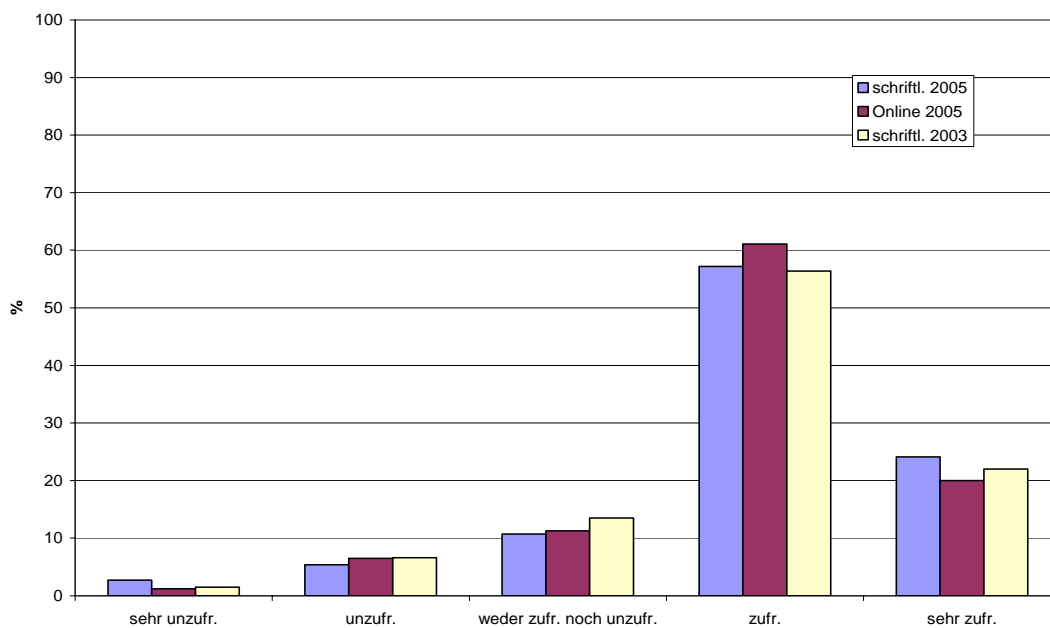


Erhebung zur Erreichbarkeit 2005:

Ergebnisse einer Befragung von Studierenden der FernUniversität

Verteilung d. Gesamtzufriedenheit m. d. Studium - in 3 Erhebungen



Dr. Helmut Fritsch

Hagen, Oktober 2005

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung / Fragestellung	2
2.	Methode	2
2.1	Erhebungsart	2
2.2	Stichproben und Rücklauf	3
3.	Ergebnisse der Online-Befragung	4
3.1	Demografische Merkmale: Geschlecht und Lebensalter.....	4
3.2	Studienbezogene Merkmale.....	5
3.3	Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologie	9
3.4	Anzahl von erfolgreichen und erfolglosen Versuchen der Kontaktaufnahme zur FernUniversität	10
3.5	Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der FeU-Bereiche (Fr.2).....	16
3.6	Zufriedenheit mit der Qualität der Auskünfte der FeU-Bereiche (Fr. 3)	22
3.7	Gesamtzufriedenheit mit dem Studium an der FernUniversität (Fr. 16).....	27
3.8	Variablen-Beziehungen	28
3.8.1	Beziehungen der Kontaktvariablen (Frageblock 1)	28
3.8.2	Beziehungen der Variablen zur Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit (Frageblock 2)	30
3.8.3	Beziehungen der Variablen zur Zufriedenheit mit der Auskunftsqualität (Frageblock 3).....	41
3.8.4	Beziehungen der Gesamtzufriedenheit mit dem Studium (Fr. 16) mit anderen Variablen.....	52
4.	Ergebnisse der schriftlichen Befragung und Vergleich mit der Online-Befragung	55
4.1	Demografische Merkmale: Geschlecht und Lebensalter.....	55
4.2	Studienbezogene Merkmale.....	56
4.3	Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologie	59
4.4	Unterschiede zwischen schriftlicher und Online-Befragung in den Variablen zur Häufigkeit der Kontaktaufnahme / Anzahl von erfolgreichen und erfolglosen Kontaktversuchen	61
4.5	Unterschiede zwischen schriftlicher und Online-Befragung in der Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit (Fr. 2)	67
4.6	Zufriedenheit mit der Qualität der Auskünfte (Fr. 3) in der schriftlichen und Online-Befragung.....	71
4.7	Gesamtzufriedenheit mit dem Studium (Fr.16) in der schriftlichen und Online-Befragung:.....	76
5	Fazit	78
6	Literatur.....	78
7	Anhang	79
	- Fragebögen	83
	- Begleitbriefe.....	88
	- Statistik des Service Centers	
8.	Zusammenfassung	89

*Die wesentlichen Teile der Datenerhebung wurden zusammen mit Dr. Georg Ströhlein besorgt.
Die wesentlichen Teile der Auswertung wurden von Dr. Rudolf Schümer besorgt.*

*Die Statistik im Anhang, die von Jürgen Deitelhoff zur Verfügung gestellt wurden, zeigen sehr deutlich,
dass das Service Center an der Nahtstelle der Institution (zwischen Studierenden und Hochschule)
wesentlich zum insgesamt hervorragenden Qualitätsurteil der Studierenden beiträgt.*

Erhebung zur Erreichbarkeit 2005

1. Einleitung / Fragestellung

Die Untersuchung, über die hier berichtet wird, knüpft an eine Erhebung zur Erreichbarkeit der FernUniversität bzw. ihrer verschiedenen Abteilungen an, die 2003 durchgeführt worden war (ZIFF-Arbeitsgruppe 2003). Anlass war damals, dass zuweilen Beschwerden von Fernstudierenden sowie von Studieninteressent/inn/en (z.B. durch entsprechende Presseveröffentlichungen) darüber bekannt geworden waren, dass bei Anrufen an der FernUniversität die gewünschten Ansprechpartner (in den Verwaltungsabteilungen, Dekanaten, Prüfungsämtern, Fachbereichen usw.) nicht oder nur schwer (nur nach mehrmaligen Versuchen) erreichbar seien. Dabei fehlten aber detailliertere Informationen dazu, wie gravierend das Problem der telefonischen Erreichbarkeit an der FernUniversität ist und in welchem Maße die einzelnen Abteilungen der FernUniversität davon betroffen sind.

Die damalige Erhebung erbrachte zwar Hinweise, dass zwar eine Minderheit der teilnehmenden Befragten von Problemen mit der Erreichung gewünschter Ansprechpartnern berichtete, dass aber insgesamt bei den Befragten für alle Abteilungen die Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit die Unzufriedenheit deutlich überwog.

Die Interpretierbarkeit der damaligen Ergebnisse litt allerdings darunter, dass der Rücklauf insgesamt mit nur 13% nur äußerst gering war. Dies ist mit ein Grund, einer erneute Erhebung mit geänderter Methodik durchzuführen.

2. Methode

2.1 Erhebungsart

Die vorhergehende Befragung zur Erreichbarkeit im Jahre 2003 wurde – trotz des im Vergleich zu einer Online-Befragung sehr viel höheren Aufwandes – ausschließlich als schriftliche Befragung konzipiert. Denn es wurde damals befürchtet, dass bei einer ausschließlich online durchgeführten Befragung gerade jene Personen nicht erreicht würden, die – aus welchen Gründen auch immer – den traditionelleren Kommunikationsformen (wie Telefon, Brief und Fax) den Vorzug gegenüber E-mail und netz-basierter Kommunikation geben. Von den zufällig aus der Liste der eingeschriebenen Studierenden ausgewählten Personen (Liste mit insgesamt 5.351 Studierenden), denen der Fragebogen für die schriftliche Befragung zugesandt worden war, sandten aber nur 698 (bzw. 13%) den Fragebogen mehr oder weniger vollständig ausgefüllt zurück.

Wegen des enttäuschend geringen Rücklaufs sollte bei der diesjährigen Befragung die Erhebung hauptsächlich als Online-Befragung im Netz durchgeführt werden; dafür sprachen u.a. auch folgende Überlegungen:

- Der Aufwand und die Kosten sind für die durchführende Institution bei Online-Befragungen geringer (u.a.: kein postalischer Versand der Fragebögen; Dateneingabe durch die zu Befragenden selbst).
- Der Senat hat mehrfach bekundet, dass die FernUniversität künftig die Immatrikulation mit der Existenz einer E-Mail-Adresse zu verbinden beabsichtige; künftig sollten also alle Studierende an der FeU über E-Mail erreichbar sein. Erhebungen werden dann künftig ebenfalls in der Regel vornehmlich über das Internet durchgeführt werden.
- Auch für Befragte, die Zugang zum Netz haben, ist das Ausfüllen des Fragebogens und die Rücksendung an die FeU über das Netz einfacher und weniger aufwändig

- Insbes. wegen letzterem ist auf eine höhere Beteiligung (bzw. auf eine größere Rücklaufquote) zu hoffen.

Ergebnisse von Netzbefragungen sind zwar unter Repräsentativitäts-Gesichtspunkten nach wie kritisch zu betrachten (vgl. dazu z.B. Bandilla et al 2001; vgl. zur www-Nutzung zu Erhebungszwecken ferner Batinic 1997, 1999, 2000). Im vorliegenden Fall handelt es sich aber eher um eine Intranet- als um eine Internet-Befragung; denn zum einen ist der Anteil von Studierenden an der FeU mit Zugang zum Netz sehr hoch; und zum anderen sollen die zu Befragenden gezielt durch eine E-Mail rekrutiert werden, in der ihnen u.a. auch die URL der Website mit dem Fragebogen-Formular mitgeteilt wird. Es handelt sich also in dem Sinne nicht um eine „offene“ Befragung, als die Aufforderung zur Teilnahme nur gezielt an einen ausgewählten Personenkreis erging; zudem kann die Chance, dass sonstige Netznutzer auf die Website mit dem Fragebogen gelangen, als eher gering angesehen werden.

Ergänzend zur Netzbefragung soll aber zu Kontrollzwecken parallel eine schriftliche Befragung an der kleineren Gruppe stattfinden, die bei ihrer Einschreibung keine E-Mail-Adresse angegeben hatten.

Der Vergleich der Online- mit den schriftlichen Befragungsergebnissen soll u.a. Hinweise zu der Frage liefern, inwieweit und in welchen Merkmalen sich die Teilnehmer bei beiden Befragungsformen unterscheiden.

Die Erhebung wurde im August/September 2005 zunächst mittels eines Fragebogens im Netz und etwas später auch mittels eines postalisch versandten Fragebogens vorgenommen.

2.2 Stichproben und Rücklauf

Die Stichprobenziehung für die Online-Befragung erfolgte als Zufallsauswahl aus einer Liste der im August 2005 eingeschriebenen Studierenden, wobei alle (bis dahin registrierten) Rückmelder zum WS 05/06 und Beurlaubte (für alle Kategorien von Hörerstatus – allerdings mit Ausnahme der Weiterbildungsstudierenden) berücksichtigt wurden, sofern für sie eine E-Mail-Adresse vorlag; diese Liste umfasste 26.605 E-Mail-Adressen.

Die Stichprobe aus dieser Liste wurde als Auswahl anhand der Endziffer der Matrikelnummer gezogen, wobei die Ziffern 1, 5 und 9 als Auswahlkriterium verwendet wurden. Unter der Annahme, dass die Vergabe der Matrikelnummern nicht mit einem oder mehreren hier interessierenden Merkmalen konfundiert ist, kann die so getroffene Auswahl als eine „Zufallsstichprobe“ angesehen werden, bei der (unter der Annahme einer näherungsweise Gleichverteilung der Endziffern) eine Stichprobe mit einem Umfang von ca. 30% der Ausgangsliste resultieren müsste. Ausgewählt wurden auf diese Weise tatsächlich 7.930 Adressen (=29,8%).

An diese insgesamt 7.930 Studierende wurde also die E-Mail mit der Bitte um Teilnahme an der Befragung versandt.

Für die ergänzende schriftliche Befragung wurde die Stichprobenziehung analog zur Stichprobe der Online-Befragung durchgeführt. Ausgangspunkt war wieder eine Liste der im August 2005 eingeschriebenen Studierenden (Rückmelder zum WS 05/06 und Beurlaubte, für alle Kategorien von Hörerstatus mit Ausnahme der Weiterbildungsstudierenden), wobei für diese Studierenden allerdings *keine* E-Mail-Adresse vorlag; diese Liste umfasste 3.196 Studierende (bzw. deren postalische Anschrift). Auch hier wurden wieder die Studierenden mit drei bestimmten Endziffern der Matrikelnummern, nämlich 1, 5 und 9, ausgewählt; diese Auswahl umfasste dann 984 Anschriften, an die der Fragebogen mit einem Begleitbrief mit der Bitte zur Teilnahme an der Befragung versandt wurde.

Der Rücklauf bei der Online-Befragung¹ umfasste 1753 mehr oder weniger vollständig ausgefüllte Fragebögen. Dies entspricht bei einem Ausgangssample von 7.930 einer Rücklaufquote von 22,1%.

Der Rücklauf bei der schriftlichen Befragung² umfasste 195 Fragebögen; dies entspricht bei einem Ausgangssample von 984 einer Rücklaufquote von 19,8%.

Beide Rücklaufquoten sind zwar etwas höher als in der Erhebung von 2003, aber doch insgesamt enttäuschend gering: bei beiden Erhebungsformen haben sich also jeweils nur rund ein Fünftel der zur Teilnahme gebetenen Studierenden an der Erhebung beteiligt.

3. Ergebnisse der Online-Befragung³

Die folgenden Angaben beziehen sich zunächst lediglich auf die Ergebnisse der Online-Befragung, an der sich 1753 Studierende beteiligten, indem sie den Fragebogen im Netz (mehr oder wenig vollständig) ausgefüllt haben.

Auf die Ergebnisse der ergänzenden schriftlichen Befragung (mit einer deutlich kleineren Teilnehmeranzahl) wird im nächsten Abschnitt 4 eingegangen.

3.1 Demografische Merkmale: Geschlecht und Lebensalter

Geschlecht: mehr Männer als Frauen haben den Fragebogen ausgefüllt (m: ca. 58%; w: ca. 42%). Dies entspricht in etwa der Geschlechter-Verteilung in der Studierenden-Statistik für das SS 2005; die entsprechenden Anteile sind dort: 40,9% weibliche zu 59,1% männlichen Studierenden.⁴

Tabelle 3.1-1: Befragte nach Geschlecht (Fr. 10)

f: Anzahl; %B: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der die Frage beantwortenden Befragten

	f	%B
weiblich	728	42,2
männlich	999	57,9
keine Angabe	26	-

Geburtsjahr / Lebensalter (Fr. 11): Angaben zum Geburtsjahr streuen weit – von 1935 bis 1987.⁵ (Die als Differenz zum Erhebungsjahr 2005 bestimmten Werte für das Lebensalter variieren dementsprechend zwischen 18 und 70 Jahren.) Ca. ein Viertel der Befragten wurde vor 1968 (erstes Quartil Median zwischen 1967 und 1968) geboren und ist also 26 J. oder älter (Q1 für das Alter zwischen 26 und 27 Jahren). Ca. die Hälfte der Befragten wurde 1974 oder davor geboren (Median zwischen 1973 und 1974) und ist also 31 J. oder älter (Median Alter bei 31 Jahren). Ca. drei Viertel der Befragten wurde 1978 oder früher geboren (drittes

¹ Berücksichtigt wurden Fragebögen, die zwischen dem 31.08.05 und dem 03.10.05 ausgefüllt worden waren.

² Berücksichtigt wurden Fragebögen, die bis 20.10.05 zurückgesandt worden waren.

³ Die statistische Auswertung, an der R. Schuemer beteiligt war, wurde mittels SAS und SPSS vorgenommen.

⁴ Angaben aus: <http://www.fernuni-hagen.de/VERWALTUNG/dez23/statistik/studstat/2005/1.html>. (Zuletzt abgerufen: 21.10.05). - Angaben zu den Verteilungen, die sich zeitgleich auf den Stand der Statistik zum Zeitpunkt der Stichprobenziehung bezogen, lagen nicht vor. Bei solchen Merkmalen wie Geschlecht oder Alter dürften aber die Verschiebungen in den Verteilungen zwischen je 2 benachbarten Semestern eher gering sein.

⁵ 46 der antwortenden Befragten machten keine Angaben zum Geburtsjahr oder Angaben, die unplausibel waren (35 x „missing“; 8 x Angaben mit Werten kleiner als „9“; 3 x Werte über „1987“). Diese Angaben wurden hier als „missing“ behandelt.

Quartil zwischen 1977 und 1978) und ist 36 J. oder älter (Q3 für das Alter zwischen 36 und 37 Jahren). Der Altersdurchschnitt betrug ca. 33 J. (bei einer Streuung von ca. 7.9 Jahren).

Nach Altersgruppen (definiert korrespondierend zu jenen in der Studierenden-Statistik und zu jenen in der vorherigen Befragung; s. Bericht der ZIFF-Arbeitsgruppe 2003) ergibt sich die in Tabelle 3.1-2 dargestellte Verteilung. Wie in der vorhergegangenen Befragung stellen die Gruppen der 25-31-Jährigen sowie der 32-38-Jährigen die beiden am stärksten besetzten Altersgruppen; während in der vorhergegangenen Befragung aber die ältere der beiden Gruppen (32-38 J.) die etwas größere Gruppe war, ist in der vorliegenden aktuellen Befragung die jüngere Gruppe deutlich stärker besetzt.

Vergleicht man die Altersverteilung mit jener aus der Studierenden-Statistik für das SS 2005, so ist ersichtlich, dass unter den antwortenden Befragten die Gruppe der Jüngeren (etwa der Altersgruppe 25 -31 J.) etwas über- und die der Älteren (etwa der Altersgruppen ab 39 J.) etwas unterrepräsentiert sind.

Tabelle 3.1-2: Befragte nach Altersgruppen

f: Anzahl; %B: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 1707 die Frage beantwortenden Befragten; %SS05: Prozentanteile in der Studierenden-Statistik für das SS 2005

Altersgruppe	f	%B	%SS05*
bis 24 Jahre	144	8,4	7,1
25 – 31 Jahre	716	41,9	35,2
32 – 38 Jahre	491	28,8	29,4
39 – 45 Jahre	235	13,8	17,0
46 – 52 Jahre	79	4,6	7,2
älter als 52 Jahre	42	2,5	4,1
keine Angabe	46	-	

* Angaben aus: <http://www.fernuni-hagen.de/VERWALTUNG/dez23/statistik/studstat/2005/1.html>

3.2 Studienbezogene Merkmale

Hörerstatus (Fr. 5): Teilzeitstudierende stellen mit 1298 von 1741 diese Frage beantwortenden Befragten (74,6%; 12 x k.A. bzw. explizit „weiß nicht“ angekreuzt) erwartungsgemäß die weitaus größte Gruppe. (Auch unter den Studierenden der FeU insgesamt machen die Teilzeitstudierenden die größte Gruppe aus.) 259 bzw. 14,9% der Befragten geben als Status „Vollzeitstudierende(r)“ an. Nur 6,6% der antwortenden Befragten hat den Status der Akademiestudierenden und 4,0% bezeichnen sich als „Zweithörer“.

Tabelle 3.2-1: Antwortende nach Hörerstatus

f: Anzahl; %B: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der die Frage beantwortenden Befragten

Hörerstatus	f	%B
Teilzeitstudierender	1298	74,6
Vollzeitstudierender	259	14,9
Akademiestudierender	115	6,6
Zweithörer	69	4,0
keine Angabe	12	-

In der Studierenden-Statistik sind die Daten für den Hörerstatus etwas anders aufgeschlüsselt, sodass kein direkter Vergleich mit den Daten in vorstehender Tabelle möglich ist. Vergleichen lässt sich aber die Relation für die beiden Hauptgruppen: das Verhältnis von Teilzeit- zu Vollzeitstudierenden (unter den Haupt- und NebenhörerInnen in

der Studierenden-Statistik für das SS 2005)⁶ beträgt 26.064 zu 4.705 bzw. 5,54; die entsprechende Relation in vorstehender Tabelle ist mit $1.298/259=5,01$ von ähnlicher Größenordnung.

Fachbereichszuordnung (Fr. 4): Die größte Gruppe unter den antwortenden Befragten (ca. 46%) rechnet sich dem Fachbereich „Wirtschaftswissenschaft“ (WiWi) zu; je etwas unter 20% der Befragten nennen eine Zugehörigkeit zu dem FB „Informatik“ bzw. „Kultur- und Sozialwissenschaften“ (KSW). Studierende aus den 3 anderen Fachbereichen (Rechtswissenschaft, E-/Informationstechnik, Mathematik) machen jeweils nur einen Anteil unter 10% aus, wobei die 50 Studierenden der E-/Informationstechnik mit 2,9% die kleinste Gruppe darstellen.

Tabelle 3.2-2: Antwortende nach Fachbereich

f: Anzahl; %B: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der die Frage beantwortenden Befragten; %SS05: Prozentanteile in der Studierenden-Statistik für das SS 2005

Fachbereich	f	%B	%SS05*
E-/Informations-Technik	50	2,9	3,4
Informatik	334	19,2	12,5
KSW	336	19,3	25,3
Mathematik	59	3,4	3,8
Rechtswiss.	160	9,2	9,9
WiWi	804	46,1	45,0
keine Angabe	10	-	

* Angaben aus: <http://www.fernuni-hagen.de/VERWALTUNG/dez23/statistik/studstat/2005/1.html>; die dort (mit 1,1% besetzte) Kategorie „unbestimmt...“ wurde bei der Prozentuierung hier nicht berücksichtigt bzw. als „fehlende Angabe“ behandelt.

Vergleicht man die Verteilung der FB-Zugehörigkeit unter den Befragten mit jenen in der Studierenden-Statistik für das SS05, so zeigen sich größere Unterschiede insbes. bei den Fachbereichen „KSW“ und „Informatik“: Studierende mit Zugehörigkeit zum FB „Informatik“ sind unter den antwortenden Befragten über- und Studierende mit Zugehörigkeit zum FB „KSW“ unterrepräsentiert.

Angemerkt sei ferner, dass die für die verschiedenen Fachbereiche differierenden jeweiligen Geschlechter-Anteile unter den Befragten gängigen Rollen-Klischees entsprechen.

Tabelle 3.2-3: Anteile von männlichen und weiblichen Antwortenden nach Fachbereichen

f: Anzahl; %m: Prozentsatz der Männer unter den antwortenden Befragten pro Fachbereich; %w: Prozentsatz der Frauen unter den antwortenden Befragten pro Fachbereich.

Fachbereich	%m	%w
E-/Informations-Technik	98,0	2,0
Informatik	79,7	20,3
KSW	36,3	63,7
Mathematik	67,9	32,1
Rechtswiss.	44,9	55,1
WiWi	56,9	43,1
Gesamt	57,7	42,3

⁶ Angaben aus: <http://www.fernuni-hagen.de/VERWALTUNG/dez23/statistik/studstat/2005/1.html>. (Zuletzt abgerufen: 21.10.05).

Semesteranzahl (Fr. 6): Die Angaben zur Anzahl der Fachsemester decken einen großen Bereich ab – von 0 bis 99 Semester (Median zwischen 4 und 5 Semestern; Q1 bei 2 und Q3 bei 8 Semestern; M=7,2 und Std=11,4).

Tabelle 3.2-4: Anzahl der Fachsemester (Fr. 6)

f: Anzahl; %B1: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der die Frage beantwortenden Befragten
 %B2: Prozentsatz, bezogen auf jene 1216 Befragten, die eine Semesteranzahl größer als „0“ und kleiner als „61“ nannten

Anzahl-Kategorien	f	%B1	%B2
0	15	1,0	-
1	177	12,2	12,5
2	198	13,6	14,0
3	147	10,1	10,4
4	181	12,5	12,8
5	100	6,9	7,1
6	141	9,7	10,0
7	68	4,7	4,8
8	91	6,3	6,4
9	79	5,4	5,6
10	58	4,0	4,1
11-15	111	7,6	7,8
16-20	26	1,8	1,8
21-40	27	1,9	1,9
41-60	12	0,8	0,8
61-80	9	0,6	-
> 80	13	0,9	-
keine Angabe	300	-	-

Die relativ große Anzahl von Befragten ohne Angabe („k.A.“) bzw. mit einer Angabe von „0 Semester“ dürfte u.a. eine größere Gruppe von Befragten umfassen, für die diese Frage nicht zutraf, da sie – wie etwa die Akademiestudierenden – kein Fachstudium im engeren Sinne absolvieren und demnach auch die Anzahl der *Fachsemester* nicht angeben können. Auch Personen, die sich noch nicht für ihr Hauptstudienfach und den Studiengang entschieden haben, mögen keine Angaben gemacht bzw. die „0“ gewählt haben. Es spricht einiges dafür, die Angaben von „0“ als „fehlende Angabe“ der Fachsemesteranzahl zu interpretieren.

Auch die Interpretierbarkeit der Angaben mit sehr hohen Semesteranzahlen erscheint fraglich. Da die FernUniversität erst ca. 30 Jahre besteht, sind Angaben von 60 oder mehr Fachsemestern wenig plausibel, selbst wenn man davon ausgeht, dass einige der Befragten vor ihrem Studium an der FernUniversität an einer oder mehreren anderen Hochschulen studiert haben. Lässt man also auch diese Angaben weg bzw. behandelt sie als „fehlende Werte“, so ergeben sich für die „korrigierte“ Semesteranzahl zwar nahezu unveränderte Werte für den Median (zwischen 4 und 5 Semestern) und die Quartile (Q1 bei 2 und Q3 bei 8 Semestern); der Mittelwert fällt aber mit 6.1 (gegenüber M=7,2 in der „unkorrigierten“ Fassung) geringer aus; ähnliches gilt für die Streuung: Std=6,0 für die „korrigierte“ Semesteranzahl gegenüber 11,4 in der „unkorrigierten“ Fassung.

Einsenden von Aufgaben (Fr. 7): eine große Mehrheit (71%) gibt an, im letzten Studienjahr Einsendeaufgaben eingesandt zu haben.

Tabelle 3.2-5: Einschicken von Einsendeaufgaben im letzten Studienjahr (Fr. 7)

f: Anzahl; %B: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der die Frage beantwortenden Befragten

Einsendeaufgaben	f	%B
ja	1229	70,6
nein	511	29,4
keine Angabe	13	-

Kursabschlussklausuren (Fr. 8): knapp ein Drittel (29%) der die Frage beantwortenden Befragten gibt an, keine Klausur geschrieben zu haben; knapp die Hälfte (49%) der antwortenden Befragten meint, an einer oder zwei Abschlussklausuren teilgenommen zu haben, und ca. ein Fünftel (21%) gibt an, an drei oder mehr Klausuren teilgenommen zu haben.

Berücksichtigt man nur jene Befragten, die von der Teilnahme an wenigstens einer Klausur berichteten, so entfallen jeweils etwas über ein Drittel der Angaben auf die Kategorien „Teilnahme an einer bzw. an zwei Klausuren“ (s. Spalte %B2 in nachfolgender Tabelle).

Tabelle 3.2-6: Anzahl der Kursabschlussklausuren im letzten Studienjahr (Fr. 8)

f: Anzahl; %B1: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der die Frage beantwortenden Befragten
%B2: Prozentsatz, bezogen auf jene 1135 Befragten, die eine Anzahl von Klausuren größer als 0 nannten

Anzahl von Kursabschlussklausuren	f	%B1	%B2
keine	472	29,4	-
eine	387	24,1	34,1
zwei	406	25,3	35,8
drei	153	9,5	13,5
vier	111	6,9	9,8
fünf	49	3,1	4,3
sechs	13	0,8	1,2
sieben	10	0,6	0,9
acht	3	0,2	0,3
neun	3	0,2	0,3
keine Angabe	146	-	

Die durchschnittliche Anzahl von Klausuren, an denen teilgenommen zu haben die Befragten angaben, beträgt $M=1,6$ (mit einer Streuung $Std=1,53$); berücksichtigt man wieder nur die Angaben jener Befragten, die angaben, an wenigstens einer Klausur teilgenommen zu haben, steigt der Mittelwert auf $M=2,2$ (mit $Std=1,35$).

Durchschnittliche Wartezeit auf die Ergebnisse der Kursabschlussklausuren (Fr 9): die häufigste Angabe zur Wartezeit (von 45% der antwortenden Befragten) ist „6 Wochen oder mehr“. Nur ein Viertel der Befragten (25%) gibt Wartezeiten von 4 Wochen oder weniger an (Angaben von „weniger als 1 Woche“ bis „höchstens 4 Wochen“ zusammengefasst).

Tabelle 3.2-7: Wartezeit für Klausurergebnisse (Fr. 9)

f: Anzahl; %B: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der die Frage beantwortenden Befragten

Wartezeit	f	%B
1=weniger als 1 Woche	5	0,4
2=höchstens 1 Woche	8	0,7
3=höchstens 2 Wochen	55	4,5
4=höchstens 3 Wochen	92	7,4
5=höchstens 4 Wochen	149	12,1
6=höchstens 5 Wochen	115	9,3
7= höchstens 6 Wochen	260	21,0
8= mehr als 6 Wochen	552	44,7
keine Angabe	517	-

3.3 Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologie

Kennen von Weblog (Fr 12): fast zwei Drittel (64%) der Befragten geben an, Weblogs nicht zu kennen.

Tabelle 3.3-1: Kenntnis von Weblog (Fr. 12)

f: Anzahl; %B: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der die Frage beantwortenden Befragten

Weblog-Kennntnis	f	%B
ja	623	36,0
nein	1109	64,0
keine Angabe	21	

E-Mail-Nutzung (Fr 13): fast alle Befragten (98%) geben an, E-Mails regelmäßig zu nutzen. (Dabei ist zu berücksichtigen, dass das Vorhandensein einer E-Mail-Adresse ein Kriterium für die Auswahl von Pbn der Online-Befragung war.)

Tabelle 3.3-2: Regelmäßige E-Mail-Nutzung (Fr. 13)

f: Anzahl; %B: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der die Frage beantwortenden Befragten

E-Mail-Nutzung	f	%B
ja	1695	97,7
nein	40	2,3
keine Angabe	18	-

Eigene Web-Seiten (Fr 14): Nur ca. ein Viertel der Befragten (24%) gibt an, über eigene Web-Seiten zu verfügen.

Tabelle 3.3-3: Eigene Web-Seiten (Fr. 14)

f: Anzahl; %B: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der die Frage beantwortenden Befragten

eigene Web-Seiten	f	%B
ja	423	24,4
nein	1313	75,6
keine Angabe	17	-

PDA-Nutzung (Fr 15): Nur weniger als ein Viertel der Befragten (22%) gibt an, ein PDA (bzw. ein vergleichbares Gerät) zu nutzen.

Tabelle 3.3-4: PDA-Nutzung (Fr. 15)

f: Anzahl; %B: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der die Frage beantwortenden Befragten

PDA-Nutzung	f	%B
ja	381	22,2
nein	1336	77,8
keine Angabe	36	-

Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologie nach Fachbereichen

Die Vermutung ist nahe liegend, dass es Beziehungen zwischen der IT-Nutzung und der Fachausrichtung der Befragten gibt: so erscheint es plausibel zu erwarten, dass Studierende der Informatik stärker zur Nutzung von IT neigen bzw. sich für die IT-Nutzung stärker interessieren.

Tabelle 3.3-5: Anteile der Befragten pro nach Fachbereich, die angeben, das jeweilige IT-Item zu nutzen bzw. zu kennen

f: Anzahl; %weblog: Anteil derer, die Weblogs kennen; %E-Mail: Anteil der E-Mail-Nutzer/innen; %websites: Anteil derer, die eigene Websites nutzen; %PDA: Anteil der PDA-Nutzer/innen

Fachbereich	Fr.12: %weblog	Fr.13: E-Mail	Fr.14: %Websites	Fr.15: %PDA
E-/Informations- Technik	24,5	93,9	32,7	25,0
Informatik	58,6	98,8	44,7	35,8
KSW	29,2	97,9	12,4	12,3
Mathematik	37,9	96,7	33,3	26,3
Rechtswiss.	31,7	96,9	20,3	20,0
WiWi	30,8	97,6	20,4	20,7
Gesamt	36,0	97,7	24,3	22,3

Lässt man die E-Mail-Nutzung außer Betracht, die von Befragten aller Fachbereiche annähernd gleichermaßen genutzt wird, ist der Anteil der Nutzer/innen solcher IT-Komponenten wie PDA oder Websites bzw. der Anteil derer, die Weblogs kennen, unter den befragten Studierenden der Informatik deutlich höher als unter Befragten der anderen Fachbereiche.

3.4 Anzahl von erfolgreichen und erfolglosen Versuchen der Kontaktaufnahme zur FernUniversität

Anders als in der vorhergegangenen Befragung wurde die Anzahl der Versuche zur Kontaktaufnahme mit der FernUniversität mittels der verschiedenen Medien (telefonisch, brieflich, per Fax, per E-Mail) in der aktuellen Befragung *nicht* nach Adressaten (bzw. FeU-Bereichen) differenziert.

Die Abfrage der Anzahl der Kontaktversuche – getrennt nach „erfolglosen“ und „erfolgreichen“ Kontaktversuchen – erfolgte zudem nicht in Form einer direkten Zahlenangabe, sondern mittels Anzahl-Kategorien. Wegen der nach oben offenen Endkategorie („mehr als 8“) ist eine Aufsummierung der „erfolglosen“ und „erfolgreichen“ Kontaktversuche zur Bestimmung der Gesamtanzahl der Kontaktversuche (pro Medium) nicht möglich.

Erfolgreiche telefonische Kontaktversuche (Fr. 1a): fast die Hälfte der Befragten (48%), die zu dieser Frage Angaben machen, gibt an, *keinmal* erfolglos bei der FernUniversität angerufen zu haben. Rund ein Viertel gibt an, ein- oder zweimal erfolglos angerufen zu haben. Die restlichen Befragten (ebenfalls rund ein Viertel) geben drei oder mehr erfolglose Versuche an.

Tabelle 3.4-1: Anzahl der *erfolglosen telefonischen* Kontaktversuche (Fr. 1a)

f: Anzahl; %B: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der die Frage beantwortenden Befragten

Anzahl der Versuche	f	%B
1=keiner	694	48,2
2=einer	175	12,2
3=zwei	189	13,1
4=drei	115	8,0
5=vier	66	4,6
6=fünf	65	4,5
7=sechs	20	1,4
8=sieben	10	0,7
9=acht	17	1,2
10=mehr als 8	88	6,1
keine Angabe	314	-

Erfolgreiche telefonische Kontaktversuche (Fr. 1a): etwas mehr als ein Fünftel (21%) der Befragten gibt an, *keinmal* „mit Erfolg“ an der FernUniversität angerufen zu haben. Fast zwei Fünftel (39%) geben einen oder zwei erfolgreiche Telefonkontakte an. Die restlichen Befragten (ebenfalls fast zwei Fünftel) nennen drei oder mehr erfolgreiche Kontakte.

Tabelle 3.4-2: Anzahl der *erfolgreichen telefonischen* Kontaktversuche (Fr. 1a)

f: Anzahl; %B: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der die Frage beantwortenden Befragten

Anzahl der Versuche	f	%B
1=keiner	329	21,3
2=einer	271	17,6
3=zwei	334	21,6
4=drei	201	13,0
5=vier	126	8,2
6=fünf	100	6,5
7=sechs	56	3,6
8=sieben	22	1,4
9=acht	16	1,0
10=mehr als 8	89	5,8
keine Angabe	209	-

In Hinblick auf die Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit oder Studienzufriedenheit mag weniger die absolute Anzahl erfolgreicher bzw. erfolgloser Kontaktversuche von Bedeutung sein, sondern eher ihre Relation: die Zufriedenheit dürfte größer sein, wenn die Anzahl erfolgreicher Kontaktversuche die Anzahl erfolgloser übersteigt.

