



**Studierenden Information Osnabrück · StudiOS**

**Auswertung der Zufriedenheitsbefragung  
zum Dienstleistungszentrum  
StudiOS · Studierenden Information Osnabrück**

**- Zusammenfassung der Auswertung-**

**(Dezember 2008)**

## I. Vorgehensweise

Das Dienstleistungszentrum StudiOS verfolgt das Ziel, seinen Besucherinnen und Besuchern einen optimalen Service anzubieten. Eineinhalb Jahre nach der Eröffnung von StudiOS und etwa ein Jahr nach der ersten Befragung, sollte mittels einer zweiten Befragung erneut erfragt werden, wie die Einrichtung StudiOS bei den Besucherinnen und Besuchern wahrgenommen wird, ob diese mit den zentralen Themen in Hinblick auf ein Dienstleistungszentrum zufrieden sind und ob aus Sicht dieser Zielgruppe noch Verbesserungspotenziale bestehen. Des Weiteren sollte ein Vergleich der Ergebnisse mit den Vorjahreswerten gezogen werden, um mögliche Entwicklungen erkennen zu können.

Um die gewünschte Vergleichbarkeit der Ergebnisse mit dem Vorjahr herstellen zu können, wurde der Fragebogen<sup>1</sup> der ersten Befragung als Grundlage genutzt und lediglich durch zusätzliche Fragen ergänzt.

Um eine möglichst hohe Beteiligung an der Befragung bzw. möglichst viele Rückläufe zu erzielen, wurde die Befragung über mehrere Kanäle bekannt gemacht:

- über die Homepage der Universität Osnabrück und von StudiOS (Link zur Online-Befragung)
- über die News von Stud.IP, erstmalig auch an der Fachhochschule (Link zur Online-Befragung)
- über die Computer-Terminals im Info-Point
- durch direkte Ansprache im StudiOS – Fragebögen in Papierform lagen am Info-Point, im UNISHOP und in den Beratungseinrichtungen aus und konnten in einen aufgestellten Feedback-Briefkasten eingeworfen werden
- Flyer in der Mensa (1 Woche lang)

Die Befragung wurde in der Zeit vom 14. Mai bis 06. Juni 2008 durchgeführt. Sie wurde mit Hilfe von virtUOS auf einer Online-Plattform eingestellt und war unter dem Link [www.fragebogen.uni-osnabrueck.de/mod\\_survey/fragebogen/studios/](http://www.fragebogen.uni-osnabrueck.de/mod_survey/fragebogen/studios/) zu erreichen.

Im Anschluss an die Befragung erfolgte zunächst die Auswertung der Rohdaten durch virtUOS, welche dann in eine entsprechende Aufbereitung für StudiOS gebracht und in ein Dokument zusammengeführt wurden. Hierbei erfolgte lediglich eine allgemeine Auswertung. Eine personenbezogene Auswertung oder eine Auswertung nach Organisationseinheiten fand wie im Vorjahr nicht statt.

---

<sup>1</sup> Der Fragebogen wurde ursprünglich unter Beteiligung der StudiOS-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erstellt und deren Anregungen, Ideen und Vorschläge wurden in den Fragebogen eingearbeitet.

## II. Zusammenfassung der Ergebnisse

Insgesamt nahmen 600<sup>2</sup> Personen an der Befragung teil. Im Folgenden werden die Ergebnisse in zusammengefasster Form dargestellt. Bei den Prozentangaben handelt es sich jeweils um die gültigen Prozente, d.h. nur tatsächliche Nennungen und Bewertungen wurden prozentual berücksichtigt. Fehlende Angaben wurden herausgerechnet und fließen nicht mit ein.

Die Werte in Klammern geben jeweils das Ergebnis der Vorjahresumfrage an.

