



Studierenden Information Osnabrück · StudiOS

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

**- Zusammenfassung der Auswertung -
(März 2011)**

I. Vorgehensweise

Das Dienstleistungszentrum StudiOS verfolgt das Ziel, seinen Besucherinnen und Besuchern einen optimalen Service anzubieten. Nunmehr viereinhalb Jahre nach der Eröffnung von StudiOS und zweieinhalb Jahre nach der letzten Befragung, sollte mittels einer dritten 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. Im Hinblick darauf, dass die neuen Generationen der Studierenden keine Möglichkeit des Vergleichs zu der Zeit vor Eröffnung des StudiOS haben, ist die Einschätzung dieser Klientel und deren Einfluss auf die Ergebnisse besonders interessant. Des Weiteren sollte ein Vergleich der Ergebnisse mit den Werten der vergangenen Umfragen gezogen werden, um mögliche Entwicklungen und Verbesserungspotenziale erkennen zu können.

Um die gewünschte Vergleichbarkeit der Ergebnisse herstellen zu können, wurde der Fragebogen¹ der ersten Befragung als Grundlage genutzt und lediglich eine Frage² verändert.

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, von StudiOS sowie der Zentralen Studienberatung (Link zur Online-Befragung)
- über die News von Stud.IP, auch an der Fachhochschule (Link zur Online-Befragung)
- 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 (2 Wochen lang)

Die Befragung wurde in der Zeit vom 24.01.2011 - 12.02.2011 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/ bzw. der Kurzversion www.fragebogen.uni-osnabrueck.de/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 in den Vorjahren nicht statt.

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

² Frage 13 2007/2008 „Hat sich durch die Einrichtung von StudiOS („Alles unter einem Dach“) der Service für Studierende und Studieninteressierte Ihrer Meinung nach verbessert?“ wurde geändert in: „Halten Sie ein Dienstleistungszentrum für Studierende für sinnvoll?“ - da viele Studierende den direkten Vergleich nicht mehr ziehen können.

II. Zusammenfassung der Ergebnisse

Insgesamt nahmen 400³ 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 Ergebniswerte der Umfragen 2007 und 2008 sind zur besseren Vergleichbarkeit mit angegeben.

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

	2011	2008	2007
Studierende/r	389 (98,2%)	523 (87,8%)	311 (90,7%)
Studieninteressierte/r	7 (1,8%)	73 (12,2%)	32 (9,3%)

2. In welchem Semester studieren Sie?

	2011	2008	2007
Mittelwert =	3,57 Sem.	4,53 Sem.	2,8 Sem.
1. Sem. =	130 x	11 x	78 x
2. Sem. =	15 x	177 x	2 x
3. Sem. =	83 x	12 x	49 x
4. Sem. =	21 x	131 x	1 x
5. Sem. =	63 x	5 x	41 x
6. Sem. =	12 x	82 x	6 x
7. Sem. =	28 x	10 x	50 x

3. Uni oder FH?

	2011	2008	2007
Uni	280 (72,4%)	328 (62,1%)	309 (99,7%)
FH	107 (27,6%)	200 (37,9%)	1 (0,3%)

³ Tatsächlich waren es 403 Teilnehmer, jedoch wurden drei Fragebögen nach Beendigung der Befragung eingereicht und konnten somit nicht mehr berücksichtigt werden.

4. In welchem Studiengang?

	Total	In %
keine Angabe	14	3,5
2-Fächer-Bachelor	84	21,0
Bachelor	183	45,75
Bachelor BEU	41	10,25
LBS	10	2,5
Master	40	10,0
Staatsexamen	23	5,75
Promotion	4	1,0
Uni für Ältere	1	0,25

5. Sind Sie männlich oder weiblich?

	2011	2008	2007
männlich	116 (29,7%)	240 (40,6%)	113 (33,1%)
weiblich	275 (70,3%)	351 (59,4%)	228 (66,9%)

6. Wie sind Sie auf StudiOS aufmerksam geworden?

	2011	2008	2007
Internetseite der Universität	218 (54,5%)	288 (48%)	187 (54%)
Andere Studierende	154 (38,5%)	203 (33,8%)	109 (31,5%)
Stud.IP	127 (31,8%)	152 (25,3%)	69 (19,9%)
Broschüre / Flyer / Plakat	77 (19,3%)	97 (16,2%)	71 (20,5%)
Sonstiges	50 (8%)	78 (13%)	50 (14,5%)
Presse	8 (2%)	17 (2,8%)	18 (5,8%)

