

# **Analyse von Geschäftsprozessen einer NPO zur Ausarbeitung der Anforderungen an eine Fachanwendung**

## **Bachelorarbeit**

zur Erlangung des Grades eines

## **Bachelor of Science**

im Studiengang

## **Informationsmanagement**

vorgelegt von

Gernot Peters

Betreuer: Prof. Dr. Maria A. Wimmer,  
Institut für Wirtschafts- und Verwaltungsinformatik

Daniel M. Schmidt ,  
Forschungsgruppe E-Government

Erstgutachter:

Prof. Dr. Maria A. Wimmer, Institut für Wirtschafts- und Verwaltungsinformatik

Zweitgutachter:

Daniel M. Schmidt, Forschungsgruppe E-Government

Koblenz, im Oktober 2008

Wörter: 12083

## **Erklärung**

Ich versichere, dass ich die vorliegende Arbeit selbständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt habe.

Mit der Einstellung dieser Arbeit in die Bibliothek bin ich einverstanden.

Der Veröffentlichung dieser Arbeit im Internet stimme ich zu.

Koblenz, den 25.10.2008

Gernot Peters

## Inhaltsverzeichnis

<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>v</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis .....</b>	<b>vii</b>
<b>1 Einleitung .....</b>	<b>1</b>
1.1 Problemstellung und Motivation .....	1
1.2 Einbettung in das Forschungsgebiet.....	2
1.3 Struktur der Arbeit .....	2
<b>2 Non-Profit-Organisationen .....</b>	<b>5</b>
2.1 Definition und Begriffsabgrenzung.....	5
2.2 Besondere Eigenschaften und Herausforderungen von NPO's.....	6
2.3 Das Bezirksjugendwerk der AWO Rheinland als Erhebungsgegenstand .....	7
<b>3 Angewandte Methodik .....</b>	<b>8</b>
3.1 Systemanalyse und Modellierungsmethoden .....	8
3.1.1 Erfassung des Ist-Zustandes .....	8
3.1.1.1 Inventurmethode.....	9
3.1.1.2 Interviewmethode.....	10
3.1.1.3 Fragebogenmethode .....	10
3.1.1.4 Berichtsmethode.....	10
3.1.2 Darstellung des Ist-Zustandes .....	11
3.1.3 Analyse des Ist-Zustandes .....	11
3.1.4 Ausarbeitung des Soll-Konzeptes.....	12
3.2 Empirische Erhebung am Beispiel des Bezirksjugendwerks der AWO Rheinland: Methoden und Vorgehensweise .....	13
3.2.1 Erfassung des Ist-Zustandes .....	13
3.2.1.1 Inventurmethode.....	13
3.2.1.2 Interviewmethode.....	13
3.2.1.3 Fragebogenmethode .....	13
3.2.2 Darstellung des Ist-Zustandes .....	15
3.2.3 Analyse des IST-Zustandes.....	15
3.2.4 Soll-Konzept .....	15
<b>4 Ist-Analyse .....</b>	<b>16</b>
4.1 Aufbauorganisation des Bezirksjugendwerks der AWO Rheinland .....	16
4.2 Stakeholder .....	17
4.3 Arbeitsumgebung und Infrastruktur.....	18
4.4 Geschäftsprozessanalyse.....	19
4.4.1 Durchführung von Ferienfreizeiten .....	19
4.4.1.1 Informationsrecherche .....	19
4.4.1.2 Reservierung und Buchung .....	21
4.4.1.3 Reiseinformationen versenden .....	25
4.4.1.4 Zahlungseingangsprüfung .....	27
4.4.1.5 Freizeitaufbereitung .....	29
4.4.2 Betreuer-Bewerbungsverfahren .....	31
4.5 Datenstruktur .....	33
4.6 Ist-Analyse bereits bestehender Informationssysteme .....	34
4.6.1 Basic Support for Cooperative Work (BSCW).....	34
4.6.2 Jugendwerks-Wiki .....	35
4.6.3 Wer-kennt-wen .....	37
<b>5 Anforderungskatalog .....</b>	<b>39</b>
<b>6 Soll-Konzept .....</b>	<b>43</b>
6.1 Grob-Konzept .....	43

---

6.1.1	Web-Datenbank .....	43
6.1.2	Reise-Portal.....	44
6.1.3	Web-Content-Management-System .....	44
6.2	Soll-Prozess „Durchführung von Ferienfreizeiten“ .....	46
6.2.1	Katalogzusendung .....	46
6.2.2	Buchung von Ferienfreizeiten.....	48
6.2.2.1	Online-Buchung .....	48
6.2.2.2	Klassische Buchung .....	51
6.2.3	Stornierung.....	53
6.2.4	Zahlungseingangsprüfung .....	54
6.2.5	Freizeit-Informationen versenden.....	56
6.2.6	Freizeit-Ordner erstellen .....	58
6.2.7	Freizeitaufbereitung.....	59
6.2.8	Weitere Optionen zur Prozessoptimierung .....	60
6.3	Soll-Prozess „Bewerber- und Betreuerverwaltung“ .....	61
6.3.1	Online-Bewerbung.....	61
6.3.2	Offline-Bewerbung.....	62
6.3.3	Einladungen Bewerber-Casting versenden .....	63
6.3.4	Zusammenstellung der Betreuerteams .....	65
6.3.5	Bewerber informieren / Vertragszusendung .....	65
6.3.6	Allgemeine Betreuerverwaltung.....	65
6.4	Konzeptioneller Entwurf eines Datenmodells .....	66
6.4.1	Wozu ein Datenmodell? .....	66
6.4.2	Soll-Datenmodell.....	67
6.5	Soft- und Hardwarekomponenten .....	68
<b>7</b>	<b>Handlungsempfehlung.....</b>	<b>69</b>
7.1	Eigenentwicklung vs. Standardsoftware .....	69
7.2	Implementierungsalternativen .....	69
7.3	Chancen und Risiken.....	70
<b>8</b>	<b>Zusammenfassung und Ausblick.....</b>	<b>71</b>
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>72</b>
 <b>Anhang</b>		
	Kundenfragebogen mit Auswertung.....	76
	Betreuer-Fragebogen mit Auswertung .....	98
	Bewerber-Fragebogen mit Auswertung .....	112
	Beiliegende CD.....	125

Abb. 1: Forschungsgebiet im Rahmen des Wasserfallmodells	Seite 1
Abb. 2: Aufbau und Struktur der Arbeit	Seite 4
Abb. 3: Ausprägungsformen von NPO's	Seite 6
Abb. 4: Vereinfachter Ablauf einer Systemanalyse	Seite 8
Abb. 5: Erhebungsmethoden	Seite 9
Abb. 6: Methoden der Modellierung	Seite 11
Abb. 7: Organigramm Bezirksjugendwerk Rheinland	Seite 17
Abb. 8: Stakeholder des Jugendwerks	Seite 17
Abb. 9: Arbeitsumgebungsmodell	Seite 18
Abb. 10: Gesamtprozess „Ferienfreizeit“	Seite 19
Abb. 11: Prozess „Informationsrecherche“	Seite 20
Abb. 12: Auswertung Kontaktaufnahme	Seite 21
Abb. 13: Prozess „Reservierung und Buchung“	Seite 23
Abb. 14: Auswertung Umfrage „Anzahl freier Plätze“	Seite 24
Abb. 15: Prozess „Reiseinformationen“	Seite 26
Abb. 16: Auswertung Betreuer Informationen	Seite 27
Abb. 17: Prozess „Zahlungseingangsprüfung“	Seite 28
Abb. 18: Prozess „Nach Freizeit“	Seite 30
Abb. 19: Informationen Teamer-Bogen	Seite 31
Abb. 20: Prozess „Bewerbungsverfahren“	Seite 32
Abb. 21: Freizeitordner	Seite 33
Abb. 22: BSCW Serviceangebot	Seite 34
Abb. 23: Nutzungsverhalten Jugendwerks-Wiki	Seite 36
Abb. 24: Nutzungsverhalten „wer-kennt-wen“	Seite 37
Abb. 25 : Übersicht Grob-Konzept	Seite 45
Abb. 26: Soll-Gesamtprozess „Ferienfreizeit“	Seite 46
Abb. 27: Soll-Prozess „Katalogzusendung“	Seite 47
Abb. 28: Schwachstellen vs. Lösungen „Katalogzusendung“	Seite 47
Abb. 29: Soll-Prozess „Online-Buchung“	Seite 50
Abb. 30: Soll-Prozess „Klassische-Buchung“	Seite 52
Abb. 31: Schwachstellen vs. Lösungen „Buchung von Ferienfreizeiten“	Seite 53
Abb. 32: Soll-Prozess „Stornierung“	Seite 54
Abb. 33: Soll-Prozess „Zahlungseingangsprüfung“	Seite 55
Abb. 34: Schwachstellen vs. Lösungen „Zahlungseingangsprüfung“	Seite 56

---

Abb. 35: Soll-Prozess „Freizeit-Informationen versenden“	Seite 57
Abb. 36: Soll-Prozess „Freizeit-Ordner erstellen“	Seite 58
Abb. 37: Soll-Prozess „Freizeitaufbereitung“	Seite 60
Abb. 38: Soll-Prozess „Bewerbungsverfahren“	Seite 61
Abb. 39: Soll-Prozess „Online-Bewerbung“	Seite 62
Abb. 40: Soll-Prozess „Offline-Bewerbung“	Seite 63
Abb. 41: Soll-Prozess „Einladungen Bewerber-Casting versenden“	Seite 64
Abb. 42: Schwachstellen vs. Lösungen „Bewerber- und Betreuerverwaltung“	Seite 66
Abb. 43: Klassendiagramm	Seite 67

# 1 Einleitung

## 1.1 Problemstellung und Motivation

Das Bezirksjugendwerk der AWO Rheinland (im Folgenden Jugendwerk genannt), welches fast ausschließlich aus ehrenamtlichen Mitgliedern besteht, veranstaltet seit mehreren Jahren Arbeitstagen, Seminare und Treffen für seine Gäste bzw. Kunden. Das Hauptgeschäft bildet jedoch der Arbeitskreis Ferien, welcher in Zusammenarbeit mit der hauptamtlich besetzten Geschäftsstelle jährlich stattfindende Ferienfreizeiten und Ausflüge organisiert. Dabei reichen die Aufgaben von der Auswahl und Schulung der Betreuer bis hin zur Gestaltung, Administration, Vorbereitung und Durchführung der Ferienfreizeiten.

Das Jugendwerk ist bei weitem nicht der einzige Anbieter von Ferienfreizeiten. Neben vielen weiteren karitativen Anbietern sind vor allem die kommerziellen Anbieter, wie z.B. RUF-Jugendreisen zu nennen. In den letzten zwei bis drei Jahren ist laut Aussage des Geschäftsführers ein leicht rückläufiges Geschäft zu verzeichnen (Künzer 2008). Aufgrund der Konkurrenzsituation ist das Jugendwerk daher gezwungen, „[...]marktwirtschaftlich zu agieren, ohne dabei seinen Vereinsgedanken mit traditionellen Aspekten aufzugeben“ (Künzer 2008). Die Bedeutsamkeit des Angebotes von Ferienfreizeiten spiegelt sich auch an dessen Anteil der Gesamtfinanzierung des Jugendwerks wieder. Mit fast 60 % des Gesamtfinanzvolumens tragen die Einnahmen aus den Freizeiten mit Abstand am meisten zu der Finanzierung bei (Geschäftsbericht 2008, S.3). Darin liegt auch der Entschluss des Vorstandes begründet, das Hauptaugenmerk zukünftig auf den Ferienbereich zu richten.

Bislang wurden die dabei entstandenen Aufgaben und Prozesse innerhalb des Jugendwerks vornehmlich manuell durchgeführt, also ohne den Einsatz und die Unterstützung eines integrierten Informationssystems. Die damit verbundenen Probleme bei der Verfügbarkeit von Informationen und dem Mehraufwand bei der Planung und Verwaltung der Freizeiten haben das Jugendwerk daher dazu veranlasst, Veränderungen an der Infrastruktur vorzunehmen. Ein Informationssystem mit entsprechender Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT)-Unterstützung soll daher zu einer Gesamtverbesserung der Organisation beitragen.

## 1.2 Einbettung in das Forschungsgebiet

Die in dieser Arbeit behandelten Schwerpunkte des Forschungsgebietes lassen sich gut anhand des kompletten Prozesses des Software-Engineerings verdeutlichen und einordnen. Am Beispiel des klassischen Wasserfallmodells der Softwareentwicklung (siehe Abbildung 1) wird offensichtlich, dass in der Arbeit alle Phasen des Modells, die vor der eigentlichen Implementierung stattfinden, bearbeitet werden. In der Phase der Planung liegt der Schwerpunkt im Erlangen eines Verständnisses über die Organisation sowie im Ausmachen und Analysieren der relevanten Prozesse des Jugendwerks. In der Anforderungsanalyse geht es darum, die Anforderungen aller am zukünftigen System beteiligter Stakeholder zu erheben und zu strukturieren, um schließlich in der Entwurfsphase ein Lösungskonzept für das Jugendwerk zu erarbeiten, welches vor allem im Bereich der Organisation von Ferienfreizeiten zu deutlichen Verbesserungen führen soll.

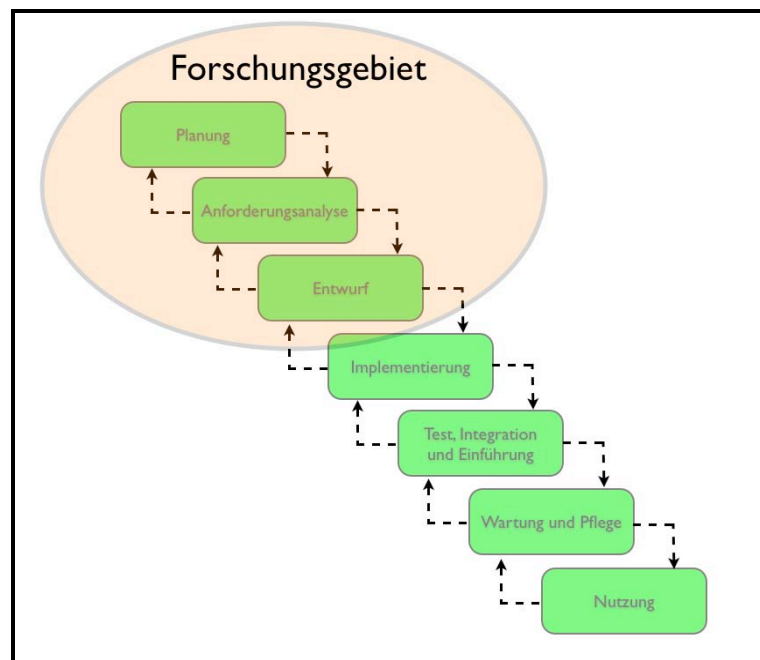


Abb. 1: Forschungsgebiet im Rahmen des Wasserfallmodells  
Quelle: Eigene Darstellung nach (Fersch et al. 2005, S.185)

## 1.3 Struktur der Arbeit

Nachdem die Problemstellung und die Motivation zu der Erstellung dieser Arbeit bereits definiert wurde, soll in einem nächsten Schritt der Arbeit auf die Strukturen und Besonderheiten von Non-Profit-Organisationen (NPO) im Allgemeinen eingegangen werden. Da NPO's im Gegensatz zu „klassischen“ Unternehmen keine Gewinnmaximierung anstreben und oftmals aus ehrenamtlichen Mitgliedern zusammengesetzt sind, ergeben sich hierdurch besondere Aufgabenstellungen und Herausforderungen, die in Kapitel 2 der Arbeit behandelt werden. Im Speziellen wird



dann das Jugendwerk als Erhebungsgegenstand näher vorgestellt. In *Kapitel 3* werden die angewandten wissenschaftlichen Methoden und Vorgehensweisen, die als theoretisches Konstrukt der Arbeit dienen, vorgestellt und anschließend anhand ihrer konkreten Umsetzung am Beispiel des Jugendwerkes erläutert.

Die empirische Erhebung erstreckt sich über drei große Kernthemen, beginnend mit der Ist-Analyse in *Kapitel 4*. Da diese zu einer der grundlegendsten Phasen der Systemanalyse gehört, wird dieser ein eigenes Kapitel gewidmet. Das Ziel ist es, die Aufbauorganisation, sowie die beteiligten Stakeholder des Jugendwerks aufzuzeigen, um anschließend im Rahmen einer Geschäftsprozessanalyse alle für die Durchführung von Ferienfreizeiten relevanten Prozesse zu modellieren und auszuwerten. Abschließend wird in diesem Kapitel ein Blick auf die Datenstruktur und die bereits bestehenden Informationssysteme geworfen. In *Kapitel 5* werden die in Zusammenarbeit mit den Beteiligten erhobenen Anforderungen im Rahmen der durchgeführten Umfragen definiert. Hinzu kommen Anforderungen, die sich aus der Schwachstellenanalyse der Geschäftsprozesse ableiten lassen. Alle Anforderungen werden schließlich kategorisiert und nach ihrer Dringlichkeit priorisiert. Das Ziel dieses Kapitels soll somit auch eine Art Pflichtenheft sein, welches seine konkrete Anwendung in der Erstellung des Soll-Konzeptes findet. Dieses wird in *Kapitel 6* erstellt. Nachdem ein Grob-Konzept der erarbeiteten Lösung vorgestellt wurde, werden die optimierten und teilweise neu gestalteten Prozesse detailliert beschrieben und modelliert. Die für das zukünftige Informationssystem benötigten Daten werden in Form eines Datenmodells vorgestellt. Abschließend werden die für die IKT-Infrastruktur benötigten Soft- und Hardwarekomponenten erläutert.

Anhand des ausgearbeiteten Soll-Konzeptes wird anschließend in *Kapitel 7* eine Handlungsempfehlung für das Jugendwerk ausgesprochen werden. Dabei spielen vor allem die Auswahl nach dem Einsatz von Standard- oder Individualsoftware, sowie verschiedene Implementierungsalternativen eine wichtige Rolle. Nachdem abschließend die erwarteten Chancen und Risiken der erarbeiteten Lösungen bewertet wurden, endet die Arbeit mit einer kurzen Zusammenfassung und Ausblick in *Kapitel 8*. *Abbildung 2* veranschaulicht zusammenfassend nochmals Aufbau und Struktur der Arbeit.

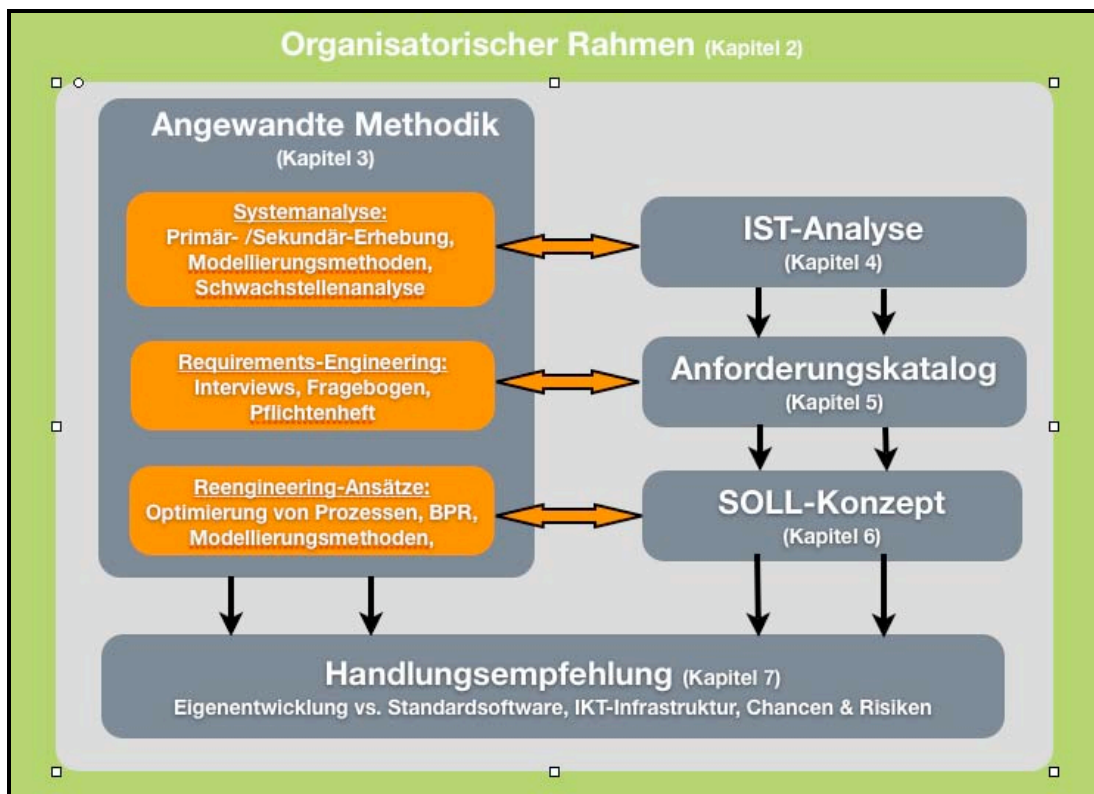


Abb. 2: Aufbau und Struktur der Arbeit

## 2 Non-Profit-Organisationen

### 2.1 Definition und Begriffsabgrenzung

Die organisierte Gesellschaft der Bundesrepublik Deutschland lässt sich grob in drei Sektoren einteilen. Den ersten Sektor bildet dabei der Staat. Zu dem zweiten Sektor zählt man sämtliche private Unternehmen der Wirtschaft, die als Primärziel die Erhöhung ihres Eigenkapitals durch die Produktion und den Verkauf von Gütern oder Dienstleistungen verfolgen (Schwarz 2001, S.14) Sie handeln demnach ausschließlich gewinnorientiert.

Den dritten Sektor bilden schließlich die NPO's. In der wissenschaftlichen Literatur findet man viele Ansätze zu einer Begriffsdefinition. Ihnen allen gemein ist, dass es sich bei NPO's um Verbände oder Organisationen handelt, die nicht gewinnorientiert agieren. Vielmehr verfolgen sie das Ziel, spezifische Aufgaben zu erfüllen, die dem Bedarfsdeckungs-, Unterstützungs- und Hilfszweck dienen (Schwarz 2001, S.17). Beispiele hierfür sind Vereine, Interessenverbände, Parteien, Gewerkschaften, Kirchen, Wohltätigkeitsorganisationen, Alternativbetriebe und vieles mehr. Sie vertreten somit letztendlich die Interessen von Millionen von Bürgern (Pleil 2005, S.3) Zwar könnte man sowohl dem Staat als auch den NPO's das Ziel der Bedarfsdeckung zuteilen, jedoch erfolgt hier eine Abgrenzung zwischen dem Prinzip der Freiwilligkeit der Leistungen bei den NPO's gegenüber dem Zwang durch hierarchische Anweisungen, wie beispielsweise durch Gesetze, beim Staat. Ebenso lässt sich als Gemeinsamkeit zwischen privat-wirtschaftlichen Unternehmen und NPO's das Prinzip der Freiwilligkeit festhalten. Der gravierende Unterschied bei der eigentlichen Zielverfolgung, der Aneignung von Gewinnen, macht hier jedoch wieder deutlich, dass die Einteilung in die drei Sektoren durchaus sinnvoll und begründet ist (Schaad 1995, S.1).

Wie bereits angesprochen sind NPO's verschiedenartige Gebilde von Verbänden und Organisationen, die vielseitige Zwecke und Aufgaben haben. Um hier einen genaueren Überblick über die verschiedenen Ausprägungsformen zu erhalten, ist diese Vielfalt nochmals in Abbildung 3 veranschaulicht. Zu Beginn ist es sinnvoll, die NPO's nach ihrer Trägerschaft zu unterscheiden. Dabei wird deutlich, dass das Hauptaugenmerk auf den privaten NPO's liegt.

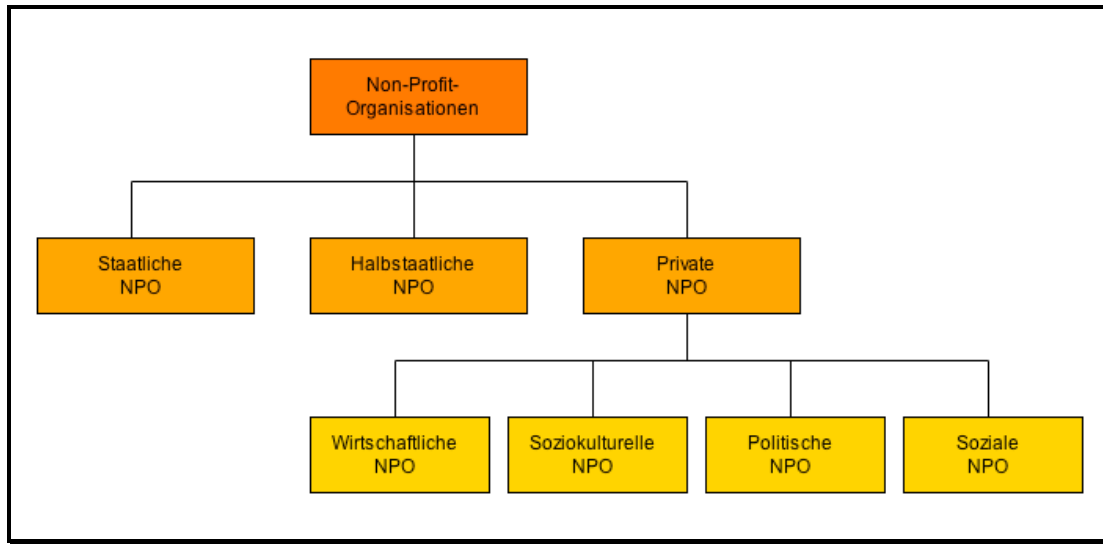


Abb. 3: Ausprägungsformen von NPO's

Zu den wirtschaftlichen NPO's zählt man vor allem Interessensverbände, welche die Interessen der am Wirtschaftsleben Beteiligten vertritt. Dazu können sowohl Unternehmen und Arbeitnehmer, als auch Verbraucher gezählt werden (Pleil 2005, S.4). Die soziokulturellen NPO's bilden den nach Zahlen und Mitgliedern größten Teil. Sie sind im allgemeinen gesellschaftlichen Umfeld anzutreffen, wie z.B. Kultur- und Sportvereine (Pleil 2005, S.4). Politische NPO's verfolgen das Ziel, die Politik und ihre Teilgebiete zu beeinflussen und zu gestalten, wie z.B. Parteien oder Umweltverbände (Pleil 2005, S.4). Das Ziel der sozialen NPO's ist schließlich die Unterstützung für konkret Bedürftige durch Projektarbeiten im Rahmen eines sozialen Ausgleichs (Pleil 2005, S.4). Hier sind vor allem die karitativen Hilfsorganisationen zu nennen.

## 2.2 Besondere Eigenschaften und Herausforderungen von NPO's

NPO's können als produktives System bezeichnet werden, da der Leistungserstellungsprozess als Existenzgrund des Verbandes angesehen werden kann (Schwarz 1996, S.22). Konkret werden hierfür inputseitig Betriebsmittel, Mitarbeiter und Mitglieder benötigt, die als Output Verbandsleistungen für ihre Mitglieder erzeugen. Des Weiteren sind sie aber vor allem auch soziale Systeme, die durch Anreize versuchen, Mitglieder als ehrenamtliche Mitarbeiter zu gewinnen (Schwarz 1996, S.23).

Aufgrund der unterschiedlichen Organisationsformen ergeben sich hierbei besondere Eigenschaften. So können NPO's ausschließlich aus ehrenamtlichen oder professionellen Mitarbeitern, oder auch als Mischform auftreten. Die Mischform, bei der die wichtigsten Management- und Verwaltungsaufgaben von hauptamtlich Beschäftigten erledigt werden, ist dabei am häufigsten anzutreffen (Pleil 2005, S.5). Aufgrund dieser Konstellation können daher Abstimmungsproble-

me entstehen, welche meistens auf Macht- und Informationsprobleme zurückzuführen sind (Badelt 1999, S.450). Ein Sonderproblem liegt in der Akquisition von ehrenamtlichen Mitarbeitern, die Leitungsfunktionen übernehmen sollen. Der Grund hierfür ist die Voraussetzung, dass sie vielseitige Qualifikationen aufweisen sollen und zudem bereit sein müssen, ihre Freizeit dafür zu investieren. (Badelt 1999, S.448).

Eine weitere große Herausforderung für die NPO's besteht darin, sowohl die Interessen der Stakeholder, als auch die eigenen ursprünglichen Zielsetzungen zu vereinbaren. Von dieser Glaubwürdigkeit hängt oftmals auch die Existenz der NPO ab, da aufgrund der Finanzierungsstruktur ein großer Teil durch Privatpersonen aufgewendet werden muss (Pleil 2005, S,7).

Aufgrund dieser Besonderheiten und Herausforderungen wird NPO's daher empfohlen, sich als Dienstleistungsbetrieb auszurichten (Schwarz 1996, S.35). Dadurch entstehen gleichzeitig auch neue Aufgaben im Bereich Marketing und Management. Die von der Betriebswirtschaftslehre eingesetzten Instrumente müssen aber dabei auf die besonderen Anforderungen von NPO's abgestimmt werden. Daher haben sich hier bereits neuere Ansätze wie das Public-Management etabliert.

### **2.3 Das Bezirksjugendwerk der AWO Rheinland als Erhebungsgegenstand**

Das Bezirksjugendwerk der AWO Rheinland ist ein eingetragener Verein, welcher dem Bundesjugendwerk als Dachverband mit Sitz in Berlin zugeordnet ist. Das Ziel des Vereins ist die Förderung der Jugendpflege und der Jugendarbeit (Satzung 2006, §2). Der Aufbau der Jugendwerke richtet sich nach dem basisdemokratischen Prinzip (Selbstdarstellung 2008), welches sich in deren Struktur widerspiegelt. Jedes Bundesland verfügt über ein Landesjugendwerk. Die weitere Unterteilung in Bezirks- und Kreisjugendwerke ist wiederum von Bundesland zu Bundesland unterschiedlich. Allen Jugendwerken ist jedoch gemein, dass sie über einen gewählten ehrenamtlichen Vorstand und in der Mehrzahl auch über bezahlte hauptamtliche Mitarbeiter verfügen. Durch das Bundesjugendwerk wird zudem eine Kooperation der einzelnen Jugendwerke angestrebt (Künzer 2008). So gibt es zwar bereits erste Ansätze der Kooperation im Bereich Jugendreisen, aber dennoch sind die Jugendwerke, welche Ferienfreizeiten anbieten, Einzelanbieter. Ein Gesamtkatalog über die Landesgrenzen hinaus existiert nicht. In Bezug auf die Administration, Vorbereitung und Durchführung von Ferienfreizeiten haben sie daher freie Gestaltungsmöglichkeiten, da es hierzu keine vorgeschriebenen Standards und Prozessabläufe gibt.

## 3 Angewandte Methodik

### 3.1 Systemanalyse und Modellierungsmethoden

Die Systemanalyse als wissenschaftliche Methode findet ihren Ursprung in der Systemtheorie wieder. Diese geht davon aus, dass die Umwelt aus einzelnen Systemen besteht und diese Systeme wiederum aus Elementen und Beziehungen zusammengesetzt sind (Krallmann/Schönherr/Trier 2007, S.60). Basierend auf diesem Grundgerüst lässt sich schlussfolgern, dass die Systemanalyse „[...] eine systematische Betrachtung eines ausgewählten Umfeldes mit der Berücksichtigung einer Vielzahl von wechselwirkenden Elementen[...]“ darstellt (Krallmann/Schönherr/Trier 2007, S.60). Diese wechselwirkenden Elemente sind wiederum durch das Zusammenspiel von unterschiedlichen Systemelementen bedingt. Stellt man diese Systemelemente als sozio-technisches Informationssystem dar, so finden sich die Wechselbeziehungen konkret in den daran beteiligten Prozessen, Funktionen, Objekten und Aufgaben wieder (Specker 2004, S.27). Um diese Komplexität bewerkstelligen zu können, werden daher in der Systemanalyse eine Reihe verschiedener Modellierungsmethoden verwendet. Das Ziel dieser Modellierungsmethoden ist es, zum einen die Komplexität greifbarer zu machen und zum anderen sie in eine formale Sprache zu transformieren, die als gemeinsame Diskussionsbasis aller am Informationssystem beteiligten Personen angesehen werden kann (Specker 2004, S.23) In Abbildung 4 sind die Phasen einer Systemanalyse vereinfacht dargestellt.

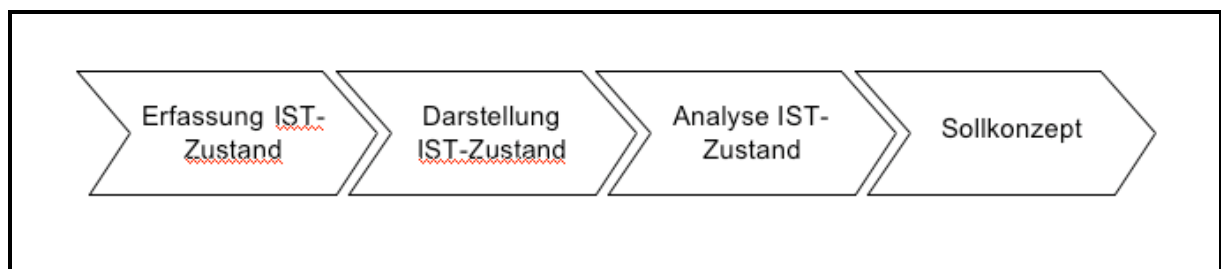


Abb. 4: Vereinfachter Ablauf einer Systemanalyse

#### 3.1.1 Erfassung des Ist-Zustandes

Nachdem ein Projektauftrag erteilt worden ist, stellt die Ist-Analyse, beginnend mit der Erfassung des Ist-Zustandes, die erste Phase der Systemanalyse dar (Heinrich 2007, S.25). In dieser Phase ist es daher wichtig, viele Informationen zu sammeln, da diese als Ausgangspunkt der Systemanalyse dienen. Um an all die relevanten Informationen zu gelangen, ist es daher von besonderer Bedeutung, ein Vertrauensverhältnis zwischen dem Auftraggeber und den Projektbeteiligten zu schaffen (Krallmann/Frank/Gronau 2002, S.59; zit. nach Molzberger 1985, S.27). Dieses

ist vor allem dann nötig, wenn man an Informationen gelangen möchte, die z.B. den Mitarbeitern bewusst sind, aber dem Systemanalyst verborgen bleiben. Schafft man es nicht, dieses Vertrauensverhältnis aufzubauen ist die Gefahr groß, dass das Projekt fehlschlägt oder nicht den gewünschten Verlauf einnimmt (Krallmann/Frank/Gronau 2002, S.59; zit. nach Molzberger 1985, S.27).

Gegenstand der Erfassung des Ist-Zustandes sind letztendlich die Methoden der empirischen Datenerhebung. Diese in den verschiedenen Methoden der Erhebung erhaltenen Daten lassen sich grob in Primär- und Sekundärdaten einteilen. Kaya (2007, S.49) charakterisiert Primärdaten anhand der Beschaffung, Aufbereitung und Erschließung neuen Datenmaterials, welches einen nicht zu unterschätzenden Zeit- und Kostenaufwand mit sich bringt, wohingegen sich Sekundärdaten auf bereits vorhandenes Datenmaterial beschränken. Abbildung 5 gibt einen Überblick über die am häufigsten verwendeten Erhebungsmethoden der Ist-Aufnahme.

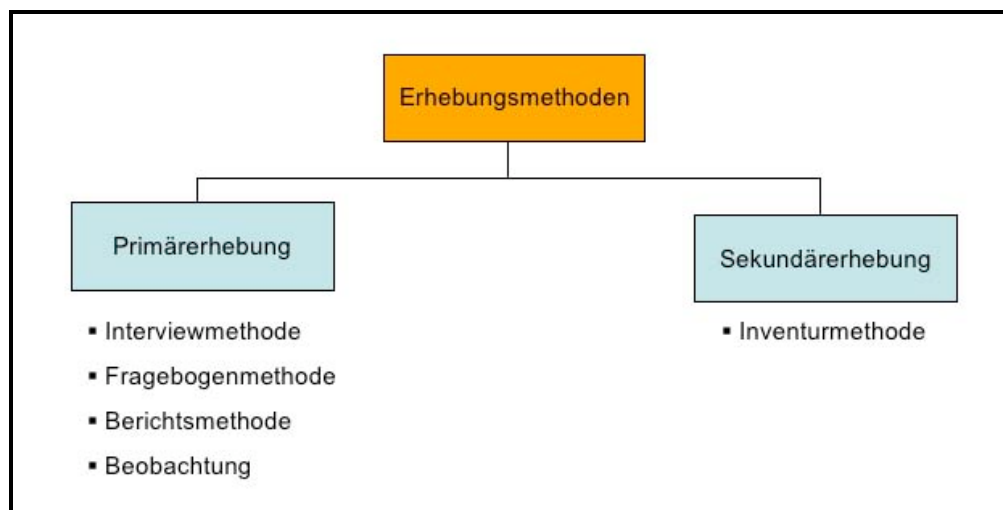


Abb. 5: Erhebungsmethoden

Quelle: Eigene Darstellung nach (Krallmann/Frank/Gronau 2002, S.64)

### 3.1.1.1 Inventurmethode

Bei der Inventurmethode wird bereits vorhandenes Datenmaterial innerhalb eines Unternehmens oder einer Organisation gesammelt und ausgewertet. Dies können z.B. Organisations- und Aufgabenpläne, Stellen- und Arbeitsplatzbeschreibungen, Formulare, Dokumentationen und vieles mehr sein (Krallmann/Frank/Gronau 2002, S.65). Man erhält somit schnell und kostengünstig erste Informationen und Daten über das zu untersuchende Objekt. Ein Nachteil ist jedoch die Tatsache, dass der Datenfluss und die Prozesse nur schwer bis gar nicht festgestellt werden können (Krallmann/Frank/Gronau 2002, S.66).

### 3.1.1.2 Interviewmethode

Interviews lassen sich grob in drei verschiedene Arten aufteilen. Unstrukturierte Interviews zeichnen sich durch ein Minimum an Standardisierung und voller Entfaltungsfreiheit des Interviewers bzw. des Befragten aus. Ihre Durchführung dient hauptsächlich der Gewinnung von Informationen (Wittkowski 1994, S.11). Halbstrukturierte Interviews werden anhand eines Leitfadens durchgeführt. Auf diese Art und Weise werden bestimmte Mindestinformationen gewährleistet und gleichzeitig ein weites Abschweifen des Themas verhindert (Wittkowski 1994, S.13). Bei hochstrukturierten Interviews sind dagegen alle Schritte der Informationsgewinnung vorgegeben und als geschlossene Fragen formuliert (Wittkowski 1994, S.14). Zu den Vorteilen der Interviewmethode zählen der persönliche Kontakt, der sich auf die Qualität der gewonnenen Informationen auswirkt, das Erfassen des Datenflusses, die zukünftige Entwicklung, sowie die Möglichkeit eigene Wünsche und Vorstellungen preiszugeben (Krallmann/Frank/Gronau 2002, S.71). Eine Schwierigkeit kann das Festhalten der Fülle an Informationen darstellen, welchem man allerdings mit Aufzeichnungsgeräten entgegenwirken kann.

### 3.1.1.3 Fragebogenmethode

Bei der Fragebogenmethode werden Fragebögen an die betroffenen Mitarbeiter ausgeteilt. Dabei kann man zwischen Standard- und differenzierten Fragebögen unterscheiden. Standard- Fragebögen sind für alle Beteiligte gleich, wohingegen differenzierte Fragebögen für verschiedene Anspruchsgruppen konzipiert sind (Heinrich 2007, S.31). Nachfolgend werden kurz die wichtigsten Punkte bei der Erstellung eines Fragebogens genannt (Heinrich 2007, S.31 f.). Ohne zuvor Informationen erhalten zu haben, ist eine Umfrage kaum durchführbar, daher sollte man sich bereits im Vorfeld ein Hintergrundwissen angeeignet haben. Zudem sollte die Auswertung der Fragen bereits bei der Konzeption des Fragebogens berücksichtigt werden. In dem Fragebogen an sich werden häufig sowohl offene, als auch geschlossene Fragen eingesetzt. Geschlossene Fragen lassen sich zwar leichter auswerten als offene Fragen, jedoch ermöglichen offene Fragen die Erfassung spontaner Antworten.

### 3.1.1.4 Berichtsmethode

Die Berichtsmethode ähnelt stark der Fragebogenmethode. Nachdem ein bestimmtes Thema mit einem gewissen Rahmen von einem Systemanalysten vorgegeben wurde, wird von den Befragten ein schriftlicher Bericht verfasst. Diese Methode eignet sich allerdings eher in höheren Führungspositionen (Heinrich 2007, S.32). Die Beobachtungsmethode ist dadurch gekennzeichnet,



dass keine sprachliche Kommunikation stattfindet. Dabei kann wiederum zwischen verdeckter und offener Beobachtung unterschieden werden. Besonders vorteilhaft sind Beobachtungen bei der Ermittlung von Arbeitsauslastungen, Fehlerquellen im Arbeitsablauf und Auswirkungen von Umwelteinflüssen.

### 3.1.2 Darstellung des Ist-Zustandes

Die Darstellung des Ist-Zustandes kann als zweite Phase der Systemanalyse betrachtet werden. Das Ziel ist es hierbei, die gewonnenen Informationen aufzubereiten, so dass sie als Grundlage für die weitere Vorgehensweise dienen. Dafür gibt es in der Wissenschaft mittlerweile unzählige Methoden der Modellierung, so dass hier nur kurz die wichtigsten genannt sind (siehe Abbildung 6). Die in der Arbeit verwendeten Modellierungsmethoden werden im anschließenden Kapitel (3.2) näher beleuchtet.

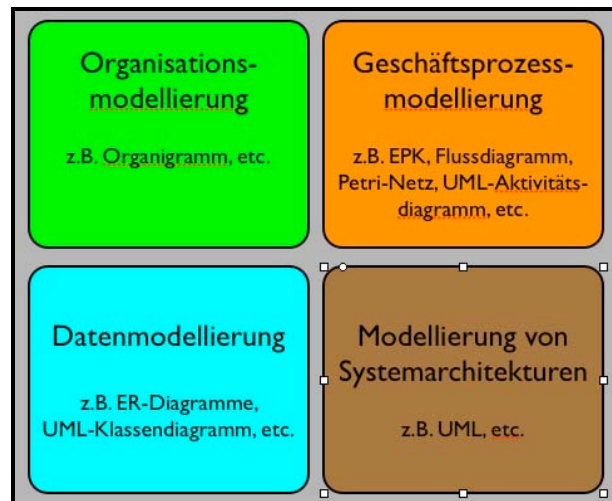


Abb. 6: Methoden der Modellierung

### 3.1.3 Analyse des Ist-Zustandes

In der dritten Phase der Systemanalyse wird anhand der in den Modellen festgehaltenen Informationen und den in der Umfrage gewonnenen Anforderungen eine Analyse des Ist-Zustandes durchgeführt. Das Ziel lautet nun, anhand der erhobenen Modelle eine möglichst vollständige Liste aller Schwachstellen und Verbesserungspotentiale zu erstellen (Schwegmann/Laske 2000, S.146). Diese können zur Überprüfung des dokumentierten Ist-Zustandes als Checkliste herangezogen werden (Krallmann/Frank/Gronau 2002, S.94). Zudem ist es ratsam, die in den Umfragen und Interviews erhobenen Anforderungen der Beteiligten z.B. im Rahmen eines Pflichtenheftes festzuhalten. Somit kommen hier auch Methoden des Requirement-Engineerings zum Tragen.

### 3.1.4 Ausarbeitung des Soll-Konzeptes

Nach der Schwachstellenanalyse kann die vierte Phase der Systemanalyse, die Erstellung eines Soll-Konzeptes beginnen. Die Aufgabe der Sollkonzeptphase ist es, die zuvor ermittelten Schwachstellen zu beseitigen und die Wünsche und Anforderungen der Beteiligten bei der Planung des Soll-Konzeptes mit einzubringen (Krallmann/Frank/Gronau 2002, S.99).

Die für die Soll-Modellierung identifizierten Kernprozesse werden nun von den Supportprozessen abgegrenzt (Speck/Schnetgöke. 2000, S.165). Das Orientieren an den Kernprozessen ist wiederum der Hauptbestandteil des Business-Process-Reengineering-Ansatzes, welcher durch die Neugestaltung von Geschäftsprozessen mittels moderner Informationstechnologie zu Verbesserungen der unternehmerischen Leistung führen soll (Osterloh/Frost 2006, S.18). Anschließend wird im Rahmen des Soll-Konzeptes untersucht, ob die erarbeitete Lösung mittels Standardsoftware oder Individualsoftware implementiert werden soll.

Die somit optimierten und teilweise neu gestalteten Soll-Modelle sind abschließend zu dokumentieren (Speck/Schnetgöke, S.183) und gemeinsam mit dem Auftraggeber anhand verschiedener Evaluierungsmethoden zu bewerten. Hier zeigt sich abermals, dass man in der Phase der Erstellung des Soll-Konzeptes wieder auf die Motivation und die Unterstützung der Verantwortlichen angewiesen ist. (Speck/Schnetgöke, S.154).

## **3.2 Empirische Erhebung am Beispiel des Bezirksjugendwerks der AWO Rheinland: Methoden und Vorgehensweise**

### **3.2.1 Erfassung des Ist-Zustandes**

Der Auftrag des Projektes wurde nach Beschluss des Vorstandes des Jugendwerks in Form einer Abschlussarbeit an der Universität Koblenz erteilt. Bei der zu Beginn durchgeführten Informationssammlung wurden sowohl quantitative als auch qualitative Daten herangezogen. Konkret wurden diese im Rahmen der Inventur-, Interview- und Fragebogenmethode erhoben, welche nachfolgend näher beschrieben werden.

#### *3.2.1.1 Inventurmethode*

Um den Ist-Zustand zu erfassen, wurde als erstes „Desk Research“ betrieben. Dazu wurden die Homepage des Jugendwerks und die des Dachverbandes (Bundesjugendwerk) auf interessantes Datenmaterial hin untersucht. Erste nützliche Informationen fanden sich beispielsweise in den Selbstdarstellungen, Satzungen und Geschäftsberichten wieder. Aber auch innerhalb der Geschäftsstelle des Jugendwerks wurden die für die Ferienfreizeit relevanten Formulare und Anträge gesammelt und ausgewertet. Konkret waren das z. B. Anmeldeformulare, Personalbögen, Rechnungen, Zuschusslisten, Teilnehmerlisten, und vieles mehr.

#### *3.2.1.2 Interviewmethode*

Zu Beginn der Arbeit wurde nach vorheriger Anmeldung ein Interview mit dem Geschäftsführer des Jugendwerks geführt. Hierbei wurde ein halbstrukturiertes Verfahren angewendet. Das Interview wurde aufgezeichnet, so dass eine detaillierte Auswertung des Gespräches vorgenommen werden konnte, in dem bereits erste Probleme und Wünsche genannt wurden.

#### *3.2.1.3 Fragebogenmethode*

Um die Wünsche und Anforderungen der am Projekt beteiligten Stakeholder aufzunehmen, wurden differenzierte Fragebögen eingesetzt. Da auch hier das Hauptaugenmerk den Ferienfreizeiten galt, wurden konkret die Kunden (die Teilnehmer bzw. deren Erziehungsberechtigte) des aktuellen Jahres, die Betreuer, sowie die Bewerber für eine Betreuerstelle in Form einer Umfrage befragt. Die Fragebögen bestanden sowohl aus geschlossenen, als auch aus offenen Fragen, um

somit möglichst viele Informationen sammeln zu können. Ziel der Umfrage war es, den Informationsgrad der einzelnen Stakeholder zu bestimmten Prozessen zu erfahren und weitere Probleme oder Verbesserungsvorschläge bei der Organisation von Ferienfreizeiten zu erhalten. Ursprünglich sollte die Umfrage ausschließlich online durchgeführt werden, da dies neben einem geringeren Aufwand der Auswertungen auch keine Porto und Druckkosten erzeugt. Nach Fertigstellung der Online-Fragebögen mit Hilfe des Online-Services [www.voycer.de](http://www.voycer.de) kam jedoch eines der Hauptprobleme des Jugendwerks zum Vorschein.

Die Aufbereitung der E-Mail-Adressen der Kunden war zu der Zeit nicht möglich, da die Geschäftsstelle aufgrund der laufenden und beginnenden Freizeiten voll ausgelastet war. Da keine Adressverwaltung existiert, hätte das Bereitstellen der E-Mail-Adressen einen erheblichen Aufwand für das Jugendwerk bedeutet, der zu dieser Zeit nicht zu bewerkstelligen war. Eine anschließende Befragung der Teamleiter nach eventuell erhobenen E-Mail-Adressen während der Freizeit brachte leider auch kein befriedigendes Ergebnis. Somit wurde gemeinsam mit der Geschäftsstelle der Entschluss gefasst, die Umfrage per Post durchzuführen. In einem nächsten Schritt musste der Fragebogen daher angepasst werden, so dass er als günstigstes Format in Form einer Infopostsendung inklusiv beiliegendem Rückumschlag versendet werden konnte. In dem Anschreiben war zudem der Link zu der Online-Umfrage aufgeführt, so dass sich die Kunden entscheiden konnten, ob sie den Fragebogen online oder „von Hand“ ausfüllen wollten. Insgesamt wurde der Fragebogen an 476 Kunden gesendet. Von den 100 Rückmeldungen wurden lediglich 21 online durchgeführt. Insgesamt lag die Rücklaufquote aber bei 21%, was aus Marktforschungssicht ein sehr gutes Ergebnis bei einer schriftlich durchgeführten Umfrage darstellt. Die Auswertung der Fragebögen gestaltete sich schwieriger, da der Großteil der Umfragen in Papierform vorlag.

Etwas einfacher gestaltete sich die Durchführung der Umfrage unter den Betreuern und den Bewerbern. Allerdings mussten auch hier die einzelnen Teamleiter kontaktiert und nach den E-Mail Adressen der Betreuer ihrer jeweiligen Freizeitgruppe gefragt werden, da diese Informationen dem Jugendwerk nicht vollständig vorlagen. Letztendlich konnte die Umfrage dann aber wie geplant online durchgeführt werden. Unter den 75 befragten Betreuern lag die Rücklaufquote bei 48%, bei den 34 befragten Bewerbern hingegen bei 21%.

### 3.2.2 Darstellung des Ist-Zustandes

Zur Modellierung des Ist-Zustandes wurde das ADONIS Geschäftsprozessmanagement-Toolkit der BOC-Group verwendet. Das Konzept von ADONIS basiert auf den Phasen des Regelkreislaufes zum Thema Prozessmanagement, wie es sich in der Literatur wiederfindet (BOC 2008). „Dabei werden insbesondere die vier Kernelemente eines Unternehmens – Produkte, Prozesse, Aufbauorganisation und Informationstechnologie – betrachtet und ihre Zusammenhänge und Abhängigkeiten analysiert“ (BOC 2008). Somit bietet ADONIS eine ganzheitliche Lösung für die in dieser Arbeit benötigten Methoden der Modellierung. Konkret wurde für die Organisationsmodellierung die klassische Organigramm-Darstellung verwendet. Um die Geschäftsprozesse abzubilden, wurden Flussdiagramme in Verbindung mit einem Arbeitsumgebungsmodell, welches die beteiligten Rollen darstellt, angewendet. Durch die Darstellung der Prozesse in sogenannten „Swimlanes“ werden Schnittstellen eines Prozesses besonders deutlich dargestellt. Für das Datenmodell kam schließlich ein Klassendiagramm zum Einsatz. Die zukünftige IT-Infrastruktur wurde mit dem Werkzeug Microsoft Visio 2003 erstellt.

### 3.2.3 Analyse des IST-Zustandes

Anhand der durch die Umfragen gewonnenen Informationen mussten anschließend die Wünsche und Anforderungen der Befragten nach bestimmten Arten von Anforderungen, wie sie durch das Requirements-Engineering definiert werden, strukturiert und in Form einer tabellarischen Anforderungsübersicht zusammengefasst werden. Zusätzlich wurden bei der Analyse des Ist-Zustandes die erstellten Ist-Modelle auf Schwachstellen und potentielle Verbesserungen untersucht und festgehalten.

### 3.2.4 Soll-Konzept

Anhand der Anforderungsübersicht, welche sich aus den Umfragen und der Schwachstellenanalyse der Ist-Modelle zusammengesetzt hat, wurde ein erster Grob-Entwurf konzipiert. Auf Basis dieses Entwurfes wurden anschließend die Kernprozesse, die an der Durchführung von Ferienfreizeiten beteiligt sind, optimiert (z.B. Zahlungseingangsprüfung) und teilweise neu gestaltet (z.B. Online-Buchung). Im Rahmen einer Handlungsempfehlung wurde schließlich diskutiert, ob der Einsatz von Standard- oder Individualsoftware zum Einsatz kommen soll. Eine Evaluierung des Soll-Konzeptes fand leider aufgrund terminlicher Abstimmungsprobleme nicht mehr im Rahmen dieser Abschlussarbeit statt.

## 4 Ist-Analyse

### 4.1 Aufbauorganisation des Bezirksjugendwerks der AWO Rheinland

Die Organisationsstruktur des Jugendwerks besteht im Wesentlichen aus den Organisationseinheiten Vorstand, Arbeitskreise, Geschäftsstelle und Jugendbildungsreferat. Hierarchische Strukturen und Anweisungsbefugnisse sind nicht im Sinne der Unternehmenskultur der AWO und des Bezirksjugendverbandes (Künzer 2008), was sich auch in der graphischen Darstellung des Organigramms ausdrückt. Eine Ausnahme bildet der aus den ehrenamtlichen Mitgliedern besetzte Vorstand. Da dieser über die so genannte Fachaufsicht verfügt, entscheidet er letztendlich auch, welche Aufgaben durch das Jugendwerk übernommen werden sollen.

Der Geschäftsführer des Jugendwerkes, Wolfgang Künzer, kann als beratende und unterstützende Stabsstelle angesehen werden. Gleichzeitig ist er auch Leiter der Geschäftsstelle. Mit Marion Weise-Künzer, welche das Sekretariat führt sowie weitere Verwaltungstätigkeiten leistet, steht dem Geschäftsführer eine hauptamtliche Mitarbeiterin zur Verfügung. Das Jugendbildungsreferat wird von Tom Beyer geleitet und ausgeübt, welches an die Geschäftsstelle berichtet. Die in der Geschäftsstelle und dem Jugendbildungsreferat hauptamtlich angestellten Mitarbeiter stehen unter der Dienstaufsicht der Geschäftsleitung des AWO Bezirksverbandes.

Die Arbeitskreise (AK) „Ferien“, „Abenteuer Bildung“ und „Marketing“ sind wiederum ausschließlich aus ehrenamtlichen Mitarbeitern zusammengestellt, die an den Vorstand berichten. Der AK Ferien besteht aus 12 Mitgliedern und ist zusammen mit der Geschäftsstelle maßgeblich für die Gestaltung, Administration, Vorbereitung und Durchführung der Ferienfreizeiten verantwortlich (Geschäftsbericht 2008, S.5). Der AK Bildung (6 Mitglieder) zielt mit seinem Angebot an Bildungs- und Freizeitmaßnahmen vor allem auf junge Familien ab (Geschäftsbericht 2008, S.6), während der AK Marketing (3 Mitglieder) mit dem medialen Auftritt des Jugendwerkes beschäftigt ist (Geschäftsbericht 2008, S.9).

