



**HÖHERE FACHSCHULE  
FÜR TOURISMUS  
GRAUBÜNDEN**

## **Semesterarbeit 2019**

### **1. & 5. Semester**

---

# **«Pferde und Reiter» im Jurapark Aargau – Zielgruppenidentifikation, Angebotsvorschläge und Skizzierung von Vermarktungsmöglichkeiten**

---

#### **Autorinnen:**

Janine Frischknecht  
Quadratscha 28  
7503 Samedan

Morena Lanfranchi  
Via Serlas 12  
7500 St. Moritz

Sarah Stäheli  
Via Serlas 17  
7500 St. Moritz

#### **Betreuender Dozent HFT Graubünden:**

Dipl. Geograf Michael Tamas  
Quadratscha 18  
7503 Samedan

## MANAGEMENT SUMMARY

Der Jura ist im Volke schon allgemein bekannt für die hügelige Landschaft, die gerne auf dem Pferd erkundet wird. Nun möchte sich der Jurapark Aargau ebenfalls in dieser Branche weiterentwickeln und ungenutzte aber perfekt geeignete Ressourcen dafür einsetzen. In welcher Form sich dabei Sehenswürdigkeiten, Reithöfe und auch Gastronomiebetriebe in dieses Konzept einbinden lassen, ist noch offen. Des Weiteren ist zurzeit das gesamte Wegnetz für Reiter nutzbar. Dementsprechend sind aber keine spezifischen Routen im Jurapark ausgeschrieben. Erste Vorbereitungen und Abklärungen sind in diesen Bereichen bereits von Seiten des Juraparks in Bearbeitung. Für die Planung wird bestehendes Fachwissen von Experten genutzt. Die Tourismusdestination ist sich über das schon existierende Reitangebot im Nachbarkanton Jura bewusst und möchte ein ähnliches Angebot aufstellen.

Durch ein Gespräch mit Herr Martin Holpp, Projektleiter Pferde und Reiter im Jurapark und Auftragsgeber, gelangte das Autorenteam an die genauen Zielvorstellungen für die vorliegende Arbeit. Um das zugrundeliegende Problem zu bearbeiten, wurden im ersten Schritt Kartenausschnitte für die geplanten Reitnetze herausgesucht oder zusammengestellt. Anschliessend hat man eine Customer Journey erarbeitet und daraufhin interpretiert. Mittels zusätzlicher Nutzwertanalyse wurden die erarbeiteten Angebote von der Customer Journey genau unter die Lupe genommen und davon Massnahmen abgeleitet. Bei diesen handelt es sich um Themenwege, welche anhand der verschiedenen Bedürfnisse von potenziellen Gästen erstellt wurden. Ein historischer Weg, ein Naturerlebnisweg und eine Genussfahrt zählen zu den Favoriten. Nach Anwendung der Nutzwertanalyse hat sich eine klare Empfehlung herauskristallisiert. Bei der Definition wurde auf verschiedene Aspekte wie Kosten und die Umsetzbarkeit geachtet. Hierbei wurden auch Bereiche wie bestehende Infrastrukturen und die Möglichkeit sich zu informieren als wichtige Träger festgelegt. Ziel ist es, dass mit den empfohlenen Massnahmen ein Grundstein gelegt werden kann, um den Jurapark Aargau für Reiter attraktiver zu machen.

## **VORWORT**

Die vorliegende Semesterarbeit entstand im Rahmen der Ausbildung an der Höheren Fachschule für Tourismus Graubünden in Samedan. Das damit verbundene Intensivseminar führte unsere Gruppe nach Hottwil in den Jurapark Aargau. Gleich in dieser Woche gelangten wir durch ein Experteninterview mit Richi Ueltschi, Restaurantinhaber mit Pferdevermietung im Jura, an wertvolle Informationen für unseren Auftrag. Die solide Basis unserer Arbeit war somit gelegt.

Unser Dank geht an folgende Personen, die uns bei der erfolgreichen Umsetzung der Semesterarbeit unterstützt haben:

- Herr Martin Holpp, Projektleiter Pferde und Reiten im Jurapark
- Herr Richi Ueltschi, Restaurantinhaber mit Pferdeangebot im Jura
- Frau Gaelle Rion, Verantwortliche für Projekte bei Jura Tourisme
- Herr Michael Tamàs, Dozent Höhere Fachschule für Tourismus Graubünden

Samedan, 04. November 2019

Die Verfasser:  
Janine Frischknecht  
Morena Lanfranchi  
Sarah Stäheli

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>5</b>
1.1	Ausgangslage	5
1.2	Problemstellung	5
1.3	Zielsetzungen	6
1.4	Aufbau und Vorgehen	7
1.5	Abgrenzung	7
<b>2</b>	<b>Grundlagen</b>	<b>8</b>
2.1	Begriffserklärung	8
2.1.1	Agrotourismus	8
2.1.2	Pferdetourismus	8
2.1.3	Aktive und passive Reiter	9
2.1.4	Pauschalangebote	10
2.1.5	Touristische Attraktivitäten entlang des Reitnetzes	11
2.2	Beherbergungs- und Verpflegungsmöglichkeiten entlang des Reitnetzes	13
<b>3</b>	<b>Methodik</b>	<b>14</b>
3.1	Experteninterview	14
3.2	Customer Journey	15
3.2.1	Durchführung der Customer Journey	15
3.2.2	Anwendung der Customer Journey	16
3.3	Nutzwertanalyse	19
<b>4</b>	<b>Darstellung der Ergebnisse</b>	<b>21</b>
4.1	Darstellung der Ergebnisse nach Einsatz der Methode Customer Journey	21
4.2	Ableiten von Produkten aus der Customer Journey	24
4.3	Darstellung der Ergebnisse nach Einsatz der Methode Nutzwertanalyse	25
4.3.1	Gewichtung der Nutzwertanalyse	26
4.3.2	Bewertung der Kriterien Naturerlebnisweg	26
4.3.3	Bewertung der Kriterien historischer Weg	27
4.3.4	Bewertung der Kriterien Genussfahrt mit Pferdekutsche	27
4.3.5	Bewertung der Kriterien Ponyreiten für Kinder	27
<b>5</b>	<b>Interpretation der Ergebnisse</b>	<b>28</b>
5.1	Interpretation der Ergebnisse nach Einsatz der Methode Customer Journey	28
5.1.1	Interpretation von Silvia Hauser	29
5.1.2	Interpretation von Lukas Widmer	31
5.1.3	Interpretation von Dominik Pfister	32
5.1.4	Interpretation von Mira Belle	32

5.2	Interpretation der Ergebnisse nach Einsatz der Methode Nutzwertanalyse	33
<b>6</b>	<b>Massnahmen</b>	<b>34</b>
6.1	Massnahmen nach Einsatz der Methoden Customer Journey und Nutzwertanalyse	34
6.2	Budgetplan	41
<b>7</b>	<b>Schlussfolgerung und Empfehlungen</b>	<b>43</b>
<b>8</b>	<b>Reflexion</b>	<b>44</b>
<b>9</b>	<b>Verzeichnisse</b>	<b>46</b>
9.1	Literaturverzeichnis	46
9.2	Abbildungsverzeichnis	50
9.3	Tabellenverzeichnis	50
<b>10</b>	<b>Anhang</b>	<b>51</b>
10.1	Experteninterviews	51
10.1.1	Experteninterview mit Herrn Richi Ueltschi	51
10.1.2	Experteninterview mit Gaelle Rion	56
10.2	Persönliche Erklärung	59

# 1 EINLEITUNG

Im folgenden Kapitel wird auf die Ausgangslage des Themas und der Arbeit eingegangen. Des Weiteren wird die Problemstellung und die daraus folgende Zielsetzung formuliert. Ebenfalls wird die angewandte Vorgehensweise aufgezeigt sowie eine nötige Abgrenzung zum Thema erklärt.

## 1.1 AUSGANGSLAGE

Der Kanton Aargau und insbesondere der Jurapark, das Suhrental und das Ruedertal bieten schönes Gelände für längere Ausritte. Mitte August 2018 wurde im Kanton Aargau eine Interessengemeinschaft für den Aufbau eines Reitnetzes und Reiterangebote in der Umgebung aufgebaut. Damit werden Reitern und Reiterinnen, mit oder auch ohne Pferd, Möglichkeiten geboten, die landschaftlichen Schönheiten und die Erholungsgebiete im Aargau zu entdecken. Der Aargau besitzt mit 25 000 passiven und mit 25 000 aktiven Reitern und Reiterinnen eine grosse potenzielle Zielgruppe. Zudem gibt es im Aargau rund 9 000 Pferde. Im Jurapark sowie in anderen Regionen können sich auch andere Angebote und Sehenswürdigkeiten mit den Reitaktivitäten kombinieren lassen. Bisher gibt es im Aargau noch keine systematische Lenkung für Reiter und Reiterinnen in der Natur. Jedoch wurde bereits ein Vorprojekt «PRE-Reiten Aargau» aufgebaut, um genau diese zu entwickeln. Es bestehen schon erste Skizzen für potenzielle Reitwege. (Holpp M. , 2019)

Das Projekt «PRE Reiten Aargau» möchte ein funktionierendes Reitnetz im Kanton aufbauen. Dabei wird eine Aufwertung der ländlichen Ressourcen und die Ausschöpfung der landwirtschaftlichen Potenziale angestrebt. Mit dem Projekt möchte man eine Wertschöpfung in der Landwirtschaft schaffen und branchenübergreifend zusammenarbeiten. (Holpp & Uebersax, 2019)

## 1.2 PROBLEMSTELLUNG

Laut vielen Recherchen gehört die Schweiz zu den beliebtesten Reiturlaubszielen in Deutschland. Mit seiner attraktiven Landschaft, den freundlichen Gastgeberinnen und den guten Angeboten ist das Land für reitende Gäste durchaus interessant. (Peuckert & Franke, 2017)

Das Potenzial des Reiturlaubes hat der Jurapark Aargau ebenfalls erkannt. Konkret besteht nun das Bedürfnis, die Marktfähigkeit des Parkes im Reittourismus zu erfahren und so Empfehlungen bezüglich der Angebote und der Zielgruppen zu äussern. Anhand folgenden Abschnitts soll die Problemstellung, welcher der Jurapark Aargau zurzeit gegenübersteht, ersichtlich werden.

Da die Möglichkeit, zu reiten im Jurapark vorhanden ist, hat sich die Interessengemeinschaft «Reiten Aargau» zu diesem Thema viel Wissen angeeignet. Es besteht der Wunsch, ein Reitnetz und entsprechende Angebote auszuarbeiten. Da der Kanton Aargau und insbesondere der Jurapark bereits viele Sehenswürdigkeiten besitzt, möchte man diese so gut wie möglich in das Netz integrieren. Es ist noch unklar, wie die Wege am besten genutzt werden, um die Besucher zu den entsprechenden Sehenswürdigkeiten zu lenken. Es gilt zu eruieren, welche der Sehenswürdigkeiten überhaupt in das Reitnetz eingespannt werden sollen. Um Reitangebote ausarbeiten zu können, muss herausgefunden werden, wie lange sich die Besucher durchschnittlich auf dem Reitnetz aufhalten wollen. Für die Ausarbeitung mehrtägiger Reitangebote muss dementsprechend in Erfahrung gebracht werden, ob eine Infrastruktur für Übernachtungen vorhanden ist. Das bereits erfolgreich aufgebaute Reitnetz im Jura dient als Vorbild für das Projekt im Aargau.

Betreffend der Vermarktung der neuen Reitwege und Angebote, ist sich die Interessengemeinschaft noch nicht schlüssig. Es werden Lösungsvorschläge gesucht.

### **1.3 ZIELSETZUNGEN**

In der vorliegenden Arbeit ist das Hauptziel, eine klare Empfehlung abzugeben, bei der mögliche Angebote in den Jurapark eingebunden werden können. Dabei soll spezifisch auf die Bedürfnisse der Zielgruppe Reiter eingegangen werden.

Die Autoren haben sich ergänzend folgende Ziele gesetzt:

1. Die verschiedenen kombinierbaren Sehenswürdigkeiten auf dem zukünftigen Reitnetz heraussuchen und auf einer Übersichtskarte eintragen.

2. Hotels, Ferienwohnungen, Gasthöfe etc., die zu einem späteren Zeitpunkt vom Reittourismus im Jurapark profitieren könnten, auf einer Übersichtskarte einzeichnen.

## **1.4 AUFBAU UND VORGEHEN**

Zu Beginn der Arbeit wurden mit Hilfe von Literatur und Recherchen im Internet Informationen zum Fachwissen des Reittourismus erarbeitet. Darauf folgend wurde die anzuwendende Methodik festgelegt. Am geeignetsten erwiesen sich hierfür die Durchführung einer Customer Journey, sowie die Erarbeitung einer Nutzwertanalyse. Beide Analysen dienen der Eruiierung der Zielgruppen und der marktfähigen Angebote. Ergänzend dazu wurden die Experteninterviews mit Herr Ueltschi und Frau Gaelle durchgeführt.

Im letzten Schritt wurden die gesammelten Fakten und Informationen zusammengetragen, um eine begründete Empfehlung in Form von konkreten Massnahmen abzugeben.

## **1.5 ABGRENZUNG**

Mit dem Auftraggeber wurde vereinbart, dass sich der Fokus der Arbeit auf das Erarbeiten der Zielgruppen und Produktempfehlung beschränkt. Auf ein konkretes Vermarktungskonzept wird aus Zeitgründen verzichtet.



## 2 GRUNDLAGEN

### 2.1 BEGRIFFSERKLÄRUNG

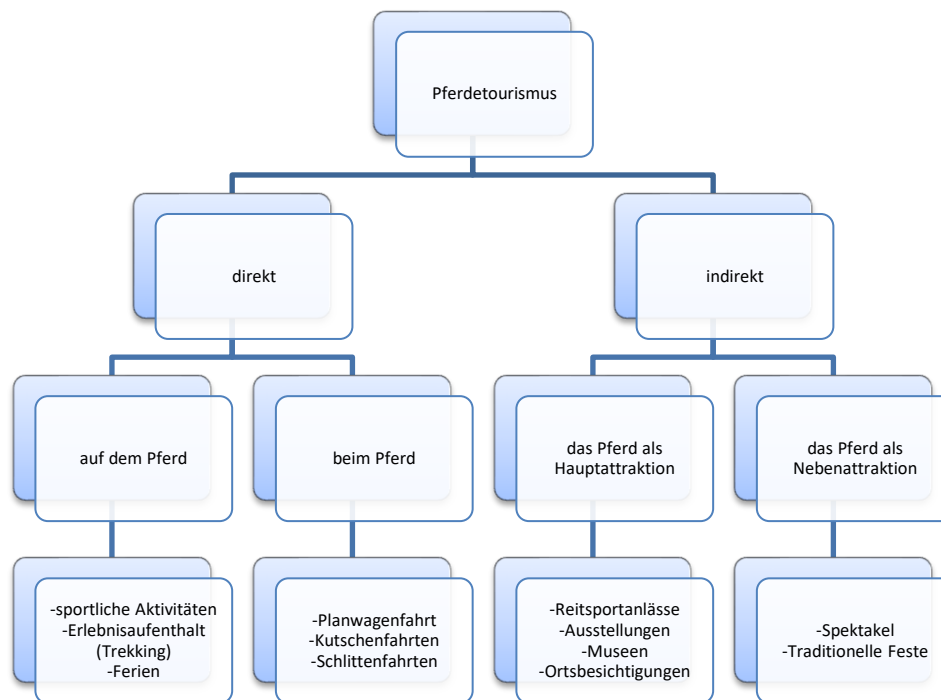
#### 2.1.1 AGROTOURISMUS

„Agrotourismus“ wird oft als eine der Massnahmen genannt, wenn es darum geht, landwirtschaftlich geprägte Kulturlandschaften zu erhalten und gleichzeitig die Wertschöpfung einer Region zu erhöhen.

