

Bericht über die
Evaluierung der Beratungstätigkeit

Fassung für Januar – September 2008

Dipl.-Sozialwirtin Bianca Distler (IBZ)

<u>Inhaltsübersicht</u>	<u>Seite</u>
1. Einführung	2
1.1. Kurzprofil und Tätigkeitsspektrum	2
1.2. Durchführung der Evaluierung	2
2. Selbstevaluierung der Beratungsnachfrage im Beratungsbüro	3
2.1. Differenzierung nach Personengruppen	3
2.2. Nachfragestruktur	5
2.3. Problemkreise	7
2.4. Gliederung der Nachfrage nach Fakultäten	9
2.5. Veränderungen seit Einführung von BA/MA und problematische Aspekte bei der Beratung	10
2.6. Externe Evaluierung – wie wird das Beratungsangebot wahrgenommen?	11
3. Fazit: Zusammenfassung und Ausblick	13
4. Anlagen	14
4.1. Erhebungsbogen intern	14
4.2. Erhebungsbogen für beratene Personen	15

1. Einführung

Der Bericht umfasst das Spektrum der Tätigkeiten des IBZ, enthält statistische Daten und beschreibt darüber hinaus Veränderungen durch die Einführung der neuen Bachelor- und Masterstudiengänge an der Uni. Einen besonderen Schwerpunkt stellt die Evaluierung des Beratungsangebots des IBZ dar. In einer Analyse der internen Dokumentation über nachgefragte Problemkreise und nachfragende Personen wird dargestellt, welche Beratungskategorien von der Studieneingangsberatung, über die studienbegleitende Nachfrage bis hin zur Studienausgangsberatung besonders häufig nachgefragt werden. Die Verteilung der Beratungsnachfrage über den Tag ist ein wichtiger Indikator für die Frage der Effizienz der offenen Sprechzeiten des IBZ werktags von 8 bis 18 Uhr. Genauso dient die Evaluierung der nachgefragten Beratungsinhalte dazu, herauszufinden, ob eher Studieninteressierte, wie Schüler, und Studienanfänger das Beratungsangebot oder überwiegend Studierende studienbegleitende Beratungsleistungen in Anspruch nehmen. Während zunächst die Beratungsnachfrage inhaltlich, in ihrer Art, Tagesdauer und -zeit evaluiert wurde, war auch die Skizzierung des Stimmungsbildes von Personen, die das IBZ besucht haben, für die Einschätzungen des Beratungsangebotes entscheidend. Hierzu wurden in mehreren einwöchigen Befragungsphasen nach der Beratung Meinungen und Ansichten der Personen mittels standardisierter Fragen eingeholt.

1.1 Kurzprofil und Tätigkeitsspektrum

Das Informations- und Beratungszentrum für Studiengestaltung und Career Service der Universität bildet eine zentrale Anlaufstelle für die 26.000 (2.600 aus dem Ausland) Studierenden sowie für alle Studieninteressenten aus dem Um-, In- und Ausland. In der Zentralen Studienberatung werden Informationen über Studiemöglichkeiten, Fächerkombinationen, Zulassungsregelungen und Bewerbungsverfahren sowie Studiengestaltung und Prüfungsanforderungen bereitgestellt. Das gesamte Tätigkeitsspektrum setzt sich aus folgenden Komponenten zusammen:

- Beratung von Studierenden, Studienbewerbern und Studienanfängern
- Studienbegleitende Beratung
- Beratung von Studienabbrechern und Absolventen
- Beratung über Auslandsaufenthalte, -studien und -stipendien
- Beratung und Betreuung ausländischer Studenten und Stipendiaten im Studium und vor Prüfungen
- Betreuung in ausländerrechtlichen Angelegenheiten
- Wahrnehmung der Aufgaben eines Career Service
- Dokumentation
- Betreuung der im Rahmen des mit dem Allgemeinen Deutschen Hochschulsportverband geschlossenen Kooperationsvertrages an der FAU studierenden Spitzensportlerinnen und Sportler
- Beratung behinderter Studieninteressenten und Studierender der FAU

1.2 Durchführung der Evaluierung

Die Personalstellen im Rahmen der Neuanstellung von insgesamt 6 Mitarbeiterinnen Mitte Juni 2007 im IBZ wurden durch Studienbeiträge finanziert und sind zunächst auf 2 Jahre befristet. Dabei handelt es sich um 2 mit 4 Halbtagsmitarbeiterinnen besetzte Vollzeitstellen in der Sachbearbeitung sowie zwei Beraterinnen zu 10 bzw. 20 Wochenstunden, die auf einer Vollzeitstelle für akademische Mitarbeiter teilzeitbeschäftigt sind. Die Einführung der verlängerten Öffnungszeiten des IBZ erforderte neben der personellen Erweiterung auch den Einsatz von Arbeitszeitmodellen.

Wie die neuen Öffnungszeiten wahrgenommen und nachgefragt werden, insbesondere ob sich die Besucherzahlen an die Ausdehnung der Öffnungszeiten „anpassen“ und damit den Besucherstrom am Vormittag entzerren, ist einer der zentralen Aspekte bei der Evaluierung. Um zunächst einen Überblick über die Beratungsnachfrage zu erhalten, wurden parallel zur Dokumentation der Beratungsnachfrage im Frühjahr 2008 die Mitarbeiterinnen im Beratungsbüro und Geschäftszimmer zu ihren Einschätzungen hinsichtlich der Beratungsnachfrage befragt. Die standardisierte Methodik bei der Evaluierung kann zwar relative und absolute Häufigkeiten messen, doch durch die Selbstbeurteilung der Tätigkeit sollten auch subjektive Empfindungen und Einschätzungen erfasst werden.

Zuvor hatte seit Jahresbeginn die konkrete Evaluierung begonnen und es wurde untersucht, welche Personen einschließlich Herkunft und Nationalität (Bildungsinländer/-ausländer) mit welchen Beratungsanliegen das IBZ kontaktieren, welche Beratungsangebote am häufigsten in Anspruch genommen werden und zu welchen Tageszeiten besonders hohe Besucherzahlen zu verzeichnen sind.

Zur Datenerhebung wurde ein standardisierter Fragebogen entwickelt, der in erster Linie Auskunft über frequentierte Beratungsbereiche und Personengruppen, die am häufigsten das IBZ kontaktieren, geben sollte. Im Zeitraum von Januar bis September 2008 wurde die gesamte Beratungstätigkeit – persönliche und telefonische Beratung sowie Email-Anfragen – der Mitarbeiterinnen im Beratungsbüro täglich von 8 bis 18 Uhr dokumentiert. Um neben der internen Evaluierung erfahren zu können, wie die Besucher im IBZ das individuelle Beratungsgespräch und die Informationsvermittlung wahrnehmen, wurden stichprobenartig im Anschluss an die jeweilige Beratung die Personen kurz zu ihrer Beurteilung befragt. Der Beurteilungsbogen wurde entweder persönlich ausgefüllt oder per Email verschickt. Mit den so gewonnen Informationen, der statistischen Datensammlung sowie der subjektiven Bewertung der Beratungen können folgende Fragen geklärt werden:

- Aus welchen Bereichen rekrutieren sich vorwiegend die Besucher des IBZ?
- Überwiegt in der Nachfrage die studienvorbereitende oder die studienbegleitende Beratung?
- Wie lässt sich die tägliche Nachfragestruktur abbilden und zu welchen Tageszeiten ist die Nachfrage am stärksten?

