

Evaluation des Bereichs Service und Beratung 2018

Studierendenwerk Thüringen

Ergebnisse der Befragung **OVERALL**

20. September 2018



Projektziel und Vorgehen

Stichprobenbeschreibung

Ergebnisse der Befragung

Informationszentren

Allgemeine Sozialberatung

Psychosoziale Beratung

Kursprogramm

Ergebnisvergleich auf Standortebene



Ausgangssituation und Zielsetzung

Zur Qualitätsentwicklung und -sicherung bewertet das Studierendenwerk Thüringen regelmäßig die Erfüllung seiner Aufgaben. Diese sollen im Rahmen einer Studierendenbefragung überprüft werden.

Ausgangssituation

Erstbefragung der Service- und Beratungsangebote des Studierendenwerks Thüringen in 2018

- ▶ Fokus: Zufriedenheit mit der Psychosozialen Beratung

Zielsetzung:

- ▶ Evaluation der Service- und Beratungsangebote „Informationszentren“, „Allgemeine Studienberatung“ und „Psychosoziale Beratung“ sowie des Kursprogramms des Studierendenwerks Thüringen

Vorgehen

Das Projekt teilt sich in fünf Phasen. Derzeit befinden wir uns in der abschließenden fünften Phase.



- ▶ Erfassung der Ist-Situation
- ▶ Bestandsaufnahme des Leistungsspektrums

- ▶ Entwicklung eines Fragebogensdesigns für die standardisierte Befragung
- ▶ Pretest
- ▶ Elektronische Umsetzung der Befragung

- ▶ Durchführung der Befragung (Online)
- ▶ Regelmäßiges Reporting zur Rücklaufquote
- ▶ Nachfassaktion (FSU Jena)

- ▶ Deskriptive Analyse der Befragungsergebnisse
- ▶ Analyse und Darstellung möglicher Zusammenhänge

- ▶ Zusammenfassung der Befragungsergebnisse
- ▶ Präsentation der Projektergebnisse

Feldphase

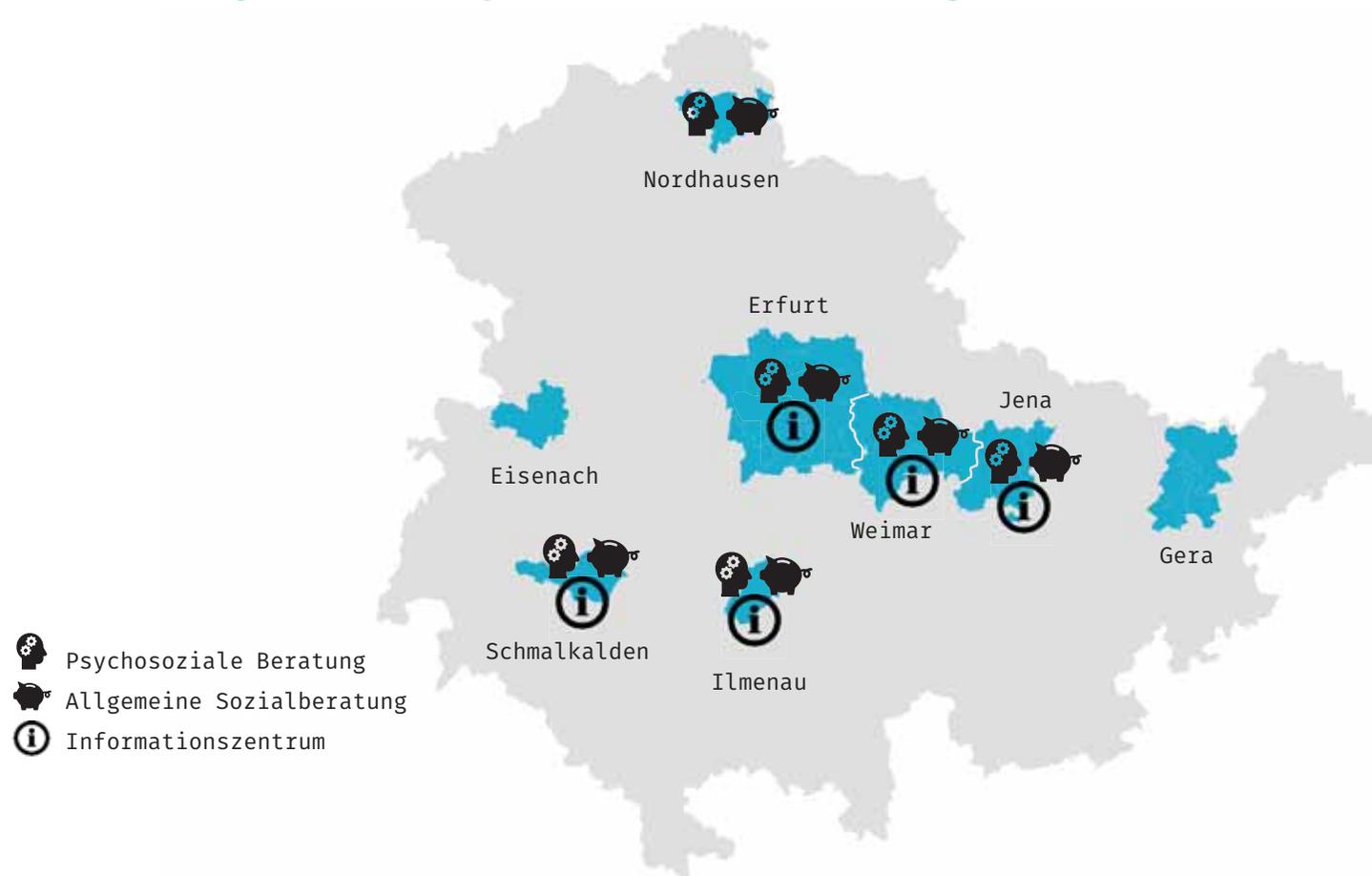
Der Befragungszeitraum betrug 7 Wochen, in welchem insgesamt 5.424 Studierende aus 10 Hochschulen des Studierendenwerks Thüringen befragt werden konnten.

Fakten zur Feldphase

- ▶ Die Erhebung wurde als Vollerhebung in Form einer anonymisierten Online-Befragung mit Fragebögen in deutscher und englischer Sprache konzipiert und mit der Befragungssoftware LimeSurvey umgesetzt.
- ▶ Die Versendung der Umfrage-Einladungen erfolgte per E-Mail durch die Hochschulen.
- ▶ Der Befragungszeitraum erstreckte sich über 7 Wochen vom 02.05.18 bis zum 15.06.18

Standorte der Befragung

Für die zehn Hochschulen gibt es an fünf Standorten Informationszentren, sowie an jeweils sechs Standorten Beratungsstellen der Allgemeinen Sozialberatung und der Psychosozialen Beratung.



Projektziel und Vorgehen



Stichprobenbeschreibung

Ergebnisse der Befragung

Informationszentren

Allgemeine Sozialberatung

Psychosoziale Beratung

Kursprogramm

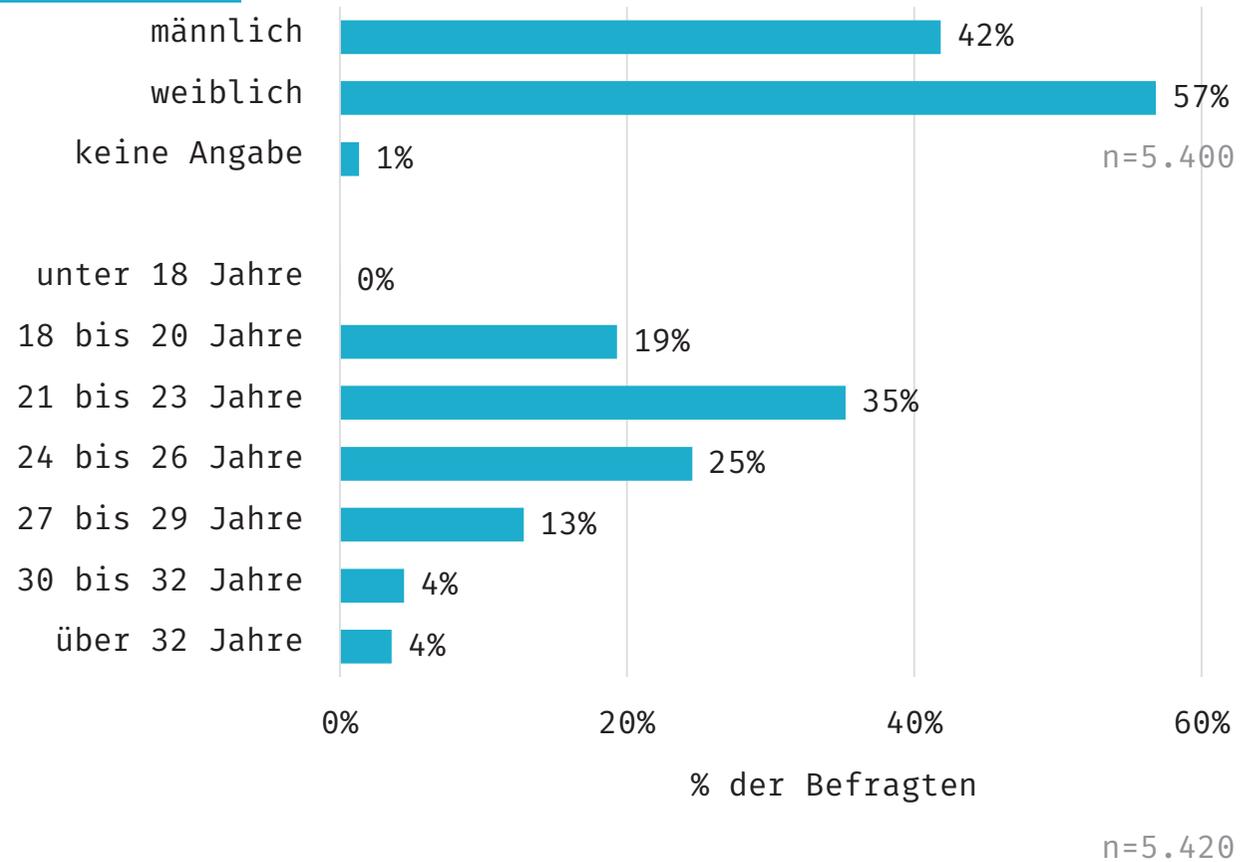
Ergebnisvergleich auf Standortebene



Stichprobenbeschreibung

Es haben mehr Frauen als Männer an der Befragung teilgenommen. Die Mehrheit (54%) der Probanden ist unter 24 Jahre alt.

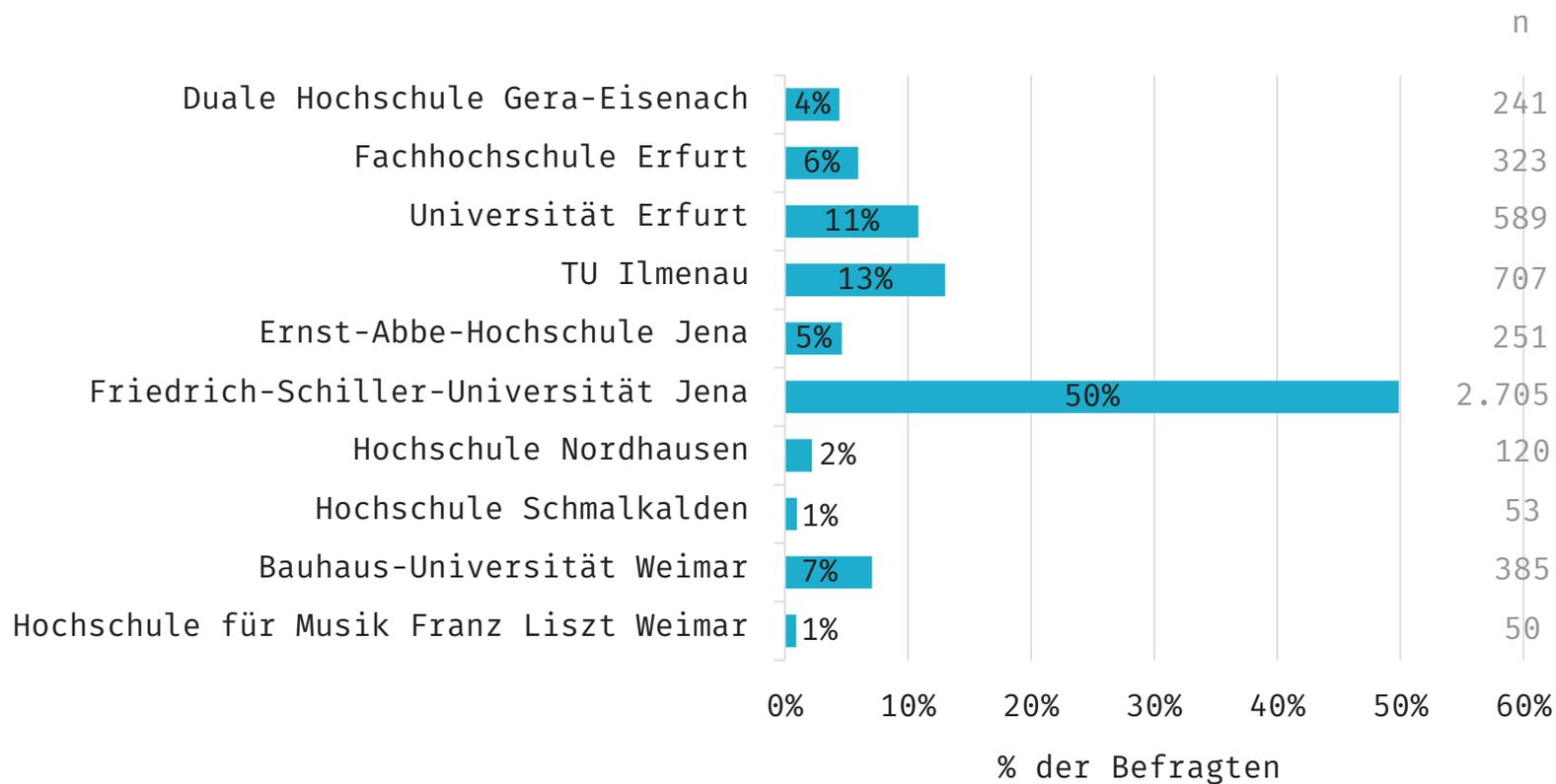
Altersverteilung & Geschlecht



Stichprobenbeschreibung

Der Großteil der Befragten (50%) ist an der Friedrich-Schiller-Universität Jena eingeschrieben. Von den Hochschulen Schmalkalden und der Hochschule für Musik Franz Liszt Weimar sind es jeweils nur 1%.

Verteilung nach Hochschulen

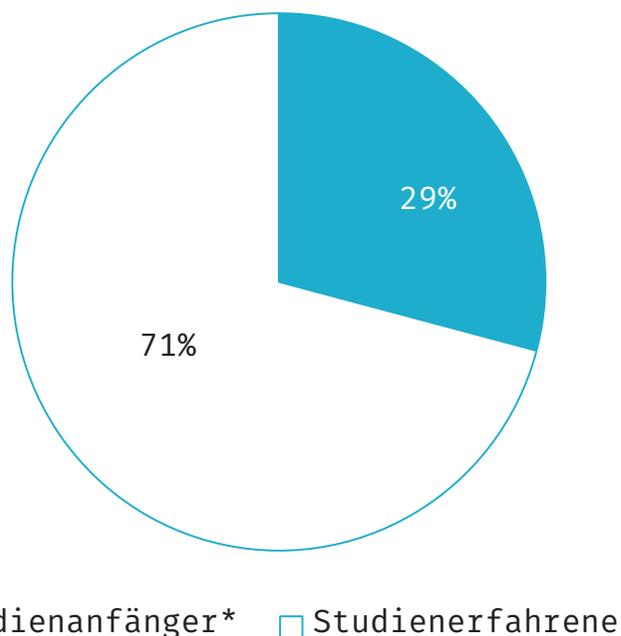


n=5.424

Stichprobenbeschreibung

29% der Befragten befinden sich aktuell im ersten bzw. zweiten Hochschulsemester. Fast die Hälfte strebt derzeit einen Bachelor-Abschluss an.

Hochschulsemester

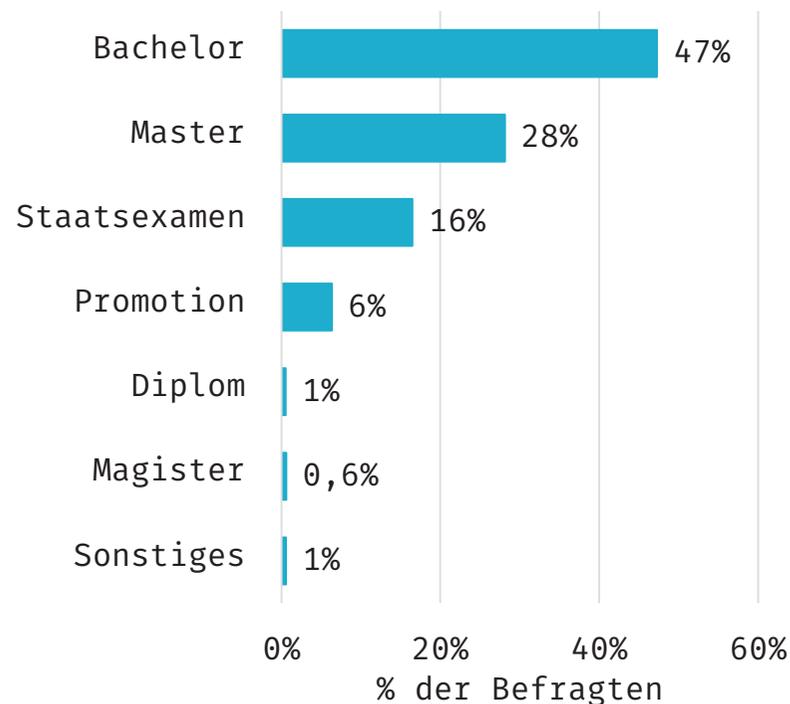


■ Studienanfänger* □ Studienerfahrene

*Studierende im 1. oder 2. Hochschulsemester

n=5.357

Angestrebter Abschluss



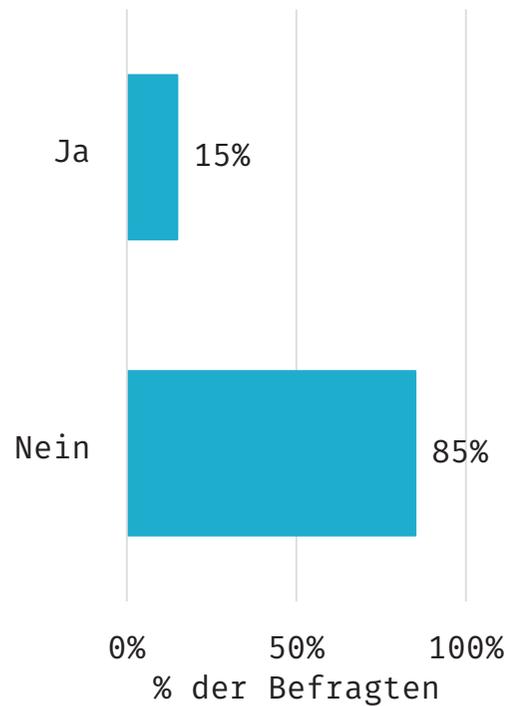
0% 20% 40% 60%
% der Befragten

n=5.408

Stichprobenbeschreibung

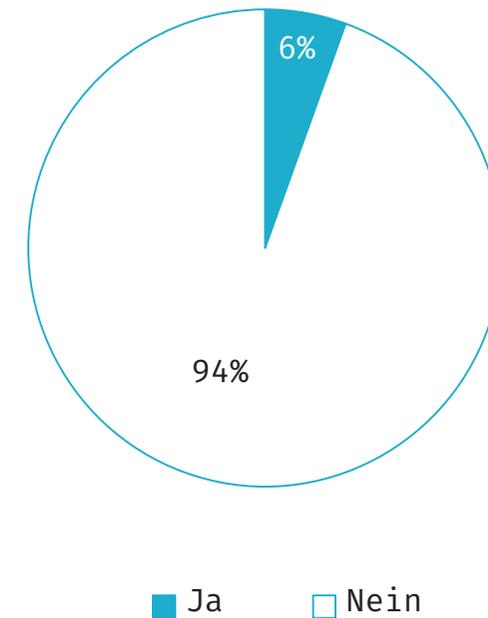
Lediglich 6% der Probanden haben mindestens ein Kind. Fast jede/r siebte Befragte ist als internationale/r Studierende/r an seiner/ihrer Hochschule eingeschrieben.

Internationale/r Studierende/r?



n=5.416

Haben Sie Kinder?

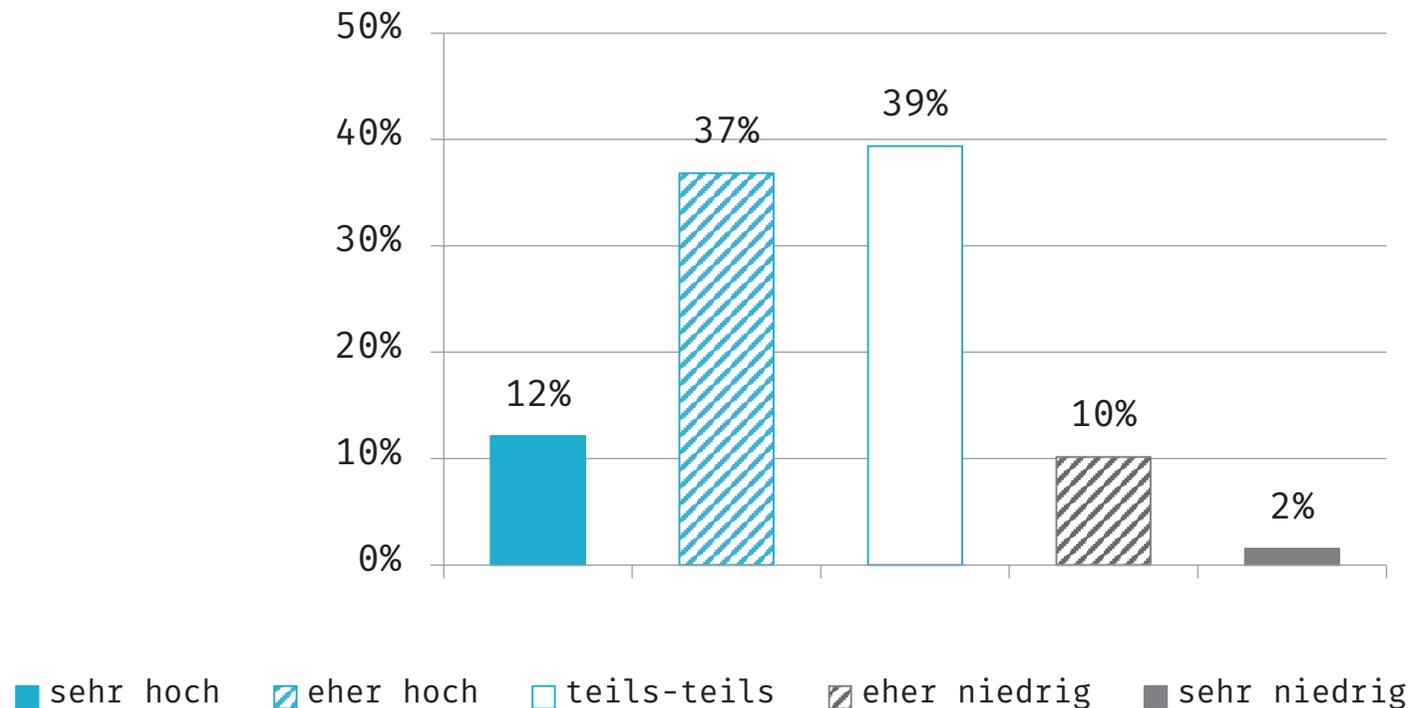


n=5.404

Einschätzung der Belastung durch das Studium

Insgesamt bewerten 49% der Befragten, welche Beratungsangebote des Studierendenwerks Thüringen bereits genutzt haben, die Belastung durch ihr Studium als eher oder sehr hoch.