Entsprechend dieser Hypothese wurde für die telefonischen Kontakte folgende Variable definiert: für jene Befragte, für die Angaben zu erfolgreichen und erfolglosen Kontaktversuchen vorliegen und die wenigstens einen (erfolglosen oder erfolgreichen)

Kontakt angegeben hatten,⁷ wurde die Variable f01a_r4 gleich „1“ gesetzt, wenn die Anzahl erfolgreicher telefonischer Kontaktversuche jene der erfolglosen übersteigt, und „0“ gesetzt, wenn (bei Vorliegen beider Angaben) die Anzahl erfolgreicher telefonischer Kontaktversuche kleiner oder gleich jener der erfolglosen Versuche ist.

Die Auszählung für die so definierte Variable ist in Tabelle 3.4.3 zusammengefasst.

Tabelle 3.4-3: (Fr. 1a)

f: Anzahl; %B: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der die Frage beantwortenden Befragten

Anzahl erfolgreicher Tel.-Kontakte größer als Anzahl erfolgloser Tel.-Kontakte	f	%B
1=ja	614	56,8
0=nein	467	43,2
keine Angabe*	672	-

* eine der beiden oder beide Angaben fehlen oder explizit keine (erfolgreichen oder erfolglosen) Kontakte angegeben.

Bei der Interpretation ist zu berücksichtigen, dass immerhin 372 (bzw. 21,2%) der 1753 Befragten, die an der Befragung teilnahmen, zu der Frage nach erfolgreichen oder nach erfolglosen telefonischen Kontaktversuchen keine Angaben gemacht haben; aus der Kreuztabelle der Angaben zu den erfolgreichen zu den erfolglosen telefonischen Kontaktversuchen geht zudem hervor, dass 300 der die Frage beantwortenden Befragten angeben, keinmal ohne oder mit Erfolg die FernUniversität telefonisch zu erreichen versucht zu haben. Demnach haben nur 1081 der an der Befragung teilnehmenden Studierenden versucht, die FernUniversität telefonisch zu erreichen; die restlichen 672 machen keine Angaben oder sagen explizit, keinmal (mit oder ohne Erfolg) die FeU angerufen zu haben. (Die Angaben dieser letzteren 372+300 Befragten wurden bei der Relations-Variablen als „fehlend“ behandelt.)

Aber auch bei nur etwas mehr als der Hälfte (57%) nur jener 1081 Befragten, die wenigstens einmal (mit oder ohne Erfolg) versucht haben, die FeU telefonisch zu erreichen, übersteigt die Anzahl der erfolgreichen Telefonkontakte jene der erfolglosen Kontakte.

Erfolglose brieflichen Kontaktversuche (Fr. 1b): 88% der antwortenden Befragten geben an, keinmal erfolglos geschrieben zu haben; von drei oder mehr Briefen „ohne Erfolg“ berichten hingegen nur ca. 3% der Befragten.

Tabelle 3.4-4: Anzahl der *erfolglosen* brieflichen Kontaktversuche (Fr. 1b)

f: Anzahl; %B: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der die Frage beantwortenden Befragten

Anzahl der Versuche	f	%B
1=keiner	987	88,1
2=einer	59	5,3
3=zwei	41	3,7
4=drei	16	1,4
5=vier	5	0,5
6=fünf	3	0,3
7=sechs	2	0,2

⁷ also nicht sowohl die Anzahl der erfolglosen Kontakte als auch jene der erfolgreichen Kontakte mit „keiner“ beziffert hatten. Die neue Variable (f01a_r4) wurde als „fehlend“ behandelt, wenn bei einem Befragten eine oder beide Angaben fehlten oder wenn der Befragte explizit angab, keine (erfolglosen oder erfolgreichen) Kontakte unternommen zu haben.

8=sieben	2	0,2
9=acht	1	0,1
10=mehr als 8	4	0,4
keine Angabe	633	-

Erfolgreiche brieflichen Kontakte (Fr. 1b): über die Hälfte der antwortenden Befragten (53%) gibt an, keinmal „mit Erfolg“ an die FernUniversität geschrieben zu haben; fast ein Drittel (rund 30%) berichtet von einem oder zwei erfolgreichen Briefen, und von drei oder mehr Briefen „ohne Erfolg“ berichten ca. 16% der Befragten.

Tabelle 3.4-5: Anzahl der *erfolgreichen brieflichen* Kontaktversuche (Fr. 1b)

f: Anzahl; %B: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der die Frage beantwortenden Befragten

Anzahl der Versuche	f	%B
1=keiner	613	53,3
2=einer	181	15,7
3=zwei	167	14,5
4=drei	60	5,2
5=vier	48	4,2
6=fünf	21	1,8
7=sechs	14	1,2
8=sieben	7	0,6
9=acht	7	0,6
10=mehr als 8	32	2,8
keine Angabe	603	-

Auch für die brieflichen Kontakte wurde wieder eine Variable gebildet, die – analog zur Definition der Variable f01a_r4 für die telefonischen Kontakte – die Relation der Anzahl der erfolgreichen zur Anzahl der erfolglosen brieflichen Kontakte beinhaltet.

Tabelle 3.4-6: (Fr. 1b)

f: Anzahl; %B: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der die Frage beantwortenden Befragten

Anzahl erfolgreicher brieflicher Kontakte größer als Anzahl erfolgloser brieflicher Kontakte	f	%B
1=ja	338	75,8
0=nein	108	24,2
keine Angabe*	1307	-

* eine der beiden oder beide Angaben fehlen oder explizit keine (erfolgreichen oder erfolglosen) Kontakte angeben.

Bei der Interpretation ist zu berücksichtigen, dass eine große Mehrheit (1307 von 1753 bzw. 74,6%) der Befragten, die an der Befragung teilnahmen, zur Frage nach erfolgreichen oder nach erfolglosen brieflichen Kontaktversuchen keine Angaben gemacht hat (711 bzw. 40,6%) bzw. explizit angegeben hat, keinen Brief (mit oder ohne Erfolg) an die FernUniversität gesandt zu haben (596 bzw. 34,0%). Nur 446 der teilnehmenden Befragten (25,4%) haben also angegeben, wenigstens einmal – mit oder ohne Erfolg – der FernUniversität einen Brief gesandt zu haben.

Immerhin bei ca. drei Viertel letzterer 446 Befragten, die wenigstens einmal – mit oder ohne Erfolg – einen Brief an die FernUniversität gesandt haben, übersteigt die angegebene Anzahl der erfolgreichen Briefe die Anzahl der erfolglosen.

Erfolgslose Kontakte per Fax (Fr. 1c): Über 90% der Befragten, die Angaben zu dieser Frage machen, gibt an, keinmal ein Fax „ohne Erfolg“ an die FernUniversität gesandt zu haben. Die übrigen berichten von einem bis sechs erfolglosen Fax-Sendungen.

Tabelle 3.4-7: Anzahl der *erfolglosen* Kontaktversuche per Fax (Fr. 1c)

f: Anzahl; %B: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der die Frage beantwortenden Befragten

Anzahl der Versuche	f	%B
1=keiner	984	90,9
2=einer	42	3,9
3=zwei	34	3,1
4=drei	11	1,0
5=vier	8	0,7
6=fünf	2	0,2
7=sechs	1	0,1
8=sieben	-	
9=acht	-	
10=mehr als 8	-	
keine Angabe	671	-

Erfolgreiche Kontakte per Fax (Fr. 1c): ca. zwei Drittel der Befragten (67%), die Angaben zu dieser Frage machen, geben an, keinmal „mit Erfolg“ ein Fax an die FernUniversität gesandt zu haben. Das restliche Drittel berichtet von einem oder mehreren erfolgreichen Fax-Sendungen.

Tabelle 3.4-8: Anzahl der *erfolgreichen* Kontaktversuche per Fax (Fr. 1c)

f: Anzahl; %B: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der die Frage beantwortenden Befragten

Anzahl der Versuche	f	%B
1=keiner	742	67,0
2=einer	160	14,4
3=zwei	120	10,8
4=drei	47	4,2
5=vier	23	2,1
6=fünf	8	0,7
7=sechs	3	0,3
8=sieben	1	0,1
9=acht	-	
10=mehr als 8	4	0,4
keine Angabe	645	-

Analog zur Definition der Variablen für die telefonischen und brieflichen Kontakte wurde auch für die Fax-Sendungen die Relation der Anzahl der erfolgreichen zur Anzahl der erfolglosen Kontakte per Fax bestimmt.

Tabelle 3.4-9: (Fr. 1c)

f: Anzahl; %B: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der die Frage beantwortenden Befragten

Anzahl erfolgreicher Kontakte per Fax größer als Anzahl erfolgloser Kontakte per Fax	f	%
1=ja	209	70,4
0=nein	88	29,6
keine Angabe*	1456	-

* eine der beiden oder beide Angaben fehlen oder explizit keine (erfolgreichen oder erfolglosen) Kontakte angegeben.

Demnach haben überhaupt nur 297 der teilnehmenden Befragten (16,9%) angegeben, wenigsten einmal – mit oder ohne Erfolg – ein Fax an die FernUniversität gesandt zu haben. 734 (bzw. 41,9%) der Befragten, die an der Befragung teilnahmen, haben zur Frage nach erfolgreichen oder nach erfolglosen Fax-Sendungen keine Angaben gemacht; aus der Kreuztabelle der Angaben zu den erfolgreichen zu den erfolglosen Fax-Sendungen geht hervor, dass weitere 722 der die Frage beantwortenden Befragten (bezogen auf die 1753 teilnehmenden Befragten also 41,2%) angeben, keinmal (mit oder ohne Erfolg) ein Fax an die FernUniversität gesandt zu haben.

Bei jenen 297 Befragten, die angegeben hatten, wenigsten einmal – mit oder ohne Erfolg – ein Fax an die FernUniversität gesandt zu haben, übersteigt in der Mehrzahl der Fälle (70%) die angegebene Anzahl der erfolgreichen Fax-Sendungen die Anzahl der erfolglosen.

Erfolglosen Kontaktversuche per E-Mail (Fr. 1d): 62% der antwortenden Befragten geben an, keinmal erfolglos eine E-Mail an die FernUniversität gesandt zu haben; fast ein Viertel (23%) der Befragten berichtet von ein oder zwei erfolglosen E-Mails. Von drei oder mehr E-Mails „ohne Erfolg“ berichten ca. 15% der Befragten.

Tabelle 3.4-10: Anzahl der *erfolglosen* Kontaktversuche per E-Mail (Fr. 1d)

f: Anzahl; %B: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der die Frage beantwortenden Befragten

Anzahl der Versuche	f	%B
1=keiner	809	61,7
2=einer	173	13,2
3=zwei	129	9,8
4=drei	60	4,6
5=vier	34	2,6
6=fünf	34	2,6
7=sechs	11	0,8
8=sieben	4	0,3
9=acht	6	0,5
10=mehr als 8	52	4,0
keine Angabe	441	-

Erfolgreiche Kontaktversuche per E-Mail (Fr. 1d): nur 17% der antwortenden Befragten geben an, keinmal mit Erfolg eine E-Mail an die FernUniversität geschrieben zu haben; fast die Hälfte (48%) der antwortenden Befragten berichtet von ein bis drei erfolgreichen E-Mails. Von vier oder mehr E-Mails „mit Erfolg“ berichten ca. 35% der Befragten.

Tabelle 3.4-11: Anzahl der *erfolgreichen* Kontaktversuche per E-Mail (Fr. 1d)

f: Anzahl; %B: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der die Frage beantwortenden Befragten

Anzahl der Versuche	f	%B
1=keiner	251	16,6
2=einer	261	17,3
3=zwei	282	18,7
4=drei	184	12,2
5=vier	130	8,6
6=fünf	114	7,6
7=sechs	48	3,2
8=sieben	21	1,4
9=acht	20	1,3
10=mehr als 8	197	13,1
keine Angabe	245	-

Auch für die E-Mail-Kontakte wurde – analog zur Definition der Variablen für die telefonischen Kontakte – die Relation der Anzahl der erfolgreichen zur Anzahl der erfolglosen Kontakte per E-Mail bestimmt.

Tabelle 3.4-12: (Fr. 1d)

f: Anzahl; %B: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der die Frage beantwortenden Befragten

Anzahl erfolgreicher email-Kontakte größer als Anzahl erfolgloser email-Kontakte	f	%B
1=ja	709	67,7
0=nein	339	32,4
keine Angabe*	705	-

* eine der beiden oder beide Angaben fehlen oder explizit keine (erfolgreichen oder erfolglosen) Kontakte angegeben.

Bei den Angaben zu den E-Mails ist zu berücksichtigen, dass 490 (bzw. 28%) der Befragten, die an der Befragung teilnahmen, zur Frage nach erfolgreichen oder nach erfolglosen E-Mails keine Angaben gemacht haben; aus der Kreuztabelle der Angaben zu den erfolgreichen und den erfolglosen E-Mails geht hervor, dass weitere 215 der die Frage beantwortenden Befragten (bezogen auf die 1753 teilnehmenden Befragten also 12,3%) explizit angegeben haben, keimnal (mit oder ohne Erfolg) eine E-Mail an die FernUniversität gesandt zu haben. Immerhin 1048 der 1753 teilnehmenden Befragten (59,8%) geben an, wenigsten einmal – mit oder ohne Erfolg – eine E-Mail an die FernUniversität gesandt zu haben. Und bei der Mehrzahl (709 von 1048 bzw. 68%) dieser Befragten übersteigt die Anzahl erfolgreicher E-Mails jene der E-Mail-Kontakte ohne Erfolg.

Die Zahlen belegen überdies, dass bei den an der Online-Befragung teilnehmenden Studierenden für Kontakte zur FernUniversität Telefon und E-Mail eine deutlich größere Rolle als Briefe oder Fax spielen.

3.5 Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der FeU-Bereiche (Fr.2)

Bei Frage 2 sollten die Befragten jeweils auf einer 5-stufigen Skala ihre (Un-) Zufriedenheit (von „-2: sehr unzufrieden“ über „0: weder zufrieden noch unzufrieden“ bis „+2: sehr zufrieden“) mit der Erreichbarkeit von 12 verschiedenen FernUniversitäts-Bereichen bzw. Abteilungen mitteilen.

Wie aus Tabelle 3.5-1 ersichtlich ist, ist für alle Bereiche der Anteil der Befragten, die zufrieden oder sehr zufrieden sind, deutlich größer als der Anteil jener, die unzufrieden oder sehr unzufrieden sind. Während die Zufriedenen und sehr Zufriedenen zwar nicht bei allen Bereichen 50% erreicht, übersteigt der Anteil der Unzufriedenen und sehr Unzufriedenen nur bei einem Bereich (11: Lehrpersonal / Kursbetreuer im Lehrgebiet) die 10%.

Hinweis: Bei mehreren Bereichen ist der Anteil jener, die sich als „weder zufrieden noch unzufrieden“ bezeichnen, relativ hoch; es ist zu vermuten, dass unter den Befragten, die diese Kategorie angeklickt hatten, jeweils zumindest auch einige sind, die bisher mit der jeweiligen Abteilung nicht in Kontakt zu kommen versucht haben. Wenn es beispielsweise für eine/n Befragten bisher keine Probleme mit dem Versand gegeben hat, wird er/sie wenig Veranlassung gehabt haben, die Versand-Reklamationsstelle zu erreichen; ohne entsprechende Erfahrung dürfte dann aber die Neigung zunehmen, die Frage mit „weder/noch“ zu beantworten, statt sie auszulassen. Letzteres zeigte sich in der vorhergehenden Befragung zur Erreichbarkeit (s. Bericht der ZIFF-Arbeitsgruppe 2003, S. 18): dort war die Anzahl der Kontakte getrennt nach FeU-Abteilungen abgefragt worden; von jenen Befragten, die zur Anzahl der Kontakte zu einer bestimmten Abteilung keine Angaben gemacht hatten oder diese Anzahl mit Null beziffert hatten, hatte eine größere Anzahl dennoch Angaben zur Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der entsprechenden Abteilung gemacht und dabei oft die Kategorie „weder zufrieden noch

unzufrieden“ gewählt. Beschränkte man die Analyse der Zufriedenheitsurteile auf jeweils nur jene Befragte, die angegeben hatten, wenigstens einmal diese Abteilung zu kontaktieren versucht zu haben, sank der Anteil jener, die „weder zufrieden noch unzufrieden“ angegeben hatten, sehr drastisch – teils von über 70% auf unter 20%. – Da bei vorliegender Befragung die Kontakte nicht getrennt nach FeU-Abteilungen abgefragt worden sind, kann nicht geprüft werden, inwieweit ähnliche Tendenzen bezüglich der „weder/noch“-Urteile auch hier wirksam geworden sind. Bei künftigen analogen Erhebungen sollte darauf geachtet werden, dass pro Abteilung wieder (wie in der Erhebung 2003) eine getrennte Auswertung der Zufriedenheitsurteile nur jener Befragten ermöglicht wird, die wenigstens einmal diese Abteilung zu kontaktieren versucht zu haben. Dies kann dadurch geschehen, dass die Kontaktvariablen wie in der Erhebung 2003 differenziert nach Abteilungen erfragt werden, oder dadurch, dass den Befragten bei der Abfrage der Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit einer Abteilung zusätzlich zu den Zufriedenheitsskalenwerten eine Kategorie „bisher kein Versuch, diese Abteilung zu kontaktieren“ angeboten wird.

Bringt man die Abteilungen nach der Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit in eine Rangreihe, liegen das Studentensekretariat, das Prüfungsamt, das Studienzentrum sowie das Lehrpersonal vorn (weitgehend gleichgültig, ob man den Prozentsatz der „Zufriedenen“ + „Sehr Zufriedenen“ oder die mittlere Zufriedenheit⁸ als Kriterium verwendet). Gleichzeitig sind dies die Bereiche, für die der Anteil jener, die mit „weder/noch“ geantwortet haben, relativ gering ist.

Die geringste Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit findet sich bezüglich der Bibliothek, der Dekanate sowie der Zentrale bzw. des Service-Centers. (Gleichzeitig sind dies die Bereiche, für die der Anteil jener, die mit „weder/noch“ geantwortet haben, relativ hoch ist.) Es ist aber zu betonen, dass auch für diese Bereiche der Anteil der Zufriedenen deutlich jenen der Unzufriedenen übersteigt. (Alle Mittelwerte sind größer als Null und weisen also ebenfalls eher auf Zufriedenheit als auf Unzufriedenheit hin.)

⁸ Die Mittelwertbildung setzt Intervallskalengüte voraus. Ob bei Ratingskalen (wie hier der Zufriedenheitsskala) Intervall- oder „nur“ Ordinalskalenniveau angenommen werden sollte, wird in der Methoden-Literatur kontrovers diskutiert (vgl. dazu z.B. Bortz & Döring 1995, S. 168f). Wir tendieren hier zu der pragmatischen Position, dass die Mittelwertbildung bezogen auf die vorliegenden Daten zur Zufriedenheit insofern „gerechtfertigt“ ist, als sie interpretierbare Ergebnisse liefert.

Tabelle 3.5-1: Verteilung der Angaben zur Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der FeU-Bereiche (Fr. 2)

N: Anzahl der Befragten, die die jeweilige Frage beantworten; z%: Prozentsatz der Befragten, die die jeweilige Kategorie wählen (bezogen auf N); M: Mittelwert; tau: Rangkorrelation mit Zufriedenheit mit dem Studium insgesamt

	N	Zufriedenheitskategorien					%zufr. + sehr zufr.	M	tau*
		-2 sehr unzu- frieden	-1 unzu- frieden	0 weder zufr. noch unzufr.	+1 zufrie- den	+2 sehr zufrie- den			
Abteilung:		z% (bezogen auf N)							
1) Studienberatung	1468	1,6	4,9	45,2	36,3	12,1	48,4	0,52	0,21
2) Studentensekretariat	1574	1,9	5,2	21,9	46,4	24,6	71,0	0,87	0,21
3) Gebührenverwaltung	1385	1,1	2,7	51,5	32,3	12,4	44,7	0,52	0,18
4) Zentrale / Service-Center	1321	0,6	1,4	62,3	27,0	8,6	35,7	0,42	0,16
5) Reklamationsstelle des Versandes	1343	0,7	1,9	59,6	22,9	15,0	37,8	0,50	0,09
6) Universitätsrechenzentrum	1342	1,0	2,5	56,7	26,3	13,5	39,8	0,49	0,16
7) Universitätsbibliothek	1319	0,6	2,1	65,7	21,8	9,9	31,6	0,38	0,15
8) Studienzentrum	1432	1,9	6,9	40,4	32,3	18,6	50,8	0,59	0,16
9) Dekanat	1310	0,5	2,3	64,0	25,0	8,3	33,3	0,38	0,23
10) Prüfungsamt	1483	1,2	4,9	35,1	35,7	22,0	57,7	0,72	0,21
11) Lehrpersonal/Kursbetreuung im Fachbereich	1504	2,8	9,2	34,1	35,2	18,6	53,9	0,58	0,30
12) Sekretariate der Lehrgebiete	1412	1,1	2,6	49,7	30,7	16,0	46,7	0,58	0,28

* Näheres zu den Korrelationen mit der Studien-Gesamtzufriedenheit s.u.: Abschn. 3.8.2

Abb. 3.5-1: mittlere Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der FeU-Abteilungen (Fr. 2)

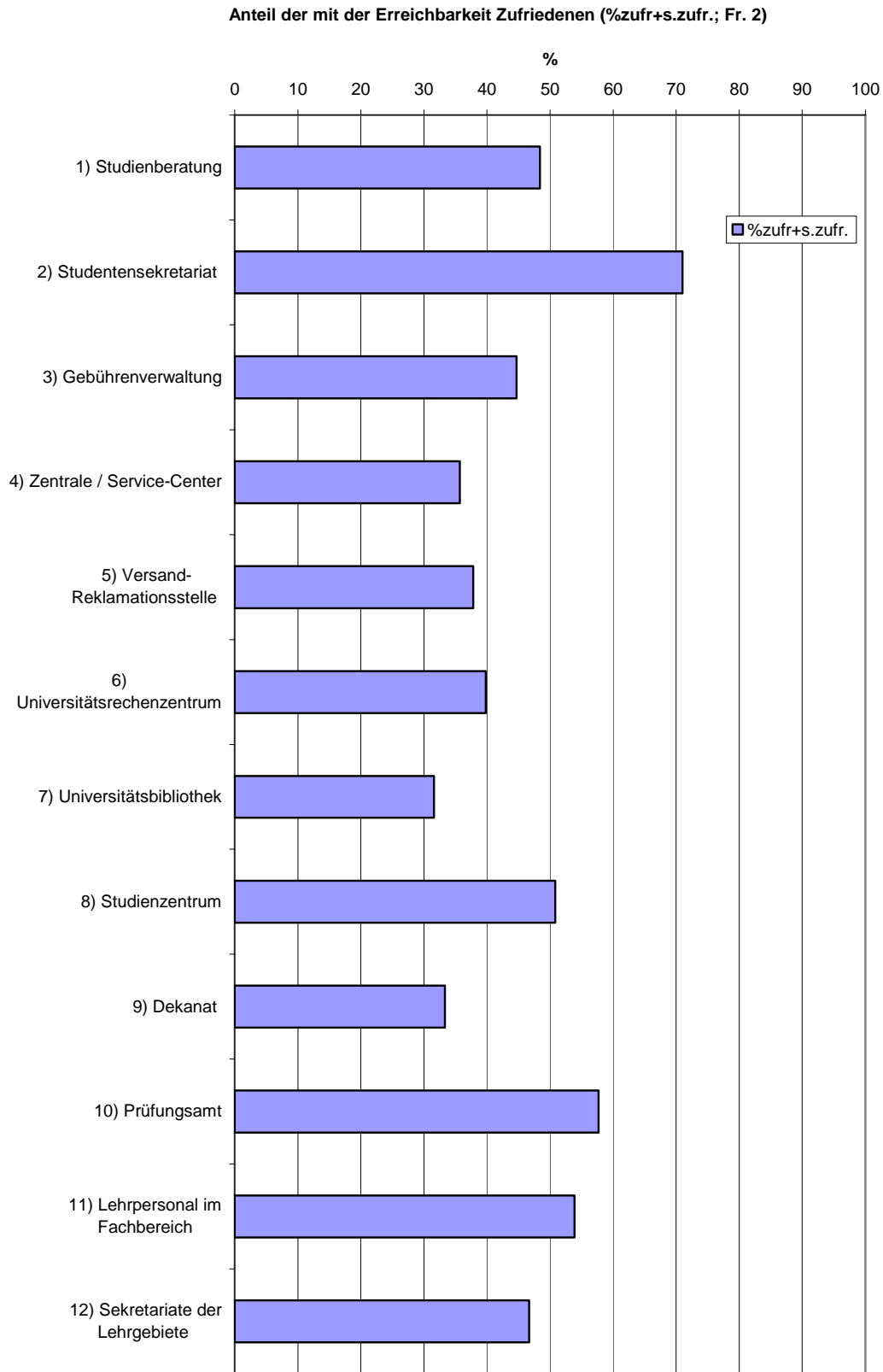
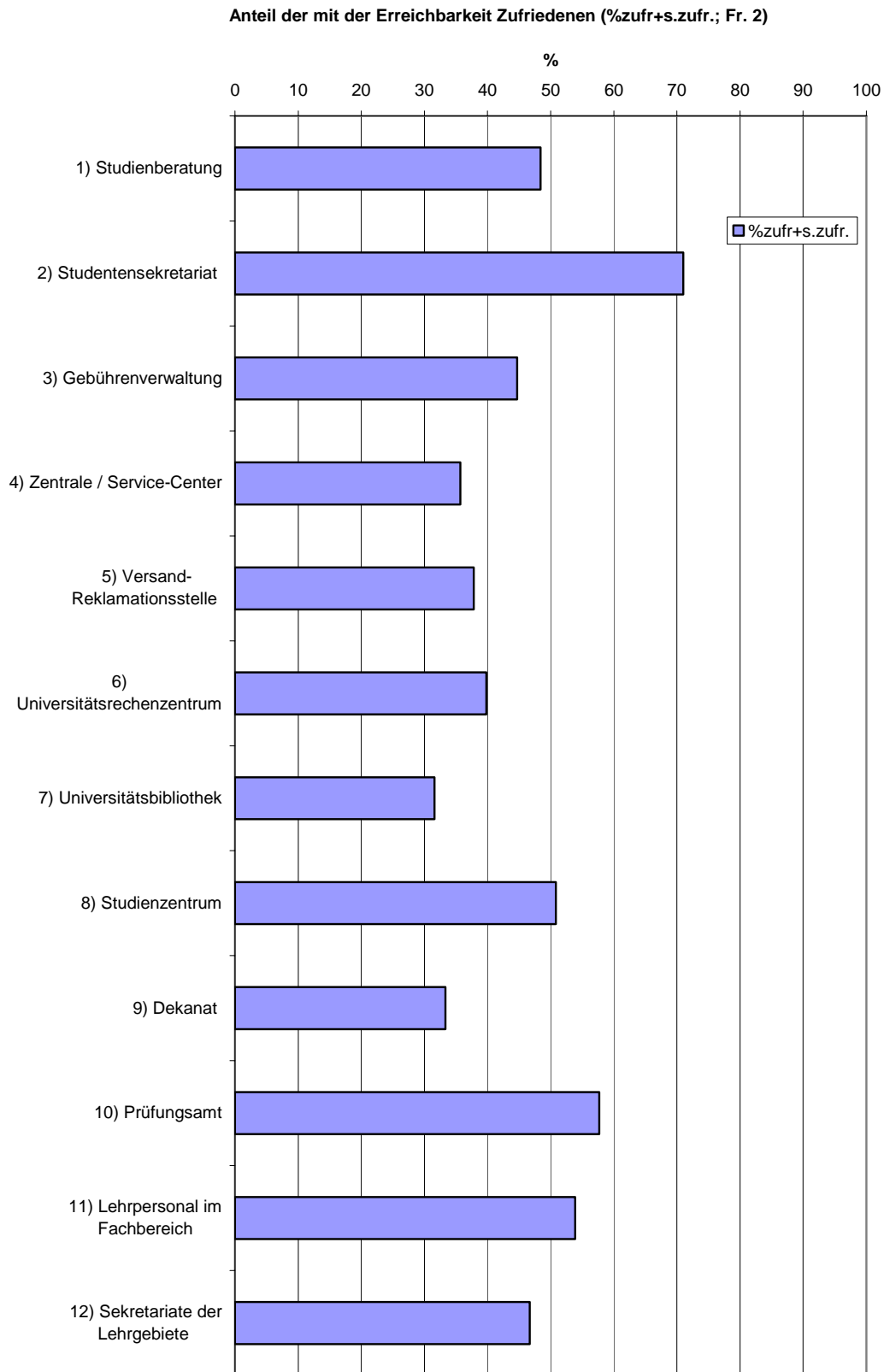


Abb. 3.5-2: Anteil der „Zufriedenen“ und „Sehr Zufriedenen“ mit der Erreichbarkeit der FeU-Abteilungen (Fr. 2)



Bildet man pro Befragtem/r den Mittelwert der (Un-)Zufriedenheitsurteile bei Frage 2 über alle Bereiche hinweg,⁹ zeigt sich auch hier – entsprechend dem dargestellten Überwiegen der Zufriedenheit bei den Einzelbereichen – eine deutliche Mehrheit von Befragten, die insgesamt (über alle Bereiche hinweg) zufrieden sind. Der Durchschnitt (über alle Befragten hinweg) der mittleren Zufriedenheitsurteile pro Befragtem/r ist positiv (M=+0,64 auf der Skala von -2 bis +2; Std=0,60); rundet man die mittleren Zufriedenheitsurteile pro Befragtem/r, so ergibt sich die in Tabelle 3.5-2 dargestellte Verteilung.

Tabelle 3.5-2: Verteilung der gerundeten mittleren Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit pro Befragtem/r (Fr. 2)

N: Anzahl der Befragten, die die jeweilige Frage beantworten; z%: Prozentsatz der Befragten, die die jeweilige Kategorie wählen (bezogen auf N); Mod.: häufigster Wert (Modalwert); Med.: Median

N	Zufriedenheits-Kategorien					%	Mod.	Med.
	-2	-1	0	+1	+2			
	sehr unzu- frieden	unzu- frieden	weder zufr. noch unzufr.	zufrie- den	sehr zufrie- den	%zufr. + sehr zufr.		
	z%							
1698	0,1	1,7	41,1	46,7	10,4	57,1	1	1

Anmerkung zur Problematik von Zufriedenheitsurteilen: zu dieser alles in allem positiven Zufriedenheits-Einstufung sei allerdings angemerkt, dass bei Fragen nach Zufriedenheit – weitgehend unabhängig vom Gegenstand / Sachverhalt, auf den sich die Zufriedenheit bezieht – eine Tendenz zum Überwiegen der Zufriedenheit festzustellen ist. (Das Phänomen, dass selbst dort, wo die Bedingungen nach Meinung Außenstehender eher ungünstig sind, die Zufriedenheit überwiegt, wird in der Literatur z.B. zur Arbeits- oder Wohnzufriedenheit gelegentlich als „Zufriedenheits-Paradox“ bezeichnet; zu einer kritischen Wertung s. z.B. Hofstätter 1986.)

Zum Vergleich der Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit in der Erhebung 2005 mit jener in der Erhebung von 2003:

Die Zufriedenheitswerte für die verschiedenen Abteilungen in der jetzigen Erhebung lassen sich – mit einigen Einschränkungen – mit jenen aus der Erhebung in 2003 vergleichen. Die Einschränkungen betreffen folgende Aspekte:

- Die Liste der FeU-Abteilungen im Fragebogen ist bei beiden Erhebungen nicht vollständig identisch; beispielsweise wurde das jetzt in die Liste aufgenommene Service-Center erst nach Abschluss der Erhebung von 2003 geschaffen.
- In der Erhebung von 2003 hatte sich eine jeweils andere Rangfolge der Abteilungen nach den Zufriedenheitsurteilen ergeben, je nachdem ob man die Urteile nur jener Befragten berücksichtigt, die Kontakt mit der jeweiligen Abteilung aufgenommen hatten, oder ob man bei der Bildung der Rangordnung auch die Urteile aller übrigen Befragten mit einbezog.

In der Erhebung in 2005 wurden die Angaben zu den Kontakten zur FernUni *nicht* differenziert nach Abteilungen erfragt (s. obigen Hinweis). Daher fehlt hier die Möglichkeit einer Differenzierung der Zufriedenheitswerte in Abhängigkeit vom Kontakt zu der der jeweiligen Abteilung.

⁹ Die Score-Bildung durch Mittelung (bzw. die Interpretierbarkeit der dabei resultierenden Scores) setzt wiederum Intervallskalengleichheit voraus (s. vorige Anmerkung). Auch hier vertreten wir die eher pragmatische Position, dass eine solche Score-Bildung durch Mittelung zu rechtfertigen ist, wenn die auf diese Weise definierten Scores interpretierbare Ergebnisse liefern. – Eine weitere Voraussetzung für die Interpretierbarkeit eines solchen, durch Mittelung oder Summierung entstandenen Scores ist eine hinreichende Itemhomogenität. Eine Faktorenanalyse auf der Basis der Rangkorrelationen (tau) zwischen den Items ergibt einen ersten unrotierten Faktor, auf dem alle Items positive Ladungen zwischen .5 und .75 aufweisen. – Ein (allerdings auf Pearson-Koeffizienten basierendes) Homogenitätsmaß wie Cronbach's Alpha ergibt einen Wert von über 0,8. Damit wären die üblichen Kriterien für die Rechtfertigung einer Scorebildung erfüllt.

Der Vergleich der Zufriedenheitswerte 2003/2005 kann daher nur auf der Basis der Urteile jeweils *aller* Befragten durchgeführt werden – unabhängig davon, ob sie Kontakt mit der jeweiligen Abteilungen aufzunehmen versucht hatten oder nicht.

Trotz dieser Einschränkungen zeigen sich einige Ähnlichkeiten in der Einschätzung der Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit zwischen den beiden Erhebungen:¹⁰

- In der Erhebung 2003 finden sich relativ hohe Zufriedenheitswerte (Prozentsatz von Befragten, die „zufrieden“ bzw. „sehr zufrieden“ sind) für die folgenden Abteilungen: Studienzentren, Lehrpersonal im Fachbereich, Prüfungsämter, Sekretariate der Lehrgebiete; hingegen finden sich relativ niedrige Werte für die Dekanate, die Uni-Bibliothek, das URZ.
- In der Erhebung 2005 liegen in der Rangreihe nach dem Prozentanteil der „Zufriedenen“ bzw. „Sehr Zufriedenen“ vorne: das Studentensekretariat, die Prüfungsämter, das Lehrpersonal im Fachbereich und die Studienzentren; relativ ungünstige Werte (bzw. hintere Positionen in der Rangreihe) ergeben sich wieder für die Uni-Bibliothek, Dekanate, das Service-Center.

3.6 Zufriedenheit mit der Qualität der Auskünfte der FeU-Bereiche (Fr. 3)

Bei Frage 3 sollten die Befragten angeben, wie (un-) zufrieden sie mit der Qualität der Auskünfte sind, die sie bei ihren Kontakten zu den verschiedenen FeU-Abteilungen erhaltenen haben.

Wie aus Tabelle 3.6-1 ersichtlich ist, gilt auch hier (wie bei der Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit), dass für alle Bereiche der Anteil der Befragten, die zufrieden oder sehr zufrieden sind, deutlich größer als der Anteil jener ist, die unzufrieden oder sehr unzufrieden sind. Während der Anteil der Zufriedenen und sehr Zufriedenen bei allen Bereichen teils deutlich über 30% liegt, übersteigt der Anteil der Unzufriedenen und sehr Unzufriedenen bei keinem Bereich die 10%.

Bei mehreren Bereichen ist auch bei dieser Frage wieder der Anteil jener, die sich als „weder zufrieden noch unzufrieden“ bezeichnen, relativ hoch; dabei ist wieder nicht auszuschließen, dass unter den Befragten, die diese Kategorie angeklickt hatten, jeweils auch einige sind, die bisher mit der jeweiligen Abteilung nicht in Kontakt zu kommen versucht haben.

