

Zentrale Studienberatung und Career Service an der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg: Tätigkeitsbericht 2004 - 2006

Berichtersteller: Dr. Wolfgang Henning (II/3)

<u>Inhaltsübersicht</u>	<u>Seite</u>
1. Studiengebühren vs. Studienbeiträge	2
2. Umstellung von Studiengängen auf BA/MA-Struktur	4
3. Neuausrichtung der Zulassung Internationaler Studierender	7
4. Entwicklung der Beratungsnachfrage im IBZ	8
5. Gruppenspezifische Angebote an Ratsuchende	10
- Studienvorbereitende Beratung	10
- Studieneingangsberatung	13
- Studienbegleitende Beratung	13
- Beratung von Senioren	15
- Beratung behinderter und chronisch kranker Studierender	16
6. Career Service als integraler Beratungsbestandteil im IBZ	16
7. Projektarbeit	17
8. Anhang	19
8.1 Aufgaben des Informations- und Beratungszentrums für Studiengestaltung (IBZ)	19
8.2 Personalsituation	20
8.3 Kurzprofil IBZ 2004 – 2006	22

Aufgrund von Aufgabenzuwächsen einerseits und einer Absenkung der Personalausstattung andererseits war es 2004 und 2005 leider nicht möglich, einen Jahresbericht anzufertigen. Beide Entwicklungen - *Aufgabenzuwachs und Personalreduzierung* - sind hier dokumentiert. Die Arbeiten an dem Bericht mussten immer wieder zugunsten von wichtigeren und aktuellen, häufig auch termingebundenen Tätigkeiten verschoben werden. Nachdem dies einige Zeit so ging, lag die Idee nahe, die drei Jahre 2004, 2005 und 2006 zu einem Berichtszeitraum zu verbinden. Der nun vorliegende Bericht versucht, die Entwicklung im Bereich des Studiums an der Universität Erlangen-Nürnberg und die daraus resultierenden Auswirkungen auf die Arbeit von zentraler Studienberatung und Career Service in diesen beiden Jahren nachzuzeichnen. Dabei werden die Auswirkungen der teilweise massiven Veränderungen in dieser Zeit für Studierende *und* MitarbeiterInnen aus der Sicht einer beratenden Einrichtung kommentiert.

1. Studiengebühren vs. Studienbeiträge

Das zentrale Thema der letzten 6 Monate soll gleich zu Anfang angesprochen werden. Neben den Auswirkungen des Bologna-Prozesses und der Neustrukturierung der Zulassung internationaler Studierender hat die Einführung der Studienbeiträge zu einem erheblichen Anstieg der Beratungsnachfrage geführt und wird große Bereiche unserer Arbeit sowohl in der Studienberatung als auch im Career Service in Zukunft weiter bestimmen. Denn die Studenten werden nun zurecht einen Ausbau dieser Serviceaktivitäten fordern und als Sofortmaßnahme hat die Universität mit der Ausschreibung einer halben Stelle für das IBZ hier schon einen ersten Schritt in die richtige Richtung getan. Ein weiterer Ausbau ist beantragt.

Eine Studienentscheidung ist nun jenseits aller Fragen von Eignung und Neigung für das Studium und der späteren beruflichen Verwertbarkeit des Universitätsabschlusses auch eine Investitionsentscheidung im Umfang von bis zu 6000 Euro geworden. Zugegeben, bislang hatte für einen jungen Mensch die Entscheidung für ein Studium immer auch finanzielle Konsequenzen, denn ein Studium bedeutete stets längerfristige finanzielle Abhängigkeiten vom Elternhaus oder vom Staat. Laut HIS/Studentenwerk (17. Sozialerhebung, 2003) muss man die Ausgaben eines statistischen Durchschnittsstudenten auf monatlich 786 Euro beziffern, wobei etwa ein Viertel der befragten Studierenden monatlich über weniger als 600,- € und ebenso viele aber über mehr als 900,- € verfügten. Hochgerechnet auf ein Studium von 5 Jahren macht das immerhin 47.000 Euro, die finanziert werden müssen. Die bei den Protesten gegen die Studienbeiträge skandierten Vorstellungen, dass Bildung in Zukunft nur noch für die Kinder von Reichen möglich sei, ist damit ad absurdum geführt. Wie uns OECD-Untersuchungen vorhalten, ist der Zusammenhang zwischen Bildung und Einkommenssituation wohl schon immer vorhanden gewesen. Und nun kommen einfach weitere 6000 Euro hinzu.

Ob man sie nun Studienbeiträge oder Studiengebühren nennt, ist allenfalls Anlass zu akademischer Diskussion. Allerdings ist es den politisch Verantwortlichen aus unserer Sicht bisher nicht gelungen, den Studenten klarzumachen, dass es sich bei den 500 Euro nicht um einen Eintrittspreis handelt, den man zahlen muss, um an den Lehrveranstaltungen teilzunehmen. Dazu trägt auch die Verwirrung um die Finanzierung der Gebühren bei. Mit dem Angebot von Studienkrediten vor etwa zwei Jahren hat das bereits begonnen. Viele Studenten können diese nämlich nicht von dem bayerischen Studienbeitragsdarlehen unterscheiden. Ein Gutteil zum Unverständnis des Sinns der Studienbeiträge trägt der 10%-Ausfallsicherungsfonds bei, für den

praktische alle Studenten kollektiv in Haftung genommen werden, unabhängig von der Tatsache, ob sie überhaupt ein Darlehen nachfragen oder darlehensberechtigt sind. Dieser Punkt macht es in der Beratung zeitweise schwer, den Studenten den Sinn der Studienbeiträge zu vermitteln.

Fakt ist, dass die Studienbedingungen nur dann gezielt verbessert werden können, wenn die Beitragszahler ihre Wünsche und Vorstellungen bei den Fakultäten artikulieren. Auch diese Einsicht scheint noch lange nicht bei allen zukünftigen Beitragszahlern angekommen zu sein.

Den größten Beratungsaufwand allerdings erzeugen die Befreiungsgrundsätze. Angefangen bei Medizinstudenten, die befreit werden wollen, weil sie ja schließlich während des Studiums promovieren, bis hin zu Studenten, die mit der Behauptung, sie wären ja nur eingeschrieben, würden aber keine Lehrveranstaltungen besuchen, gibt es hinreichend Missverständnisse, die jemanden veranlassen zu glauben, er sei von den Gebühren ausgenommen. Tatsächliche Problemfälle indes sind die internationalen Studenten von außerhalb der EU, die ohnehin oft am Existenzminimum leben, weil das Währungsgefälle zwischen Deutschland und ihren Heimatländern sehr hoch ist. Diese Gruppe von Studierenden kann die 500 Euro zusätzlich häufig nicht finanzieren, zumal die Möglichkeiten des Geldverdienens beschränkt sind. Da diese Gruppe nicht darlehensberechtigt ist, werden sicher einige ausländische Studenten ihr Studium hier nicht fortsetzen können, zumal die Möglichkeit, das Studium für ein Semester zum Geldverdienen zu unterbrechen, keine Lösung darstellt, da der Aufenthaltsstatus in Deutschland an den Studentenausweis gebunden ist. Zudem wäre noch die Frage der Arbeitserlaubnis relevant, jenseits der Frage, was und wo diese Kommilitonen arbeiten sollten. Hier muss nach unserer Ansicht auf höchster politischer Ebene dringend eine Nachbesserung hinsichtlich der Gebührenfinanzierung erfolgen, etwa dadurch, dass die Mittel von den Regierungen der Heimatländer oder aus der Entwicklungshilfe bereitgestellt werden.

In der Beratungsarbeit gehen wir für die beiden unterschiedlichen Zielgruppen Studierende und Schüler verschiedene Wege: Für die bereits an unserer Universität eingeschriebenen ist seit September 2006 ein Internetportal eingerichtet, das alle Fragen rund um die Studienbeiträge beantwortet und an die Studenten appelliert, ihre Vorstellungen zur Verwendung der neuen Mittel in den Fakultäten einzubringen. Außerdem gibt es dort Links zu Befreiungsanträgen, zum Studienbeitragsdarlehen und zu den Seiten der Studierendenvertreter, die versuchen, die Verbesserungsvorschläge aus der Studentenschaft zu kanalisieren. Sobald die Fakten rund um Beiträge und Darlehen klar waren, hat das IBZ in der zweiten Vorlesungswoche des Wintersemesters 2006/07 in Erlangen und Nürnberg zwei zentrale Infoveranstaltungen zum Thema Studiengebühren durchgeführt. Die Beteiligung der Studierenden war dabei allerdings mehr als dürftig. Über die Gründe des Desinteresses kann man nur spekulieren, wobei wir glauben, dass die Mehrzahl der Studierenden die Zahlungsaufforderung einfach an die Eltern weitergeben wird, die es dann schon richten werden. Ein entscheidendes Anliegen ist uns jedoch immer noch, dass die Studenten im Kopf den Schalter umlegen, von „böse Gebühren“ auf „investive Beiträge“, und mit ihren Vorschlägen zur Verbesserung der Studiensituation dazu beitragen, dass das Geld sinnvoll ausgegeben werden kann.

Die zweite Zielgruppe sind Schüler, wobei wir zu den Informationstagen der Universität 2006 das Gebührenthema zunächst bewusst ausgespart hatten, weil einige Fakten noch nicht endgültig geklärt waren. Diese Gruppe wird nun bei den aktuellen Informationsgesprächen informiert, die das IBZ unter dem Motto „Studienentscheidung 2007: Studieren an der Universität

Erlangen-Nürnberg“ vor Ort in knapp 70 Gymnasien im Einzugsbereich der FAU im Frühjahr durchführen wird.

Infolge der Gebühren wird es an der FAU zum Sommersemester 2007 eine völlige Neustrukturierung von Rückmeldung und Einschreibung geben, deren Auswirkungen bereits zum Ende des Berichtszeitraums deutlich wahrnehmbar sind. Da u.a. die bisherige persönliche „Ad-hoc-Einschreibung“ in zulassungsfreien Studiengänge entfällt, ist nach Festlegen der neuen Bedingungen vor Jahresende eine komplette Revision der Druck- und Netzfassungen unseres Infomaterials notwendig.