Die **Belastung durch mein Studium** erachte ich als...



n=2.344

Projektziel und Vorgehen

Stichprobenbeschreibung



Ergebnisse der Befragung

Informationszentren

Allgemeine Sozialberatung

Psychosoziale Beratung

Kursprogramm

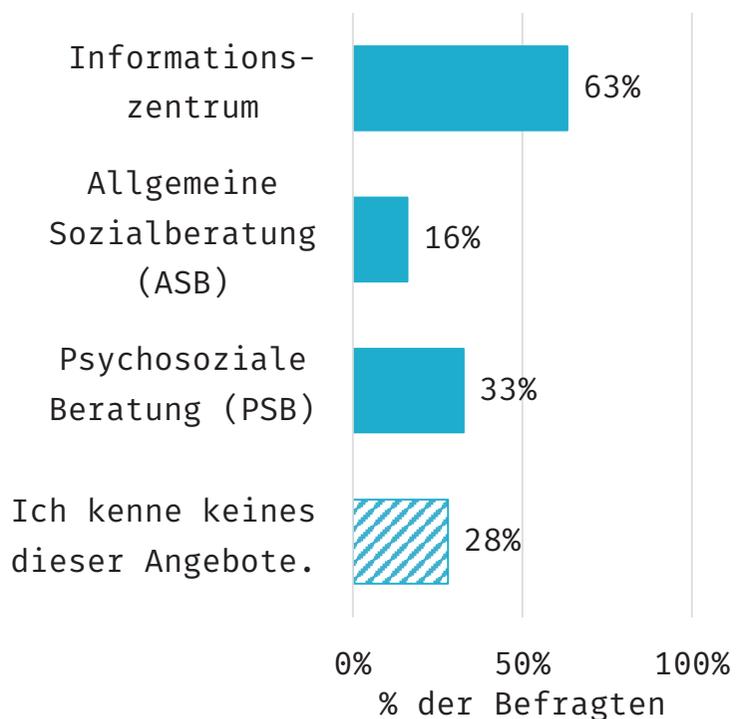
Ergebnisvergleich auf Standortebene



Bekanntheit & Nutzung der Beratungsangebote

Von allen Beratungsangeboten sind die Informationszentren sowohl die am meisten bekannten, als auch die am meisten genutzten Angebote. 28% der Befragten gaben an, bisher keines der Beratungsangebote zu kennen.

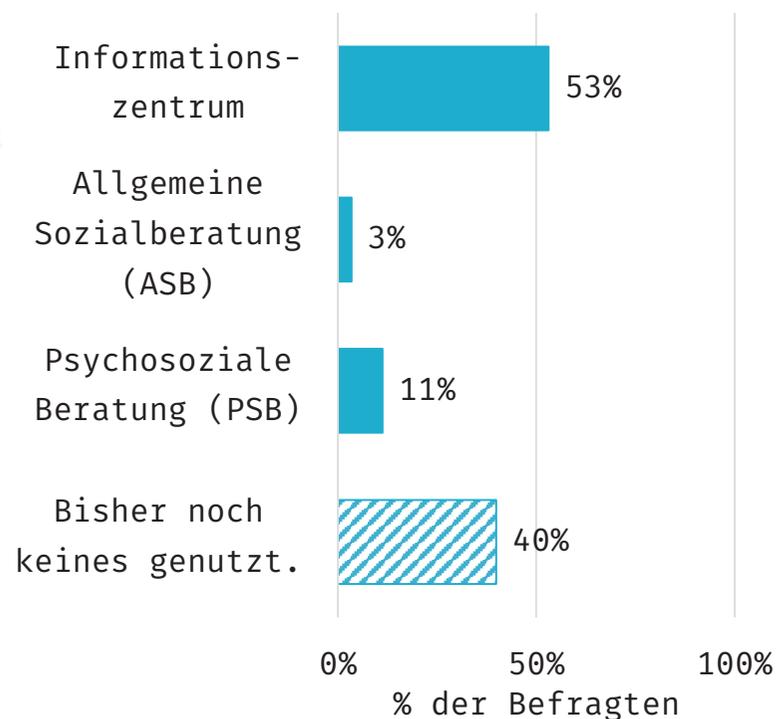
Kennen Sie die folgenden Beratungsangebote?



Mehrfachantworten möglich

n=5.414

Haben Sie schon mind. einmal eines dieser Beratungsangebote genutzt?

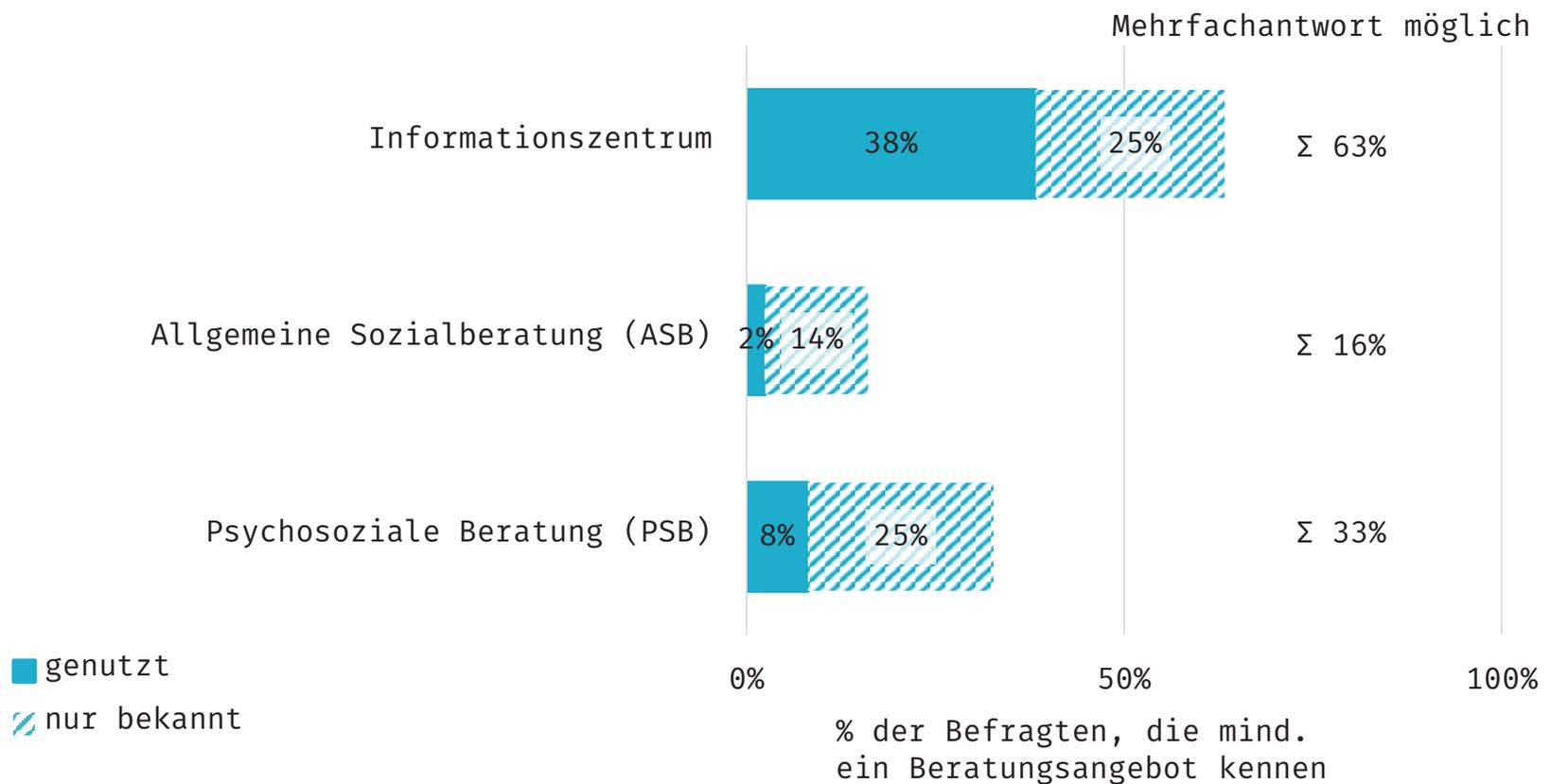


n=3.903

Bekanntheit und Nutzung der Beratungsangebote

Mit 16% ist die Allgemeine Sozialberatung das am wenigsten bekannte Beratungsangebot bei den befragten Studierenden. 2% der Befragten haben diese Art der Beratung schon in Anspruch genommen.

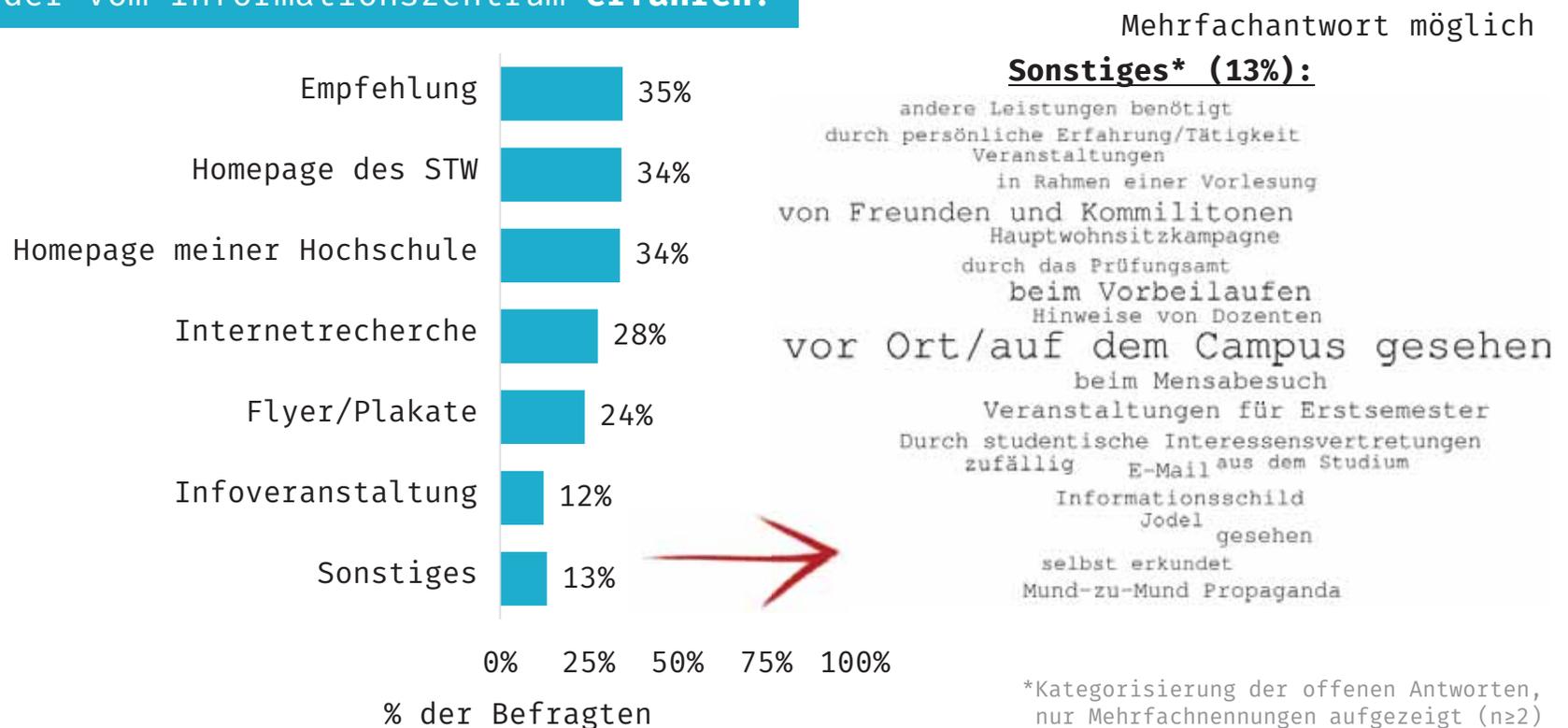
Anteile der **Bekanntheit und Nutzung** der Angebote



Informationswege

Jeweils mehr als ein Drittel der befragten Studierenden kennen die Beratungsangebote durch eine Empfehlung, die Homepage des Studierendenwerks oder die Homepage ihrer Hochschule.

Wie haben Sie vom Beratungsangebot der ASB, PSB oder vom Informationszentrum erfahren?



n=2.323

n=295

Projektziel und Vorgehen

Stichprobenbeschreibung

Ergebnisse der Befragung



Informationszentren

Allgemeine Sozialberatung

Psychosoziale Beratung

Kursprogramm

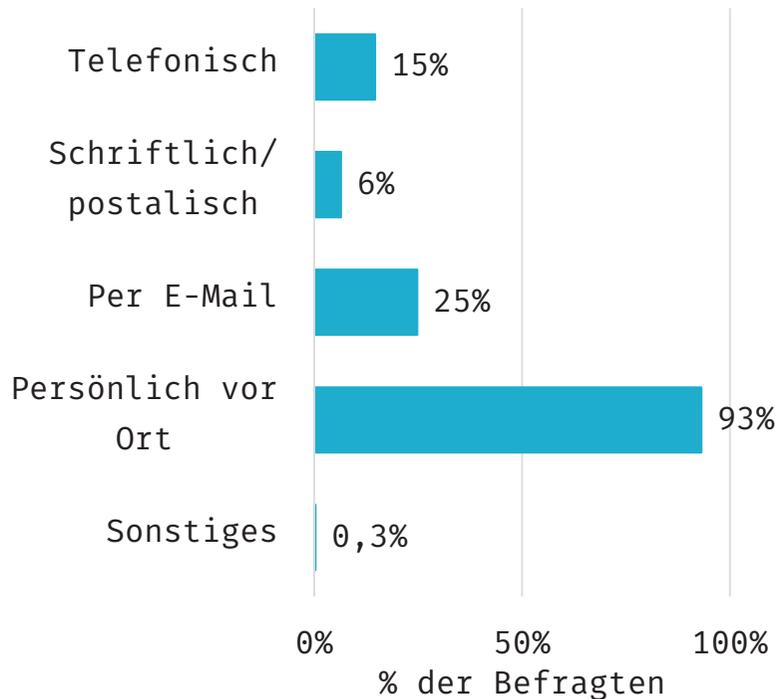
Ergebnisvergleich auf Standortebene



Kontaktart & Kontakthäufigkeit

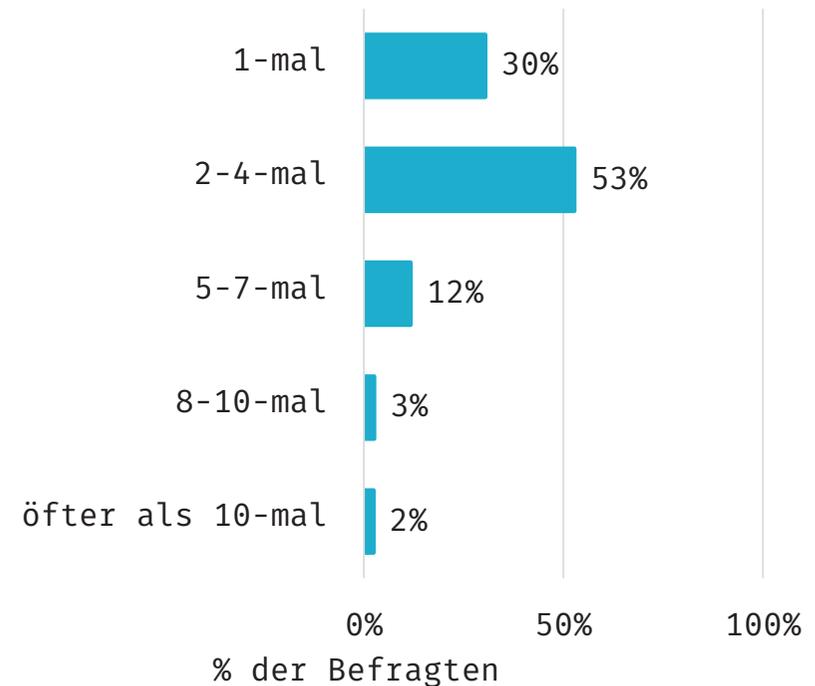
Mit 93% hat die überwiegende Mehrheit der befragten Studierenden die Infozentren persönlich vor Ort besucht. Mehr als die Hälfte hatten 2-4-mal Kontakt mit ihrem Infozentrum.

In welcher Form hatten Sie bereits Kontakt mit einem Infozentrum?



Mehrfachantworten möglich n=2.072

Wie oft hatten Sie bisher mit einem Infozentrum Kontakt?

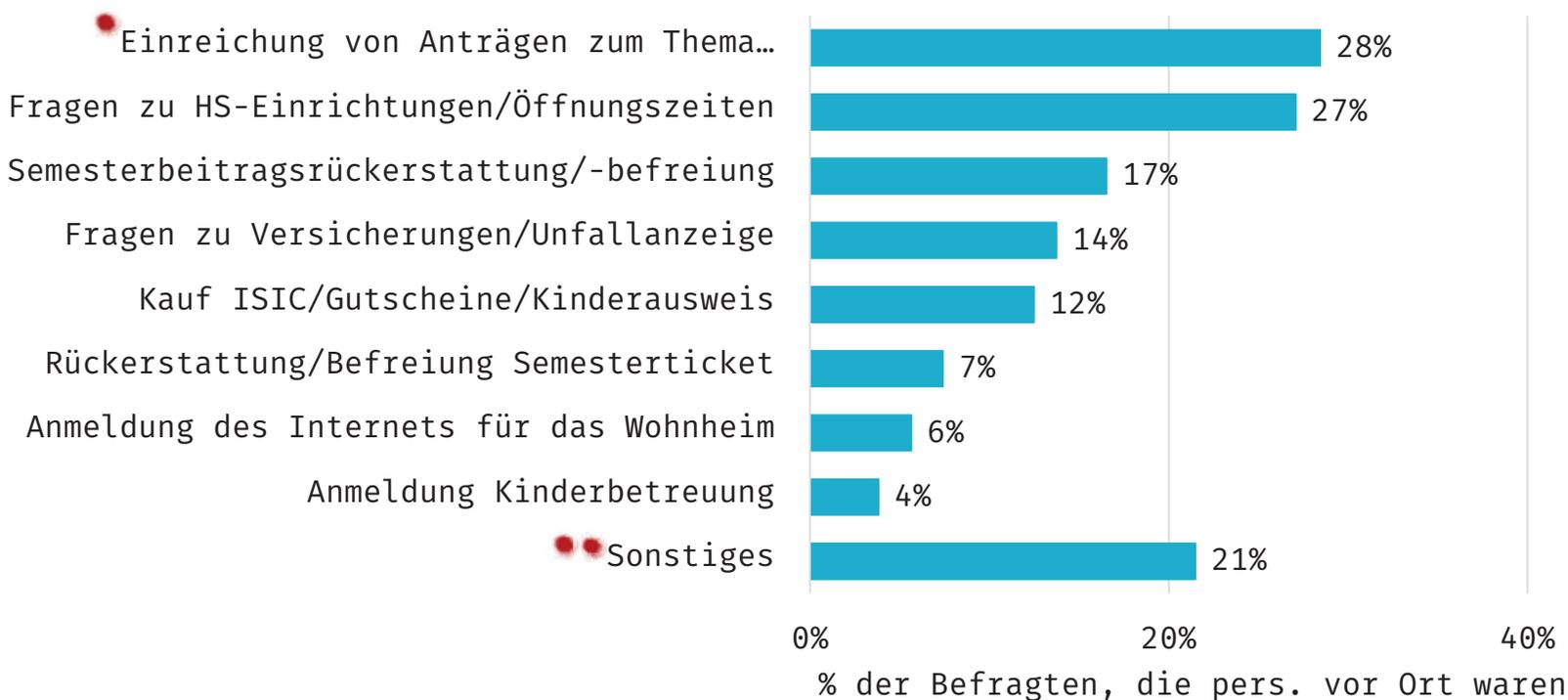


n=2.069

Themen beim Besuch im Informationszentrum

28% der Befragten haben die Informationszentren genutzt, um Anträge einzureichen und 27%, um Fragen rund um die Hochschuleinrichtungen zu klären.

Mit welchem Thema bzw. welchen Themen haben Sie das Informationszentrum aufgesucht?



Mehrfachantworten möglich

n=1.754

Einreichung von Anträgen zum Thema...

Bei den eingereichten Anträgen handelte es sich meistens um die Beantragung der Hauptwohnsitzprämie bei Zuzug in die jeweilige Studienstadt, sowie um Anträge zum Erhalt von BAföG.

Einreichung von Anträgen zum Thema ... (28%):*



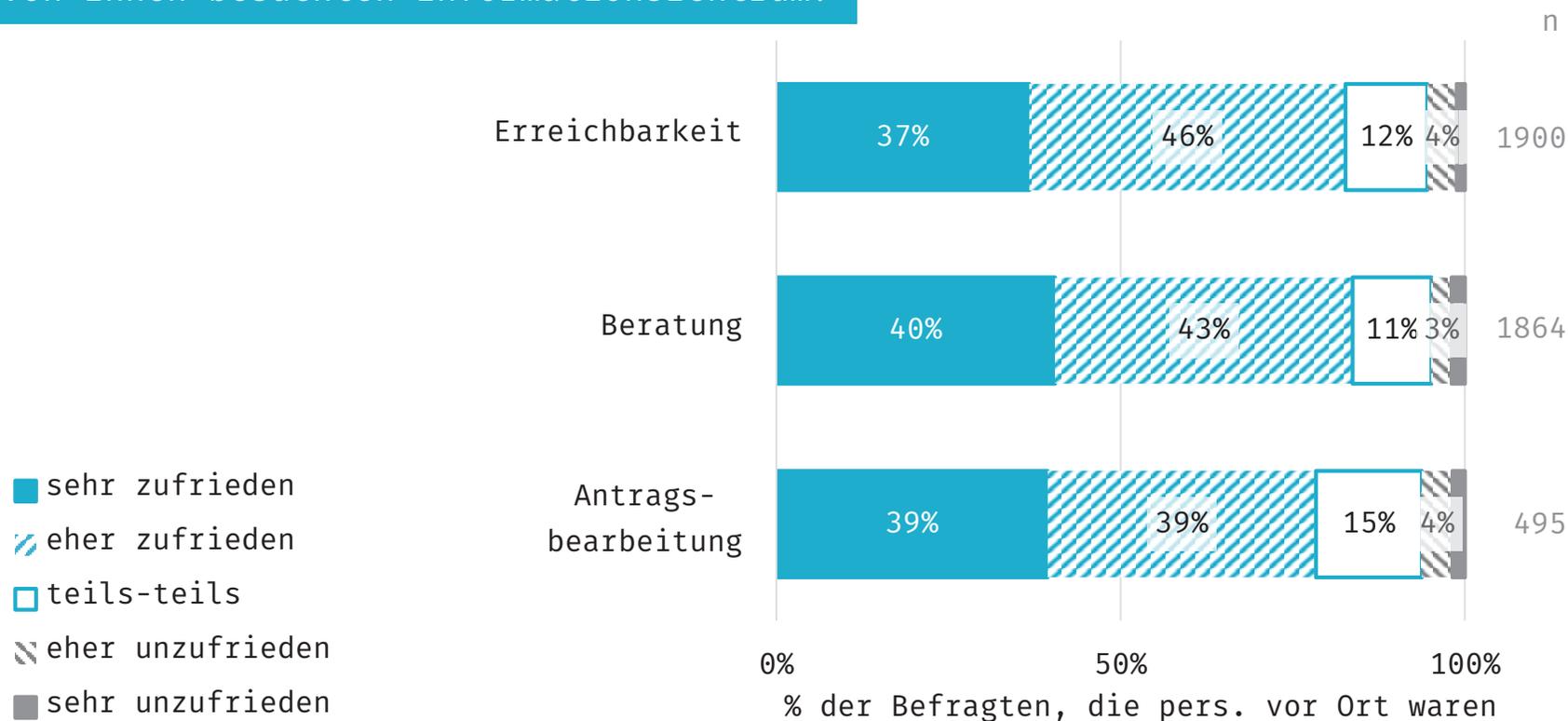
*Kategorisierung der offenen Antworten, nur Mehrfachnennungen aufgezeigt (n≥2)

n=486

Gesamtzufriedenheit mit Informationszentren

Jeweils mehr als ein Drittel der befragten Besucher der Infozentren sind mit der Erreichbarkeit, der Beratung und der Antragsbearbeitung dort sehr zufrieden. Knapp am besten bewertet wurde die Beratungsleistung.