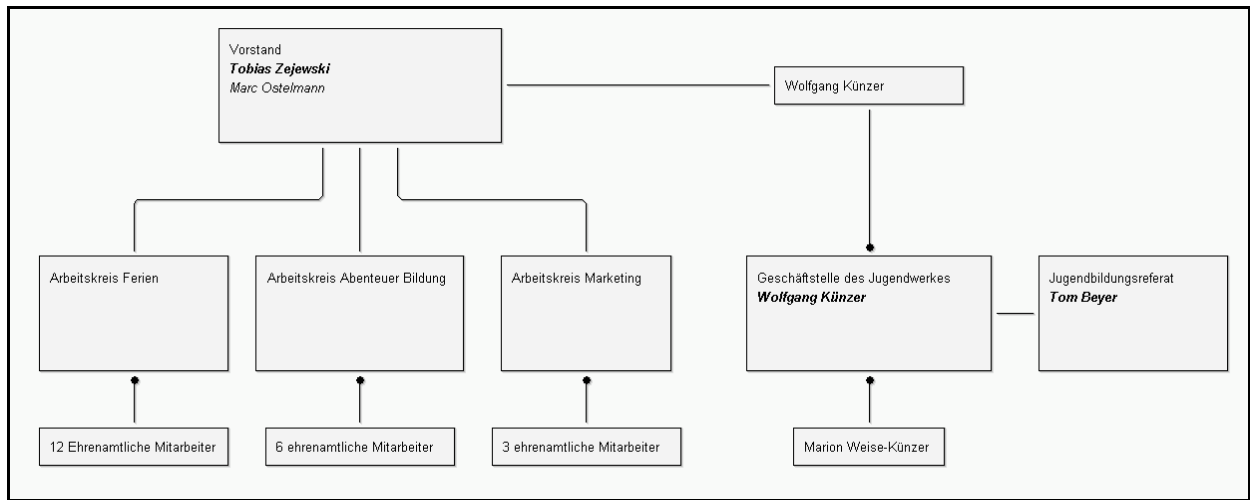


Abb. 7: Organigramm Bezirksjugendwerk Rheinland

## 4.2 Stakeholder

Unter den Stakeholdern versteht man Personen und Organisationen, die entweder direkt mit einem System interagieren, oder in einer anderweitigen Weise von einem System betroffen sind (Hull/Jackson/Dick 2005, S.22). Diese lassen sich ferner in interne und externe Stakeholder unterscheiden. In Abbildung 8 werden die Stakeholder des Jugendwerks konkret veranschaulicht.

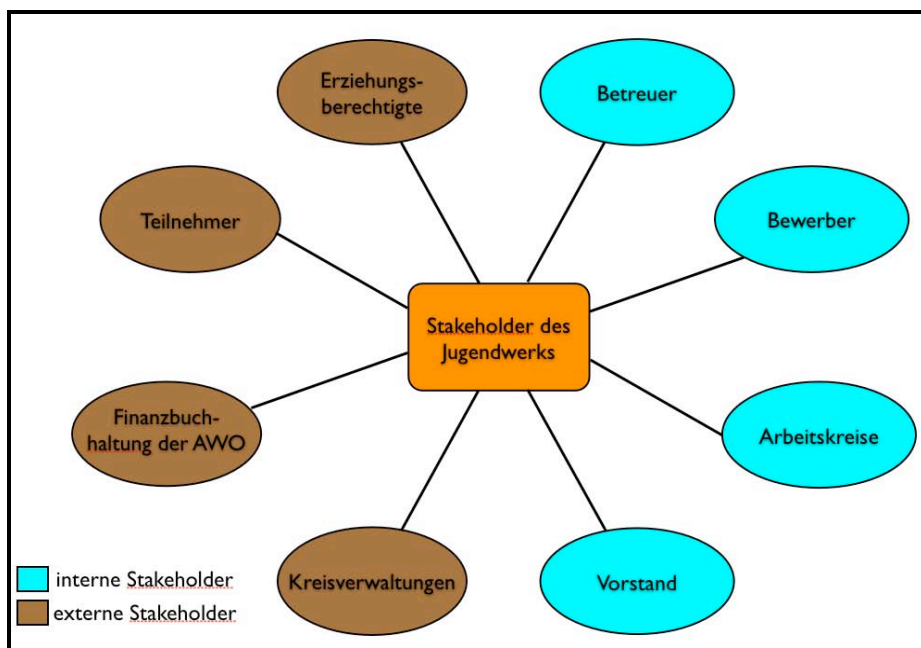


Abb. 8: Stakeholder des Jugendwerks

Das Bestimmen der Stakeholder ist besonders wichtig, da sie maßgeblich dazu beitragen Ziele, Randbedingungen und Anforderungen an ein System zu definieren (Rupp 2004, S.108). Die für den Zweck der Arbeit besonders relevanten Stakeholder sind neben den Kunden, in Form der

Teilnehmer und Erziehungsberechtigten, vor allem die Betreuer und Bewerber des Jugendwerks. Die von diesen Stakeholdern erhobenen Anforderungen sind in Kapitel 5 ausführlicher behandelt.

### 4.3 Arbeitsumgebung und Infrastruktur

In Abbildung 9 sind die Arbeitsumgebung und die beteiligten Rollen graphisch veranschaulicht. Der Geschäftsführer und die Sachbearbeiterin teilen sich einen gemeinsamen Arbeitsraum in der Zentrale des AWO Kreisverbandes Koblenz. Während der Arbeitsplatz der Sachbearbeiterin über ein Telefon und einen PC (ohne Internetzugang) verfügt, ist am Arbeitsplatz des Geschäftsführers nur ein Telefon vorhanden. Zusätzlich ist in dem Raum ein PC-Arbeitsplatz mit Internetanschluss und ein Faxgerät installiert. Das Jugendbildungsreferat befindet sich ebenfalls in der Zentrale des AWO Kreisverbandes Koblenz. Der Arbeitsplatz des Jugendbildungsreferenten ist mit einem Telefon und einem PC ausgestattet. Zusätzlich können weitere technische Geräte und Ablagemöglichkeiten der Zentrale genutzt werden. Die Administration der IKT-Infrastruktur wird von der AWO übernommen.

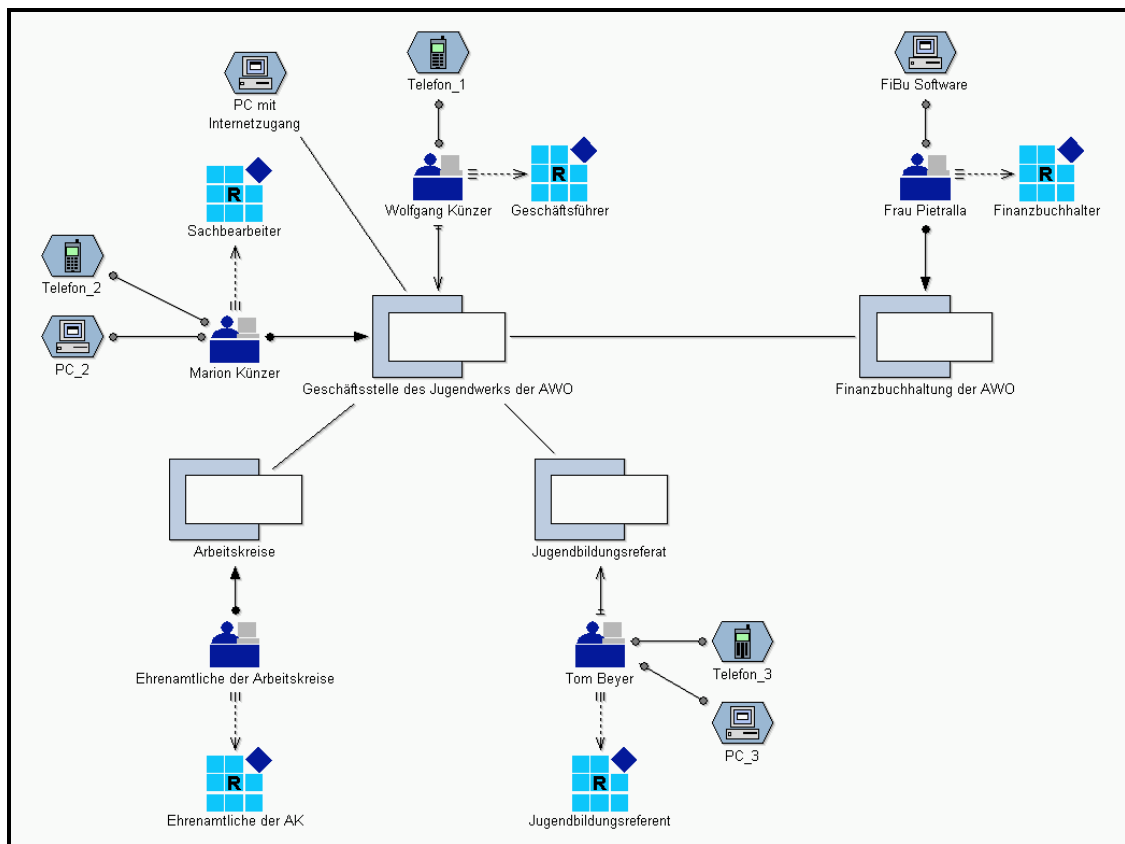


Abb. 9: Arbeitsumgebungsmodell



## 4.4 Geschäftsprozessanalyse

In diesem Kapitel werden die für das Angebot von Ferienfreizeiten relevanten Geschäftsprozesse mit allen daran beteiligten Stakeholdern modelliert und auf ihre Schwachstellen hin untersucht. Dabei wurde zwischen den beiden Kernprozessen „Durchführung von Ferienfreizeiten“ und „Bewerbungsverfahren“ unterschieden, welche in den folgenden Unterkapiteln ausführlicher behandelt werden.

### 4.4.1 Durchführung von Ferienfreizeiten

In Abbildung 10 ist der gesamte Prozess der Durchführung von Ferienfreizeiten des Jugendwerks dargestellt. Die in den Dreiecken dargestellten Abläufe stellen wiederum Subprozesse dar, welche in diesem Kapitel nach und nach detailliert beschrieben und auf ihre Schwachstellen hin untersucht werden. Wie in der Abbildung zu erkennen ist, laufen die Subprozesse „Zahlungseingangsprüfung“ und „Reiseinformationen versenden“ parallel ab.

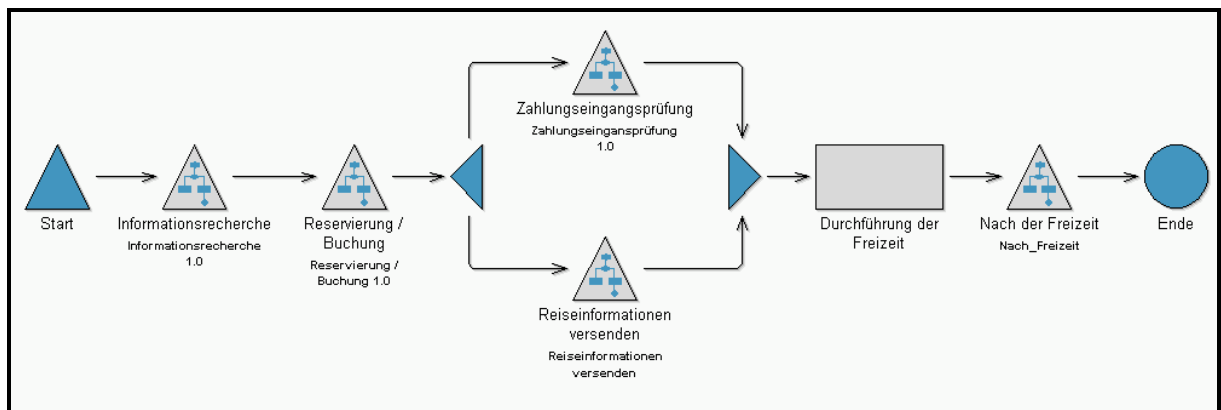


Abb. 10: Gesamtprozess „Ferienfreizeit“

#### 4.4.1.1 Informationsrecherche

Sobald das Interesse an der Teilnahme einer Freizeit des Jugendwerks geweckt wurde, stehen dem Interessenten drei Möglichkeiten zur Auswahl der Kontaktaufnahme zur Verfügung. Bei der telefonischen Kataloganfrage werden die Kontaktdaten auf einem Notizblatt festgehalten, um anschließend den Freizeitkatalog an den Interessenten zu versenden. Bekundet der Interessent seine Anfrage per E-Mail, wird der Katalog umgehend an die in der E-Mail aufgeführte Adresse versendet. Entscheidet sich der Interessent für eine Online Recherche auf der Homepage des Jugendwerks, so stehen ihm zwei Alternativen zur Verfügung. Neben der Option, den Katalog

des Jugendwerks als PDF-Datei herunterzuladen, kann er den Katalog auch direkt auf der Homepage online „durchblättern“.

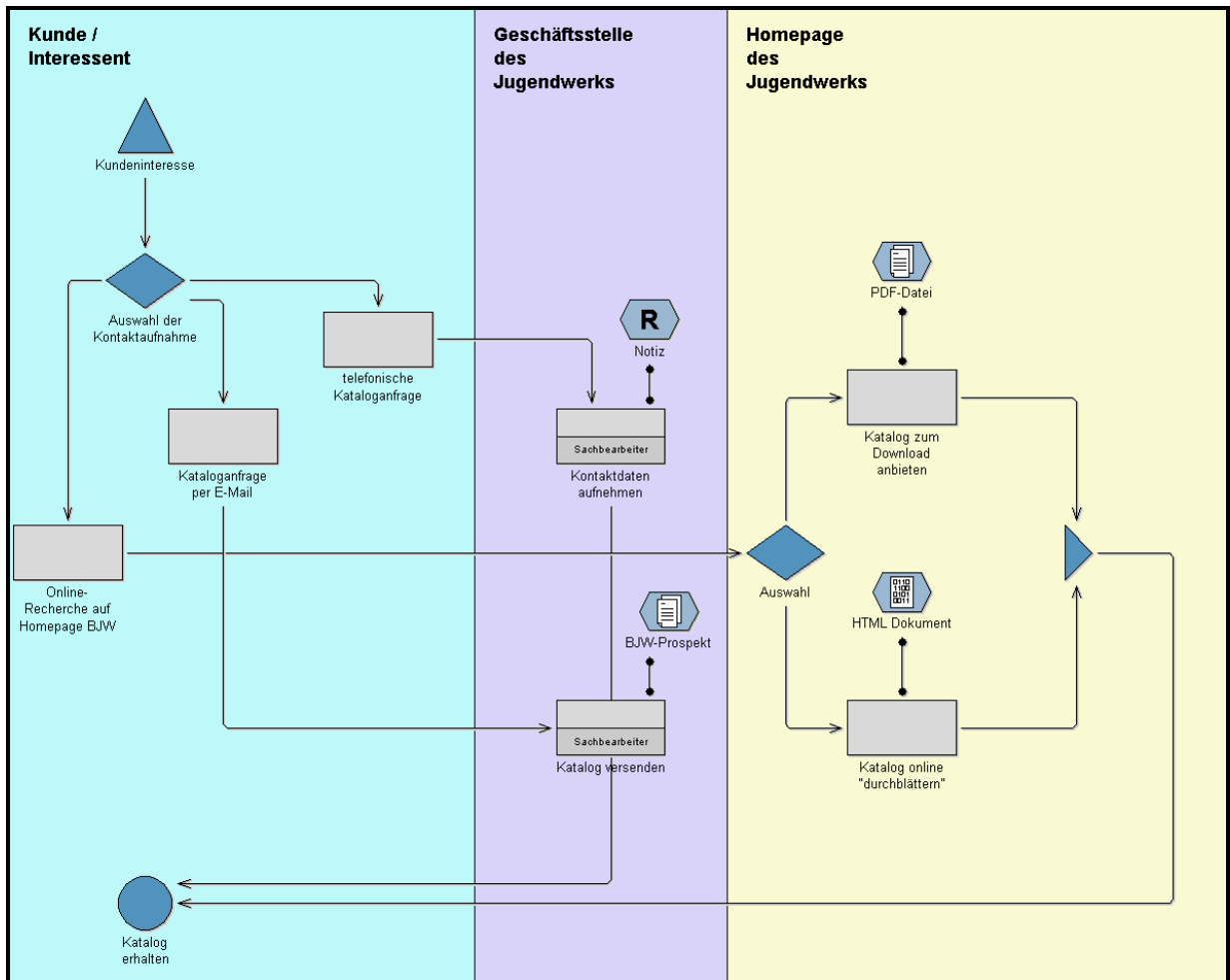


Abb. 11: Prozess „Informationsrecherche“

### Schwachstellen:

Bei telefonischen Kataloganfragen in der Geschäftsstelle des Jugendwerks werden die Kontaktdaten lediglich zum Zwecke der Adressierung und des Versands des Freizeitkatalogs aufgenommen. Eine dauerhafte Speicherung der Kontaktdaten wird nicht vorgenommen. Ähnlich wird auch bei Anfragen per E-Mail verfahren. Die Adressdaten werden direkt aus der E-Mail in die Adressaufkleber für den Katalogversand übernommen. Da auf diesem Wege die Kontaktdaten der Interessenten nicht dauerhaft gespeichert werden, hat die Geschäftsstelle keinerlei Möglichkeiten, Auswertungen vorzunehmen. Interessant wäre z.B. eine Auswertung der Interessenten und der tatsächlich teilgenommenen Kunden. Ein weiteres Problem ergibt sich bei der Katalogversendung, die zu Beginn jedes Jahres durchgeführt wird. Da die Daten der Interessenten des

Vorjahres nicht gespeichert werden, kann ihnen kein neuer Katalog zugesendet werden. Aus Marketingsicht ist dies ein großer Verlust wertvoller Kundendaten und somit eine weitere Schwachstelle.

#### 4.4.1.2 Reservierung und Buchung

Dem Interessenten stehen zu Beginn zwei Alternativen zur Verfügung: Die unverbindliche Reservierung und die verbindliche Anmeldung zu einer Ferienfreizeit. Entscheidet er sich für eine unverbindliche Reservierung, kann er diese der Geschäftsstelle in Form einer E-Mail, eines Faxes, oder telefonisch angeben. Der Name des Interessenten wird vom Geschäftsführer in einer handschriftlich erstellten Reservierungsliste eingetragen. Eine solche Liste existiert für jede angebotene Freizeit. Entscheidet sich der Interessent für eine verbindliche Anmeldung zu einer Ferienfreizeit, kann er diese ebenfalls auf mehrere Wege einreichen. Die verbindliche Anmeldung enthält folgende Informationen:

- Name
- Adresse
- Geburtsdatum
- Kreis/Kreisfreie Stadt
- Staatsangehörigkeit
- Gültigkeitsdauer des Ausweises

Bei der Umfrage unter den Kunden der diesjährigen Ferienfreizeiten ergaben sich folgende Konstellationen:

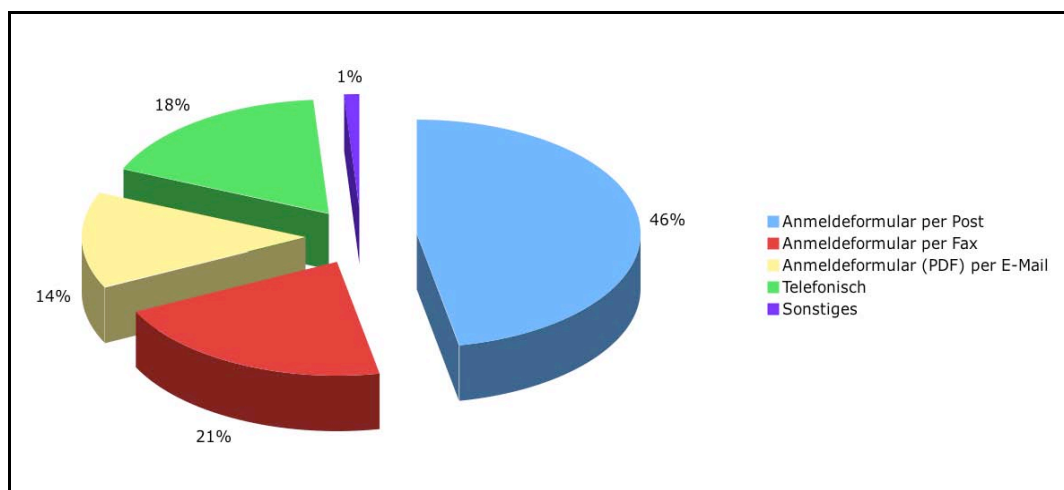


Abb. 12: Auswertung Kontaktaufnahme

Sobald die verbindlichen Anmeldungen der Geschäftsstelle vorliegen, wird geprüft, ob der Kontakt bereits eine Reservierung getätigt hat. Dies geschieht mit Hilfe der Reservierungsliste. Lag eine Reservierung vor, wird der Eintrag aus der Liste gestrichen. Unabhängig davon, ob bereits eine Reservierung vorlag oder nicht, wird im nächsten Schritt ein Eintrag in die Anmeldeliste vorgenommen. Diese existiert wie die o.g. Reservierungsliste für jede angebotene Ferienfreizeit. Die Liste besteht im Detail lediglich aus einer Strichliste, um überprüfen zu können, wie viele Plätze der jeweiligen Freizeit bereits belegt sind, bzw. wie viele Plätze noch verfügbar sind. Die Anmeldeformulare werden dann in einem nächsten Schritt an die Sachbearbeiterin weitergeleitet. Anhand dieser Informationen wird nun eine Adressliste verfasst, welche die Rechnungsanschriften der Teilnehmer bzw. Erziehungsberechtigten enthält. Die Adressliste enthält folgende Informationen:

- Familienname
- Straße
- Postleitzahl und Wohnort

Die Liste wird lokal auf dem PC der Sachbearbeiterin als Microsoft Word-Dokument (Etikettendruck) abgespeichert. Mit Hilfe einer Standard Rechnungsmaske in Microsoft Word, welche aus einem Anschreiben, Rechnungs- und Kundennummer, dem Rechnungsbetrag, sowie den Bankdaten des Jugendwerks besteht, werden anschließend die Rechnungen erstellt. Diese dienen den Kunden gleichzeitig auch als Buchungsbestätigung. Die Rechnungsmaske wird nun manuell für jeden einzelnen Teilnehmer mit Hilfe der zuvor erstellten Adressliste ausgefüllt.

Die auf diesem mühsamen Wege angefertigten Rechnungen werden anschließend in vierfacher Ausführung ausgedruckt. Zwei der Exemplare werden in der Geschäftsstelle für die Ablage benötigt, eine Rechnung wird per Post an den Teilnehmer bzw. die Erziehungsberechtigten geschickt und ein weiteres Exemplar wird der Finanzbuchhaltung des AWO Bezirksverbandes übergeben. Bevor jedoch die an die Teilnehmer bzw. Erziehungsberechtigten adressierten Rechnungen jedoch der Poststelle übergeben werden können, müssen diese in einem aufwendigen manuellen Verfahren nach den Postleitzahlen sortiert werden. Hierfür sind die ersten beiden Ziffern der Postleitzahl relevant, um die Sendungen als kostengünstigere Infopost versenden zu können.

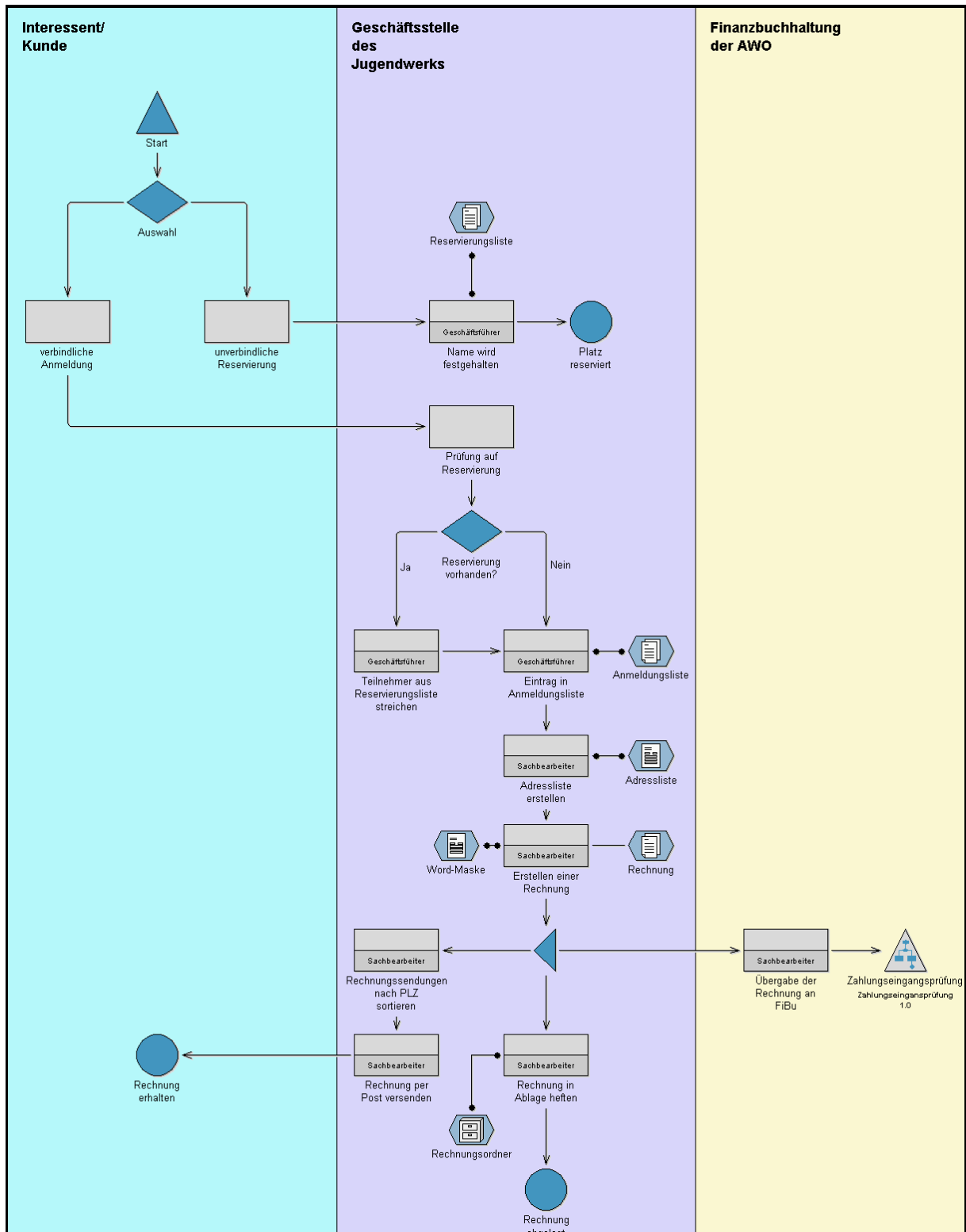


Abb. 13: Prozess „Reservierung und Buchung“

### Schwachstellen:

Eine erste Schwachstelle ergibt sich aus der Tatsache, dass sowohl die Reservierungs-, als auch die Anmelde-liste lediglich in einer handschriftlichen Ausführung vorhanden sind. Neben dem umständlichen manuellen Abgleich von Reservierungs- und Anmelde-liste bei einer eingehenden

Anmeldung, ist vor allem die lokale Ablage dieser doch sehr wichtigen Informationen am Arbeitsplatz des Geschäftsführers aufzuführen. Die von Kunden beispielsweise als wertvoll eingeschätzte Information der Anzahl der freien Plätze einer Freizeit (siehe Abbildung 14) kann nur anhand der in Papierform gehaltenen Anmeldeliste eingesehen werden.

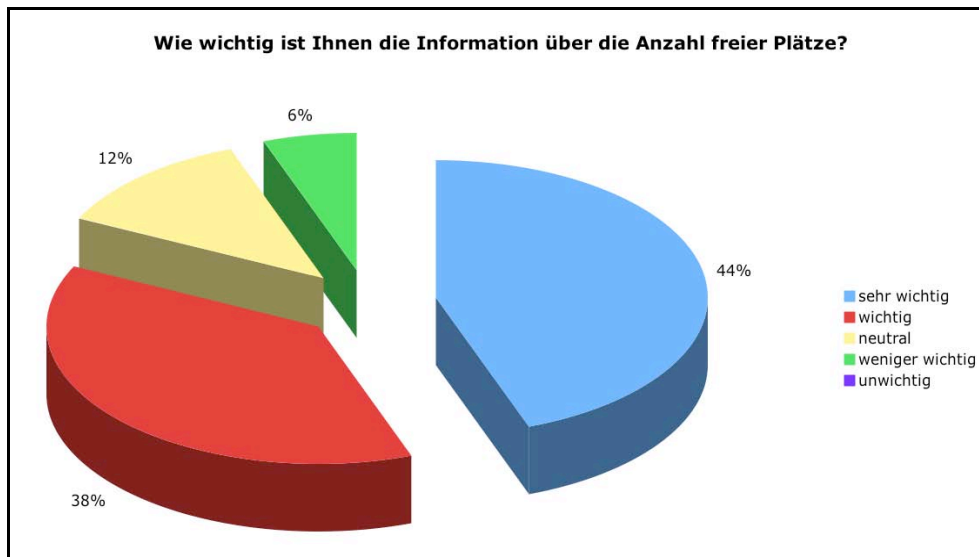


Abb. 14: Auswertung Umfrage „Anzahl freier Plätze“

Ein ähnliches Problem ergibt sich bei der Erstellung der Adressliste, da auch hier die Daten lediglich lokal an einem Arbeitsplatz, hier dem PC der Sachbearbeiterin (ohne Netzwerkanbindung und Internetanschluss) gespeichert werden.

Auch bei der Erstellung der Rechnungen offenbaren sich einige Schwachstellen. Nachdem die eigens für die Rechnungen erstellten Adresslisten mit den Rechnungsanschriften in eine Word-Datei eingegeben wurden, müssen die gleichen Daten (Rechnungsanschrift) in die Word-Rechnungsmasken der einzelnen Ferienfreizeiten eingegeben werden. Durch diese Redundanz ergibt sich ein deutlich erhöhtes Arbeitsaufkommen der Sachbearbeiterin. Da die Rechnungssendungen anschließend manuell nach Postleitzahlen sortiert werden müssen, kann man die gesamte Rechnungserstellung und -versendung als sehr zeit- und damit auch kostenintensives Verfahren kennzeichnen, welches oft mehrere Arbeitstage in Anspruch nimmt. Ein weiterer Nachteil besteht in der Übergabe der Rechnung an die Finanzbuchhaltung in Papierform. Unter diesem Medienbruch leidet vor allem der Informationsfluss zwischen den beiden Organisationseinheiten Geschäftsstelle des Jugendwerks und Finanzbuchhaltung des AWO Bezirksverbandes, was wiederum eine Mitursache für Langsamkeit, Intransparenz und Fehleranfälligkeit inner- und überbetrieblicher Prozesse darstellen kann (Fleisch 2001, S. 274).

#### 4.4.1.3 Reiseinformationen versenden

Ungefähr vier bis sechs Wochen vor Beginn der Ferienfreizeiten werden die Teilnehmerlisten erstellt. Für jede im Angebot aufgeführte Freizeit wird dabei eine eigene Teilnehmerliste erstellt. Die hierfür erforderlichen Daten werden mit Hilfe der Anmeldeformulare eingegeben. Im Detail enthält die Liste folgende Informationen:

- Name und Vorname
- Straße
- Postleitzahl und Wohnort
- Telefonnummer
- Geburtsdatum und Alter
- zugehöriger Landkreis / Kreisverwaltung

Sobald die Liste fertig gestellt ist, wird sie in dem jeweiligen Freizeitordner abgeheftet. In einem nächsten Schritt wird eine weitere Postsendung an die Teilnehmer zusammengestellt. Diese besteht aus einer Ferien-Info und einem Personalbogen. In der Ferien-Info werden allgemeine Details zu der jeweiligen Freizeit aufgelistet und eine kurze Vorstellung der Betreuer im so genannten Betreuerbrief, welcher von jeder Betreuergruppe individuell gestaltet wird, vorgenommen. In dem Personalbogen werden die Teilnehmer gebeten, persönliche Informationen wie z.B. Schwimmerlaubnis, Allergien, Essvorschriften, usw. anzugeben. Bevor die Postsendungen die Geschäftsstelle des Jugendwerks verlassen können, müssen diese wieder manuell nach den ersten beiden Postleitzahlen sortiert werden, um diese als Infopost versenden zu können. Nachdem der von den Teilnehmern ausgefüllte Personalbogen an das Jugendwerk zurück gesendet wurde, wird er in dem jeweiligen Freizeit-Ordner abgeheftet.

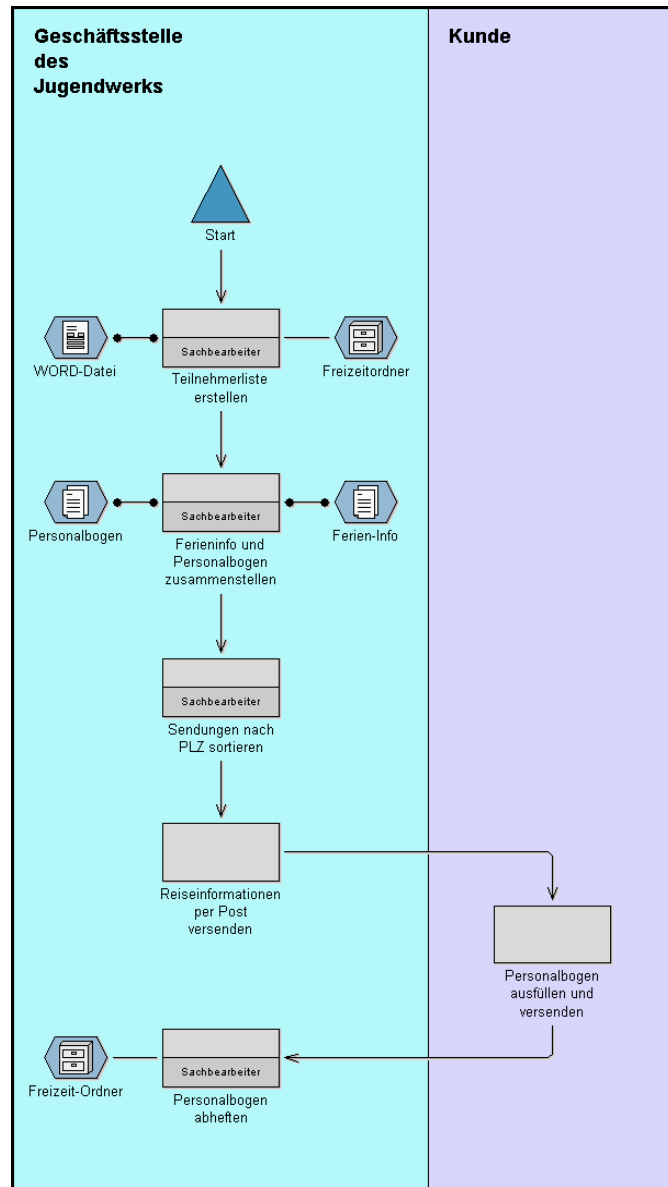


Abb. 15: Prozess „Reiseinformationen“

### Schwachstellen:

Analog zu den vorangegangenen Prozessen tritt auch hier wieder die gleiche Problematik auf. Die manuelle Eingabe der Daten in eine Word-Teilnehmerliste nimmt viel Arbeitszeit in Anspruch. Zudem sind die Daten abermals nur lokal auf dem Rechner der Sachbearbeiterin vorhanden. Zwar werden die angefertigten Teilnehmerlisten ausgedruckt, jedoch gleich darauf in den jeweiligen Freizeit-Ordner abgeheftet. Das Versenden der Ferien-Info und des Personalbogens erfordert erneut einen großen manuellen Sortieraufwand nach den ersten beiden Ziffern der Postleitzahlen, um Portokosten sparen zu können. Das wohl größte Manko besteht jedoch darin, dass die in den Personalbögen und Teilnehmerlisten erhobenen Informationen den Betreuern erst nach



Übergabe des Freizeit-Ordners zur Verfügung stehen. Dieser wird erst kurz vor Antritt der Freizeit übergeben. Dieses Problem wurde von vielen Betreuern in der Umfrage angesprochen (Anhang B, Q5, Q9, Q27). Die in Abbildung 16 dargestellten Werte veranschaulichen nochmals die Wichtigkeit dieser Informationen für die Betreuer.

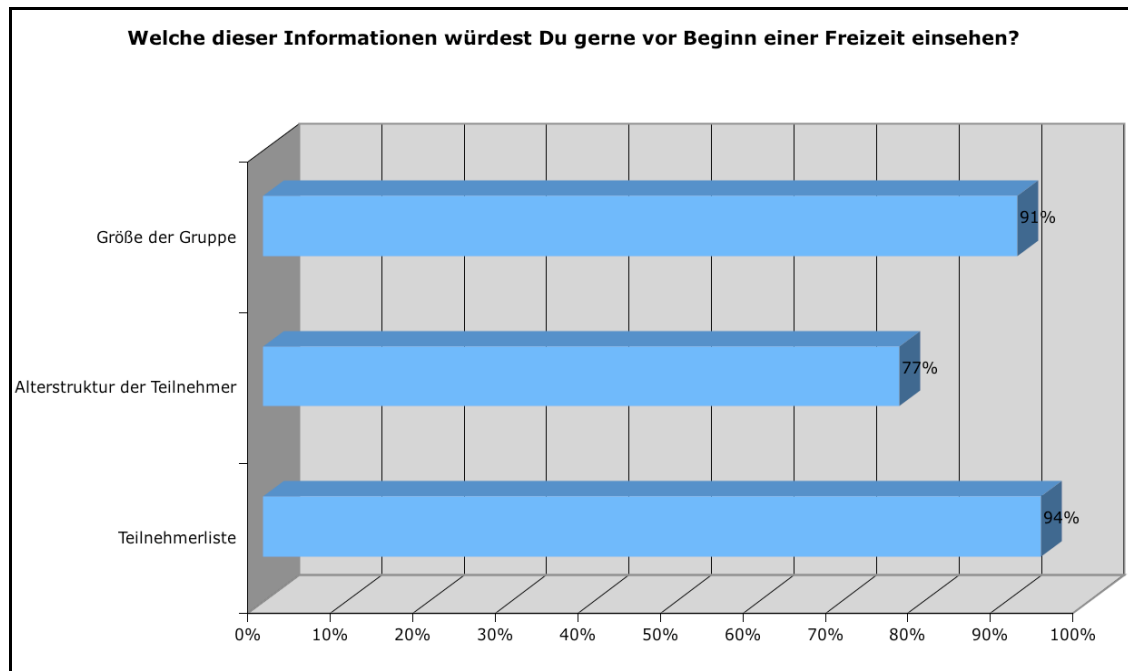


Abb. 16: Auswertung Betreuer Informationen

#### 4.4.1.4 Zahlungseingangsprüfung

Das komplette Rechnungswesen des Jugendwerks wird von der Finanzbuchhaltung des AWO Bezirksverbandes betrieben. Mit Hilfe der übergebenen Rechnungen aus der Geschäftsstelle des Jugendwerks werden die Rechnungsbeträge in das System gebucht. Anhand der Kontoauszüge des Jugendwerkes kann dann nach Zahlungseingang des Kunden der entsprechende Betrag gegengebucht werden. Ist die Zahlung auf das Konto eingegangen, ist der Prozess bereits beendet. Wurde nach einer unbestimmten Frist, spätestens jedoch bis 14 Tage vor Reisebeginn, noch kein Zahlungseingang festgestellt, wird von dem Finanzbuchhalter sowohl eine Liste der offenen Posten, als auch eine schriftliche Zahlungserinnerung erstellt und beides dem Jugendwerk übergeben. Die Liste der offenen Posten wird allerdings nur unregelmäßig und in großen Zeitabständen erstellt. Hier sollen jedoch ab Anfang nächsten Jahres Nachbesserungen greifen. Anhand der Liste der offenen Posten und der bereits verfassten Zahlungserinnerungen überprüft nun der Geschäftsführer, ob die Zahlungserinnerung verschickt werden muss. Liegt dem Jugendwerk eine Stornierung einer Reise vor, welche aber der Finanzbuchhaltung noch nicht bekannt gewesen ist, wird die Zahlungserinnerung verworfen. Unter diesen Umständen muss von Fall zu Fall unter-

sucht werden, ob weitere Zahlungsansprüche aufgrund der verbindlichen Anmeldung geltend gemacht werden können.

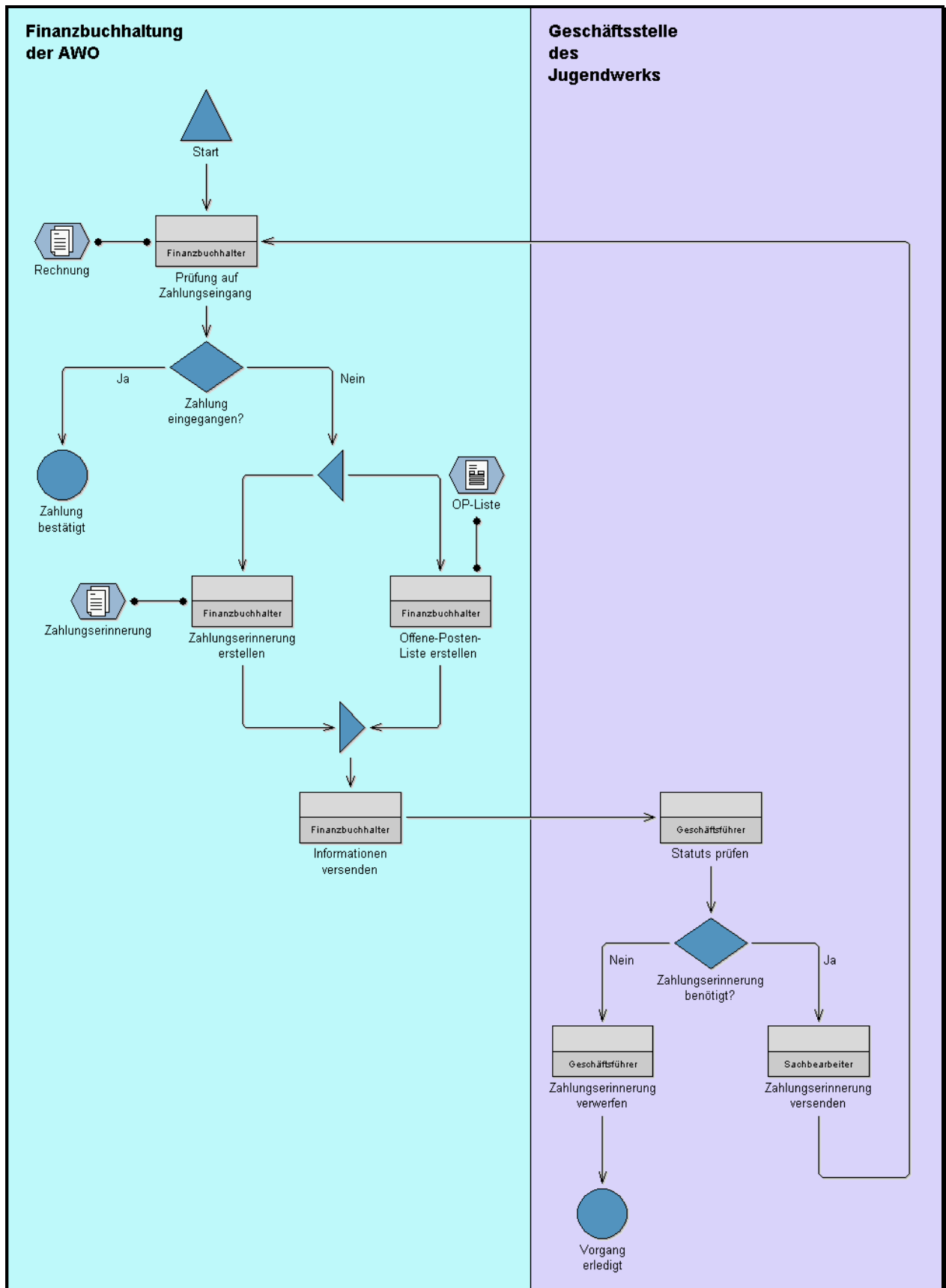


Abb. 17: Prozess „Zahlungseingangsprüfung“

### Schwachstellen:

Aus Kapazitäts- und gesamtorganisatorischen Strukturgründen der AWO kann die Finanzbuchhaltung nicht von der Geschäftsstelle des Jugendwerks übernommen werden. Aufgrund der voneinander getrennten Organisationseinheiten leidet daher vor allem die Qualität des Prozesses der Zahlungseingangsprüfung. Aufgrund des Medienbruches bei der Übertragung der Informationen kann weder auf technischer, semantischer, noch organisatorischer Ebene eine Interoperabilität gewährleistet werden. Interoperabilität beschreibt die Fähigkeit der möglichst nahtlosen Kommunikation heterogener Systeme, so dass die ausgetauschten Informationen innerhalb eines Unternehmens integriert und weiterverwendet werden können (Dernharter, 2007, S.7). Im Detail zeigt sich diese Schwachstelle folgendermaßen:

Das Jugendwerk bekommt keine unmittelbare Rückmeldung von der Finanzbuchhaltung, wenn eine Zahlung auf das Konto eingegangen ist. Die nicht eingegangenen Zahlungen werden zwar in einer Offenen-Posten Liste festgehalten, aber nur in sehr unregelmäßigen Abständen dem Jugendwerk überliefert. Auf der anderen Seite fehlen der Finanzbuchhaltung oftmals wichtige Informationen des Jugendwerks, z.B. falls ein Teilnehmer eine Freizeit bereits storniert hat. Somit sind manche bereits erstellten Zahlungserinnerungen hinfällig. Um dies überprüfen zu können, sind dann Nachforschungen in der Geschäftsstelle nötig, bevor die Zahlungserinnerung versendet werden kann. Der für die Nachforschungen betriebene Aufwand aufgrund des mangelnden Informationsflusses zwischen den beiden Organisationseinheiten verursacht somit unnötig hohe Transaktionskosten.

#### *4.4.1.5 Freizeitaufbereitung*

Nach der Durchführung der Ferienfreizeit überreichen die Teamleiter der einzelnen Freizeiten die ausgefüllten Zuschusslisten an die Geschäftsstelle. Für jeden Landkreis existieren eigene Zuschusslisten, in welche sich die Teilnehmer mit Ihren persönlichen Angaben eintragen. Dafür werden von den Teilnehmern die genaue Anschrift, das Geburtsdatum und eine Unterschrift benötigt. Nach einer Prüfung auf Korrektheit der Anträge durch den Geschäftsführer, werden die Anträge an die einzelnen Jugendämter der Kreisverwaltungen und in einem weiteren Schritt die Zertifikate an die Betreuer versendet. Ein Zertifikat erhält man jedoch nur dann automatisch, wenn man dies in dem Betreuervertrag, welcher einem weit vor der Freizeit zugesandt wurde, durch Setzen eines Kreuzchens angegeben hat. Die während der Freizeit dem Betreuer entstan-

denen Aufwandsentschädigungen pro Tag werden auf das Bankkonto überwiesen, welches im Teamer-Bogen, der ebenfalls weit vor Beginn der Freizeit zugesandt wurde, angegeben wurde.

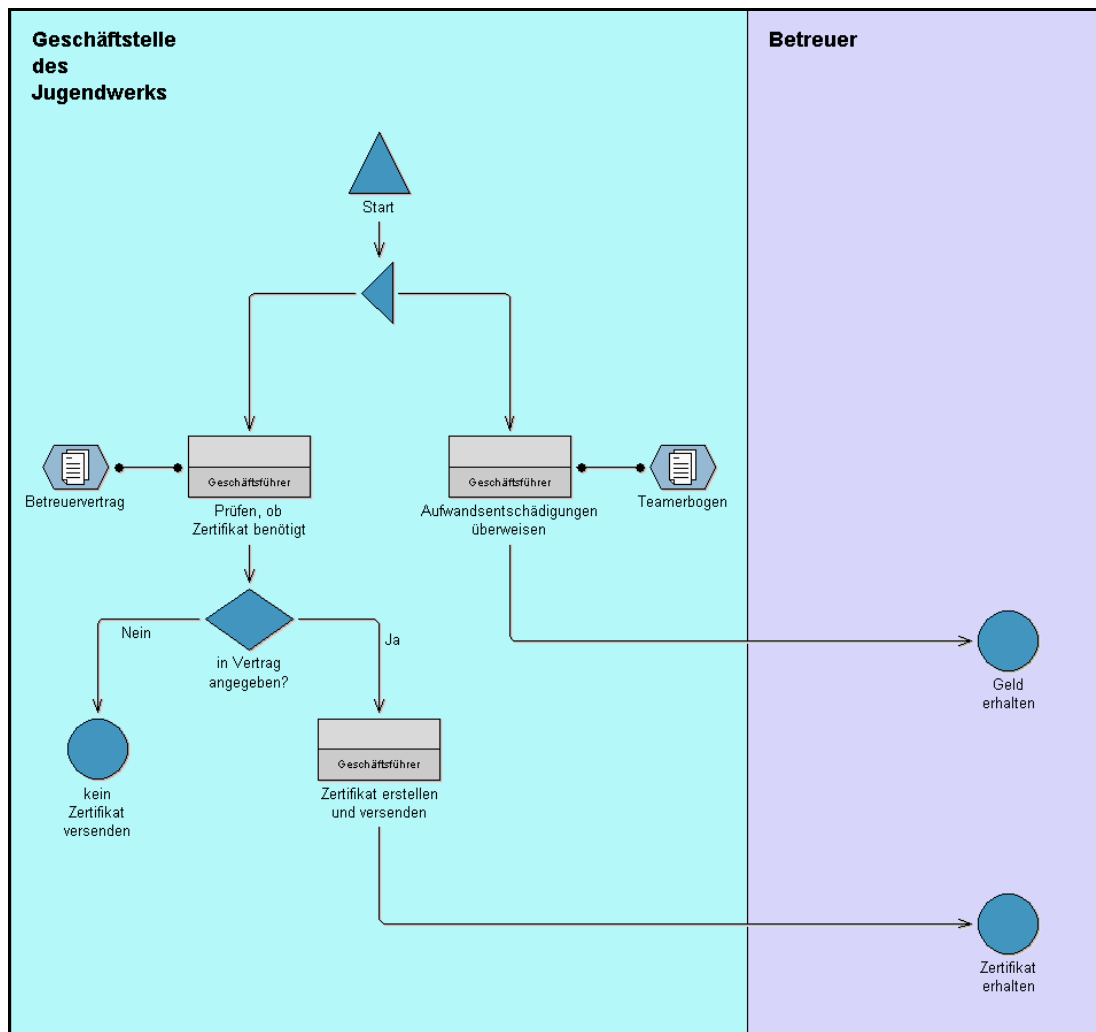


Abb. 18: Prozess „Nach Freizeit“

### Schwachstellen:

Bereits das Eintragen der Teilnehmer in die Zuschusslisten bereitet den Betreuern oftmals einige Probleme, da man aufgrund des Wohnortes nicht immer auf die zugehörige Kreisverwaltung schließen kann. So muss anschließend in der Geschäftsstelle abermals überprüft werden, ob die Zuschusslisten korrekt ausgefüllt sind und gegebenenfalls korrigiert werden. Ein weiteres Problem ergibt sich aus der Tatsache, dass die Angaben wie Bankdaten und Zertifikatsausstellung nur einmal von den Betreuern erhoben werden. In der Praxis spiegelt sich dieses Problem in häufigen Einzelanfragen der Betreuer zur Zertifikatsausstellung und Auszahlung der Aufwandsentschädigungen wider. Somit entstehen auch hier erhöhte Transaktionskosten aufgrund des suboptimalen Informationsflusses.

#### 4.4.2 Betreuer-Bewerbungsverfahren

Neben der Durchführung von Ferienfreizeiten kann das Betreuer-Bewerbungsverfahren als zweiter wichtiger Kernprozess des Jugendwerkes genannt werden. Den Bewerbern stehen unterschiedliche Kommunikationswege zur Kontaktaufnahme mit dem Jugendwerk zur Verfügung. Generell können Interessensbekundungen per Post, per E-Mail, per Fax und telefonisch in die Geschäftsstelle des Jugendwerks eingehen. Mit 86 % stellt dabei der schriftliche Weg per Post gegenüber 14 % per Telefon den größten Anteil dar (siehe Anhang C, Q1). Gegen Ende eines jeden Jahres wird ein Rundschreiben an alle aktuellen Betreuer des Jugendwerks und der bis dato vorgestellten Bewerber verschickt. Dem Rundschreiben liegt ein Teamer-Bogen, welcher in zwei verschiedenen Ausführungen existiert, bei. Den aktuellen Betreuern wird der so genannte Teamer-Bogen A und den Bewerbern der Teamer-Bogen B zugesendet. Im Detail werden folgende Informationen abgefragt:

<b>Teamer-Bogen A</b>	<b>Teamer-Bogen B</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adresse</li> <li>• Geburtstag</li> <li>• Telefon/E-Mail/Fax</li> <li>• Bankverbindung</li> <li>• Besondere Interessen</li> <li>• Bisherige Erfahrungen</li> <li>• Berufstätigkeit</li> <li>• Zur Verfügung stehender Zeitraum</li> <li>• Schulungstermine bestätigen</li> <li>• Frage nach Team-Leitung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adresse</li> <li>• Geburtstag</li> <li>• Telefon/E-Mail/Fax</li> <li>• Bankverbindung</li> <li>• Besondere Interessen</li> <li>• Bisherige Erfahrungen</li> <li>• Zur Verfügung stehender Zeitraum</li> <li>• Schulungstermine bestätigen</li> <li>• Einschränkungen bei Freizeiten</li> <li>• Durchführung als Praktikum</li> </ul>

*Abb. 19: Informationen Teamer-Bogen*

Die von den Betreuern und Bewerbern ausgefüllten Teamer-Bögen werden später in der Geschäftsstelle in Papier-Ordern abgelegt. Gegen Anfang des Jahres finden die in dem Rundschreiben bereits angekündigten eintägigen Bewerber-Castings statt. Während dieser Veranstaltung werden die bereits vorhandenen Bewerberinformationen, sowohl in den Gruppengesprächen als auch in der Mittagspause im Einzelgespräch mit Hilfe einer Access Datenbank nochmals von den Bewerbern abgefragt. Wichtig sind hier neben den bereits in den Teamer-Bögen aufgenommenen Informationen auch die Wünsche der Bewerber bezüglich den angebotenen Reisezielen und eventuellen Wünschen der Zusammenstellung der Betreuer-Teams. Nachdem die Betreuergruppen in einem zeitaufwendigen Verfahren durch die ehrenamtlichen Mitarbeiter zusammengestellt wurden, werden die Bewerber per Post über die zugehörige Freizeit und Betreuergruppe informiert. In dem beiliegenden Betreuervertrag kann noch angegeben werden, ob eine Bescheinigung für die Betreuertätigkeit benötigt wird. Der ausgefüllte und unterschriebene Vertrag wird

dann in der Geschäftsstelle in einem Papier-Ordner abgelegt. Nachdem die Bewerber an zwei Schulungsterminen geschult wurden, gelten sie als offizielle Betreuer des Jugendwerkes und sind somit zur Betreuung von Ferienfreizeiten berechtigt.