Sprich, im Agrotourismus geht es darum, dass die kulturell geprägte Landschaft voll ausgenutzt werden kann ohne, dass sie zerstört wird. Das volle Potential der Landwirtschaft soll nutzbar gemacht werden, jedoch nicht darunter leiden. Das touristische Angebot ist jeweils mit einem Bauernbetrieb verbunden. In der Schweiz hat man- und ist man noch daran- Produkte zu diesem Thema zu entwickeln. Unter anderem gehört hierzu schlafen im Stroh, Reitferien, etc. Also jegliche Angebote, die mit einem Bauernbetrieb verknüpft sind. Ist kein Bauernbetrieb involviert, gilt die Bezeichnung dafür „ländlicher Tourismus“. (Egger, Favre, & Passaglia, 2008)

#### 2.1.2 PFERDETOURISMUS

Als Pferdetourismus wird die Tourismusform bezeichnet, welche eng im Zusammenhang mit Pferden und sonstigen pferdeartigen Tieren steht. Dies umfasst nebst dem Reiten auch Aktivitäten wie das Schauspielen auf Pferden oder das Kutschenfahren. Bei den Aktivitäten mit Pferden werden zwischen direkten und indirekten Aktivitäten unterschieden. Bei dem direkten Kontakt mit dem Pferd wird aktiv ein direkter Bezug zum Pferd geschaffen. Dies, indem man beispielsweise als Reiter oder mit einer Planwagenfahrt an einem Ausflug teilnimmt. Der indirekte Kontakt mit den Pferden kann auch als passiver Pferdetourismus bezeichnet werden. Dabei handelt es sich um Events rund um den Reitsport und das Pferd. Es wird unterschieden, ob das Pferd als Haupt- oder Nebenattraktion eingesetzt wird. Folgende Grafik veranschaulicht die verschiedenen Sparten des Pferdetourismus.



**ABBILDUNG 1: SCHEMATISCHE AUFTEILUNG VON PFERDETOURISTISCHEN ANGEBOTEN**

Besonders wichtig im Pferdetourismus sind die Kenntnisse vom Pferd. Geübte Gästebetreuung darf dabei nicht ausser Acht gelassen werden. Des Weiteren sind Pferde keine Ausrüstung, welche bei nicht Gebrauch weggestellt werden kann. Eine ganzjährige Pflege der Pferde muss gewährleistet sein. Die Interaktion mit dem Pferd steht bei dieser Tourismusform im Vordergrund und grenzt sich klar von dem Wildlife-Tourismus ab, in welchem die Tiere möglichst in Ruhe gelassen werden sollen. (Hochueli, 2018)

### 2.1.3 AKTIVE UND PASSIVE REITER

Um die beiden Begriffe definieren zu können, müssen insbesondere die Wörter aktiv und passiv erklärt werden. Die Begriffe stehen in diesem Fall im Zusammenhang der Tätigkeit des Reitens.

Aktiv sein bedeutet, in einer Sache tätig zu sein oder eine Tätigkeit auszuüben. Die Tätigkeit Reiten wird von aktiven Reitern und Reiterinnen regelmässig ausgeübt. (Duden, 2019a)

Im Gegensatz dazu steht der Begriff passiv. Man ist nicht selbst bei einer Sache tätig und übt keine Tätigkeit aus. Die passiven Reiter üben den Sport nicht mehr aus, sei es aus beruflichen, körperlichen oder sonstigen Gründen. (Duden, 2019b)

#### **2.1.4 PAUSCHALANGEBOTE**

“Pauschal” bedeutet so viel wie “gesamthaft”. Ein Betrag wird nicht in einzelne Positionen aufgeteilt, sondern dieser wird auf das Ganze bezogen. Eine andere Bezeichnung für Pauschalangebote sind auch Gruppenreisen, Gruppenpauschale, Pauschalreise, Package-Tour oder Gesellschaftsreise. Dabei besteht ein Pauschalangebot aus mindestens zwei Dienstleistungen, die miteinander verbunden sind. Solche Dienstleistungen können unter anderem Transport und Übernachtung aber auch Verpflegung beinhalten. Die Verbindungen von Dienstleistungen werden zu einem im Voraus festgelegten Gesamtpreis angeboten. (PONS GmbH, 2015) (Freiherr von Dörnberg, 2009)

### 2.1.5 TOURISTISCHE ATTRAKTIVITÄTEN ENTLANG DES REITNETZES

Auf der nachfolgenden Grafik werden mögliche Sehenswürdigkeit aufgezeigt. Diese wurden ausgewählt, weil sie in der Nähe des Reitnetzes liegen und somit am besten mit dem Angebot Reiten verbunden werden können. Es sind zwölf verschiedene Sehenswürdigkeiten, wobei von verschiedenen Kategorien etwas dabei ist.



**ABBILDUNG 2: EIGENE DARSTELLUNG DER SEHENSWÜRDIGKEITEN ENTLANG DES REITNETZES**

1. Geissberg → Gämse beobachten
2. Mandach Egg → Aussichtspunkt
3. Cheisacherturm → Aussichtsturm
4. Kultur-Werk Stadt Sulz
5. Sauriermuseum
6. Feuerwehrschaufenster
7. Ruine Horn
8. Ruine Kienberg
9. Gipsgrube Riepel → seltene Lebewesen/Wasserflue → Aussichtspunkt
10. Ruine Schenkenberg
11. Bruderhöhle

## 12. Bierbrauerei 3Bier

Folgende Nummern sind historische Attraktivitäten: 4, 5, 7, 8, 10, 11

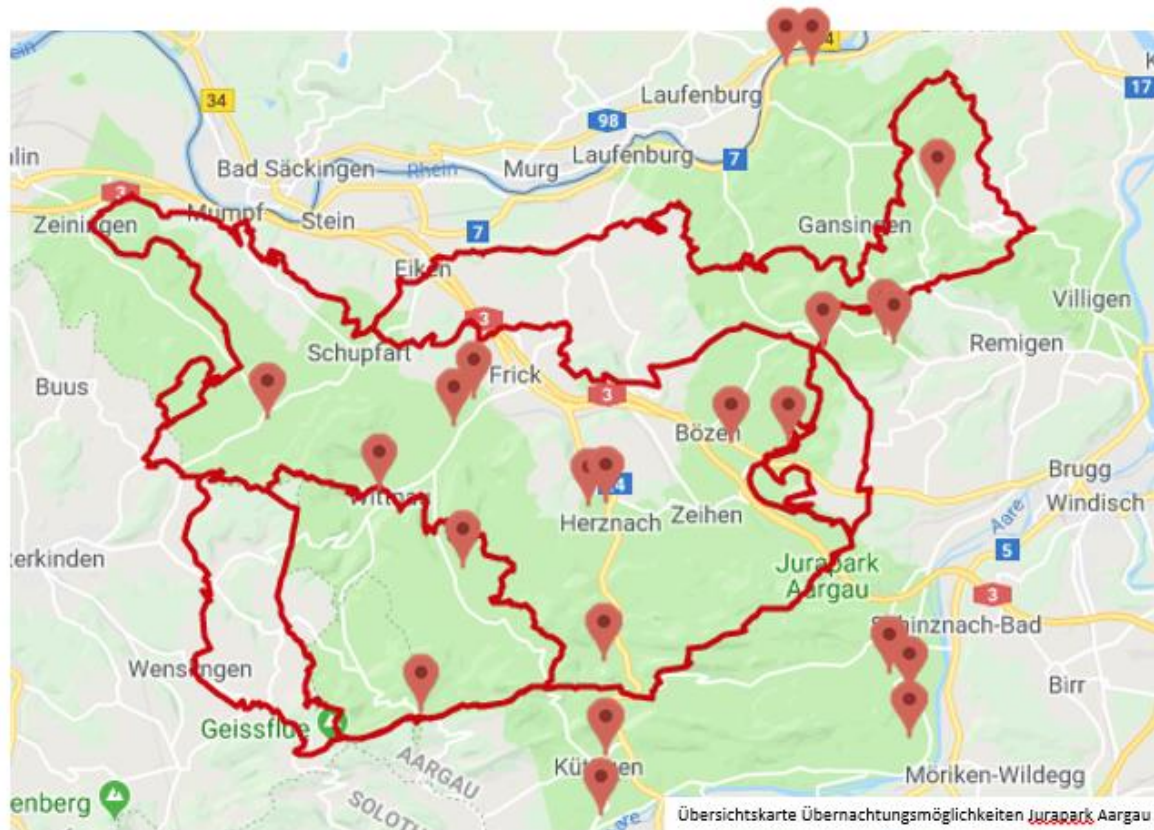
Die kulinarische Attraktivität ist diese: 12

Diese Nummern sind Aussichtspunkte: 2, 3, 6

Sonstige: 1, 9 (Outdooractive, 2019)

## 2.2 BEHERBERGUNGS- UND VERPFLEGUNGSMÖGLICHKEITEN ENTLANG DES REITNETZES

Das Autorenteam konnte die Übernachtungsmöglichkeiten auf der folgenden Karte ausfindig machen. Jedoch ist es bei diesen Hotels und Gaststätten nicht immer möglich, ein Pferd unterzubringen. Zudem liegen wenige der Unterkunftsmöglichkeiten direkt auf dem geplanten Reitnetz.



**ABBILDUNG 3 ÜBERSICHTSKARTE ÜBERNACHTUNGSMÖGLICHKEITEN ENTLANG DES REITNETZES**

(Google, 2019)



Auf der Abbildung vier sind Verpflegungsmöglichkeiten im Jurapark aufgezeichnet. Für die Verpflegung ist also rundum gesorgt. Jedoch muss jeweils vorgängig abgeklärt werden, ob es möglich ist, das Pferd bei der jeweiligen Gaststätte anzubinden. Die Pferde sollen auch die Möglichkeit haben, etwas zu fressen und zu trinken, während sich ihre Besitzer in der Gaststätte stärken. Dort wo mehrere Zahlen auf den Pins sind, befinden sich entsprechend viele Restaurants oder Gaststätten in dieser Ortschaft.



**ABBILDUNG 4 ÜBERSICHT VERPFLEGUNGSMÖGLICHKEITEN AUF DEM REITNETZ**

(Google, 2019)

## **3 METHODIK**

### **3.1 EXPERTENINTERVIEW**

Unter dem Begriff *Experteninterview* versteht man eine Befragung, die man mit einem Experten über ein gewisses Thema durchführt. Diese Befragung dient dazu, dass sich jemand aus eigener Erfahrung äussern kann. (Mayer, 2012)

Bevor man mit einem *Experteninterview* beginnt, sollte man sich überlegen, wie man das Ganze aufbauen möchte. Die Reihenfolge, die Formulierung und

die Anzahl der Fragen sind sehr relevant. Ein Leitfaden ist bei einem Experteninterview sehr wichtig, damit man immer auf die Fragen zurückgreifen kann, wenn man zu weit ausgeschweift ist. Natürlich muss man sich nicht nur an den Leitfaden halten. Man kann auf alle Fälle spontane Fragen stellen. Das wichtigste daran ist, dass der Befragte aus persönlichen Erfahrungen redet und nicht etwas sagt, das er nicht selbst erlebt oder gehört hat. Das Ziel bei einem Experteninterview ist, dass man persönliche Informationen, Sachverhalte oder Meinungen ermitteln kann. Man muss in der zur Verfügung gestellten Zeit so viele Informationen wie möglich von der befragten Person erhalten. (Mayer, 2012)

Für die vorliegende Arbeit wurde ein Experteninterview mit Richi Ueltschi, Restaurantinhaber mit Reitangebot im Kanton Bern und mit Gaelle Rion von Jura Tourismus durchgeführt. Der Kanton Jura ist für die Angebote im Reittourismus sehr bekannt. Mit Gaelle Rion wurde aus terminlichen Gründen das Interview schriftlich durchgeführt.

## **3.2 CUSTOMER JOURNEY**

Für den Aufbau und die Umsetzung der Customer Journey, auch Reise des Kunden genannt, dient als einzige Quelle die Anleitung der Organisation Gastfreundschaft Zentralschweiz.

Mit Hilfe der Customer Journey kann analysiert werden, wie die Gäste in Kontakt mit einer Region oder einem Produkt treten und was sie dabei fühlen. Anhand dessen wird die Sicht von potenziellen Gästen für das Unternehmen gemessen. Auf diese Weise werden Bewunderungspotenziale ergründet und Verbesserungsvorschläge abgeleitet, welche zu einer Erhöhung der Gästezufriedenheit führt. (Hochschule Luzern, 2015)

### **3.2.1 DURCHFÜHRUNG DER CUSTOMER JOURNEY**

Als erstes werden die prototypischen Gäste beschrieben. Diese werden Personas genannt. Dabei handelt es sich um Neukunden, die detailliert beschrieben werden und in welche sich die Ersteller der Customer Journey leicht hineinversetzen können. Es sollen immer Einzelpersonen sein, da es schwierig ist, sich in die Sicht einer Gruppe zu versetzen. In einem nächsten Schritt werden Kontaktpunkte festgelegt, welche anschliessend beschrieben werden. Sobald eine Region besucht wird, kommen die Gäste an unterschiedlichen



Punkten mit den Produkten oder Dienstleistungen in Berührung. Beim dritten Schritt wird dargelegt, wie sich die Personas in die verschiedenen Kontaktpunkte hineinversetzen können. Für die Auswertung werden Werte von 1 (sehr schlecht) bis 5 (sehr gut) benutzt. Damit die Wünsche nicht auf Feststellungen basieren, werden Gäste dazu befragt und untersucht. Im Rahmen dieser Semesterarbeit haben die Autoren den Vorgang der Bewertung des individuellen Befindens übernommen. Es wurde eine kurze Onlineumfrage durchgeführt, um sich in diese Personen einzufühlen. (Hochschule Luzern, 2015)

### **3.2.2 ANWENDUNG DER CUSTOMER JOURNEY**

Die Reitnetze des Juraparks werden unter einem Dach vermarktet und soweit es möglich ist, miteinander verbunden. Das Autorenteam möchte die Bedürfnisse der Zielgruppen ermitteln und allfällige Verbesserungsvorschläge abgeben können. Für diese Interessen wurden vier Kontaktpunkte festgelegt, welche wie folgt definiert wurden: Beschilderung vor Ort zu den Reitwegen, Beherbergung, Sehenswürdigkeiten und der Zustand der Reitwege. Die ausgewählten Kontaktpunkte konzentrieren sich vor allem auf die ersten Eindrücke vor und während einer Reise im Jurapark. Bei der Verwendung der Customer Journey stehen die Skripte von Martin Holpp (Auftraggeber) und die Recherchen des Autorenteam im Internet im Mittelpunkt. Für diese Methode wurden vier Personas erschaffen. Diese wurden anhand einer kurzen Onlineumfrage und den Experteninterviews von der Projektgruppe erstellt, um die Sicht von potenziellen Kunden nachzuvollziehen. Tatsache ist, dass die Organisatoren ein möglichst breites Spektrum an Gästen erreichen will. Die Problematik ist jedoch, dass dies nur möglich ist, wenn die Bedürfnisse aus den verschiedenen Gesellschaftsschichten, Geschlechtern und Interessen berücksichtigt werden. Aus diesem Grund besitzt jede Persona einen unterschiedlichen Hintergrund, damit die Vorlieben von möglichst vielen Gästegruppen berücksichtigt werden.

Hervorzuheben ist, dass die Customer Journey einen klaren Überblick über den IST-Zustand aufzeigen soll. Ziel dieser Methode ist es, allfällige Störfaktoren aufzudecken und Verbesserungsvorschläge abgeben zu können. Die Massnahmen folgen im Kapitel 6.1 Massnahmen nach Einsatz der Methoden Customer Journey und Nutzwertanalyse.

### **Kontaktpunkte**

Für die Bestimmung der Kontaktpunkte wurde die Dienstleistungskette als Grundlage genommen. Aufgrund der Ausgangslage wurden vier Kontaktpunkte bestimmt.

### **Beschilderung vor Ort**

Anhand von erhaltenem Informationsmaterial von Martin Holpp wird analysiert, ob die Beschilderung der Reitwege ausreichend aufgebaut ist.

### **Beherbergung und Verpflegung**

Im Internet wurde recherchiert, wo sich die ganzen Übernachtungsmöglichkeiten im Jurapark befinden. Dazu wurde analysiert, ob sich diese an einem günstig gelegenen Ort befinden. Dabei wurden auf die verschiedenen Bedürfnisse der Personas geachtet.

### **Sehenswürdigkeiten**

Mithilfe von der Plattform Google Maps und der Jurapark Website wurde recherchiert, wo sich die Sehenswürdigkeiten im Jurapark befinden und ob diese mit dem Reitangebot verbunden werden können.