Bringt man die Abteilungen nach der Zufriedenheit mit der Auskunft-Qualität in eine Rangreihe, liegen wieder das Studentensekretariat, das Prüfungsamt sowie das Lehrpersonal vorn (gleichgültig, ob man den Prozentsatz der Zufriedenen/Sehr Zufriedenen oder die mittlere Zufriedenheit als Kriterium verwendet). Gleichzeitig sind dies wieder die Bereiche, für die der Anteil jener, die mit „weder/noch“ geantwortet haben, relativ gering ist.

Die geringste Zufriedenheit mit der Auskunft-Qualität findet sich bezüglich der Zentrale bzw. des Service-Centers, der Bibliothek sowie der Dekanate (also wieder gleichzeitig jene Bereiche, für die der Anteil jener, die mit „weder/noch“ geantwortet haben, relativ hoch ist). Auch hier ist wieder zu betonen, dass auch für diese Bereiche der Anteil der Zufriedenen deutlich jenen der Unzufriedenen übersteigt. (Alle Mittelwerte sind größer als Null und weisen also ebenfalls eher auf Zufriedenheit als auf Unzufriedenheit hin.)

¹⁰ Die entsprechenden Daten für die Erhebung in 2003 finden sich im Bericht der ZIFF-Arbeitsgruppe auf den Seiten 16f, Tab. 4.1-6 und Abb. 4.1-2

Tabelle 3.6-1: Verteilung der Angaben zur Zufriedenheit mit der Qualität der Auskünfte der FeU-Abteilungen (Fr. 3)

N: Anzahl der Befragten, die die jeweilige Frage beantworten; z%: Prozentsatz der Befragten, die die jeweilige Kategorie wählen (bezogen auf N); M: Mittelwert; tau: Rangkorrelation mit Zufriedenheit mit dem Studium insgesamt

	N	Zufriedenheitskategorien					%zufr. + sehr zufr.	M	tau
		-2 sehr unzu- frieden	-1 unzu- frieden	0 weder zufr. noch unzufr.	+1 zufrie- den	+2 sehr zufrie- den			
Abteilung:		z% (bezogen auf N)							
1) Studienberatung	1465	1,6	5,3	43,3	33,9	15,8	49,7	0,57	0,20
2) Studentensekretariat	1534	0,9	3,2	27,4	45,7	22,9	68,6	0,87	0,22
3) Gebührenverwaltung	1366	0,9	2,9	55,3	28,0	12,9	40,9	0,49	0,15
4) Zentrale / Service-Center	1306	0,5	1,2	66,6	23,4	8,4	31,7	0,38	0,15
5) Reklamationsstelle des Versandes	1322	0,5	1,7	62,3	21,0	14,5	35,6	0,48	0,11
6) Universitätsrechenzentrum	1316	0,9	2,5	58,1	25,8	12,7	38,5	0,47	0,17
7) Universitätsbibliothek	1309	0,5	1,5	66,4	21,2	10,4	31,6	0,40	0,16
8) Studienzentrum	1403	2,0	4,5	42,9	32,5	18,1	50,6	0,60	0,18
9) Dekanat	1294	0,5	1,6	64,4	23,7	9,8	33,5	0,41	0,25
10) Prüfungsamt	1467	1,2	3,3	38,2	32,6	24,7	57,3	0,76	0,22
11) Lehrpersonal/Kursbetreuung im Fachbereich	1478	1,8	5,8	36,0	33,4	23,0	56,4	0,70	0,32
12) Sekretariate der Lehrgebiete	1387	1,0	1,7	49,6	29,2	18,5	47,7	0,62	0,29

* Näheres zu den Korrelationen mit der Studien-Gesamtzufriedenheit s.u.: Abschn. 3.8.3

Abb. 3.6-1: mittlere Zufriedenheit mit der Qualität der Auskünfte bei den verschiedenen FeU-Abteilungen (Fr. 3)

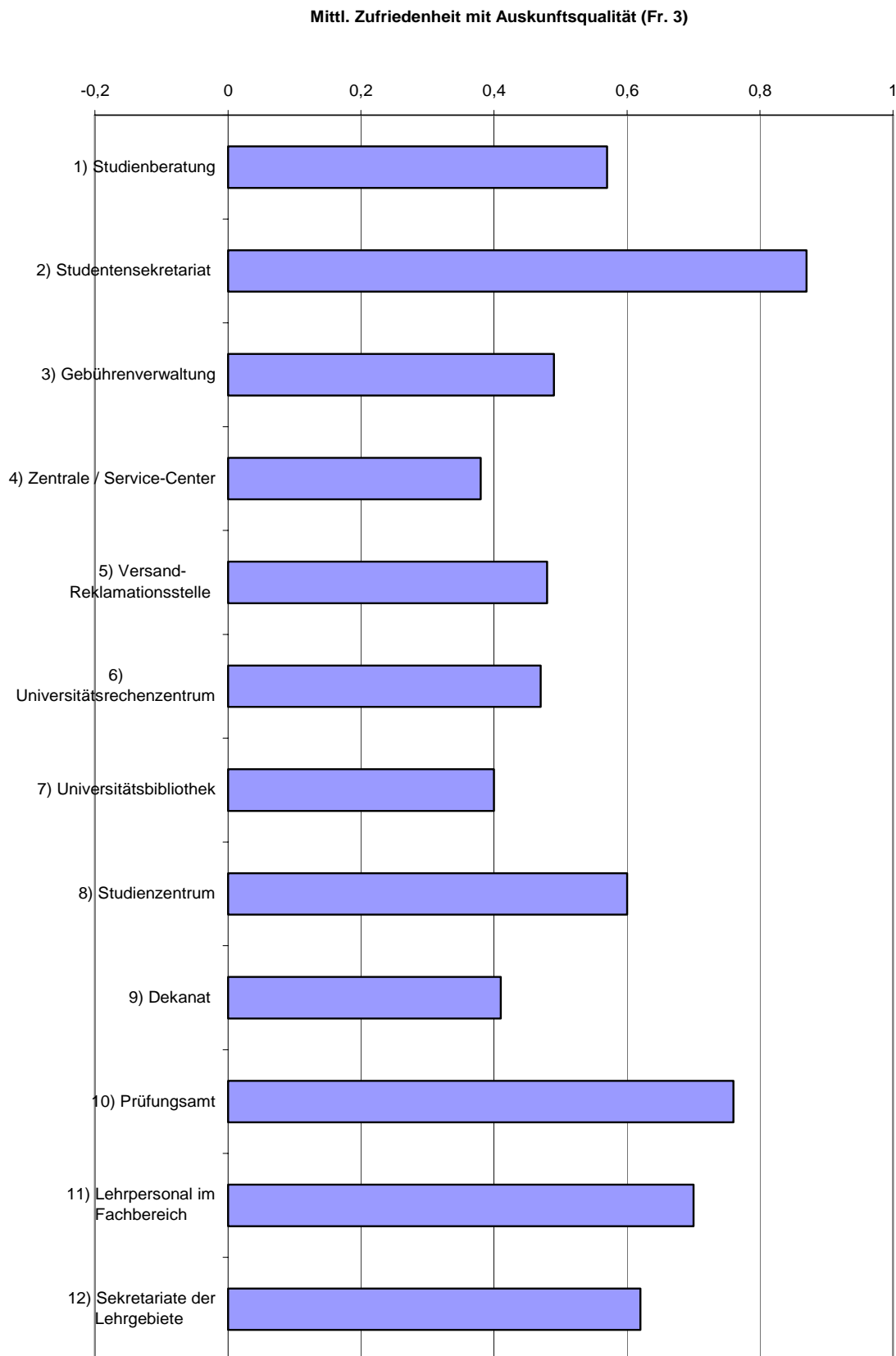
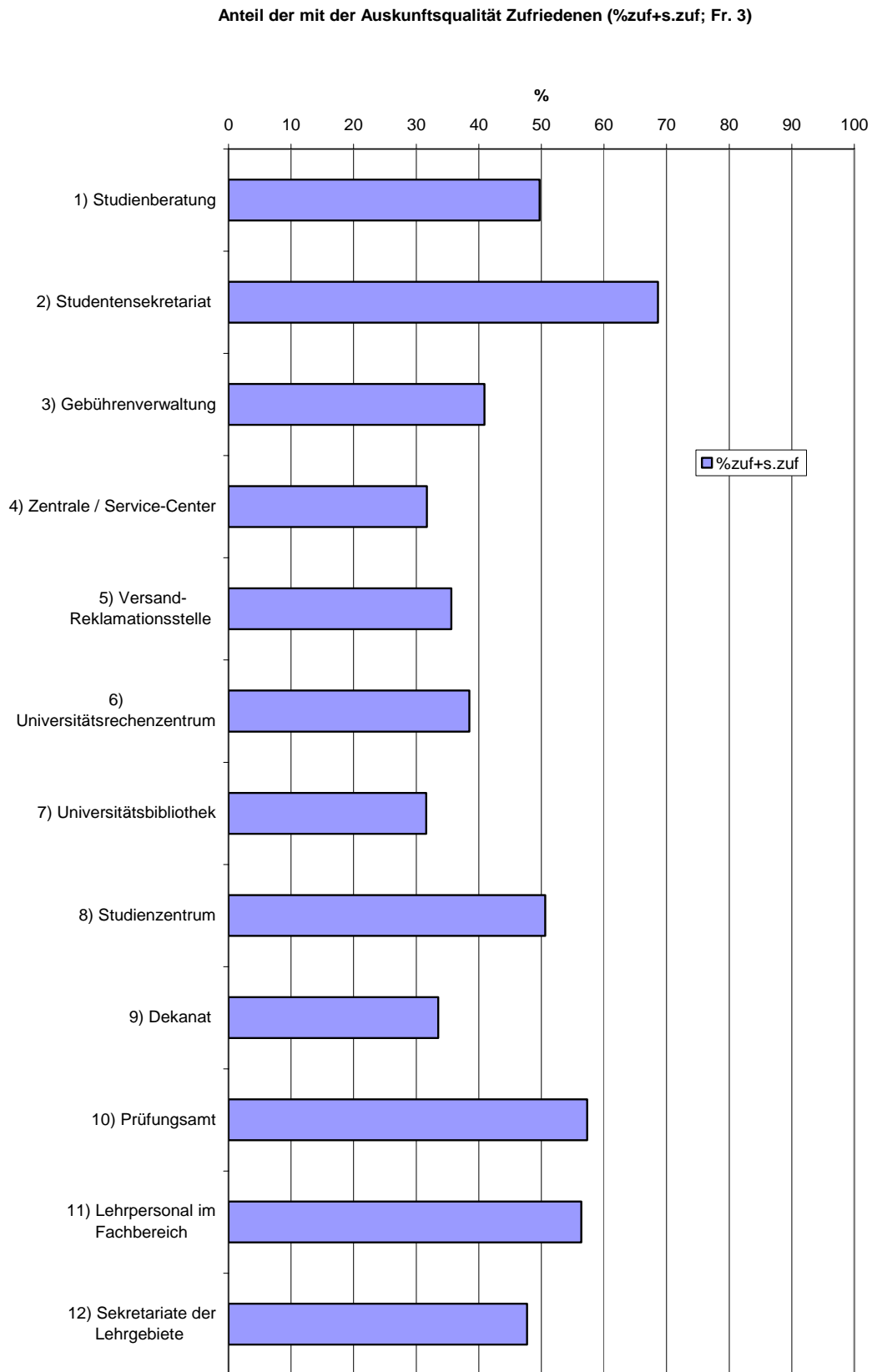


Abb. 3.6-2: Anteil der „Zufriedenen“ und „Sehr Zufriedenen“ mit der Qualität der Auskünfte bei den FeU-Abteilungen (Fr. 3)



Bildet man auch bei dieser Frage 3 pro Befragtem/r den Mittelwert der (Un-) Zufriedenheitsurteile über alle Bereiche hinweg, zeigt sich auch hier – entsprechend dem dargestellten Überwiegen der Zufriedenheit bei den Einzelbereichen – eine deutliche Mehrheit von Befragten, die insgesamt (über alle Bereiche hinweg) mit der Auskunfts-Qualität zufrieden sind.¹¹ Der Durchschnitt (über alle Befragten hinweg) der mittleren Zufriedenheitsurteile pro Befragtem/r ist positiv (M=+0,68 auf der Skala von -2 bis +2; Std=0,62); rundet man die mittleren Zufriedenheitsurteile pro Befragtem/r, so ergibt sich die in Tabelle 3.6-2 dargestellte Verteilung.

Tabelle 3.6-2: Verteilung der gerundeten mittleren Zufriedenheit mit der Auskunfts-Qualität pro Befragtem/r (Fr. 3)

N: Anzahl der Befragten, die die jeweilige Frage beantworten; z%: Prozentsatz der Befragten, die die jeweilige Kategorie wählen (bezogen auf N); Mod.: häufigster Wert (Modalwert); Med.: Median

N	Zufriedenheits-Kategorien					%	Mod.	Med.
	-2	-1	0	+1	+2			
	sehr unzufr.	unzufr.	weder zufr. noch unzufr.	zufr.	sehr zufr.	%zufr. + sehr zufr.		
	z%							
1685	0,2	1,4	41,6	44,0	12,8	56,9	1	1

Zum Vergleich der Zufriedenheit mit der Auskunftsqualität in der Erhebung 2005 mit Ergebnissen der Erhebung von 2003:

In vorliegender Erhebung sollten die Befragten ihre Zufriedenheit mit der Qualität der von den Abteilungen erhaltenen Auskünften auf der 5-stufigen Zufriedenheitsskala (von -2: sehr unzufrieden bis +2: sehr zufrieden; s.o.) einstufen.

In der früheren Erhebung in 2003 sollten die Befragten hingegen auf einer Prozentskala den Grad angeben, in dem ihr Anliegen einer telefonischen Anfrage bei der jeweiligen Abteilung zufrieden stellend geklärt werden konnte.

Wegen dieses unterschiedlichen Skalenformates (sowie auch wegen nicht gänzlich identischer Listen der FeU-Abteilungen; vgl. oben in Abschn. 3.5) ist also ein unmittelbarer Vergleich der Einschätzungen zur Zufriedenheit mit den Auskünften zwischen beiden Erhebungen nicht möglich. Dennoch können die Relationen zwischen den Abteilungen, soweit sie in beiden Erhebungen enthalten sind, grob verglichen werden:

- In der Erhebung 2003 finden sich relativ hohe Zufriedenheitswerte (ausgedrückt als Prozentsatz, in dem die Anliegen telefonischer Anfragen bei einer Abteilung zufrieden stellend geklärt werden konnten) für die folgenden Abteilungen: Reklamationsstelle des Versanddes, Prüfungsämter, Sekretariate der Lehrgebiete, die Stelle zur Anforderung von Infomaterial (2666) sowie das Studentensekretariat; hingegen finden sich relativ weniger positive Einschätzungen für: die Zentrale Studienberatung (2444), das Universitätsrechenzentrum (URZ) und die Studienzentren. (Die Daten zum Grad der Zufriedenheit für die Erhebung 2003 finden sich im Bericht der ZIFF-Arbeitsgruppe 2003, S. 20f, Tabelle 4.1-8.)
- In der Erhebung 2005 liegen in der Rangreihe nach dem Prozentanteil der „Zufriedenen“ bzw. „Sehr Zufriedenen“ (Skalenwerte +1 und +2 auf der 5-stufigen Skala) vorne: das Studentensekretariat, die Prüfungsämter, das Lehrpersonal im Fachbereich; die

¹¹ Zur Scorebildung s. die vorige Fußnote. - Eine Faktorenanalyse auf der Basis der Rangkorrelationen (tau) zwischen den Items aus Frageblock 3 ergibt einen ersten unrotierten Faktor, auf dem wieder alle Items positive Ladungen zwischen .5 und .75 aufweisen. – Für Cronbach's Alpha ergibt sich ein Wert von über 0,8.

Studienzentren sowie die Studienberatung; relativ ungünstige Werte (bzw. hintere Positionen in der Rangreihe) ergeben sich für folgende Abteilungen: die Uni-Bibliothek, das Service-Center sowie die Dekanate.

Wenn man akzeptiert dass die Auskunftsqualität bei Anfragen ein wichtiger Aspekt der Service-Leistung einer Abteilung ist, so können auch Vergleiche zwischen der Zufriedenheit mit der Auskunftsqualität aus der vorliegenden Erhebung in 2005 mit den Einschätzungen zur Zufriedenheit mit der Serviceleistung der Abteilungen in der Erhebung von 2003 vorgenommen werden. (In beiden Fällen wurden bei diesen Fragen die 5-stufige Zufriedenheitsskala (von -2: sehr unzufrieden bis +2: sehr zufrieden) verwendet.

- In der Erhebung 2003 finden sich relativ hohe Zufriedenheitswerte für die Serviceleistung bei folgenden Abteilungen: Lehrpersonal im Fachbereich, Studentensekretariat, Studienzentren, Prüfungsämter sowie die Stelle zur Anforderung von Infomaterial (2666); hingegen finden sich relativ weniger positive Einschätzungen für: die Uni-Bibliothek, die Dekanate sowie die Zentrale Studienberatung (2444). (Die Daten zur Einschätzung der Zufriedenheit mit der Serviceleistung der Abteilungen für die Erhebung 2003 finden sich im Bericht der ZIFF-Arbeitsgruppe 2003, S. 26ff, Tabelle 4.1-13 und Abb. 4.1-4.)
- In der Erhebung 2005 liegen in der Rangreihe nach dem Anteil „Zufriedenen“ mit der Auskunftsqualität vorne: das Studentensekretariat, die Prüfungsämter, das Lehrpersonal im Fachbereich; die Studienzentren sowie die Studienberatung; relativ ungünstige Werte ergaben sich hingegen für die Uni-Bibliothek, das Service-Center sowie die Dekanate.

Insgesamt sind die Übereinstimmungen in den Einschätzungen zwischen der Zufriedenheit mit der Auskunftsqualität in 2005 und dem Grad, mit dem telefonische Anliegen zufrieden stellend geklärt werden konnten, aus der Erhebung in 2003 anscheinend geringer als die Übereinstimmungen in den Einschätzungen zwischen der Zufriedenheit mit der Auskunftsqualität in 2005 mit der Zufriedenheit mit der Serviceleistung in 2003. Bei letzteren beiden schnitten jeweils das Studentensekretariat, die Prüfungsämter, das Lehrpersonal im Fachbereich und die Studienzentren relativ günstig, hingegen die Uni-Bibliothek und die Dekanate etwas weniger günstig ab.

3.7 Gesamtzufriedenheit mit dem Studium an der FernUniversität (Fr. 16)

Bei Frage 16 sollten die Befragten auf einer 5-stufigen Skala ihre Gesamt-(Un-)Zufriedenheit (von „-2: sehr unzufrieden“ über „0: weder zufrieden noch unzufrieden“ bis „+2: sehr zufrieden“) mit dem Studium an der FernUniversität angeben.

Wie aus Tabelle 3.7-1 ersichtlich ist, sind über vier Fünftel (81%) der Befragten mit ihrem Studium insgesamt zufrieden oder sehr zufrieden, hingegen deutlich weniger als ein Zehntel (8%) unzufrieden oder sehr unzufrieden. Das von den Befragten am häufigsten (in 61% der Fälle) gewählte Urteil lautet „zufrieden“. (Eine ähnliche Verteilung der Gesamtzufriedenheit mit dem Studium hatte sich bereits in der vorhergehenden Befragung in 2003 gezeigt; Näheres s.u.: Abschn. 4.7.)

Tabelle 3.7-1: Verteilung der Angaben zur Gesamtzufriedenheit mit dem Studium an der FernUniversität (Fr. 16)

N: Anzahl der Befragten, die die jeweilige Frage beantworten; z%: Prozentsatz der Befragten, die die jeweilige Kategorie wählen (bezogen auf N); Mod.: häufigster Wert (Modalwert); Med.: Median; M: Mittelwert; Std.: Standardabweichung

N	Zufriedenheits-Kategorien					%	Mod.	Med.	M	Std.
	-2	-1	0	+1	+2					
	sehr un- zufr.	un-zufr.	weder zufr. noch unzufr.	zufr.	sehr zufr.	%zufr. + sehr zufr.				
	z%									
1744	1,2	6,5	11,3	61,1	20,0	81,0	1	1	0,92	0,82

3.8 Variablen-Beziehungen

Vorbemerkung: Vorliegender Untersuchung lagen kaum *a-priori* formulierte oder gar theoretisch begründete Hypothesen zugrunde. Die Untersuchung von Variablen-Beziehungen hat daher explorativen Charakter; die Auswahl der untersuchten Beziehungen erfolgte zumeist *ad hoc* unter Plausibilitäts Gesichtspunkten.

Da die Verteilungen bei vielen Variablen deutlich von einer Normalverteilung abweichen und vielfach nicht symmetrisch, sondern durch Schiefe gekennzeichnet sind (u.a. bei den Kontaktvariablen in Fr. 1, aber auch bei den Zufriedenheitsvariablen in Fr. 2, 3 und 16), wurde weitestgehend auf parametrische zugunsten non-parametrischer Verfahren verzichtet.

Wegen des Fehlens von *a-priori*-Hypothesen sowie der Vielzahl untersuchter Beziehungen ist die Interpretation inferenzstatistischer Tests obsolet.¹² Dementsprechend werden p-Werte bzw. „Irrtumswahrscheinlichkeiten“ hier – sofern sie überhaupt angeführt werden – lediglich deskriptiv im Sinne eines ergänzenden Screening-Kriteriums verwendet.

3.8.1 Beziehungen der Kontaktvariablen (Frageblock 1)

Bezüglich der Angaben zu Fr. 1 wurde untersucht, ob es Beziehungen zwischen den Kontaktvariablen untereinander sowie Beziehungen zwischen den Kontaktversuchen einerseits und den Zufriedenheitsvariablen (Fr. 2: Zufriedenheit mit Erreichbarkeit; Fr. 3: Zufriedenheit mit Auskunftsqualität; Fr. 16: Studienzufriedenheit) andererseits gibt. Zur Charakterisierung der Zusammenhänge wurde im Folgenden (soweit nichts anderes gesagt wird) der Koeffizient tau für Rangkorrelationen nach Kendall verwendet. (Auf die Wiedergabe der vollständigen Korrelationstabellen wird hier und im Folgenden verzichtet; vielmehr werden die Korrelationsberechnungen lediglich knapp zusammenfassend beschrieben.)

Beziehungen der Variablen zu Kontaktversuchen (Fr. 1) untereinander

Es wurden die Anzahlen der Kontaktversuche per Telefon, Brief, Fax oder E-Mail – jeweils mit oder ohne Erfolg – korreliert. Es ergeben sich insgesamt positive Koeffizienten in der Größenordnung zwischen etwas über Null und etwas über 0,4. Bei den Kontakten per Telefon findet sich der engste Zusammenhang bzw. der höchste Koeffizient zwischen der Anzahl der erfolglosen und jener der erfolgreichen Kontakte: wer also eine höhere Anzahl erfolgloser Telefon-Kontaktversuche angibt, gibt tendenziell auch eine höhere Anzahl

¹² Eine „Alpha-Korrektur“, auf die hier verzichtet wurde, würde daran kaum etwas ändern.

erfolgreicher Kontakte an ($\tau = 0,41$). Analoges gilt auch für die Kontakte per Brief (Korrelation der erfolglosen mit jener der erfolgreichen Briefsendungen: $\tau=0,32$) oder Fax (erfolgreiche/erfolglose Fax-Sendungen: $\tau=0,42$). Anders bei den E-Mails: hier findet sich zwar auch eine positive Korrelation ($\tau=0,22$) zwischen der Anzahl der erfolgreichen und jener der erfolglosen E-Mail-Sendungen; die engste Korrelation ($\tau=0,31$) findet sich aber zwischen der Anzahl erfolgloser Telefonate und erfolgloser E-Mails: wer also eine höhere Anzahl von Telefonaten ohne Erfolg angibt, tendiert auch dazu, eine höhere Anzahl von E-Mails ohne Erfolg zu nennen.

Berücksichtigt man jeweils bei den Telefon-Kontakten (mit oder ohne Erfolg) nur jene, die wenigstens einen (erfolgreichen bzw. erfolglosen) Kontakt angegeben hatten, fallen die Korrelationen insgesamt in der Tendenz ähnlich (wenn auch teilweise deutlich höher) aus.

Beziehungen der Variablen zu Kontaktversuchen (Fr. 1) zu den Zufriedenheitsvariablen (Frageblöcke 2, 3 und 16)

Die Beziehungen der Variablen zur Anzahl der Kontakte zu den Zufriedenheitsvariablen sind insgesamt schwach ausgeprägt. Es zeigen sich lediglich einige schwächere Tendenzen:

- *Beziehungen der Telefonkontaktvariablen (Fragenblock 1a) mit den Variablen zur Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit (Fragenblock 2):*
Mit zunehmender Anzahl von Telefonaten „ohne Erfolg“ (F01aoE_01) sinkt die Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit – sei es bezogen auf die verschiedenen Abteilungen (F02p1t bis F02p12t) oder sei es bezogen auf die durchschnittliche Erreichbarkeit (also die Scores, die durch Mittelung der Urteile eines Befragten über alle 12 Abteilungen hinweg gebildet wurden; F02tm). Die entsprechenden Zusammenhänge (Kendall's tau) sind jedoch insgesamt schwach (Betrag der Koeffizienten kleiner als 0,2, zumeist sogar kleiner als 0,1), wobei die entsprechenden Koeffizienten für die auf die einzelnen Abteilungen bezogenen Urteile zumeist noch etwas geringer als jene für die über die Abteilungen gemittelten Zufriedenheitsurteile ausfallen.).
Die Beziehungen sind etwas enger, wenn man bei der Kontaktvariablen die Kategorie „keine“ nicht berücksichtigt bzw. als „fehlenden Wert“ behandelt; beispielsweise ergibt sich für die Beziehung zwischen der Anzahl der Telefonate „ohne Erfolg“ und der durchschnittlichen Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit (F02tm) bei Berücksichtigung der Kategorie „keine“ (F01aoE_01) ein $\tau=-0,14$ und bei Nicht-Berücksichtigung der „keine“-Kategorie (F01aoEt) ein $\tau=-0,16$.
Die Beziehungen der Anzahl der Telefonate „mit Erfolg“ (F01amE_01) mit den Variablen zur Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit sind sogar noch etwas schwächer ausgeprägt. Die Koeffizienten haben zwar zumeist ein positives Vorzeichen (also tendenziell steigende Zufriedenheit mit steigender Anzahl erfolgreicher Telefonate), sind aber betragsmäßig sehr gering (zumeist $\tau < 0,1$).
Ein etwas engerer Zusammenhang ergibt sich, wenn man die Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit zu der *Relation* von erfolgreichen zu erfolglosen Telefonaten in Beziehung setzt: Befragte, die eine Anzahl von erfolgreichen Telefonaten nennen, die die Anzahl ihrer Telefonate ohne Erfolg übersteigt (F01a_r4=1), sind tendenziell mit der Erreichbarkeit zufriedener als Befragte, deren Anzahl erfolgreicher kleiner oder gleich jener der erfolglosen Telefonate ist (F01a_r4=0; $\tau=0,19$ mit F02tm).
- *Beziehungen der Variablen zu den Kontakten mittels Brief, Fax oder E-Mail (Fragenblöcke 1b, 1c, 1d) mit den Variablen zur Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit (Fragenblock 2):*
Diese Beziehungen sind insgesamt schwächer als jene bezüglich der Kontakte mittels Telefon. Die gilt also nicht nur für die eher seltener benutzten Kontaktmedien Brief und Fax, sondern auch für das Medium „E-Mail“.

Bei den insgesamt sehr schwachen Beziehungen zwischen den Kontakt-Variablen und den Variablen zur Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit ist zu berücksichtigen, dass die Kontakt-Variablen in vorliegender Untersuchung anders als in der vorherigen Befragung nicht differenziert nach den FeU-Abteilungen erfasst worden sind. Bei der vorhergehenden Untersuchung hatten sich etwas engere Zusammenhänge (im Betrag um 0,3) ergeben, wenn man die Anzahl der erforderlichen Anrufe bis zum Erreichen des gewünschten Gesprächspartners in einer FeU-Abteilung mit der Zufriedenheit der Erreichbarkeit dieser Abteilung in Beziehung setzte (Bericht der ZIFF-Arbeitsgruppe 2003, S. 20).

- *Zu den Beziehungen der Telefonkontaktvariablen (Fragenblock 1a) mit den Variablen zur Zufriedenheit mit der Qualität der Auskünfte (Fragenblock 3):*
Die Beziehungen der Variablen zur Anzahl der Telefonate (mit oder ohne Erfolg) zu den Variablen zur Zufriedenheit mit der Auskunftsqualität sind insgesamt noch etwas schwächer als jene zur Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit.
Mit zunehmender Anzahl von Telefonaten „ohne Erfolg“ sinkt tendenziell die durchschnittliche Zufriedenheit mit der Auskunftsqualität (also die Scores, die durch Mittelung der Urteile eines Befragten über alle 12 Abteilungen hinweg gebildet wurden; F03tm) – zumindest dann, wenn man bei der Kontaktvariablen die Kategorie „keine“ nicht berücksichtigt bzw. als „fehlenden Wert“ behandelt (F01aoEt; $\tau = -0,12$); bei Berücksichtigung der „keine“-Kategorie ist der Zusammenhang noch geringer ausgeprägt (F01aoE_01 mit F03tm; $\tau = -0,07$).
Ein etwas engerer Zusammenhang ergibt sich wieder, wenn man die Zufriedenheit mit der Auskunftsqualität zu der *Relation* von erfolgreichen zu erfolglosen Telefonaten in Beziehung setzt: Befragte, die eine Anzahl von erfolgreichen Telefonaten nennen, die die Anzahl ihrer Telefonate ohne Erfolg übersteigt (F01a_r4=1), sind tendenziell mit der Auskunftqualität zufriedener als Befragte, deren Anzahl erfolgreicher kleiner oder gleich jener der erfolglosen Telefonate ist (F01a_r4=0; $\tau=0,16$ mit F03tm).
- *Zu den Beziehungen der Variablen zu den Kontakten mittels Brief, Fax oder E-Mail (Fragenblöcke 1b, 1c, 1d) mit den Variablen zur Zufriedenheit mit der Auskunftsqualität (Fragenblock 3):*
Diese Beziehungen sind insgesamt noch schwächer als jene bezüglich der Kontakte mittels Telefon. Die gilt für alle drei Kontaktmedien: Brief, Fax und „E-Mail“.
- *Zu den Beziehungen der Kontaktvariablen (Fragenblock 1a bis 1d) mit der Zufriedenheit mit dem Studium insgesamt (Frage 16):*
Die Beziehungen der Variablen zur Anzahl der Kontakte (per Telefon, Brief, Fax oder E-Mail - mit oder ohne Erfolg) zu den Variablen zur Studienzufriedenheit sind insgesamt sehr schwach (überwiegend Koeffizienten nahe Null); der betragsmäßig höchste Koeffizient ($\tau=-0,13$) findet sich noch für die Beziehung zwischen der Anzahl der Telefonate ohne Erfolg (F01aoE_01) und der Studienzufriedenheit (F16t).

3.8.2 Beziehungen der Variablen zur Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit (Frageblock 2)

Bezüglich der Angaben zu Fr. 2 wurde untersucht, ob es Beziehungen zwischen den Variablen zur Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit untereinander sowie Beziehungen dieser Variablen einerseits und den übrigen Zufriedenheitsvariablen (Fr. 3: Zufriedenheit mit Auskunftsqualität; Fr. 16: Studienzufriedenheit) andererseits gibt. (Zur Charakterisierung der Zusammenhänge werden wieder Rangkorrelationen nach Kendall verwendet.)

Zudem sollen Beziehungen der Variablen zur Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit zu demografischen Merkmalen (Alter, Geschlecht) sowie zu Studien-bezogenen Merkmalen (u.a. Hörerstatus, Fachbereich, Semesteranzahl) untersucht werden.

Beziehungen zwischen den Variablen zur Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit untereinander

Die Koeffizienten (tau) der Rangkorrelationen variieren zwischen 0,1 und 0,5. Das „Muster“ der Item-Interkorrelationen lässt vermuten, dass die Enge der Zusammenhänge zwischen den Zufriedenheitsvariablen nicht nur von den Item-Inhalten (und dem gleichen Skalenformat der Items), sondern u.a. auch von der Item-Position innerhalb des Frageblocks beeinflusst wird: eine Variablen-Clusteranalyse auf der Basis der tau-Korrelationsmatrix ergibt Cluster, in denen jeweils benachbart positionierte Items beinhaltet sind (Letzteres gilt gleichermaßen, wenn man eine Lösung mit nur sehr wenigen Clustern oder Lösungen mit einer höheren Clusteranzahl zugrunde legt).

Beziehungen der Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit zur Zufriedenheit mit der Auskunftsqualität (Fr. 3) und zur Studienzufriedenheit (Fr. 16)

- *Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit (Frageblock 2) und Zufriedenheit mit der Auskunftsqualität (Frageblock 3)*
Bei beiden Frageblöcken wurde nach denselben 12 FeU-Abteilungen / -Bereichen differenziert. Jeweils auf dieselbe Abteilung bezogene Zufriedenheitsurteile korrelieren zwischen den Frageblöcken relativ eng: tau-Koeffizienten zwischen 0,62 und 0,76; wer also mit der Erreichbarkeit einer Abteilung zufrieden ist, tendiert auch dazu, mit der Qualität der erhaltenen Auskünfte zufrieden zu sein. Bei *nicht* auf dieselbe Abteilung bezogenen Items sind die Zusammenhänge zwischen der Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit und der Zufriedenheit mit der Auskunftsqualität deutlich weniger eng; die Koeffizienten variieren zwischen 0,15 und 0,46.
- *Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit (Frageblock 2) und Gesamtzufriedenheit mit dem Studium (Fr. 16)*
Die Zusammenhänge zwischen den Items zur Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit und der Studienzufriedenheit sind insgesamt wenig eng; die Koeffizienten variieren zwischen 0,09 bis 0,30. Die engsten Zusammenhänge mit der Studienzufriedenheit finden sich bezüglich der Erreichbarkeit des Lehrpersonals im Lehrgebiet (tau=0,30) und bezüglich der Erreichbarkeit der Lehrgebietssekretariate (tau=0,28); der geringste Koeffizient (tau=0,09) liegt vor bezüglich der Erreichbarkeit der Versand-Reklamationsstelle. Der Koeffizient für die Beziehung zwischen den Scores für die durchschnittliche Erreichbarkeits-Zufriedenheit pro Befragten (F02tm) und der Studienzufriedenheit beträgt tau=0,28. Mit steigender Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit steigt also auch tendenziell die Studienzufriedenheit.

Beziehungen der Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit zu weiteren Studien-bezogenen Variablen

- *Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit nach Fachbereichszugehörigkeit (Fr. 4)*
Die Unterschiede in der Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit in Abhängigkeit vom Fachbereich sind insgesamt eher gering; die durchschnittliche Zufriedenheit ist dementsprechend bei Befragten mit unterschiedlicher Fachbereichszugehörigkeit bezogen auf die Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der meisten Abteilungen sehr ähnlich. Dies gilt selbst bei den nach Fachbereichen differenzierten Einrichtungen wie den Dekanaten, Prüfungsämtern oder Lehrgebieten, wenn sich dort auch noch die tendenziell größten Unterschiede finden.
Non-parametrische Unterschieds-Tests (Kruskal-Wallis) zeigen denn auch bei der Mehrzahl der Zufriedenheitsvariablen keine statistisch bedeutsamen Effekte auf; bei

folgenden Abteilungen finden sich tendenzielle Effekte, die bei Vorliegen entsprechender *a-priori*-Hypothesen als signifikant ($p < 0.005$) zu bezeichnen wären:

- Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der *Bibliothek* (p7): Befragte des FB E-Technik zeigen sich am zufriedensten mit der Erreichbarkeit, Befragte des FB ReWi am wenigsten zufrieden.
- Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit des *Dekanats* (p9): Befragte des FB KSW zeigen sich am zufriedensten mit der Erreichbarkeit, Befragte des FB ReWi am wenigsten zufrieden.
- Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit des *Prüfungsamt* (p10): Befragte des FB KSW zeigen sich am zufriedensten mit der Erreichbarkeit, Befragte des FB Informatik am wenigsten zufrieden.
- Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit des *Lehrgebiets-Lehrpersonals* (p11): Befragte des FB Mathe zeigen sich am zufriedensten mit der Erreichbarkeit, Befragte des FB ReWi am wenigsten zufrieden.
- Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der *Lehrgebiets-Sekretariate* (p12): Befragte des FB E-Technik zeigen sich am zufriedensten mit der Erreichbarkeit, Befragte des FB WiWi am wenigsten zufrieden.