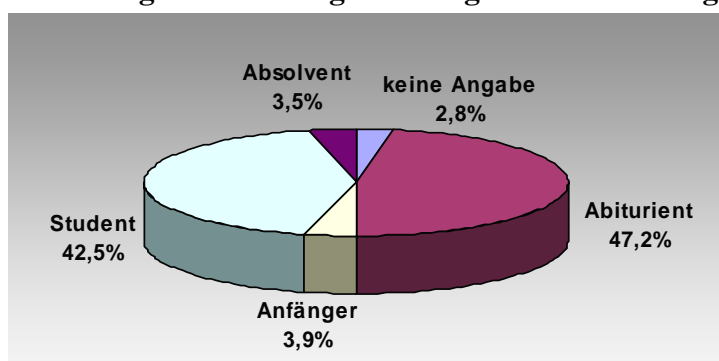
2. Selbstevaluierung der Beratungsnachfrage im Beratungsbüro

Die Evaluierung erfolgte durch Dokumentation des allgemeinen Personenstatus (Geschlecht, Studentenstatus etc.), des Beratungsinhaltes durch Kategorisierung der Problemkreise sowie der Beratungsart, -dauer und Tageszeit.

2.1. Differenzierung nach Personengruppen

Zunächst zeigte sich, dass überwiegend Frauen häufiger als Männer das IBZ aufsuchen. Während aber in einer Testphase im November 2007 nahezu doppelt so viele Frauen wie Männer in der Beratung registriert wurden, verringerte sich dieser weibliche „Vorsprung“ im folgenden Jahr. Bis Ende September 2008 waren von etwa 6000 Ratsuchenden rund 3600 Frauen, was einem Anteil von 60 % entspricht. Von den Sachbearbeiterinnen wurde vor Auswertung der statistischen Daten ebenfalls einen überwiegenden Anteil weiblicher Interessierter bekundet. Die Angaben schwanken dabei zwischen „wesentlich mehr“ und „etwas mehr“. Im Geschäftszimmer, so die Einschätzung, ist das Verhältnis eher ausgewogen. Die aggregierten Einschätzungen lassen sich also auch empirisch bestätigen. Um die quantitative Entwicklung in der Beratungsnachfrage ganzheitlich zu erfassen, wurde der Status der beratenen Personen in die Untersuchung miteinbezogen. Dabei wurden die Beratungsgespräche nach den Personengruppen Abiturient, Studienanfänger, Student und Absolvent differenziert und unterteilt in die Kategorien Studieneingangsberatung (Studienanfänger), studienbegleitende Beratung und Studienausgangsberatung (wobei die Hochschuleinrichtung Erlangen-Nürnberg sowie eine FH oder Uni im In- oder Ausland berücksichtigt wurden) unterteilt.

Aufteilung der Beratungsnachfrage nach Personengruppen (in %)



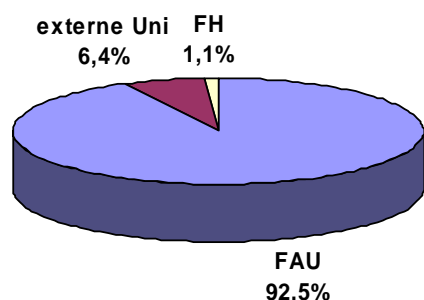
Die Grafik zeigt die Aufteilung der Beratungen nach Personengruppen. Bei den Abiturienten wurden alle Personen zusammengefasst, die in Deutschland, der EU und dem sonstigen Ausland die Hochschulreifeprüfung abgelegt haben. Von den 47,2 % haben knapp 31 % der Abiturienten einen deutschen

Schulabschluss erworben, 2,4 % der Personen innerhalb der EU und 13,4% im restlichen Ausland die Schule abgeschlossen. Das bedeutet, dass weniger Personen mit Schulabschluss innerhalb der Europäischen Union als mit einem anderen ausländischen Bildungshintergrund das Beratungszentrum im Untersuchungszeitraum aufsuchten.

Personen, die den Studentenstatus erfüllen, stellen nach den Abiturienten die häufigste Personengruppe dar, die Beratungsleistungen des IBZ in Anspruch nimmt. Klar dominierend in dieser Gruppe sind dabei Studenten, die an der FAU studieren (40,1 %), während nur ein Anteil von 2,4 % an externen Universitäts- oder Fachhochschulstudenten registriert werden konnte. Relativ gering ist im Evaluierungszeitraum auch die Nachfrage bei Absolventen und Studienanfängern.¹ Bei der Gruppe der Absolventen ist davon auszugehen, dass diese bezüglich Informationen zur Berufswahl und -orientierung auch von anderen Beratungsstellen (wie Arbeitsämter) profitieren. Zudem ist auch hier anzunehmen, dass innerhalb des Betrachtungszeitraumes alle studienbegleitenden Prüfungen bis zum Abschluss des Diploms unterschiedlich abgelegt werden, so dass die Absolventenphase für jeden Studenten unterschiedlich ausfällt. Für den Untersuchungszeitraum kann lediglich die Diplomübergabe aus dem Sommersemester 2008 eine quantitative Orientierung neben der Universitätsstatistik bieten – als Vergleich: im Prüfungsjahr 2007, das Wintersemester 2006/2007 und Sommersemester 2007 erfasst, haben insgesamt 3040 Personen ihr Studium beendet.² Unter den Anfragen der Absolventen dominiert zumindest die Zahl der Personen mit einem Abschluss an der FAU (2,6 %).

Studieneingangsberatungen für Studienanfänger stellen mit 3,9 % aller Beratungen zwar eine deutliche Minderheit dar, doch sollte hierbei berücksichtigt werden, dass häufig erstmal Informationen grundlegender Natur („Was kann ich studieren?“) nachgefragt werden, die nicht zwingend unter den Status „Studienanfänger“ fallen müssen. In der Evaluierung wurde je nach Fragestellung zwischen Ratsuchenden, die sich für ein Studium interessieren (überwiegend Abiturienten) sowie denjenigen, die bereits am Anfang ihres Studiums stehen, unterschieden. In den Anteil an Beratungen von Abiturienten fließen auch die Beratungsgespräche mit Personen, die an der Uni studieren möchten oder bereits einen Studienplatz erhalten haben, ein. Häufig kehren sich dabei Fragen zum Studienbeginn von Erstsemestern – die bis 2 Monate nach Semesterbeginn als „Anfänger“, dann als „Studenten“ gerechnet wurden – häufig in eine studienbegleitende Informationssuche (Semestergestaltung, Belegen von Veranstaltungen etc.) um. Unter den Studienanfängern dominieren auch die an der FAU immatrikulierten bzw. interessierten Personen.

Verteilung der Studenten



Betrachtet man ausschließlich die studentische Nachfrage als Gesamtmenge, wird die Dominanz des Anteils der FAU-Studenten an der Beratungsnachfrage besonders deutlich.

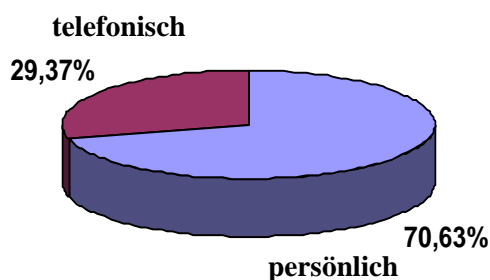
¹ Der Informationsbedarf bei Studienanfängern ist erfahrungsgemäß zu Semesterbeginn, im Zeitraum von August bis Mitte November, am größten. Dieser Zeitraum wurde in der vorliegenden Untersuchung nicht vollständig integriert. In einer Evaluierung des gesamten Studienjahres (bis Januar 2009) dürfte sich die Zahl der Studienanfänger in der Nachfragestruktur deutlich erhöhen.

² Vgl. Kennzahlen und Statistik der Universität unter <http://www.uni-erlangen.de/universitaet/statistik/>.

