

BERICHT DER OMBUDSPERSON ZUR SICHERSTELLUNG GUTER STUDIENBEDINGUNGEN

MAI 2010 - MÄRZ 2011

Kontakt:

Prof. Dr. Klaus Hasemann
Welfengarten 1
Raum F 419

Maria Dobreff
Welfengarten 1
Raum A 138

Postfach 172
Tel. +49 511.762-5446
E-Mail ombudsperson@studium.uni-hannover.de

Inhaltsverzeichnis

1.	Zusammenfassung des Berichts	1
2.	Das Amt der Ombudsperson zur Sicherstellung guter Studienbedingungen	2
2.1.	Personelle Situation	2
2.2.	Bekanntmachung der Stelle und Austausch mit relevanten Einrichtungen	3
2.3.	Austausch mit relevanten Einrichtungen und Ansprechpartner/innen.....	4
3.	Studentische Anliegen von Mai 2010 bis März 2011	5
3.1.	Allgemeines.....	5
3.2.	Statistische Angaben.....	5
3.2.1.	Fakultäten	6
3.2.2.	Inhalte	7
3.2.3.	Ablauf und Arbeitsschritte.....	9
3.2.4.	Statistische Angaben zu den Studierenden.....	14
4.	Umfrage	15
5.	Fazit und Ausblick	21

1. Zusammenfassung des Berichts

Ombudsperson zur Sicherstellung guter Studienbedingungen:

- seit dem 01.05.2010 tätig
- 85 Anliegen aus allen 9 Fakultäten bearbeitet (Stand: 31.03.2011)

Anliegen von Mai 2010 bis März 2011:

<i>Fakultät (15 Doppelnennungen)</i>	<i>Anzahl</i>
Philosophische Fakultät	24
Naturwissenschaftliche Fakultät	22
Fakultät für Mathematik und Physik	16
Fakultät für Maschinenbau	11
keine Zuordnung möglich/ fakultätsübergreifend	8
Fakultät für Elektrotechnik und Informatik	6
Juristische Fakultät	4
Fakultät für Architektur und Landschaft	4
Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät	3
Fakultät für Bauingenieurwesen und Geodäsie	1
universitätsextern	1

<i>Art der Anliegen</i>	<i>Anzahl</i>
Studienorganisation	43
Personenbezogen	15
Studieninhalte/ -anforderungen	14
Individuelle Belastungen	13

Aufnahme und Ausblick des Amtes:

- Rückmeldungen der Studierenden positiv – Notwendigkeit dieser Stelle bestätigt
- zunehmende Kenntnisnahme durch Studierende und Fakultäten aufgrund breitgefächerter Bekanntmachung, Werbung und persönlicher Vorstellung
- Ziel: mehr Feedback einholen über den weiteren Verlauf der Anliegen (sowohl von Beschwerdeführenden als auch Personen und Einrichtungen, die die Beschwerde betraf)

Bisher wichtigste Aufgabenbereiche:

- Lösung von Problemen durch Vermittlung der Ombudsperson
- Gespräche mit Vertreter/innen von Einrichtungen der Universität über Probleme von Studierenden (Identifikation von Schwachstellen)
- Kontaktierung (vor allem dezentraler) Ansprechpartner/innen in den Fakultäten durch die Ombudsperson zur Klärung der individuellen Anliegen
- Weitervermittlung Studierender an entsprechende Beratungs- oder Ansprechstellen

2. Das Amt der Ombudsperson zur Sicherstellung guter Studienbedingungen

Seit Mai 2010 gibt es an der Leibniz Universität Hannover die Ombudsperson zur Sicherstellung guter Studienbedingungen als eine neue Anlaufstelle für Studierende. Unterstützt vom Beschwerdemanagement der Abteilung 1 der Zentralen Einrichtung Lehre, Studium und Weiterbildung werden studentische Beschwerden und Verbesserungsvorschläge in Bezug auf Studium und Lehre aus möglichst neutraler Perspektive bearbeitet.

Hierbei handelt es sich sowohl um organisatorische als auch inhaltliche Probleme. Auch bei Konflikten zwischen Studierenden und Lehrenden kann die Ombudsperson tätig werden. Die bisher an die Beschwerdestelle herangetragenen Belange reichten von individuellen Krisen bis hin zu strukturellen Mängeln.

Gewährleistet wird eine vertrauliche, auf Wunsch auch anonyme Behandlung der Beschwerden.

Die Bearbeitung ergibt sich aus der jeweiligen Situation. So kann in einigen Fällen eine persönliche Beratung mit Handlungsvorschlägen oder die Weitervermittlung kompetenter Ansprechpartner/innen bzw. Einrichtungen an der Universität bereits hilfreich sein. Häufig setzt sich aber die Ombudsperson selbst mit den die Beschwerde betreffenden Personen in Kontakt und versucht, sachlich zu vermitteln. Dies kann in Form einer reinen Mitteilung der Beschwerde geschehen, geht aber bis hin zu konkreten Verbesserungsvorschlägen. Teilweise werden persönliche Gespräche mit dezentralen Verantwortlichen arrangiert, um mögliche allgemeine Probleme der jeweiligen Fakultäten bzw. Institute aus den individuellen Beschwerden abzuleiten und Lösungswege zu ermitteln. Da Konfliktsituationen nicht nur mit Lehrpersonen, sondern auch mit allen weiteren Mitarbeiter/innen und Institutionen der Leibniz Universität Hannover auftreten können, sieht sich die Ombudsperson auch diesbezüglich in der Verantwortung, Schlichtungs- und Lösungsversuche zu unternehmen.

Eine erste Bilanz zeigt, dass die organisatorischen Beschwerden den größten Anteil ausmachen. Charakteristisch ist aber auch, dass Studierende sich mit einem Anliegen an die Ombudsperson wenden und sich im Laufe der Bearbeitung herausstellt, dass verschiedene Aspekte und somit auch verschiedene Ebenen (Organisation, Inhalte, Personen) involviert sind.

Um die Arbeit der Beschwerdestelle und ihre Effektivität zu evaluieren, wird einige Wochen nach Abschluss des Verfahrens ein Fragebogen an die Beschwerdeführenden versandt. Dieser beinhaltet sowohl Fragen nach dem individuellen bzw. subjektiv empfundenen Verlauf der Beschwerdebearbeitung als auch nach der allgemeinen Wahrnehmung der Ombudsperson. Das Feedback, welches dadurch an das Beschwerdemanagement gerichtet wurde, ist überwiegend positiv. Neben meist konstruktiver Kritik, die die Ombudsperson dankbar aufnimmt, wird vor allem rückgekoppelt, dass die Stelle als dringend notwendig angesehen wird, dass die Studierenden sich mit ihren Anliegen ernst genommen fühlen und dass in vielen Fällen eine Lösung für das konkrete Problem gefunden werden konnte.

In einem jährlichen Bericht wird die Ombudsperson ihre Arbeit dokumentieren, Statistiken über die Beschwerden bereitstellen und dies hochschulintern veröffentlichen. Der erste Jahresbericht liegt auf den folgenden Seiten vor.

2.1. Personelle Situation

Als erste Ombudsperson zur Sicherstellung guter Studienbedingungen wirkt seit Mai 2010 Prof. Dr. Klaus Hasemann.

Ihm obliegt bei Vorliegen von Beschwerden oder Anfragen von Studierenden die Kontaktaufnahme zu den Lehrenden oder anderen betroffenen Personen. Um Neutralität zu gewährleisten,

ist zum einen die Anhörung des Standpunkts der jeweiligen Person wie auch der Versuch einer Vermittlung Ziel dieser Kontaktaufnahme. Bei personenunabhängigen Anliegen versucht Herr Hasemann über dezentrale Verantwortliche wie das Studiendekanat, das Dekanate oder die Studiengangskoordination Beschwerden zu klären, Konflikte zu schlichten oder Verbesserungsvorschläge von studentischer Seite zu vermitteln.

