDE) 2007.

# Wege, auf Internetseiten aufmerksam zu werden



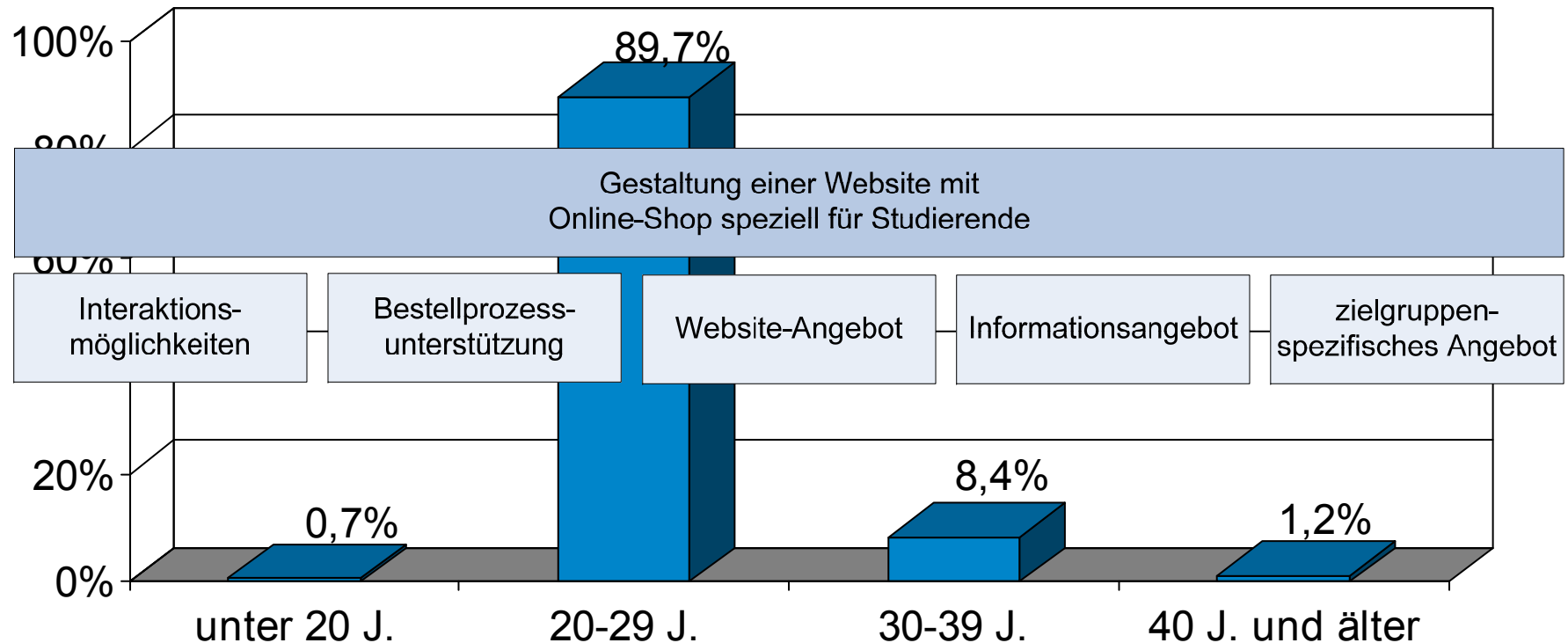
Basis: Onlinenutzer ab 14 Jahre in Deutschland (n = 1046); Teilgruppe: BRD-West (n0861), BRD-Ost(n=185), Frauen (n=462), Männer (n=584), 14-19 (n=137), 20-29 (n=196), 30-39 (n=267), 40-49 (n=222), ab 50 (n=224).

Quelle: ARD/ZDF-Online Studie 2003.