### **Zustand der Reitwege**

Die Zustände der Reitwege werden analysiert und interpretiert. Die Suchmaschine Google Maps ist bei diesem Kriterium ebenfalls benutzt worden.

### **Personas für die Reitnetze im Jurapark**

Silvia Hauser (22)

Silvia Hauser ist eine 22-jährige Schweizerin, welche ein Vollzeitstudium für angewandte Psychologie in Zürich besucht. Sie ist single und wohnt in einer Wohngemeinschaft mit zwei Mitbewohnerinnen in Winterthur. Aufgrund ihres Studiums hat sie nur ein geringes Einkommen, welches sie sich durch einen Nebenjob im Supermarkt verdient. Aufgewachsen ist Silvia in einem Dorf im Thurgau. In ihrer Freizeit liest sie gerne und verbringt gerne mit Freundinnen Abende in der Stadt. Wenn es ihr die Zeit erlaubt, kümmert sie sich um ihr Pferd in ihrem Elternhaus. Sie genießt es auch, mal längere Zeit alleine zu verbringen.

### Lukas Widmer (47)

Lukas Widmer lebt mit seiner Frau und seinen zwei Knaben im deutschen Weil- am Rhein nahe der Schweizer Grenze. Er arbeitet als Stellvertretender Geschäftsführer in einer IT-Firma. Er und seine Familie besitzen ein kleines Haus mit einem Garten. Seine Kinder besuchen die Primarschule, während seine Frau sich um den Haushalt kümmert und zu 20% als Sekretärin arbeitet. In der Freizeit beschäftigt sich Lukas mit verschiedenen Werkarbeiten in der Garage. Er hat einen Sinn für Genauigkeit und legt hohen Wert auf Wiederverwendung von diversen Materialien. Des Weiteren ist es ihm wichtig, so viel Zeit wie möglich mit seinen Kindern zu verbringen. Gerne unternimmt er mit ihnen sportliche Ausflüge.

### Dominik Pfister (35)

Dominik Pfister ist seit rund einem Jahr mit seiner Frau Sonja verheiratet. Sie leben in der Ostschweiz und verbringen viel Zeit miteinander in der Natur. Dominik arbeitet bei der Bank und Sonja ist Kindergärtnerin. Während Dominik öfters fischen geht, verbringt Sonja Zeit mit Gartenarbeiten und geht hin und wieder reiten im nahe gelegenen Reitstall. Für Dominik ist es wichtig, ab und zu ein schönes Wochenende an einem anderen Ort zu verbringen, um vom Arbeitsalltag abschalten zu können.

### Mira Belle (59)

Mira Belle lebt in Sarnen mit Mann und Kindern. Mira ist in der Sekundarschule als Klassen-, Geschichts- und Geografielehrerin unterwegs. Ihre Leidenschaft ist der Pferdesport, in welchem sie früher sehr intensiv unterwegs war und diverse Medaillen gewonnen hat. Ihr Hobby ist nach wie vor ihr Pferd, das sie zusammen mit dem Pferd ihrer besten Freundin hält. Ihre beste Freundin arbeitet auf der Bank am Schalter und ist nebst der Arbeit und dem Reiten im Vorstand vom TV Sarnen. Zu ihrem 60. Geburtstag möchte Mira sich mit ihrer besten Freundin eine Woche Reitferien gönnen. Ein Reitfreund hat ihr vom Jurapark Aargau und den grünen Wiesen vorgeschwärmt.

### 3.3 NUTZWERTANALYSE

Mittels qualitativer und quantitativer Kriterien bei der Beurteilung sowie einer genauen Gewichtung ist die Nutzwertanalyse ein ideales Instrument zur Entscheidungsfindung. Für alle Lösungsvarianten wird ein vergleichbarer Punktwert ermittelt. Das ganze Verfahren läuft in sieben Schritten ab:

1. Auflistung der Lösungsvarianten
2. Festlegung der relevanten Bewertungskriterien für die Lösungsvarianten
3. Gewichtung der Bewertungskriterien (G) festlegen
4. Vergabe von Punkten (P) für die einzelnen Bewertungskriterien je Lösungsvariante (z. B. 1-3: 1=schlecht, 2=mittelmässig, 3=gut)
5. Berechnung des Nutzens je Bewertungskriterien und Lösungsvariante durch Multiplikation der Gewichtung mit den zugehörigen Punkten (GxP)
6. Ermittlung des Gesamtnutzens je Lösungsvariante
7. Sensitivitätsanalyse (Stabilitätsprüfung mittels Gewichtspunktveränderung)  
(Capaul & Steingruber, 2016)

## **Die Bewertungskriterien:**

### **Information**

Hier wird bewertet, wie relevant die Kommunikation nach aussen ist, um die Produkte zu vermarkten.

### **Beherbergung**

In diesem Bereich wird bewertet, wie viele Beherbergungsmöglichkeiten aufgebaut werden müssen, damit die Angebote umsetzbar sind.

### **Kosten**

Der Abschnitt zeigt auf, wie hoch der finanzielle Aufwand bei der Umsetzung der empfohlenen Produkte ist. Dabei wird speziell auf die Infrastruktur geachtet, welche neu errichtet werden müsste.

### **Positionierung der Wege**

Diese Schnittstelle wird anhand der daranhängenden Infrastruktur festgelegt. Der Fokus wurde auf die vorhandenen Sehenswürdigkeiten gelegt, welche notwendig sind, damit die Angebote durchgeführt werden können.

### **Pferdehöfe**

Durch diesen Berührungspunkt wird definiert, wie hoch die Wertschöpfung aus den Angeboten für lokale Pferdehöfe oder -züchter ist.

## 4 DARSTELLUNG DER ERGEBNISSE

### 4.1 DARSTELLUNG DER ERGEBNISSE NACH EINSATZ DER METHODE CUSTOMER JOURNEY

Beschilderung vor Ort	Beherbergung und Verpf...	Sehenswürdigkeiten	Zustand der Reitwege
<p>Silvia möchte im Frühling für einige Tage Reitferien im Aargau machen. Im Internet recherchiert sie nach Reitwegnetzen in der Umgebung des Juraparks. Sie konnte jedoch keine Reitwegnetz Karte finden, wie sie erhofft hatte. Stattdessen fand sie aber ein paar Routenvorschläge von anderen Reitern. Sie entschied sich für eine Route über ca. 90 km, wofür sie 4 Tage einrechnet.</p>	<p>Die Route startet und endet in Laufenburg. Sie legt für sich drei Standorte fest, wo sie übernachten möchte. Die Suche nach Unterkunft und Unterbringung ihres Pferdes stellt sich als sehr schwierig heraus. Silvia kontaktiert darauf hin den Reiter, welcher die Route ins Netz gestellt hatte. Dieser gibt ihr freundlich Auskunft und sendet ihr einen Link, wo sie geeignete Unterkünfte finden kann. Sie entschliesst, dass sie die erste Nacht bei einem Landwirt in Zeihen verbringen wird. Für die zweite Nacht fand sie einen Landwirt in der Nähe von Kienberg und in der dritten Nacht möchte sie auf der Stone-Ranch in Wegenstätten übernachten.</p>	<p>Silvia erkundet sich weiter über die auf der Route liegenden Sehenswürdigkeiten. Sie ist glücklich darüber, dass auf dem Routenvorschlag bereits einige Dinge eingezeichnet sind. Über Aargau Tourismus informiert sie sich weiter über die Ruine Schenkenberg und Tierstein. Sie findet genügend Informationen und denkt sich, dass sie an diesen Orten eventuell einen Rast einlegen wird. Ansonsten scheint es für sie nicht weitere nennenswerte Sehenswürdigkeiten zu geben. Dies ist aber auch nicht wichtig, da sie vor allem die Natur geniessen möchte.</p>	<p>Mit Google Maps versucht Silvia die Wegbeschaffenheiten der Pfade zu analysieren. Sie kommt zum Schluss, dass es sowohl Kieswege als auch geteerte Abschnitte gibt. Sie bevorzugt vor allem ungeteerte Abschnitte, da dies auch besser für ihr eigenes Pferd ist. Es gibt sowohl Steigungen als auch Gefälle und die Pfade führen durch Wälder aber auch über offene Felder. Silvia schaut sich zudem Fotos der Umgebung an und freut sich sehr auf den Ausritt, da die Route auch sehr abwechslungsreich scheint.</p>

(Gugten van der, 2016)

**ABBILDUNG 5: CUSTOMER JOURNEY VON SILVIA**



Beherbergung und Verpf...	Sehenswürdigkeiten	Beschilderung vor Ort	Zustand der Reitwege
<p>Lukas ist mit seiner Familie beim Schwager in Effingen in den Ferien. Sie unternehmen jeweils von Effingen aus Tagesausflüge wie zum Beispiel wandern, biken etc. Somit wird die Familie also nur einen Tagesausritt machen. Die Übernachtung ist somit geregelt und es muss nicht darauf geachtet werden, dass die Unterkunft für Pferde geeignet ist. Hingegen sind sie daran interessiert, für das Mittagessen ein geeignetes Lokal zu finden. Sie fragen bei ihrem Pferdeführer nach, ob er ein gutes Lokal kenne. Er gibt eines bekannt, das er auf Tagestouren jeweils mit den Reitgästen besucht. Dieses ist gut geeignet für Reiter, da es nicht direkt an der Hauptstrasse liegt und eine Möglichkeit bietet, die Pferde anzubinden.</p>	<p>Da die beiden Jungs gerne noch etwas Action haben, fragt sich Lukas, ob es eine alte Ritterburg oder ähnliches auf dem Weg zu sehen gibt. Er geht am Abend vor dem Reitausflug im Internet recherchieren wo es Sehenswürdigkeiten gibt und findet auf der Aargau-Tourismus Seite diverse Sehenswürdigkeiten im gesamten Jurapark verteilt. Tatsächlich findet er in der Nähe von Effingen die Bruderhölen und schlägt dieses Ziel dem Führer vor. Dieser freut sich über das Interesse der Familie und willigt gerne zu diesem Ziel ein. Während sie also die Höhlen besichtigen binden sie die Pferde davor an einem Baum an. Da es nicht viele Besucher hat, ist es möglich, die Pferde für kurze Zeit "unbeaufsichtigt" zu lassen.</p>	<p>Beim Bikeausflug am ersten Tag fährt die Familie an einem Reitverbotschild vorbei, was die Mutter auf die Idee bringt, einen Tag reiten zu gehen. Während dem Biken beschliessen sie also, darauf zu achten, ob Reitwege ausgeschildert sind. Jedoch stossen sie hin und wieder nur auf Reitverbotschilder. Beim Schwager zurück, fragen sie bei ihm nach, ob er über Reitwege im Jurapark Bescheid wisse. Dieser verneint, gibt aber an, dass sein Nachbar Reiter ist und besser darüber informiert ist. Er empfiehlt dem Vater, diesen zu fragen. Gesagt getan. Dieser gibt Auskunft, dass überall geritten werden darf, ausser dort wo es ausdrücklich verboten wurde. Es sei aber eine Ausschilderung für Reitwege in Planung.</p>	<p>Die Familie kennt die Wegbeschaffenheit im Jurapark schon etwas besser, da sie schon einen Tag wandern und einen biken waren. Dennoch fragt Lukas beim Nachbarn seines Schwagers nach, ob es für die Pferde ebenfalls Abschnitte gibt, die z. B. auf Trampelpfaden durch den Wald führen. So kann auch nebst dem Kies- und Teerweg auf natürlichem Untergrund geritten werden. Der Nachbar gibt ihm zur Antwort, dass das vor zu mit dem Reitguide besprochen werden kann. Der Reitguide fand die Idee super. Da es Herbst ist, können sie gut über eine Wiese reiten. Im Frühling haben die Bauern keine Freude, da ansonsten das Feld zerstört wird. Im Herbst spielt das keine grosse Rolle mehr, da im Winter die Wiesen sowieso nicht gebraucht werden. Quer durch den Wald zu reiten ist nicht zu empfehlen, da ansonsten dauernd Äste ins Gesicht schlagen.</p>

(Horsefarm Schweiz GmbH, 2018) (Aargau Tourismus, 2017)

**ABBILDUNG 6: CUSTOMER JOURNEY VON LUKAS**

Beherbergung und Verpf...	Sehenswürdigkeiten	Beschilderung vor Ort	Zustand der Reitwege
<p>Nach einem strengen Winter im Büro möchte Dominik mit Sonja wiedereinander ein schönes Wochenende planen. Er bringt den Vorschlag ins Aargau zu fahren und in der Altstadt von Aarau zwei Nächte zu verbringen. Von Bekannten hat er einen Tipp für ein schönes Bed&amp;Breakfast in der Altstadt erhalten. Die Unterkunft bietet großzügige Zimmer im Altbaustil und ein gutes Frühstücksbuffet. Für das Abendessen kann in den verschiedenen Restaurants in der Stadt eingekehrt werden. Für den Lunch auf den Tagesausflügen wird Dominik im Supermarkt der Stadt einkaufen.</p>	<p>Für das Wochenende in Aarau haben sich Dominik und Sonja drauf geeinigt Sonntags einen Tagesausritt im schönen Jurapark mit sz horse Training in dem Ort Zeihen zu machen. Sonja reitet relativ gut, Dominik sass jedoch sehr selten auf einem Pferd. Er und Sonja möchten deswegen am Samstagnachmittag noch eine Reitstunde nehmen. Währen der Autofahrt ins Aargau erkundigt sich Dominik nach Sehenswürdigkeiten nahe der Altstadt und des Reitstalls in Zeihen. Er schlägt für Samstagmorgen den Geo-Wanderweg vor. Falls die Zeit reicht, möchte er zudem eine der vielen Ruinen im Park besichtigen.</p>	<p>Nach dem erfolgreichen ersten Reittraining kann Dominik seinen ersten geführten Ausritt zusammen mit Sonja machen. Die Route wird von den Anbieter vorgeschlagen und von den beiden Ausflüglern begeistert angenommen. Während dem Ausritt wundert sich Dominik, dass keine Reitwege ausgeschildert sind, merkt jedoch schnell, dass der geübte Reitbegleiter die Wege zu kennen scheint.</p>	<p>Der Ausritt ist sehr abwechslungsreich. Es gibt Steigungen und Gefälle und viele Waldpassagen. Das Gelände wird auch mal unwegsamer und der Wald lichtet sich. Plötzlich steht die kleine Gruppe auf einer Anhöhe mit schönem Blick über die nahe Umgebung. Viele der Wege sind Kiestrassen und gefallen sowohl Dominik als auch Sonja gut.</p>

(Aarau Info, 2019) (Innerschweizer Trekking- und Distanzreiter Verein, 2012)  
(Gemeindeverwaltung Küttigen, 2017) (Schaak, 2019)

**ABBILDUNG 7: CUSTOMER JOURNEY VON DOMINIK**



Beherbergung und Verpf...	Sehenswürdigkeiten	Beschilderung vor Ort	Zustand der Reitwege
<p>Als erstes schaut Mira ihre Kontakte durch, ob sie eventuell jemanden aus früheren Tagen aus dem Jurapark kennt, wo sich eine Übernachtung mit einem Besuch verbinden lässt.</p> <p>Tatsächlich kennt sie jemanden und kontaktiert diese Person.</p> <p>Glücklicherweise klappt es und sie hat in dieser Woche einmal Zeit. Sie sucht im Internet nun Herbergen heraus, die in einer Distanz voneinander entfernt liegen, die gut zu Pferd in einem Tag zurückgelegt werden können. Nachdem sie alle Unterkünfte (3 Reithöfe und 2 Hotels) angerufen und die Übernachtung der Pferde abgeklärt hat, bucht sie die jeweiligen Unterkünfte. Für die Verpflegung machen sie jeweils ein Picknick, den sie vor zu einkaufen gehen.</p>	<p>Mira interessiert sich sehr für die Geschichte und nimmt in der Schule mit den Schülern gerade die Römer durch. Da ist die Westschweiz sehr interessant. Auf der Internetseite Aargau-Tourismus kann sie die Route so planen, dass sie auf alle Fälle am Römerrebburg in Remingen vorbeireiten können. Ebenfalls dürfen die Ruinen nicht fehlen. Da es leider noch keine ausgeschriebene Route gibt, versucht sie selbstständig eine Route zusammen zu stellen, in der möglichst alle Ruinen mit drin sind.</p>	<p>Ihr guter Reitfreund schwärmt ihr vor, dass im Jurapark überall geritten werden darf, solange kein Verbotsschild vorhanden ist. Das findet Mira klasse, da sie so überall durchreiten kann, wo sie möchte. Sie plant ihre Route selbst und nimmt auf alle Fälle eine Karte mit, falls sie einen Weg mit in die Route genommen hat, der für Reiter nicht zugänglich ist. Online konnte sie dazu nichts finden.</p>	<p>Da Mira und ihre Freundin ihren Pferden Sorge tragen möchten, ist ihnen wichtig zu wissen, wie die Reitwege grösstenteils sein werden. Eventuell benötigen die Pferde Hufschoner. Vor allem ihr Pferd ist sich nicht gewöhnt, auf Kieswegen zu reiten. Im Internet geht sie auf die Suche nach einer Internetseite über die Wegbeschaffenheit im Aargau. Da sie keine Internetseite findet geht sie auf GoogleMaps und versucht sich über die Satellitenkarte einen Überblick zu beschaffen. Dabei stellt sie fest, dass es viele Kieswege gibt, die aber immer wieder von geteerten Wegen unterbrochen werden. Sie nehmen auf alle Fälle Hufschoner mit.</p>

(Departement Bau, Verkehr und Umwelt, 2019) (Aargau Tourismus, 2017)

#### ABBILDUNG 8: CUSTOMER JOURNEY VON MIRA

## 4.2 ABLEITEN VON PRODUKTEN AUS DER CUSTOMER JOURNEY

Nach Einsatz der Methode Customer Journey ist dem Autorenteam aufgefallen, dass Themenwege oder ein Angebot für Kinder in Verbindung mit Pferden im Jurapark fehlen. Damit das Reiten attraktiver wird, haben die Autoren anhand der Customer Journey die nachfolgenden Angebote skizziert. Diese werden im Kapitel 6 Massnahmen genau erklärt.