Die Zufriedenheitswerte (Durchschnittswerte sowie Prozentanteile Zufriedener) für die Abteilungen, die (wie die Dekanate oder Prüfungsämter) Fachbereichs-spezifisch sind, (Fr.2p9 bis p12) sind in der Tabelle 3.8.2-1 zusammengefasst und in den Abbildungen 3.8.2-1 bis 3.8.2-8 getrennt für die Befragten der verschiedenen Fachbereiche dargestellt.

Tabelle 3.8.2-1: Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit (Fr. 2) der Dekanate (p9), der Prüfungsämter (p10), des Lehrpersonals im Fachbereich (p11) sowie der Lehrgebiets-Sekretariate im Fachbereich (p12)

N: Anzahl der gültigen Werte; M: Mittelwert; Std: Standardabweichung; %zufr: Anteil der Zufriedenen (Kategorien „zufrieden“ und „sehr zufrieden“ zusammengefasst)

Fachbereich	Statistik	f02p9t: Dekanate	f02p10t: Prüfungsämter	f02p11t: Lehrpersonal	f02p12t: LG- Sekretariate
ET	N	32	37	45	37
	M	0,531	0,838	0,644	0,865
	STD	0,671	1,041	1,048	0,918
	%zufr	43,8	62,2	55,6	62,2
Inform.	N	246	278	294	284
	M	0,423	0,594	0,643	0,729
	STD	0,688	0,860	0,952	0,815
	%zufr	37,0	52,5	57,8	57,0
KSW	N	264	303	311	295
	M	0,534	1,003	0,723	0,769
	STD	0,769	0,954	1,128	0,937
	%zufr	43,2	71,0	66,6	60,3
Mathe	N	44	50	56	48
	M	0,500	0,820	0,982	0,729
	STD	0,665	0,720	1,000	0,844
	%zufr	40,9	68,0	78,6	52,1
ReWi	N	119	138	134	127
	M	0,252	0,696	0,351	0,520
	STD	0,641	0,909	0,983	0,754
	%zufr	25,2	52,9	39,6	40,2
WiWi	N	600	671	658	616
	M	0,310	0,645	0,483	0,401
	STD	0,652	0,872	0,900	0,735
	%zufr	27,8	53,9	46,8	35,4

Bei der Interpretation der Unterschiede zwischen den Befragten mit verschiedener Fachbereichszugehörigkeit ist die sehr unterschiedliche Größe der Gruppen zu berücksichtigen.

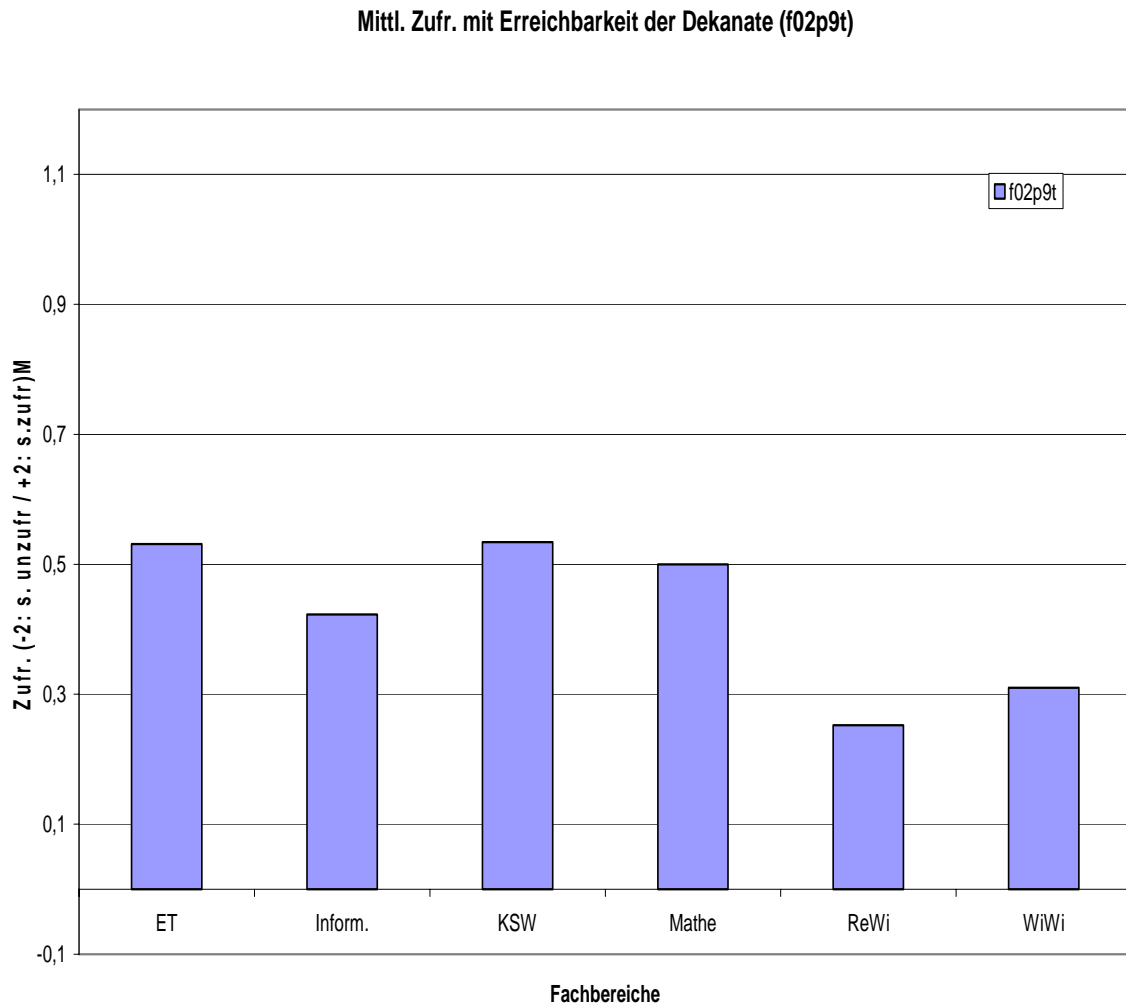


Abb. 3.8.2-1: mittlere Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der Dekanate (Fr.2p9) – nach Fachbereichen

Anteil Zufriedener m. Erreichbarkeit der Dekanate (f02p9t)

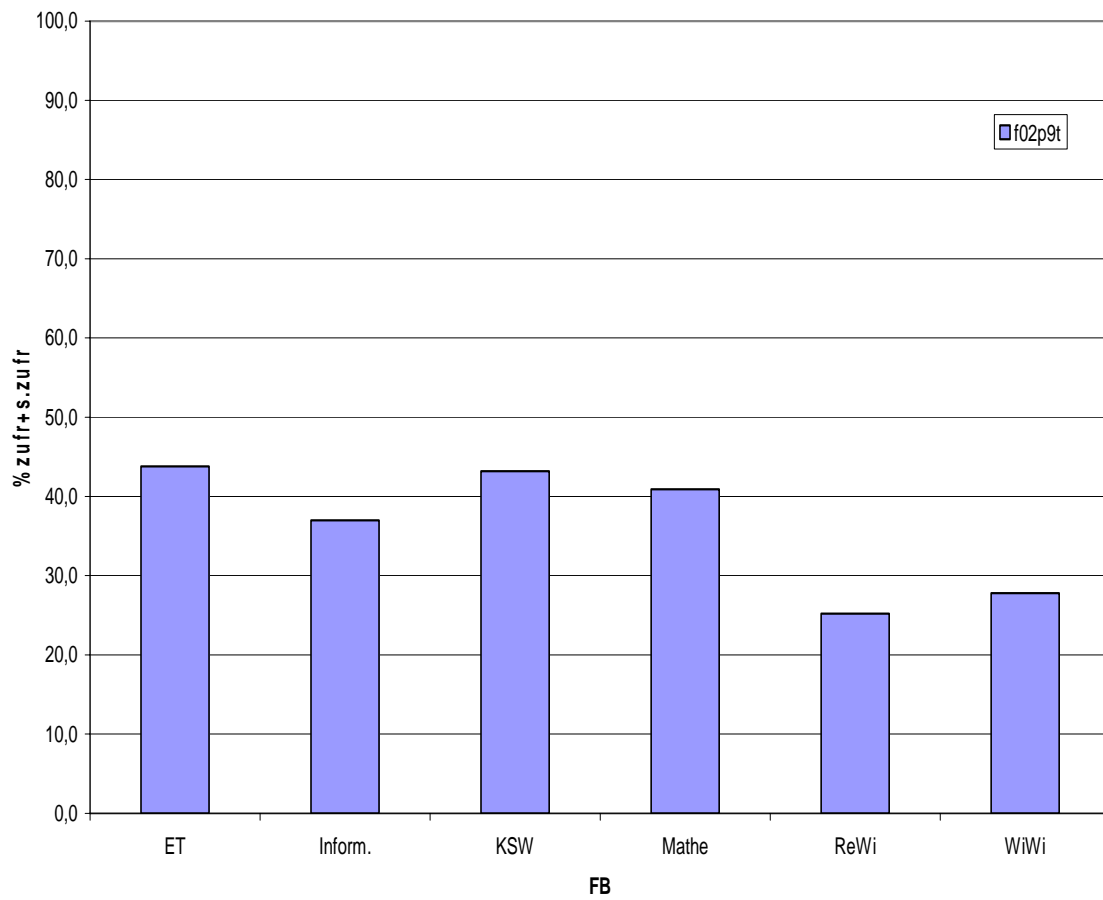


Abb. 3.8.2-2: Anteil der „Zufriedenen und „Sehr Zufriedenen“ mit der Erreichbarkeit der Dekanate (Fr.2p9) – nach Fachbereichen

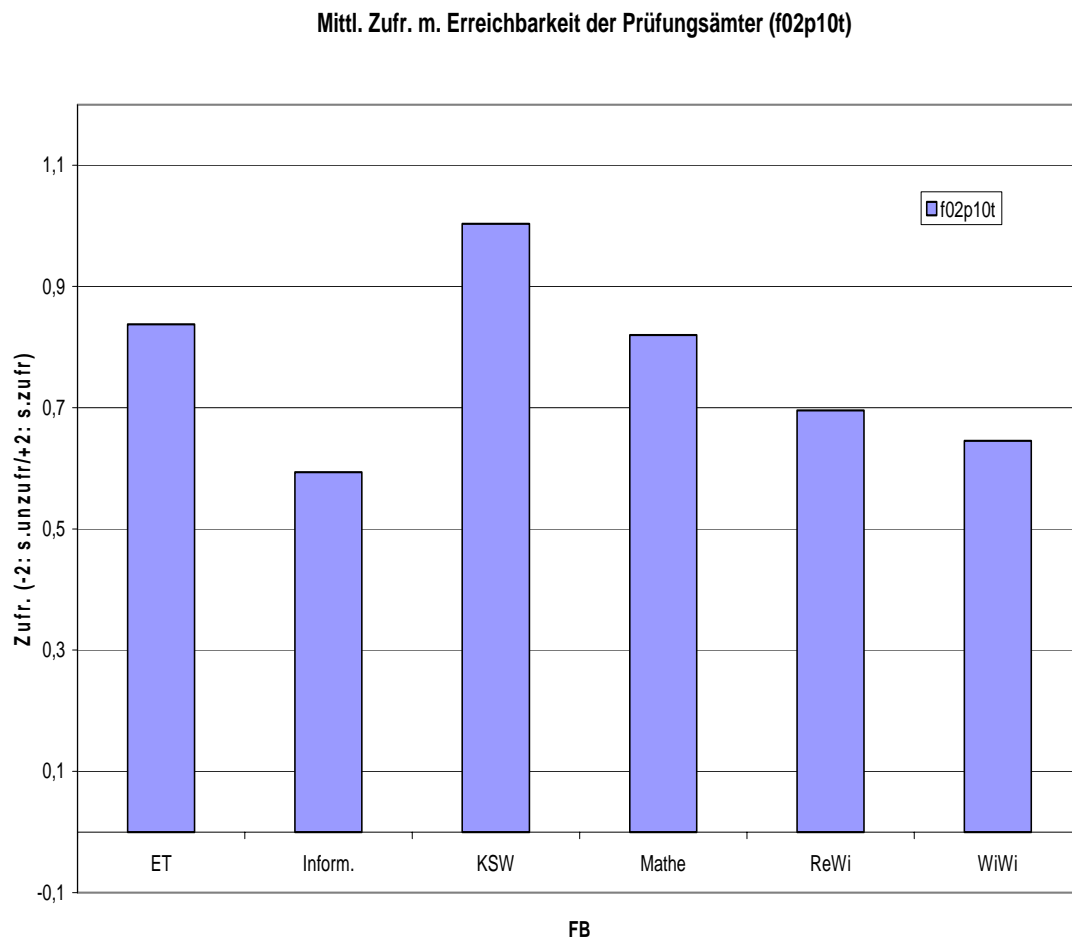


Abb. 3.8.2-3: Mittlere Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der Prüfungsämter (Fr.2p10) – nach Fachbereichen

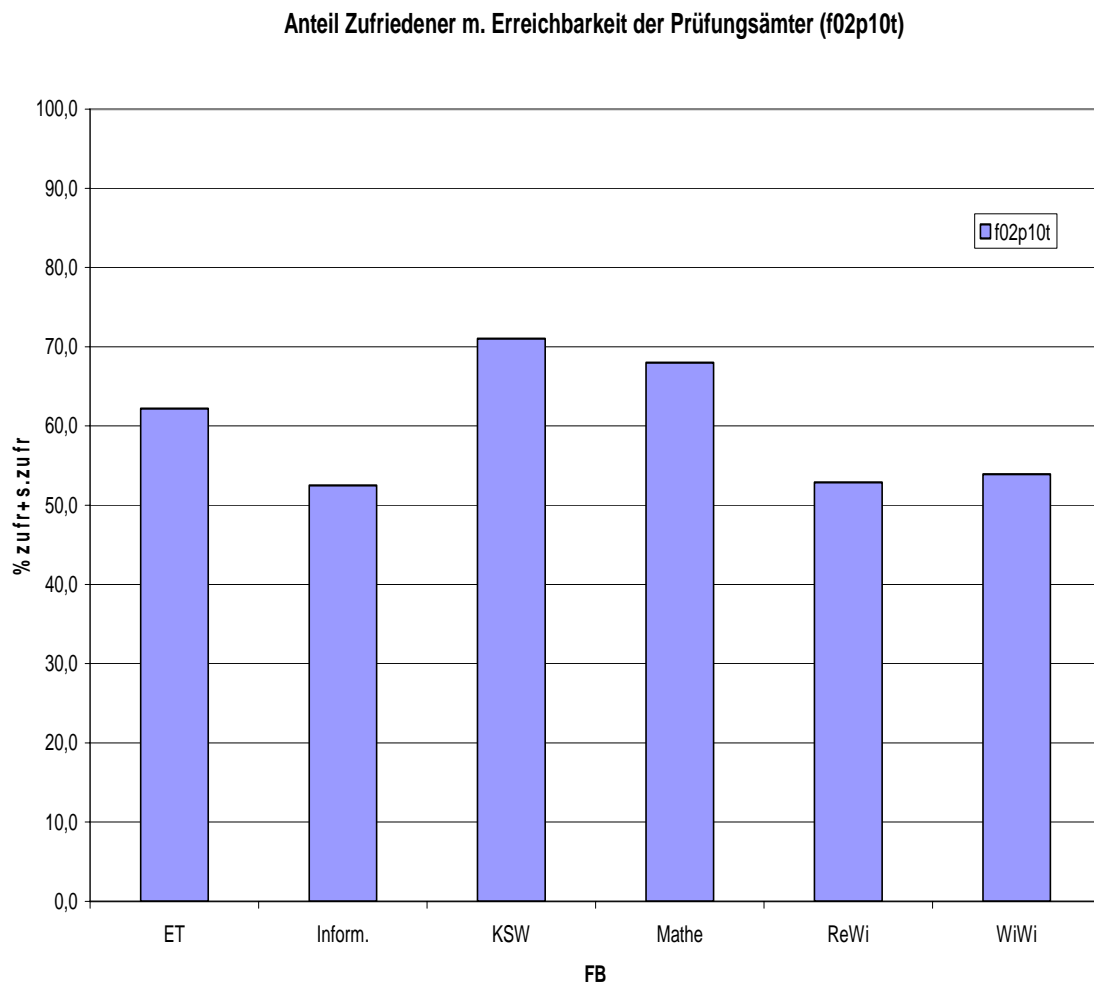


Abb. 3.8.2-4: Anteil der „Zufriedenen und „Sehr Zufriedenen“ mit der Erreichbarkeit der Prüfungsämter (Fr.2p10) – nach Fachbereichen

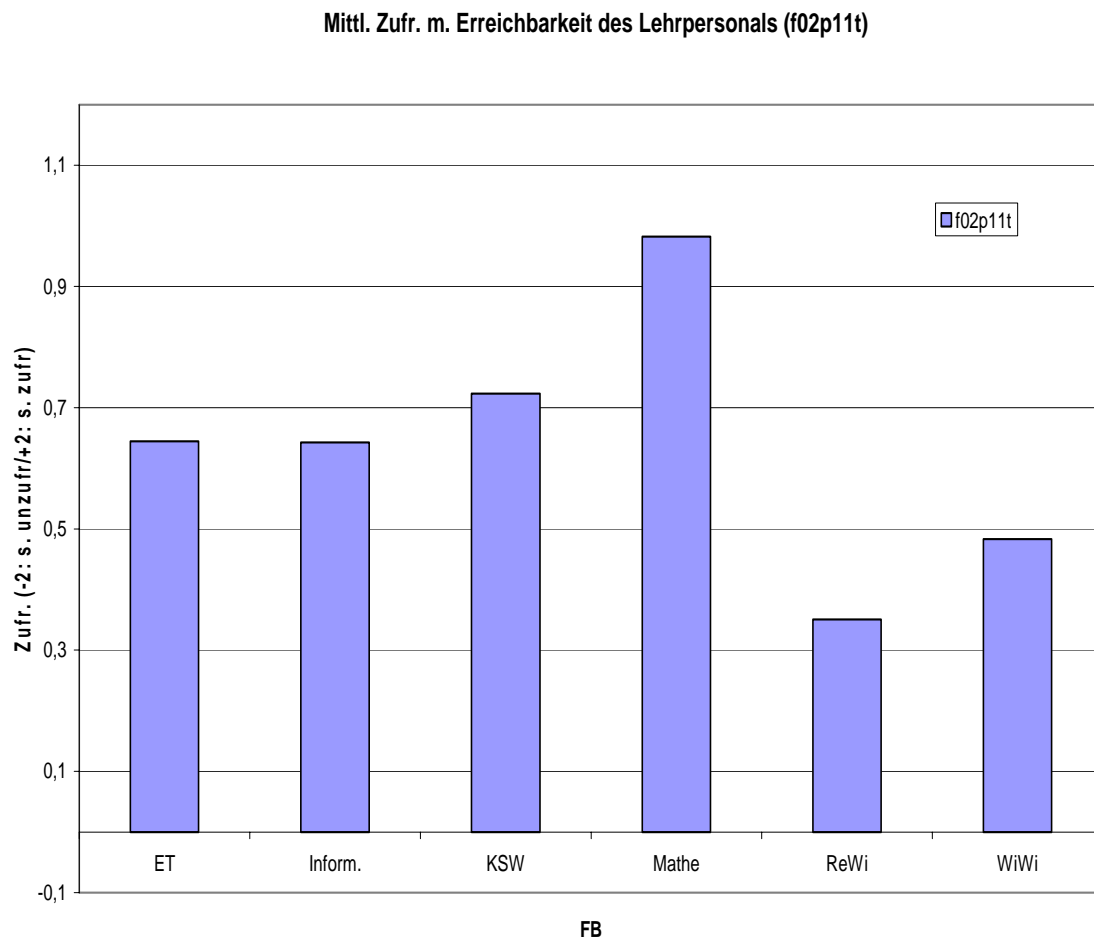


Abb. 3.8.2-5: mittlere Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit des Lehrpersonals in den Lehrgebieten im Fachbereich (Fr.2p11) – nach Fachbereichen

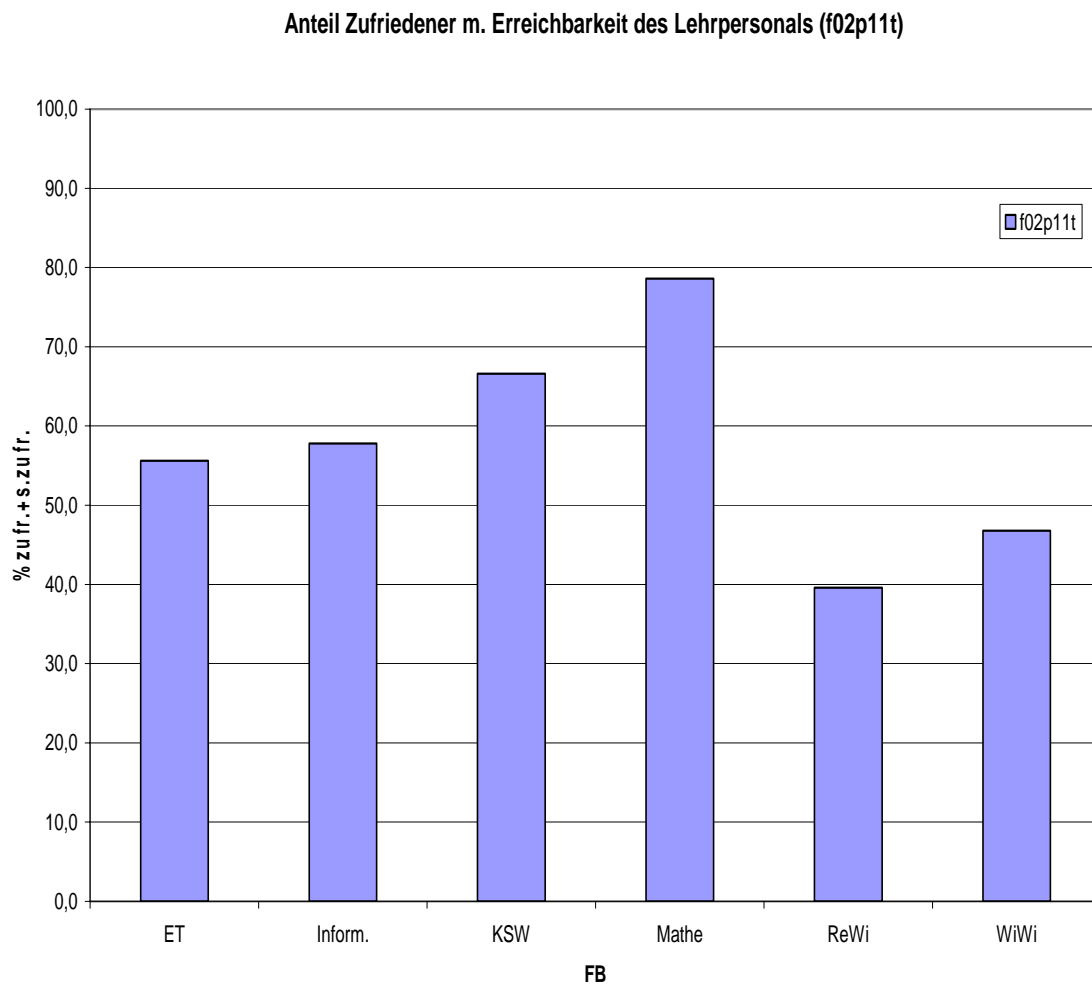


Abb. 3.8.2-6: Anteil der „Zufriedenen und „Sehr Zufriedenen“ mit der Erreichbarkeit des Lehrpersonals in den Lehrgebieten im Fachbereich (Fr.2p11) – nach Fachbereichen

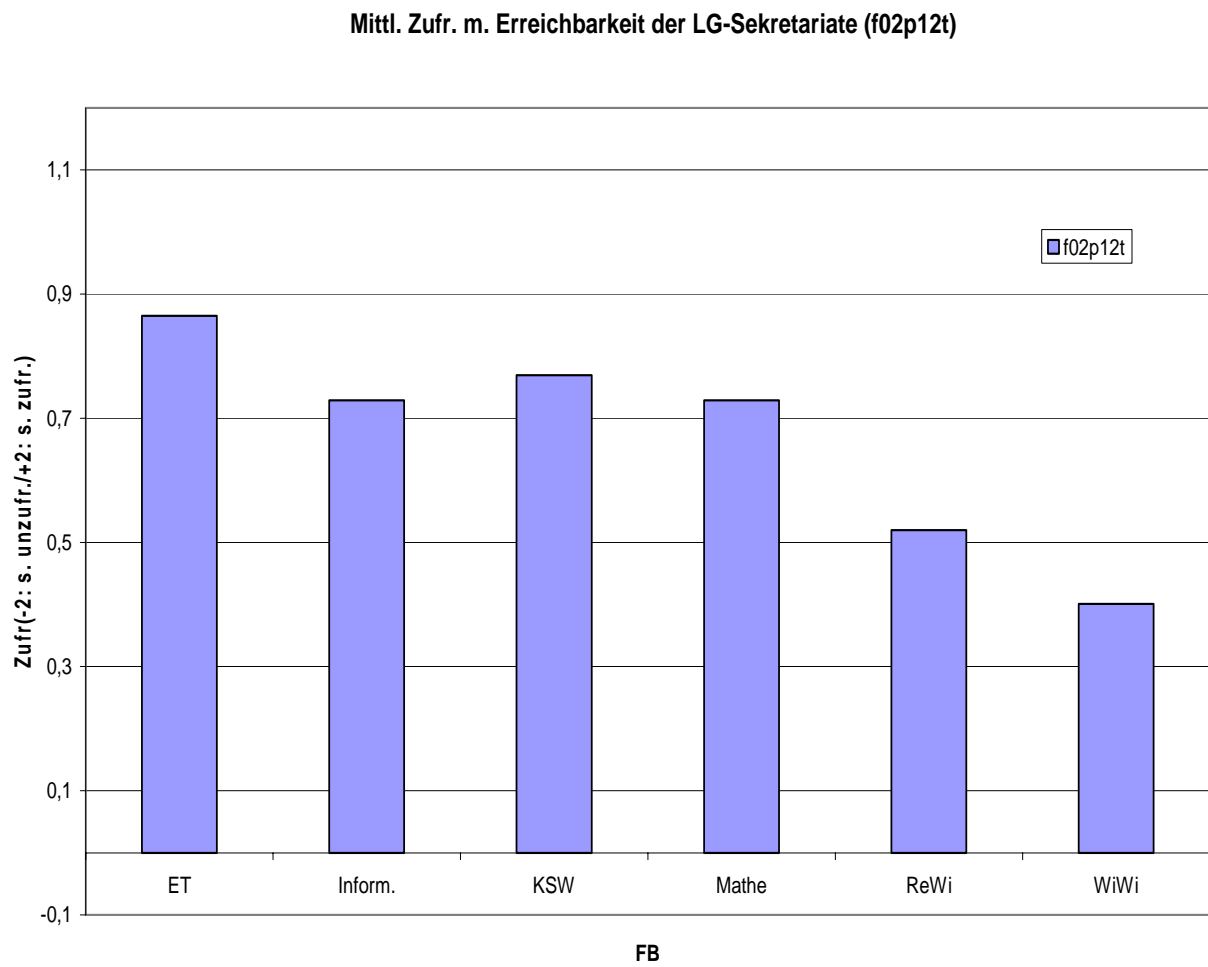


Abb. 3.8.2-7: mittlere Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der Lehrgebietssekretariate im Fachbereich (Fr.2p12) – nach Fachbereichen

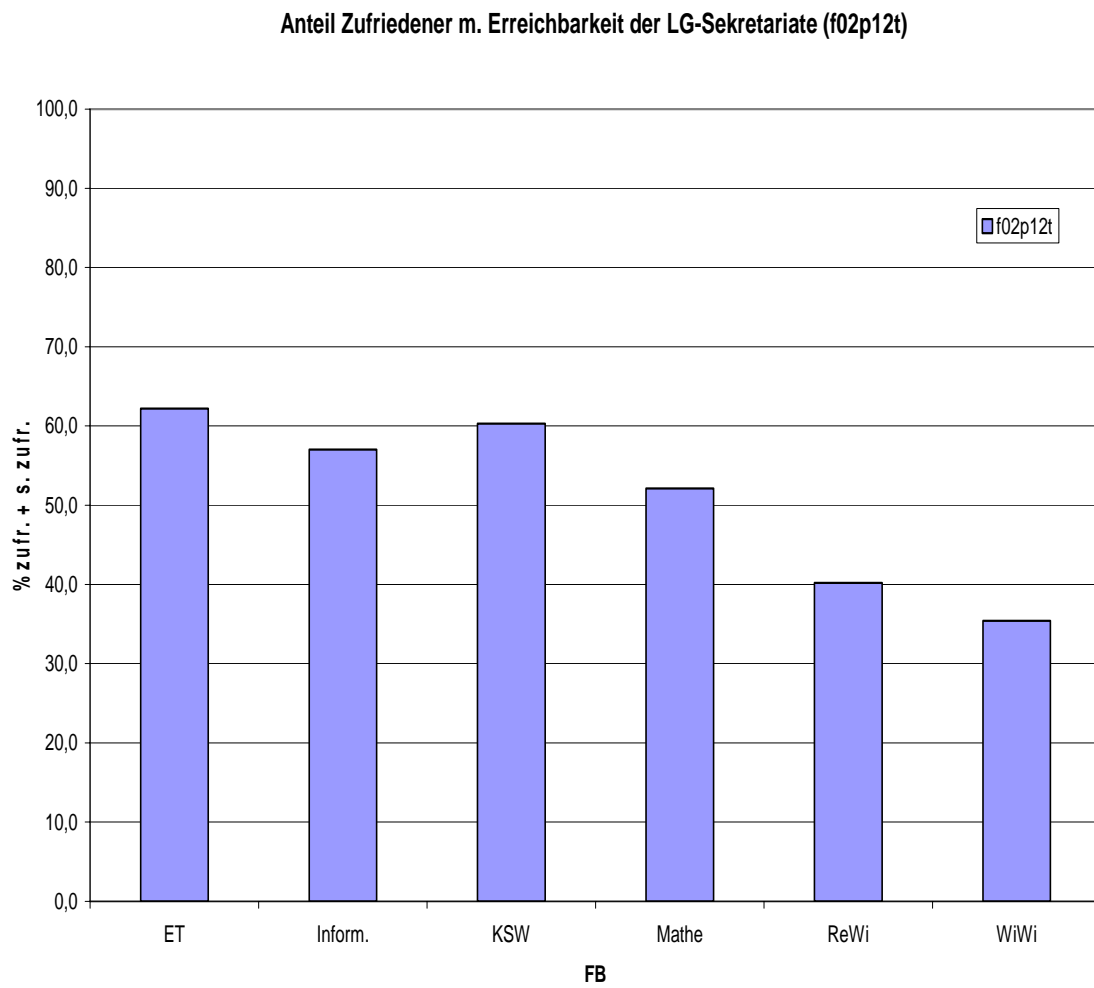


Abb. 3.8.2-8: Anteil der „Zufriedenen und „Sehr Zufriedenen“ mit der Erreichbarkeit der Lehrgebietssekretariate im Fachbereich (Fr.2p12) – nach Fachbereichen

- *Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit nach Hörerstatus (Fr. 5):*
Die Unterschiede in der Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit in Abhängigkeit vom Hörerstatus sind insgesamt noch geringer als jene in Abhängigkeit vom Fachbereich (s.o.); die durchschnittliche Zufriedenheit unterscheidet sich also bei Befragten mit unterschiedlichem Hörerstatus kaum.
Non-parametrische Unterschieds-Tests (Kruskal-Wallis) zeigen dementsprechend bei (fast) allen Variablen zur Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit keine statistisch bedeutsamen Effekte auf; lediglich bezüglich der Erreichbarkeit der Studienberatung finden sich tendenzielle Effekte, die bei Vorliegen entsprechender *a-priori*-Hypothesen als signifikant ($p < 0.005$) zu bezeichnen wären: Befragte mit dem Status von Akademiestudierenden zeigen sich am zufriedensten mit der Erreichbarkeit der Studienberatung, Befragte mit dem Status „Teilzeitstudierende“ am wenigsten zufrieden.
- *Beziehungen der Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit zur Fachsemesteranzahl (Fr. 6), zum Einsenden von Aufgaben (Fr. 7), zu Klausurteilnahme (Fr. 8) sowie zur Wartezeit auf die Klausurergebnisse (Fr. 9)*
Die Beziehungen der Variablen zur Erreichbarkeits-Zufriedenheit mit den genannten anderen Variablen sind sehr schwach ausgeprägt. Es gibt kaum Zusammenhänge (tau jeweils nahe Null) mit der Fachsemesteranzahl (Fr. 6), der Anzahl der Abschlussklausuren im letzten Studienjahr (Fr. 8) oder der Wartezeit auf die Klausurergebnisse (Fr. 9); und auch die Unterschiede zwischen Befragten, die im letzten Studienjahr Aufgaben eingesandt bzw. nicht eingesandt hatten (Fr. 7) sind sehr gering.

Beziehungen der Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit zum Alter und Geschlecht der Befragten

Die Zusammenhänge der Variablen zur Erreichbarkeits-Zufriedenheit mit dem Alter der Befragten sind sehr schwach (tau jeweils zumeist nahe Null); und auch die Unterschiede zwischen weiblichen und männlichen Befragten in den Variablen zur Erreichbarkeits-Zufriedenheit sind sehr gering. So betragen beispielsweise die Durchschnittswerte der (pro Befragten über alle 12 Abteilungen gemittelten) Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit (F02tm) für die männlichen Befragten 0,64 und für die weiblichen Befragten 0,63.

3.8.3 Beziehungen der Variablen zur Zufriedenheit mit der Auskunftqualität (Frageblock 3)

Beziehungen zwischen den Variablen zur Zufriedenheit mit der Qualität der Auskünfte bei den verschiedenen FeU-Abteilungen untereinander

Die Koeffizienten (tau) der Rangkorrelationen für die Interkorrelationen der Items aus Frageblock 3 variieren zwischen 0,19 und 0,58. Das „Muster“ der Korrelationen lässt auch hier (wie beim Frageblock 2; s.o.) vermuten, dass die Enge der Zusammenhänge zwischen den Zufriedenheitsvariablen nicht nur von den Item-Inhalten (und den gleichem Skalenformat der Items), sondern u.a. auch von der Item-Position innerhalb des Frageblocks beeinflusst wird: eine Variablen-Clusteranalyse auf der Basis der tau-Korrelationsmatrix ergibt wieder Cluster, in denen jeweils benachbart positionierte Items enthalten sind.

Zufriedenheit mit der Qualität der Auskünfte von den verschiedenen FeU-Abteilungen (Frageblock 3) und Gesamtzufriedenheit mit dem Studium (Fr. 16)

Die Zusammenhänge zwischen den Items zur Zufriedenheit mit der Auskunftqualität und der Studienzufriedenheit sind insgesamt (ähnlich wie bei Frageblock 2) wenig eng; die Koeffizienten variieren zwischen 0,11 bis 0,32. Die engsten Zusammenhänge mit der

Studienzufriedenheit finden sich bezüglich der Qualität der Auskünfte des Lehrpersonals im Lehrgebiet ($\tau=0,32$) und bezüglich der Auskunftsgüte der Lehrgebietssekretariate ($\tau=28$); der geringste Koeffizient ($\tau=0,11$) liegt vor bezüglich der Auskünfte der Versand-Reklamationsstelle.

