

HRK

Befragung der Nutzerinnen und Nutzer
des Bologna-Zentrums
der Hochschulrektorenkonferenz

Zusammenfassung der Ergebnisse 2008

Bologna-Zentrum

B

HRK Hochschulrektorenkonferenz
Bologna-Zentrum: Service für die Hochschulen

Befragung der Nutzerinnen und Nutzer
des Bologna-Zentrums
der Hochschulrektorenkonferenz

- Zusammenfassung der Ergebnisse 2008 -

Juli 2009

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Zusammenfassung

Die vorliegende Veröffentlichung basiert auf einer repräsentativen Befragung über die Nutzung, Relevanz und zukünftige Schwerpunktsetzung der Service-Angebote des Bologna-Zentrums, die im 4. Quartal 2008 durchgeführt wurde.

Abstract

The publication is based on a representative survey evaluating the use, relevance and prospective priorities of the Bologna Centre's advising services by its users. It was conducted by the Bologna Centre of the German Rectors' Conference in the 4th Quarter 2008.

Impressum

Herausgegeben vom Bologna-Zentrum der Hochschulrektorenkonferenz

Verantwortlich:
Dr. Peter Zervakis

Redaktion:
Kaja Haeger, Daniela Mager, Petra Martini

Grafik:
Magdalena Gruszka, Daniela Mager

Ahrstraße 39, 53175 Bonn
Tel.: 0228/ 887-0
Telefax: 0228/ 887-110
www.hrk.de

Bonn, Juli 2009

Nachdruck und Verwendung in elektronischen Systemen – auch auszugsweise – nur mit vorheriger schriftlicher Genehmigung durch die Hochschulrektorenkonferenz. Die HRK übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit der abgedruckten Texte.

Reprinting and use in electronic systems of this document or extracts from it are subject to the prior written approval of the German Rectors' Conference. The German Rectors' Conference does not guarantee the accuracy of the printed documents.

Das Bologna-Zentrum (BZ) der Hochschulrektorenkonferenz (HRK) unterstützt mit finanzieller Förderung des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) den Reform- und Modernisierungsprozess der deutschen Hochschulen auf ihrem Weg zu einem gemeinsamen Europäischen Hochschulraum. Das neunköpfige Team des BZ begleitet die Umsetzung des Bolognaprozesses in Deutschland mit Impulsen und gelungenen Beispielen. Das Serviceangebot reicht von der Beratung bis zur Verbreitung aktueller Informationen für die verschiedenen Zielgruppen innerhalb und außerhalb der Hochschulen.

ISBN 978-3-938738-74-0

Inhaltsverzeichnis

Abstract	5
1. Voraussetzungen	6
2. Analyse der Nutzerinnen und Nutzer	7
3. Relevanz der Angebote für die eigene Arbeit	9
4. Qualität der Homepage und des ersten Newsletters	10
5. Qualität der Serviceangebote	13
6. Motive zur Nutzung und zukünftige Bedarfe nach Serviceangeboten	14
7. Favoriten der Serviceangebote	17
8. Kritische Anmerkungen zum Service	18

Abstract

Das Bologna-Zentrum der HRK (BZ) führte im Rahmen der Projektbeantragung vor zwei Jahren erstmals eine Befragung der Nutzerinnen und Nutzer durch, damals unter dem Namen Service-Stelle Bologna. Aufbauend auf diesen Ergebnissen hat es erneut seine Serviceleistungen evaluiert und künftige Bedarfe ermittelt.

Für die Befragung sind die Nutzerinnen und Nutzer Anfang November 2008 per Mail angeschrieben und mit einem zweiten Anschreiben Mitte November erinnert worden. Der Rücklauf bemisst sich auf insgesamt 17 %.

Mit weit überwiegender Mehrheit entstammen die Befragten den Hochschulen (80 %) sowie zu einem etwas geringeren, jedoch gegenüber 2006 ansteigenden Anteil aus öffentlichen Einrichtungen, Wissenschaftsorganisationen, Verbänden und Unternehmen (20 %).

Als zentrales Ergebnis wird dem BZ als bundesweit einmaliger Beratungsstelle eine hohe Relevanz eingeräumt (72 %). Dieses Ergebnis ist seit der letzten Befragung 2006 (70 %) sogar leicht gestiegen. Damit wird die Notwendigkeit der Fortführung einer länder- und hochschulübergreifenden Beratungsstelle unterstrichen. Nachgefragt werden insbesondere die Informationsbereitstellung über die Homepage (90 %), über Publikationen (88 %) und Tagungen (rund 70 %). Darüber hinaus bescheinigten die Befragten dem Serviceangebot eine hohe Qualität: Ausnahmslos alle Dienstleistungen erhielten mehrheitlich von den Befragten positive Bewertungen. Außerdem wurden Kompetenz, Freundlichkeit und Problemlösungsorientierung des gesamten Teams hervorgehoben. Seit der 2006 durchgeführten Befragung konnte zudem ein Zuwachs von 20 % hinsichtlich der Relevanzbeurteilung zur Bereitstellung von Informationen zum Reformprozess über Newsletter und Mailinglisten sowie über Veröffentlichungen verzeichnet werden. Gleich bleibend hoch zeigte sich der Bedarf an Fachtagungen und Workshops sowie an der Informationsverbreitung über das Internet.