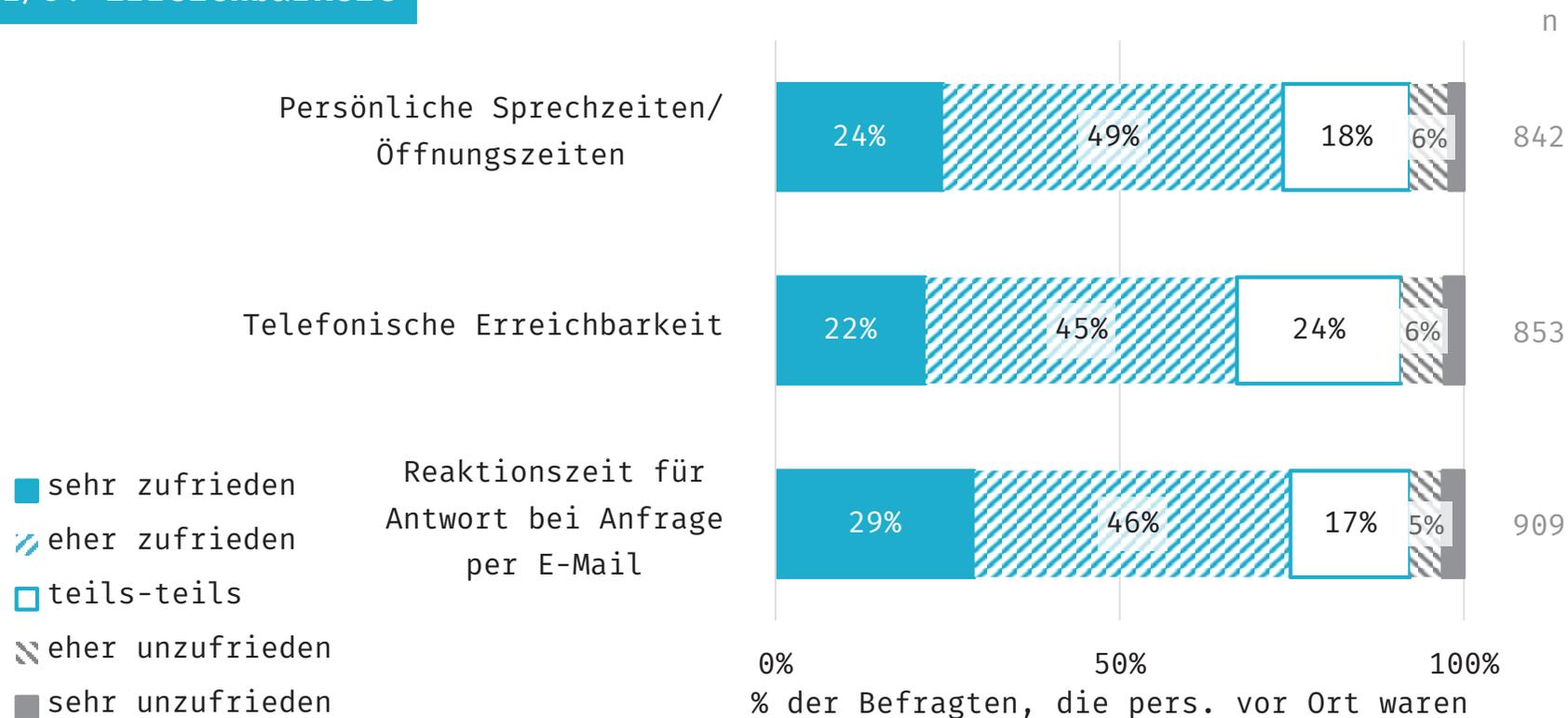
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den folgenden Aspekten bei dem von Ihnen besuchten Informationszentrum?



Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit

Im Bereich der Erreichbarkeit der Infozentren wurde die Reaktionszeit für Antworten bei Anfragen per E-Mail als am Besten bewertet, da 29% der Befragten damit sehr zufrieden waren.

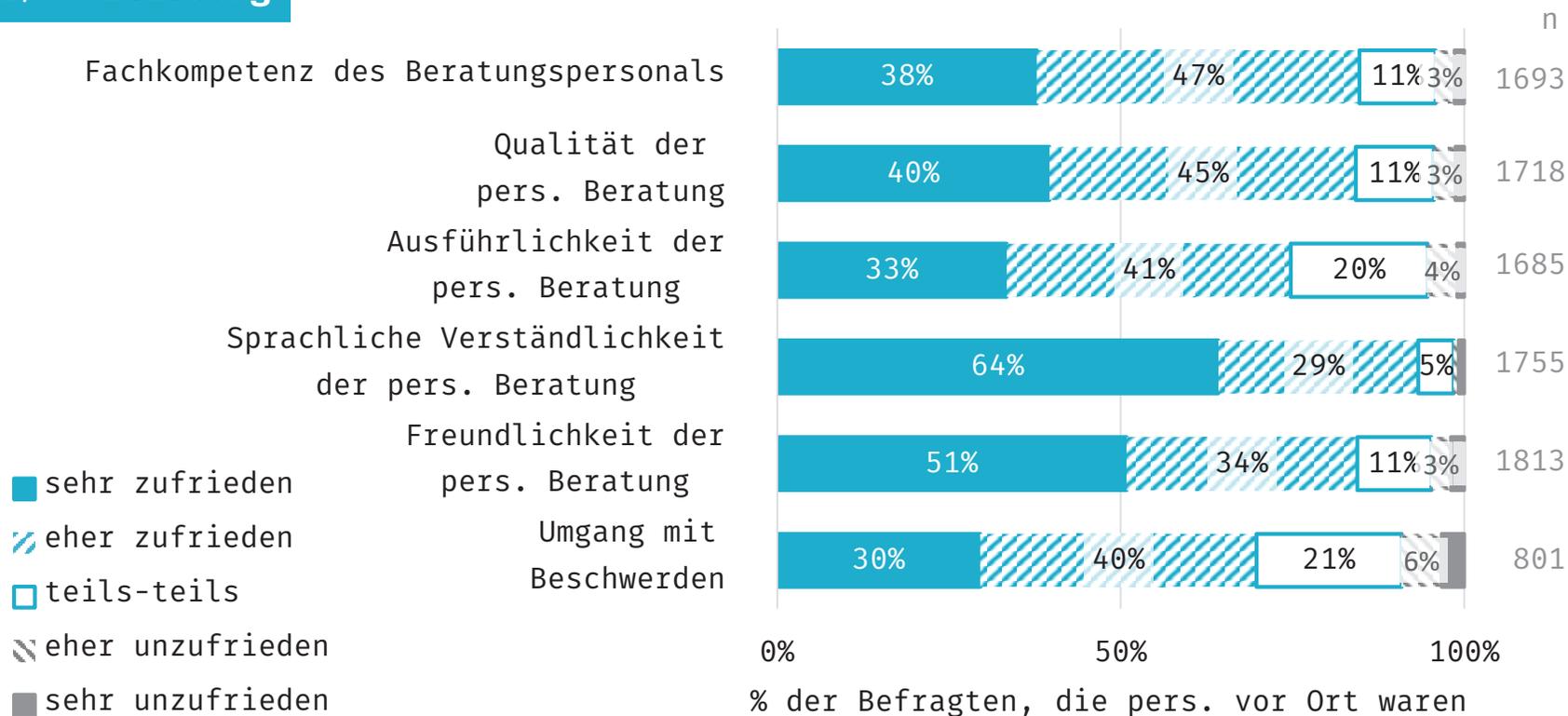
Zufriedenheit mit den folgenden Aspekten
1/3: Erreichbarkeit



Zufriedenheit mit der Beratung

Im Bereich der Beratung sind die Befragten am meisten mit der sprachlichen Verständlichkeit (64%) und mit der Freundlichkeit (51%) zufrieden.

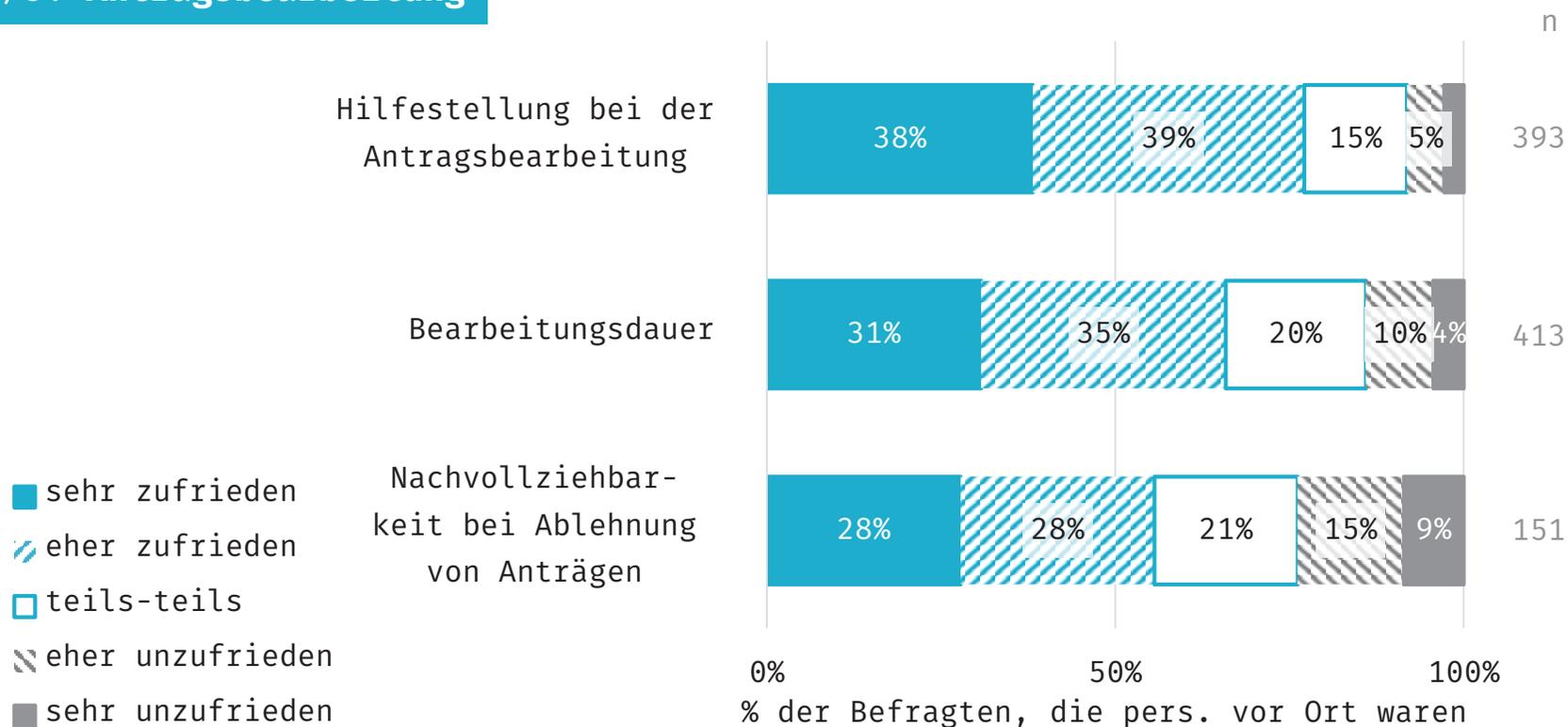
Zufriedenheit mit den folgenden Aspekten 2/3: Beratung



Zufriedenheit mit der Antragsbearbeitung

Der am besten bewertete Aspekt der Antragsbearbeitung ist mit 38% die geleistete Hilfestellung bei der Antragsbearbeitung.

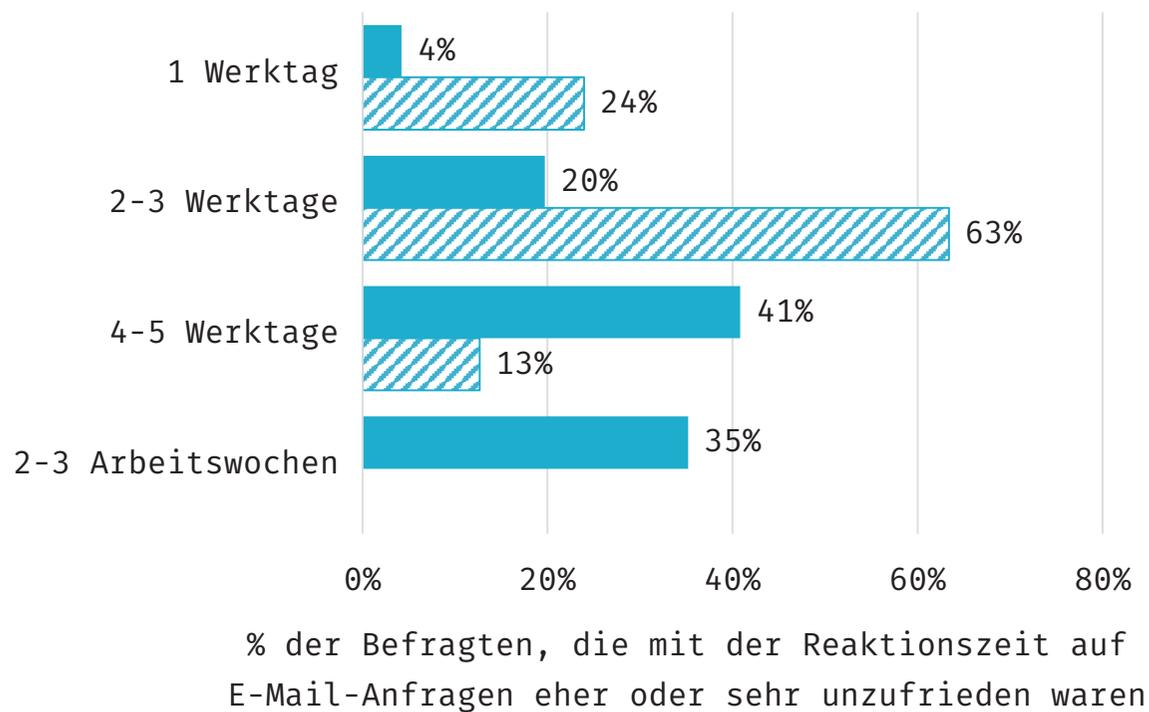
Zufriedenheit mit den folgenden Aspekten
3/3: Antragsbearbeitung



Reaktionszeit bei E-Mail-Anfragen

Bei 63% der eher oder sehr mit der Bearbeitung von Anfragen per E-Mail unzufriedenen Befragten hat diese 4-5 Werktage gedauert. Die mehrheitlich gewünschte Reaktionszeit beträgt 2-3 Werktage.

Bearbeitungsdauer von E-Mail-Anfragen



■ Tatsächliche Reaktionszeit
▨ Gewünschte Reaktionszeit

% der Befragten, die mit der Reaktionszeit auf E-Mail-Anfragen eher oder sehr unzufrieden waren

n=71

Projektziel und Vorgehen

Stichprobenbeschreibung

Ergebnisse der Befragung

Informationszentren

▶ Allgemeine Sozialberatung

Psychosoziale Beratung

Kursprogramm

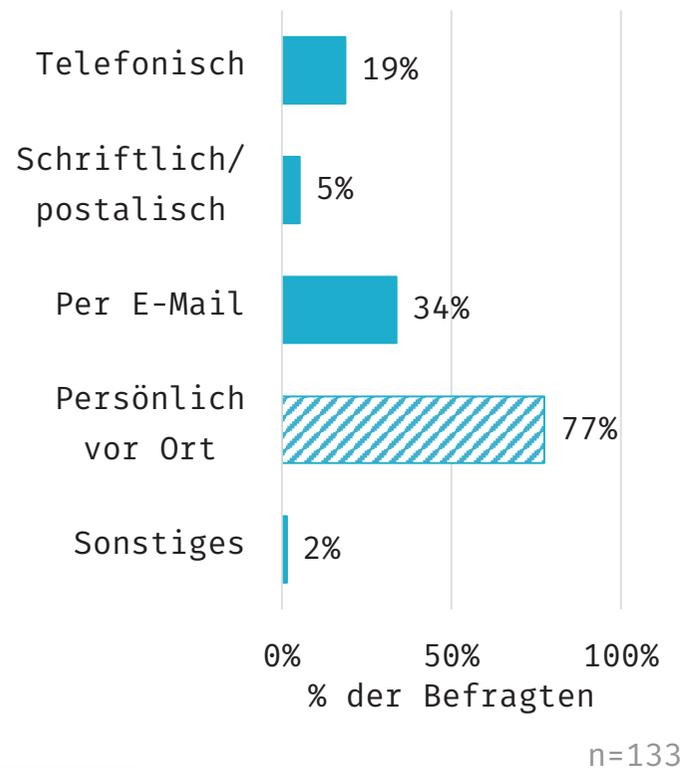
Ergebnisvergleich auf Standortebene



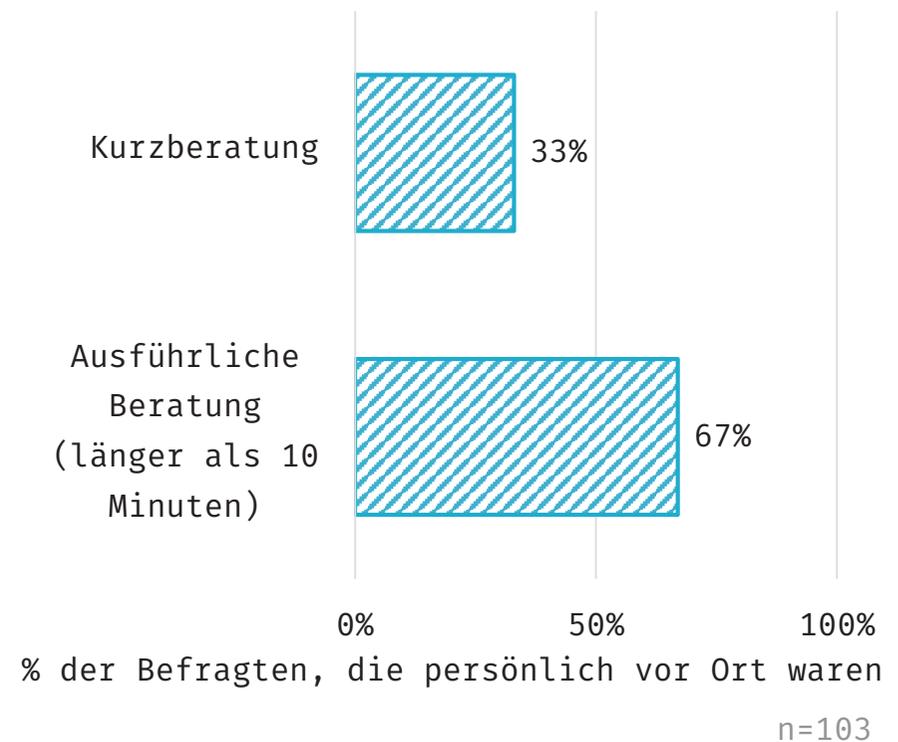
Kontaktform & Art der Beratung

Über drei Viertel der Befragten waren schon einmal persönlich in einer Beratungsstelle der ASB vor Ort, und von diesen haben etwa ein Drittel die Möglichkeit der ausführlichen Beratung in Anspruch genommen.

Kontaktformen mit der ASB



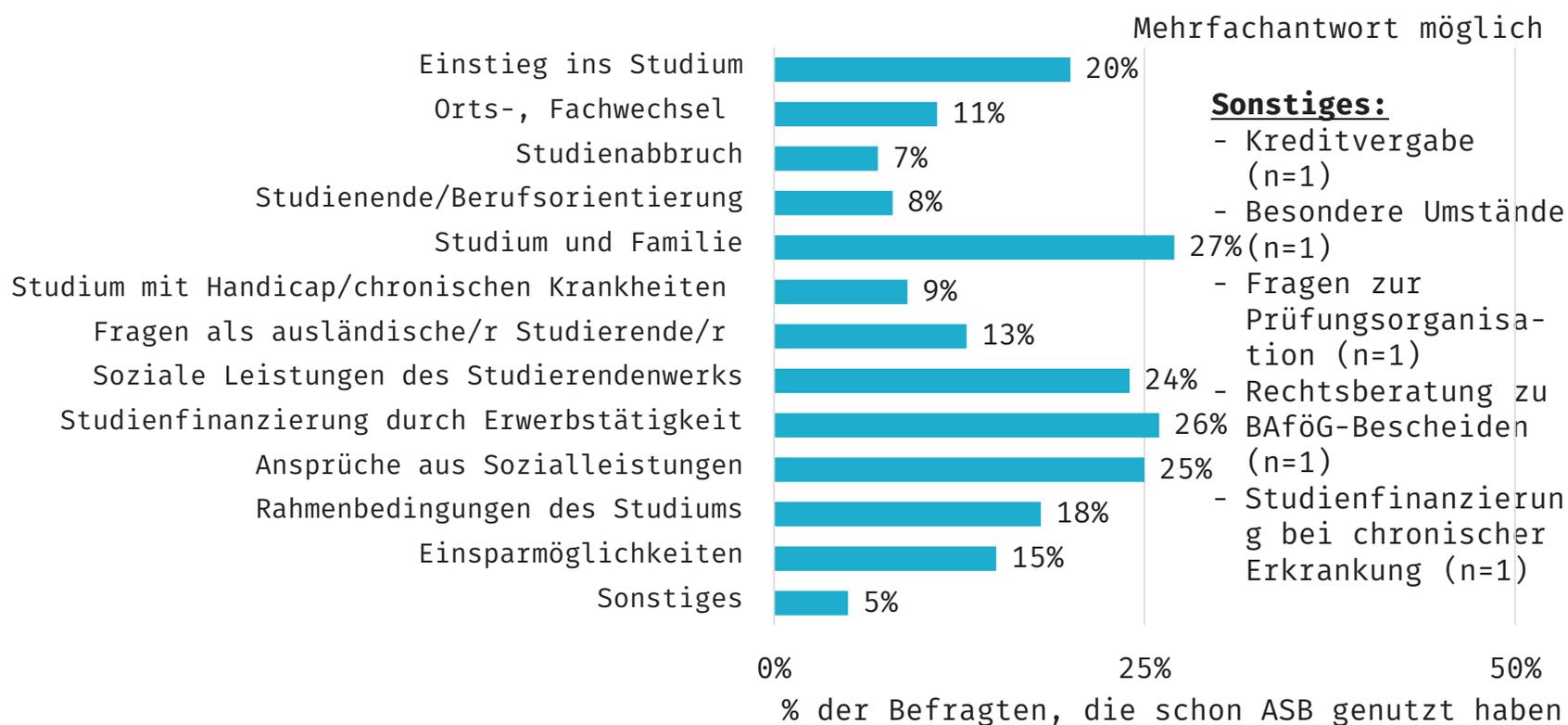
Art der Beratung beim letzten Besuch in der ASB



Gründe für die Kontaktaufnahme

Die häufigsten Themen, mit denen die Befragten die Allgemeine Sozialberatung kontaktiert haben, betreffen Studium und Familie sowie die Studienfinanzierung durch Erwerbstätigkeit.