2. Umstellung von Studiengängen auf BA/MA Struktur

Um es gleich vorwegzunehmen: Die Begriffe „Bachelor“ oder „Master“ kommen in der mittlerweile berühmt geworden Bologna-Erklärung überhaupt nicht vor. Dort ist lediglich die Rede von gestuften Abschlüssen. Wer auf die Idee kam, die aus dem Altgriechischen und Lateinischen abgeleiteten traditionellen deutschen Universitätsabschlüsse „Diplom“ und „Magister“ mit englischen Begriffen zu überlagern, ist leider nicht mehr nachvollziehbar. Sinnvoll erscheint es uns jedoch nicht. Und das Argument der besseren Verständlichkeit der Abschlüsse quer durch Europa sticht auch nicht, denn in Frankreich ist ein „Bachelier“ keineswegs Absolvent einer Hochschule, sondern Abiturient. Gleiches gilt für den „Bachiller“ in Spanien. Obwohl auch international ein Baccalauréat mitnichten als Hochschulabschluss interpretiert wird. Aber wie bei so vielen Themen unserer Zeit, durfte man auch beim Bologna-Prozess sehr bald nicht mehr die Frage nach dem „ob“ stellen, sondern nur noch nach dem „wie“ und „wann“.

Es folgt ein kleiner Exkurs zur Verdeutlichung eines großen Problems: Man stelle sich eine Gruppe von Unternehmen vor, die sich mit gut eingeführten Markenprodukten eine ordentliche Position im Markt erarbeitet hat. Nun beschließt eine andere Gruppe von Unternehmen, die ebenfalls an diesem Markt tätig ist, deren Produkte aber weder in Qualität noch in Vielseitigkeit je an die der ersten Unternehmensgruppe heranreichen konnten, dass alle Unternehmen am Markt nur noch eine, für alle gleiche Art von Produkten anbieten dürfen. Da die zweite Unternehmensgruppe im Beschluss fassenden Gremium die Stimmenmehrheit besitzt, muss sich die erste Unternehmensgruppe nach demokratischen Spielregeln fügen. Was in dieser kleinen Geschichte wie ein dramatischer Zwangseingriff wirkt und kaum vorstellbar scheint, ist im deutschen Hochschulsystem Realität: Die Universitäten liquidieren ihre am Arbeitsmarkt erfolgreichen wissenschaftlichen Abschlüsse zugunsten von Kurzstudien und die Fachhochschulen erreichen auf diese Weise eine Gleichstellung durch die Hintertür. Die wurde bereits zuvor durch die Genehmigung einer opulenten englischen Übersetzung des Begriffes FH mit „University of Applied Sciences“ eingeleitet. Ort des Geschehens: Die von den Fachhochschulen dominierte Hochschulrektorenkonferenz HRK Mitte der 90er Jahre. Später sollte dies jedoch dem kollektiven Vergessen anheim fallen und die Umstrukturierung der deutschen Hochschulabschlüsse wird inzwischen kausal nur noch mit der Bologna-Erklärung verknüpft.

Soweit die düsteren Aspekte des Themas. Was aber sind die positiven Auswirkungen der Umstrukturierung? Gut ist die Stufung der Abschlüsse. Wer es nicht bis zum Niveau des bisherigen Diploms schafft, kann die Universität in der neuen Struktur nach 3 Jahren ehrenhaft verlassen. Wünschenswert wäre hier natürlich mehr gewesen. Die Reform hätte man so aufbauen können,

dass sich eine konsistente Struktur von Berufswegen und Studiengängen ergibt. Beispiel Zahnmedizin: Nach zwei Jahren Studium stünde eine Prüfung, die den Berufsabschluss Zahnmedizinische Fachangestellte einschließt, nach einem weiteren Jahr käme eine Prüfung, die dem Zahntechniker entspricht, und nach dem vierten oder fünften Jahr an der Universität stünde schließlich die Approbation an. Gleiches könnte man für Rechtswissenschaft konzipieren, indem das Studium zunächst zu Rechtspflege- oder Verwaltungsberufen qualifiziert und am Ende des Studiums zur Aufnahme des Vorbereitungsdienstes für Volljuristen befähigt. Lehrer könnten über die Zwischenstationen Erzieherprüfung und Sozialpädagogen ihren wissenschaftlichen Abschluss an der Universität und damit den Zugang zur Referendarzeit erwerben. Ganz sicher hätte man dazu das bisherige System auf den Kopf stellen, oder noch bildlicher gesprochen „querlegen“ müssen, also nicht gleich die volle methodische und theoretische Breitseite in den ersten Semester abfeuern, sondern studienbegleitend das Niveau nach und nach vertiefen. Ein berufsbezogener Ausstieg wäre damit an verschiedenen Punkten möglich und das Niveau des Abschlusses am Ende ebenso wissenschaftlich wie bisher.

Mit den faktischen Ergebnissen und dem, was in den nächsten Jahren noch zu erwarten ist, bleibt die aus dem Bologna-Prozess resultierende Reform des Hochschulsystems deutlich unterhalb ihrer Möglichkeiten. Aber immerhin, der neue Bachelor als erster berufsqualifizierender Abschluss nach drei Jahren ist inzwischen real und ermöglicht gleichermaßen den frühen Ausstieg aus der Universität und die Hinwendung zum Berufsleben.

An der FAU wurden im Betrachtungszeitraum bis 2006 folgende Fächer umgestellt: Biologie, Chemie, Betriebswirtschaftslehre, Volkswirtschaftslehre, Internationale Betriebswirtschaftslehre, Internationale Volkswirtschaftslehre, Wirtschaftspädagogik, Wirtschaftsinformatik und Sozialwissenschaften. Neue Studiengänge führte unsere Universität in den letzten Jahren häufig gleich in der neuen Struktur ein: Computational Engineering, Molecular Science, Chemical and Bioengineering, Kulturgeographie und Area Studies sowie den Bakkalaureus Artium.

Schauen wir uns zunächst die zahlenmäßig größte Umstellung im Berichtszeitraum an. Die Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliche Fakultät der FAU *in Nürnberg* hat zum WS 2006/07 ihr gesamtes Studienangebot auf Bachelorabschlüsse umgestellt. Dabei gab es auch tiefgreifende Änderungen in der Studienstruktur. Mit der Grundlagen- und Orientierungsprüfung, deren Teile nach einem Jahr komplett abgelegt sein müssen und die für nicht bestandene Teilprüfungen nur eine Wiederholungsmöglichkeit vorsieht, ist das Studium erheblich gestrafft. Gleichzeitig wurden die im alten Grundstudium ohnehin nahezu identischen sieben Einzeldisziplinen zu drei neuen Studiengängen zusammengefasst, in denen die ehemaligen Studienrichtungen als Schwerpunkte weiterhin wählbar sind: Sozialökonomik, International Business Studies und Wirtschaftswissenschaften. Letztere sind von der Begrifflichkeit aus Sicht des IBZ ein erhebliches Problem, denn ein Studienfach mit dem Namen „Wirtschaftswissenschaften“ gab es zum Zeitpunkt der Einrichtung des neuen BA-Studiums an unserer Universität bereits an der Philosophischen Fakultät I *in Erlangen* mit den Abschlüssen Bakkalaureus Artium (BA!), Magister Artium (MA!) sowie Lehramt an Gymnasien und Realschulen. Damit war die Verwirrung bei Außenstehenden komplett und es hat zum WS 2006/07 etliche Bewerber gegeben, die sich nach ihrer Zulassung mit Schrecken an der falschen Fakultät wiederfanden.

In Beratungsgesprächen und in schriftlichen Materialien kann man zwar auf das Problem hinweisen und die Unterschiede klarstellen, dennoch erzeugt diese unsinnige Doppelbenennung reichlich zusätzlichen Aufwand und führt im Falle der Verwechslung bei einzelnen Studienbewerbern wegen des NC und der Jahresgliederung im Regelfall zum Verlust eines gesamten

Studienjahres. Hier muss dringend eine Änderung her. Nachdem es wenig Sinn macht, den gerade neu begonnenen WISO-Studiengang umzubenennen, scheint es sinnvoll, bei der geplanten Umstellung an den Philosophischen Fakultäten zum WS 2007/08 dem dortigen Fach einen neuen Namen zu geben, etwa „Ökonomie“ oder ähnliches.

Bei der WISO-Umstellung wurde prüfungsrechtlich eine absolute Sperre zwischen altem und neuem System eingebaut: Wer unter Diplombedingungen begonnen hat, muss sein Studium mit eben diesem Abschluss beenden. Ein Wechsel in die neue Struktur ist nicht möglich, da dieser BA-Studiengang schrittweise Semester für Semester aufgebaut wird, derweil das Diplom in der gleichen Zeit nach oben hin ausläuft. Damit wäre ein Wechsel unter Anrechnung von Studienleistungen nicht möglich. Die Sperre erzeugt aber weitere Probleme, denn eine nicht geringe Zahl von Studierenden, die im alten Grundstudium Probleme hatte, jedoch noch nicht endgültig durchgefallen war, hätte in dem anders strukturierten BA-Studium gerne einen Neuanfang gemacht. Leider schien dies der Fakultät bei der Gestaltung der Bedingungen wohl nicht opportun und man gestattete derartige Wechsel nicht.

Bei der anstehenden Umstellung an den philosophischen Fakultäten zum WS 2007/08 wird darauf zu achten sein, dass hier zumindest für eine Übergangszeit von ein bis zwei Studienjahren keine strenge Trennung zwischen altem und neuem System praktiziert wird. Denn im Bereich dieser Kombinationsstudiengänge gibt es traditionell eine gewisse Tendenz zum Wechsel einzelner Studienfächer im Grundstudium und man findet immer wieder Magisterstudierende mit unterschiedlichen Semesterständen in ihrer Fächerkombination, die im Laufe des Studium bis zur Abschlussprüfung inhaltlich ausgeglichen werden. Würde man mit der Umstellung auf den Bachelorabschluss die Fächerverbindungen aller jetzigen Bakkalaureus- und Magisterstudenten gleichsam als status quo einfrieren und ihnen gleichzeitig die Möglichkeit eines Neuanfangs im neuen System vorenthalten, würde das zu einer ganzen Reihe unsinniger Studienabbrüche in den kommenden Semestern führen.