2.2. Nachfragestruktur

Das Beratungsbüro im Erdgeschoss dient i.d.R. als erste Kontaktstelle für Ratsuchende, während im Hintergrund die akademischen Berater im ersten Obergeschoss fachbereichsspezifische Beratungen anbieten. Daher werden im Front-Office-Bereich grundlegendes Infomaterial bereitgestellt sowie erste Informationen vermittelt. Erwartungsgemäß dominiert die persönliche Beratung in Raum 0.021 vor telefonischen Anfragen.³

Verteilung der Nachfrage



Die telefonische und persönliche Nachfrage im IBZ, insbesondere in der Studieneingangsberatung orientiert sich weitgehend an bestimmten Fristen (Bewerbung, Einschreibung etc.). Im Geschäftszimmer verhält es sich mit den telefonischen Anfragen nicht anders. Nach Einschätzung der Mitarbeiterinnen rufen bis zur Bewerbungsfrist für zulassungsbeschränkte Fächer, meist der 15. Juli, neben Studenten, die einen Fachwechsel planen, vor allem viele Schüler bzw. Studieninter-

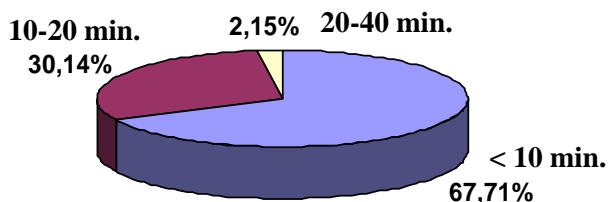
essenten an. Ein kleinerer Kreis besteht aus Personen, die mit ihrem aktuellen Studium unzufrieden sind und an die hiesige Uni wechseln möchten. Dabei wurde auch ein Zusammenhang zwischen der jeweiligen Jahres-/Semesterzeit und der Nachfrage nach bestimmten Problembereichen erkannt, die demnach häufig von anstehenden Fristen (Einschreibung, Rückmeldung, Bewerbung etc.) abhängt. Allgemeine Anfragen an die IBZ-Emailadresse, die der Beantwortung der akademischen Berater unterliegen, sind zudem fester Bestandteil der Beratungsnachfrage.

Abhängig vom Beratungsfall erfordern die Gespräche unterschiedlichen Zeitaufwand. Die Dauer der Gespräche auf Sachbearbeiterebene entspricht erwartungsgemäß überwiegend dem Zweck des Beratungsbüros, als erste Kontaktstelle der Uni Auskünfte in kurzer und gebündelter Form Informationen zu vermitteln. Etwa 30 % der Gespräche nehmen aber mehr Zeit in

Anspruch. Nur rund 2 % der Beratungen dauern zwischen 20 und 40 Minuten. Auch wenn sich inhaltliche Fragen i.d.R. innerhalb einiger Minuten klären lassen, zeigte sich vor allem im Sommersemester 2008, dass neben der telefonischen und persönlichen Erreichbarkeit der Sachbearbeiter auch akademische Beratungskapazitäten für komplexere Fragestellungen erforderlich sind. Häufig setzen die Berater dann bei dem aktuellen Informationsstand an und können auf dieser Basis Lösungswege und Vorschläge erarbeiten. Es kam aber nicht selten vor, dass Fragestellungen hinsichtlich der Themenbereiche speziell sind und damit nur in den Aufgabenbereich eines akademischen Beraters fallen.

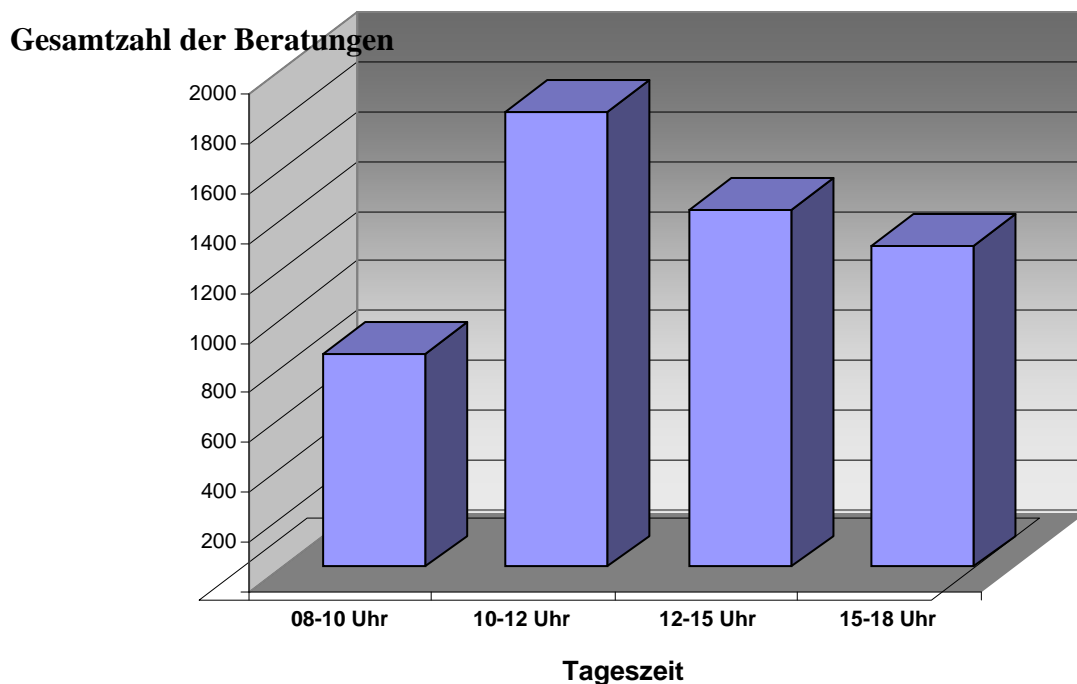
Um den Grad der Auslastung an Beratungskapazitäten beurteilen zu können, diente die Auswertung der Nachfrage vor allem der Untersuchung, zu welchen Tageszeiten die Nachfrage an Beratungen am stärksten ist. Ob auch und gerade zu späteren Tageszeiten Leistungen des IBZ seit der Erweiterung der Öffnungszeiten nachgefragt werden, können die beiden folgenden Grafiken aufzeigen.

Durchschnittliche Beratungsdauer in Minuten

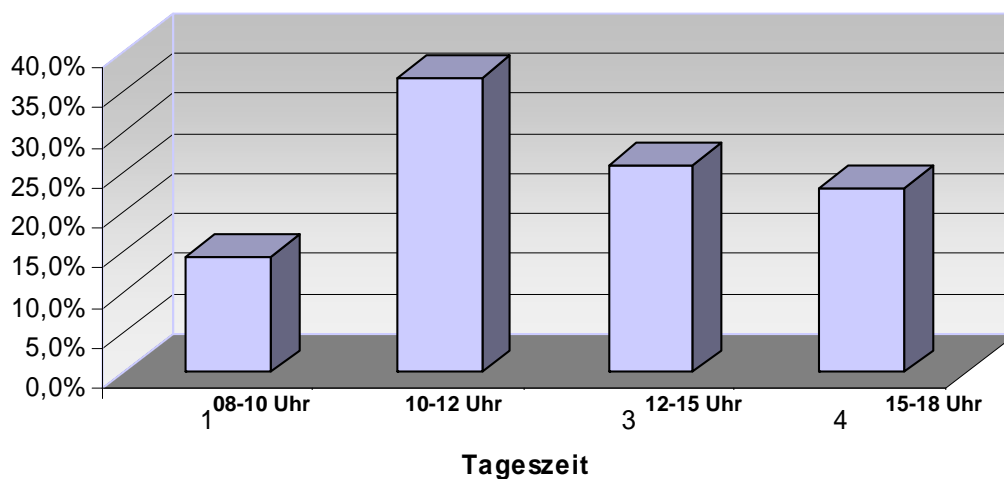


³ In die Evaluierung wurden auch die telefonischen Beratungsgespräche integriert. Allerdings ist damit zu rechnen, dass nicht alle Telefonate in stark frequentierten Beratungszeiten registriert werden konnten und vorrangig die persönlichen Gespräche protokolliert wurden. Die Angaben sind daher als Näherungswerte zu verstehen.

**Tägliche Nachfrageverteilung
(absolut im Betrachtungszeitraum von Januar bis August 2008)**



**Tägliche Nachfrageverteilung
(relativ im Betrachtungszeitraum)**



Vor Einführung der Studienbeiträge fanden im Beratungsbüro der Studienberatung Gespräche nur von 08.30 Uhr bis 12 Uhr statt. Aus den Abbildungen wird ersichtlich, wie sich die Nachfrage durch die neuen Öffnungszeiten entzerrt. Die Beratungsgespräche verteilen sich weitestgehend auf den gesamten Zeitraum zwischen 8 und 18 Uhr. Zwischen 10 und 15 Uhr finden zwar die meisten Beratungen statt, jedoch wird deutlich, dass sich am Rand dieser „Stoßzeiten“ die Beratungen mehr auf den Nachmittag und frühen Abend verschieben. Dass die verlängerten Öffnungszeiten des IBZ durch Studienbeiträge ermöglicht werden, rechtfertigt die Dominanz der studienbegleitenden Beratung vor den anderen Beratungskategorien, da eben gerade Studenten durch ihre Beitragszahlungen dadurch profitieren.

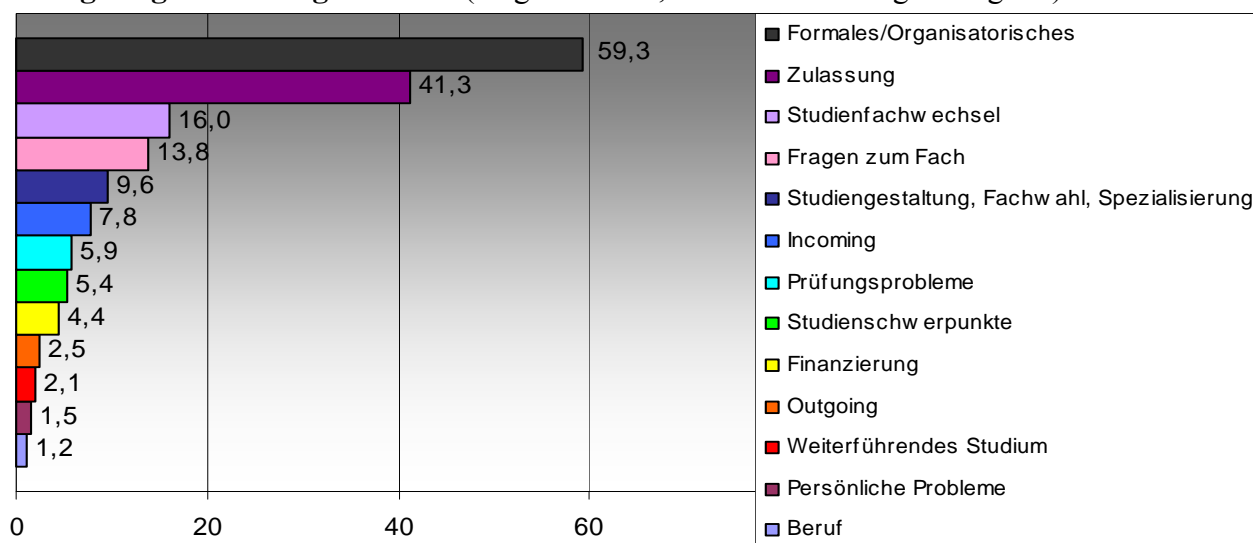
2.3 Problemkreise

Zur Auswertung der Beratungsinhalte wurden insgesamt 13 Beratungsfelder erschlossen, die auf dem Evaluierungsbogen mit maximal 3 Aspekten das vorangegangene Gespräch inhaltlich beschreiben sollten. Die Kategorisierung umfasste folgende Bereiche, denen jeweils entsprechende Inhalte zu Grunde gelegt wurden, um Überschneidungen und Zweideutigkeiten bei der Zuordnung der Beratungsfälle zu vermeiden.

Problemkreis	Erläuterung
Zulassung	Unter den Bereich Zulassung werden allgemeine Informationen zu Zulassungsvoraussetzungen an der FAU gezählt. Daneben gelten Fragen zur Studienortwahl, Beschränkung durch Numerus Clausus des Studienfaches als zugehörig. Oftmals werden hierunter auch Gespräche und Tipps der Berater zum „taktischen Verhalten“, insbesondere bei Fragen zu geplanten Studienort- und/oder Studienfachwechsel zusammengefasst.
Fragen zum Fach	Dieser Kategorie werden fachliche Fragen, Informationsbedarf und Probleme mit dem Studienfach zugeordnet.
Studienschwerpunkte	In dem Bereich Studienschwerpunkte wird über die inhaltliche Ausgestaltung wählbarer Schwerpunkte beraten.
Studienfachwechsel	Dieses Feld beinhaltet als eigenständige Kategorie allgemeine Fragen zum Wechsel eines Studienfaches und auch zum Studiengangwechsel, wenn gleich auch damit Informationen zu Zulassungsmodalitäten verknüpft sein können.
Studiengestaltung, Fachwahl und Spezialisierung	Das Beratungsfeld über Studiengestaltung gilt quasi als Operationalisierung von Fachwahl und Schwerpunktbildung, zu dem Fragen zur Stundenplangestaltung, zu wählbaren Schwerpunkten, aber auch zu beruflichen Perspektiven geklärt werden. Darunter fallen auch Beratungen zur Schwerpunktbildung durch geeignete Wahl der Fächer.
Formales/Organisatorisches	Unter formalen und organisatorischen Aspekten ließen sich in der Evaluierung alle Fragen zum „Wie“ an der Uni zusammenfassen. Angefangen über Fragen zur Im-/Exmatrikulation, über Beurlaubung bis hin zur Suche nach bestimmten Ansprechpartnern, Räumen, Institutionen, Prüfungsämtern oder Formularen und Anträgen werden die Beratungsgespräche diesem Bereich zugeordnet.
Weiterführendes Studium	In diese Kategorie fällt der Informationsbedarf zum Zweit-, Aufbau-, Master- oder MBA-Studium.
Prüfungsprobleme	Zu Prüfungsproblemen werden im Falle des Beratenen nicht bestandene und endgültig nicht bestandene Prüfungen sowie allgemeine Lern- und Arbeitsprobleme gerechnet.
Persönliche Probleme	Handelt es sich bei Beratungsgesprächen um persönliche Probleme, die in irgendeiner Form das Studium betreffen, so wird dies als (semi-)psychologische Beratung gewertet.
Finanzierung	Dieser Bereich beinhaltet verschiedene Fragen zur Finanzierung des Studiums (Unterkünfte, Bücher, Fahrkarten, etc.).
Outgoing	Unter Outgoing werden Fragen der deutschen, aber auch aller anderen interessierten Studenten, die einen Auslandsaufenthalt, d. h. Auslandstudium und/oder -praktikum planen, zusammengefasst.
Incoming	Zu Incoming zählen dagegen die verschiedensten spezifischen Belange der ausländischen Studenten (wie Sprachkurse). Dieser Bereich schließt häufig auch Fragen zur Zulassung ein, da der Nachweis von Deutschkenntnissen i.d.R. als Voraussetzung für die Aufnahme eines Studiums an dieser Uni gilt.
Beruf	Informationen zu Berufsperspektiven, die während oder im Anschluss an das Studium relevant werden sowie gezielte Fragen von Absolventen zum Berufseinstieg werden unter Beruf dokumentiert. Hierbei wird insbesondere zum Beratungsbereich Career Service Bezug genommen.