Warum haben Sie die Allgemeine Sozialberatung kontaktiert?

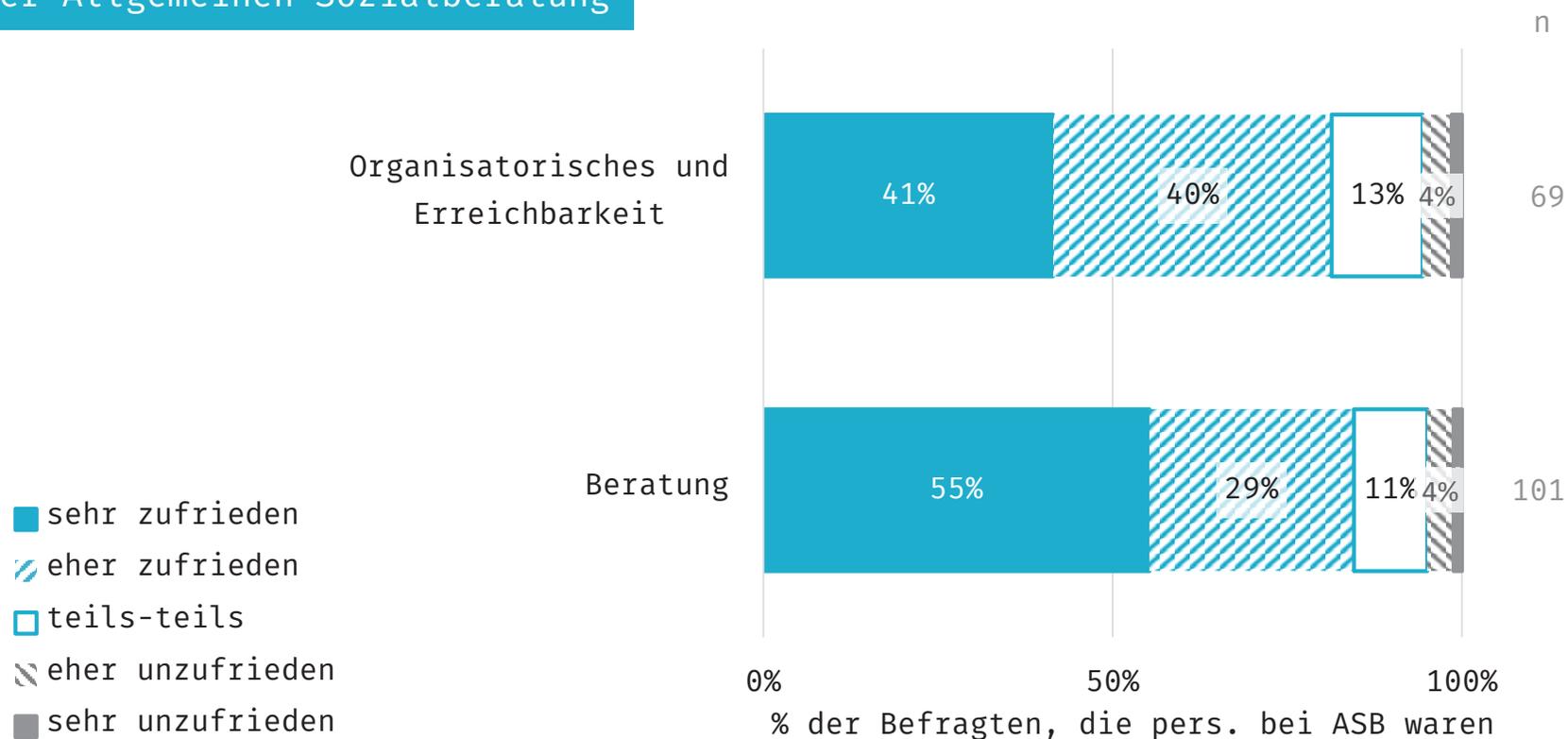


n=131

Gesamtzufriedenheit mit der ASB

Insgesamt sind 81% der befragten Studierenden mit Organisatorischem und der Erreichbarkeit der Allgemeinen Sozialberatung und 84% mit der Beratungsleistung sehr oder eher zufrieden.

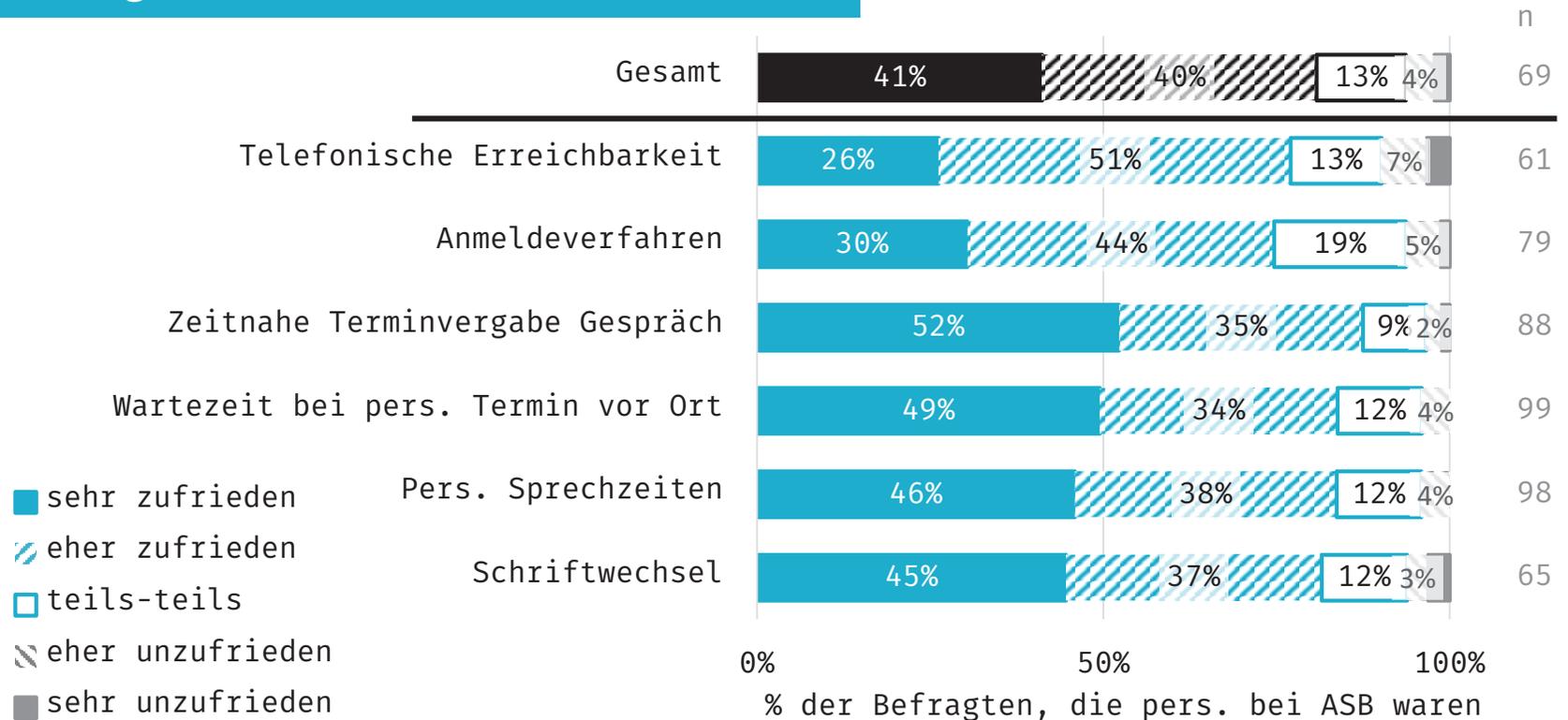
Gesamtzufriedenheit mit den folgenden Aspekten der Allgemeinen Sozialberatung



Zufriedenheit mit Organisatorischem & Erreichbarkeit

Mit der zeitnahen Terminvergabe für ein persönliches Gespräch sind 52% der Befragten sehr zufrieden, mit der telefonischen Erreichbarkeit hingegen 26%

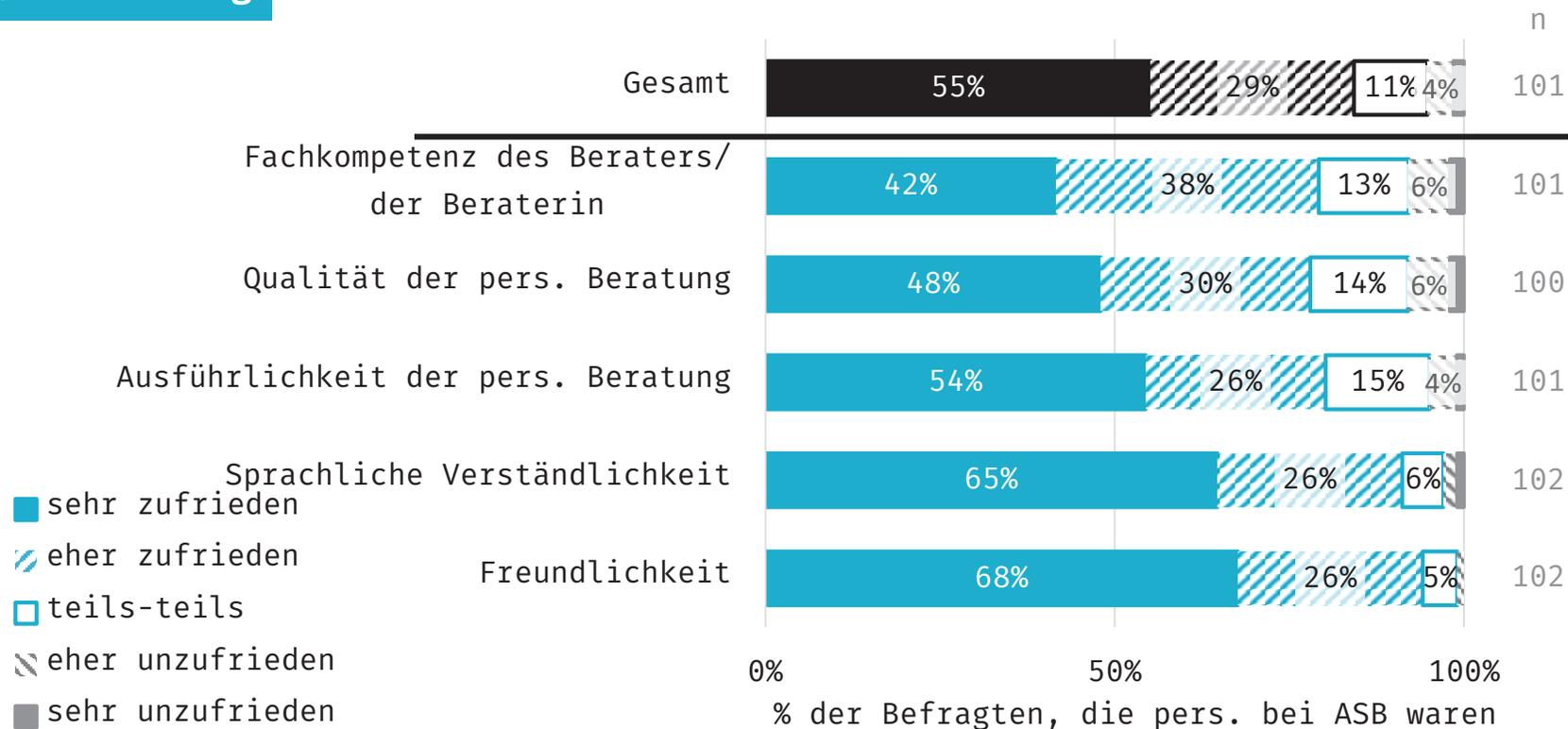
Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten der ASB?
1/2: Organisatorisches und Erreichbarkeit



Zufriedenheit mit der Beratung

Im Bereich der Beratung wird die Freundlichkeit des Beraters bzw. der Beraterin in der persönlichen Beratung von 94% der Befragten mit sehr oder eher zufrieden am besten bewertet.

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten der ASB?
2/2: Beratung



Projektziel und Vorgehen

Stichprobenbeschreibung

Ergebnisse der Befragung

Informationszentren

Allgemeine Sozialberatung

▶ Psychosoziale Beratung

Kursprogramm

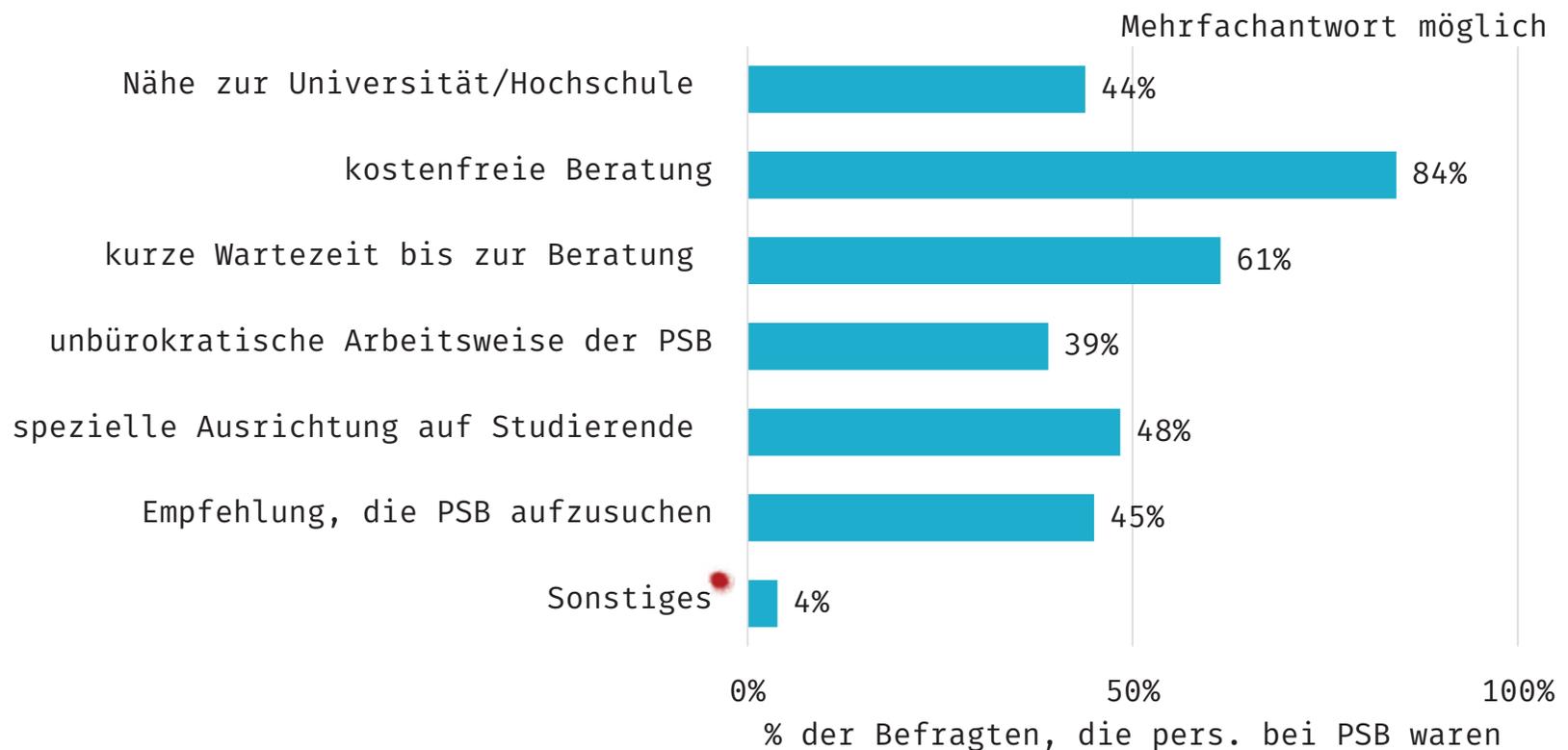
Ergebnisvergleich auf Standortebene



Kontaktaufnahme mit der PSB

Die Hauptgründe, sich an die Psychosoziale Beratung des Studierendenwerks Thüringen zu wenden, sind bei 84% der Befragten die Kostenfreiheit, sowie bei 61% die kurze Wartezeit bis zur Beratung.

Was hat Sie dazu bewogen, sich mit diesen Anliegen an die PSB zu wenden?

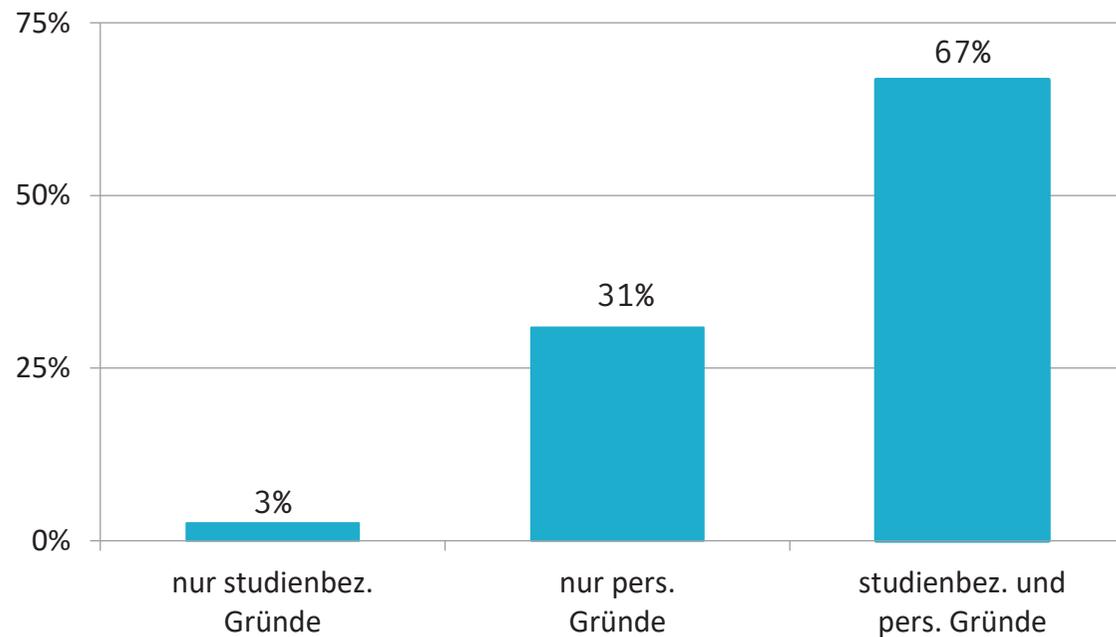


n=438

Verteilung studienbezogener und persönlicher Gründe

67% der Befragten, welche die PSB schon genutzt haben, haben sowohl einen oder mehrere studienbezogene als auch persönliche Gründe für die Kontaktaufnahme mit der PSB angegeben.

Studienbezogene und persönliche Gründe

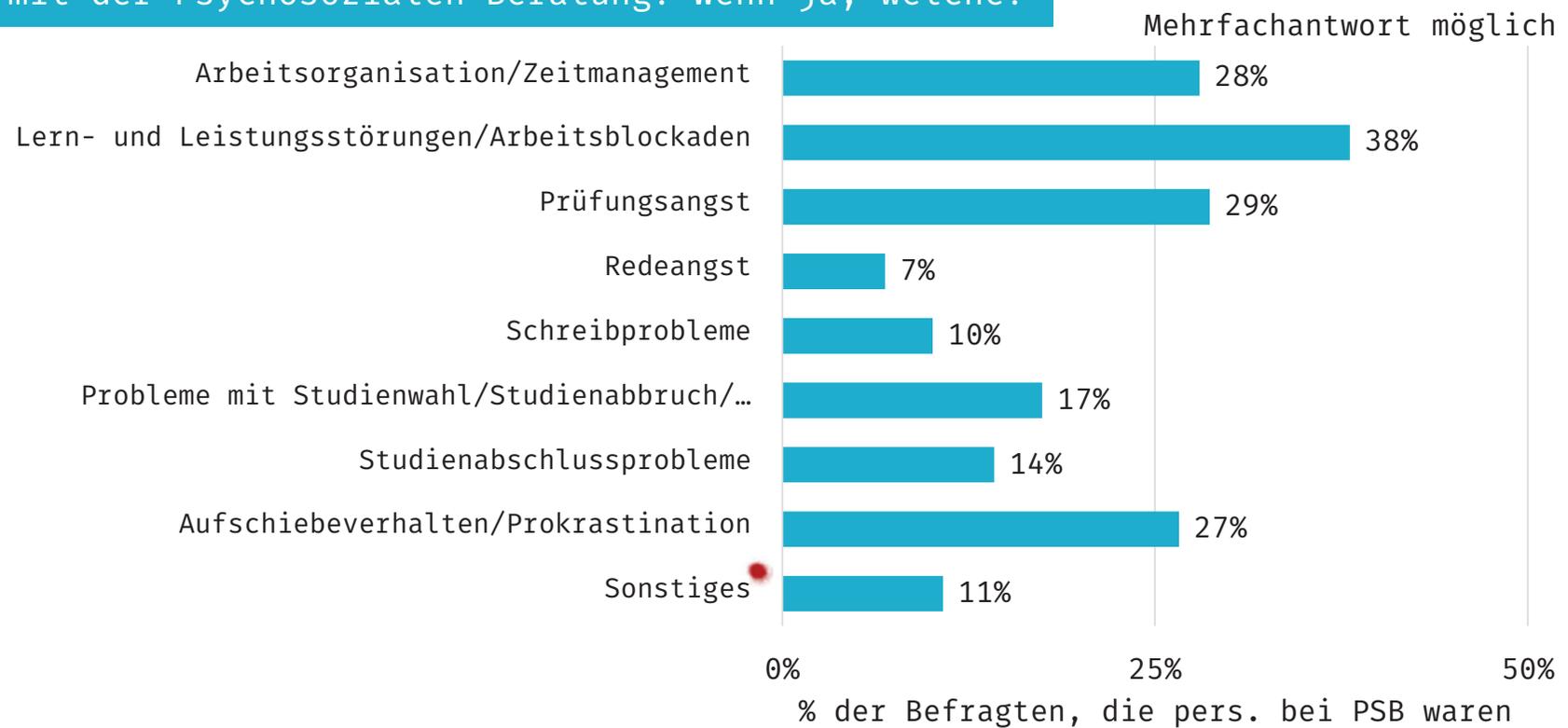


n=437

Studienbezogene Gründe 1/2

Lern- und Leistungsstörungen bzw. Arbeitsblockaden waren für die Mehrheit der befragten Studierenden (38%) ein Grund, die Psychosoziale Beratung zu kontaktieren.