Die Gestaltungsspielräume sind im neuen System insgesamt rückläufig und tendieren im Grundstudium gegen null, das praktisch so ist wie Schule. Probleme tauchen dabei immer dann auf, wenn etwas in der Praxis nicht so läuft, wie in der Theorie vorgesehen. Wer etwa durch Krankheit oder mangels Leistung aus dem Tritt kommt, verliert meist ein ganzes Studienjahr und anders als in der Schule kann dieses Jahr nicht einfach wiederholt werden. Schaut man sich an anderen Universitäten um, wird deutlich, dass die Reform das Hochschulsystem in Deutschland keineswegs besser vergleichbar oder durchlässiger macht. Im Gegenteil: Die verschiedenen Konzepte der formalen und inhaltlichen Gestaltung der neuen BA-Studien in gleichen Fächern bestätigen die schlimmsten Befürchtungen. Die rückläufigen Gestaltungsspielräume beim individuellen Studienaufbau sowie die Verschiedenheit der Abläufe und inhaltlichen Fächerzuschnitte werden einen Hochschulwechsel ohne Zeitverlust innerhalb des BA-Studiums in Deutschland in Zukunft weitgehend erschweren, von einer Vergleichbarkeit innerhalb Europas völlig zu schweigen. Ein Fachwechsel unter Anrechnung aller Studienleistungen wird dann wohl ebenso der Vergangenheit angehören, wie etwa ein Quereinstieg ins Wunschstudium über verwandte Fächer. Ähnlich wie im angelsächsischen Raum, wo man zwar eine hohe räumliche Mobilität vor Studienbeginn beobachten kann, aber nur selten Wechsel der Universität innerhalb eines Studienabschnittes, wird es kaum noch Ortswechsel im grundständigen Studienbereich geben. Die Wechsel werden in Zukunft wohl auch bei uns erst *danach* erfolgen, zum Masterstudium.

Als positiven Effekt könnte man die in der neuen Struktur erleichterte Stundenplangestaltung anführen: Die Neuanfänger an der WISO konnten sich vor Beginn der Vorlesungen den Wochenplan einfach aus dem Vorlesungsverzeichnis herunterladen, das an der FAU eine Datenbank im Internet ist.

Unter dem Strich erzeugt die Neuausrichtung der Studienabschlüsse einen enormen zusätzlichen Aufwand in der Studienberatung: Wir müssen unsere gesamten Informationsmaterialien (Print und Online) inhaltlich völlig neu gestalten, müssen uns alle Kenntnisse über Aufbau und Ablauf unserer Studiengänge sowie deren prüfungsrechtliche Konzeption neu erarbeiten, Fragen der veränderten Berufsmöglichkeiten nach einem Universitätsstudium überdenken und dürfen bei alledem die alten Strukturen einschließlich der schriftlichen Materialien nicht ad acta legen, denn wir haben in der studienbegleitenden Beratung nach wie vor bis zu fünf Jahre lang Studierende zu betreuen, die nach diesen alten Bedingungen zu Ende studieren!

3. Neuausrichtung der Zulassung Internationaler Studierender

Die Universität Erlangen-Nürnberg wird für ihre internationalen Studieninteressenten, die hier ein volles Studium absolvieren und bei uns einen deutschen Universitätsabschluss erwerben wollen, vermutlich bereits zum WS 2007 Eignungsfeststellungsverfahren einführen. Anders als an anderen Hochschulen fällt die Aufgabe der Information und Beratung dieser Gruppe von Studieninteressenten und Studierenden an der FAU nicht in den Tätigkeitsbereich des Akademischen Auslandsamtes, sondern gehört zu den Aufgaben des IBZ. Insoweit haben wir im Berichtszeitraum bereits begonnen, uns mit der Umsetzung und den Auswirkungen dieser Veränderung zu beschäftigen. Ziel des Ganzen ist es, eine qualitativ verbesserte Auswahl internationaler Studierender bereits im Vorfeld der Anmeldung durchzuführen, um den Studienerfolg dieser Gruppe zu verbessern. Leider müssen wir in der Beratung immer wieder feststellen, dass Studierende, die aus Ländern außerhalb der EU zu uns kommen, trotz guter Einführungsveranstaltungen zu Studienbeginn und dem Angebot der studienbegleitenden Beratung, ihr Studium nach mehreren Jahren ohne Erfolg abbrechen. Die Ursachen hierfür sind vielfältig (siehe auch Seite 14ff), aber einer der Hauptgründe ist oft eine unzureichende Vorbildung der Kandidaten.

Unser wichtigstes Argument bei der Einführung von Eignungsfeststellungsverfahren wird sein, dass sich die Universität in Zukunft stärker um den Studienerfolg dieser Gruppe kümmert. Dazu werden auch konkrete Verbesserungsmaßnahmen der Fakultäten bei der Betreuung dieser Studierendengruppe beitragen. Dem IBZ kommt nun die Aufgabe zu, diese Neuausrichtung der Universität im gedruckten und online präsentierten Informationsmaterial für internationale Studierende zu kommunizieren. Neben einer verbesserten Auswahl soll der Studienerfolg unserer internationalen Studierenden mit einer begleitenden Untersuchung evaluiert werden.

Bereits im Vorfeld der Entscheidung ist deutlich geworden, dass die Universität -trotz guter Vermittlung der Hintergründe dieser Veränderungen- mit erheblichen Einbrüchen bei den Bewerberzahlen internationaler Studierender zu rechnen hat. Das wird mit Blick auf eine deutlich höhere Studienerfolgschance für die zugelassenen Bewerber von der Universität billigend in Kauf genommen.

4. Entwicklung der Beratungsnachfrage im IBZ

Die *Beantwortung von e-Mails* nahm mehr Zeit in Anspruch als 2003: In 2004, 2005 und 2006 lag die bereinigte Zahl von e-Mails (nur gesendete Mails; also ohne Spam) bei 9.314, 8.806 und 9.493. Etwa die Hälfte dieser Anfragen kommen aus dem Ausland, wobei die Zahl der Anfragen aus China zuletzt rückläufig war. Dafür haben sich die Anfragen aus Osteuropa und den Staaten der ehemaligen UdSSR erhöht. Sehr gut funktioniert die vorgeschaltete Spam-Filterung durch das RRZE, die einen sehr großen Teil dieser äußerst lästigen Schreiben zuverlässig abschöpft.

Eine wesentliche Veränderung zu den Vorjahren gab es bei der Inanspruchnahme des IBZ durch *telefonische Anfragen*. Im Geschäftszimmer belief sich deren Zahl im Berichtszeitraum zuletzt auf rund 12.000, weil durch eine technische Innovation seit einiger Zeit zwei gleichberechtigte Rufnummern existieren. Damit hat sich die telefonische Erreichbarkeit um 50 % verbessert. Außerdem haben wir uns bei der Umstellung zwei neue Telefonnummern mit besonders einprägsamen Ziffern zuteilen lassen, die Nebenstellen -23333 und -24444. Die vorhergehende Nebenstellenummer ist weiter erreichbar und auf die neuen Nummern aufgeschaltet. Die Gesprächsdauer liegt bei den Anrufen erfahrungsgemäß im Schnitt bei 3 bis 6 Minuten. Hier sind inzwischen zwei halbe Stellen fast ausschließlich mit der Beantwortung von Telefonanrufen beschäftigt.

Bei den akademischen Mitarbeitern gingen jährlich zusätzlich etwa 4.000 Anrufe ein, wobei die Gesprächsdauer hier deutlich länger ist. Durch die Nutzung des Voice-Mail-Servers der Telefonanlage der FAU ist es inzwischen allerdings möglich, außerhalb der Öffnungszeiten Ansatgetexte mit wichtigen Informationshinweisen zu schalten und so einen Teil des Informationsbedürfnisses dieser Anrufer zu bedienen. Ein Verweis auf die Informationen im Portal „Studium“ im Netz und die Angabe der e-Mail-Adresse des IBZ hilft den Anrufern außerhalb der Bürozeiten meist schon ein Stück weiter.

Hervorzuheben ist das Angebot einer Telefon-Hotline durch das IBZ kurz vor Bewerbungsschluss zum WS. Unter einer eigens dafür geschalteten Telefonnummer konnten die BewerberInnen jeweils in der Woche vor dem Bewerbungsschluss von 10.00 bis 18.00 Uhr durchgehend ihre Fragen stellen. Die Hotline wurde über die Homepage der FAU, die lokale Presse und die Beratungslehrer in den Schulen angekündigt. In 2006 kamen insgesamt 401 Anrufe, wobei wir mit mehr gerechnet hatten. Die Hotline wurde in drei „Schichten“ von 10.00 - 13.00, von 13.00 bis 16.00 sowie von 16.00 bis 18.00 Uhr von den akademischen Mitarbeitern betreut, wobei die Zahl der Anrufer in der „Spätschicht“ an allen 5 Tage zusammen nur bei 50 lag. Obwohl auch die Qualität der Anfragen hinter unseren Erwartungen zurückblieb, wird die Hotline weiter angeboten werden.

Weniger Anfragen hatte die ebenfalls vom IBZ betreute, aber von zwei Mitarbeitern des Helpdesks des Rechenzentrum mitbediente Hotline, die sechs Wochen vor dem Zulassungstermin die 2006 erstmals geschalteten Online-Bewerbungsseiten für Erstsemester flankierte. Hier konnten sich Bewerber bei technischen Problemen Rat holen. Insgesamt fragten nur knapp 120 Leuten hier nach, wobei rund die Hälfte der Anrufer mit ihren inhaltlichen Fragen an das IBZ weitergereicht wurde.

Weiterhin rückläufig zeigte sich die Zahl *postalischer Anfragen*. Die Auswertung der versandten Briefe ergab im Berichtszeitraum 6.233, 4.523 und zuletzt nur noch 4.154 pro Jahr. Der Rückgang ist auf eine stärkere Nutzung von telefonischen Kontaktmöglichkeiten und e-Mails zurückzuführen sowie auf die Tatsache, dass unter anderem die Bewerbungsunterlagen für lokale NC-Fächer seit 2005 aus dem Internet geladen werden konnten. Seit 2006 ist auch eine Online-Bewerbung möglich, was zusätzlich zu einem weiteren Rückgang der Briefpost geführt haben dürfte. Im Übrigen kann durch ein rund 140 verschiedene Infoblätter und Hefte umfassendes Sortiment an Informationsmaterial zu allgemeinen und fachspezifischen Fragen ein großer Teil dieser Anfragen standardisiert beantwortet werden. Allerdings erzeugen *Erstellung und Pflege* dieses etwa 700 A4-Seiten umfassenden Fundus einen nicht unerheblichen redaktionellen Aufwand. Bereits seit 1996 sind diese *Infos auch vollständig im Internet* präsent, wobei die dortige Aktualisierung wiederum eine zusätzlich Aufgabe bedeutet. Die Zugriffszähler des Rechenzentrums weisen eine hohe Inanspruchnahme dieses Infomaterials im Netz nach: Mit über 1 Mio. Zugriffen informierten sich Nutzer aus aller Welt im Jahr 2006 via Internet alleine auf den vier großen Einstiegsseiten des IBZ über Studienangebot, Zulassungsbedingungen, Auslandstudium und andere Themen im Portal "Studium" direkt auf der FAU-Homepage. Diese Nutzer klicken im Schnitt noch vier weitere Seiten des IBZ an.