Bezüglich zukünftiger Schwerpunktsetzungen wird ein hoher Bedarf an leicht zugänglichen, stark strukturierten und spezifischen Informationen sowie Handreichungen zum Bologna-Prozess deutlich (Tabellen, Synopsen, Diagramme, beispielsweise in Ländervergleichen). Mehr als dreiviertel der Befragten wünschen sich zukünftig Publikationen (88 %) und Fachtagungen (81 %) zu konkreten Bologna-Themen sowie Fort- und Weiterbildungsangebote (80 %) zu spezifischen Fragestellungen im Umstellungsprozess und in der Nachsteuerungsphase. Darüber hinaus wurde in einem offenen Antwortbereich der Wunsch nach kontroversen Diskussionen und einem Beschwerdemanagement geäußert.

1. Voraussetzungen

Die Befragung der Nutzerinnen und Nutzer des BZ erfolgte einerseits aus dem Interesse daran, wie wirkungsvoll das Serviceangebot für die Arbeit der Befragten ist. Andererseits sollte erhoben werden, welche Relevanz die Befragten den jeweiligen Serviceangeboten beimessen und wo sie sich künftige Schwerpunkte wünschen. Darüber hinaus sollte die Weiterentwicklung des Serviceangebots seit der ersten Befragung 2006 überprüft werden.

Anfang November 2008 wurden insgesamt 3.000 Personen¹ angeschrieben, davon sind 516 zu wertende Fragebögen eingegangen. Der verwertbare Rücklauf bemisst sich also auf ein knappes Sechstel der Angeschriebenen. Da in einigen Fragenblöcken Mehrfachantworten zur Option standen bzw. Missings zu verzeichnen sind, kann die Anzahl der Rückmeldungen pro Frageblock leicht variieren und ist zu Beginn jedes Frageblocks angegeben.

Die Befragung konzentriert sich auf den „traditionellen“ Kern an Nutzern, die in einem direktem Arbeitszusammenhang mit der Studienreform bzw. dem Bologna-Zentrum stehen (vornehmlich aus den Hochschulen sowie aus Politik und Wirtschaft). Nicht eingeschlossen sind diejenigen, die beispielsweise spontan auf das Internetangebot des Bologna-Zentrums zurückgreifen. Die angeschriebenen Nutzerinnen und Nutzer entstammen einer projekteigenen Datenbank, die in verschiedene Verteiler untergliedert ist. Sie besteht insbesondere aus der Gruppe der 250 Bologna-Koordinatoren, die der HRK von den Mitgliedshochschulen als Ansprechpersonen benannt wurden. Zum Adressatenkreis zählen jedoch auch Personen, die mindestens einmal in Kontakt mit dem Serviceangebot des BZ gestanden haben, sei es durch den Besuch einer Veranstaltung, einer Publikationsbestellung oder die Nutzung des Beratungsangebots. In Anbetracht dieses sehr breit gefächerten Personenkreises und unter der Prämisse, dass primär die Bologna-Koordinatorinnen und Koordinatoren den Kern der Zielgruppe bilden, ist der Rücklauf als gut zu werten und ermöglicht einen aussagekräftigen Trendbericht.

¹ Abzüglich der Abwesenheits- und Fehlermeldungen

2. Analyse der Nutzerinnen und Nutzer

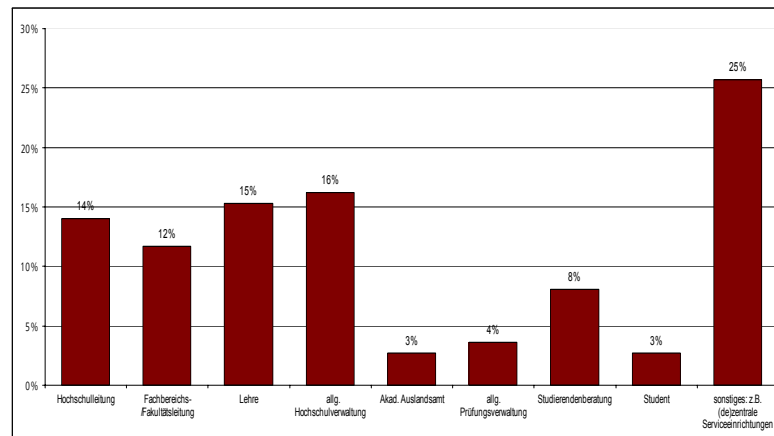
(insg. 599 zu wertende Nennungen; Mehrfachantworten waren möglich)

Unter den Nutzerinnen und Nutzern des BZ-Serviceangebots lassen sich zwei Gruppen identifizieren: a) Hochschulangehörige, die mit 80 % die größte Gruppe darstellen und b) Personen aus öffentlichen Institutionen, Verbänden, Unternehmen etc., die mit 20 % den kleineren, jedoch seit der letzten Befragung deutlich gewachsenen Nutzerkreis umfassen.