# Online-Befragung von Studierenden

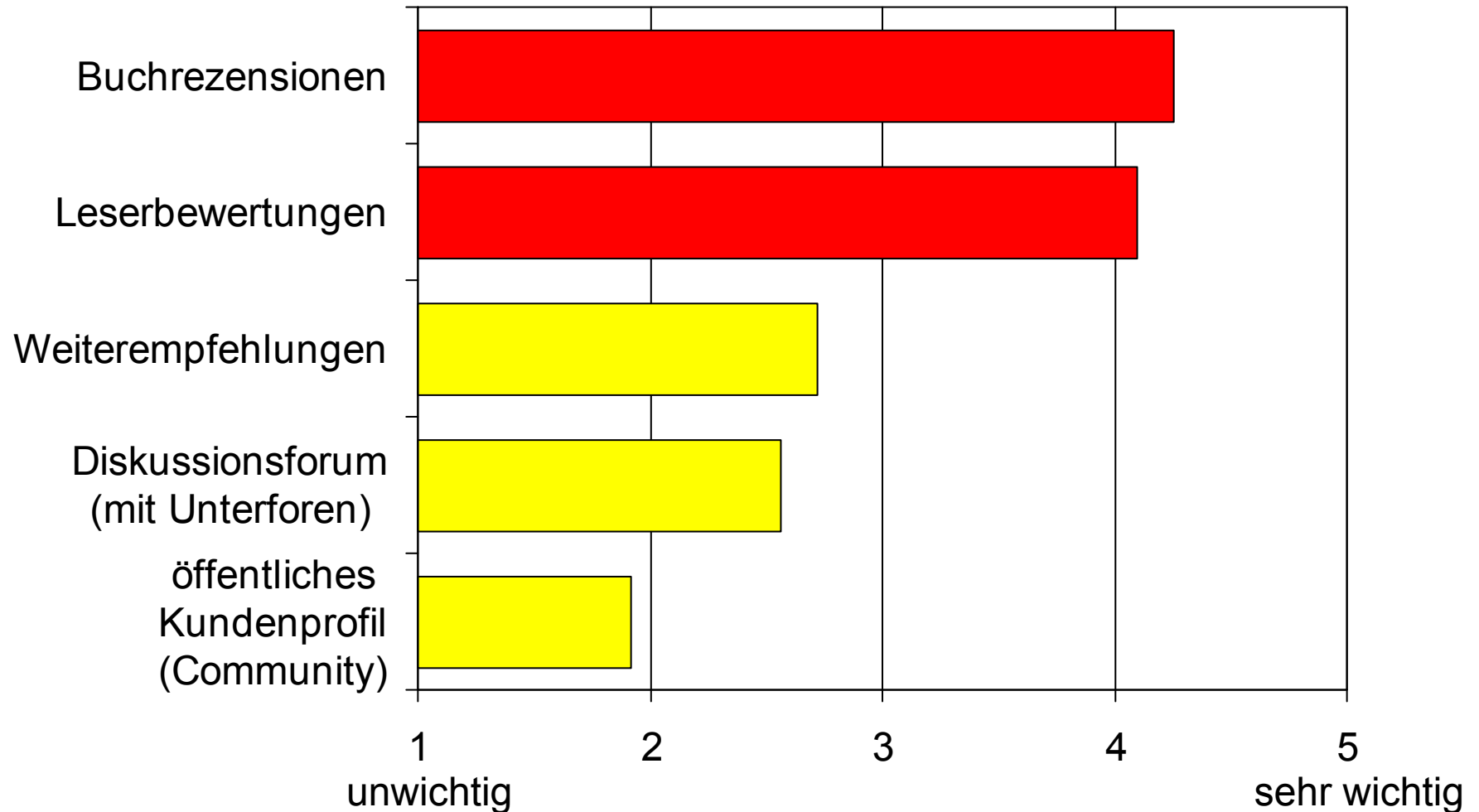


- ▶ „Gestaltung einer Website mit Online-Shop speziell für Studierende“
- ▶ Welche Erwartungen haben Studierende an eine solche Website?
- ▶ Stichprobengröße von 574 Fragebögen internetnutzender Studierender



n = 574

# Interaktionsmöglichkeiten



n ≥ 535

# Interaktionsmöglichkeiten – Buchrezensionen



- ▶ Subjektive Meinungen der Nutzer zu Nützlichkeit, Verständlichkeit und Qualität von Büchern
- ▶ Seit 1999 Rezensionen bei Amazon.de Amazon.de

## Die hilfreichsten Kundenrezensionen

36 von 40 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich:

★★★★★ **Wichtige Gesetzestexte - handlich und günstig**, 29. September 2004


Von [Marqi Plenk](#) - [alle meine Rezensionen ansehen](#)

Dieses Buch hat mir während meiner kaufmännischen Ausbildung gute Dienste geleistet und ist aufgrund des verhältnismäßig günstigen Preises wirklich anschaffenswert. Wenn man die Gesetzestexte im originalen Wortlaut nachliest, prägen sich die Sachverhalte für die Prüfung einfach besser ein.

Auch für Leute, die sich gerade nicht in der Ausbildung befinden, lohnt die Anschaffung, denn das BGB regelt grundlegende Dinge wie Verjährungsfristen, Eigentumsverhältnisse etc.

Dass sich bei einer Gesetzessammlung der 'Lesespaß' in Grenzen hält, liegt in der Natur der Sache. Juristen und Steuerberatern wird dieses Büchlein allerdings nicht wirklich ausreichen. In diesem Fall sind eher die Gesetzestext-Sammlungen von Schönfelder zu empfehlen oder jede andere ergänzbare und erneuerbare Loseblattsammlung. Für den Otto-Normalverbraucher oder Azubi ist die Taschenbuchausgabe von Beck jedoch völlig ausreichend.

Es sei hier aber nochmals erwähnt, dass es sich hier um den 'nackten' Gesetzestext ohne ergänzende Erklärungen handelt.

 [Kommentar](#) | [Permalink](#) War diese Rezension für Sie hilfreich?  JA  NEIN [\(Rezension unzumutbar?\)](#)

# Interaktionsmöglichkeiten – Leserbewertungen



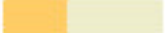


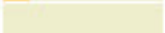
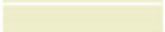
- ▶ Eng verknüpft mit Rezensionen: Fazit der Aussage
- ▶ Meist Verwendung einer 5er Skala
- ▶ Gut umgesetzt bei Thalia.de und Amazon.de
  - ▶ Amazon zeigt Durchschnittswert und Häufigkeitsverteilung
  - ▶ Wahrnehmung der Häufigkeitsverteilung als tatsächlicher Mehrwert fraglich

Kundenbewertung:   
Durchschnitt aus 1 Bewertungen.