Eine persönliche *Kurzberatung* im Beratungsbüro des IBZ fragen im langjährigen Durchschnitt pro Jahr ungefähr 15.000 Studieninteressenten und Studierende nach, wobei sich deren Zahl im Berichtszeitraum kaum verändert hat.

Bei der persönlichen *Einzelberatung* durch die akademischen Mitarbeiter setzt sich ein Trend fort, der schon seit Jahren ersichtlich war: Wurden Einzelberatungen früher überwiegend als terminierte 45- bis 60-minütige Beratungsgespräche geführt, finden sie heute eher als spontane Gespräche mit einer geringeren durchschnittlichen Dauer statt, die zwischen 20 und 30 Minuten liegt. Die Zahl dieser persönlichen Gespräche hat sich im aktuellen Berichtszeitraum auf hohem Niveau stabilisiert und liegt nun pro Jahr bei rund 1.650. Hinzu kamen noch rund 900 terminierte Beratungen oft hochproblematischer Fälle. Gespräche dauerten hier meist länger als 60 Minuten, wobei ein gutes Drittel dieser Gruppe die Beratungsstelle mehrfach aufsuchte.

Institutionell motivierte Anfragen von Medien und Verlagen, Ministerien, interuniversitären Einrichtungen oder anderen Hochschulen bis hin zu Anfragen um Stellungnahmen aus dem eigenen Haus zeigen sich im vergangenen Jahr erfreulicherweise rückläufig. Dennoch sind auch im Berichtszeitraum immer mal wieder Fragebögen, Interviewwünsche oder sonstige Anfragen eingegangen. Der Zeitbedarf zur Beantwortung dieser Anfragen einschließlich der erforderlichen Klärung der Hintergründe variiert dabei stark, fällt aber nach wie vor ins Gewicht. Vor allem über den Informationsdienst Wissenschaft (idw), einem Internet-Projekt der Universitäten Bayreuth, Bochum und der TU Clausthal, kommen immer wieder Anfragen von Journalisten, die diesen für sie bequemen Weg der Recherche wählen.

Durch die BA-Umstellung erzeugte die Pflege der HRK-Datenbank „Hochschulkompass“ zuletzt einen höheren Aufwand als früher. Die FAU hat wegen des umfangreichen Fächerangebotes dort über 200 Datensätze zu betreuen. Nicht abzuschätzen ist derzeit der Aufwand, den das KMK-Sprachenportal „Sprachkenntnisse“ erzeugen wird, für das dem IBZ für die FAU die Federführung übertragen wurde.

Auch durch die *Hochschulgesetzgebung und -politik* entsteht eine erhebliche Beratungsnachfrage. Ein Teil davon entfällt auf das übliche Informationsbedürfnis von Studenten im Zusammenhang mit Änderungen von Prüfungs- und Studienordnungen, wobei die daraus resultierenden Probleme in nicht unerheblichem Umfang hausgemachter Natur sind. Manche der uninterne Prüfungsordnungen sind mit Regelungen derart überfrachtet, dass die Prüfungsämter große Schwierigkeiten haben, diese sinnvoll umzusetzen. Hinzu kommen komplizierte Formulierungen, die jeder Deutschlehrer vermutlich tief rot anstreichen würde. Nicht selten lässt sich der Sinn der Regelungen auch bei mehrmaligem Lesen nur schwer erschließen. Insoweit nimmt es nicht wunder, wenn die Studenten die Ordnungen ungern zur Kenntnis nehmen oder die Studienberatung um Auslegung der Inhalte bitten. Auch Staatsexamensordnungen bilden da leider keine Ausnahme, allen voran die wenig logisch strukturierte und sprachlich im gestelzten Kanzleistil abgefasste LPO.

Leider ist zu konstatieren, dass die "Halbwertszeiten" der Prüfungsordnungen sich auch im Berichtszeitraum weiter verkürzt haben: In manchen Fächern werden Änderungen fast im Quartalstakt vorgenommen, so als wolle jeder neu berufene Professor der Prüfungsordnung seinen persönlichen Stempel aufdrücken. Die Prüfungsämter müssen dann im gleichen Studiengang mehrere Prüfungsordnungen und -verfahren parallel exekutieren und auch im IBZ führt diese kontraproduktive Variante der "Studienreform", die sich mit der flächendeckenden Umsetzung des Bologna-Prozesses noch erheblich verschlimmern wird, zu einer kaum noch überschaubaren Melange von alt, neu und neuer.

Ein weiteres Problem für die Studienberatung und Studieninteressenten ist, dass Entscheidungen hinsichtlich Einführung neuer Studiengänge und Prüfungsordnungen teilweise sehr kurzfristig vor Bewerbungsschluss fallen. Als Beispiel sein nur das lange Hin und Her bei der Umstellung von Diplom-Wirtschaftsinformatik auf den Bachelor Wirtschaftswissenschaften genannt. Viele Studieninteressenten, die sich rechtzeitig, also schon Monate vor Bewerbungsschluss und auch bei den Schulbesuchen der IBZ-Mitarbeiter nach Studienmöglichkeiten erkundigen, erfahren dann gar nicht mehr von solchen Neuerungen.

5. Gruppenspezifische Angebote an Ratsuchende

In der *Studienvorbereitenden Beratung* entfällt ein Teil der Aktivitäten für die studieninteressierten Schüler/-innen auf zwei große Veranstaltungen, die bereits seit 1976 durchgeführt werden. Beide Veranstaltungen sind im "**Beratungsverbund Schule-Studium-Beruf**" abgesprochen. Dabei handelt es sich um eine seit 1975 durch vertragliche Vereinbarungen geschlossene Partnerschaft zwischen der Staatlichen Schulberatung Mittelfranken, den Berufsberatungen Nürnberg, Ansbach und Weißenburg, den Studienberatungsstellen der Fachhochschulen in Nürnberg, Ansbach und Triesdorf sowie der Universität Erlangen-Nürnberg und dem Fernstudienzentrum Nürnberg der Fernuniversität Hagen und der FAU. Durch abgestimmte Maßnahmen (siehe <http://www.beratungsverbund.uni-erlangen.de>) soll den Schülerinnen und Schülern eine systematische Studienentscheidung ermöglicht werden. Schul- und Berufsberatung stoßen den Entscheidungsprozess in der 11. Klasse an. Die 12. Klasse wird dann von der Berufsberatung betreut, während die Studienberatung der Universität zu Beginn der 13. Klasse auf den Plan tritt:

Anlässlich der **Informationstage der FAU**, die vom IBZ organisiert und in Zusammenarbeit mit den Fakultäten im Herbst jedes Jahres durchgeführt werden, stellen sich alle Studienfächer der FAU an drei Tagen in rund 80 Veranstaltungen vor. Vorträge über die Themen Studienentscheidung, Auslandsstudium und Berufsfelder runden die Veranstaltung ab. Eingeladen sind

die 13. Klassen der Gymnasien und Berufsoberschulen in Mittelfranken, Oberfranken und der westlichen Oberpfalz, wobei die Schüler üblicherweise zwei Tage Unterrichtsbefreiung durch die Schule erhalten. Je nach eingeladener Schülerzahl bewegen sich die Teilnehmerzahlen an den Infotagen zwischen 3000 und 4000.

Als Ergänzung zu den Infotagen organisiert das IBZ im Frühjahr für die gleiche Schülergruppe, die dann kurz vor dem Abitur steht, die **Aktuellen Informationsgespräche**, im Berichtszeitraum unter dem Titel "Studienentscheidung 2004 (bzw. 2005; 2006): Studieren an der Universität Erlangen-Nürnberg". Dazu besuchten die akademischen Berater die Gymnasien und BOS in Mittelfranken sowie in den angrenzenden Bereichen der Oberpfalz und Oberfrankens. Die jährlich knapp 70 Vorträge vor Ort hörten im langjährigen Mittel ungefähr 2500 Schüler pro Jahr.

Zusätzlich bietet das IBZ Studieninteressenten in Erlangen und Nürnberg zwei Infoveranstaltungen unter dem Titel "**Abitur - was nun: Last-Minute-Info**" kurz vor dem Bewerbungsschluss im Juli an, die zuletzt von je 150 Teilnehmern besucht wurden.

Einen gewissen Wildwuchs jenseits der abgesprochenen Aktivitäten des Beratungsverbundes bilden die Hochschultage und Studienbasare, die in den letzten Jahren von verschiedenen Institutionen, auch Gymnasien, durchgeführt wurden. Im Berichtszeitraum waren Mitarbeiter des IBZ mit **Infoständen und Vorträgen** bei derlei Veranstaltungen in Bamberg, Bayreuth, Forchheim, Regensburg, Nürnberg und Würzburg präsent. Das IBZ sieht die Entwicklung in diesem Bereich mit einer gewissen Skepsis, weil hier die Verhältnisse auf den Kopf gestellt werden: Der Aufwand für Organisatoren und teilnehmende Institutionen ist hoch, die Beteiligung der Schüler an den Veranstaltungen eher mäßig, verglichen mit den großen Zahlen, die die Universität bei ihren Infotagen mobilisiert. Nicht zuletzt die Terminierung einiger dieser Veranstaltungen auf Wochenenden scheint bei den Schülern wenig Anklang zu finden. Außerdem sind die Schüler mit der Messe-/Basarform überfordert und laufen von Stand zu Stand, ohne ihr wirkliches Informations- und Gesprächsbedürfnis zu befriedigen, denn sie wollen eher in Ruhe und intensiv mit einem kompetenten Menschen reden. Die Umstellung der Berufsberatung von überwiegender Einzelberatung auf Selbstinformation in den BIZ seit den 80er Jahren zeigt das gleiche Problem. Natürlich hat Selbstinformation als Vorinformation ihren Wert. Aber die Ratsuchenden möchten das persönliche Gespräch und das ist auch sinnvoll. Dienstleistungs- und Handelsbereich haben dieses Phänomen übrigens schon lange erkannt und umgesetzt: Während man für die einfachen Dinge des täglichen Lebens auf Selbstbedienung angewiesen ist, werden alle gehobenen oder längerfristigen (Kauf-) Entscheidungen von umfangreicher persönlicher Beratung begleitet. Deshalb ist es die erklärte Strategie der FAU, die *Schüler an die Hochschule einzuladen*, damit sie sich vor Ort über die Studienmöglichkeiten informieren können. Dabei versuchen vor allem die technischen und naturwissenschaftlichen Fächer durch intensive Schulkontakte mit Erfolg, Leistungskurse in einschlägigen Fächern samt Kursleitern zum Besuch der Institute zu bewegen.