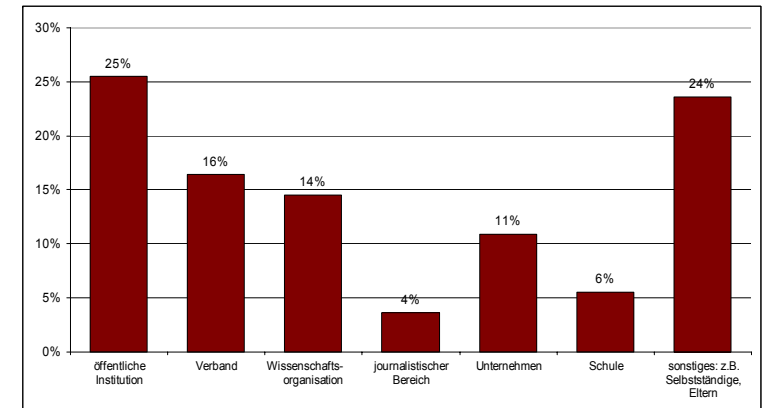
Die Hauptaufgabe des BZ liegt in der Unterstützung der Hochschulen bei der Umsetzung der Studienreform. Dies spiegelt sich in der vornehmlichen Zusammensetzung der Nutzergruppen aus der Hochschule wieder. Ein weiteres wichtiges Ziel ist die Vernetzung der am Bologna-Prozess beteiligten Akteure aus Unternehmen, Politik, Schulen ebenso wie aus Selbstständigen; z. B. der Berufsberatung. Diese Zielgruppen sind im Vergleich zur letzten Befragung 2006 um durchschnittlich 15 % angestiegen.

Zu Gruppe A: Über 80 % (478 Personen) arbeiten in einer Hochschule. Die Nutzerinnen und Nutzer des Serviceangebots verteilen sich hier mit knapp einem Drittel auf die Fachbereichs-/Fakultätenleitung (56 Personen) und die Hochschulleitung (67 Personen), zu knapp zwei Drittel auf die allgemeine Hochschul- und Prüfungsverwaltung (insg. 94 Personen), der Studierendenberatung und den akademischen Auslandsämtern (insg. 52 Personen) sowie auf sonstige (de)zentrale Serviceeinrichtungen an der Hochschule (122 Personen). Die Gruppen der Lehrenden (74 Personen) und der Studierenden (13 Personen) stellen den noch verbleibenden Anteil der Nutzerinnen und Nutzer des Serviceangebots. Den größten Zugriff auf die Aktivitäten des BZ haben demnach Personen aus der Hochschulverwaltung und diversen Serviceeinrichtungen der Hochschulen. Die Gruppe der Bologna-Koordinatoren befindet sich sowohl in zentralen als auch in dezentralen Verwaltungseinheiten der Hochschule.

Innerhalb der Hochschule hat sich die Verteilung seit der letzten Befragung in allen Bereichen zugunsten von Nutzerkreisen aus (de)zentralen Serviceeinrichtungen der Hochschulen leicht verschoben. Die erreichten Zielgruppen setzen sich erfreulicherweise relativ breit aus den jeweiligen Statusgruppen zusammen.



Grafik 1: Verteilung der Nutzerinnen und Nutzer innerhalb der Hochschule (Gruppe A)



Grafik 2: Verteilung der Nutzerinnen und Nutzer außerhalb der Hochschule (Gruppe B)

Zu Gruppe B: Ca. 20 % (121 Personen) arbeiten außerhalb der Hochschule. Die Hälfte ist in einer öffentlichen Institution, einem Verband oder einer Wissenschaftsorganisation tätig (insg. 69 Personen). Die andere Hälfte setzt sich aus Personengruppen der Wirtschaft, Schulen und weiteren Arbeitsfeldern, wie z. B. Selbstständigen, Eltern etc. zusammen (insg. 48 Personen). Den geringsten Anteil (4 Personen) umfassen journalistische Tätigkeitsfelder. Da die Medienvertreter jedoch erst nach der Befragung systematisch in der Datenbank erfasst werden konnten, bildet diese Nutzergruppe nicht den tatsächlichen Zugriff auf das Serviceangebot ab (derzeit sind über 30 Medienvertreter in der Datenbank registriert).

Seit der letzten Befragung 2006 hat insbesondere der Bereich der öffentlichen Einrichtungen um 20 % und der Bereich der Wirtschaft um 6 % zugenommen.

