

**STUDIERENDEN-
BEFRAGUNG ZU DEN
LEHRSERVICEEINRICHTUNGEN**

SOMMERSEMESTER 2018

ERGEBNISBERICHT

Impressum

Herausgegeben im Auftrag des Rektors
vom Dezernat Planung, Entwicklung und Controlling (6.0)
der Rheinisch-Westfälischen Technischen Hochschule
(RWTH) Aachen

Dezernat Planung, Entwicklung und
Controlling der RWTH Aachen
Postanschrift:
Templergraben 55, 52056 Aachen

Telefon:	0241/80-94039
Fax:	0241/80-92103
E-Mail:	lehre@rwth-aachen.de
Web:	www.rwth-aachen.de
Redaktion:	M.A. Elena Dommus
Verantwortlich:	Dipl.-Kff. Claudia Römisch
Layout:	Christian Steffens
Stand:	Mai 2018

Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung	3
1. Kurzbeschreibung	5
2. Zentrales Prüfungsamt	6
3. Studierendensekretariat	9
4. Universitätsbibliothek	12
5. IT Center	16
6. International Office	20
7. Sprachen- und Schreibzentrum	24
8. Allgemeine Studienberatung & Career Center	27
9. Allgemeine Angaben zu den Befragten	30

Vorbemerkung

Die RWTH Aachen bietet eine Vielzahl von Serviceeinrichtungen im Bereich der Lehre an, die den Studierenden sowohl bei Fragen und Problemen beratend zur Seite stehen, als auch in Form von Dienstleistungen den Weg durch die Hochschule erleichtern sollen. Zudem wird die Gruppe der Studierenden aufgrund der jährlich steigenden Anzahl von Studienanfängerinnen und Studienanfängern kontinuierlich heterogener. Nicht zuletzt deshalb legt die RWTH Aachen besonderen Wert auf das Qualitätsmanagement in Studium und Lehre. Um hierbei die Erfahrungswerte der Studierenden mit einbeziehen zu können, hat sich die RWTH Aachen dafür entschieden, alle Studierenden der Bachelor-, Lehramts-, Staatsexamens- (Medizin und Zahnmedizin) und Masterstudiengänge (n= des SS 2017) rund um ihre Erfahrungen mit den Serviceeinrichtungen der RWTH zu befragen.

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Befragung auf Fakultätsebene sowie für die RWTH insgesamt dargestellt.

01

Kurzbeschreibung

1. Kurzbeschreibung

Zentrale Themen	Bewertung der Lehrserviceeinrichtungen: <ul style="list-style-type: none"> • Zentrales Prüfungsamt • Studierendensekretariat • Universitätsbibliothek • IT Center • International Office • Sprachen- und Schreibzentrum • Allgemeine Studienberatung & Career Center
Methode	Vollerhebung; Einladung zur Teilnahme an Online-Befragung per E-Mail und eine Erinnerung.
Grundgesamtheit	Alle 44.044 Studierenden des SS 2017 in den Bachelor-, Lehramts-, Staatsexamens- und Masterstudiengängen.
Antworten	<ul style="list-style-type: none"> • 1.337 Studierende • Antwortquote: 3 %
Zeitraum der Durchführung	Sommersemester 2017
Hinweise zur Auswertung	Antworten mit $n < 5$ bezogen auf eine jeweilige Frage werden aufgrund des Datenschutzes nicht ausgewiesen. Zusammengefasste Werte 1 + 2 von 5er Skala. 1= sehr zufrieden bis 5= gar nicht zufrieden

02

Zentrales Prüfungsamt

2. Zentrales Prüfungsamt

Tabelle 2.1: Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Services im ZPA?

Zufriedenheit mit den Services im ZPA (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Prüfungsanmeldung	69	64	72	71	61	82	68	72	94	70
Prüfungsabmeldung	72	60	63	75	70	79	67	67	75	71
Ausstellen von Bescheinigungen	74	60	65	70	68	80	57	67	91	70
Anmeldung von Abschlussarbeiten	67	50	66	46	48	66	66	63	83	57
Ausstellen von Zeugnissen	50	40	48	51	54	66	61	54	88	54
Einsicht der Noten	70	67	74	66	59	71	77	72	86	69
Anzahl	243	14	94	348	85	91	100	47	18	1.337

Tabelle 2.2: Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität folgender Aspekte im ZPA?