Auslandseinsätze

In 2004 und 2006 war das IBZ auch im **Ausland** unterwegs und zwar bei der **European Higher Education Fair in Bangkok** am 20. und 21. November 2004 sowie am 25. und 26. November 2006 an der **European Higher Education Fair in New Delhi**. Als Fazit der 2004er Veranstaltung lässt sich sagen, dass das Interesse am Stand sehr groß war (ca. 400-500 Einzelkontakte). Das Hauptaugenmerk richtete sich auf englischsprachige Studienangebote im Bereich der Master-Kurse in den Fachgebieten Engineering und Economics, wie sie in Bayern seinerzeit nur von der FAU und der TU München angeboten wurden. Daneben war, allerdings

in kleinerem Umfang, durchaus ein genuines Interesse an einem deutschsprachigen Studium in verschiedenen Disziplinen zu verzeichnen. Die 2006er Messe fand wie schon ihre Vorläuferveranstaltungen sehr reges Interesse (Besucherzahl ca. 9000) und war eine gelungene Werbung für den Hochschulstandort Europa bzw. Deutschland allgemein und innerhalb dieses Rahmens auch für die bayerische Hochschullandschaft.

Nach der EHEF 2006 hatte der DAAD in Indien eine **Anschlussveranstaltung** organisiert mit zwei weiteren rein deutschen Hochschulmessen in Pune und Chennai (ehemals Madras), die von jeweils ca. 700 Interessenten besucht wurden. Das Hauptinteresse lag zum einen auf englischsprachigen Programmen auf den Ebenen Master und Ph.D., zum anderen auf den Fachgebieten Engineering, Computer Science sowie dem MBA. Einen weiteren Schwerpunkt bildete der Bereich Biotechnology.

Aufgrund der insgesamt großen Nachfrage lässt sich sagen, dass die Teilnahme an Hochschulmessen dieser Art ein sinnvolles Instrument zur Gewinnung qualifizierter ausländischer Studierender darstellt.

Anders als an manchen anderen Hochschulen organisiert die FAU kein einheitliches Schnupperstudium für alle Studieninteressenten. Uns erscheint es sinnvoller, wenn sich die Schüler selbst mit der Auswahl von Vorlesungen beschäftigen, die sie mit Blick auf ihre zukünftigen Studienfächer besuchen wollen. Dazu bietet das IBZ individuelle Hilfestellung bei der Auswahl von Lehrveranstaltungen über das als Datenbank im Internet einsehbare Vorlesungsverzeichnis der FAU an. Ein optimaler Zeitraum dafür sind die Wochen nach dem Abitur ab Mitte Juni, durch den vorgezogenen Vorlesungsbeginn Mitte Oktober können die Schüler inzwischen aber auch die Herbstferien entsprechend nutzen. Je nach Vorlesungsbeginn des Sommersemesters kämen selbst die Osterferien in Betracht. Dieses individuell organisierte Schnupperstudium wird unter dem Titel "**Probieren kommt vor Studieren**" bei den Schulveranstaltungen, im Internet und auf dem HRK-Bildungsserver bekannt gemacht.

Neben den angesprochenen themenzentrierten Veranstaltungen steht den Studieninteressierten natürlich das gesamte oben bereits dargestellte Angebot des IBZ zur Verfügung: Infopost, e-Mail, Internet, telefonische Beratung, persönliche Kurzberatung sowie Einzelberatung. Letztere ist ganz besonders wichtig, denn hier können die Studieninteressenten, die manchmal auch ihre Eltern mitbringen, im persönlichen Gespräch mit einem kompetenten Insider Handlungsalternativen besprechen und gegeneinander abwägen. Dieses persönliche Gespräch dient nicht zur Vermittlung grundlegender Informationen, wie sie in den Infomaterialien nachzulesen sind und ist deshalb durch nichts zu ersetzen. Denn eine Bewertung von individuellen Handlungsalternativen kann weder ein Buch noch eine Datenbank leisten.

Schwerpunktthema NC

Neben der Beratung rund um die Studienentscheidung ist das wichtigste Thema im studienvorbereitenden Bereich die Frage nach den Zulassungsmöglichkeiten in NC-Fächern. Durch die Veränderung der Grundlagen und Quotierungen sowie der Unterschiede zwischen dem ZVS-Vergabeverfahren und den lokalen Zulassungsabläufen ist hier inzwischen ein Grad an Komplexität erreicht, der selbst Kollegen anderer Hochschulen ratlos zurücklässt. So kommt es immer wieder vor, dass sich Ratsuchende aus anderen Regionen an das IBZ wenden, weil die Berater der nächstgelegenen Hochschulen nicht mehr weiter wissen. Vor allem kleinere Universitäten, die durch die BA-Umstellung inzwischen keine „ZVS-Fächer“ mehr im Programm ha-

ben, leiten ihre Ratsuchenden neuerdings an uns weiter. Grund für die Zunahme von Beratungsgesprächen in diesem Zusammenhang ist jedoch auch die im Berichtszeitraum stetig gestiegene Zahl von BewerberInnen in den von der ZVS vergebenen Studiengängen.

Die Vergabe im Rahmen der Hochschulquoten trägt dazu bei, dass eine Vorhersage von Zulassungschancen immer schwieriger wird. Dadurch fühlen sich mehr und mehr Bewerber benachteiligt oder ungerecht behandelt. Zwar ist diese Komplexität dem Versuch geschuldet, die Zulassungsverfahren „gerechter“ zu gestalten und damit den Mangel besser zu bewirtschaften, wird aber von den Betroffenen eher als Intransparenz und Unwägbarkeit wahrgenommen.

Schließlich bleibt zu bemerken, dass auch ein noch so raffiniert austariertes Zulassungsverfahren an den ursächlichen Problemen nichts ändert: Wir haben einfach zu wenig Studienplätze in Fächern wie Human-, Zahn- und Tiermedizin (fehlt in Nordbayern völlig), Psychologie oder Molekulare Medizin, International Business Studies, Lebensmittelchemie oder Grundschullehramt. Und eine Wartezeit von 7 bis 10 Halbjahren erscheint hier als Alternative zu guten bis hervorragenden Schulleistungen sicher nicht zumutbar. Es ist unverständlich, warum der Staat in solchen Bereichen nicht mehr Geld gezielt in den Ausbau der Universitäten investiert und damit zumindest der Hälfte der ernsthaften BewerberInnen ein sofortiges Studium der Wunschfächer ermöglicht.

In den Beratungen zu diesem Thema spielt natürlich auch immer das Ausweichen auf Studiemöglichkeiten im Ausland eine Rolle, so zuletzt an Universitäten in Österreich, nachdem die EU die dortige Sonderbehandlung für rechtswidrig erklärt hatte. Deutsche Studenten wurden jahrzehntelang in Österreich nur zugelassen, wenn sie einen entsprechenden Studienplatz in Deutschland nachweisen konnten. Nach der Aufhebung dieses Grundsatzes ist die Nachfrage vorübergehend sprunghaft angestiegen.

In der *Studieneingangsberatung* betreut das IBZ die Neueinschreiber mit eineinhalbstündigen Gesprächsrunden unter dem Motto "**Studienanfang leicht gemacht**". Das Konzept, dort in lockerer Gesprächsatmosphäre alle Fragen zu beantworten, die rund um den Studienbeginn wichtig sind, wurde im Berichtszeitraum grundlegend geändert. Anders als früher werden die Veranstaltungen nicht mehr für die Studienanfänger aller Fächer gemeinsam angeboten. Wegen der doch sehr unterschiedlichen Fragestellungen, etwa bei der Gestaltung des Stundenplans, sind die Anfänger inzwischen zu Gruppen zusammengefasst. Es gibt getrennte Gesprächsrunden für Natur- und Ingenieurwissenschaftler, Mediziner, Juristen und Wirtschaftswissenschaftler sowie für Anfänger in MA- oder LA- Studiengängen. Als spezielle flankierende IBZ-Infos fungieren dabei die „Checkliste Studienbeginn“, das Erstsemester-Info "Neu an der FAU", "Das einzige Original-Magister/Lehramts-Einsteigerblatt" und nicht zuletzt eine Liste der fachspezifischen Einführungsveranstaltungen, die zu Studienbeginn von Dozenten und Studenten der einzelnen Fächer durchgeführt werden. Mit der Umstellung auf BA-/MA-Abschlüsse wurde und wird die Reihe „Studienanfang leicht gemacht“ inhaltlich völlig neu ausgerichtet.

Für die neuen **ausländischen Studentinnen und Studenten** an der FAU veranstaltet das IBZ ebenfalls eine Einführung. Finanziert aus Betreuungsmitteln des DAAD laden wir ein zu einer ganztägigen Klausurtagung. Dort werden alle Fragen thematisiert, die speziell für ausländische Studenten von Bedeutung sind, u.a. Aufenthaltsrecht, Studienablauf und Stundenplangestaltung.

Natürlich steht auch den Studienanfängern das gesamte oben bereits dargestellte Angebot des IBZ zur Verfügung: Infopost, e-Mail, Internet, telefonische Beratung, persönliche Kurzberatung sowie Einzelberatung.

In der **Studienbegleitenden Beratung** führt das IBZ keine Veranstaltungen durch. Der Schwerpunkt liegt in diesem Bereich daher mehr auf telefonischer Beratung, persönlicher Kurzberatung und besonders auf der Einzelberatung, obwohl auch Infopost, e-Mail und Internet eine Rolle spielen, hauptsächlich bei der Gruppe der Hochschulortwechsler. Eine besondere Zunahme von e-Mail-Kontakten verzeichnen wir im Berichtszeitraum bei unseren Studenten, die sich temporär an einer ausländischen Hochschule aufhalten. Sie stellen Fragen im Bereich der Studienbegleitenden Beratung heute auf diesem kurzen „Dienstweg“ an die Studienberatung ihrer Heimatuniversität.