Der Koeffizient für die Beziehung zwischen den Scores für die durchschnittliche Zufriedenheit bezüglich der Auskunftsgüte pro Befragten (F03tm) und der Studienzufriedenheit beträgt $\tau=0,27$.

Zufriedenheit mit der Auskunftsgüte nach Fachbereichszugehörigkeit (Fr. 4)

Die Unterschiede in der Zufriedenheit mit der Auskunftsgüte in Abhängigkeit vom Fachbereich sind – ähnlich wie bei der Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit (s.o.) – insgesamt eher gering; auch hier finden sich die tendenziell größten Unterschiede bei den nach Fachbereichen differenzierten Einrichtungen (s. Tabelle 3.8.3-1 sowie die Abbildungen 3.8.3-1 bis 3.8.3-8).

Non-parametrische Unterschiedstests (Kruskal-Wallis) zeigen bei folgenden Abteilungen tendenzielle Effekte, die bei Vorliegen entsprechender *a-priori*-Hypothesen als signifikant ($p < 0.005$) zu bezeichnen wären:

- Zufriedenheit mit der Auskunftsgüte der *Dekanate* ($p9$): Befragte des FB Mathe zeigen sich am zufriedensten mit der Auskunftsgüte, Befragte des FB ReWi am wenigsten zufrieden.

- Zufriedenheit mit der Auskunftsgüte des *Prüfungsamt* ($p10$): Befragte des FB KSW zeigen sich am zufriedensten mit der Auskunftsgüte, Befragte des FB E-Technik am wenigsten zufrieden.

- Zufriedenheit mit der Auskunftsgüte des *Lehrgebiets-Lehrpersonals* ($p11$): Befragte des FB Mathe zeigen sich am zufriedensten, Befragte des FB ReWi am wenigsten zufrieden.

- Zufriedenheit mit der Auskunftsgüte der *Lehrgebiets-Sekretariate* ($p12$): Befragte des FB KSW zeigen sich am zufriedensten, Befragte des FB WiWi am wenigsten zufrieden.

Tabelle 3.8.3-1: Zufriedenheit mit der Qualität der Auskünfte (Fr. 2) von den Dekanaten (p9), den Prüfungsämtern (p10), dem Lehrpersonal im Fachbereich (p11) sowie von den Lehrgebiets-Sekretariate im Fachbereich (p12)

N: Anzahl der gültigen Werte; M: Mittelwert; Std: Standardabweichung; %zufr: Anteil der Zufriedenen (Kategorien „zufrieden“ und „sehr zufrieden“ zusammengefasst)

FB	_STAT_	f03p9t: Dekanate	f03p10t: Prüfungsämter	f03p11t: Lehrpersonal	f03p12t: LG- Sekretariate
ET	N	31	35	41	35
	M	0,581	0,657	0,780	0,743
	STD	0,765	1,259	1,037	1,094
	%zufr	48,4	62,9	65,9	60,0
Inform.	N	241	271	289	274
	M	0,398	0,664	0,796	0,781
	STD	0,735	0,879	0,933	0,841
	%zufr	34,4	51,7	63,3	58,0
KSW	N	263	304	311	292
	M	0,532	1,013	0,923	0,870
	STD	0,780	0,901	1,038	0,940
	%zufr	43,3	71,7	72,0	63,0
Mathe	N	42	50	55	46
	M	0,595	0,920	1,273	0,826
	STD	0,767	0,853	0,781	0,825
	%zufr	42,9	64,0	80,0	56,5
ReWi	N	126	141	136	128
	M	0,302	0,709	0,500	0,586
	STD	0,673	0,997	0,919	0,758
	%zufr	28,6	55,3	42,6	45,3
WiWi	N	586	660	641	607
	M	0,353	0,695	0,535	0,418
	STD	0,651	0,851	0,869	0,724
	%zufr	28,3	52,6	46,0	34,8

Mittl. Zufr. m. Qualität der Auskünfte von Dekanaten (f03p9t)

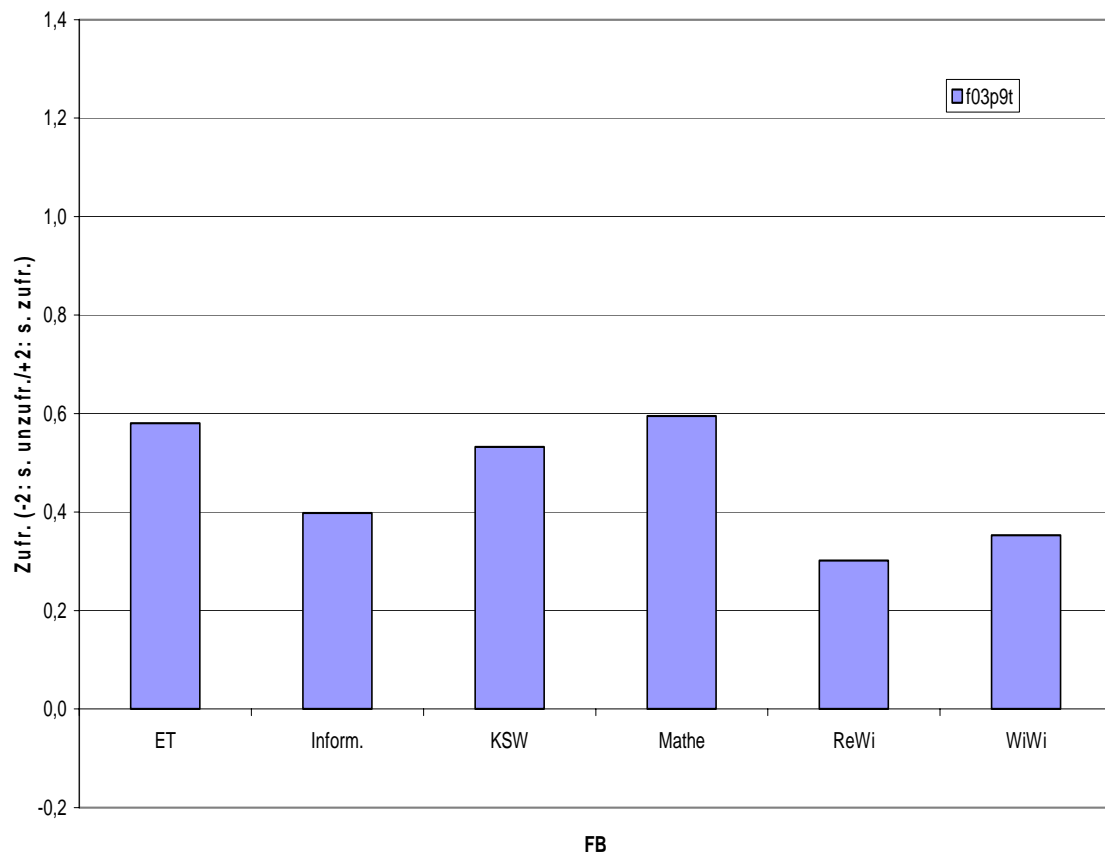


Abb. 3.8.2-1: mittlere Zufriedenheit mit der Qualität der Auskünfte von den Dekanaten (Fr.3p9) – nach Fachbereichen

Anzahl Zufriedener m. Qualität der Auskünfte von Dekanaten (f03p9t)

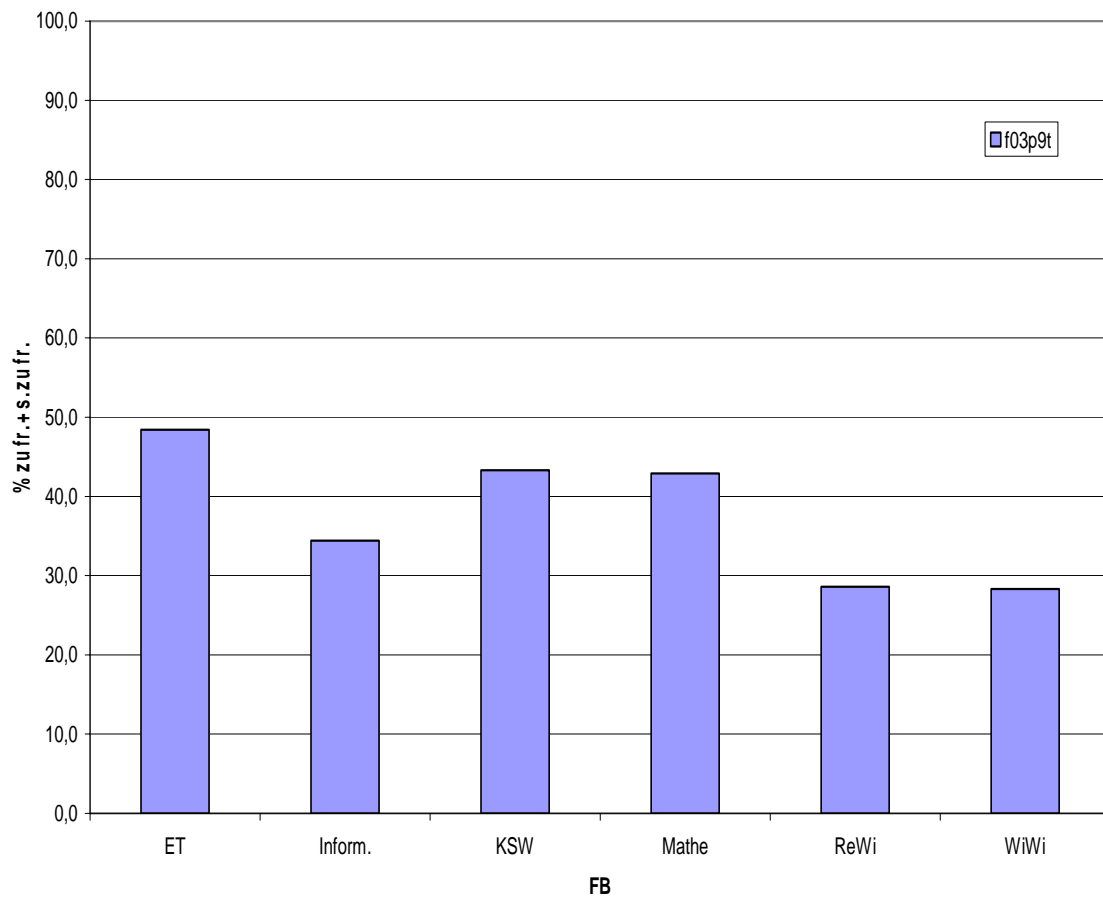


Abb. 3.8.2-2: Anteil der „Zufriedenen und „Sehr Zufriedenen“ mit der Qualität der Auskünfte von den Dekanaten (Fr.3p9) – nach Fachbereichen

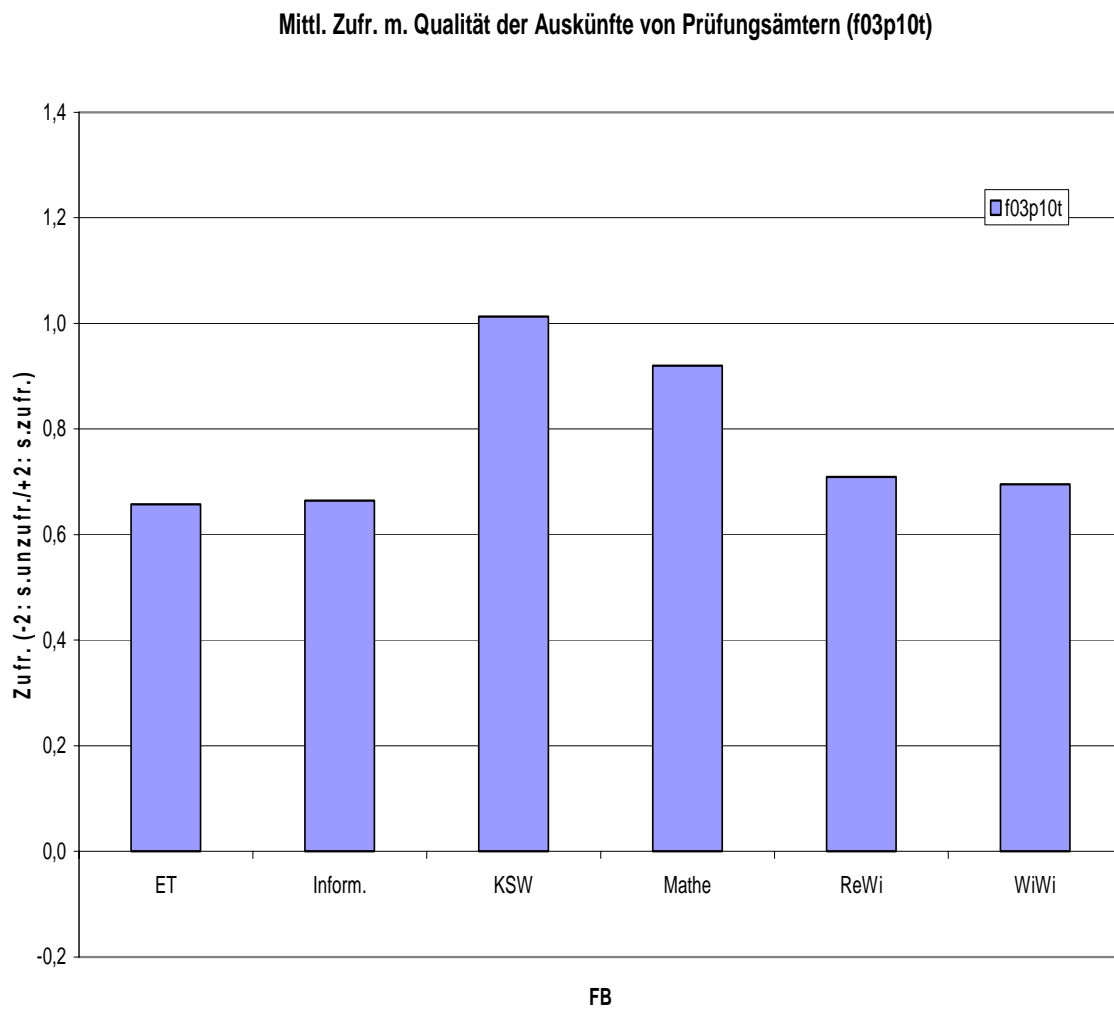


Abb. 3.8.3-3: mittlere Zufriedenheit mit der Qualität der Auskünfte von den Prüfungsämtern (Fr.3p10) nach Fachbereichen

Anteil Zufriedener m. Qualität d. Auskünfte von Prüfungsämtern (f03p10t)

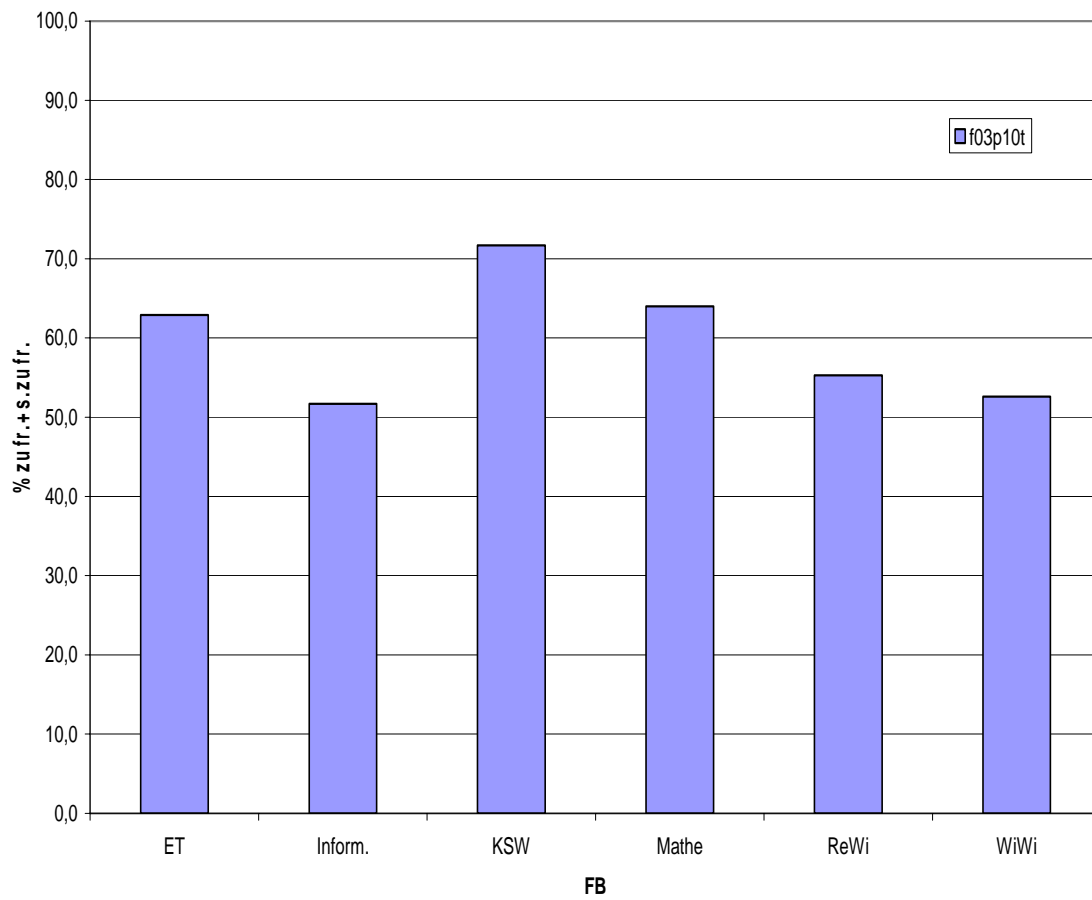


Abb. 3.8.2-4: Anteil der „Zufriedenen und „Sehr Zufriedenen“ mit der Qualität der Auskünfte von den Prüfungsämtern (Fr.3p10) – nach Fachbereichen

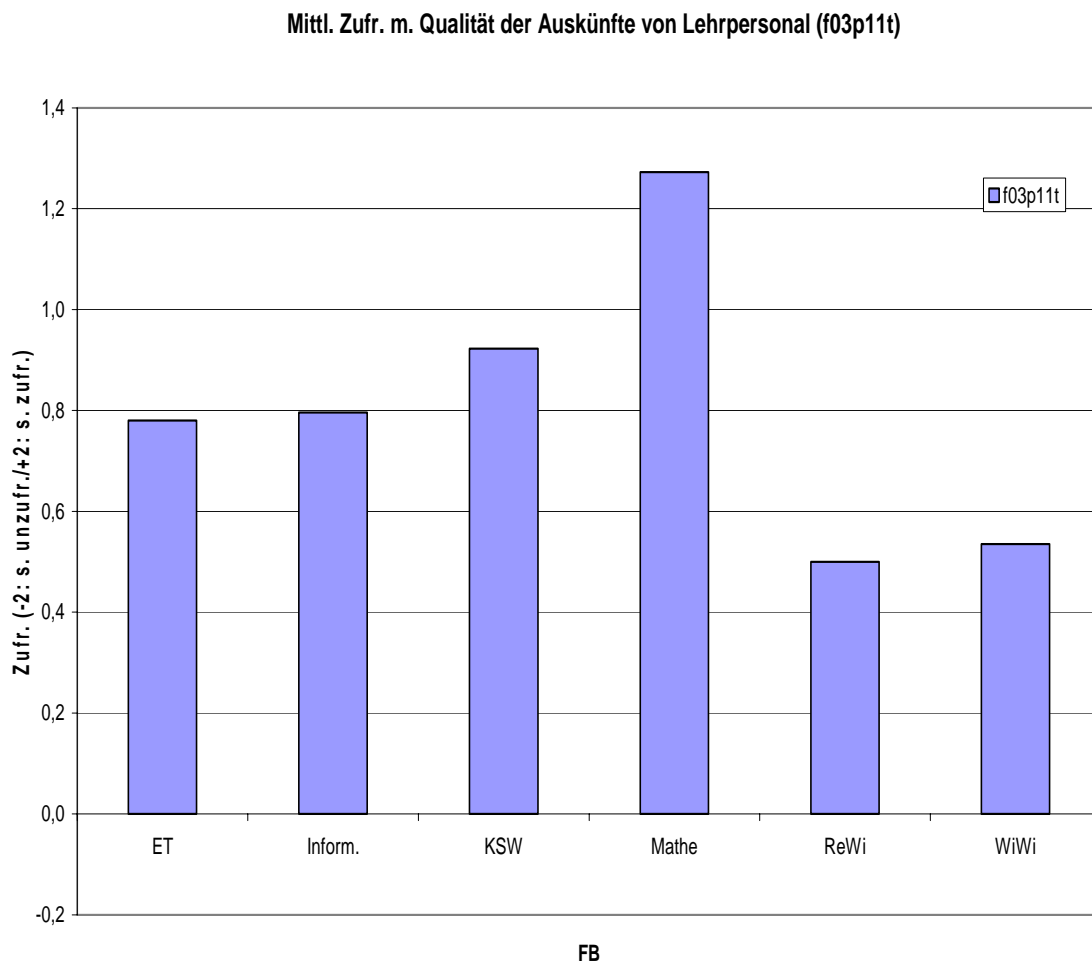


Abb. 3.8.3-5: Mittlere Zufriedenheit mit der Qualität der Auskünfte vom Lehrpersonal in den Lehrgebieten des Fachbereichs (Fr.3p11) – nach Fachbereichen

Anteil Zufriedener m. Qualität d. Auskünfte von Lehrpersonal (f03p11t)

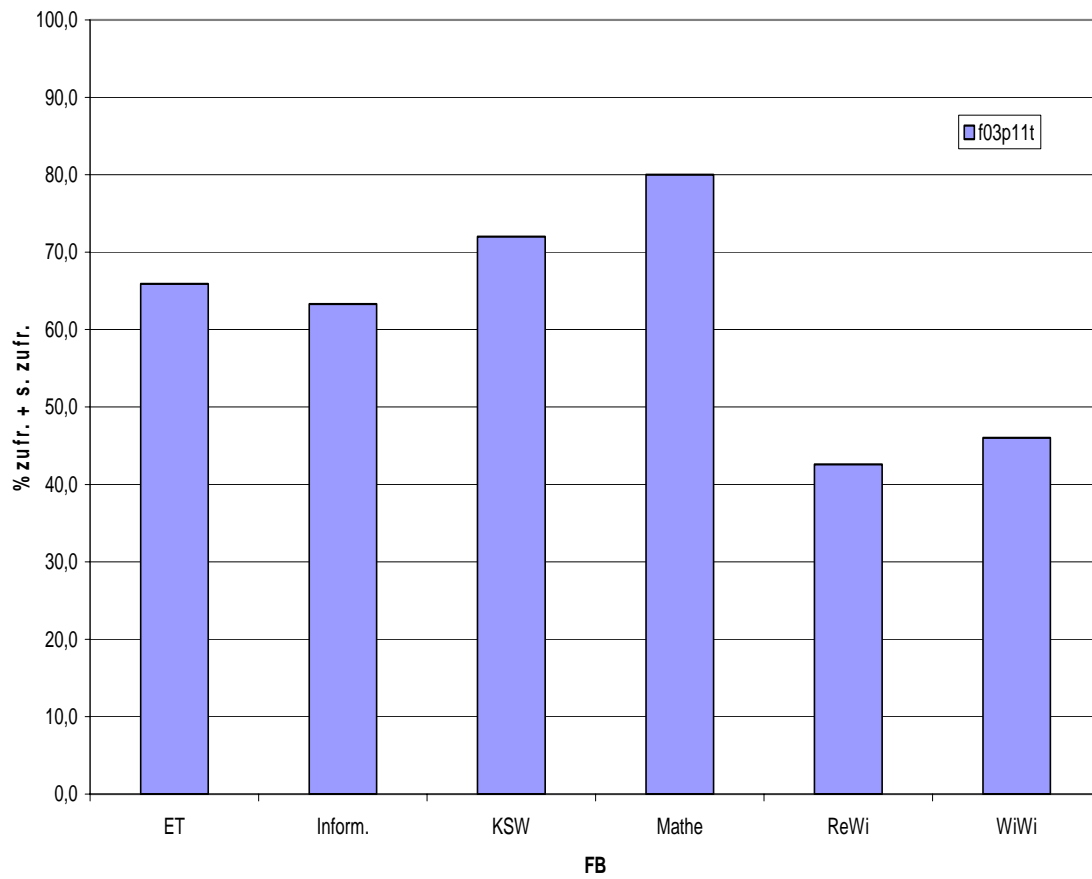


Abb. 3.8.2-6: Anteil der „Zufriedenen und „Sehr Zufriedenen“ mit der Qualität der Auskünfte vom Lehrpersonal in den Lehrgebieten des Fachbereichs (Fr.3p11) – nach Fachbereichen

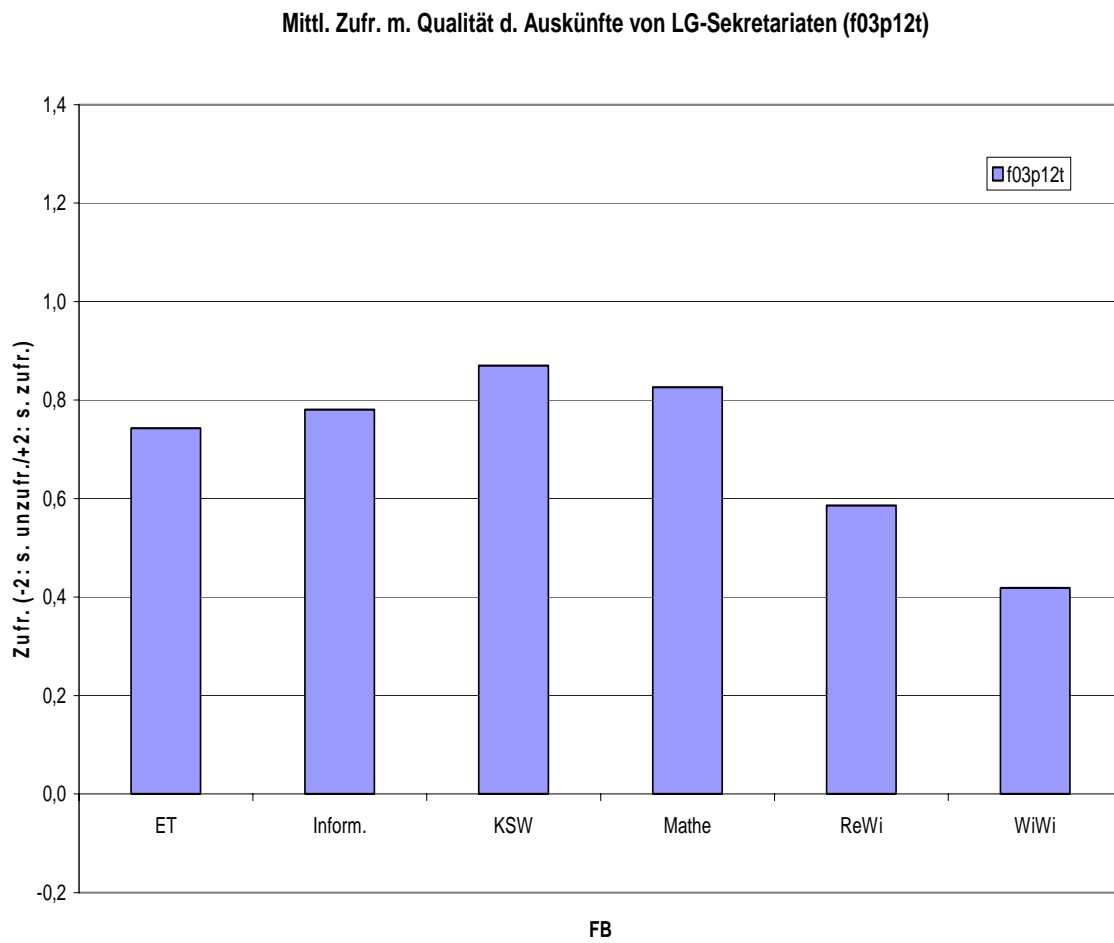


Abb. 3.8.3-7: mittlere Zufriedenheit mit der Qualität der Auskünfte von den Lehrgebietssekretariaten (Fr.3p12) – nach Fachbereichen

Anteil Zufriedener m. Qualität d. Auskünfte von LG-Sekretariaten (f03p12t)

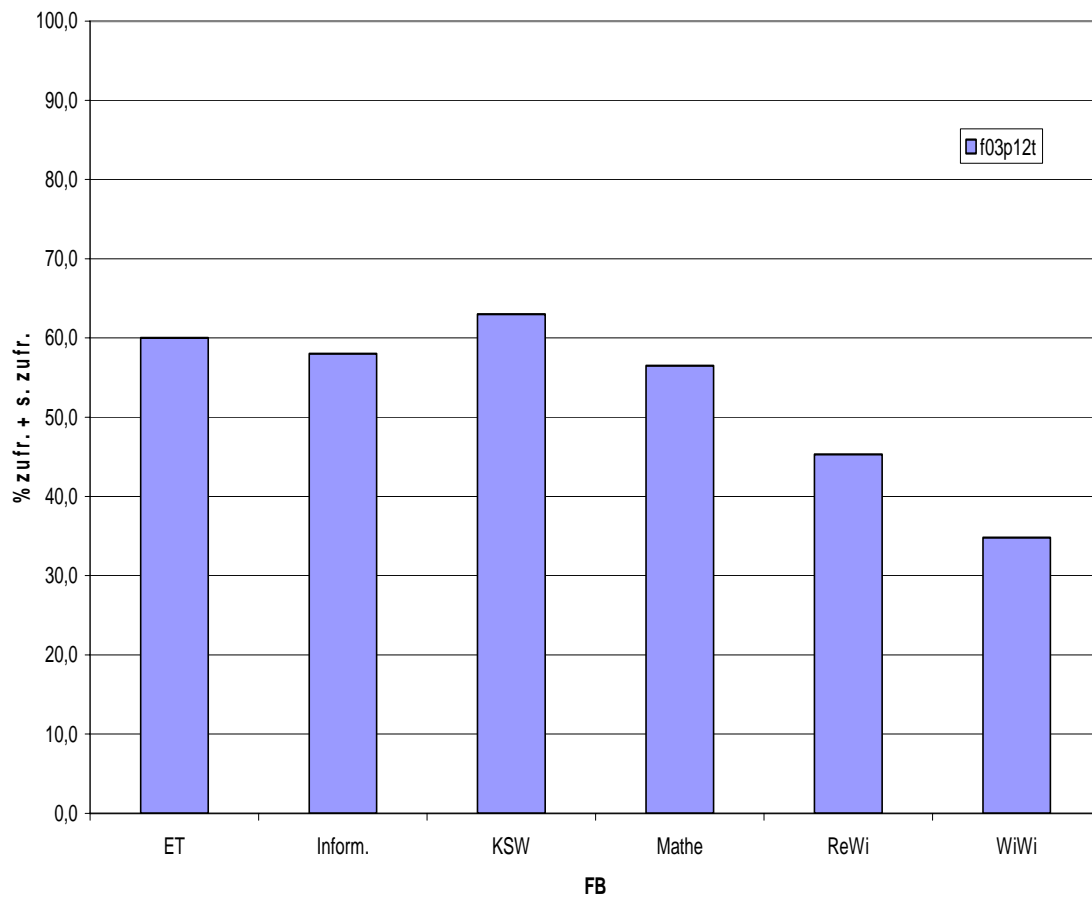


Abb. 3.8.2-8: Anteil der „Zufriedenen und „Sehr Zufriedenen“ mit der Qualität der Auskünfte von den Lehrgebietssekretariaten (Fr.3p12) – nach Fachbereichen

Zufriedenheit mit der Auskunftsgüte nach Hörerstatus (Fr. 5)

Die Unterschiede in der Zufriedenheit mit der Auskunftsgüte in Abhängigkeit vom Hörerstatus sind insgesamt noch geringer als jene in Abhängigkeit vom Fachbereich (s.o.); die durchschnittliche Zufriedenheit unterscheidet sich also bei Befragten mit unterschiedlichem Hörerstatus kaum.

Non-parametrische Unterschieds-Tests (Kruskal-Wallis) zeigen denn auch bei (fast) allen Variablen zur Zufriedenheit mit der Auskunftsgüte keine statistisch bedeutsamen Effekte auf; lediglich bezüglich der Auskünfte der Studienberatung sowie der Dekanate finden sich tendenzielle Effekte, die bei Vorliegen entsprechender *a-priori*-Hypothesen als signifikant ($p < 0.005$) zu bezeichnen wären:

- Zufriedenheit mit der Auskunftsgüte der *Studienberatung* (p1): Befragte mit dem Status von Akademiestudierenden zeigen sich am zufriedensten mit der Auskunftsgüte der Studienberatung, Befragte mit dem Status „Vollzeitstudierende“ am wenigsten zufrieden.
- Zufriedenheit mit der Auskunftsgüte der *Dekanate* (p. 9): Befragte mit dem Status von Zweithörer/innen zeigen sich am zufriedensten mit der Auskunftsgüte der Dekanate, Befragte mit dem Status „Teilzeitstudierende“ am wenigsten zufrieden.

Beziehungen der Zufriedenheit mit der Auskunftsgüte zur Fachsemesteranzahl (Fr. 6), Klausurteilnahme (Fr. 8 und 9) und zum Einsenden von Aufgaben (Fr. 7)

Die Beziehungen der Variablen zur Erreichbarkeits-Zufriedenheit mit den genannten anderen Variablen sind sehr schwach ausgeprägt. Es gibt keine Zusammenhänge (tau jeweils nahe Null) mit der Fachsemesteranzahl (Fr. 6), der Anzahl der Abschlussklausuren im letzten Studienjahr (Fr. 8) oder der der Wartezeit auf die Klausurergebnisse (Fr. 9); und auch die Unterschiede zwischen Befragten, die im letzten Studienjahr Aufgaben eingesandt bzw. nicht eingesandt hatten (Fr. 7) sind sehr gering.

Beziehungen der Zufriedenheit mit der Auskunftsgüte zum Alter und Geschlecht der Befragten

Die Zusammenhänge der Variablen zur Zufriedenheit mit der Qualität der Auskünfte einerseits und dem Alter der Befragten sind sehr schwach (tau jeweils nahe Null); und auch die Unterschiede zwischen weiblichen und männlichen Befragten in den Variablen zur Zufriedenheit mit der Auskunftsgüte sind sehr gering. Dementsprechend liegen auch die Durchschnittswerte der (pro Befragten über alle 12 Abteilungen gemittelten) Zufriedenheit mit der Auskunftsgüte (F03tm) mit $M=0,68$ für die männlichen Befragten und mit $M=0,64$ für die weiblichen Befragten nahe beieinander.

3.8.4 Beziehungen der Gesamtzufriedenheit mit dem Studium (Fr. 16) mit anderen Variablen

Die Beziehungen der Studienzufriedenheit zu den Kontaktvariablen (Fragenblock 1) sowie zu den Variablen für die Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit (Fragenblock 2) sowie mit der Auskunftsgüte (Fragenblock 3) sind oben bereits dargestellt.

Nachgetragen seien nur noch die Beziehungen der Studienzufriedenheit mit anderen Studien-bezogenen Variablen sowie mit Alter und Geschlecht.

Beziehungen der Studienzufriedenheit mit anderen Studien-bezogenen Variablen

Fachbereichszugehörigkeit: Befragte mit unterschiedlicher Fachbereichszugehörigkeit unterscheiden sich in ihrer Studienzufriedenheit kaum; im Durchschnitt die geringste

Zufriedenheit findet sich mit $M=0,56$ bei den Befragten mit FB E-Technik und die höchste mit $M=1,1$ bei Befragten des FB Mathe (vgl. Tabelle 3.8.4-1 sowie Abbildungen 3.8.4-1 und 3.8.4-2). Bei der Interpretation ist zu berücksichtigen, dass die Angehörigen der beiden genannten Fachbereiche (mit den größten Abweichungen vom Gesamtmittelwert) unter den Befragten jeweils nur eine relativ kleine Gruppe (N jeweils unter 60 von den insgesamt rund 1500 Befragten) darstellen. Trotz der sehr ungleichen Besetzung der Fachbereiche wären diese Unterschiede bei Vorliegen einer entsprechenden *a-priori*-Hypothese als statistisch signifikant zu betrachten ($p < 0.005$; non-parametrischer Test nach Kruskal-Wallis).