Thalia.de

## Kundenrezensionen

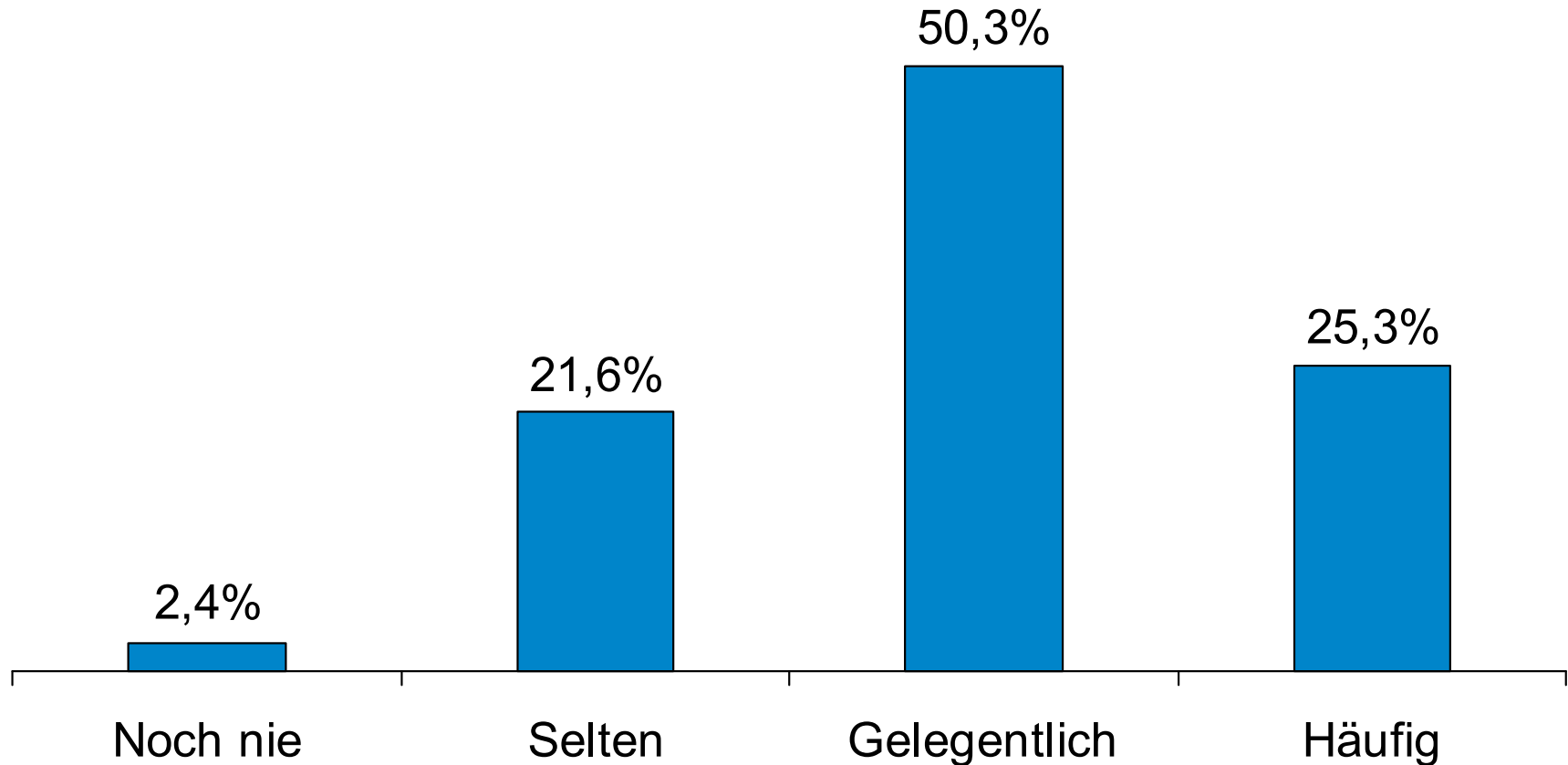
17 Rezensionen

5 Stern:		(7)
4 Stern:		(7)
3 Stern:		(3)
2 Stern:		(0)
1 Stern:		(0)

Durchschnittliche Kundenbewertung  
 (17 Kundenrezensionen)

Amazon.de

# Wie häufig lesen Sie Kundenbewertungen im Internet?



Quelle: novomind AG 2007, N=328

# Interaktionsmöglichkeiten – Expertensuche



## Suchen Sie schneller und effektiver - Sie können mehrere Suchbegriffe (getrennt durch ein Leerzeichen) verwenden.

- ▶ **Titel:** Verwenden Sie hier den gesuchten Titel oder einzelne Stichwörter.
- ▶ **Reihe:** Wenn Sie wissen, in welcher Reihe das Buch erschienen ist, können Sie zusätzlich zum Titel oder Autor die Reihe angeben.
- ▶ **Autor:** Hier können Sie den Namen des Autors eingeben. Sie können den Vornamen in die Suche mit einbeziehen.
- ▶ **Verlag:** Wenn Sie wissen, in welchem Verlag der Titel erschienen ist, können Sie zusätzlich zum Titel oder Autor den Verlag angeben, um Ihre Suche näher einguzgrenzen.
- ▶ **ISBN:** Wenn Sie die ISBN (Internationale Standard Buch Nummer) des gesuchten Titels bereits kennen, können Sie die jeweilige Nummer auch direkt eingeben.

## Ergebnisse einschränken

Sprache:

alle Sprachen ▼

Medium:

alle Medien ▼

Warengruppe:

alle Warengruppen ▼

Wenn Sie Ihren gewünschten Artikel gar nicht finden, schreiben Sie eine E-Mail an [info@thalia.de](mailto:info@thalia.de). Wir bemühen uns, Ihnen so rasch wie möglich zu antworten.



## Ergebnisse sortieren

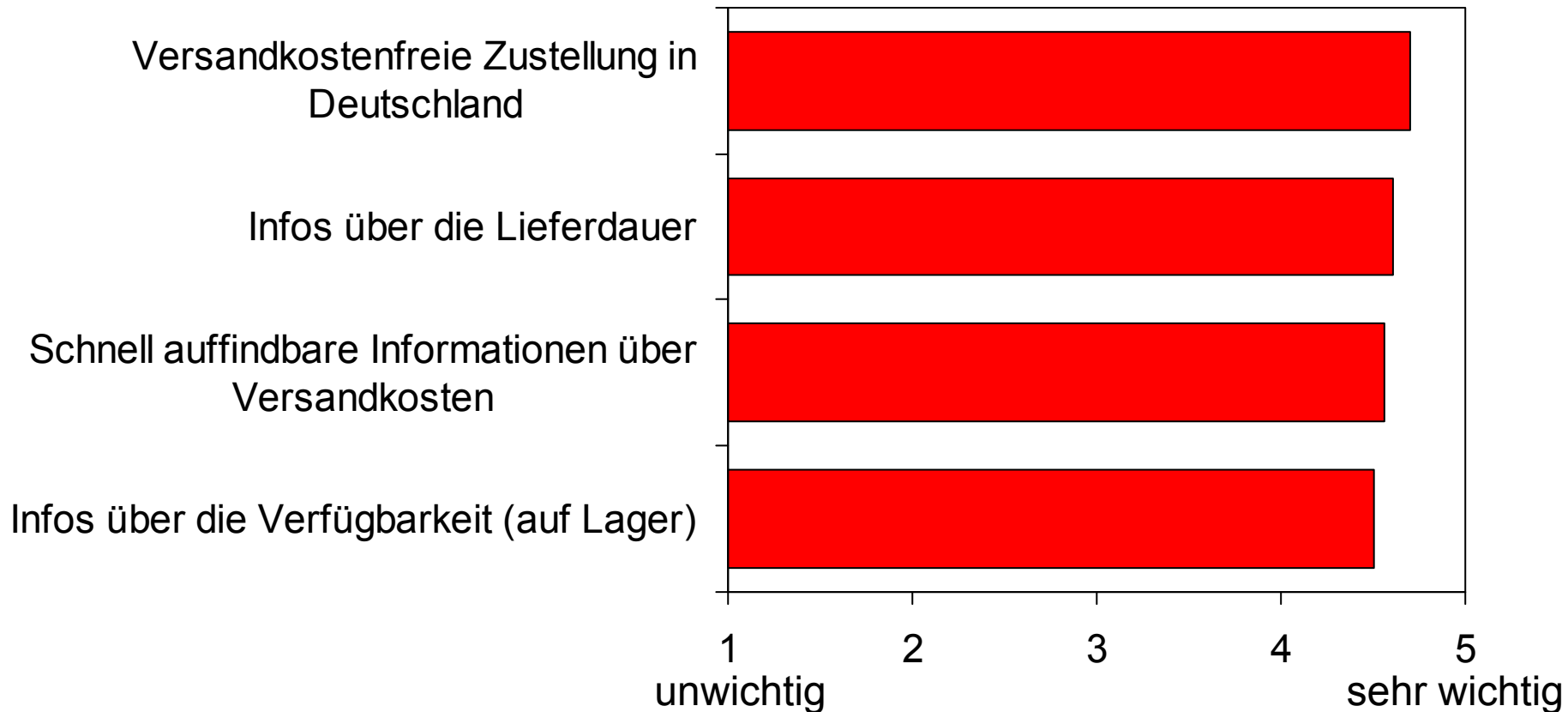
Sortierung nach:

Beste Suchtreffer ▼

suchen

Erweiterte Suche bei Thalia.de

# Bestellprozess



n ≥ 570

# Bestellprozess – Lieferdauer und Versandkosten



- ▶ Bei Thalia.de wird während des Bestellvorgangs automatisch angezeigt, ab welchem Einkaufswert keine Versandkosten mehr anfallen
- ▶ Amazon.de gibt bereits in der Übersicht Hinweise auf Lieferdauer und Versandkosten

**Jetzt bestellen**

EUR **19,90**  kaufen

**Versandfertig ab sofort**  
Kostenlose Lieferung ab EUR 20,-...  
[Informationen In-/Ausland](#)

Jetzt weiterempfehlen:  **weiterempfehlen**

Nutzen Sie Ihre Wunschliste:  **auf wunschliste**

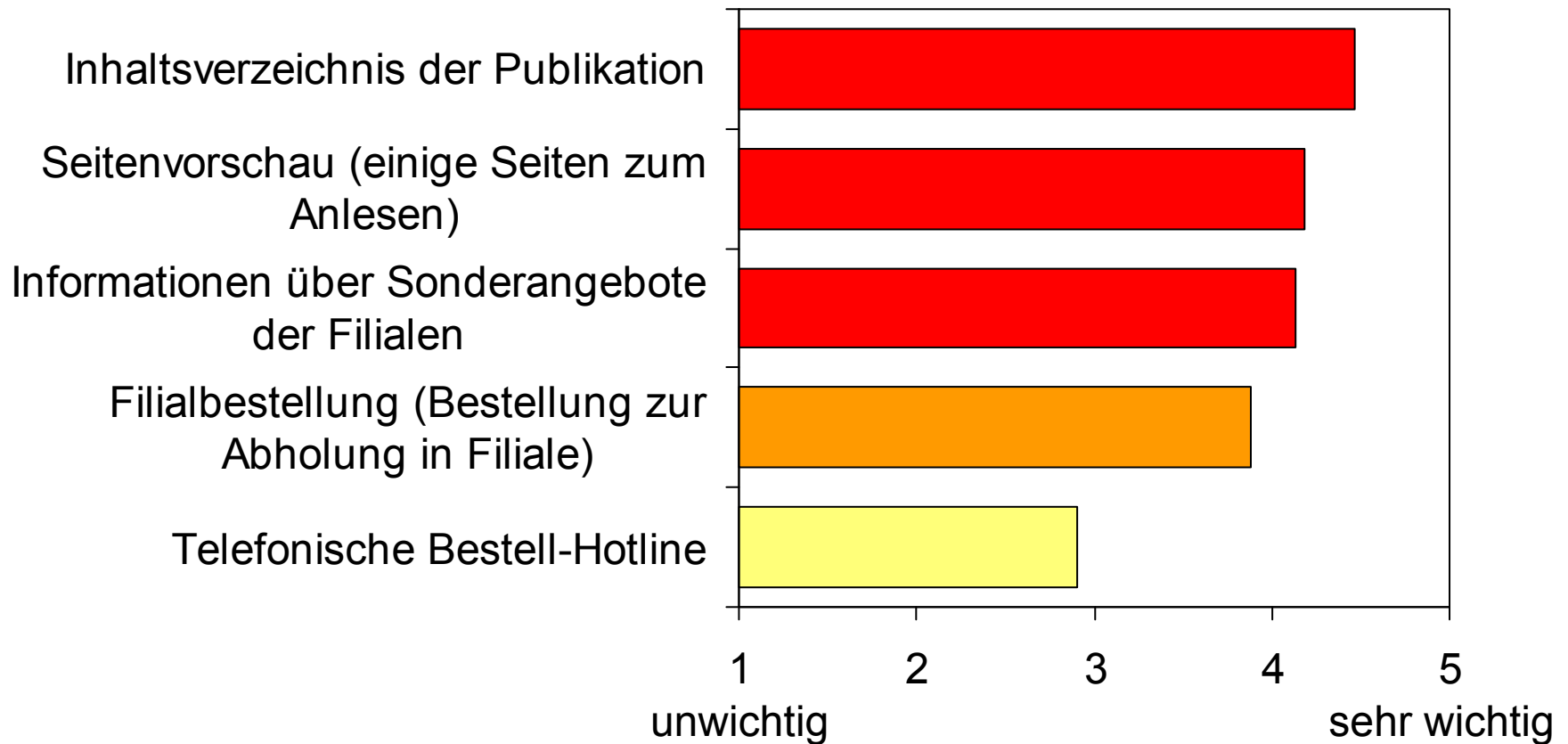
Informationen über  
Versandkosten bei Thalia.de

**SEARCH INSIDE!**  
**Praxiswissen Online-Marketing** von Erwin Lammenett  
(Gebundene Ausgabe - November 2006)  
Neu kaufen: **EUR 42,00** [85 Angebote](#) ab **EUR 39,95**  
Lieferung bis **Donnerstag, 6. Dezember**: Bestellen Sie innerhalb der nächsten **8 Stunden** per Overnight-Express.  
**Kostenlose** Lieferung möglich.  
★★★★☆ (15)  
**Bücher:** [Alle 364 Artikel ansehen](#)

**LEITFADEN Online-Marketing** von Torsten Schwarz  
(Gebundene Ausgabe - September 2007)  
Neu kaufen: **EUR 39,90** [77 Angebote](#) ab **EUR 37,95**  
Lieferung bis **Donnerstag, 6. Dezember**: Bestellen Sie innerhalb der nächsten **8 Stunden** per Overnight-Express.  
**Kostenlose** Lieferung möglich.  
★★★★☆ (4)  
**Bücher:** [Alle 364 Artikel ansehen](#)

Informationen über  
Versandkosten bei Amazon.de

# Bestellprozess



n ≥ 570

# Bestellprozess – Seitenvorschau

- ▶ Seiten...
- ▶ Enthält...
- ▶ Vorschau...