Zum Aufgabenbereich Herrn Hasemanns gehört ebenso eine Sprechstunde, in der die Studierenden Anliegen vortragen können, die nicht per E-Mail oder Telefon zu klären waren bzw. die sie lieber persönlich besprechen wollen. Diese Sprechstunde fand zunächst wöchentlich statt und wird inzwischen nach Absprache abgehalten.

Herr Hasemann wird von Maria Dobreff des Arbeitsbereichs Beschwerdemanagement unterstützt. Zu ihrer Tätigkeit gehören die erste Sondierung der Beschwerden und gegebenenfalls Weiterleitung an andere zuständige Einrichtungen oder Personen, die Teilnahme an den Sprechstunden wie auch die Dokumentation der studentischen Anliegen. Auch betreut sie die Kontakte zu Fachschaften und anderen Einrichtungen.

Sondertermine wie die Bekanntmachungstreffen mit den zentralen Einrichtungen oder Gespräche mit von Beschwerden betroffenen Mitarbeiter/innen wurden bisher von Herrn Hasemann und Frau Dobreff gemeinsam wahrgenommen.

2.2. Bekanntmachung der Stelle und Austausch mit relevanten Einrichtungen

Zur Bekanntmachung des neuen Amtes wurden verschiedene Schritte unternommen.

Von Seite der Universität gab es neben Pressemitteilungen im Laufe des Jahres zwei Artikel in „uni intern“ (05|10; 01|11) sowie zwei Hinweise auf die Beschwerdestelle in den regelmäßig vom Präsidenten und von der Vizepräsidentin für Lehre, Studium und Weiterbildung versendeten E-Mails an alle Studierende.

Von der Ombudsperson ging per E-Mail eine Beschreibung des neuen Amtes wie auch die Bitte um Weiterleitung an folgende dezentrale Adressaten:

- Studiendekane und -dekaninnen
- Studiengangskoordinatoren und -koordinatorinnen
- Dekane und Dekaninnen
- Fachschaften und Fachräte

Außerdem wurden folgende zentrale Einrichtungen der Universität informiert:

- Zentrale Studienberatung
- Psychologisch-Therapeutische Beratung
- Sozialberatung des Studentenwerks
- Hochschulbüro für Internationales
- Gleichstellungsbüro

Als weiterer Schritt wurde eine Internetpräsenz der Ombudsperson eingerichtet. Die Seite ist unter der Adresse <http://www.uni-hannover.de/ombudsperson-studium> zu erreichen.

Zu finden außerdem unter den Rubriken:

- Studierende – Studium – Sicherstellung guter Studienbedingungen
- Studium – Studienverlauf – Sicherstellung guter Studienbedingungen
- Service – Service-Zentren – Beratung und Information – Studium direkt – Ombudsperson Studium

- Universität – Leitbild & Zielsetzungen – Sicherstellung guter Studienbedingungen

Im Verlauf des ersten Tätigkeitsjahres war in Gesprächen mit Studierenden und Mitarbeiter/innen der Leibniz Universität ein steigender Bekanntheitsgrad der Ombudsperson zu vermerken. Dennoch ist es erforderlich, die Öffentlichkeitsarbeit kontinuierlich weiterzuführen.

2.3. Austausch mit relevanten Einrichtungen und Ansprechpartner/innen

Ein wichtiger Punkt für die Profilierung des neuen Amtes, aber auch für die Kooperation mit wichtigen zentralen Ansprechpartner/innen für Studierende an der Leibniz Universität Hannover war das Zusammentreffen mit ebendiesen.

Mit den folgenden Einrichtungen fanden Gespräche statt:

- Gleichstellungsbüro
- Zentrale Studienberatung
- Sozialberatung Studentenwerk
- AStA
- Psychologisch-Therapeutische Beratung

Diese Gespräche zielten darauf ab, die jeweiligen Arbeitsbereiche abzustecken, eventuelle Gemeinsamkeiten zu erkennen, vor allem aber die Tätigkeiten voneinander abzugrenzen, um schließlich die Möglichkeiten einer Zusammenarbeit zu klären. Deutlich wurde, dass die jeweiligen Ansprechpartner/innen und die Ombudsperson nicht in gegenseitiger Konkurrenz arbeiten sollen, sondern als Ergänzung zueinander zu verstehen sind. Teilweise wurde ein regelmäßiger Austausch vereinbart. Im Laufe des Jahres haben sich einige sinnvolle Kooperationen und Vermittlungen (jeweils beider Seiten) ergeben.

Auch mit allen Fachschaften und -räten der Universität haben Treffen stattgefunden. Hierbei stand ebenfalls das Abstecken von gemeinsamen Tätigkeitsbereichen, aber auch von möglichen Feldern der Zusammenarbeit im Mittelpunkt. So wurde vereinbart, Studierende, die sich mit fachspezifischen Problemen etc. an die Ombudsperson wenden, an die jeweilige Fachschaft weiterzuleiten, auf der anderen Seite wurde den Fachschaften das Angebot gemacht, Studierende jederzeit an die Ombudsperson zu vermitteln – z.B. bei Schwierigkeiten mit Lehrpersonen, die sich aufgrund von Befangenheit schwer lösen lassen. Aufgefordert wurden die Fachschaften auch, eigene Probleme bzw. ihnen aufgefallene Schwierigkeiten an der Fakultät oder an einem Institut an die Ombudsperson weiterzugeben.

Bei den Fachschaftsbesuchen wurde zum einen durch das persönliche Kennenlernen eine kollegiale Ebene geschaffen, zum anderen konnten die Fachschaftsmitglieder konstruktive Vorschläge für die Profilierung des Amtes der Ombudsperson machen und schließlich – als Hauptzweck der Besuche – wurde der direkte Kontakt zu den Studierenden hergestellt. Eine regelmäßige Wiederholung der Besuche, auch wegen der starken Fluktuation der Mitglieder, ist geplant.

Ein weiterer Kontakt wurde mit der Beauftragten für Studienqualität der Georg-August-Universität Göttingen Frau Meike Gottschlich geknüpft. Bei einem Besuch in Göttingen konnte Frau Gottschlich von ihren Erfahrungen (> 2 Jahre Tätigkeit) berichten und somit Anregungen für die Ombudsperson geben.

Außerdem nahm Frau Dobreff am 23.09.2010 am 1. Netzwerktreffen Beschwerdemanagement in Darmstadt teil, einer Zusammenkunft sämtlicher Ansprechpersonen, die ähnliche Tätigkeiten wie die Ombudsperson haben. Dieses Treffen erwies sich als sehr anregend für den weiteren Aufbau der Stelle, es gab Hinweise für die tägliche Arbeitsweise – von der technischen Organisation der

Beschwerden bis zum Umgang mit Anonymität und bestimmten Problemen – sowie auch für die mögliche weitere Bewerbung der Stelle. Außerdem wurde der Kontakt zu mehr als 20 vergleichbaren Stellen aufgebaut, welcher möglicherweise hilfreich sein kann für die Zukunft.

3. Studentische Anliegen von Mai 2010 bis März 2011

3.1. Allgemeines

Insgesamt sind in den ersten elf Arbeitsmonaten 85 studentische Anliegen an die Ombudsperson gegangen. Die Probleme, um die es in den Beschwerden ging, können in vier große Themenbereiche eingeteilt werden: organisatorische, inhaltliche, personenbezogene und individuelle Schwierigkeiten.

Sofern möglich, wurden alle Beschwerden den neun Fakultäten der Leibniz Universität zugeordnet. In einigen Fällen kam es zu einer zweifachen Zuordnung, vor allem bei Anliegen aus Studiengängen mit zwei Fächern aus unterschiedlichen Fakultäten.