### 1. Sind Sie Studierende/r oder Studieninteressierte/r? (Status)

Studierende/r	523	(311)	87,8%	(90,7%)
Studieninteressierte/r	73	(32)	12,2%	(9,3%)

### 2. In welchem Semester studieren Sie?

Mittelwert = 4,53 Semester (5,28 Semester)

- 1. Sem. = 11 x (78 x),
- 2. Sem. = 177 x (2 x),
- 3. Sem. = 12 x (49 x),
- 4. Sem. = 131 (1x),
- 5. Sem. = 5 x (41 x),
- 6. Sem. = 82 (6x),
- 7. Sem. = 10 x (50 x)

### 3. Uni oder FH?

Uni	328	(309)	62,1%	(99,7%)
FH	200	(1)	37,9%	(0,3%)

---

<sup>2</sup> Tatsächlich waren es 604 Teilnehmer, jedoch wurden vier Fragebögen nach Beendigung der Befragung eingereicht und konnten somit nicht mehr berücksichtigt werden.

#### 4. In welchem Studiengang?

	Total	In %
2 - Fächer- Bachelor	64 (35)	10,7 (10,1)
Bachelor	32 (15)	5,3 (4,3)
Bachelor LA	31 (k.A.)	5,2 (k.A.)
Magister	2 (13)	0,3 (3,8)
Master	12 (4)	2,0 (1,2)
Promotion	4 (2)	0,7 (0,6)
Erasmus	1 (2)	0,2 (0,6)
Lehramt klassisch	18 (63)	3,0 (18,2)
FB 1 Sozialwissenschaften	36 (32)	6,0 (9,2)
FB 2 Kultur- und Geowissenschaften	16 (10)	2,7 (2,9)
FB 3 Erziehungs- und Kulturwissenschaft	2 (6)	0,3 (1,7)
FB 4 Physik	5 (4)	0,9 (1,2)
FB 5 Biologie / Chemie	18 (6)	3,0 (1,7)
FB 6 Mathematik / Informatik	15 (5)	2,5 (1,4)
FB 7 Sprach- und Literaturwissenschaften	7 (3)	1,2 (0,9)
FB 8 Humanwissenschaften	24 (29)	4,0 (8,4)
FB 9 Wirtschaftswissenschaften	54 (37)	9,0 (10,7)
FB 10 Rechtswissenschaften	47 (44)	7,9 (12,7)

#### 5. Sind Sie männlich oder weiblich?

männlich	240	(113)	40,6%	(33,1%)
weiblich	351	(228)	59,4%	(66,9%)

#### 6. Wie sind Sie auf StudiOS aufmerksam geworden?

Internetseite der Universität	288	(187)
Andere Studierende	203	(109)
Stud.IP	152	(69)
Broschüre / Flyer / Plakat	97	(71)
Sonstiges	78	(50)
Presse	17	(18)

#### 7. Wie oft haben Sie StudiOS (bzw. eine der Einrichtungen im StudiOS) bereits aufgesucht?

Mittelwert = 5,03 Mal (3,88 Mal)

(3 Mal = 59 x (83 x), 5 Mal = 72 x (39 x))

#### 8. Welche Bereiche im StudiOS haben Sie aufgesucht? (Mehrfachnennungen möglich)

Info-Point	321	(252)
BAföG-Info	317	(140)
Studierendensekretariat	243	(184)
Zentrale Studienberatung	195	(71 inkl. Infothek)
Selbstbedienungsterminals	132	(84)

Zentrum für Hochschulsport	118	(54)
Infothek	101	(k.A.)
Akad. Auslandsamt (inkl. Sprachkursbüro)	97	(71)
Schwarzes Brett	87	(k.A.)
Zentrum für Lehrerbildung	79	(52)
Koordinationsstelle Professionalisierungsbereich	36	(9)
Servicestelle Prüfungsadministration	17	(k.A.)
Hochschulgemeinden ESG / KHG	5	(8)
WWT (:verona, Studium Generale, Frühstudium)	4	(k.A.)