Servicequalität im ZPA (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen	70	73	43	52	46	80	51	71	86	60
Beratung	54	50	37	44	40	67	41	58	70	49
Verständlichkeit der Auskünfte	63	69	52	48	55	75	54	55	70	56
Bearbeitungszeiten	44	29	36	33	39	58	45	36	64	41
Online-Angebot (z.B. Informationen)	46	40	46	42	38	55	42	45	65	45
Verständlichkeit von Vorlagen/Formularen	48	46	48	35	52	52	43	48	76	46
Anzahl	214	15	89	310	76	84	84	42	23	1.184

Tabelle 2.3: Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit des ZPA hinsichtlich folgender Aspekte?

Erreichbarkeit des ZPA (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Lage	94	93	93	92	94	91	92	100	83	92
Öffnungs- und Sprechzeiten	34	13	30	31	27	43	37	36	63	35
Wartezeiten während der Öffnungszeiten	37	56	27	24	28	32	51	43	38	35
Telefonische Erreichbarkeit	40	22	38	28	38	48	35	48	75	37
Online-Erreichbarkeit (z.B. E-Mail, Kontaktformulare)	60	13	57	61	63	72	65	79	78	63
Dauer der Rückmeldung	62	33	52	45	52	61	65	70	82	56
Anzahl	215	15	86	303	80	82	90	39	18	1.156

03

Studierendensekretariat

3. Studierendensekretariat

Tabelle 3.1: Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Services im Studierendensekretariat?

Zufriedenheit mit den Services im Studierendensekretariat (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Zulassung zum Studium	88	80	79	83	85	89	83	96	93	85
Einschreibung	82	80	88	80	83	92	78	89	94	83
Rückmeldung (ab 2. Semester)	95	80	91	91	92	90	91	93	97	92
Beurlaubungen	62	29	82	73	73	76	67	56	100	71
Verwaltung von Stipendien	54	-	36	46	40	46	53	-	-	48
Anzahl	229	15	88	314	83	86	93	46	31	1.053

Tabelle 3.2: Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität folgender Aspekte im Studierendensekretariat?

Servicequalität im Studierendensekretariat (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen	73	57	66	70	68	81	70	83	77	72
Beratung	69	50	70	64	57	75	63	71	74	66
Verständlichkeit der Auskünfte	74	58	73	63	63	72	70	77	70	69
Bearbeitungszeiten	70	60	67	54	66	74	57	57	73	62
Online-Angebot (z.B. Informationen)	56	36	58	51	60	69	59	56	55	56
Verständlichkeit von Vorlagen / Formularen	56	42	52	49	53	65	58	57	76	55
Anzahl	171	14	79	256	68	63	84	42	22	863

Tabelle 3.3: Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit des Studierendensekretariats hinsichtlich folgender Aspekte?

Erreichbarkeit des Studierendensekretariats (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Lage	95	93	94	93	94	91	95	97	91	94
Öffnungs- und Sprechzeiten	52	29	51	44	50	67	58	63	70	52
Wartezeiten während der Öffnungszeiten	52	15	39	47	38	61	53	53	67	49
Telefonische Erreichbarkeit	55	29	56	42	48	57	58	65	57	51
Online-Erreichbarkeit (z.B. E-Mail, Kontaktformulare)	72	38	66	62	47	69	73	71	67	66
Dauer der Rückmeldung	69	44	56	56	62	67	75	70	69	63
Anzahl	183	14	84	259	68	67	79	37	22	873

04

Universitätsbibliothek

4. Universitätsbibliothek

Tabelle 4.1: Wie häufig nutzen Sie im Durchschnitt die Angebote der Bibliothek? (Kopierer, Scanner / Ausleihe / Arbeitsplätze / E-Books / Online-Katalog / Homepage / elektronische Literatur, usw.)

Häufigkeit der Nutzung der Universitätsbibliothek (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
täglich	2	6	3	6	2	1	4	4	8	4
mehrmals pro Woche	6	13	12	19	13	10	21	13	11	14
ca. 1 x pro Woche	6	13	10	9	9	16	18	17	21	11
ca. 1 x pro Monat	21	38	18	15	37	18	35	19	21	21
seltener	38	25	37	29	32	31	17	25	29	30
nie	27	6	20	21	7	24	5	23	11	19
Anzahl	248	16	97	351	87	93	104	48	38	1.144

Tabelle 4.2: Welche Dienste nutzen Sie?