Die Mehrheit der Anliegen beinhaltete Beschwerden mit der Bitte um Handlung. Einige dienten lediglich der Kenntnisnahme oder hatten eher Beratungs- als Tätigkeitsbedarf. Manche Beschwerden lieferten Verbesserungsvorschläge oder Ansätze dazu mit, waren also durchaus konstruktiv.

Als auffällig kann die Tatsache bezeichnet werden, dass ein Teil der Studierenden sich mit mehreren Anliegen an die Ombudsperson gewendet hat. Zum Teil wurden die Beschwerden gesammelt und zusammen vorgetragen, teilweise richteten die Studierenden nach der Bearbeitung des ersten Anliegens ein weiteres gesondert an die Ombudsperson. Wenn diese zwei sehr unterschiedliche Belange betrafen, wurden sie in der vorliegenden Statistik als zwei Anliegen gewertet. Eine Interpretation dieser genannten Tatsache ist, dass einige Studierende mehrere studienbezogene Probleme „anstauen“.

Grundlage der folgenden Auswertung der Beschwerden ist die Dokumentation der Anliegen. Aufgrund der Datenschutzbestimmungen ist diese Dokumentation nicht einsehbar und wird nach einem Jahr gelöscht.¹ In die Statistik wurden nur die Daten aufgenommen, die den Datenschutz nicht verletzen.

Im Folgenden werden die bisher eingegangenen Anliegen dargestellt. Neben der Statistik sollen, soweit möglich, erste Analysen aufgestellt und Konsequenzen für die künftige Arbeitsweise gezogen werden.

3.2. Statistische Angaben

Als Einblick in die studentischen Anliegen sollen im Folgenden einige statistische Angaben dienen.

¹vgl. Verfahrensbeschreibung der Ombudsperson: http://www.uni-hannover.de/imperia/md/content/datenschutz/vb/03/ombudsperson_dokm_beschwerden_10.2010.pdf

3.2.1. Fakultäten

<i>Fakultät (15 Doppelnennungen)</i>	<i>Anzahl</i>
Philosophische Fakultät	24
Naturwissenschaftliche Fakultät	22
Fakultät für Mathematik und Physik	16
Fakultät für Maschinenbau	11
keine Zuordnung möglich/ fakultätsübergreifend	8
Fakultät für Elektrotechnik und Informatik	6
Juristische Fakultät	4
Fakultät für Architektur und Landschaft	4
Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät	3
Fakultät für Bauingenieurwesen und Geodäsie	1
universitätsextern	1

Alle Fakultäten der Leibniz Universität sind mindestens einmal betroffen.

Vor allem zwei Fakultäten stechen hervor – die Philosophische Fakultät mit 24 und die Naturwissenschaftliche Fakultät mit 22 Anliegen. Diese Anzahl entspricht teilweise der jeweiligen Studierendenanzahl. So ist die Philosophische Fakultät mit 21% der Studierenden² die größte aller Fakultäten. Diese Zahl passt in etwa zu der Anzahl von 24% der Beschwerden. Bei der Naturwissenschaftlichen Fakultät ergibt sich eine größere Differenz: 22% der Beschwerden stammen aus der Fakultät, die aber nur 14% der Studierenden³ stellt.

Auch die Fakultät für Mathematik und Physik hat einen größeren Anteil an Beschwerden als an Studierenden (16%|8%).⁴ Hier ist ein Zusammenhang mit den Ämtern von Herrn Hasemann zu vermuten, denn er war während der Ausübung des Ombudsamts gleichzeitig Studiendekan der genannten Fakultät. Eine Kombination dieser Ämter sollte in Zukunft vermieden werden – auch um den Studierenden das Ansprechen verschiedener und unabhängiger Personen zu ermöglichen.

Einen Anteil an Beschwerden, der dem Anteil an Studierenden in etwa entspricht, haben neben der Philosophischen Fakultät auch die Fakultät für Maschinenbau (11%|14%), die Fakultät für Elektrotechnik und Informatik (6%|8%) sowie die Fakultät für Architektur und Landschaft (4%|6%).⁵

Weniger Beschwerden als Studierende in Relation weisen die Juristische Fakultät (4%|8%), die Fakultät für Bauingenieurwesen und Geodäsie (1%|6%) und insbesondere die Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät (3%|15%) auf.⁶

Zusätzlich zur relativen Studierendenanzahl können als Argumente für das höhere Beschwerdeaufkommen in den großen Fakultäten die teilweise unübersichtlichen Zuständigkeiten im Bereich Beratung und Koordination genannt werden. Oftmals sind entsprechende Ansprechpartner/innen vorhanden, den Studierenden aber nicht hinreichend bekannt.

² Zahlen (gerundet) aus dem Wintersemester 2010/11: vgl. http://www.uni-hannover.de/imperia/md/content/strat_controlling/statistiken/semesterdaten/semesterdaten_ws_2010-11_studierende.pdf

³ vgl. ebd.

⁴ vgl. ebd.

⁵ vgl. ebd.

⁶ vgl. ebd.

Innerhalb kleiner Fakultäten – so auch die Aussagen der Studierenden, beispielsweise bei den Fachschaftsbesuchen – wird das Verhältnis zwischen Studierenden und Lehrenden sowie anderen Mitarbeiter/innen häufig als familiär wahrgenommen und die Studierenden haben weniger Hemmungen, bei Problemen die entsprechenden Personen direkt anzusprechen. Somit sind sie weniger auf ein Angebot wie das der Ombudsperson angewiesen.

Diese Tendenz ist insbesondere auf Institute zu übertragen. Die jeweilige Institutsstruktur und Lernatmosphäre ist ausschlaggebend für das Beschwerdeverhalten der Studierenden.

Die universitätsexterne Beschwerde kam von einer anderen hannoverschen Universität. Die erwünschte Beratung konnte aus diesem Grunde nicht gewährleistet werden.

Ob es sich bei den bisher erhobenen Problemen um strukturelle Schwierigkeiten der Fakultäten bzw. Institute handelt, bleibt in den meisten Fällen noch abzuwarten. Sollte sich der Verdacht auf strukturelle Probleme erhärten, sind mögliche Handlungsschritte die Thematisierung dessen in den Studiengangsgesprächen oder Gespräche mit den jeweiligen Studiendekanaten.

3.2.2. Inhalte

<i>Art der Anliegen</i>	<i>Anzahl</i>
Studienorganisation	43
Personenbezogen	15
Studieninhalte	14
Individuelle Belastungen	13

Bei etwa der Hälfte der studentischen Beschwerden handelt es sich um organisatorische Schwierigkeiten. Den Großteil der Anliegen kann man in folgenden Themen zusammenfassen:

- Prüfungsverfahren
- räumliche Belange
- Anmelde-, Bewerbungs-, Zulassungsverfahren
- Überschneidungen
- Praktikumsorganisation

Neben Gesprächen mit dezentralen Ansprechpartner/innen – meist Studiendekanat oder Studiengangskoordination – wurde im Rahmen dieser Schwierigkeiten häufig Kontakt zu den Zuständigen des Akademischen Prüfungsamts und Immatrikulationsamts sowie bei Raumfragen auch des Dezernats 3 aufgenommen.

Als Schwierigkeit stellte sich bei diesen Anliegen neben den konkreten Beschwerden meist heraus, dass Studierende unsicher bezüglich der richtigen Ansprechpartner/innen waren, sich „von der einen Stelle zur nächsten“ verwiesen fühlten oder die entsprechenden Sachbearbeiter/innen nicht erreichen konnten.