Die Probleme, die während des Studiums zum Besuch des IBZ führen, kann man dabei in vier Gruppen einteilen, wobei in allen Fällen die Rückwirkung der Probleme auf das Studium den Studienerfolg in Frage stellt bzw. die Studiendauer verlängert:

- **Persönliche Probleme**

Eine Untergruppe bilden Persönlichkeitsprobleme im allerweitesten Sinne wie Ablösung vom Elternhaus (die vor allem auch bei Studierenden aus dem Ausland), Beziehungsprobleme, Selbstwertprobleme, Suchtprobleme wie Drogen-, Alkohol-, Spiel- oder "Fernsehabhängigkeit". Hier macht das IBZ nur die psycho-soziale Erstberatung und arbeitet darüber hinaus mit der Psychologisch-Psychotherapeutischen Beratungsstelle des Studentenwerks zusammen. Ansonsten spielen neben Problemen der Stoffbewältigung, mit Prüfungsfristen oder der Vorbereitung auf Prüfungen sowie Lernschwierigkeiten auch zunehmend Finanzierungsprobleme und die damit einhergehende Teilzeiterwerbstätigkeit in der Beratung eine Rolle. Nicht zuletzt ausländische Studenten haben aufgrund politischer Unruhen im Heimatland oder Währungskursverlusten oft Probleme, finanziell zurecht zu kommen.

- **Institutionell verursachte Probleme**

In diesen Bereich zählen ungerechtfertigte oder als solche empfundene Behandlung durch Dozenten vor allem bei der Bewertung von Studienleistungen. In gravierenden Einzelfällen oder bei einer Häufung von Fällen in bestimmten Fächern schaltet das IBZ die Hochschulleitung ein, versucht aber auch, zwischen Studenten und Dozenten zu vermitteln. Einen erheblichen Raum nimmt in den Einzelberatungen die Erklärung unverständlicher oder als unangemessen wahrgenommener Entscheidungen der Studentenverwaltung (vor allem Prüfungsämter und Zulassungsstelle, seltener Studentenzentrale) ein. Die Berater des IBZ sind dabei immer wieder in der Situation, für die Ratsuchenden negative Entscheidungen der Hochschule rechtfertigen zu müssen, die aus Sicht des IBZ im Einzelfall auch zu Gunsten der Betroffenen hätten gefällt werden können. Ähnliches gilt für Entscheidungen von BAföG-Ämtern oder Stipendiengebern und im Ausländerbereich für Entscheidungen der kommunalen Ausländerbehörden in Aufenthalts- und Visumsfragen.

Gleichfalls ins Gewicht fallen die oben schon erwähnten "hausgemachten" Probleme der akademischen Selbstverwaltung und der Hochschulpolitik, wie die erwähnten häufigen Änderungen der Prüfungsordnungen, Studiengebühren für Zweit- und/oder Langzeitstudierende (wird ab SS 2007 nicht mehr vorkommen, statt dessen kommt dann das im zweiten Halbjahr 2006

schon intensive Thema Studienbeiträge auf uns zu) oder Begründung von Fachwechslern. Die Verkürzung der Studienzeiten in den neuen Strukturen wird dabei zukünftig auch ein Problem darstellen, denn je schlechter die Reform und die dazugehörige "Durchforstung" der Studienpläne in einzelnen Bereichen gelingt, desto mehr wird sich zeigen, dass durch einseitiges Verkürzen der Prüfungsfristen das Studium nicht beschleunigt werden kann.

Bei den ausländischen Studenten kommen noch ausländerrechtliche Probleme mit Aufenthalts-erlaubnis hinzu. Hier muss das IBZ immer wieder Stellungnahmen zu Anfragen der Ausländer-behörden der Städte und Landkreise im Einzugsbereich abgeben, wobei deren Entscheidungen zuweilen von Unkenntnis über Studienbedingungen und -anforderungen geprägt sind. Das IBZ versucht durch intensive Aufklärungsarbeit erfolgreich, in den Ämtern für mehr Sachverstand zu sorgen.

- **Probleme der Studiengestaltung**

Die Wahl von Studienschwerpunkten und die damit verbundene Frage der beruflichen Verwer-tung des angestrebten Abschlusses ist immer wieder Gegenstand von Beratungsgesprächen. In diesem Bereich arbeitet das IBZ hausintern mit den Studienfachberatern der Fächer zusammen. Auch die Kooperation mit dem Team Akademischer Bereich der Arbeitsagentur Nürnberg ist hier sehr wichtig: Es besteht eine enge Zusammenarbeit in Fragen des Übergangs in den Beruf. Hier setzt auch der Career Service des IBZ an. Im Sinne eines arbeitsteiligen Beratungsangebo-tes im "Beratungsverbund Schule-Studium-Beruf" übernimmt das IBZ den eher studienorien-tierten Part, initiiert und "vermarktet" Veranstaltungen für die Studenten der FAU, während das Team Akademischer Bereich für die Finanzierung und Durchführung dieses Angebotes von Bewerbertrainings bis zu Jobbörsen verantwortlich zeichnet.

Auf hohem Niveau bewegt sich das Ausstellen von inhaltlichen Studiennachweisen (sogenann-ten „Transcripts“, meist in Englisch), die unsere Studierenden oder Absolventen bei der Be-werbung an Universitäten oder auf Stellenausschreibung benötigen. Da sich an der Universität niemand zuständig fühlte, hat sich das IBZ schon vor Jahren dieser wichtigen Aufgabe ange-nommen. Auch die Anfragen nach Verifizierung der bei ausländischen Arbeitgebern vorgeleg-ten Zeugnisse von AbsolventInnen der FAU landen meist beim IBZ. Beide Aufgaben sind wichtig und müssen im Interesse unserer Studierenden und Graduierten unbedingt schnell erledi-gt werden, wengleich auch diese Tätigkeiten viel Aufwand mit sich bringen.

Ratsuchende verteilen sich im IBZ für den aktuellen Berichtszeitraum zu etwa gleichen Teilen auf die drei Gebiete der Studienvorbereitenden Beratung, der Studieneingangsberatung und der Studienbegleitenden Beratung. Abschließend sollen aber noch zwei Gruppen angesprochen werden, die zwar zahlenmäßig klein sind, aber einen höheren Arbeitsaufwand erfordern:

Beratung von Senioren

Diese Gruppe fragt Beratungsleistungen quer durch die drei systematischen Beratungsgebiete nach, wobei die Beratungsnachfrage im Berichtszeitraum erneut rückläufig gewesen ist. Hier machte sich deutlich bemerkbar, dass diese Personengruppe zunehmend das Internet und vor allem das Online-Vorlesungsverzeichnis als Informationsquelle nutzt. Dennoch sind die Bera-tungen vor dem Studium und zu Studienbeginn zeitintensiv, vor allem für die Gruppe derjeni-

gen älteren Studenten, die in ihrem bisherigen Leben nicht studiert haben und möglicherweise auch nicht über eine HZB verfügen. Bei den "ordentlichen" Seniorenstudenten mit Abschlussziel lag die Nachfrage zusätzlich im Bereich der studienbegleitenden Beratung. Hier kommt es im Zusammenhang mit nicht bestandenen Scheinen oder Prüfungen regelmäßig zu längeren Gesprächen mit der Altersgruppe von 65 bis 80 Jahren, wobei in Einzelfällen auch endgültig nicht bestandene Vor- und Abschlussprüfungen mit allen dazugehörigen Problemen Thema der Beratung war.

Beratung behinderter und chronisch kranker Studierender

Auch diese Gruppe fragt Beratungsleistungen quer durch die drei systematischen Beratungsbereiche nach. Die daraus resultierenden Aufgaben konzentrieren sich beim Leiter des IBZ, der auch Behindertenbeauftragter ist. Vor dem Studium und zu Studienbeginn sind dabei oft örtliche und räumliche Gegebenheiten Gesprächsthema, wobei immer wieder auch der Wunsch nach "Ortsterminen" in den Instituten erfüllt wird, was zwar zeitaufwendig, aber sinnvoll ist, um sich gemeinsam ein direktes Bild von den Gegebenheiten zu machen. Zusätzlich nahm der Behindertenbeauftragte im studienvorbereitenden Bereich an einer bayernweit für behinderte Studienbewerber organisierten Veranstaltungen im März 2005 in München teil, bei der sich etwa 20 Behinderte mit Eltern oder Betreuer über ein Hochschulstudium informierten.

Die Beschaffung von Hilfsmitteln ist ebenfalls eine wichtige Aufgabe. Hier sind einerseits Anträge innerhalb der Universität zu stellen, andererseits sind Stellungnahmen bezüglich des behinderungsbedingten Mehraufwands gegenüber den überörtlichen Sozialhilfeträgern abzugeben. Ähnliche Stellungnahmen werden auch von der Arbeitsagentur verlangt, wobei es um die Abschätzung der Frage geht, inwieweit ein Behinderter durch das Studium später zur Sicherung seines Lebensunterhaltes beitragen kann. Hier erfolgte eine enge Abstimmung mit dem zuständigen Reha-Berater bei der Berufsberatung.

Behinderte und chronisch kranke Studierende der FAU fragen natürlich Beratung auch studienbegleitend nach, wobei häufig Fragen im Zusammenhang mit Nachteilsausgleich in Prüfungen bestehen. Dabei ging es im Beratungszeitraum meist um die Frage, eine von der Norm abweichende Regelung zur äquivalenten Leistungserbringung zu finden, die für die betroffenen Studenten die Herstellung von Chancengleichheit zu Nichtbehinderten bietet. Hier sind Stellungnahmen gegenüber Dozenten oder dem Prüfungsamt abzugeben. Zu bemängeln bleibt, dass trotz Benachteiligungsverbot nach GG Art. 3 Abs. 3 Satz 2 und Fürsorgegebot nach Art. 2 Abs. 4 BayHSchG viele alte Prüfungsordnungen nach wie vor keine oder nur starre und unzureichende Nachteilsausgleichsmöglichkeiten vorsehen. Mit der Gestaltung der neuen Prüfungsordnungen der BA-Studiengänge ist ein Umdenken deutlich geworden, das eine von der Norm abweichende Regelung zur äquivalenten Leistungserbringung nicht mehr als Vergünstigung für Behinderte sieht, sondern den bescheidenen Versuch der ex-post-Herstellung von Chancengleichheit markiert. So sind die Regelungen zum Nachteilsausgleich in den Neufassungen vorbildlich formuliert.

6. Career Service als integraler Beratungsbestandteil im IBZ

Information und Beratung über berufliche Fragen zieht sich seit jeher durch die drei großen systematischen Aufgabenfelder der Studienberatung: Studenvorbereitende Beratung, Studien-

eingangsberatung, studienbegleitende Beratung. Schon die Entscheidung über ein Studium ist zu einem Teil berufsorientiert und auch während des Studiums kommt ein Teil der motivationalen Energien aus eben dieser Vorstellung über spätere Berufstätigkeiten. Das vierte systematische Aufgabenfeld von Studienberatung, die Studienausgangsberatung, konnte ab 2000 erstmals intensiver betrieben werden. Trotz grundlegender Vorbehalte gegen den Begriff geschieht dies unter dem inzwischen in der deutschen Hochschullandschaft üblichen griffigen Etikett eines "Career Service". Der umfasst als wichtigsten Punkt die individuelle Einzelberatung von Studenten und Studieninteressenten bezüglich

- der wechselseitigen Zuordnung von Studiengängen und Berufsfeldern,
- der beruflichen Verwertbarkeit angestrebter Studienanschlüsse,
- der Wahl von Studienfächern und Schwerpunkten,
- der berufsbezogenen Weiterbildung/Zusatzqualifikation während und nach dem Studium
- sowie der Arbeitsmarkt- und Bewerbungsstrategien.