### 4.3 DARSTELLUNG DER ERGEBNISSE NACH EINSATZ DER METHODE NUTZWERTANALYSE

**TABELLE 1: NUTZWERTANALYSE MIT DEN PRODUKTEN AUS DER CUSTOMER JOURNEY**

	Naturerlebnisweg			Historischer Weg		Genussfahrt mit Pferdekutsche		Ponyreiten für Kinder	
<b>Bewertungskriterien</b>	<b>G</b>	<b>P</b>	<b>Nutzen</b>	<b>P</b>	<b>Nutzen</b>	<b>P</b>	<b>Nutzen</b>	<b>P</b>	<b>Nutzen</b>
Information	25	3	75	3	75	3	75	3	75
Beherbergung	20	3	60	3	60	1	20	1	20
Kosten	25	3	75	3	75	2	50	2	50
Positionierung der Wege	10	3	30	2	20	1	10	1	10
Pferdehöfe	20	1	20	1	20	3	60	1	20
<b>Gesamtnutzen</b>			<b>260</b>		<b>250</b>		<b>215</b>		<b>175</b>

#### 4.3.1 GEWICHTUNG DER NUTZWERTANALYSE

In der Nutzwertanalyse ermitteln die Autoren die Ideen Themenwege und Reiten für Kinder. Dazu gehört ein „Naturerlebnisweg“, ein „historischer Weg“, eine „Genussfahrt mit Pferdekutsche“ und das „Ponyreiten für Kinder“. Diese Ideen lassen sich aus der Customer Journey herauskristallisieren. Diese Produkte werden im Kapitel „6.1 Massnahmen“ beschrieben. Um die verschiedenen Angebote zu bewerten, führen die Autoren eine Nutzwertanalyse mit folgenden Kriterien und Gewichtungen durch:

- Information 25% Gewichtung
- Beherbergung 20% Gewichtung
- Kosten 25% Gewichtung
- Positionierung der Wege 10% Gewichtung
- Pferdehöfe 20% Gewichtung

Das Total der Gewichtung ergibt bei jeder Nutzwertanalyse 100%. Die Kriterien für die Nutzwertanalyse ergaben sich aus dem Experteninterview mit Richi Ueltschi und der mündlichen Auskunft von Lea Reusser. Die Kriterien *Information* und *Kosten* haben jeweils 25% der Gewichtung erhalten. Dies ist auf das geringe Budget des Juraparks zurückzuführen. Bei der *Information* wurde die Gewichtung hochgesetzt, da die Gäste zuerst auf die neuen Angebote aufmerksam gemacht werden müssen. Die *Pferdehöfe* und die *Beherbergung* erhalten 20%, denn sie sind als Grundinfrastruktur bei mehrtägigen Touren essentiell. Die *Positionierung der Wege* wurde mit 10% eingestuft, da das Reiten im Jurapark Aargau auf allen Wegen erlaubt ist. Die Erlaubnis muss je nach Weg trotzdem eingeholt werden. Daher wurde dieses Kriterium in der Nutzwertanalyse miteingebunden.

#### 4.3.2 BEWERTUNG DER KRITERIEN NATURERLEBNISWEG

Jedes Kriterium hat die maximale Punktzahl erhalten, ausser Pferdehöfe (1 Punkt). Dies ist darauf zurückzuführen, dass ein Naturerlebnisweg kostengünstig auf bereits vorhandenen Wegen umgesetzt werden kann. Da dieser Pfad auch nur an einem Tag durchgeführt werden kann, wird keine Beherbergung benötigt. Daraus ergibt sich die hohe Punktzahl für fast alle Kriterien. *Pferdehöfe* erhalten eine tiefe Bewertung, da diese im Jurapark noch nicht offiziell vorhanden sind. Die *Information* hat ebenfalls drei Punkte erhalten, denn die Leute recherchieren oder suchen sich Informationen bevor sie ein Angebot buchen.

#### **4.3.3 BEWERTUNG DER KRITERIEN HISTORISCHER WEG**

Wie beim Naturerlebnisweg erhalten das Kriterium *Kosten* die maximale Punktzahl, denn es kann kostengünstig auf schon vorhandenen Reitwegen gebaut werden. Die *Positionierung* ist mit zwei Punkten versehen, da die Ruinen im Jurapark weit verteilt sind. Bei diesem Angebot hat das Kriterium *Information* drei Punkte erhalten, denn es ist relevant, dass die Gäste die Informationen auf Anhieb finden. Die *Beherbergung* ist in diesem Fall kein Thema, da der geplante Weg auch an einem Tag geritten werden kann. Die *Pferdehöfe* sind im Jurapark noch nicht offiziell gekennzeichnet, darum die tiefe Bewertung.

#### **4.3.4 BEWERTUNG DER KRITERIEN GENUSSFAHRT MIT PFERDEKUTSCHE**

Die *Beherbergung* hat eine tiefe Bewertung erhalten, weil es im Jurapark kleinere Gasthöfe gibt, aber kaum ein grösseres Hotel. Bei der *Positionierung der Reitwege* ist ebenfalls nur ein Punkt vergeben worden, da die geplanten Reitwege dort durchgeführt werden müssen, wo lokale Läden oder Restaurants zu finden sind. Diese Wege müssen breit genug sein damit eine Kutsche durchfahren kann. Die *Kosten* haben zwei Punkte erhalten, weil je nach Weg Kosten beim Umbau entstehen, damit die Kutsche durchpasst. Die *Pferdehöfe* erhalten eine hohe Punktzahl, denn man braucht einen Standort, an dem genügend Pferde und Kutschen zur Verfügung gestellt werden. Die *Information* muss wiederum hoch sein, damit die Menschen schnell die notwendigen Informationen finden.

#### **4.3.5 BEWERTUNG DER KRITERIEN PONYREITEN FÜR KINDER**

Die *Beherbergung* hat eine tiefe Punktzahl erhalten, da es im Jurapark keine Familienhotels gibt. Bei den *Kosten* wurden zwei Punkte verteilt, weil das Angebot für Kinder von Grund auf neu erstellt werden muss. Die *Pferdehöfe* und die *Positionierung der Wege* haben hier nur einen Punkt erhalten, weil nur ein Standort ausgebaut werden soll und das geplante Angebot auf diesem ausgerichtet wird. Bei der *Information* ist es wie bei den anderen Angeboten. Die Familien sollen schnell zu den für sie relevanten Informationen gelangen.

## 5 INTERPRETATION DER ERGEBNISSE

### 5.1 INTERPRETATION DER ERGEBNISSE NACH EINSATZ DER METHODE CUSTOMER JOURNEY

In dieser Grafik sind die Ergebnisse der verschiedenen Personas zusammengetragen worden. Dies zur Hilfe der einfacheren Übersicht.

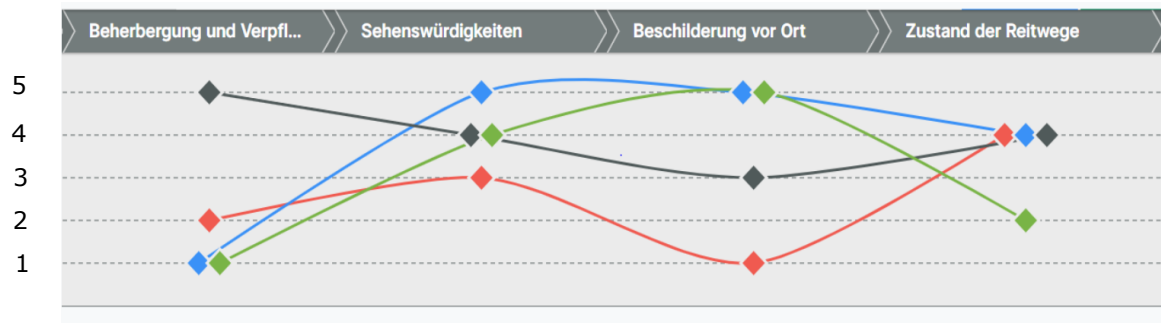


ABBILDUNG 9: BEURTEILUNG DER KONTAKTPUNKTE

Silvia Hauser rot

Lukas Widmer blau

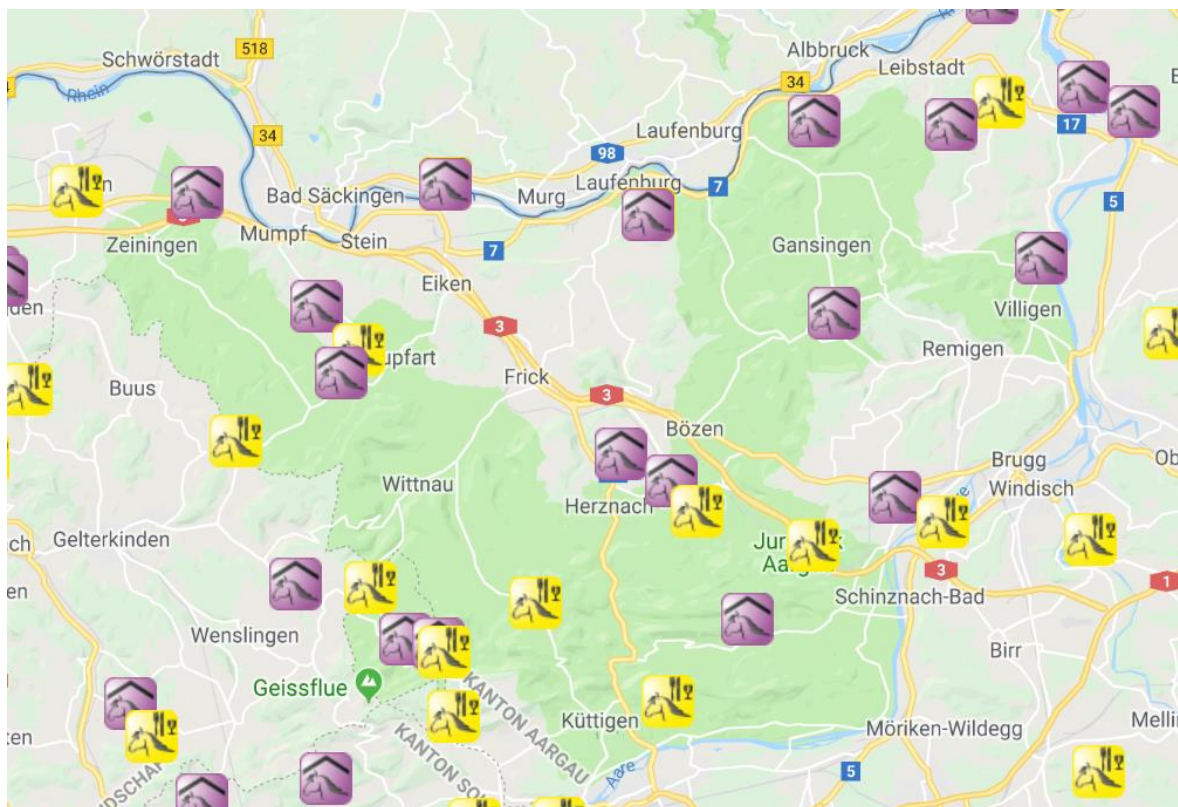
Dominik Pfister schwarz

Mira Belle grün

### 5.1.1 INTERPRETATION VON SILVIA HAUSER

Aufgrund der Customer Journey von Silvia können verschiedene Bedürfnisse und Wünsche für diese Zielgruppe interpretiert werden. Das Bedürfnis, sich draussen in der Natur aufzuhalten, ist für sie sehr gross. Des Weiteren steht ein abwechslungsreiches Erlebnis im Zentrum.

Silvia ist mit dem Computer und Handy aufgewachsen und weiss, wie diese Geräte zu bedienen sind. Sie findet sich also im Internet gut zurecht. Trotzdem stellte sich die Organisation ihrer Reitferien als sehr kompliziert und zeitintensiv heraus. Schlussendlich fand sie eine Plattform für Unterkünfte. Jedoch wünscht sich Silvia eine gut organisierte Webseite, wo sich Gleichgesinnte über schöne Routen austauschen können und mit wenigen Klicks Unterkünfte und Pferdboxen gebucht werden können. Da sie dies nicht finden konnte, gibt es für die Rubrik *Beherbergung und Verpflegung* zwei Punkte.



(Innerschweizer Trekking- und Distanzreiter Verein, 2012)

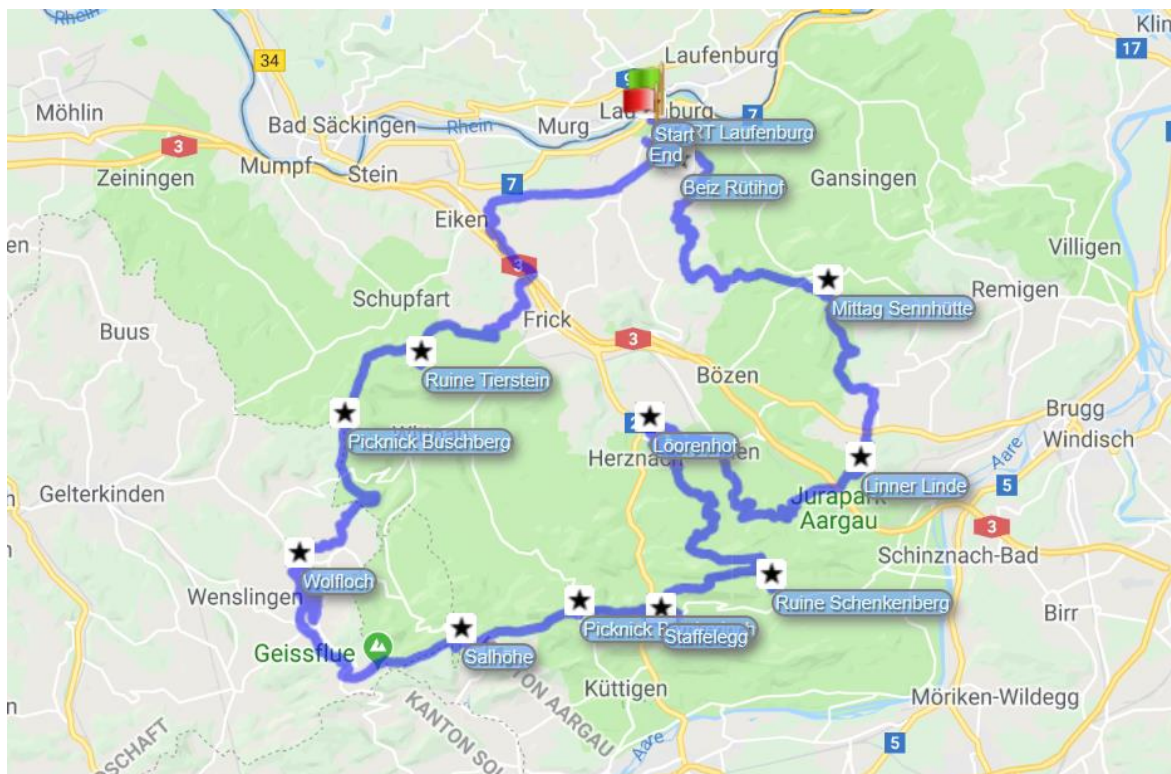
#### ABBILDUNG 10: AUS SATTELTRAMP.CH GEFUNDENE UNTERKÜNFTE MIT PFERDEBOXEN

Bei der Bewertung der *Sehenswürdigkeiten* wurden drei Punkte verteilt. Silvia ist grundsätzlich zufrieden mit dem Angebot des Juraparks und benötigt keine Action oder spezielle Highlights für gelungene Ferien. Trotzdem besteht der



Wunsch nach etwas Abwechslung und Vielfältigkeit. Sie hat sich über die Sehenswürdigkeiten informiert, jedoch steht die Natur für sie weiterhin im Zentrum.

Silvia fand erst nach langem Suchen im Internet eine für sie geeignete Reitroute. Auf ihrem Ausflug möchte sie sich auf keinen Fall verlaufen und eine möglichst gut ersichtliche Route nehmen. Es scheint kein beschildertes Reitnetz zu geben und sie wird den Weg mit Hilfe ihres Handys finden müssen. Deswegen erhält diese Rubrik einen Punkt.



**ABBILDUNG 11: DURCHFÜHRTE REITROUTE FÜR DIE CUSTOMER JOURNEY VON SILVIA HAUSER**

(Gugten van der, 2016)

Besser bewerten kann sie dafür das Kriterium *Zustand der Reitwege*. Hier wurden vier Punkte vergeben, da Silvia sich genügend informieren konnte. Die Wege entsprechen dem, was sie von zu Hause kennt und was sie erwartet. Da sie aber noch jung ist, würde sie gerne Galoppwege vorfinden. Des Weiteren fände sie es gut, wenn der Zustand der Reitwege ebenfalls auf einer Plattform ersichtlich wäre.

### 5.1.2 INTERPRETATION VON LUKAS WIDMER

Da Lukas mit der gesamten Familie einen Reitausflug unternehmen möchte, entsteht das Bedürfnis, dass alle mitreiten können. Es werden also Pferde für alle Grössen benötigt. Der Wunsch nach einem Reiterlebnis mit der ganzen Familie steht im Zentrum.

Für Lukas ist die *Beherbergung und Verpflegung* nicht relevant, da er bei seinem Schwager sowohl übernachten als auch sich verpflegen kann. Deshalb wird dieses Kriterium mit einem Punkt bewertet. Die restlichen Kategorien hingegen sind für den Reitausflug relevant. Wie er herausgefunden hat, ist keine Beschilderung vor Ort von Nöten, respektive es sind nur Reitverbotstafeln vorhanden, sofern es auf diesen Wegen verboten ist zu reiten. Wie die Familie beim Biken festgestellt hat, sind diese gut ersichtlich. Daher gibt es bei diesem Kriterium die volle Punktzahl. Zudem hat er bei der Heraussuche der Sehenswürdigkeiten diverse Internetseiten finden können, die über viele verschiedene und interessante Orte Auskunft geben und wo sich diese befinden. Aus diesem Grund wurden ebenfalls fünf Punkte an dieses Kriterium verteilt.

Den *Zustand der Reitwege* kann Lukas nicht professionell bewerten, findet die Wege aber seines Erachtens gut ausgebaut. Somit gibt es für den *Zustand der Reitwege* vier Punkte.



### 5.1.3 INTERPRETATION VON DOMINIK PFISTER

Dominik gehört zur Zielgruppe der nicht reitenden Touristen. Während seines Aufenthaltes im Aargau geht er lediglich auf einen Ausritt mit und besucht eine Reitstunde. Da er und seine Frau kein eigenes Pferd mitbringen, können Unterkünfte leichter gefunden werden. Die Ansprüche der beiden sind nicht sehr hoch und das Bed & Breakfast im Aargau reicht für sie völlig aus. Ebenfalls fällt es ihnen leicht, sich während des Wochenendes genügend zu verpflegen. Aus diesem Grund erhält dieses Kriterium fünf Punkte.

Für die Sehenswürdigkeiten werden vier Punkte verteilt. Für das junge Paar steht der Reitausflug im Zentrum des Wochenendes. Trotzdem können sich die beiden auch mit anderen Sehenswürdigkeiten und Wanderungen beschäftigen, für die sie sich interessieren.

Dominik ist kein geübter Reiter und vermisst auf dem Ausflug die *Beschilderung der Wege* eigentlich nicht, da er von einem Guide geführt wird. Trotzdem fällt es ihm auf, dass diese Beschilderungen fehlen. Für dieses Kriterium gibt es deshalb nur drei Punkte.

Obwohl sich Dominik nicht sehr gut mit dem Reitsport auskennt, kann er die Reitwege beurteilen. Er langweilt sich nicht, da die Wege sehr abwechslungsreich scheinen und ist froh, dass auch seine Frau den Ausritt genießt. Aus diesem Grund werden für den *Zustand der Reitwege* vier Punkte verteilt. Da viele Wege bekiest sind, fühlen sich Reiter als auch Pferd wohl.

### 5.1.4 INTERPRETATION VON MIRA BELLE

Mira ist eine Person, die gerne mit der Zeit geht. Trotzdem ist sie nicht ganz so fit mit dem Internet. Auch wenn sie diverse Unterkunftsmöglichkeiten entdeckt, ist es dennoch sehr zeitaufwendig für die gesamte Woche Unterkünfte zu finden. Sie legt Wert darauf, dass ihr Pferd und das ihrer Freundin in der Nähe untergebracht werden können. Ebenfalls hat sie über Google versucht, eine Seite mit Unterkünften für Pferde zu suchen. Jedoch konnte sie keine Plattform finden. Daher gibt es für das Kriterium *Übernachtung und Verpflegung* nur einen Punkt.

Die *Sehenswürdigkeiten* und die *Beschilderung vor Ort* sind dafür sehr gut zu finden. Respektive konnte Mira eine Karte ausfindig machen, wo direkt ersichtlich ist, wo sich diese befinden. So muss man diese jeweils zusätzlich

suchen, um mehr Details zu finden. Bei der Beschilderung weiss sie durch ihren Kollegen, dass grundsätzlich überall geritten werden darf, wo es nicht ausdrücklich verboten ist. Daher ist das ebenfalls kein Problem. Bei diesen beiden Kriterien gibt es aus diesen Gründen vier Punkte für *Sehenswürdigkeiten* und fünf Punkte für die *Beschilderung vor Ort*.

Über die *Beschaffenheit der Wege* konnte Mira ebenfalls keine Informationen finden. Daher musste sie auf Google Maps die Routen nachfahren, um heraus zu finden, in welchem Zustand die Wege sind. Das ist ebenfalls sehr zeitaufwendig. Daher gibt es hierfür nur zwei Punkte.

## **5.2 INTERPRETATION DER ERGEBNISSE NACH EINSATZ DER METHODE NUTZWERTANALYSE**

Anhand der Nutzwertanalyse ist zu erkennen, dass der *Naturerlebnisweg* die meisten Punkte erhalten hat. Dies liegt unter anderem daran, dass der Weg flexibel und kostengünstig umgesetzt werden kann. Des Weiteren zeigt sich, dass die Pferdehöfe im Jurapark noch nicht genug ausgebaut sind.

Als zweite Priorität hat sich ergeben, dass der *historische Weg* sinnvollerweise ins bestehende Angebot eingefügt werden kann. Im Jurapark besteht schon eine geschichtlich interessante Infrastruktur, mit der man einen entsprechenden Weg gestalten kann. Dabei werden vor allem Ruinen und Schlösser miteingebunden.

*Die Genussfahrt mit Pferdekutsche* kann in bestimmten Regionen des Juraparks auch interessant sein. Die Schwierigkeit besteht bei diesem Angebot vor allem im Bereich Planung der Wege und Einbindung der lokalen Gastronomiebetriebe.

Aus der Nutzwertanalyse kristallisiert sich heraus, dass das Ponyreiten für Kinder nur mit hohem Aufwand umgesetzt werden kann. Daher lässt sich erkennen, dass sich die vorhergenannten Themenwege besser realisieren lassen.

## 6 MASSNAHMEN

### 6.1 MASSNAHMEN NACH EINSATZ DER METHODEN CUSTOMER JOURNEY UND NUTZWERTANALYSE

Nach Einsatz der Methode Customer Journey hat das Autorenteam festgestellt, dass Themenwege oder ein Angebot für Kinder in Verbindung mit Pferden im Jurapark fehlen. Damit das Reiten attraktiver wird, haben die Autoren anhand der Customer Journey die nachfolgenden Angebote skizziert. Mit der Nutzwertanalyse konnten die Angebote priorisiert werden.

#### Naturerlebnisweg → 1. Priorität

Um das Reitnetz noch attraktiver zu gestalten, können verschiedene Themenwege entwickelt werden. Als Vorschlag für einen dieser Themenwege schlägt das Autorenteam ein Naturerlebnisweg vor. In diesem Beispiel werden die vom Jurapark ausgewiesenen Naturperlen auf einer Karte eingezeichnet und miteinander verbunden. Das skizzierte Reitnetz im Kapitel 2.2 muss für das nachfolgend aufgezeichnete Beispiel noch etwas erweitert oder angepasst werden.

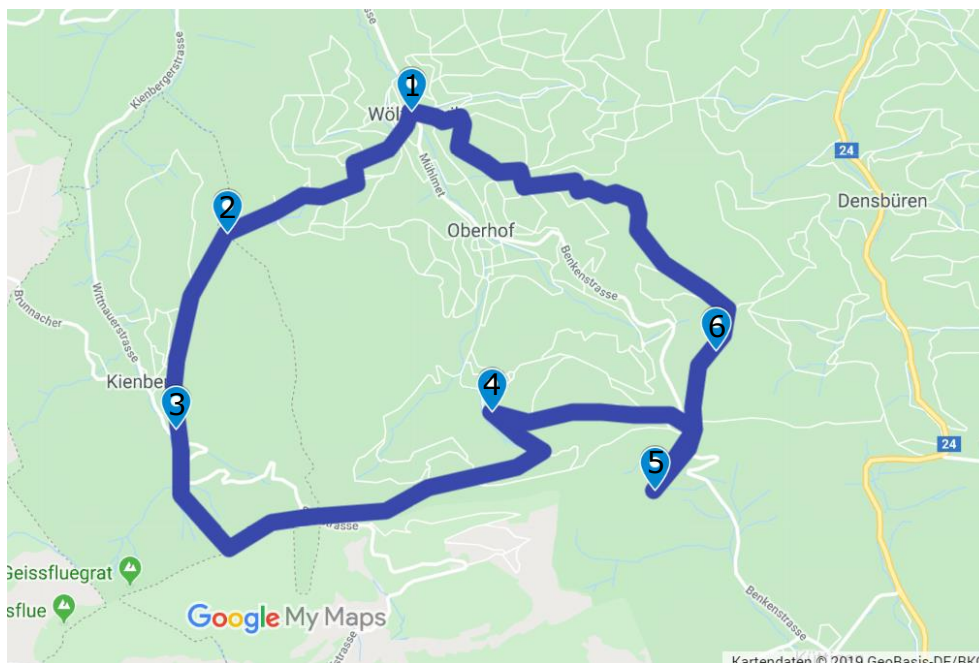


ABBILDUNG 12: BEISPIEL FÜR DEN NATURERLEBNISWEG, EIGENE DARSTELLUNG

- 1. Pfarrgarten Wölflingswil:** Naturnaher Garten mit Nistkästen und Wildkräuterhecken. Sitzplätze und Bänke laden zum Verweilen ein. (Jurapark Aargau, 2017d)
- 2. Burgflue:** Die Burgflue liegt über einer Felswand und ermöglicht eine Aussicht bis in den Schwarzwald. Der Felsabbruch der Burgflue beherbergt eine seltene Felsenflora und wird manchmal sogar von Gämsen besucht. Zudem ist auch die Topografie des Juras von hier aus gut ersichtlich. (Rieder, Burgflue, 2019)
- 3. Gipsgrube Kienberg:** Das steile Gelände wurde zum Gipsbau terrassiert. Heute gibt es hier zahlreiche seltene und sonnenliebende Pflanzen- und Tierarten. Das weitläufige Stollensystem ist heute noch durch zwei Eingänge zugänglich. (Jurapark Aargau, 2017e)
- 4. Wittelweiher:** Die Wittelweiher sind ein wertvolles Feuchtbiotop und beherbergen Geburtshelferkröten (Glögglifrösche), Gelbringfalter, Wasserläufer, Blindschleichen, Igel, Füchse und Rehe. In der Nähe gibt es ein Rastplatz mit einer Feuerstelle. (Jurapark Aargau, 2017d)
- 5. Aussichtspunkt Wasserflue:** Aussichtsplattform mit Sicht auf das Mittelland, die Alpen, den Jura und den Schwarzwald. Im Sommer kann man hier zahlreiche Mauereidechsen beobachten. (Jurapark Aargau, 2017f)
- 6. Aussichtspunkt Asperstihe:** Hier kann das schöne Panorama rundherum genossen werden. Bänkli und eine Feuerstelle laden zu einer Rast ein und auch Kinder finden Gelegenheiten zum Spielen. Ebenfalls hat ProNatura hier ein Schutzgebiet errichtet. (Aargau, 2017)

Für den Reiter attraktiv sind die einzelnen Stationen, welche sowohl Informationen abgeben als auch zum Verweilen einladen. Besonders die Aussichtspunkte eignen sich gut dafür, da in der Höhe die umliegende Natur besonders ins Auge genommen werden kann. In der Nähe der jeweiligen Stationen soll gewährleistet sein, dass die Pferde angebunden werden und aus einem Trog ihren Durst stillen können. Dabei muss darauf geachtet werden, dass sich Reiter, Wanderer und Biker nicht in die Quere kommen und die Pferde nicht aufgescheucht werden.

Mit Infotafeln sollen Reiter, aber auch andere Besucher über den Ort und die Aussicht informiert werden, um auch etwas über die umliegende Landschaft zu lernen.

Ein finanzieller Aufwand entsteht bei diesem Vorschlag vor allem für die Informationstafeln. Des Weiteren entstehen Kosten für die Installation von Anbindestationen und Trögen für die Pferde entlang des Weges. Der grösste Zeitaufwand wird sicherlich dem Erstellen der Informationstafeln angerechnet werden müssen und der Entscheidung, wo diese angebracht werden.

### **Historischer Erlebnisweg → 2. Priorität**

Als zweiter Produktvorschlag hat sich das Autorenteam mit Hilfe der Nutzwertanalyse für den historischen Reitweg entschieden. Anhand der Historik im Jurapark und der Umgebung ist schon vieles vorhanden und kann mit dem Pferd auf kreative Art und Weise erkundet werden.

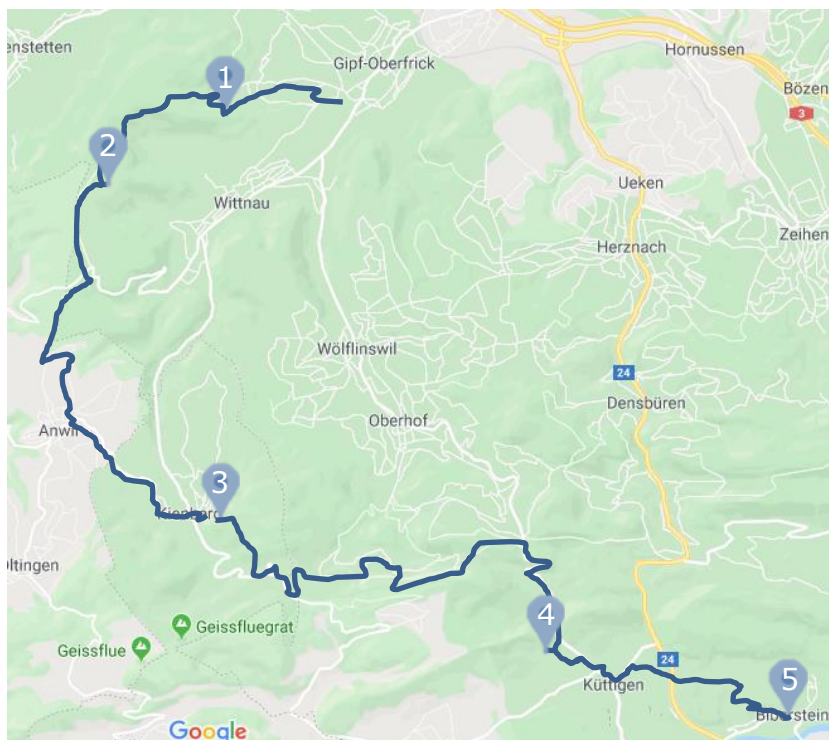
Es wird von einem historischen Ort zum nächsten geritten. Die Idee des Autorenteam ist es, die Wege gut auszuschreiben und allenfalls Tafeln anzubringen, damit die Geschichte auf eigene Faust erkundet werden kann. Diese sollten auch Bilder der verschiedenen Wohnsitze der Habsburgerfamilien des Mittelalters beinhalten, welche in dieser Zeit residierten. Dies ist empfehlenswert, da Bilder lebendig vor Augen führen und sich die entsprechenden Szenarien besser visualisieren lassen. Wer aber einen Guide buchen möchte, der sie durch die Geschichte leitet, soll auch da eine Möglichkeit erhalten. Ziel dieses Produktes ist, die Kunden auf die Historik des Juraparks aufmerksam zu machen und diese näher zu bringen. Zusätzlich sollen dabei die lokalen Gastronomien und die Übernachtungsmöglichkeiten unterstützt werden.

Als Beispiel ist in der Grafik unten ein Abschnitt vom Reitweg mit historischen Punkten zu sehen. Gestartet wird in Gipf-Oberfrick auf einer Pferdepenion. Diese Runde empfiehlt sich in zwei Tagen zu erkunden. Kilometermässig wäre es in einem Tag machbar, jedoch bleibt da nicht viel Zeit, an den einzelnen Punkten zu verweilen. Für Gäste, die ebenfalls hautnah erleben möchten, wie die Menschen zu gegebener Zeit gelebt haben, können ebenfalls eine Unterkunft buchen, die so eingerichtet ist wie dazumal. Das Autorenteam hat in Kienberg verschiedene Übernachtungsmöglichkeiten für Pferd und Gäste gefunden. Das

Gasthaus Chalet Saalhöhe Kienberg ist ein Hofladen, um die Gäste mit den Pferden unterzubringen (Walti-Design, 2010). Es ist empfehlenswert, eine Zusammenarbeit mit diesem aufzubauen. In Kienberg hat das Autorenteam eine ideale Pferdevermietung gefunden, Anton Rippstein Landwirt, (Swisscom Directories AG, 2019) mit Pferdevermietung, sollte ans Boot geholt werden, um ein Angebot anbieten zu können. In Biberstein ergibt sich auch eine Pferdevermietung, die im besten Fall angesprochen wird, damit die Pferde direkt dort abgegeben werden können. Die Gastwirtschaft Juraweid wäre eine Möglichkeit (Flory, 2018).

Damit ein gutes Produkt gewährleistet werden kann, müssen Guides geschult und Gasthöfe angefragt werden. Zudem müssen Beschilderungen angebracht und der Reitweg an einzelnen Punkten angepasst werden.

Am besten arbeitet der Guide auf einem Bauernhof, wo auch die Pferde gemietet werden können. Der Guide ist bei diesem Angebot der grösste Kostenpunkt. Zudem kommen noch die Informationstafeln und der geeignete Standort für diese zu einem Kostenaufwand.



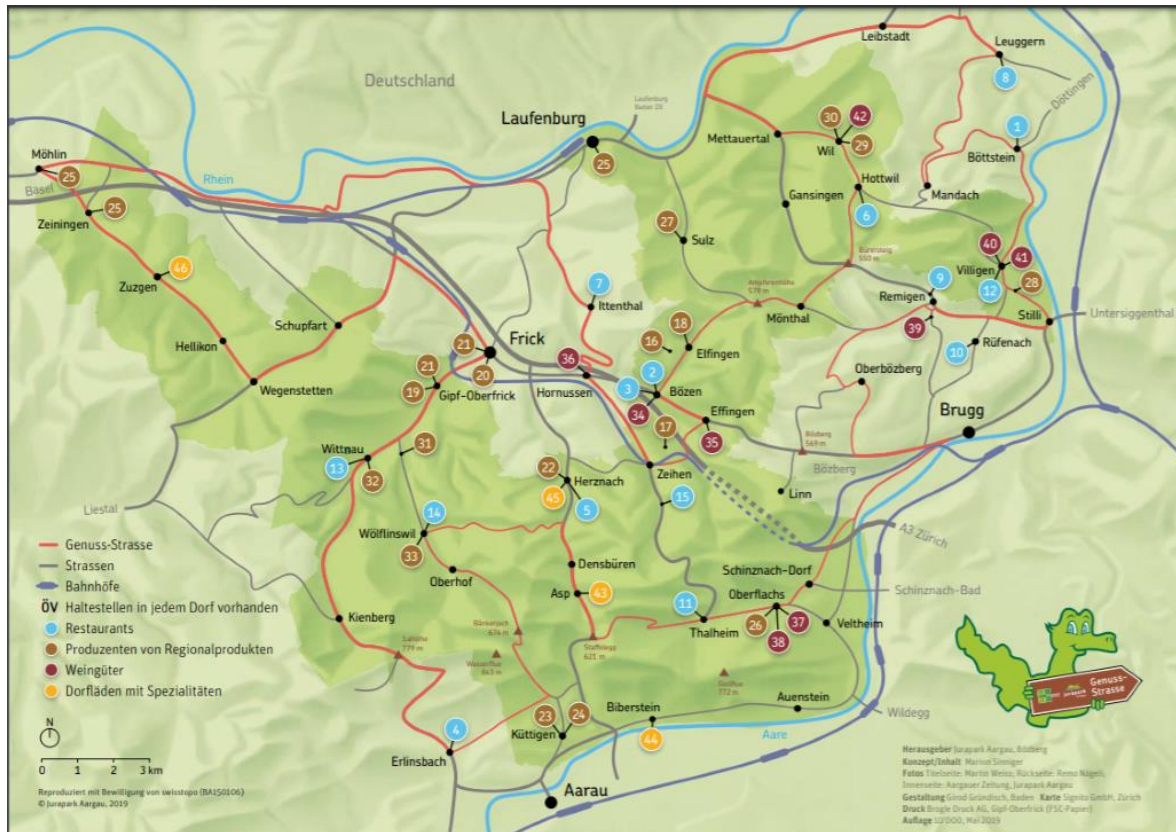
**ABBILDUNG 13: BEISPIEL FÜR DEN HISTORISCHEN WEG, EIGENE DARSTELLUNG**

- 1. Ruine Homberg:** Die Burg auf dem Homberg wurde durch eine Schildmauer und zwei parallelen Gräben geschützt. Durch das Basler Erdbeben und bei Grabungen wurde das Burggebäude leider mehrheitlich zerstört.



- Beim Bau einer Waldstrasse kam die mittelalterliche Abfallhalde zum Vorschein. Diese Artilleriefestung aus dem zweiten Weltkrieg beherbergt heute eine Fledermauskolonie. (Jurapark Aargau, 2017a)
2. **Refugium Horn:** Das Wittnauer Horn wurde als Flucht- und Zufluchtsort besiedelt. Später nutzen die Römer die Befestigungsanlage, worauf die Alemannen mehrmals die Anlage einnahmen. Ebenfalls wird eine fränkische Befestigungsanlage auf dem Horn nachgewiesen. Später versank das Horn in Vergessenheit. Erste Grabungsarbeiten fanden 1930 statt. Dadurch ist heute ein Teil des Hauptwalls sichtbar. (Landolt, 2019)
  3. **Ruine Kienberg:** Die Burg Kienberg beherbergte früher die Herren von Kienberg. Durch einen Streit zwischen Heinrich I. von Kienberg und Graf Hermann IV. von Frohburg wurde die Burg zerstört und aufgegeben. Es konnten kleine Teile der Burg ausgegraben werden. (Jurapark Aargau, 2017e)
  4. **Ruine Königstein:** Die Burg Königstein birgt die Sage der ledernen Brücke. Tatsächlich aber wurde die Burg von den Herren von Kienberg-Küngstein gebaut. Jedoch wurde sie später mitsamt Gütern und Leuten an die Stadt Aarau verkauft. Doch starben bald darauf die Kienberger und Königsteiner und die Burg verfiel. (Jurapark Aargau, 2017e)
  5. **Schloss Biberstein:** Das Schloss Biberstein war Teil einer mittelalterlichen Kleinstadt. Zumindest die Grundmauern und der Turm. Die übrigen Bauten sind rund 300 Jahre jünger. Diese jüngeren Elemente können aus der Zeit nach dem Brand 1587 stammen. Die Burg wurde durch das Feuer fast komplett zerstört, jedoch sofort wieder aufgebaut. Durch neue Aufbauten 1670 verwandelte sich die unscheinbare Burg in eine prächtige Burg mit Schlosscharakter. Durch einen zweiten Brand 1784 erlitt die Burg im Dachstuhl substantiellen Schaden. Später wurde das Schloss zu einem Kinderheim. Heute befindet sich eine Wohn-, Ausbildungs- und Arbeitsstätte im Schloss. Es ist nun eine private Stiftung. (Jurapark Aargau, 2017e)

## Genussfahrt mit Pferdekutsche → 3. Priorität



**ABBILDUNG 14: DIE SCHON BESTEHENDE GENUSS-STRASSE**

(Jurapark Aargau, 2017b)

Eine der zahlreich bestehenden Angebote im Jurapark ist die Genuss-Strasse. Das Expertenteam der Semesterarbeit «Analyse des Angebotsportfolio» bewertete die Genuss-Strasse nach Boston Matrix als einer der aufsteigenden Sterne unter den touristischen Angeboten. Wir, das Autorenteam, schlägt aus diesem Grund einen Ausbau dieser Genuss-Strasse in Kombination eines Pferdetouristischen Angebots vor.

Die konkrete Idee ist, eine Genussfahrt mit Pferdekutsche anzubieten. Die Kunden zahlen pro Person einen Pauschalpreis und erhalten dafür eine Rundfahrt inklusive diverser Degustationsmöglichkeiten. Das Ziel ist, sowohl über wenig befahrene Strassen als auch über ländliche Wege mit der Kutsche zu fahren und so die Schönheit der umliegenden Landschaft und Ortschaften zu erleben. Die Kutschentour soll dabei an Ortschaften gelangen, wo sich jeweils Restaurants oder Produzenten von regionalen Produkten befinden. An diesen Standorten angekommen, präsentieren die Inhaber oder Produzenten kurz ihre Produkte und



den Betrieb und geben den Gästen daraufhin eine kleine Verköstigung ihrer Produkte. Die Gäste können während der Fahrt die verschiedenen Produkte wie Fleisch, Käse und Wein kosten und damit ihren Hunger und Durst stillen. Sowohl einheimische auch als fremde Gäste lernen so die regionalen Produkte kennen und profitieren von einem wunderbaren Kutschenerlebnis.

Im Gegensatz dazu wird der Bekanntheitsgrad der verschiedenen Restaurants und Betrieben weiter gefördert und die regionalen Produkte können auf einem neuen Weg vermarktet werden.

Genaue Routen müssen noch geplant und mögliche Betriebe über den Produktvorschlag informiert und an Bord geholt werden. Die Betriebe sollen so gewählt werden, dass ein möglichst abwechslungsreiches Naturerlebnis auf der Kutsche geschaffen werden kann.

Der höchste Kostenpunkt ergibt sich bei den Kutschen. Es muss ein Pferdehof aufgebaut werden, der genügend Kutschen zum gleichen Zeitpunkt anbieten kann.

## 6.2 BUDGETPLAN

Beim Aufbau dieser Wege ist immer mit einem Kosten- und Zeitaufwand zu rechnen. Als Anhaltspunkte dienen die Kriterien, die in der Empfehlung erwähnt werden. Die verschiedenen Kosten basieren auf Annahmen seitens verschiedener Plattformen. (VOSS GmbH & Co. KG, 2018) (B2Web AG, 2019) (Schweizer Bergführerverband, 2009) (Tierforum, 2019) (Sulzberger AG, 2011)

**TABELLE 2: KOSTENAUFSTELLUNG, EIGENE DARSTELLUNG**

Marketingmassnahme:	Beschrieb:	Kosten in CHF:
Erste Priorität: der Naturerlebnisweg	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anbindestationen</li> <li>2. Wassertröge für die Haltestellen</li> <li>3. Infotafeln/Wegweiser</li> <li>4. Lohnaufwand Landwirt</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>Total</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 87 CHF für sechs Stationen</li> <li>2. 774 CHF für sechs Tröge</li> <li>3. 335 CHF für zehn Wegweiser und 600 CHF für sechs Infotafeln</li> <li>4. 862.75 CHF für 42 Arbeitsstunden eines Landwirts</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>2658.75 CHF</b></p>

<p>Zweite Priorität: der historische Weg</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anbindestationen</li> <li>2. Wassertröge für die Haltestellen</li> <li>3. Infotafeln und Wegweiser</li>   <li>4. Lohnaufwand Guide</li> <li>5. Lohnaufwand Landwirt</li>   <p style="text-align: center;"><b>Total</b></p> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 72.50 CHF für fünf Stationen</li> <li>2. 645 CHF für fünf Tröge</li> <li>3. 335 CHF für zehn Wegweiser und 500 CHF für fünf Infotafeln</li> <li>4. 645 CHF pro Tag für einen Guide</li> <li>5. 1725.50 CHF für 84 Arbeitsstunden eines Landwirts</li>   <p style="text-align: center;"><b>3923 CHF</b></p> </ol>
<p>Dritte Priorität: Genussfahrt mit Pferdekutsche</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pferdekutsche</li>   <li>2. Aufbau von einem Pferdestall 35 m<sup>2</sup> (etwa 20 Pferde)</li>   <p style="text-align: center;"><b>Total</b></p> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2000 CHF aufwärts pro Kutsche (mal 5)</li> <li>2. 39270 CHF</li>   <p style="text-align: center;"><b>49270 CHF</b></p> </ol>

## **7 SCHLUSSFOLGERUNG UND EMPFEHLUNGEN**

In der vorliegenden Arbeit wurde der Fokus sowohl auf das Erarbeiten der Zielgruppen als auch auf eine Produktentwicklung gelegt. Die Autoren haben sich mit der Frage beschäftigt, welche Angebote sich am besten mit dem Reiten kombinieren lassen. Dabei hat sich herausgestellt, dass im Jurapark schon Grundlagen bestehen, um ein Reitangebot zu vervollständigen und nicht alles von Grund auf aufgebaut werden muss.

Mithilfe der Customer Journey konnten Angebote zusammengestellt werden, welche auf der bestehenden Infrastruktur im Jurapark Aargau aufbauen. Dabei werden Reiter als potenzielle Zielgruppe angesprochen. Diese Angebote stützen sich auf die Natur und das nachhaltige Fortbewegen mit den Pferden.

Anhand der Nutzwertanalyse wurden die Reitangebote priorisiert. Bei dieser Methode hat sich herausgestellt, dass ein Naturerlebnisweg für den Jurapark mit einem geringen Kostenaufwand realisierbar ist. Dabei wird der Park bekannter und die Gäste bleiben mehrere Tage in der Region.

Ergänzend zur Schlussfolgerung wird aus Sicht des Autorenteam noch folgendes Thema als wichtig erachtet:

Während der durchgeführten Recherchen wurde schnell klar, dass in den Internetseiten rund um den Jurapark sehr wenig Informationsmaterial über das Angebot im Jurapark selbst zu finden ist. Das Autorenteam ist der Meinung, dass hier noch viel Potenzial vorhanden ist, um die Angebote schneller und einfacher zu vermarkten. Ziel ist es, dass die Gäste schnell zu den nötigsten Informationen gelangen.