Tabelle 3.8.4-1: Gesamtzufriedenheit mit dem Studium – nach Fachbereichen

N: Anzahl der gültigen Werte; M: Mittelwert; Std: Standardabweichung; %zufr: Anteil der Zufriedenen (Kategorien „zufrieden“ und „sehr zufrieden“ zusammengefasst).

Fachbereich	N	M	Std	%zufr
ET	50	0,560	1,053	58,0
Inform.	333	0,895	0,816	79,9
KSW	336	0,982	0,846	83,3
Mathe	58	1,103	0,872	86,2
ReWi	160	0,881	0,788	80,6
WiWi	798	0,924	0,789	81,8

Mittl. Gesamtzufriedenheit mit Studium (f16t)

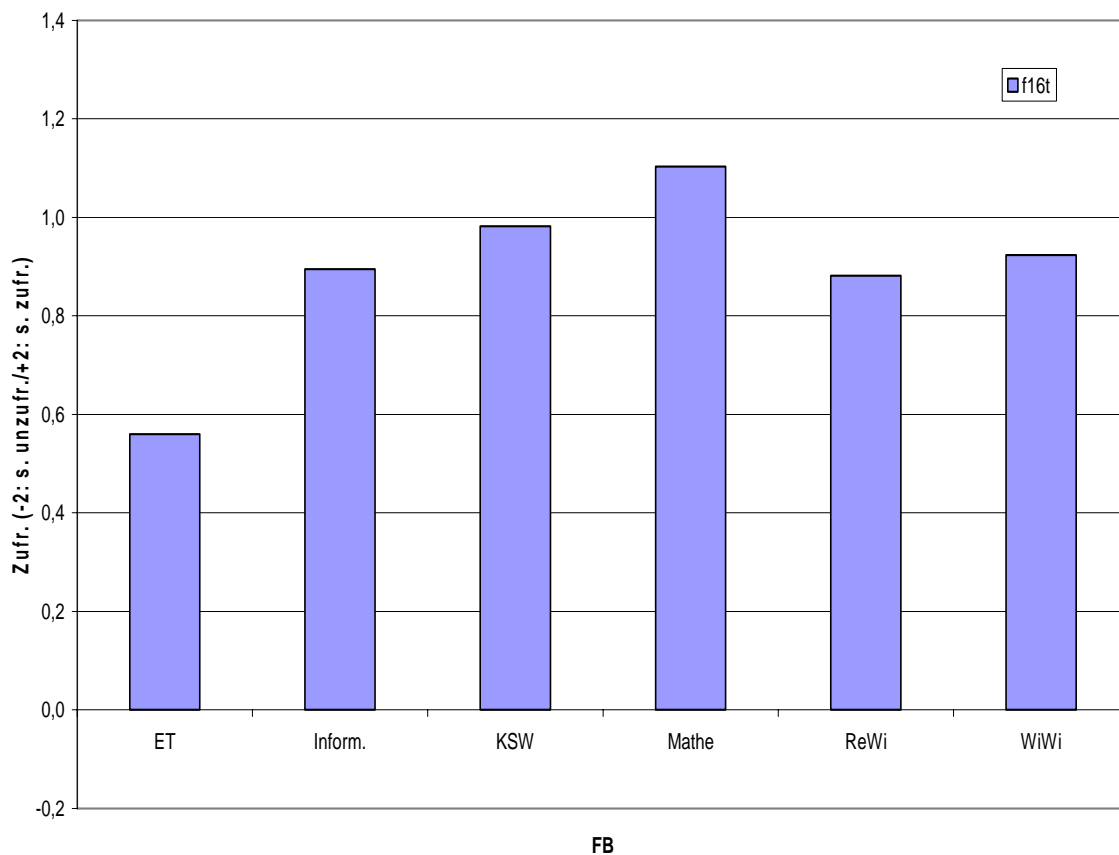


Abb. 3.8.4-1: mittlere Gesamtzufriedenheit mit dem Studium (F16t) nach Fachbereichen

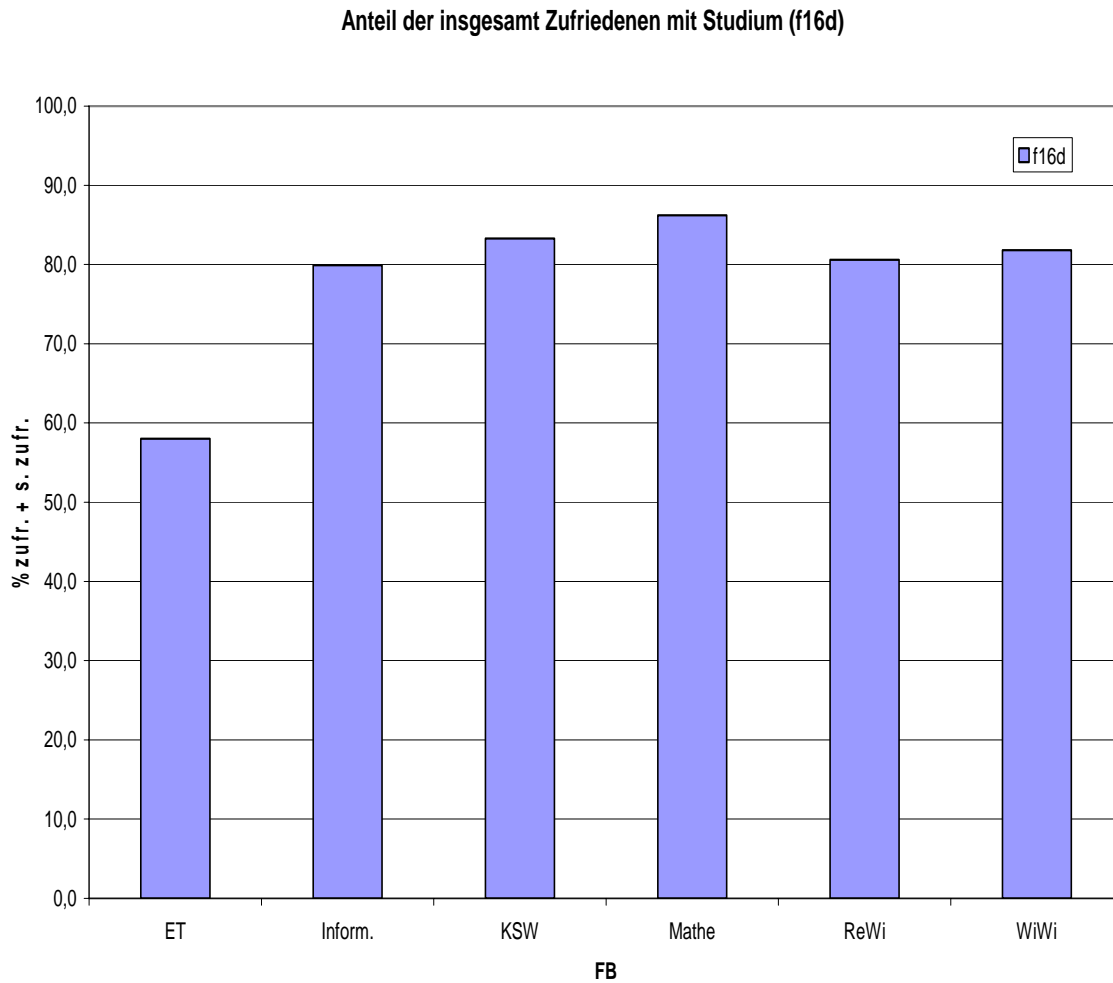


Abb. 3.8.4-2: Anteil der insgesamt mit dem Studium „Zufriedenen“ und „Sehr Zufriedenen“ (Fr. 16) – nach Fachbereichen

Hörerstatus: Analoges wie bezüglich der Fachbereichszugehörigkeit gilt auch für die Gruppen der Befragten mit unterschiedlichem Hörerstatus. Die Unterschiede in der Studienzufriedenheit in Abhängigkeit vom Hörerstatus sind sehr gering. Die geringste Zufriedenheit findet sich mit $M=0,90$ bei den Teilzeitstudierenden und die höchste Zufriedenheit ($M=1,12$) bei den Zweithörer/inne/n. Aber diese Unterschiede wären selbst dann nicht signifikant, wenn entsprechende *a-priori*-Hypothesen vorgelegen hätten.

Beziehungen zu weiteren Studien-bezogenen Variablen: die Zusammenhänge zwischen der Studienzufriedenheit und weiteren Studien-bezogenen Variablen sind insgesamt sehr schwach (Koeffizienten nahe Null). Dies gilt für den Zusammenhang zur Fachsemesteranzahl ($\tau=-0,00$) oder für die Anzahl der Abschlussklausuren im letzten Studienjahr ($\tau=0,06$). Auch die Unterschiede in der Zufriedenheit zwischen Befragten, die im letzten Studienjahr Aufgaben eingesandt bzw. nicht eingesandt haben, sind sehr gering.

Beziehungen der Studienzufriedenheit zu Alter und Geschlecht der Befragten: die Studienzufriedenheit korreliert nicht mit dem Alter der Befragten ($\tau=-0,02$). Und auch das Geschlecht steht in keiner Beziehung zur Studienzufriedenheit: weibliche und männliche Befragte unterscheiden sich in ihrer Zufriedenheit kaum ($M=0,91$ für die männlichen und $M=0,94$ für die weiblichen Befragten).

4. Ergebnisse der schriftlichen Befragung und Vergleich mit der Online-Befragung

Der Vergleich der Online- mit den schriftlichen Befragungsergebnissen soll vornehmlich Hinweise zu der Frage liefern, inwieweit und in welchen Merkmalen sich die Teilnehmer bei beiden Befragungsformen unterscheiden. Bei den folgenden Vergleichen ist aber jeweils die sehr unterschiedliche absolute Teilnehmeranzahl bei der Online- und der schriftlichen Befragung zu berücksichtigen; Differenzen zwischen den Ergebnissen beider Befragungsmethoden müssen schon recht beträchtlich sein, um auch als „bedeutsam“ im statistischen Sinne zu gelten.

Bei den folgenden Vergleichen (Online- vs. schriftliche Befragung) ist wieder zu berücksichtigen, dass für die meisten Vergleiche keine *a-priori*-Hypothesen vorlagen. Deswegen und wegen der Vielzahl der durchgeführten Vergleiche wäre eine inferenzstatistische Interpretation von Test-Statistiken (selbst bei Alpha-Korrektur, auf die hier aber verzichtet wurde) frag-würdig; solche Statistiken werden hier nur zu explorativen Zwecken verwendet und dienen im folgenden wieder nur als Hilfsgrößen bei der Entscheidung darüber, welche Differenzen oder Beziehungen deskriptiv näher beschrieben werden sollen. (Diese Einschränkung ist bei den folgenden Vergleichen zu berücksichtigen, bei denen zuweilen Teststatistiken mitgeteilt werden, ohne immer jeweils auf das Fehlen entsprechender Hypothesen und die fehlende Alpha-Korrektur hinzuweisen.)

4.1 Demografische Merkmale: Geschlecht und Lebensalter

Geschlecht: auch bei der schriftlichen Befragung haben mehr Männer als Frauen den Fragebogen ausgefüllt; das Übergewicht der Männer ist aber geringer als bei der Online-Befragung oder als in der Studierenden-Statistik für das SS 2005. Der Unterschied in der Geschlechterverteilung zwischen Online- und schriftlicher Befragung – so deutlich er bei vergleichender Betrachtung der Prozentzahlen erscheinen mag – wäre aber nicht als statistisch bedeutsam anzusehen (Exakter Test nach Fisher (zweiseitig) $p <= 0,088$).

Tabelle 4.1-1: Befragte nach Geschlecht (Fr. 10)

%Bon: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 1727 die Frage beantwortenden Online-Befragten; %Bshr: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 189 diese Frage beantwortenden Befragten bei der schriftlichen Befragung; %SS05: Prozentanteile in der Studierenden-Statistik für das SS 2005

	%Bon	Bshr	SS05*
weiblich	42,2	48,7	40,9
männlich	57,9	51,3	59,1

* Angaben aus: <http://www.fernuni-hagen.de/VERWALTUNG/dez23/statistik/studstat/2005/1.html>

Lebensalter (Fr. 11) Die Angaben zum Geburtsjahr bzw. Lebensalter streuen bei der schriftlichen Befragung (von 1933 bis 1985 bzw. von 20 bis 72 Lebensjahren) ähnlich weit wie in der Online-Befragung. Die Altersverteilung weicht jedoch in beiden Befragungen sehr deutlich voneinander ab, was sich u.a. in einem höheren Durchschnittsalter ausdrückt. Einem mittleren Alter von 40,2 Lebensjahren (mit einer Streuung von 12,1 Jahren) in der schriftlichen Befragung steht ein Altersdurchschnitt von ca. 33 J. in der Online-Befragung gegenüber. Die Verschiebung zu höheren Altersangaben zeigt sich auch bei vergleichender Betrachtung von Altersgruppen (vgl. Tabelle).

Tabelle 4.1-2: Befragte nach Altersgruppen

%Bon: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 1707 Online-Befragten mit gültigen Werten; %Bschr: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 191 diese Frage beantwortenden Befragten bei der schriftlichen Befragung %SS05: Prozentanteile in der Studierenden-Statistik für das SS 2005

Altersgruppe	%Bon	%Bschr	%SS05*
bis 24 Jahre	8,4	5,2	7,1
25 – 31 Jahre	41,9	17,8	35,2
32 – 38 Jahre	28,8	28,8	29,4
39 – 45 Jahre	13,8	25,1	17,0
46 – 52 Jahre	4,6	8,9	7,2
älter als 52 Jahre	2,5	14,1	4,1

* Angaben aus: <http://www.fernuni-hagen.de/VERWALTUNG/dez23/statistik/studstat/2005/1.html>

Im Vergleich zur Online-Befragung sind also bei der schriftlichen Befragung die Altersgruppen unter 32 J. unter- und jene über 38 J. überrepräsentiert. (Ein Test würde bei Vorliegen einer entsprechenden *a-priori* Hypothese diese Unterschiede als statistisch bedeutsam ausweisen: $\chi^2=113,0$ für den Vergleich „Online vs. Schriftlich“ bei $df=5$; $p<0,0001$.) Bei beiden Befragungsmethoden ergibt sich aber eine Alters-Verteilung, die mehr oder weniger deutlich von der Verteilung in der Studierenden-Statistik (s. Spalte %SS05) abweicht.

4.2 Studienbezogene Merkmale

Hörerstatus (Fr. 5) auch hier zeigen sich deutliche Divergenzen zwischen den Angaben der Teilnehmer bei der schriftlichen Befragung und jenen bei der Online-Befragung (die bei Vorliegen einer entsprechenden Hypothese auch als statistisch bedeutsam anzusehen wären: $\chi^2=24,12$ für $df=5$; $p<=0,0001$).

Tabelle 4.2-1: Antwortende nach Hörerstatus

%Bon: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 1741 die Frage beantwortenden Online-Befragten; %Bschr: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 192 diese Frage beantwortenden Befragten bei der schriftlichen Befragung %SS05: Prozentanteile in der Studierenden-Statistik für das SS 2005

Hörerstatus	%Bon	Bschr
Teilzeitstudierende	74,6	74,5
Vollzeitstudierende	14,9	7,3
Akademiestudierende	6,6	15,1
Zweithörer	4,0	3,1

Im Vergleich zur Online-Befragung gibt es also unter den Teilnehmern der schriftlichen Befragung weniger Vollzeitstudierende, aber deutlich mehr Akademiestudierende. (Diese Divergenz wäre wieder bei Vorliegen einer entsprechenden Hypothese als statistisch bedeutsam anzusehen: $\chi^2=24,12$ für $df=5$; $p<=0,0001$).

Fachbereichszuordnung (Fr. 4) unter den Teilnehmern der schriftlichen Befragung ist im Vergleich zu den Teilnehmern der Online-Befragung der Anteil jener, die sich dem FB KSW zuordnen, deutlich größer (44% vs. 19%), hingegen der Prozentsatz jener, die sich dem FB Informatik zurechnen, deutlich kleiner (1% vs. 19%; die Teststatistik fällt entsprechend hoch aus: $\chi^2=83,96$ für $df=5$; $p<=0,0001$).

Tabelle 4.2-2: Antwortende nach Fachbereich

%Bon: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 1743 die Frage beantwortenden Online-Befragten; %Bschr: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 189 diese Frage beantwortenden Befragten bei der schriftlichen Befragung
%SS05: Prozentanteile in der Studierenden-Statistik für das SS 2005

Fachbereich	%Bon	%Bschr	%SS05*
E-/Informations-Technik	2,9	0,5	3,4
Informatik	19,2	1,1	12,5
KSW	19,3	43,9	25,3
Mathematik	3,4	3,2	3,8
Rechtswiss.	9,2	9,0	9,9
WiWi	46,1	42,3	45,0

* Angaben aus: <http://www.fernuni-hagen.de/VERWALTUNG/dez23/statistik/studstat2005/1.html>; die dort (mit 1,1% besetzte) Kategorie „unbestimmt...“ wurde bei der Prozentuierung hier nicht berücksichtigt bzw. als „fehlende Angabe“ behandelt.

Semesteranzahl (Fr. 6) Angaben zur Anzahl der Fachsemester variieren in der schriftlichen Befragung zwischen 0 und 54. Die Angaben von „0 Semester“, die von zwei Teilnehmern mit dem Status von Zweithörer oder Akademiestudierender stammen (für die der Terminus „Fachsemester“ nicht oder nur bedingt anwendbar ist), können wieder (wie in der Online-Befragung) als fehlende Werte behandelt werden. Die resultierenden Verteilungen der Angaben (im Bereich zwischen 1 und 60 Semestern) unterscheiden sich bei den beiden Befragungsmethoden in der Weise, dass bei der schriftlichen Befragung eine Tendenz zur Angabe höherer Semesterzahlen zu verzeichnen ist (Rangsummen -Teststatistik nach Mann-Whitney (zweiseitig): $Z=6,71$; $p<=0.0001$). Während der Median bei der Online-Befragung zwischen 4 und 5 Semestern liegt (Quartile Q1 bei 2 und Q3 bei 8 Semestern), liegt der Median der Angaben bei der schriftlichen Befragung zwischen 7 und 8 Semestern (Q1: zwischen 3 und 4; Q3: zwischen 12 und 13).

Tabelle 4.2-3: Anzahl der Fachsemester (Fr. 6)

%Bon: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 1416 Online-Befragten mit gültigen Werten (zwischen 1 und 60 Semestern); %Bschr: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl von 166 Befragten mit gültigen Werten bei der schriftlichen Befragung

Anzahl-Kategorien	%B2on	%B2schr
1	12,5	4,8
2	14,0	9,6
3	10,4	7,8
4	12,8	7,8
5	7,1	3,0
6	10,0	6,0
7	4,8	9,0
8	6,4	9,0
9	5,6	4,2
10	4,1	6,6
11-15	7,8	12,7
16-20	1,8	13,9
21-40	1,9	4,8
41-60	0,8	0,6

Einsenden von Aufgaben (Fr. 7) Der Anteil der Befragten die angeben, im letzten Studienjahr Aufgaben eingesandt zu haben, ist bei den Teilnehmern der schriftlichen Befragung deutlich geringer als bei den Teilnehmern der Online-Befragten. (Bei Vorliegen einer entsprechenden Hypothese würde der exakte Test von Fisher (zweiseitig) mit $p < 0.0001$ einen statistisch bedeutsamen Zusammenhang anzeigen).

Tabelle 4.2-4: Einschicken von Einsendeaufgaben im letzten Studienjahr (Fr. 7)

%Bon: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der die Frage beantwortenden Online-Befragten; %Bschr: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 191 diese Frage beantwortenden Befragten bei der schriftlichen Befragung

Einsendeaufgaben	%Bon	Bschr
ja	70,6	53,4
nein	29,4	46,6

Der geringere Anteil von Einsendern bei Teilnehmern der schriftlichen Befragung korrespondiert mit dem oben dargestellten höheren Anteil von Akademiestudierenden sowie von Studierenden mit FB-Zuordnung zu KSW. (Im FB KSW sind Einsendeaufgaben zumeist nicht obligatorisch in Hinblick auf die Zulassung zu Kursabschlussprüfungen bzw. -klausuren.)

Kursabschlussklausuren (Fr. 8): Die Verteilungen der Angaben zur Anzahl der Klausuren ist bei beiden Befragungsformen nicht sehr unterschiedlich: knapp ein Drittel (29% bzw. 31%) der die Frage beantwortenden Befragten gibt an, keine Klausur geschrieben zu haben; ca. die Hälfte (49% bzw. 55%) der antwortenden Befragten meint, an einer oder zwei Abschlussklausuren teilgenommen zu haben; etwas größere Abweichungen gibt es bei dem Anteil jener, die drei oder mehr Klausuren angeben. (Bei Vorliegen einer entsprechenden Hypothese würde der Rangsummentest für Unterschiede in der zentralen Tendenz (zweiseitig) einen nicht bedeutsamen Effekt anzeigen: $Z = -1,64$; $p = 0,10$.)

Tabelle 4.2-5: Anzahl der Kursabschlussklausuren im letzten Studienjahr (Fr. 8)

%Bon: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 1607 die Frage beantwortenden Online-Befragten; %Bschr: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 156 diese Frage beantwortenden Befragten bei der schriftlichen Befragung

Anzahl von Kursabschlussklausuren	%Bon	%Bschr
keine	29,4	30,8
eine	24,1	30,1
zwei	25,3	25,0
drei	9,5	7,1
vier	6,9	3,2
fünf	3,1	1,9
sechs	0,8	0,6
sieben	0,6	
acht	0,2	
neun	0,2	1,3

Durchschnittliche Wartezeit auf die Ergebnisse der Kursabschlussklausuren (Fr 9) Bei den Angaben zu dieser Frage unterschieden sich die Teilnehmer bei beiden Befragungsformen wenig (Rangsummen-Teststatistik: $Z = -0,89$; $p = 0,37$; zweiseitig). Die häufigste Angabe zur Wartezeit (von jeweils über 40% der antwortenden Befragten bei der schriftlichen wie bei der Online-Befragung) ist „6 Wochen oder mehr“. Nur jeweils ca. ein Viertel der Befragten gibt Wartezeiten von 4 Wochen oder weniger an (Angaben von „weniger als 1 Woche“ bis „höchsten 4 Wochen“ zusammengefasst).

Tabelle 4.2-6: Wartezeit für Klausurergebnisse (Fr. 9)

%Bon: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 1236 die Frage beantwortenden Online-Befragten; %Bschr: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 137 diese Frage beantwortenden Befragten bei der schriftlichen Befragung

Wartezeit	%Bon	%Bschr
1=weniger als 1 Woche	0,4	1,5
2=höchstens 1 Woche	0,7	0,0
3=höchstens 2 Wochen	4,5	5,8
4=höchstens 3 Wochen	7,4	6,6
5=höchstens 4 Wochen	12,1	15,3
6=höchstens 5 Wochen	9,3	8,8
7= höchstens 6 Wochen	21,0	20,4
8= mehr als 6 Wochen	44,7	41,6

4.3 Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologie

Angesichts des Höheren Anteils von Studierenden mit KSW-Zuordnung und dem geringeren Anteil mit Zugehörigkeit zum FB-Informatik unter den Teilnehmern der schriftlichen Befragung (sowie evtl. auch aufgrund ihres höheren Altersdurchschnitts) kann man vermuten, dass die Nutzung/Kenntnis moderner IK-Technologien bei den Teilnehmern der schriftlichen Befragung geringer als bei den Teilnehmern der Online-Befragung ist. Die Ergebnisse entsprechen solchen Erwartungen.

Kennen von Weblog (Fr 12): Der Anteil derer, die angeben, Weblogs nicht zu kennen, ist bei den Teilnehmern der schriftlichen Befragung deutlich höher (Exakter Test nach Fisher (zweiseitig) $p \leq 0,0001$):

Tabelle 4.3-1: Kenntnis von Weblog (Fr. 12)

%Bon: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 1732 die Frage beantwortenden Online-Befragten; %Bschr: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 186 diese Frage beantwortenden Befragten bei der schriftlichen Befragung
%SS05: Prozentanteile in der Studierenden-Statistik für das SS 2005

Weblog-Kennntnis	%Bon	%Bschr
ja	36,0	17,2
nein	64,0	82,8

E-Mail-Nutzung (Fr 13): Der Anteil derer, die angeben, E-Mails regelmäßig zu nutzen, ist bei den Teilnehmern der schriftlichen Befragung deutlich geringer. (Exakter Test nach Fisher (zweiseitig) $p < 0,0001$. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Teilnehmer der Online-Befragung über E-Mails rekrutiert wurden; sie müssen also alle über eine E-Mail-Adresse verfügen, selbst wenn sie sie nicht regelmäßig nutzen sollten.)

Tabelle 4.3-2: regelmäßige E-Mail-Nutzung (Fr. 13)

%Bon: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 1735 die Frage beantwortenden Online-Befragten; %Bschr: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 191 diese Frage beantwortenden Befragten bei der schriftlichen Befragung
%SS05: Prozentanteile in der Studierenden-Statistik für das SS 2005

E-Mail-Nutzung	%Bon	%Bschr
ja	97,7	61,3
nein	2,3	38,7

Eigene Web-Seiten (Fr 14): während bei der Online Befragung immerhin ca. ein Viertel der Befragten (24%) angaben, über eigene Web-Seiten zu verfügen, sinkt dieser Anteil unter den Teilnehmern der schriftlichen Befragung auf ca. 5% (Exakter Test nach Fisher (zweiseitig) $p < 0,0001$).

Tabelle 4.3-3: Eigene Web-Seiten (Fr. 14)

%Bon: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 1736 die Frage beantwortenden Online-Befragten; %Bschr: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 187 diese Frage beantwortenden Befragten bei der schriftlichen Befragung
%SS05: Prozentanteile in der Studierenden-Statistik für das SS 2005

eigene Web-Seiten	%Bon	%Bschr
ja	24,4	5,4
nein	75,6	94,7

PDA-Nutzung (Fr 15): auch der Anteil der PDA-Nutzer/innen ist unter den Teilnehmern der schriftlichen Befragung erheblich geringer als bei den Teilnehmern der Online-Befragung (Exakter Test nach Fisher (zweiseitig) $p < 0,0001$).

Tabelle 4.3-4: PDA-Nutzung (Fr. 15)

%Bon: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 1717 die Frage beantwortenden Online-Befragten; %Bschr: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 187 diese Frage beantwortenden Befragten bei der schriftlichen Befragung

PDA-Nutzung	%Bon	%Bschr
ja	22,2	9,1
nein	77,8	90,9

Fazit des Vergleichs der Befragungsmethoden hinsichtlich demografischer Merkmale, studienbezogener Merkmale und hinsichtlich der Nutzung von IK-Technologien

Es ist offensichtlich, dass beide Befragungsmethoden Ergebnisse liefern, die nicht den Anspruch erheben können, in dem Sinne repräsentativ zu sein, dass sie die Merkmalsverteilungen in der Gesamtheit der Studierenden (wie sie aus der Studierenden-Statistik ersichtlich ist) hinreichend genau abbilden. Beispielsweise stimmt die Altersverteilung weder bei der schriftlichen noch bei der Online-Befragung mit der Verteilung in der Studierenden-Statistik überein.¹³

Vergleicht man die Ergebnisse der beiden Befragungsmethoden hinsichtlich studienbezogener Merkmale untereinander, so wird deutlich, dass die beiden Verfahren unterschiedliche Gruppen unter den Studierenden ansprechen. Eine Online-Befragung wird

¹³ Zudem ist auch die geringe Rücklaufquote (s.o.: Abschn. 2.2) zu berücksichtigen.

anscheinend bevorzugt angenommen von jüngeren, eher männlichen Studierenden mit fachlichem Interesse an Informatik und IK-Technologien; durch die schriftliche Befragung können eher die älteren Studierenden mit fachlichem Schwerpunkt im KSW-Bereich erreicht werden.

Es bleibt aber zu prüfen, ob und inwieweit die teils deutlichen Unterschiede zwischen den Teilnehmern der beiden Befragungsformen hinsichtlich der bisher dargestellten Merkmale auch zu Unterschieden in der Einschätzung der Zufriedenheit (sei es mit der Erreichbarkeit, der Auskunftqualität oder sei es der Studien-Gesamtzufriedenheit) widerspiegeln.

Zumindest in der Online-Befragung waren die Beziehung zwischen den demografischen oder den studienbezogenen Merkmalen einerseits und den Zufriedenheitsvariablen andererseits insgesamt eher schwach. Insofern ist nicht unbedingt zu erwarten, dass sich die Teilnehmer beider Befragungsmethoden – trotz teilweise deutlicher Unterschiede z.B. im Alter oder in der FB-Zugehörigkeit zwischen schriftlicher und Online-Befragung – in ihren Zufriedenheitsurteilen unterscheiden.

Vor der Darstellung der Vergleiche hinsichtlich der Zufriedenheitseinschätzungen werden hier noch die Ergebnisse der Vergleiche hinsichtlich der Kontakthäufigkeit beschrieben.

4.4 Unterschiede zwischen schriftlicher und Online-Befragung in den Variablen zur Häufigkeit der Kontaktaufnahme / Anzahl von erfolgreichen und erfolglosen Kontaktversuchen

Erfolglose telefonische Kontaktversuche (Fr. 1a): Die Teilnehmer der schriftlichen Befragung geben hier tendenziell etwas höhere Anzahlen von Kontaktversuchen an; während der Median in der Online-Befragung zwischen „keinem“ und „einem Kontaktversuch ohne Erfolg“ liegt, ist der entsprechende Wert in der schriftlichen Befragung zwischen einem und zwei Versuchen lokalisiert. (Rangsummentest nach Mann-Whitney $Z=3,90$; $p(\text{zweiseitig})\leq 0,0001$).

Tabelle 4.4-1: Anzahl der *erfolglosen telefonischen* Kontaktversuche (Fr. 1a)

%Bon: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 1439 die Frage beantwortenden Online-Befragten; %Bschr: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 95 diese Frage beantwortenden Befragten bei der schriftlichen Befragung

Anzahl der Versuche	%Bon	%Bschr
1=keiner	48,2	25,3
2=einer	12,2	22,1
3=zwei	13,1	13,7
4=drei	8,0	10,5
5=vier	4,6	7,4
6=fünf	4,5	5,3
7=sechs	1,4	2,1
8=sieben	0,7	2,1
9=acht	1,2	2,1
10=mehr als 8	6,1	9,5

Erfolgreiche telefonische Kontaktversuche (Fr. 1a): auch hier ergibt sich eine Tendenz zur Angabe höherer Kontaktanzahlen bei der schriftlichen Befragung: einem Median zwischen einem und zwei erfolgreichen Telefonkontakten für die Online-Befragten steht ein Median zwischen zwei und drei Kontakten in der schriftlichen Befragung gegenüber (Rangsummen-Test (Mann-Whitney) $Z=3,25$; $p(\text{zweiseitig})\leq 0,002$).

Tabelle 4.4-2: Anzahl der *erfolgreichen telefonischen* Kontaktversuche (Fr. 1a)

Helmut Fritsch: Erhebung zur Erreichbarkeit 2005

%Bon: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 1544 die Frage beantwortenden Online-Befragten; %Bschr: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 148 diese Frage beantwortenden Befragten bei der schriftlichen Befragung

Anzahl der Versuche	%Bon	%Bschr
1=keiner	21,3	8,1
2=einer	17,6	23,7
3=zwei	21,6	16,9
4=drei	13,0	16,2
5=vier	8,2	10,8
6=fünf	6,5	7,4
7=sechs	3,6	2,7
8=sieben	1,4	0,7
9=acht	1,0	4,7
10=mehr als 8	5,8	8,8

Wie bei der Online-Befragung wurde auch für die Befragten der schriftlichen Befragung wieder die Relation der Anzahl erfolgreicher zur Anzahl erfolgloser Kontaktversuche bestimmt, d.h. es wurde für Befragte, für die jeweils beide Angaben vorlagen, ausgezählt, ob die Anzahl erfolgreicher telefonischer Kontaktversuche jene der erfolglosen übersteigt (Näheres zur Variablendefinition s. Abschnitt 3).

Tabelle 4.4-3: (Fr. 1a)

%Bon: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl von 1081 gültigen Werten für die Online-Befragten; %Bschr: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl von 75 gültigen Werten von den Befragten bei der schriftlichen Befragung

Anzahl erfolgreicher Tel.-Kontakte größer als Anzahl erfolgloser Tel.-Kontakte	%Bon	%Bschr
1=ja	56,8	48,0
0=nein	43,2	52,0

Wie ersichtlich, ist der Anteil der Befragten, für die die Anzahl erfolgreicher telefonischer Kontaktversuche jene der erfolglosen übersteigt, bei der schriftlichen Befragung etwas geringer als bei den Befragten der Online-Befragung. Diese Divergenz wäre allerdings selbst dann, wenn eine entsprechende Unterschiedshypothese vorgelegen hätte, kaum als statistisch bedeutsam anzusehen: Exakter Text nach Fisher: $p=0,15$ (zweiseitig).

Bei der Interpretation ist zudem zu berücksichtigen, dass die Anzahl der Befragten, für die diese Variable bei der schriftlichen Befragung bestimmt werden konnte, nur gering ist; nur für 75 der 195 Teilnehmer der schriftlichen Befragung lagen Angaben von Anzahlen größer 0 für beide Variablen (Anzahl erfolgreicher bzw. erfolgloser Telefonkontakte vor).

Erfolglose brieflichen Kontaktversuche (Fr. 1b): bei der schriftlichen wie bei der Online-Befragung gibt die große Mehrheit (drei Viertel oder mehr) an, keinmal erfolglos geschrieben zu haben; der Anteil derer, die angeben, einmal oder öfters erfolglos geschrieben zu haben, ist aber bei der schriftlichen Befragung etwas höher (Rangsummen-Test (Mann-Whitney) $Z=2,62$; $p(\text{zweiseitig})\leq 0,009$).

Tabelle 4.4-4: Anzahl der *erfolglosen* brieflichen Kontaktversuche (Fr. 1b)

%Bon: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 1120 die Frage beantwortenden Online-Befragten; %Bschr: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 48 diese Frage beantwortenden Befragten bei der schriftlichen Befragung

Anzahl der Versuche	%Bon	%Bschr
1=keiner	88,1	75,0
2=einer	5,3	12,5
3=zwei	3,7	10,4
4=drei	1,4	
5=vier	0,5	
6=fünf	0,3	
7=sechs	0,2	
8=sieben	0,2	
9=acht	0,1	
10=mehr als 8	0,4	2,1

Erfolgreiche brieflichen Kontakte (Fr. 1b): ähnlich wie bei den Telefonkontakten „mit Erfolg“ findet sich eine Tendenz zur Angabe höherer Anzahlen erfolgreicher Kontakte in der schriftlichen Befragung. Der Median liegt bei der Online-Befragung bei „keinem Briefkontakt mit Erfolg“, hingegen bei der schriftlichen Befragung bei „einem Briefkontakt mit Erfolg“ (Rangsummen-Test (Mann-Whitney) $Z=5,56$; $p(\text{zweiseitig}) \leq 0,0001$).

