

## Details zu den Bewertungsregeln

Die Gästebewertungen unserer Reiseangebote werden anonym, kumuliert und ohne Personenbezug veröffentlicht. Das Verfahren wird jährlich vom TÜV Rheinland einem Audit unterzogen und separat nach der Qualitätsnorm ISO 9001:2008 zertifiziert, zuletzt im März 2017.



## Ablauf der Gästebefragung

Alle Studiosus-Reisegäste erhalten am Ende ihrer Reise einen Fragebogen. Die Fragebögen werden durch die Studiosus-Reiseleitung persönlich an die Teilnehmer ausgeteilt. Die bearbeiteten Fragebögen werden von den Gästen entweder noch vor Ort der Reiseleitung übergeben oder nach der Reise im Freiumschlag an die Studiosus-Zentrale geschickt.

Im Reisejahr 2016 haben 63,2% der gereisten Gäste ihren Fragebogen bearbeitet und an der Befragung teilgenommen.

Die bearbeiteten Fragebögen werden in der Studiosus-Zentrale gescannt und mit Hilfe eines Belegerkennungsprogramms automatisiert ausgelesen. Die Ergebnisse der Fragen, die durch Ankreuzen zu beantworten sind, werden in einfachen Häufigkeitstabellen je Reiseprogramm zusammengefasst, Basis ist dabei jeweils die Anzahl der Nennungen zur betreffenden Frage.

## Mindestfallzahl

Um unseren Kunden und Interessenten aussagekräftige Ergebnisse zur Verfügung zu stellen, veröffentlichen wir die Bewertung eines Reiseangebots erst dann, wenn mindestens 30 Fragebögen dazu vorliegen. Abweichend davon gilt für unsere Familien-Studienreisen eine Mindestfallzahl von 15 Fragebögen der erwachsenen Teilnehmer.

War das Reiseangebot bereits im Vorjahr im Programm und sind der Zuschnitt und die wesentlichen Leistungen mit dem aktuellen Reiseangebot vergleichbar, werden solange die Vorjahresergebnisse veröffentlicht, bis die Mindestfallzahl für das laufende Reisejahr erreicht ist.

Die Ergebnisse werden täglich aktualisiert, soweit neue Fragebögen eingegangen sind. Das Datum der jüngsten Aktualisierung der Ergebnisse ist bei jedem Reiseangebot ausgewiesen.

## Fragestellungen

Der Fragebogen enthält über 50 einzelne Fragestellungen, überwiegend zu den wesentlichen Merkmalen einer Studiosus-Reise, zur Weiterempfehlung und zur Person des/der Befragte(n). Für die Veröffentlichung auf den Internetseiten von Studiosus werden je Reiseangebot die Ergebnisse folgender Einzelfragen kumuliert:

Ihr **Reiseverlauf** enthält die folgenden Einzelfragen:

- Reiseroute
- Besichtigungen
- Erlebniswert
- Organisatorischer Ablauf
- Umweltverträglichkeit
- Sozialverträglichkeit
- Harmonie der Reisegruppe

Ihre **Studiosus-Reiseleitung** enthält die folgenden Einzelfragen:

- Landes- & Fachkenntnisse
- Betreuung & Hilfsbereitschaft
- Sensibilität für Land & Leute
- Reisegestaltung & Methodik
- Organisationsgeschick

Ihre **Hotels** enthält die folgenden Einzelfragen:

- Lage
- Atmosphäre
- Komfort
- Sauberkeit
- Frühstück
- Hauptmahlzeit
- Servicebereitschaft

**Flugkomfort**

**Buskomfort**

**Weiterempfehlung dieser Reise**

**Weiterempfehlung von Studiosus**

## Skalierung

Bei den Fragestellungen zum Reiseverlauf, zur Studiosus-Reiseleitung, zu den Hotels sowie dem Flug- und Buskomfort wird eine Skala mit folgenden Antwortmöglichkeiten verwendet:

„erheblich übertroffen“; „übertroffen“; „erfüllt“; „nicht ganz erfüllt“; „ganz und gar nicht erfüllt“

Die Nennungen „erheblich übertroffen“, „übertroffen“ und „erfüllt“ werden zusammengefasst und als %-Werte auf unseren Internetseiten veröffentlicht.

Die beiden Fragen „Können Sie diese Reise weiterempfehlen?“ und „Können Sie Studiosus weiterempfehlen?“ verwenden folgende Skala:

„ja, ohne jeglichen Vorbehalt“; „ja“; „bin mir nicht sicher“; „nur mit Einschränkungen“; „in keinem Fall“

Hier werden die Nennungen „ja, ohne jeglichen Vorbehalt“ und „ja“ in einem %-Wert zusammengefasst und veröffentlicht.

Stand: 5.7.2017