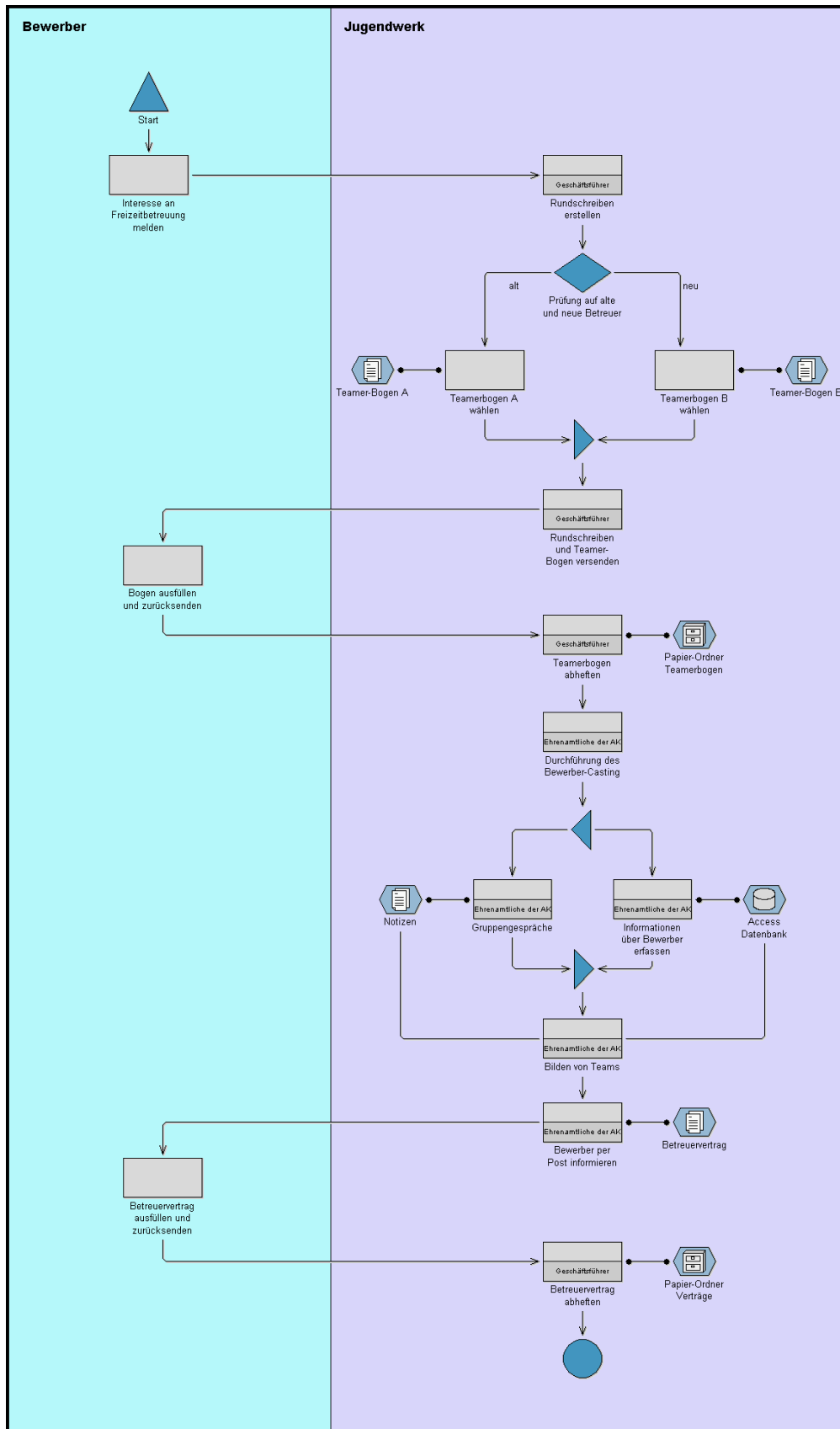


Abb. 20: Prozess „Bewerbungsverfahren“

### Schwachstellen:

Die für die Teamzusammenstellung erforderlichen Informationen, wie z.B. das von den Bewerbern angegebene Zeitfenster zur Teilnahme an den Freizeiten, werden insgesamt dreimal erhoben. Nach der Erfassung dieser Informationen in den Teamer-Bögen vor dem Bewerber-Casting folgt die Aufnahme derselben Information in den Gruppengesprächen und der Access-Datenbank. Neben dieser unnötigen Redundanz der Arbeitsschritte ist vor allem der Kenntnisstand der Ehrenamtlichen über die Bewerber vor Durchführung des Castings zu bemängeln. Würden die zur Teamzusammenstellung benötigten Informationen bereits vor Durchführung des Bewerber-Castings zur Verfügung stehen, wäre die Teamzusammenstellung transparenter und einfacher zu gestalten. Ursprung dieses Problem ist wiederum die lokale Ablage der Bewerberinformationen, sei es in Papierformularen oder in einer Datenbank, die nur auf einem Laptop eines ehrenamtlichen Mitglieds installiert ist.

## 4.5 Datenstruktur

Die für die Ferienfreizeit relevanten Informationen, welche in Form von Formularen und Listen vorliegen, wurden bereits ausführlich in den einzelnen Geschäftsprozessen genannt. Zusätzlich wurden diese jeweils zu den einzelnen Aktivitäten innerhalb der Modelle zugeordnet, so dass auf eine erneute Auflistung dieser Dokumente und Informationen verzichtet wird. Der Freizeit-Ordner, welcher kurz vor Beginn der Freizeiten an die Betreuer übergeben wird, ist in Abbildung x nochmals veranschaulicht. Für jede Freizeit gibt es einen separaten Freizeitordner.

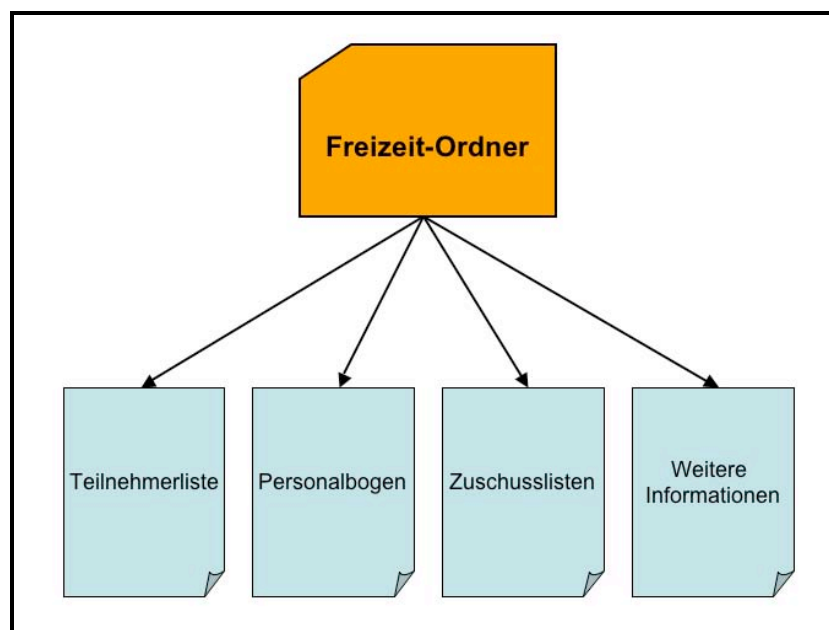


Abb. 21: Freizeitordner

## 4.6 Ist-Analyse bereits bestehender Informationssysteme

Im folgenden Kapitel sollen die bereits bestehenden und teils auch genutzten Informationssysteme und Kommunikationsplattformen innerhalb des Jugendwerkes untersucht werden. Dabei werden Aspekte wie das Nutzungsverhalten und das Einschätzen des empfundenen Nutzens der Beteiligten erörtert. Neben dem BSCW-Dienst und einem Wiki wird vor allem das Social Network „wer-kennt-wen“ als Basis der Kommunikation unter den Betreuern verwendet. Diese einzelnen Plattformen sollen nun nacheinander vorgestellt und untersucht werden.

### 4.6.1 Basic Support for Cooperative Work (BSCW)

Das BSCW Shared Workspace System wurde 1994 von dem Fraunhofer Institut für Angewandte Informationstechnik FIT in Sankt Augustin entwickelt und wird seit dem durch regelmäßige Neuerungen ständig weiterentwickelt. Abbildung 22 zeigt die vielseitigen Einsatzmöglichkeiten und angebotenen Features von BSCW auf. Das Ziel ist es, die Kommunikation sowie den Austausch von Daten innerhalb von Arbeitsgruppen zu jeder Zeit und von jedem Ort aus zu ermöglichen. Im Detail bietet die Software die Möglichkeit, Projekte zu verwalten und zu koordinieren, Termine zu verwalten, den Meinungs austausch und Diskussionen anzuregen und Dokumente verfügbar und weiterverarbeitbar zu machen. Durch eine Authentifizierung per Login mit Name und Passwort sowie einer differenzierten Vergabe von Zugriffsrechten für bestimmte Bereiche oder einzelne Dateien sind zudem Maßnahmen zum Schutz der Daten integriert. Des Weiteren ist auch die Möglichkeit zur Durchführung von Online-Umfragen, sowie die automatische Ereignisbenachrichtigung per Email hervorzuheben (BSCW 2008a).

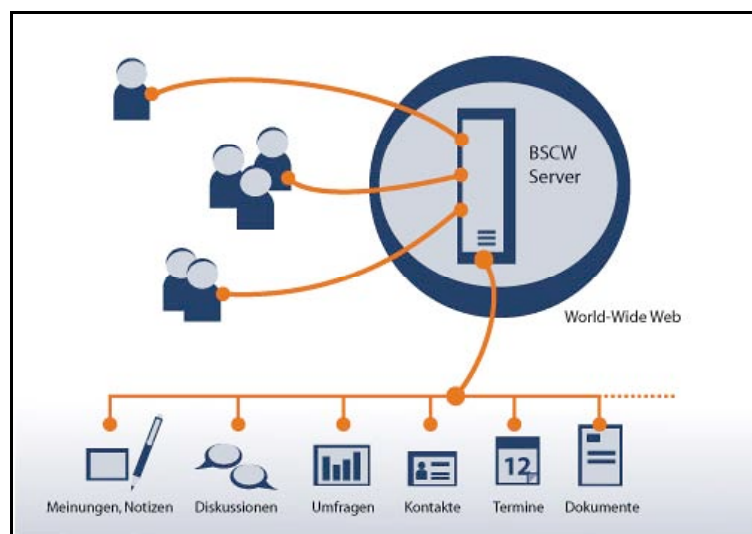


Abb. 22: BSCW Serviceangebot  
Quelle: (BSCW 2008b)



OrbiTeam bietet zwei Lizenzierungsmodelle an (BSCW 2008c). Bei dem Modell Hosted ASP handelt es sich um eine attraktive Alternative zum Aufbau und Instandsetzen einer eigenen IT-Infrastruktur. Solche ASP-Lösungen (Application Service Provider) sind dadurch gekennzeichnet, dass der Nutzer die in Anspruch genommenen Services lediglich über seinen lokal vorhandenen Web-Browser nutzt und steuert. Der Nutzer hat somit die volle Funktionalität, ohne dabei eine eigene Infrastruktur betreiben zu müssen. Dieses Lizenzierungsmodell ist vor allem für kleinere Arbeitsgruppen eine sinnvolle Lösung, da es schnell und relativ kostengünstig eingesetzt werden kann. Des Weiteren bietet OrbiTeam die Möglichkeit, die Software zu kaufen und auf einem kundeneigenen Server zu betreiben. Dies ist vor allem aus Kostengründen für größere Arbeitsgruppen sinnvoll.

Im Jugendwerk kommt BSCW seit Januar 2008 zum Einsatz. Die dazu verwendete BSCW Software wird auf den Servern innerhalb des Netzwerkes der Universität Koblenz betrieben. Für die Mitglieder der einzelnen Arbeitskreise sowie der Geschäftsstelle und des Vorstandes steht die Möglichkeit zur Verfügung, sich in das System einzuloggen. Da die Anwendung von BSCW bislang über die Universität Koblenz erfolgt, ist die Nutzung für das Jugendwerk kostenlos.

Unter den befragten Betreuern des Jugendwerkes kannten lediglich 3% der Befragten diesen Online Dienst. Grund dafür ist sicherlich die Tatsache, dass die Nutzung für die Betreuer bislang nicht vorgesehen ist. Aber auch die aktuellen Nutzer schöpfen die Möglichkeiten bei weitem noch nicht aus. Außer dem aktuellen Geschäftsbericht und Protokollen der letzten Sitzung der Arbeitskreise stehen so gut wie keine Informationen zur Verfügung. Die letzten Dokumente wurden im Februar 2008 hochgeladen. Auch die allen Nutzern zur Verfügung stehende Kalenderfunktion weist ebenfalls kaum eine Nutzung auf.

#### **4.6.2 Jugendwerks-Wiki**

Allgemeint betrachtet bezeichnet man als Wiki eine „[...]webbasierte Software, die es allen Betrachtern einer Seite erlaubt, den Inhalt zu ändern, indem sie diese Seite online im Browser editieren.“ (Ebersbach/Glaser/Heigl 2005, S.10). Es handelt sich somit um offene Content-Management-Systeme, deren Inhalt einfach gelesen und meist auch ohne Anmeldung bearbeitet und verändert werden kann (Lucke 2008, S.139). Das Einsatzpotential von Wikis liegt vor allem in der Erstellung von Dokumentationen, Verfahrensanweisungen und Gebrauchsanleitungen in einer schnellen und leicht verständlichen Form, welche einem breiten unternehmensinternen Nutzerkreis zur Verfügung gestellt werden kann (Komus/Wauch 2006, S.36 f.). Mit Hilfe einer

Benutzerverwaltung sind jedoch Maßnahmen zur Einschränkung der Berechtigungen möglich (Lucke 2008, S.139).

Innerhalb des Jugendwerks wird das so genannte „Jugendwerks-Wiki“ vor allem als Wissensplattform zum Themenbereich Freizeiten für die Betreuer verwendet. Zu erreichen ist das Wiki unter [www.wiki.einmal-im-ferienlager.de](http://www.wiki.einmal-im-ferienlager.de) (Geschäftsbericht 2008, S.11). Neben Informationen zu den einzelnen Freizeiten, sind hier auch Beiträge zu den pädagogischen Richtlinien des Jugendwerkes sowie Informationen zum Bewerber-Casting und den Betreuerschulungen verfasst. Die Beiträge können ohne Anmeldung gelesen und editiert werden. Unter den angemeldeten Nutzern sind auch einige unseriöse Mitglieder, die mit Spam-Nachrichten der Qualität des Wikis schaden. Der Bekanntheitsgrad des Wikis unter den Betreuern des Jugendwerkes ist mit 60% jedoch relativ gering, wenn man bedenkt, dass es als Wissensplattform und als Grundlage für ein zukünftiges Betreuerhandbuch dienen soll (Geschäftsbericht 2006-2008, S.11). Wie in Abbildung 23 zu erkennen ist, wird das Jugendwerks-Wiki von weit mehr als der Hälfte der Betreuer nie oder nur selten genutzt. Das Nutzungsverhalten ist daher noch stark verbesserungsfähig.

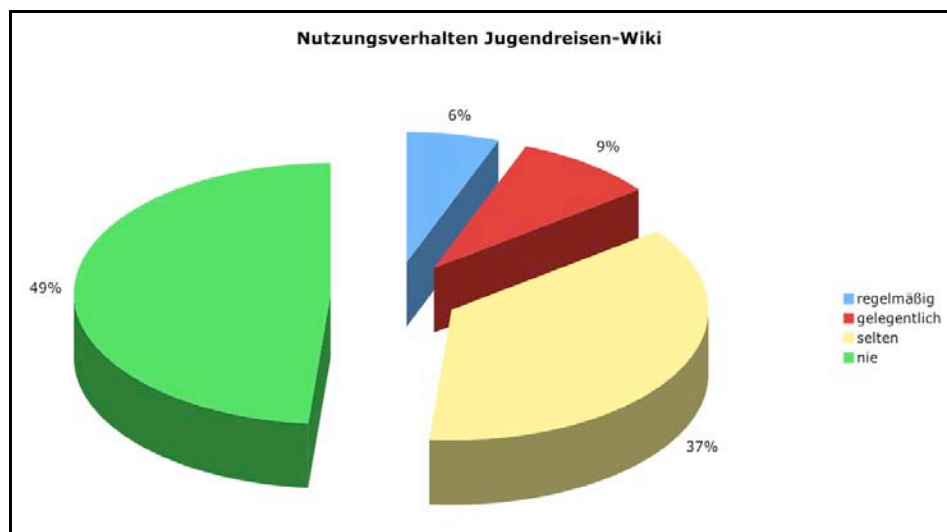


Abb 23: Nutzungsverhalten Jugendwerks-Wiki

Vom Erreichen einer kritischen Masse an Autoren und Lesern, welche wiederum zur Mitwirkung motiviert (Lucke 2008, S.140) ist man noch entfernt. Das Ziel sollte daher sein, den Bekanntheitsgrad innerhalb des Jugendwerkes zu forcieren und das Wiki über ein einheitliches Portal zugänglich zu machen. Zudem sollte überdacht werden, ob das Verfassen oder Editieren von Berichten nicht doch nur nach Anmeldung möglich sein sollte. Auf diesem Wege könnte man den unseriösen Spam-Mitgliedern den Zugang sperren.

### 4.6.3 Wer-kennt-wen

Das Social Network „wer-kennt-wen“ wurde im Oktober 2006 von zwei Studenten der Universität Koblenz gegründet. Mittlerweile zählt es mit derzeit 4,2 Millionen Mitgliedern zu einem der größten und am schnellsten wachsenden Social Networks in Deutschland (WKW 2008). Neben „wer-kennt-wen“ gibt es unzählige weitere Social Networks, welche mit dem Hintergrund geschaffen wurden, Freundes- und Bekanntenkreise ebenso wie Geschäftspartner miteinander zu verbinden. Die Hauptmerkmale von Social Networks sind eine erforderliche Registrierung, die Darstellung von Profilseiten mit Interessen und Tätigkeiten, die Darstellung der Beziehungen zu anderen Teilnehmern des Netzwerks und ein starker Bezug zu realen Sozialbindungen (Ebersbach/Glaser/Heigl 2008, S.79).

Im Rahmen des Jugendwerkes wird das Netzwerk überwiegend von den Betreuern und den Teilnehmern von Ferienfreizeiten genutzt. Innerhalb von Gruppen werden verschiedenste Informationen ausgetauscht. Auf Betreuerseite ist vor allem die Gruppe „Jugendwerk Rheinland“ zu erwähnen, welche aus derzeit 85 Mitgliedern besteht. Möchte man ein Mitglied der Gruppe werden, ist eine Anfrage an den Moderator der Gruppe nötig. Damit möchte man verhindern, dass jeder beliebige Nutzer von „wer-kennt-wen“ auf Informationen des Jugendwerkes zugreifen kann. Konkret werden innerhalb der Gruppe Terminankündigungen, Fotos und weitere Diskussionen, wie z.B. Auswertungen der Freizeit, veröffentlicht. Auch manche Betreuer teams nutzen die Möglichkeiten des Social Networks mittels Gruppen, um den Kontakt untereinander aufzunehmen. Von den befragten Betreuern kennen 91% den Online-Dienst (siehe Anhang B, Q17). Abbildung 24 zeigt das Nutzungsverhalten der befragten Betreuer, von denen immerhin knapp die Hälfte die Plattform regelmäßig nutzen.

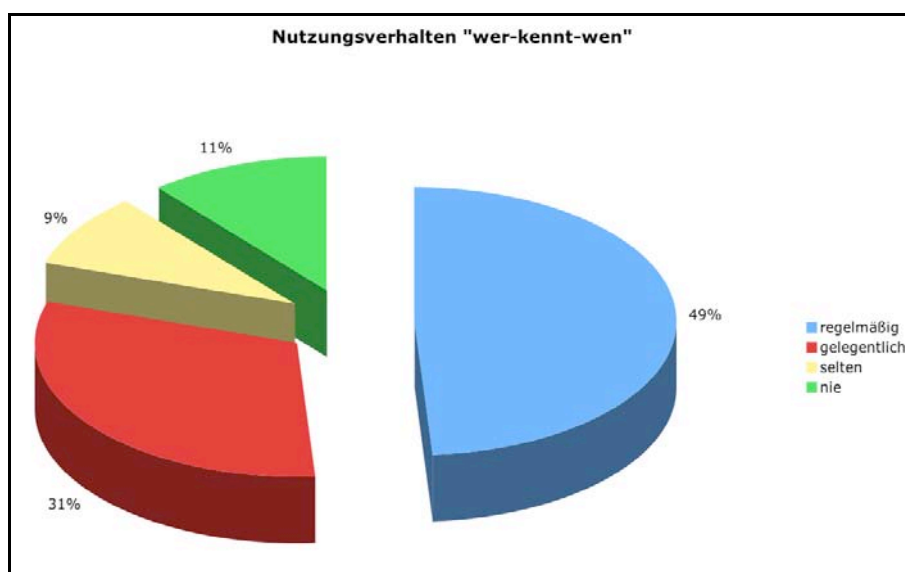


Abb. 24: Nutzungsverhalten „wer-kennt-wen“

Laut der Umfrage unter den Betreuern wird der Dienst vornehmlich zum Kennenlernen (26%), dem Austausch von Erfahrungen (26%) und dem Austausch an Informationen über die Reiseorte (20%) genutzt (Anhang B, Q19). Der empfundene Nutzen des Netzwerkes unter den Betreuern kann insgesamt betrachtet als hoch bezeichnet werden und hat unter allen genutzten elektronischen Kommunikationsplattformen innerhalb des Jugendwerkes den höchsten Nutzen (Anhang B, Q20). Auf Teilnehmerseite werden oftmals von den Teilnehmern selbst Gruppen der jeweiligen Freizeit gegründet. Diese dienen, ebenso wie unter den Betreuern, dem Kontakt- und Informationsaustausch. Nach der Freizeit werden oftmals die von den Teilnehmern erstellten Bilder der Gruppe zur Verfügung gestellt.

Die Verwendung eines Social Networks für die Kommunikation und Informationsbereitstellung innerhalb Unternehmen und Organisationen ist kritisch zu betrachten. Neben den Vorteilen können sich auch einige Nachteile und Probleme ergeben, welche weitreichende Folgen für das Jugendwerk haben können. Als Vorteil kann aufgeführt werden, dass das Netzwerk „wer-kennt-wen“ vor allem in der Region rund um Koblenz sehr bekannt ist und viele Mitglieder hat. Dadurch können die Aktivitäten der Teilnehmer, z.B. durch das Gründen und Teilnehmen an Gruppen der einzelnen Freizeiten, durchaus als Werbeeffect innerhalb des Kontaktkreises des jeweiligen Teilnehmers betrachtet werden. Zusätzlich wird der Informationsfluss, sowohl unter den Betreuern als auch unter den Teilnehmern mit Hilfe des sozialen Netzwerkes verbessert. Gleichzeitig birgt dies aber auch einige Gefahren. So sind z.B. die in den Mitgliederprofilen angegebenen persönlichen Daten und Informationen innerhalb der Gruppen keineswegs sicher. Durch den Einsatz falscher Identitäten ist ein Zugriff auf die Informationen innerhalb der Gruppen spielend einfach. Je nach Informationsinhalten können so auch organisationsinterne Daten an die Öffentlichkeit gelangen (Ebersbach/Glaser/Heigl 2008, S.94). Da solche Netzwerke oftmals Privates und „Geschäftliches“ vermischen, ist es zudem für andere Mitglieder kein Problem, Informationen über die Betreuer einzusehen. Dies kann vor allem dann problematisch werden, wenn sich beispielsweise die Eltern über die Betreuer informieren. So wirkt beispielsweise eine Teilnahme an der Gruppe „Anti-Alkoholverbot“ eines Betreuers mit besonderem Maße abschreckend. Hier zeigt sich allerdings auch wieder das allgemeine Problem der aus ehrenamtlich besetzten Organisationen, da man den Mitgliedern die Nutzung solcher Social Networks wohl kaum untersagen oder eingrenzen kann.

## 5 Anforderungskatalog

Die durch die Interviews und Umfragen gewonnen Informationen der Stakeholder werden nachfolgend in einer tabellarischen Übersicht in Form eines Anforderungskataloges dargestellt. Zusätzlich sind die aus der Schwachstellenanalyse hervorgegangenen Anforderungen mit eingeflossen. Die Anforderungen sind dabei nach den einzelnen Stakeholdern gegliedert und in verschiedene Arten von Anforderungen unterteilt. Des Weiteren wird die Priorität jeder Anforderung in "Muss" und "Soll" Kriterien angegeben.

Anforderungen an ein Online-Reise-Portal und Buchungssystem					
Sicht	Kategorie	Anforderung	Muss	Soll	Bemerkungen
Kunde	funktional	Details zu einzelnen Unterkünften müssen abrufbar sein.	✓		Kurzbeschreibung, Lage, Ausstattung, Fotos, externe Links
		Aktuelle Anzahl freier Plätze muss jederzeit ersichtlich sein.	✓		für jede einzelne Freizeit
		Anzahl der Teilnehmer muss ersichtlich sein.	✓		für jede einzelne Freizeit
		Anzahl der Betreuer muss ersichtlich sein.	✓		für jede einzelne Freizeit, z.B. in Form eines Betreuer-schlüssels
		Informationen über Betreuer müssen einsehbar sein.	✓		z.B. Alter, Erfahrungen, Kompetenzen
		Auskunft über Aktivitäten und Ausflüge innerhalb der Freizeit.	✓		z.B. Wochenplanung
		Details zur Anreise müssen einsehbar sein.	✓		z.B. Länge der Überfahrt, Verpflegung
		Eine Freizeit muss per Online-Formular buchbar sein.	✓		
		Nach Online-Buchung soll eine E-Mail als Bestätigungseingang automatisch generiert werden.		✓	
		Eine Auswahl des bevorzugten Kommunikationsmittels sollte bei Kontaktaufnahme angebar sein.		✓	
	Kontaktaufnahme mit Teilnehmern der gleichen Freizeit sollte möglich sein.		✓		Angabe bei Anmeldung, ob Kontaktdaten veröffentlicht werden dürfen.
	Bedienbarkeit	Die Benutzung des Portals muss einfach und intuitiv sein.	✓		
		Eine Suchfunktion muss vorhanden sein.	✓		
Datenschutz	Für die Erhebung der personenbezogenen Daten muss eine Einwilligung eingeholt werden.	✓		z.B. durch Checkboxes und Hinweistexte	

Betreuer	funktional				
		Teilnehmerlisten müssen jederzeit einsehbar sein.	✓		
		Detailinfos über Teilnehmer müssen jederzeit einsehbar sein.	✓		Informationen stehen in Personalbogen.
		Informationen über Betreuergruppen muss jederzeit ersichtlich sein.	✓		
		Tipps zu den einzelnen Ferienorten müssen jederzeit einsehbar sein.	✓		
		Die Zertifikatsausstellung soll auf Wunsch angefordert werden können.		✓	

Bewerber	funktional				
		Bewerbung sollte per Online-Formular möglich sein		✓	
		Termine für Schulungen sollten einsehbar sein.		✓	z.B. mit einer Kalenderfunktion
		Benötigte Vorkenntnisse sollten einsehbar sein.		✓	
		Bewerbung sollte per Online-Formular möglich sein		✓	
		Automatische Generierung einer E-Mail nach Online-Buchung als Bestätigungseingang.		✓	

Jugendwerk	funktional				
		Kontakt Daten von Interessenten müssen in einer Datenbank gespeichert werden.	✓		
		Kontakt Daten von Teilnehmern müssen in einer Datenbank gespeichert werden.	✓		
		Kontakt Daten von Erziehungsberechtigten müssen in Datenbank einer gespeichert werden	✓		u.a. zur Rechnungserstellung
		Kontakt Daten der Betreuer müssen in einer Datenbank gespeichert werden	✓		
		Kontakt Daten der Bewerber müssen in einer Datenbank gespeichert werden.	✓		
		Die Anbindung eines Content-Management-System muss möglich sein.	✓		
		Die Finanzbuchhaltung soll Zugriff auf das Informationssystem haben.		✓	v.a. auf Rechnungen und Stornierungen
		Die Anwendung muss Teilnehmerlisten automatisch generieren.	✓		
		Die Anwendung muss Rechnungen automatisch generieren.	✓		
		Die Rechnungen müssen nach Postleitzahl sortiert ausgegeben werden können.	✓		
		Dem Jugendwerk soll eine ständig verfügbare und aktuelle Offene-Posten-Liste vorliegen.		✓	
		Stornierungen sollen der Finanzbuchhaltung weitergegeben werden.		✓	
		Es sollen beliebige Abfragen möglich sein.		✓	
	<b>Datensicherheit</b>	Die Daten müssen vor unberechtigtem Zugriff geschützt werden.	✓		z.B. durch Firewall, Zugangsbeschränkungen
		Die Integrität der Daten muss gewährleistet sein.	✓		vor allem bei der Übertragung sensibler Daten, z.B. durch SSL-Verschlüsselung
		Eine Möglichkeit zur Sicherung der Daten muss gegeben sein.	✓		Backup-Systeme



## 6 Soll-Konzept

In diesem Kapitel wird auf Grundlage der Schwachstellenanalyse und des Anforderungskatalogs ein Soll-Konzept erarbeitet. Dazu wird in Kapitel 6.1 ein erster grober Entwurf der Neuerungen vorgestellt, um die nachfolgenden Kapitel besser verstehen zu können. In Kapitel 6.2 und 6.3 werden die an die Schwachstellenanalyse und Anforderungserhebung angepassten und optimierten Prozesse detailliert beschrieben und in Prozessmodellen graphisch veranschaulicht. Teilweise sind dabei auch komplett neu gestaltete Geschäftsprozesse, wie z.B. das Online-Buchungsverfahren, entwickelt worden. Der „Business-Process-Reengineering-Gedanke“ der Neugestaltung von Geschäftsprozessen kam somit hier voll zum Tragen. Kapitel 6.4 beschäftigt sich mit dem konzeptionellen Entwurf eines Datenmodells, welches in einer späteren Phase des Projektes zur Implementierung des Datenbankmanagementsystems (DBMS) genutzt werden kann. Abschließend werden in Kapitel 6.5 nochmals die für die IKT-Infrastruktur benötigten Hard- und Softwarekomponenten aufgelistet und beschrieben.

### 6.1 Grob-Konzept

Um die Geschäftsprozesse und die damit verbundenen Informationsflüsse zu optimieren, bedarf es einigen grundlegenden Änderungen an der IT-Infrastruktur. Diese sind in den folgenden Unterkapiteln beschrieben, um einen Überblick über das geplante Soll-Konzept zu erhalten.

#### 6.1.1 Web-Datenbank

Wie sich in der Schwachstellenanalyse der einzelnen Ist-Prozesse gezeigt hat, stellt das größte Problem die traditionelle Dateiverarbeitung in Form von lokal gespeicherten Informationen dar. Unter dieser Form der Speicherung, sei es in Papierform oder in lokal gespeicherten Dokumenten wie z.B. die Personalbögen und Teilnehmerlisten, leidet daher vor allem der Informationsfluss. Zusätzlich erscheinen durch die dabei entstandenen Medienbrüche bei der Weitergabe von Informationen Transparenzlücken.

Diese Problematik lässt sich durch den Einsatz einer relationalen Datenbank mit einem entsprechenden DBMS jedoch nahezu vollständig lösen. Die Vorteile des Einsatzes einer Datenbank sind neben der Nutzung von Standards, welche die Informationsflüsse und Kooperation zwischen verschiedenen Organisationseinheiten verbessern, vor allem die Verfügbarkeit aktueller Daten für alle Benutzer bei gleichzeitigem Zugriff, sowie die persistente Speicherung der Daten

(Staud 2006, S.2). Sobald die Datenbank implementiert ist, sind auch kürzere Entwicklungszeiten für Anwendungen innerhalb der Datenbank als Vorteil aufzuzählen. Ebenso ist man bei sich ändernden Anforderungen wie beispielsweise der Organisationsstruktur flexibel (Elmasri/Navathe 2002, S.40). Mit Hilfe eines DBMS kann die Datenbank administriert und gepflegt werden. Dazu zählen beispielsweise Zugriffsbeschränkungen, Redundanzkontrollen, eine Mehrbenutzerverwaltung, sowie die Darstellung komplexer Beziehungen zwischen den Daten (Elmasri/Navathe 2002, S.41 f.). Diese Datenbank soll auf einem Web-Server mit integriertem E-Mail-Server implementiert werden.

### **6.1.2 Reise-Portal**

Da die Durchführung von Freizeiten und das Anwerben von Betreuern zu den Kernprozessen des Jugendwerks zählen, sollte das Angebot daher auch auf einer eigenen Homepage im Rahmen eines Online-Reise-Portals dargestellt werden. Da Portale der ganzheitlichen Unterstützung von Kundenprozessen dienen, werden diese in der Literatur auch oft als Kundenprozessportale bezeichnet (Reichmayr 2003, S.20). Das Portal dient somit als zentrale Anlaufstelle für die Stakeholder (Kunden, Interessenten, Bewerber, Betreuer) der Organisation. Den Betreuern soll zusätzlich ein zugangsgeschützter Bereich zur Verfügung stehen, in dem sie zukünftig alle für sie relevanten Informationen jederzeit und von jedem Ort aus einsehen können.

Für den Austausch der Daten zwischen den im Reise-Portal verfügbaren Formularen und der Datenbank kann das XML Datenformat verwendet werden, da es insbesondere im Datenaustausch zwischen Datenbanken und Webbrowsern zu einem wichtigen Werkzeug geworden ist (Kayser 2007, S.5). Mit Hilfe von XML wird die logische Struktur von Dokumenten festgelegt, so dass eine Übertragung z.B. in eine relationale Datenbank stattfinden kann.

### **6.1.3 Web-Content-Management-System**

Die redaktionelle Bearbeitung des Portals kann dabei durch den Einsatz eines Web-Content-Management-Systems (WCMS) erfolgen. Dieses unterstützt den Anwender bei der Erstellung, Präsentation und Distribution von Inhalten (Kretschmar/Dreyer 2004, S.195). Somit wird keine Fachkenntnis der Autoren in Programmiersprachen wie z.B. HTML benötigt. Das Funktionsprinzip von WCMS beruht auf der Trennung von Layout und Inhalt (Mager 2008, S.6). Da das Layout über Vorlagen (Templates) erstellt wird, muss der Nutzer lediglich die verschiedenen Bausteine wie z.B. Überschrift – Text – Bild definieren (Mager 2008, S.6). Durch diese strikte

Trennung von Inhalt und Layout kann ein WCMS daher auf verschiedenen Endgeräten genutzt werden (Kretschmar/Dreyer 2004, S.195). Weitere Vorteile des Einsatzes eines WCMS sind die Steigerung der Aktualität und Qualität der Web-Seite, die Automatisierung von bestimmten Aufgaben, sowie eine individuell gestaltbare Rechtevergabe für die Autoren (Mager 2008, S.7).

Eine Übersicht aller benötigten Komponenten wird in Abbildung 25 graphisch veranschaulicht. Eine detaillierte Beschreibung der einzelnen Komponenten folgt in Kapitel 6.5.

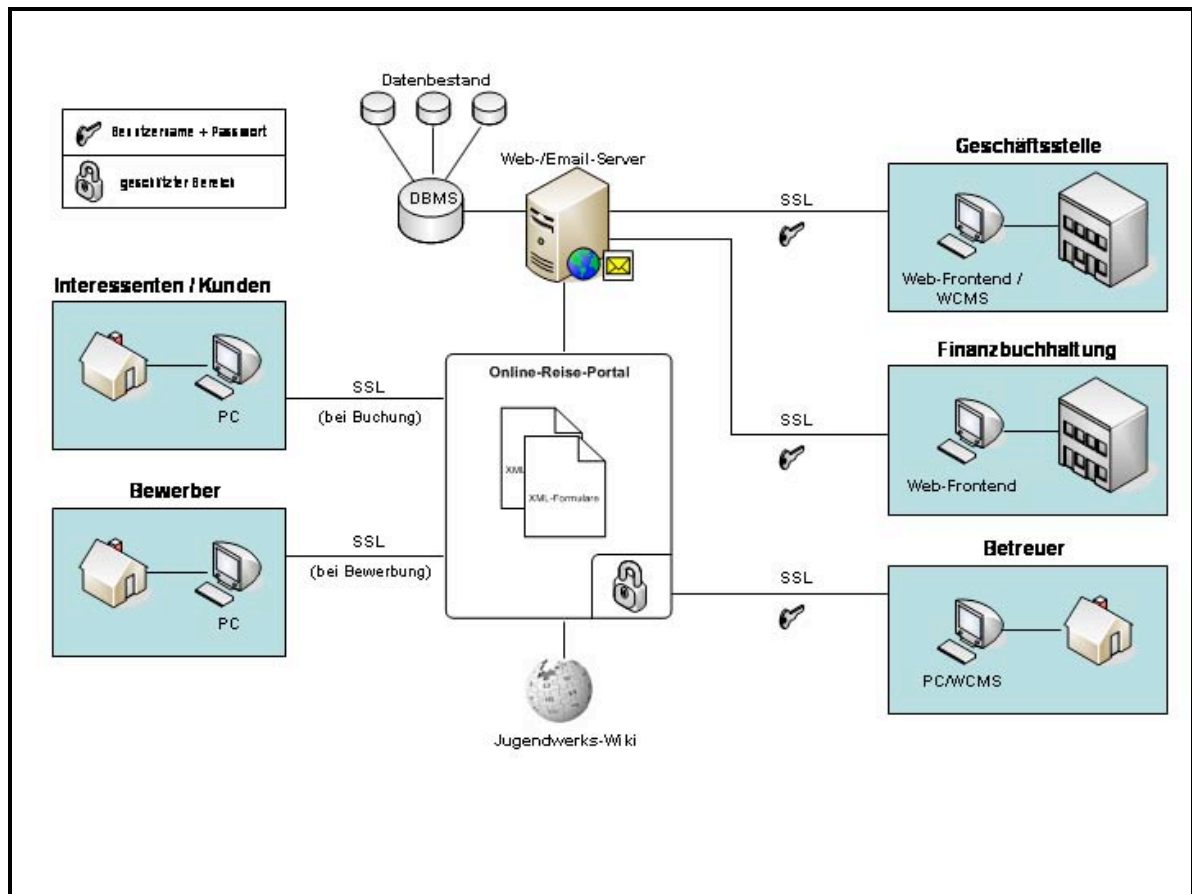


Abb. 25 : Übersicht Grob-Konzept

Das Zusammenspiel der in diesem Grob-Konzept vorgestellten Komponenten wird in der folgenden Modellierung der Soll-Prozesse deutlich (siehe Kapitel 6.2).

## 6.2 Soll-Prozess „Durchführung von Ferienfreizeiten“

In Abbildung 26 ist der Soll-Gesamtprozess zur Durchführung von Ferienfreizeiten dargestellt. Nach der Katalogzusendung hat der Kunde nun die Möglichkeit, neben der klassischen Buchung (Offline-Buchung), auch eine Online-Buchung zu nutzen. Zusätzlich wurde der Subprozess Stornierung in den Gesamtprozess übernommen. Die in den Dreiecken dargestellten Subprozesse werden in diesem Kapitel nach und nach erläutert und modelliert, um das Verbesserungspotential der erarbeiteten Lösungen zu verdeutlichen.

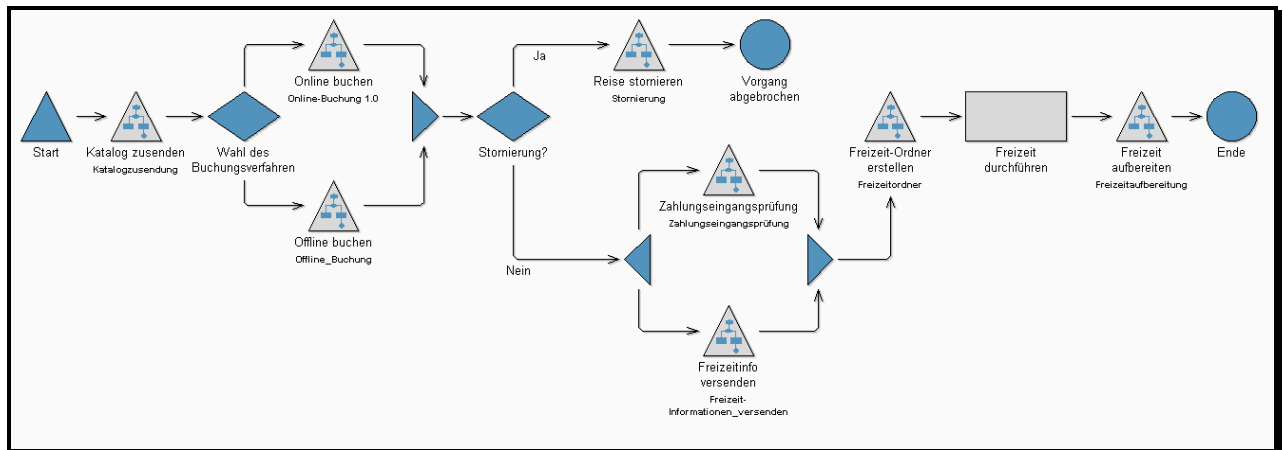


Abb. 26: Soll-Gesamtprozess „Ferienfreizeit“

### 6.2.1 Katalogzusendung

Nachdem eine Kataloganfrage in die Geschäftsstelle eingegangen ist, werden die Kontaktdaten des Interessenten über das Web-Frontend im System erfasst, sofern es sich um einen Neukunden handelt. Das DBMS speichert die Daten in der Datenbank ab. Anhand der in der Datenbank hinterlegten Kontaktdaten kann der Katalog anschließend per Post versendet werden.

Bei Sammelversendungen am Ende eines Jahres hat man nun somit die Möglichkeit, auch den Interessenten, die im aktuellen Jahr nicht als Kunde registriert waren, einen Katalog zukommen zu lassen. Zusätzlich besteht nun die Gelegenheit, sich alle Kontaktadressen nach Postleitzahlen sortiert ausgeben zu lassen. Diese könnten beispielsweise in Form eines Anschreibens oder Adress-Etiketts über das System ausgegeben werden.

Ein weiterer durch die Aufnahme der Kontaktdaten entstandener Vorteil ist die Unterscheidung nach Kunden und Interessenten. Dies kann vor allem bei marketingtechnischen Entscheidungen, wie z.B. bei der Durchführung von Werbekampagnen, sehr sinnvoll sein

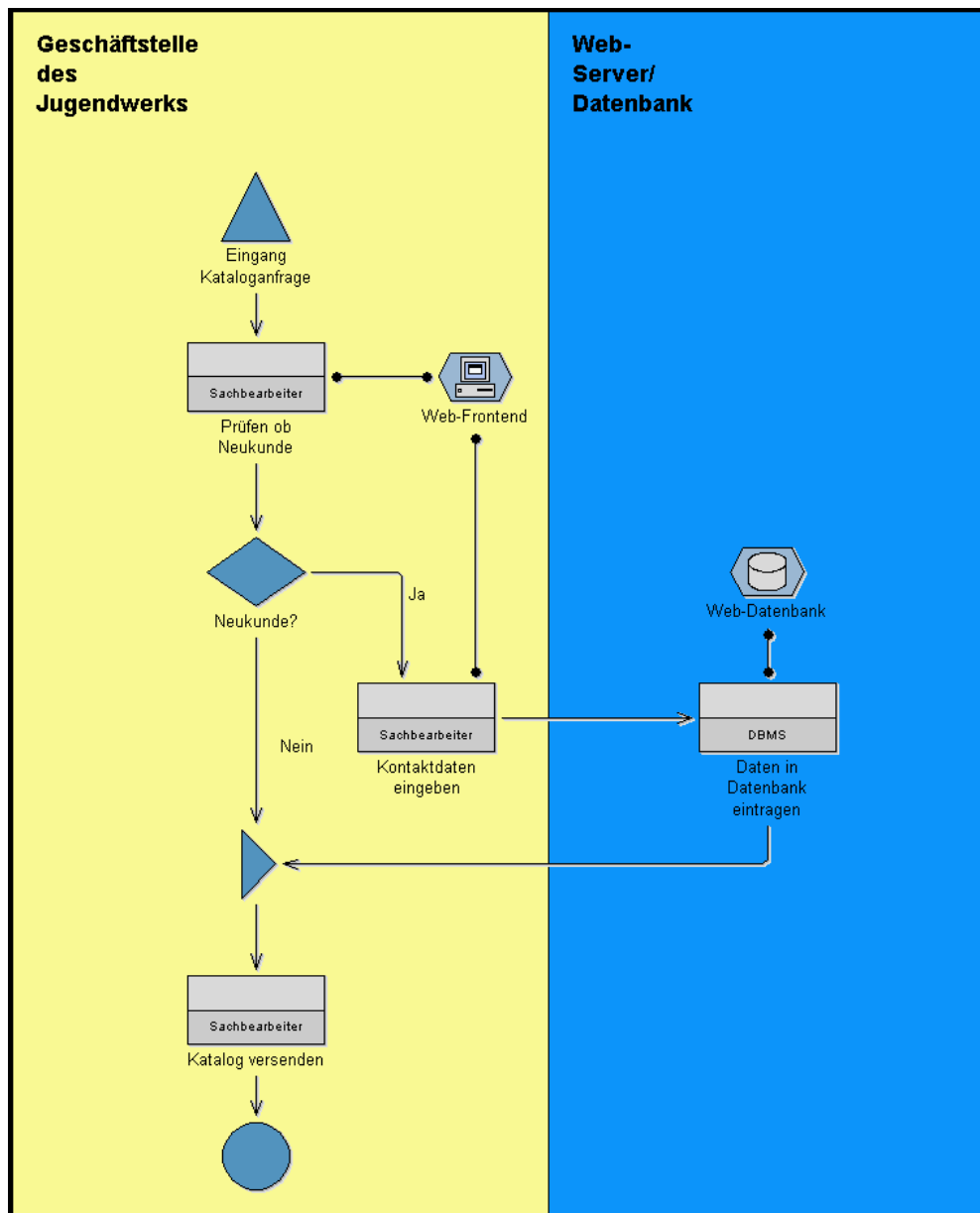


Abb. 27: Soll-Prozess „Katalogzusendung“

Abbildung 28 zeigt zusammenfassend nochmals die Schwachstellen und die jeweils dazu erarbeiteten Lösungsansätze im Rahmen des Prozesses „Katalogzusendung“.

Schwachstelle	Lösung
Interessenten wurden nicht erfasst.	Interessent wird im System dauerhaft erfasst.
Kein Überblick und keine Auswertungsmöglichkeiten in Bezug auf Kunden- / Interessentenverhältnis	Durch Abfragen in der Datenbank sind nun beliebige Auswertungen möglich.
Arbeits- und zeitintensives Sortieren von Postsendungen nach Postleitzahlen.	Datenbank generiert auf Wunsch beliebig sortierte Datensätze, welche in Formulare zum Ausdrucken übernommen werden können.

Abb. 28: Schwachstellen vs. Lösungen „Katalogzusendung“

## 6.2.2 Buchung von Ferienfreizeiten

Die Buchung soll nun neben der klassischen Buchungsvariante, auch online durchführbar sein. Unterstützt wird diese Maßnahme auch durch die Befragung unter den Kunden des Jugendwerks, von denen sich 67% vorstellen können, eine Online-Buchung in Zukunft zu nutzen (Anhang A, Q19). Nachfolgend sind die beiden Prozesse detailliert beschrieben und in Prozessmodellen graphisch veranschaulicht.

### 6.2.2.1 *Online-Buchung*

Entscheidet sich der Interessent einer Ferienfreizeit für eine Online-Buchung, so kann er diese über einen entsprechenden Link im Reise-Portal tätigen. Über den Link wird der Besucher nun auf das Online-Anmeldeformular geführt. Dort muss er seine Kontaktdaten und weitere für die Freizeit relevanten Informationen in ein Online-Formular eintragen. Dazu zählen die Detailinformationen des Interessenten, welche früher separat in dem so genannten Personalbogen erhoben werden mussten. Die Zuordnung des Landkreises bzw. der zuständigen Kreisverwaltung kann dabei auch automatisch anhand der Postleitzahl vorgenommen werden. Dies kann später bei der Erstellung der Zuschusslisten von großem Vorteil sein, da für jeden Landkreis unterschiedliche Formulare existieren.

Zusätzlich sollten für die Rechtsverbindlichkeit der Anmeldung eine Checkbox zum Akzeptieren der AGB's oder ein weiterer verbindlicher Hinweis, sowie eine Datenschutzerklärung des Jugendwerkes vorhanden sein. Für die weitere Vorgehensweise ist es zudem wichtig, ob der Interessent eine elektronische Zusendung der Teilnahmebestätigung (in Form einer Rechnung) wünscht, oder diese lieber per Post zugesendet haben möchte. Dies kann durch eine zusätzliche Abfrage innerhalb des Online-Formulars geschehen. Der Hintergrund ist folgender: Neben einer schnelleren Abwicklung und Kontaktaufnahme, welche von einigen Kunden explizit im Rahmen der Umfrage angesprochen wurde, können vor allem Porto- und Papierkosten eingespart werden. Zudem wird die Sachbearbeiterin beim Versand der Dokumente entlastet. In der Umfrage unter den Kunden gaben 55% der Befragten an, dass sie sich vorstellen können, Informationen überwiegend auf elektronischem Wege zu erhalten (Anhang A, Q20). Nachdem der Interessent seine Angaben vervollständigt hat, sollte er das Anmeldeformular nochmals einsehen können, bevor er seine Anmeldung abschickt. Hilfreich wäre dabei auch eine automatische Hinweisen, falls Pflichtfelder nicht oder falsch ausgefüllt wurden. Unterstützt werden könnte der Interessent zudem durch einen Hilfstext, der beim Zeigen des Cursors auf die entsprechende Zeile erscheinen sollte.

Die im Anmeldeformular aufgenommenen Daten werden anschließend in ein XML-Formular übertragen, welches an den Webserver mit der Web-Datenbank übergeben wird. Das DBMS der Web-Datenbank trägt nun die Daten in die entsprechende Web-Datenbank ein. Anhand der in der Datenbank hinterlegten Informationen und einer Rechnungsvorlage wird die Rechnung generiert und im System gespeichert. Die fertig gestellte Rechnung wird sodann gleichzeitig an die Finanzbuchhaltung und die Geschäftsstelle des Jugendwerks versendet. Dies kann z.B. durch das Implementieren eines entsprechenden PHP-Mail-Scriptes und die Anbindung an einen Mailserver realisiert werden. Die an die Finanzbuchhaltung gesendete Rechnung kann anschließend von der Buchhalterin in das Finanzbuchhaltungssystem der AWO gebucht werden, während die an die Geschäftsstelle des Jugendwerks versendete Rechnung in Papierform abgelegt wird.

In einem nächsten Schritt prüft die Web-Datenbank, ob ein elektronischer Versand der Rechnung vom Interessenten gewünscht wurde. Ist dies der Fall, so wird eine E-Mail mit der Rechnung als Anhang an den Interessenten versendet. Gleichzeitig erhält die Geschäftsstelle eine Bestätigungsnachricht nach dem erfolgreichen Versand der Rechnung an den Kunden. Wurde eine Zusendung der Rechnung per Post gewünscht, erzeugt das System eine entsprechende Nachricht an die Geschäftsstelle, so dass diese eine Rechnung über das Web-Frontend anfordern, ausdrucken und schließlich versenden kann.

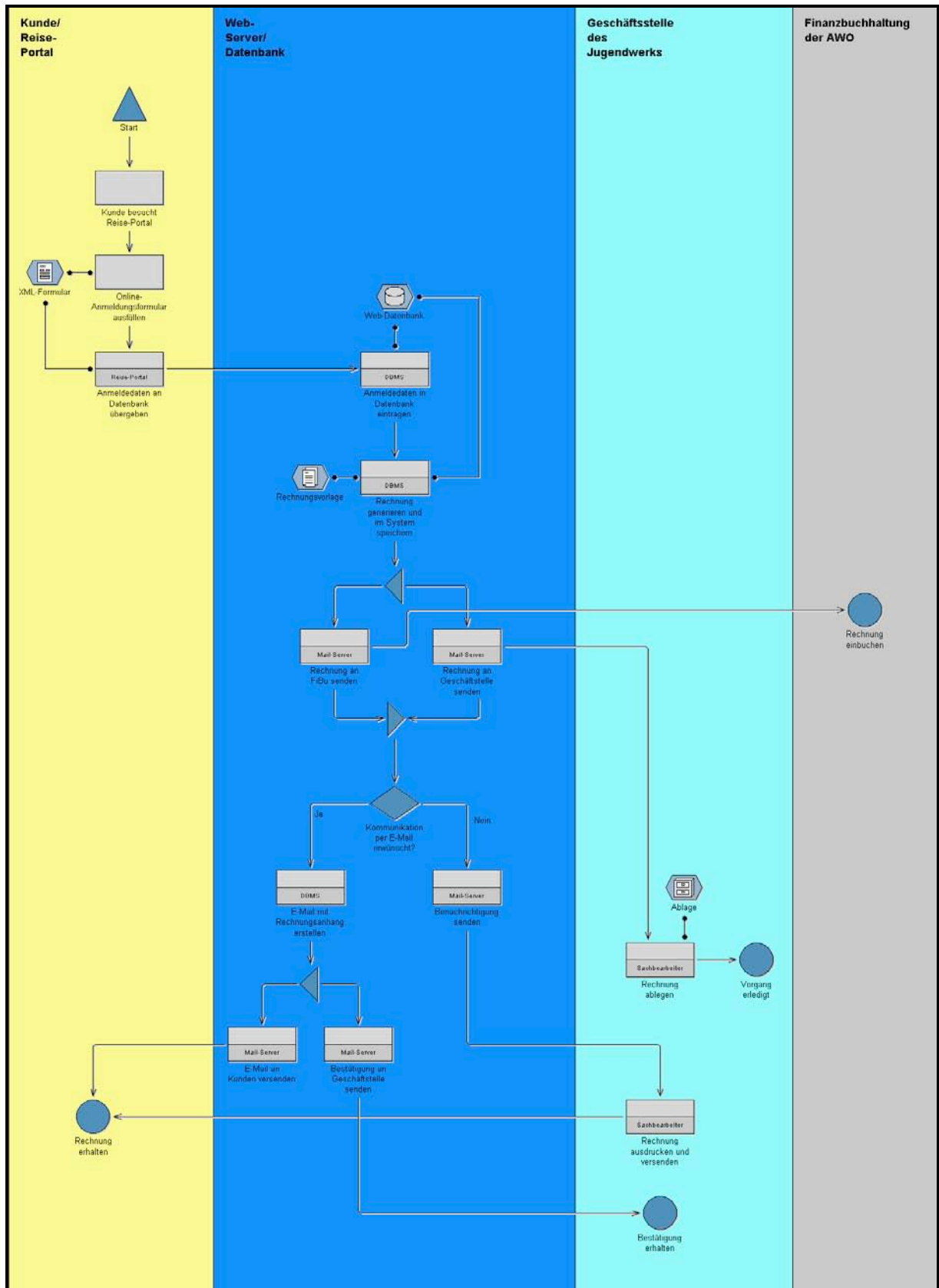


Abb. 29: Soll-Prozess „Online-Buchung“



### 6.2.2.2 *Klassische Buchung*

Bei Eingang einer Anmeldung per Post, Fax, Telefon oder E-Mail sollen die für die Buchung relevanten Informationen durch einen Mitarbeiter der Geschäftsstelle im System erfasst werden. Dies geschieht mit Hilfe des Web-Frontends, welches von jedem beliebigen PC mit Internetzugang aus dem Browser heraus bedient werden kann. Nach erfolgreicher Anmeldung mit Benutzername und Passwort am System kann der Mitarbeiter nun die Anmeldeinformationen im System erfassen. Gibt der Benutzer seinen Benutzernamen mehrmals (z.B. drei Mal) falsch ein, wird der Zugriff auf das System gesperrt. Diese Maßnahme soll dazu dienen, die sensiblen Daten und Informationen vor unberechtigtem Zugriff zu schützen.