Gab es **studienbezogene Gründe** für die Kontaktaufnahme mit der Psychosozialen Beratung? Wenn ja, welche?



n=436

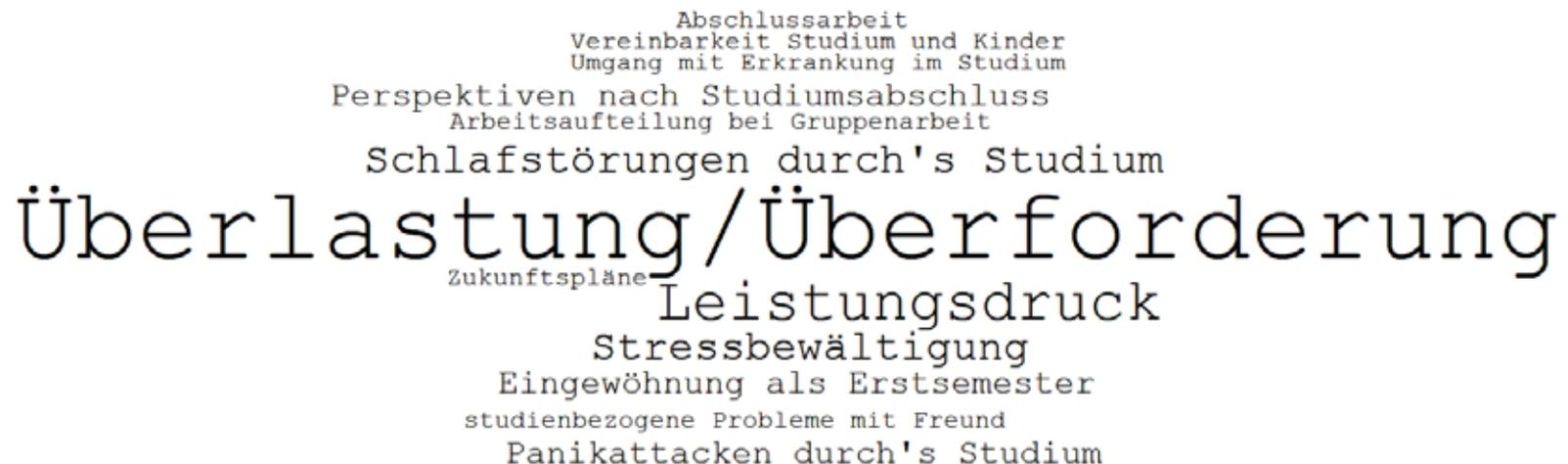
Studienbezogene Gründe 2/2

Weitere studienbezogene Gründe für die Kontaktaufnahme mit der PSB waren vor allem Überlastung und Überforderung sowie Leistungsdruck im Studium.

Studienbezogene Gründe für die Kontaktaufnahme mit der PSB

• Sonstiges

Kategorisierung der offenen Nennungen

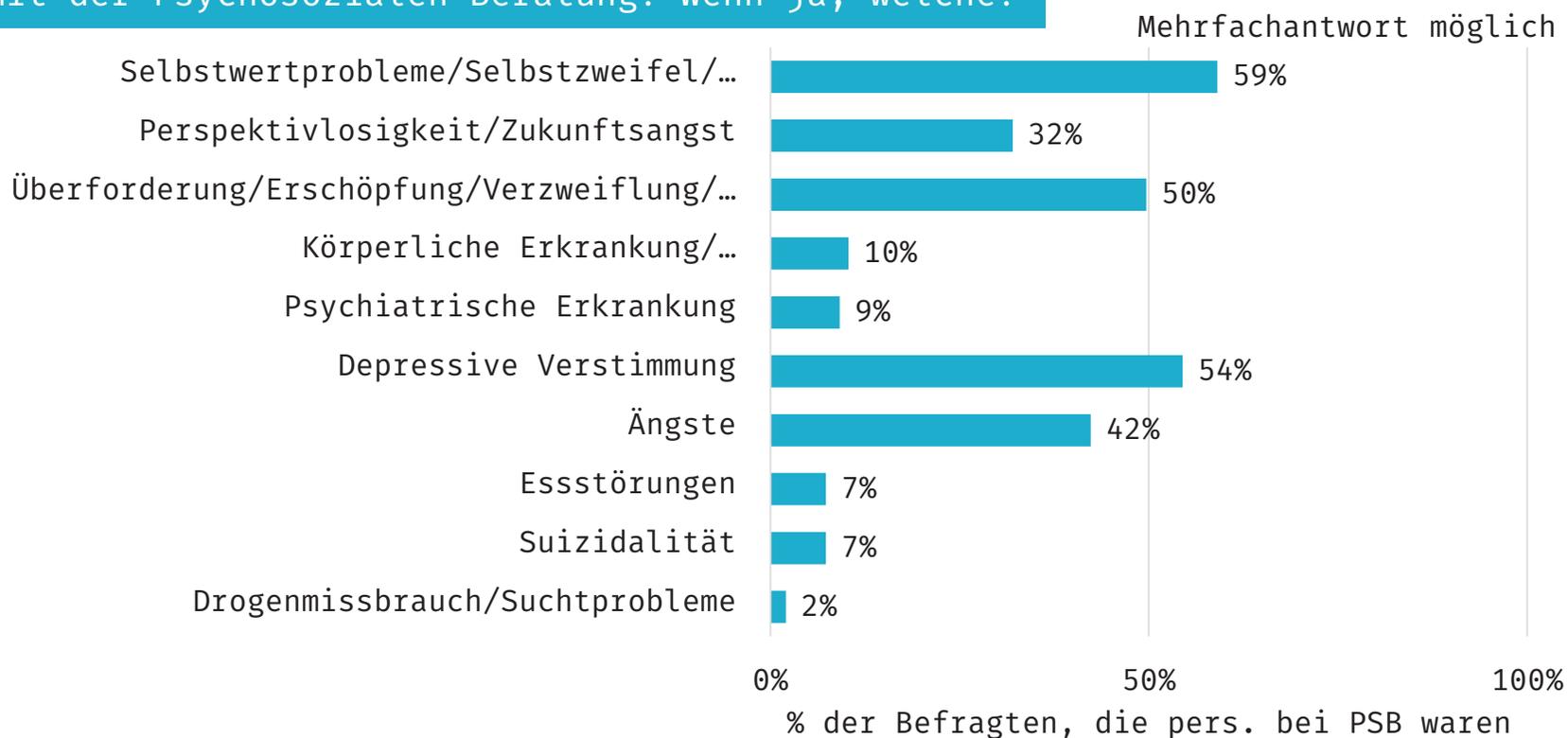


n=47

Persönliche Gründe 1/2

Die am häufigsten genannten persönlichen Gründe für die Kontaktaufnahme mit der PSB sind mit 59% „Selbstwertprobleme/Selbstzweifel/Identitätskrise“ sowie mit 54% „Depressive Verstimmungen“.

Gab es **persönliche Gründe** für die Kontaktaufnahme mit der Psychosozialen Beratung? Wenn ja, welche?

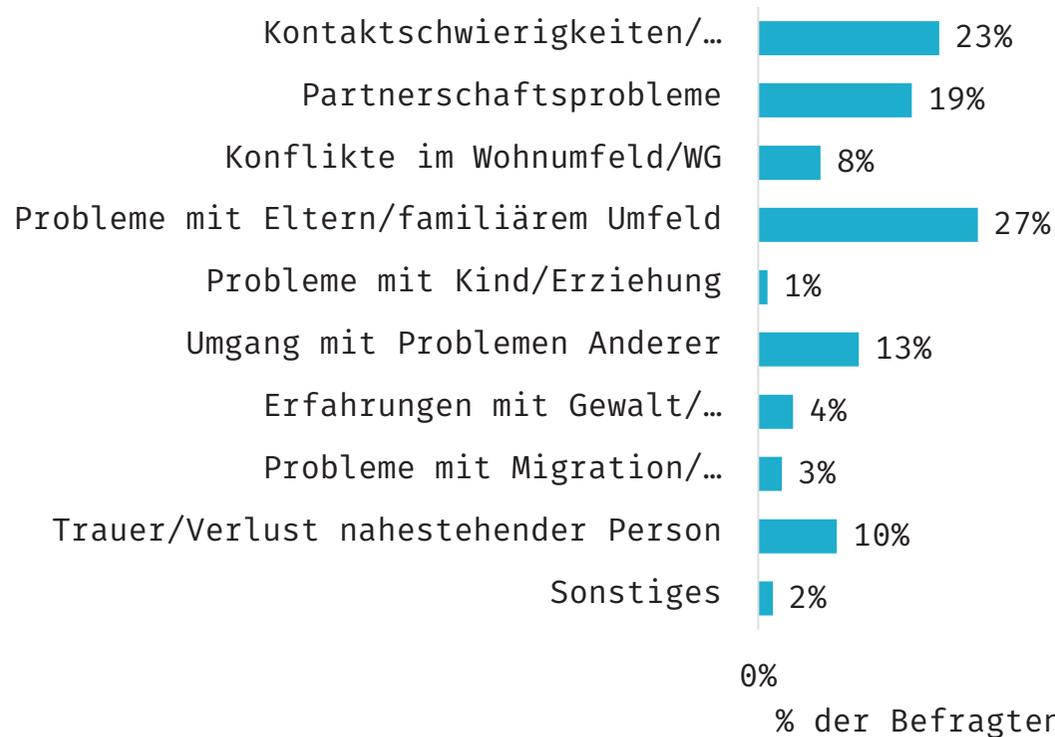


n=437

Persönliche Gründe 2/2

Probleme mit den Eltern oder dem familiären Umfeld nannten 27% der Befragten als Grund, sich an die PSB zu wenden.

Gab es **persönliche Gründe** für die Kontaktaufnahme mit der Psychosozialen Beratung? Wenn ja, welche?



Mehrfachantwort möglich

Sonstiges:

- Probleme mit Kommilitonen/Dozenten (n=2)
- Schwangerschaft (n=1)
- Wut (n=1)
- Stalking (n=1)
- Juristische Problematik (n=1)
- Depression (n=1)
- Schlafprobleme (n=1)

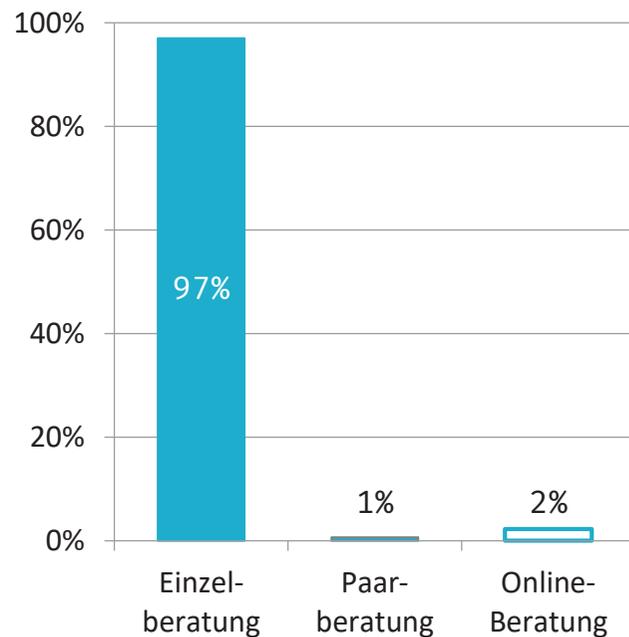
n=437

Art & Anzahl persönlicher Gespräche

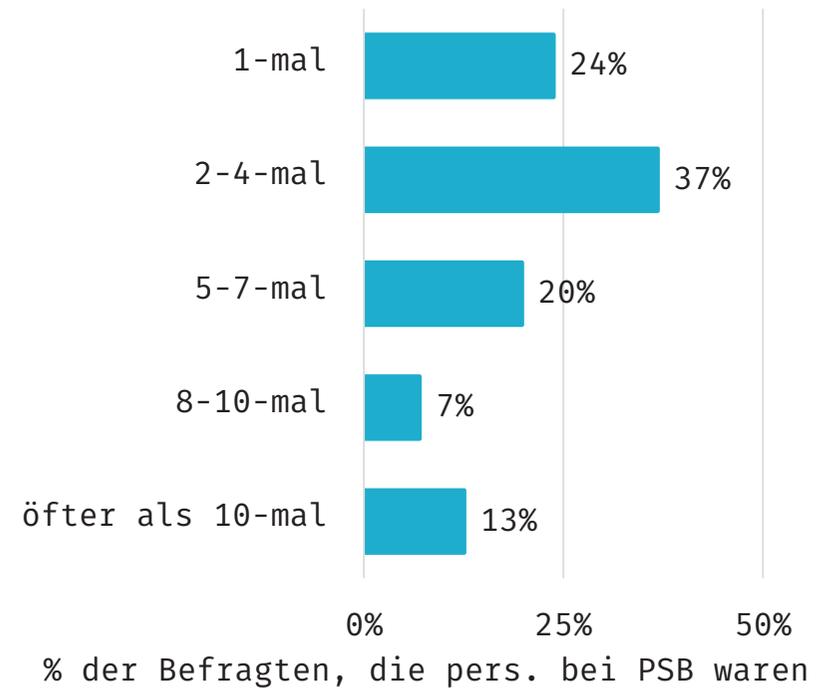
97% der Befragten haben überwiegend die Einzelberatung der Psychosozialen Beratung genutzt. Die meisten Befragten haben die persönliche Beratung 2-4-mal in Anspruch genommen.

Welches Angebot der Beratungsstelle haben Sie überwiegend genutzt?

Wie oft waren Sie zu persönlichen Gesprächen in der Beratungsstelle?



n=440

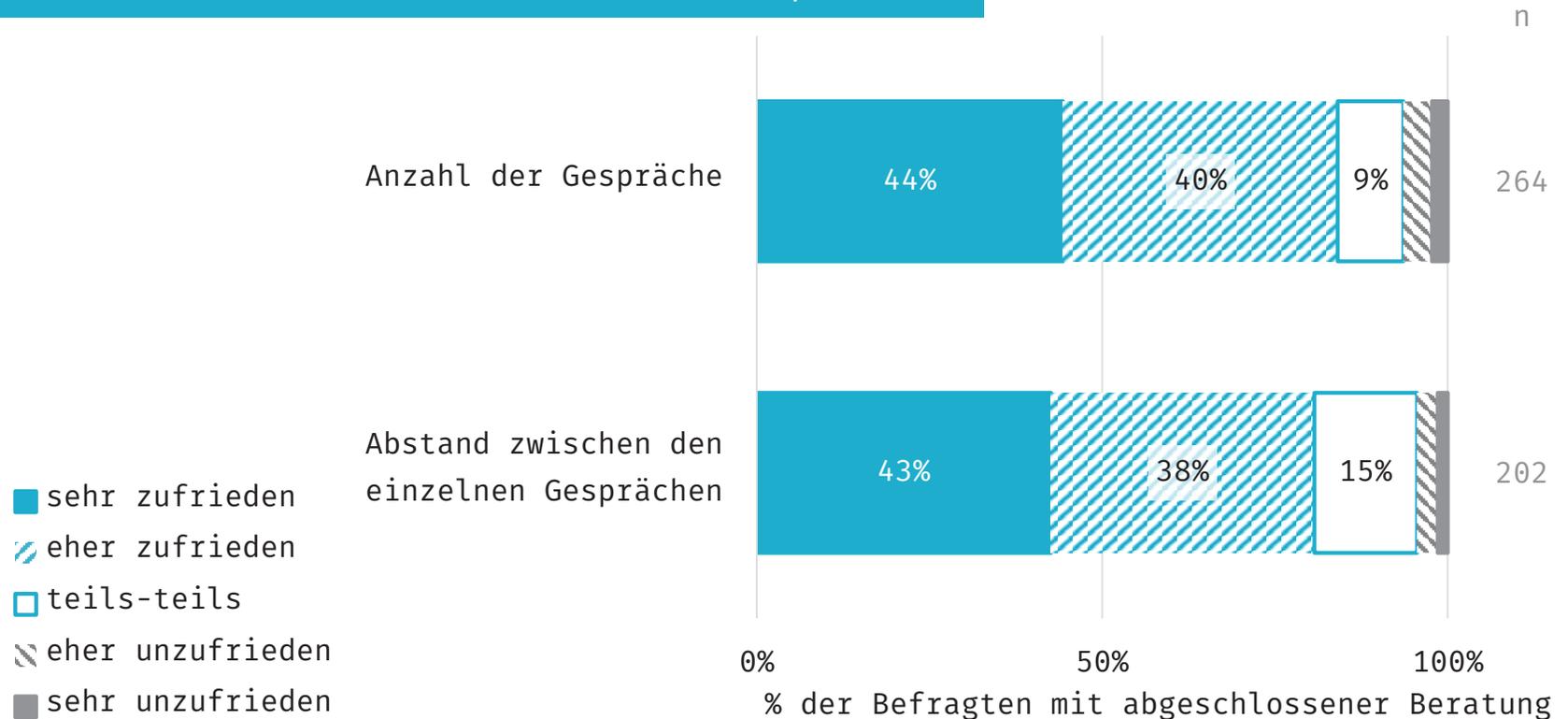


n=429

Zufriedenheit mit Anzahl & Abstand zwischen Gesprächen

Sowohl mit der Anzahl der Gespräche als auch mit dem Abstand zwischen den einzelnen Gesprächen sind 84% bzw. 81% der Befragten mit abgeschlossener Psychosozialer Beratung sehr oder eher zufrieden.

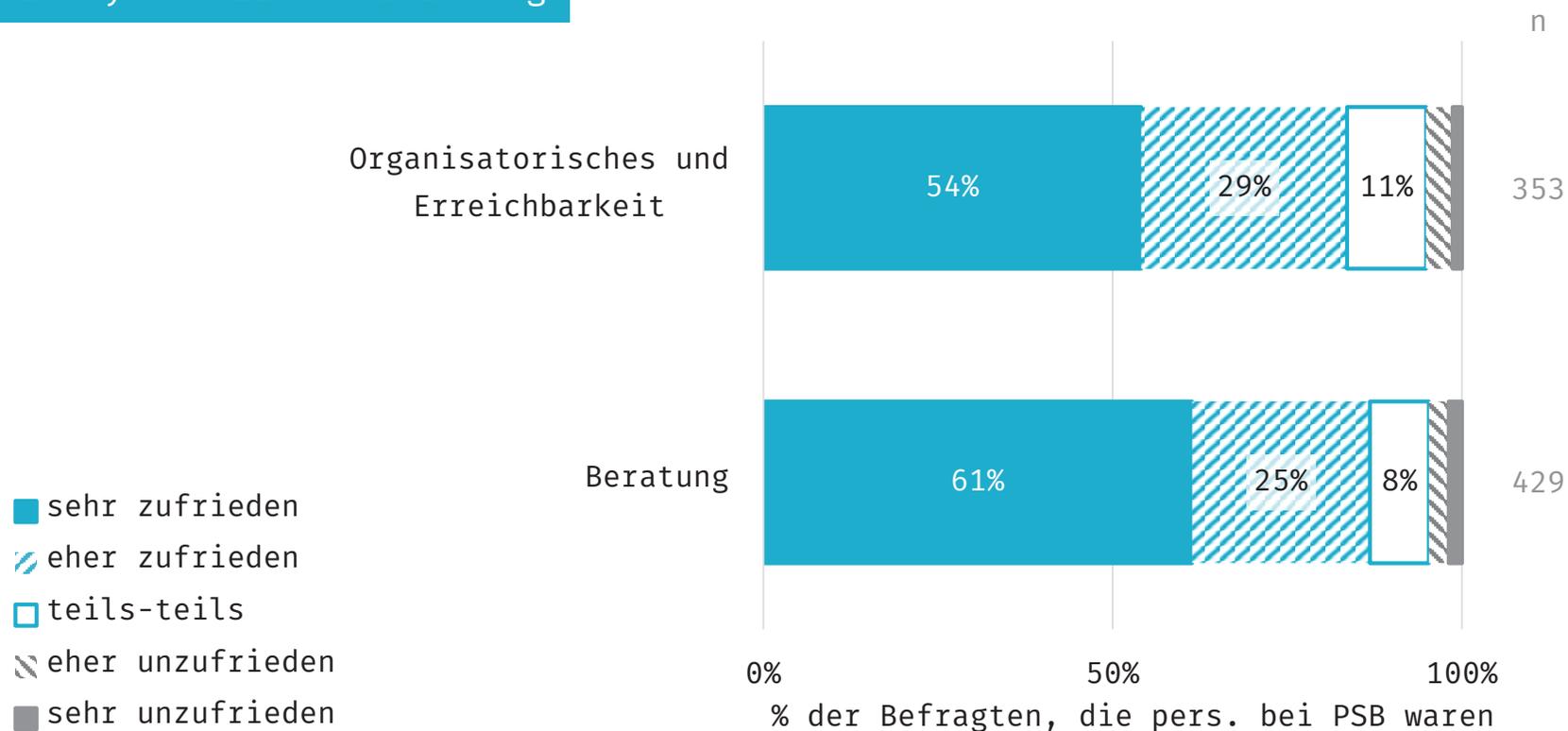
Wie zufrieden waren Sie mit der Anzahl der Gespräche in der Beratungsstelle und dem Abstand zwischen den Gesprächen?



Gesamtzufriedenheit mit der PSB

Insgesamt sind 83% der befragten Studierenden mit Organisatorischem und der Erreichbarkeit der Psychosozialen Beratung, und 86% mit der Beratungsleistung sehr oder eher zufrieden.

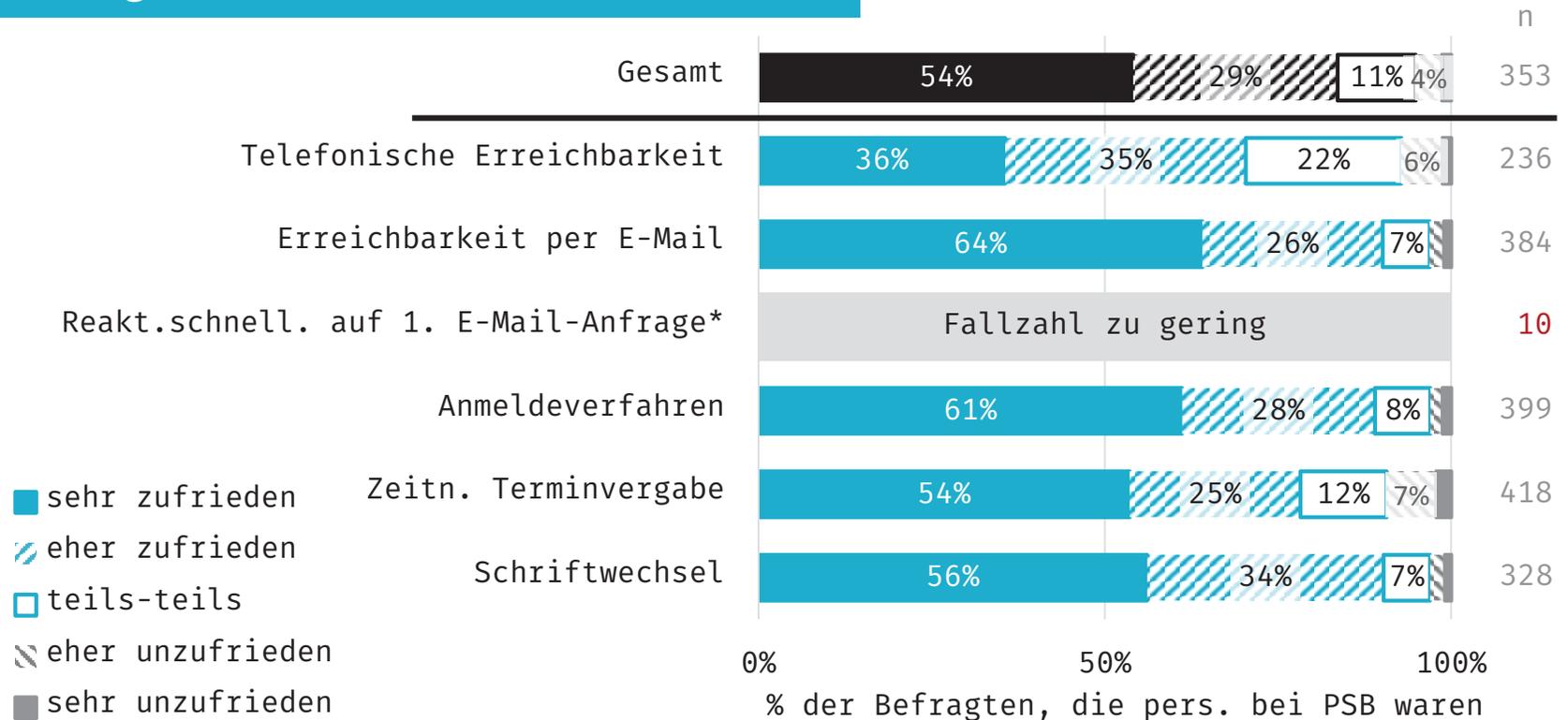
Gesamtzufriedenheit mit den folgenden Aspekten der Psychosozialen Beratung



Zufriedenheit mit Organisatorischem & Erreichbarkeit

Mit der Erreichbarkeit der PSB per E-Mail sind 64% der Befragten sehr zufrieden, mit der telefonischen Erreichbarkeit hingegen nur 36%.