Tabelle 4.4-5: Anzahl der *erfolgreichen* brieflichen Kontaktversuche (Fr. 1b)

%Bon: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 1150 die Frage beantwortenden Online-Befragten; %Bschr: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 95 diese Frage beantwortenden Befragten bei der schriftlichen Befragung

Anzahl der Versuche	%Bon	%Bschr
1=keiner	53,3	20,0
2=einer	15,7	33,7
3=zwei	14,5	17,9
4=drei	5,2	7,4
5=vier	4,2	5,3
6=fünf	1,8	4,2
7=sechs	1,2	4,2
8=sieben	0,6	2,1
9=acht	0,6	1,1
10=mehr als 8	2,8	4,2

Wie bei den Telefonkontakten ist auch bei den brieflichen Kontakten der Anteil der Befragten, bei denen die Anzahl der erfolgreichen jene der erfolglosen Kontaktversuche übersteigt, bei der schriftlichen Befragung etwas geringer als bei der Online-Befragung; der Unterschied ist aber statistisch kaum bedeutsam (Exakter Test nach Fisher: $p=0,32$ (zweiseitig)). Zudem ist zu berücksichtigen, dass die Relations-Variable in der schriftlichen Befragung für nur 23 Teilnehmer definiert werden konnte.

Tabelle 4.4-6: (Fr. 1b)

%Bon: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl von 446 gültigen Werten für die Online-Befragten;; %Bschr: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl von nur 23 gültigen Werten für die Befragten bei der schriftlichen Befragung

Anzahl erfolgreicher brieflicher Kontakte größer als Anzahl erfolgloser brieflicher Kontakte	%Bon	%Bschr
1=ja	75,8	65,2
0=nein	24,2	34,8

Erfolglose Kontakte per Fax (Fr. 1c): die weitaus meisten Befragten geben sowohl bei der Online-Befragung als auch bei der schriftlichen Befragung an, keinmal ein Fax „ohne Erfolg“ an die FernUniversität gesandt zu haben. Bei der schriftlichen Befragung ist aber der Anteil jener, die von einem oder mehr Fax-Kontakten berichten, geringfügig höher (Rangsummen-Test (Mann-Whitney) $Z=1,39$; $p(\text{zweiseitig})\leq 0,17$).

Tabelle 4.4-7: Anzahl der *erfolglosen* Kontaktversuche per Fax (Fr. 1c)

%Bon: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 1082 die Frage beantwortenden Online-Befragten; %Bschr: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 38 diese Frage beantwortenden Befragten bei der schriftlichen Befragung

Anzahl der Versuche	%Bon	%Bschr
1=keiner	90,9	84,2
2=einer	3,9	7,9
3=zwei	3,1	5,3
4=drei	1,0	
5=vier	0,7	
6=fünf	0,2	
7=sechs	0,1	
8=sieben		
9=acht		
10=mehr als 8		2,6

Erfolgreiche Kontakte per Fax (Fr. 1c): in der schriftlichen Befragung werden tendenziell etwas höhere Anzahl von Fax-Sendungen „mit Erfolg“ an die FernUniversität berichtet; der Median der Angaben liegt bei der Online-Befragung in der Kategorie „kein Fax mit Erfolg“, hingegen bei der schriftlichen Befragung in der Kategorie „ein Fax mit Erfolg“ (Rangsummen-Test (Mann-Whitney) $Z=4,62$; $p(\text{zweiseitig})\leq 0,0001$).

Tabelle 4.4-8: Anzahl der *erfolgreichen* Kontaktversuche per Fax (Fr. 1c)

%Bon: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 1108 die Frage beantwortenden Online-Befragten; %Bschr: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 58 diese Frage beantwortenden Befragten bei der schriftlichen Befragung

Anzahl der Versuche	%Bon	%Bschr
1=keiner	67,0	36,2
2=einer	14,4	25,9
3=zwei	10,8	27,6
4=drei	4,2	5,2
5=vier	2,1	5,2
6=fünf	0,7	
7=sechs	0,3	
8=sieben	0,1	
9=acht		
10=mehr als 8	0,4	

Der Anteil der Teilnehmer, für die die Anzahl erfolgreicher Kontaktversuche per Fax jene der erfolglosen übersteigt, ist bei beiden Befragungsformen annähernd gleich (Exakter Text nach Fisher: $p=1,00$ (zweiseitig)).

Tabelle 4.4-9: (Fr. 1c)

%Bon: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl von 297 gültigen Werten für die Online-Befragten; %Bschr: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl von nur 14 gültigen Werten für die Befragten bei der schriftlichen Befragung

Anzahl erfolgreicher Kontakte per Fax größer als Anzahl erfolgloser Kontakte per Fax	%Bon	%Bschr
1=ja	70,4	71,4
0=nein	29,6	28,6

Erfolglosen Kontaktversuche per E-Mail (Fr. 1d): die Mehrheit der Befragten gibt bei beiden Befragungsformen an, „keinmal“ erfolglos eine E-Mail an die FernUniversität gesandt zu haben; die Unterschiede zwischen Online- und schriftlicher Befragung in den Angaben zur Anzahl der Kontaktversuche sind insgesamt eher gering (Rangsummen-Test (Mann-Whitney) $Z=0,31$; $p(zweiseitig) \leq 0,75$).

Tabelle 4.4-10: Anzahl der *erfolglosen* Kontaktversuche per E-Mail (Fr. 1d)

%Bon: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 1312 die Frage beantwortenden Online-Befragten; %Bschr: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 47 diese Frage beantwortenden Befragten bei der schriftlichen Befragung

Anzahl der Versuche	%Bon	%Bschr
1=keiner	61,7	59,6
2=einer	13,2	14,9
3=zwei	9,8	6,4
4=drei	4,6	8,5
5=vier	2,6	2,1
6=fünf	2,6	
7=sechs	0,8	2,1
8=sieben	0,3	
9=acht	0,5	2,1
10=mehr als 8	4,0	4,3

Erfolgreiche Kontaktversuche per E-Mail (Fr. 1d): auch bei den E-Mail-Kontakten „mit Erfolg“ sind die Unterschiede in den Angaben zur Anzahl der Kontakte insgesamt gering (Rangsummen-Test (Mann-Whitney) $Z=-0,10$; $p(\text{zweiseitig})\leq 0,92$); der Median liegt bei beiden Befragungsformen jeweils in der Kategorie „zwei Kontakte“.

Tabelle 4.4-11: Anzahl der *erfolgreichen* Kontaktversuche per E-Mail (Fr. 1d)

%Bon: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 1508 die Frage beantwortenden Online-Befragten; %Bschr: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl der 100 diese Frage beantwortenden Befragten bei der schriftlichen Befragung

Anzahl der Versuche	%Bon	%Bschr
1=keiner	16,6	14,0
2=einer	17,3	26,0
3=zwei	18,7	13,0
4=drei	12,2	10,0
5=vier	8,6	8,0
6=fünf	7,6	8,0
7=sechs	3,2	2,0
8=sieben	1,4	6,0
9=acht	1,3	2,0
10=mehr als 8	13,1	11,0

Auch für die E-Mail-Kontakte ist der Anteil der Teilnehmer, für die die Anzahl erfolgreicher Kontaktversuche jene der erfolglosen übersteigt, bei beiden Befragungsformen annähernd gleich (Exakter Text nach Fisher: $p=0,69$ (zweiseitig)).

Tabelle 4.4-12: (Fr. 1d)

%Bon: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl von 1048 gültigen Werten für die Online-Befragten; %Bschr: Prozentsatz, bezogen auf die Gesamtanzahl von 28 gültigen Werten für die Befragten bei der schriftlichen Befragung

Anzahl erfolgreicher email-Kontakte größer als Anzahl erfolgloser email-Kontakte	%Bon	%Bschr
1=ja	67,7	64,3
0=nein	32,4	35,7

4.5 Unterschiede zwischen schriftlicher und Online-Befragung in der Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit (Fr. 2)

Wie bei der Online-Befragung zeigt sich auch bei der schriftlichen Befragung, dass der Anteil jener, die mit der Erreichbarkeit der verschiedenen FeU-Abteilungen „zufrieden“ oder „sehr zufrieden“ sind, jeweils deutlich größer als der Anteil jener ist, die „unzufrieden“ oder gar „sehr unzufrieden“ sind.

In Tabelle 4.5-1 sind pro FeU-Abteilung die Anteile der Urteile in den verschiedenen Zufriedenheits-Kategorien für die schriftliche Befragung aufgeführt. Die folgende Tabelle 4.5-2 stellt pro Abteilung die Durchschnittswerte sowie die Anteile der Zufriedenen („zufrieden“ und „sehr zufrieden“ zusammengefasst) aus der Online- und schriftlichen Befragung gegenüber; die Tabelle enthält zudem pro Variable Teststatistiken für den Vergleich der beiden Befragungsformen: a) Z- und p-Werte aus Rangsummentests nach Mann-Whitney auf Basis der Urteile auf der 5-stufigen Zufriedenheitsskala und b) p-Werte für den Exakten Test nach Fisher für die Vierfelder-Tafeln aus dichotomisierten Zufriedenheitsurteilen („sehr unzufrieden, unzufrieden, weder zufrieden noch unzufrieden“ versus „zufrieden, sehr zufrieden“ bzw. „Skalenwerte LE 0“ vs. „Skalenwerte GT 0“) und der Befragungsform. Alle p-Werte gelten für zweiseitige Tests. Wiederholt sei, dass die statistischen Tests hier nur in einem deskriptiven Sinne zu verstehen sind, da weder entsprechende *a-priori*-Hypothesen vorlagen und zudem eine Vielzahl Teststatistiken berechnet wurde, wobei bei den p-Werten auf eine Alpha-Korrektur verzichtet wurde.

Tabelle 4.5-1: Verteilung der Angaben zur Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der FeU-Bereiche (Fr. 2) – schriftliche Befragung

N: Anzahl der Befragten, die die jeweilige Frage beantworten; z%: Prozentsatz der Befragten, die die jeweilige Kategorie wählen (bezogen auf N); M: Mittelwert

	N	Zufriedenheitskategorien						M
		-2	-1	0	+1	+2		
		sehr unzufrieden	unzufrieden	weder zufr. noch unzufr.	zufrieden	sehr zufrieden	%zufr. + sehr zufr.	
<i>Abteilung:</i>		z% (bezogen auf N)						
1) Studienberatung	157	4,5	5,7	35,0	35,7	19,1	54,8	0,59
2) Studentensekretariat	152	3,3	2,6	29,0	40,8	24,3	65,1	0,80
3) Gebührenverwaltung	136	1,5	5,2	48,5	32,3	12,5	44,9	0,49
4) Zentrale / Service-Center	131	0,8	3,1	61,8	20,6	13,7	34,4	0,44
5) Reklamationsstelle des Versandes	128	0,0	1,6	62,5	25,8	10,2	35,9	0,45
6) Universitätsrechenzentrum	123	2,4	3,3	69,1	17,9	7,3	25,2	0,24
7) Universitätsbibliothek	130	4,6	3,1	54,6	19,2	18,5	37,7	0,44
8) Studienzentrum	147	3,4	6,1	29,3	28,6	32,7	61,2	0,81
9) Dekanat	128	2,3	3,1	55,5	26,6	12,5	39,1	0,44
10) Prüfungsamt	153	2,6	3,9	30,1	33,3	30,1	63,4	0,84
11) Lehrpersonal/Kursbetreuung im Fachbereich	156	5,1	6,4	30,8	26,3	31,4	57,7	0,72
12) Sekretariate der Lehrgebiete	147	2,7	3,4	41,5	25,9	26,5	52,4	0,70

Tabelle 4.5-2: Verteilung der Angaben zur Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der FeU-Bereiche (Fr. 2) – für die schriftliche und die Online-Befragung

N: Anzahl der Befragten, die die jeweilige Frage beantworten; z%: Prozentsatz der Befragten, die die jeweilige Kategorie wählen (bezogen auf N); M: Mittelwert

	schriftl.			Online					Fisher Test
	N	%zufr. + sehr zufr.	M	N	%zufr. + sehr zufr.		Z	p	p<=
1) Studienberatung	157	54,8	0,59	1468	48,4	0,52	1,46	0,144	0,131
2) Studentensekretariat	152	65,1	0,80	1574	71,0	0,87	-0,86	0,392	0,137
3) Gebührenverwaltung	136	44,9	0,49	1385	44,7	0,52	-0,29	0,774	1,000
4) Zentrale / Service-Center	131	34,4	0,44	1321	35,7	0,42	-0,10	0,917	0,848
5) Reklamationsstelle des Versandes	128	35,9	0,45	1343	37,8	0,50	-0,58	0,563	0,704
6) Universitätsrechenzentrum	123	25,2	0,24	1342	39,8	0,49	-3,29	0,001	0,002
7) Universitätsbibliothek	130	37,7	0,44	1319	31,6	0,38	1,00	0,315	0,169
8) Studienzentrum	147	61,2	0,81	1432	50,8	0,59	3,00	0,003	0,019
9) Dekanat	128	39,1	0,44	1310	33,3	0,38	1,02	0,307	0,203
10) Prüfungsamt	153	63,4	0,84	1483	57,7	0,72	1,83	0,068	0,197
11) Lehrpersonal/Kursbetreuung im Fachbereich	156	57,7	0,72	1504	53,9	0,58	2,04	0,041	0,399
12) Sekretariate der Lehrgebiete	147	52,4	0,70	1412	46,7	0,58	1,77	0,077	0,194

Bei beiden Befragungsarten ist die Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit des Studierendensekretariats, der Prüfungsämter sowie des Lehrpersonals im Fachbereich relativ hoch – dies gilt gleichermaßen, ob man Prozentsätze von Zufriedenen (%zufr.+s.zufr. % „zufrieden“ und „sehr zufrieden“ zusammengefasst) oder durchschnittliche Zufriedenheitswerte zugrunde legt (s. vorstehende Tabelle sowie die beiden nachfolgenden Abbildungen). Auch die Werte für die Studienzentren oder die Sekretariate der Lehrgebiete fallen bei beiden Befragungsformen relativ positiv aus. Weniger positive Werte finden sich bei beiden Befragungsformen für das Service-Center, die Bibliothek oder die Dekanate; auch die Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit des URZ ist eher gering, wobei hier zudem die Zufriedenheit unter den Teilnehmern der schriftlichen Befragung deutlich ungünstiger als bei den Teilnehmern der Online-Befragung ausfällt. (Nur für den Vergleich bei dieser Abteilung erreicht die Teststatistik Werte, die man als Hinweis auf einen bedeutsameren Unterschied interpretieren könnte (zu einer Interpretation der geringeren Zufriedenheit gerade beim URZ unter den Teilnehmern der schriftlichen Befragung s. unten bei Frage 3.).

Abb. 4.5-1: mittlere Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der FeU-Abteilungen – für Befragte der Online- und schriftlichen Befragung

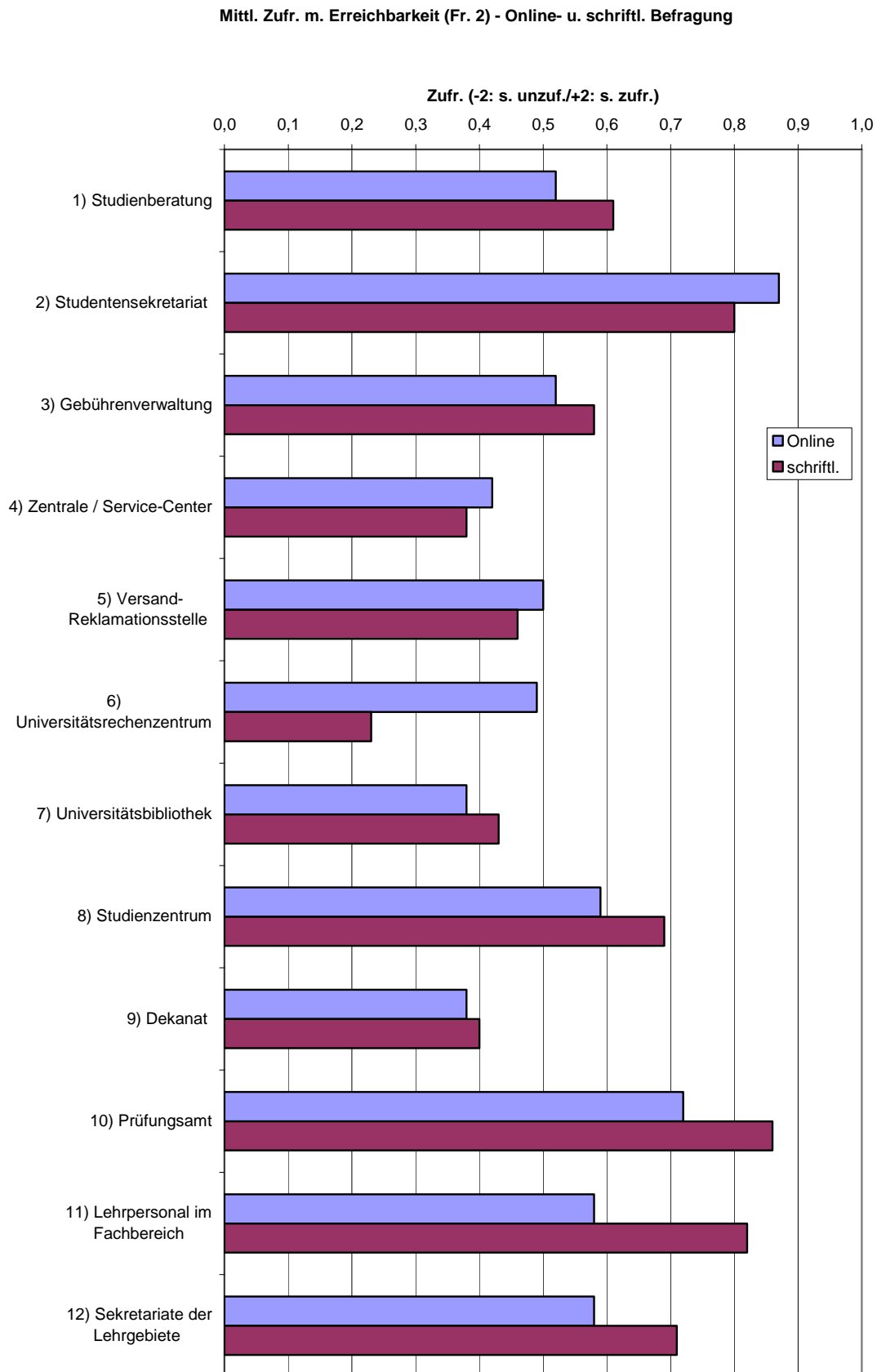
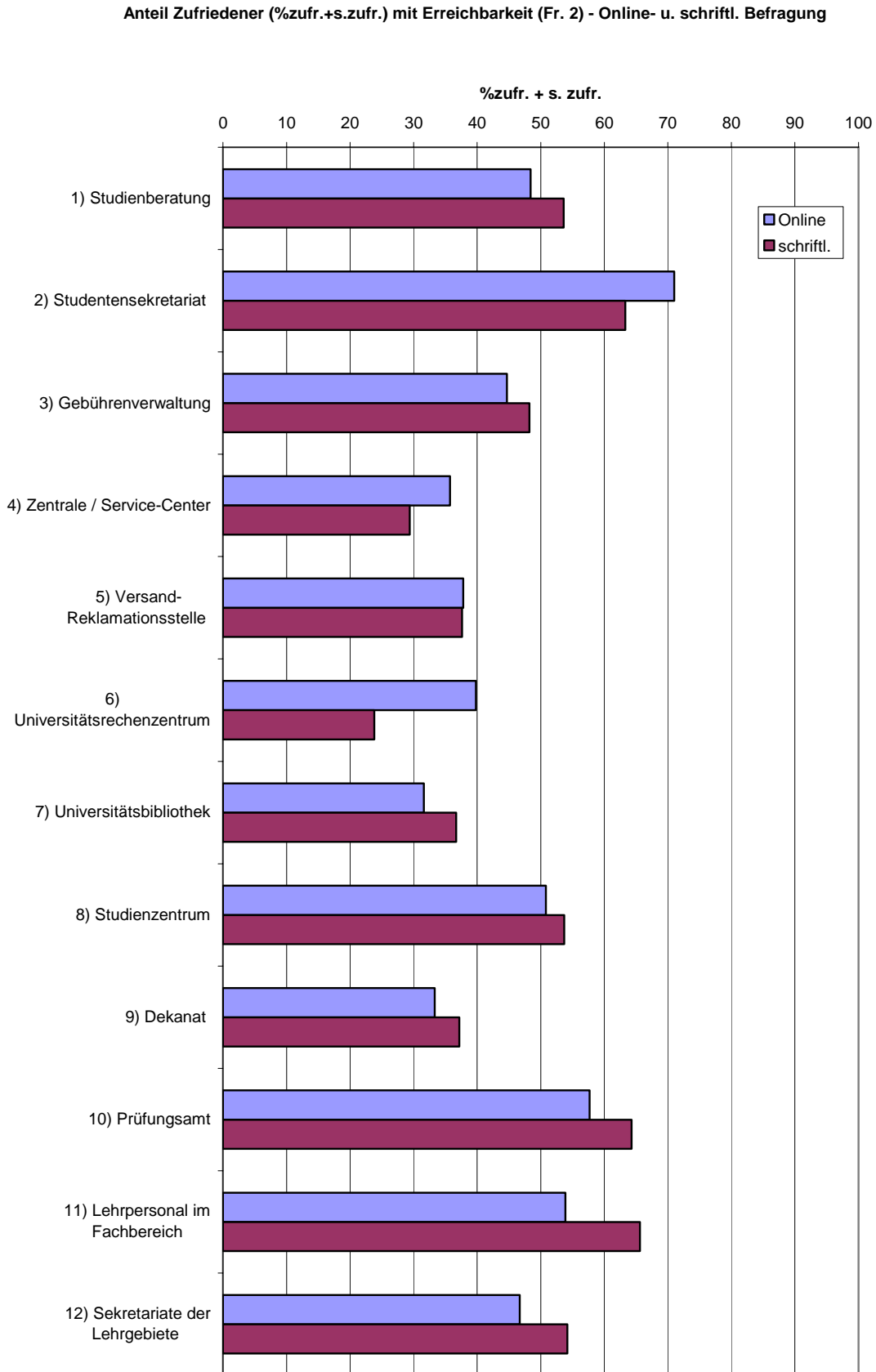


Abb. 4.5-2: Anteil der „Zufriedenen“ und „Sehr Zufriedenen“ mit der Erreichbarkeit der FeU-Abteilungen – für Befragte der Online- und schriftlichen Befragung



Trotz des Unterschiedes in der Einschätzung bezüglich des URZ sind die Unterschiede in den Zufriedenheitsurteilen zur Erreichbarkeit insgesamt doch sehr gering. Dies zeigt sich auch, wenn man die pro Befragten über die Abteilungen gemittelten Zufriedenheitsurteile zwischen den beiden Befragungsformen vergleicht; rundet man diese Werte und bestimmt den Anteil der Probanden, deren Werte im Bereich „zufrieden“ und „sehr zufrieden“ liegen, so ist dieser Anteil bei den Teilnehmern der schriftlichen Befragung etwas höher als bei den Teilnehmern der Online-Befragung; der Unterschied wäre aber selbst dann nicht als statistisch bedeutsam anzusehen, wenn eine entsprechende Hypothese vorgelegen hätte (Exakter Test nach Fisher: $p \leq 0,087$ zweiseitig; auch ein Rangsummentest mit den pro Befragten über die Abteilungen gemittelten Zufriedenheitsurteilen als Ausgangswerten ergäbe keinen Hinweis auf einen als statistisch bedeutsam zu interpretierenden Unterschied: $Z=2,46$; $p=0,014$).¹⁴

Tabelle 4.5-3: Verteilung der gerundeten mittleren Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit pro Befragtem/r (Fr. 2) – für die schriftliche und die Online-Befragung

N: Anzahl der Befragten, die die jeweilige Frage beantworten; z%: Prozentsatz der Befragten, die die jeweilige Kategorie wählen (bezogen auf N); Mod.: häufigster Wert (Modalwert); Med.: Median

	N	Zufriedenheits-Kategorien					%	Mod.	Med.
		-2	-1	0	+1	+2			
		sehr unzufrieden	unzufrieden	weder zufr. noch unzufr.	zufrieden	sehr zufrieden	%zufr. + sehr zufr.		
		z%							
schriftl.	188	0,5	3,2	32,5	44,2	19,7	63,8	1	1
Online	1698	0,1	1,7	41,1	46,7	10,4	57,1	1	1

4.6 Zufriedenheit mit der Qualität der Auskünfte (Fr. 3) in der schriftlichen und Online-Befragung

Wie bei Frage 2 ist auch hier bei Frage 3 unter den Teilnehmern der schriftlichen Befragung der Anteil jener, die mit der Qualität der erhaltenen Auskünfte „zufrieden“ oder „sehr zufrieden“ sind, pro FeU-Abteilung jeweils deutlich größer als der Anteil jener, die mit der Qualität der erhaltenen Auskünfte „unzufrieden“ oder „sehr unzufrieden“ sind. Insbes. für das Studierendensekretariat, die Prüfungsämter sowie die Kursbetreuer/innen in den Lehrgebieten ergeben sich sehr positive Einschätzungen; auch mit der Qualität der Auskünfte von den Lehrgebietssekretariaten und von den Studienzentren liegen relativ positive Zufriedenheitswerte vor (s. nachstehende Tabelle). Weniger positiv fallen die Einschätzungen zur Auskunftqualität beim URZ, dem Service-Center, der Bibliothek oder den Dekanaten aus, wenn auch hier der Anteil der Zufriedenen größer als der der Unzufriedenen ist.

¹⁴ Die Mittelwerte über alle Befragte betragen bei der schriftlichen Befragung $M=0,76$ und bei der Online-Befragung $M=0,64$.

Tabelle 4.6-1: Verteilung der Angaben zur Zufriedenheit mit der Qualität der Auskünfte der FeU-Abteilungen (Fr. 3) – schriftliche Befragung

N: Anzahl der Befragten, die die jeweilige Frage beantworten; z%: Prozentsatz der Befragten, die die jeweilige Kategorie wählen (bezogen auf N); M: Mittelwert

	N	Zufriedenheitskategorien						M
		-2	-1	0	+1	+2		
		sehr unzu- frieden	unzu- frieden	weder zufr. noch unzufr.	zufrie- den	sehr zufrie- den	%zufr. + sehr zufr.	
<i>Abteilung:</i>		z% (bezogen auf N)						
1) Studienberatung	153	2,6	8,5	35,3	32,0	21,6	53,6	0,61
2) Studentensekretariat	158	1,9	4,4	30,4	38,6	24,7	63,3	0,80
3) Gebührenverwaltung	135	1,5	2,2	48,2	33,3	14,8	48,2	0,58
4) Zentrale / Service-Center	126	0,0	4,0	66,7	16,7	12,7	29,4	0,38
5) Reklamationsstelle des Versandes	125	0,0	0,8	61,6	28,0	9,6	37,6	0,46
6) Universitätsrechenzentrum	126	3,2	2,4	70,6	15,9	7,9	23,8	0,23
7) Universitätsbibliothek	128	3,9	3,1	56,3	19,5	17,2	36,7	0,43
8) Studienzentrum	147	6,8	2,0	37,4	23,1	30,6	53,7	0,69
9) Dekanat	129	2,3	6,2	54,3	23,3	14,0	37,2	0,40
10) Prüfungsamt	154	2,6	4,6	28,6	32,5	31,8	64,3	0,86
11) Lehrpersonal/Kursbetreuung im Fachbereich	151	5,3	6,6	22,5	31,8	33,8	65,6	0,82
12) Sekretariate der Lehrgebiete	142	2,8	2,8	40,1	28,9	25,4	54,2	0,71

Vergleicht man die Zufriedenheitseinschätzungen zur Auskunftqualität zwischen den beiden Befragungsformen, so sind die Unterschiede zwischen den auf dieselbe Abteilung bezogenen Urteilen insgesamt eher gering. Zwar fällt bei der Mehrzahl der Abteilungen das Urteil (sei es in Form von Durchschnittswerten oder in Form des Anteils von Zufriedenen) bei den Teilnehmern der schriftlichen Befragung günstiger als bei den Teilnehmern der Online-Befragung aus; die Unterschiede sind aber – mit Ausnahme bezgl. des URZ vgl. dazu s.u. – eher gering (s. die nachstehende Tabelle sowie die beiden folgenden Abbildungen); Teststatistiken (sei es Z- und p-Werte des Rangsummentests auf der Grundlage der Urteile auf der 5-stufigen Ausgangsskala oder p-Werte des Exakten Test nach Fisher für die Vierfeldertafeln für „Befragungsart x dichotomisiertes Zufriedenheitsurteil“) zeigen dementsprechend nur beim URZ auf einen als statistisch bedeutsam zu interpretierenden Unterschied hin.

Die geringere Zufriedenheit sowohl mit der Erreichbarkeit des URZ (s.o.) als auch mit der Qualität der dabei erhaltenen Auskünfte bei den Teilnehmern der schriftlichen Befragung könnte folgenden möglichen Grund haben: unter ihnen ist der Anteil mit fachlich begründeten Kenntnissen und Interessen im IK-Technologiebereich geringer als unter den Online-Befragungsteilnehmern; daher haben sie bei auftretenden Computer-Problemen möglicherweise häufiger Anlass, Rat oder Hilfe beim URZ zu suchen; wegen ihrer geringeren Vorkenntnisse werden sie aber möglicherweise mit den erhaltenen Informationen weniger anfangen können bzw. sich überfordert fühlen. (Es ist aber zu betonen, dass diese Vermutung rein spekulativ ist und z.Zt. durch keinerlei Daten empirisch belegt ist.)

Tabelle 4.6-2: Verteilung der Angaben zur Zufriedenheit mit der Qualität der Auskünfte der FeU-Abteilungen (Fr. 3) – für die schriftliche und die Online-Befragung

N: Anzahl der Befragten, die die jeweilige Frage beantworten; z%: Prozentsatz der Befragten, die die jeweilige Kategorie wählen (bezogen auf N); M: Mittelwert

	schriftl.			Online			Rangsummen-Test Z	p	Fisher p<=
	N	%zufr. + sehr zufr.	M	N	%zufr. + sehr zufr.	M			
1) Studienberatung	153	53,6	0,61	1465	49,7	0,57	0,83	0,408	0,396
2) Studentensekretariat	158	63,3	0,80	1534	68,6	0,87	-0,75	0,455	0,180
3) Gebührenverwaltung	135	48,2	0,58	1366	40,9	0,49	1,45	0,147	0,120
4) Zentrale / Service-Center	126	29,4	0,38	1306	31,7	0,38	-0,50	0,614	0,617
5) Reklamationsstelle des Versandes	125	37,6	0,46	1322	35,6	0,48	0,17	0,862	0,696
6) Universitätsrechenzentrum	126	23,8	0,23	1316	38,5	0,47	-3,28	0,001	0,001
7) Universitätsbibliothek	128	36,7	0,43	1309	31,6	0,40	0,69	0,488	0,236
8) Studienzentrum	147	53,7	0,69	1403	50,6	0,60	1,54	0,123	0,489
9) Dekanat	129	37,2	0,40	1294	33,5	0,41	0,07	0,941	0,435
10) Prüfungsamt	154	64,3	0,86	1467	57,3	0,76	1,69	0,092	0,103
11) Lehrpersonal/Kursbetreuung im Fachbereich	151	65,6	0,82	1478	56,4	0,70	2,20	0,028	0,031
12) Sekretariate der Lehrgebiete	142	54,2	0,71	1387	47,7	0,62	1,47	0,140	0,158

Abb. 4.6-1: mittlere Zufriedenheit mit der Qualität der Auskünfte von den FeU-Abteilungen – für Befragte der Online- und schriftlichen Befragung

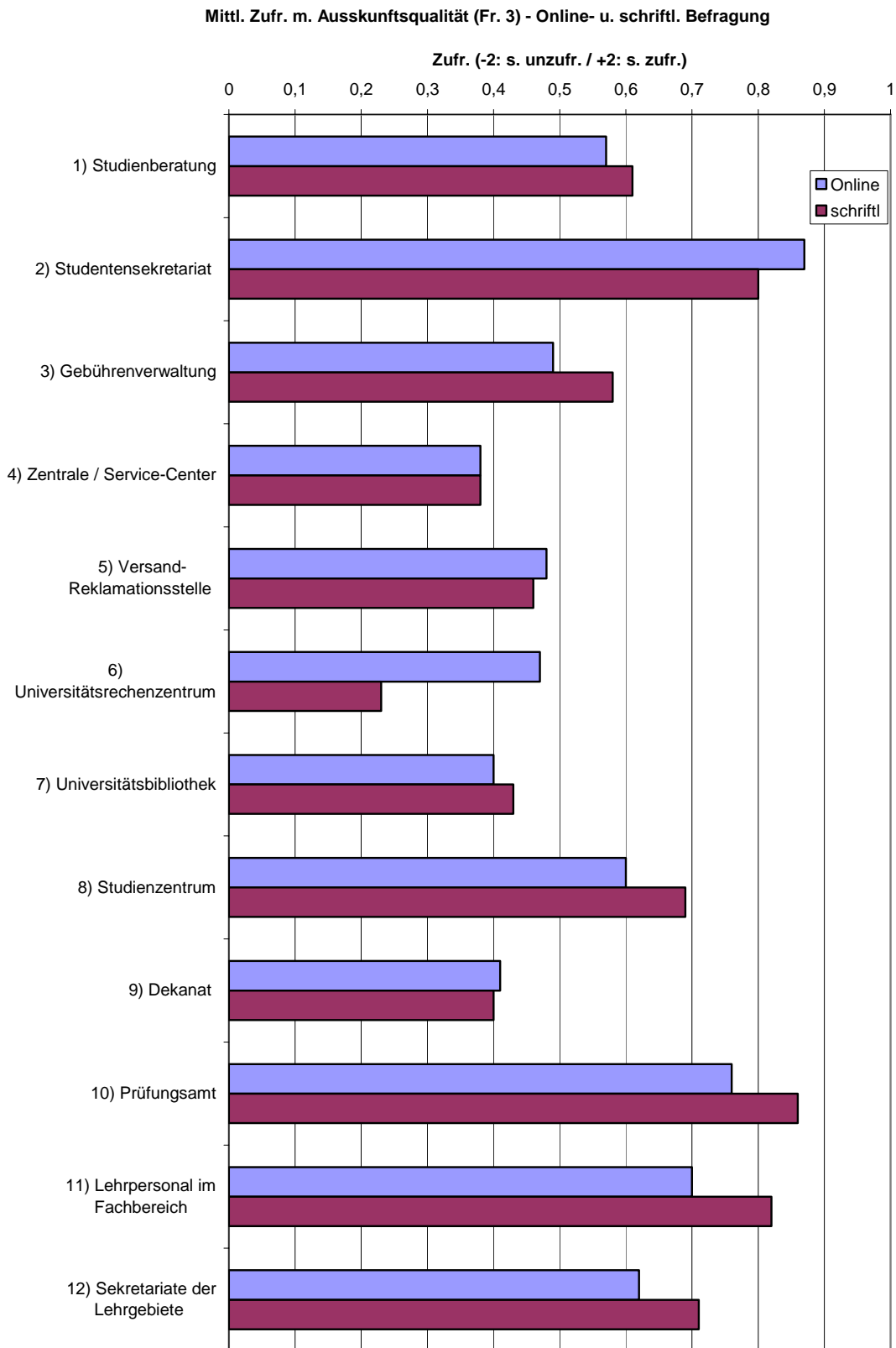
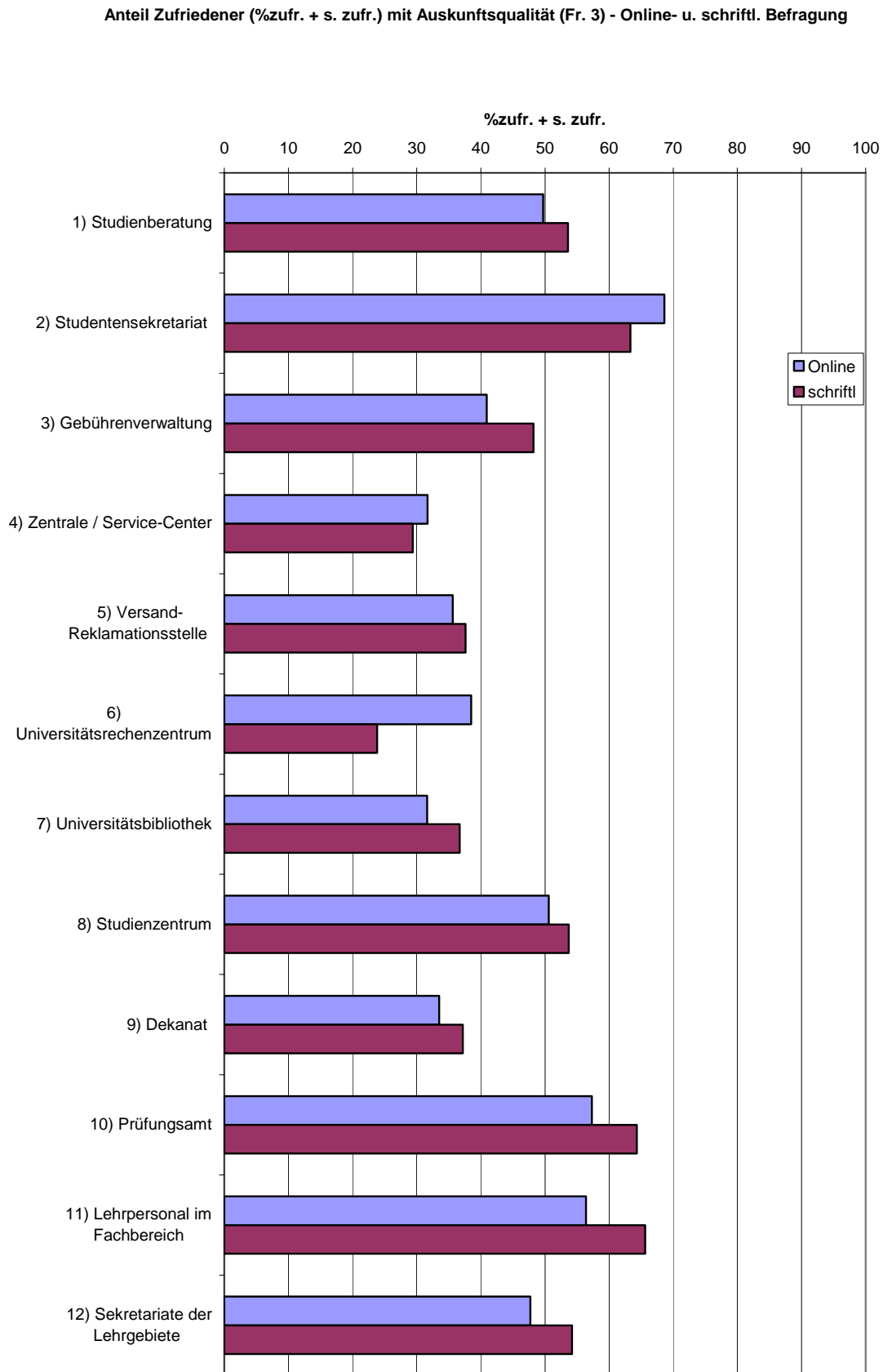


Abb. 4.5-2: Anteil der „Zufriedenen“ und „Sehr Zufriedenen“ mit der Qualität der Auskünfte von den FeU-Abteilungen – für Befragte der Online- und schriftlichen Befragung



Die insgesamt eher geringen Unterschiede in der Einschätzung zur Zufriedenheit mit der Auskunftqualität (Fr. 3) lässt sich auch anhand der pro Befragten über alle FeU-Abteilungen gemittelten Urteile ablesen.