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

	2011	2008	2007
Mittelwert =	8,05 Mal	5,03 Mal	3,88 Mal

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

	2011	2008	2007
Info-Point	256 (64%)	321 (53,5%)	252 (72,8%)
Selbstbedienungsterminals	107 (26,8%)	132 (22%)	84 (24,3%)
Infothek	75 (18,8%)	101 (16,8%)	k.A.
Schwarzes Brett	90 (22,5%)	87 (14,5%)	k.A.
Akademisches Auslandsamt	85 (21,3%)	97 (16,2%)	71 (20,5%)
Studierendensekretariat	223 (55,8%)	243 (40,5%)	184 (53,2%)

Zentrale Studienberatung (inkl. Infothek)	113 (28,3%)	195 (32,5%)	71 (20,5%)
Zentrum für Hochschulsport	83 (20,8%)	118 (19,7%)	54 (15,6%)
Zentrum für Lehrerbildung	132 (33%)	79 (13,2%)	52 (15%)
Servicestelle Prüfungsadministration	59 (14,8%)	17 (2,8%)	k.A.
BAföG Info	179 (44,8%)	317 (52,8%)	140 (40,5%)
Hochschulgemeinden	10 (2,5%)	5 (0,8%)	8 (2,3%)
Koordinationsstelle Professionalisierungsbereich	23 (5,8%)	36 (6%)	9 (2,6%)
Verona Zusatzqualifikationsprogramm	8 (2%)	4 (0,7%)	k.A.

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

	2011	2008	2007
ja	197 (56,8%)	281 (59,2%)	205 (65,3%)
nein	150 (43,2%)	194 (40,8%)	109 (34,7%)

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

	2011	2008	2007
ja	142 (51,4%)	210 (58,3%)	169 (65,8%)
nein, an Berater/in verwiesen	124 (44,9%)	135 (37,5%)	80 (31,1%)
nein, Anliegen konnte nicht geklärt werden	10 (2,5%)	15 (4,2%)	8 (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?

	2011	2008	2007
ja	291 (89,3%)	396 (91,9%)	245 (87,2%)
nein	35 (10,7%)	35 (8,1%)	36 (12,8%)

12. Wurde Ihr Anliegen zu Ihrer Zufriedenheit bearbeitet?

	2011	2008	2007
Mittelwert =	1,73	1,60	1,66

Antworten 2011:

ja =149 (43,7%), eher ja=146 (42,8%), eher nein=34 (8,5%), nein=12 (3,5%)

13. Halten Sie ein Dienstleistungszentrum für Studierende für sinnvoll?

Ja	380 (98,7%)
Nein	5 (1,3%)

13. (2007/2008) Hat sich durch die Einrichtung von StudiOS („alles unter einem Dach“) der Service für Studierende und Studieninteressierte Ihrer Meinung nach verbessert?

	2008	2007
ja	425 (89,1%)	285 (90,5%)
nein	52 (10,9%)	30 (9,5%)

Wie zufrieden sind Sie mit...

Frage	Mittelwert		
14. den Räumlichkeiten / der Atmosphäre im StudiOS-Gebäude?	1,88 (1,8/1,77)		
15. den Orientierungshilfen (Wegweiser, Beschilderung) im StudiOS-Gebäude?	1,94 (1,93/1,96)		
16. der Internetseite von StudiOS?	2,33 (2,3/2,34)		
17. den FAQ`s zum Studium (im Internet)?	2,53 (2,48/2,49)		
Frage	Mittelwert Info-Point	Mittelwert Info-Line	Mittelwert Beratungseinrichtungen
18. den Öffnungszeiten?	2,32 (2,29/2,40)	2,41 (2,27/k.A.)	3,02 (2,77/3,08)
19. den Wartezeiten?	1,81 (1,88/1,89)	k.A.	2,75 (2,53/2,67)
20. der Freundlichkeit der MitarbeiterInnen?	1,63 (1,65/1,66)	1,83 (1,71/k.A.)	2,16 (1,92/2,04)
21. der Kompetenz der MitarbeiterInnen?	2,05 (2,00/2,06)	2,01 (1,92/k.A.)	2,1 (1,93/2,11)
22. der Verständlichkeit der Beratung?	1,75 (1,79/1,80)	1,92 (1,8/k.A.)	1,97 (1,88/2,00)
Frage	Mittelwert		
23. dem Angebot an ausliegenden Infomaterialien?	2,02 (1,99/2,05)		
24. der Verständlichkeit der ausliegenden Infomaterialien?	2,03 (2,06/2,17)		
25. dem Informationsgehalt der ausliegenden Infomaterialien?	2,16 (2,11/2,30)		
26. Ihrem Besuch bei StudiOS insgesamt?	2,12 (2,01/2,12)		

27. Kennen Sie schon den neuen UNISHOP Osnabrück?

	2011	2008	2007
ja	337 (87,5%)	384 (66,2%)	k.A.
nein	48 (12,5%)	196 (33,8%)	k.A.