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten der PSB?
1/2: Organisatorisches und Erreichbarkeit

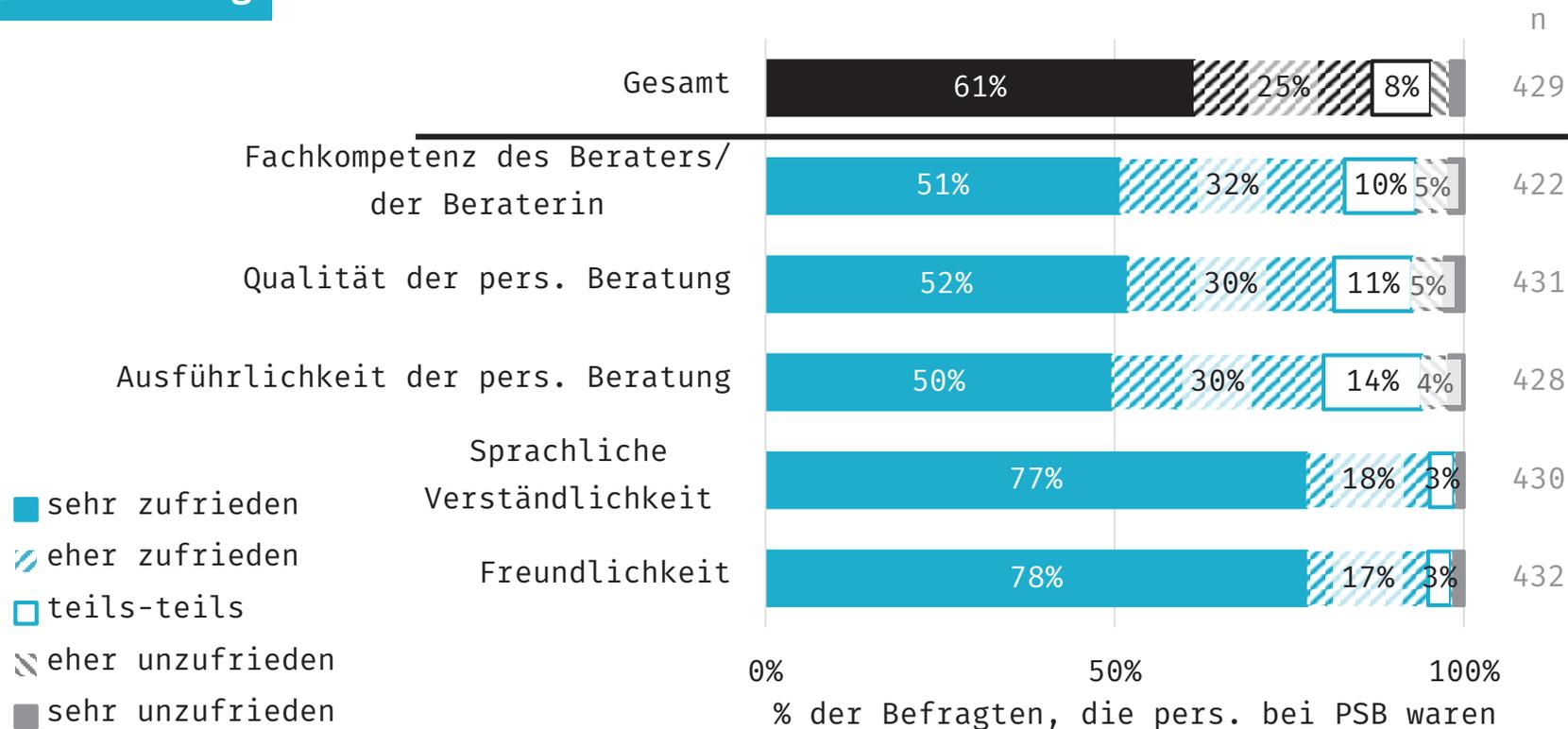


*Aufgrund geringer Fallzahlen wird die Leistung „Erreichbarkeit per E-Mail“ nicht dargestellt

Zufriedenheit mit der Beratung

Vor allem mit der sprachlichen Verständlichkeit und der Freundlichkeit in der persönlichen Beratung sind die Befragten mit 77% bzw. 78% sehr zufrieden.

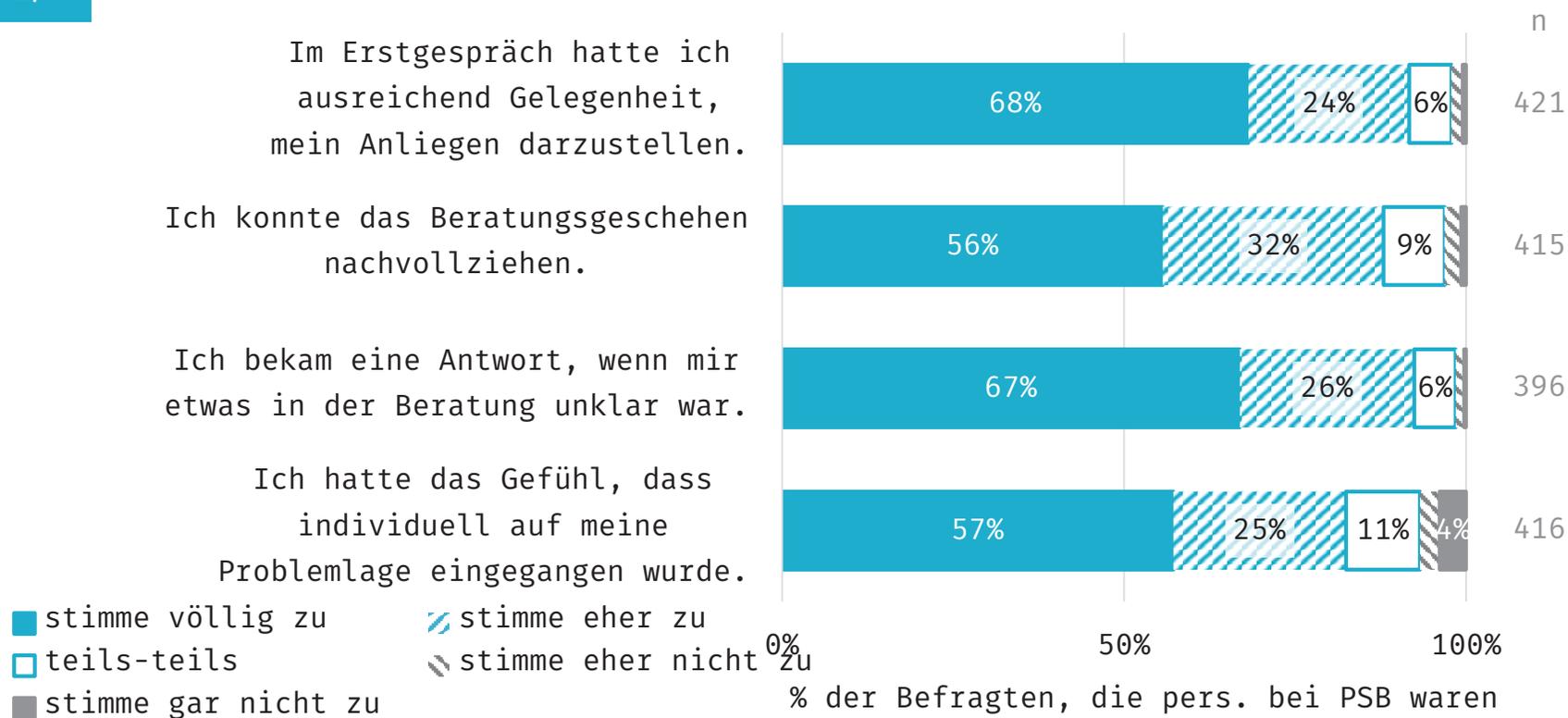
Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten der PSB?
2/2: Beratung



Zustimmung zu Aussagen 1/3

92% der Befragten hatten in ihrem ersten Beratungsgespräch ausreichend Gelegenheit, ihr Anliegen darzustellen.

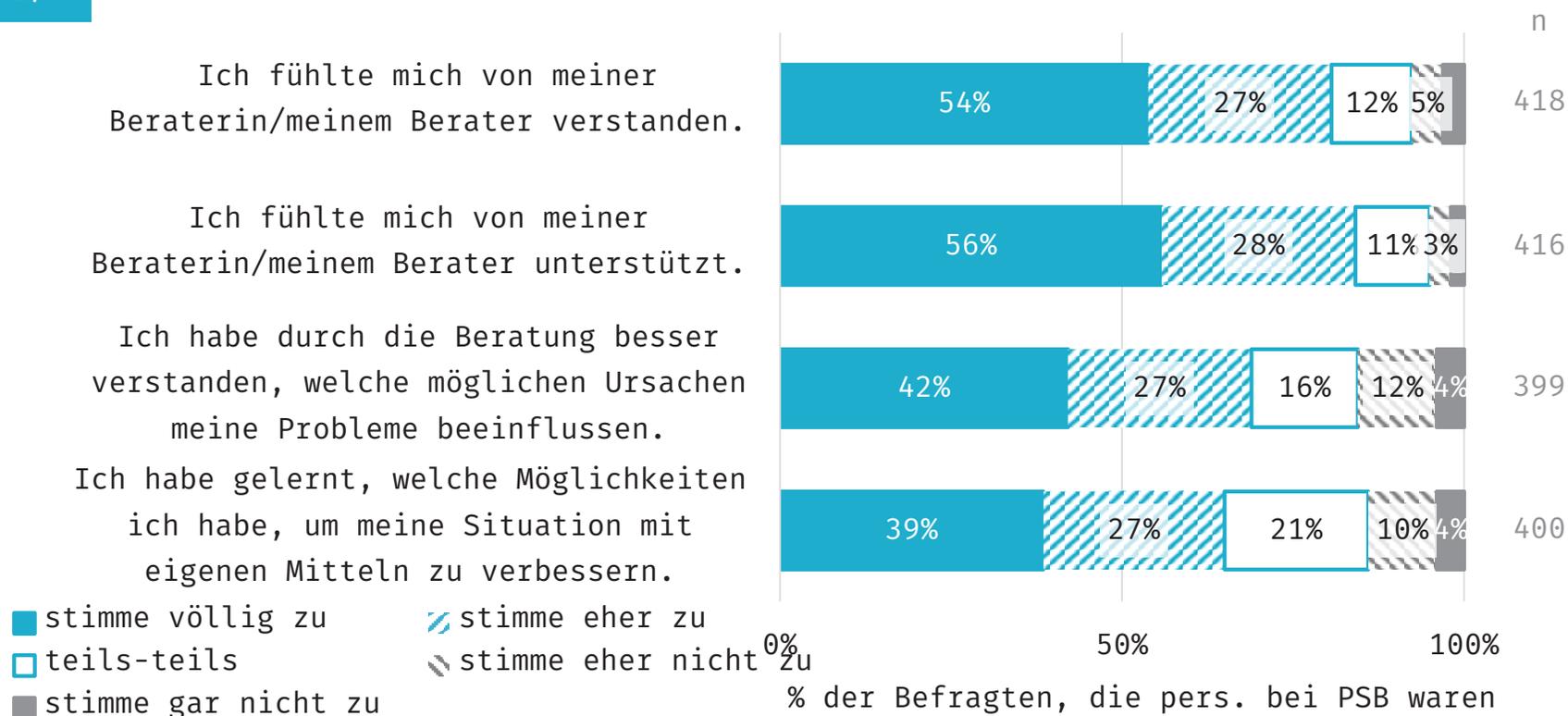
Zustimmung zu Aussagen zu Beratungsgesprächen der PSB 1/3



Zustimmung zu Aussagen 2/3

16% der Befragten stimmten der Aussage, dass sie durch die Beratung besser verstanden haben, welche möglichen Ursachen ihre Probleme beeinflussen, eher nicht oder gar nicht zu.

Zustimmung zu Aussagen zu Beratungsgesprächen der PSB 2/3



Zustimmung zu Aussagen 3/3

Die Unterstützung der Psychosozialen Beratung war für jeweils 70% der Befragten sowohl bei der Bewältigung studienbezogener als auch persönlicher Probleme hilfreich.

Zustimmung zu Aussagen zu Beratungsgesprächen der PSB 3/3

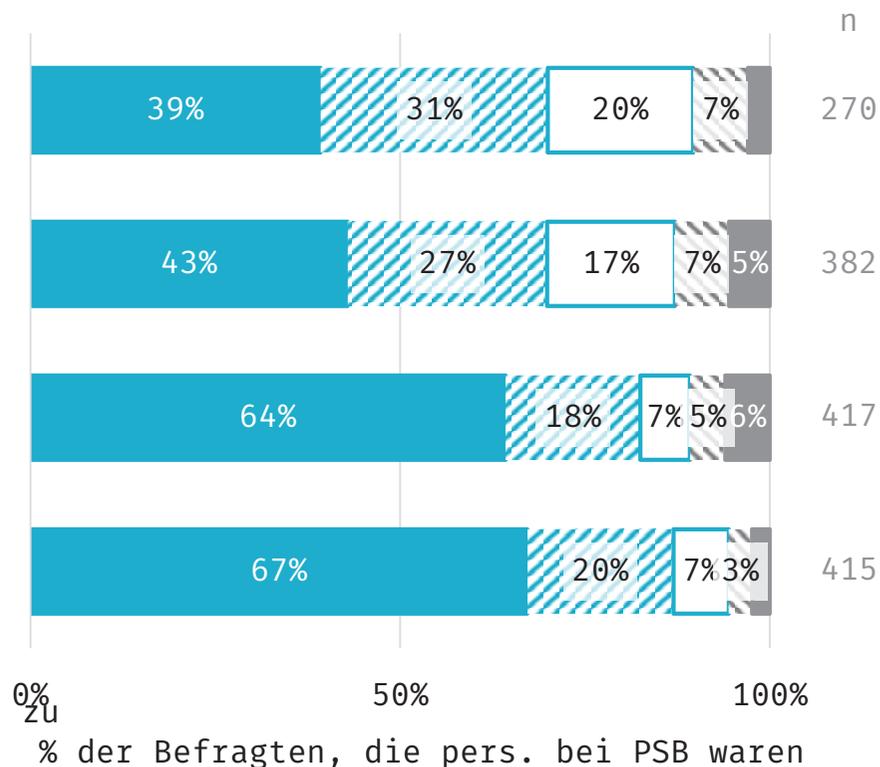
Die Unterstützung der Beratungsstelle war hilfreich bei der Bewältigung studienbezogener Probleme.

Die Unterstützung der Beratungsstelle war hilfreich bei der Bewältigung persönlicher Probleme.

Ich würde das Angebot der Beratungsstelle bei Bedarf erneut in Anspruch nehmen.

Ich würde die Beratungsstelle weiterempfehlen/habe die Beratungsstelle bereits weiterempfohlen.

- stimme völlig zu
- ▨ stimme eher zu
- teils-teils
- ▩ stimme eher nicht zu
- stimme gar nicht zu



Projektziel und Vorgehen

Stichprobenbeschreibung

Ergebnisse der Befragung

Informationszentren

Allgemeine Sozialberatung

Psychosoziale Beratung

▶ Kursprogramm

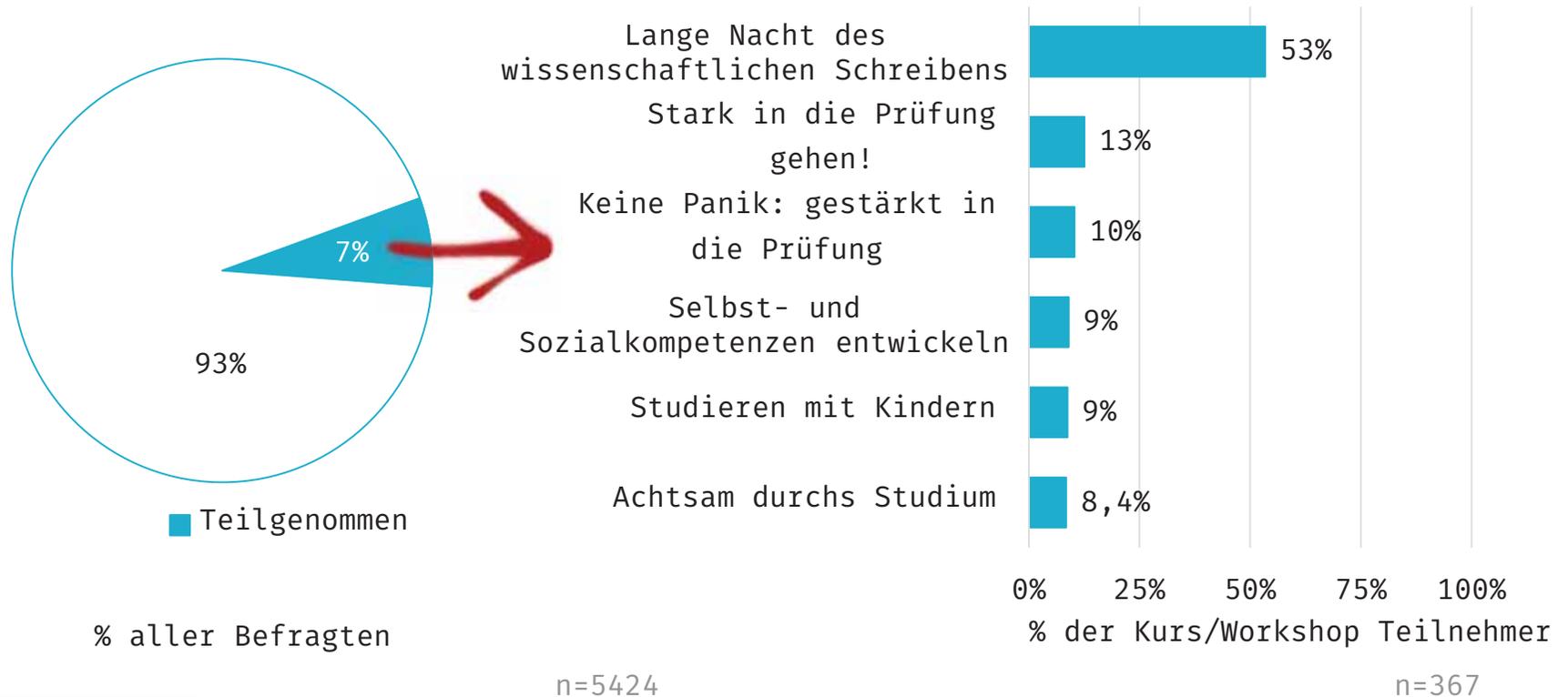
Ergebnisvergleich auf Standortebene



Teilnahme an den Kursen 1/2

53% der Befragten, die im Sommersemester 2017 bzw. Wintersemester 2017/18 mindestens einen Kurs, Workshop oder eine Veranstaltung besucht haben, waren bei der Langen Nacht des wissenschaftlichen Schreibens.

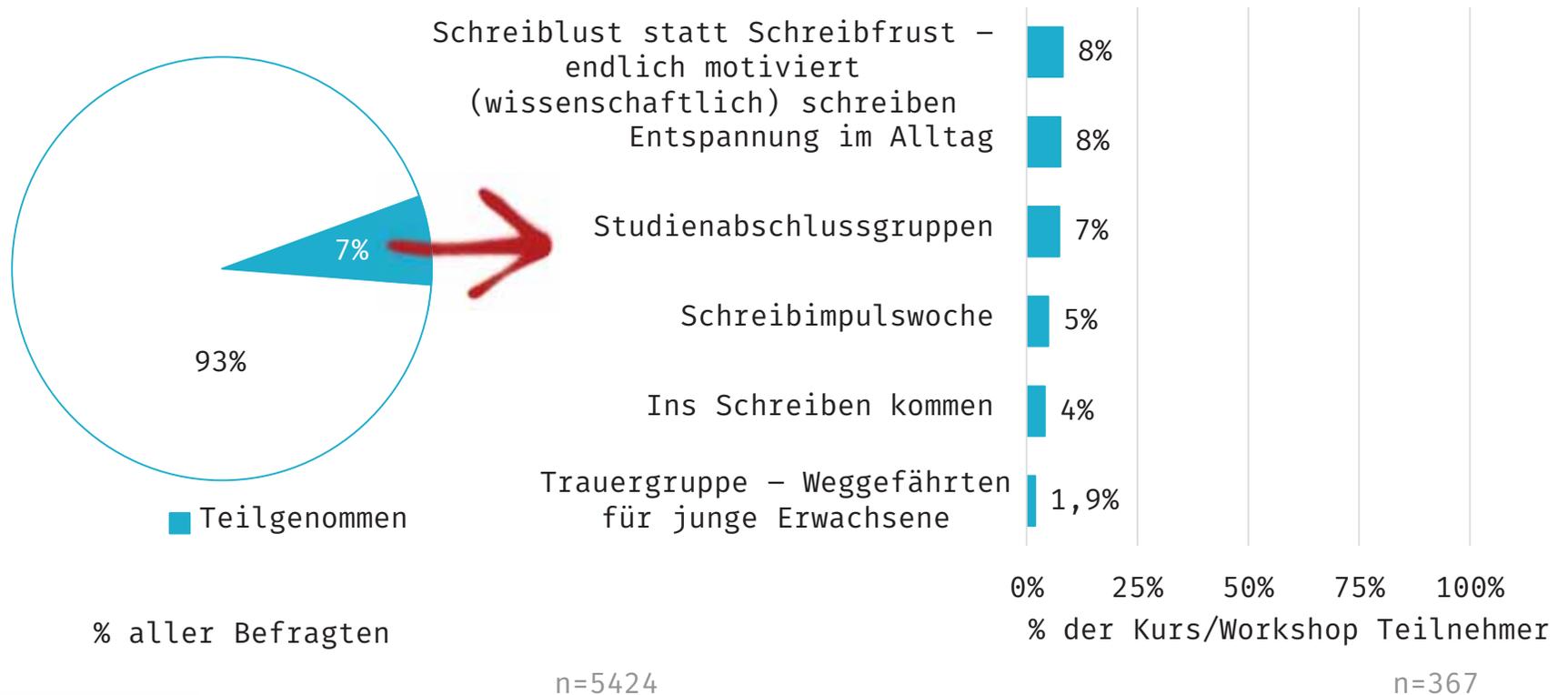
Kursteilnahme unter allen Befragten
gesamt



Teilnahme an den Kursen 2/2

Der von allen Befragten am wenigsten besuchte Kurs ist die Trauergruppe, die knapp 2% der befragten Studierenden, die an mindestens einem Kurs teilgenommen haben, aufgesucht haben.