**9. Haben Sie den Info-Point als erste Anlaufstelle für Ihr Anliegen genutzt?**

ja	281	(205)	59,2%	(65,3%)
nein	194	(109)	40,8%	(34,7%)

**10. Wenn Sie den Info-Point aufgesucht haben, konnte Ihr Anliegen am Info-Point geklärt werden?**

ja	210	(169)	58,3%	(65,8%)
nein, an Berater/in verwiesen	135	(80)	37,5%	(31,1%)
nein, Anliegen konnte nicht geklärt werden	15	(8)	4,2%	(3,1%)

**11. Wenn Sie eine/n Berater/in aufgesucht haben oder dahin verwiesen wurden, hat er oder sie sich genug Zeit für Sie genommen?**

ja	396	(245)	91,9%	(87,2%)
nein	35	(36)	8,1%	(12,8%)

**12. Wurde Ihr Anliegen zu Ihrer Zufriedenheit bearbeitet?**

Mittelwert = 1,60 (1,66)

(ja 226 (155) = 50,4% (50,2%); eher ja 181 (115) = 40,4% (37,2%);  
eher nein 34 (27) = 7,6% (8,7%); nein 7 (12) = 1,6% (3,9%))

**13. Hat sich durch die Einrichtung von StudiOS („alles unter einem Dach“) der Service für Studierende und Studieninteressierte Ihrer Meinung nach verbessert?**

ja	425	(285)	89,1%	(90,5%)
nein	52	(30)	10,9%	(9,5%)

**Wie Zufrieden sind Sie mit...**

Frage	Mittelwert
14. den Räumlichkeiten / der Atmosphäre im StudiOS-Gebäude?	1,8 (1,77)
15. den Orientierungshilfen (Wegweiser, Beschilderung) im StudiOS-Gebäude?	1,93 (1,96)
16. der Internetseite von StudiOS?	2,3 (2,34)
17. den FAQ`s zum Studium (im Internet)?	2,48 (2,49)

Frage	Mittelwert Info-Point	Mittelwert Info-Line	Mittelwert Beratungseinrichtungen
18. den Öffnungszeiten?	2,29 (2,40)	2,27 (k.A.)	2,77 (3,08)
19. den Wartezeiten?	1,88 (1,89)	k.A.	2,53 (2,67)
20. der Freundlichkeit der MitarbeiterInnen?	1,65 (1,66)	1,71 (k.A.)	1,92 (2,04)
21. der Kompetenz der MitarbeiterInnen?	2,00 (2,06)	1,92 (k.A.)	1,93 (2,11)
22. der Verständlichkeit der Beratung?	1,79 (1,80)	1,80 (k.A.)	1,88 (2,00)
<b>Frage</b>	<b>Mittelwert</b>		
23. dem Angebot an ausliegenden Infomaterialien?	1,99 (2,05)		
24. der Verständlichkeit der ausliegenden Infomaterialien?	2,06 (2,17)		
25. dem Informationsgehalt der ausliegenden Infomaterialien?	2,11 (2,30)		
26. Ihrem Besuch bei StudiOS insgesamt?	2,01 (2,12)		

**27. Kennen Sie schon den neuen UNISHOP Osnabrück?**

ja	<b>384</b>	<b>66,2%</b>
nein	196	33,8%

**28. Haben Sie den UNISHOP Osnabrück schon einmal besucht?**

ja	157	27,3%
nein	<b>419</b>	<b>72,7%</b>

**Wie sind Sie auf den Fragebogen aufmerksam geworden?**

News in Stud.IP	317 (102)	53,6%	(30,9%)
direkte Ansprache im StudiOS	242 (121)	40,9%	(36,7%)
Sonstiges	14 (7)	2,4%	(2,1%)
Flyer in der Mensa	11 (27)	1,9%	(8,2%)
Internetseite der Uni	7 (73)	1,2%	(22,1%)

### III. Fazit

Mit 600 Teilnehmern an der Befragung konnte eine aussagekräftige Grundgesamtheit (=N) erzielt werden. Insgesamt führte die Befragung zu einem zufriedenstellenden Ergebnis.