3. Relevanz der Angebote für die eigene Arbeit

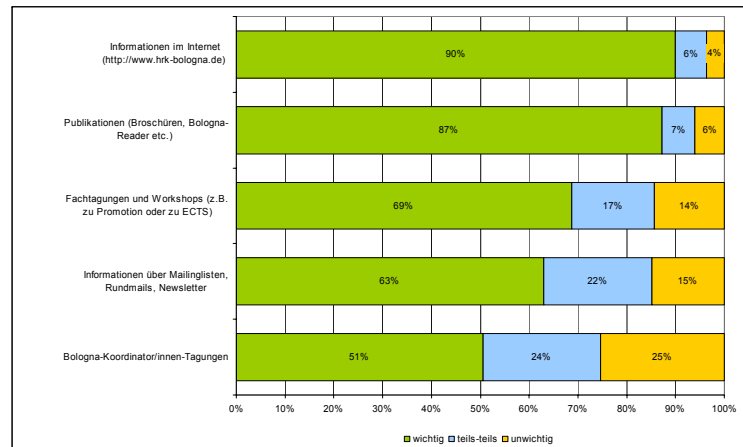
(insg. 516 zu wertende Nennungen)

Die Aktivitäten des BZ umfassen folgende drei inhaltliche Bereiche, die im Rahmen der Befragung auf den Nutzen für die Befragten konkret überprüft werden:

- die Verbreitung von Informationen über Tagungen und Konferenzen,
- die Bereitstellung von Informationen in Publikationen sowie
- die Informationsverbreitung über Homepage und Newsletter.

Es zeigt sich, dass 90 % der Nutzerinnen und Nutzer die Bereitstellung von Informationen auf der Homepage als sehr wichtig bis wichtig für ihre Arbeit bewerten. 87 % der Befragten messen den Publikationen und 69 % den Fachtagungen und Workshops eine hohe Relevanz zur Unterstützung im Umstellungsprozess bei. Die gebündelte Informationsverbreitung und Berichterstattung über Mailinglisten und Newsletter erreichten mit 63 % ebenfalls eine hohe Priorität.

Vergleicht man die Ergebnisse mit der 2006 durchgeführten Befragung, so zeigt sich, dass es eine leichte Verlagerung in der Relevanzbeurteilung gegeben hat. Angebote von Tagungen und Workshops werden mit rund 70 % sowie die Informationsbereitstellung im Internet mit knapp 90 % in beiden Befragungen in ihrer Relevanz gleich bleibend hoch bewertet. Ein leichter Anstieg kann in der Relevanzbeurteilung von Publikationen festgestellt werden, die 2008 beinahe von vier Fünftel der Befragten als wichtig angesehen werden. Der stärkste Anstieg zeichnet sich in der Relevanzbeurteilung von Mailinglisten und dem neuen Newsletter ab. Haben 2006 lediglich 45 % der Befragten diesen Bereich als wichtig erachtet, so sind es 2008 mit 63 % rund 15 % mehr als damals. Das neue Format des 1. Newsletters ist in diesem Zusammenhang deutlich hervorgehoben worden.



Grafik 3: Relevanzbeurteilung der Angebote

Setzt man die Ergebnisse über die Wünsche nach einer zukünftigen Schwerpunktsetzung aus der ersten Befragung in Bezug zur Relevanzbeurteilung der derzeitigen Angebote, so zeigt sich eine beinahe deckungsgleiche Relevanzbeurteilung in der Informationsverbreitung über das Internet (90 %). Mit einer ebenfalls gleich bleibenden hohen Bedarfsformulierung sprechen sich weit über 80 % damals wie heute für eine andauernde Schwerpunktsetzung auf Publikationen und Tagungen aus.

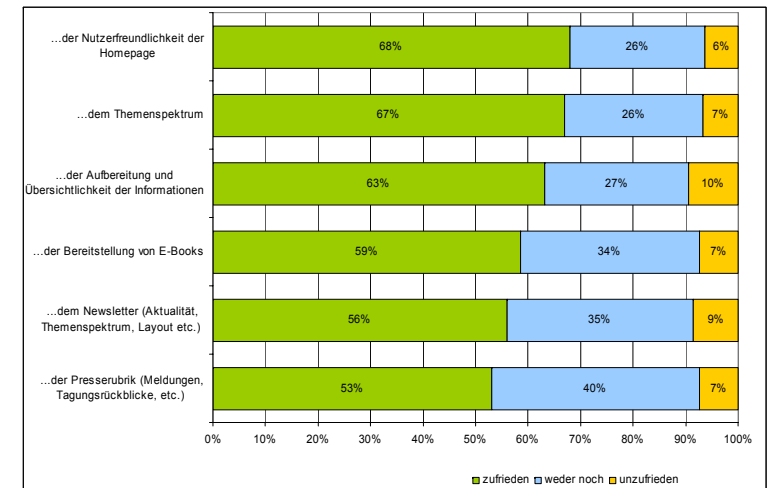
Die Befragungsergebnisse zu neuen Serviceschwerpunktsetzungen sind unter Kapitel 6 dargestellt.