Bei Anliegen, die insbesondere Prüfungs- bzw. Zulassungsverfahren betrafen, wurden mehrfach Gespräche mit den Leiter/innen und Mitarbeiter/innen der betroffenen Dezernate und Sachgebiete geführt – in einigen Fällen unter Einbeziehung der Vorsitzenden der Prüfungsausschüsse – zumeist mit der Absicht, Verbesserungen in den Abläufen über den Einzelfall hinaus zu erzielen. Konkret ging es beispielsweise um unterschiedliche Interpretationen bei der Verbuchung von erbrachten Leistungen im Prüfungsamt bzw. die Auslegung von Passagen der Prüfungsordnungen. In solchen Fällen wurde auch das Rechtsdezernat um Auskunft gebeten.

Zunehmend gehen Beschwerden ein, die sich auf die Raumsituation beziehen. Dabei spielt nicht nur der bekannte Raummangel speziell im Hauptgebäude eine Rolle, sondern es geht auch um die Klimatisierung von Hörsälen und Arbeitssälen. Gerade die daraufhin geführten Gespräche erweisen sich als besonders „zäh“.

Personenbezogene Anliegen betrafen meistens:

- persönliches Verhalten
- Gestaltung der Lehre
- Betreuung

Personenbezogene Beschwerden stellten eine hohe Herausforderung für die Ombudsperson dar. Aufgrund der hohen Subjektivität – sowohl vonseiten der Studierenden als auch der Lehrenden – ist die Erfassung der Sachlage aus neutraler Position nahezu unmöglich. Dennoch ist gerade in diesen Fällen die Ombudsperson besonders gefragt, da die dezentralen Zuständigen aus Befangenheitsgründen oder Ängsten der Studierenden nicht infrage kommen. Auch die Funktion der Ombudsperson, Beschwerden anonym weiterzuleiten, wurde in diesem Zusammenhang häufig in Anspruch genommen.

Für die zukünftige Behandlung dieser Fälle müssen noch einige Schwierigkeiten bearbeitet werden: So lässt sich die Moderation eines Gesprächs zwischen Studierenden und Lehrpersonen nur dann durchführen, wenn die Studierenden auf ihre Anonymität verzichten, was gerade bei Problemen mit Lehrpersonen oftmals unerwünscht ist.

Eine Möglichkeit der besseren Bearbeitung dieser Beschwerden wäre eventuell der Einbezug von Lehrevaluationen, um eine etwas objektivere Einsicht in das Verhalten der Lehrperson zu erlangen.

Inwiefern auf die Lehrpersonen eingewirkt werden kann, wenn offenkundig keine Bereitschaft zur Veränderung besteht, bleibt offen und ist problematisch.

Die Beschwerden zu Studieninhalten handelten größtenteils von den nachstehenden Themen:

- Anforderungen
- konkrete Inhalte von Veranstaltungen
- Bewertung

In den Fällen mit inhaltlicher Relevanz ist der Kontakt zu den jeweiligen Lehrpersonen am hilfreichsten. Während über die mangelhafte Vorbereitung auf ein Praktikum sowie ein zu hohes Workload effektiv verhandelt werden konnte, gestaltete sich die Bearbeitung der Anliegen als schwierig, die das Niveau oder der Benotung betrafen. Für die kommende Arbeitszeit ist ein grundsätzliches Muster für diese Fälle zu erarbeiten – mit Einbezug der Frage, wie mit spezifisch inhaltlichen Beschwerden umzugehen ist, da sie zum einen wegen der geforderten Vermittlung zwischen Studierenden und Lehrpersonen eindeutig in den Aufgabenbereich der Ombudsperson fallen, zum anderen aber aufgrund anzusprechenden fachlich-inhaltlichen Fragen von der Ombudsperson oft nur unzureichend eingeschätzt werden können. In den bisherigen Fällen wurde nach Möglichkeit und mit Zustimmung der Beschwerdeführer versucht, fachlich kompetente Personen (Studiendekanate, Fachberatungen) in die Verfahren einzubeziehen. Es stellen sich die Fragen, wie weitgreifend die Ombudsperson ihren Einsatzbereich zu verstehen hat und – mit Berücksichtigung unterschiedlicher Konzepte an anderen Universitäten – inwieweit eine Einsicht in weitere Dokumente (Prüfungsergebnisse etc.) seitens der Ombudsperson von Nutzen sein könnte.

Die als individuell bezeichneten Beschwerden schließlich umfassten Belastungen, die vor allem mit den folgenden Bereichen in Zusammenhang standen:

- Finanzen
- Familiensituation
- Krankheit
- Herkunft/ Religionszugehörigkeit/ Diskriminierung

Vor allem bei den individuellen Problemen wirkt die Ombudsperson in doppelter Hinsicht durch Vermittlung. So wurden die Studierenden oftmals an die jeweils zuständigen zentralen Beratungsstellen weitervermittelt. Es zeigt sich eine Orientierungslosigkeit und Unwissenheit der Studierenden, was die jeweiligen Zuständigkeiten der einzelnen Ansprechpartner/innen innerhalb der Universität betrifft. Für die meisten der Anliegen konnte auf der Ebene der Weitervermittlung schnell eine Lösung gefunden werden – ob diese in der weiteren Bearbeitung weitgreifend war, kann nicht beantwortet werden, da aufgrund der Vertraulichkeit keine explizite Nachfrage bei den jeweiligen Beratungsstellen durchgeführt wird.

In Fällen von Diskriminierung (tatsächlicher oder von den Betroffenen subjektiv als solche empfunden) scheint die Einrichtung der Ombudsperson von besonderem Wert zu sein, weil gerade in diesen Angelegenheiten vertrauliche oder vermittelnde Gespräche am ehesten geeignet erscheinen, die meist auch emotional schwierigen Konfliktsituationen zu klären und im günstigsten Fall aufzulösen.

<i>Namentliche Beschwerden</i>	<i>Anzahl</i>
Lehrperson	17
Akademisches Prüfungsamt	5
Immatrikulationsamt	4
Institut bzw. Institutsmitarbeiter/innen als Gruppe	4
Studienberatung	1
Studiengangskoordination	1
Auslandsbeauftragte/r	1
Präsidium	1
Rechtsdezernat	1
Fachsprachenzentrum	1
Stud.lp	1

Gegen die angeführten Personen bzw. Institutionen wurde namentlich Beschwerde geführt. Es stechen sichtlich die Lehrpersonen hervor. Im Fall von zentralen Mitarbeiter/innen handelt es sich meistens nicht um Beschwerden gegen eine/n konkrete/n Zuständigen, sondern gegen die Arbeitsweise der Institution allgemein. Deshalb sind hier die Ämter im Ganzen genannt.

3.2.3. Ablauf und Arbeitsschritte

<i>Art der Kontaktaufnahme</i>	<i>Anzahl</i>
E-Mail	59
Telefon	20
anderer Weg	3

persönlich	3
------------	---

Deutlich wird, dass die Beschwerde per E-Mail der häufigste Weg der Kontaktaufnahme ist. Unter „anderer Weg“ ist die Vermittlung Studierender aus anderen Stellen zu verstehen – beispielsweise von der Vizepräsidentin für Studium, Lehre und Weiterbildung oder dem AStA.

Das Postfach, welches den Studierenden zur Verfügung steht, wurde bisher nicht genutzt. Es soll auf jeden Fall weiter bestehen – gerade für diejenigen Studierenden, die anonym bleiben wollen. Eine Überlegung ist, an verschiedenen Stellen der Universität weitere Briefkästen aufzustellen, um die Kontaktaufnahme auf diesem Weg zu fördern.

<i>Anonymität</i>	<i>Anzahl</i>
Name genannt	81
anonym	4

Nur vier Studierende haben sich anonym an die Ombudsperson gewendet. Nicht verwechselt werden sollte diese Zahl mit den Studierenden, die bei der Bearbeitung um Anonymität gebeten haben. Somit gibt es viele Beschwerdeführer/innen, die sich der Ombudsperson namentlich zu erkennen geben, sich aber auf die zugesicherte Vertraulichkeit verlassen. Dieser Weg erweist sich als sehr sinnvoll. Die völlig anonyme Kontaktierung der Ombudsperson (meist per Telefon) erschwert die Klärung von Detailfragen im Verlauf der Bearbeitung und verhindert zum Teil die Rückmeldung von Ergebnissen.