28. Haben Sie den UNISHOP Osnabrück schon einmal besucht?

	2011	2008	2007
ja	132 (34%)	157 (27,3%)	k.A.
nein	256 (66%)	419 (72,7%)	k.A.

Wie sind Sie auf den Fragebogen aufmerksam geworden?

	2011	2008	2007
News in Stud.IP	249 (72%)	317 (53,6%)	102 (30,9%)
direkte Ansprache im StudioS	45 (11,5%)	242 (40,9%)	121 (36,7%)
Sonstiges	10 (2,9%)	14 (2,4%)	7 (2,1%)
Flyer in der Mensa	9 (2,6%)	11 (1,9%)	27 (8,2%)
Internetseite der Uni	77 (22,3%)	7 (1,2%)	73 (22,1%)

III. Fazit

Mit 400 Teilnehmern an der Befragung konnte eine aussagekräftige Grundgesamtheit (=N) erzielt werden. Insgesamt führte die Befragung erneut zu einem zufriedenstellenden Ergebnis.

Der Rückgang von der letztmaligen Beteiligung von 600 Personen lässt sich durch den verschobenen Befragungszeitraum erklären. In diesem Jahr wurde die Umfrage zum Ende des Wintersemesters 2010/2011 durchgeführt. Viele Studierende sind in dieser Zeit mit Prüfungsvorbereitungen beschäftigt. Der Zeitraum wurde so gewählt, um die Auswertung und Präsentation möglichst frühzeitig vor Beginn der Hochphase im Sommer abzuschließen.

Im Mittel wurde StudiOS 8,05 Mal von den Studierenden besucht. Der deutliche Anstieg von dem Vorjahres-Mittelwert von 5,03 könnte auf den höheren Bekanntheitsgrad und die Etablierung im universitären Alltag zurückzuführen sein. Der Info-Point wurde von 56,8% der Befragten als erste Anlaufstelle wahrgenommen und genutzt. Diese rückläufige Entwicklung im Vergleich zu den Vorjahren geht einher mit der Steigerung der Anzahl der Besuche im StudiOS. So ist anzunehmen, dass die Besucher nach mehrmaligem Aufsuchen bereits wissen, welche Abteilung für ihr Anliegen zuständig ist. Ein weiterer Grund kann der Anteil von Studierenden der Hochschule (27,6%) an der Umfrage darstellen.

51,4% der Befragten, die den Info-Point als erste Anlaufstelle genutzt haben, gaben an, dass ihr Anliegen auch direkt dort geklärt werden konnte. Auch hier zeigt sich ein Rückgang von etwa 7% im Vergleich zum Vorjahr. Im Gegenzug stieg die Anzahl derjenigen, die an Berater verwiesen wurden um 7%. Erfreulich ist, dass nur 2,5% der Befragten angaben, dass ihr Anliegen nicht geklärt werden konnte. Dieser Wert lag 2008 noch bei 4,2%.

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 (89,3%).

Insgesamt hatten 86,5% 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“ 1,73 vergeben.

Die Frage, ob ein Dienstleistungszentrum für Studierende sinnvoll ist, beantworteten 98,7% der Befragten mit ja. Jedoch zeigen einige Anmerkungen der Befragten, dass der Bekanntheitsgrad von StudiOS, insbesondere am Standort Westerberg, deutlich verbessert werden könnte.

Erfreulich ist, dass seit 2008 die Bekanntheit des UNISHOPs Osnabrück gestiegen ist. Antworteten 2008 Zweidrittel der Befragten, dass sie den Unishop kennen, so waren es in diesem Jahr 87,5%.

Insgesamt signalisieren die Ergebnisse eine anhaltende Zufriedenheit der Befragten mit den zentralen Dienstleistungsaspekten. Besonders gut schneiden die Räumlichkeiten im Gebäude (1,88), die Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Info-Line (1,83) und des Info-Points (1,63), sowie die Verständlichkeit der Beratung eben dieser und der Organisationseinheiten ab.

Mit einem Mittelwert von 3,02 und damit über 2,5 werden bei den Befragten auch in diesem Jahr die Öffnungszeiten der Beratungseinrichtungen als verbesserungswürdig wahrgenommen. Dies zeigt eine Verschlechterung zur Umfrage in 2008 von 2,77. Es ist anzunehmen, dass dies auf die Bachelor-/Masterstrukturen zurückzuführen ist. Diese Entwicklung sollte weiterhin beobachtet werden, um gegebenenfalls Maßnahmen zur Verbesserung zu ergreifen.

Insgesamt wurde der StudiOS-Besuch in diesem Jahr mit einer durchschnittlichen „Note“ von 2,12 bewertet.