Zu der heutigen Zeit steht die Natur und die Nachhaltigkeit im Vordergrund. Dies ist eine Chance für den Jurapark, der mitten in der Natur gelegen ist. Bestehende Angebote werden dabei als Grundlage für die neu empfohlenen Massnahmen genutzt. Die verschiedenen Zielgruppen können auf diesem Weg gezielt abgeholt werden. Sehenswürdigkeiten entlang der Wege runden das Angebot ab. Der Jurapark wird dabei bekannter und die Gastronomie und Beherbergungsmöglichkeiten können gefördert werden.

## 8 REFLEXION

Der Jurapark möchte ein konkretes Reitangebot anbieten. Der Destination ist bekannt, dass sie mit dem Reitangebot viele neue Gäste zu sich locken kann und es könnte auch ein neuer Weg für die Vermarktung des ganzen Parkes sein. Die Herausforderung für uns war, sich einen Überblick über die genaue Ausgangslage zu schaffen und Empfehlungen abzugeben, wie sich diese Angebote am besten in der Praxis umsetzen lassen. Die vorliegende Arbeit gibt positive und nützliche Aspekte zu erkennen. Viele Punkte können in die Praxis umgesetzt werden, einzelne müssen jedoch noch geklärt werden, um einen reibungslosen Ablauf sicherzustellen.

Die gesetzten Ziele wurden erreicht. Es wurde sowohl eine Customer Journey mit einer detaillierten Auswertung sowie eine Nutzwertanalyse durchgeführt. Beide Methoden wurden fachgerecht durchgezogen und ergaben auch genügend Informationen für eine fundierte Empfehlungsabgabe von verschiedenen Produkten. Weiter wurde mit dem Auftraggeber vereinbart, dass auf ein Marketingkonzept aus Zeitgründen verzichtet wird.

Rückblickend auf die Arbeit wurde der aufgestellte Zeitplan gut eingehalten, wodurch Stresssituationen stets vermieden werden konnten. Allfällige Probleme oder Anregungen konnten bei den Gruppengesprächen zügig behandelt und gegebenenfalls integriert werden.

Der Nutzen der Arbeit besteht darin, dass die Destination ein ausgearbeitetes Pferdeangebot anbieten kann. Anhand dieser Angebote soll abgeleitet werden, wie diese in die Praxis umgesetzt werden können. Zudem sind die ausgearbeiteten Kartenausschnitte, die aufzeigen wo sich die Gasthöfe und die Sehenswürdigkeiten befinden, von zusätzlichem Wert für die Destination. Auf diesen Karten können zusätzliche Restaurants oder Sehenswürdigkeiten zu einem späteren Zeitpunkt eingezeichnet werden.

Falls in Zukunft eine ähnliche Arbeit über ein Pferdeangebot geschrieben wird, ist die SWOT-Analyse eine weitere sehr gut geeignete Methode. Mit dieser Strategie kann man aufzeigen, welche Stärken und Schwächen sich in der Destination bergen und die externen Faktoren wie Risiken und Chancen werden ebenfalls berücksichtigt.

Des Weiteren sollte eine tiefere Kontaktaufnahme zu den genannten Übernachtungsmöglichkeiten aufgenommen werden, damit mögliche zukünftige Kooperationen ins Laufen gebracht werden können.

In der Arbeit ist Kreativität vor allem in der Erarbeitung von Produktvorschlägen eingeflossen. Allerdings bauen diese sehr auf bereits bestehenden Sehenswürdigkeiten oder offensichtlichen Bedürfnissen aus der Customer Journey auf. Bei der Priorisierung der Angebote wurde auf Kreativität eher verzichtet, denn es wird darauf eingegangen, welches Angebot am wenigsten aufwendig in der Umsetzung ist.

Weiterführend muss mit der Detailplanung des Projekts begonnen werden. Dies beinhaltet einen konkreten Budgetplan sowie das «an Bord holen» von diversen Leistungsträgern und Unternehmern. Dazu gehören Betriebe, die am Bau des Reitwegnetzes beteiligt sein werden und Höfe und Landwirte, welche Pferde vermieten und Pferdeboxen anbieten können.



## 9 VERZEICHNISSE

### 9.1 LITERATURVERZEICHNIS

- Aarau Info. (2019). *Aarau Info*. Abgerufen am 15. Oktober 2019 von <https://www.aarauinfo.ch/entdecken/zum-graf>
- Aargau Tourismus*. (2017). Abgerufen am 25. September 2019 von outdooractive: [https://ao.aargautourismus.ch/de/ausflugsziele/#area=\\*&filter=r-fullyTranslatedLangus-,sb-sortedBy-0&q=effingen&zc=8,8.5611,47.5376](https://ao.aargautourismus.ch/de/ausflugsziele/#area=*&filter=r-fullyTranslatedLangus-,sb-sortedBy-0&q=effingen&zc=8,8.5611,47.5376)
- Aargau, J. (2017). *Aussichten*. Abgerufen am 19. Oktober 2019 von jurapark-aargau.ch: <https://jurapark-aargau.ch/aussichten.html?offer=38784>
- B2Web AG. (2019). *Schildercity*. Abgerufen am 26. Oktober 2019 von <https://www.schildercity.ch/de/pg/Wegweiser/p/Wegweiser-Links-klein-Eigener-Text-156269>
- Capaul, R., & Steingruber, D. (2016). *Betriebswirtschaftslehre verstehen, das St. Galler Management-Modell*. Berlin: Cornelsen Schweiz.
- Departement Bau, Verkehr und Umwelt. (2019). *Kanton Aargau*. Abgerufen am 26. September 2019 von [https://www.ag.ch/de/bvu/wald/erholungsraum\\_wald/reiten\\_und\\_biken\\_im\\_wald/reiten\\_und\\_biken\\_im\\_wald\\_1.jsp](https://www.ag.ch/de/bvu/wald/erholungsraum_wald/reiten_und_biken_im_wald/reiten_und_biken_im_wald_1.jsp)
- Duden. (2019a). *Duden*. Abgerufen am 10. Oktober 2019 von [duden.de: https://www.duden.de/rechtschreibung/aktiv](https://www.duden.de/rechtschreibung/aktiv)
- Duden. (2019b). *Duden*. Abgerufen am 10. Oktober 2019 von [duden.de: https://www.duden.de/rechtschreibung/passiv](https://www.duden.de/rechtschreibung/passiv)
- educalingo. (2019). *Kutscher*. Abgerufen am 10. Oktober 2019 von [educalingo.com: https://educalingo.com/de/dic-de/kutscher](https://educalingo.com/de/dic-de/kutscher)

- Egger, T., Favre, G., & Passaglia, M. (2008). *Der Agrotourismus in der Schweiz*. Deutschland: Schweizerische Arbeitsgemeinschaft für Berggebiete. Von [http://www.sab.ch/fileadmin/user\\_upload/customers/sab/Politik/Tourismus/ST194\\_Agrotourismus\\_09.08\\_de.pdf](http://www.sab.ch/fileadmin/user_upload/customers/sab/Politik/Tourismus/ST194_Agrotourismus_09.08_de.pdf) abgerufen
- Flory, C. (2018). *Genuss auf der Jurahöhe Juraweid*. Abgerufen am 24. Oktober 2019 von <https://www.juraweid.ch/>
- Freiherr von Dörnberg, A. (2009). *Pauschalreise*. Abgerufen am 26. September 2019 von Gabler Wirtschaftslexikon: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/pauschalreise-43329>
- Gemeindeverwaltung Küttigen. (2017). *Jurapark Aargau*. Abgerufen am 15. Oktober 2019 von <https://jurapark-aargau.ch/wanderrouten.html?offer=4089#paerke-details>
- Google. (2019). *Google Maps*. Abgerufen am 23. Oktober 2019 von [https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=18yFJV6O\\_4ZBFERmqJl07BkjQez6SeBE8&ll=47.45619831664205%2C8.014960570611834&z=12](https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=18yFJV6O_4ZBFERmqJl07BkjQez6SeBE8&ll=47.45619831664205%2C8.014960570611834&z=12)
- Gugten van der, P. (16. Juni 2016). *Vereinigung der Freizeitreiter und -fahrer in Deutschland e.V.* Abgerufen am 15. Oktober 2019 von <https://routen.vfdnet.de/map.do?fileId=cewtaoiepsonzvjf>
- Hochschule Luzern. (30. November 2015). *Gastfreundschaft ist mir wichtig*. Abgerufen am 14. September 2019 von Paso a Paso: <http://gastfreundschaft-zentralschweiz.ch/wp-content/uploads/2015/04/Anleitung-Customer-Journey.pdf>
- Hochueli, A. (2018). *Pferdetourismus in der Schweiz*. Bern-Zollikofen: Berner Fachhochschule. Abgerufen am 10. Oktober 2019 von <https://www.bfh.ch/de/suche/?query=Pferdetourismus>
- Holpp, M. (2019). *Vorabklärung „Aufbau eines Reitwegenetzes und von Reitangeboten im Aargau“*. Brugg: Agrofutura.
- Holpp, M., & Uebersax, A. (2019). *Aufbau eines Reitwegenetzes und von Reitangeboten im Aargau*. Brugg: PRE Reiten Aargau.

- Horsefarm Schweiz GmbH. (2018). *Horsefarm*. Abgerufen am 25. September 2019 von <https://www.horsefarm.ch/>
- Innerschweizer Trekking- und Distanzreiter Verein. (14. August 2012). *Satteltramp 2.0*. Abgerufen am 15. Oktober 2019 von <http://www.satteltramp.ch/map.php>
- Innerschweizer Trekking- und Distanzreiter Verein. (2012). *Satteltramp 2.0*. Abgerufen am 3. November 2019 von <http://www.satteltramp.ch/map.php>
- Jurapark Aargau. (2017a). *Freizeitskarte Jurapark Aargau*. (J. Aargau, Hrsg.) Bözberg: MIND Kommunikation GmbH. Von [https://jurapark-aargau.ch/files/jurapark/pdf/Gratis%20Broschueren%20Shop/freizeitkarte-770x477-druckdaten\\_20171106-low.pdf](https://jurapark-aargau.ch/files/jurapark/pdf/Gratis%20Broschueren%20Shop/freizeitkarte-770x477-druckdaten_20171106-low.pdf) abgerufen
- Jurapark Aargau. (2017b). *Genuss-Strasse*. Abgerufen am 1. Oktober 2019 von <https://jurapark-aargau.ch>: <https://jurapark-aargau.ch/genuss-strasse.html>
- Jurapark Aargau. (2017c). *Interaktive Karte*. Abgerufen am 9. Oktober 2019 von <https://jurapark-aargau.ch/interaktive-karte.html>
- Jurapark Aargau. (2017d). *Wittelweiher*. Abgerufen am 2. Oktober 2019 von <https://jurapark-aargau.ch>: <https://jurapark-aargau.ch/402.html?offer=38275>
- Jurapark Aargau. (2017e). *Gipsgrube Kienberg*. Abgerufen am 2. Oktober 2019 von [jurapark-aargau.ch](https://jurapark-aargau.ch): <https://jurapark-aargau.ch/402.html?offer=4612#paerke-details>
- Jurapark Aargau. (2017f). *Wasserflue*. Abgerufen am 2. Oktober 2019 von [jurapark-aargau.ch](https://jurapark-aargau.ch): <https://jurapark-aargau.ch/402.html?offer=3583#paerke-details>
- Landolt, S. (2019). *Aargau Tourismus*. Abgerufen am 15. Oktober 2019 von <https://ao.aargautourismus.ch/de/punkt/ruine/ruine-horn/23440012/>
- Mayer, H. (2012). *Interview und schriftliche Befragung. Grundlagen und Methoden empirischer Sozialforschung*. (6. Auflage Ausg.). München: Oldenbourg Verlag.

- Outdooractive. (2019). *Aargau Tourismus*. Abgerufen am 10. Oktober 2019 von Outdooractive:  
<https://ao.aargautourismus.ch/de/ausflugsziele/#filter=r-fullyTranslatedLangus-,sb-sortedBy-0&view=map&zc=7,7.88818,45.97788>
- Peuckert, L., & Franke, U. (2017). *Pferdetourismus in der Schweiz*. Uster: BTE. Abgerufen am 14. Oktober 2019 von <http://docplayer.org/76463491-Pferdetourismus-in-der-schweiz-ein-weisser-flecken-oder-interessante-potenziale.html>
- PONS GmbH. (2015). *the free Dictionary*. Abgerufen am 10. Oktober 2019 von <https://de.thefreedictionary.com/pauschal>
- Rieder, C. (2019). *Burgflue*. Abgerufen am 19. Oktober 2019 von [aargautourismus.ch:  
https://ao.aargautourismus.ch/de/punkt/aussichtspunkt/burgflue/37124902/](https://ao.aargautourismus.ch/de/punkt/aussichtspunkt/burgflue/37124902/)
- Schaak, S. (2019). *SZ Horsetraining*. Abgerufen am 15. Oktober 2019 von <http://szhorsetraining.ch/angebot-2/ausritt/>
- Schweizer Bergführerverband. (2009). *4000plus*. Abgerufen am 26. Oktober 2019 von <http://www.4000plus.ch/index.php?id=11>
- Sulzberger AG. (2011). *Sulzberger Stalleinrichtungen und Pferdeboxen*. Abgerufen am 28. Oktober 2019 von <https://www.sulzberger.de/pferdestaelle/modulstaelle-zweireihig.html>
- Swisscom Directories AG. (Januar 2019). *Local*. Abgerufen am 28. Oktober 2019 von <https://www.local.ch/de/d/kienberg/4468/rippstein-anton-M57uu7fkr47P0k77KLrhjQ>
- Tierforum. (2019). *Tier Inserate*. Abgerufen am 26. Oktober 2019 von <http://www.tier-inserate.ch/Pferdemarkt/Pferdekutschen.aspx>
- VOSS GmbH & Co. KG. (2018). *Weidezaun Shop*. Abgerufen am 26. Oktober 2019 von <https://www.weidezaun-shop.ch/>
- Walti-Design. (2010). *Waldgasthaus Chalet Saalhöhe Kienberg*. Abgerufen am 24. Oktober 2019 von [http://www.chalet-saalhoehe.ch/index.asp?W\\_ID=6&parent=0](http://www.chalet-saalhoehe.ch/index.asp?W_ID=6&parent=0)

wortbedeutung.info. (2019). *wortbedeutung.info*. Abgerufen am 10. Oktober 2019 von Kutscher: <https://www.wortbedeutung.info/Kutscher/>

## 9.2 ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: schematische Aufteilung von pferdetouristischen Angeboten .....	9
Abbildung 2: eigene Darstellung der Sehenswürdigkeiten entlang des Reitnetzes .....	11
Abbildung 3 Übersichtskarte Übernachtungsmöglichkeiten entlang des Reitnetzes .....	13
Abbildung 4 Übersicht Verpflegungsmöglichkeiten auf dem Reitnetz .....	14
Abbildung 5: Customer Journey von Silvia .....	21
Abbildung 6: Customer Journey von Lukas.....	22
Abbildung 7: Customer Journey von Dominik .....	23
Abbildung 8: Customer Journey von Mira .....	24
Abbildung 9: Beurteilung der Kontaktpunkte.....	28
Abbildung 10: Aus Sattel tramp.ch gefundene Unterkünfte mit Pferdeboxen .....	29
Abbildung 11: durchgeführte Reitroute für die Customer Journey von Silvia Hauser .....	30
Abbildung 12: Beispiel für den Naturerlebnisweg, eigene Darstellung .....	34
Abbildung 13: Beispiel für den Historischen Weg, eigene Darstellung .....	37
Abbildung 14: Die schon bestehende Genuss-Strasse .....	39

## 9.3 TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Nutzwertanalyse mit den Produkten aus der Customer Journey .....	25
Tabelle 2: Kostenaufstellung, Eigene Darstellung.....	41

## 10 ANHANG

### 10.1 EXPERTENINTERVIEWS

#### 10.1.1 EXPERTENINTERVIEW MIT HERRN RICHI UELTSCHI

Datum: 25.09.2019

Interviewer: Semesterarbeitsgruppe

Interviewpartner: Richi Ueltschi

Position: Restaurantinhaber mit Reitangebot

---

#### **Inwiefern waren Sie am Aufbau des Reittourismus im Jura beteiligt?**

Früher als wir geboren wurden, waren hier (Jura Bern) schon Reitwege und hie und da gab es ein Plakat, aber es gab keine Karten dazu. Es hat niemand kontrolliert oder einkassiert. Dazumal hätten CHF 5.- Taxen pro Tag und Pferd bezahlt werden müssen, das funktionierte jedoch nicht. Pro Jura hätte das betreuen sollen. Und dazumal hatte man noch viele Pferdegegner, also Ende der 70er Jahre war das. [...] Um diese Zeit bildete sich ebenfalls das AREF (Association Réseau Equestre des Franches-Montagnes). Das waren alles Personen, die selbst am Reitgeschehen beteiligt waren. Sprich, sie hatten Pferde und waren bereits im Tourismus tätig. Diese haben das Ganze gegründet und daher hat es dann auch funktioniert. Von diesem Zeitpunkt an wurden die Reitwege bewirtschaftet, und heute ist ein Mann für das ganze Jahr angestellt, welcher zuständig ist für die Kontrolle, die Bewirtschaftung und die Verhandlung der Privatpersonen auf den Reitwegen [...]