Das Anbieten von Abschlussarbeitsthemen, Praktika, Jobs und Stellen, die der Universität täglich offeriert werden, ist ein integraler Bestandteil dieses Angebotes und erfolgte zuletzt noch kostenlos über die virtuelle Anschlagtafel des IBZ Career Service im Internet, zielgruppenspezifisch aufbereitet für unsere Studenten. Ansonsten dienen die Internetseiten des Career Service mit der universellen Zugriffsmöglichkeit für alle Interessenten als Plattform zur Bündelung aller Aktivität auf dem Gebiet Studierende und Arbeitsmarkt, die von unseren Studierenden gut angenommen wird. Die Statistik des Rechenzentrums der FAU zeigte im Jahr 2006 über 330.000 Zugriffe auf die Einstiegsseite des IBZ Career Service.

Leider wurde es im Berichtszeitraum immer schwieriger, diesen Bereich der Dienstleistung im IBZ in gewohntem Umfang aufrecht zu erhalten. Wegen der Reduzierung unserer Mannschaft durch Pensionierung fehlten über weite Teile des Jahres 2005 und im gesamten Jahr 2006 rund 30 % der vorher vorhandenen Kapazität. Daher mussten die Aktivitäten des Career Service auf ein minimales Maß zurückgefahren werden. Für 2007 ist geplant, den Ausbau des Career Service mit einem bereits vorgelegten neuen Konzept im Rahmen der Marketingaktivitäten der FAU und mit zusätzlichem Personal erheblich auszubauen (siehe Projektarbeit).

7. Projektarbeit: Benchmarking und Marketing

7.1 Benchmarking-Projekte

Das IBZ arbeitete zu Beginn des Berichtszeitraums an zwei Benchmarking-Projekten mit: „G21“ und „Verwaltungsbenchmarking“. G21 war ein temporärer Zusammenschluss von 20 Universität und technischen Hochschulen und hatte zum Ziel, Strategien der Mitglieder zu evaluieren und Leistungen zu dokumentieren. Ein dabei behandelter Teilbereich war Lehre und Studium. Hier wirkte das IBZ Anfang 2004 noch beim Projekt „Übergang Schule - Universität“ mit, das dann in 2005 jedoch nicht mehr weitergeführt wurde.

Im Projekt „Verwaltungsbenchmarking“ untersuchten die Universitäten Darmstadt, Stuttgart, Erlangen-Nürnberg und die TU München auf Initiative der Universitätskanzler gemeinsam Schlüsselprozesse in der Hochschulverwaltung. Eine der vier Arbeitsgruppen befasste sich mit der Studentenverwaltung und hier speziell mit der Zulassung zum Studium. Unter Federführung des Leiters der Abteilung für Studentische Angelegenheiten besuchte das IBZ Workshop-

sitzungen und arbeitete an der Darstellung des Prozesses mit. Das Ergebnis aus dem Jahr 2005 in diesem Teilbereich zeigte, dass die entsprechenden Prozesse an der Universität Erlangen-Nürnberg weitaus schlanker gestaltet sind als an den Vergleichshochschulen und damit erheblich kostengünstiger ablaufen.

7.2 Marketing-Arbeitsgruppe an der FAU

Ausgehend von einem Marketing-Workshop der Hochschulleitung hat sich Ende 2005 eine Marketing-Arbeitsgruppe gebildet, an der das IBZ in 2006 mitgewirkt hat. Hier wurden Grundkonzepte für die Marketing- und Alumniarbeit für unsere Universität diskutiert und der Hochschulleitung als Projekte vorgeschlagen. Zur Umsetzung der Konzepte konnten Ende 2006 zwei feste Mitarbeiterinnen eingestellt werden, mit denen das IBZ eng zusammenarbeitet. Ein Thema ist dabei der Ausbau des Career Service. Im Bereich der beruflichen Verwertbarkeit der an der FAU angebotenen Abschlüsse muss die Universität in Zukunft mehr Verantwortung übernehmen, nicht für einzelne AbsolventInnen, sondern für Gruppen von AbsolventInnen in einzelnen Fachbereichen. Hier sind beispielsweise Kontakte zu künftigen Arbeitgebern und Berufsverbänden zu etablieren, um unseren Absolventen Türen zu öffnen. Auch die systematische Analyse des beruflichen Verbleibs der AbsolventInnen führt unter Marketinggesichtspunkten zu wertvollen Argumenten für ein Studium an unserer Universität. Gleichzeitig findet sich hier die Schnittstelle von Career Service und Alumniarbeit. Das im September 2006 in der Marketing-AG präsentierte Konzept sieht folgende Aufgabengebiete für einen voll ausgebauten Career Service an der FAU:

- Praktikumsbörse mit Auswahl und Vermittlung von PraktikantInnen
- Verstärktes Marketing für unsere AbsolventInnen bei potentiellen Arbeitgebern (Verbessern des Bekanntheitsgrades unserer Abschlüsse; breite Information über die Qualität unserer AbsolventInnen; Präsentation von AbsolventInnen in virtuellen „Jahresbüchern“; Systematisierung von Arbeitgeberkontakten)
- Organisieren und Anbieten von Bewerbertraining und Jobcoaching
- Professionelle Vermarktung der Stellenbörse des Career Service als Arbeitgeberportal im Internet
- Professionelle Vermarktung einer internetbasierten zentralen Absolventenbörse der FAU
- Veranstaltungen mit potentiellen Arbeitgebern an der Universität
- Systematische berufliche Verbleibsanalysen unserer AbsolventInnen
- Kontaktpflege zu AbsolventInnen / Etablierung von Mentoring Programmen
- Zusammenarbeit mit zentraler Alumni-Betreuungsstelle der FAU

Da Career Service ein integraler Baustein einer umfassenden Studienberatung darstellt, wurde das Konzept unter dem Gesichtspunkt „Verwendung der Studienbeiträge“ erweitert und auch der Kommission vorgelegt, die über die Verwendung dieser Mittel entscheidet:

Als erstes Beispiel für die Verwendung der Studienbeiträge nennt das Wissenschaftsministerium die Intensivierung der Studienberatung (www.stmwfk.bayern.de/studienbeitraege.html). Was den zentralen Bereich der FAU angeht, werden die Studierenden in Zukunft sicher genau an diesem Punkt höhere Ansprüche in den Bereichen Studieneingangsberatung, Studienbegleitende Beratung und Studienausgangsberatung stellen und nach dem Mehrwert für ihre bezahl-

ten 500 Euro suchen. Ein umfassender Ausbau des IBZ als zentraler Dienstleister in Sachen Studienberatung und Career Service ist deshalb von größter Bedeutung. Eine Verbesserung der zentralen Studienberatung soll folgende Aufgabengebiete umfassen:

- Sprechstunden in Nürnberg an der EWF und der WISO
- Ausbau der regelmäßigen Kooperation mit der Studienfachberatung
- Systematische Einarbeitung und Weiterbildung der Studienfachberatung im Sinne einer stärkeren Professionalisierung der dezentralen Beratungsaktivitäten
- Organisieren und Anbieten von Kursen zum Erwerb von Schlüsselqualifikationen: Lern- und Arbeitstechniken, Prüfungsvorbereitung, Prüfungsverhalten, Wissenschaftliches Schreiben, Rhetorik, Persönlichkeitstraining
- Intensiveres Coaching im Studium
- Verstärkte Beratung zum Auslandsstudium unserer Studierenden
- Verbesserte studienbegleitende Beratung im Ausländerstudium
- Zusammenarbeit mit zentraler Marketingabteilung der FAU

Der Personalbedarf für ein ausgebautes zentrales Beratungszentrum für Studium und Beruf an der FAU beträgt bei den akademisch einschlägig vorgebildeten Beratern 9 Stellen, im Bürobereich für die persönliche und telefonische Information und Kurzberatung sowie Organisation 5 Stellen. Die zusätzlichen jährlichen Personalkosten für den Ausbau einer zentralen Beratungsstelle betragen rund 500.000 Euro jährlich.

Fächergruppe/Tätigkeit	erforderliche Stellenzahl	Stellenwertigkeit	derzeit vorhanden	neuer Bedarf
Phil I+II/Theo.	2,0	TV-L E 13	1,5	0,5
Nat/Ing/Med	2,5	TV-L E 13	1	1,5
WISO/Jura	2,0	TV-L E 13	0,5	1,5
EWF/Lehramt	1,5	TV-L E 13	0,5	1,0
Schlüsselqualifikationen	0,5	TV-L E 13	0	0,5
Leitung/Behindertenberatung	0,5	TV-L E 14	0,5	0
Summe	9,0		4,0	5,0
Clearingstelle	3,0	TV-L E 6	1,0	2,0
Post und Telefon	2,5	TV-L E 6	1,5	1,0
Organisation	0,5	TV-L E 8	0,0	0,5
Summe	6,0		2,5	3,5

8. Anhang

8.1 Aufgaben des Informations- und Beratungszentrum für Studiengestaltung (IBZ)

Die Aufgaben des IBZ unterscheiden sich ganz erheblich von denen der anderen Zentralen Studienberatungsstellen in Bayern: Die Aufgaben (1) bis (3) sowie (8) sind das übliche Geschäft, während die Aufgaben (4) bis (6) an den übrigen Universitäten von den Akademischen Aus-

landsämtern erledigt werden. Bezüglich (7), (9) und (10) ist das Bild an bayerischen Hochschulen uneinheitlich. An manchen Orten werden diese Aufgabe wie an der FAU von der zentralen Studienberatung wahrgenommen, andere Hochschulen wiederum haben eigene Abteilungen dafür aufgebaut, teils als gemeinsame Projekte mit der Arbeitsverwaltung, oder lassen die Aufgabe eines Career Service komplett außerhalb wahrnehmen. Mit der Behindertenberatung sind anderenorts Professoren oder Verwaltungsmitarbeiter betraut.

- (1) Beratung von Abiturienten, Studienbewerbern und Studienanfängern
- (2) Studienbegleitende Beratung
- (3) Beratung von Studienabbrechern und Absolventen
- (4) Beratung über Auslandsaufenthalte, -studien und -stipendien
- (5) Fachliche Beratung und Betreuung ausländischer Studenten und Stipendiaten im Studium und vor Prüfungen
- (6) Betreuung in ausländerrechtlichen Angelegenheiten
- (7) Wahrnehmung der Aufgaben eines Career Service der FAU
- (8) Dokumentation
- (9) Betreuung der im Rahmen des mit dem Allgemeinen Deutschen Hochschulsportverband geschlossenen Kooperationsvertrages an der FAU studierenden Spitzensportlerinnen und Sportler
- (10) Beratung behinderter Studieninteressenten und Studierender der FAU

Zudem übt der Leiter des IBZ seit 2004 aufgrund einer Anordnung des Kanzlers an der FAU die Funktion des Beauftragten des Arbeitgebers für behinderte Menschen (SGB IX - Beauftragter) aus.

8.2 Personalausstattung und -situation

Die Personalsituation stellt sich gegenüber dem Vorberichtszeitraum erheblich verschlechtert dar. Nicht zuletzt erzeugt die Umstellung von BAT zu TV-L mit einer faktischen Gehaltskürzung durch Absenkung der Zuwendung und gleichzeitiger Erhöhung der Wochenarbeitszeit ein Motivationsproblem, denn die 38,5-Stundenwoche ist in Tarifverhandlungen der Vergangenheit mehrfach mit Zugeständnissen und finanziellen Einbußen erkaufte worden. Dadurch haben sich seinerzeit unsere Verdienstmöglichkeiten deutlich unter das Niveau der Privatwirtschaft abgesenkt. Die Sicherheit des Arbeitsplatzes kann das nur bedingt aufwiegen, zumal aufgrund der jüngsten Kürzungen die Unsicherheit besteht, was als nächstes an Einschränkungen auf die Beschäftigten zukommen wird.

Gleichzeitig werden immer neue Aufgaben an die MitarbeiterInnen herangetragen, ohne dass zusätzliches Personal dafür zur Verfügung steht. Im Gegenteil, das IBZ hat im Berichtszeitraum sogar eine Kürzung der Beratungspersonalkapazität um 30 % hinnehmen müssen (siehe unten). Bei den zusätzlichen Aufgaben ist vor allem die Pflege des Internetauftritts der gesamten Abteilung für Studentische Angelegenheiten zu nennen, die sehr viel Aufwand erzeugt und für die es nie zusätzliches Personal gab. Und durch die BA/MA-Umstellung wird die Situation verschärft, denn „alte“ und „neue“ Informationen müssen nun doppelt vorgehalten werden. Auch die Beratungsprozesse stehen im Zeichen dieser Doppelung, von der Zunahme des Beratungsbedarfs ganz zu schweigen.

Mit den Studienbeiträgen wird die serviceorientierte Erwartungshaltung der Studierenden gegenüber Studienberatung und Career Service erheblich zunehmen. Daher ist ein umfassender Ausbau dieser zentralen Dienstleistungen unbedingt erforderlich. Ein entsprechender Antrag des IBZ wurde im Dezember 2006 auf den Weg gebracht. Das auch in der Marketing-AG der FAU vorgelegte Konzept sieht im akademischen Bereich bei der Studienberatung eine weitere und beim Career Service vier neue Stellen vor; im nicht-akademischen Bereich in der Summe drei weitere VollzeitmitarbeiterInnen. Das Volumen der zusätzlichen Personalkosten wird etwa 500.000 Euro betragen (siehe oben).

Zurück zum status quo: Im Bereich der akademischen Berater standen dem IBZ bis 2004 fünf Vollzeitstellen zur Verfügung. Da ein Kollege Ende 2004 und ein weiterer in der zweiten Jahreshälfte 2005 in den Ruhestand ging, fehlten uns zwei Fünftel der Beratungsleistung. Lediglich eine halbe befristete Mitarbeiterstelle stand zur Kompensation zur Verfügung. Die dort beschäftigte Kollegin ging im Herbst 2005 in Mutterschutz und übt seit Frühjahr 2006 die Tätigkeit aufgrund ihrer familiären Situation von zuhause aus auf einem Telearbeitsplatz aus. In 2006 wurde zumindest diese halbe Stelle entfristet und steht nun dauerhaft zur Verfügung. Ende 2006 konnte eine weitere halbe Stelle ausgeschrieben und ab Anfang 2007 besetzt werden, allerdings nur befristet für zwei Jahre. In 2005 jedoch war der volle Umfang unsere Beratungsleistungen aufgrund der viel zu knappen Personaldecke leider nicht mehr aufrechtzuerhalten. Aufgrund der Prioritätensetzung wurde unsere Sprechstunde an der WISO bis auf weiteres geschlossen und wir haben die nachmittäglichen Öffnungszeiten des Beratungsbüros in Erlangen ausgesetzt.

Im Bereich der Clearingstelle, die im IBZ **Beratungsbüro** heißt, sind nach wie vor eine halbe Verwaltungskraft dauerhaft und eine zweite Halbtagskraft befristet beschäftigt. **Hier wäre eine feste Verankerung der befristeten halben Stelle sofort dringend erforderlich.** Die Aufgaben der beiden Mitarbeiterinnen umfassen neben der Anliegenklärung und Kurzberatung vor allem die gezielte Weiterleitung von Ratsuchenden innerhalb des IBZ, der FAU sowie zu anderen Beratungsträgern/-einrichtungen. Eine der beiden 0,5 Stellen konnte Mitte 2006 neu besetzt werden, nachdem dort eine Kollegin in den Ruhestand ging. Im Geschäftszimmer des IBZ sind eineinhalb Verwaltungskräfte dauerhaft angestellt. Zu den vordringlichen Aufgaben dort gehören die telefonische Kurzberatung, die Bearbeitung der Infopost sowie die Vergabe von Beratungsterminen.

Was die Alterstruktur angeht, lag das Durchschnittsalter der MitarbeiterInnen des IBZ Ende 2004 bei 55 Jahren. Durch die Pensionierung der drei KollegInnen bis 2006 und die Einstellung einer jüngeren Mitarbeiterin sank der Wert zum Ende des Berichtszeitraums auf 54 Jahre.

Zur Sicherung der Qualität der Beratung im IBZ wurden auch in diesem Berichtszeitraum wieder verschiedenen Weiterbildungsveranstaltungen durchgeführt bzw. besucht. Dazu gehören die schon traditionelle jährlich einwöchige interne Weiterbildung, die alle IBZ-Mitarbeiter/-innen gemeinsam gestalten, ebenso die jährliche zweitägige Weiterbildung der bayerischen Studienberater/-innen sowie Veranstaltungen von DAAD und anderen mit Auslandstudium assoziierten Institutionen.

8.3 Kurzprofil IBZ 2004 - 2006

	2004	2005	2006
Einzelberatung (ca. 15 -30 Minuten, teilweise länger)	1.100 ^{°)}	1.850 ^{*)}	1.650 ^{°)}
Einzelberatung (30 - 60 Minuten, häufig länger / mehrfach) darunter ca. Beratung über Studium im Ausland 15 % Beratung von Ausländern über Studium in Deutschland 10 % Fragen der Studienwahl und Zulassung 35 % Problemfälle (psycho-soziale Beratung; Prüfungsprobleme) 30 %	600 ^{°)}	950 ^{*)}	900 ^{*)}
Persönliche Kurzberatung im Beratungsbüro und in den Beraterbüros	15.500 ^{*)}	15.700 ^{*)}	15.500 ^{*)}
Telefonische Kurzberatung durch Geschäftszimmer	10.000 ^{*)}	10.400 ^{*)}	12.000 ^{*)}
Telefonische Kurzberatung in Beraterbüros (2006 einschließlich Telearbeitsplatz)	4.000 ^{°)}	3.800 ^{°)}	4.300 ^{°)}
Telefonhotline Bewerbungsschluss	393 ⁺⁾	425 ⁺⁾	401 ⁺⁾
E-Mails (nur gesendete Mails)	9.314 ^{#)}	8.806 ^{#)}	9.493 ^{#)}
Briefanfragen (In- und Ausland)	6.233 ⁺⁾	4.523 ⁺⁾	4.154 ⁺⁾
Infotage der Universität Veranstaltungen Summe der Teilnehmer	80 ⁺⁾ 3.140 ⁺⁾	80 ⁺⁾ 3.250 ⁺⁾	82 ⁺⁾ 3.400 ⁺⁾
Schulgespräche (inklusive "Last-Minute" Veranstaltungen) Veranstaltungen Summe der Teilnehmer	71 ⁺⁾ 2180 ⁺⁾	70 ⁺⁾ 2090 ⁺⁾	67 ⁺⁾ 2380 ⁺⁾
Infoveranstaltungen Dritter (Schulen; Arbeitsämter, BR, NZ) Anzahl Teilnehmer (FAU-bezogene Kurzberatungen; Vorträge)	13 ⁺⁾ 750 ^{°)}	11 ⁺⁾ 750 ^{°)}	10 ⁺⁾ 850 ^{°)}
Studieneinführungsveranstaltungen des IBZ davon ca. Studienanfang leicht gemacht (45 %) Einführung Lehramt.; Magister, Bachelor (45 %) Einführung für ausländische Studienanfänger (10 %)	1.180 ⁺⁾	1.370 ⁺⁾	1.290 ⁺⁾
Ausländerrechtliche Stellungnahmen	313 ⁺⁾	342 ⁺⁾	306 ⁺⁾
Testieren von Transcripts, Zeugnisübersetzungen etc. für Aus- landstudium; fremdsprachliche Bescheinigungen	300 ^{°)}	300 ^{°)}	350 ^{°)}
Beratung Behinderter und chronisch Kranker Einzelberatung Veranstaltungsteilnehmer	57 ⁺⁾ 23 ⁺⁾	61 ⁺⁾ 27 ⁺⁾	66 ⁺⁾ -)
Redaktionelle Bearbeitung von Infoblättern und Internetseiten	1.200 ^{°)}	1.100 ^{°)}	2.100 ^{°)}
Internetzugriffe auf die 4 IBZ-Hauptseiten (einschließlich Career Service)	890.107 ^{#)}	905.412 ^{#)}	1.028.714 ^{#)}

*) Hochrechnung aufgrund von Stichprobenzählung; +) Gesamtzählung ; #) Automatische Erfassung ; °) Schätzwert, -) keine Veranstaltung in 2006