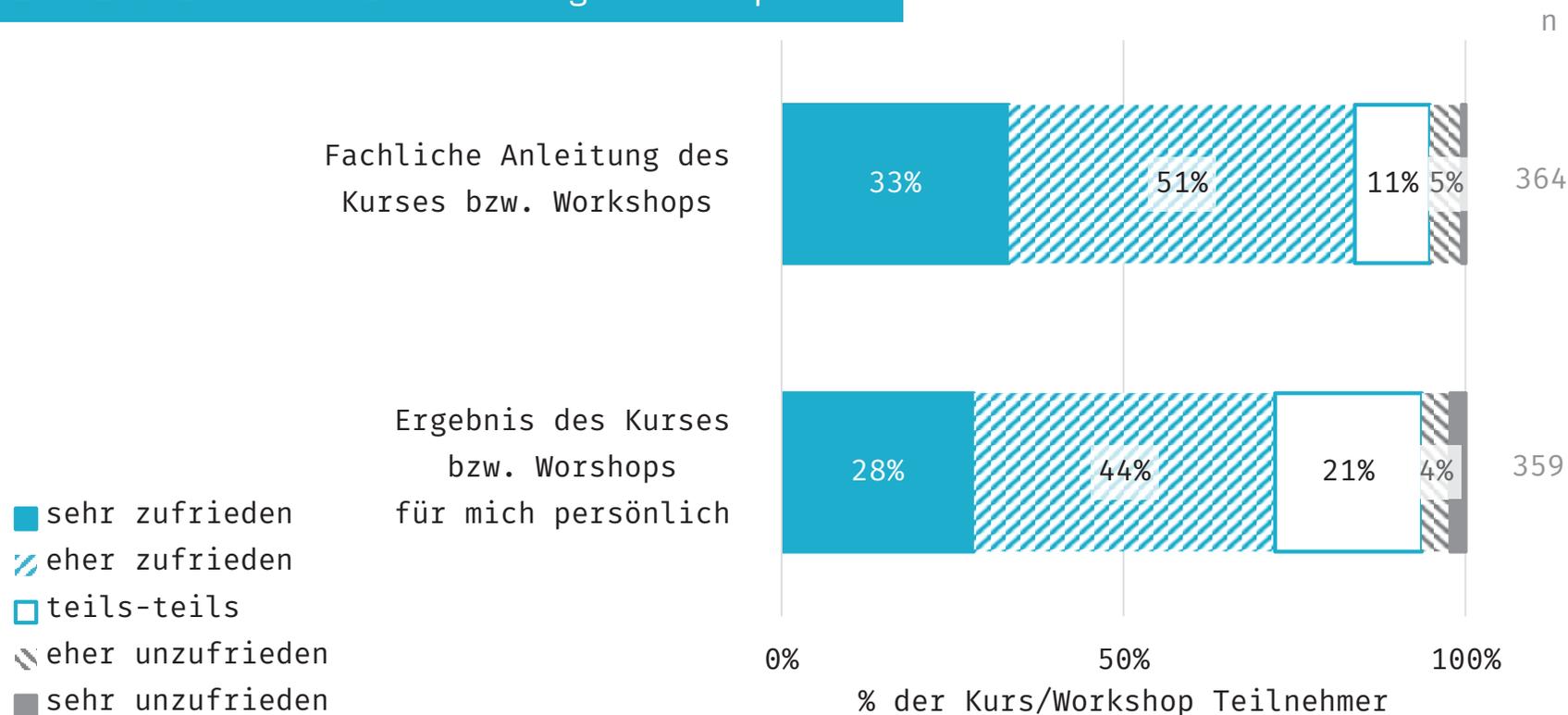
Kursteilnahme unter allen Befragten
gesamt



Zufriedenheit mit den Kursen

33% der befragten Kursteilnehmer sind mit der fachlichen Anleitung des von ihnen besuchten Kurses bzw. Workshops sehr zufrieden. Mit dem persönlichen Ergebnis für sich sind 28% der Teilnehmer sehr zufrieden.

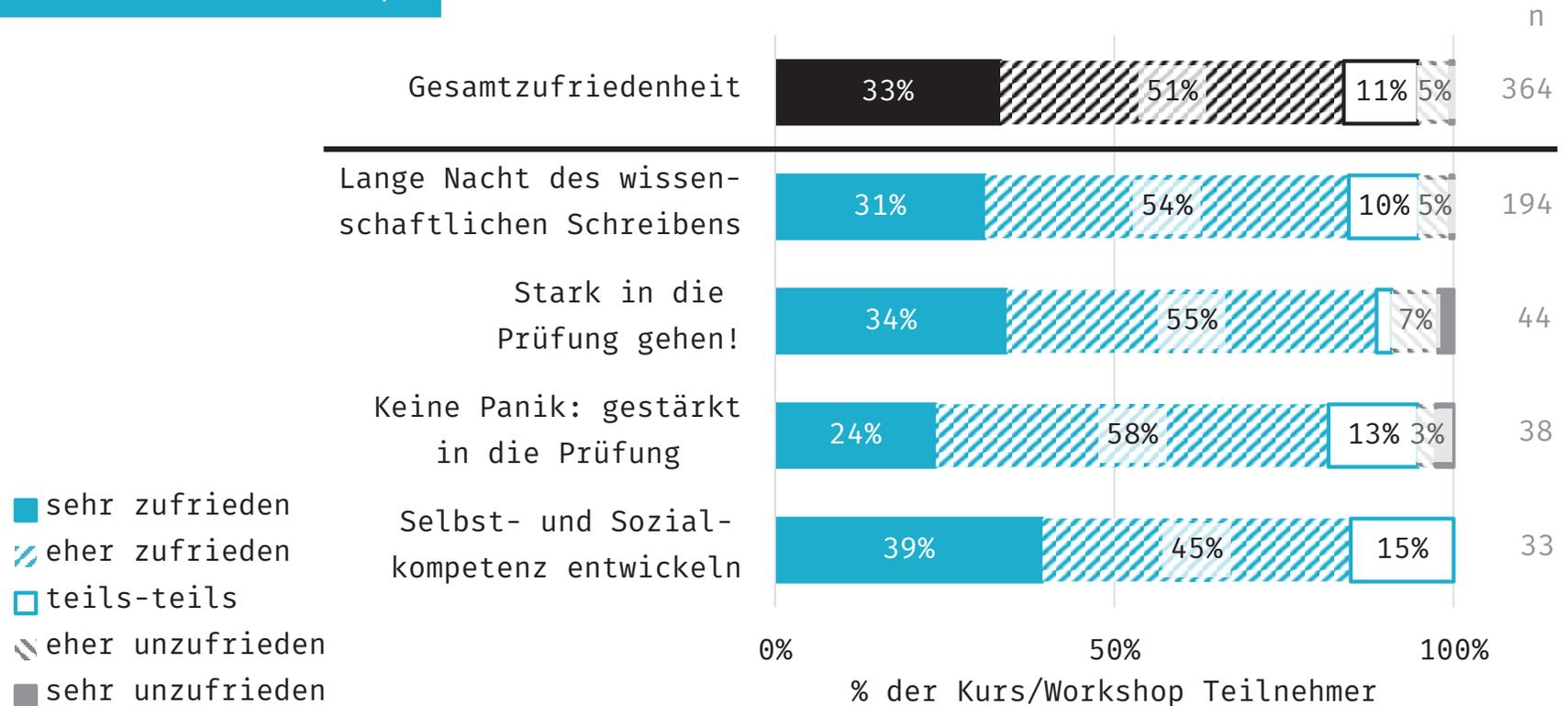
Wie zufrieden sind Sie mit dem von Ihnen besuchten Kurs bzw. Workshop im Hinblick auf die nachfolgenden Aspekte?



Zufriedenheit mit fachlicher Anleitung je Kurs 1/3

39% der befragten Teilnehmer des Kurses „Selbst- und Sozialkompetenz entwickeln“ sind mit der dortigen fachlichen Anleitung sehr zufrieden.

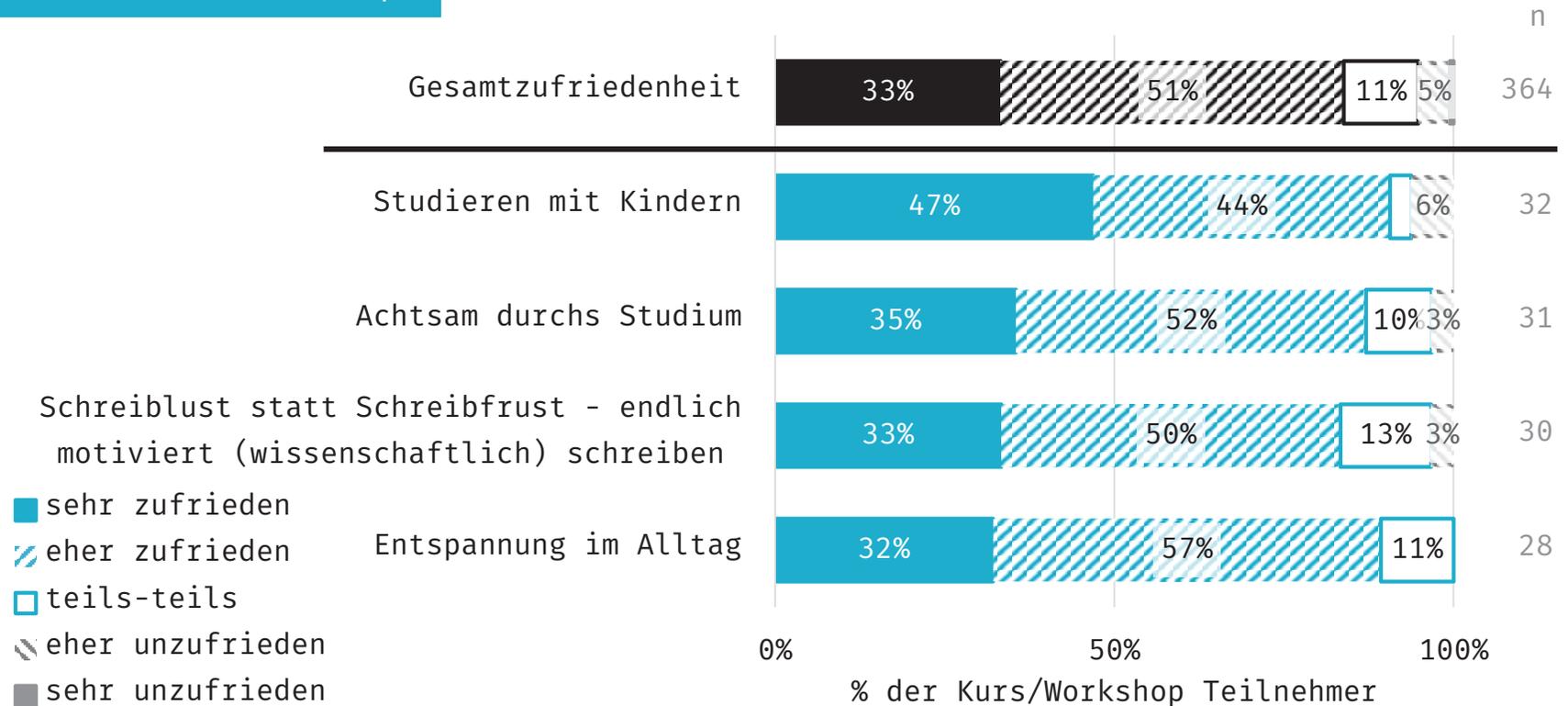
1/3: Zufriedenheit mit der fachlichen Anleitung des Kurses/Workshops



Zufriedenheit mit fachlicher Anleitung je Kurs 2/3

Mit der fachlichen Anleitung der Informationsveranstaltung und des Erfahrungsaustausches „Studieren mit Kindern“ waren 47% der befragten Teilnehmer sehr zufrieden.

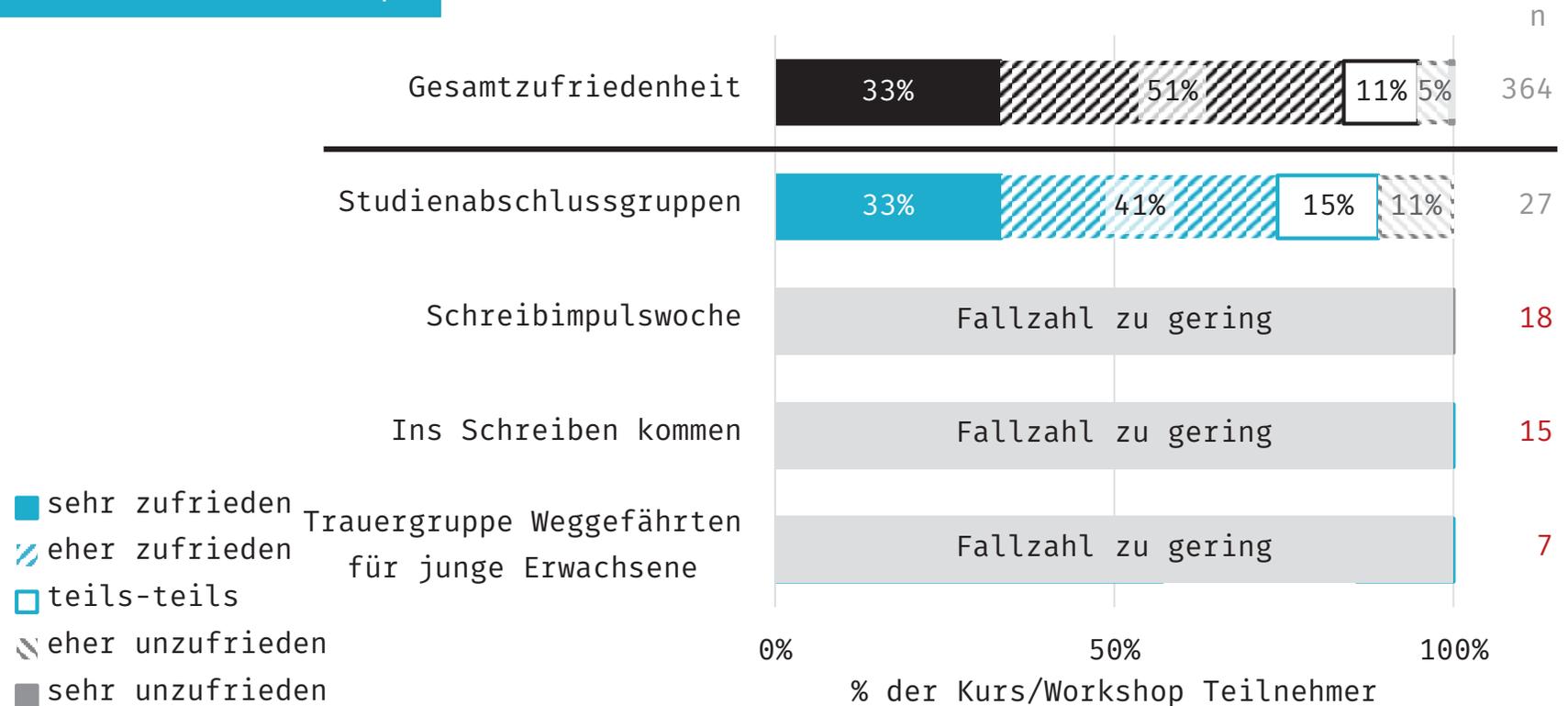
2/3: Zufriedenheit mit der fachlichen Anleitung des Kurses/Workshops



Zufriedenheit mit fachlicher Anleitung je Kurs 3/3

74% der befragten Teilnehmer der Studienabschlussgruppen waren mit der fachlichen Anleitung eher oder sehr zufrieden.

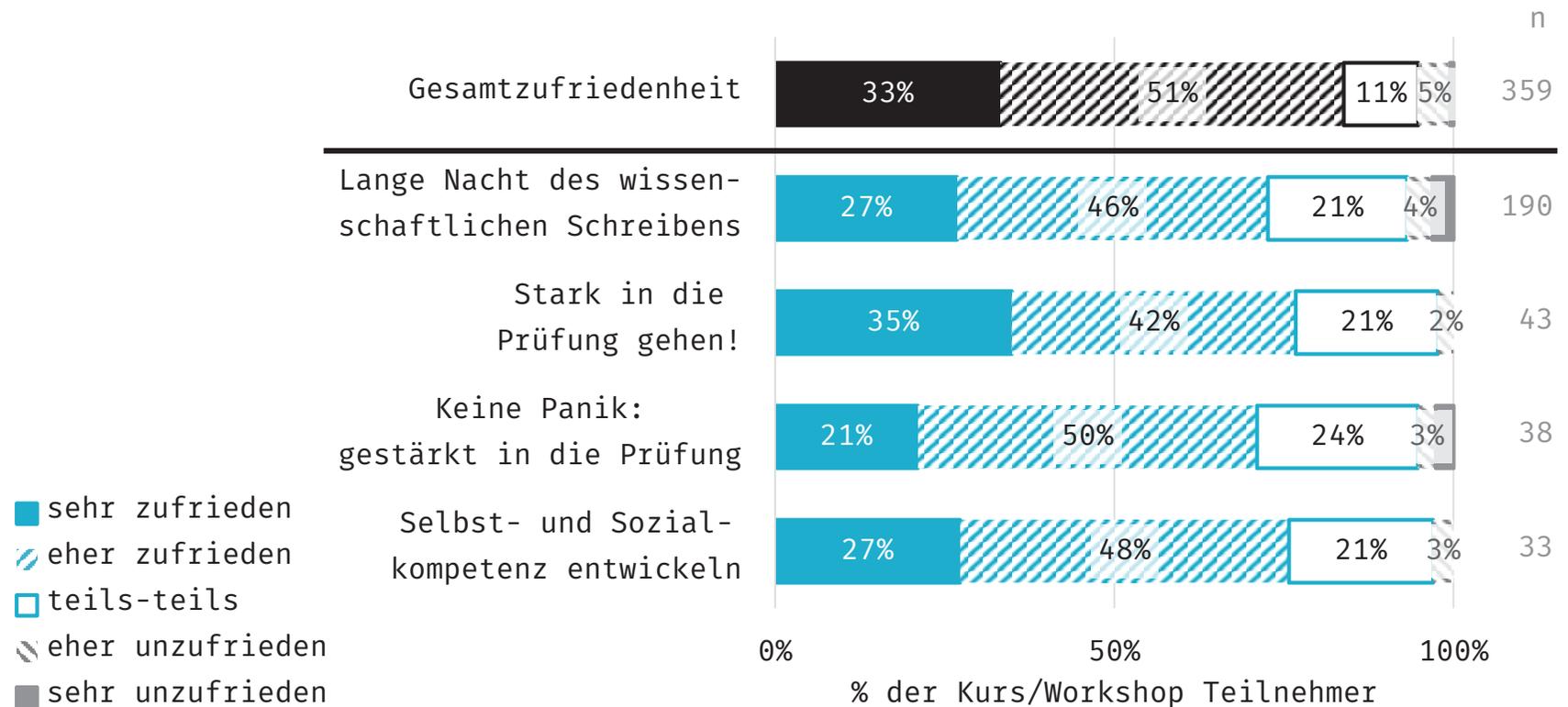
3/3: Zufriedenheit mit der fachlichen Anleitung des Kurses/Workshops



Zufriedenheit mit Ergebnis je Kurs 1/3

35% der befragten Teilnehmer sind mit dem Ergebnis der Veranstaltung „Stark in die Prüfung gehen“ für sich persönlich sehr zufrieden.

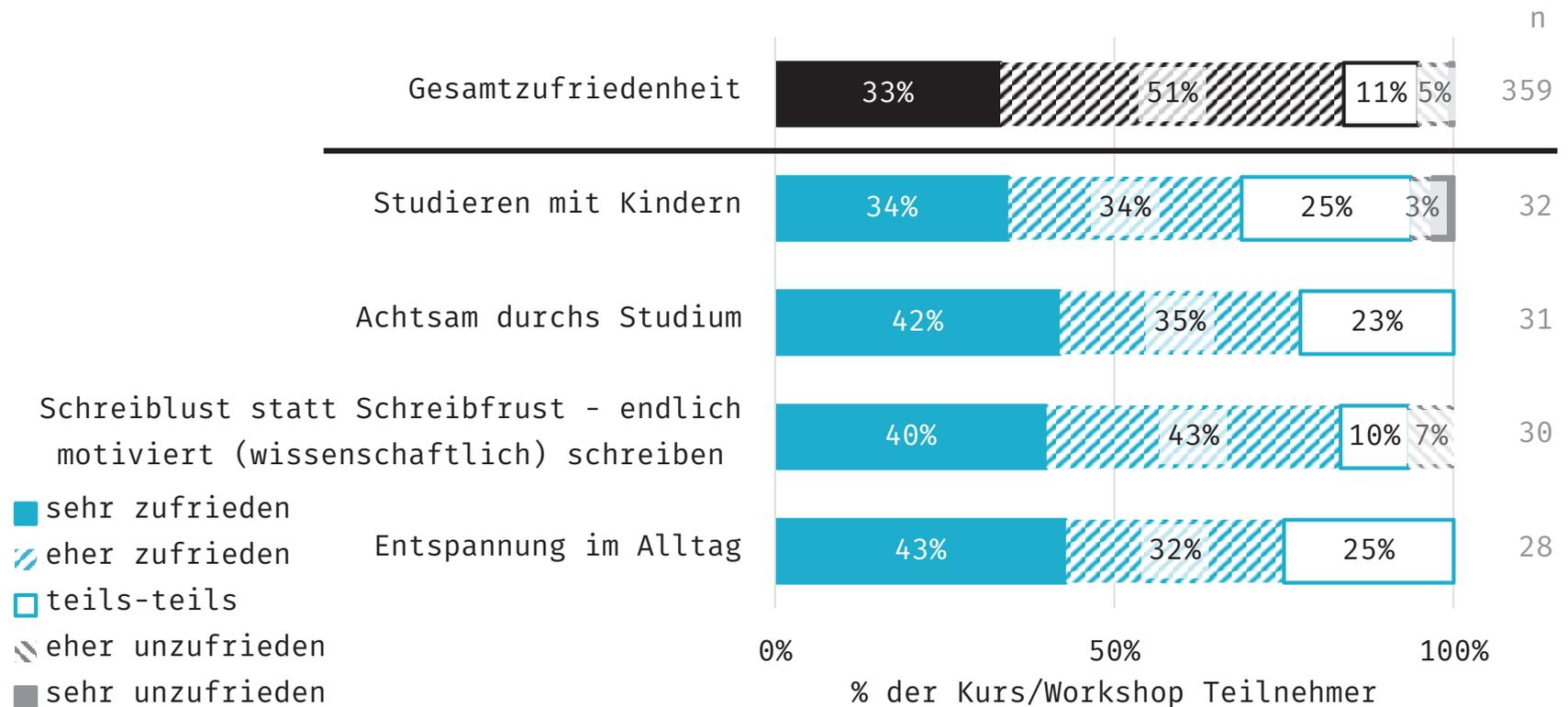
1/3: Zufriedenheit mit dem Ergebnis des Kurses/Workshops für sich selbst



Zufriedenheit mit Ergebnis je Kurs 2/3

Sehr zufrieden mit dem Kursergebnis des Kurses „Entspannung im Alltag“ für sich persönlich sind 43% der befragten Kursteilnehmer.

