Auswertungsbericht

Umfrage zur Zufriedenheit der Studierenden mit ihren jeweiligen Prüfungsämtern

durchgeführt

im Sommersemester 2013

vom

Hochschulpolitischen Referat des (u-)AStA
Universität Freiburg

4.12.2013

referat-hopo@u-asta.uni-freiburg.de

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung.....1
2 Ergebnisse der Umfrage.....2
2.1 Allgemeine Zufriedenheit.....3
2.2 Zufriedenheit nach Kategorien.....5
2.2.1 Fachliche Kompetenz.....5
2.2.2 Erreichbarkeit.....9
2.2.3 Prüfungsanmeldezeitraum.....13
2.2.4 Umgang mit der Prüfungsordnung.....16
2.2.5 Soziale Kompetenz der AnsprechpartnerInnen – Umgang mit Studierenden.....19
2.2.6 Emotionale Anspannung der Studierenden.....24
2.2.7 Rückmeldung und Transparenz.....28
2.3 Einfluss auf die Zufriedenheit.....33
3 Fazit.....33
Anhang.....35

1 Einleitung

Der vorliegende Bericht präsentiert die Ergebnisse einer Umfrage zur Zufriedenheit der Studierenden der Albert-Ludwigs Universität Freiburg mit den ihnen zugeordneten Prüfungsämtern. Sie wurde während des Sommersemesters 2013 im Zeitraum vom 1. bis zum 31. Mai im Rahmen einer Online-Befragung vom Hochschulpolitischen Referat des damaligen u-asta der Albert-Ludwigs Universität Freiburg durchgeführt.

Der zugrundeliegende Fragebogen[1] umfasst 20 inhaltliche Fragen sowie Fragen nach Hochschulsemester und dem angestrebten Studienabschluss der TeilnehmerInnen. Für die Bewertung der quantitativen Fragen wurde eine sechsstufige Likert-Skala verwendet. Die Fragen sind in verschiedene Kategorien unterteilt: In der Kategorie *Allgemeine Zufriedenheit* wurde gefragt, wie zufrieden die Studierenden generell mit dem ihnen zugewiesenen Prüfungsamt seien; in der Kategorie *Fachliche Kompetenz* wurde die Qualität der dort stattfindenden Sachbearbeitung ermittelt; unter *Erreichbarkeit* wurde die Möglichkeit der Kontaktaufnahme mit dem jeweiligen Prüfungsamt untersucht; im Themenfeld *Prüfungsanmeldezeitraum* wurde die Zufriedenheit mit Zeitpunkt und -raum der Prüfungsanmeldung bei je zuständigen Prüfungsamt erfragt; in der Kategorie *Umgang mit der Prüfungsordnung* wurde das Verständnis der Prüfungsordnung seitens der Studierenden und die Beratung diesbezüglich durch ihr Prüfungsamt gemessen; unter *Soziale Kompetenz der AnsprechpartnerInnen* wurde der dortige Umgang mit den Studierenden erforscht; die Reaktion darauf wurde je in der Kategorie *Emotionale Anspannung der Studierenden* analysiert; und im Bereich *Rückmeldung und Transparenz* wurden die Studierenden über die Auskunft von Seiten ihres Prüfungsamtes und die Zugänglichkeit von Informationen befragt. Davon wiederholen sich zwei Fragen als sogenannte Kontrollfragen, um sicherzustellen, dass die TeilnehmerInnen die Antworten nicht willkürlich beantwortet haben.[2]

Die Umfrageergebnisse wurden mit SPSS aufgearbeitet und zur Veranschaulichung in grafischer Form in den Text integriert. Für die Diagramme wurden alle im Rahmen der Befragung relevanten Ämter ausgewählt.[3] Diese sind: die „Gemeinsame Kommission der philosophischen, philologischen und Verhaltenswissenschaftlichen Fakultät“ (GeKo), die durch 290 teilnehmende Studierende vertreten war, das Prüfungsamt der Technischen Fakultät (Informatik) mit 119 TeilnehmerInnen, das Prüfungsamt der Mathematik und Physik mit 58 TeilnehmerInnen und das Prüfungsamt der

[1] Vgl.: Fragebogen im Anhang 1.

[2] Die Kontrollfragen lauten: „Im Vorfeld meines Prüfungsamtbesuchs hatte ich ein gutes Gefühl.“ und „Ich fühle mich unwohl, wenn ich zum Prüfungsamt gehen muss." sowie „Es fällt mir leicht, die Prüfungsordnung selbstständig zu verstehen." und „Ich verstehe die Prüfungsordnungen auch ohne Nachfragen stellen zu müssen.“.

[3] Vgl.: Anhang 2 „relevante Prüfungsämter“.

Wirtschafts- und Verhaltenswissenschaftlichen Fakultät, von welcher 41 Studierende teilnahmen.[4] Insgesamt haben sich 756 Studierende an der Umfrage beteiligt.[5]
Ergänzend zu den Diagrammen wurden Tabellen erstellt, in welchen die Validitätsprüfung der Umfrageergebnisse und detaillierte Angaben zum Antwortverhalten der Studierenden aufgeführt werden.

Neben den quantitativen Fragen, gab es die Möglichkeit in einem Freitextfeld bisherige Erfahrungen der Studierenden mit ihrem jeweiligen Prüfungsamt zu beschreiben. Aus den Antworten wurden exemplarisch aussagekräftige Kommentare ausgewählt. Hinter diesen Kommentaren wird in Klammern das Prüfungsamt, auf welches die Befragten sich beziehen, genannt.
Um eine möglichst authentische Darstellung der Meinung der Studierenden zu gewährleisten, werden die Kommentare unverändert zitiert, auch wenn sie umgangssprachlich oder beleidigend ausfallen. Grobe Rechtschreibfehler wurden korrigiert. Die vollständigen Originalzitate sind im Anhang vorzufinden.[6]

2 Ergebnisse der Umfrage

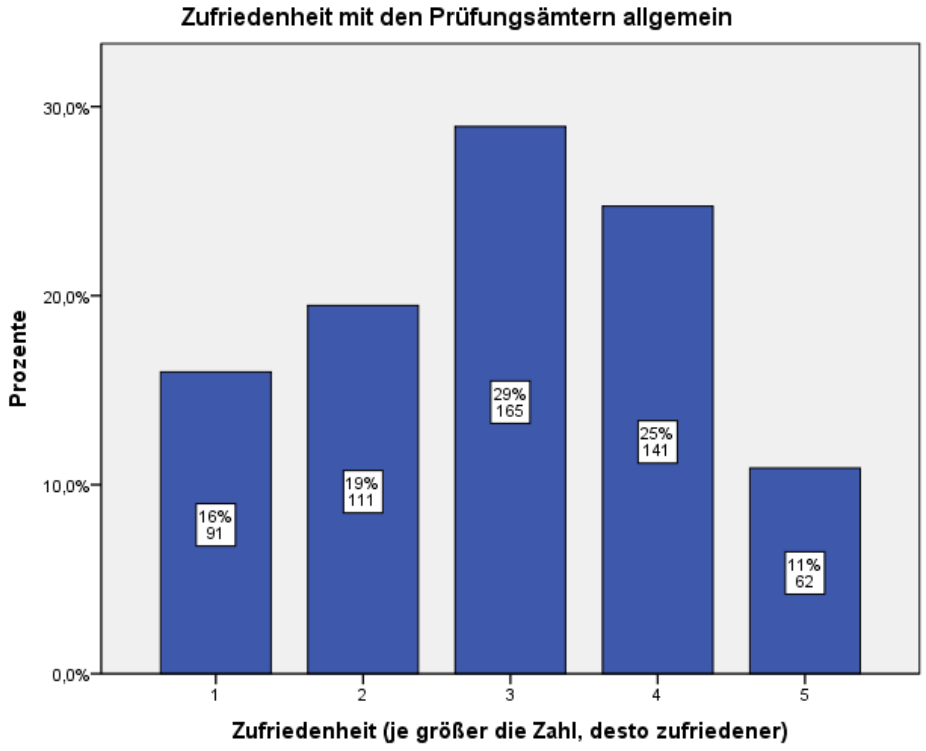
Im Folgenden werden die Ergebnisse gemäß den oben genannten Kategorien Allgemeine Zufriedenheit, Fachliche Kompetenz, Erreichbarkeit, Prüfungsanmeldezeitraum, Umgang mit der Prüfungsordnung, Soziale Kompetenz der AnsprechpartnerInnen, Emotionale Anspannung der Studierenden sowie Rückmeldung und Transparenz beschrieben und kommentiert. Dabei werden zuerst die Ergebnisse, welche alle Prüfungsämter betreffen und anschließend die prüfungsamtspezifischen Ergebnisse erläutert. Bei dem Versuch die quantitativen Werte zu interpretieren und die dahinterstehenden Gründe zu ermitteln, werden die Freitext-Kommentare herangezogen.

[4] Vgl.: Anhang 2 „relevante Prüfungsämter“.
[5] Vgl.: ebd.
[6] Vgl.: Anhang 3.

2.1 Allgemeine Zufriedenheit

Zur Ermittlung der allgemeinen Zufriedenheit der Studierenden mit ihrem Prüfungsamt wurde die Frage „Wie zufrieden bist du mit der Arbeit deines Prüfungsamtes?“ gestellt. Als Antwortmöglichkeiten konnten die TeilnehmerInnen zwischen fünf Smileys wählen. Der folgende Diagrammtyp zeigt die Umfrageergebnisse aller TeilnehmerInnen. Er zeigt für die Werte 1 bis 5 jeweils die relative und absolute Anzahl der Studierenden, die den entsprechenden Wert der allgemeinen Zufriedenheit mit ihrem jeweiligen Prüfungsamt zugeordnet haben.

Abbildung 1: Zufriedenheit mit den Prüfungsämtern allgemein



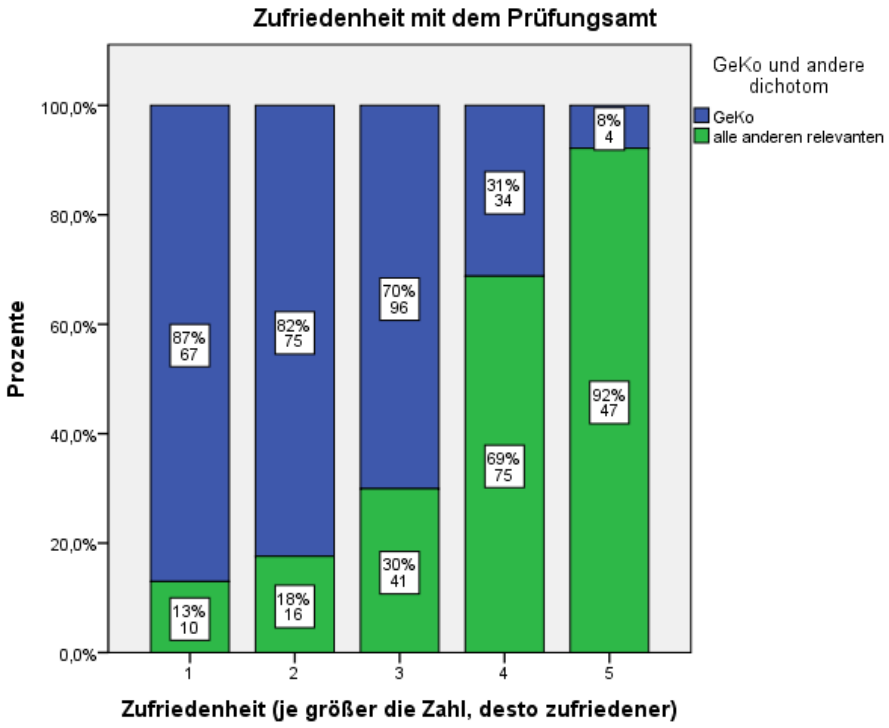
Quelle: HoPo-Referat, n=756 (davon fehlend:186)

Unabhängig von der Zugehörigkeit gaben nur 11% der Befragten an, dass sie mit ihrem jeweiligen Prüfungsamt vollständig zufrieden sind, während sich 16% sehr unzufrieden mit dem Angebot ihres Prüfungsamtes zeigten. Die meisten Studierenden geben einen mittleren Wert bei der Frage nach der allgemeinen Zufriedenheit an (vgl.: Abbildung 1).

Der Diagrammtyp, welcher in den folgenden Diagrammen Verwendung findet, unterscheidet zwischen den relativen und absoluten Antwortwerten der GeKo einerseits, sowie aller anderen

relevanten Prüfungsämter andererseits. Die Balken zu den Werten 1 bis 5 addieren sich jeweils zu 100% auf und sind in zwei farbliche Bereiche geteilt, die jeweils die Ergebnisse der GeKo und aller anderen relevanten Prüfungsämter zeigen.

Abbildung 2: Zufriedenheit mit dem Prüfungsamt



Quelle:HoPo-Referat, n=496 (davon fehlend: 31)

Es zeigt sich eine deutliche Differenz zwischen der GeKo und allen anderen Prüfungsämtern. Von den sehr zufriedenen Studierenden gehören lediglich 8% der GeKo an. Jedoch sind 87% der besonders unzufriedenen Studierenden der GeKo zugeordnet. Die hier verbleibenden 13% teilen sich auf die anderen Prüfungsämter auf (vgl.: Abbildung 2).

Diese Verteilung wird weiterhin durch die Kommentare der Studierenden unterstrichen, welche aufgrund ihrer Fächerkombination mehreren Prüfungsämtern zugeordnet sind. Diese Studierenden bewerten die Beratung in den verschiedenen Prüfungsämtern als „sehr unterschiedlich“[7]: „während das Prüfungsamt der Chemie sehr zuvorkommend, verlässlich und hilfsbereit ist, so ist dies beim Prüfungsamt der Geisteswissenschaften das komplette Gegenteil“[8] (GeKo). Weiter heißt es: „In Mathematik waren sie freundlich und hilfsbereit, in der Philologie sitzt eine Schreckschraube“[9] (GeKo).

[7] Vgl.: Anhang 3 Zitat #1.
[8] Vgl.: ebd.
[9] Vgl.: Anhang 3 Zitat #2.

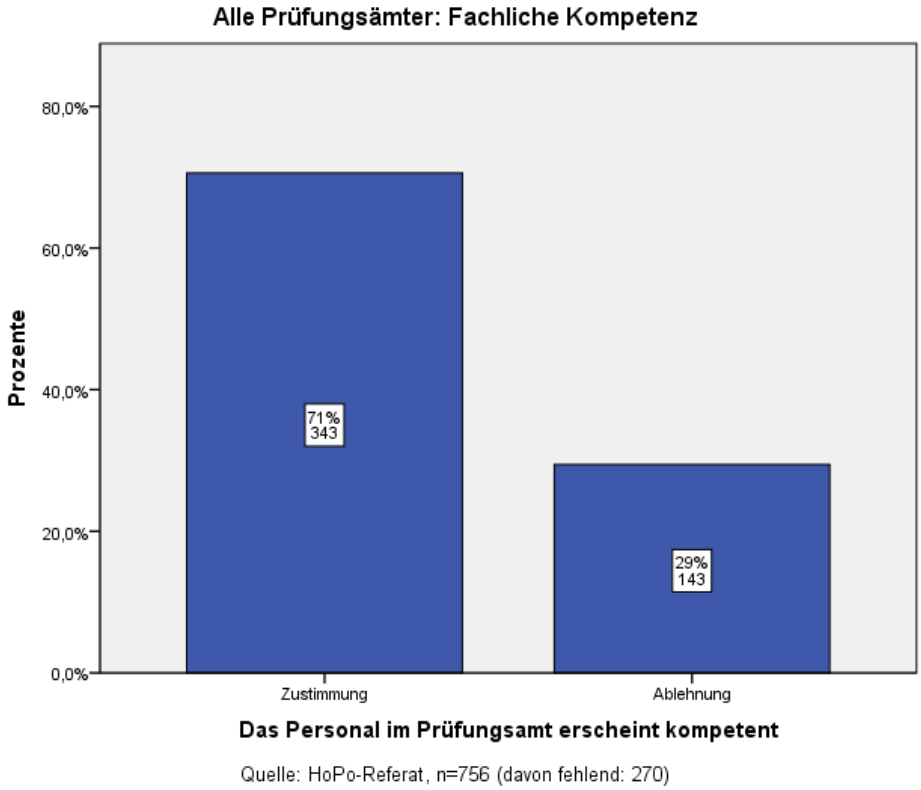
2.2 Zufriedenheit nach Kategorien

Im Folgenden wird die Zufriedenheit nach verschiedenen Themenfeldern aufgezeigt, analysiert und mit Zitaten untermauert. Zudem werden mögliche Verbesserungsansätze genannt.

2.2.1 Fachliche Kompetenz

Die fachliche Kompetenz der MitarbeiterInnen in den Prüfungsämtern wurde durch die Frage „Das Personal im Prüfungsamt erscheint kompetent“ ermittelt. Der im Folgenden verwendete Diagrammtyp enthält die Ergebnisse der Studierenden aller relevanten Prüfungsämter in absoluten und prozentualen Werten. Er zeigt auf der linken Seite die Zustimmung und auf der rechten die Ablehnung zu der darunter stehenden Frage.

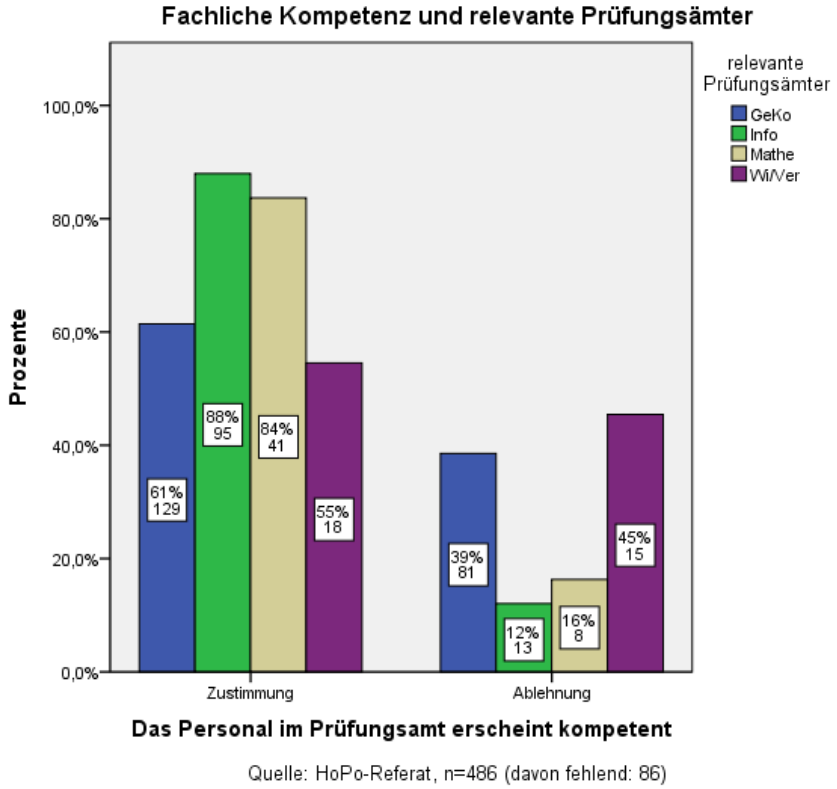
Abbildung 3: Alle Prüfungsämter: Fachliche Kompetenz



So erscheint das Personal der Prüfungsämter hier 71% der Studierenden als fachlich kompetent, was sich mit der allgemeinen Zufriedenheit deckt (vgl.: Abbildung 3).

Die Diagramme des folgenden Typs zeigen auf der linken Seite die Zustimmung und auf der rechten Seite die Ablehnung zu der darunter stehenden Frage nach Prüfungsämtern. Zur Veranschaulichung wurde den einzelnen Prüfungsämtern je eine Farbe zugeordnet, welche in der Legende angegeben wird.[10] Die prozentualen Werte beziehen sich dabei jeweils auf ein Prüfungsamt.

Abbildung 4: Fachliche Kompetenz und relevante Prüfungsämter



Auch hier wird das Personal der Technischen Fakultät und der Mathematik als den anderen Prüfungsämtern gegenüber fachlich kompetenter wahrgenommen. Von den Studierenden der Wirtschafts- und Verhaltenswissenschaften halten 45% das Personal für nicht fachlich kompetent (vgl.: Abbildung 4).

[10] Erläuterung der Abkürzungen in der Legende: GeKo = Gemeinsame Kommission; Info = Technische Fakultät (Informatik); Mathe = Mathematik; Wi/Ver = Wirtschafts- und Verhaltenswissenschaften.

Dies beruht nach den vorliegenden Aussagen womöglich darauf, dass vom Prüfungsamt „Angaben gemacht [werden], die nicht stimmen“[11] (Wirtschafts- und Verhaltenswissenschaften) sowie „fehlende und falsche Eingabe von Noten“[12] (Mathematik) auftauchen. Zudem wird bemängelt, dass „falsche Angaben über die Prüfungsordnung“[13] (Mathematik) gegeben wurden, was exemplarisch für andere Fehlauskünfte gesehen werden kann.

Ein allgemeines Problem ist das Verschwinden von Scheinen und anderen wichtigen Formularen, welches in den Kommentaren mehrfach kritisiert wird: „Als ich einen Schein holen wollte, hat man mich unfreundlich wieder weggeschickt und behauptet er wäre an einem Lehrstuhl, was er dann letztendlich doch nicht war, man hatte ihn einfach nur verschlampt“[14] (Rechtswissenschaftliche Fakultät).
"Meine Zwischenprüfungsunterlagen sind im Prüfungsamt verschwunden, was mir bei der Anmeldung zum Staatsexamen erhebliche Schwierigkeiten bereitete. Mein Staatsexamenszeugnis ist ebenfalls dort verloren gegangen, sodass ich immer alles suchen lassen musste“[15] (GeKo).

Außerdem wurde scheinbar vergessen, wichtige Informationen an die Studierenden weiterzuleiten: „Wie sich später herausstellte hatte das Prüfungsamt es versäumt sämtlichen Studierenden, die die reguläre Prüfung nicht bestanden hatten, darüber zu informieren, weshalb die Nachholklausur zwei Tage vorher abgesagt/verschoben werden musste“[16] (GeKo).

Die Nachlässigkeit erklären sich die Befragten damit, dass besonders bei der GeKo „zu wenig Personal“[17] vorhanden sei, welches „offensichtlich vom Workload überfordert“[18] (GeKo) sei.
Primär wird nicht der Unwille der Angestellten kritisiert, sondern ihre mögliche Überlastung, die es nicht erlaubt, Probleme zeitnah und kompetent zu lösen. Dies spricht für die Seriosität, mit welcher der Fragebogen beantwortet wurde.
Die dargelegten Kommentare deuten darauf hin, dass Fehler aus dem Mangel an Angestellten, welche folglich überfordert sind, resultieren.
Es liegt nahe, dass sich in Folge der Überforderung und des Zeitdrucks Fehler einschleichen und Dokumente in der Hektik verloren gehen. Trotzdem sollten derartige Vorfälle nicht vermehrt

[11] Vgl.: Anhang 3 Zitat #3.
[12] Vgl.: Anhang 3 Zitat #4.
[13] Vgl.: Anhang 3 Zitat #5.
[14] Vgl.: Anhang 3 Zitat #6.
[15] Vgl.: Anhang 3 Zitat #7.
[16] Vgl.: Anhang 3 Zitat #8.
[17] Vgl.: Anhang 3 Zitat #9.
[18] Vgl.: ebd.

vorkommen, da sie nicht nur zu unzufriedenen Studierenden führen, sondern auch zusätzliche Arbeit für das Prüfungsamt bedeuten.
Kritisiert wird außerdem die Dauer, welche die Lösung der Probleme in Anspruch nimmt: „Hat ewig lange gedauert, war mit vielen Telefonaten verbunden, hat aber letztendlich geklappt“[19] (Informatik). „Ziemlich langwierige Geschichte, wenn man nur ne beglaubigte Leistungsübersicht braucht“[20] (GeKo).
Zudem müssen Studierende oft mehrmals die Sprechstunde aufsuchen: „Meistens Gespräche in der Sprechstunde ohne Ertrag. [Ich w]urde oft dazu aufgefordert nocheinmal zu einer Sprechstunde zu kommen nur damit mir da dann Dinge mitgeteilt werden konnten, die man mir auch durchaus beim ersten Mal kommen hätte sagen können. Ein Katastrophe einfach“[21] (GeKo).

Allerdings berichten Studierende auch von Prüfungsämtern, in denen Fragen und Anliegen der Studierenden „schnell und relativ problemlos gelöst werden“[22] (Mathematik). Auch die Angestellten im Prüfungsamt der Theologischen Fakultät scheinen nach Aussage der TeilnehmerInnen effektiv zu arbeiten: „Fragen wurden schnell und klar beantwortet, sowohl persönlich als auch per Mail. Als es einmal ein Problem mit einer Prüfungsanmeldung gab, konnte dieses ebenfalls schnell geklärt werden“[23] (Theologie).

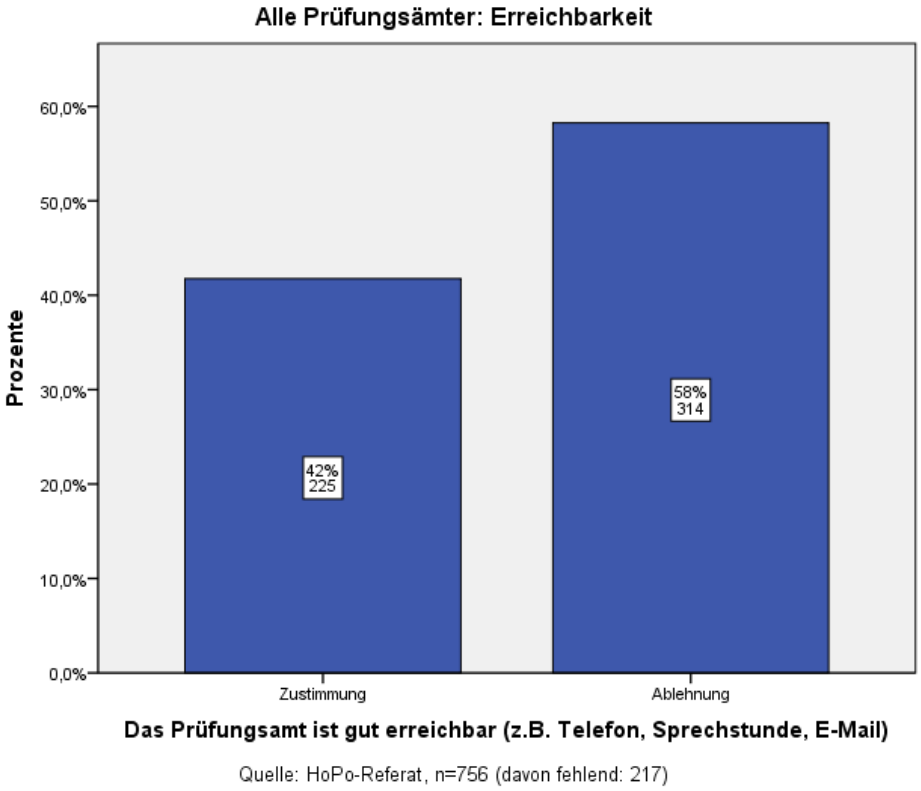
Auch wenn das Prüfungsamt der Mathematik in der quantitativen Befragung gut abschneidet, werden in den Freitextfeldern Probleme beschrieben. Beispielsweise ist die Rede von einer „verzögerte[n] Ankunft von Schreiben per Post“[24] (Mathematik).
Dies zeigt, dass in allen Prüfungsämtern Schwachstellen in der Sachbearbeitung bestehen, diese jedoch unterschiedlich stark ausgeprägt sind.

[19] Vgl.: Anhang 3 Zitat #10.
[20] Vgl.: Anhang 3 Zitat #46.
[21] Vgl.: Anhang 3 Zitat #11.
[22] Vgl.: Anhang 3 Zitat #12.
[23] Vgl.: Anhang 3 Zitat #13.
[24] Vgl.: Anhang 3 Zitat #14.

2.2.2 Erreichbarkeit

Die Frage „Das Prüfungsamt ist gut erreichbar“ bezog sich auf die Erreichbarkeit per Telefon, E-Mail und die Länge und Regelmäßigkeit der angebotenen Sprechstunden des jeweiligen Prüfungsamts.

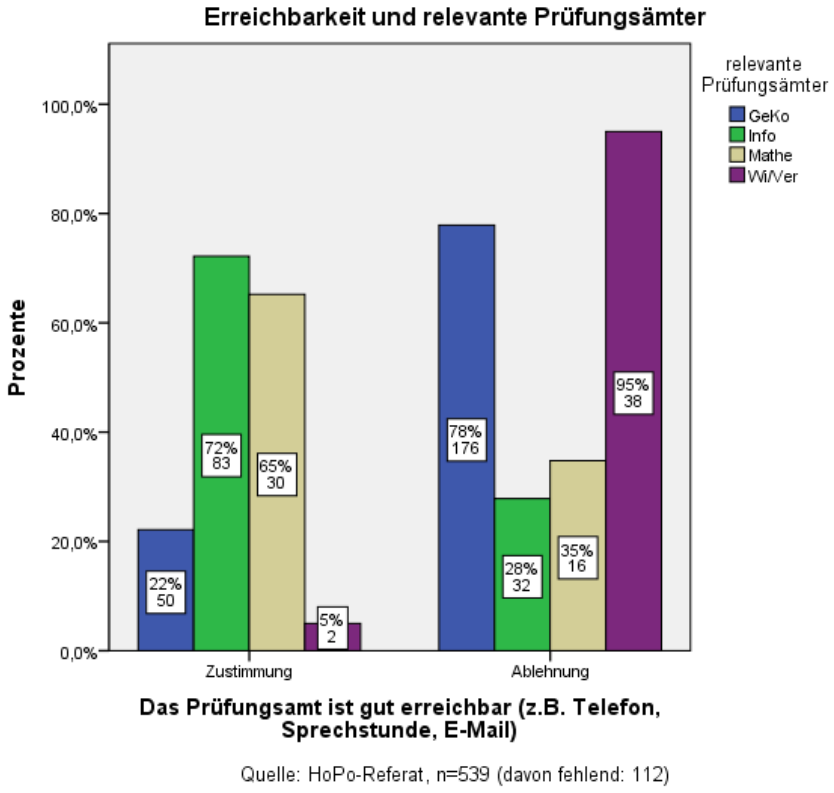
Abbildung 5: Alle Prüfungsämter: Erreichbarkeit



Quelle: HoPo-Referat, n=756 (davon fehlend: 217)

Die Auswertung der Frage brachte hervor, dass bezüglich der Erreichbarkeit ihres jeweiligen Prüfungsamtes 58% aller Befragten unzufrieden sind (vgl.: Abbildung 5).

Abbildung 6: Erreichbarkeit und relevante Prüfungsämter



Besonders drastisch ist die Unzufriedenheit in den Wirtschafts- und Verhaltenswissenschaften: 95% der dort Befragten meinen, ihr Prüfungsamt sei schlecht erreichbar. Ähnlich äußern sich die Befragten der GeKo mit 78% (vgl.: Abbildung 6). Die diagnostizierte Unzufriedenheit lässt sich unter anderem dadurch erklären, dass in der Wirtschafts- und Verhaltenswissenschaftlichen Fakultät nicht „auf der Homepage angekündigt [wird], wenn Sprechzeiten ausfallen, und man […] dann vor verschlossener Tür“[25] stehe. Außerdem gebe es eine „langsame Reaktion auf Mails“[26], beziehungsweise würde „auf e-mails [...] grundsätzlich selten eingegangen“[27] (Rechtswissenschaftliche Fakultät) und „Anrufe werden überhaupt nicht angenommen“[28]

[25] Vgl.: Anhang 3 Zitat #15.
[26] Vgl.: ebd.
[27] Vgl.: Anhang 3 Zitat #27.
[28] Vgl.: Anhang 3 Zitat #15.

(Wirtschafts- und Verhaltenswissenschaften). Diesen Kommentaren nach sind die hier genannten Prüfungsämter somit nicht erreichbar.

Bei der GeKo wird eine „völlig überfüllte Sprechstunde“[29] (GeKo) als Problem genannt. Obwohl die GeKo für mehr als die Hälfte aller Studierenden zuständig ist,[30] gibt es kein Sprechstundenangebot, welches der Anzahl der Studierenden gerecht zu werden scheint. Für 7549 Studierende sind die MitarbeiterInnen der GeKo 5,45 Stunden pro Woche persönlich erreichbar, was einem durchschnittlichen Wert von 0,05 Minuten pro Studierende oder Studierenden in der Woche entspricht.[31] Andere Prüfungsämter liegen mit Werten von 0,2 bis 0,9 Minuten pro Studierende oder Studierenden leicht darüber. Eine deutliche Ausnahme bildet hierbei das University College, bei dem die durchschnittliche Sprechstundenzeit 9,6 Minuten pro Studierende oder Studierenden beträgt. Bei deutlich geringerer Studierendenanzahl (78 Studierenden) bietet das Prüfungsamt hier 12,3 Stunden Sprechzeit pro Woche an.

Auch wenn nicht alle Studierende das Sprechstundenangebot gleichzeitig wahrnehmen wollen, kann ein Durchschnitt von einer Minute pro Studierenden die Nachfrage gemäß der schlechten Umfrageergebnisse nicht decken.

Weitere genannte Schwierigkeiten bezüglich der Kontaktaufnahme mit dem Prüfungsamt bestehen in der Kommunikation per E-Mail und Telefon.

Die GeKo ist als größtes Prüfungsamt zugleich das einzige ohne aufgeführte E-Mailadresse, was viele Studierende bemängeln. Eine Kommunikation per E-Mail könnte unnötige Gänge zum Prüfungsamt ersetzen, wie folgende Aussage zeigt: „In der Sprechstunde wurde dann klar, dass es sich um eine wirklich einfache Antwort handelte - die ebenso in der Mail hätte beantwortet können“[32] (GeKo). Dadurch könnte gleichzeitig der „völlig überfüllte[n] Sprechstunde“ (GeKo) entgegengewirkt werden.

Viele Studierende kritisieren zudem, dass die Geschäftsstelle der GeKo nur zwischen sieben und acht Uhr morgens telefonisch zu erreichen ist: Man werde gebeten „um 7 Uhr anzurufen, was doch früh ist und als Schikane aufgefasst werden kann“[33] (GeKo); es wird sogar behauptet, es seien „nur Anrufe vor 7.00 Uhr morgens möglich“[34] (GeKo). Dieser Zeitraum erscheint den TeilnehmerInnen als zu kurz, um alle der GeKo zugeschriebenen Studierenden anzuhören. Zumal wird keine

29 Vgl.: Anhang 3 Zitat #18.
30 Vgl.: Anhang 2 „Sprechstundenzeiten“.
31 Vgl.: Anhang 2 „Sprechstundenzeiten“.
32 Vgl.: Anhang 3 Zitat #17.
33 Vgl.: Anhang 3 Zitat #19.
34 Vgl.: Anhang 3 Zitat #20.

Ausweichmöglichkeit für Studierende angeboten, die morgens tägliche Verpflichtungen haben, weil sie Vorlesungen besuchen, arbeiten oder Kinder versorgen müssen. Abgesehen davon scheint es auch zu der besagten Zeit kaum möglich, das Prüfungsamt der GeKo zu erreichen: „ich habe [es] beim letzten Mal im Minutentakt versucht und bin nicht durchgekommen. Nach 8 Uhr hat niemand mehr abgenommen“[35] (GeKo).

Zusätzliche Auskünfte per Telefon und Mail würden einerseits die überfüllten Sprechstunden vermeiden und böten andererseits einer größeren Zahl an Studierenden die Möglichkeit mit ihrem Prüfungsamt in Kontakt zu treten, ohne Veranstaltungen zu versäumen. Jedoch würde auch eine Verteilung der kommunikativen Aufgaben auf mehrere MitarbeiterInnen die Sprechstundentermine entzerren.

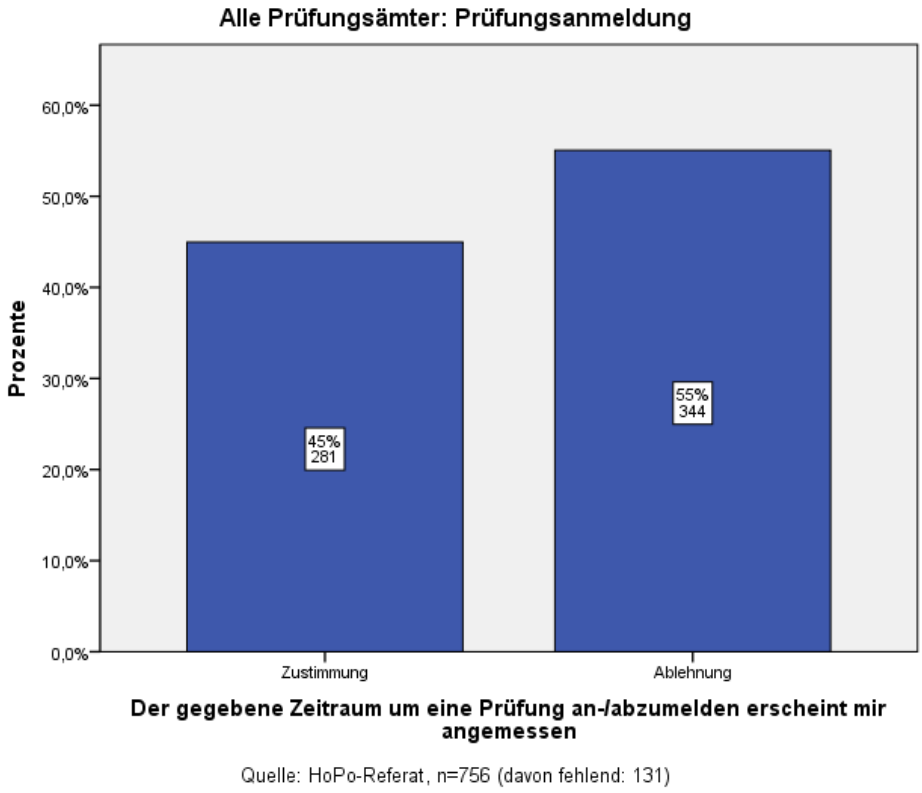
An den positiven Beispielen anderer Prüfungsämter wird deutlich, wie sinnvoll die Einrichtung einer E-Mailadresse ist: „Das Prüfungsamt antwortete schnell auf meine Mail“[36] (Chemie, Pharmazie, Geowissenschaften). „Schnelle, verlässliche und hilfreiche Antworten auf Fragen per E-Mail“[37] (Informatik).

[35] Vgl.: Anhang 3 Zitat #21.
[36] Vgl.: Anhang 3 Zitat #22.
[37] Vgl.: Anhang 3 Zitat #23.

2.2.3 Prüfungsanmeldezeitraum

Als weiteres Themenfeld wurde die Zufriedenheit mit dem Prüfungsanmeldezeitraum erfragt, weil dieser zwischen den Prüfungsämtern stark variiert.[38]

Abbildung 7: Alle Prüfungsämter: Prüfungsanmeldung

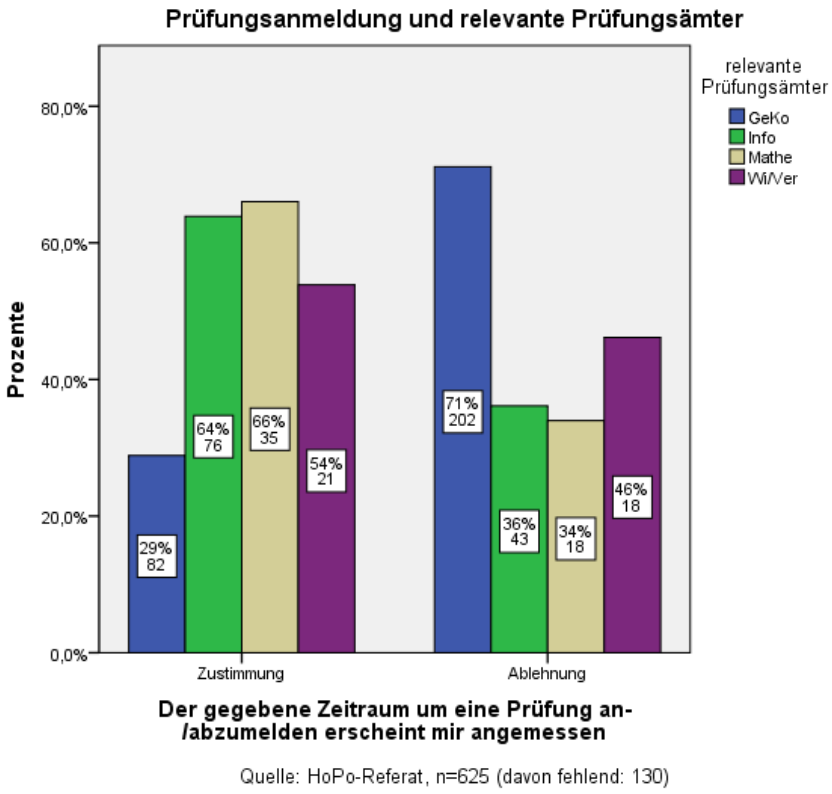


Quelle: HoPo-Referat, n=756 (davon fehlend: 131)

Der Aussage „Der gegebene Zeitraum um eine Prüfung an-/abzumelden erscheint mir angemessen“ stimmen weniger als die Hälfte der Befragten (45%) zu (vgl.: Abbildung 7).

[38] Vgl.: Anhang 2 „Anmeldezeiträume der Prüfungsämter der Universität Freiburg“.

Abbildung 8: Prüfungsanmeldung und relevante Prüfungsämter



Quelle: HoPo-Referat, n=625 (davon fehlend: 130)

Auch in diesem Punkt ist die Zufriedenheit der Studierenden der Mathematik und der Technischen Fakultät größer als die ihrer KommilitonInnen von der GeKo und in den Wirtschafts- und Verhaltenswissenschaften. Die GeKo weist mit 71% den höchsten Prozentsatz an unzufriedenen Studierenden auf (vgl.: Abbildung 8).

Studierende der GeKo müssen ihre Prüfung bereits in der vierten Vorlesungswoche verbindlich anmelden und auch beim Prüfungsamt Umwelt und Natürliche Ressourcen muss die Abmeldung bis zur sechsten Vorlesungswoche erfolgen. In der Theologischen Fakultät ist eine An- und Abmeldung nur innerhalb von drei Tagen in der achten Vorlesungswoche möglich und Studierende der Biologie können sich nur bis zum Ende der achten Vorlesungswoche abmelden. Die Anmeldezeiträume anderer Prüfungsämter sind bedeutend länger und liegen später im Semester.[39]
Studierende der Mathematik und Physik, der Rechtswissenschaftlichen Fakultät und der Wirtschafts- und Verhaltenswissenschaften haben die Möglichkeit, ihre Prüfung bis zu drei Wochen vor Semesterende an- und abzumelden. Die Technische Fakultät ermöglicht einen Anmeldezeitraum

[39] Vgl.: Anhang 2 „Anmeldezeiträume der Prüfungsämter der Universität Freiburg“.

bis eine Woche vor der vorlesungsfreien Zeit und Studierende der Chemie und Pharmazie können sich bis 24 Stunden vor einer Prüfung abmelden.[40]

Bei einer sehr frühen Anmeldung kann der/die Studierende oft schlecht einschätzen, ob er/sie die Anforderungen des Kurses erfüllen kann. Das liegt zum einen daran, dass organisatorische Aspekte die ersten Sitzungen ausfüllen. Zum anderen gibt es auch viele Veranstaltungen in Blockform, die erst nach dem Anmeldezeitraum der Prüfungsleistung beginnen. So ist es den Studierenden in beiden Fällen unter Umständen nicht möglich, den für die Erbringung der Leistung notwendigen Lernumfang sowie die Ausrichtung der Veranstaltung abzusehen.

Studierende beklagen sich zudem über „Probleme mit der Prüfungsanmeldung“[41] (GeKo). Darunter fallen sowohl technische Störungen der elektronischen Anmeldung, als auch eine fehlende Rückmeldung bezüglich der schriftlichen Anmeldung,[42] wie der folgende Kommentar beschreibt: „Die elektronische Prüfungsanmeldung funktionierte nicht, deswegen hat sich mein gesamtes Semester schriftlich anmelden müssen. Offensichtlich wurde dabei meine Anmeldung übersehen – was ich erst später merkte. Erst ein paar Wochen vor der Prüfung habe ich das gemerkt und bin zu Fr. X[43] gegangen. Die gestand das zwar ein, dass das Prüfungsamt einen Fehler gemacht hatte, aber raunzte mich dennoch an“[44] (GeKo).
Die technischen Probleme werden durch den kurzen Anmeldezeitraum verstärkt. Zum einen sind Serverüberlastungen wahrscheinlicher, weil sich mehr Studierende zum gleichen Zeitpunkt anmelden müssen. Zum anderen muss eine Prüfung, die nicht schriftlich angemeldet werden kann – wie im vorherigen Zitat beschrieben – von einem ganzen Kurs schriftlich angemeldet werden. Wäre ein längerer Anmeldezeitraum möglich, könnte das technische Problem behoben werden und die elektronische Prüfungsanmeldung von den Studierenden durchgeführt werden.

Die geschilderten Probleme der Studierenden bezüglich der Prüfungsanmeldung sind demnach der zu frühe Zeitpunkt der An- und Abmeldung, der zu knappe Zeitraum und die Häufigkeit der daraus resultierenden technischen Störungen.

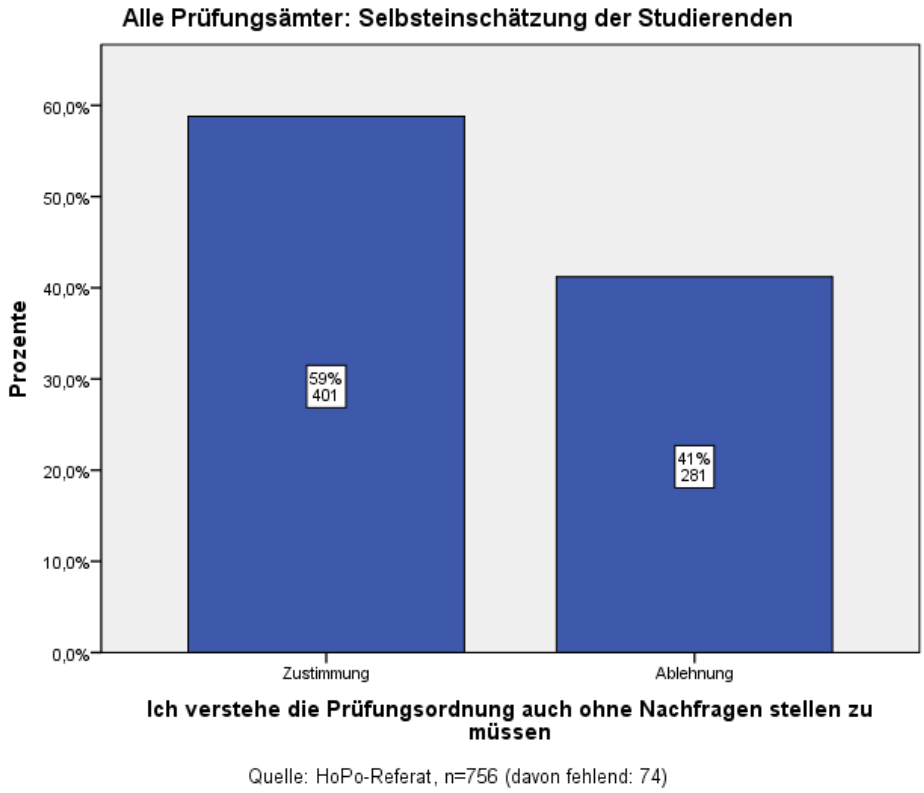
---

40 Vgl.: ebd.
41 Vgl.: Anhang 3 Zitat #24.
42 Eine genauere Ausführung zur fehlenden Rückmeldung findet sich in Kapitel 2.1.8 Rückmeldung und Transparenz.
43 Namen geändert. Frau X bezieht sich im Folgenden auf die gleiche Person.
44 Vgl.: Anhang 3 Zitat #25.

2.2.4 Umgang mit der Prüfungsordnung

Viele Aspekte, die zwischen Studierenden und ihrem jeweiligen Prüfungsamt angesprochen werden, basieren auf der Prüfungsordnung. Ob Studierende dieses Dokument selbstständig verstehen, wurde mit der Frage: „Ich verstehe die Prüfungsordnung auch ohne Nachfragen stellen zu müssen“ ermittelt.

Abbildung 9: Alle Prüfungämter: Selbsteinschätzung der Studierenden



Quelle: HoPo-Referat, n=756 (davon fehlend: 74)

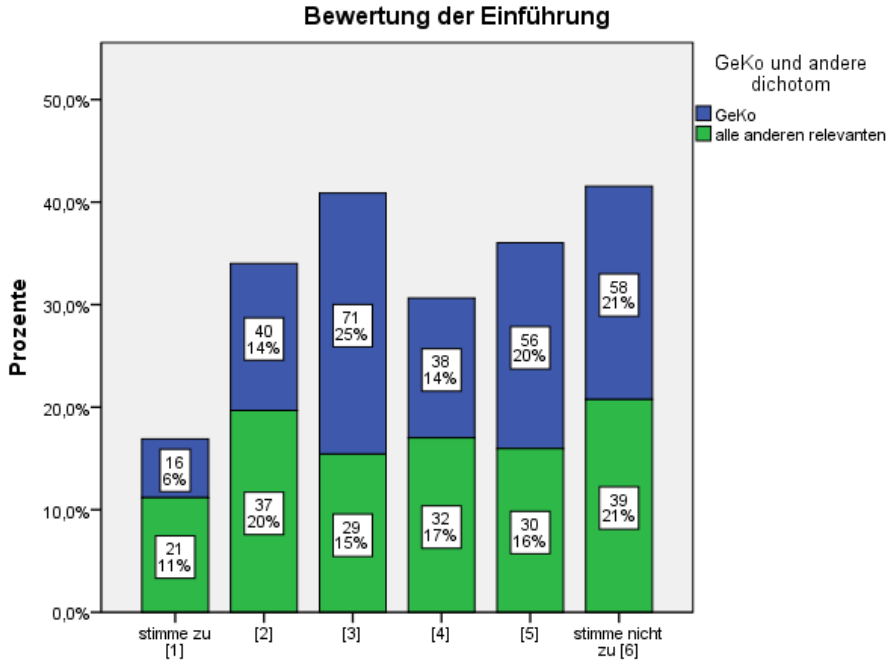
Ein großer Teil, 41% der Studierenden, lehnen die oben genannte Aussage ab (vgl.: Abbildung 9). Die Prüfungsordnung wird als kompliziert und nicht selbsterklärend wahrgenommen. Dieses Problem taucht in verschiedenen Prüfungsämtern auf, was folgende Zitate zeigen: „Äußerst komplizierte Prüfungsordnung, insbesondere die Unterscheidung in Vertiefung der Informatik 1-3 und Spezialisierung der Informatik“[45] (Informatik); „In Theologie: Schwierig, unfreundlich, komplett undurchsichtig (die Prüfungsordnung) [...]“[46] (Theologie).

[45] Vgl.: Anhang 3 Zitat #34.
[46] Vgl.: Anhang 3 Zitat #36.

Die letzte Aussage zeigt auch, dass einige Prüfungsämter erwarten, dass Studierende die Prüfungsordnung ohne Nachfragen verstehen.

Vor Beginn des Studiums wird eine kurze „Einführung in die Prüfungsordnung“ angeboten. Im Fragebogen wurde untersucht, ob diese ausreicht, um die Prüfungsordnung im Studium anzuwenden.

Abbildung 10: Bewertung der Einführung



4-10: 4. Die Einführung in die Prüfungsordnung im 1. Semester war ausreichend, um sie in meinem Studium erfolgreich a...

Quelle: HoPo-Referat, n=467

Hier zeigt sich, dass eine knappe Mehrheit sowohl der Studierenden der GeKo (mit 55%) als auch der Studierenden aller anderer Prüfungsämter (mit 54%) der Aussage „Die Einführung in die Prüfungsordnung im 1. Semester war ausreichend, um sie in meinem Studium erfolgreich anzuwenden“ nicht zustimmen (vgl.: Abbildung 10).[47]

[47] Hier wurden die Werte 1-3 und 4-6 jeweils zusammengefasst zu „stimme zu“ und „stimme nicht zu“ und die Prozentsätze dementsprechend addiert.

Studierende, die aufgrund mangelnden Verständnisses der Prüfungsordnung Fehler bei der Prüfungsanmeldung, Modulabfolge oder Belegung von Veranstaltungen machen, versuchen, die daraus resultierenden Probleme mit dem Prüfungsamt zu lösen.
Hierbei beklagen sich die Betroffenen jedoch über Auskunftsverweigerung seitens der Prüfungsämter, was folgende Aussage belegt: „Schwierig, unfreundlich, komplett undurchsichtig (die Prüfungsordnung) und beim Nachfragen wurde man zeitweise unwirsch abgewiesen“[48] (Theologie).
Ein weiteres Problem seien außerdem Fehlauskünfte seitens des Prüfungsamtes: „Von Kom[m]ilitonen habe ich erzählt bekommen, dass falsche Angaben über die Prüfungsordnung gemacht wurden und bei einigen Kom[m]ilitonen nun der Prüfungsanspruch in Gefahr ist, weil in der Falschinformation ein weiterer erlaubter Fehlversuch eingeräumt wurde!!!“[49] (Wirtschafts- und Verhaltenswissenschaftliche Fakultät)

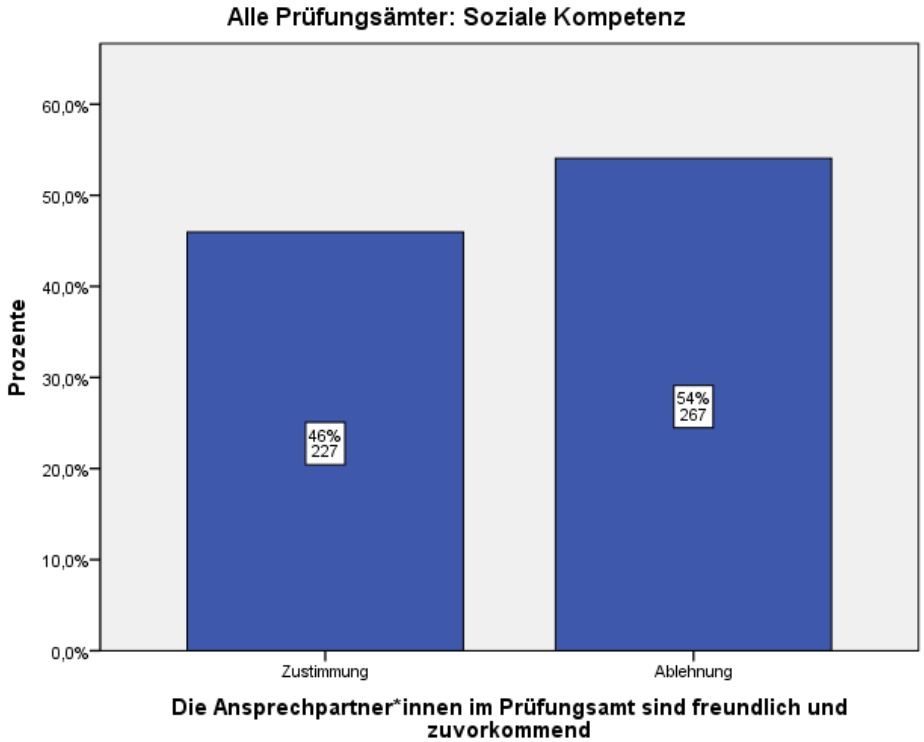
Die genannten Probleme könnten deutlich verringert werden, wenn es eine gut erreichbare Anlaufstelle gäbe, die bei Nachfragen zur Prüfungsordnung qualifizierte Antworten geben könnte.

[48] Vgl.: Anhang 3 Zitat #36.
[49] Vgl.: Anhang 3 Zitat #5.

2.2.5 Soziale Kompetenz der AnsprechpartnerInnen – Umgang mit Studierenden

Es wurde davon ausgegangen, dass der Umgang mit den Studierenden einen Einfluss auf die Zufriedenheit hat. Daher wurde die soziale Kompetenz der MitarbeiterInnen der Prüfungsämter in der Frage „Die AnsprechpartnerInnen im Prüfungsamt sind freundlich und zuvorkommend“ gemessen.

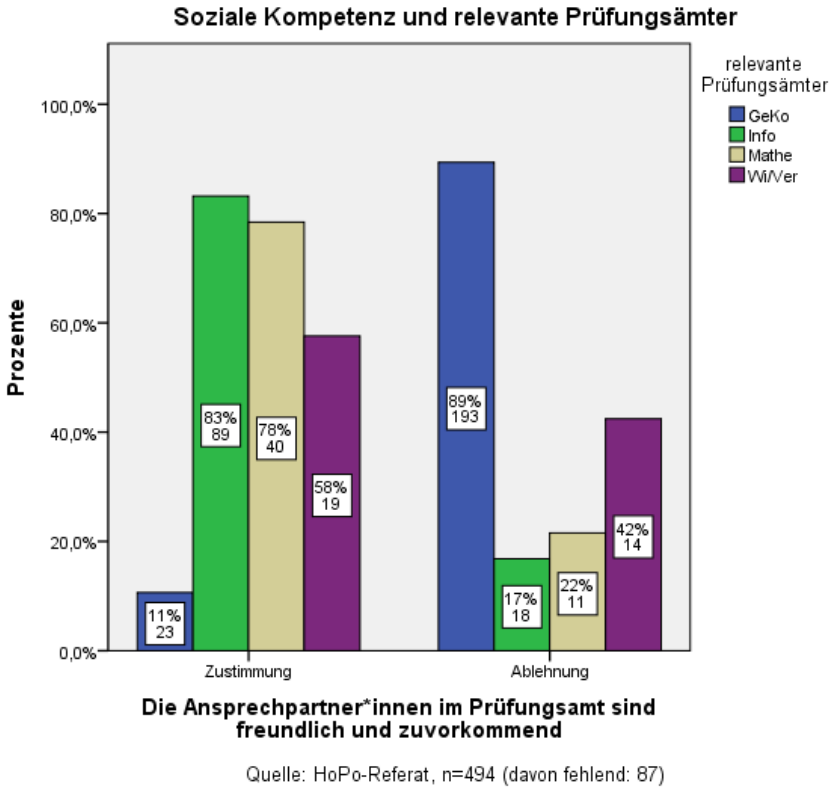
Abbildung 11: Alle Prüfungsämter: Soziale Kompetenz



Quelle: HoPo-Referat, n=756 (davon fehlend: 262)

Lediglich 46% der Studierenden beschreiben die MitarbeiterInnen der Prüfungsämter als freundlich und zuvorkommend (vgl.: Abbildung11).

Abbildung 12: Soziale Kompetenz und relevante Prüfungsämter



Dieser Wert wird entscheidend durch Studierende der GeKo geprägt, da sich von diesen 89% unfreundlich behandelt fühlen (vgl.: Abbildung 12). Studierende beschreiben den Umgang unter anderem wie folgt: „Teilweise sehr unfreundlich. Man hat den Eindruck, dass die Studierenden, die sich an das Prüfungsamt wenden, als störende Quälgeister empfunden werden und man scheinbar hofft, mit einem barschen und abweisenden Verhalten die Studierenden von 'lästigen' Fragen an das Prüfungsamt abzuschrecken“[50] (GeKo).

Es gibt zahlreiche negative Beschreibungen. Beispielsweise taucht das Wort „unfreundlich“ in den insgesamt 300 Kommentaren 47 Mal auf, also in 16% der Antworten. Da sich nicht alle Kommentare auf die soziale Kompetenz der MitarbeiterInnen am Prüfungsamt beziehen, kann relativ von einer noch höheren Anzahl ausgegangen werden. Die Studierenden sprechen 14 Mal von „Angst“ und auch Begriffe wie „beleidigend“ und „unhöflich“ werden häufig benutzt.

Eine Angestellte der GeKo, Frau X, wird dabei auffallend oft namentlich genannt (37 Mal):

„Mit Frau X habe ich sehr schlechte Erfahrungen gemacht. Sie pflegte in der Regel einen höchst unfreundlichen und angsteinflößende Umgang“[51] (GeKo). „Sie ist sehr unsensibel wenn es um die

[50] Vgl.: Anhang 3 Zitat #27.
[51] Vgl.: Anhang 3 Zitat #8.

Bedürfnisse der Studierenden geht. Man wird von ihr nicht wie ein Mensch behandelt, sondern sie macht einen richtig runter“[52] (GeKo).

Dennoch wird Frau X von den Studierenden als fachlich kompetent wahrgenommen: „Insgesamt konnte mir Frau X auch durchaus weiterhelfen, nur hätte ich mir einen deutlich freundlicheren Tonfall gewünscht“[53] (GeKo). Sie fühlen sich jedoch mehrfach persönlich von ihr angegriffen, was sie wie folgt beschreiben: „Dennoch werfe ich ihr vor, oft eine persönliche oder auch gemeine Grenze zu überschreiten“[54] (GeKo). „Im von jedweder Empathie befreiten persönlichen Umgang ist das Auftreten von Frau X (Prüfungsamt der GeKo-Fakultäten) bisweilen ENTWÜRDIGEND. Unbewiesene Unterstellungen, ungerechtfertigte Zurechtweisungen am Rande der Beleidigung und eine von ihr erzeugte Drohkulisse sind bei ihr an der Tagesordnung“[55] (GeKo).

Die Beschwerden über die MitarbeiterInnen sind insgesamt ein großes Problem, wenn auch in der GeKo drastischer:

„Die Mitarbeiter*innen des Prüfungsamtes sind zwar überlastet und deswegen teils nicht ganz so freundlich. Alles in allem bin ich aber mit ihrer Arbeitsleistung zufrieden“[56] (Mathematik).

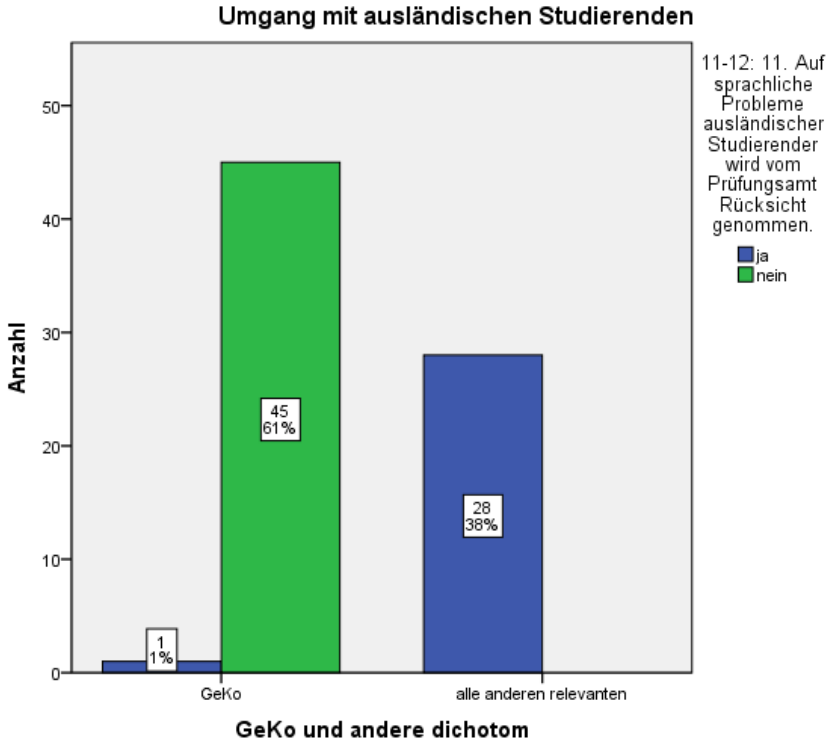
„Paragraphenreiter, es wird keine Rücksicht genommen und alles unnötig verkompliziert“[57] (Umwelt und Natürliche Ressourcen).

„Fragen wurden widerwillig beantwortet, Studenten fühlen sich leider zumeist im Stich gelassen“[58] (Informatik).

„Es legt einem Steine in den Weg bei allem, was nicht dem 'normalen' Studienplan entspricht, bei Auslandsaufenthalten, bei freiwilliger Teilnahme an Fortbildungen und bei einer eigenständigen Studienplansorganisiation“[59] (Informatik).

Abbildung 13: Umgang mit ausländischen Studierenden

[52] Vgl.: Anhang 3 Zitat #28.
[53] Vgl.: Anhang 3 Zitat #29.
[54] Vgl.: Anhang 3 Zitat #30.
[55] Vgl.: Anhang 3 Zitat #31.
[56] Vgl.: Anhang 3 Zitat #32.
[57] Vgl.: Anhang 3 Zitat #33.
[58] Vgl.: Anhang 3 Zitat #34.
[59] Vgl.: Anhang 3 Zitat #35.



Quelle: HoPo-Referat, n=74

Die Diskrepanz bezüglich der sozialen Kompetenz zwischen den Prüfungsämtern wird besonders deutlich im Umgang mit ausländischen Studierenden. Insgesamt beantworten 61% der Befragten, die Frage: „Es wird auf sprachliche Probleme ausländischer Studierender Rücksicht genommen“ mit „nein“. Von den 39%, die dieser Aussage zustimmen, ist nur 1% der GeKo zugehörig. Alle, die diese Frage negativ beantwortet haben, gehören der GeKo an (vgl.: Abbildung 13). Somit liegt das Problem in der Kommunikation mit ausländischen Studierenden der Erhebung nach eindeutig bei der GeKo.

Neben den zahlreichen negativen Aussagen zu der sozialen Kompetenz der AnsprechpartnerInnen, enthielt die Umfrage diesbezüglich auch positive Rückmeldungen:
„Prüfungsamt Forst, Umwelt, Hydro: sehr nette, kompetente Ansprechpartner“[60] (Umwelt und Natürliche Ressourcen).
„Frau Y[61] ist (je nach Laune) nett und kann Dinge schnell und unkompliziert regeln“[62] (Chemie, Pharmazie, Geowissenschaften).

[60] Vgl.: Anhang 3 Zitat #37.
[61] Namen geändert. Frau Y bezeichnet im Folgenden die gleiche Person.
[62] Vgl.: Anhang 3 Zitat #38.

„Freundliche Sachbearbeiterin (Frau Z[63]), sehr nett und hilfsbereit“[64] (Sonstiges).

„Sehr nett und meistens sehr hilfsbereit!“[65] (Informatik)

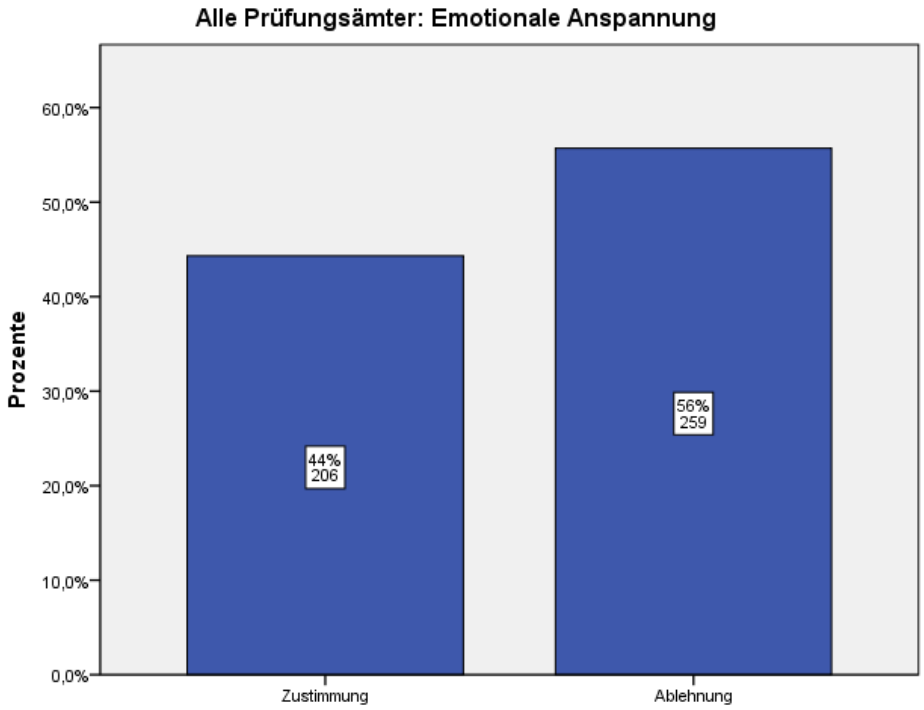
Die Freundlichkeit der MitarbeiterInnen lässt sich auch in den quantitativen Ergebnissen erkennen. Dort bezeichnen 83% der Studierenden der Technischen Fakultät und 78% der Mathematischen Fakultät die MitarbeiterInnen ihres Prüfungsamtes als sozial kompetent (vgl.: Abbildung 12). Dennoch scheint das Problem der Überlastung auch in diesen Prüfungsämtern zu existieren.

[63] Namen geändert. Frau Z bezeichnet im Folgenden die gleiche Person.
[64] Vgl.: Anhang 3 Zitat #39.
[65] Vgl.: Anhang 3 Zitat #40.

2.2.6 Emotionale Anspannung der Studierenden

Die emotionale Anspannung der Studierenden, welche sich an das Prüfungsamt wenden, wurde in dem Fragebogen mit Hilfe der Fragen „Im Vorfeld meines Prüfungsamtsbesuchs habe ich ein gutes Gefühl“ und „Ich fühle mich unwohl, wenn ich zum Prüfungsamt gehen muss“ ermittelt.

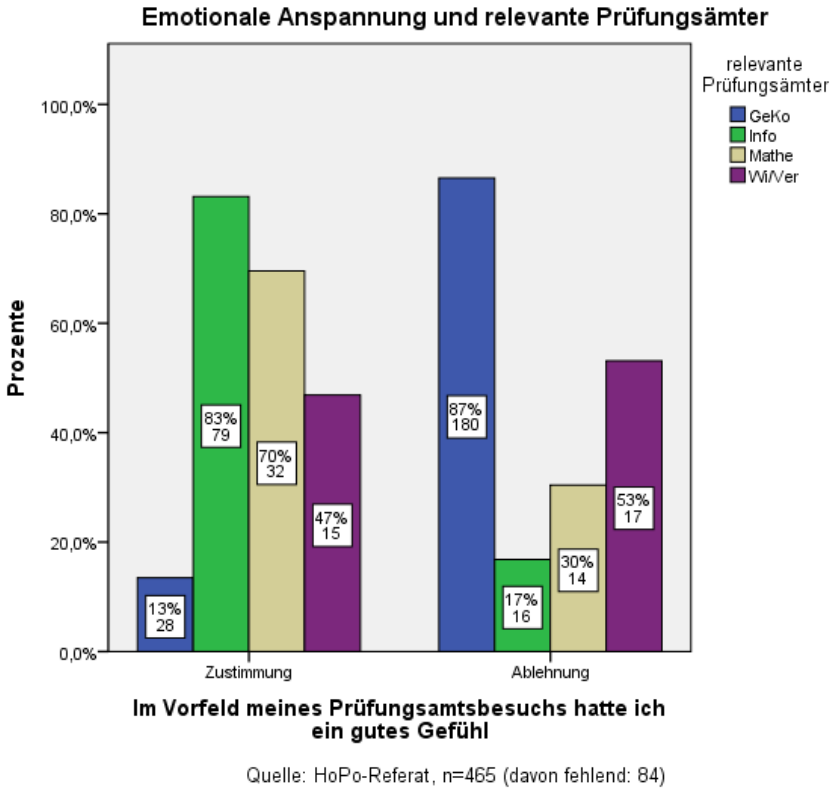
Abbildung 14: Alle Prüfungsämter: Emotionale Anspannung



Quelle: HoPo-Referat, n=756 (davon fehlend: 291)

Dabei gaben 56% der Studierenden an, emotional angespannt zu sein, wenn sie zum Prüfungsamt gehen müssen (vgl.: Abbildung 14).

Abbildung 15: Emotionale Anspannung und relevante Prüfungsämter



Innerhalb der GeKo-Studierenden haben 87% ein ungutes Gefühl vor einem Besuch beim Prüfungsamt. Bei den Wirtschafts- und Verhaltenwissenschaften sind es 53%. Im Gegensatz dazu haben 83% der Studierenden der Technischen Fakultät und 70% der Studierenden der Mathematischen Fakultät ein gutes Gefühl, wenn sie zum Prüfungsamt gehen müssen (vgl.: Abbildung 15).

Die emotionale Anspannung äußert sich in Beschreibungen von Angst und Beklommenheit: „Es ist ein hochschulpolitischer Skandal, dass eine Schlüsselinstitution, die den Studierenden helfend bei Seite stehen sollte, eher als Frust- und Angstinstanz in Erscheinung tritt“[66] (GeKo).
Einige Studierende reden sogar von körperlichen Auswirkungen des Unbehagens: „Und wenn ich wusste, dass ich persönlich zu ihr musste, habe ich mich zwei Tage vor ihrer Sprechstunde körperlich krank gefühlt, weil ich Angst vor ihren Launen hatte“[67] (GeKo).

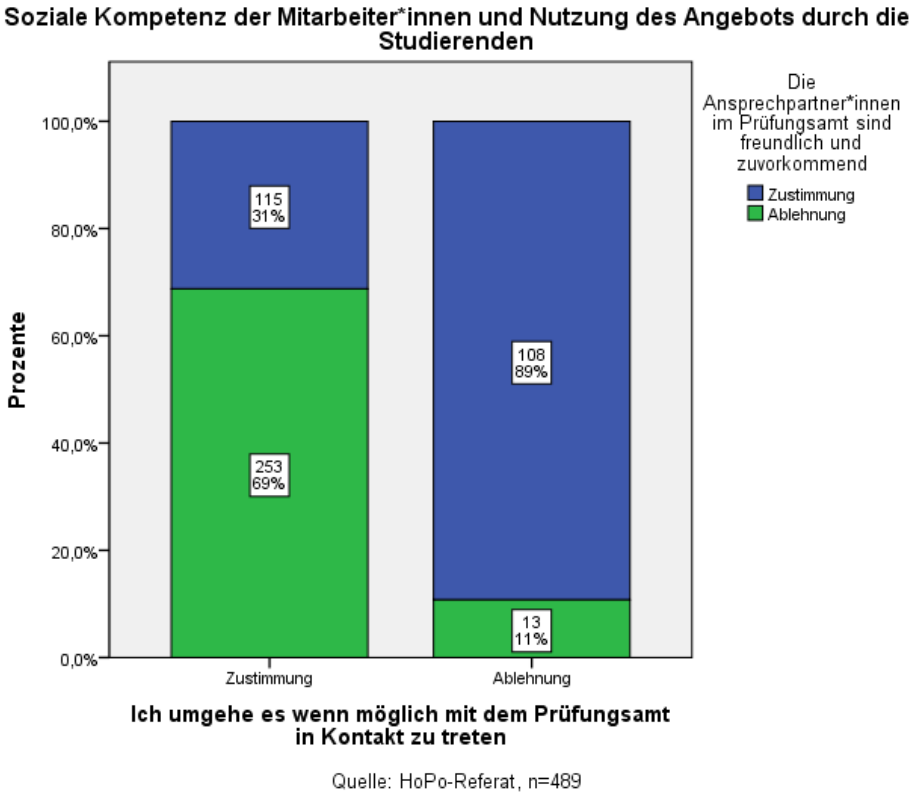
[66] Vgl.: Anhang 3 Zitat #41.
[67] Vgl.: Anhang 3 Zitat #21.

Für einige Studierende ist das soziale Klima im Prüfungsamt so unangenehm, dass sie einen Besuch um jeden Preis meiden: „Niemand traut sich zu ihr zu gehen und wenn es keinen anderen Ausweg gibt dann geht man sehr wiederwillig und mit schwerem Herz dahin. Sie bringt Leute zum weinen“[68] (GeKo).

Das folgende Diagramm zeigt die Ergebnisse der Frage nach der sozialen Kompetenz der MitarbeiterInnen im Prüfungsamt in Abhängigkeit von der Antwort auf die Frage nach der Nutzung des Angebots des Prüfungsamtes. Der linke Balken zeigt die Studierenden, welche der Frage „Ich umgehe es wenn möglich mit dem Prüfungsamt in Kontakt zu treten“ zustimmen, der rechte jene, welche die Frage ablehnen. Sie addieren sich jeweils auf 100%. Die Balken unterteilen sich jeweils in zwei Bereiche, die die Zustimmung und Ablehnung der Frage: „Die Ansprechpartner*innen im Prüfungsamt sind freundlich und zuvorkommend“ beschreiben. Die relativen Werte beziehen sich dabei jeweils auf die Gesamtzahl der Zustimmungen und Ablehnungen zu der ersten Frage.

Abbildung 16: Soziale Kompetenz der Mitarbeiter*innen und Nutzung des Angebots durch die Studierenden

[68] Vgl.: Anhang 3 Zitat #42.



Quelle: HoPo-Referat, n=489

Von den 76% der Studierenden, die den Gang ins Prüfungsamt – wenn möglich – vermeiden,[69] bewerten 69% die MitarbeiterInnen des entsprechenden Prüfungsamtes nicht als freundlich und zuvorkommend (vgl.: Abbildung 16). Es besteht ein signifikanter Zusammenhang zwischen der Sozialen Kompetenz der MitarbeiterInnen und dem Umgang der Studierenden mit dem Angebot des Prüfungsamtes.[70]

Einige lassen sich von den misslichen Umständen zudem in wesentlichen Entscheidungen ihrer Studienlaufbahn beeinflussen: „Es kann nicht angehen, dass Studenten soweit gehen, dass sie ihren Studiengang allein deshalb nicht wechseln, weil sie Angst vor Frau X haben“[71] (GeKo).

Zudem lässt sich ein signifikanter Zusammenhang zwischen zuständigem Prüfungsamt und den alternativen Kontaktmöglichkeiten feststellen.[72]

Bezeichnend ist, dass Studierende der GeKo vermehrt bei Dozierenden Rückhalt suchen, während Studierende anderer Fakultäten auf den Rat von älteren KommilitonInnen und FreundInnen

[69] Vgl.: Anhang 2 „Umgang der Studierenden mit dem Angebot der Prüfungsämter“.
[70] Vgl.: Anhang 2 „Zusammenhang zwischen Sozialer Kompetenz der MitarbeiterInnen und dem Umgang der Studierenden mit dem Angebot“.
[71] Vgl.: Anhang 3 Zitat #43.
[72] Vgl.: Anhang 2 „Alternativen zu Kontakt mit dem Prüfungsamt und relevante Prüfungsämter“.

vertrauen.[73] Letztere fühlen sich dadurch ausreichend beraten, wohingegen Studierenden der GeKo Personen einer ähnlichen Hierarchieebene als Alternativkontakt nicht genügen. Stattdessen scheint die Ratsuche auf höherer Universitätsebene zu erfolgen.
Der „Tipp" eines/einer Studierenden lautet: „Falls jemand Kontakt mit Profs oder etwas höher stehenden Personen an der Uni hat und Grüße von diesem ausrichten kann, tut es! Denn dann ist sie [Frau X] freundlich!"[74] (GeKo)

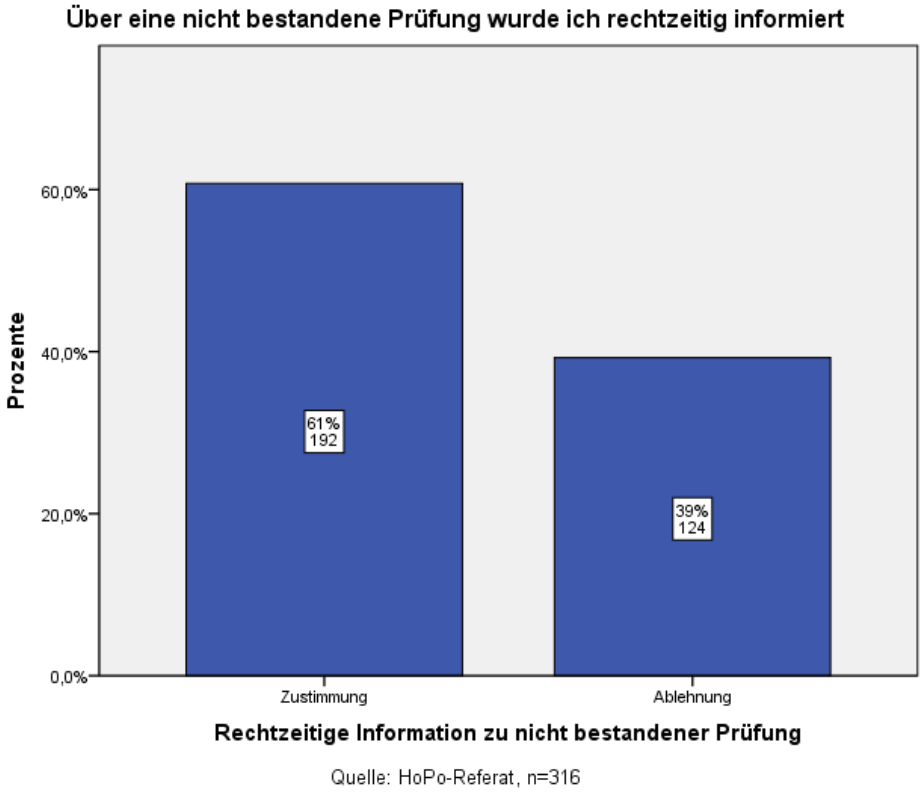
Das Angebot der Prüfungsämter wird nicht als Beratung, sondern als Zurechtweisung wahrgenommen: „Anstatt sachlich und objektiv beraten zu werden, oder neutrale Kritik zu erhalten, wird man beleidigt und als unfähig bezeichnet"[75] (GeKo). Dies führt in den meisten Fällen dazu, dass die Dienste des Prüfungsamts nicht mehr in Anspruch genommen werden. Es liegt nahe, dass in der Konsequenz des negativen sozialen Klimas Probleme aufgeschoben und dadurch verschärft werden.

2.2.7 Rückmeldung und Transparenz

Die Frage „Als ich eine Prüfung nicht bestanden habe, wurde ich frühzeitig darüber informiert und konnte mich auf die Ersatzleistung vorbereiten" sollte zeigen, ob Studierende zeitnahe Rückmeldung von Seiten des Prüfungsamts erhalten.

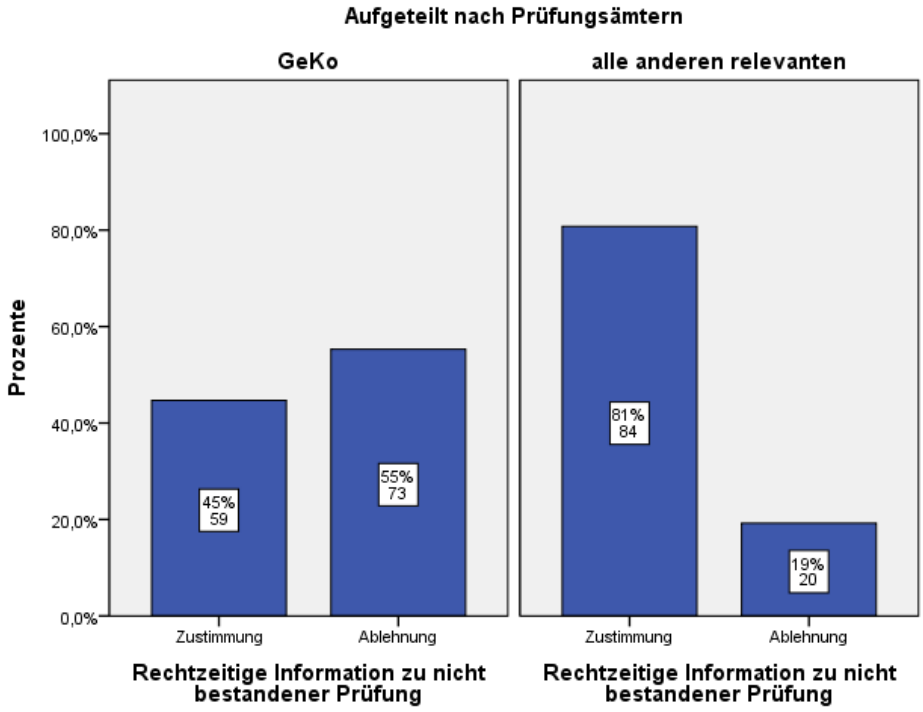
Abbildung 17: Rechtzeitige Information zu nicht bestandender Prüfung

[73] Vgl.: Anhang 2 „Alternativen zu dem Kontakt mit dem Prüfungsamt".
[74] Vgl.: Anhang 3 Zitat #44.
[75] Vgl.: Anhang 3 Zitat #45.



Insgesamt gaben 39% aller Studierenden an, nicht rechtzeitig über eine nicht-bestandene Klausur benachrichtigt worden zu sein (vgl.: Abbildung 17).

Abbildung 18: Rechtzeitige Information zu nicht bestandender Prüfung aufgeteilt nach Prüfungsämtern



Quelle: HoPo-Referat n=236

In der GeKo wurden 55%, bei allen anderen relevanten Prüfungsämtern 19% der Studierenden zu spät benachrichtigt, um sich auf eine Ersatzleistung vorzubereiten (vgl.: Abbildung 18).

Durch die späte Rückmeldung über eine nicht-bestandene Prüfung verpassen Studierende möglicherweise die Anmeldung zur Wiederholungsklausur und müssen unter Umständen ein Semester warten, bis sie erneut an der Prüfung teilnehmen können: „Bei einer nicht bestandenen Prüfung habe ich bis zur Prüfungsanmeldung im folgenden Semester keinen Brief erhalten“[76] (GeKo).

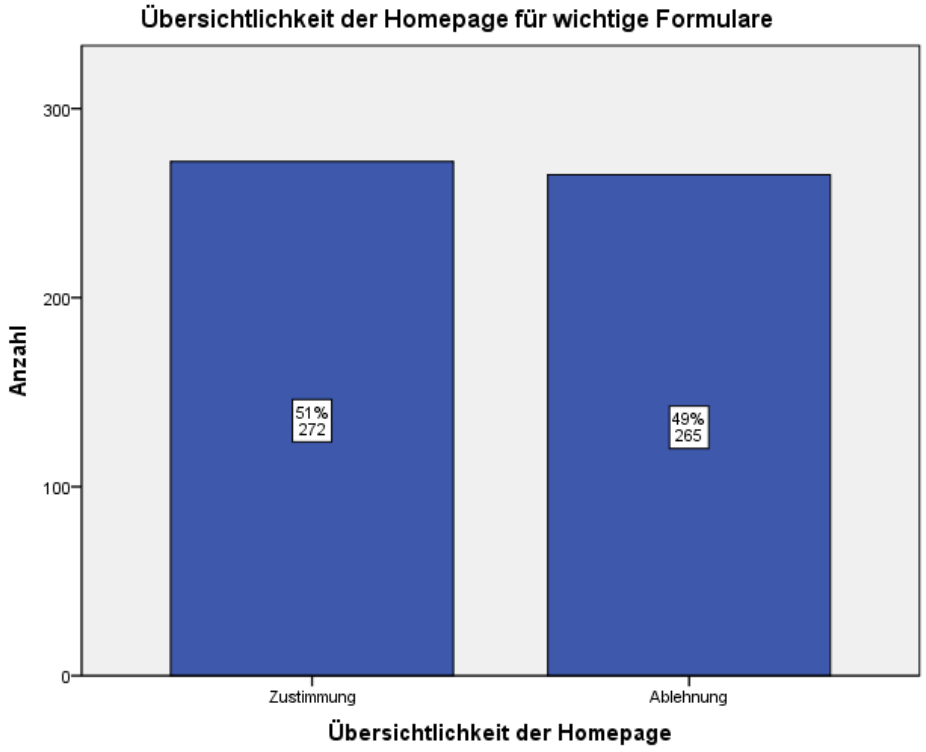
Zudem werden Studierende nicht über eingegangene Zusendungen informiert. Für den weiteren Verlauf des Antrags ist es für den/die StudierendeN notwendig mit Sicherheit zu wissen, dass und wann sein/ihr Antrag bearbeitet wird und relevante Dokumente eingegangen sind: „Wenn Anträge eingereicht werden, wird man nur bei Ablehnung benachrichtigt - hier wäre in jedem Fall eine Information auch bei Annahme wünschenswert, weil die Anträge ja auch z.B. nicht angekommen oder im Prüfungsamt untergegangen sein können“[77] (Wirtschafts- und Verhaltenswissenschaften).

[76] Vgl.: Anhang 3 Zitat #26.
[77] Vgl.: Anhang 3 Zitat #48.

Geht wirklich ein Formular auf dem Weg zum Prüfungsamt verloren, was derzeit nicht nachvollziehbar ist, kann der/die Studierende nicht ordnungsgemäß weiter studieren und muss Ausnahmeregelungen beantragen.

Neben der unzureichenden direkten Kommunikation im Einzelfall stellt auch der Zugang zu allgemeinen Informationen ein Problem dar. Dies wurde mit der Frage „Auf der Homepage meines Prüfungsamts weiß ich, wo ich wichtige Formulare finden kann“ gemessen.

Abbildung 19: Übersichtlichkeit der Homepage für wichtige Formulare



Quelle: HoPo-Referat, n=537

Beispielsweise haben 49% der Studierenden Schwierigkeiten, Formulare auf der Website ihres Prüfungsamtes zu finden (vgl.: Abbildung 19). Die Suche nach dem richtigen Formular wird als zeitintensiv bewertet: „und wichtige Formulare sind auf der Homepage z.T. richtig bescheuert versteckt“[78] (GeKo).

[78] Vgl.: Anhang 3 Zitat #49.

In einem anderen Freitextkommentar heißt es: "Einfachste Auskünfte zu bekommen dauert mindestens einen Monat, mit ständigem hinterher rennen!“[79](GeKo)

Durch eine klare Auflistung der Formulare und Fristen auf der Website könnte das Personal im Prüfungsamt von Nachfragen entlastet werden: „Außerdem könnten Fristen auf der Homepage deutlich ausgeschrieben werden - z.B. wie lange es dauert, etwas beglaubigen zu lassen - sonst läuft man Gefahr, eine wichtige Frist zu verpassen, weil die Beglaubigung o.ä. knapp 4 Wochen dauern kann, was man nicht wusste“[80](GeKo).

Zudem fehlen auf einigen Webseiten wesentliche Informationen, z.B. werden die Mitglieder und Tagungstermine des Prüfungsausschusses auf der Homepage der GeKo nicht genannt. Hingegen listen die Prüfungsämter Psychologie und Volkswirtschaft diese Informationen übersichtlich auf.[81]

Die Übersichtlichkeit der Inhalte aller Webseiten würde durch eine Vereinheitlichung dieser unterstützt werden. Darauf zielt auch die Einführung des Corporate Design ab. Obwohl die Verwendung des Corporate Designs ab dem 1.10.2009 für alle Mitglieder der Universität verbindlich ist, ist die Website der GeKo noch im alten Design, das seit 2002 nicht mehr verändert wurde.[82] Die Webseite des Prüfungsamtes Physik und Mathematik wurde ebenfalls noch nicht an das Corporate Design angepasst.[83]

Probleme in der Rückmeldung und Transparenz liegen dementsprechend in fehlender direkter Kommunikation des Prüfungsamtes, sowie in der schwierigen Auffindbarkeit von relevanten Formularen und Informationen.

[79] Vgl.: Anhang 3 Zitat #50.
[80] Vgl.: Anhang 3 Zitat #47.
[81] Vgl.: Anhang 2 „Webseite: Wirtschaftswissenschaftliche Prüfungsausschüsse“ und Anhang 2 „Webseite: Institut für Psychologie“.
[82] Vgl.: Anhang 2 „Webseite GeKo“.
[83] Vgl.: Anhang 2 „Webseite Physik und Mathematik“.

2.3 Einfluss auf die Zufriedenheit

Wie bereits im Kapitel 2.1.2 angedeutet, hat die Unzufriedenheit der Studierenden mit ihren Prüfungsämtern unterschiedliche Gründe. Um genauer zu untersuchen, welche Faktoren auf diese einen Einfluss haben und wie stark dieser ist, wurde eine Regressions-Analyse durchgeführt.

Als Einflussvariable wurde das Hochschulsemester der Befragten in Betracht gezogen. Da die Befragung im Sommersemester durchgeführt wurde und die meisten Studiengänge im Wintersemester starten, waren vorrangig geradzahlige Semesterzahlen vertreten und lediglich drei Erstsemester.[84] Daher konnte nicht untersucht werden, ob Erstsemester eventuell aufgrund ihrer Unvoreingenommenheit zufriedener sind. Ein allgemeiner Zusammenhang zwischen Hochschulsemester und Zufriedenheit konnte nicht nachgewiesen werden, da die Nullhypothese: „Es gibt keinen Einfluss zwischen Hochschulsemester und Zufriedenheit“ angenommen wurde.[85]

Es konnte jedoch die Vermutung bestätigt werden, dass ein signifikanter Zusammenhang zwischen den Konstanten Fachliche Kompetenz, Soziale Kompetenz sowie Emotionale Anspannung und der Zufriedenheit der Studierenden mit ihrem jeweiligen Prüfungsamt besteht.[86]

3 Fazit

Die Umfrage hat gezeigt, dass in den Prüfungsämtern der Universität Freiburg Handlungsbedarf besteht, da sich zwei Drittel der Befragten unzufrieden zeigten. Die Unzufriedenheit variiert jedoch signifikant nach Prüfungsamt.

Neben quantitativen Ergebnissen konnten durch die Kommentarfelder auch einzelne Verbesserungsvorschläge ausgemacht werden.

Im Bereich der fachlichen Kompetenz konnten die Fehlerquote und der Verlust von Dokumenten als größtes Problem festgestellt werden. Als mögliche Ursachen wurden Arbeitsabläufe und personelle Überlastung genannt. Die Fehlerquote sollte durch eine genaue Klärung der Zuständigkeiten und Kommunikationswege gemindert werden.

---

84 Vgl.: Anhang 2 „Anzahl der Hochschulsemester“.
85 Vgl.: Anhang 2 „Zufriedenheit * Anzahl der Hochschulsemester“.
86 Vgl.: Anhang 2 „Relevante Prüfungsämter und Faktoren für die Zufriedenheit“.

Bezüglich der Erreichbarkeit führen vor allem die zu knapp angesetzten Sprechstundenzeiten, sowie die Schwierigkeit, auf Kommunikation per E-Mail oder Telefon auszuweichen zur Unzufriedenheit der Studierenden. Die Einrichtung einer E-Mail Korrespondenz in der GeKo sowie die Ausweitung des Angebots der Sprechstundenzeiten an allen Prüfungsämtern würden die Kommunikation zwischen dem Prüfungsamt und den Studierenden verbessern.

Daran anschließend würde ein verbessertes Rückmeldeverfahren bei eingegangenen Zusendungen seitens des Prüfungsamtes die Studienbedingungen angenehmer gestalten. Informationen und Zuständigkeiten sind momentan – je nach Prüfungsamt- nur schwer zugänglich, und könnten durch eine Überarbeitung der Homepage transparenter gemacht werden. Dabei könnte dies so erfolgen, dass Formulare leichter auffindbar sind. Dies würde einen regulären Studienablauf unterstützen .

In der Kategorie der Prüfungsanmeldung wurde deutlich, dass zwischen den Prüfungsämtern eine große Differenz in Anmeldezeitpunkt und Anmeldezeitraum besteht. Eine Verlagerung der als zu früh eingestuften Anmeldungszeiträume – bei der GeKo, dem Prüfungsamt Umwelt und Natürliche Ressourcen, der Theologischen Fakultät und der Biologie – später ins Semester wäre, auch in Anbetracht der Angleichung an die Regulierungen anderer Prüfungsämter, nach den entnommenen Aussagen sinnvoll. Dies würde eine realistischere Entscheidungsfindung der Studierenden bezüglich ihrer Leistungsfähigkeit begünstigen.

Im Hinblick auf die Prüfungsordnung ist ein unzureichendes Verständnis seitens der Studierenden festzustellen. Die Einführung in die Prüfungsordnung vor Studienbeginn wird von ihnen als nicht ausreichend gewertet. In diesem Bereich wäre als Lösungsansatz eine zusätzliche Informationsveranstaltung in einem höheren Semester oder eine dafür vorgesehene Beratungsstelle in Betracht zu ziehen.

In puncto soziale Kompetenz wurde deutlich, dass sich die Mehrheit der GeKo-Studierenden unfreundlich behandelt fühlt. Insbesondere auf sprachliche Probleme ausländischer Studierender wird keine Rücksicht genommen.

Dies zeigt sich auch in der emotionalen Anspannung der Studierenden, die in einigen Fällen sogar zu der Vermeidung des Prüfungsamtsbesuchs führt. Das Prüfungsamt ist hingegen eine Anlaufstelle für Studierende, deren Aufgabe darin liegt, die Anliegen der Studierenden wahrzunehmen und darauf einzugehen. Ein angenehmes soziales Klima würde den Arbeitsabläufen zugute kommen und wäre daher für alle Beteiligten wünschenswert.

Es gibt bereits einige positive Beispiele, wie der Prüfungsanmeldungszeitraum der Chemie und Pharmazie, die Sprechstundenzeiten des University College, die übersichtliche Homepage des

Prüfungsamtes Umwelt und Natürliche Ressourcen sowie die transparente Informationsbereitstellung des Prüfungsamtes der Psychologie, die als Vorbild zur Verbesserung der verschiedenen diagnostizierten Probleme dienen könnten.

Aus der Analyse der Umfrageergebnissen wurden Forderungen aufgestellt, um die Zufriedenheit der Studierenden mit ihren jeweiligen Prüfungsämtern zu steigern. Diese Forderungen wurden in den Studierendenrat eingebracht und schließlich am 03.12.2013 von den Fachbereichen und Initiativen angenommen.[87]

Anhang

1 Fragebogen

2 Abbildungsverzeichnis

3 Originalzitate

4 Forderungen

[87] Anhang 4 Forderungen.

Korrekturfahne

Die Korrekturfahne zeigt alle Seiten des Fragebogens als Übersicht im gewählten Layout. Wie im Debug-Modus sind die Kennungen der Fragen eingeblendet.

Bitte beachten Sie folgende Unterschiede zum tatsächlichen Fragebogen:

- Filter können prinzipbedingt nicht funktionieren,
- Fragen im PHP-Code werden nur angezeigt, wenn die Kennung statisch vorliegt,
- die Anzeige der Fragen kann abweichen, weil die Frage-Kennungen eingeblendet werden, und
- Platzhalter und andere dynamische Elemente können prinzipbedingt nicht dargestellt werden.

Druckansicht **Variablenansicht**

Seite 01
01

Frage [Z007]

Alter

	stimme zu					stimme nicht zu	keine Angabe
1. Ich verstehe die Prüfungsordnungen auch ohne Nachfragen stellen zu müssen.	○	○	○	○	○	○	○
2. Ich umgehe es wenn möglich mit dem Prüfungsamt in Kontakt zu treten.	○	○	○	○	○	○	○

Frage [Z010]

3. Bei kurzen Nachfragen zur Prüfungsordnung und -anmeldung wende ich mich nicht sofort an das Prüfungsamt, sondern an

- ☐ Freund*innen
- ☐ Fachschaft
- ☐ Studierende aus höheren Semestern
- ☐ Studierendenvertretung
- ☐ Dozierende
- ☐ Sonstige

Seite 02
02

Frage [Z001]

	stimme zu					stimme nicht zu	keine Angabe
	1	2	3	4	5	6	
4. Die Einführung in die Prüfungsordnung im 1. Semester war ausreichend, um sie in meinem Studium erfolgreich anzuwenden.	○	○	○	○	○	○	○
5. Der gegebene Zeitraum um eine Prüfung an-/ abzumelden erscheint mir angemessen.	○	○	○	○	○	○	○
6. Als ich eine Prüfung nicht bestanden habe, wurde ich frühzeitig darüber informiert und konnte mich auf die Ersatzleistung vorbereiten.	○	○	○	○	○	○	○
7. Zeugnisse oder Bescheinigungen vom Prüfungsamt zu erhalten ist unkompliziert	○	○	○	○	○	○	○
8. Es fällt mir leicht, die Prüfungsordnung selbstständig zu verstehen.	○	○	○	○	○	○	○
9. Das Prüfungsamt ist gut erreichbar (z. B. Telefon, Sprechstunde, E-Mail)	○	○	○	○	○	○	○
10. Auf der Homepage meines Prüfungsamts weiß ich wo ich wichtige Formulare finden kann.	○	○	○	○	○	○	○

Frage [Z012]

	ja	nein	Keine Angabe
11. Auf sprachliche Probleme ausländischer Studierender wird vom Prüfungsamt Rücksicht genommen.	○	○	○
12. Die Anerkennung von an anderen Studienorten erbrachten Leistungen verläuft transparent und „fair".	○	○	○

Seite 03
07

Frage [Z013]

	ja	nein
13. Standest du schon einmal in Kontakt mit dem Prüfungsamt?	○	○

Seite 04
03

PHP-Code

```
if (value('Z013_01') == 2) {
  goToPage('05');
}
else {
goToPage('04');
}
```

Seite 05
04

Frage [Z004]

14. Welche Erfahrungen hast du bisher mit dem Prüfungsamt gemacht?

Frage [Z008]

	stimme zu 1	2	3	4	5	stimme nicht zu 6	keine Angabe
15. Das Prüfungsamt konnte mir bei meinen letzten Anliegen gut weiterhelfen.	○	○	○	○	○	○	○
16. Im Vorfeld meines Prüfungsamtbesuchs hatte ich ein gutes Gefühl.	○	○	○	○	○	○	○
17. Das Personal im Prüfungsamt erscheint kompetent.	○	○	○	○	○	○	○
18. Die Ansprechpartner*innen im Prüfungsamt sind freundlich und zuvorkommend.	○	○	○	○	○	○	○
19. Ich fühle mich unwohl, wenn ich zum Prüfungsamt gehen muss.	○	○	○	○	○	○	○

Seite 06
05

Frage [Z011]

Wie zufrieden bist du mit der Arbeit deines Prüfungsamtes?

Frage [Z005]

Hochschulsemester an der Uni Freiburg

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 oder mehr

Frage [2006]

Zuständiges Prüfungsamt

- [ ] Gemeinsame Komission (GeKo)
- [ ] Theologische Fakultät
- [ ] Angewandte Wissenschaft (Informatik)
- [ ] Biologie
- [ ] Chemie, Pharmazie, Geowissenschaften
- [ ] Physik
- [ ] Mathematik
- [ ] Rechtswissenschaftliche Fakultät
- [ ] Wirtschafts-und Verhaltenswissenschaftliche Fakultät
- [ ] Medizin
- [ ] Umwelt und Natürliche Ressourcen
- [ ] Sonstiges

Letzte Seite

Danke für Ihre Teilnahme!

Wir möchten uns ganz herzlich für Ihre Mithilfe bedanken.

referat-hopo@u-asta.uni-freiburg.de

Anhang 2 Abbildungsverzeichnis

Relevante Prüfungsämter

relevante Prüfungsämter[a]

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente
Gültig	GeKo	290	38	57
	Info	119	16	23
	Mathe	58	8	11
	WiVer	41	5	8
	Gesamt	508	67	100
Fehlend	intern	29	4	
	andere	219	29	
	Gesamt	248	33	
Gesamt		756	100	

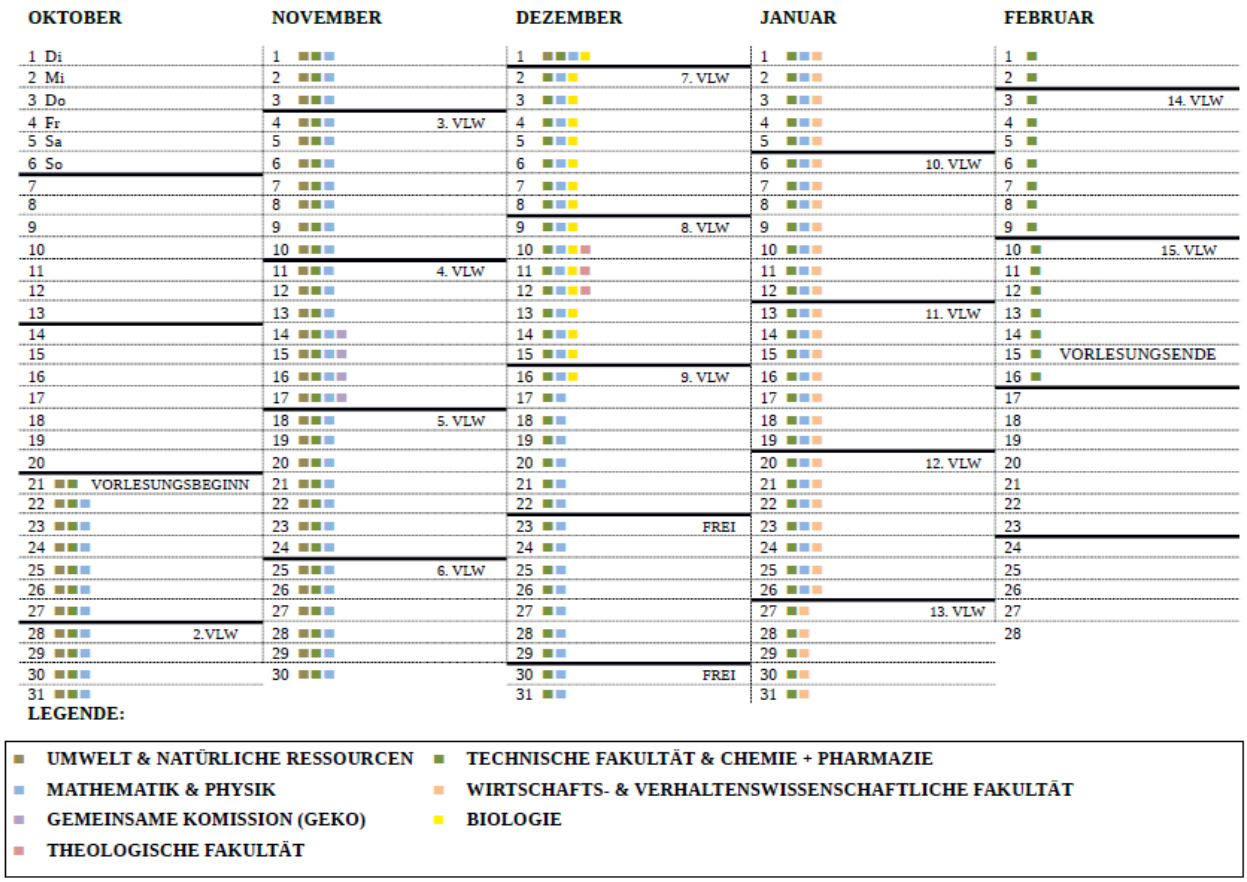
a. Quelle: HoPo-Referat

Sprechstundenzeiten

Zuständiges Prüfungsamt	**Anzahl Studierende**	**Sprechstundenzeiten in Stunden**	**Sprechstundenzeiten in Minuten**	**Sprechstundenzeiten pro StudierendeN in Minuten**
University College	78	12,3	750	9,62
Mathematik und Physik	1351	20,3	1230	0,91
Chemie und Pharmazie	1820	25	1500	0,82
Biologie	1211	8	480	0,4
Medizinische Fakultät	3419	22	1320	0,39
Technische Fakultät	1489	6	360	0,24
Theologische Fakultät	524	2	120	0,23
Wirtschafts- und Verhaltenswissenschaftliche Fakultät	2991	9	540	0,18
Rechtswissenschaftliche Fakultät	2034	6	360	0,18
Umwelt und Natürliche Rssourcen	1376	4	240	0,17
Gemeinsame Kommision	7549	5,45	345	0,05
Gesamt	23842	120,05	7245	0,30

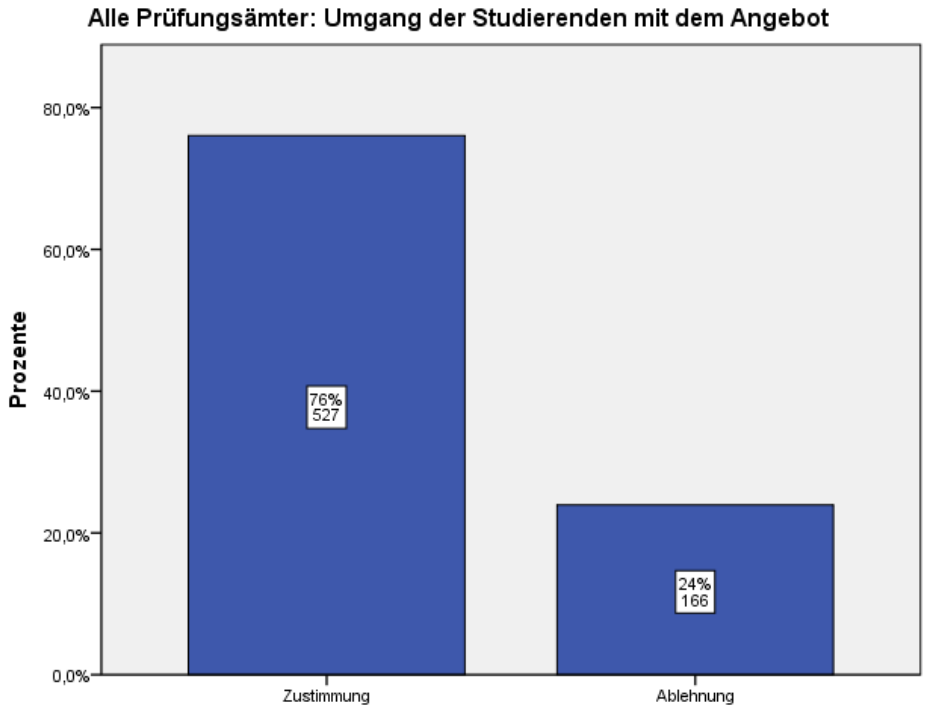
Rogoll, Nicolas, (2013): Sprechstundenzeiten, Freiburg, unveröffentlicht.

Anmeldezeiträume der Prüfungsämter der Universität Freiburg



Rogoll, Niclolas, (2013): Anmeldezeiträume der Prüfungsämter der Universität Freiburg, Freiburg, unveröffentlicht.

Umgang der Studierenden mit dem Angebot der Prüfungsämter



Quelle: HoPo-Referat, n=756 (davon fehlend: 63)

Zusammenhang zwischen Sozialer Kompetenz der MitarbeiterInnen und dem Umgang der Studierenden mit dem Angebot

Die Ansprechpartner*innen im Prüfungsamt sind freundlich und zuvorkommend * Ich umgehe es wenn möglich mit dem Prüfungsamt in Kontakt zu treten Kreuztabelle

Anzahl

		Ich umgehe es wenn möglich mit dem Prüfungsamt in Kontakt zu treten		
		Zustimmung	Ablehnung	Gesamt
Die Ansprechpartner*innen im Prüfungsamt sind freundlich und zuvorkommend	Zustimmung	115	108	223
	Ablehnung	253	13	266
Gesamt		368	121	489

Symmetrische Maße

		Wert	Asymptotischer Standardfehler[a]	Näherungsweises T[b]	Näherungsweise Signifikanz
Intervall- bzgl. Intervallmaß	Pearson-R	-,503	,035	-12,829	,000[c]
Ordinal- bzgl. Ordinalmaß	Korrelation nach Spearman	-,503	,035	-12,829	,000[c]
Anzahl der gültigen Fälle		489			

a. Die Null-Hyphothese wird nicht angenommen.
b. Unter Annahme der Null-Hyphothese wird der asymptotische Standardfehler verwendet.
c. Basierend auf normaler Näherung

Alternativen zu Kontakt mit dem Prüfungsamt und relevante Prüfungsämter

Alternativen zu Kontakt mit Prüfungsamt * GeKo und andere dichotom Kreuztabelle

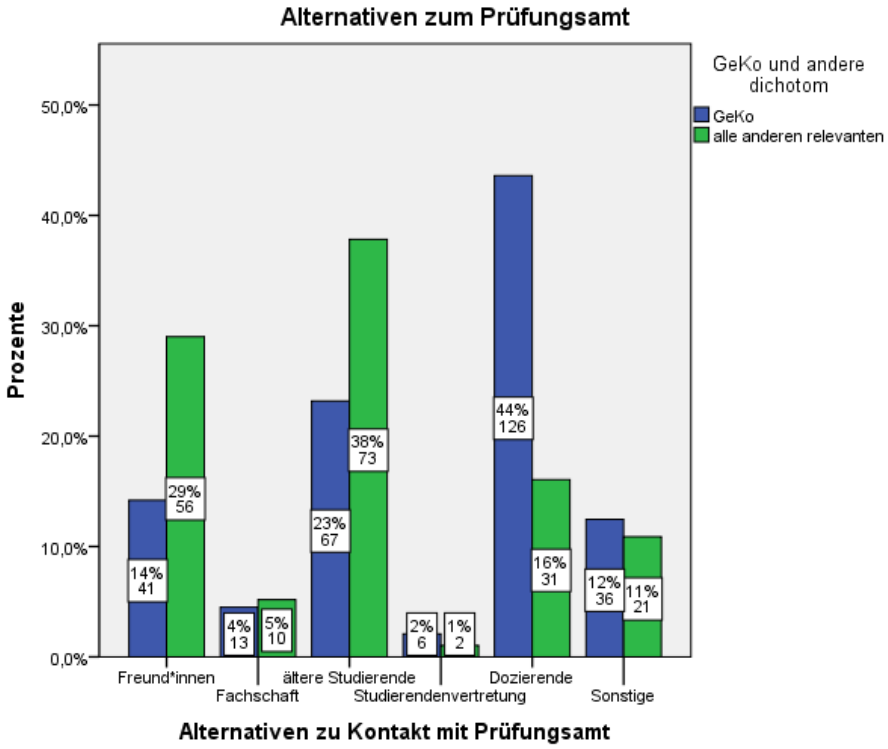
Anzahl

		GeKo und andere dichotom		
		GeKo	alle anderen relevanten	Gesamt
Alternativen zu Kontakt mit Prüfungsamt	Freund*innen	41	56	97
	Fachschaft	13	10	23
	ältere Studierende	67	73	140
	Studierendenvertretung	6	2	8
	Dozierende	126	31	157
	Sonstige	36	21	57
Gesamt		289	193	482

Symmetrische Maße

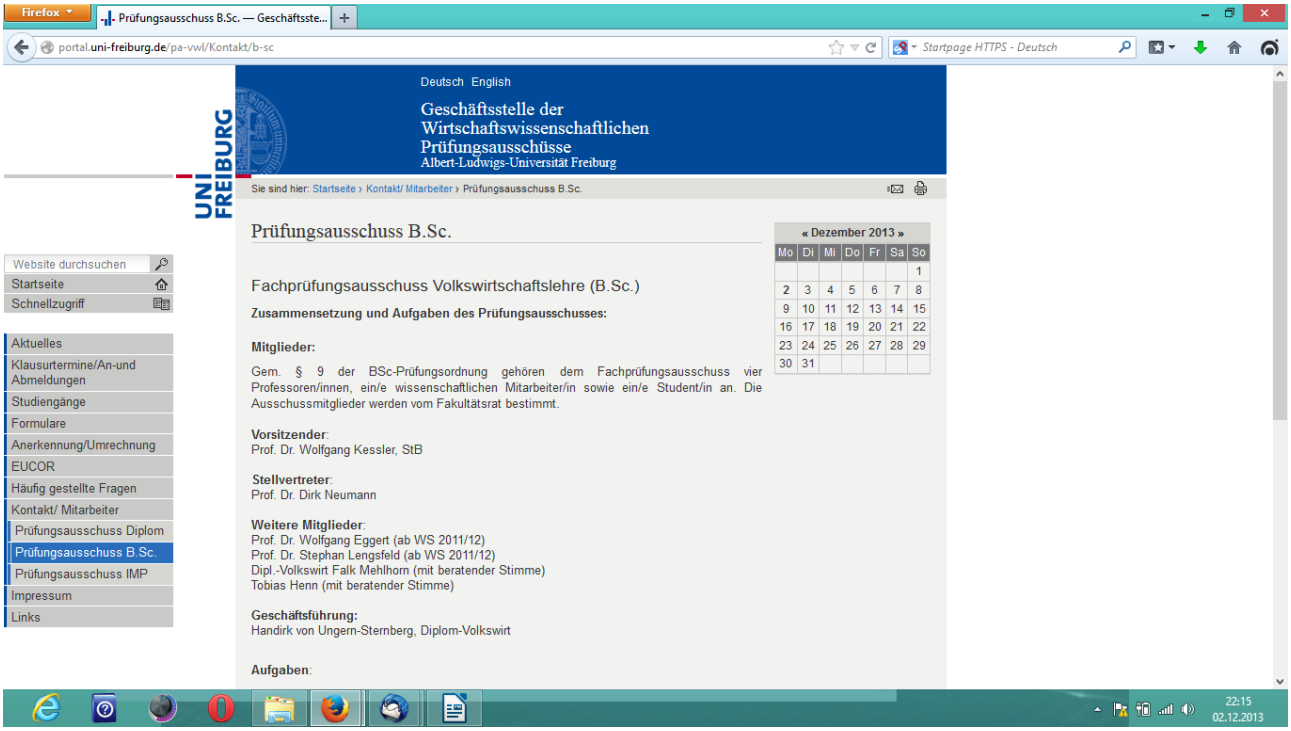
		Wert	Näherungsweise Signifikanz
Nominal- bzgl. Nominalmaß	Phi	,320	,000
	Cramer-V	,320	,000
Anzahl der gültigen Fälle		482	

Alternativen zu Kontakt mit dem Prüfungsamt



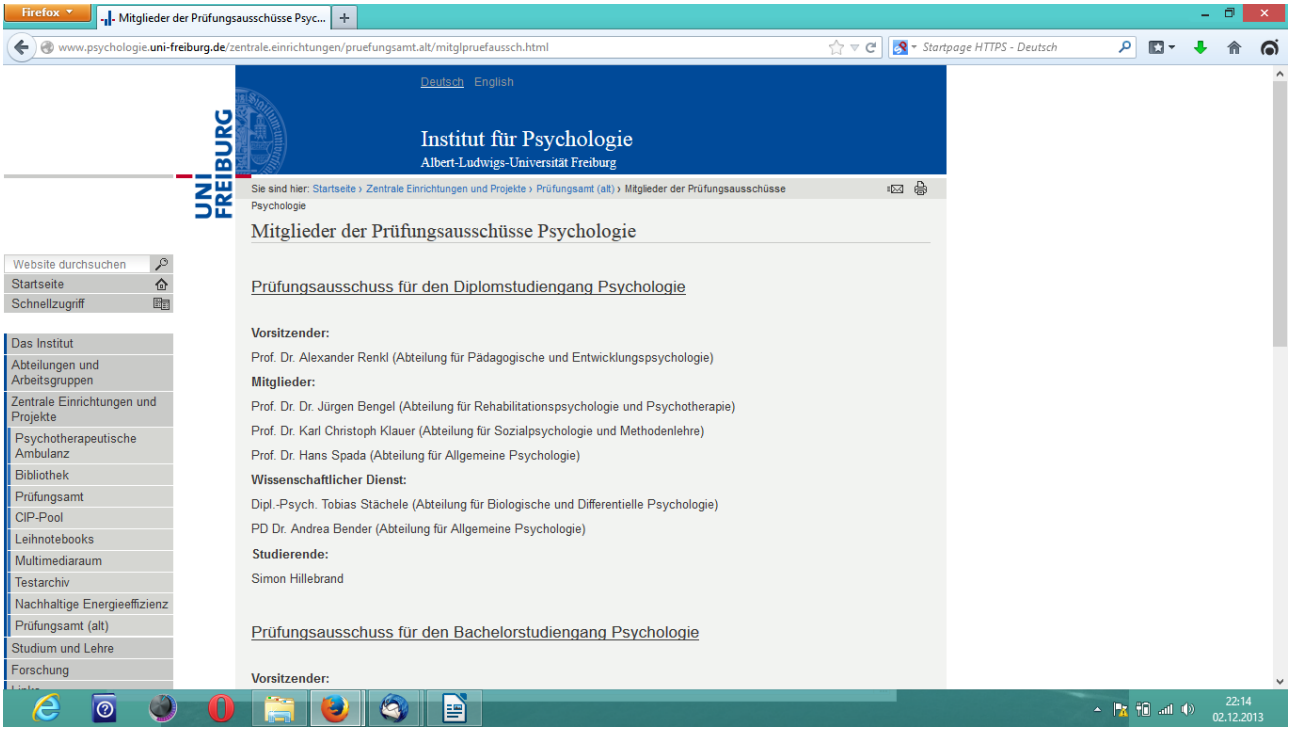
Quelle: HoPo-Referat, n=482

Webseite: Wirtschaftswissenschaftliche Prüfungsausschüsse



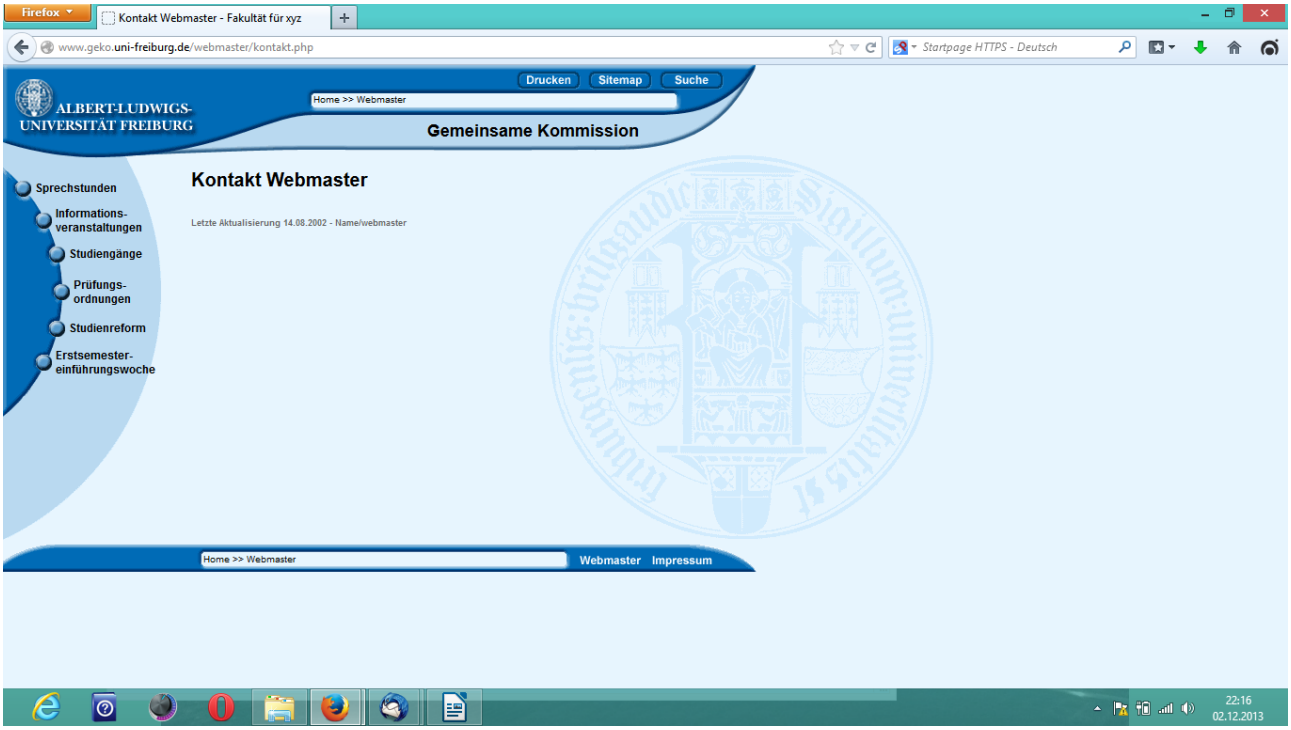
URL: http://portal.uni-freiburg.de/pa-vwl/Kontakt/b-sc, Stand: 02.12.2013.

Webseite: Institut für Psychologie



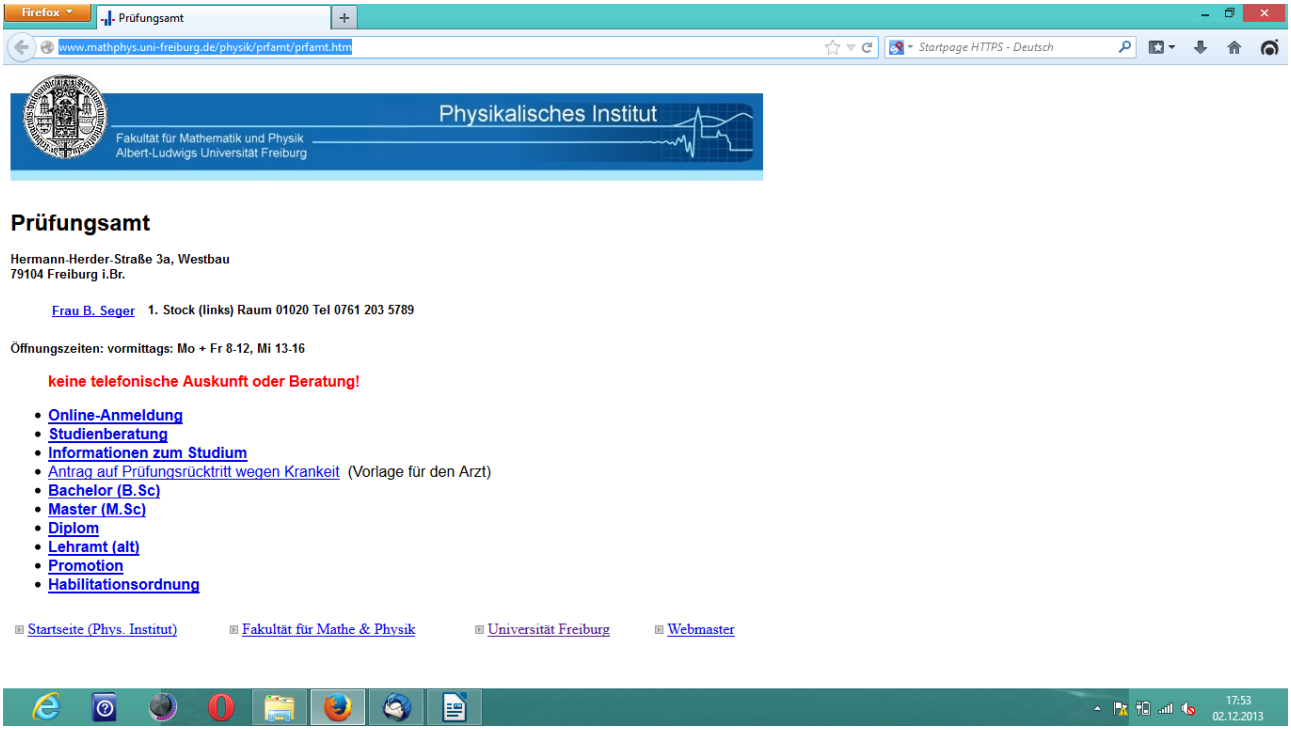
URL: http://www.psychologie.uni-freiburg.de/zentrale.einrichtungen/pruefungsamt.alt/mitglpruefaussch.html, Stand: 02.12.2013.

Webseite GeKo



URL: http://www.geko.uni-freiburg.de/webmaster/kontakt.php, Stand: 02.12.2013.

Webseite Physik und Mathematik



URL: http://www.mathphys.uni-freiburg.de/physik/prfamt/prfamt.htm, Stand: 02.12.2013.

Anzahl der Hochschulsemester

Anzahl der Hochschulsemester

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	1	3	0	0	0[a]
	2	97	13	16	17[a]
	3	12	2	2	19[a]
	4	144	19	24	42[a]
	5	23	3	4	46[a]
	6	115	15	19	65[a]
	7	22	3	4	69[a]
	8	61	8	10	79[a]
	9	21	3	3	82[a]
	10 oder mehr	106	14	18	100[a]
	Gesamt	604	80	100	
Fehlend	intern	152	20		
Gesamt		756	100		

a. Quelle: HoPo-Referat

Zufriedenheit * Anzahl der Hochschulsemester

Symmetrische Maße: Zufriedenheit * Anzahl der Hochschulsemester

		Wert	Asymptotischer Standardfehler[a]	Näherungsweises T[b]	Näherungsweise Signifikanz
Intervall- bzgl. Intervallmaß	Pearson-R	,046	,044	1,082	,280[c]
Ordinal- bzgl. Ordinalmaß	Korrelation nach Spearman	,038	,044	,894	,372[c]
Anzahl der gültigen Fälle		565			

a. Die Null-Hyphothese wird nicht angenommen.
b. Unter Annahme der Null-Hyphothese wird der asymptotische Standardfehler verwendet.
c. Basierend auf normaler Näherung

Relevante Prüfungsämter und Faktoren für die Zufriedenheit (1)

Relevante Prüfungsämter und Faktoren für Zufriedenheit[a]

Mittelwert

relevante Prüfungsämter	Das Prüfungsamt konnte mir bei meinem letzten Anliegen gut weiterhelfen	Im Vorfeld meines Prüfungsamts besuchs hatte ich ein gutes Gefühl	Das Personal im Prüfungsamt erscheint kompetent	Die Ansprechpartner*innen im Prüfungsamt sind freundlich und zuvorkommend	Ich fühle mich unwohl, wenn ich zum Prüfungsamt gehen muss
GeKo	1,5	1,9	1,4	1,9	1,2
Info	1,2	1,2	1,1	1,2	1,7
Mathe	1,2	1,3	1,2	1,2	1,6
WiVer	1,4	1,5	1,5	1,4	1,5
Insgesamt	1,4	1,6	1,3	1,6	1,4

a. Quelle: HoPo-Referat

Relevante Prüfungsämter und Faktoren für die Zufriedenheit (2)

ANOVA-Tabelle

			Quadratsumme	df	Mittel der Quadrate	F	Signifikanz
Das Prüfungsamt konnte mir bei meinem letzten Anliegen gut weiterhelfen * relevante Prüfungsämter	Zwischen den Gruppen	(Kombiniert)	8,527	3	2,842	13,203	,000
	Innerhalb der Gruppen		88,049	409	,215		
	Insgesamt		96,576	412			
Im Vorfeld meines Prüfungsamtsbesuchs hatte ich ein gutes Gefühl * relevante Prüfungsämter	Zwischen den Gruppen	(Kombiniert)	36,509	3	12,170	83,050	,000
	Innerhalb der Gruppen		55,244	377	,147		
	Insgesamt		91,753	380			
Das Personal im Prüfungsamt erscheint kompetent * relevante Prüfungsämter	Zwischen den Gruppen	(Kombiniert)	6,709	3	2,236	11,643	,000
	Innerhalb der Gruppen		76,068	396	,192		
	Insgesamt		82,777	399			
Die Ansprechpartner*innen im Prüfungsamt sind freundlich und zuvorkommend * relevante Prüfungsämter	Zwischen den Gruppen	(Kombiniert)	46,944	3	15,648	120,782	,000
	Innerhalb der Gruppen		52,211	403	,130		
	Insgesamt		99,155	406			
Ich fühle mich unwohl, wenn ich zum Prüfungsamt gehen muss * relevante Prüfungsämter	Zwischen den Gruppen	(Kombiniert)	26,756	3	8,919	52,114	,000
	Innerhalb der Gruppen		67,428	394	,171		
	Insgesamt		94,183	397			

Fachliche Kompetenz

Symmetrische Maße: relevante Prüfungsämter * Das Prüfungsamt konnte mir bei meinem letzten Anliegen gut weiterhelfen[a]

		Wert	Näherungsweise Signifikanz
Nominal- bzgl. Nominalmaß	Phi	,297	,000
	Cramer-V	,297	,000
Anzahl der gültigen Fälle		413	

a. Quelle: HoPo-Referat

Emotionale Anspannung

Symmetrische Maße: relevante Prüfungsämter * Im Vorfeld meines Prüfungsamtsbesuchs hatte ich ein gutes Gefühl[a]

		Wert	Näherungsweise Signifikanz
Nominal- bzgl. Nominalmaß	Phi	,631	,000
	Cramer-V	,631	,000
Anzahl der gültigen Fälle		381	

a. Quelle: HoPo-Referat

Soziale Kompetenz

Symmetrische Maße: relevante Prüfungsämter * Die Ansprechpartner*innen im Prüfungsamt sind freundlich und zuvorkommend[a]

		Wert	Näherungsweise Signifikanz
Nominal- bzgl. Nominalmaß	Phi	,688	,000
	Cramer-V	,688	,000
Anzahl der gültigen Fälle		407	

a. Quelle: HoPo-Referat

Anhang 3 − Originalzitate

Antworten auf die Frage: „Welche Erfahrungen hast du bisher mit dem Prüfungsamt gemacht?“

1. "Sehr unterschiedlich -während das Prüfungsamt der Chemie sehr zuvorkommend, verlässlich und hilfsbereit ist, So ist dies beim Prüfungsamt der Geisteswissenschaften das komplette Gegenteil.
Langsam, bei wichtigen Fragen sehr unhöflich - auch wenn man sich gut vorbereitet hat und keinen Mist fragt. Und die Sprechzeiten? bei einem vollen Stundenplan mit Pflichtanwesenheit - eine Katastrophe“ (GeKo)

2. "In Mathematik waren sie freundlich und hilfsbereit, in der Philologie sitzt eine Schreckschraube“ (GeKo)

3. „schwer zu erreichen, Angaben werden gemacht, die nicht stimmen“ (Wirtschafts- und Verhaltenswissenschaftliche Fakultät)

4. „Keine Antworten auf Mails (mehrfach). Fehlende und falsche Eingabe von Noten“ (Wirtschafts- und Verhaltenswissenschaftliche Fakultät)

5. „Freundlich und hilfsbereit, jedoch kaum erreichbar zu den wenigen Sprechstundenzeiten (3*3h/Woche). Per Telefon geht während den Sprechstunden, so auch außerhalb nur der Anrufbeantworter dran und bittet, es später nochmal zu versuchen. Per Mail kann die Antwort einige Wochen auf sich warten. Gerade in den Semesterferien ist die Lage (evtl durch Urlaub??) eine reine Katastrophe - so können Fragen zu Nachprüfungen etc. nicht gewünscht beantwortet werden!
Von Komilitonen habe ich erzählt bekommen, dass falsche Angaben über die Prüfungsordnung gemacht wurden und bei einigen Komilitonen nun der Prüfunsanspruch in Gefahr ist, weil in der Falschinformation ein weiterer erlaubter Fehlversuch eingeräumt wurde!!! Das darf nicht passieren!!!“ (Wirtschafts- und Verhaltenswissenschaftliche Fakultät)

6. „Als ich einen Schein holen wollte, hat man mich unfreundlich wieder weggeschickt und

behauptet er wäre an einem Lehrstuhl, was er dann letztendlich doch nicht war, man hatte ihn einfach nur verschlampt“ (GeKo)

7. „Meine Zwischenprüfungsunterlagen sind im Prüfungsamt verschwunden, was mir bei der Anmeldung zum Staatsexamen erhebliche Schwierigkeiten bereitete.
Mein Staatsexamenszeugnis ist ebenfalls dort verloren gegangen, sodass ich immer alles suchen lassen musste.
Ich wurde zur Magisterfeier eingeladen, mein Name wurde dort nicht verlesen, weil meine Unterlagen zwischen verschiedenen Abteilungen des Prüfungsamtes verschwunden sind und nicht rechtzeitig bei der Magisterfeier eintrafen.
Ich wurde nach drei Wochen RÜCKWIRKEND aus dem Referendariat genommen und habe daher ein ganzes Jahr meiner Ausbildung verloren, weil das Prüfungsamt vergessen hat, mich über eine Neuerung zu informieren, dass die mündliche Drittfachprüfung nicht mehr im Referendariat abgeleistet werden darf (die Neuerung wurde zwischen meiner Zulassung zum Ref und dem Beginn des Ref verabschiedet).
Ich habe eine Sammlung an Entschuldigungsschreiben vom Prüfungsamt, die mir jedoch nichts genützt haben!!!“ (GeKo)

8. „Mit Frau Q, die für BAföG-Angelegenheiten zuständig ist, habe ich sehr gute Erfahrungen gemaht. Sie hat mir geholfen, wo es nur ging, war sehr gut erreichbar und hat sich richtig für mich ins Zeug gelegt.
Mit Frau X habe ich sehr schlechte Erfahrungen gemacht. Sie pflegte in der Reegel einen höchst unfreundlichen und angsteinflößendne Umgang. Fragen hat sie mir oftmals nicht zufreidenstellend beantwortet. Zudem hat sie öfter unnötige "Hoororszenarien"/"Drohungen" ausgesprochen. Mein letzter Kontakt bspw. ergab sich daraus, dass ich mich schriftlich für eine Nachholklausur angemedet hatte, jedoch einige Tage vor der Prüfung immer noch keine Bestätigung vom Prüfungsamt erhalten hatte. Als ich Frau X deshalb anrief und ihr die Situation schilderte, erklärte sie, dass meine Anmeldung und mein ärztliches Attest für die reguläre Prüfung (das Prüfungsamt forderte die Angabe der Symptome!) ale Voraussetzungen erfüllten und dass sie nicht wüsste, weshalb ich noch keine Bestätigung erhalten hätte. Sie erklärte mir, dass ich nicht auf der Liste der zu prüfenden Studirenden für die Dozentin stehe und dass sie der Sache nachgehen würde. Sie erklärte weiterhin, dass die Dozierenden normalerweilse nur die Person püften, die auf dieser Liste

stünden. Es stünde ihnen aber frei auch andere Personen an der Prüfung teilnehmen zu lassen und die Klausur zu korrigieren, wenn nachträglich noch eine Bestätigung vom Prüfungsamt käme. Dann sagte sie in einem sehr angsteinflößendem Ton (sie schien das geradzu zu genießen), dass ansonsten meine Klausur "ungelesen im Reißwolf" landen würde. Daraufhin bat ich sie meine Dozentin darüber zu informieren, dass meine Bestätigung, falls sie nicht mehr vor der Prüfung ankäme, danach kommen müsste, was sie ablehnte. Als ich daraufhin sagt, dass ich meiner Dozentin ja die Situation darstellen könnte, damit sie mich an der Prüfung telnehmen ließe, griff sie geradzu an und deklarierte dies als Anmaßung. Sie erklärte in einem sehr harschem Tonfall, dass sie doch sehr hoffe, dass die Dozierenden dies nicht "auf Zuruf einer STUDENTIN" tun würden. Alles in allem wurde ich so behandelt als wäre ich für die Situation verantwortlich, obwohl der Fehler beim Prüfungsamt lag. Wie sich später herausstellte hatte das Prüfungsamt es versäumt sämtlichen Studierenden, die die reguläre Prüfung nicht bestanden hatten, davon zu informieren, weshalb die Nachholklausur zwei Tage vorher abgesagt/verschoben werden musste.“ (GeKo)

9. „- wenig Zeit für individuelle Beratung
- zu wenig Personal
- Personal offensichtlich vom Workload überfordert (GeKo)

10. „Anrechnung von Veranstaltungen im BOK/Ergänzungsbereich. Hat ewig lange gedauert, war mit vielen Telephonaten verbunden, hat aber letztendlich geklappt„ (GeKo)

11. „Frau X halt. Unnötig aggressiv und unfreundlich. Meistens Gespräche in der Sprechstunde ohne Ertrag. Wurde oft dazu aufgefordert nocheinmal zu einer Sprechstunde zu kommen nur damit mir da dann Dinge mitgeteilt werden konnten, die man mir auch durchaus beim ersten Mal kommen hätte sagen können. Ein Katastrophe einfach.“ (GeKo)

12. „Probleme konnten bisher schnell und relativ problemlos gelöst werden.“ (Mathematik)

13. „ Ich habe gute Erfahrungen gemacht.
Fragen wurden schnell und klar beantwortet, sowohl persönlich als auch per Mail. Als es einmal ein Problem mit einer Prüfungsanmeldung gab, konnte dieses ebenfalls schnell geklärt werden.“ (Mathematik)

14. „oft leider nur weniger gute...
- verzögerte Ankunft von Schreiben per Post
- lange Wartezeiten“ (GeKo)

15. „langsame Reaktion auf Mails, Anrufe werden überhaupt nicht angenommen. Eigentlich hilft nur vorbeigehen, wenn man was dringend wissen will. Es wird nicht im auf der Homepage angekündigt, wenn Sprechzeiten ausfallen, und man steht dann vor verschlossener Tür.“ (Wirtschafts- und Verhaltenswissenschaftliche Fakultät)

16. „Auf e-mails wird grundsätzlich selten eingegangen. In der Sprechstunde stellt man dann fest, dass das Prüfungsamt in viele Fragen auch nicht gut informiert ist.“ (Wirtschafts- und Verhaltenswissenschaftliche Fakultät)

17. „Wenn du eine Blinddarmentzündung hast, sind sie nett zu dir - wenn du morgens um 7 aus dem Krankenhaus anrufst. Wenn du ihnen eine e-Mail schreibst zum Thema Ergänzungsbereich, ein Aspekt der nur sehr ungenügend in der PO behandelt wird und kaum Thema der Einführung ist (außer BOK, dabei bietet der Ergänzungsbereich für B.A. Studenten ab 2011/2012 so großartige Möglichkeiten!) brauchen sie 3 Wochen (!!) um dir auf deine explizite Frage, die in einem Satz zu beantworten ist, zu sagen "Kommen Sie in meine Sprechstunde", obwohl du in deiner Mail geschrieben hattest, dass du da eigentlich Uni hast. In der Sprechstunde wurde dann klar, dass es sich um eine wirklich einfache Antwort handelte - die ebenso in der Mail hätte beantwortet können und die eindeutig nicht der PO zu entnehmen war. Von dem her: bisher gemischte Erfahrungen.“ (GeKo)

18. „völlig überfüllte Sprechstunde, da nur einmal in der Woche; deswegen sehr lange Wartezeiten; sehr unfreundliche Beratung --> Studenten = per se inkompetent“ (GeKo)

19. „Die Mitarbeiter begegnen einem eher unfreundlich und reagieren auf Nachfragen häufig abweisend, da man jedoch weiß, wie wichtig zum Beispiel die fristgerechte Prüfungsanmeldung ist, fragt man doch gerne nochmal nach, wofür man dann aber eher bestraft wird.
Die Prüfungsanmeldung über einen Feiertag zu legen, halte ich für wenig sinnvoll, da somit unter

Umständen wichtige Sprechstunden wegfallen.
Frau X schreibt in E-Mails und Briefen, dass sie darum bittet, sie zu kontaktieren, gibt jedoch keinen Grund an weshalb, was sehr beunruhigend sein kann. Außerdem bittet sie darum, um 7 Uhr anzurufen, was doch früh ist und als Schikane aufgefasst werden kann.“ (GeKo)

20. „lange Wartezeiten, wenig Entgegenkommen, Unhöflichkeit, drohende Exmatrikulation aufgrund von Problemen von Fristen, da weder das Studierenden Sekretariat noch Prüfungsamt sich verantwortlich sah (nach fast 1 1/2 Monaten Rennerei stellte es sich heraus es war bedingt durch ein EDV- Konfigurations-Fehler des Prüfungsamtes, Frau X), nur Anrufe vor 7.00 Uhr morgens möglich“ (GeKo)

21. „Ich habe im Sommersemester 2011 meinen Studiengang gewechselt und musste bis zu meinem Studienabschluss im vergangenen Semester jedes einzelne Semester zum Prüfungsamt, um Dinge zu regeln, für die ich nicht verantwortlich war. So bekam ich beispielsweise in einem Semester vom Studierendensekretariat einen Brief mit dem Inhalt, dass ich ein paar Wochen später exmatrikuliert werden sollte, weil ich angeblich eine Prüfungsleistung nicht erbracht hätte, was absolut nicht stimmte. Die zuständige Professorin hatte lediglich meine Note noch nicht ans Prüfungsamt weitergeleitet, weil sie noch Wochen bis zur endgültigen Frist hatte. Bis allen klar war, dass es sich um einen Irrtum handelte und die Ursache des Problems in den Kommunikationsschwierigkeiten zwischen den drei Instanzen lag, vergingen - für mich - drei nervenaufreibende Wochen. Aktuell habe ich fast die Ausschlussfrist für eine Masterbewerbung verpasst, weil das Prüfungsamt trotz dreifacher (!!!!) Antragstellung nichts hat von sich hören lassen. Die einzig kompetente Person scheint Frau X zu sein, die man, wenn man in meinem Fall weiter weg wohnt und nicht bzw. nur unter erschwerten Bedingungen in die Sprechstunde kommen kann, weil man ein krankes Familienmitglied pflegt, unter ihrer Telefonnummer tagsüber zu 99% nicht erreicht. Ihre tägliche Telefonsprechstunde von 7 bis 8 Uhr am Morgen ist so überlaufen, dass auch hier ein Durchkommen fast unmöglich scheint (ich habe beim letzten Mal im Minutentakt versucht und bin nicht durchgekommen. Nach 8 Uhr hat niemand mehr abgenommen. Auf eMails antwortet Frau X grundsätzlich nicht. Und wenn ich wusste, dass ich persönlich zu ihr musste, habe ich mich zwei Tage vor ihrer Sprechstunde körperlich krank gefühlt, weil ich Angst vor ihren Launen hatte. Ich war stets gut vorbereitet auf Gespräche mit ihr, habe vorher nochmal in meiner Prüfungsordnung nachgelesen und meine Fragen genau und formuliert, aber trotzdem war es leider meistens so, dass

Frau X unfreundliche Art von oben herab und ihre Einstellung Studenten gegenüber unter aller Sau waren - das muss man an dieser Stelle so krass ausdrücken.“ (GeKo)

22. „Es gab einen Fehler wegen einer Klausur. Die Note wurde falsch vom Zuständigen des Faches weiter geleitet. Das Prüfungsamt antwortete schnell auf meine Mail und erklärte das sofort zu ändern, sobald ich mit einer Unterschrift des Zuständigen vorbeikommen würde.“ (Chemie, Pharmazie, Geowissenschaften)

23. „- Schnelle, verlässliche und hilfreiche Antworten auf Fragen per E-Mail
- freundliche Hilfe auch vor Ort im Gespräch“ (Informatik)

24. „Probleme mit der Prüfungsanmeldung“ (GeKo)

25. „Die elektronische Prüfungsanmeldung funktionierte nicht, deswegen hat sich mein gesamtes Semester schriftlich anmelden müssen. Offensichtlich wurde dabei meine Anmeldung übersehen – was ich erst später merkte. Erst ein paar Wochen vor der Prüfung habe ich das gemerkt und bin zu Frau X gegangen. Die gestand das zwar ein, dass das Prüfungsamt einen Fehler gemacht hatte, aber raunzte mich dennoch an. Wie auch immer, ein Sieg gegen das Prüfungsamt!“ (GeKo)

26. „Bei einer nicht bestandenen Prüfung habe ich bis zur Prüfungsanmeldung im folgenden Semester keinen Brief erhalten.“ (GeKo)

27. „Teilweise sehr unfreundlich. Man hat den Eindruck, dass die Studierenden, die sich an das Prüfungsamt wenden, als störende Quälgeister empfunden werden und man scheinbar hofft, mit einem barschen und abweisenden Verhalten die Studierenden von "lästigen" Fragen an das Prüfungsamt abzuschrecken. Als eine Dienstleistungseinrichtung, die das Prüfungsamt ja faktisch darstellt, ist es leider nicht präsent und von "Kundenfreundlichkeit" keine Spur. Ich habe selten eine Verwaltungseinrichtung erlebt, die die Bürokratie in so ineffizienter Weise auf die Spitze getrieben hat.
Dennoch muss ich auch sagen, dass meine vorgebrachten Anliegen fast ausnahmslos mit einem positiven Ergebnis und in einem Fall sogar vordringlich bearbeitet wurden. Allerdings muss man sich nicht selten auf eine Diskussion einrichten und hartnäckig bleiben.“ (GeKo)

28. „Mit Frau X habe ich sehr negative Erfahrungen gemacht. Sie ist sehr unsensibel, wenn es um die Bedürfnisse der Studierenden geht. Sie behandelt einen nicht als Mensch, sondern macht einen direkt runter. Viele Studierende haben Angst, zu ihr zu gehen, und es ist sehr unangenehm, etwas mit ihr besprechen zu müssen. Es ist eine Schande, dass so jemand für die Universität Freiburg arbeitet, das sie auch ein Stück weit eine repräsentative Aufgabe wahrnimmt. Und dieser Zustand zieht sich schon über Jahre hinweg.
Mit dem LLPA habe ich überwiegend positive Erfahrungen gemacht. Einige Maßnahmen sind aber unfair. Wenn man sich zum Staatsexamen anmeldet, kann man das Thema der mündlichen Prüfung nur solange ändern, bis man die Zulassung bekommt. Hier bietet die HP fehlerhafte Informationen. Es steht dort, dass man die Zulassung 6-4 Wochen vor den schriftlichen Prüfungen bekommt. Ich bekam meine schon 3 Monate vorher. Wenn noch Scheine nachgereicht werden müssen, kann man das Thema viel länger ändern. Die "schlampigen" Studenten werden also bevorteiligt. Das ist sehr unfair.
Sonst sind die Mitarbeiter hier aber sehr nett und verständnisvoll. Sie sind kompetent und können einem weiterhelfen.“ (GeKo)

29. „Meine bisherigen Erfahrungen mit dem Prüfungsamt der Geko beschränken sich auf einen Besuch bei Frau X nachdem ich eine Anmeldefrist für eine Prüfungsleistung versäumt hatte. Insgesamt konnte mir Frau X auch durchaus weiterhelfen, nur hätte ich mir einen deutlich freundlicheren Tonfall gewünscht.“ (GeKo)

30. „"yeay, jetzt bin ich schon im 6. Semester - und das ohne jemals zu Frau X zu müssen!"
Und schwups zu früh gefreut. Ich war jetzt zwei mal bei ihr und bin glücklich ein starkes Selbstwertgefühl zu haben. Denn zwei der sieben Menschen vor mir kamen mit Tränen in den Augen aus diesem Zimmer heraus. Trotzdem muss man sagen, dass sie kompetent ist und wenn der Fehler nicht bei den Studierenden liegt, dann ist sie auch mal freundlich! Man würde sich einfach wünschen, dass einem bei den ganzen Prüfungsordnungsänderungen und Formularen, denen man in seinem akademischen Werdegang an dieser Uni die Stirn bieten muss, nicht sofort der Kopf abgerissen wird, wenn man sich etwas einfacher vorgestellt, falsch verstanden oder etwas vergessen hat.
Dass man als Berater/in auch mal deutlich werden muss sei hier außer Frage gestellt, denn ich bin

mir sicher, dass auchFrau X sich täglich mit ein paar tauben Nüssen herumschlagen muss. Dennoch werfe ich ihr vor, oft eine persönliche oder auch gemeine Grenze zu überschreiten. Ein/e Berater/in sollte vor allem beratend zur Seite stehen.
Möglich dass Frau X in ihrer momentanen Situation überfordert ist, und bei der Flut an Studenten kann man ihr das nicht verübeln. Dann läge es an der Uni, ihr helfende Kräfte zur Seite zu stellen.
Denn eine, und sei es durch Überforderung, unfreundliche Frau X ist schlecht fürs Business und schon die Aussicht auf ein Telefonat morgens zwischen 7 und 8 Uhr verursacht in jedem Studentenmagen Krämpfe. Zwei meiner Freundinnen genügte ein Telefonat, um ein paar Kummer- und auch Wuttränen kullern zu lassen.
Abschließend möchte ich noch bemerken, dass Frau X Standartemail mit den Worten "bitte kontaktieren sie mich bezüglich ihres Bachelorstudiums" von einer fehlenden Unterschrift bis hin zur Exmatrikulation wirklich alles beinhaltet und nicht hilfreich ist, um sich auf einen Besuch im Werthmannring 8 vorzubereiten.“ (GeKo)

31. „Im von jedweder Empathie befreiten persönlichen Umgang ist das Auftreten von Frau X (Prüfungsamt der GeKo-Fakultäten) bisweilen ENTWÜRDIGEND. Unbewiesene Unterstellungen, ungerechtfertigte Zurechtweisungen am Rande der Beleidigung und eine von ihr erzeugte Drohkulisse sind bei ihr an der Tagesordnung.“ (GeKo)

32. „Die Mitarbeiter*innen des Prüfungsamtes sind zwar überlastet und deswegen teils nicht ganz so freundlich. Alles in allem bin ich aber mit ihrer Arbeitsleistung zufrieden.“ (Mathematik)

33. „Paragraphenreiter, es wird keine Rücksicht genommen und alles unnötig verkompliziert, es wurden Unterlagen von mir nur abgeheftet aber nicht bearbeitet, über eine Übergangsregelung meiner Prüfungsordnung wurde ich nicht informiert, meistens eher unfreundlich und einzelne Anfragen ziehen sich über das ganze Semester, sind nicht auf Doppelstudium oder individuelle Studienwahl/Hochschulwechsler/abweichende Lebensplanung eingestellt und machen mir regelmäßig das Leben schwer...“ (Umwelt und natürliche Ressourcen)

34. „Fragen wurden widerwillig beantwortet, Studenten fühlen sich leider zumeist im Stich gelassen“ (Informatik)

35. „Es legt einem Steine in den Weg bei allem, was nicht dem "normalen" Studienplan entspricht, bei Auslandsaufenthalten, bei freiwilliger Teilnahme an Fortbildungen und bei einer eigenständigen Studienplansorganisiation.
Als ich wegen einer Fortbildungswoche zu einem Prüfungstermin nicht anwesend sein konnte, aber mir mein Prof (samt Beisitzer) eine alternative mündliche Prüfung angeboten hat, hat sich das Prüfungsamt quergestellt und ich habe die Prüfung erst ein halbes Jahr später machen können.
Jetzt plane ich ein Forschugspraktikum im Sommer und habe Anrecht auf ein ERASMUS-Stipendium, doch das steht nun auf der Kippe, weil mir mein Prüfungsamt kein "Diploma Supplement" oder eine andere Bescheinigung über dieses Fachpraktikum ausstellen will.
Die Prüfungsordnung im Master hindert einen daran, wirklich alle Fächer, die man gerne vertiefen würde, zu belegen und drängt einen zur "punkteorientierten" und nicht interessensorientierten Fächerwahl“ (Informatik)

36. „In Mathematik: gute Erfahrungen, schnelle, freundliche Hilfe.
In Theologie: Schwierig, unfreundlich, komplett undurchsichtig (die Prüfungsordnung) und beim Nachfragen wurde man zeitweise unwirsch abgewiesen.
Die folgenden Antworten beziehen sich lediglich auf das Prüfungsamt der Theologischen Fakultät.“ (Theologie)

37. „Prüfungsamt Forst, Umwelt, Hydro: sehr nette, kompetente Ansprechpartner. Auch bei eigenen Versäumnissen sehr kulant und fair.“ (GeKo)

38. „Frau Y ist (je nach Laune) nett und kann Dinge schnell und unkompliziert regeln. Leider ist es sehr schwer sie zu erreichen, oft ist sie zur angegebenen Sprechzeit nicht da. Wenn sie krank oder im Urlqub ist (kommt auch haeufiger vor) werden Sachen einfach nicht erledigt, egal wie dringend sie sind.“ (Chemie, Pharmazie, Geowissenschaften)

39. „positiv: freundliche Sachbearbeiterin (Frau Z), sehr nett und hilfsbereit
negativ: Beglaubigungen wurden trotz geringer Stückzahl verweigert
unfreundlich: Herr A, Vorsitzender des Landeslehrerprüfungsamts“ (sonstiges)

40. „Sehr nett und meistens sehr hilfsbereit!

war leider in meiner Studienzeit sehr oft wegen Krankheit geschlossen“ (Informatik)

41. „Wohl wegen chronischer Überbelastung verhält sich Mitarbeitern Frau X wie ein robotisierter Sprechautomat, der - anstatt die Bestimmungen der Prüfungsordnung human und studierendenorientiert zu erläutern - wie eine scheinlebendige Inkarnation der Prüfungsordnung selbst auftritt.
Ich kenne Studierende, die sich nicht ins Prüfungsamt trauen und zur Vermeidung des Besuchs erhebliche Nachteile (z.B. Gefahr des Ausfalls der Bafög-Förderung) hingenommen haben.
Es ist ein hochschulpolitischer Skandal, dass eine Schlüsselinstitution, die den Studierenden helfend bei Seite stehen sollte, eher als Frust- und Angstinstanz in Erscheinung tritt.
Es hilft nicht, die Schuld nur auf Frau X zu schieben, es muss mehr Personal geben. Das Problem ist ein politisches, nur in geringem Maße ein persönliches Problem.“ (GeKo)

42. „JEDE*R hat Angst für Frau X! Niemand traut sich zu ihr zu gehen und wenn es keinen anderen Ausweg gibt dann geht man sehr wiederwillig und mit schwerem Herz dahin. Sie bringt Leute zum weinen. (GeKo)

43. „Frau X Verhalten ist keineswegs angebracht. Es kann davon ausgegangen werden, dass Studenten nur in akuten Fällen in Kontakt mit dem Prüfungsamt treten. Es sollte ihnen vor allem in solchen verzweifelten Situationen dort Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft entgegen gebracht werden. Es ist keinedwegs förderlich, wenn Frau X, gelinde ausgedrückt, die Studenten regelrecht anbrüllt, statt ihnen unterstützend zur Seite zu stehen.

Es kann nicht angehen, dass Studenten soweit gehen, dass sie ihren Studiengang allein deshalb nicht wechseln, weil sie Angst vor Frau X haben.“ (GeKo)

44. „UNFREUNDLICHKEIT! Man wird oft regelrecht "zusammengeschissen" (sorry für die Wortwahl) - es ist nicht möglich, Fragen zu stellen, ohne Vorwürfe zu bekommen!
Weinende Studenten sieht man wohl am häufigsten vor dem Büro von Frau X. Oder morgens am Telefon!!!
Tipp: Falls jemand Kontakt mit Profs oder etwas höher stehenden Personen an der Uni hat und Grüße von diesem ausrichten kann, tut es! Denn dann ist sie freundlich!“ (GeKo)

45. „Am Liebsten möchte man nicht mit dem Prüfungsamt in Kontakt treten, vor allem wenn es darum geht, eigene Fehler auszubügeln. Anstatt sachlich und objektiv beraten zu werden, oder neutrale Kritik zu erhalten, wird man beleidigt und als unfähig bezeichnet“ (GeKo)

46. „Ziemlich langwierige Geschichte, wenn man nur ne beglaubigte Leistungsübersicht braucht“ (GeKo)

Anhang 4 Forderungen

1. Längere/häufigere Sprechstundenzeiten

2. Einrichtung einer E-Mail-Anlaufstelle für Studierende in allen Prüfungsämtern

3. zusätzliche AnsprechpartnerInnen in den Prüfungsämtern

4. Transparenz der Entscheidungsfindung und Zuständigkeiten (auch über diejenigen des Prüfungsausschusses)

5. Verstärkte Rückmeldung an die Studierenden bei Erhalt und Herausgabe von Dokumenten, sowie bei z.B. bei Prüfungsanmeldung, Krankmeldung, Beantragung von Formularen

6. respektvoller Umgang mit allen Studierenden der Universität Freiburg, insbesondere ausländischen Studierenden

7. Überarbeitung der internen Prozesse (Arbeitsabläufe), um Verlust von Formularen zu verhindern

8. Möglichkeit Prüfungen bis eine Woche vor stattfindender Prüfung anzumelden und bis bis 24 Stunden vor Beginn der Prüfung abzumelden