Die Abgrenzung der einzelnen Bereiche bei der Dokumentation der einzelnen Beratungsfälle ergab in der Auswertung insgesamt folgendes Bild.

Nachgefragte Beratungsbereiche (Angaben in %, Mehrfachnennungen möglich)



Offensichtlich elementar bei den Anliegen der Ratsuchenden sind formale und organisatorische „Details“ zum universitären Zutritt (Bewerbungsverfahren, NC, etc.), zum Studium an sich (Beurlaubung, Raum- oder Dozentensuche, Exmatrikulation, fachspezifische Praktika, etc.) und anderem kurzen Informationsbedarf zum (Wunsch-)Studienfach. Bei den „WIE-WO“-Fragen handelt es sich hauptsächlich um allgemeine Bewerbungsmodalitäten wie Zulassungsvoraussetzungen oder auch um Erkundigungen über aktuelle Bewerbungstermine. Da ein Studium in den Bachelor-Fächern nur noch zum Wintersemester aufgenommen werden kann, werden Fragen zu Bewerbungsfristen hauptsächlich in der zweiten Jahreshälfte gestellt. Allgemein existiert großer Beratungsbedarf in den Anfängen des Studiums. Hilfestellung bei der Erarbeitung eines passenden Stundenplans ist sehr häufiger Nachfragegegenstand in bestimmten Zeiträumen. Meistens schließen die Themenbereiche auch angrenzende Bereiche mit ein, so dass in der Klärung der Sachverhalte von den erfahrenen Sachbearbeiterinnen deren vernetzte Struktur in Betracht gezogen wird. Das bedeutet z. B., dass Fragen zu einem geplanten Fachwechsel i.d.R. auch mit organisatorischen Informationen (BAföG) oder Fragen zur Zulassung (NC) verbunden sind, die bei einem solchen Schritt beachtet werden müssen. Informationen zu Zulassungsvoraussetzungen stellen weniger ein abgegrenztes singuläres Gebiet, sondern gerade wegen ihrer häufigen Vernetzung mit anderen Problemkreisen einen großen Bereich in der Beratung dar.

Inhaltliche und fachliche Fragen zum Studium, zur Studiengestaltung und zum Fachwechsel bilden von den verbleibenden Kategorien noch den größten Informationsbereich, jedoch zeigt sich auch ganz klar die große Häufigkeitsdifferenz bei der Nachfrage zwischen inhaltlichen und organisatorisch-zulassungsspezifischen Fragestellungen. Dass Gesprächsinhalte zu Studienschwerpunkten im Beratungsbüro eher seltener stattfinden, zeigt, dass dieses Metier komplexerer Fragestellungen häufig den akademischen Beratern zukommt, weil es inhaltlich und zeitlich den Rahmen einer Kurzberatung sprengt. Aufgrund des einjährigen Turnus beim Studienbeginn begegnet den Mitarbeiterinnen im Beratungsbüro häufig das Problem der Überschneidungen bzw. Ausbleiben von Veranstaltungsangeboten, die sich durch die neue Studienstruktur und dem Auslaufen alter Diplom-Studiengänge ergeben. Damit werden auch Rat und Empfehlung zur weiteren Studiengestaltung sowie zu Anrechnungsmöglichkeiten bei Diplom- und BA-Studium vermehrt eingeholt.

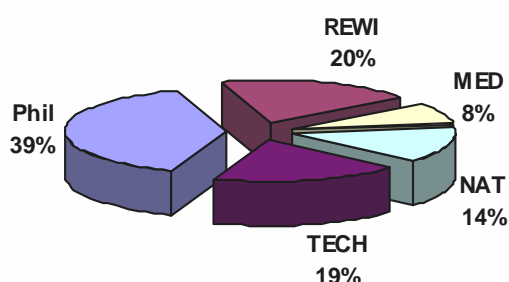
Bezüglich der Beratungsnachfrage internationaler Studierender (Incoming) und auslandsinteressierter Studenten (Outgoing) zeigt sich, dass erwartungsgemäß ausländische Studenten ein höheres Informationsbedürfnis haben, womit neben organisatorischen Details auch häufig grundlegende Hilfestellung bei der Einlebung (Anträge/Formulare, Visa, Krankenkasse) verbunden ist. Häufiger Bedarf besteht

hinsichtlich des Umfangs erforderlicher Sprachkenntnisse, Deutschkursen für Ausländer (DSH) oder Informationen zum Studierfähigkeitstest (TestAS). Der Beratungsaufwand im Incoming-Bereich wird auch deshalb als umfangreicher empfunden, da diese Beratungen meistens länger dauern. Die Mitarbeiterinnen verzeichnen hier eine steigende Nachfrage, die insofern eine besondere Herausforderung für das Beraterteam stellt, da diese Gespräche oft neben Englischkenntnissen eines ausgeprägten sprachlichen und sozialen Feingefühls bedürfen.

Selten werden persönliche Probleme als singuläres Problemfeld hervorgebracht, was mitunter an den vielfältig ausgewiesenen Hilfsangeboten der Uni (z.B. psychologische Beratungsstelle) liegen mag. Ebenso verhält es sich mit der Studienausgangsberatung, die die geringste Nachfrage verzeichnet. Die kaum vorhandene Nachfrage im Beratungsbüro können mitunter auch auf den vernetzten Charakter dieses Problemkreises zurückgeführt werden. Berufsperspektiven und berufliche Chancen stellen für die Studierenden und Studieninteressierten nämlich einen wichtigen Aspekt in der Aufnahme des Studiums dar, werden jedoch überwiegend im Rahmen von orientierungsinhaltlichen Aspekten zu organisatorischen und formalen Fragen geklärt.

2.4. Gliederung der Nachfrage nach Fakultäten

Beratungsnachfrage nach Fakultäten



Beratungsnachfrage und Beratungsanliegen verteilen sich in der inhaltlichen Nachfrage zu knapp zwei Fünftel auf die philosophische Fakultät. Inhaltliche Themen dieser Fakultät und insbesondere das Lehramtsstudium werden als allgemein inhaltlich stark frequentiertes Fachgebiet im IBZ und elementarer Bestandteil im Beratungsalltag empfunden. Dabei darf angenommen werden, dass der Bedarf an Informationen und vor allem gesicherten Kenntnissen stetig wächst.

Vor dem Hintergrund der Einführung der Bachelor- und Master-Abschlüsse erwies sich das Lehramtsstudium bisher als Fragengebiet (z.B. GOP, Schlüsselqualifikationen), dessen Beantwortung durch die Vielfalt und Überflutung in- und außeruniversitärer Informationen auch zukünftig ein immer komplexeres Unterfangen werden dürfte. Allgemeine Fragen zum Aufbau des Bachelor-Studiums sowie zum Studiengangwechsel, hier insbesondere zum Wechsel von Magisterstudiengängen auf neue BA-Studiengänge, betreffen in hohem Maße die philosophische Fakultät, was wiederum die Notwendigkeit einer speziellen Einrichtung zur Fachberatung wie das Studien-Service-Center unterstreicht. Prüfungsprobleme der Studenten, insbesondere wenn auslaufende Studiengänge, wie 2-Fach-Magister nicht ordnungsgemäß studiert werden, ergeben ebenfalls einen Beratungsbereich, der wachsenden Zulauf erfährt (So droht z.B. die Exmatrikulation, wenn ein Fach endgültig nicht bestanden wurde und das neue Fach nicht mehr als Magister-Fach im ersten Semester begonnen werden kann). Daneben wird eine verstärkte Informationsnachfrage zur Rechts- und Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät verzeichnet. Dabei handelt es sich überwiegend um ein inhaltliches Interesse der dort angebotenen Studiengänge.