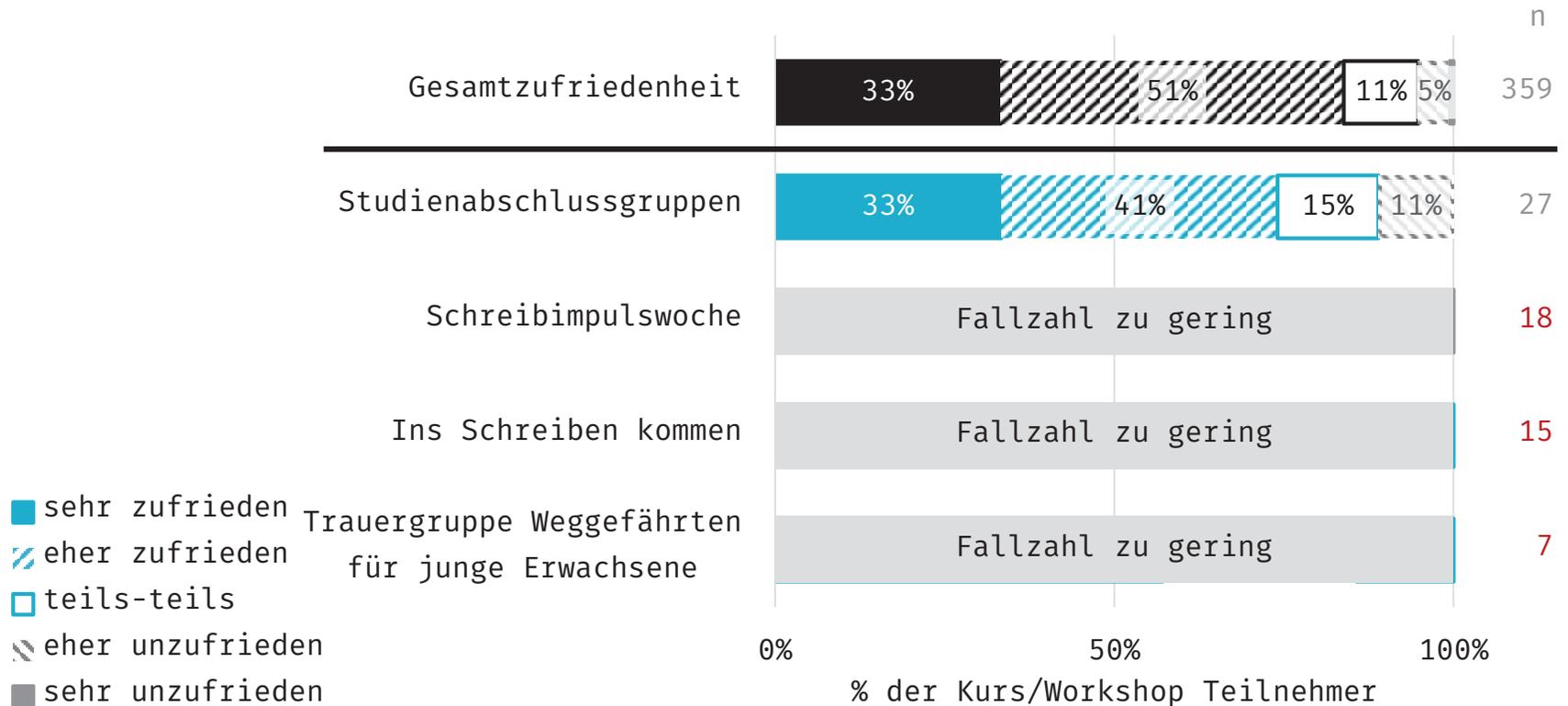
2/3: Zufriedenheit mit dem Ergebnis des Kurses/Workshops für sich selbst



Zufriedenheit mit Ergebnis je Kurs 3/3

11% der befragten Teilnehmer der „Studienabschlussgruppen“ sind mit dem persönlichen Ergebnis der Veranstaltung für sich eher unzufrieden.

3/3: Zufriedenheit mit dem Ergebnis des Kurses/Workshops für sich selbst



Anregungen zur Verbesserung der Kurse

Die meisten befragten Studierenden haben die Kurse gelobt und wünschen sich, dass sie öfter stattfinden. In Einzelfällen wurden Verbesserungsvorschläge zu den Rahmenbedingungen der Kurse genannt.

Haben Sie **Anregungen und/oder Wünsche** zur Verbesserung dieses Kurses bzw. Workshops?

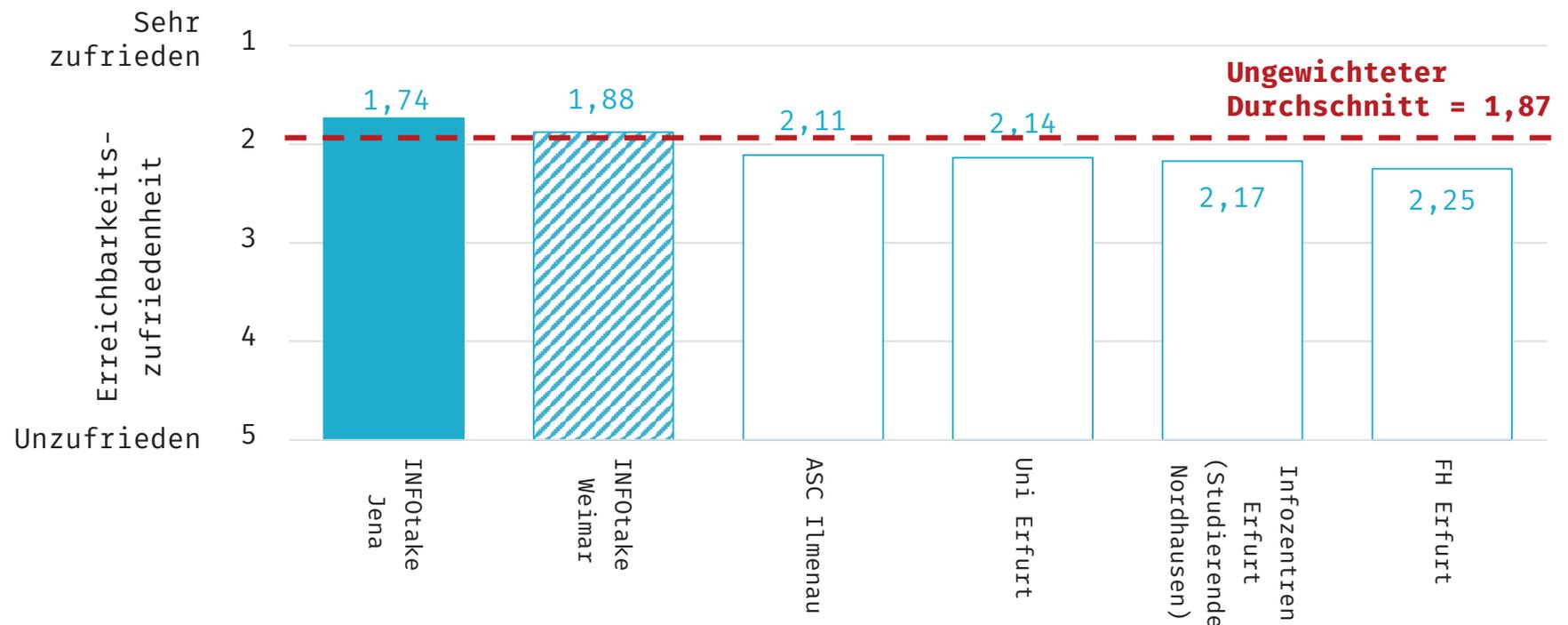
praktischere Methoden
Kursdauer auf 2 Tage verteilen
bessere Rahmenbedingungen
nicht hilfreich
englischsprachige Optionen für internationale Studierende
Erwartungen und Kursinhalte stimmen nicht überein
Fortsetzungskurse gewünscht
Kurse häufiger anbieten
schwierige Vereinbarkeit mit anderen Veranstaltungen
alles war super
besseres kulinarisches Angebot
frühzeitige Infos über die Kurse
Studierende mehr einbeziehen Lernumgebung schaffen
Einzelberatungen gewünscht
mehr auf individuelle Bedürfnisse eingehen
liebvoller gestalten
Länge der Workshops zu kurz
mehr Teilnehmer erlauben
bessere Ausstattung
mehr Detailinformationen konkretere Kursinhalte

n=52

Erreichbarkeitszufriedenheit Infozentren im Vergleich

Jena ragt als bester Standort bei der Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit ein wenig hervor. Die Standorte ASC Ilmenau und Uni sowie FH Erfurt wurden jedoch unterdurchschnittlich bewertet.

Vergleich der Zufriedenheit je Standort



Best Performer (+5%)
Was läuft gut?

Underperformer (-5%)
Welche Probleme gibt es?

Best Performer & Underperformer – Erreichbarkeit

Die persönlichen Sprechzeiten und Öffnungszeiten erhalten in Jena die besten Bewertungen. Am meisten bemängelt wird an der FH Erfurt die telefonische Erreichbarkeit des dortigen Informationszentrums.

Best-Practice
(3 besten Items des Best-Performers)

INFOtake Jena

1. Persönliche Sprechzeiten/
Öffnungszeiten
2. Reaktionszeit auf Anfragen per E-Mail
3. Telefonische Erreichbarkeit

Problembereiche
(3 schlechtesten Items des Underperformers)

I. FH Erfurt

1. Telefonische Erreichbarkeit
2. Persönliche Sprechzeiten/
Öffnungszeiten
3. Reaktionszeit auf Anfragen per E-Mail

Insgesamt nur 3 Leistungsitems
im Bereich Erreichbarkeit

Underperformer – Erreichbarkeit

Vor allem die Reaktionszeit auf Anfragen per E-Mail und die telefonische Erreichbarkeit ist von den Befragten in Erfurt und Ilmenau als eher mittelmäßig bewertet worden.

„Problembereiche“ (3 schlechtesten Leistungsitems der Underperformer)		
II. Infozentren Erfurt (Studierende Nordhausen)	III. Uni Erfurt	IV. ASC Ilmenau

1. Reaktionszeit auf Anfragen per E-Mail
2. Telefonische Erreichbarkeit
3. Persönliche Sprechzeiten/ Öffnungszeiten

1. Reaktionszeit auf Anfragen per E-Mail
2. Persönliche Sprechzeiten/ Öffnungszeiten
3. Telefonische Erreichbarkeit

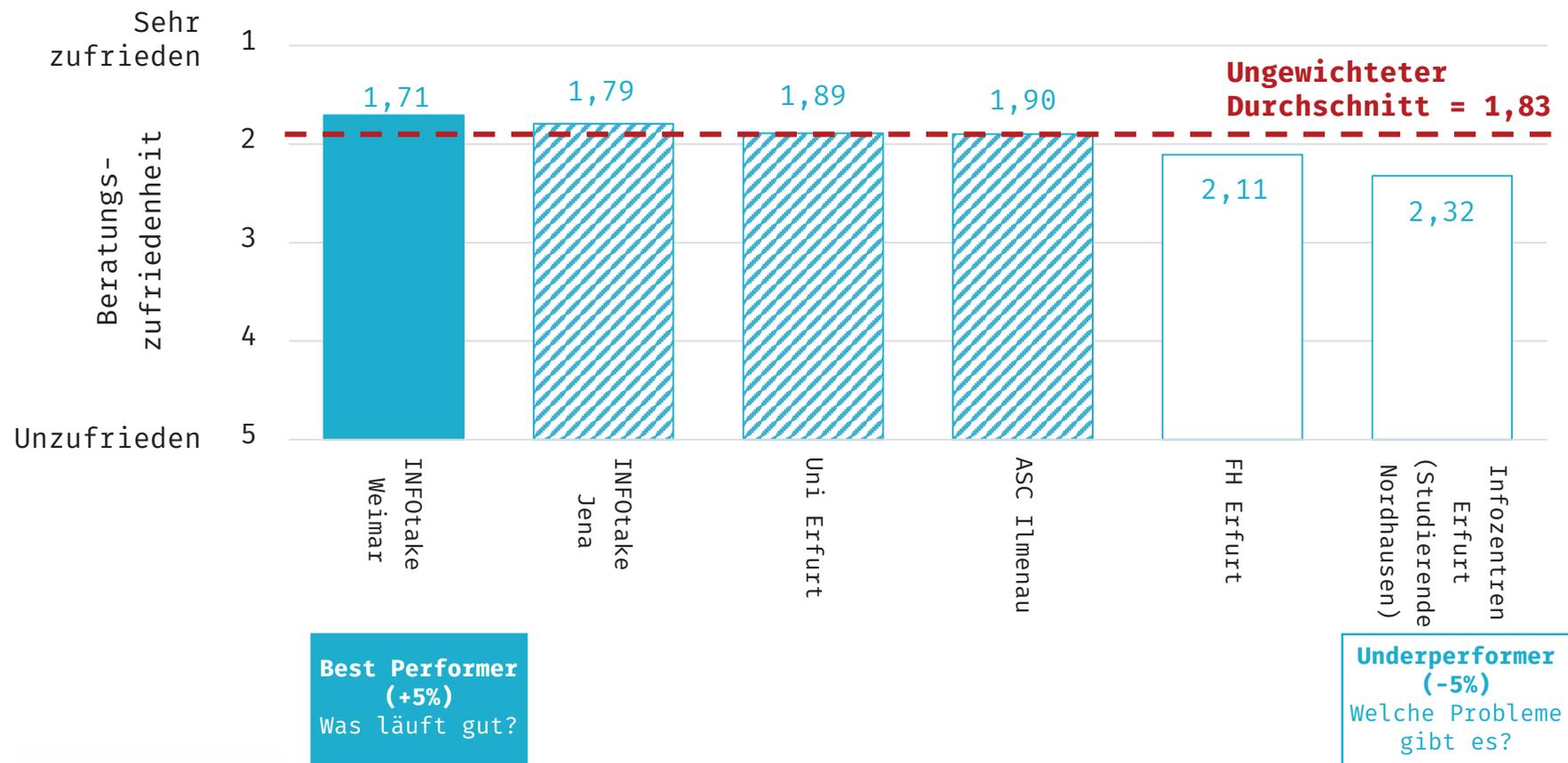
1. Persönliche Sprechzeiten/ Öffnungszeiten
2. Telefonische Erreichbarkeit
3. Reaktionszeit auf Anfragen per E-Mail

Insgesamt nur 3 Leistungsitems
im Bereich Erreichbarkeit

Beratungszufriedenheit Infozentren im Vergleich

Bei der Zufriedenheit mit der Beratung in den Informationszentren wurde das Infozentrum der FH Erfurt und die von den Studierenden aus Nordhausen genutzten Infozentren Erfurt unterdurchschnittlich bewertet.

Vergleich der Zufriedenheit je Standort



Best Performer & Underperformer – Beratung

Die persönliche Beratung erhält im Allgemeinen die besten Bewertungen in der INFOtake Weimar. Bemängelt werden in Erfurt vor allem der Umgang mit Beschwerden und zu kurz gehaltene Beratungen.

Best-Practice (3 besten Items des Best-Performers)	„Problembereiche“ (3 schlechtesten Leistungsitems der Underperformer)	
INFOtake Weimar	I. Infozentren Erfurt (Studierende Nordhausen)	II. FH Erfurt

1. Sprachliche Verständlichkeit in der Beratung
2. Freundlichkeit der persönlichen Beratung
3. Qualität der persönlichen Beratung

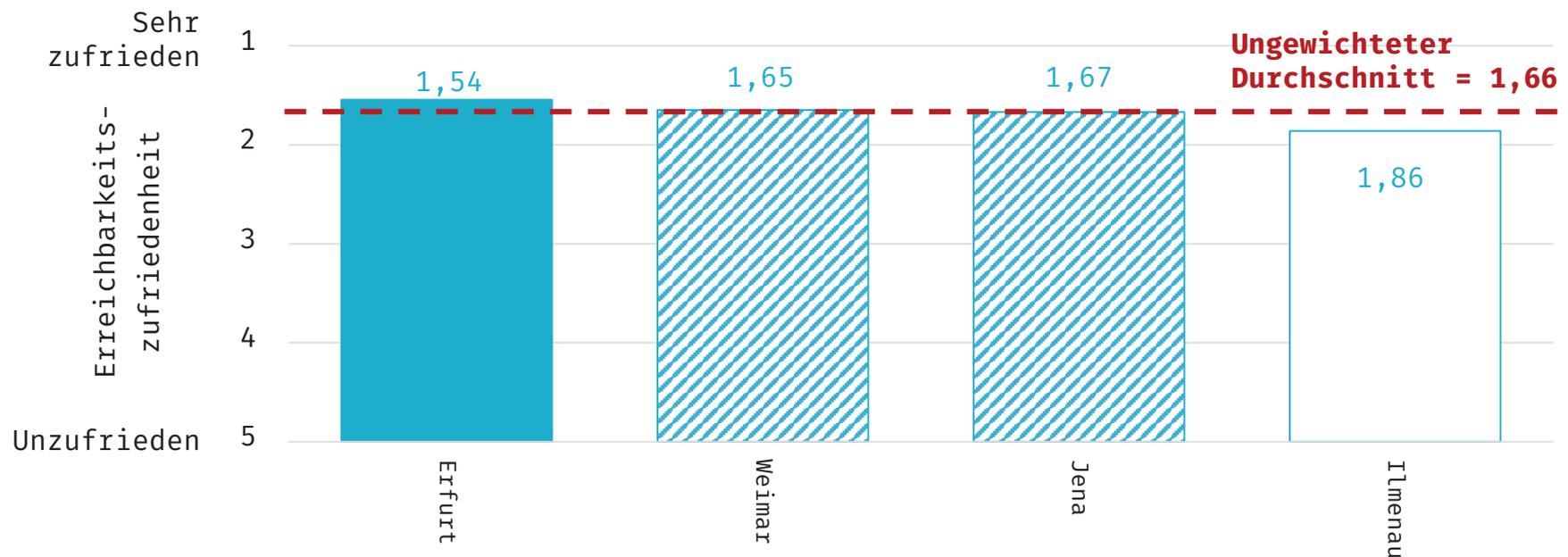
1. Umgang mit Beschwerden
2. Freundlichkeit der persönlichen Beratung
3. Ausführlichkeit der persönlichen Beratung

1. Umgang mit Beschwerden
2. Ausführlichkeit der persönlichen Beratung
3. Fachkompetenz des Beratungspersonals

PSB: Erreichbarkeits- und Organisationszufriedenheit im Vergleich

Die befragten Studierenden haben die Erreichbarkeit und Organisatorisches in der PSB in Erfurt als am Besten bewertet. In Ilmenau hingegen besteht noch etwas Verbesserungsbedarf.

Vergleich der Zufriedenheit je Standort



Best Performer (+5%)
Was läuft gut?

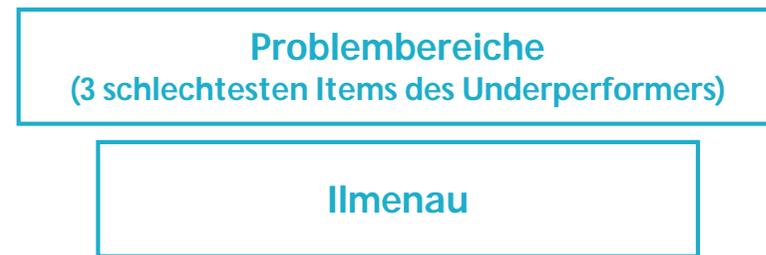
Underperformer (-5%)
Welche Probleme gibt es?

Best Performer & Underperformer – Erreichbarkeit & Organisatorisches

Die PSB in Erfurt kann in puncto des Anmeldeverfahrens als gutes Beispiel dienen. Die telefonische Erreichbarkeit der PSB in Ilmenau erhält nur befriedigende Bewertungen.



1. Anmeldeverfahren
2. Erreichbarkeit per E-Mail
3. Schriftwechsel mit Berater/in

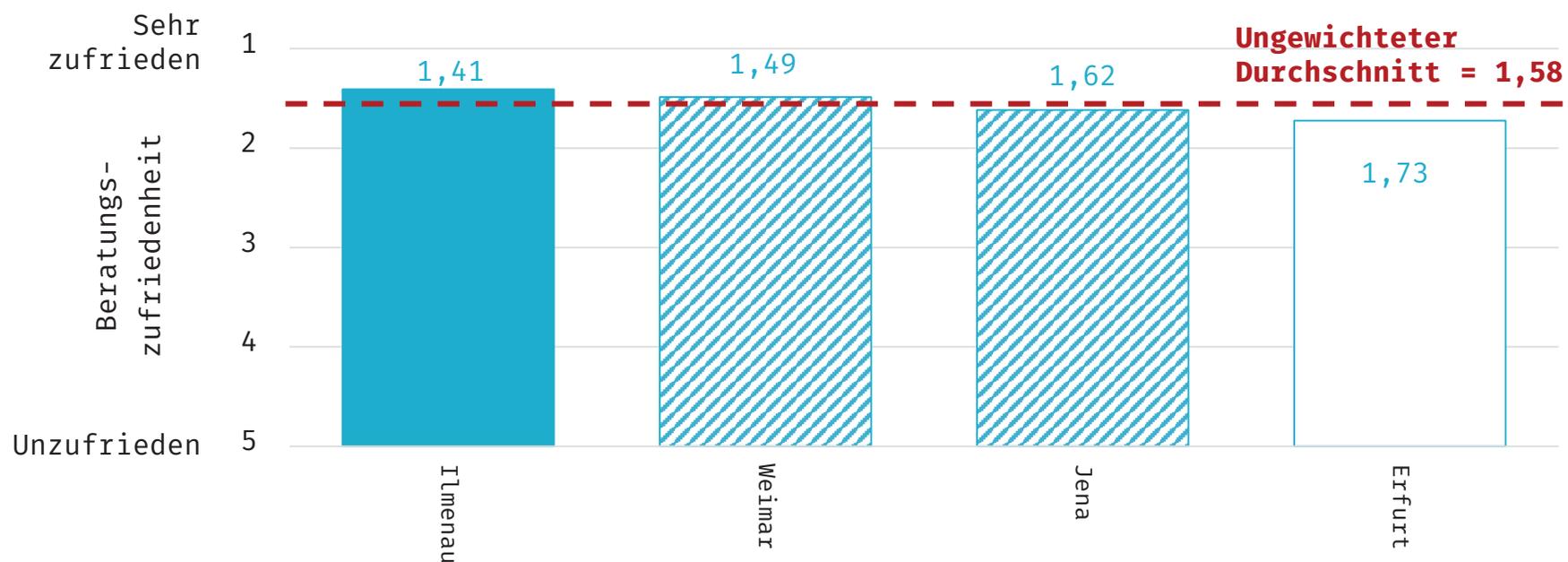


1. Telefonische Erreichbarkeit
2. Zeitnahe Terminvergabe für ein persönliches Gespräch
3. Schriftwechsel mit Berater/in

PSB: Beratungszufriedenheit im Vergleich

Sehr gut fielen die Bewertungen der Beratung in der PSB in Ilmenau und Weimar aus.

Vergleich der Zufriedenheit je Standort



Best Performer (+5%)
Was läuft gut?

Underperformer (-5%)
Welche Probleme gibt es?

Best Performer & Underperformer – Beratung

Die Gesamtbewertung der Beratung in Ilmenau ist sehr zufriedenstellend für die dortigen Studierenden. In Erfurt könnten Verbesserungen an der Ausführlichkeit und Fachkompetenz in der Beratung durchgeführt werden.

Best-Practice
(3 besten Items des Best-Performers)

Ilmenau

1. Sprachliche Verständlichkeit der persönlichen Beratung
2. Freundlichkeit der persönlichen Beratung
3. Qualität der persönlichen Beratung

Problembereiche
(3 schlechtesten Items des Underperformers)

Erfurt

1. Qualität der persönlichen Beratung
2. Ausführlichkeit der persönlichen Beratung
3. Fachkompetenz des Beraters/ der Beraterin