Im Gegensatz zum Vorjahr (1) nahmen mit 200 Teilnehmern in diesem Jahr wesentlich mehr Studierenden der Fachhochschule an der Befragung teil. Dies ist unter Anderem darauf zurückzuführen, dass in diesem Jahr auch ein Link zu der Umfrage über den Stud:IP-Server der Fachhochschule verfügbar war.<sup>3</sup>

Im Mittel wurde StudiOS 5,03 Mal von den Studierenden besucht. Der deutliche Anstieg von dem Vorjahres-Mittelwert von 3,88 könnte auf den höheren Bekanntheitsgrad zurückzuführen sein.

Der Info-Point wurde von 59,2% der Befragten als erste Anlaufstelle wahrgenommen und genutzt. 58,3% der Befragten gaben an, dass ihr Anliegen auch direkt am Info-Point geklärt werden konnte. Hier zeigt sich in beiden Fällen ein Rückgang von etwa 6-7% im Vergleich zum Vorjahr. Dieser kann durch die hohe Anzahl der Studierenden der Fachhochschule und die geografische Entfernung der Fachschule erklärt werden.

Wurden Beratungseinrichtungen aufgesucht oder wurde dorthin verwiesen, so gaben neun von zehn der Befragten an, dass sich die Beraterinnen und Berater ausreichend Zeit für sie nahmen (91,9%).

Insgesamt hatten 90,8% der Befragten das Gefühl, dass ihr Anliegen beim Besuch von StudiOS ganz oder doch eher geklärt werden konnte. Für die Gesamtzufriedenheit mit der Bearbeitung der Anliegen wurde im Mittel auf einer 5er-Skala die „Note“ 1,60 vergeben.

89,1% aller Befragten sind der Meinung, dass sich durch die Einrichtung von StudiOS der Service für Studieninteressierte und Studierende verbessert hat. StudiOS wird demnach als sehr sinnvolle Einrichtung wahrgenommen. Jedoch zeigen einige Anmerkungen der Befragten, dass der Bekanntheitsgrad von StudiOS deutlich verbessert werden konnte.

Insgesamt signalisieren die Ergebnisse eine weitgehende Zufriedenheit der Befragten mit den zentralen Dienstleistungsaspekten. Besonders gut schneiden die Räumlichkeiten im Gebäude (1,8), die Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Info-Line (1,71) und des Info-Points (1,65), sowie die Verständlichkeit der Beratung eben dieser ab. Insgesamt schneidet die neu-eingerichtete Info-Line in der Umfrage sehr gut ab und wird von den Studierenden, die an der Befragung teilgenommen haben, sehr positiv aufgenommen.

Mit einem Mittelwert von 2,77 und damit über 2,5 werden bei den Befragten auch in diesem Jahr die Öffnungszeiten der Beratungseinrichtungen als verbesserungswürdig wahrgenommen. Eine Verbesserung zum letzten Jahr (3,08) ist jedoch erkennbar. Interessant ist die Entwicklung bei den Öffnungszeiten des Info-Points. Trotz Verkürzung der Öffnungszeiten von Mo-Fr von 9 bis 17 Uhr auf Mo - Do von 9 bis 16 Uhr und Fr von 9 bis 14 Uhr, verbesserte sich dieser Durchschnittswert im Vergleich zum Vorjahr von 2,40 auf 2,29.

Insgesamt wurde der StudiOS-Besuch in diesem Jahr mit einer durchschnittlichen „Note“ von 2,01 bewertet. Dieses stellt ebenfalls eine Verbesserung zu dem Ergebnis des Vorjahres von 2,12 dar.

---

<sup>3</sup> Im letzten Jahr wurde davon ausgegangen, dass die Stud.IP Systeme der Hochschulen über einen Server laufen.