Anzeigen: [Buchdeckel](#) | [Vorderer Umschlag](#) | [Inhaltsverzeichnis](#) | [Copyright](#) | [Auszug](#) | [Stichwortverzeichnis](#) | [Umschlagrücken](#) | [Rückseite](#)

◀ Vorherige Seite      + Vergrößern      Nächste Seite ▶

Urheberrechtlich geschütztes Material

2 | I Allgemeine Grundlagen aus Algebra, Arithmetik und Geometrie

**1.2 Mengenoperationen**

en ...

Anzeigen: [Buchdeckel](#) | [Vorderer Umschlag](#) | [Inhaltsverzeichnis](#) | [Copyright](#) | [Auszug](#) | [Stichwortverzeichnis](#) | [Umschlagrücken](#) | [Rückseite](#)



und  $B$  ist die Menge aller Elemente, die sowohl zu  $A$  als auch zu  $B$  gehören:

$$A \cap B = \{x \mid x \in A \text{ und } x \in B\}$$

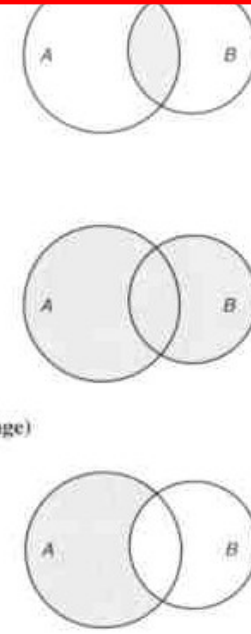
**Vereinigung zweier Mengen (Vereinigungsmenge)**

Die Vereinigungsmenge  $A \cup B$  zweier Mengen  $A$  und  $B$  ist die Menge aller Elemente, die zu  $A$  oder zu  $B$  oder zu beiden Mengen gehören:

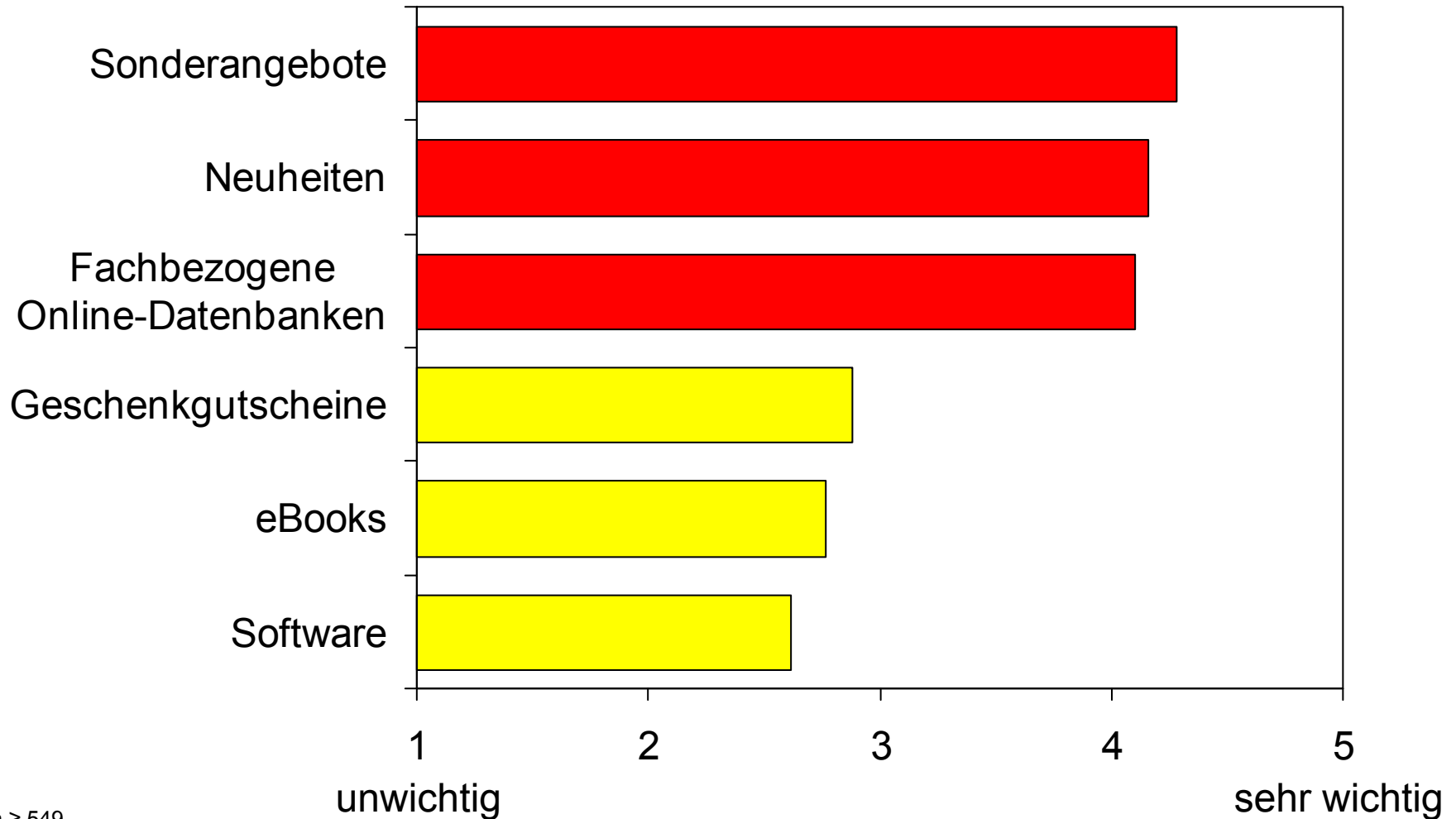
$$A \cup B = \{x \mid x \in A \text{ oder } x \in B\}$$

**Differenz zweier Mengen (Differenzmenge, Restmenge)**

Die Differenz- oder Restmenge  $A \setminus B$  zweier Mengen  $A$  und  $B$  ist die Menge aller Elemente, die zu  $A$ , nicht aber zu  $B$  gehören:

$$A \setminus B = \{x \mid x \in A \text{ und } x \notin B\}$$


# Website-Angebot



n ≥ 549

# Website-Angebot – Sonderangebote



- ▶ Prominente Vermarktung von Sonderangeboten neuer Bücher und Restposten
- ▶ Häufig sind für Lehrveranstaltungen auch Bücher älterer Auflagen ausreichend
- ▶ Neben dem reinen Online-Angebot Hinweise auf spezielle Sonderangebote einzelner Filialen

The screenshot shows the website interface for LOB.de. At the top, there is a navigation bar with the logo 'LEHMANN'S FACHBUCHHANDLUNG Online' on the left, a search bar labeled 'Schnellsuche:' in the center, and navigation links for 'Warenkorb', 'Mein Konto', 'AGB', 'Filialen', and 'Kontakt' on the right. Below the navigation bar, the main content area is titled 'Informatik'. On the left side, there is a vertical menu with categories: 'Expertensuche', 'Antiquariat', 'Romane/Unterhaltung', 'Zeitschriften', 'FACHGEBIETE:', 'Humanmedizin', and 'Informatik'. The 'Informatik' category is highlighted with a dashed border. The main content area features a red-bordered box containing the following text:

**Sonderangebote** Sonderangebote und Restauflagen aus dem Bereich Computer und Informatik

**3 für 2 Aktion** Wählen Sie drei Bücher aus, das günstigste Buch *schchenken* wir Ihnen (gilt für 30 englische Titel von O'Reilly und Pragmatic Programmer)

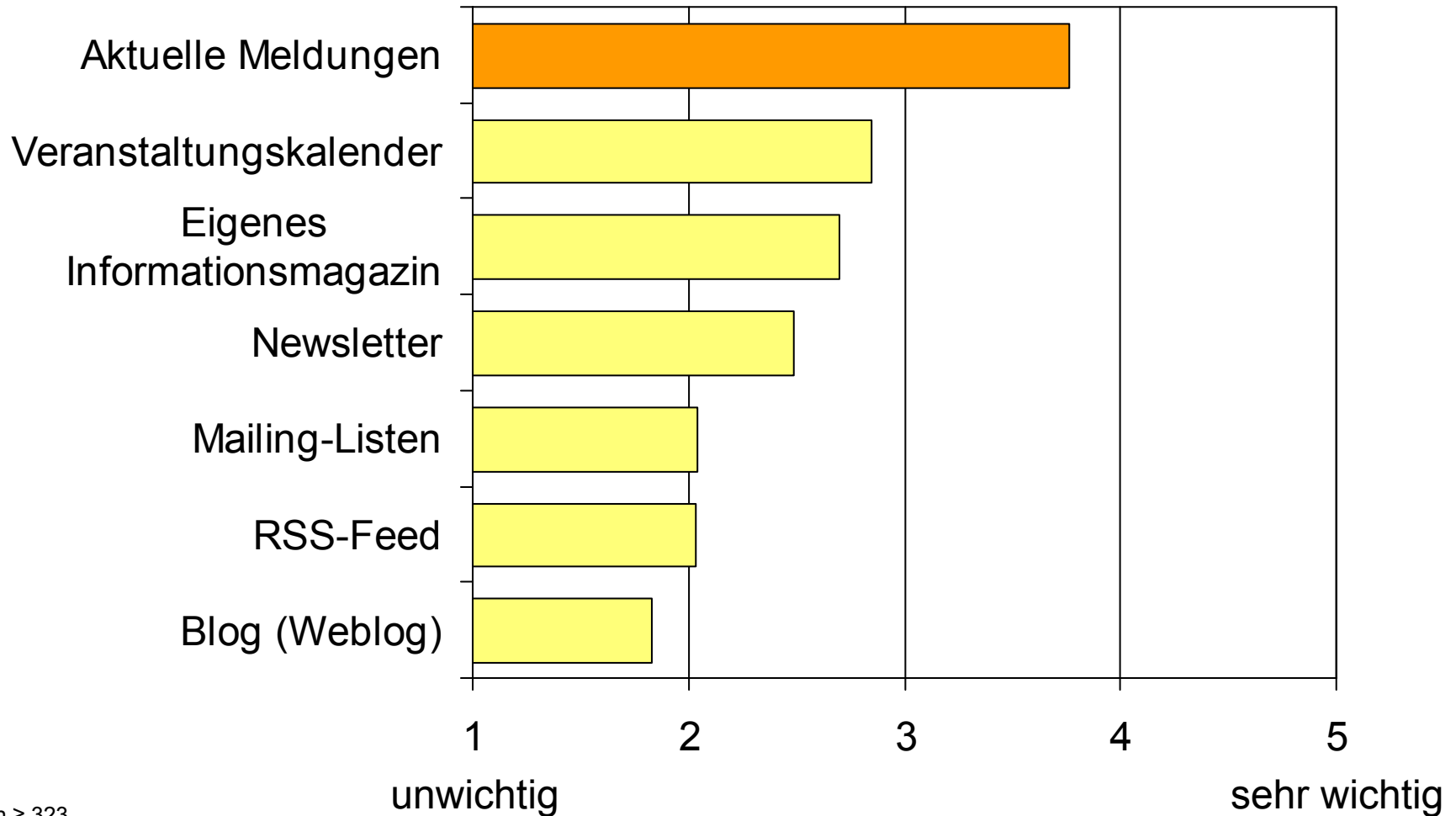
**Lehmans Collection** A fine Selection of 42 excellent computer books for very special prices!

**Tassen-Edition** hochwertige Porzellan-Tassen zu Linux, BSD-Unix,

On the right side of the main content area, there is a book cover for 'IMPLEMENTATION PATTERNS' by Kent Beck.

Sonderangebote bei Thalia.de und LOB.de

# Informationsangebot



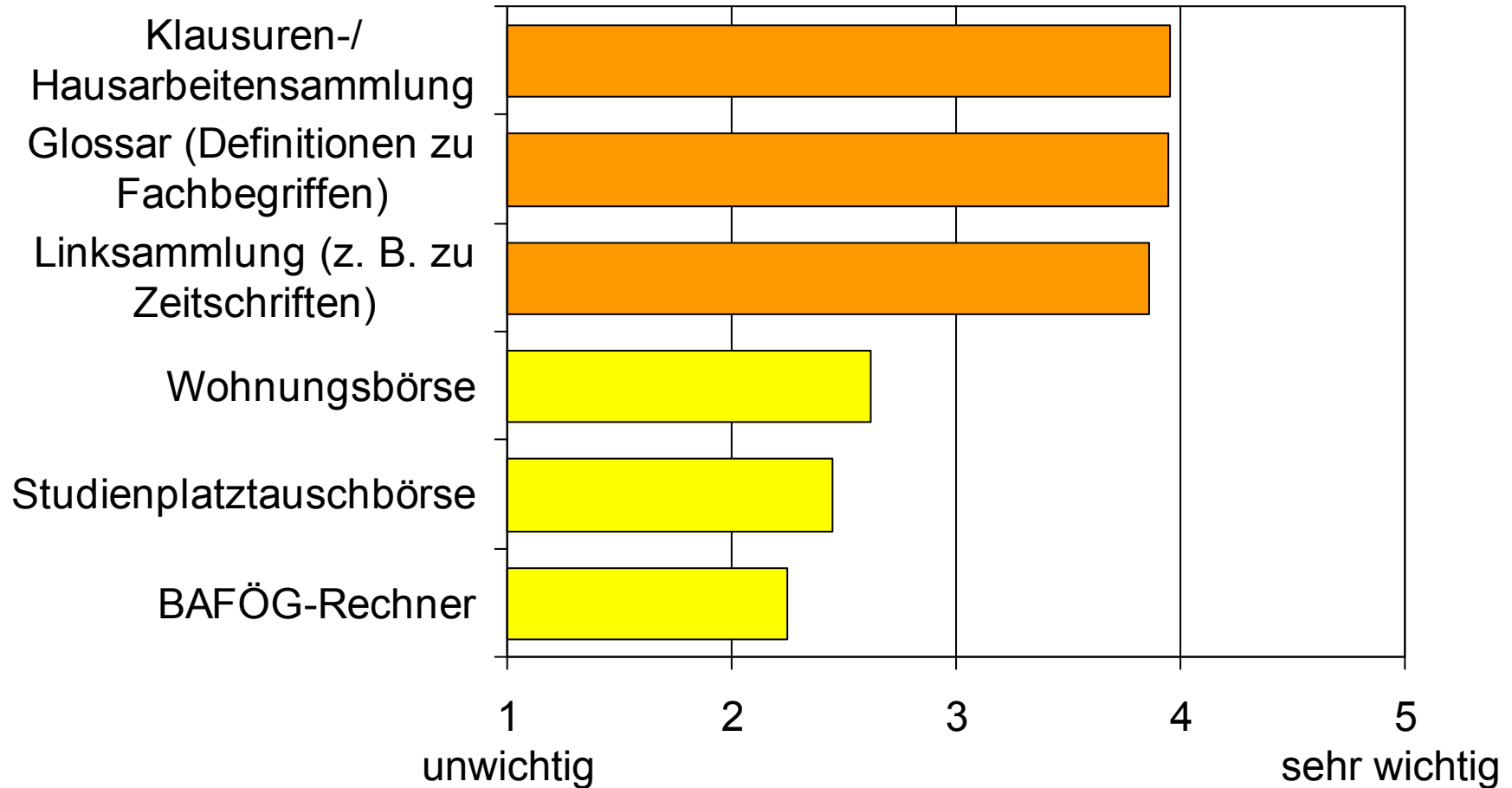
n ≥ 323

# Informationsangebot – Aktuelle Meldungen



<p><b>Aktuelles</b></p> <p>Hier finden Sie Meldungen mit juristischem Bezug aus verschiedener der jeweiligen Kategorie oder weiter unten auf die neusten Meldungen</p> <p>Die hier zur Verfügung gestellten Inhalte stellen nicht in jedem Fall die</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Meldungen der EU-Kommission / EU allgemein</a></li> <li>• <a href="#">Nationales</a></li> <li>• <a href="#">Internationales</a></li> <li>• <a href="#">Veranstaltungshinweise</a></li> </ul> <p><b>Die letzten 5 Meldungen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Zahlungen an Emsländische Bahn geprüft</a> Mitteilung der EU-Kommission vom 28. November 2007</li> <li>• <a href="#">EU-Kommission investiert in transatlantische Uni-Abschlüsse</a> Mitteilung der EU-Kommission vom 14. September 2007</li> <li>• <a href="#">Rückforderung staatlicher Beihilfen</a> Mitteilung der EU-Kommission vom 26. Oktober 2007</li> <li>• <a href="#">74 Millionen Euro Geldbuße gegen Videobandkartell</a> Mitteilung der EU-Kommission vom 25. November 2007</li> <li>• <a href="#">3-Jahres-Kalender</a></li> </ul> <p><b>Aktuelle Meldungen für Studierende bei Jurawelt.de</b></p>	<p>Anzahl der Nennungen</p> <p>sehr hoch</p> <p>sehr hoch</p> <p>hoch</p> <p>hoch</p> <p>hoch</p>	<p>Aktuelle Meldungen gewünscht zum Thema:</p> <p>Neuerscheinungen</p> <p>Aktuelle Rechtsprechung</p> <p>Jura</p> <p>Wirtschaft</p> <p>Politik</p>	<p>Nachrichten zum Internetrecht</p> <p>Nachrichten und Berichte im Bereich Internetrecht (mehr...)</p> <p>Firefox mit Google Toolbar - besser durch das Web</p>
--	---	--	--