Ein leichter Rückgang im Vergleich zum Vorjahreszeitraum lässt sich in der Nachfrage bei den Themen „Studiengebühren, -finanzierung und Finanzierungsmöglichkeiten“ beobachten, die auch noch in der zweiten Jahreshälfte des vergangenen Jahres zur heißen Phase in der Einführung der Studienbeiträge brisanter Nachfragegegenstand waren.

Auch lässt sich beobachten, dass sich der Informationsbedarf zu Studiengängen der technischen Fakultät leicht zurückging, vermutlich weil dort viele Fächer ohne Zulassungsbeschränkung studiert werden können. Daher stehen hier eher inhaltliche Fragen im Vordergrund. Daneben wird in der Studienberatung auch zu Fächern aus den Naturwissenschaften weniger beraten.

Studierende (Kopfzahlen) WS 2007/2008

Quelle: Universität Erlangen-Nürnberg

Fakultät	Studierende	Anteil
PHIL	8.839	34,2 %
REWI	5.974	23,1 %
TECH	4.492	17,4 %
NAT	3.864	14,9 %
MED	2.686	10,4 %
Gesamt	25.855	100 %

Dies widerspricht jedoch dem Trend, nach dem die Studen-
tenzahlen in den technischen und naturwissenschaftlichen
Studiengängen in den letzten Jahren zunahmen. Die Zahlen
der Studierenden nach Fakultäten decken sich dagegen mit
den Anteilen in der Beratungsnachfrage. Die größte Fakul-
tät weist mit über einem Drittel aller Studenten die PHIL
aus, gefolgt von Studierenden der REWI, die einen Anteil
von 23,1 % ausweisen können. Proportional zur Verteilung
der Beratungsnachfrage stellt die MED die wenigsten Stu-
denten der Universität.

Nachfrage nach Master-Studiengängen

Hinsichtlich des Informationsbedarfs nach Masterstudiengängen lässt sich festhalten, dass diese zu Beginn des Jahres noch relativ zurückhaltend war, sich aber zunehmend entwickelt. Da die konkrete Ausgestaltung entsprechender Studiengänge für die Mehrzahl der Studenten bisher überwiegend noch nicht als dringlich galt, darf mit einem Anstieg der Nachfrage spätestens zum Wintersemester 2009 gerechnet werden, wenn es die ersten BA-Absolventen (Jahrgang WS 2006/2007) gibt und viele MA-Studiengänge an den Start gehen.

Auf der Sachbearbeiterebene lies sich jedoch schon in den vergangenen Monaten bezüglich beruflicher Perspektiven ein ausgeprägter Bedarf an Informationen über die Qualifikation der zukünftigen Studienabschlüsse beobachten. Dabei werden vermehrt Fragen gestellt, welche Möglichkeiten es nach dem BA-Studium gibt und wie es weitergehen könnte sowie auch, ob die neuen Abschlüsse als gleichwertig mit dem traditionellem Diplom/Examen angesehen werden. Insbesondere aus den telefonischen Gesprächen im Geschäftszimmer geht hervor, dass ein ausgeprägtes Informationsbedürfnis bezüglich späterer Chancen für die Aufnahme eines MA-Studiums besteht, weil häufig mit einem geringeren Verdienst infolge eines BA-Abschlusses gerechnet wird. Da die Finanzierung des Studiums durch Studienbeiträge erheblich an Bedeutung im studentischen Leben gewonnen hat, werden auch gezieltere Fragen zur Tätigkeit nach dem Studium, statt zum Studium selbst gestellt.

2.5. Veränderungen seit Einführung von BA/MA⁴ und Probleme in der Beratung

Entwicklung bedingt Veränderung, Veränderung bedingt Unsicherheit – aus dieser Perspektive betrachtet ist die universitäre Umstrukturierung ein Prozess, der den Beratungsalltag nachhaltig prägt. Allgemein wird eine erhöhte Nachfrage nach Beratungen im IBZ wahrgenommen – auch bedingt durch die Veränderungen in der Studienstruktur. Da bisher keine Erfahrungswerte im Umgang spezieller Regelungen (GOP, Studiengestaltung bei BA) und damit verbundenen Fragestellungen existieren, auf die bei der Beratung zurückgegriffen werden kann, können fehlende, gesicherte Informationen schnell negativ aufwiegen. Nach Ansicht einiger Mitarbeiterinnen gerät das Beratungsgespräch dann zu einem Mix zwischen gesicherter und ungesicherter Informationsvermittlung. Insofern sind entsprechende Empfehlungen für die Studenten eventuell mit einem bestimmten Grad an Unverbindlichkeit versehen, die zumindest den prüfungsrelevanten Bereich des Studiums betrifft. Die einzelnen Schnittstellen der Universität sind dabei in besonderem Maße betroffen: Neben der Studienberatung sehen sich auch die Prüfungsämter mit fehlender Erfahrung konfrontiert (Einführung der Schlüsselqualifikationen, die nur BA-Studenten betreffen und nicht andere Lehramtsstudiengänge nach neuer LPO, Umfang der Leistungsnachweise usw.). Zudem war lange unklar, welche Übertrittsnote für einen Master-Abschluss erforderlich ist, da der BA-Abschluss nur mit einer bestimmten Note zur Weiterqualifikation berechtigt.

⁴ Dieser Aspekt richtete sich an die Mitarbeiterinnen, die bereits vor 2007 im IBZ beschäftigt waren. Bei den Mitarbeiterinnen, die seit Juni 2007 beraten, sind diese Aussagen als subjektive Annahmen zu verstehen, wie die Situation gewesen sein mag.

In der Beratung wirken sich ungefestigte und unverbindliche „Übergangsinformationen“ häufig hinderlich aus, die aufgrund der Mischung und dem Übergang zwischen alter und neuer Studienstruktur entstehen. Die Komplexität der Beratungsmöglichkeiten, der Antworten und der Vielzahl an Sachverhalten erschweren eine einheitliche und verbindliche Auskunft, auch wenn spezielle, tiefgreifende Themen an die jeweiligen akademischen Berater weitergeleitet werden können. Auffallend ist zudem nicht die Quantität, sondern „Qualität“ der Fragen von Studienanfängern, die offensichtlich bei einem Großteil auch nach dem Besuch entsprechender Einführungsveranstaltungen für Erstsemester ungeklärt bleiben. Hier wären zukünftig individuelle, auf das jeweilige Studienfach zugeschnittene Informationsveranstaltungen wünschenswert, die der gemeinsamen Absprache der Berater unterliegen und in denen alle dringlichen Fragen für Studienanfänger aufbereitet werden. Dabei sollte stets gewährleistet sein, dass ausreichend Zeit zum Fragenklären bleibt und insbesondere diejenigen Themen aufgegriffen werden, die für die Zielgruppe auch am bedeutsamsten ist.