Nutzung der Dienste der Universitätsbibliothek (Mehrfachnennung, Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Kopierer / Scanner	7	38	13	13	14	14	31	18	34	15
Buchausleihe in Präsenzform	44	88	53	43	62	47	73	53	71	51
E-Books / E-Paper	33	25	31	30	52	33	40	49	32	34
Elektronische Literatursuche	38	69	38	35	55	36	75	57	32	43
Rechnerarbeitsplätze	4	0	4	6	6	10	10	8	5	6
Lernraumarbeitsplätze	27	31	43	47	31	36	23	35	63	37
Anzahl	255	16	98	359	87	96	105	49	38	1103

Tabelle 4.3: Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Services der Universitätsbibliothek?

Zufriedenheit mit den Services der Universitätsbibliothek (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Aktualität des Literaturbestands	77	83	56	69	59	72	53	63	71	66
Literatursuche	71	62	72	72	68	71	63	73	81	70
Ausleihfristen	71	77	75	78	69	72	82	73	90	76
Fernleihe	65	71	77	77	72	77	63	67	72	71
Studentische PC-Arbeitsplätze	29	33	30	43	27	34	42	38	33	36
Anzahl	139	13	61	210	71	58	95	33	26	745

Tabelle 4.4: Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität folgender Aspekte in der Universitätsbibliothek?

Servicequalität in der Universitätsbibliothek (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen	80	69	71	82	75	78	74	65	61	77
Beratung	85	70	60	83	69	73	72	68	58	75
Verständlichkeit der Auskünfte	83	73	78	85	73	81	80	81	68	81
Bearbeitungszeiten	92	83	83	84	84	86	78	91	81	84
Online-Angebot (z.B. Informationen)	69	58	76	76	71	68	78	90	65	74
Verständlichkeit von Vorlagen / Formularen	78	44	65	77	70	68	79	87	62	74
Anzahl	138	13	72	232	73	60	96	34	33	794

Tabelle 4.5: Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit der Universitätsbibliothek hinsichtlich folgender Aspekte?

Erreichbarkeit der Universitätsbibliothek (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Lage	97	100	97	95	95	95	95	100	100	96
Öffnungs- und Sprechzeiten	88	85	89	82	89	90	85	94	93	86
Wartezeiten während der Öffnungszeiten	81	92	76	67	92	79	93	97	79	79
Telefonische Erreichbarkeit	73	75	69	64	75	84	80	92	90	75
Online-Erreichbarkeit (z.B. E-Mail, Kontaktformulare)	78	60	69	76	81	88	90	85	85	80
Dauer der Rückmeldung	79	50	77	85	81	91	90	94	92	84
Anzahl	162	14	73	265	75	63	98	37	33	862

05

IT Center

5. IT Center

Tabelle 5.1: Wie häufig nutzen Sie im Durchschnitt die Angebote des IT Centers? (z.B. E-Mail, W-LAN, Rechnerarbeitsplätze, Druckservice, Speicherplatz, Online-Informationendienste, IT-Helpdesk, Beratung)

Häufigkeit der Nutzung des IT Centers (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
täglich	53	19	61	54	40	50	33	48	32	49
mehrmals pro Woche	29	13	24	29	31	34	31	33	30	29
ca. 1 x pro Woche	3	6	0	2	1	4	6	2	8	8
ca. 1 x pro Monat	7	31	2	7	15	6	10	4	3	3
seltener	5	19	7	8	10	5	11	8	16	8
nie	2	13	5	1	2	0	10	4	11	4
Anzahl	252	16	98	352	87	94	103	48	37	1.125

Tabelle 5.2: Welche Dienste nutzen Sie?

Nutzung der Dienste des IT Centers (Mehrfachnennung, Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Campus Office	96	94	96	96	99	96	96	94	71	99
ServiceDesk	27	38	16	28	28	27	24	29	24	27
Softwareportal	53	19	33	59	37	71	23	29	18	49
Rechnerarbeitsplätze	12	13	5	15	11	16	10	8	3	13
Steckdosen in Lernräumen	63	50	74	61	57	61	42	76	53	63
WLAN in Lernräumen	91	88	91	85	83	89	74	92	87	89
Lehr- und Lernportal L2P	96	88	95	96	95	92	93	96	87	98
Anzahl	255	16	98	359	87	96	105	49	38	1103

Tabelle 5.3: Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Services des IT Centers?

Zufriedenheit mit den Services des IT Centers (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Erstmalige Registrierung (z.B. TIM-Kennung)	79	54	81	79	80	87	71	73	81	79
Lehr- und Lernportal L2P	64	47	81	80	88	77	77	87	79	76
Campus Office	54	40	61	59	53	60	64	64	65	58
RWTH App	65	17	77	71	79	68	52	85	75	69
Anfragen an das IT ServiceDesk	66	44	72	77	72	67	65	90	100	72
Software Portal	66	40	70	71	65	72	64	76	94	69
Anzahl	251	15	95	348	86	95	101	47	34	1.107

Tabelle 5.4: Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität folgender Aspekte im IT Center?

Servicequalität im IT Center (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen	88	89	91	87	89	91	89	95	100	89
Beratung	84	89	91	81	75	89	77	88	94	83
Verständlichkeit der Auskünfte	80	78	82	78	72	73	73	95	75	78
Bearbeitungszeiten	77	63	91	78	81	80	72	88	88	79
Online-Angebot (z.B. Informationen)	73	71	73	73	72	77	59	86	65	73
Verständlichkeit von Vorlagen / Formularen	67	57	86	70	64	73	63	70	67	69
Anzahl	142	7	48	225	54	62	56	29	17	658

Tabelle 5.5: Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit des IT Centers hinsichtlich folgender Aspekte?

Erreichbarkeit der IT Centers (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Lage	74	56	63	63	60	72	48	63	75	65
Öffnungs- und Sprechzeiten	76	22	80	72	59	78	64	100	69	72
Wartezeiten während der Öffnungszeiten	87	44	91	85	66	88	80	100	92	83
Telefonische Erreichbarkeit	80	40	87	76	68	82	63	92	89	76
Online-Erreichbarkeit (z.B. E-Mail, Kontaktformulare)	85	60	88	84	79	88	73	100	91	84
Dauer der Rückmeldung	74	40	85	74	66	74	75	89	91	75
Anzahl	97	9	38	161	42	43	48	19	16	489

06

International Office

6. International Office

Tabelle 6.1: Haben Sie schon einmal die Dienste des International Office in Anspruch genommen?

Inanspruchnahme der Dienste des International Office (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Ja	19	29	26	35	19	34	11	26	19	26
Nein	81	71	74	65	81	66	89	74	81	74
Anzahl	243	14	94	344	85	90	101	46	36	1.072

Tabelle 6.2: In welcher Funktion haben Sie die Dienste des International Offices bisher in Anspruch genommen?

Funktion der Inanspruchnahme (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Incoming	18	0	0	7	13	16	18	0	13	10
Outgoing	82	100	100	93	87	84	82	100	88	90
Anzahl	45	5	24	121	15	31	11	12	8	282

Tabelle 6.3: Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Services im International Office? (Incoming)

Zufriedenheit mit den Services im International Office (Incoming) (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Bereitgestellte Informationen	88	-	-	71	-	60	-	-	-	73
Beratungsangebot	88	-	-	75	-	80	-	-	-	78
Gespräche mit Fachbearbeitern im IO	100	-	-	86	-	100	-	-	-	88
Austausch- und Mobilitätsprogramme	100	-	-	83	-	80	-	-	-	90
Bewerbungsprozess	100	-	-	75	-	80	-	-	-	87
Unterstützung bei der Planung des Aufenthalts	-	-	-	80	-	-	-	-	-	82
Welcome Week	100	-	-	86	-	80	-	-	-	90
Erfahrungsberichte	100	-	-	71	-	60	-	-	-	80
Anzahl	8	-	-	8	-	5	-	-	-	27

Tabelle 6.4: Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Services im International Office? (Outgoing)

Zufriedenheit mit den Services im International Office (Outgoing) (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Bereitgestellte Informationen	59	60	79	64	77	64	44	75	17	64
Beratungsangebot	72	60	68	58	69	63	67	64	17	62
Gespräche mit Fachbearbeitern im IO	63	60	69	54	50	44	50	67	20	55
Bewerbungsprozess	60	-	65	46	46	52	38	63	-	52
Ansprechpartner bei Problemen im Ausland	56	-	53	53	86	63	57	83	-	58
Erfahrungsberichte	54	-	68	64	42	42	60	56	-	57
Anzahl	34	5	24	110	13	25	9	12	6	243

Tabelle 6.5: Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität folgender Aspekte im International Office?

Servicequalität im International Office (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen	83	-	86	83	69	94	89	77	100	84
Beratung	61	-	71	66	63	61	56	67	100	65
Verständlichkeit der Auskünfte	79	-	86	61	69	77	75	69	75	70
Bearbeitungszeiten	62	-	53	56	50	54	63	67	33	57
Online-Angebot (z.B. Informationen)	57	-	73	58	75	62	90	58	25	61
Verständlichkeit von Vorlagen / Formularen	65	-	74	52	63	66	86	80	-	61
Anzahl	40	-	22	115	16	31	9	13	6	261

Tabelle 6.6: Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit des International Office hinsichtlich folgender Aspekte?

Erreichbarkeit des International Office (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Lage	97	-	100	75	94	90	82	100	83	85
Öffnungs- und Sprechzeiten	70	-	76	60	69	57	75	67	60	64
Wartezeiten während der Öffnungszeiten	81	-	100	63	71	81	100	90	50	74
Telefonische Erreichbarkeit	79	-	87	61	60	63	75	83	-	68
Online-Erreichbarkeit (z.B. E-Mail, Kontaktformulare)	90	-	82	74	69	78	60	82	-	76
Dauer der Rückmeldung	84	-	80	73	63	61	71	64	-	71
Anzahl	39	-	20	111	16	31	11	12	6	254

07

Sprachen- und Schreibzentrum

7. Sprachen- und Schreibzentrum

Tabelle 7.1: Haben Sie schon einmal die Dienste des Sprachen- oder Schreibzentrums in Anspruch genommen?

Inanspruchnahme der Dienste des Sprachen- oder Schreibzentrums (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Ja	47	47	69	48	65	69	64	63	44	55
Nein	53	53	31	52	35	31	36	37	56	45
Anzahl	241	15	94	339	84	90	99	46	36	1.059

Tabelle 7.2: Wie zufrieden sind Sie mit den Services im Sprachenzentrum bzw. im Schreibzentrum?

Zufriedenheit mit den Services im Sprachen- bzw. Schreibzentrum (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Angebot des Sprachenzentrums	86	86	82	85	88	95	82	93	88	86
Anmeldung zu Sprachkursen	63	29	55	64	51	71	59	77	56	61
Qualität der Sprachkurse	78	86	71	77	79	75	84	69	79	76
Angebote des Schreibzentrums	68	-	100	77	81	79	79	-	60	77
Anmeldung zu Angeboten des Schreibzentrums	67	-	88	79	53	67	61	-	40	69
Qualität der Angebote des Schreibzentrums	68	-	86	75	92	76	55	-	-	73
Anzahl	114	7	65	165	56	62	65	30	16	590

Tabelle 7.3: Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität folgender Aspekte im Sprachenzentrum bzw. Schreibzentrum?

Servicequalität im Sprachen- bzw. Schreibzentrum (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen	90	100	84	88	91	91	89	90	86	88
Beratung	87	67	80	80	82	73	75	76	75	79
Verständlichkeit der Auskünfte	89	83	87	81	90	81	83	80	75	84
Bearbeitungszeiten	74	83	56	76	89	76	78	82	78	75
Online-Angebot (z.B. Informationen)	62	40	70	73	77	67	60	80	56	69
Verständlichkeit von Vorlagen / Formularen	76	-	68	76	80	67	74	83	63	74
Anzahl	98	6	57	141	54	56	55	29	14	518

Tabelle 7.4: Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit des Sprachenzentrums bzw. Schreibzentrums hinsichtlich folgender Aspekte?

Erreichbarkeit des Sprachen- bzw. Schreibzentrums (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Lage	86	83	92	91	91	89	87	96	80	89
Öffnungs- und Sprechzeiten	54	33	56	57	54	52	58	57	40	54
Wartezeiten während der Öffnungszeiten	77	60	67	78	83	71	63	55	63	71
Telefonische Erreichbarkeit	75	-	65	70	78	67	58	73	-	67
Online-Erreichbarkeit (z.B. E-Mail, Kontaktformulare)	71	-	78	85	81	72	74	92	86	79
Dauer der Rückmeldung	66	-	63	79	85	77	78	92	83	76
Anzahl	88	6	49	108	44	47	38	25	10	422

08

Allgemeine Studienberatung und Career Center

8. Allgemeine Studienberatung und Career Center

Tabelle 8.1: Haben Sie schon einmal die Dienste der allgemeinen Studienberatung oder des Career Centers in Anspruch genommen?

Inanspruchnahme der Dienste der allg. Studienberatung oder des Career Centers (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Ja	31	7	37	36	32	24	41	33	25	33
Nein	69	93	63	64	68	76	59	67	75	67
Anzahl	244	15	92	336	87	90	100	45	36	1.051

Tabelle 8.2: Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Services in der allgemeinen Studienberatung und im Career Center?

Zufriedenheit mit den Services in der allg. Studienberatung und im Career Center (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Angebotsauswahl	83	-	94	80	72	89	76	77	100	82
Informationsveranstaltungen zu Studium und Studienwahl	71	-	80	73	63	73	56	64	100	70
Beratungsgespräche zur Studienentscheidung	58	-	83	59	71	64	56	63	-	62
Beratungsgespräche zum Studienfachwechsel	54	-	79	62	69	57	58	20	-	60
Psychologische Beratung	68	-	86	76	67	67	53	-	-	70
Career Center	86	-	93	87	73	89	69	67	100	84
Anzahl	63	-	33	105	25	18	38	13	9	307

Tabelle 8.3: Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität folgender Aspekte in der allgemeinen Studienberatung und im Career Center?

Servicequalität in der allg. Studienberatung und im Career Center (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen	85	-	100	93	89	90	90	92	100	91
Beratung	69	-	83	74	68	68	66	69	100	72
Verständlichkeit der Auskünfte	76	-	86	83	74	84	76	83	100	81
Bearbeitungszeiten	78	-	75	69	80	88	71	55	100	73
Online-Angebot (z.B. Informationen)	74	-	76	74	89	73	61	67	80	73
Verständlichkeit von Vorlagen / Formularen	72	-	56	77	86	79	78	75	-	76
Anzahl	67	-	30	109	27	20	39	13	8	317

Tabelle 8.4: Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit der allgemeinen Studienberatung und des Career Centers hinsichtlich folgender Aspekte?

Erreichbarkeit der allg. Studienberatung und des Career Centers (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Lage	95	-	97	81	96	94	92	92	100	90
Öffnungs- und Sprechzeiten	83	-	71	77	94	75	77	73	100	79
Wartezeiten während der Öffnungszeiten	90	-	65	77	89	87	72	82	100	80
Telefonische Erreichbarkeit	95	-	77	66	69	60	79	86	-	74
Online-Erreichbarkeit (z.B. E-Mail, Kontaktformulare)	88	-	65	80	88	88	71	78	100	81
Dauer der Rückmeldung	84	-	63	70	82	86	83	80	100	77
Anzahl	64	-	31	99	25	17	36	13	8	295

09

Allgemeine Angaben zu den Befragten

9. Allgemeine Angaben zu den Befragten

Tabelle 9.1: Welches Geschlecht haben Sie?

Geschlecht (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Weiblich	42	56	64	19	36	30	69	57	71	39
Männlich	57	38	37	80	63	70	27	41	29	59
keine Angabe	1	6	0	1	1	0	4	2	0	1
Anzahl	254	16	97	355	87	96	104	49	38	1.103

Tabelle 9.2: Welche Staatsangehörigkeit haben Sie?

Nationalität (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Deutsch (D)	93	81	98	92	89	82	97	98	89	92
EU (ohne D)	4	6	2	2	5	3	2	0	5	3
Non-EU	3	13	0	6	7	15	1	2	5	5
Anzahl	251	16	97	357	87	93	105	49	37	1.098

Tabelle 9.3: Nächster angestrebter Studienabschluss

Nächster angestrebter Studienabschluss (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Bachelor	43	38	49	54	41	41	43	61	0	46
Master	53	63	51	46	59	59	36	39	8	48
Lehramt	4	0	0	0	0	0	19	0	0	4
Staatsexamen	0	0	0	0	0	0	2	0	92	3
Anzahl	250	16	98	349	87	95	102	46	37	1.086

Tabelle 9.4: Fakultät des Studiengangs (falls angegeben)

Fakultät des Studiengangs (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10
RWTH	23	1	9	33	8	9	10	4	3
Anzahl	255	16	98	359	87	96	105	49	38

Tabelle 9.5: Zu welchem Semester haben Sie sich an der RWTH Aachen eingeschrieben?

Semester der Einschreibung	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
WS 16/17 oder SS 17	21	13	12	19	14	20	18	21	21	19
WS 15/16 oder SS 16	17	25	15	13	17	15	23	17	26	16
WS 14/15 oder SS 15	15	25	7	12	17	6	12	27	16	13
WS 13/14 oder SS 14	19	13	20	14	11	19	10	17	11	16
WS 12/13 oder früher	28	25	45	42	40	40	37	19	26	37
Anzahl	252	16	97	352	87	95	103	48	38	1.090