Das DBMS überträgt die Daten anschließend zur Speicherung und Weiterverarbeitung in die Datenbank. Sobald die Daten in der Datenbank erfasst sind, kann der Mitarbeiter die Rechnung über das Web-Frontend anfordern. Mittels einer im System hinterlegten Rechnungsvorlage und den benötigten Informationen aus der Datenbank wird eine Rechnung generiert und im System gespeichert, z.B. im PDF oder Word-Format. Sobald die Rechnung generiert wurde, wird diese automatisch an die Finanzbuchhaltung weitergeleitet, so dass die Rechnung unverzüglich in das Finanzbuchhaltungssystem gebucht werden kann. Die Rechnung kann gleichzeitig von einem Mitarbeiter angefordert und ausgedruckt werden, damit sie in der Ablage gesichert und dem Kunden zugesendet werden kann.

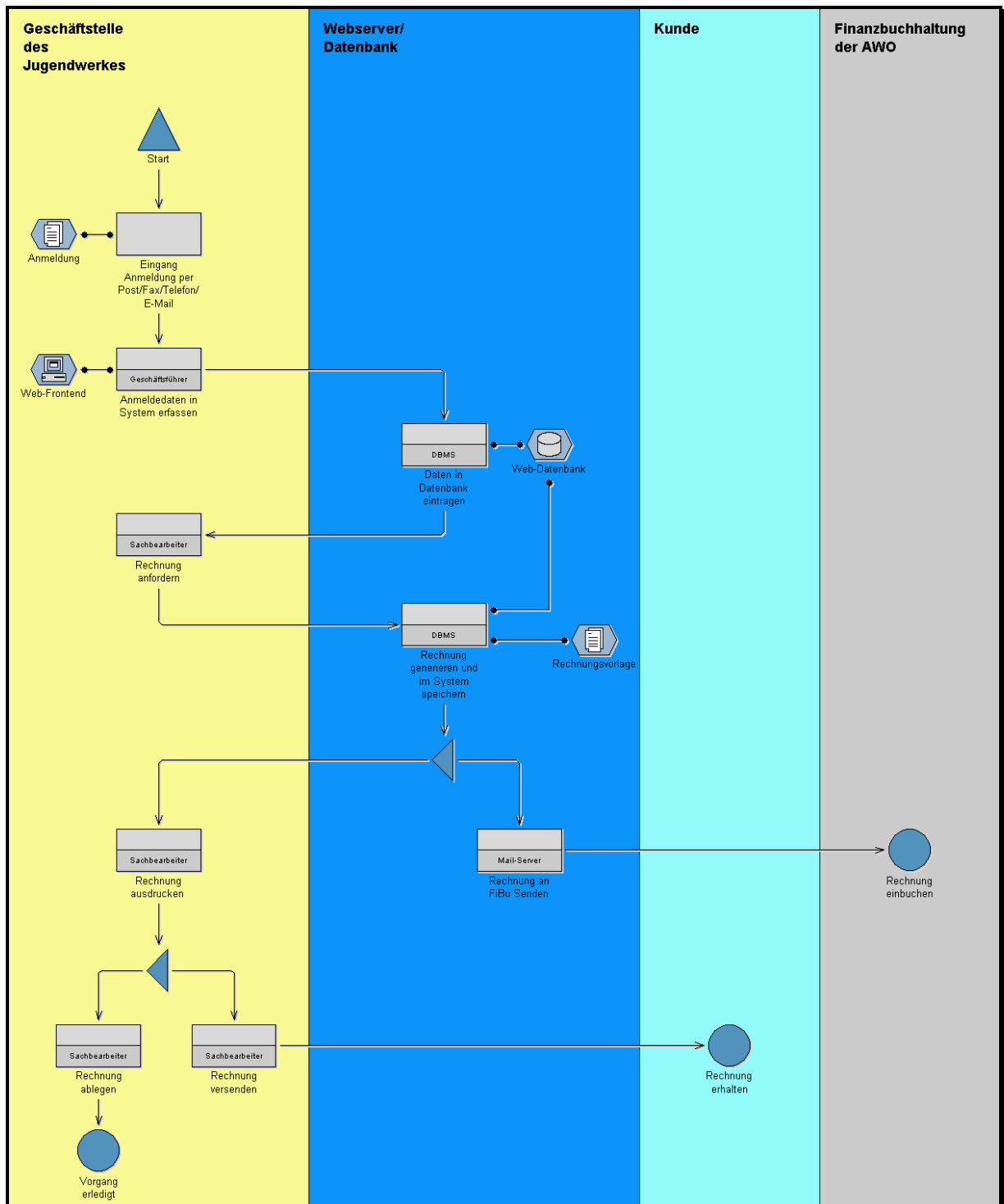


Abb. 30: Soll-Prozess „Klassische-Buchung“

Die in der Ist-Analyse aufgedeckten Schwachstellen werden durch die Neugestaltung des Buchungsprozesses ausgemerzt. Abbildung 31 zeigt zusammenfassend nochmals die Schwachstellen und die jeweils dazu erarbeiteten Lösungsansätze im Rahmen der Prozesse „Online“ und „Klassische Buchung“.

Schwachstelle	Lösung
Kompletter Datenbestand nur lokal gespeichert (meistens in Papierform).	Kundendaten in Web-Datenbank jederzeit verfügbar und abrufbar.
Relativ langer Zeitraum bis zur Rechnungszusendung.	Automatische Generierung und Zusendung per E-Mail (falls gewünscht).
Verzögerter Informationsfluss durch Medienbruch zwischen Jugendwerk und Finanzbuchhaltung.	Automatische Zustellung der Rechnungen per E-Mail (alternativ: Anbindung an FiBu-Software).
Mühsames Erstellen der Rechnungen.	Automatische Generierung der Rechnungen mit den in der Datenbank hinterlegten Informationen.
Anlegen von Teilnehmerlisten.	Entfällt (bei Online-Buchung werden die Daten in Datenbank gespeichert und sind somit abrufbar).
Anlegen von Rechnungsadressen.	Entfällt (bei Online-Buchung werden die Daten in Datenbank gespeichert und sind somit abrufbar).
Anzahl aktueller freier Plätze nicht einsehbar.	Durch Aktualität der Daten in der Datenbank ist die Einsicht im Reise-Portal möglich.
Relativ hohe Porto- und Papierkosten.	Durch E-Mail Kommunikation deutliche Ersparnisse.

Abb. 31: Schwachstellen vs. Lösungen „Buchung von Ferienfreizeiten“

### 6.2.3 Stornierung

Möchte ein Teilnehmer bzw. dessen Erziehungsberechtigter eine Reise stornieren, so muss er dies der Geschäftsstelle des Jugendwerks melden. Eine Stornierung kann sowohl schriftlich, mündlich, per Fax, als auch telefonisch eingehen. Nach Erhalt der Stornierung meldet sich der Mitarbeiter der Geschäftsstelle wieder über das Web-Frontend im System an. Der Vorgang der Stornierung sollte dabei einfach gestaltet sein, z.B. über ein in der Datenbank hinterlegtes Stornierungs-Formular, welches automatisch die Änderungen in der Datenbank vornimmt. Dadurch soll gewährleistet sein, dass unmittelbar nach Durchführen der Stornierung wieder ein freier Platz der jeweiligen Freizeit entsteht und somit auch im Reise-Portal korrekt dargestellt wird. Anschließend wird durch das DBMS eine Nachricht generiert, welche die Finanzbuchhaltung unmittelbar über die Stornierung der Reise informiert. Somit kann die Buchhaltung den Rechnungsposten im Finanzbuchhaltungssystem löschen und die Rechnung verwerfen.

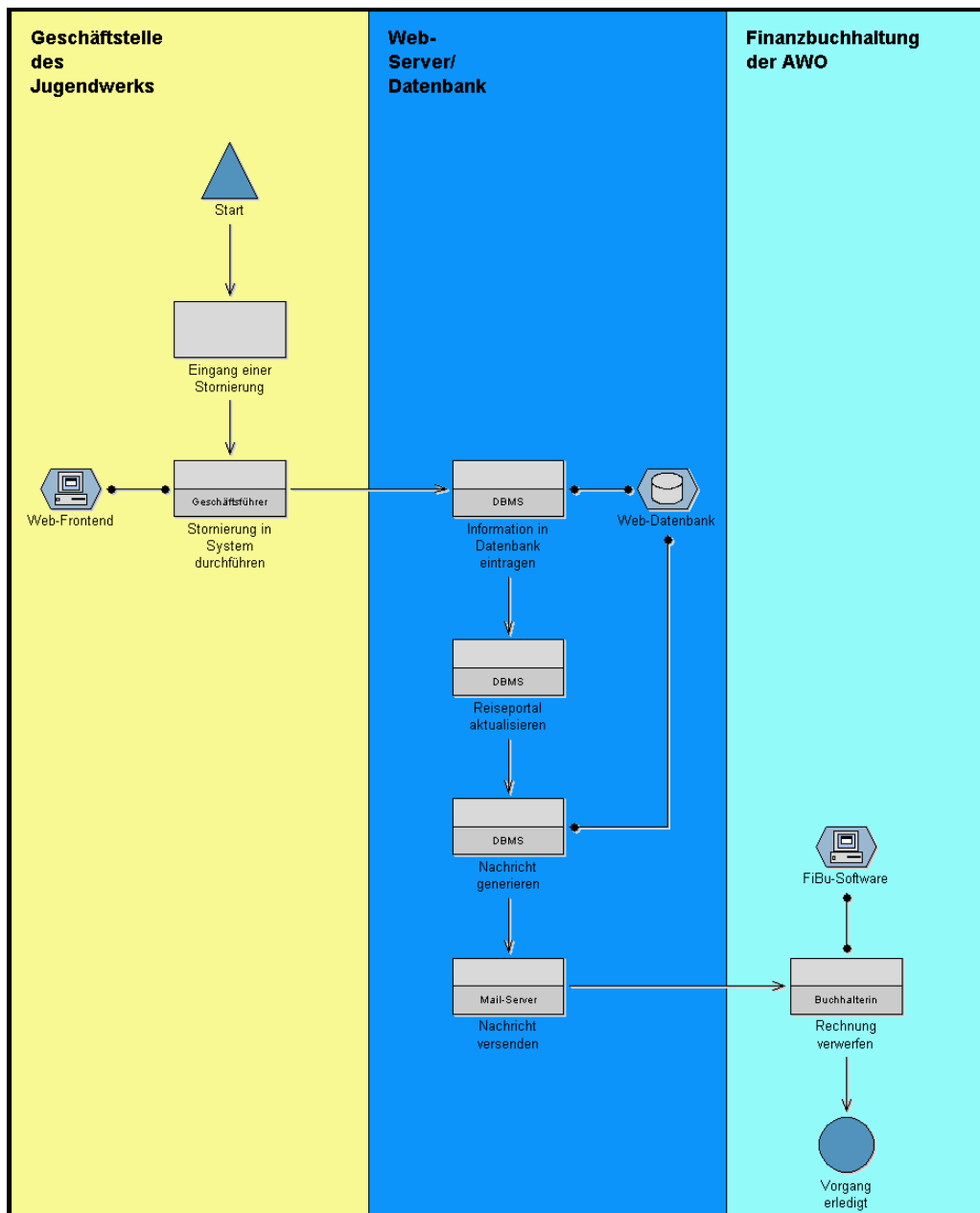


Abb. 32: Soll-Prozess „Stornierung“

## 6.2.4 Zahlungseingangsprüfung

In der Finanzbuchhaltung wird das Konto des Jugendwerkes auf entsprechende Zahlungseingänge geprüft. Ist die Zahlung bereits auf dem Konto eingegangen kann die Buchhalterin den Zahlungseingang bestätigen. Dazu meldet sie sich über das Web-Frontend auf ihrem PC mit Benutzernamen und Passwort an, um somit zu dem jeweiligen Kundendatensatz einen Vermerk der Zahlungsbestätigung einzutragen. Dies kann z.B. durch das Setzen eines Häkchens in einer Checkbox und einem freien Textfeld für weitere Bemerkungen realisiert werden. Anschließend werden die von der Buchhalterin eingegebenen Informationen durch das DBMS in die Datenbank eingetragen.

Ist bis spätestens 14 Tage vor Freizeitbeginn noch kein Zahlungseingang festzustellen, so hat die Buchhaltung, nach Anmeldung im System über das Web-Frontend die Möglichkeit, den Status auf Mahnverfahren zu setzen. Das im Finanzbuchhaltungssystem erstellte Mahnungsschreiben wird anschließend in die Web-Datenbank hochgeladen, z.B. als Word oder PDF-Datei. Anschließend werden die Statusinformation und das Mahnungsschreiben in die Datenbank eingetragen. Aus den jeweiligen Status-Einträgen in die Datenbank (Zahlung erfolgt / Mahnverfahren) kann das DBMS nun eine Offene-Posten-Liste generieren, welche im System hinterlegt wird und immer auf dem aktuellen Stand ist. Die Geschäftsstelle hat somit je nach Bedarf die Möglichkeit, die Offene-Posten-Liste einzusehen bzw. herunterzuladen.

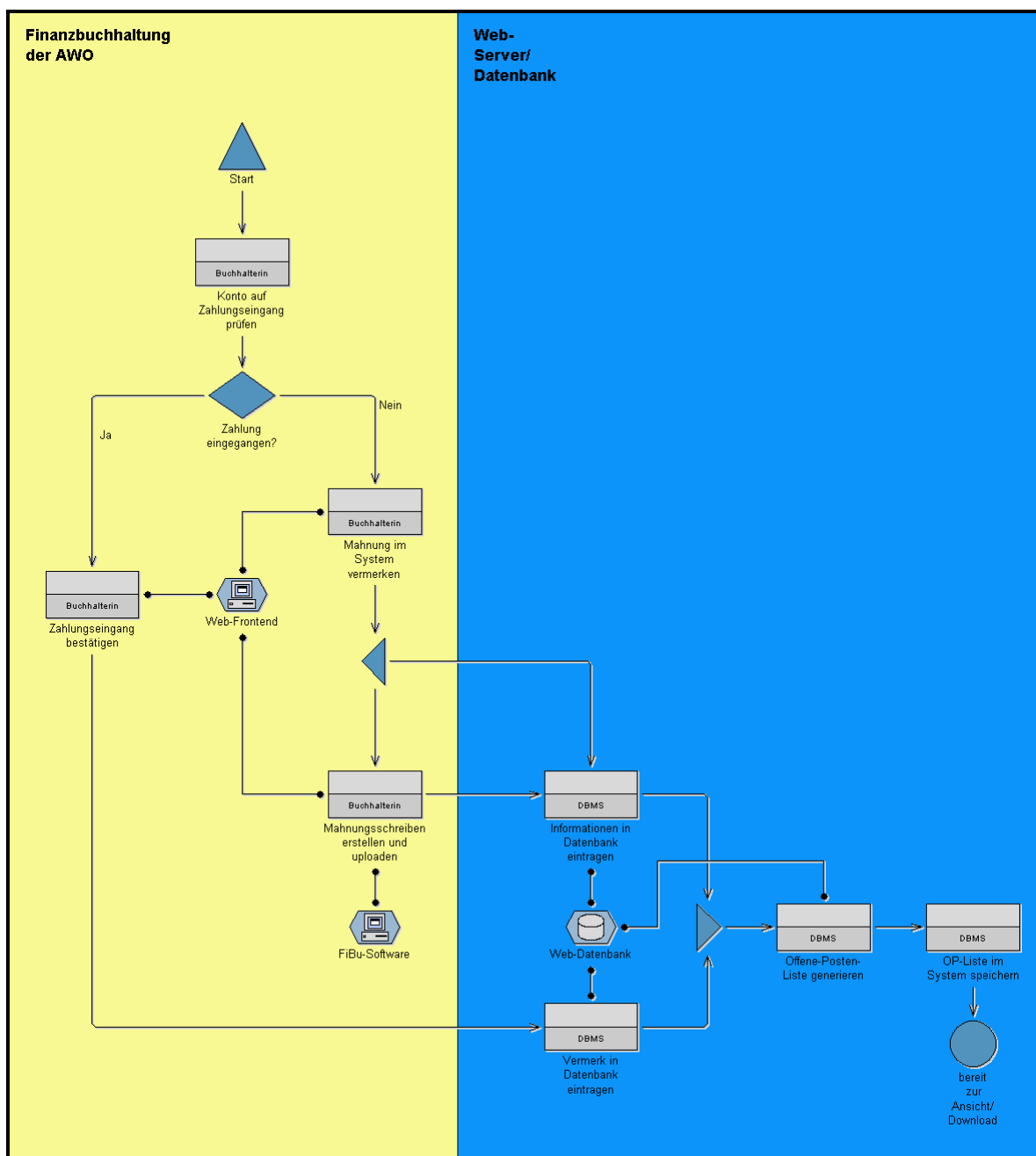


Abb. 33: Soll-Prozess „Zahlungseingangsprüfung“

Abbildung 34 zeigt zusammenfassend nochmals die Schwachstellen und die jeweils dazu erarbeiteten Lösungsansätze im Rahmen der Prozesse „Stornierung“ und „Zahlungseingangsprüfung“.

Schwachstelle	Lösung
Offene-Posten-Liste nur in unregelmäßigen Abständen und mangelnder Aktualität einsehbar.	Offene-Posten-Liste wird automatisch generiert und ist jederzeit aktuell und einsehbar.
Mahnungsschreiben oftmals überflüssig, da Stornierungen nicht weitergeleitet wurden.	Buchhalterin erhält automatisch eine Nachricht, sobald eine Reise im System storniert wird.

Abb. 34: Schwachstellen vs. Lösungen „Zahlungseingangsprüfung“

### 6.2.5 Freizeit-Informationen versenden

Ein paar Wochen vor Freizeitbeginn werden die Reiseinformationen per Post versendet. Da für die Teilnehmer, die eine klassische Buchung vorgenommen haben, noch keine Detailinformationen vorliegen, muss an diese zusätzlich zu der Ferien-Info ein Personalbogen beigelegt werden. Daher ist es sinnvoll, die Anschreiben für Online- und Offline-Bucher separat über das Web-Frontend anzufordern. Das DBMS generiert anhand einer Anschreibe-Maske und den relevanten Informationen aus der Datenbank die einzelnen Anschreiben. Diese werden dem Mitarbeiter nach Postleitzahlen sortiert übergeben. Anschließend werden die Anschreiben der Online-Bucher ausgedruckt und je Anschreiben eine Ferien-Info beigelegt, während bei den Offline-Buchern zusätzlich noch der Personalbogen hinzugefügt wird. Die nun nach Postleitzahlen sortierten Sendungen werden dann per Post versendet. Nachdem die von den Offline-Buchern ausgefüllten Personalbögen wieder in der Geschäftsstelle ankommen, werden die erhobenen Informationen über das Web-Frontend im System hinterlegt, so dass die Informationen dauerhaft gespeichert und für jeden Berechtigten einsehbar sind.

#### Weitere Optimierungsmöglichkeiten:

Das Jugendwerk kann weiteren Aufwand bei den Offline-Buchungen reduzieren und den Betreuern Informationen schneller zur Verfügung stellen, wenn die Detailinformationen über die Teilnehmer zusammen mit den Anmeldedaten erhoben werden. Bei der Online-Buchung ist dies bereits durch Angaben in den Online-Formularen gegeben. Da viele der in der Umfrage befragten Kunden angaben, Informationen schneller erhalten zu wollen, sollten die in der Ferien-Info angegebenen Informationen zusätzlich auch in das Reise-Portal eingepflegt werden. Durch den

Einsatz eines WCMS kann dies durch jeden Mitarbeiter oder ehrenamtliches Mitglied, welches Zugriff auf das WCMS hat, schnell und einfach durchgeführt werden.

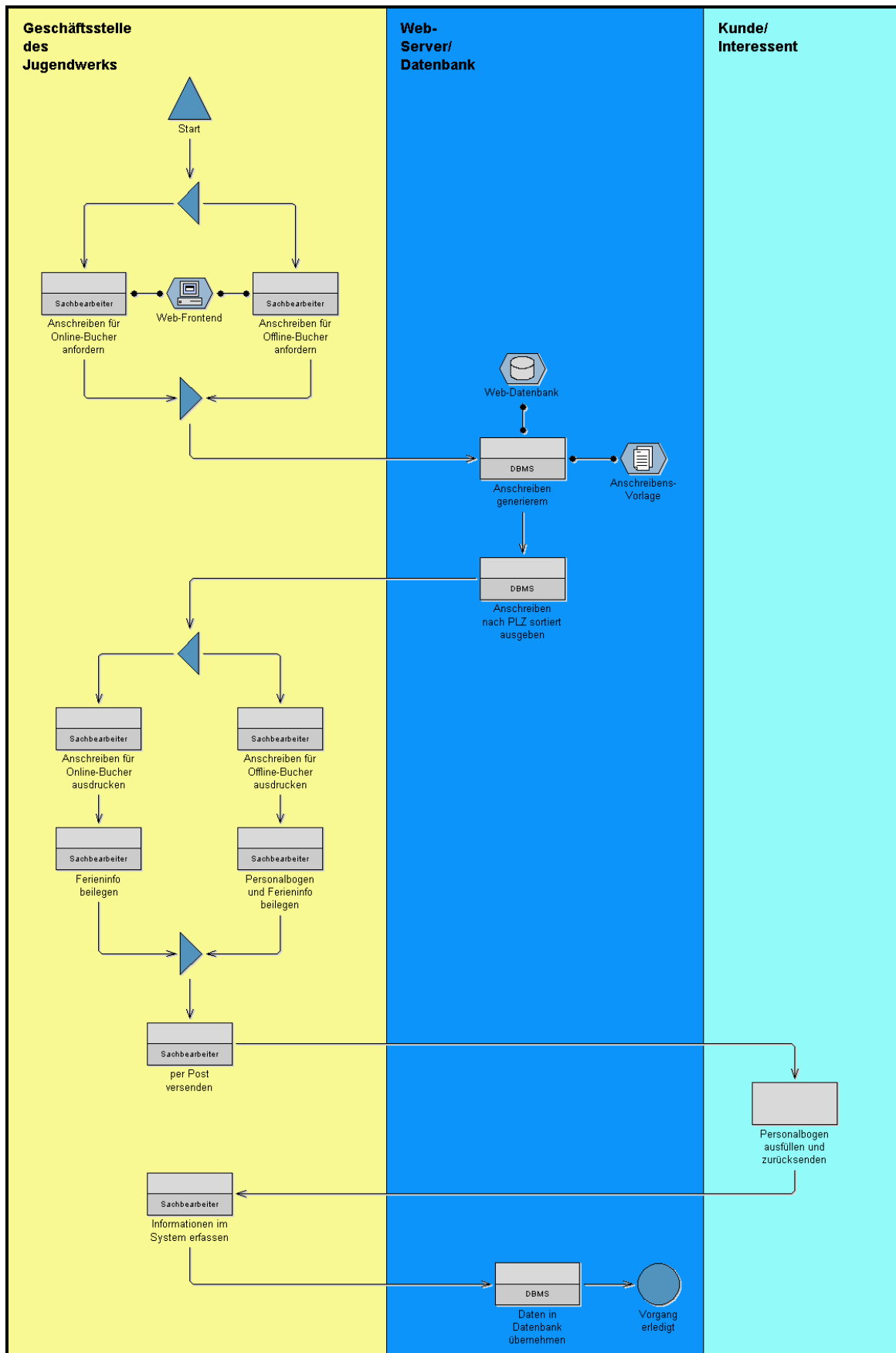


Abb. 35: Soll-Prozess „Freizeit-Informationen versenden“

### 6.2.6 Freizeit-Ordner erstellen

Der Freizeit-Ordner kann auch weiterhin in Form eines Papier-Ordners zusammengestellt und den Betreuerteams zur Verfügung gestellt werden. Dazu werden einfach die erforderlichen Dokumente wie die Teilnehmerliste mit persönlichen Detail-Informationen zu den einzelnen Teilnehmern aus der Datenbank gelesen und ausgedruckt. Besonders sinnvoll wäre es auch, die für die jeweilige Freizeit benötigten Zuschusslisten schon vor der Freizeit anhand der in der Datenbank hinterlegten Informationen wie Name, Anschrift und Geburtsdatum generieren und ausdrucken zu lassen. Dazu müssen allerdings die bislang nur in Papierform zur Verfügung stehenden Zuschusslisten der einzelnen Kreisverwaltungen, welche sich oftmals in der Syntax voneinander unterscheiden, in eine elektronische Form aufbereitet werden.

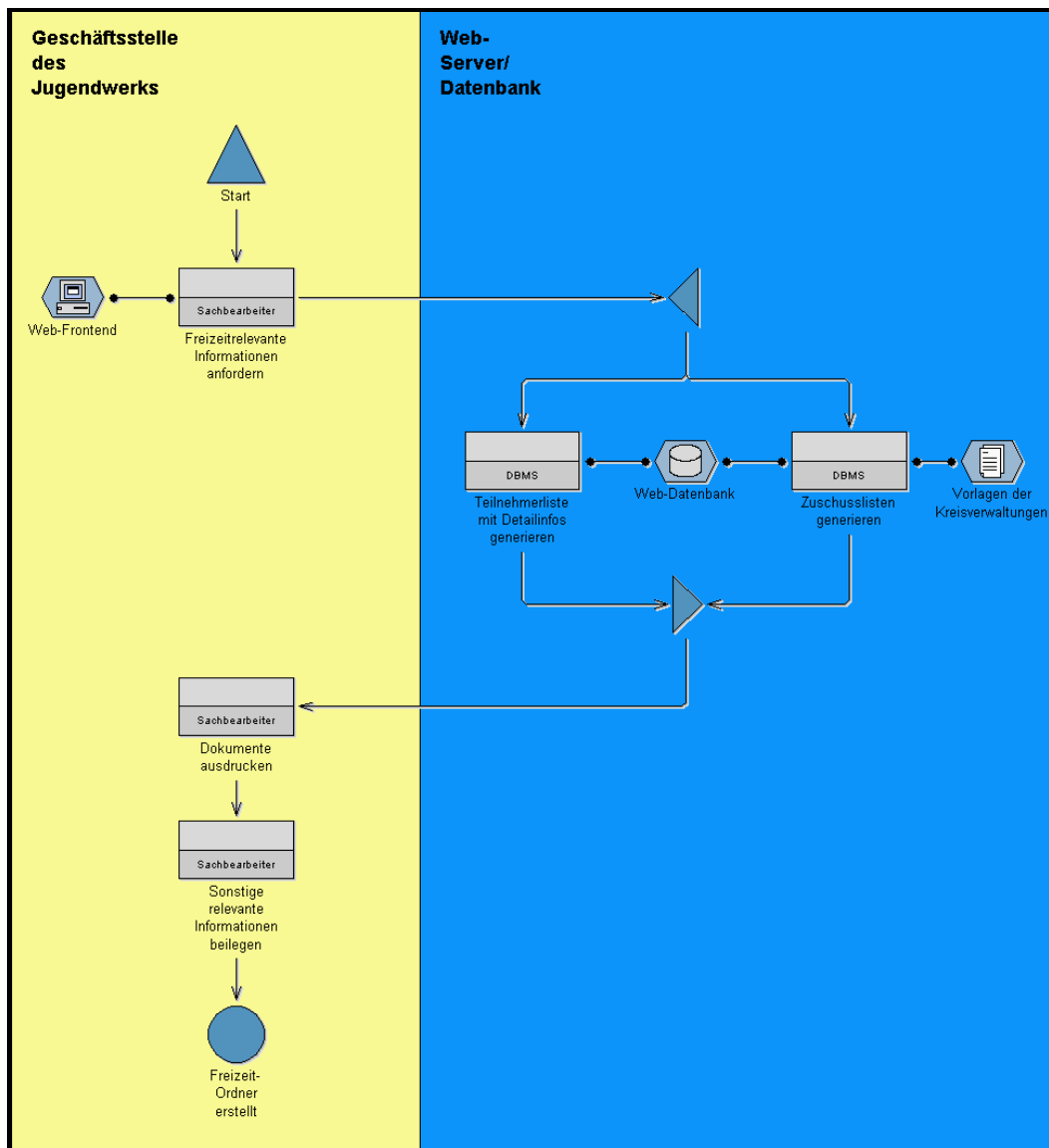


Abb. 36: Soll-Prozess „Freizeit-Ordner erstellen“



### 6.2.7 Freizeitaufbereitung

Da die Zuschusslisten bereits vor Freizeitbeginn erstellt wurden und lediglich von den Teilnehmern unterschrieben werden, entfällt die zuvor aufwendige Prüfung der Zuschusslisten auf Korrektheit. Um die Aufwandsentschädigungen, die den Betreuern je nach Freizeit und Dauer zustehen, überweisen zu können, soll das Informationssystem diesen Prozess unterstützen. In der Datenbank muss daher eine Abfrage möglich sein, die den Namen des Betreuers, die betreute Freizeit, den daraus errechneten Betrag an Aufwandsentschädigung sowie die vom Betreuer angegebene Bankverbindung in einem Dokument generiert. Somit hat die Geschäftsstelle des Jugendwerks die Möglichkeit, sich auf schnelle und unkomplizierte Art und Weise einen Überblick über die zu tätigen Überweisungen zu machen.

Bei den Zertifikatsausstellungen sollte ähnlich verfahren werden können. Hierzu sollte im System eine Möglichkeit zur Erstellung von Zertifikaten gegeben sein. Anhand einer Vorlage und den in der Datenbank hinterlegten relevanten Informationen, wie Name und Anschrift des Betreuers, sowie Informationen zu der betreuten Freizeit (Zeitraum, Altersgruppe, Betreuerschlüssel) kann das DBMS nun die einzelnen Zertifikate generieren und zum Abruf bzw. Ausdrucken verfügbar machen.

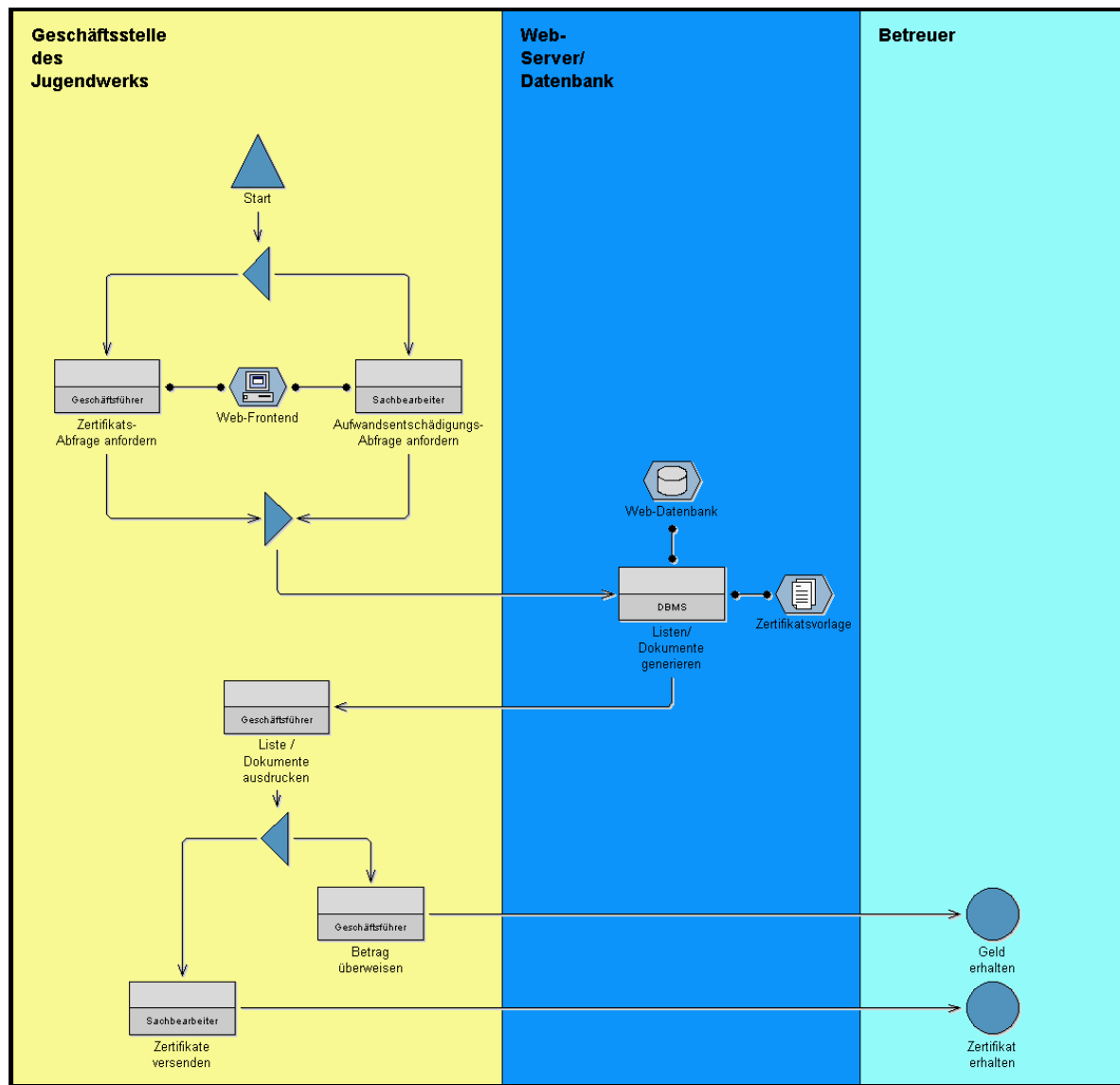


Abb. 37: Soll-Prozess „Freizeitvorbereitung“

## 6.2.8 Weitere Optionen zur Prozessoptimierung

Das in der Finanzbuchhaltung der AWO verwendete Softwaresystem „b4FiBu“ der Firma b@se4IT bietet standardisierte Schnittstellen zum reibungslosen Datenaustausch mit Fremdsystemen (B4FiBu 2007, S.2). Daher wäre es technisch realisierbar, die für die Finanzbuchhaltung relevanten Rechnungsdaten direkt aus der Web-Datenbank über die Import-Schnittstelle des b4FiBu Systems zu übertragen. Umgekehrt wäre es zudem mit Hilfe der Exportmöglichkeit von b4FiBu möglich, wichtige Informationen an Vorsysteme zurückzugeben (B4FiBu 2007, S.3). Auf diesem Wege wäre eine Interoperabilität der beiden Systeme zu realisieren.

Eine weitere Option zur Prozessoptimierung wäre das elektronische Übertragen der Zuschusslisten an die einzelnen Jugendämter. Hierauf hat das Jugendwerk allerdings bislang keine Ein-

flussmöglichkeiten, da viele der Kreisverwaltungen noch keine Möglichkeiten der Interoperabilität im Zuge von E-Government bieten.

### 6.3 Soll-Prozess „Bewerber- und Betreuerverwaltung“

In Abbildung 37 ist das gesamte Bewerbungsverfahren nach dem Soll-Konzept dargestellt. Den Bewerbern soll nun die Möglichkeit gegeben werden, sich online auf dem Reise-Portal als Betreuer von Ferienfreizeiten zu bewerben. Laut der durchgeführten Umfrage unter den Bewerbern des aktuellen Jahres hätten 57% der Befragten eine Online-Bewerbung genutzt. Zusätzlich erhofft man sich auf diesem Wege mehr Anmeldungen, da für die unkomplizierte und schnelle Anmeldung keine großen Hürden überwunden werden müssen. Die einzelnen Sub-Prozesse werden nun nacheinander detailliert beschrieben und in Prozessmodellen veranschaulicht.

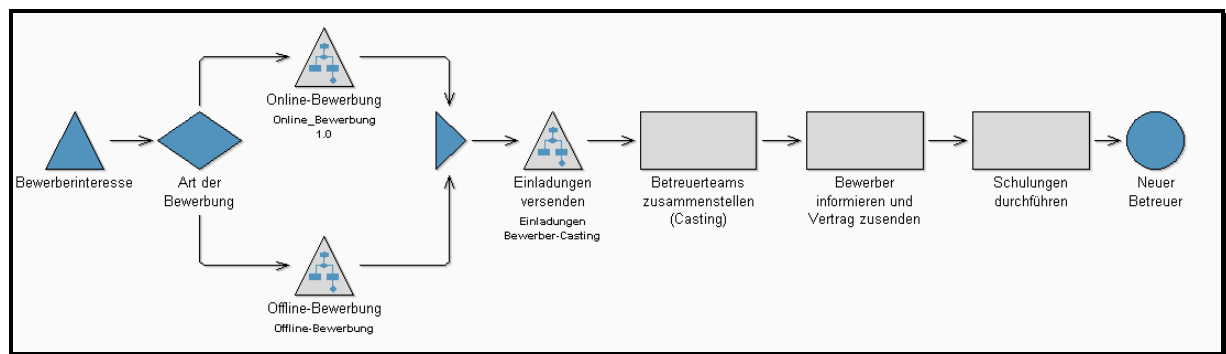


Abb. 38: Soll-Prozess „Bewerbungsverfahren“

#### 6.3.1 Online-Bewerbung

Entscheidet sich der Interessent für eine Online-Bewerbung, läuft der Prozess ähnlich wie bei einer Online-Anmeldung eines Teilnehmers. Über einen Link auf dem Reise-Portal wird er zu einem Bewerbungsformular weitergeleitet. Dort gibt er die benötigten Informationen wie z.B. seine Kontaktdaten und weitere für die Tätigkeit als Betreuer relevanten Daten an. Die im Bewerbungsformular aufgenommenen Daten werden anschließend in ein XML-Formular übertragen, welches an den Webserver mit der Web-Datenbank übergeben wird. Das DBMS der Web-Datenbank trägt nun die Daten in die entsprechende Web-Datenbank ein. Im nächsten Schritt erzeugt das DBMS eine Nachricht mit den hinterlegten Bewerbungsdaten, welche anschließend über den Mail-Server an die Geschäftsstelle weitergeleitet wird.

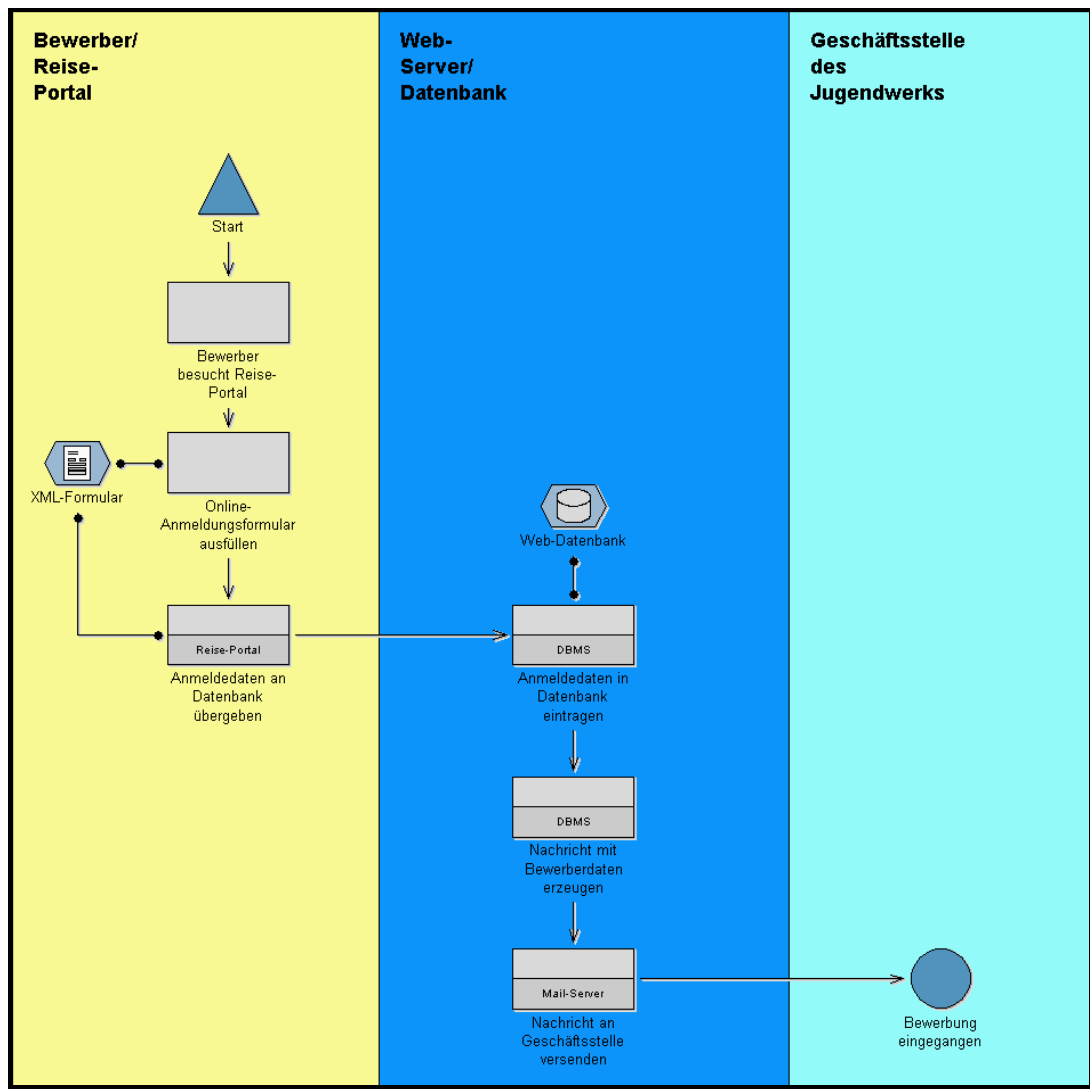


Abb. 39: Soll-Prozess „Online-Bewerbung“

### 6.3.2 Offline-Bewerbung

Gelangt die Anmeldung schriftlich, telefonisch oder per E-Mail in die Geschäftsstelle, so müssen die Daten manuell in das System eingepflegt werden. Die Daten werden anschließend vom DBMS in die Datenbank eingetragen.

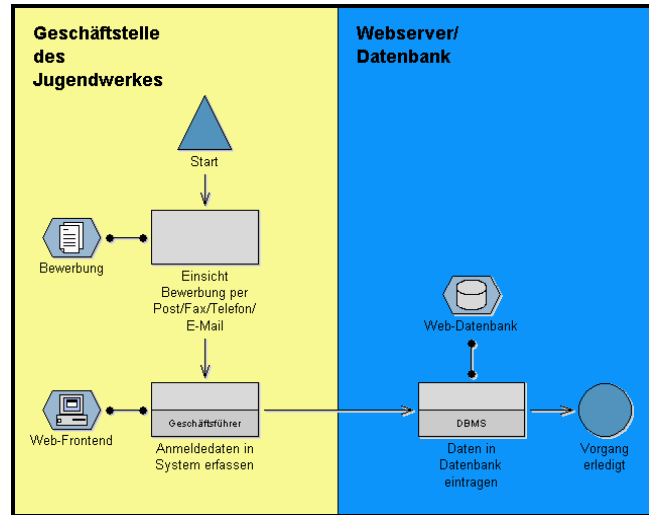


Abb. 40: Soll-Prozess „Offline-Bewerbung“

### 6.3.3 Einladungen Bewerber-Casting versenden

Auch dieser Prozess orientiert sich an den Prozess des Versendens der Freizeit-Informationen an die Teilnehmer. Das Anschreiben kann wieder anhand der in der Datenbank hinterlegten Daten und einer Vorlage automatisch generiert werden. Da den Offline-Bewerbern noch zusätzlich ein Teamer-Bogen zur Erhebung der Detailinformationen beigelegt werden muss, empfiehlt es sich wieder, sich die Anschreiben separat ausgeben zu lassen. Nachdem die Teamer-Bögen der Offline-Bewerber ausgefüllt an die Geschäftsstelle des Jugendwerkes zurückgesendet wurden, werden die Daten über das Web-Frontend in das System übertragen.

#### Weitere Optimierungsmöglichkeiten:

Das Jugendwerk kann weiteren Aufwand bei den Offline-Bewerbungen reduzieren und den Verantwortlichen der Teamzusammenstellungen Informationen schneller zur Verfügung stellen, wenn die Detailinformationen über die Bewerber zusammen mit den Bewerbungsdaten erhoben werden. Bei der Online-Bewerbung ist dies bereits durch Angaben in den Online-Formularen gegeben.

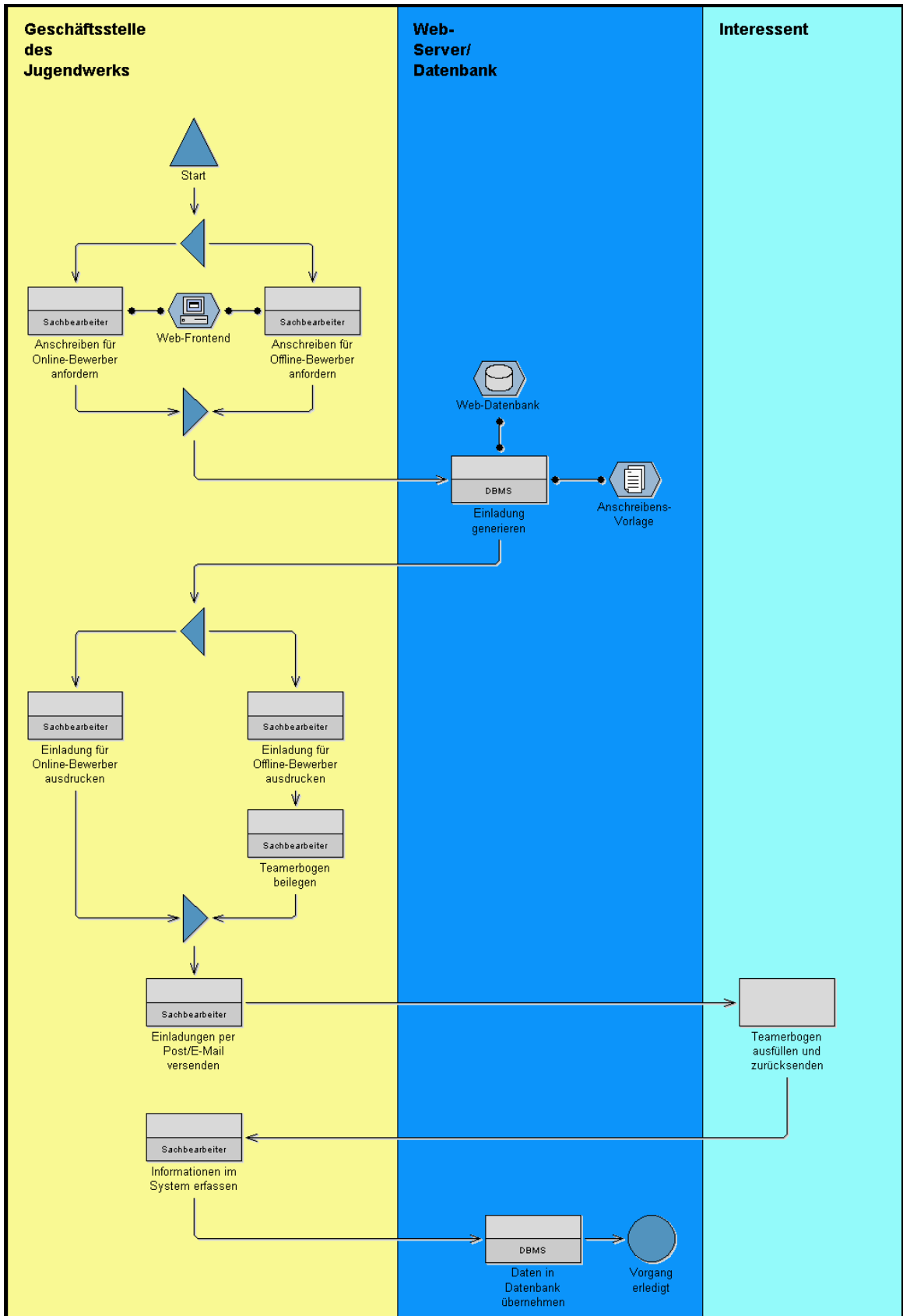


Abb. 41: Soll-Prozess „Einladungen Bewerber-Casting versenden“

### **6.3.4 Zusammenstellung der Betreuerteams**

Im Rahmen des Bewerber-Castings werden die Bewerber gemäß Ihren Angaben und weiteren Präferenzen in Betreuerteams der einzelnen Freizeiten eingeteilt. Die Unterstützung dieses Prozesses durch den Einsatz von IT ist hier mit am wenigsten ausgeprägt. Die Verantwortlichen haben jedoch durch das Festhalten der Informationen der Bewerber in der Web-Datenbank die Möglichkeit, sich diese Informationen schon vor dem Termin des Castings anzuschauen, um somit eventuell erste Entschlüsse ziehen zu können. Nachdem die Einteilung vollzogen wurde, müssen diese Informationen auch wieder im System hinterlegt werden.

### **6.3.5 Bewerber informieren / Vertragszusendung**

Da die Gruppeneinteilung nun auch im System hinterlegt ist, können die Informationsschreiben an die Bewerber wieder automatisch anhand der in der Datenbank hinterlegten Informationen und einer Vorlage generiert werden. Für dieses Schreiben sind folgende Informationen relevant: Kontaktdaten, zugeteilte Freizeit und zugehöriges Betreuerteam sowie die Schulungstermine. Neben dem Anschreiben wird zusätzlich der Betreuervertrag, welcher aufgrund seiner Dokumentenechtheit in Papierform erfolgen muss, beigelegt. Nachdem der Vertrag unterschrieben zurückgesendet wurde, kann dieser abgelegt werden. Da der Status des Bewerbers sich nun in „Betreuer“ geändert hat, muss dies im System festgehalten werden. Dazu muss ein entsprechendes Formular in der Web-Datenbank zur Verfügung stehen. Nachdem der Betreuer geschult wurde, wäre zu überlegen, ob man diese Information auch im System hinterlegen und eventuell auch für die Kunden über das Reiseportal ersichtlich machen möchte.

### **6.3.6 Allgemeine Betreuerverwaltung**

Die bereits zu dem Jugendwerk zählenden Betreuer und deren Kontaktdaten müssen einmalig in das System eingepflegt werden, um die Betreuerverwaltung konsequent nutzen zu können. Den Betreuern soll die Möglichkeit gegeben sein, ihre persönlichen Daten jederzeit einzusehen und zu ändern. Dazu loggen sie sich über das Reiseportal mit Ihrem Benutzernamen und ihrem Passwort ein. In dem geschützten Betreuer-Bereich können sie nun ihre Kontaktdaten, Bank- und Kontodaten, Zertifikatsanträge und Zeitfenster, in denen sie dem Jugendwerk zur Verfügung stehen, einsehen und jederzeit anpassen.

Zusammenfassend sind in in Abbildung 42 nochmals die bei dem Modul „Bewerber- und Betreuerverwaltung“ erstellten Lösungen veranschaulicht.

Schwachstelle	Lösung
Bewerber- und Betreuerdaten wurden nicht erfasst.	Kontaktdaten werden im System dauerhaft erfasst.
Redundante Erhebung der Bewerberdaten.	Durch den Einsatz der Datenbank müssen diese nur einmalig erhoben werden.
Die für das Casting relevanten Informationen waren erst am Tag des Castings für die Verantwortlichen verfügbar (trotz früherer Aufnahme).	Informationen über Bewerber jederzeit einsehbar.
Rückläufige Anzahl von Bewerbern.	Vereinfachtes und schnelles Online-Bewerbungsverfahren ohne große Hürden.
Änderungen der Kontaktdaten nur ein mal im Jahr möglich (in Teamer-Bogen).	Über den Betreuerbereich im Reise-Portal jederzeit änderbar.

Abb. 42: Schwachstellen vs. Lösungen „Bewerber- und Betreuerverwaltung“

## 6.4 Konzeptioneller Entwurf eines Datenmodells

### 6.4.1 Wozu ein Datenmodell?

Nachdem die Anforderungen an die Datenbank und die Prozessabläufe festgehalten wurden, wird nun in einem nächsten Schritt ein konzeptioneller Entwurf in Form eines Datenmodells erstellt. Ein Datenmodell ist die Grundlage jeder Datenbank und stellt ein abstrahiertes Abbild eines Anwendungsbereiches dar (Staud 2006, S.18). Diese Abstraktion wiederum „[...] beschreibt den Prozess, einige Charakteristika und Eigenschaften einer Menge von Objekten zu deren Beschreibung auszuwählen und gleichzeitig andere, nicht-relevante auszuschließen“ (Vossen 2008, S.59). Das Ergebnis soll eine konzeptionelle Globalsicht in Form eines zielsystemunabhängigen Datenbankschemas des zukünftigen Systems sein (Vossen 2008, S.55). Daher eignet sich in dieser Phase konkret das Entity-Relationship-Modell nach Chen (1976), da es unabhängig von einem bestimmten Datenbanksystem ist (Vossen 2008, S.61). Die in dieser Arbeit verwendete Notation ist eine Weiterentwicklung des traditionellen ER-Diagramms und beeinflusst durch die von der UML bereitgestellte Notation der Klassendiagramme.



## 6.4.2 Soll-Datenmodell

In Abbildung 43 ist das Datenmodell, wie es für das geplante Soll-Konzept benötigt wird, in einem Klassendiagramm dargestellt. Auf den Aufbau und die Struktur eines solchen Klassendiagramms wird in dieser Arbeit nicht näher eingegangen, da hierzu vielfältige Literatur verfügbar ist.