Dennoch bleibt die Option, sich anonym an die Ombudsperson zu wenden, allen Studierenden offen.

<i>Wahrnehmung der Sprechstunde</i>	<i>Anzahl</i>
wahrgenommen	34
nicht wahrgenommen	51

Insbesondere bei Anliegen, die mehrere Beschwerden oder Schwierigkeiten bündelten, erwies sich das persönliche Gespräch als sehr sinnvoll. In der Sprechstunde konnten Unklarheiten am besten beseitigt und weitere Handlungsschritte gemeinsam besprochen werden.

Ebenso gibt es aber Fälle, in denen problemlos per E-Mail kommuniziert, weitervermittelt und geholfen werden kann. Einige Studierende erweckten den Eindruck, den unpersönlicheren Kommunikationsweg per E-Mail oder Telefon zu bevorzugen. Diese Möglichkeit soll ihnen weiterhin offenstehen. In einigen wenigen Fällen war allerdings im Nachhinein zu erkennen, dass ein persönliches Gespräch der sinnvollen Bearbeitung gedient hätte.

Es bleibt eine wichtige Aufgabe, die Studierenden auf der einen Seite in zweckmäßigen Situationen zur Sprechstunde zu motivieren und auf der anderen Seite keinen abschreckenden Druck diesbezüglich auszuüben.

<i>Kontaktaufnahme durch Ombudsperson</i>	<i>Anzahl</i>
dezentrale Ansprechpartner/innen	44
zentrale Ansprechpartner/innen	33

Um die Fälle zu bearbeiten, sind die ersichtlichen Kontaktaufnahmen geschehen. Deutlich wird, dass insbesondere die Verbindung zu dezentralen Ansprechpartner/innen erforderlich ist. Dies lässt den Rückschluss auf verschiedene Mängel zu. Vorstellbar sind Missstände folgender Art:

- Unwissen über jeweilige Zuständigkeiten bei Studierenden – mangelhafte Kommunikation darüber vonseiten der Fakultäten und Institute
- keine vertrauliche Atmosphäre bzw. Gesprächsbasis zwischen Studierenden und Ansprechpartner/innen
- schlechte Erreichbarkeit der Zuständigen für Studierende

Diese Vermutungen müssen in den kommenden Semestern weiter verfolgt werden. Sollten sie sich als strukturelle Probleme bestätigen, sind Schritte einzuleiten, die die Situation an den Fakultäten verändern.

<i>Kontaktaufnahme mit dezentralen Ansprechpartner/innen</i>	<i>Anzahl</i>
Lehrperson	16
Studiengangskoordination	9
Dekanat	5
Institutsleitung	4
Fachberatung	3
Studiendekanat	3
Prüfungsausschuss	1
Zulassungsausschuss	1
Forschungsdekanat	1
Fachschaft	1

Insbesondere der direkte Kontakt zu den betroffenen Lehrpersonen erweist sich als sinnvoll.

In den meisten Fällen haben die kontaktierten Ansprechpartner/innen kooperativ auf die Anfragen bzw. Aufforderungen der Ombudsperson reagiert. In einigen Fällen war eine eher skeptische Haltung gegenüber der neuen Beschwerdestelle zu spüren. Ein größeres Vertrauen auf dieser Basis könnte zur leichteren Bearbeitung der Beschwerden führen.

<i>Kontaktaufnahme mit zentralen Ansprechpartner/innen</i>	<i>Anzahl</i>
Akademisches Prüfungsamt	5
Immatrikulationsamt	4
Gleichstellungsbüro	3
Dezernat 6	3
Präsident	2
Vizepräsidentin für Lehre, Studium und Weiterbildung	2
AStA	2
Zentrum für Lehrerbildung	2
Dezernat 3	2
Graduiertenakademie	1
Dezernat 2	1
Hochschulbüro für Internationales	1
ESG	1

KHG	1
Fachsprachenzentrum	1
elsa	1
Landesprüfungsamt	1
andere Universität	1

Die zentralen Institutionen wurden oftmals zur Klärung von Sachfragen kontaktiert, welche meist aufschlussreich beantwortet werden konnten. Somit gibt es keinen Grund gegen eine Fortsetzung dieser Art von Kontakt und Zusammenarbeit. Dennoch gelten hier dieselben Hindernisse zu überwinden wie auf der Ebene der dezentralen Kontakte.

In Bezug auf die zentralen Ansprechpartner/innen hatten einige Studierende erhebliche Schwierigkeiten, die jeweiligen Zuständigen zu erreichen. Verbesserung in dieser Hinsicht wäre wünschenswert. Dies betrifft auch den Helpdesk in der Studierendeninformation (Service-Center), der von einigen als Umweg bzw. Erschwernis bei der Kontaktaufnahme empfunden wird, trotz der unbestritten hohen Kompetenz und Hilfsbereitschaft der dort Tätigen.

<i>Weitervermittlung der Studierenden</i>	<i>Anzahl</i>
dezentrale Ansprechpartner/inne	43
zentrale Ansprechpartner/innen	31

<i>Weitervermittlung an dezentrale Ansprechpartner/innen</i>	<i>Anzahl</i>
Lehrperson	17
Studiendekanat	6
Fachberatung	5
Studiengangskoordination	4
Institutsleitung	3
Promotionsansprechpartner/in	2
Mediationsstelle	1
Fachschaft	1
Fakultätsrat	1
Studienkommission	1
Prüfungsausschuss	1
Fachtutor/in für ausländische Studierende	1

<i>Weitervermittlung an zentrale Ansprechpartner/innen</i>	<i>Anzahl</i>
Psychologisch-Therapeutische Beratung	5
Graduiertenakademie	4
Sozialberatung Studentenwerk	4
Akademisches Prüfungsamt	4
Immatrikulationsamt	3
Gleichstellungsbüro	3
Hochschulbüro für Internationales	2
Landesprüfungsamt	2
AStA	1
Fachsprachenzentrum	1

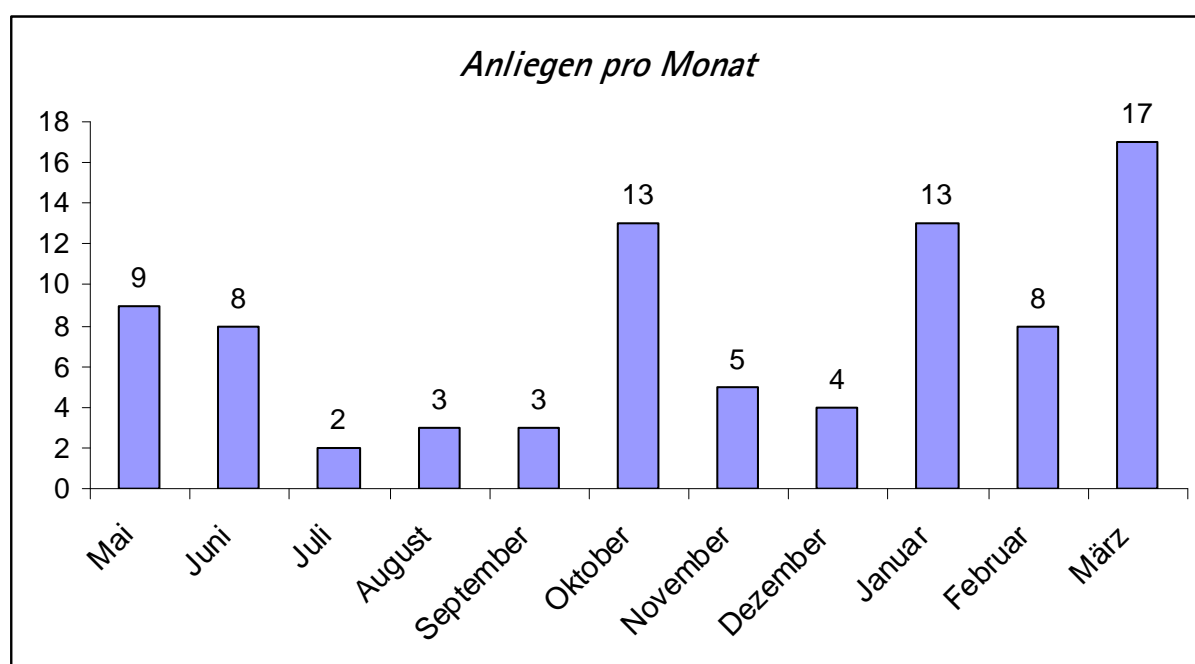
Zentrale Studienberatung	1
außeruniversitäre Einrichtung	1