4. Qualität der Homepage und des ersten Newsletters

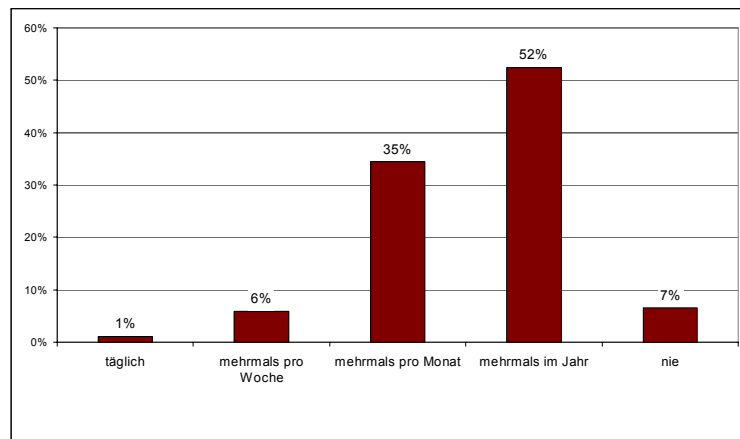
(insg. 510 zu wertende Nennungen)

Ein weiterer Fokus der Befragung lag auf der Evaluierung der überarbeiteten und erweiterten Homepage, da diesbezüglich in der ersten Befragung 2006 ein großer Bedarf geäußert wurde. Insgesamt wird die Homepage sehr gelobt. Hervorgehoben wird insbesondere die Nutzerfreundlichkeit, mit der 68 % zufrieden bis sehr zufrieden sind. Eine ähnliche Verteilung findet sich hinsichtlich der Zufriedenheit mit der Aufbereitung und Übersichtlichkeit der Informationen sowie dem Themenspektrum. Auch die Bereitstellung von E-Books wird mit knapp 59 % positiv bewertet. Ebenfalls mehrheitlich positiv fällt die Qualitätsbeurteilung des Newsletters aus. Hier äußern über 50 % Zufriedenheit mit den Angeboten.

Vergleicht man nun die Ergebnisse mit der Befragung des Serviceangebots aus 2006, so fällt auf, dass die Homepage zwar zur allgemeinen Zufriedenheit der Befragten gestaltet ist; gleichzeitig wünschen sich die Befragten im offenen Antwortbereich zukünftig eine stärker inhaltliche Fortentwicklung und Strukturierung der Angebote (bspw. Handreichungen, Thesenpapiere und überblicksartige Schaubilder).



Grafik 4: Qualität der Homepage und des Newsletters



Grafik 5: Nutzung der Homepage

Bezieht man die Nutzungsgewohnheiten der Homepage in die Betrachtungen mit ein, so zeigt sich, dass diese primär gelegentlich, d. h. mehrmals im Jahr (52 %) und mehrmalig pro Monat (35 %), aufgerufen wird.

Differenziert man die Nutzungsgewohnheiten nach Berufsgruppen, so zeigt sich insbesondere in der Personengruppe der Hochschulverwaltung und der Prüfungsverwaltung eine Tendenz zur mehrmaligen Nutzung der Homepage pro Monat. Die Gruppe der Hochschul-, Fachbereichs- und Fakultätsleitungen sowie der Lehrenden hingegen greifen auf das Internetangebot eher mehrmals im Jahr zu.

Die hier abgefragte Häufigkeit der Homepagenutzung spiegelt insgesamt einen konstanten Gebrauch wieder. Mit dem gestiegenen Bedarf nach individueller Beratung stößt das Medium Homepage jedoch hier an seine Grenzen, da es eher einen Breitenbezug an Informationen verfolgt. Für die spezifischen Erwartungen der Nutzerinnen und Nutzer erscheint das Informationsangebot zu allgemein, um es ständig zu nutzen. In einem offenen Antwortbereich wurde den Befragten die Möglichkeit gegeben, Anregungen und Wünsche zur Informationsbereitstellung auf der Homepage zu geben. Diese Option nutzten insgesamt 14 % (72 Personen).

Mit Struktur, Übersicht und Gestaltung sind die Befragten weitgehend zufrieden. Als störend werden die Animationen zur Werbung für die Publikationen empfunden. Zudem wünscht man sich auf der Homepage noch kompaktere Informationen und eine stärkere Verlinkung zu zentralen Beschlüssen benachbarter Wissensorganisationen und Projekte (KMK, WR, AR, Qm etc.). Hier stoßen Synopsen, Thesenpapiere und tabellarische Übersichten auf mehrheitliches Interesse. Auch der Einsatz neuer Medien auf der Homepage der HRK gewinnt zunehmend an Relevanz. Einzelne Stimmen äußern den Wunsch nach einer Bologna-Community-Plattform.

Es wird zudem einen Bereich mit Berichten der betroffenen Akteure vorgeschlagen, beispielsweise Bologna-Berichterstattungen von Studierenden, Lehrenden und Arbeitgebern. Ebenfalls werden Diskussionsforen/Fragerunden zu spezifischen Themenfeldern und Instrumenten des Bologna-Prozesses sowie die Einbindung von kritischen Stimmen und kontroversen Debatten gefordert. Mehrfach betonen die Befragten außerdem den Wunsch nach Diskussionen, Informationen und Materialien zum Thema „Bologna und Staatsexamenfächern“ sowie „regulierten Berufen“ (Lehramt, Medizin, Jura).

Auch werden zunehmend „good-practice-“ sowie handlungsunterstützende Beispiele, Checklisten und exemplarische Anleitungen zum Bologna-Prozess gewünscht. „Gesicherte“ Übersetzungen von zentralen Fachbegriffen im Bologna-Prozess und zusätzliche Informationen über die Entwicklungen in den benachbarten europäischen Ländern werden als unverzichtbar eingeschätzt.

Zudem wurden zur besseren Vernetzung die Erstellung von Listen mit Bologna-Beratern an den jeweiligen Hochschulen sowie Angaben zu deren Zuständigkeitsbereichen und ihrer Erreichbarkeit vorgeschlagen.

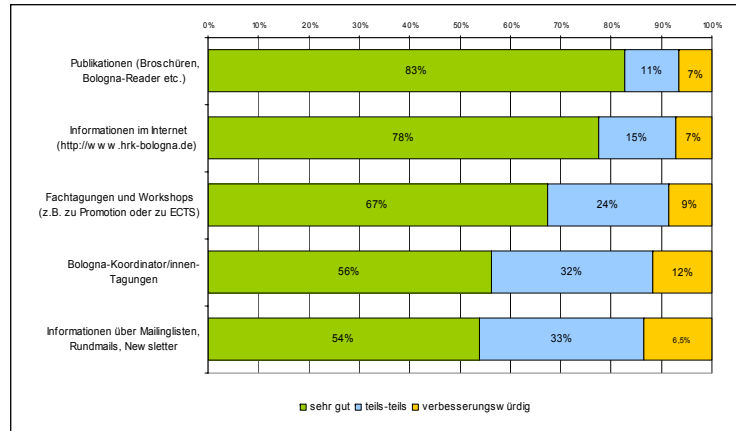
In Zusammenhang mit dem Layout und der Struktur der Homepage wünschen sich die Befragten eine Auflockerung der Texte durch mehr Bilder, Schaukästen, Tabellen und Diagramme. Zudem plädiert ein Großteil der Befragten für eine bessere Verschlagwortung der Suchmaschine und deutlich knappere sowie gebündelte Informationen nach Themenfeldern und ggf. Bundesländern.

5. Qualität der Serviceangebote

(insg. 483 zu wertende Nennungen)

Ein wesentliches Interesse der Befragung liegt auf der Überprüfung der Qualität der Angebote und dem Nutzen für die eigene Arbeit der Befragten. Besonders gut werden die Sammlung und Strukturierung von relevanten Informationen bewertet. Insgesamt 83 % bescheinigen den Publikationen sowie 78 % der Bereitstellung von Informationen auf der Homepage eine sehr gute bis gute Qualität. Die Informationsangebote über Mailinglisten, Rundmails und Newsletter werden zu 54 % positiv bewertet. In diesem Zusammenhang ist darauf hinzuweisen, dass der Newsletter zum Befragungszeitpunkt erst mit einer ersten Ausgabe vorlag.

Vom BZ organisierte Fachtagungen und Workshops werden zu 67 % als qualitativ sehr gut bis gut eingestuft. Die jährlich stattfindenden Koordinatorentagungen werden zu 56 % positiv bewertet, wobei die zuletzt organisierte 8. Koordinatorentagung wegen ihres großen Ertrags für die eigene Arbeit der Befragten im Freitext lobend hervorgehoben wird. In diesem Zusammenhang werden das neue methodische Design sowie die inhaltlich spezifische Ausdifferenzierung der Tagung sehr positiv bewertet.

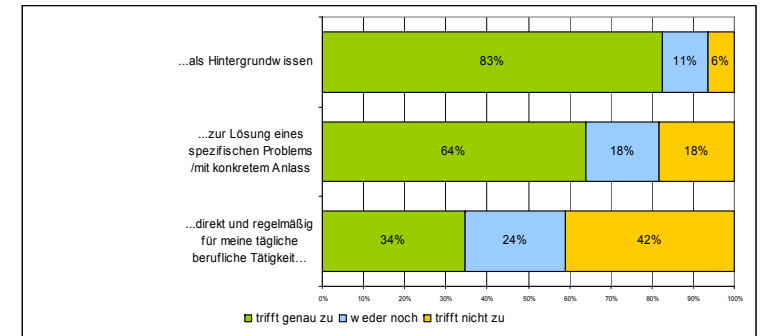


Grafik 6: Qualität des Serviceangebots

6. Motive zur Nutzung und zukünftige Bedarfe nach Serviceangeboten

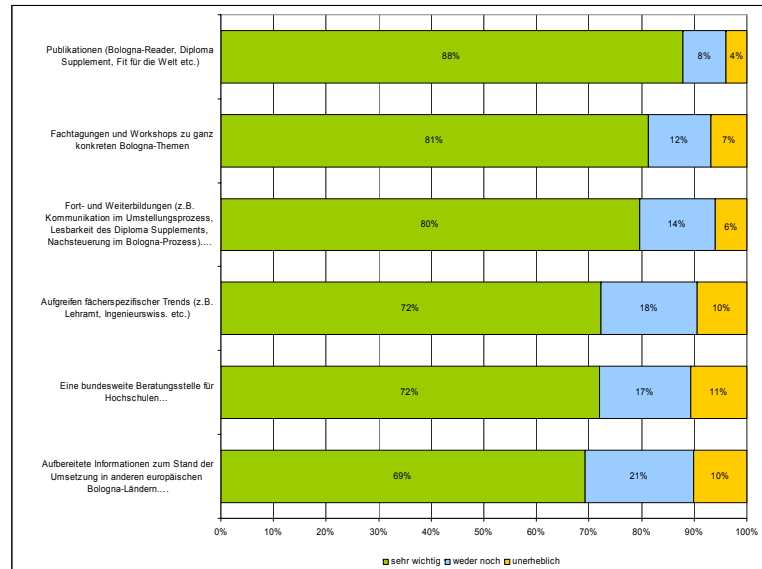
(insg. 504 zu wertende Nennungen)

Besonders aussagekräftig sind die Nutzungsgewohnheiten und das Verhältnis der Beurteilung der gegenwärtigen sowie der zukünftig gewünschten Angebote. Primär (zu 83 %) wird das Serviceangebot – wie auch schon in der ersten Befragung 2006 ermittelt wurde – zur Ergänzung des Hintergrundwissens genutzt. Knapp 64 % geben an, dass sie das Bologna-Zentrum zur Lösung eines spezifischen Problems oder aus einem konkreten Anlass kontaktieren. 34 % nehmen die Angebote für ihre tägliche Arbeit in Anspruch.



Grafik 7: Überblick über die Beweggründe zur Nutzung der Angebote

Untersucht man die Serviceangebote nach Nutzergruppen, so wird deutlich, dass insbesondere die Hochschulverwaltung mit weit über 50 % die Angebote für ihre tägliche Arbeit heranzieht. Zur Lösung eines speziellen Problems wenden sich alle Nutzergruppen aus der Hochschule zu beinahe gleichen Teilen an das BZ. Die Gruppen der Hochschulleitungen (82 % der Befragten dieser Personengruppe) sowie der (de-)zentralen Serviceeinrichtungen der Hochschulen (rund 80 % dieser Personengruppe) nutzen die Angebote zudem ganz besonders als Hintergrundwissen.



Grafik 8: Zukünftige Bedarfe nach Service- und Informationsangeboten

Mit der Frage nach zukünftigen Schwerpunkten bewegt sich die Befragung weg von der Evaluations-ebene und verweist auf eine mögliche perspektivische Entwicklung der Serviceangebote.

In Zukunft wird insbesondere die Bereitstellung von strukturierten Informationen zum Bologna-Prozess als unverzichtbar eingeschätzt: Knapp 90 % wollen das umfassende Angebot an Publikationen zur Bologna-Reform und deren Instrumenten nicht missen. Auch wird von rund 81 % die Notwendigkeit darin gesehen, zukünftig auf Fachtagungen und Workshops zu ganz konkreten Bologna-Themen informiert zu werden. Von 80 % werden spezielle Fort- und Weiterbildungsangebote zu spezifischen Umstellungsbereichen gewünscht (beispielsweise zur Lesbarkeit des Diploma Supplements, Nachsteuerung und Kommunikation im Bologna-Umstellungsprozess). Ebenfalls erhoffen sich 72 %, dass künftig fachspezifische Trends stärker aufgegriffen werden und knapp 70 % die Aufbereitung von Informationen zum Stand in anderen europäischen Bologna-Ländern.

Der hier skizzierte Befund unterstreicht den Rückgang allgemeiner Anfragen zum Umstellungsprozess und den gestiegenen Bedarf nach (fach-)spezifischen Informationsangeboten, konkreten Handlungsempfehlungen im Umgang mit Bologna-Instrumenten und hochschulischen Gesamtstrategien im Umstellungsprozess. Diese Entwicklung konnte bereits in Kapitel 4 beobachtet werden, wo die 8. Koordinatorentagung aufgrund ihrer thematisch spezifischen Ausrichtung gegenüber den beiden vorherigen Koordinatorentagungen mit allgemeinerem Charakter positiv hervorgehoben wurde. Den Bedarf nach einer bundesweiten Beratungsstelle für Hochschulen attestieren 72 % und unterstreichen damit die Notwendigkeit einer Fortführung des BZ.

Neu ist der Wunsch nach Weiterbildungsangeboten zu spezifischen Umstellungsproblemen bzw. der Nachsteuerung, zu speziellen Themen des Bologna-Prozesses sowie nach Berichten über Stand und Entwicklungen des Bologna-Prozesses im Europäischen Hochschulraum.

Die Möglichkeit, eigene Vorschläge für zukünftige Schwerpunktsetzungen zu formulieren, nutzten 18 % (91 Personen). Die größte Gemeinsamkeit konnte eindeutig in dem Wunsch nach (fach-)spezifischer und bezogen auf spezielle Bologna-Instrumente zusammengetragene Informationsbereitstellung identifiziert werden. In diesem Zusammenhang werden sämtliche Bereiche der Nachsteuerung im Bologna-Prozess angesprochen, beispielsweise die Einführung des Diploma Supplements, der Ausbau eines Qualitätsmanagements für den Bereich Studium und Lehre, fachspezifische Trends, Formulierung von Learning Outcomes, Strategien zur Senkung der Studienabbrecher, zur Steigerung der Mobilität etc. Darüber hinaus wünschen sich einige Befragte in der Beratungsaktivität der HRK zukünftig eine engere Kooperation mit Landes- und Hochschulpolitik.

Ein Vergleich mit den Ergebnissen der Befragung aus 2006 zeigt, dass sich die Schwerpunktsetzung insgesamt verschoben hat. Während zugunsten von Publikationen sowie Fachtagungen und Workshops eine leichte Steigerung seit 2006 zu ermitteln ist, wird der Homepage eine gleich bleibend hohe Bedeutung eingeräumt.

7. Favoriten der Serviceangebote

(insg. 89 zu wertende Nennungen)

In einem offenen Fragebereich wurden die Nutzerinnen und Nutzer gebeten, ihre individuellen Favoriten aus dem Serviceangebot zu benennen. Es beteiligten sich insgesamt 17 %.

Priorität nehmen Tagungen ein, denen eine sehr gute Organisation, inhaltliche Ausgestaltung und Durchführung bescheinigt wird. Genannt werden ganz besonders die klassischen Jahres- und Koordinatorentagungen (aufgrund ihrer inhaltlichen Spezifizierung insbesondere die 8. Koordinatorentagung) sowie die Fachtagungen zu konkreten Schwerpunktthemen.

Auch die Beratung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des BZ wird als kompetent, schnell und freundlich bewertet. Darüber hinaus betonen einige Befragte zudem die gute Vernetzung mit Bologna-Akteuren aus der Hochschule, um praktische Probleme zu lösen. Ins Gewicht fallen außerdem die Publikationen, darunter explizit die Bologna-Reader I bis III aus der grauen Reihe. Die weiteren Veröffentlichungen zu Fachtagungen, die Bereitstellung von Thesenpapieren und Broschüren finden ebenfalls großen Anklang. Positiv bewerten die Befragten die große Praxisnähe der Veröffentlichungen und deren Konzentration auf (fach-)spezifische Themengebiete. Darüber hinaus wird die Serviceorientierung des Teams gelobt, das durch seinen stets problemlösungsorientierten Einsatz auffällt.

8. Kritische Anmerkungen zum Service

(insg. 41 zu wertende Nennungen)

In der Evaluation des Serviceangebots wurde den Befragten die Möglichkeit zur Kritik gegeben. Die geringe Rückmeldequote (8 %) kann als Spiegel der Zufriedenheit gelten.

Kritik wird mehrheitlich dahingehend geäußert, dass der Bologna-Prozess zu einseitig diskutiert und kritischen Stimmen in diesem Prozess kein Gehör geschenkt wurde. Eine kontroverse Auseinandersetzung wurde von knapp 20 % der Antwortenden gewünscht.

Verbesserungsvorschläge werden auch hinsichtlich der didaktischen Ausgestaltung von Tagungen geäußert. Einige Befragte wünschen sich längere Workshopphasen, um mehr Ertrag für die eigene Arbeit mitzunehmen, als es mit einem Frontalvortrag möglich scheint. Zudem wird eine deutlichere Haltung und Positionierung der HRK gewünscht.

Insbesondere die Kunst- und Musikhochschulen bemängeln ihre fehlende Berücksichtigung im Umstellungsprozess. Wünschenswert wäre ebenfalls eine genaue Zuordnung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu einem Themenfeld, um die Anfragen spezifisch an eine Person richten zu können.