# Spezielle Website-Angebote für Studierende

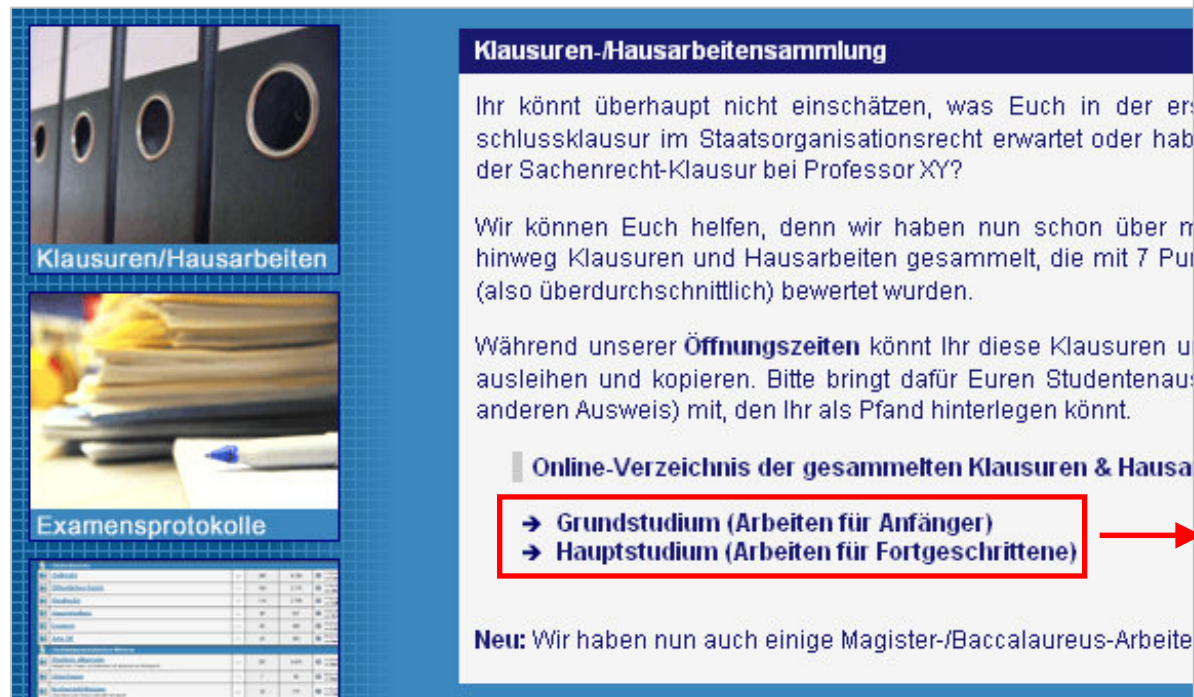


n ≥ 150

# Spezielle Website-Angebote für Studierende – Klausuren-/ Hausarbeitensammlung



- ▶ Regionalspezifische Übersicht über lokal vorhandene Klausuren und Arbeiten
- ▶ Online-Mehrwerte für Studierende durch Informationen über das Offline-Sortiment



**Klausuren-/Hausarbeitensammlung**

Ihr könnt überhaupt nicht einschätzen, was Euch in der Abschlussklausur im Staatsorganisationsrecht erwartet oder hab der Sachenrecht-Klausur bei Professor XY?

Wir können Euch helfen, denn wir haben nun schon über 1000 hinweg Klausuren und Hausarbeiten gesammelt, die mit 7 Punkten (also überdurchschnittlich) bewertet wurden.

Während unserer **Öffnungszeiten** könnt Ihr diese Klausuren ausleihen und kopieren. Bitte bringt dafür Euren Studentenausweis (oder anderen Ausweis) mit, den Ihr als Pfand hinterlegen könnt.

**Online-Verzeichnis der gesammelten Klausuren & Hausarbeiten**

- Grundstudium (Arbeiten für Anfänger)
- Hauptstudium (Arbeiten für Fortgeschrittene)

**Neu:** Wir haben nun auch einige Magister-/Baccalaureus-Arbeiten

**Zivilrecht**

**Schuldrecht-AT (2. Semester)**

- Dr. Schmidt, WS 2001/2002 (08)
- Dr. Schmidt, WS 2001/2002 (14)
- Prof. Bork, WS 2004/2005 (07)
- Prof. Kriechbaum, SS 2005 (08)
- Prof. Kriechbaum, SS 2005 (10)
- Prof. Kriechbaum, SS 2005 (10)
- Dr. Halfmeier, WS 2005/2006 (17)
- Prof. Kriechbaum, SS 2007 (08)

**Schuldrecht-BT II (3. Semester)**

- Prof. Dr. Peters, SS 2005 (09)
- Prof. Dr. Moritz, WS 2005/2006 (7)
- Prof. Dr. Moritz, WS 2005/2006 (8)

**Öffentliches Recht**

**Staatsrecht II (2. Semester)**

Klausuren- & Hausarbeitensammlung auf ElbeLaw

# Spezielle Website-Angebote für Studierende – Glossar und Linksammlung



- ▶ Online-Glossar mit geprüften und gültigen Definitionen (z. B. Katalog E für den Handelsbereich)
- ▶ Differenzierung der Definitionen nach Fachbereich
- ▶ Thematische Linksammlung seriöser Webseiten
- ▶ Für Suchmaschinenmarketing nur ausgesuchte Form, keine reinen Link-Ansammlungen

**JURASTUDENTEN.DE**  
felix, qui potuit rerum cognoscere causas

**Jetzt DSL mit o2**  
Ein Anschluss, 3 Flatrates  
ersten 3 Monaten nur 15€

Startseite Forum Definitionen Rezensionen Pressemitteilungen Links

### Definitionen

Links zu juristischen Definitionen im Zivil-, Straf- und Öffentlichem Recht

- Zivilrecht
- Strafrecht
- Öffentliches Recht

Definitionen und Linksammlung bei Jurastudenten.de

**JURASTUDENTEN.DE**  
felix, qui potuit rerum cognoscere causas

**Juristische Hausarbeiten**  
nur Autoren mit Präsenznachweis  
Professionell, Zuverlässig

Startseite Forum Definitionen Rezensionen Pressemitteilungen

### Links zu juristischen Webseiten

- Allgemeine Links
- Juristische Zeitschriften
- Gesetze
- Prüfungsordnungen

### Allgemeine Links

[Juratelegramm](#) Die juristische Fallsammlung im Internet

### Juristische Zeitschriften

<a href="#">AcP</a>	Archiv für die civilistische Praxis
<a href="#">AöR</a>	Archiv des öffentlichen Rechts
<a href="#">AVR</a>	Archiv des Völkerrechts
<a href="#">CR</a>	Computer und Recht
<a href="#">DuD</a>	Datenschutz und Datensicherheit
<a href="#">EWiR</a>	Entscheidungen zum Wirtschaftsrecht
<a href="#">FA</a>	Fachanwalt Arbeitsrecht
<a href="#">FamRZ</a>	Zeitschrift für das gesamte Familienrecht
<a href="#">GmbHR</a>	GmbH Rundschau
<a href="#">GRUR</a>	Gewerblicher Rechtsschutz und Urheberrecht

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



**IfH**

Dipl.-Wirt.-Inf. Andreas Duscha

E-Commerce-Center Handel  
am Institut für Handelsforschung  
an der Universität zu Köln  
Dürener Straße 401 b  
50858 Köln

Tel.: 0221 943607-70

Fax: 0221 943607-59

[a.duscha@ecc-handel.de](mailto:a.duscha@ecc-handel.de)

[www.ifhkoeln.de](http://www.ifhkoeln.de)