Rundet man diese Werte und bestimmt den Anteil der Probanden, deren Werte im Bereich „zufrieden“ und „sehr zufrieden“ liegen, so ist dieser Anteil bei den Teilnehmern der schriftlichen Befragung etwas höher als bei den Teilnehmern der Online-Befragung; der Unterschied wäre aber (wie bei Frage 2) kaum als statistisch bedeutsam anzusehen (Exakter Test nach Fisher: $p \leq 0,029$ zweiseitig; auch ein Rangsummentest mit den pro Befragten über die Abteilungen gemittelten Zufriedenheitsurteilen als Ausgangswerten ergäbe kaum einen Hinweis auf einen als statistisch bedeutsam zu interpretierenden Unterschied: $Z=1,997$; $p(\text{zweiseitig})=0,046$).¹⁵

Tabelle 4.6-3: Verteilung der gerundeten mittleren Zufriedenheit mit der Auskunfts-Qualität pro Befragtem/r (Fr. 3) – für die schriftliche und die Online-Befragung

N: Anzahl der Befragten, die die jeweilige Frage beantworten; z%: Prozentsatz der Befragten, die die jeweilige Kategorie wählen (bezogen auf N); Mod.: häufigster Wert (Modalwert); Med.: Median

	N	Zufriedenheits-Kategorien					%zufr. + sehr zufr.	Mod.	Med.
		-2 sehr unzufr.	-1 unzufr.	0 weder zufr. noch unzufr.	+1 zufr.	+2 sehr zufr.			
		z%							
schriftl.	187	0,5	2,1	32,1	46,0	19,3	65,2	1	1
Online	1685	0,2	1,4	41,6	44,0	12,8	56,9	1	1

4.7 Gesamtzufriedenheit mit dem Studium (Fr.16) in der schriftlichen und Online-Befragung:

Etwas über 80 % der Teilnehmer der schriftlichen Befragung (95%) sind mit ihrem Studium insgesamt „zufrieden“ oder „sehr zufrieden“; das häufigste Urteil lautet „zufrieden“. Die Unterschiede in der Gesamtzufriedenheit zwischen Teilnehmern der schriftlichen und der Online-Befragung sind dabei – trotz der teils sehr unterschiedlichen Zusammensetzung der Stichproben etwa hinsichtlich des Lebensalters oder hinsichtlich von studienbezogenen Merkmalen – äußerst gering.

Teststatistiken (sei es Z- und p-Werte des Rangsummentests auf der Grundlage der Urteile auf der 5-stufigen Ausgangsskala oder p-Werte des Exakten Test nach Fisher für die Vierfeldertafel für „Befragungsart x dichotomisiertes Zufriedenheitsurteil“) bieten daher kaum Anlass, die Unterschiede als statistisch bedeutsam zu interpretieren ($Z=0,859$; $p(\text{zweiseitig})=0,390$; exakter Test nach Fischer: $p \leq 1,00$).

Die Verteilung der Zufriedenheitswerte bei beiden Erhebungsarten stimmt zudem gut mit der Verteilung der Gesamtzufriedenheit in der Erhebung von 2003 überein (s. letzte Zeile in Tabelle 4.7-1; die Daten entstammen dem Bericht der ZIFF-Arbeitsgruppe 2003, S. 31). Die Verteilungen werden zudem in Abbildung 4.7-1 dargestellt.

¹⁵ Die Mittelwerte über alle Befragte betragen bei der schriftlichen Befragung $M=0,77$ und bei der Online-Befragung $M=0,68$.

Tabelle 4.7-1: Verteilung der Angaben zur Gesamtzufriedenheit mit dem Studium an der FernUniversität (Fr. 16) – für die schriftliche und die Online-Befragung in 2005 sowie für die Erhebung von 2003

N: Anzahl der Befragten, die die jeweilige Frage beantworten; z%: Prozentsatz der Befragten, die die jeweilige Kategorie wählen (bezogen auf N); Mod.: häufigster Wert (Modalwert); Med.: Median; M: Mittelwert; Std.: Standardabweichung

	N	Zufriedenheits-Kategorien					%zufr. + sehr zufr.	Mod.	Med.	M	Std.
		-2 sehr un- zufr.	-1 un-zufr.	0 weder zufr. noch unzufr.	+1 zufr.	+2 sehr zufr.					
		z%									
schriftl.	187	2,7	5,4	10,7	57,2	24,1	81,3	1	1	0,95	0,90
Online	1744	1,2	6,5	11,3	61,1	20,0	81,0	1	1	0,92	0,82
Erhebung 2003	695	1,5	6,6	13,5	56,4	22,0	78,4	1	1	0,91	0,86

Verteilung d. Gesamtzufriedenheit m. d. Studium - in 3 Erhebungen

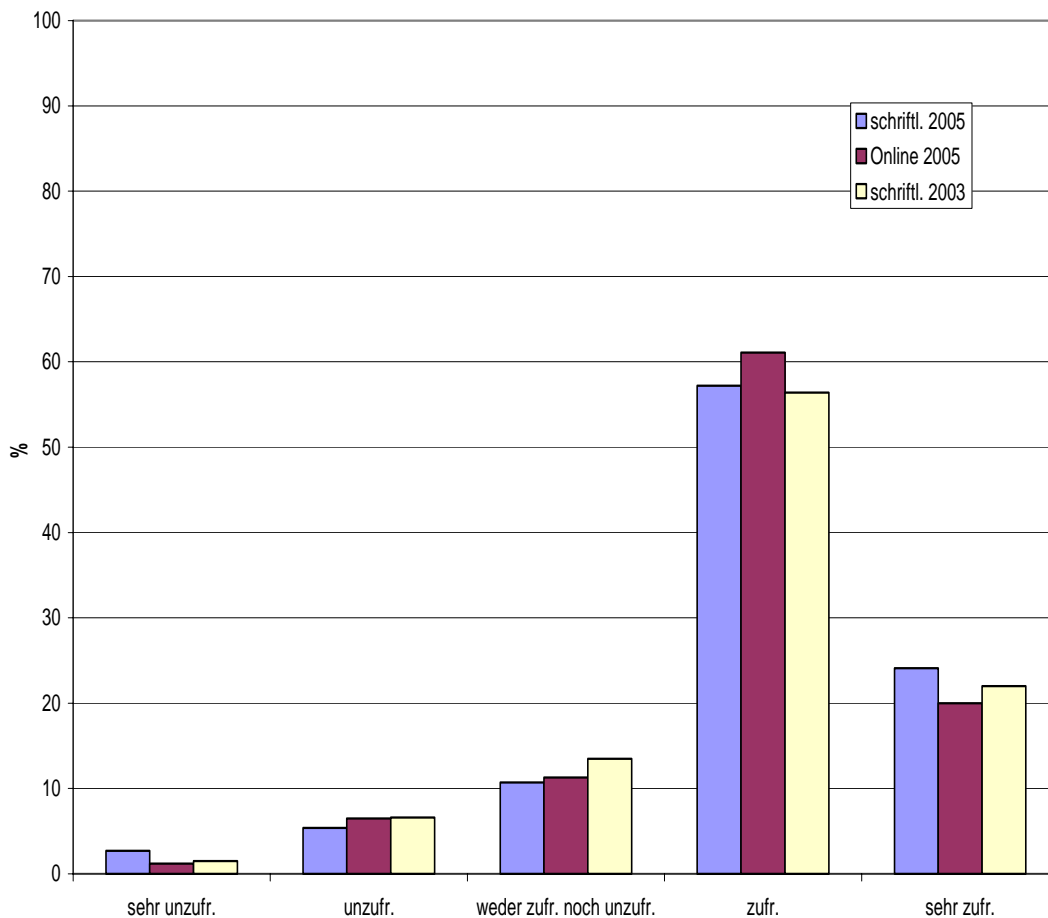


Abbildung 4.7-1: Verteilung der Gesamtzufriedenheit mit dem Studium

5 Fazit

Bei vorliegender Erhebung bestätigte sich das bereits in der vorhergegangenen Befragung festgestellte Überwiegen der Zufriedenheit der Studierenden: jeweils deutlich mehr Befragte äußerten sich „zufrieden“ oder „sehr zufrieden“ als „unzufrieden“ oder gar „sehr unzufrieden“ mit verschiedenen Service-Aspekten der FeU-Abteilungen (telefonische Erreichbarkeit, Qualität der erhaltenen Auskünfte) sowie mit ihrem Studium an der FernUniversität insgesamt.

6 Literatur

- Arbeitsgruppe des ZIFF (2003): Ergebnisse einer Befragung von Studierenden der FernUniversität zur telefonischen Erreichbarkeit und zum Service der FernUniversität. Hagen: FernUniversität, Zentrales Institut für Fernstudienforschung (ZIFF).
- Bandilla, W., Bosnjak, M. & Altdorfer, P. (2001): Effekte des Erhebungsverfahrens? Ein Vergleich zwischen einer Web-basierten und einer schriftlichen Befragung zum ISSP-Modul Umwelt. ZUMA-Nachrichten, 49, S. 7-28. Mannheim: ZUMA, November 2001.
- Batinic, B. (Hrsg.) (2000): Internet für Psychologen. 2., überarb. und erw. Aufl. Göttingen [u.a.]: Hogrefe, Verl. für Psychologie
- Batinic, B. [Hrsg.] (1999): Online Research. Methoden, Anwendungen und Ergebnisse. Serie: Internet und Psychologie ; 1. Göttingen [u.a.]: Hogrefe, Verl. für Psychologie.
- Batinic, Bernad [Hrsg.] (1997): Internet für Psychologen. Göttingen [u.a.]: Hogrefe, Verl. für Psychologie
- Bortz, J. & Döring, N. (1995): Forschungsmethoden und Evaluation für Sozialwissenschaftler. 2. Auflage. Berlin, Heidelberg: Springer
- Hofstätter, P. R. (1986): Bedingungen der Zufriedenheit. Zürich: Edition Interfrom

7 ANHANG

Fragebogen



Stabsstelle für Qualitätssicherung

Dr. H. Fritsch, D-58084 Hagen, August 2005

**Befragung zur Erreichbarkeit
von Ansprechpartner/inne/n an der FernUniversität
in 2005**

Liebe Fernstudentin, lieber Fernstudent,

die FernUniversität ist bemüht, ihren Service weiter zu verbessern. Dazu gehört auch, dass studentische Anfragen an die verschiedenen Abteilungen und Bereiche der FernUniversität möglichst zügig und zufriedenstellend beantwortet werden. Zum Wintersemester 2004/2005 gab es diesbezüglich eine Umorganisation, deshalb möchten wir Ihnen nun die folgenden Fragen stellen.

Sie gehören zu den für diese Untersuchung **statistisch ausgewählten Studierenden**, die wir um die Beantwortung der folgenden Fragen bitten. **Die Qualität der Ergebnisse hängt also wesentlich von Ihrer Mitarbeit ab!** Ihre Daten werden von uns nur in dieser Untersuchung verwertet, ggfls. anonymisiert und nicht an Dritte weitergegeben. Bitte füllen Sie den Fragebogen möglichst umgehend, aber auf jeden Fall vor dem 30. September aus!

Vielen Dank im Voraus !

Dr. Helmut Fritsch

1. Wie oft haben Sie im letzten Studienjahr insgesamt versucht, die FernUni bzw. einzelne Bereiche zu erreichen?

1. a) **telefonisch** mal *ohne* Erfolg und mal *mit* Erfolg
1. b) **per Brief** mal *ohne* Erfolg und mal *mit* Erfolg

1. c) per Fax mal *ohne* Erfolg und mal *mit* Erfolg
 1. d) per Email mal *ohne* Erfolg und mal *mit* Erfolg

2. Wie (un-)zufrieden sind Sie - alles in allem - mit der Erreichbarkeit der folgenden Bereiche ?

Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit	-2 sehr unzufrieden	-1 unzufrieden	0 weder noch	1 zufrieden	2 sehr zufrieden
2.1 Studierendenberatung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 Studierendensekretariat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 Gebührenverwaltung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4 Zentrale / Service-Center	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5 Reklamationsstelle des Versandes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6 Universitätsrechenzentrum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7 Universitätsbibliothek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.8 Studienzentrum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.9 Dekanat (für Ihr Fach)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.10 Prüfungsamt (für Ihr Fach)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.11 Lehrpersonal / Kursbetreuung im Fachbereich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.12 Sekretariate der Lehrgebiete	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Wie (un-)zufrieden sind Sie - alles in allem - mit der Qualität der Auskünfte der folgenden Bereiche ?

Zufriedenheit mit der Qualität der Auskünfte	-2 sehr unzufrieden	-1 unzufrieden	0 weder noch	1 zufrieden	2 sehr zufrieden
3.1 Studierendenberatung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 Studierendensekretariat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3 Gebührenverwaltung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4 Zentrale / Service-Center	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5 Reklamationsstelle des Versandes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Universitätsrechenzentrum					
3.7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Universitätsbibliothek					
3.8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Studienzentrum					
3.9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dekanat (für Ihr Fach)					
3.10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prüfungsamt (für Ihr Fach)					
3.11	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lehrpersonal / Kursbetreuung im Fachbereich					
3.12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sekretariate der Lehrgebiete					

4. Welchem Fachbereich gehören Sie an ?

- Elektrotechnik und Informationstechnik Informatik Kultur- und
Sozialwissenschaften Mathematik Rechtswissenschaft
 Wirtschaftswissenschaften weiß nicht

5. Welchen Hörerstatus haben Sie ?

- Vollzeit Teilzeit Zweithörer Akademiestudierende(r)
 weiß nicht

6. Die Anzahl meiner Fachsemester beträgt :

7. Haben Sie im letzten Studienjahr Einsendeaufgaben eingeschickt ?

- ja nein

8. Die Anzahl meiner Kursabschlussklausuren im letzten Studienjahr beträgt

:

9. Die durchschnittliche Wartezeit auf die Ergebnisse von

Kursabschlussklausuren beträgt :

10. Welches Geschlecht haben Sie ?

- männlich weiblich

11. Mein Geburtsjahr ist : 19

12. Kennen Sie Weblogs ?

ja nein

13. Nutzen Sie regelmäßig Email ?

ja nein

14. Haben Sie eigene Webseiten ?

ja nein

15. Nutzen Sie einen PDA (oder ein vergleichbares Gerät) ?

ja nein

16. Wie (un-)zufrieden sind Sie - alles in allem - mit Ihrem Studium an der FernUniversität ?

	-2	-1	0	1	2
	sehr		weder		sehr
	unzufrieden	unzufrieden	noch	zufrieden	zufrieden
Zufriedenheit mit dem Studium insgesamt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Antwort_orten abs_chicken

Antwort_orten löschen

Die Befragung ist abgeschlossen :Wir bedanken uns für Ihre Mitarbeit!

Anhang 2

Begleitschreiben der Befragten auf den schriftlichen Antwortbögen oder als separate e-mail

Soeben habe ich an Ihrer Umfrage zur Qualitätssicherung teilgenommen. Erlauben Sie mir dazu eine Bemerkung: Die Frage nach der Erreichbarkeit des Lehrpersonals ist sehr pauschal. Qualität und Erreichbarkeit differieren extrem stark zwischen den Lehrstühlen. Einige bieten eine hervorragende Betreuung, andere scheinen mit Studenten lieber nicht kommunizieren zu wollen.

Solche Pauschalierungen muss man wohl in Kauf nehmen, wenn der Fragebogen nicht ellenlang sein soll. Für die Qualitätssicherung wäre es aber vielleicht interessant zu wissen, welcher Lehrstuhl sich stetig müht und wo noch Verbesserungsbedarf besteht.

ich habe mir diesen Fragebogen angesehen und muss Ihnen leider mitteilen, dass dieser schlecht ausfüllbar ist. Ich will den Bogen nicht schlechtmachen, sondern konstruktive Kritik üben.

Wenn ich diesen Fragenbogen nach bestem Wissen und Gewissen ausfülle, dann werden Sie mit meinen Einträgen zum Teil wenig anfangen können, weil man entweder die präzise abgefragte Information gar nicht mehr wissen kann, oder geeignete Auswahlfelder fehlen.

Ein Beispiel:

Wissen Sie wirklich noch ob und wann Sie vor einem Jahr wie oft eine Nummer angerufen haben und wie oft diese Nummer unerreichbar war?? Man merkt sich höchstens total ärgerliche Ereignisse - welche Ihre Umfrage aber schlechter darstellen werden, als wohl die Realität ist.

Was soll man unter 2.) ankreuzen wenn man gar nicht probiert hat Kontakt aufzunehmen?? Ein Feld mit kein Kontaktversuch wäre sehr hilfreich, ansonsten müsste man wohl "weder noch" ankreuzen, was ihr Ergebnis auch beeinträchtigt.

Ich fülle gerne derartige Bögen aus, würde mir aber wirklich wichtige Fragen wünschen wie z.B.:

Wieviel Mails haben Sie innerhalb der letzten X Semester von der Fernuni Verwaltung bekommen??

Antwort: In 8 Semestern = 3 Mails (das Ihre war das 3te!!!!) Sowas ist traurig!
Warum bekommt man nicht automatisch Mails wenn z.B. wichtige Termine wie Rückmeldung oder Prüfungsanmeldung anstehen?

Wieviel Mails haben Sie innerhalb der letzten X Semester von Lehrstühlen der Fernuni bekommen??

Antwort: In 8 Semestern = 0 Mails!

Ich habe natürlich Antworten bekommen wenn ich aktiv ein Mail hingeschickt habe, aber warum wird man nicht automatisch per Mail mit Informationen aus einem bestimmten Fach versorgt wenn man sich dafür angemeldet hat?? z.B über Präsenzveranstaltungen usw. Das muss man sich alles mühselig aus den Semesterinfos heraussuchen, wobei diese Infos z.T. bereits veraltet sind (Veranstaltungen fallen aus oder wurden verlegt usw.)

Es müssten doch eigentlich nur Mail-Verteiler nach Prüfungsfächern erzeugt und an die Lehrstühle weitergegeben werden! Das wäre so hilfreich, gerade wenn man weit weg ist und praktisch keinen Kontakt hat!

Wissen Sie eigentlich dass viele Lehrstühle Präsenzveranstaltungen machen, welche absolut prüfungsrelevant sind, sich jedoch weigern z.B. eine Zusammenfassung der Veranstaltung ins Netz zu stellen?? Ich kann doch nicht wegen 5 Studen von Bayern nach Hagen fahren (ein Zugticket kostet ca. 200 ? und ich brauche 1 Tag Urlaub). Manche Lehrstühle agieren als wäre die Fernuni eine Präsenzuni - aber das liegt wahrscheinlich daran, dass die Leute selber kein Fernstudium absolviert haben, und so die Probleme der Studenten nicht verstehen - hier könnte vieles verbessert werden.

Der Fragenbogen den Sie stellen, finde ich (fast) unnötig, und zwar deswegen weil in dieser Richtung alles wunderbar klappt! Kontaktaufnahme mit der Verwaltung, Rückmeldung, Prüfungsanmeldung, usw. - hier hatte ich noch nie Probleme, alles funktioniert schnell und reibungslos.

Ich hoffe ich habe meine Kritikpunkte an den richtigen gewendet und Sie nehmen dies als konstruktive Kritik auf.

Ich persönlich finde ja, daß die Anrede "sehr geehrter ..." passender ist und sich auch für Studentinnen und Studenten vorzüglich eignet.

Den online Fragebogen würde ich gerne ausfüllen, allerdings kann ich zu einigen Punkten - weil von mir nicht in Anspruch genommen - keine Auskunft geben.

Daher auf diesem Wege einige Antworten:

1. Nicht in Anspruch genommen
2. Daher hier keine Wertung möglich
3. Hier ebenfalls keine Wertung möglich
4. Fachbereich Wirtschaftswissenschaften
5. Teilzeit
6. Seit SS 2000, das sind ja schon 11 Semester. Das kommt also davon wenn man Vollzeit arbeitet!
7. Leider nein. Aber dafür durfte ich voll bezahlen...
8. Im letzten Jahr 0, sonst hab ich immer 1 Klausur pro Semester geschafft.
9. Gefühlte 2 Monate
10. Männlich
11. 1963
12. Ja
13. Ja
14. Ja
15. Nicht mehr, habe wieder einen altmodischen Kalender
16. Vor Einführung der Studiengebühren: 2. Jetzt: -1.

Ich nutze die Möglichkeit, mich neben meinem zeitaufwendigen (ca. 60h/Woche) Beruf qualifiziert weiterzubilden sehr gerne. Wegen der nun doch erheblichen Kosten, obwohl ich keinen Studienplatz blockiere und auch sonst kaum Aufwand verursache, habe ich nach Erreichen des Vordiploms schon mehrfach erwogen, das Studium abzubrechen...

Sehr geehrte Damen und Herren, leider benutzen sie die sog. "reformierte Orthographie" ("zufrieden stellend"). Diese erzeugt bei mir schweres

Unwohlsein, so daß ich von einer Benatwortung (sic!) Ihrer Fragen leider Abstand nehmen muß. Mit freundlichen Grüßen,

Sehr geehrter Absender,

ich bin vom 22.08.2005 bis einschliesslich 19.09.2005 im Büro nicht erreichbar. Bitte wenden sie sich mit Ihrem Anliegen an unseren Bereichsleiter

leider lässt der Fragebogen keinen Platz für weitere Mitteilungen. Ich finde es sehr ungünstig, dass es außerhalb von NRW kaum Studiencentren mit einem guten Angebot gibt. Ich habe das Fach Wirtschaftsinformatik belegt und muß, jedesmal von Montabaur bis nach Neuss oder sogar Coesfeld fahren um einen Mentor zu hören.

Können Sie mir sagen, wann und wie die Teilnehmer bzw. die Studenten der FU über die Ergebnisse der Befragung informiert werden?

ich bin im Promotionsstudium, habe in den letzten Jahren nur im VorLauf studiert und somit keine typische Studentin an der FernUni. Bitte haben Sie vVerständnis, dass ich daher an Ihrer Untersuchung nicht teilnehmen kann. Für Ihre Forschung alles Gute

leider ist es mir nicht gelungen, das attachement Ihrer Mail zu öffnen, um den Fragebogen zu beantworten. Ich habe einen ziemlich alten PC (10 Jahre), bei dem ich nicht das Internet, sondern nur die e-mail Funktion nutze.

ich wurde ausgewählt, diesen Fragebogen zur Qualitätssicherung zu beantworten. Es ist ein löbliches Unternehmen, dass die Qualität der Kommunikation verbessert werden soll, aber ich glaube nicht, dass Sie mit diesem Fragebogen mehr erreichen als statistische Erkenntnisse.

Was beispielsweise werden Sie tun, wenn Sie feststellen, dass an einer bestimmten Stelle nie jemand erreichbar ist? Werden Sie die entsprechende Stelle rügen oder dauerkontrollieren? Glauben Sie, dass es dann besser wird?

Oder was werden Sie tun, wenn Sie feststellen, dass sehr viele Studenten - alles in allem - mit ihrem Studium unzufrieden sind? Sie können mit den Fragen doch nur abtesten, OB oder DASS jemand zufrieden oder unzufrieden ist, aber nicht WARUM! Wie wollen Sie denn eine Qualität sichern, wenn Sie gar nicht wissen, woran die Qualität scheitert?

Und wird man sich andersherum bequem zurücklehnen und nichts mehr tun, wenn die Mehrzahl der Studenten doch zufrieden sein sollte? Der unzufriedene Rest wird dann eben in Kauf genommen?

Und was hat eine Qualitätssicherung mit dem Wissen über Geschlecht, Alter, Hörerstatus und der Anzahl an Semestern zu tun? Welche seltsamen Zusammenhänge werden denn da geknüpft? Oder dienen diese Fragen dazu, die Antworten ein bisschen interessanter zu sortieren?

Lieber Herr Dr. Fritsch, ich werde den Fragebogen beantworten, Sie sollen Ihre Daten haben, aber ich kann darin nicht mehr sehen als Beihilfe zu einer folgenlos bleibenden Beschäftigungstherapie. Bitte verzeihen Sie mir meinen Frust und meine Offenheit. Ich studiere seit nunmehr 4 Jahren an dieser Uni und meine Erfahrung ist, dass die Kommunikation nicht nur an der Erreichbarkeit oder Nicht-Erreichbarkeit von Gesprächspartnern scheitert, sondern an der Tatsache, dass man über Technisches und Organisatorisches hinaus offenbar kein Interesse aneinander hat.

Vermutlich werden Sie auch mit mir keine Kommunikation eingehen,
ich grüße Sie dennoch recht herzlich,

Frage 9 : 2005 26.3. geschrieben, 2.5. zurück; 2004 27.9.geschrieben 15.11. bekommen

fange erst an, meine Frau ist zufrieden, Fach: Geschichte

2: die Öffnungszeiten könnten teilweise etwas länger sein. Wenigstens erreicht man während den Öffnungszeiten stets einen Mitarbeiter.
- teils noch keine Erfahrungen gemacht

Zu 16: Begründet durch Schließung von Studienzentren. Kürzeste persönliche Anlaufstelle fehlt!

Mir ist bewußt, dass die organisatorischen Unzulänglichkeiten den Wert der FernUni nicht schmälern!!

Akademiestudierender: weil mein Abschluss aus Sachsen-Anhalt nicht anerkannt wurde!!!

Fragen 2 und 3: diese Fragen kann ich nicht beantworten

(Auszug aus einem 6-seitigen, handgeschriebenen Brief)... "Sie bearbeiten die Qualitätssicherung und die Qualität ist durch solche Mitarbeiter .. wie XXXXXXXXXXX nicht nur gesichert, sondern verbessert sich stetig. Die FeU hat ein hohes Maß an Qualität ähnlich Mercedes Benz, mit Frau XXXXXXXX haben Sie jedoch den Maybach im Hause"

Ich persönlich halte von einer anonymen Umfrage und einem anonymen Fragenkatalog nichts. Wenn man etwas zu bemängeln hat, soll man auch dazu stehen und das tue ich durch meine Unterschrift und meinen Absender.

Zusatz zur allg. Zufriedenheitsfrage: "Das betrifft die Studiengegenstände, aber keinesfalls Zustimmung für die Studiengebühr ab 60."

Wichtiger Zusatz: Eine meiner Einsendeaufgaben wurde an eine andere Studentin geschickt(war mit in ihrem Umschlag) zum Glück war sie so nett die Arbeit an mich weiterzuleiten; aber: Datenschutz!!!

Sehr geehrte Damen und Herren!

ich nutze die Gelegenheit Ihrer Befragung zu einigen Fragen meinerseits und bitte diese ggffs. an die zuständige Stelle weiterzuleiten. Ich habe im WS 2005/06 die Kurse yyyyy und yyyyyy als Akademiestudierende belegt. Was mir jedoch nicht 100% klar ist: Kann ich beide Abschlüsse mit Hausarbeiten (Einsendearbeiten) absolvieren und wieviele Hausarbeiten führen ggffs. zur Hochschulreife. Wieviele Semester benötige ich dazu? Für Ihre Bemühungen im Voraus Dank!

Hätte einige Anregungen zu den Korrekturen der Einsendeaufgaben; wäre auch interessant für eine Umfrage - aber leider nicht erfragt

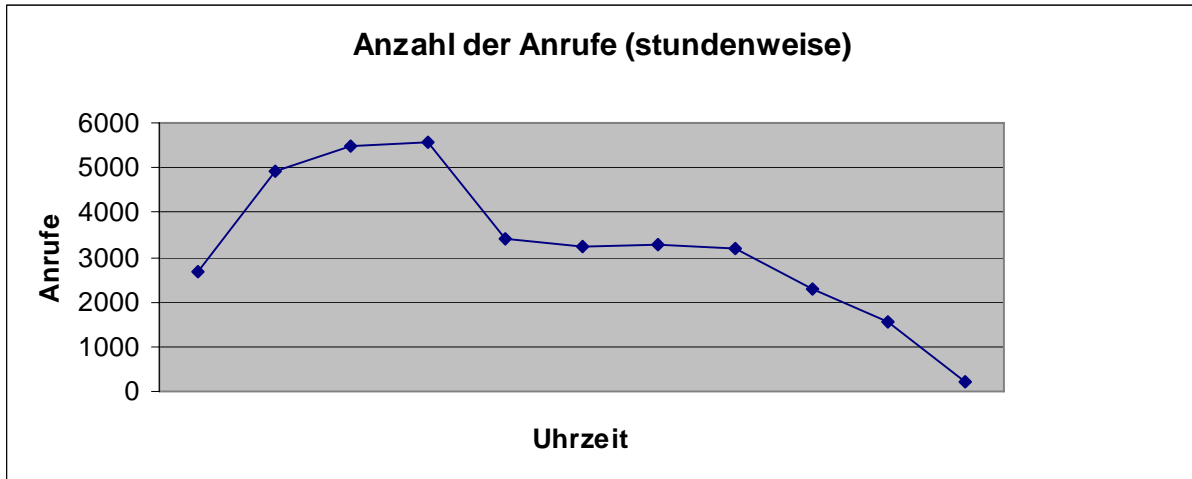
Frage 1a: "4-5 mal ohne Erfolg wegen Prüfungsergebnissen, die nach 8 Wochen noch nicht bekannt gegeben wurden. Es fühlte sich keiner zuständig"

Ich hoffe ich konnte Ihnen mit den Antworten weiterhelfen. Mit dem Studiensekretariat bin ich vollkommen zufrieden. Doch mit dem Lernhilfesystem absolut nicht

In meinem Fachbereich KSW habe ich die Erfahrung gemacht, dass durchweg alle Mitarbeiter bzw. Mitarbeiterinnen sehr freundlich sind.

Anhang 3 Statistiken des Service-Centers (Sommer 2005)

Die Erreichbarkeit der FernUniversität spiegelt sich auch in den Zahlen des Service Centers wider: Die folgende Grafik gibt Aufschluss über die Anrufe im Service Center über den Tag verteilt (8:00 bis 18:00 Uhr im Zeitraum 30.05-6.11.2005).



Die weitaus meisten Anrufe können von Service Center "erledigt" werden- nur ca. 30-40% der Anrufe werden weitervermittelt.

Eine jeweilige dort geführte Wochenübersicht gibt Aufschluss darüber, ob angeforderte Teilnehmer erreicht werden konnten oder, ob besetzt war, oder sie nicht erreicht wurden. Über eintausend Anrufern pro Woche wird auf diese Weise weitergeholfen: Dass und wo die Erreichbarkeit immer noch verbesserungsfähig ist, zeigen die Listen, die das Service Center führt. Aber die Gesamtzufriedenheit der Studierenden - und darum geht es letztlich - ist sehr hoch.

Zusammenfassung

Anknüpfend an eine Erreichbarkeitsuntersuchung 2003 wurden im Sommer 2005 von insgesamt **8914 zufällig ausgewählte** Studierende der FernUni befragt nach ihrer Einschätzung der Erreichbarkeit und Qualität der Auskünfte zu verschiedenen Abteilungen. Die Methoden der Untersuchung waren einerseits eine online Befragung (Aufforderung per e-mail) und eine schriftliche Befragung derjenigen, von denen eine e-mail Adresse nicht bekannt war.

Die **Rücklaufquote** liegt um die 20%. Die Struktur der Antwortenden-Gruppe nach Alter, Geschlecht und Semesteranzahl, differiert insgesamt nur wenig von der Verteilung der Gesamt-Population, darf aber streng genommen nicht als "repräsentativ" bezeichnet werden. Die Antwortenden-Struktur der Studierenden ohne e-mail unterscheidet sich denn auch deutlich von der Struktur der Antwortenden in der online Befragung; jene sind älter, weiblicher, länger an der FernUni, gehören häufiger zum Fachbereich KSW, während die "onliner" ihrerseits sich von der Gesamtpopulation dadurch unterscheiden, dass sie jünger sind und der Fachbereich IT überrepräsentiert ist.

Die Hälfte der Antwortenden hat eine oder mehr **Klausuren** im letzten Semester geschrieben, und ein Viertel hat die Ergebnisse denn auch in weniger als vier Wochen zurückerhalten. Aber 45% der Antwortenden geben an, **6 Wochen oder länger** auf die Ergebnisse zu warten.

Weblogs sind etwa einem Drittel der Antwortenden bekannt. **E-mail** wird von fast allen regelmäßig genutzt (immerhin geben auch über 60% derjenigen, die an der schriftlichen Befragung teilnahmen an, e-mail regelmäßig zu nutzen. Über 20% unserer Studierenden haben eine **eigene homepage**. Und immerhin nutzen ca 20% einen **PDA**.

Was die **Erreichbarkeit** anbelangt, können wir feststellen, dass die Anzahl der erfolgreichen Kontaktversuche generell höher ist als die Anzahl der Fehlversuche. Auch bei der **Auskunftsqualität** übersteigt der Anteil der Zufriedenen deutlich jenen der Unzufriedenen.

Mittlere **Gesamtzufriedenheit** mit dem Studium nach Fachbereichen:

