

**An die Kunden des Jugendwerk Rheinland**

Koblenz, den 08. Juli 2008

**Umfrage zum Informationsangebot und der Abwicklung  
von Ferienfreizeiten des Jugendwerk Rheinland**

Sehr geehrte Damen und Herren,

das Jugendwerk Rheinland plant die Anschaffung eines Online-Reise-Portals, welches vor allem im Bereich Kinder- und Jugendreisen zu einer Verbesserung des Informationsangebotes und der organisatorischen Abläufe beitragen soll. Unterstützt werden wir dabei durch die Universität Koblenz im Rahmen einer Abschlussarbeit.

Ihre in der Umfrage angegebenen Informationen werden uns dabei helfen, Schwachstellen ausfindig zu machen und Anforderungen für das neue System zu erheben. Mit Ihrer Teilnahme an der Umfrage leisten Sie somit einen wichtigen Beitrag zu der Verbesserung des Informationsangebotes und der Organisation von Jugendreisen. Ihre Daten werden selbstverständlich streng vertraulich und anonym behandelt und nicht an Dritte weitergegeben.

Wir möchten Sie daher bitten, unseren Online-Fragebogen unter folgendem Link auszufüllen und uns so Ihre Bedürfnisse und Anregungen mitzuteilen:

**[www.voycer.de/umfrage/?sid=84394](http://www.voycer.de/umfrage/?sid=84394)**

Sollten Sie nicht über einen Internetzugang verfügen oder Ihnen eine Online-Umfrage zu unbequem sein, können Sie natürlich gerne auch den beiliegenden Fragebogen ausfüllen und mit dem beiliegenden Rückumschlag zurücksenden.

Bitte berücksichtigen Sie, dass die Umfrage im späteren Verlauf in zwei Phasen eingeteilt ist.

- ▶ Ablauf und Informationsbereitstellung **vor der Reservierung**
- ▶ Ablauf und Informationsbereitstellung **vor Antritt der Reise**

Für Ihre Teilnahme und Unterstützung möchten wir uns im Voraus bei Ihnen bedanken.

Mit freundlichen Grüßen,  
Ihr Jugendwerk Rheinland

## Allgemeine Fragen zum Jugendwerk

### Wie sind Sie auf das Angebot des Jugendwerkes aufmerksam geworden?

Mehrfachnennungen sind möglich.

- ☐ Zeitungsanzeige
- ☐ Empfehlung durch Freunde / Verwandte
- ☐ Suchmaschine im Internet (z.B. *Google*)
- ☐ Portal über Jugendreisen
- ☐ Homepage des Bundesjugendwerkes
- ☐ Homepage des Jugendwerkes Rheinland
- ☐ Internet-Portal „*Wer-kennt-wen*“
- ☐ Sonstiges: \_\_\_\_\_

---

### In welcher Form haben Sie sich für die Freizeit angemeldet?

- ☐ Anmeldeformular per Post
- ☐ Anmeldeformular per Fax
- ☐ Anmeldeformular (PDF) per E-Mail
- ☐ Telefonisch
- ☐ Sonstiges: \_\_\_\_\_

---

### Haben Sie sich bereits online auf der Homepage des Jugendwerkes informiert?

- ☐ Ja
- ☐ Nein

**Bitte bewerten Sie die Homepage des Jugendwerks Rheinland nach den folgenden Kriterien.**

Die Homepage ist erreichbar unter: <http://jw-rheinland.de>

	sehr gut	gut	durchschnittlich	weniger gut	schlecht
<b>Aktualität</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Informationsgehalt</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Übersichtlichkeit</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Bedienbarkeit</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Bitte wenden!**



## Fragen zur Informationssammlung und –bereitstellung BIS ZUR RESERVIERUNG

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

	sehr wichtig	wichtig	neutral	weniger wichtig	unwichtig
Anzahl freier Plätze (vor Reservierung)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Details zur Reise (z.B. Reisedauer)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Details zur Anfahrt (z.B. Abfahrtsorte)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eingesetzte Verkehrsmittel (z.B. Bus, Fähre)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Details zur Unterkunft (z.B. Fotos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Im Preis enthaltene Leistungen (z.B. Ausflüge)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vorstellung der zuständigen Betreuer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verhaltensregeln unter den Teilnehmern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pädagogische Richtlinien des Jugendwerks	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kontakt zu Ansprechpartnern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Weitere Abwicklung bis Reisebeginn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Versicherungsschutz der Teilnehmer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reiserücktritt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erfahrungsberichte von Teilnehmern/Betreuern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Wie gut fühlten Sie sich BIS ZUR RESERVIERUNG über die folgenden Punkte informiert?**

	sehr gut	gut	weniger gut	schlecht	gar nicht
Anzahl freier Plätze (vor Reservierung)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Details zur Reise (z.B. Reisedauer)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Details zur Anfahrt (z.B. Abfahrtsorte)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eingesetzte Verkehrsmittel (z.B. Bus, Fähre)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Details zur Unterkunft (z.B. Fotos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Im Preis enthaltene Leistungen (z.B. Ausflüge)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vorstellung der zuständigen Betreuer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verhaltensregeln unter den Teilnehmern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pädagogische Richtlinien des Jugendwerks	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kontakt zu Ansprechpartnern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Weitere Abwicklung bis Reisebeginn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Versicherungsschutz der Teilnehmer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reiserücktritt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erfahrungsberichte von Teilnehmern/Betreuern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Wie gut informiert fühlten Sie sich BIS ZUR RESERVIERUNG insgesamt betrachtet?**

- ☐ sehr gut
  - ☐ gut
  - ☐ durchschnittlich
  - ☐ weniger gut
  - ☐ schlecht
- 

**Gab es weitere Informationen, die Sie BIS ZUR RESERVIERUNG vermisst haben?**

- ☐ Ja
  - ☐ Nein
- 

**Wenn ja, welche waren das? Informationen über:**

Sie können hier freien Text eingeben.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Fragen zum organisatorischen Ablauf BIS ZUR RESERVIERUNG

**Wie empfanden Sie den organisatorischen Ablauf BIS ZUR  
RESERVIERUNG insgesamt betrachtet?**

z.B. Ankündigungen, Abwicklung, Zusendung und Bereitstellung von Info-Material, etc.

- ☐ sehr gut
- ☐ gut
- ☐ durchschnittlich
- ☐ weniger gut
- ☐ schlecht

---

**Was würden Sie an dem organisatorischen Ablauf BIS ZUR  
RESERVIERUNG konkret verbessern?**

Sie können hier freien Text eingeben.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Fragen zur Informationssammlung und –bereitstellung VOR ANTRITT DER REISE

Wie gut fühlten Sie sich unmittelbar VOR ANTRITT DER REISE über die folgenden Punkte informiert?

	sehr gut	gut	weniger gut	schlecht	gar nicht
Details zur Reise (Reisedauer)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Details zur Anfahrt (Abfahrtsorte)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eingesetzte Verkehrsmittel (z.B. Bus, Fähre)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Details zur Unterkunft (z.B. Fotos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Im Preis enthaltene Leistungen (z.B. Ausflüge)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vorstellung der zuständigen Betreuer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verhaltensregeln unter den Teilnehmern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pädagogische Richtlinien des Jugendwerks	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kontakt zu Ansprechpartnern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Versicherungsschutz der Teilnehmer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reiserücktritt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erfahrungsberichte von Teilnehmern/Betreuern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kontakt zu Teilnehmern der gleichen Freizeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



**Wie gut informiert fühlten Sie sich unmittelbar VOR ANTRITT DER REISE insgesamt betrachtet?**

- ☐ sehr gut
- ☐ gut
- ☐ durchschnittlich
- ☐ weniger gut
- ☐ schlecht

---

**Gab es weitere Informationen, die Sie unmittelbar VOR ANTRITT DER REISE vermisst haben?**

- ☐ Ja
- ☐ Nein

---

**Wenn ja, welche waren das?**

Sie können hier freien Text eingeben.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Wie wichtig ist es Ihnen, sich vorab mit anderen Teilnehmern der gleichen Freizeit austauschen zu können?**

- ☐ sehr wichtig
- ☐ wichtig
- ☐ weniger wichtig
- ☐ unwichtig
- ☐ keine Angabe

## Fragen zum organisatorischen Ablauf VOR ANTRITT DER REISE

**Wie empfanden Sie den organisatorischen Ablauf VOR ANTRITT DER REISE insgesamt betrachtet?**

z.B. Abfahrtsorte, etc.

- ☐ sehr gut
- ☐ gut
- ☐ durchschnittlich
- ☐ weniger gut
- ☐ schlecht

---

**Was würden Sie an dem organisatorischen Ablauf VOR ANTRITT DER REISE konkret verbessern?**

Sie können hier freien Text eingeben.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Fragen zur Nutzerakzeptanz

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

- ☐ Ja
- ☐ Nein
- ☐ Bin mir nicht sicher

---

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

- ☐ Ja
- ☐ Nein
- ☐ Bin mir nicht sicher

---

**Bitte sortieren Sie die folgenden Kommunikationsmittel nach Ihrer persönlichen Favorisierung, wenn es um die Bereitstellung von Informationen des Jugendwerks geht.**

Tragen Sie in das Kästchen die Reihenfolge von 1 bis 4 ein. 1 entspricht dem am **meist**, 4 dem am **wenigsten favorisierten Kommunikationsmittel**.

- ☐ E-Mail
- ☐ Interaktive Foren (z.B. auf Homepage des Jugendwerkes)
- ☐ Schriftlich (per Post)
- ☐ Mündlich (z.B. durch Informationsveranstaltungen)

---

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

Sie können hier freien Text eingeben.

---

---

---

---

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

Sie können hier freien Text eingeben.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Wie zufrieden waren Sie mit der Beratung vor der Freizeit durch die Geschäftsstelle des Jugendwerks der AWO?**

- ☐ sehr zufrieden
- ☐ zufrieden
- ☐ weniger zufrieden
- ☐ unzufrieden
- ☐ keine Angabe

---

**War der von Ihnen erwünschte Umfang an Betreuung während der Freizeit gegeben?**

- ☐ Voll und ganz
- ☐ Weitgehend
- ☐ Gar nicht
- ☐ keine Angabe

**Wurden Ihre Erwartungen an die Freizeit 2008 insgesamt erfüllt?**

- ☐ Voll und ganz
  - ☐ Weitgehend
  - ☐ Gar nicht
  - ☐ keine Angabe
- 

**Können Sie das Jugendwerk der AWO als Freizeitenveranstalter weiter empfehlen?**

- ☐ Ja
  - ☐ Nein
  - ☐ Bin mir nicht sicher
- 

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

Sie können hier freien Text eingeben.

---

---

---

---

---

---

---

---

**Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen mit Hilfe des adressierten Rückumschlages an uns zurück.**

**Vielen Dank für Ihre Unterstützung!**