Bisher werden zu Semesterbeginn zwar i.d.R. für jedes Studienfach Informationsveranstaltungen angeboten, doch ist deren Zweckmäßigkeit nicht immer transparent. Grundvoraussetzung für ein besseres Studienverständnis ist natürlich, dass die Studienanfänger die Einführungsstermine auch wahrnehmen. Werden hierbei grundlegende Fragen geklärt, könnte dies wiederum Kapazität für andere wichtige Beratungsbereiche schaffen. Aus Sicht der Studienberatung wäre hierfür auch eine intensiviertere Kooperation zwischen den Studienfach- und den Beratern des IBZ empfehlenswert, da das Schnittstellen-Management einer besonderen Koordination der Informationsvermittlung und fachlichen Abgrenzungen bedarf. Auch wirkt sich eine fehlende Kompetenzabgrenzung problematisch bei der Entscheidung aus, welche fachinternen Fragestellungen zu einem Berater der Studienberatung oder einem fakultätsspezifischen Fachberater weitergeleitet werden sollen. Ein Lösungsansatz wird zudem in zusätzlichen Beratungsmöglichkeiten in den einzelnen Fakultäten gesehen, so wie die Einrichtung des Studienservicecenter an der PHIL. Da der universitäre Erstkontakt zu Beginn des Studiums von besonderer Bedeutung ist, sollten erste negative Erfahrungen weitestgehend unterbleiben, um den „bitteren Nachgeschmack“ zu vermeiden und dieses zugegebenermaßen nicht einfache, reziproke und im Aufbau befindliche Verhältnis zwischen Studienanfänger und Uni wachsen zu lassen.⁵ Festhalten lässt sich aber, dass Schwierigkeiten bei der Beratung, wenn sie auftauchen, ausschließlich auf einer inhaltlichen Ebene und nicht in der unmittelbaren Interaktion zwischen Berater und Ratsuchendem zu finden sind. Inhaltlich vage Informationen entstehen nur dann, wenn keine verbindlichen Vorgaben und Regelungen getroffen werden. Hier steht die Berater-Funktion einer gewissen Ohnmacht gegenüber. Die Beraterinnen erweitern ihr eigentliches Tätigkeitsspektrum insofern, als dass sie aufgrund der mangelnden Erfahrungswerte „fast mitstudieren müssen, damit wir alle Fächer kennen und darüber beraten können“. Insgesamt lässt sich beobachten, dass sich bei den Studenten der Fokus der Nachfrage seit Einführung der neuen Studienabschlüsse mehr auf Bereiche der Prüfungs- und Studienordnungen verschoben hat. Für internationale Studienbewerber stellt die Einführung des TestAS eine wichtige Veränderung dar.

2.6. Externe Evaluierung – wie wird das Beratungsangebot wahrgenommen?

Neben der Bewertung des Beratungsangebotes hinsichtlich Nachfragepräferenzen ist von besonderer Bedeutung, wie das IBZ als Service-Dienstleister von seinen „Kunden“ wahrgenommen wird. Um die Tätigkeiten im Bereich der Mitarbeiter verbessern zu können, wurde deshalb eine kurze Befragung, die sich an die jeweilige Beratung unmittelbar anschloss, in stichprobenartigen Zeiträumen durchgeführt. Dabei ergab sich ein durchweg positives Stimmungsbild. Nahezu einstimmig wurde bestätigt, dass den Ratsuchenden weitergeholfen werden konnte, indem diese die gewünschten Informationen erhielten. Auch alle Fragen konnten weitestgehend geklärt werden. Bei tiefergehenden Themenbereichen, die das Beratungspensum der offenen Sprechstunde überschreiten, greifen dann die akademischen Berater den jeweiligen Beratungsfall auf und übernehmen die Beratung. Aus der Befragung ging auch hervor, dass insgesamt alle vermittelten Informationen in den Gesprächen verstanden wur-

⁵ Die langjährige beratende Funktion der Mitarbeiter des IBZ hat sicherlich in besonderem Maße zur Ausprägung eines sozialpsychologischen Feingefühls beigetragen.

den. Durch den positiven Eindruck, den das IBZ seinen Besuchern vermittelt, ist bei 99 % der Besucher zu erwarten, dass sie bei erneuten Fragen oder Problemen im Studium die Beratungseinrichtung wieder konsultieren. Genauso gaben diese Personen an, das IBZ anderen Kommilitonen und Studieninteressenten uneingeschränkt empfehlen zu können. Insgesamt wurde die Befragung vor allem als kompetent, freundlich und zielgerichtet beschrieben. Die Bedeutung der Beratungsarbeit für die Universität, aber insbesondere für die Studierenden wird nicht nur durch die positiven Bewertungen der Ratsuchenden bestätigt, sondern auch durch die nicht seltenen Testimonials, die den Beratern zukommen. Häufig bedanken sich die Beratenen in Emailbriefen für die Gespräche.

Beispiel: Auszüge aus Emails

„Ich möchte nicht unerwähnt lassen, dass meine Mutter sich äußerst begeistert zeigte ob Ihrer Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft! Vielen Dank!“
„ (...) nachdem Sie ja lange nichts mehr von mir gehört haben, wollte ich Ihnen nun endlich mitteilen, das ich ab Montag anfangs meinen neuen Arbeitsplatz anzutreten. Nach unserem Gespräch, war ich immer wieder damit beschäftigt meine Bewerbungsunterlagen stetig zu verbessern, mich bei geeigneten Firmen zu bewerben und viele Absagen zu sammeln.
Aber jetzt zum Schluss hatte ich sogar die Wahl, in welcher Firma ich meine Karriere starte (...) Ich möchte mich nochmals bei Ihnen bedanken, das Sie mir die Möglichkeit gegeben haben, meine Bewerbungsunterlagen zu sichten, und die von Ihnen erstellten Verbesserungsvorschläge. Meine Bewerbungsunterlagen wurden dann letztendlich sogar sehr gelobt. Auch unser gemeinsames Gespräch, hat mir persönlich sehr geholfen "am Ball zu bleiben" und weiter motiviert Bewerbungen zu schreiben.
Also danke noch mal, dass Sie mir geholfen haben, in einer Zeit in der ich manchmal dachte zu verzweifeln. Aber es ist alles gut geworden und ich freue mich auf Montag, um meinen neuen Lebensabschnitt zu beginnen (...).“
„Vielen Dank für Ihren Einsatz, dass ich nun endlich meine Diplomarbeit schreiben kann. Sie haben mir sehr geholfen.“
„Danke für die schnelle Rückmeldung – mit Ihren Vorschlägen konnte ich wirklich die für mich beste Alternative finden. Meine Freundin und ich sind sehr glücklich, dass die Entfernung beider Studienorte nun geringer ist. Ich freue mich auf Erlangen!“

Neben der Vermittlung sachlicher Informationen werden in den Gesprächen auch Sichtweisen zur Erweiterung der Möglichkeiten diskutiert. Allgemein enthalten Beratungen meist eine hohe psychologische Komponente, die eines ausgeprägten Feingefühls und vorsichtigen Herantastens an die Problemstellung bedarf. Dies erfordert insbesondere vom Berater ein hohes Maß an Hilfsbereitschaft, Empathie und Verständnis, die verschiedenen Probleme und Fragen zum Studium kombiniert mit der persönlichen Lebenssituation des Ratsuchenden zu beleuchten und Lösungswege gezielt zu finden. Für viele Ratsuchende bedeutet eine Einzelberatung, nicht „zwischen Tür und Angel“ ihre Fragen hervorzubringen, sondern in Ruhe und ohne Zeitdruck, vertrauensvoll Probleme darzulegen, diskutieren zu können und gemeinsam Lösungswege zu finden. Zwar stellen Einzelgespräche mit akademischen Beratern für die Universität einen höheren Kostenfaktor dar, jedoch ist die Bedeutung dieser Beratungsmöglichkeit für Studieninteressierte und Studenten besonders groß, was zu einem hohen Imagegewinn der Universität beiträgt. Durch eine verstärkte Kundenorientierung und Qualitätsverbesserung im Bereich der Mitarbeiter kann die Studienberatung eine Schlüsselposition im bundesweiten Vergleich der Universitäten einnehmen. Dass Serviceorientierung in der Uni groß geschrieben wird, bestätigte sich bereits in der Vergangenheit: Von allen Universitäten in Deutschland belegten die Sekretariate der Uni Erlangen-Nürnberg den zweiten Platz.