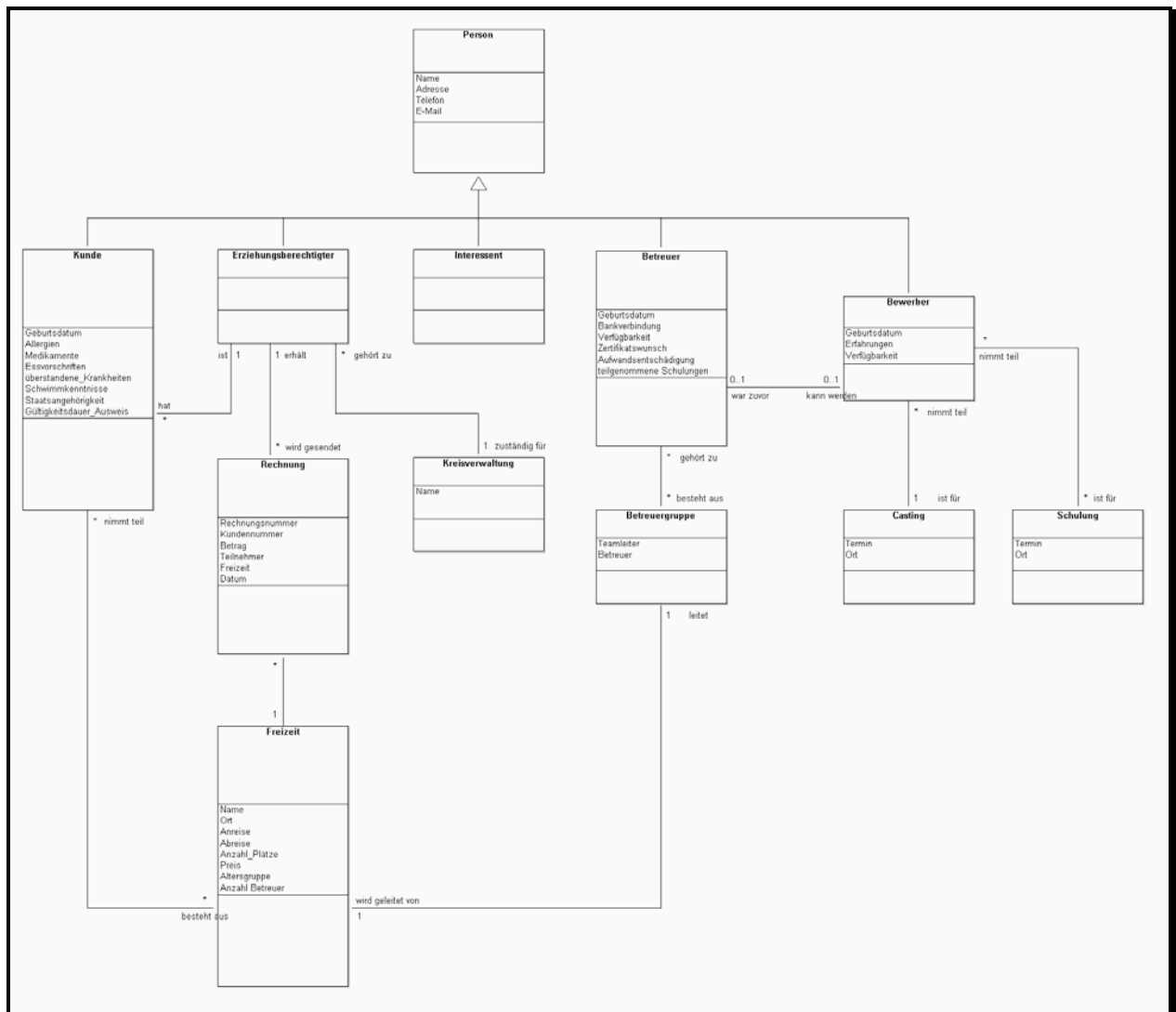


Abb. 43: Klassendiagramm

## 6.5 Soft- und Hardwarekomponenten

Damit das Soll-Konzept auch umgesetzt werden kann, bedarf es einer Veränderung der IT-Infrastruktur, wie sie bereits in Kapitel 6.1 angesprochen wurde. Zu allererst muss die Geschäftsstelle mit modernen PC's ausgestattet werden. Jeder der Rechner muss zudem über einen schnellen Internetzugang verfügen. Für die Datenbank empfiehlt sich die Implementation auf einem Web-Server, welcher kostengünstig gehostet werden kann. Dabei wird die technische Wartung und Pflege, sowie die Datensicherung vom Anbieter übernommen. Hierbei sollte aber besonders auf die Reaktionszeiten sowie die Verfügbarkeit und Flexibilität geachtet werden. Das Online-Portal kann ebenfalls auf dem Web-Server betrieben werden. Für Web-Server gibt es viele günstige Komplettanbieter, die über eine vielfältige Skriptsprachenunterstützung, ein Datenbank-Backend mit offenen Schnittstellen, sowie ein integriertes WCMS verfügen, so dass dieses direkt über den Webbrowser bedient werden kann.

Zusätzlich müssen die Daten auf dem Web-Server und die Daten, die über das Web-Frontend oder das Reise-Portal übertragen werden, vor unberechtigtem Zugriff geschützt werden. Daher sind Firewalls und eine verschlüsselte SSL-Dateiübertragung sensibler Daten, wie bei der Anmeldung für Freizeiten oder als Bewerber, vorzusehen.

## 7 Handlungsempfehlung

### 7.1 Eigenentwicklung vs. Standardsoftware

Die Frage nach dem Einsatz von Individual- oder Standardsoftware ist nach der Durchführung der Systemanalyse schnell zu beantworten. Aufgrund der organisatorischen Rahmenbedingungen innerhalb des Jugendwerks, wie z.B. der Zusammensetzung aus haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeitern oder der Kooperation mit der externen Finanzbuchhaltung, ergeben sich doch sehr spezifische Anforderungen, welche z.B. durch den Einsatz eines klassischen Reiseveranstaltungssystems kaum erfüllt werden können. Hier wäre ein aufwendiges Customizing der Standard-Software durchzuführen, welches die ohnehin hohen Kosten noch zusätzlich in die Höhe treiben würde. Daher bietet es sich an, eine Individual-Software zu entwickeln, welche sich nach den von den Stakeholdern und der Systemanalyse vorgegebenen Anforderungen richtet. Um dabei die Kosten relativ überschaubar zu halten, empfiehlt sich daher vor allem der Einsatz von Open-Source-Software. Diese ist sowohl im Datenbankbereich, als auch für WCMS frei am Markt verfügbar. Die Programmierung kann dabei auf dieser Arbeit aufbauend von einem oder mehreren Entwicklern, z.B. im Rahmen einer Forschungsarbeit an der Universität, übernommen werden.

### 7.2 Implementierungsalternativen

Um den Anforderungen der Stakeholder gerecht zu werden, wird die Implementierung des vorgestellten Soll-Konzeptes empfohlen. Die Kosten sind hierfür aufgrund der Eigenentwicklung in Verbindung mit Open-Source-Software überschaubar. Auch die für den Betrieb benötigte Server-Hardware kann mittlerweile kostengünstig in attraktiven Mietmodellen bezogen werden. Anbieter hierfür sind z.B. „Strato“ oder „Host Europe“, die leistungsstarke Web- und Datenbankserver bereits für circa 100 Euro je Monat anbieten.

Eine weitere, ohne größeren Aufwand durchzuführende Implementierungsalternative soll nachfolgend kurz erläutert werden. Statt einer Web-Datenbank kann auch eine lokale Datenbank, z.B. in Form einer Access Datenbank, in der Geschäftsstelle implementiert werden. Somit würde die Datenbank zumindest bei den üblichen Verwaltungstätigkeiten, wie z.B. der Kunden- und Betreuerverwaltung, zu Entlastungen und Verbesserungen führen. Die für die Betreuer besonders relevanten Informationen, wie z.B. die Einsicht in die Teilnehmerlisten mit detaillierten Informa-

tionen, müssten dann online verfügbar gemacht werden. Hierfür könnte dann beispielsweise wieder das bereits vorgestellte BSCW genutzt werden. Dabei sollte aber beachtet werden, dass für jeden Betreuer ein eigener Zugang eingerichtet wird. Bei dieser vorgestellten Implementierungsalternative ist jedoch zu berücksichtigen, dass die Anforderungen aus der Schwachstellenanalyse und die der Stakeholder nur unzureichend erfüllt werden.

Ein weiterer wichtiger Schritt der vollzogen werden sollte, ist die Integration des Jugendwerks-Wiki in das Reise-Portal. Da die Nutzung des Wikis als Leitfaden für die Betreuer gedacht ist, sollte der Zugang auch nur im geschützten Betreuer-Bereich zur Verfügung stehen und mit entsprechenden Zugriffsrechten versehen werden. Somit würde auch das Spam-Problem beseitigt werden.

### 7.3 Chancen und Risiken

Damit das zukünftige Informationssystem auch genutzt wird, müssen Schulungen durchgeführt werden. In erster Linie ist dabei vor allem die Geschäftsstelle zu nennen, da sie am meisten in das System und damit auch in die Soll-Geschäftsprozesse involviert ist. Der Gesamterfolg wird letztendlich von der Nutzung und Datenpflege des Informationssystems durch die Geschäftsstelle abhängen.

Da der Online-Buchungsprozess in Bezug auf das Verbesserungspotential als einer der grundlegendsten und am weitest reichenden Prozesse entwickelt wurde, hängt auch viel von der Nutzung dieses Angebots durch die Kunden ab. Zwar haben 67% der befragten Kunden angegeben, eine Online-Buchung zu nutzen, trotzdem sollte man überlegen, ob man beispielsweise im Rahmen einer Freizeit-Aktion geringfügige Rabatte auf die Online-Buchung oder anderweitige Anreize gewähren sollte, um die Nutzung des Online-Buchungsverfahrens zu fördern.

Schließlich dürfen auch Change Management Aspekte nicht vernachlässigt werden. Diese sollen sicherstellen, „[...] dass neue Strategien und Strukturen überhaupt initiiert und in weiterer Folge umgesetzt werden können“ (Gattermeyer/Al-Ani 2001, S.14). Daher müssen die Stakeholder so weit wie möglich in den Implementierungsprozess involviert werden. Zusätzlich soll ihnen durch entsprechende Einweisungen die Skepsis und Unsicherheit gegenüber den vorgenommenen Änderungen genommen werden.

## 8 Zusammenfassung und Ausblick

Die empirische Erhebung im Rahmen des Jugendwerks zeigte die Herausforderungen, die mit einer Systemanalyse einhergehen. Dazu zählte vor allem das Identifizieren und Analysieren der für die Aufgabenstellung relevanten Aspekte, sowie die Bewältigung der Komplexität durch das Bilden von abstrahierenden Modellen.

Nachdem die Zielsetzungen der Arbeit nochmals deutlich gemacht wurde und auf Besonderheiten bei den Aufgabenbereichen von NPO's eingegangen wurde, konnten im Rahmen der Ist-Analyse die betroffenen Geschäftsprozesse ausfindig gemacht werden und auf Schwachstellen hin untersucht werden. Zusammen mit den Anforderungen der Stakeholder ergab sich somit ein erster Anforderungskatalog.

Dieser wurde im Rahmen der Erstellung eines Soll-Konzeptes als Grundgerüst für die Optimierung und Neugestaltung der Prozesse verwendet. Mit der Einführung eines Informationssystems in Form einer Web-Datenbank und der Integration eines Online-Reise-Portals als zentrale Anlaufstelle wurden somit die Grundsteine für eine an den Stakeholdern orientierte Prozesssicht gelegt.

Diese können nun als Basis für weitere Maßnahmen, wie z.B. der Einführung eines Customer-Relationship-Managements dienen, die wiederum dem Aufbau und der Pflege von Kundenbeziehungen neue Potentiale eröffnen (Schulze 2002, S.15). Die Wettbewerbsfähigkeit des Jugendwerks gegenüber kommerziellen Anbietern kann auf diesem Wege somit weiterhin gesichert, oder gar ausgebaut werden.

## Literaturverzeichnis

- Albers, Sönke et al. (2007): Methodik der empirischen Forschung. 2. Auflage. Wiesbaden: Gabler Verlag.
- B4FiBu (2007): b4FiBu – Finanzbuchhaltung: Finanzen professionell Managen. Online im Internet: URL: [http://www.base4it.com/pdf/b4FiBu\\_Broschuere\\_12.pdf](http://www.base4it.com/pdf/b4FiBu_Broschuere_12.pdf) (Zugriff am:24.10.2008).
- Badelt, Christoph (1999): Handbuch der Nonprofit-Organisation: Strukturen und Management. Ehrenamtliche Arbeit im Nonprofit Sektor S.433 – S.462. Hrsg. Christoph Badelt. 2.Auflage. Schäffer-Poeschel-Verlag.
- BOC (2008): Geschäftsprozessmanagement mit ADONIS: Ein Produkt des BOC Mangement Office. Online im Internet: URL: [http://www.bocgroup.com/documents/products/adonis\\_flyer\\_de.pdf](http://www.bocgroup.com/documents/products/adonis_flyer_de.pdf) (Zugriff am: 23.10.2008).
- BSCW (2008a): Produkt-Broschüre: Online im Internet: URL:[http://www.bscw.de/files/Download/bscw\\_flyer\\_de.pdf](http://www.bscw.de/files/Download/bscw_flyer_de.pdf) (Zugriff am 24.10.2008).
- BSCW (2008b): Produktinformation: Online im Internet: URL: [http://www.bscw.de/files/pop\\_up\\_images/diagramm\\_de.jpg?mz=i9n9cbgpgrrrk5tgm6d1h5e75](http://www.bscw.de/files/pop_up_images/diagramm_de.jpg?mz=i9n9cbgpgrrrk5tgm6d1h5e75) (Zugriff am 24.10.2008).
- BSCW (2008c): Lizenzierung: Online im Internet: URL: <http://www.bscw.de/lizensierung.html> (Zugriff am 24.10.2008).
- Dernharter, Petra (2007): Koordination überbetrieblicher Geschäftsprozesse auf Basis von E-business-frameworks. GRIN Verlag.
- Ebersbach, Anja/Markus Glaser/Richard Heigl (2005): Wiki-Tools: Kooperation im Web; mit 47 Tabellen. Berlin [u.a.]: Springer.
- Ebersbach, Anja/Markus Glaser/Richard Heigl (2008): Social Web. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft GmbH.
- Elmasri, Ramez/Shamkant B. Navathe (2002): Grundlagen von Datenbanksystemen. 3. Überarbeitete Auflage. München: Pearson Studium.

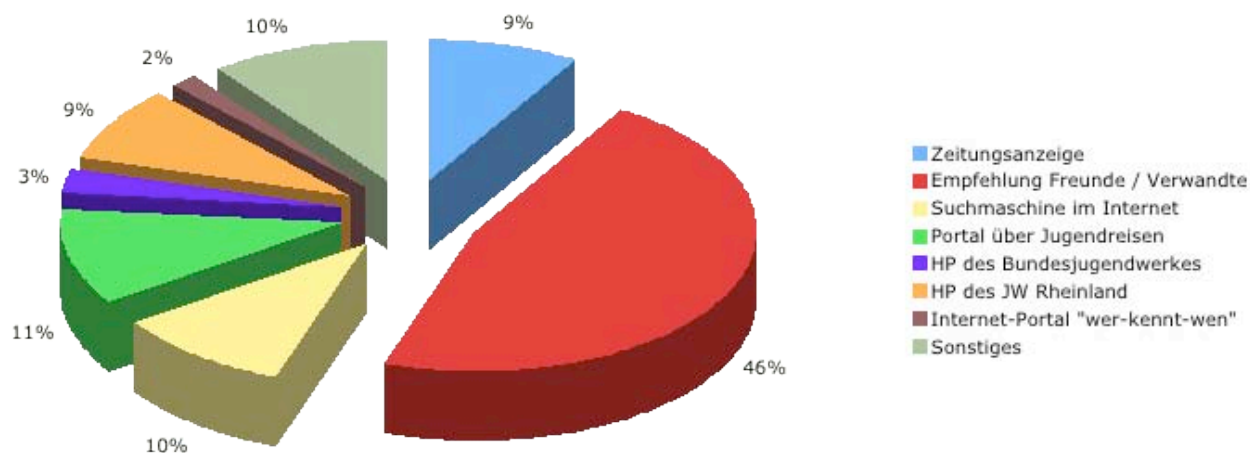
- Fink, Andreas/Gabriele Schneiderei/Stefan Voß (2005): Grundlagen der Wirtschaftsinformatik: Mit 16 Tabellen. Birkhäuser.
- Fleisch, Elgar (2001): Das Netzwerk Unternehmen; Strategien und Prozesse zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit in der „Networked Economy“. Berlin, Heidelberg, New York: Springer Verlag.
- Gattermeyer, Wolfgang/Ayad Al-Ani (2001): Change Management und Unternehmenserfolg: Grundlagen, Methoden, Praxisbeispiele. 2.Auflage. Gabler Verlag.
- Heinrich, Gert (2007): Allgemeine Systemanalyse. Oldenbourg Wissenschaftsverlag.
- Hull, Elizabeth/Ken Jackson/Jeremy Dick (2005): Requirements Engineering. 2. Auflage. Springer.
- Kayser, Stefan (2007): Wohlgeformtes XML- kurz und bündig. GRIN Verlag.
- Komus, Ayelt/Franziska Wauch (2006): Wikimanagement: Was Unternehmen von Social Software und Web 2.0 lernen können. Oldenbourg Wissenschaftsverlag.
- Krallmann, Hermann/Helmut Frank/Norbert Gronau (2002): Systemanalyse im Unternehmen. 4.Auflage. München, Wien: Oldenbourg Wissenschaftsverlag.
- Krallman, Hermann/Marten Schönherr/Matthias Trier (2007): Systemanalyse im Unternehmen prozessorientierte Methoden der Wirtschaftsinformatik: Prozessorientierte Methoden der Wirtschaftsinformatik. Oldenbourg Wissenschaftsverlag.
- Kretschmar, Oliver/ Roland Dreyer (2004): Medien-datenbank- und Medienlogistik-systeme: Anforderungen und praktischer Einsatz. Oldenbourg Wissenschaftsverlag.
- Künzer, Wolfgang (2008): Persönliches Interview, geführt vom Verfasser. Koblenz, 03. März 2008.

- Lucke, Jörn (2008): Web 2.0 – Neue Perspektiven für Marketing und Medien. Hrsg. Berthold Hass; Gianfranco Walsh; Thomas Kilian. Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag.
- Mager, Matthias (2008): Web Content Management Systeme- Auswahlkriterien und Marktübersicht. GRIN Verlag.
- Molzberger, P.(19885): Systemanalyse als therapeutischer Prozess. Bericht 8513 der Universität der Bundeswehr München, Fakultät für Informatik, Neubiberg.
- Osterloh, Margit/Jetta Frost (2006): Prozessmanagement als Kernkompetenz: Wie sie Business Reengineering strategisch nutzen können. 5.Auflage. Gabler Verlag.
- Pleil, Thomas (2005): Nonprofit-PR: Besonderheiten und Herausforderungen. Veröffentlicht in: Berichte aus der Forschung 5 des Fachbereichs Sozial- und Kulturwissenschaft der FH Darmstadt. Online im Internet: URL: [http://www.thomas-pleil.de/downloads//Pleil\\_Nonprofit-PR-Suk.pdf](http://www.thomas-pleil.de/downloads//Pleil_Nonprofit-PR-Suk.pdf) (Zugriff am: 24.10.2008).
- Reichmayr, Christian (2003): Collaboration und Webservices: Architekturen, Portale, Techniken und Beispiele. Berlin: Springer.
- Rupp, Chris (2004): Requirements-Engineering und –Management. Professionelle, iterative Anforderungsanalyse für die Praxis. 3. Auflage. München, Wien: Carl Hanser Verlag.
- Satzung (2006): Satzung des Bundesjugendwerkes der AWO. Online im Internet: URL: <http://www2.bundesjugendwerk.de/uploads/satzungbujw2006.pdf> (Zugriff am: 23.10.2008).
- Schaad, Martina (1995): Nonprofit-Organisationen in der ökonomischen Theorie: Eine Analyse der Entwicklung und der Handlungsmotivation der Freien Wohlfahrtspflege. Wiesbaden: Deutscher Universitäts Verlag (Gabler Edition Wissenschaft).
- Schulze, Jens (2002): CRM erfolgreich einführen. Springer.
- Schwarz, Peter (1996): Management in Nonprofit Organisationen: Eine Führungs-, Organisations- und Planungslehre für Verbände, Sozialwerke, Vereine, Kirchen, Parteien, usw. 2.aktualisierte Auflage. Bern, Stuttgart, Wien: Verlag Paul Haupt.

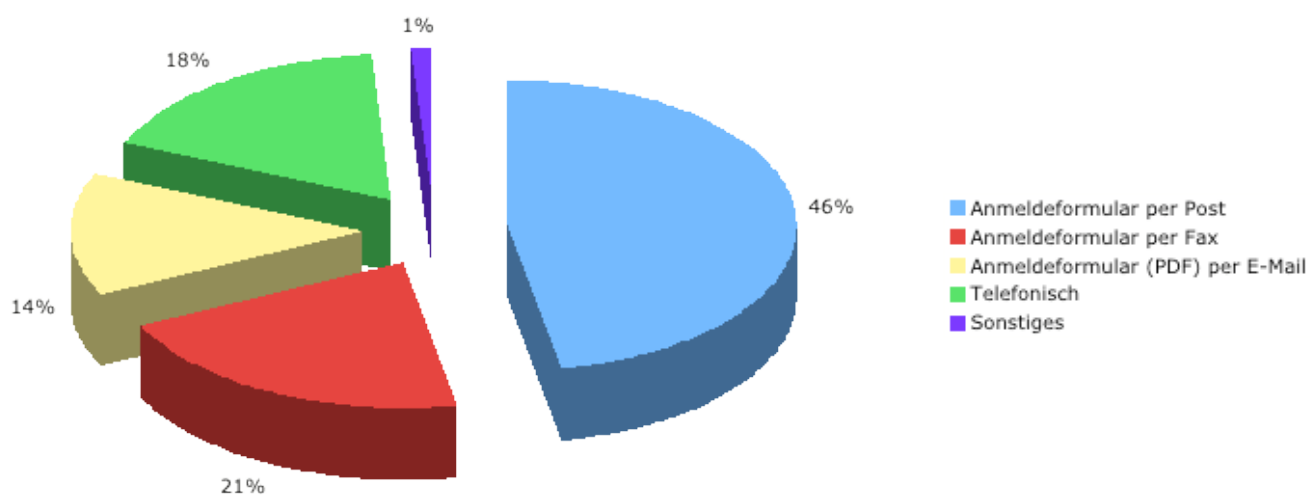


- Schwarz, Peter (2001): Management-Brevier für Non-Profit-Organisationen: Eine Einführung in die besonderen Probleme und Techniken des Managements von privaten Nonprofit-Organisationen (NPO), unter Einbezug von Beispielen und Parallelen aus dem Bereich der öffentlichen NPO. 2. vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Bern, Stuttgart, Wien: Verlag Paul Haupt.
- Schwegmann, Ansgar/Michael Laske (2000): Prozessmanagement: Ein Leitfaden zur prozessorientierten Organisationsgestaltung. Hrsg. Jörg Becker, Martin Kugeler, Michael Rosemann. Berlin, Heidelberg, New York: Springer-Verlag.
- Selbstdarstellung (2008): Selbstdarstellung des BuJW der AWO. Online im Internet: URL: <http://www.bundesjugendwerk.de/bujw/selbstdarstellung/index.html#26> (Zugriff am: 23.10.2008).
- Speck, Mario/Norbert Schnetgöke (2000): Prozessmanagement: Ein Leitfaden zur prozessorientierten Organisationsgestaltung. Hrsg. Jörg Becker, Martin Kugeler, Michael Rosemann. Berlin, Heidelberg, New York: Springer-Verlag.
- Specker, Adrian (2004): Modellierung von Informationssystemen: Ein methodischer Leitfaden zur Projektabwicklung. 2.Auflage. vdf Hochschulverlag AG.
- Staud, Josef L. (2006): Datenmodellierung und Datenbankentwurf: Ein Vergleich aktueller Methoden. Springer Verlag.
- Vossen, Gottfried (2008): Datenmodelle, Datenbanksprachen und Datenbankmanagementsysteme. Oldenbourg Wissenschaftsverlag.
- Wittkowski, Joachim (1994): Das Interview in der Psychologie: Interviewtechnik und Codierung von Interviewmaterial. Opladen : Westdeutscher Verlag.
- WKW (2008): Wer sind wir? Online im Internet: URL: <http://www.wer-kennt-wen.de/static/wersindwir> (Zugriff am 24.10.2008).

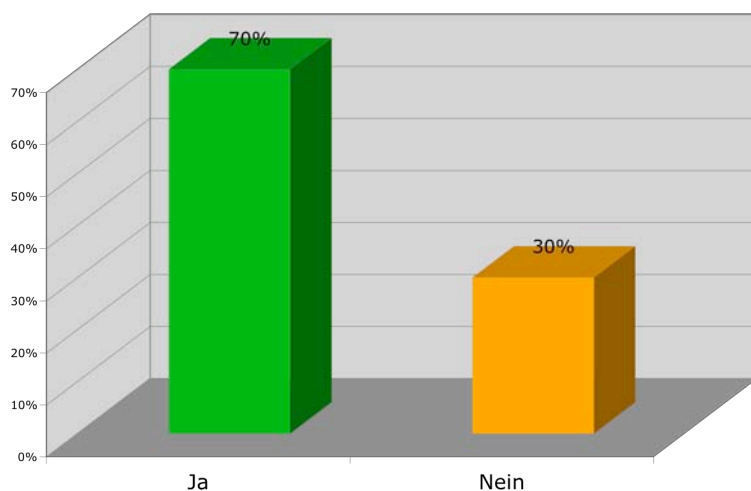
**Q1: Wie sind Sie auf das Angebot des Jugendwerkes aufmerksam geworden?**



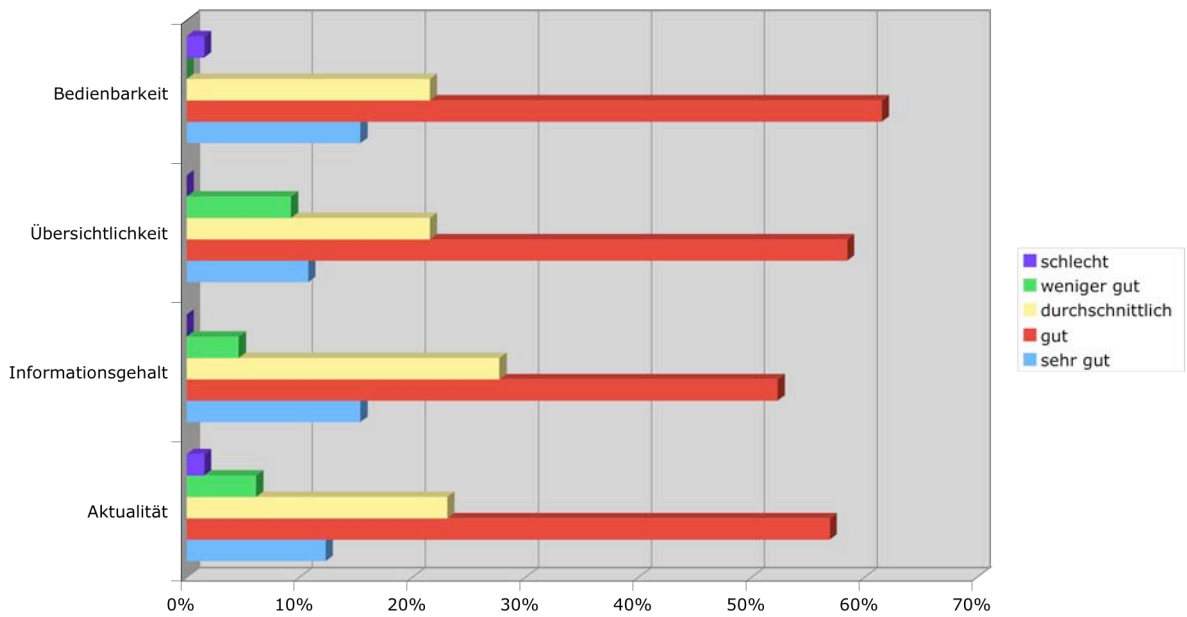
**Q2: In welcher Form haben Sie sich für die Freizeit angemeldet?**



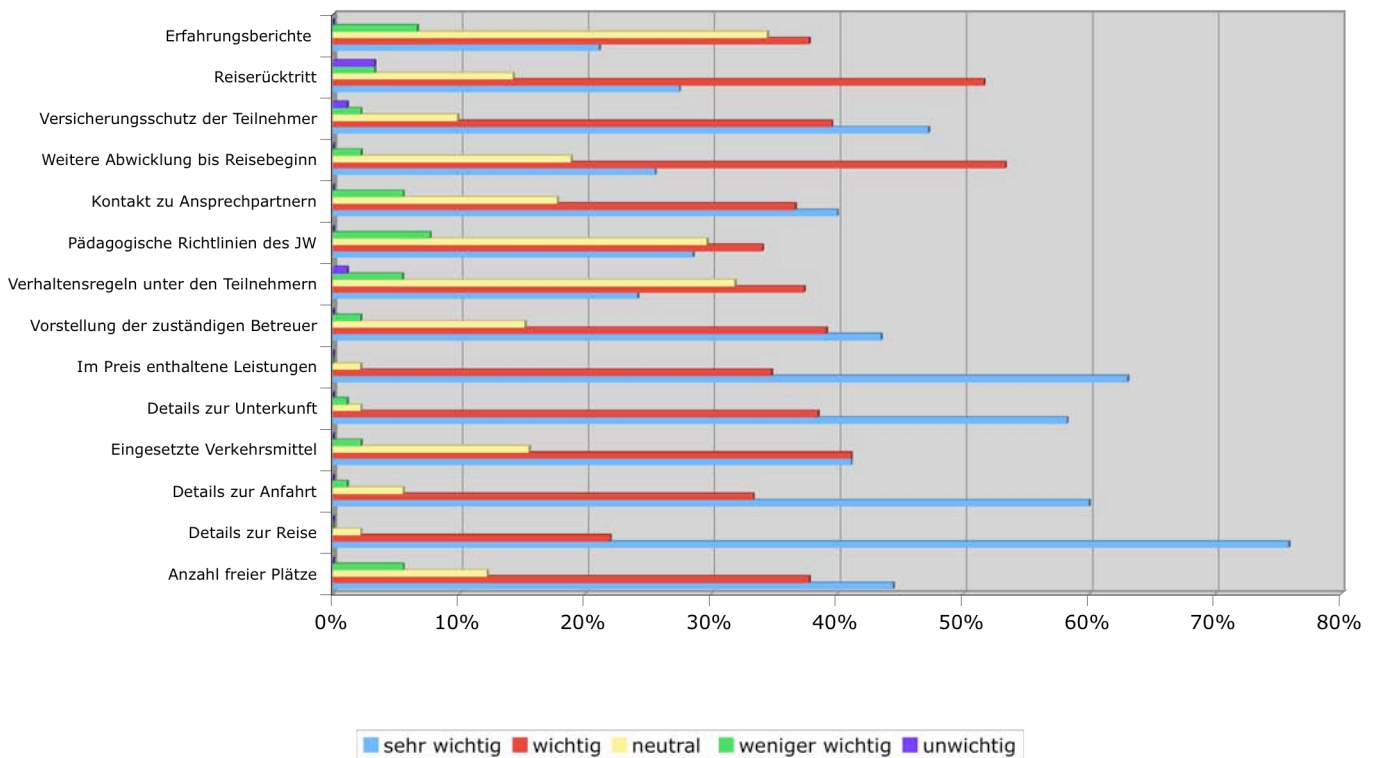
**Q3: Haben Sie sich bereits online auf der Homepage des Jugendwerkes informiert?**



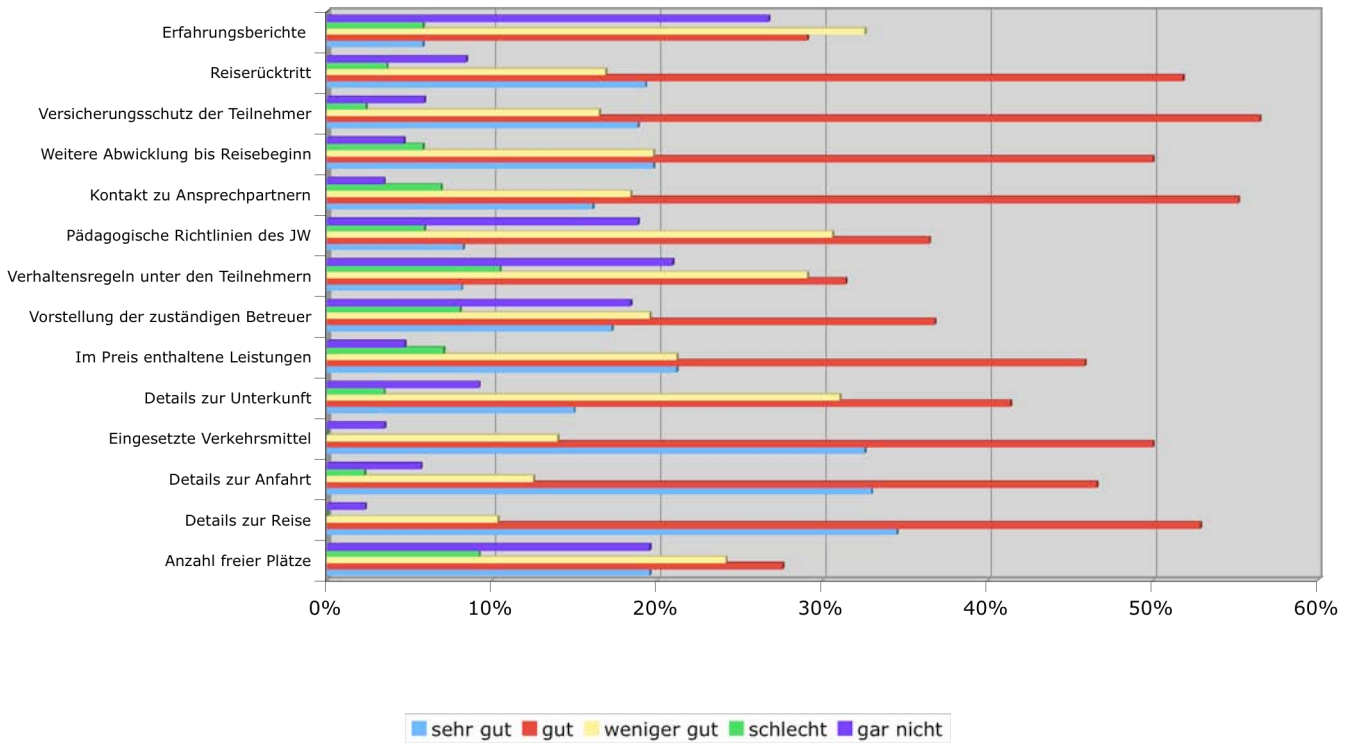
**Q4: Bitte bewerten Sie die Homepage des Jugendwerkes Rheinland nach den folgenden Kriterien.**



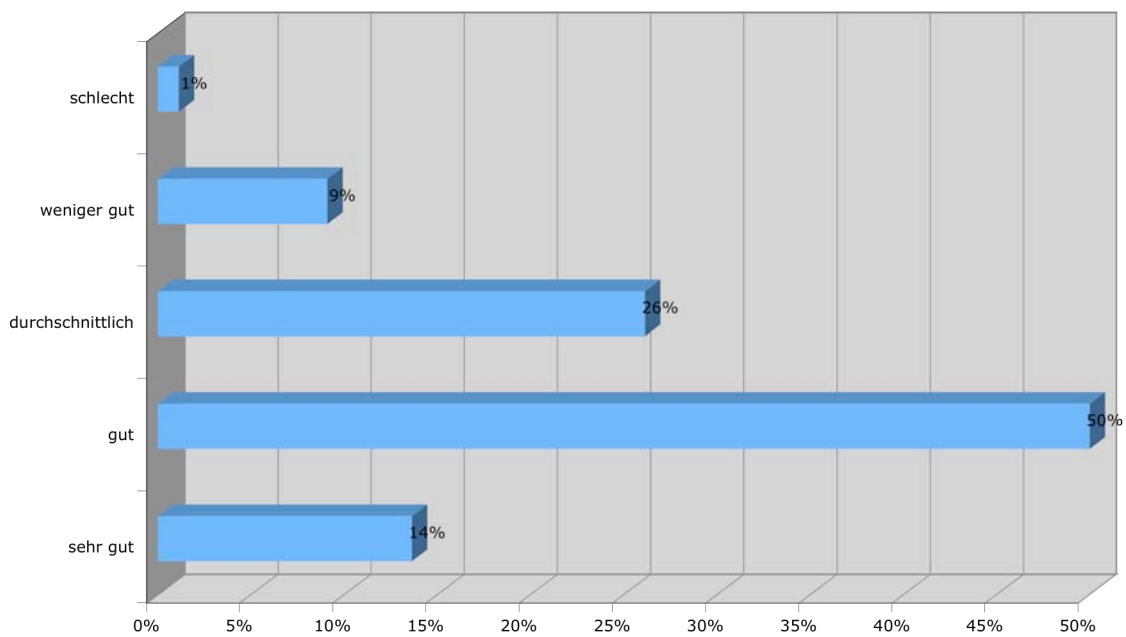
**Q5: Wie wichtig ist es für Sie, die folgenden Informationen einzusehen, bzw. zu erhalten?**

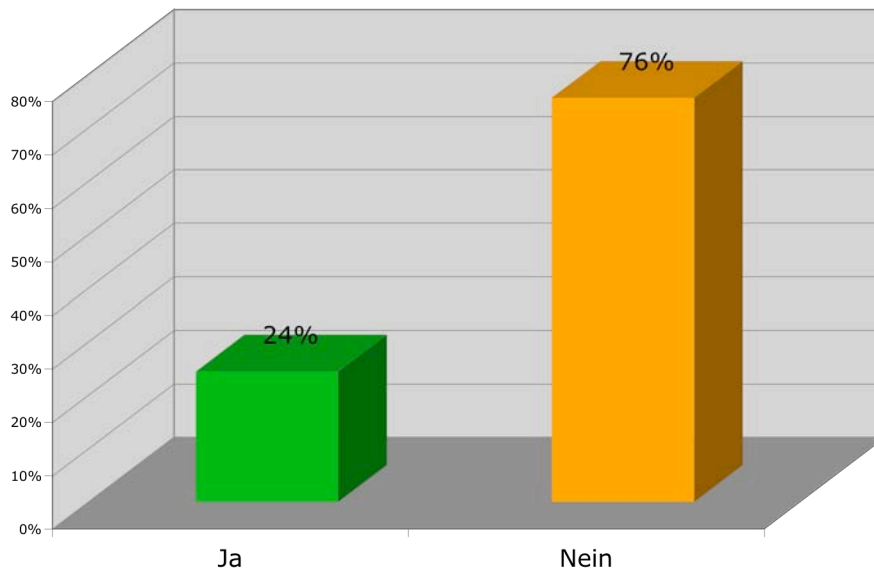


**Q6: Wie gut fühlten Sie sich bis zur Reservierung über die folgenden Punkte informiert?**



**Q7: Wie gut informiert fühlten Sie sich bis zur Reservierung insgesamt betrachtet?**

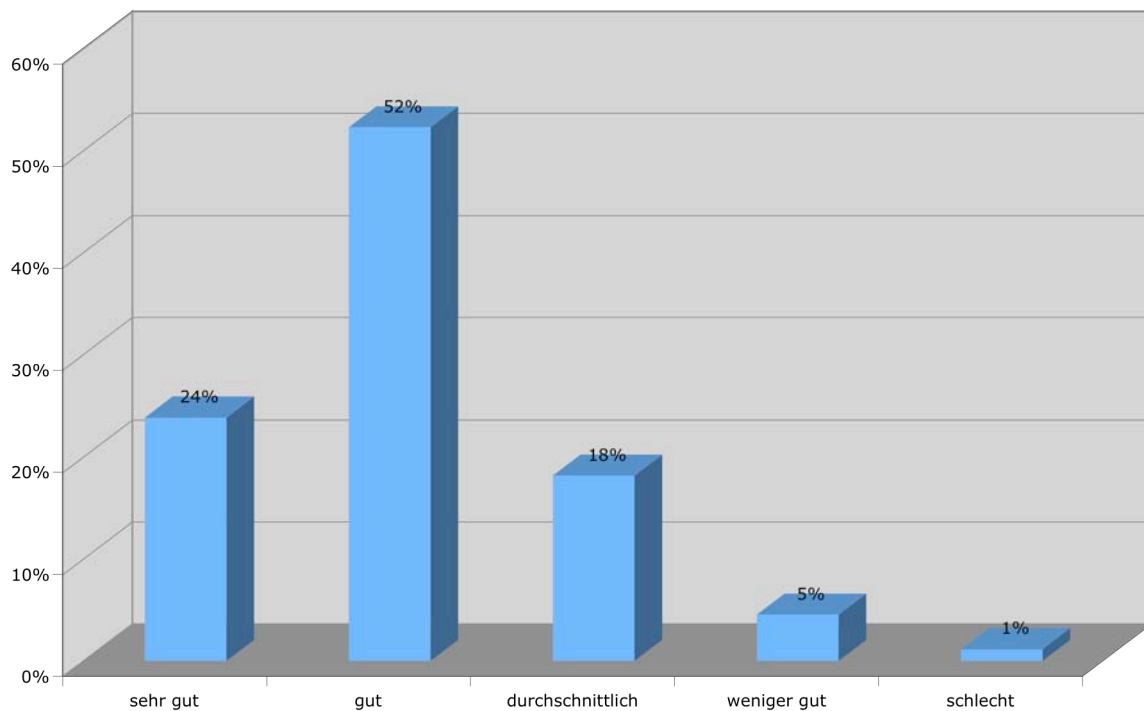


**Q8: Gab es weitere Informationen, die Sie bis zur Reservierung vermisst haben?****Q9: Wenn ja, welche waren das?**

- detaillierte Informationen über die Unterkunft (Lage, Ausstattung)
- Reisegruppengröße, Betreueranzahl
- Anzahl der Reisenden, Gruppe, Betreuerschlüssel musste erfragt werden, Regeln ebenso
- Unterbringung: Anzahl der Teilnehmer in einem Zelt? Essensversorgung, Aufsicht beim Schwimmen im Meer, Ruhezeiten, Busfahrt tags oder nachts, kurz: eigentlich alle Informationen, die uns nach Buchung zuzugingen!
- Anzahl der Sitzplätze (Bus war zu eng)
- Wochenplanung (ungefähr, außer immer am Strand sein)
- Platz im Haus (war überbucht)
- Orga-Team, Betreuer sowie deren Erfahrung waren gänzlich unbekannt
- Keinerlei Info über Haus in Spanien
- Anzahl an freien Plätzen
- Ich habe Informationen zum Hotel vermisst
- Informationen über den Ort, wo man wohnt
- Nähere Infos zur Unterkunft
- Maximale Gesamtteilnehmerzahl
- Länge der Bus-/Zugfahrt bis zum Ziel
- Ärztliche Versorgung
- Aktivitäten, Ausflüge
- Unterkunft (Fotos)
- Anzahl der Teilnehmer
- Die Infos zur Reise (was ist mitzubringen) kamen sehr spät
- Anzahl der Teilnehmer
- Details zum Hotel
- Genauere Informationen zur Unterkunft. Mehr Informationen über die Anreis-Abreise. Information über die Gegend um die Unterkunft.
- Hinweis auf die Homepage
- Infos zur allgem. Organisation der Reise und den Betreuern. Was sind das für Betreuer, wie alt sind sie, sind sie geschult, welche Kompetenzen haben sie...

- Aktivitäten während der Freizeit (Workshops, Ausflüge, Baden...?)
- Taschengeldregelung: viel Geld (40?) für viele Süßigkeiten und Cola > unangemessen für Kinder unter 14 Jahren
- Was soll ich einpacken? Gibt es schon auf der Hinreise Verpflegung?

**Q10: Wie empfanden Sie den organisatorischen Ablauf bis zur Reservierung insgesamt betrachtet?**

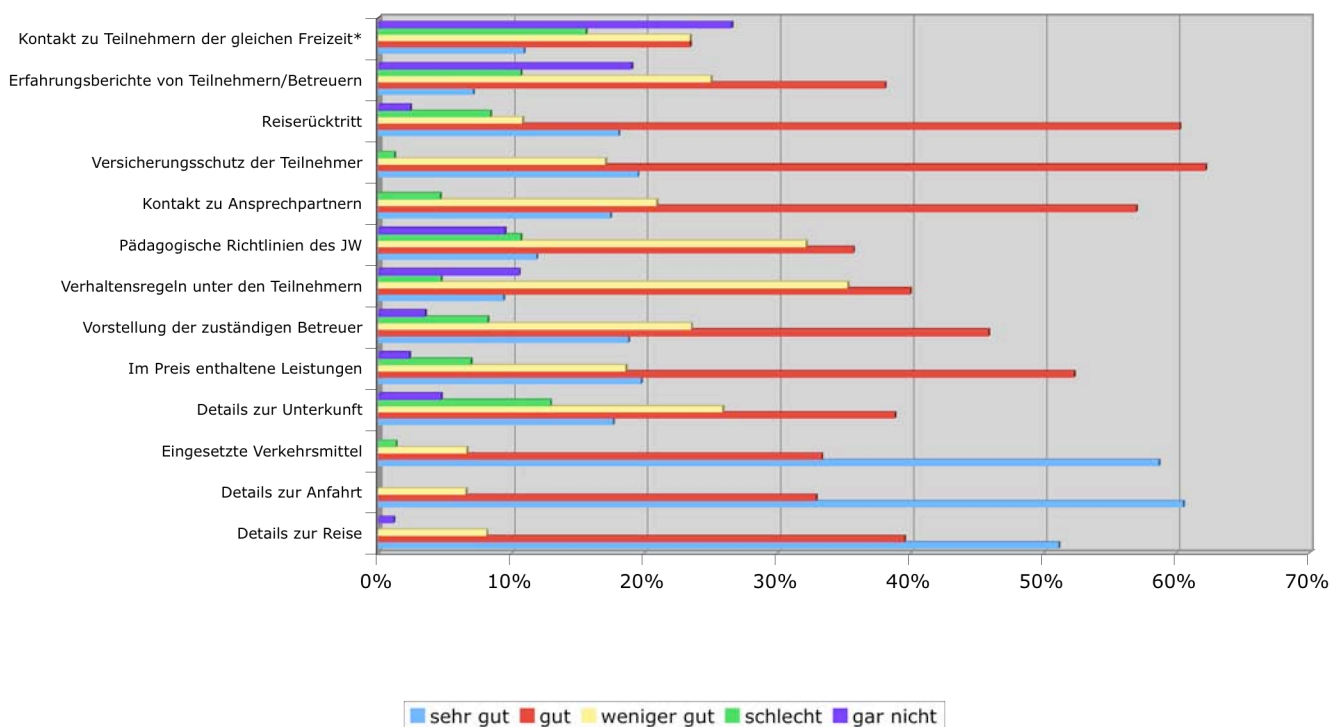


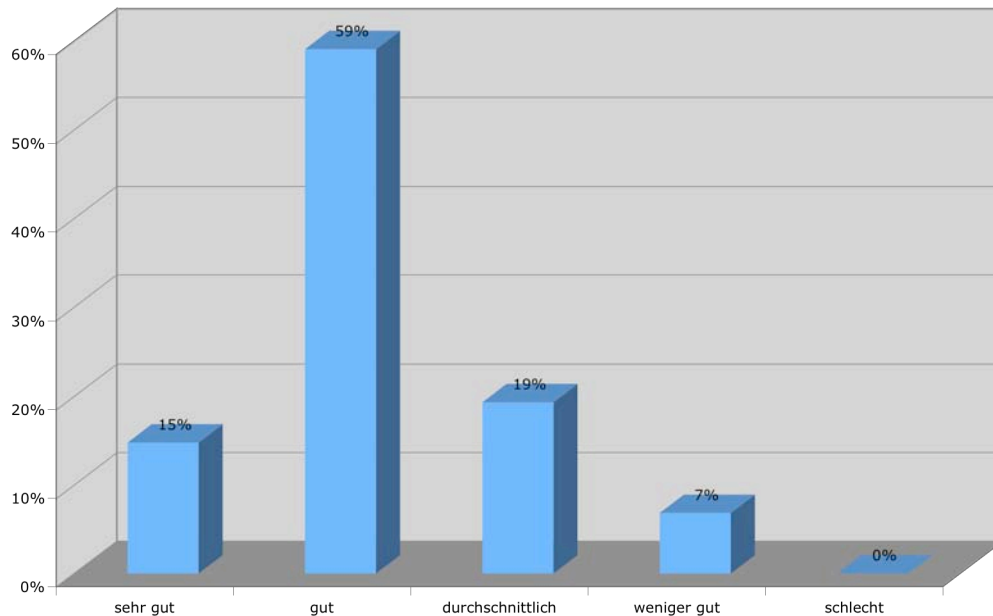
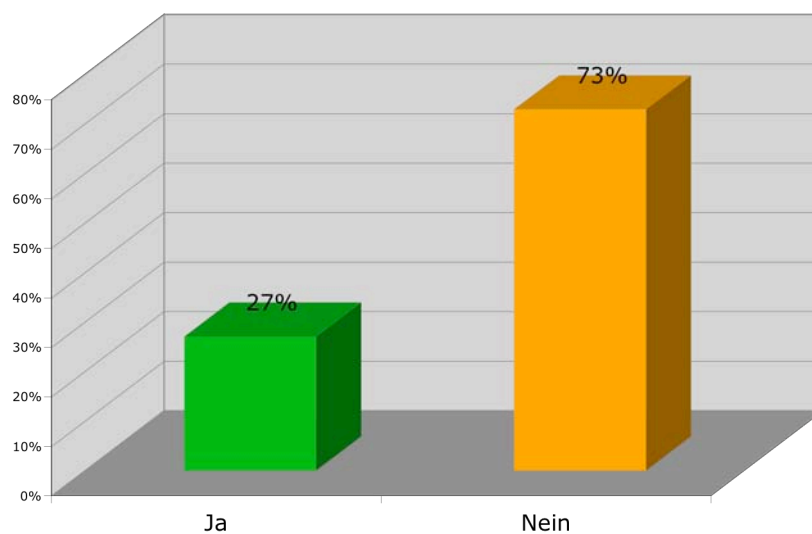
**Q11: Was würden Sie an dem organisatorischen Ablauf bis zur Reservierung konkret verbessern?**

- frühere Info über Reiseablauf, Betreuer, etc.
- Vortreffen
- Mehr Bilder des Hauses
- Bilder der vorigen Gruppe
- Info-Abend mit persönlicher Kennenlern-Möglichkeit
- Uhrzeiten besser einhalten, nach Möglichkeit
- Wir buchten 2 Fahrten jeweils ziemlich knapp vor der Abfahrt und trotzdem ging alles glatt. Was wollen Sie da noch verbessern?
- Info, wie viel Plätze es gibt.
- Eventuell Fotos der Zimmer
- Etwas zu wenig Infos! Eigentlich gut.
- Vorstellung des Betreuer-Teams persönlich
- Informationen müssten den Teilnehmern früher zu kommen
- Schneller Infomaterial zusenden
- Vorab mehr Infos zur Reise, was wird unternommen usw.
- Wie ist die pädagogische Betreuung?
- Die Teilnehmer früher, genauer informieren

- Also die Fragen sind für mich nicht zu beantworten, da mein Erstkontakt eine Reservierung auf Grund einer Empfehlung war.
- Auf der Homepage sollte die Anzahl der freien Plätze ersichtlich sein. Genauere Infos über den Campingplatz, benötigtes Taschengeld...
- Mehr Info über Aktivitäten in jeder Freizeit
- Schnellere Rückantwort
- Mehr pädagogische Inhalte verdeutlichen
- Zwischeninfos, Reiseinfos nicht (nur) per Post sondern online/ per Mail

### Q12: Wie gut fühlten Sie sich vor Antritt der Reise über die folgenden Punkte informiert?



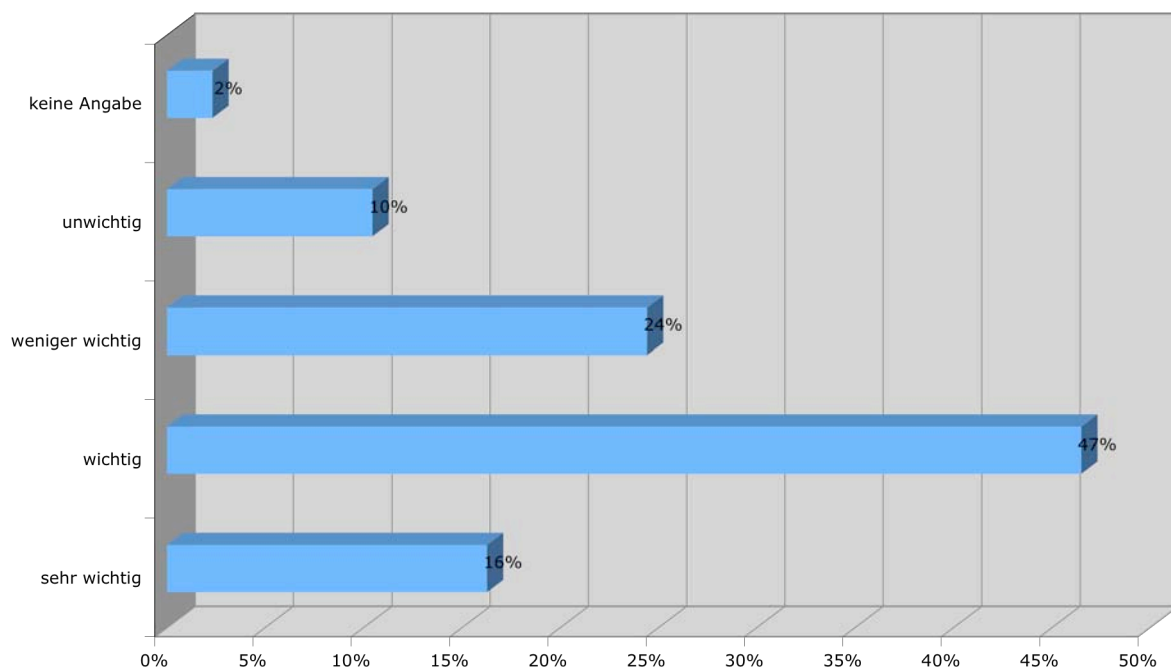
**Q13: Wie gut informiert fühlten Sie sich unmittelbar vor Antritt der Reise insgesamt betrachtet?****Q14: Gab es weitere Informationen, die Sie unmittelbar vor Antritt der Reise vermisst haben?****Q15: Wenn ja, welche waren das?**

- Anzahl Teilnehmer
- Ob der Konsum von Alkohol gestattet ist
- Welche Ausflüge und Unternehmungen stattfinden sollen bzw. geplant sind und ob diese bereits im Reisepreis enthalten sind.
- Verhältnis Betreuer / Jugendliche
- Es wäre schön, wenn zukünftig sich die Betreuer mit Bild kurz, z.B. über Ihre Homepage oder mit dem zugesandten Info-Material vorstellen würden.
- Vielleicht hätte man bei wer-kennt-wen schon eine Gruppe machen können für die Freizeit

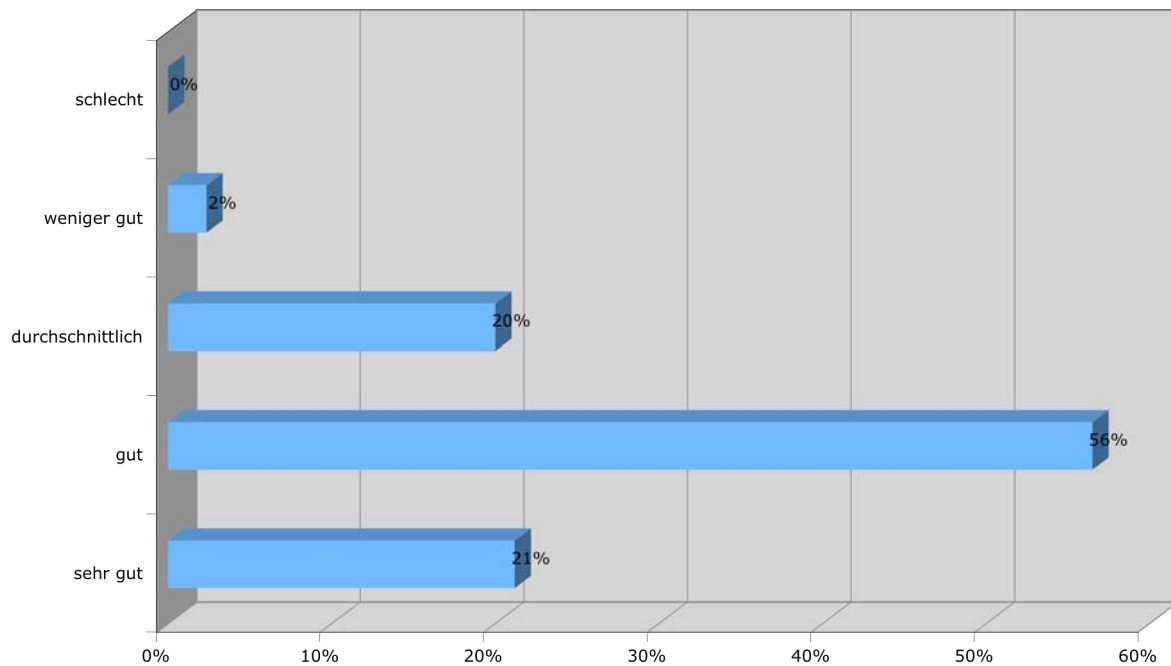


- Ich hätte die Betreuer gerne vorher kennengelernt
- Informationen zum Hotel
- Wie viele Teilnehmer es ungefähr sind
- Informationen über die Anzahl der Teilnehmer in 1 Zimmer, bzw. Größe der Zimmer. Anscheinend lagen 3 Personen in einem 2er Zimmer, hatten deshalb nicht genügend Platz für Koffer bzw. zum Aufräumen, was zu Schwierigkeiten mit dem Reinigungspersonal führte (Malgrat)
- Wie viele Leute mitfahren
- Tagesabläufe pro Tag
- Fehlende Informationsveranstaltung vor Reiseantritt
- Genaue Gesamtteilnehmerzahl
- Es war nicht so gut organisiert
- Anzahl der Teilnehmer
- Genauere Anfahrtsbeschreibung des Abfahrortes
- Was in den Wochen so mit den Kindern gemacht werden
- Details zur Unterkunft
- auf meine Anfrage ob es Hilfe für die Kostenübernahme gibt hatte man mich anfangs falsch beraten und anschliessend bis 1 Woche vor Reiseantritt war noch nichts geklärt.
- Packliste Alter der Betreuer Infos zum Campingplatz Kompetenzen der Betreuer
- Wird die Verwendung des Taschengeldes kontrolliert, gesteuert oder ggf. verweigert?