Sofern erforderlich, fand eine Weitervermittlung der Studierenden an zentrale Einrichtungen statt, um kompetente Beratung zu ermöglichen. Es ist zu überdenken, inwiefern das Gelingen dieser Weitervermittlung zu überprüfen ist, da die Beratungsstellen der Vertraulichkeit unterliegen und diese nicht gebrochen werden soll. In den Feedback-Fragebögen, die die Studierenden ausfüllen, wird zwar auf die Zweckmäßigkeit der Weitervermittlung eingegangen, oftmals kann diese aber noch nicht bewertet werden. Möglich wäre, die Studierenden nach einem längeren Zeitraum noch einmal nach der Effektivität der Vermittlung zu befragen.

<i>Gesonderte Maßnahmen</i>	<i>Anzahl</i>
Sondertreffen und Gespräche mit zentralen bzw. dezentralen Mitarbeiter/innen	5
Moderation eines Gesprächs zwischen Studierenden und Mitarbeiter/innen	3
Bildung einer Planungsgruppe „Raum der Stille“	1

Die Gespräche, die hier als gesonderte Maßnahmen bezeichnet sind, gingen über die üblichen Kontaktaufnahmen hinaus, es handelte sich um persönliche Treffen, um – von konkreten Beschwerden ausgehend – strukturelle Probleme zu diskutieren und Lösungen, die über die individuellen Fälle hinausgehen, zu finden.

An dieser Stelle soll die Bildung der Planungsgruppe „Raum der Stille“ hervorgehoben werden. Hervorgegangen aus einer einzelnen Beschwerde, hat sich diese Gruppe aus verschiedenen Vertreter/innen universitärer Einrichtungen sowie Studierenden zusammengefunden, um Studierenden den Rückzug an einen „leistungsfreien Ort“ innerhalb der Universität zu ermöglichen. Eine Realisierung dieses Raums ist bis Ende des Jahres 2011 geplant.



Es zeigt sich, dass die Ombudsperson insbesondere in den Randzeiten der Semester kontaktiert wird. Dies liegt vor allem daran, dass einige der organisatorischen Schwierigkeiten mit Prüfungs- oder Anmeldeverfahren verknüpft sind. Ob die vorlesungsfreie Zeit im Sommer stets so beschwerdearm bleibt, wird zu sehen sein.

3.2.4. Statistische Angaben zu den Studierenden

Schlussendlich sollen einige Angaben zu den Studierenden gemacht werden, die sich bisher an die Ombudsperson gewandt haben.

<i>Art des Studiengangs</i>	<i>Anzahl</i>
Master of Science/ Arts	18
Fächerübergreifender Bachelor of Science/ Arts	15
Bachelor of Science/ Arts	14
nicht angegeben/ studiengangsunabhängig	11
Master of Education	10
Staatsexamen	9
Diplom	5
Promotionsstudium	3

Was die vertretenen Studiengänge betrifft, so unterscheidet sich der prozentuale Anteil der Beschwerden mit dem der Studierenden eines Studiengangs in einigen Fällen. So stellen die Studierenden des Masters of Science/ Arts 21,2% der Beschwerdeführenden, während sie nur 7,5% der Studierenden ausmachen.⁷ Eine ähnliche Diskrepanz ergibt sich bei den Studierenden des Fächerübergreifenden Bachelors (17,6%|8,7%)⁸ sowie des Masters of Education (11,8%|1,8%).⁹ Möglicherweise erklärend für das überproportionale Auftreten der fächerübergreifenden Studiengänge sind die häufigeren Organisationsschwierigkeiten. Überschneidungen beispielsweise treten als Probleme besonders bei fächerübergreifenden Studiengängen auf. Dass der Master of Science am meisten vertreten ist, bleibt ein zu beobachtender Zustand. Sollte sich diese Tendenz weiter abzeichnen, ist nach strukturellen Problemen innerhalb des Masters zu suchen. Eine Begründung kann jedoch auch sein, dass Studierende, deren Studienzeit bereits weiter vorangeschritten ist, eher zu Beschwerden bereit sind. Dies kann vermutet werden, weil sie einerseits mit den Universitätsstrukturen bereits vertraut sind und besser einschätzen können, was ein (in)akzeptabler Zustand ist, und weil sie andererseits aufgrund der Erfahrung eventuell weniger gehemmt sind, ihre Beschwerden zu äußern, als Studienanfänger/innen.

Dies würde auch erklären, wie das Missverhältnis – in diesem Fall umgekehrt – zwischen den Studierenden des Bachelors of Science/ Arts an der Universität (34,1%)¹⁰ und den Beschwerden ihres Studiengangs (16,5%) zustande kommt.

Ein im Verhältnis ebenfalls eher geringer Beschwerdeanteil kam vonseiten der Diplomstudierenden (5,9%|17,9%).¹¹ Eventuell liegt dies daran, dass die im Vergleich „neuen“ Studiengänge strukturell noch immer nicht so gefestigt sind wie der bereits bewährte Diplomstudiengang.

⁷ Zahlen (gerundet) aus dem Wintersemester 2010/11: vgl. http://www.uni-hannover.de/imperia/md/content/strat_controlling/statistiken/semesterdaten/semesterdaten_ws_2010-11_studierende.pdf

⁸ vgl. ebd.

⁹ vgl. ebd.

¹⁰ vgl. ebd.

Der Beschwerdeanteil der Staatsexamen-Studierenden weicht nicht erheblich von der Anzahl an Studierenden ab (10,6%|7,1%).¹² Magister-Studierende haben sich nicht an die Ombudsperson gewandt. Insgesamt gab es fast keine Meldungen wegen der auslaufenden Studiengänge, obwohl diesbezüglich vermutlich einzelne auf Schwierigkeiten stoßen. Es bleibt abzuwarten, ob in diesem Zusammenhang im kommenden Jahr vermehrt Beschwerden oder Beratungsbedarf gemeldet werden oder ob dies die Ombudsperson nicht betreffen wird.

Die Promovierenden, die sich an die Ombudsperson gewandt haben, wurden an die Graduiertenakademie und deren entsprechenden Beratungsangebote weiterverwiesen. Um keine Zuständigkeiten zu vermengen, soll dies auch in Zukunft so gehandhabt werden.

<i>Geschlecht</i>	<i>Anzahl</i>
weiblich	42
männlich	37
nicht angegeben/ Gruppe von Studierenden	6

Knapp die Hälfte der Beschwerden (49,4%) kam von Studentinnen. Insgesamt sind 42,6%¹³ der Studierenden an der Universität weiblich. Es handelt sich also um keine große Abweichung.

Weitere statistische Daten wie beispielsweise die Erfassung der Herkunft könnten für eine Analyse der typischen Beschwerdeführenden von Interesse sein. Allerdings kann für das vertrauensvolle Verhältnis zwischen Studierenden und Ombudsperson eine Abfrage sensibler persönlicher Daten hinderlich sein, aus diesem Grund wird darauf verzichtet. Dem persönlichen Eindruck nach entspricht das Verhältnis zwischen deutschen und nichtdeutschen Studierenden in etwa dem der Gesamtstudierendenzahl der Universität.¹⁴

In den meisten Fällen wurde das jeweilige Studienfach erfasst, schon weil es häufig von Bedeutung für die Beschwerde war. Auf eine Auflistung wird hier verzichtet, vor allem, da teilweise sehr kleine Fächer vertreten waren, so dass die Gewährleistung der Anonymität eventuell gefährdet wäre.

Im Allgemeinen sind aufgrund der statistischen Daten sowie der persönlichen Erfahrung des ersten Jahres keine Rückschlüsse auf eine spezifische Zielgruppe von Studierenden zu ziehen.

4. Umfrage

Die Studierenden, die die Ombudsperson in Anspruch genommen haben, wurden gebeten, an einer Umfrage teilzunehmen, um eine geschlossene Meinung zum Angebot der Ombudsperson zu erfassen.

27 und somit 31,8% der Studierenden, die sich im ersten Jahr an die Ombudsperson gewandt haben, gaben Rückmeldung auf die Umfrage. Als Einblick sollen die Fragen mit ihren Resultaten hier wiedergegeben werden, eine kurze Auswertung ist ihnen angeschlossen.

¹¹ vgl. ebd.

¹² vgl. ebd.

¹³ vgl. ebd.

¹⁴ vgl. ebd.

<i>Wie sind Sie auf die Ombudsperson aufmerksam geworden?</i>	<i>Anzahl</i>
Internetauftritt	7
E-Mail-Verteiler (z. B. Begrüßungsmail des Präsidenten)	7
Kommilitonen und Kommilitoninnen	3
Fachschaft/ Fachschaftsbesuch	3
Gleichstellungsbüro	2
AStA	2
Zentrum für Lehrerbildung	2
Lehrperson	1

Es zeigt sich, dass vor allem die Internetpräsenz sowie E-Mail-Verteilersysteme Wirkung zeigen. Ebenfalls funktionierte die Vermittlung Studierender durch andere Beratungsstellen oder Ansprechpartner/innen. Es bleibt von Interesse, ob und inwieweit sich die Bekanntmachung und Aufmerksamkeit durch die in Kürze geplante Verteilung von Flyern verändert. Auch wenn über die Fachschaften bisher nur drei Beschwerdeführer/innen auf die Ombudsperson aufmerksam wurden, soll dieser Kontakt als Verknüpfungspunkt zu den Studierenden weiter gepflegt werden.

<i>Hatten Sie vorher bereits Kontakt zu anderen Ansprechpartner/innen?</i>	<i>Anzahl</i>
ja	20
nein	7

<i>Wenn ja: Zu welchen zentralen Ansprechpartner/innen?</i>	<i>Anzahl</i>
Zentrale Studienberatung	4
Psychologisch-Therapeutische Beratungsstelle	2
AStA	4
Gleichstellungsbüro	1
Akademisches Prüfungsamt	4
Zentrum für Lehrerbildung	3
Präsident	2
Vizepräsidentin für Lehre, Studium und Weiterbildung	1
Immatrikulationsamt	1
elsa	1
andere	1

<i>Wenn ja: Zu welchen dezentralen Ansprechpartner/innen?</i>	<i>Anzahl</i>
Studiengangskoordination	5
Fachschaft	4
Studiendekanat	3
Dekanat	2
Institutsleitung	2
Lehrperson	1
Prüfungsausschuss	1
Studienkommission	1

Es wird deutlich, dass viele Studierende dann zur Ombudsperson Kontakt aufnehmen, wenn sie bereits bei anderen Anlaufstellen waren. Daraus kann geschlossen werden, dass die Ombudsperson eine Zuständigkeit erfüllt, die durch die bisherigen Beratungsangebote nicht gewährleistet wurde. Auch ist davon auszugehen, dass zum Teil von den anderen Ansprechpartner/innen an die Ombudsperson weiterverwiesen wurde, was für eine gute Zusammenarbeit spricht.

<i>Was hat die Ombudsperson von den anderen Angeboten unterschieden?</i>	<i>Anzahl</i>
Kontaktaufnahme, Einfluss, „kurze Dienstwege“ usw.	6
konkrete Handlung, Handlungsvorschläge, Ergebnisse usw.	4
Unterstützung usw.	3
Persönlichkeit, Vertraulichkeit usw.	3
überhaupt Antwort	2
Unabhängigkeit, Neutralität	2
kein Einsatz	2
„besser“	1

Das, was die Ombudsperson von anderen Anlaufstellen unterscheidet, wird in den Antworten deutlich. Zum einen wird geschätzt, dass sich jemand für Studierende einsetzt, der fest in der Universitätsstruktur verwurzelt ist und die Kontakte und „kurzen Dienstwege“ im Sinne der Studierenden einsetzt. Zum anderen wird betont, dass konkrete Handlungen oder Tätigkeitsvorschläge erfolgen – etwas, was Studierende an anderen Stellen scheinbar vermissen. Vertraulichkeit und Neutralität sind weitere Aspekte, die Beachtung finden. „Kein Einsatz“ wird zweifach kritisiert. Im Allgemeinen sind die Rückmeldungen aber positiv.

<i>Haben Sie nach Kontakt mit der Ombudsperson Kontakt zu weiteren Ansprechpartner/innen?</i>	<i>Anzahl</i>
nein	19
ja	8

<i>Wenn ja: Zu welchen zentralen Ansprechpartner/innen?</i>	<i>Anzahl</i>
Graduiertenakademie	2
Psychologisch-Therapeutische Beratungsstelle	1
AStA	1
Gleichstellungsbüro	1
Zentrale Studienberatung	1
andere	1

<i>Wenn ja: Zu welchen dezentralen Ansprechpartner/innen?</i>	<i>Anzahl</i>
Dekanat	2
Studienkommission	2
Institutsleitung	2
Studiengangskoordination	2
Studiendekanat	1

Prüfungsausschuss	1
Fachschaft	1

Die Interpretation der vorliegenden Antworten kann kennzeichnen, dass in den meisten Fällen nach der Kontaktierung der Ombudsperson keine weitere Anlaufstelle benötigt wurde. Die weiteren 8 Fälle bestätigen die zuvor bereits beschriebene Funktion der Ombudsperson, Studierende an kompetente Ansprechpartner/innen der Universität zu verweisen.

Wie an früherer Stelle bereits erwähnt, bleibt hier zu überlegen, wie die Effektivität der weiteren in Anspruch genommenen Beratungen usw. im Nachhinein evaluiert werden kann, ohne den wichtigen Aspekt der Vertraulichkeit in Mitleidenschaft zu ziehen.

<i>Wie schnell hat die Ombudsperson auf Ihre Anfrage reagiert?</i>	<i>Anzahl</i>
sehr schnell	18
im Rahmen der Erwartungen	7
schnell	1

Da es die Antwortmöglichkeit „zu langsam“ gab und diese in keinem Fall ausgewählt wurde, können die Antworten als sehr positiv gesehen werden. Es wird sich stets darum bemüht, die Anfragen der Studierenden möglichst schnell zu beantworten. Zum Teil handelt es sich bei der Bearbeitung um langwierige Prozesse. Dennoch sollen die Studierenden in regelmäßigen Abständen über den aktuellen Stand in Kenntnis gesetzt werden, um das Gefühl, in Vergessenheit geraten zu sein, zu vermeiden.

<i>Konnte die Ombudsperson Ihnen helfen?</i>	<i>Anzahl</i>
ja	15
noch offen	6
nein	5
bedingt	1

<i>Wenn ja: Wie?</i>	<i>Anzahl</i>
Kontakt zu Fakultät, Lehrperson usw.	13
auf eigenständige Lösung aufmerksam gemacht	4
an zentrale Einrichtung vermittelt	3
Beratung, Bestärkung usw.	3
Weiterleitung einer Beschwerde	1
unabhängige Schlichtung	1

<i>Wenn nein: Warum nicht?</i>	<i>Anzahl</i>
außerhalb der Möglichkeiten, Zuständigkeit	3
schlechte Beratung, falsche Antworten	2
nur Sicht der Universität weitergegeben	1
keine Handlung erwünscht	1
reine Bestätigung des Mangels, keine Behebung	1

Mehr als die Hälfte der Studierenden empfand die Ombudsperson in Bezug auf ihre Belange als Hilfe. Hierbei zeigt sich, dass die gängigen Methoden der Ombudsperson, tätig zu werden, von den Studierenden tatsächlich als hilfreich angesehen werden.

Dass ein gewisser Teil die Frage noch nicht eindeutig beantworten kann, liegt zum einen am Zeitpunkt der Befragung (ca. 4 Wochen nach Abschluss des Verfahrens für die Ombudsperson). In einigen Fällen ist die Ombudsperson aber auch tätig geworden – zum Beispiel in Form eines Gesprächs mit Mitarbeiter/innen der Universität – und hat grundlegende Probleme angesprochen. Nicht immer resultieren diese Handlungen in konkrete Ergebnisse, sondern erfordern langfristige Lösungen. Auch hier ist über eine Evaluierung zu späteren Zeitpunkten nachzudenken.

Dass fünf Studierende die Ombudsperson als nicht hilfreich empfanden, ist bedauerlich. In einigen Fällen handelte es sich um Zuständigkeiten. Möglicherweise kann die Ombudsperson ihre Kompetenzen noch deutlicher abgrenzen. Teilweise aber sind auch die Erwartungen von Studierenden sehr hoch. Exemplarisch sind Beschwerden in Bezug auf Baumaßnahmen zu nennen. Diesbezüglich kann die Ombudsperson eine Weitervermittlung an das entsprechende Dezernat sowie eine Befürwortung der studentischen Anliegen leisten, alle weiteren Erwartungen, wie eine Zusage zur Umsetzung, können nicht erfüllt werden. Bezüglich der Studierenden, die konkrete Tätigkeiten der Ombudsperson negativ bewerteten, ist zu überlegen, wie es zu den entsprechenden Eindrücken gekommen ist und wie diese in Zukunft vermieden werden können. Teilweise gab es eine persönliche Reaktion auf die Kritik, um die Handlungsweise der Ombudsperson zu erklären.

<i>Halten Sie das Angebot der Ombudsperson insgesamt für nötig?</i>	<i>Anzahl</i>
ja	25
nein	2

<i>Wenn ja: Warum?</i>	<i>Anzahl</i>
Durchsetzungsfähigkeit, kurzer Dienstweg, kennt die Strukturen usw.	6
viele Probleme an der Universität, macht auf Missstände aufmerksam usw.	5
fakultätsunabhängig, fachübergreifend, neutral usw.	4
Vertretung der Studierenden, hilft Studierenden, was diese alleine nicht können	4
Orientierungslosigkeit in Universitätszuständigkeiten	2
Vertrauen, Interesse	2
Anonymität	2
hat Fortgang des Studiums ermöglicht	2
Hilfe	1
Schwierigkeiten mit Lehrpersonen	1

<i>Wenn nein: Warum nicht?</i>	<i>Anzahl</i>
hilft nicht	2
nur Sicht in der Universität	1

Die positiven Antworten unterstützen diejenigen der Unterscheidbarkeit der Ombudsperson zu anderen Anlaufstellen (siehe oben) – es wird noch einmal deutlich, dass die Verwurzelung in der Struktur, die Neutralität sowie das Empfinden der Studierenden, tatsächlich vertreten und unterstützt zu werden, von hoher Bedeutung sind. Auch individuelle Eindrücke werden widergespiegelt.

In Bezug auf die negativen Reaktionen kann vor allem der persönliche Umgang mit den Studierenden Verbesserungen bringen. So muss noch mehr Wert darauf gelegt werden, die Kompetenzen zu erklären, um Enttäuschungen zu vermeiden, aber auch sensibel auf die Bedürfnisse der Studierenden eingegangen werden. In einigen Fällen ist hierfür mit Sicherheit ein persönliches Gespräch hilfreicher als der Kontakt per E-Mail oder am Telefon.

<i>War Ihnen der Begriff Ombudsperson vorher schon bekannt?</i>	<i>Anzahl</i>
ja	13
nein	14

<i>Welche Begriffe verbinden Sie mit dem Angebot der Ombudsperson?</i>	<i>Anzahl</i>
(Studien-)Beratung	8
Hilfe (beim Studium, bei Problemen usw.)	6
Vertrauensperson	3
Vermittlung/ Mediation	3
Ansprechpartner, Anlaufstelle	3
Studentische Angelegenheiten, Studienbedingungen	3
Schlichtung	2
(Studenten-) Anwalt, Vertretung	2
Kritik	2
Gleichberechtigung	1
Sachverständiger	1

Etwa die Hälfte der angesprochenen Studierenden kannte den Begriff „Ombudsperson“ vor der Kontaktierung nicht. Die vorgeschlagenen Begriffe wurden teilweise aufgenommen. So treten sie in den Tätigkeitsbeschreibungen, vor allem aber als Suchbegriffe für die Webseite auf. Gerade bei einem unter Studierenden nicht durchgehend bekannten Tätigkeitsnamen muss viel Wert auf die Öffentlichkeitsarbeit und Präsenz gelegt werden.

<i>Weiteres Feedback, Bemerkungen</i>	<i>Anzahl</i>
positive Rückmeldungen (Dank, Aufruf zum Weitermachen usw.)	14
Anregungen (zur Tätigkeit, Bekanntmachung, Präsentation usw.)	13
negative Kritik (Enttäuschung, Sinnlosigkeit der Stelle usw.)	6

Dieser letzte Punkt spiegelt die allgemeine Auswertung der Umfrage in etwa wider. So sind die positiven Rückmeldungen überwiegend. Als konstruktiv sind die vielen Anregungen zu werten. Dies macht sich bereits in den Anliegen der Studierenden bemerkbar, so werden mit den Beschwerden teilweise Verbesserungsvorschläge mit angegeben. Die negative Kritik, sofern

sachlich geäußert, kann zur weiteren Verbesserung und Reflexion der eigenen Tätigkeit beitragen.

5. Fazit und Ausblick

Aus dem ersten Tätigkeitsjahr der Ombudsperson lässt sich ein positives Fazit ziehen.

Das Angebot der Ombudsperson wird von Studierenden kontinuierlich wahrgenommen. Dies lässt auf eine Notwendigkeit von studentischer Seite schließen, was sich auch in der Betrachtung anderer universitärer Beratungs- und Anlaufstellen bestätigt – so schließt die Ombudsperson eine Lücke im Service-Angebot der Universität. Die neutrale und fakultätsunabhängige Bearbeitung von Beschwerden, das Angebot der Vermittlung und auf Wunsch anonymen Weiterleitung sowie die Schaffung eines studierendenfreundlichen, vertrauensvollen Verhältnisses macht die Ombudsperson zu einer wertvollen Ansprechperson an der Universität.

Insbesondere zeigt sich dies im überwiegend positiven Feedback der Studierenden – sowohl im persönlichen Kontakt als auch in der zuvor vorgestellten Umfrage.

Für die Ombudsperson ist dieses erste positive Resümee sowohl Bestätigung der Tätigkeit als auch Motivation, diese weiter auszubauen und mit dem Vertrauen der Studierenden und in guter Zusammenarbeit mit den universitären Einrichtungen weiterhin zur Sicherstellung und Verbesserung von Studienbedingungen beizutragen.