3. Fazit: Zusammenfassung und Ausblick

Die hohe Relevanz der Studienberatung als zentrale Informationseinrichtung der Uni lässt sich aus der Selbstevaluierung eindeutig ableiten, der neben der Informationsgewinnung für eine optimale Anpassung des Beratungsangebotes an die Beratungsnachfrage auch die Motivation zugrunde lag, die immanente Bedeutung der Studienberatung für die Uni hervorzuheben

Die Evaluierung der Beratungsnachfrage konnte ein relativ einheitliches Bild aufzeigen. Am häufigsten werden Fragen zu formalen und organisatorischen Aspekten gestellt, gefolgt von Fragen zu Zulassungsmodalitäten. Ansonsten erstreckt sich die Beratungsnachfrage auf viele unterschiedliche Bereiche. Die Umstellung auf die neuen Studiengänge genoss im Berichtszeitraum hohe Priorität bei den Ratsuchenden. Vermehrt beziehen sich Fragen von Studenten und Studieninteressierten auf den eigentlichen Nutzen der Bachelor- und Masterstudiengänge. Insbesondere Möglichkeiten der Anrechnung von Studienleistungen erfahren in letzter Zeit wachsende Nachfrage bei Studieninteressierten und Studenten, die einen Studien- oder Hochschulortwechsel planen. Obgleich die Zielsetzung der neuen Studienabschlüsse ist, flexibler und besser studieren zu können, wird häufig der Eindruck erweckt, dass viele Studienbereiche straffer organisiert sind. Daher sollten diese Aspekte in den einzelnen Beratungsstellen entsprechende Aufmerksamkeit erfahren, gerade weil Prüfungsfristen (z.B. GOP) großer Bestandteil der einzelnen Modulprüfungen sind.

Festhalten lässt sich, dass die Mehrheit der Personen, die das IBZ kontaktieren, Studenten der Universität Erlangen-Nürnberg sind. Die hohe Besucherfrequenz ergibt sich daher zu einem großen Teil aus der studienbegleitenden Beratung, aber auch der Studieneingangsberatung. In der Beratungsarbeit werden für die beiden Zielgruppen Studieninteressierte (Schüler) und Studenten unterschiedliche Wege gewählt. Die Umstrukturierung der universitären Hochschullandschaft hat eine allgemein erhöhte Nachfrage zur Folge, veränderte Prioritäten bei der Beratungsnachfrage konnten bisher teilweise beobachtet werden. Bei der Nachfrage nach Fakultäten in der Studienberatung stellt die philosophische Fakultät einen dominierenden Bereich dar, während der Beratungsbedarf zu technischen und naturwissenschaftlichen Studiengängen, bei konstanter bzw. steigender Zahl weiblicher Studierender in diesen Bereichen, auf den Positionen 3 und 4 angesiedelt sind.

Die Evaluierung konnte aufzeigen, dass die Möglichkeiten der Beratung zum Studium mit den erweiterten Öffnungszeiten des IBZ von Studieninteressierten und Studenten vielfach genutzt werden und sich vor allem die Beratungsfrequenz am Vormittag entzerrt. Dass überwiegend Studenten der FAU das Angebot des IBZ nutzen, rechtfertigt die Erweiterung der Öffnungszeiten und die aus Studienbeiträgen finanzierten Beratungsstellen. Die Unterstützung und Beratung zum Studium kommt damit in erster Linie denjenigen zu gute, die am meisten davon profitieren sollen.

Insgesamt dürfte die Weiterentwicklung der universitären Landschaft neben kurzfristigen Veränderungen auf die einzelnen Beratungsbereiche des IBZ vor allem langfristige Auswirkungen haben. Durch die Fülle und Vielfalt neuer Informationen wird eine Zunahme komplexer Beratungsinhalte beobachtet, die bisher die Vermittlung gesicherter Auskünfte aufgrund der rasanten Veränderung an Studien- und Prüfungsmodalitäten mitunter erschwert. Unabhängig von der Beratungsnachfrage lässt sich aber hinsichtlich der bundesweiten Tendenz zu BA und MA diskutieren, ob eine Angleichung des europäischen Hochschulwesens nicht auch die Bedeutung traditioneller universitärer Abschlüsse, die in anderen Staaten als erstrebenswert gelten, untergräbt und vielleicht einen weiteren Schritt der „Fachhochschulisierung“ wissenschaftlich fundierter Ausbildung darstellt.

4. Anhang
4.1. Erhebungsbogen I

Evaluierungsbogen zur Beratung



Status

Angaben zur Person, die beraten wurde

Datum					
Geschlecht	männlich		weiblich		
Nicht-Student	Abi in D		Abi in Rest der EU		Abi im Ausland
Zusätzliche Bemerkung					
Studienanfänger	FAU		Uni		FH
Student	FAU		Uni		FH
Absolvent	FAU		Uni		FH
Studiengang (aktueller Studiengang; Fach und Abschlussziel; bei Absolventen Studiengang des Abschlusses)					

Beratungsinhalt

Kategorisierung der Fragen und Problemkreise

Interesse für

(Bitte maximal 3 Felder pro Beratung)

(1) Zulassung	(2) Fragen zum Fach	(3) Studienschwerpunkte
(4) Studienfachwechsel	(5) Studiengestaltung, Fachwahl, Spezialisierung	(6) Formales/ Organisatorisches
(7) Weiterführende Studium	(8) Prüfungsprobleme	(9) Persönliche Probleme
(10) Finanzierung	(11a) Ausland:Outgoing (11b) Ausland:Incoming	(12) Beruf
Bemerkung		

Beratungsart, -dauer und Tageszeit

Art der Beratung	persönliche Beratung	telefonische Anfrage	Email
Dauer der Beratung	>10 min.	10-20 min.	20-40 min.
Tageszeit	zw. 8-10 Uhr	zw.10-12 Uhr	
	zw.12-15 Uhr	zw.15-18 Uhr	

4.2. Erhebungsbogen II

Evaluierungsbogen zur E-Mail Beantwortung

Sie könnten uns helfen, die Studienberatung zu verbessern. Nehmen Sie sich bitte kurz Zeit, um unsere Fragen zu beantworten. Bitte einfach ankreuzen (und Kästchen löschen). Danke!

a) Konnte Ihnen weitergeholfen werden?

ja nein teilweise

b) Haben Sie die Informationen erhalten, die Sie suchten?

ja nein teilweise

c) Konnten alle Fragen geklärt werden?

ja nein teilweise

d) Wie lange schnell haben wir reagiert?

sehr schnell schnell langsam zu spät

e) Waren die Antworten zielgenau?

ja nein teilweise

f) Haben Sie alle Informationen verstanden?

ja nein teilweise

g) Werden Sie das IBZ bei weiteren Fragen wieder konsultieren?

ja nein vielleicht

h) Werden Sie das IBZ Ihren Kommilitonen oder Studieninteressenten empfehlen?

ja nein vielleicht

i) Wie empfanden Sie die Information insgesamt (Mehrfachnennung möglich)?

Kompetent freundlich zielgerichtet ok ungezielt/unstrukturiert

Anmerkungen, Kritik, Verbesserungsvorschläge:

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!