**Q16: Wie wichtig ist es Ihnen, sich vorab mit anderen Teilnehmern austauschen zu können?**



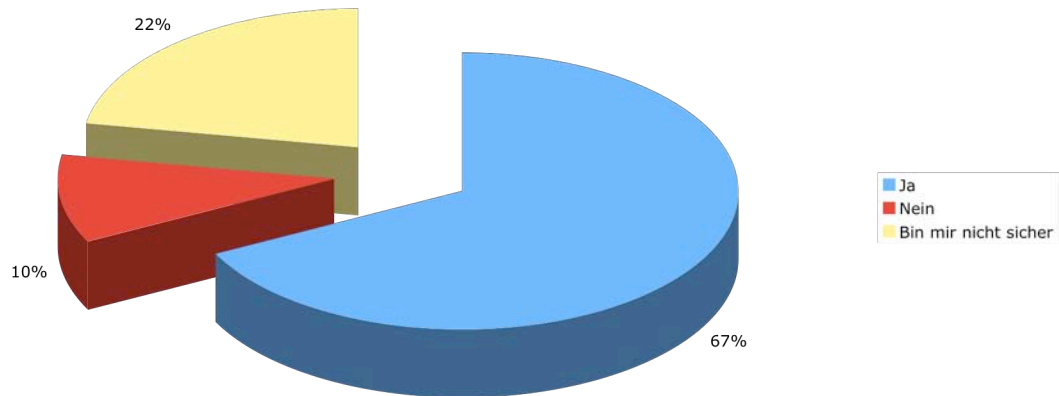
**Q17: Wie empfanden Sie den organisatorischen Ablauf vor Antritt der Reise insgesamt betrachtet?**



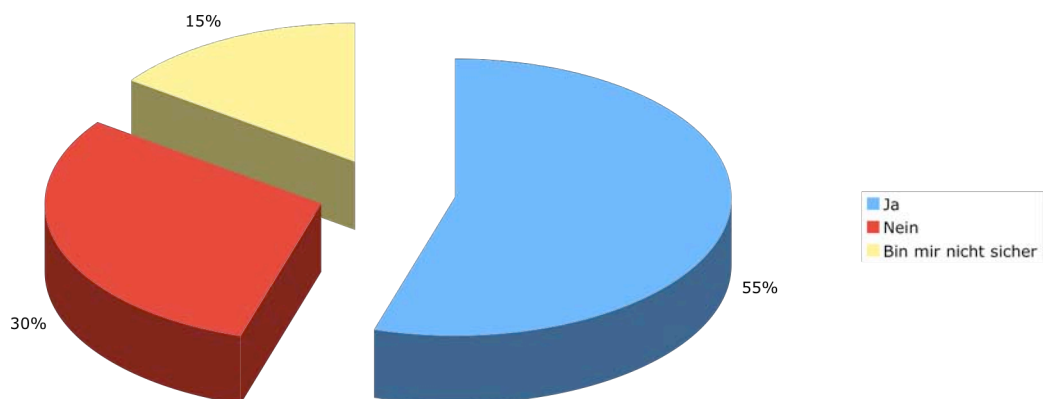
**Q18: Was würden Sie an dem organisatorischen Ablauf konkret verbessern?**

- die Unterlagen früher zusenden
- evtl Teilnehmerliste verschicken, um evtl. Fahrgemeinschaften zu bilden zum Zustiegsort.
- Bessere Planung im generellen
- Den Bus für eine bestimmte Freizeit klar und deutlich kennzeichnen. Bei Abfahrt gab es Unklarheiten, da auch Freizeiten von anderen Organisationen vom gleichen Parkplatz abfahren.
- Mehrere Haltestellen, viele haben nicht die Möglichkeit bis Koblenz zu kommen
- Mehr Infos zum Ablauf, besserer Kontakt zu anderen Reisenden, evtl Möglichkeit für Erfahrungsaustausch
- Also er muss gut gewesen sein, sonst häts ja nicht geklappt
- Mehr Info über jedes Angebot: wieviele Betreuer pro Kind, wieviele Kindern in der Gruppe, Tagesablauf, was die Kindern zum Essen bekommen, ob und welche Ausflüge im Preis drin sind...
- Weitere Infos über die Verwendung des Taschengeldes (freie Verfügung o. Ausflugskosten) und die Möglichkeiten auf besondere Umstände der Kinder pädagogisch einzuwirken. Z.B. Übergewichtige Kinder im Essen bremsen, TG nicht für Essen o. Cola ( bei 9-jährigen)

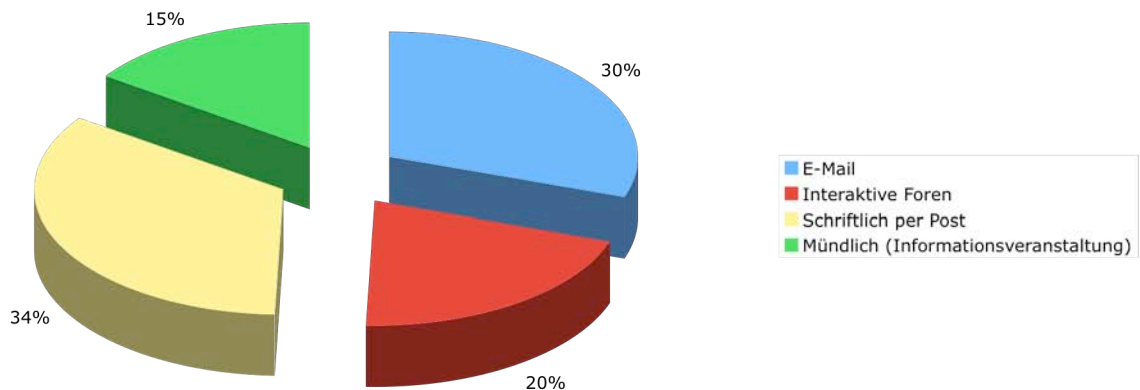
**Q19: Können Sie sich vorstellen, die Möglichkeit einer Online-Reservierung auf den Internetseiten des Jugendwerks zu nutzen?**



**Q20: Können Sie sich vorstellen, Informationen überwiegend auf elektronischem Wege zu erhalten?**



**Q21: Bitte sortieren Sie die folgenden Kommunikationsmittel nach Ihrer persönlichen Favorisierung, wenn es um die Bereitstellung von Informationen des Jugendwerks geht.** (Anmerkung: Die Prozentwerte ergeben sich aus einer Bewertungsmatrix und den daraus resultierenden Punktzahlen.)



**Q22: Welche weiteren, nicht in der Frage zuvor aufgeführten Kommunikationsmittel würden Sie gerne nutzen?**

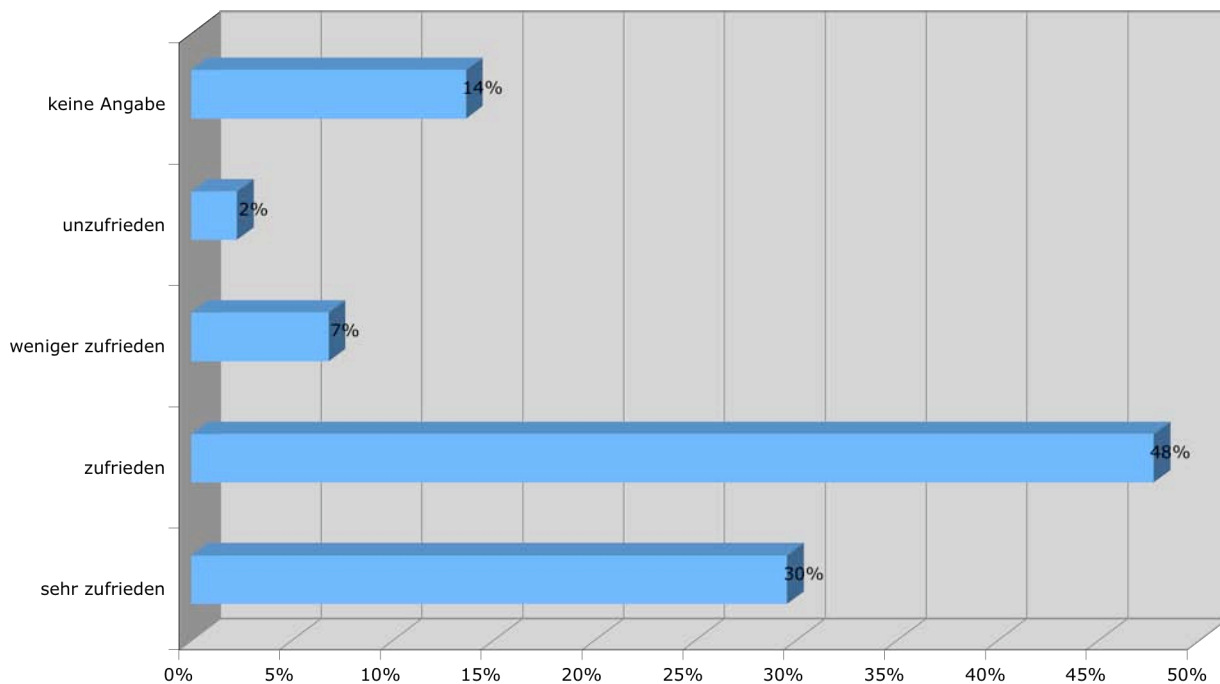
- Katalog mit ausführlichen Beschreibungen und Bildern sehr wichtig
- Fax
- Per Telefon
- Telefonisch
- Telefonisch
- Telefonisch
- Prospekte
- Weiterhin als Fax
- Persönlicher Kontakt
- telefonisch

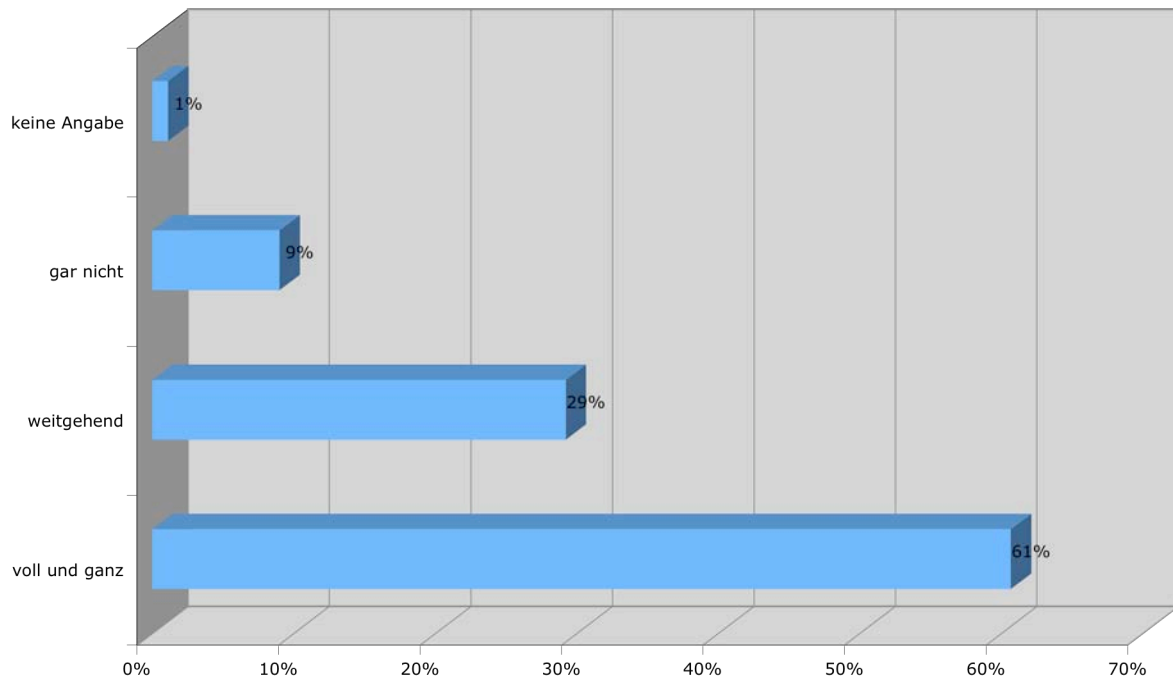
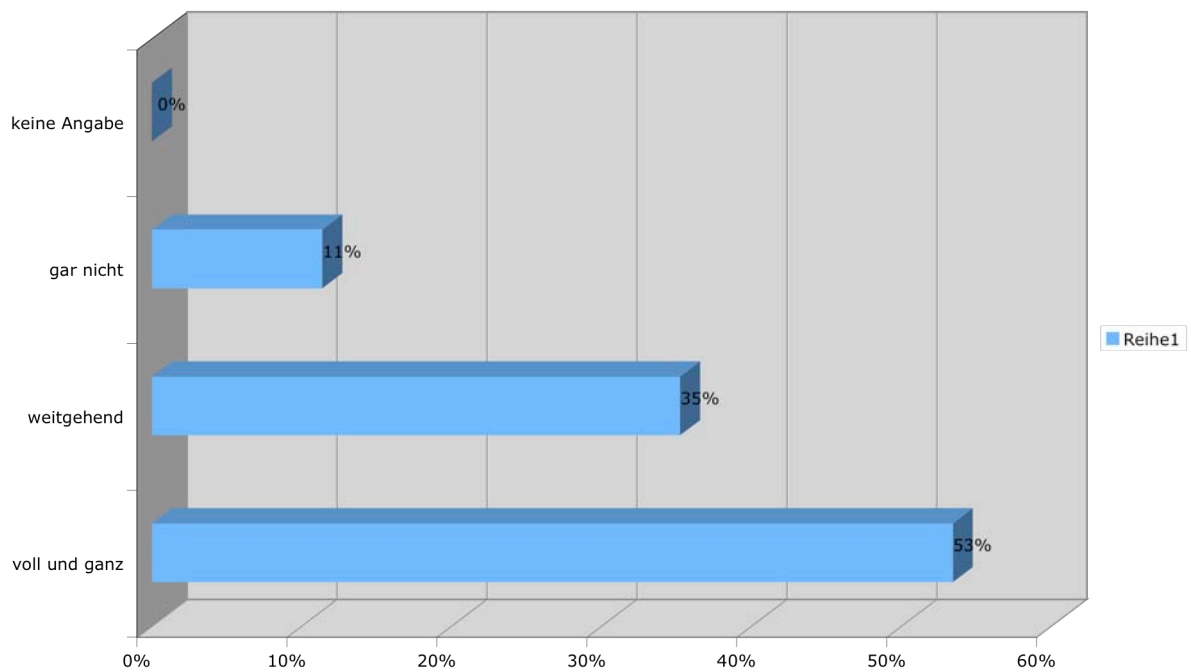
**Q23: Hier haben Sie nun Platz für Ihre weitere Anregungen und / oder Kritik bezüglich des kompletten Reservierungs- und Buchungsverfahrens.**

- besser organisierte Bussitzplätze
- Vortreffen
- Wie schon bemerkt, wir waren sehr zufrieden. Lieber nichts verändern.
- z.B. Forum oder freiwillig ICQ, MSN oder Email angeben was an alle Teilnehmer verteilt wird
- etwas mehr Infos in einem Katalog

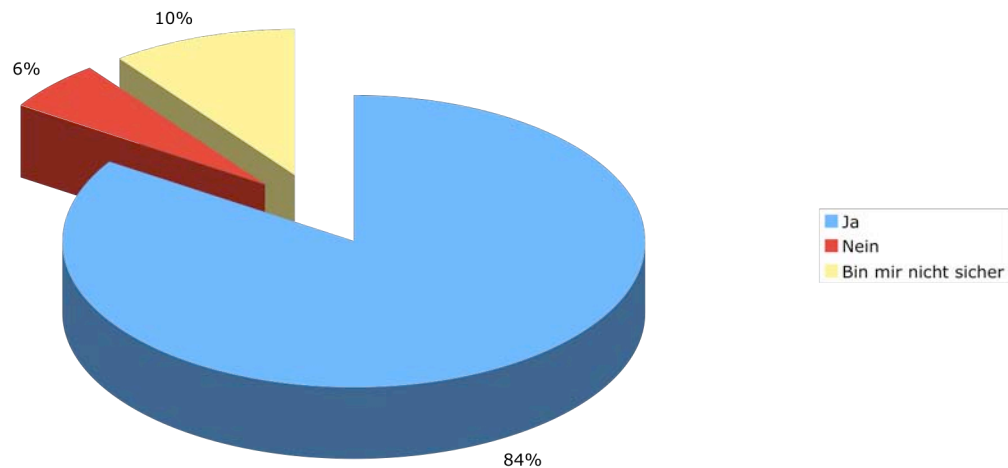
- ich fand nicht gut, dass die versprochenen Angaben im Prospekt nicht erfüllt wurden. Zudem war das Essen miserabel.
- Bilder der Unterkunft wären vor der Buchung toll
- Da das Haus weit weg von Einkaufsmöglichkeiten war, wäre es gut, wenn man davor in Kenntnis gesetzt werden würde
- Aussagen zu der Personenanzahl
- Informationen etwas früher zusenden
- Meine Tochter war nur 1 mal mit Ihnen verreist. Ich fand es sehr gut!
- mehr Informationen über die noch freien Plätze
- War mir alles etwas zu bieder, wie früher bei den Behörden. Zum Beispiel hieß es am Telefon, die schriftliche Bestätigung würde noch dauern, da die Sekretärin in Urlaub sei!
- das man auch über 18 mit fahren darf

**Q24: Wie zufrieden waren Sie mit der Beratung vor der Freizeit durch die Geschäftsstelle des JW?**



**Q25: War der von Ihnen erwünschte Umfang an Betreuung während der Freizeit gegeben?****Q26: Wurden Ihre Erwartungen an die Freizeit 2008 insgesamt erfüllt?**

**Q27: Können Sie das Jugendwerk der AWO als Freizeitanveranstalter weiterempfehlen?**



**Q28: Haben Sie Verbesserungsvorschläge im Hinblick auf das Programm Jugendreisen 2009?**

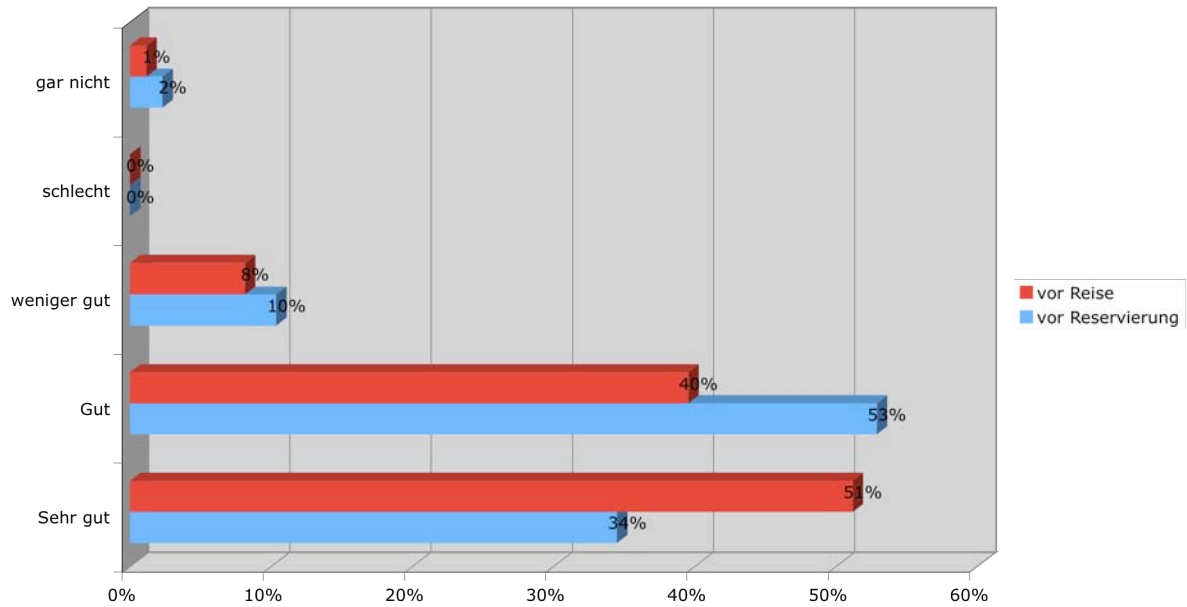
- Flugreise, da Fähre sehr anstrengend war
- Südfrankreich-Mittelmeer
- Günstigere Jugendreisen, zum Teil heute sehr teuer, Einhaltung von Programmpunkten, kleinere Gruppen
- Mehr Reklame im Kreis Kirn-Kreuznach
- Mehr Unternehmungen unternehmen
- Möglichkeit haben sich vors Haus zu setzen bzw. nicht weit entfernt. Immer nur drinnen und nur am Strand und nur gar nichts machen ist langweilig.
- Vortreffen
- Meines Erachtens waren die Betreuer zu unerfahren, keinerlei Rückmeldung nach Reise
- Ich würde persönlich ein Nachbereitungstreffen für die zahlenden Eltern erwarten
- Für den geleisteten Preis erwarte ich zwar kein 4 Sterne Hotel, aber auch keine überbuchte Bruchbude!
- Möglicherweise reagiere ich auf Fehlinfo durch die Kinder, habe aber keine weiteren Informationen
- Ausgangszeit und Aufsichtspflicht bei dieser Altersgruppe fand ich nicht in Ordnung (14-17) Ausgang bis 1 oder 2 Uhr morgens ohne Aufsicht.
- Betreuer besser auf Ihre Pflichten hinweisen
- Evtl. verbesserte Schulung der Rechtslage, haben eine große Verantwortung zu übernehmen.
- Manchmal sollten die Betreuer etwas älter, reifer und Vorrasschauender sein.
- Betreuung schlecht, Programm nicht durchgeführt (Korfu)
- Bessere Essenseinteilung. Kein Wegschließen des Essens über Tag (→ Hunger)
- Ich fände es schön, wenn man bevor der Katalog zusammen gestellt wird z.B. auf der HP mit abstimmen könnte, wo es in einem Land hingehen könnte und das Jugendwerk

- so weit es möglich ist eine Reise dorthin anbietet wofür es viele Stimmen gab und die anderen Orte nur wählt wenn es sonst nirgends geht.
- Eventuell die Termine für die Reisen früher bekannt geben, für die Jugendlichen die den Urlaub beim Arbeitgeber einreichen müssen.
  - Andere Reiseziele anbieten
  - Versprechungen aus dem Prospekt auch erfüllen! Betreuer besser auswählen, vielleicht Erfahrenere!
  - Betreuer wollten lieber selbst Spaß haben Wir mussten uns selbst die Zeit vertreiben (Schweden)
  - Mehr Kontrolle in den Zimmern. Es wurde viel geklaut. Betreuer kümmerten sich zu wenig um die Kinder.
  - Von den 5 „Betreuern“ war des öfteren nur eine Person anwesend, die anderen haben sich teilweise z.B. Mopeds geliehen und sich einen schönen Urlaub gemacht → sehr unzufriedenstellend!! Im großen und ganzen war der Preis der Reise nicht gerechtfertigt (Korfu II)! Eine halbwegs vernünftige Ernährung sollte durch die Teamer gewährleistet werden.
  - Keine. Ich finde alles bestens!
  - Länger wachbleiben dürfen und nicht so früh zurück in die Zelte müssen
  - Das Essen war nicht sehr gut
  - Regelmäßige warme Mahlzeiten sollten gewährleistet werden. Mir persönlich ist es zu wenig um 10 Uhr zu frühstücken und erst abends um 20 Uhr wieder was zu bekommen. Insgesamt waren die Mahlzeiten schlecht organisiert.
  - Bessere Planung der Ausflugsziele
  - Und das nächste mal bitte angeben dass die Getränke selbst gezahlt werden müssen.
  - Betreuer viel zu jung, selber noch Kinder
  - Könnte man nicht 50 Plätze im Flugzeug buchen, heute ist man in 1,5 Std für ca. 50 € in Barcelona und muss nicht 17 Std im Bus verbringen.
  - Die Betreuer müssen besser organisiert sein, mehr vorbereitet auf das Tagesprogramm, nicht mit Messern werfen, mehr Freiraum
  - Mehr Angebote für das Alter von 11-13 Jahren z.B. Deutschlandfahrten
  - Es wäre gut, wenn der neue Katalog viele Infos enthalten würde. Auch wären mehr Sprachreisen auch für jüngere Kinder wünschenswert
  - Die Häuser sollten näher am Strand liegen
  - Die Freizeit hat mir insgesamt ganz gut gefallen (Korfu)
  - Programm sollte früher zur Verfügung stehen, wegen Urlaubsplanung
  - Die Malgrat de Mar Reise nicht mehr im Hotel „Catargo Nova“
  - bitte mehr Infos und Fotos über die Unterkunft.
  - Kürzere Fragebogen
  - Das Hotel "Carthago Nova" , in dem die Teilnehmer der Fahrt nach Malgrat de Mar untergebracht waren, ist nicht weiterzuempfehlen ! Möglichst ein anderes Hotel suchen .
  - Die jugendlichen in Sachen Alkohol kontrollieren, bessere Gruppenarbeit und Gruppenzusammenhalt
  - \* längere Freizeit > 14-21 Tage \* Sportprogramm \* Nachtreffen veranstalten um Freundschaften der Kinder zu festigen und Planung für die nächsten FFZ zu ermöglichen (Verabredung)
  - offenbar sind ihren Mitarbeitern weit mehr Infos (die zur Entscheidung für eine Reise/ zur Reisevorbereitung hilfreich sind) zugänglich/ bekannt, als sie diese online zur Verfügung stellen. Erst die sehr spät gegebenen Reiseinfos per Post klären viele Fragen.

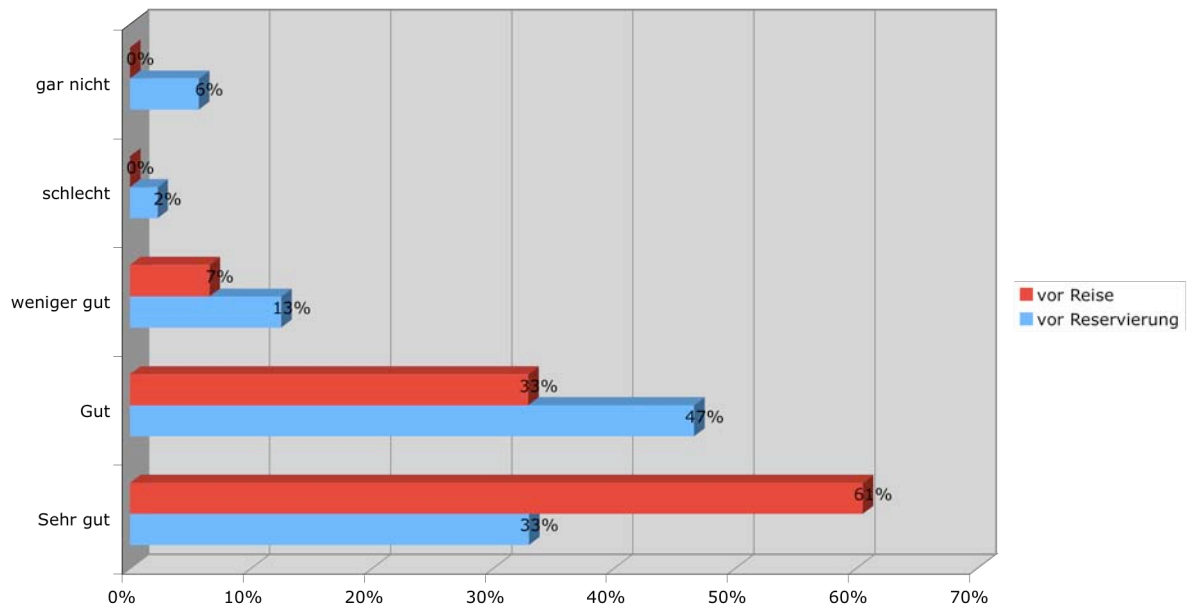


## Gegenüberstellung der Detailinformationen vor und nach der Reservierung

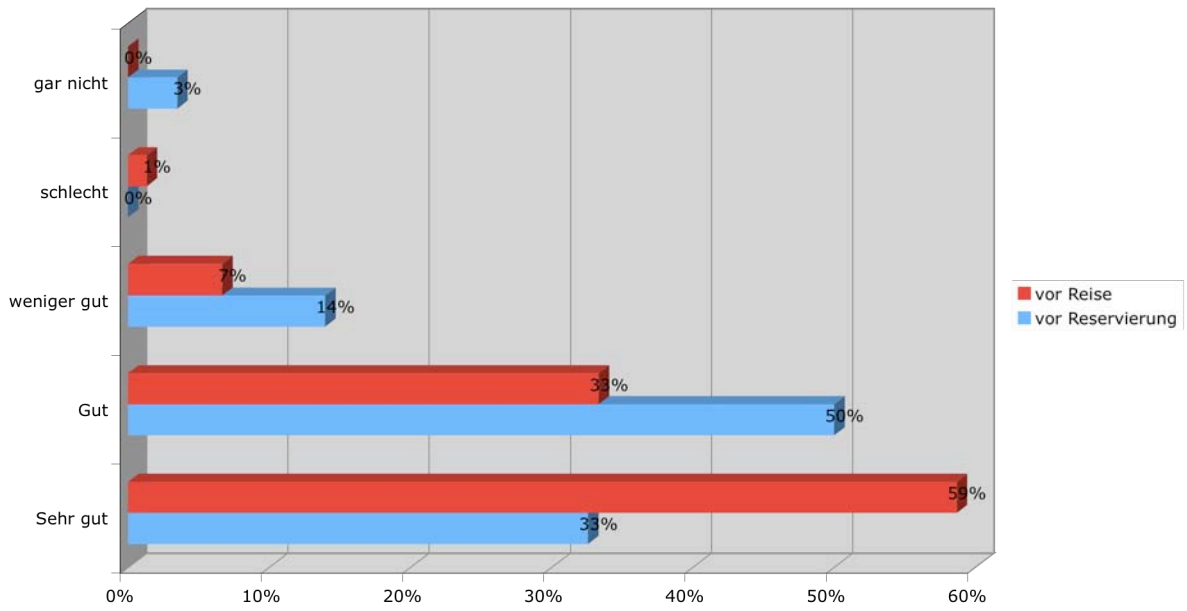
### Details zur Reise



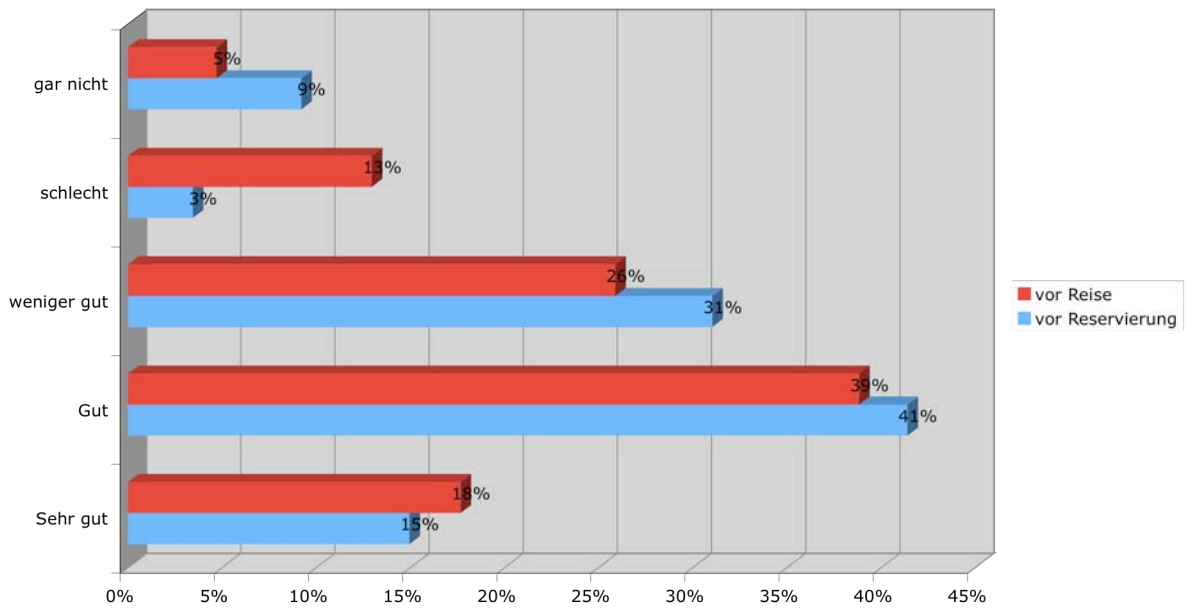
### Details zur Anfahrt



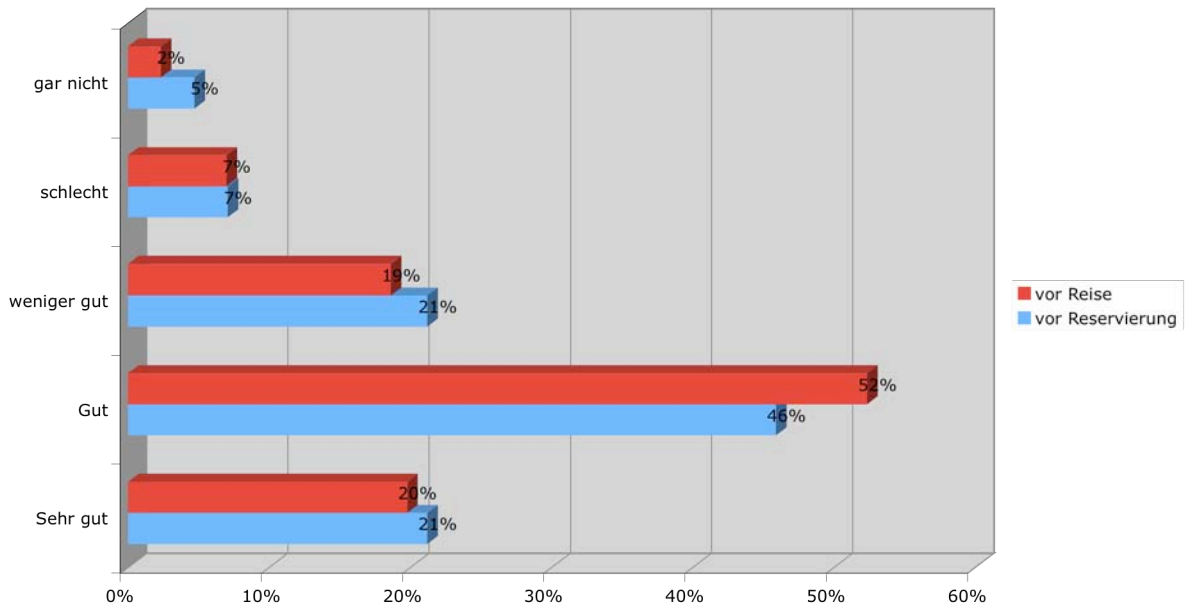
**Eingesetzte Verkehrsmittel**



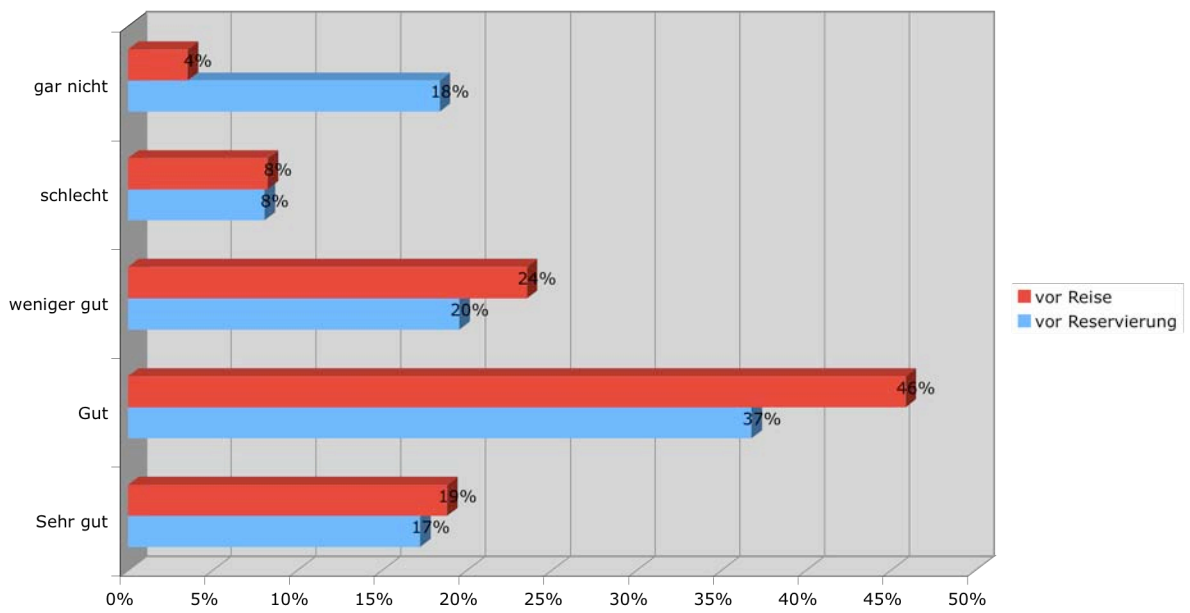
**Details zur Unterkunft**



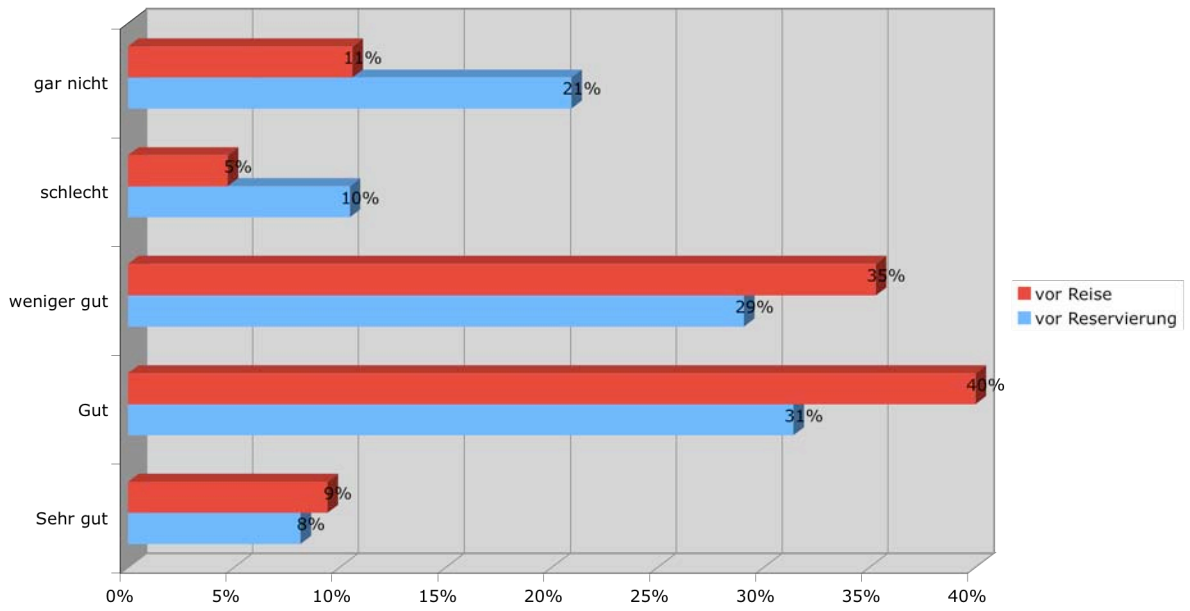
**Im Preis enthaltene Leistungen**



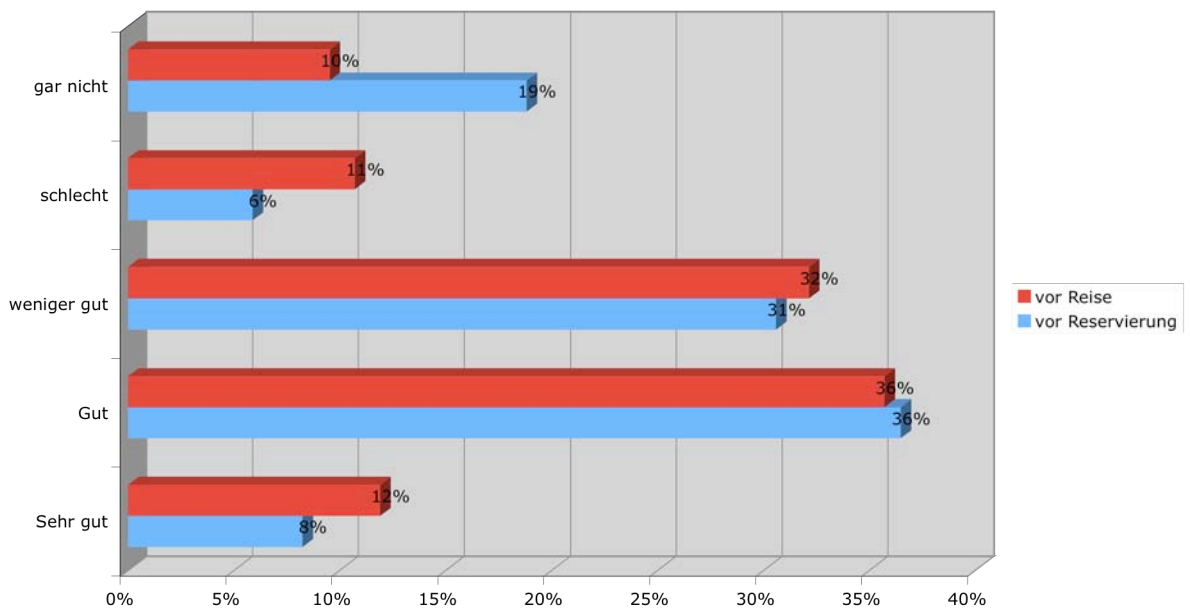
**Vorstellung der Betreuer**



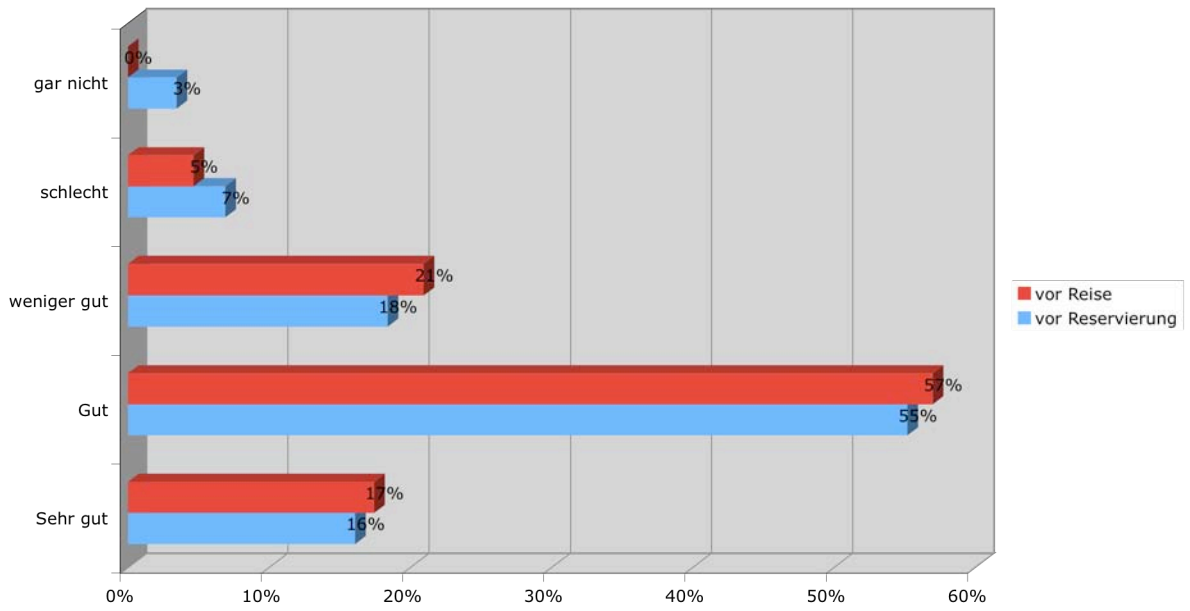
**Verhaltensregeln unter Teilnehmern**



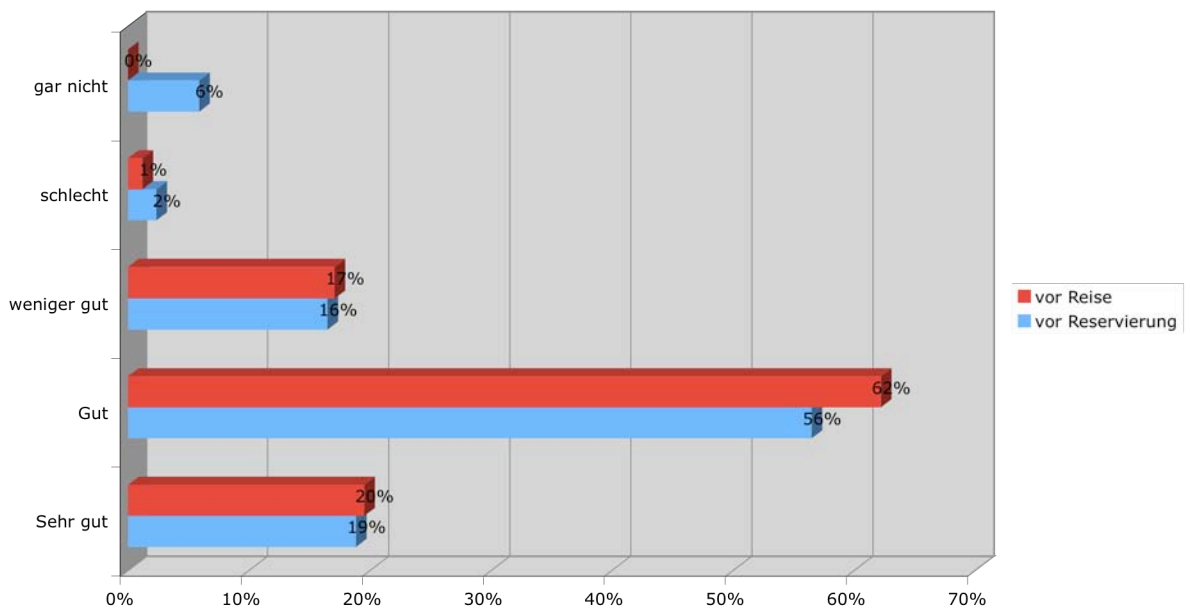
**Pädagogische Richtlinien des JW**



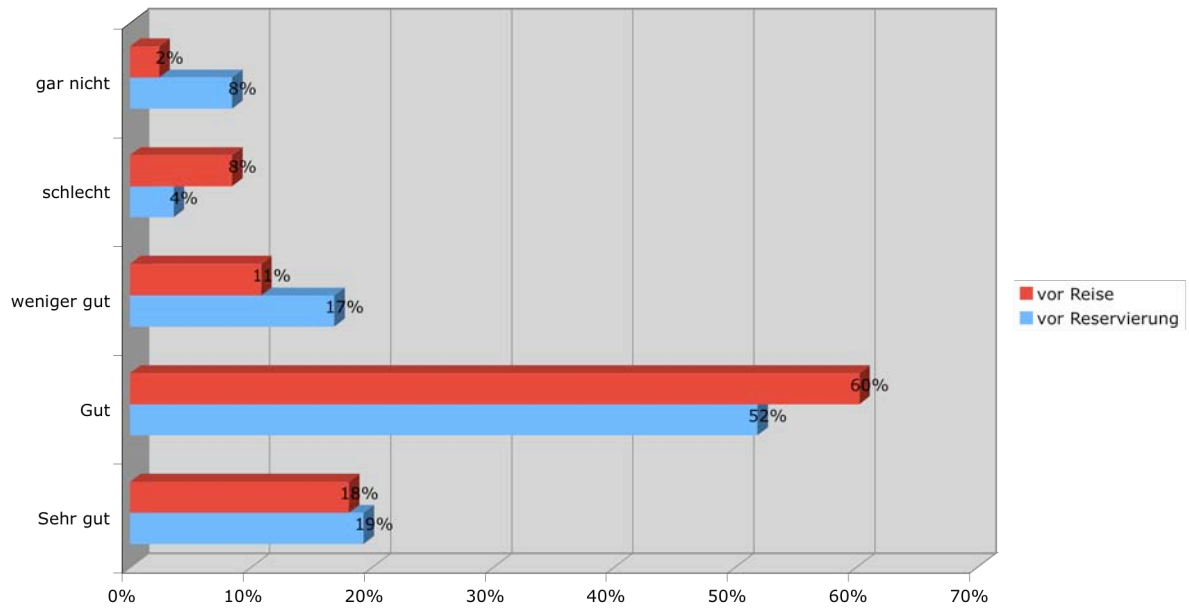
**Kontakt zu Ansprechpartnern**



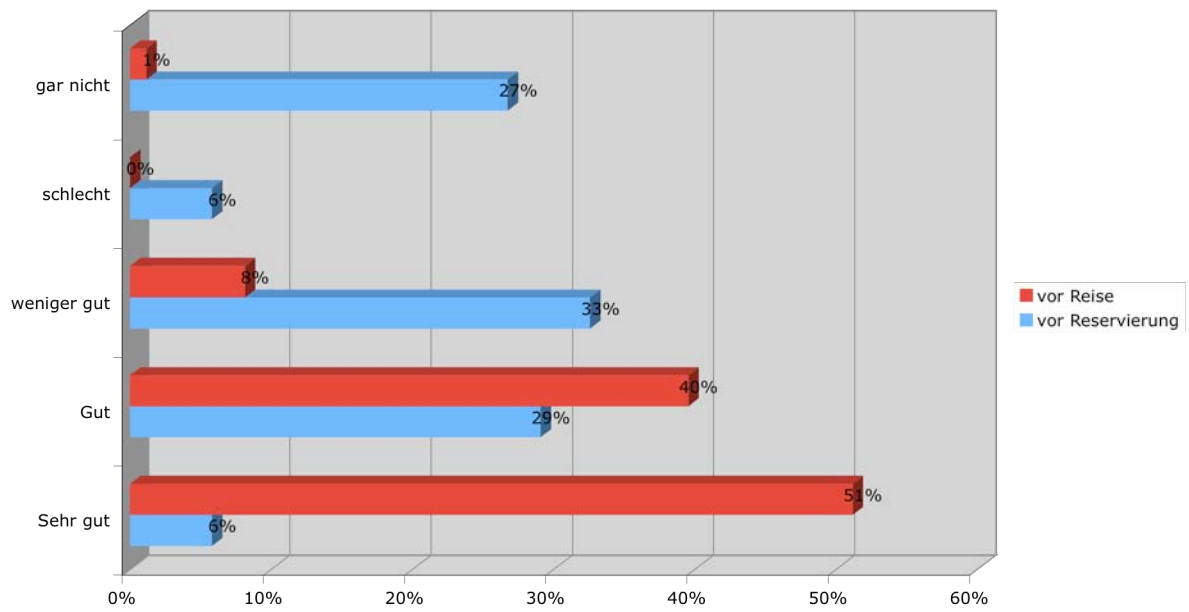
**Versicherungsschutz der Teilnehmer**



**Reiserücktritt**

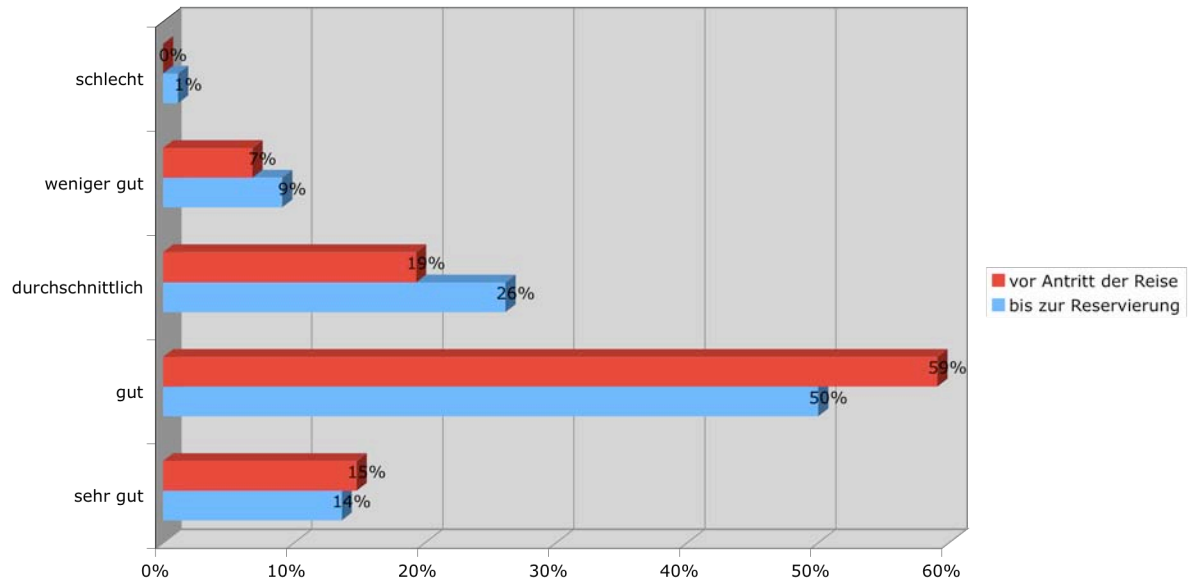


**Erfahrungsberichte**

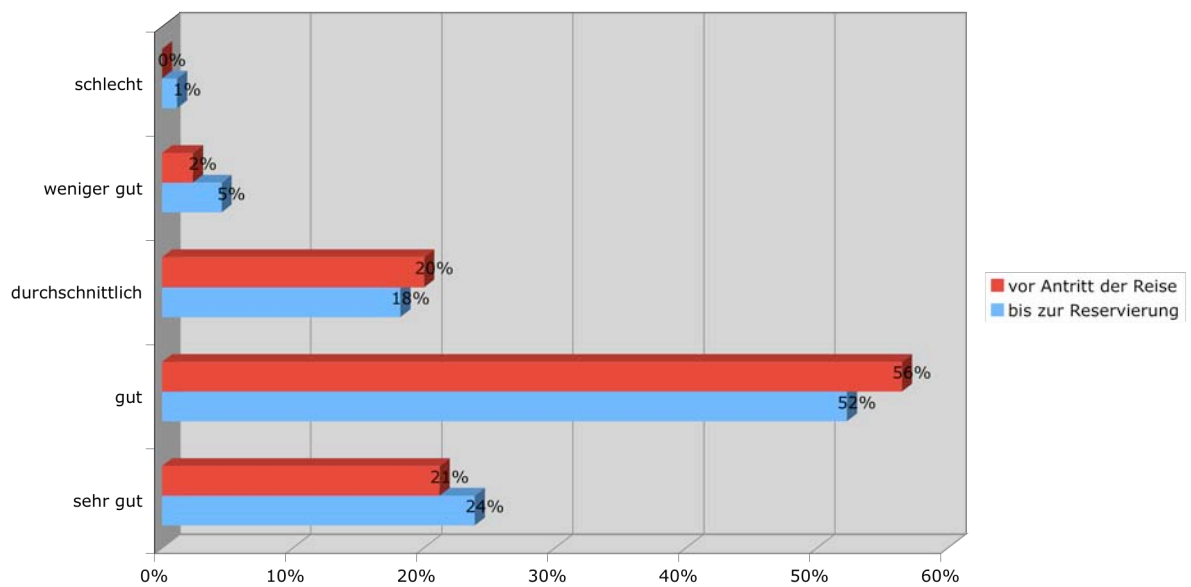


## Gegenüberstellung Gesamtzufriedenheit

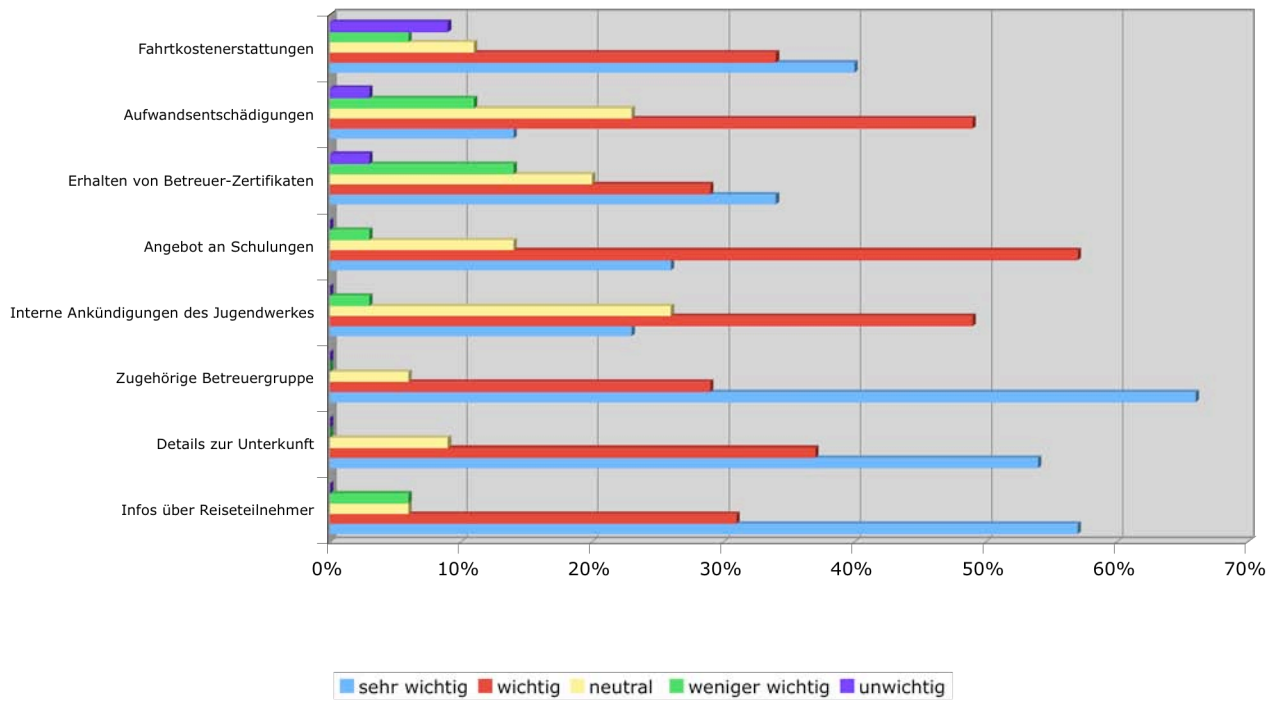
### Informationsbereitstellung



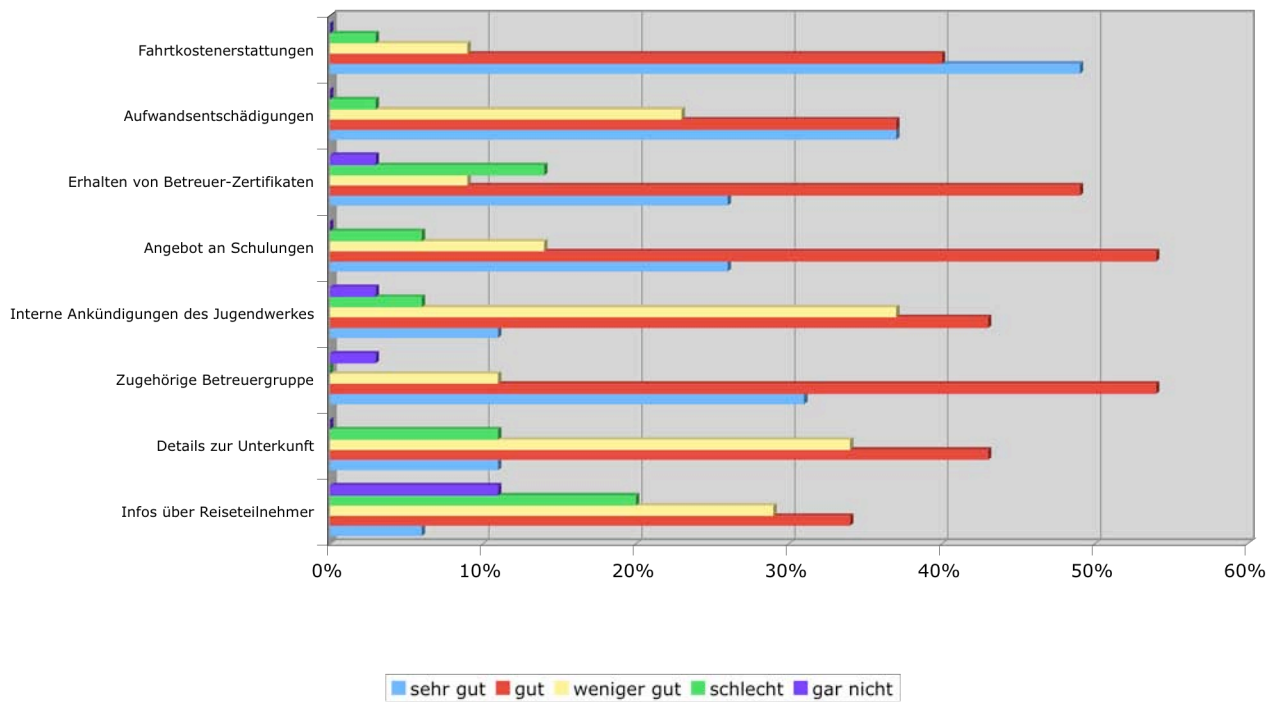
### Organisatorischer Ablauf



**Q1: Wie wichtig sind für Dich als Betreuer die folgenden Informationen?**

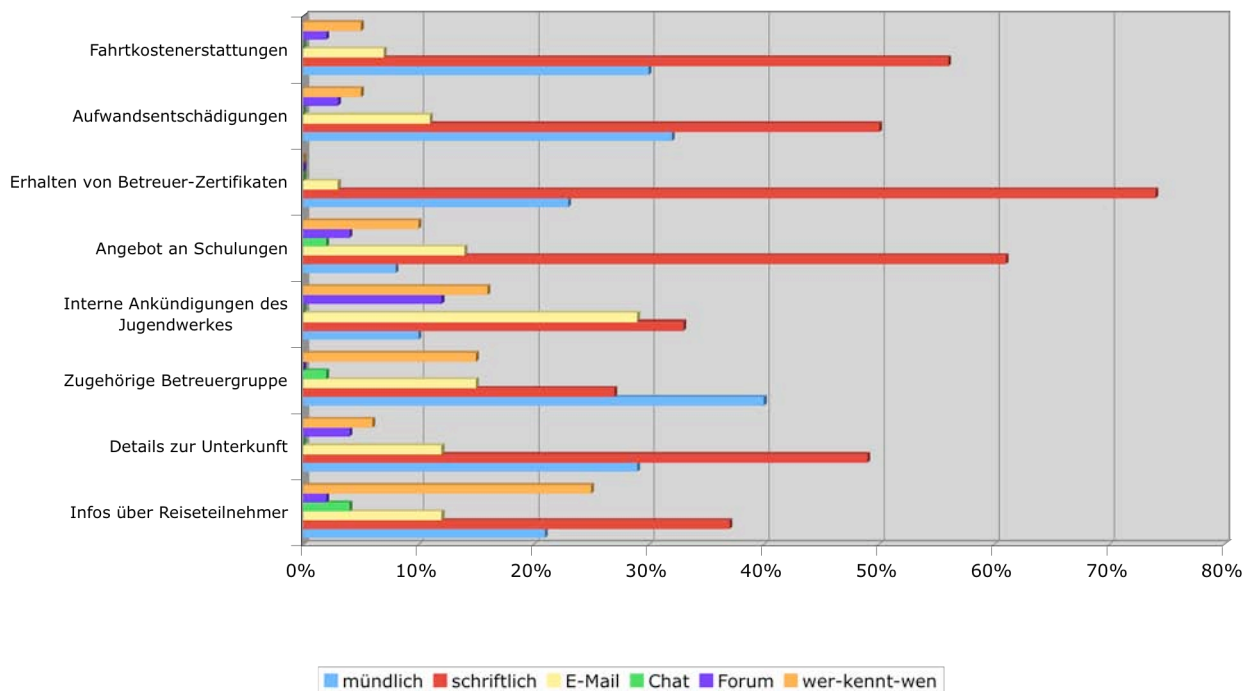


**Q2: Wie gut fühlst Du Dich über folgende Aspekte durch das Jugendwerk informiert?**

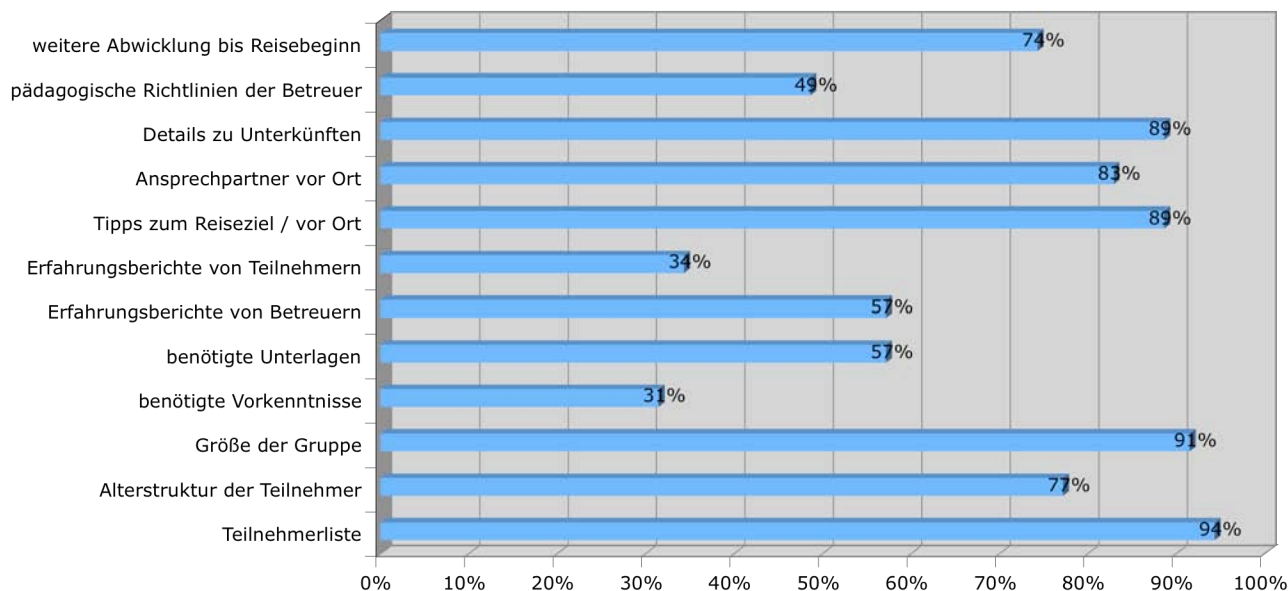




**Q3: In welcher Form wirst Du über folgende Aspekte informiert?**



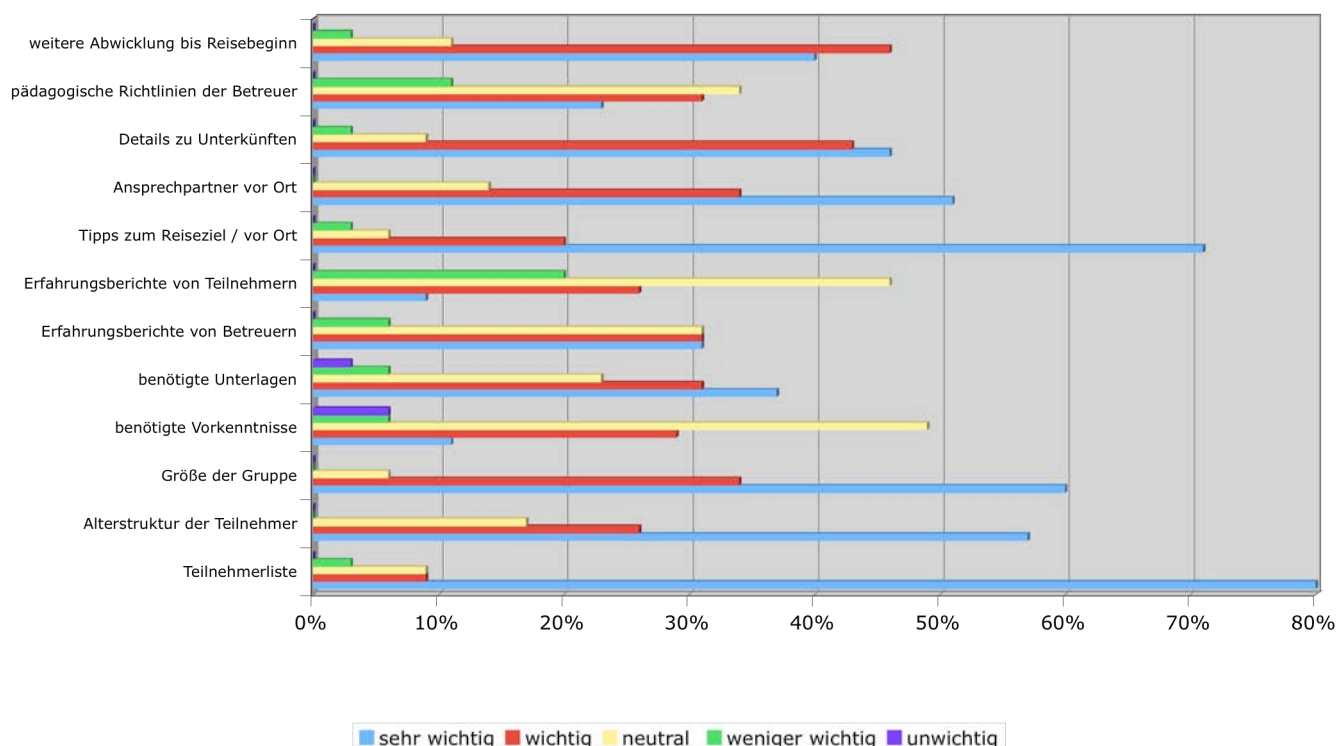
**Q4: Welche dieser Informationen würdest Du gerne vor Beginn einer Freizeit einsehen können?**



### Q5: Welche sonstigen Informationen / Unterlagen sollten Dir als Betreuer vorliegen?

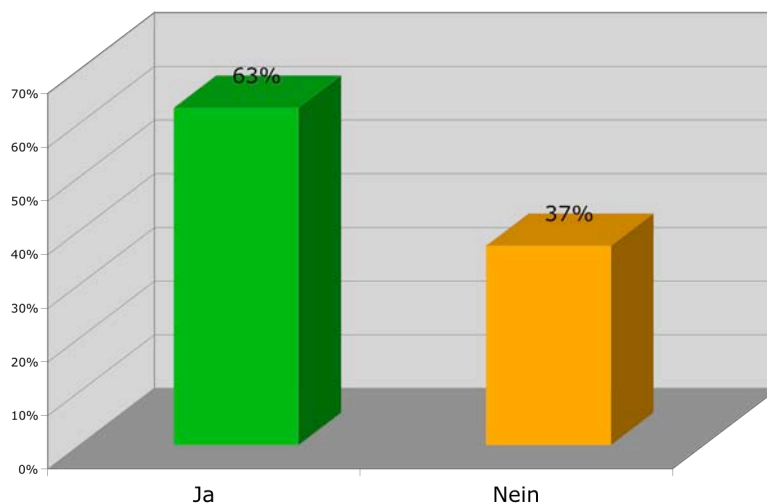
- Finanzierungsplan (als Teamleiter)
- Problemkinder !!!!!!!Heimkinder ..ADHS Kinder.. etc.
- mehr Infos über die TN (z.B. Probleme in vorherigen Freizeiten)
- Detailinformationen über Kinder, z.B. schwer erziehbare Kinder
- Informationen über Betreuergruppe
- fände es schön, wenn man aus dem Jahr vorher immer eine Karte der Umgebung mitbringt, in der alle wichtigen Sachen Supermarkt, Attraktionen etc. eingezeichnet sind, damit man am Anfang nicht suchen muss
- ob unter den Teilnehmern schwierige Fälle dabei sind, wie z.B. Heimkinder, vom Jugendamt geschickte oder Kinder mit Krankheiten wie ADS, Epilepsie ect., um sich besser darauf einstellen zu können und das Betreuer-Team besser zu schulen oder zu tauschen
- Liste von den vorgesehenen Betreuern für die Freizeit inklusive E-Mail-Adresse und Telefonnummer aller Betreuer
- "Informationen" über Teilis, besonders wenn diese aus einem Heim o. ä. kommen
- Infos zu Betreuer-Team
- Informationen über Teilnehmer
- Details über Teilnehmer
- ob Teilnehmer verhaltensauffällig sind und wie sich das ausdrückt (Gewalt, starke Emotionen, ...), Tipps von ihren Betreuern / Eltern wie man damit umgeht
- Betreuerliste

### Q6: Wie wichtig sind Deiner Meinung nach folgende Detailinformationen?



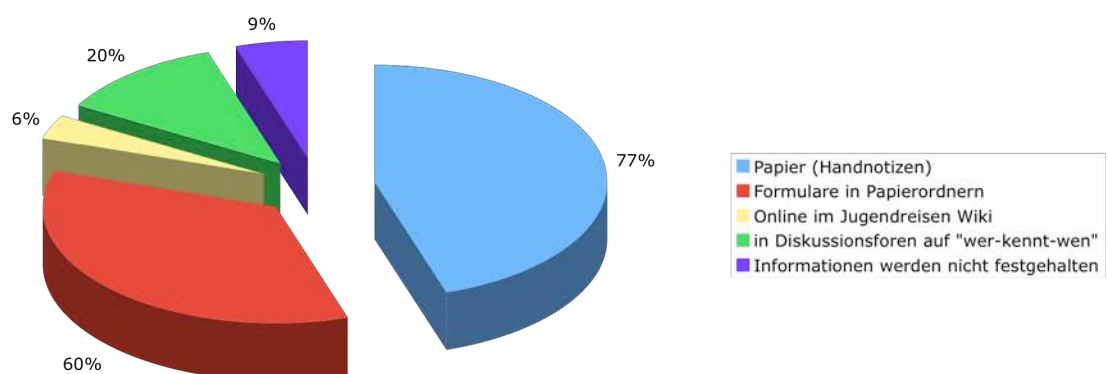
**Q7: Welche Informationen oder Abläufe sind für Dich nach Ende einer Freizeit besonders wichtig?**

- Rückmeldung, ob alle nach der Freizeit erforderliche Unterlagen (Zuschusslisten, etc.) vollständig und verwendbar vorliegen. Rückmeldung zur Richtigkeit oder Fehlern der Buchführung. Rückmeldung von Teilnehmern.
- Auswertung der Freizeit
- eine allgemeine Auswertung der Freizeit, um zu sehen, was man beim nächsten Mal besser machen kann -der Hinweis auf eine mögliche Zertifizierung, so dass man sie, falls Interesse besteht wahrnehmen kann
- Auswertung
- Auswertung der Freizeit, Nachtreffen von Betreuern und Teilnehmern, Zertifizierungsausstellungen, ...
- Auswertungen, Erfahrungsbericht vllt nach Rahmenvorgaben
- Die Meinung der Teilnehmer über die Freizeit, Ein (privates) Nachtreffen des Betreuerteams
- Meinungen der Kinder! Besondere Fragen von Eltern! Ob der Freizeitordner in Ordnung ist?
- den evaluationsbogen auszuwerten, kontakt halten
- Auswertungen
- Freizeitauswertung und ein Treffen mit allen Betreuern
- Die Auswertung und ein Abschlussgespräch nach der Freizeit mit dem Team
- Feedback, Evaluation/Reflexion der Freizeit, Gesprächsrunden, ein ordentlich ausgestelltes Zeugnis bzw. Zertifikat (wenn 42 Kinder mit gefahren sind sollte nicht auf der Bescheinigung nur 20 Teilis stehen!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!), schnelles Nachtreffen mit der Geschäftsstelle
- Zertifizierung Auswertungen Nachtreffen Nachbesprechungen für Team/ Resumee
- Zertifikatsausstellung
- Auswertungen, Zertifizierungsausstellungen, Gemeinsame Feier mit allen Betreuern =)
- Nachbereitung im Team und mit allen Betreuern (so wie dieses Jahr, das fand ich sehr gut!); Nachtreffen aller Betreuer um Anekdoten auszutauschen und damit man auch andere kennen lernt und nicht nur sein Team; Rückmeldung wie die Freizeit aus Sicht der Teilnehmer war

**Q8: Kam es bereits vor, dass Du Informationen, die Du gesucht oder benötigt hast, nicht gefunden bzw. erhalten hast?**

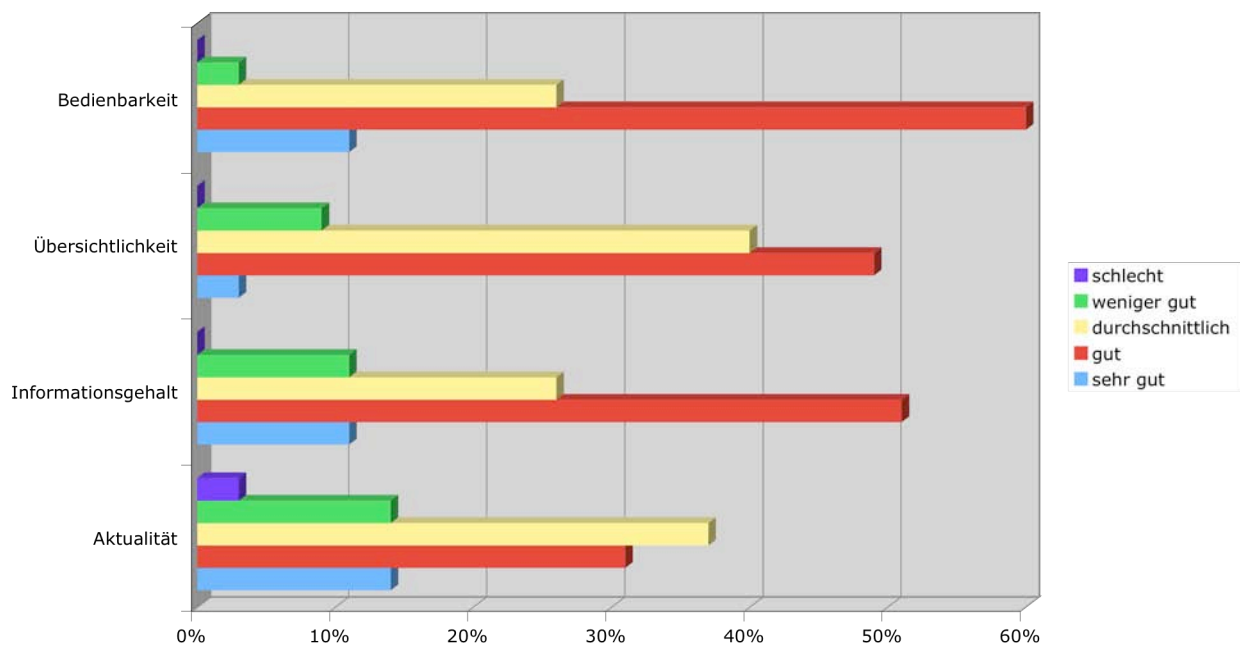
**Q9: Wenn ja, welche waren das?**

- Genaue Info über die Unterkunft und die Möglichkeiten vor Ort
- Informationen zu Essensvorschriften, Krankheiten oder Verhaltensauffälligkeiten von Teilnehmern.
- Bescheinigung über ein Praktikum!!
- Infos über TN einige Tage vor Reisebeginn sowie Infos über Unterkunft
- Teilnehmerinfos
- wo ich was in der Umgebung finde
- Teilnehmerliste, Infos zu den einzelnen Teilnehmern wie Allergien oder Krankheiten
- Kontakt zu Eltern, da nicht geprüft, dass vorhanden
- Die Fotos von dem Casting 2008 für \"Deine Stimme gegen Rechts\"
- Im Teamordner waren die Unterlagen von Korfu enthalten, so konnten wir beispielsweise nicht nachschauen, wann der Bus denn nun wirklich in Koblenz ankommen sollte.
- Kontakt zu Busfahrern (um wieviel Uhr sollte man erst losfahren?/ Busfahrer haben sich nicht an Absprache gehalten die Abreise betreffend etc) Programmvorschläge zur Erkundung des Reiseziels (z.B.: Was MUSS man den Teilnehmern laut Reisevertrag zeigen, was kann man an noch vorschlagen?) billige, gute Einkaufsmöglichkeiten für Großeinkäufe/Verpflegung (wo findet man im Ausland Lidl, Aldi & Co.)
- Teilnehmerinfos
- Unterbringung
- das lag aber eher nicht an der AWO, sondern an den Betreuern der Teilnehmer bzw. deren Heimen.

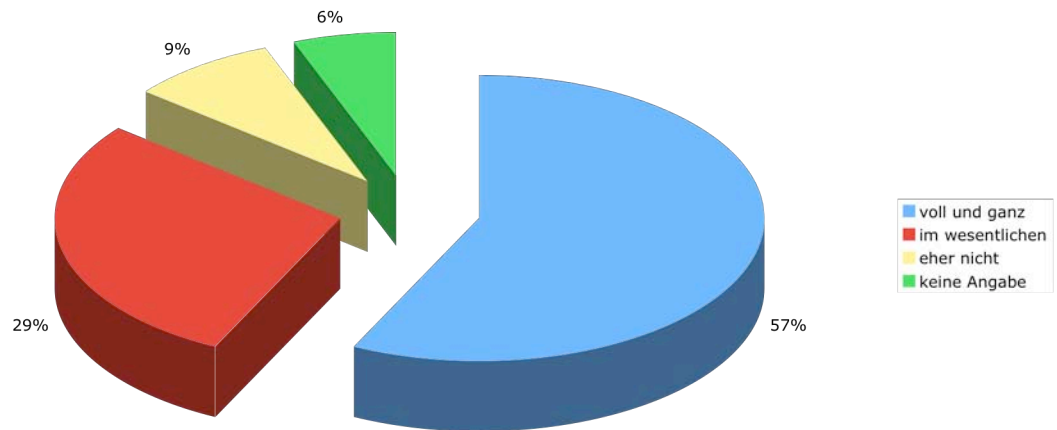
**Q10: Wie werden Informationen, die bei Gesprächen untereinander vor oder während einer Reise neu erhalten werden (z.B. über Teilnehmer oder Tipps zu Unterkünften, Ausflugszielen, etc.) gespeichert?**

**Q11: An wen werden diese Informationen weitergegeben?**

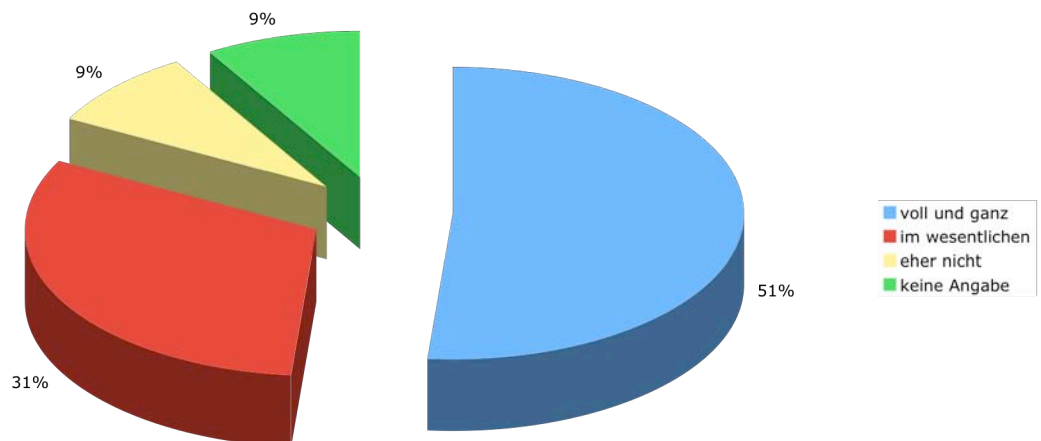
- das restliche Betreuerteam
- Wichtige Informationen (ggf. auch über die Freizeit hinaus) werden im Tagebuch an das JW zurückgegeben. Weniger wichtige, nur mündlich besprochene Sachverhalte werden meist nicht weitergegeben oder in der Auswertung ebenfalls mündlich vorgetragen.
- kommt drauf an !
- Teamleiter
- nur an Betreuer und den AK Ferien
- andere Betreuer aus Parallelteams bzw. im nächsten Jahr an folgende Teams
- An das Jugendwerk, die Betreuer...
- Wolfgang Künzer
- An das Betreuerteam, Wolfgang
- Betreuerteam
- an alle Betreuer
- an die, die mit mir als Betreuer in einem Team waren
- an alle Betreuer für die betroffene Freizeit
- gegebenenfalls an nachkommende Reisegruppe
- AWO
- WKW, ICQ, TELEFON
- kommt drauf an um welche Informationen es sich handelt; Informationen über Teilnehmer bleiben im Team; Informationen zum Ort/Unterkunft an andere Betreuer, Freunde.

**Q12: Bitte bewerten Sie die Homepage des Jugendwerkes Rheinland nach den folgenden Kriterien?**

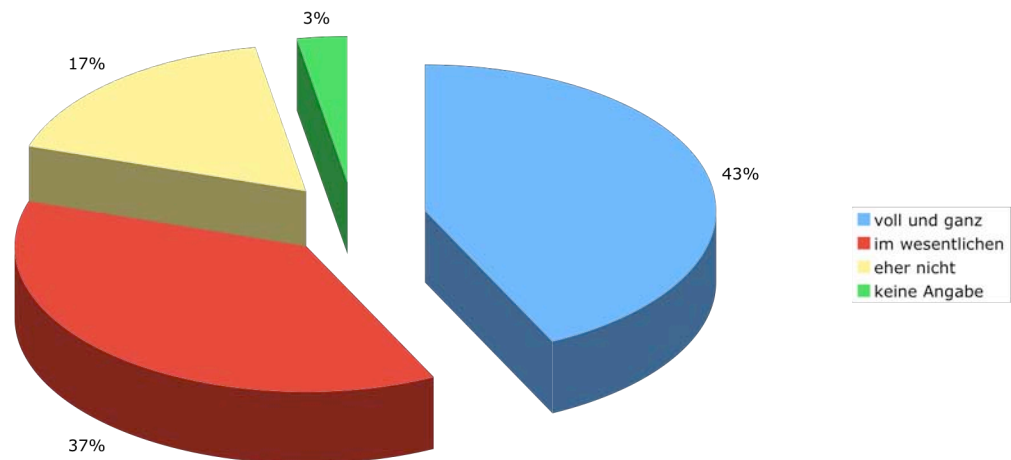
**Q13: Ich kann mir vorstellen, ein zugangsgeschütztes Online-Portal zu nutzen, in dem sämtliche Informationen des Jugendwerks jederzeit für mich abrufbar sind.**



**Q14: Der Einsatz eines solchen Informationssystems würde zu einer Verbesserung der Organisation des Jugendwerkes beitragen.**



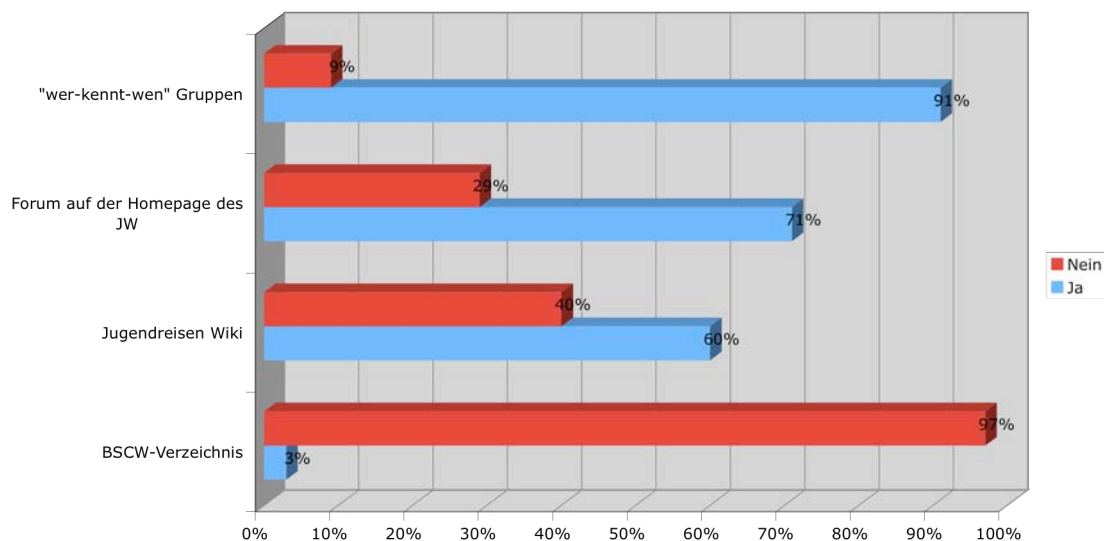
**Q15: Der Einsatz eines solchen Informationssystems würde mir bei der Vorbereitung und Durchführung von Ferienfreizeiten als Betreuer weiterhelfen.**



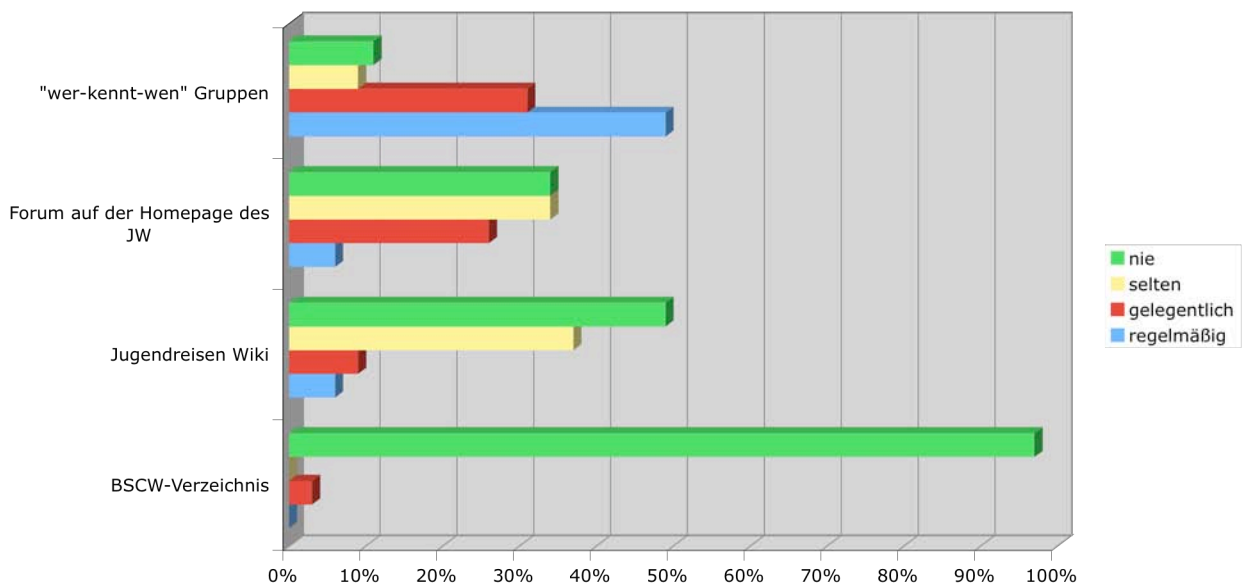
**Q16: Falls Du Bedenken gegen ein solches Informationssystem hast, gebe diese bitte hier an:**

- Aktualität - Missbrauch (Fehl- oder nur Teilinfos; keine Info, sondern nur Beiträge veröffentlichen) , schwer "sauber" zu halten - Internet ist nicht allen zugänglich - Suchmaschine für Information wäre erforderlich für schnellere Suche
- Es wird sich zu sehr darauf verlassen, sodass man ohne Internet aufgeschmissen ist!

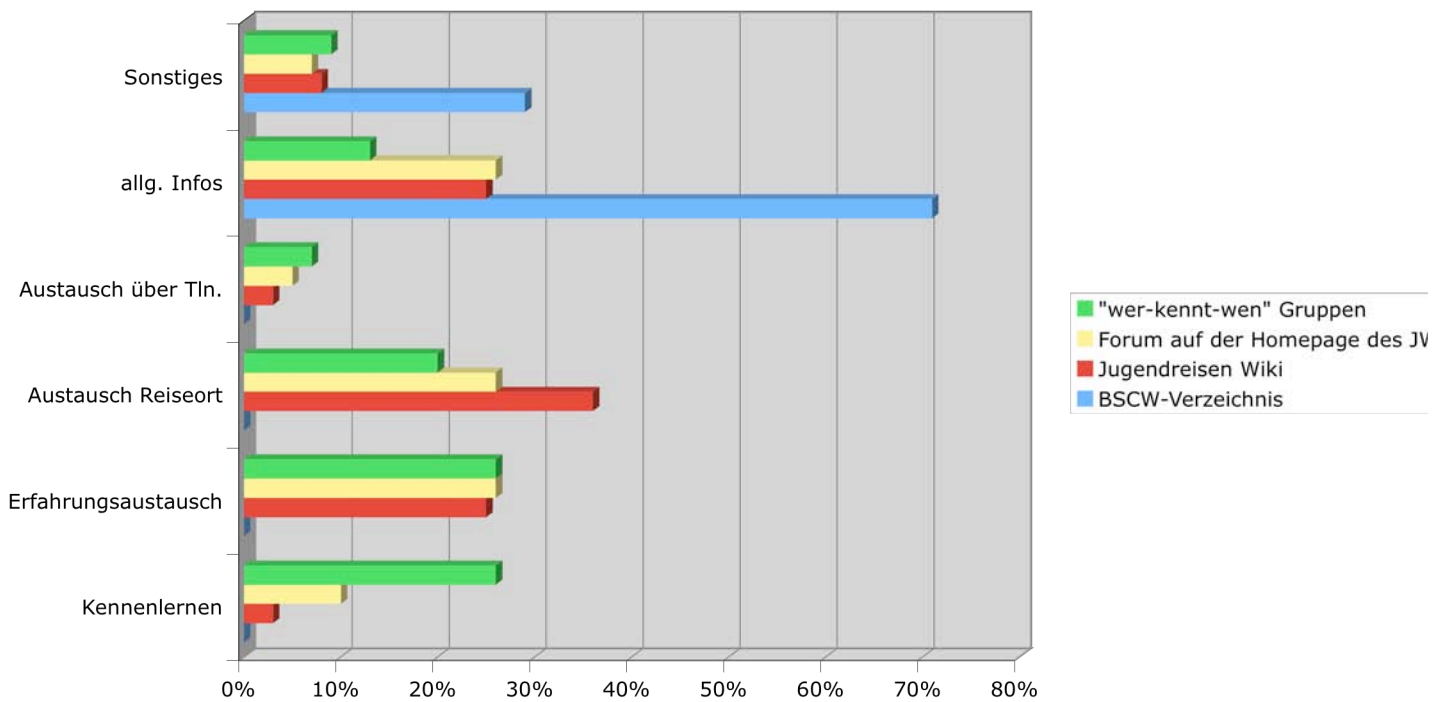
**Q17: Kennst Du folgende bereits für das Jugendwerk zur Verfügung stehende Online Dienste?**



**Q18: Wie oft hast Du diese Dienste bereits benutzt?**

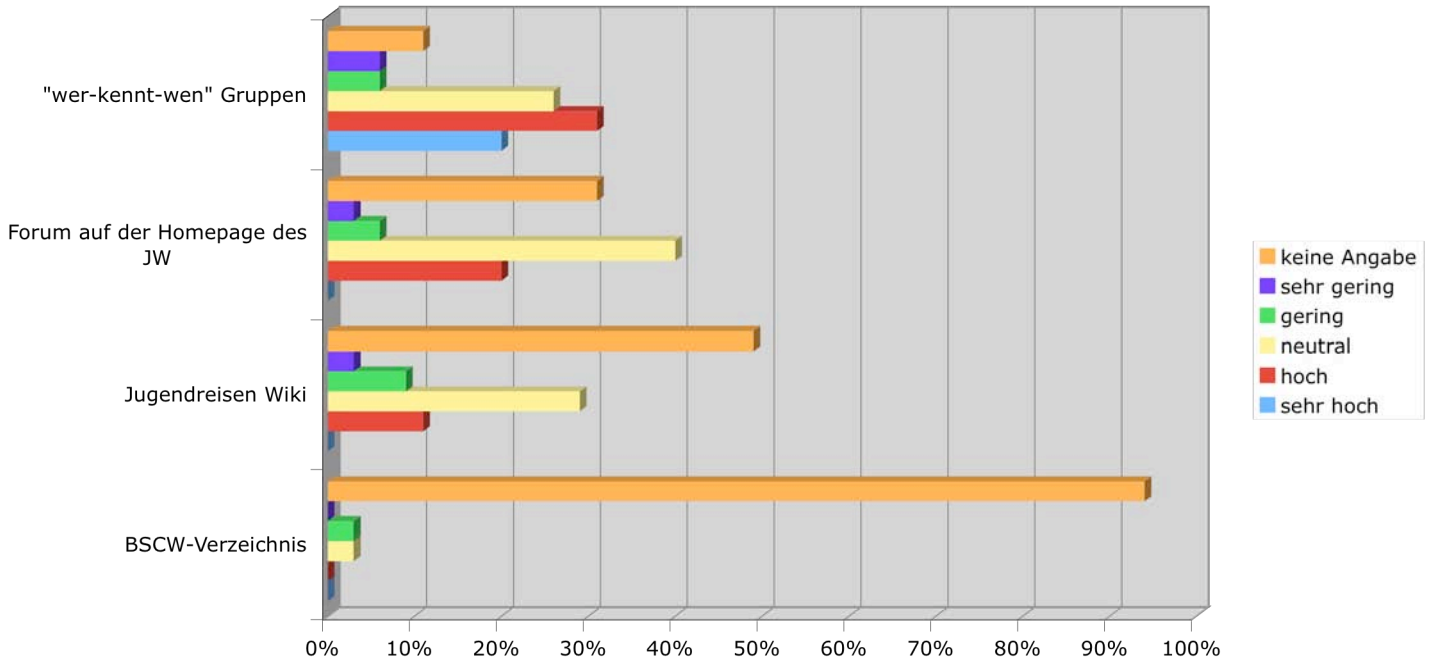


**Q19: Wofür werden diese Online Dienste konkret genutzt?**

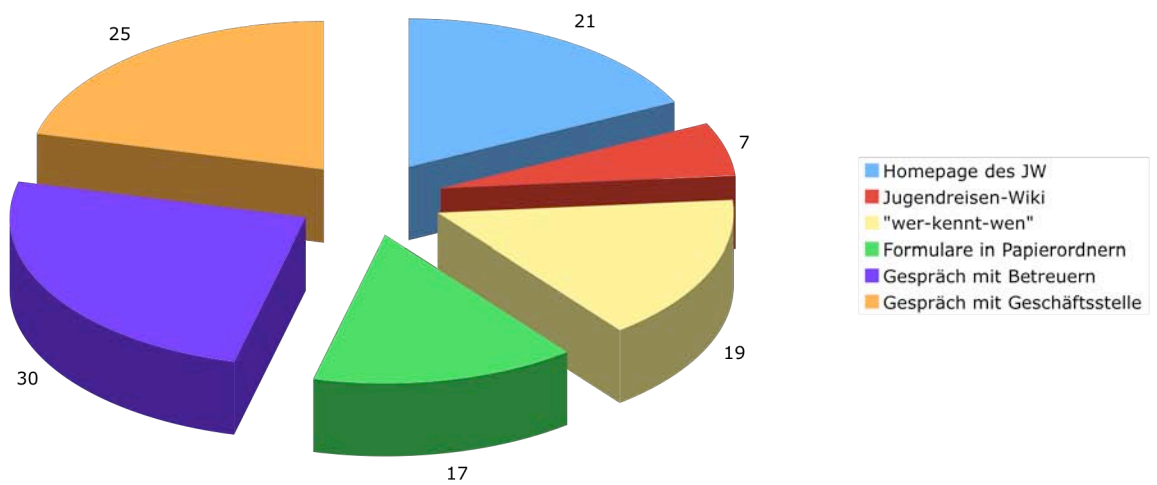




**Q20: Bitte bewerte die folgenden Dienste nach ihrem für Dich persönlich empfundenen Nutzen.**

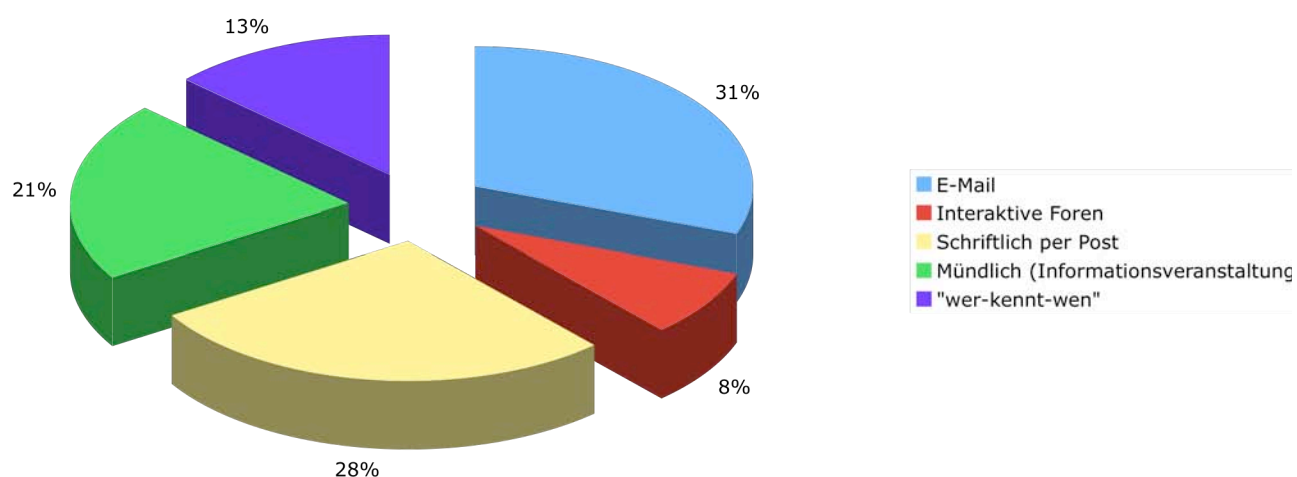


**Q21: Wenn Du bestimmte Informationen suchst, wie gehst Du dann vor bzw. wo findest**



**Du diese?**

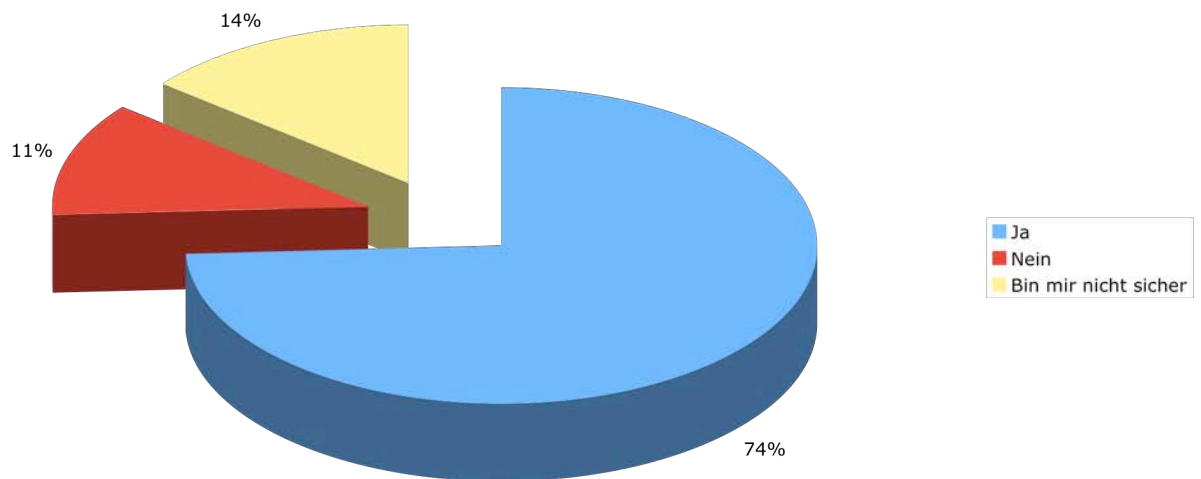
**Q22: Bitte sortiere die folgenden Kommunikationsmittel nach Deiner persönlichen Favorisierung, wenn es um die Bereitstellung von Informationen durch das Jugendwerks geht. (Anmerkung: Die Prozentwerte ergeben sich aus einer Bewertungsmatrix und den daraus resultierenden Punktzahlen.)**



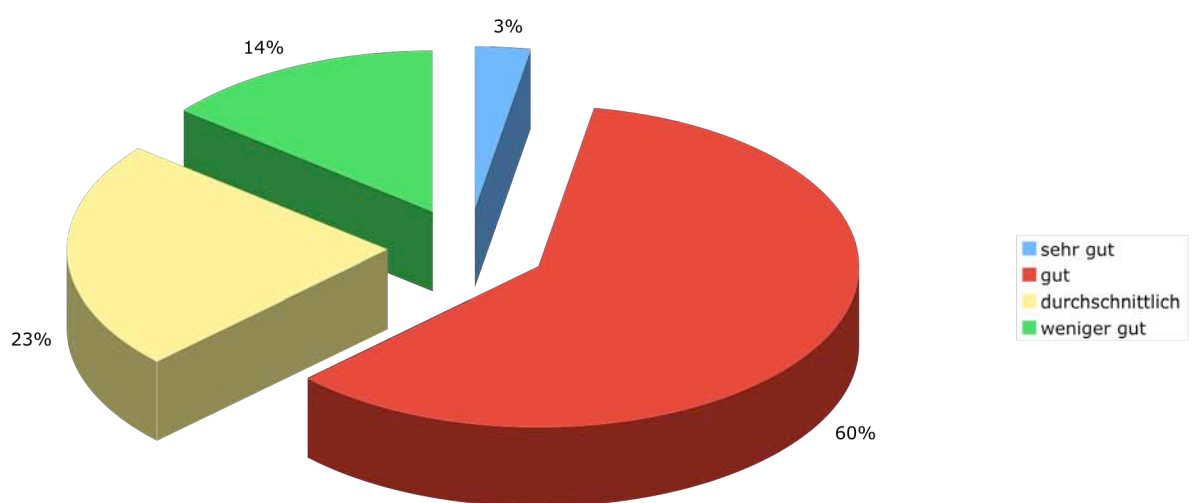
**Q23: Welche weiteren, nicht in der Frage zuvor aufgeführten Kommunikationsmittel würdest Du gerne nutzen?**

Keine Angaben.

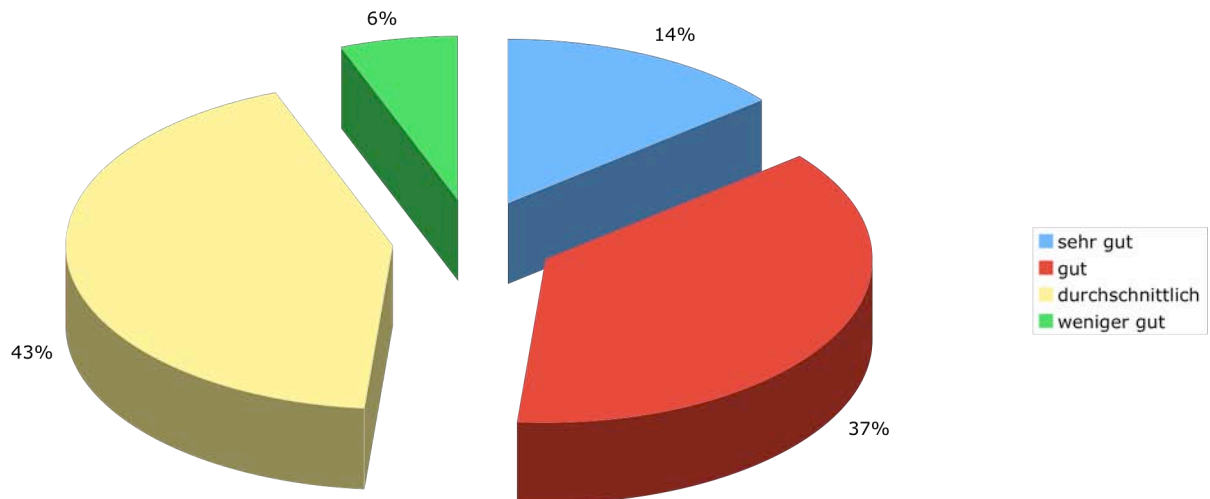
**Q24: Kannst Du Dir vorstellen, Informationen überwiegend auf elektronischem Wege erhalten zu können?**



**Q25: Wie würdest Du insgesamt betrachtet die Organisation und Planung von Ferienfreizeiten beurteilen?**



**Q26: Wie würdest Du insgesamt betrachtet die bisherige Bereitstellung von Informationen beurteilen?**



**Q27: Welche Abläufe innerhalb des Jugendwerkes bereiten Deiner Meinung nach die größten Probleme und Schwachstellen?**

- Durch die sehr kurzfristig mögliche Anmeldung der Reisetilnehmer ist es schwierig, Informationen über die Teilnehmer zu bekommen (auch wenn diese schon länger angemeldet sind).
- >> Unkonsequentes Verhalten >> Unorganisierte Schulungen & Freizeiten >> großes Durcheinander
- Zusammenstellung der Teams
- die Zusammenstellung der endgültigen Teams -teilweise ist die Betreuer Zahl nicht an die der Teilnehmer angepasst
- Es werden wenige Infos über Unterkunft usw. weitergegeben...
- Absprachen vor der Reise, Material, welches vorhanden ist
- Zu wenig Informationen über Teilnehmer, die Probleme hervorrufen könnten
- Zu spätes Kennenlernen der Betreuer teams
- Absprache zwischen den Freizeiten und ich finde es schade, dass man selten Informationen über den ort aus den vorherigen Jahren bekommt
- Informationen über die Teilnehmer
- Bevor Leute mit auf Freizeit fahren können, besser kennen lernen. Es gibt Leute, die sehr gut täuschen können.
- Planung, wer kümmert sich um was bzw. wer ist für was zuständig innerhalb der Geschäftsleitung, Ansprechpartner, \"qualifiziertes\" Personal,
- keine Informationen über Teamer vor der ersten Schulung. (erstes Kennen lernen könnte telefonisch oder per Chat schon früher stattfinden) So könnte man dem Streß

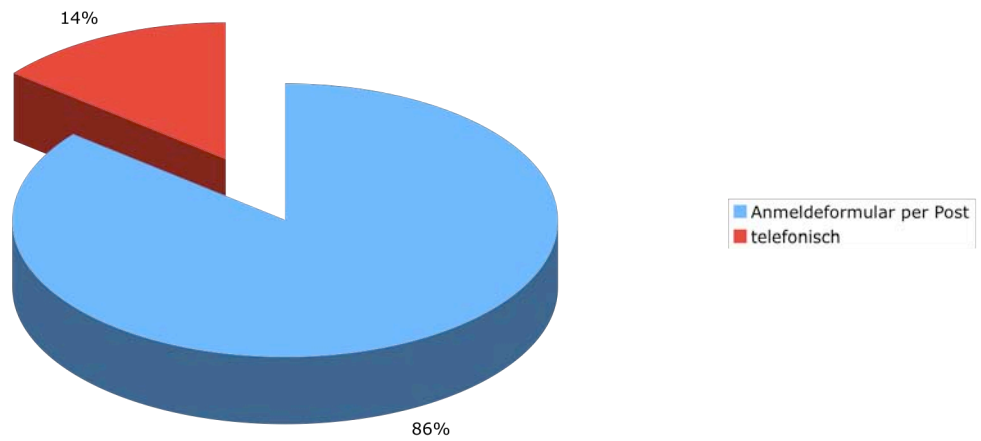
auf den Schulungen um die Teamzusammenstellung vorbeugen. Auch die Infos zu den Teilnehmern...

- Wenig genaue Information , aber viel wares
- also gravierende Probleme fallen mir spontan nicht ein, ich fände es aber gut, wenn im Brief (der das Reiseziel enthält) zusätzlich stehen würde, wer die anderen Teamkameraden sind

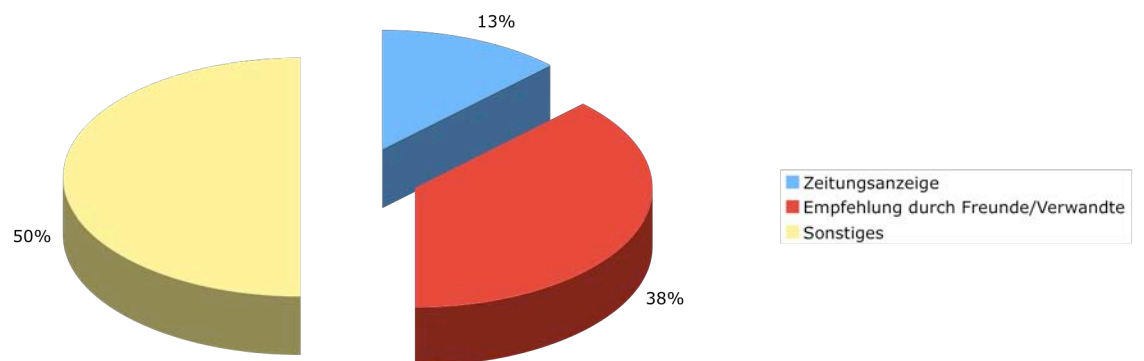
**Q28: Hier hast Du nun Platz für Deine eigenen Ideen und Wünsche, die zu einer Verbesserung der Organisation und Informationsbeschaffung des Jugendwerkes beitragen können.**

- Teilnehmerfragebögen online und detaillierter gestalten.
- die Teilnehmer sollten vorher bekannt gegeben werden
- Ich halte die Schulungen und Seminare, sowie Treffen unter den Betreuern und Verantwortlichen für sehr sinnvoll und wichtig. Dies sollte weiterhin beibehalten werden!
- Schon mit Bekanntgabe des Reiseziels auch die restlichen Betreuer angeben. So kann man sich schon per Telefon oder ähnliches austauschen.
- soweit schon alles geschrieben! Freizeiten haben bisher immer spaß gemacht
- Für Spanienfreizeiten \"alte Hasen\" einladen und evtl auch zum Paten einer Freizeit machen. Um Ratschläge zu geben.
- da ich dieses Jahr das erste mal als Betreuerin mit gefahren bin, würde ich mir wünschen herzlicher, willkommener und ohne vorurteile aufgenommen zu werden. oft dachte ich während der Seminare, dass ich besonders als pädagogische Fachkraft und Individuum
- ist alles gesagt worden. bin auch grad schon zu sehr in Rage um konstruktiv zu sein. sorry
- auf den Betreuerschulungen mehr Spielideen für die Ferienfreizeiten

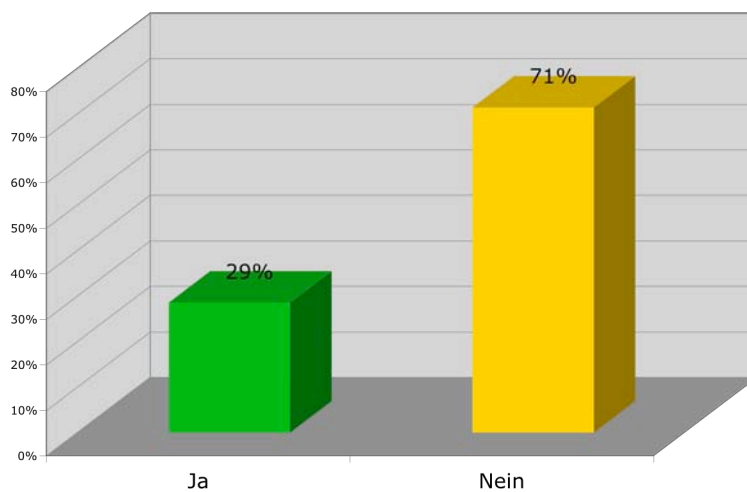
**Q1: Wie hast Du Dich bei dem Jugendwerk beworben?**



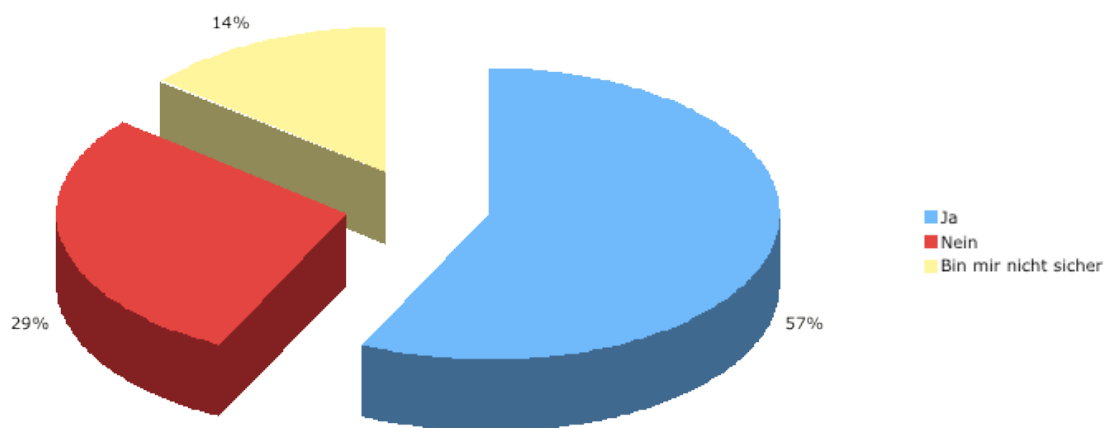
**Q2: Wie bist Du auf das Angebot des Jugendwerkes aufmerksam geworden?**



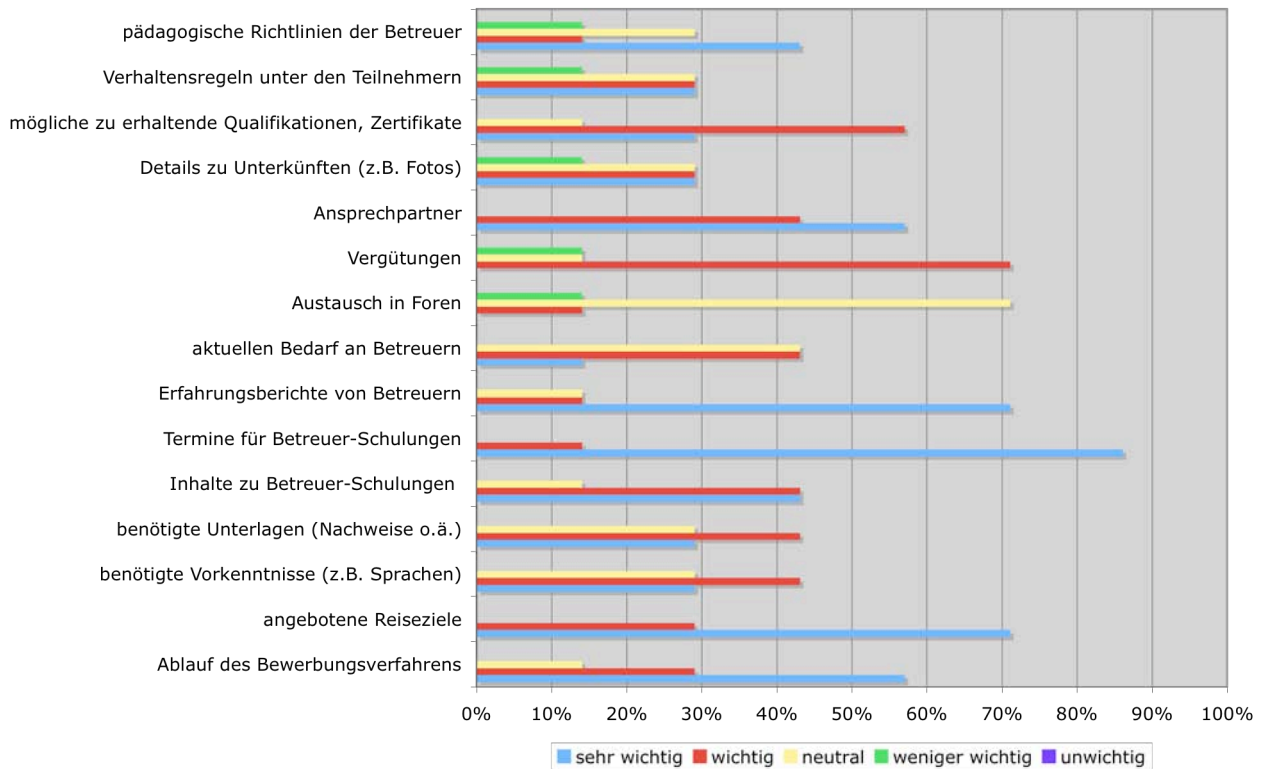
**Q3: Hast Du Dich im Vorfeld online auf der Homepage des Jugendwerkes informiert?**



**Q4: Hättest Du die Möglichkeit einer Online-Bewerbung auf den Internetseiten des Jugendwerkes genutzt?**

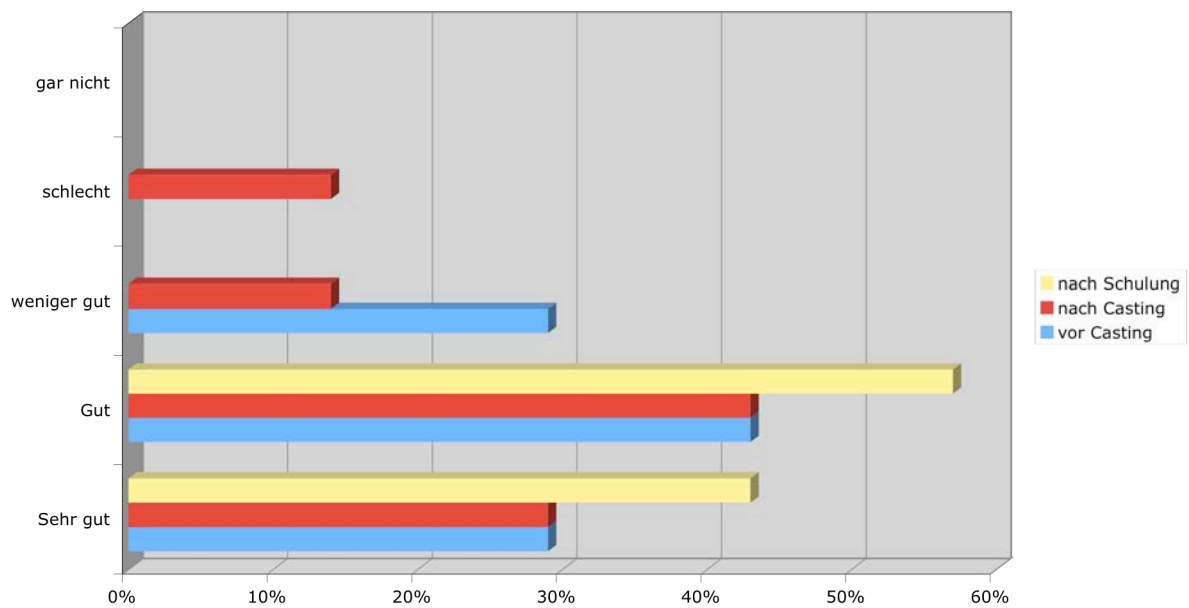


**Q5: Wie wichtig ist es Deiner Meinung nach, die folgenden Informationen aus Sicht eines Interessenten für Freizeit-Betreuer zu erhalten?**



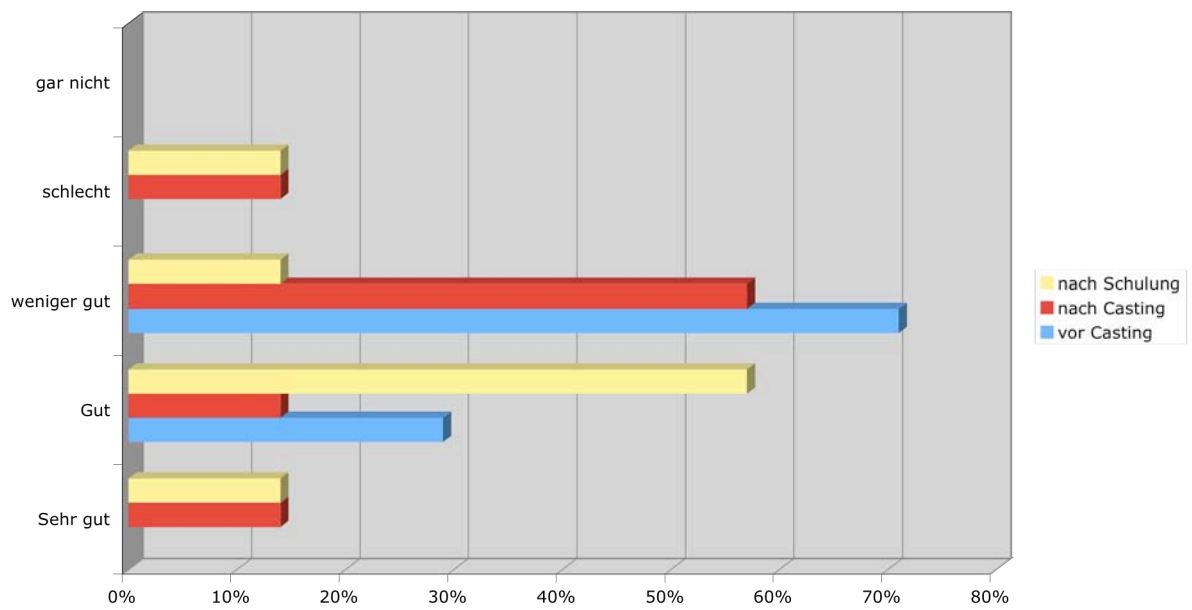
**Q6: Wie gut fühltest Du Dich über folgende Punkte informiert?**

**angebotene Reiseziele**

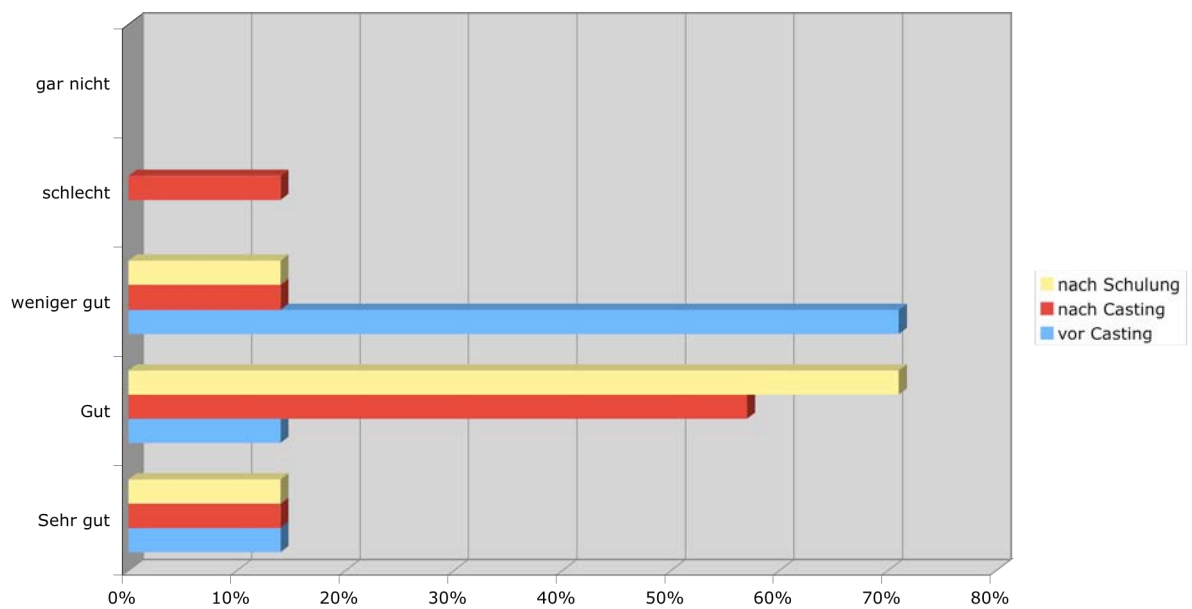




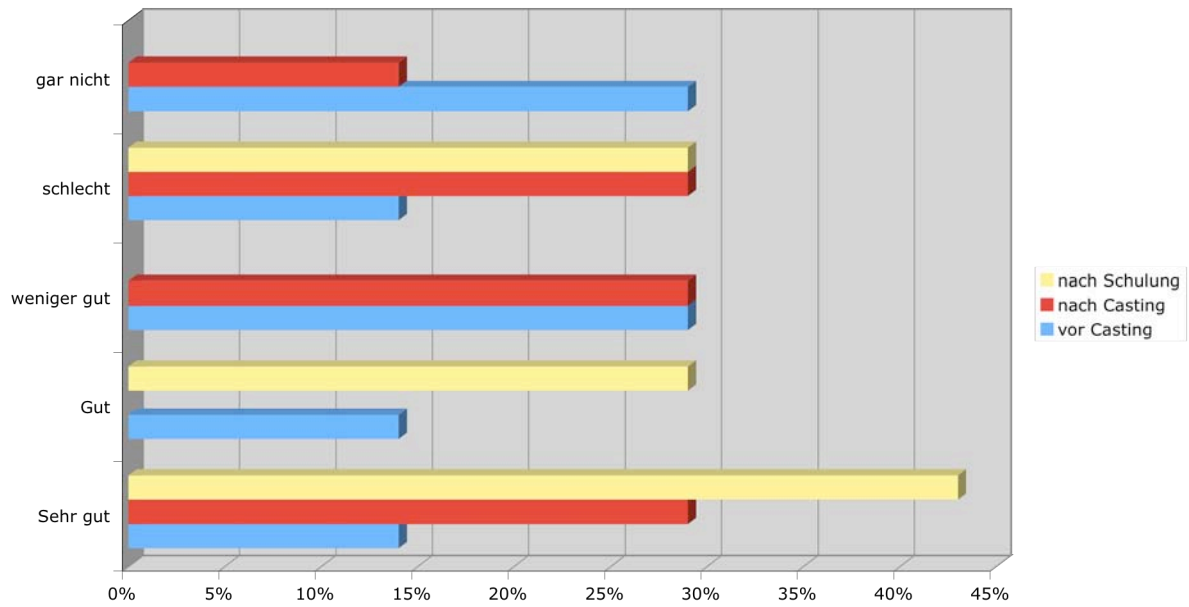
**benötigte Vorkenntnisse**



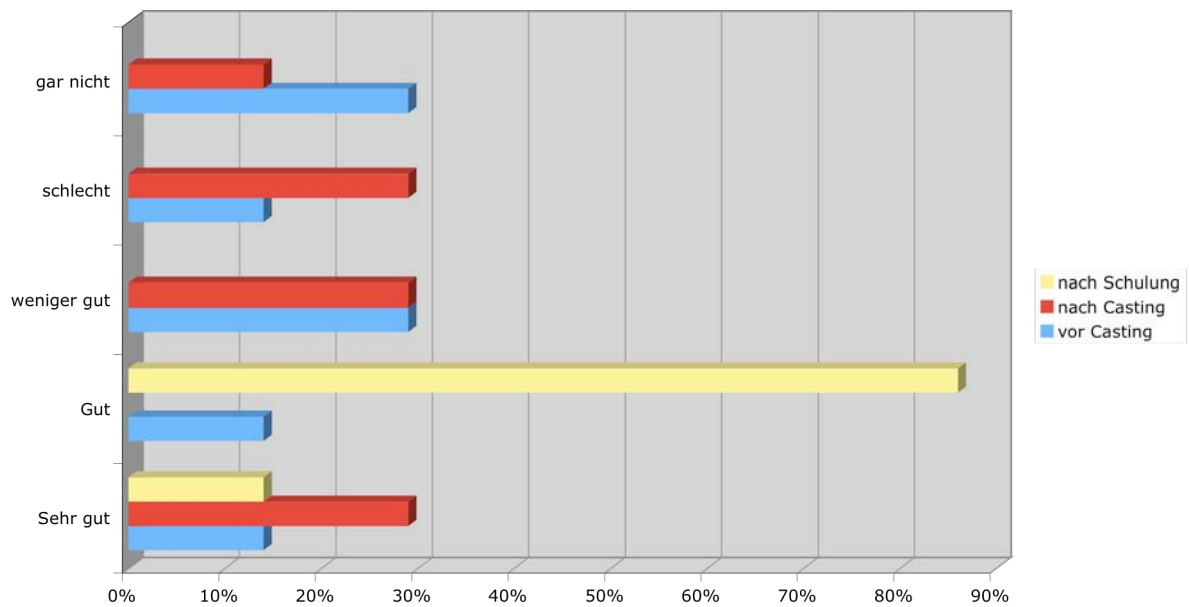
**benötigte Unterlagen**



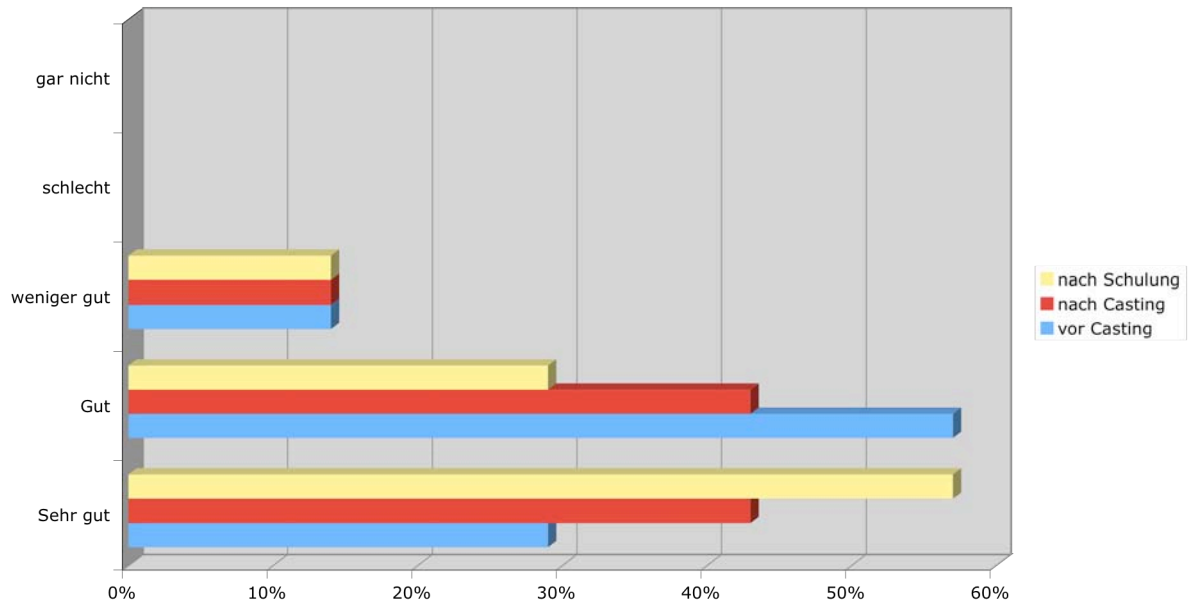
**Erfahrungsberichte von Betreuern**



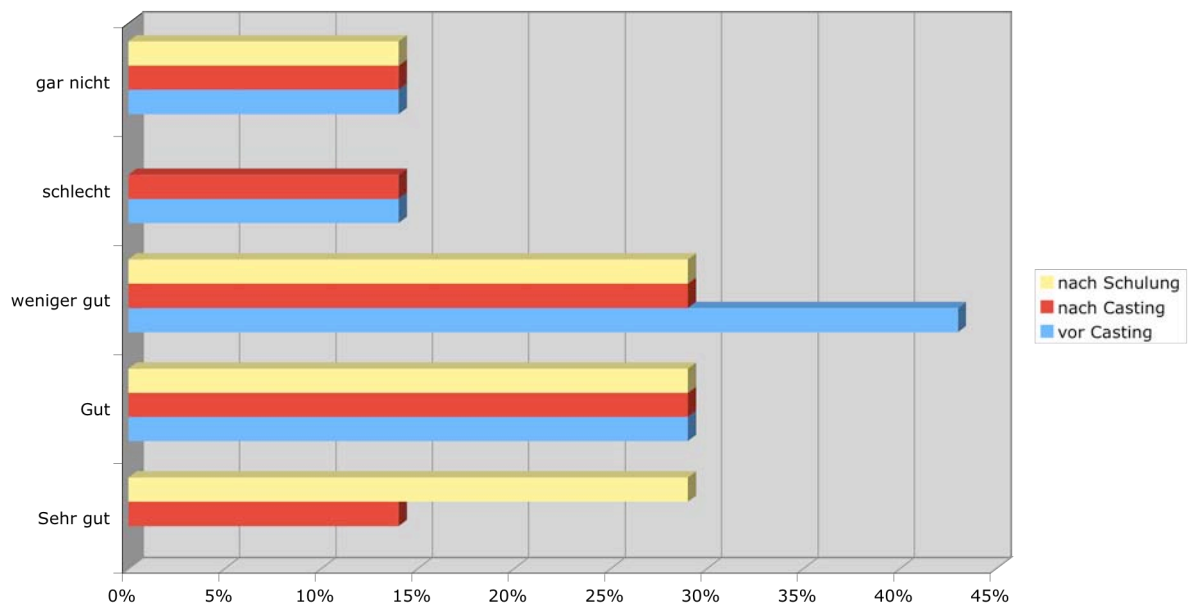
**Vergütungen**



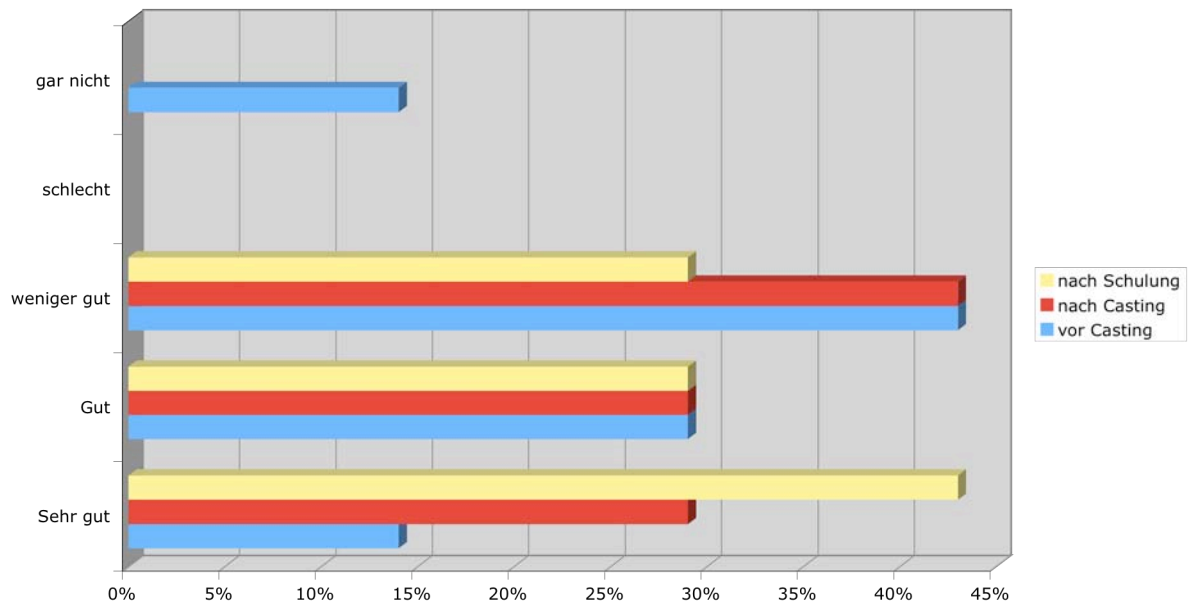
**Ansprechpartner**



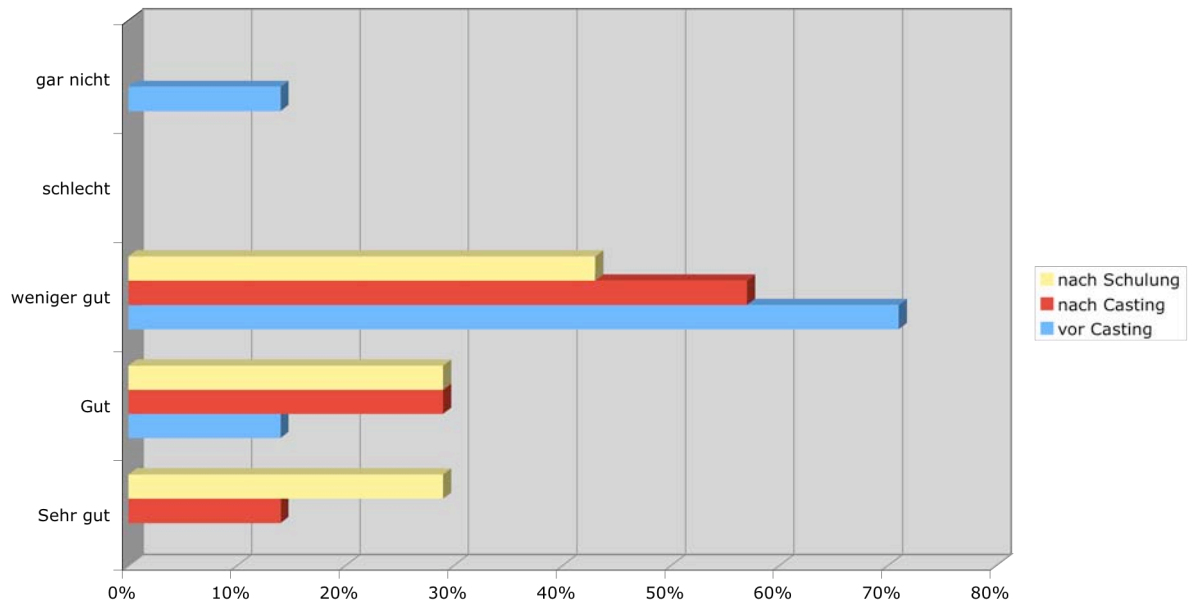
**Details zu Unterkünften**



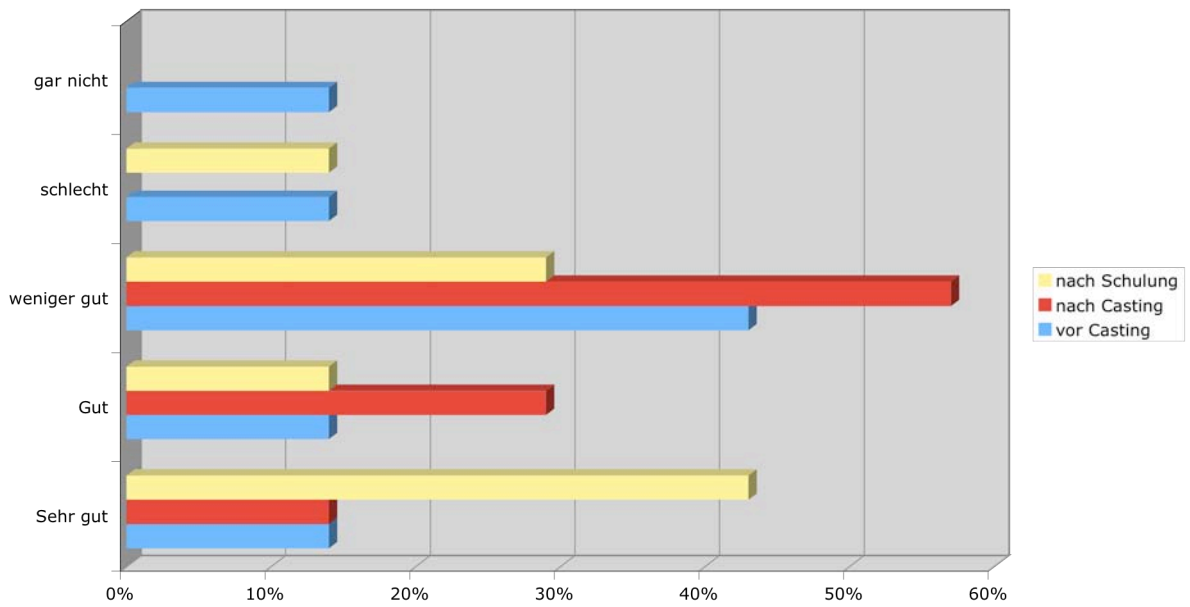
**Mögliche zu erhaltende Zertifikate**



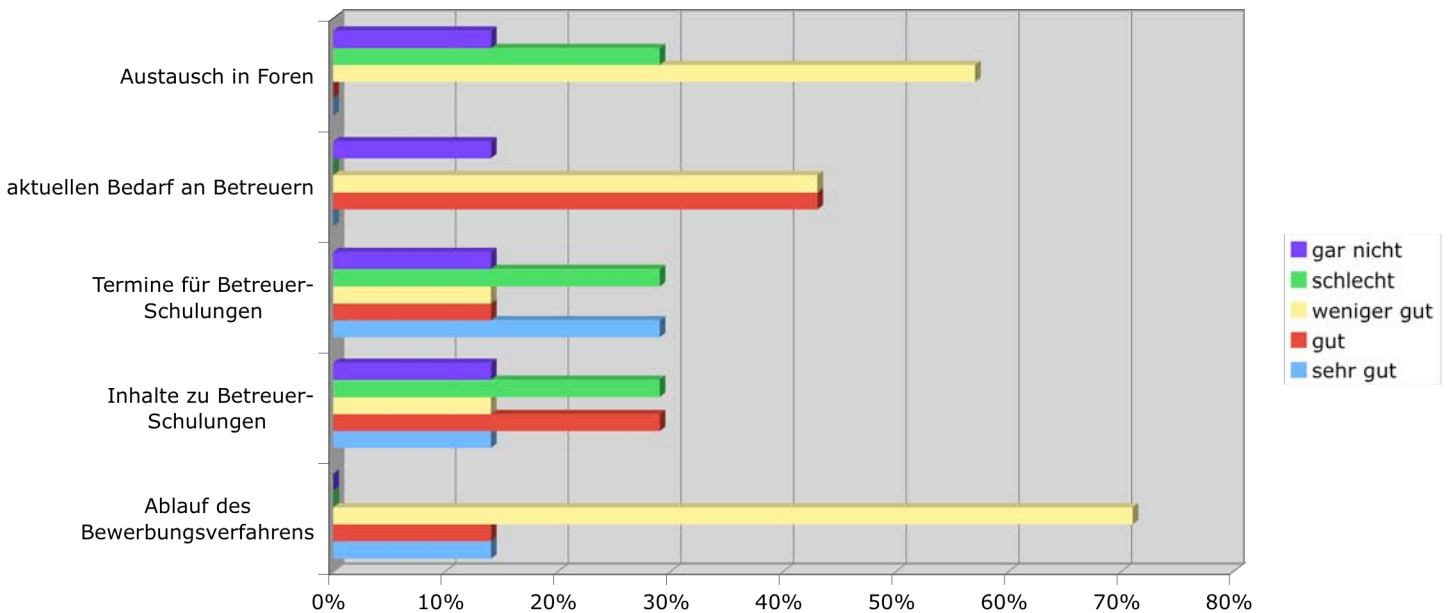
**Verhaltensregeln unter den Teilnehmern**



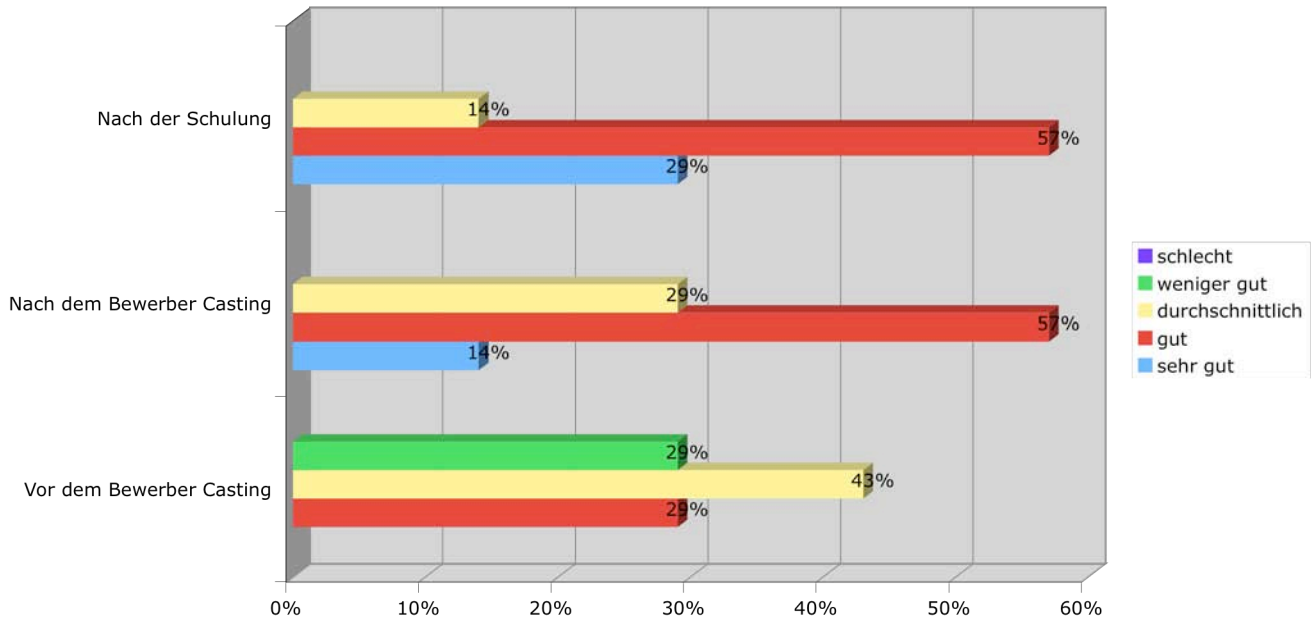
**Pädagogische Richtlinien**



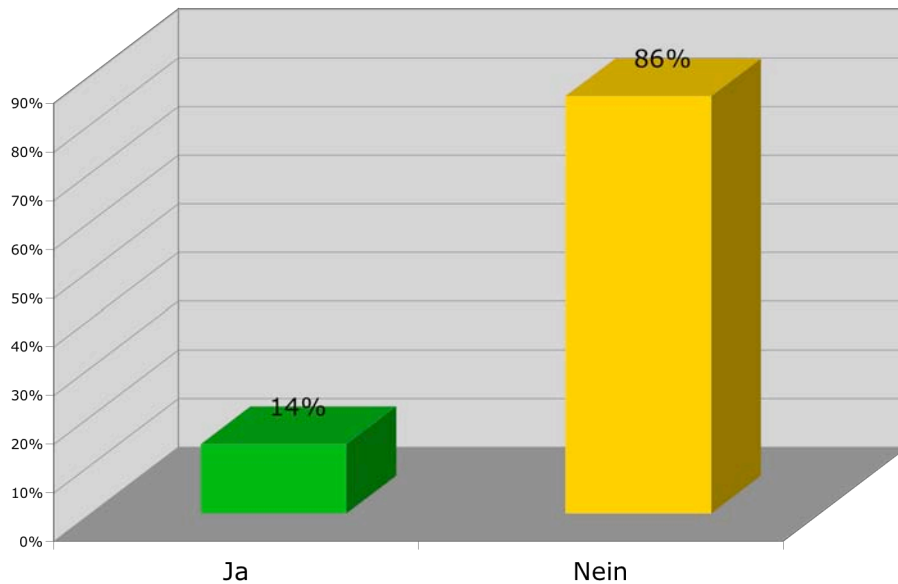
**Weitere Informationen vor dem Bewerber-Casting**



**Q7: Wie gut informiert fühltest Du Dich insgesamt betrachtet?**



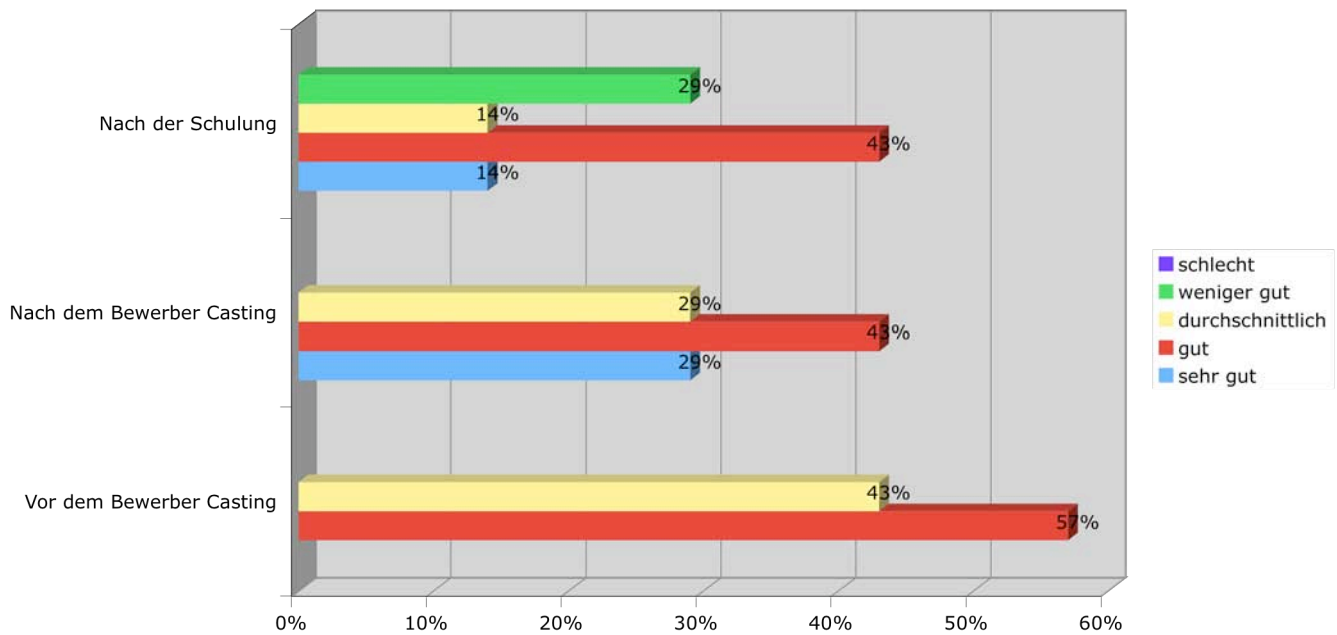
**Q8: Gab es weitere Informationen, die Du vor dem Bewerber-Casting vermisst hast?**



**Q9: Wenn ja, welche waren das?**

Keine Angaben.

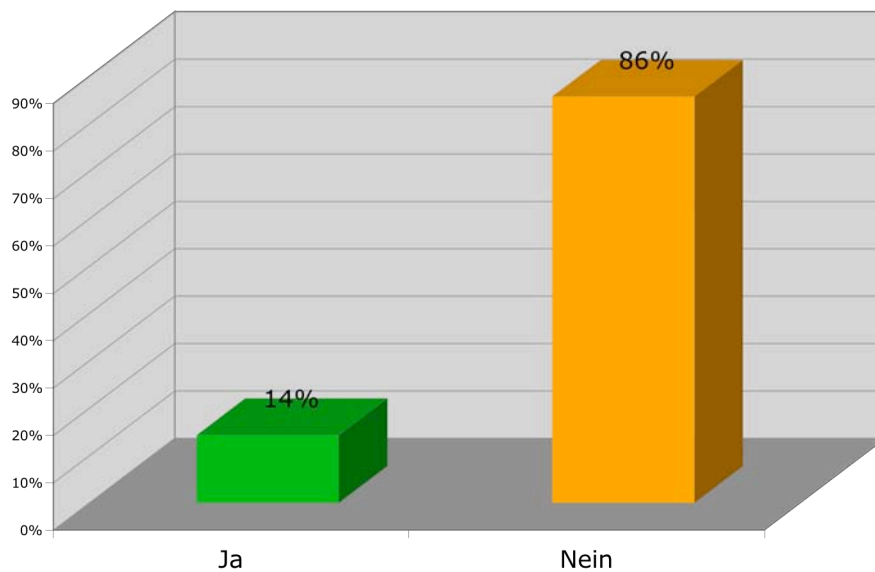
**Q10: Wie empfandest Du den organisatorischen Ablauf insgesamt betrachtet?**



**Q11: Was würdest Du an dem organisatorischen Ablauf vor Beginn des Bewerber-Castings verbessern?**

Keine Angaben.

**Q12: Gab es weitere Informationen, die Du nach dem Casting vermisst hast?**

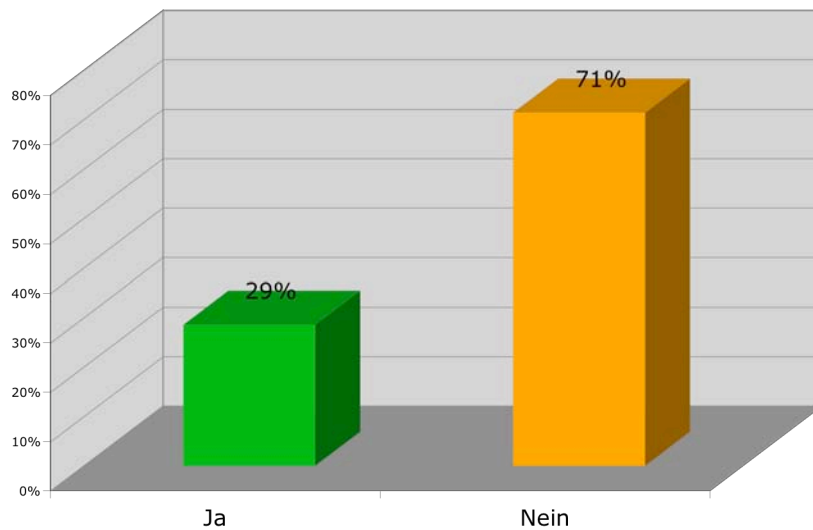


**Q13: Wenn ja, welche waren das?**

Keine Angaben.

**Q14: Was würdest Du an dem organisatorischen Ablauf des Bewerber-Castings verbessern?**

Keine Angaben.

**Q15: Gab es weitere Informationen, die Du nach der Schulung vermisst hast?****Q16: Wenn ja, welche waren das?**

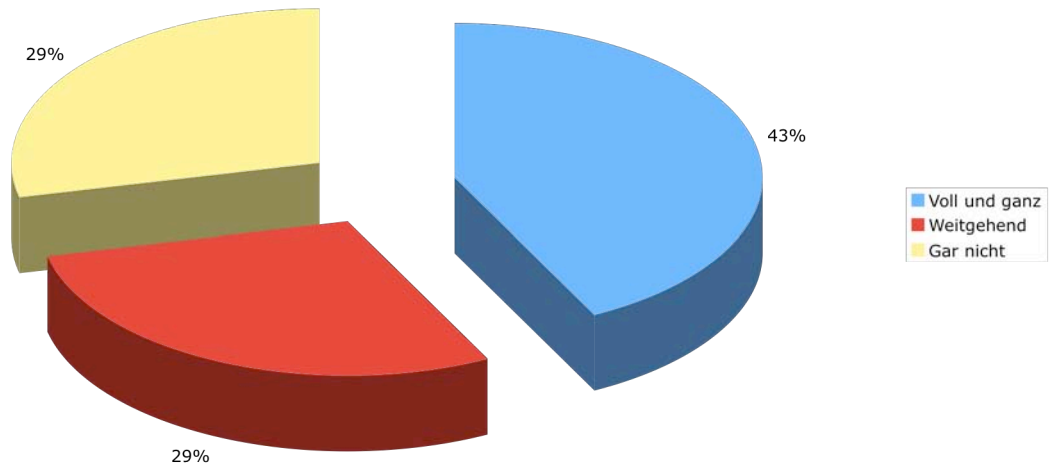
- Detailkenntnisse zu den Teilnehmern, erste Anmelderliste

**Q17: Was würdest Du an dem organisatorischen Ablauf der Betreuer-Schulung verbessern?**

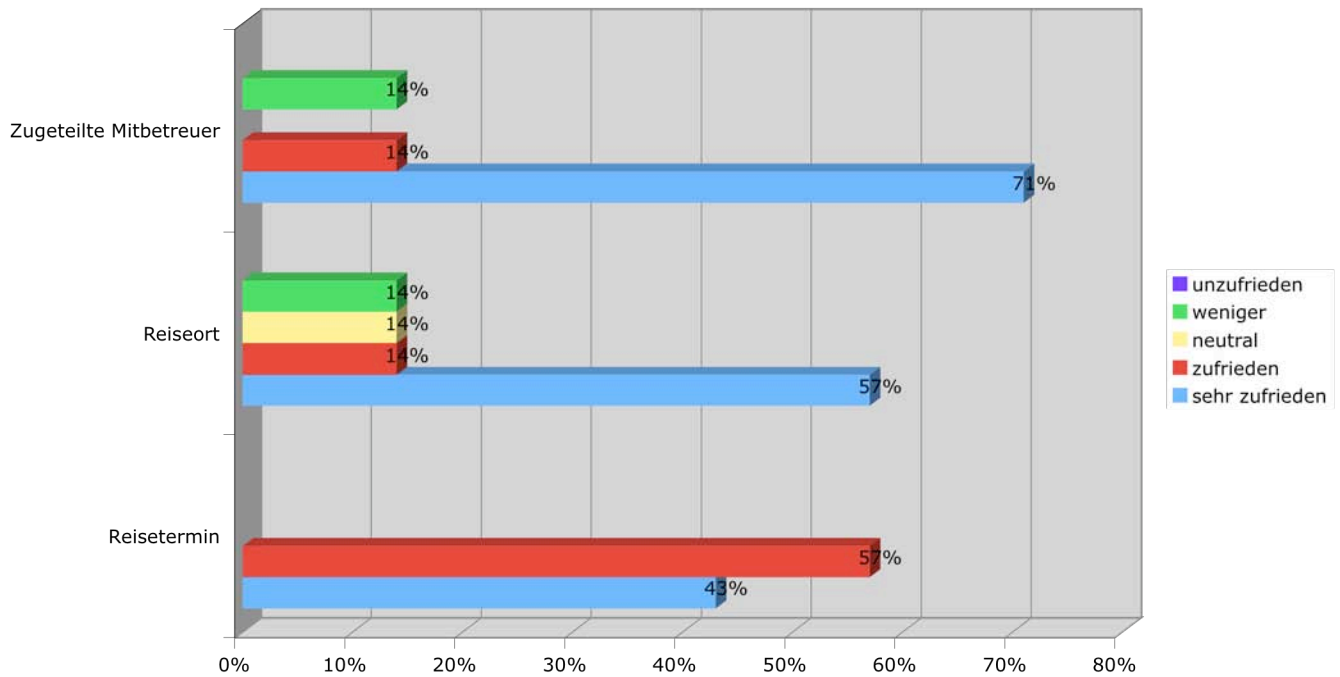
- Mehr Zeit für die Betreuer-Gruppe sich untereinander besser kennen zu lernen
- Zeitliche Einhaltung



**Q18: In wie weit wurde Deine Präferenz, bezogen auf Deinen angegebenen Wunschtermin und Wunschreise, berücksichtigt?**



**Q19: Wie zufrieden bist Du mit der Zuteilung bezogen auf folgende Aspekte:**



**Q20: Falls Du weitere Kritik / Vorschläge über das Informationsangebot und die organisatorischen Abläufe bezüglich des Bewerbungsverfahrens hast, kannst Du diese hier angeben.**

Keine Angaben.

## **Beiliegende CD**

Auf der beiliegenden CD sind alle für diese Arbeit relevanten Dateien enthalten. Die CD hat die folgende Verzeichnisstruktur:

- ADONIS :** In diesem Ordner sind alle Modelle, die mit Adonis erstellt wurden, in einem HTML-Dokument einsehbar.
- Umfragen :** In diesem Ordner sind die Umfragen an die Kunden, Betreuer und Bewerber enthalten. Der Betreuer- und Bewerber-Fragebogen wurde aus [www.voycer.de](http://www.voycer.de) in Form einer PDF-Datei exportiert.
- Auswertungen :** In diesem Ordner sind die Auswertungen der einzelnen Umfragen graphisch in Diagrammen veranschaulicht.