#### **Wie sieht das Konzept des heutigen Reitnetzes aus?**

Wir haben hier eine Karte dazu. Dann ist das ähnlich wie bei den Skipisten. Dann haben wir hier Farben. Das ist nicht ein Schwierigkeitsgrad aber dafür, dass man sich nachher auf der Karte zurechtfindet. Später habt ihr die verschiedenen Reitwege, die hier eingezeichnet sind. Auf der Weide findet ihr dann die runden Tafeln mit den Hufeisen, und wenn dann eine Kreuzung kommt, ist dann der Kleber der entsprechenden Farbe darauf. Wenn sich die blaue und violette Route trennen, ist ein blauer Pfeil in die eine Richtung und ein violetter in die andere, so wie es auch bei den Wanderwegen funktioniert. Das Ganze funktioniert gut.



Wir sind hier eine Verkaufsstelle. Es gibt verschiedene Verkaufsstellen wo die Menschen Taxen einlösen können. Chrigu, der Pistensheriff, ist jeden Tag unterwegs und kontrolliert. Wenn jemand die Taxe nicht dabei hat, verkauft er diese und verrechnet aber keine Busse.

### **Welche Angebote bieten Sie an, und was ist Ihre grösste Zielgruppe?**

Wir vermieten Pferde mit oder ohne Begleitung, je nachdem, wie gut die Gäste reiten können. Wir haben 7 Anfängerpferde und für grössere Gruppen machen wir Grüppchen. Wenn zum Beispiel eine Schulklasse kommt, machen wir eine halbe Stunde gruppenweise. Dann biete ich noch Zigeunerwagenfahrten an. Einfach nur ein Wagen, denn das schwierige ist nicht der Wagen, das Problem ist das Pferd, das lieb genug sein muss um den Wagen zu ziehen. Wenn jemand keine Ahnung hat und einen Parcours durch den Jura macht, braucht es dann enorm viel. Es ist sehr schwierig, ein Pferd für das zu finden. [...]

Im Winter können wir keine Anfänger nehmen, da es zu gefährlich ist. Die Pferde wissen, dass die Tore offen sind und sie somit zurück in den Stall laufen können. Im Sommer wissen sie, irgendwo ist ein Tor, sie können nicht bis nach Hause. Dann reizt es sie ebenfalls nicht, nach Hause zu gehen. Sie bleiben in der Gruppe, falls jemand vom Pferd fällt. Aber im Winter können alle zu Fuss nach Hause. Die Pferde sind alle im Stall. [...]

Beim Winterpfad ist das Problem hier draussen, dass wir keinen Schnee haben oder nur ganz wenig. Und wenn es so kalt ist, gefriert der Boden [...]. Wenn wir die Pferde hier auf die Weide lassen, traben sie nicht einmal, weil sie wissen, dass es gefährlich ist. [...] Deshalb sagen wir im Winter jeweils, es gibt eventuell ein zwei Tage, wo es schönen Pulverschnee gibt und die Sonne scheint und der Boden genug weich ist, aber ich habe das Gefühl, diese Tage kann man auf einer, höchstens auf zwei Händen aufzählen im Winter. Das ist äusserst selten.

Ich habe ebenfalls Skioring und Schlittenfahrt versucht. Mit dem Traktor und einer Schaufel habe ich gepistet. Am nächsten Morgen hast du nichts mehr gesehen. In der Nacht hat es alles verweht. Es ist schwierig hier [...].

Die meiste Kundschaft sind Deutschschweizer. Vielleicht ebenfalls, weil wir hier im Jura Deutsch können, ziehen wir diese Gruppe eher an. Touristen von Frankreich haben wir eher selten. Aber hat es ebenfalls einige wenige [...].

[...] Wir vermieten Boxen mit Heu und Stroh. Für den Rest muss aber jeder selbst schauen. Wenn jemand einen Spezialwunsch hat, sage ich jeweils „für Geld und für ein Merci kann man vieles machen“, (lacht).

### **Was ist das beliebteste Angebot und welches weniger?**

Durch den Sommer hindurch haben wir viele Anfänger. Also in den Sommerferien viele Familien mit einer Tochter, die schon ein paar Reitstunden hatte. Der Bruder hat keine Lust mitzukommen aber er muss. Der Vater und die Mutter gehen mit und die Mutter hat eventuell früher mal geritten.

Und jetzt im Herbst sind viel mehr gute Reiter, die kommen und die auch Zusatzpferde benötigen. Sprich, sie kommen mit ihren eigenen Pferden, und dann ist noch jemand dabei, der kein Pferd hat. Dann nimmt diese Person noch ein Pferd von mir. Dann sind oft noch Personen, die ziemlich gut reiten können, welche begleitet werden wollen oder nicht. [...]

### **Inwiefern werden die Pferde für die Gäste vorbereitet? Training, Satteln, Stall Misten, Striegeln etc.**

Die Pferde sind alle hier geboren. Daher sind sie so reingewachsen. Die haben ihre Mutter gesehen, die mitgegangen ist. Dann war das logisch, dass wenn sie 3-jährig sind, dass bei ihnen ebenfalls jemand kommt. [...] Jedes Pferd hat ihren Charakter. [...]

### **Wie viele Angestellte werden für Ihr Pferdeangebot benötigt?**

Wir haben zusätzlich Landwirtschaftsbetrieb. Und da haben wir 60 Tiere. Also 20 Kühe, 20 Rinder, 20 Kälber. Diese melken wir für die Greyerzerproduktion im Dorf. Und dafür bin ich alleine mit einem Somalier zuständig. [...] Er ist noch nicht so weit, Ausritte zu leiten. [...] Vor ihm hatte ich 10 Jahre lang Mirjam. Sie ist leicht behindert, und sie hat das super gemacht. [...] Für Ausritte gehe ich im Moment selbst mit. [...] Jetzt habe ich Momente, wo ich mir sagen muss, entweder finde ich eine Aushilfe oder ich muss dann Touren verschieben oder sogar absagen. [...]

### **Wie trainieren Sie Ihre Pferde gegen Regression der Reitfähigkeit des Pferdes?**

Ja, wenn die Pferde es einmal drin haben, dann haben sie es drin. Man kann die Pferde den gesamten Winter über nicht anspannen und dann im Frühling anspannen, dann können sie es. Es macht natürlich ebenfalls viel aus, dass unsere Pferde im Sommer Tag und Nacht draussen sind. Ihre Hauptnahrung ist Gras. Und Gras macht das Pferd träge. [...] Unsere Pferde sind entsprechend im Sommer gemütlich unterwegs. [...]

**Welches ist die Herausforderung, die zwischen den Gästen und den Tieren auftritt und wie lösen Sie diese?**

Es ist am wichtigsten, dass man den richtigen Menschen auf das richtige Pferd zuteilt. Ich habe teilweise eine, die etwas faul ist. Wenn ich hier einen draufsetz, der ängstlich ist, dann sind die nach 200 m im Rückstand. Da muss dann ein Junge drauf, der etwas antreiben kann. [...]

**Wie steht die Beziehung zwischen Reiter, Wanderer und Biker?**

Hier ist so viel Platz. Es ist nicht wie in den Bergen wo es rechts und links runter geht, und hier haben wir die Reiter und die Velos. Hier hat es Platz. Daher ist es hier kein Problem. Und der Respekt hier ist ebenfalls vorhanden. Wenn jemand kommt, gehen die Reiter in den Schritt. [...]

**Wie viele Zimmer haben Sie in der Unterkunft und wie hoch ist die Belegung?**

Wir haben hier 7 Zimmer. Ein Familienzimmer, die anderen sind Zweierzimmer und ein Einzelzimmer. So dass man die Arbeit machen mag.

**In welcher Jahreszeit sind Sie am meisten gebucht?**

Im Winter ist tote Hose [...]

Im September. Im Juli, August ist es zu heiss für das Reiten. Da gehen die Menschen baden. Vor allem jetzt, wo es so heiss wird. je heisser es ist, desto schlechter arbeiten wir mit den Pferden. Und im September/Oktober sind die zwei stärksten Monate die wir vom Umsatz her haben. Die Reitvereine kommen oft im Herbst, September und Oktober, hier in die Ferien. Wir sind hier bekannt für das gute Essen. Die kommen dann alle hier essen. [...]

**Was ist Ihrer Erfahrung nach, als Wichtigstes zu beachten? Wo entstehen die grössten Herausforderungen?**

Man muss als Besitzer das Vertrauen in die Pferde haben. [...] Ich muss darauf achten, dass ich auch ein Kollege des Pferdes bin. Wir haben hier eine riesige Weide. Die ist ein Kilometer auf ein Kilometer gross. Wenn du Krieg hast mit ihnen, laufen sie dir davon. Dann kannst du keines mehr nehmen. [...] Wir hatten früher einen Pferdepfleger, der lief uns weg. Der konnte kein Pferd mehr einfangen. Er war so jähzornig und das vertrugen die Pferde nicht. Die sind ihm immer davongelaufen. [...]

Der Konkurrenzkampf ist hier kein grosses Thema. Man versucht miteinander zu arbeiten. Wenn jemand überlastet ist, schickt er die Leute seinem Nachbar.

**10.1.2 EXPERTENINTERVIEW MIT GAELLE RION**

Datum: 27.09.2019

Interviewer: Semesterarbeitsgruppe

Interviewpartner: Gaelle Rion  
Jura Tourisme

Position: Verantwortliche für Projekte bei

---

**Wie sind Sie auf Pferdetourismus gekommen und wie wurde die Idee „Ein-Tages- und Mehr-Tagestourismus“ umgesetzt?**

Das Pferd «Franches-Montagnes» ist für Jura Tourisme ein wichtiges Symbol der Region (unser Matterhorn). Wir haben touristisch sehr viel anzubieten (Wanderungen, Velo, Natur, Kultur, usw.) aber Pferdetourismus ist das, was uns von anderen Regionen differenziert.

**Wie gut funktioniert das Einziehen der Reitwegetaxen, wo müsste es verbessert werden?**

Die Reitwegetaxen funktionieren sehr gut. Die Menschen sind einverstanden die Taxen zu bezahlen und bei der Vorbereitung und Pflege des Netzes mitzuhelfen.

Da Jura Tourisme nicht mit der Verwaltung der Reitwegetaxen beschäftigt ist, ist es schwierig zu sagen, was noch verbessert werden müsste. Aber eine Idee wäre vielleicht, dass man auf dem Handy die Taxen bezahlen könnte und man ein QR-Code für die Kontrollen hat.

**Wie viele Übernachtungsmöglichkeiten bieten Sie und wo sind diese stationiert?**

Ungefähr 50 Unterkünfte sind bei uns als Unterkunft für Reiter registriert. Diese Unterkünfte sind Campings, Hotels, Gästezimmer oder Ferienwohnungen. Mehr als die Hälfte befindet sich in der Region der Freibergen, aber es gibt Unterkünfte im ganzen Kanton Jura.

**Welche Art Unterkunft ist am beliebtesten, sprich wo generieren Sie am meisten Übernachtungen mit dem Pferdetourismus pro Jahr?**

Bei uns ist Pferdetourismus in zwei Kategorien unterteilt: Reiter und «Horse Lovers». Die „Horse Lovers“ sind diejenigen, die Interesse für Reitaktivitäten haben, aber keine Reiter sind. Die zwei Kategorien sind unterschiedlich. Was Reiter angeht, sind sehr oft Gästezimmer und Hotels am beliebtesten.

**Was für Pauschalangebote bieten Sie an?**

Für Reiter, bieten wir verschiedene Pauschalangebote, entweder mit Begleitung oder ohne. Die Angebote mit Begleitung werden bei regionalen Leistungsträgern direkt buchbar und die Angebote ohne Begleitung können bei uns reserviert werden. Hier ein Beispiel vom Angebot ohne Begleitung: <https://www.j3l.ch/de/P33895/zu-pferd-vom-doubs-in-die-freiberge>.

### **Welche Zielgruppen nutzen welche Angebote?**

Es ist sehr unterschiedlich, aber generell hängt es davon ab, ob die Person von zu Hause aus schon gewohnt ist alleine zu reiten oder sie eher in Reitlager reitet, usw.

### **Welche Reitangebote sind am beliebtesten und welche weniger?**

Generell ziehen die Reiter eher das Angebot von zwei Tagen vor. Es kann aber auch je nach Saison ändern.

### **Gibt es eine Kontrolle, wie viele Pferde oder Reiter auf den Wegen unterwegs sind? Wie lösen Sie die Aufräumung der Rossbollen?**

Es ist leider nicht möglich, das zu kontrollieren. Aber mit den Taxen haben wir schon eine gute Idee.

### **Zu welchen Tageszeiten und Wochentagen sind die meisten Reiter unterwegs?**

Eher am Wochenende. Während den Ferien gibt es hingegen nicht wirklich eine Tendenz.

### **Welche Marketingstrategie verfolgen Sie, um den Reittourismus zu fördern und wie schätzen Sie das Potenzial des Marktes ein?**

Für uns ist es sehr wichtig, mit den Leistungsträgern nah zu arbeiten. Wir arbeiten auch viel mit AREF, die für das Freibergernetz zuständig sind und mit dem Projekt «Marguerite» das neue Netz im Jura und Berner Jura bis 2021 bildet. Im Jahre 2021 werden wir 1'000 km Reitwege haben und unsere Marketingstrategie wird sich mit diesen neuen Eröffnungen entwickeln.

### **Wie wurde das Angebot «Tous en Selle»**

**(<https://www.j3l.ch/de/P47488/tous-en-selle-gutschein-fuer-1-gratis-ausritt>) aufgenommen?**



Das Angebot Tous en Selle hatte viel Erfolg. Bis jetzt haben es schon 1'100 Personen benutzt. Die meisten Kunden sind Anfänger. Aber fortgeschrittene Reiter haben auch von diesem Angebot profitieren können.

**Wie stark wären Sie an einer Zusammenarbeit mit Jurapark Aargau & Aargau Tourismus interessiert?**

Momentan haben wir noch nicht viel Kontakt über Reittourismus mit dem Jurapark Aargau und Aargau Tourismus gehabt. Aber neue Projekte sind schon in Diskussion, wo wir die Gelegenheit haben werden, unsere Erfahrungen auszutauschen und zusammenzuarbeiten.

**Wie sehen Sie die Chancen für den Reittourismus im Jurapark Aargau?**

Leider ist es für uns schwierig zu sagen, da wir den Markt von Jurapark Aargau nicht genug gut kennen. Aber wir sind sehr positiv gesinnt, dass jede Region ihre eigene Kraft hat, und dass sich der Reittourismus noch stark entwickeln kann.

## 10.2 PERSÖNLICHE ERKLÄRUNG



HÖHERE FACHSCHULE  
FÜR TOURISMUS  
GRAUBÜNDEN

Persönliche Erklärung zur Abfassung der  
Semesterarbeit an der HFT Graubünden

Die/Der Unterzeichnende bestätigt hiermit, dass sie/er die von ihr/ihm vorgelegte Semesterarbeit gemäss den „Ausführungsbestimmungen (AB) zum Ablauf der Semesterarbeit“, Kap. 1.6, selbst, ohne fremde Hilfe und nur mit den deklarierten Hilfsmitteln (Literatur, Internet, Auskunfts- oder Hilfspersonen usw.) erarbeitet hat.

Ort, Datum:

Unterschrift: