

# Tätigkeitsbericht des Front Office vom 15.10.2008-15.5.2009

für den Antrag zu Maßnahmen aus Studienbeiträgen für das WiSe 09/10 – Verfahren A

Das Front Office übernahm in den ersten Monaten seines Bestehens zahlreiche Aufgaben in den Bereichen Studienberatung, Informationsbereitstellung und Lehre, die im Folgenden näher dargestellt werden. Die hier angegebene Information stammen aus den laufenden Aufzeichnungen über die diversen Tätigkeiten sowie alle Beratungs-Anfragen, die ständig dokumentiert und nachgehalten werden.

## Studienberatung und -koordination

Im angegebenen Zeitraum etablierte sich das Front Office als erste Anlaufstelle für Probleme jeglicher Art rund ums Studium. Es wurden ca. 1000 Anfragen gestellt, wobei eine Anfrage sich auf eine konkrete Fragestellung bezieht und somit auch von einer Gruppe von Studierenden stammen kann. 60% der im Rahmen der Evaluation befragten Studierenden gaben an, dass Front Office bereits mindestens einmal bewusst genutzt zu haben. Das Spektrum reichte dabei von Fragen zur Orientierung im Gebäude bzw. innerhalb der universitären Einrichtungen über Studienorganisation und Schwierigkeiten bei der Themenfindung für Abschlussarbeiten bis hin zu motivations-psychologischen Problemen. Die Anfragen stammten dabei von Studierenden aller Studiengänge sowie auch von Studieninteressierten und Dozenten (s.u.).

Nach Auswertung der Beratungs-Anfragen wird deutlich, dass besonders häufig Fragen zu Studienverlauf und Organisation, aber auch zu QisPos, Nebenfachregelungen, Praktika und den Allgemeinen Studien gestellt wurden. Studieninteressierte und Studienanfänger gehören ganz eindeutig zu den häufigeren „Kunden“, da diese häufig noch keinen anderen Anlaufpunkt zur Information innerhalb der Institute kennengelernt haben (s. u.). Hinzu kamen in den letzten Monaten eine steigende Zahl von Interessenten für die Master-Studiengänge sowie Studienplatz- oder Studiengangwechsler. Auch bei den Regelungen und Zugangsinformationen zu den Master-Studiengängen konnte das Front Office, besonders in der Landschaftsökologie, erfolgreich aktiv werden. Viele Studierende zeigten sich begeistert, eine beratende Stelle mit sehr regelmäßigen Öffnungszeiten gefunden zu haben, die ihnen bei Problemen hilft und Fragen beantwortet, ohne sie einfach nur weiter zu schicken.

Wie sich zeigt, stellen die Studierenden des 2-Fach Bachelor Geographie mit 25% den größten Anteil der Beratungen, knapp gefolgt von den beiden BSc Studiengängen der Lehrinheit (s. Abb. 1). Alles in allem geben die vielen unterschiedlichen Nutzer des Front Offices sehr gut die komplexe und vielfältige Situation der Lehre mit den zahlreichen Studiengängen am

Fachbereich wieder. Über 75% der Fragen konnten direkt und ohne Rückfragen vom Front Office beantwortet werden, was sich in Zukunft erwartungsgemäß noch weiter erhöhen wird.

In Sachen Studienkoordination soll noch einmal herausgestellt werden, dass das Front Office als Schnittstelle zwischen Studierenden und Dozenten fehlende Kapazitäten, Termin-Überschneidungen und Stundenplan-Änderungen sehr schnell erkennen und kommunizieren kann. Dies ist beispielsweise bei der Organisation des Bodenkundlichen Geländepraktikums im SoSe 09 deutlich geworden, die durch das Front Office als Ansprechpartner und Koordinator auch für die Studierenden deutlich vereinfacht geworden ist.

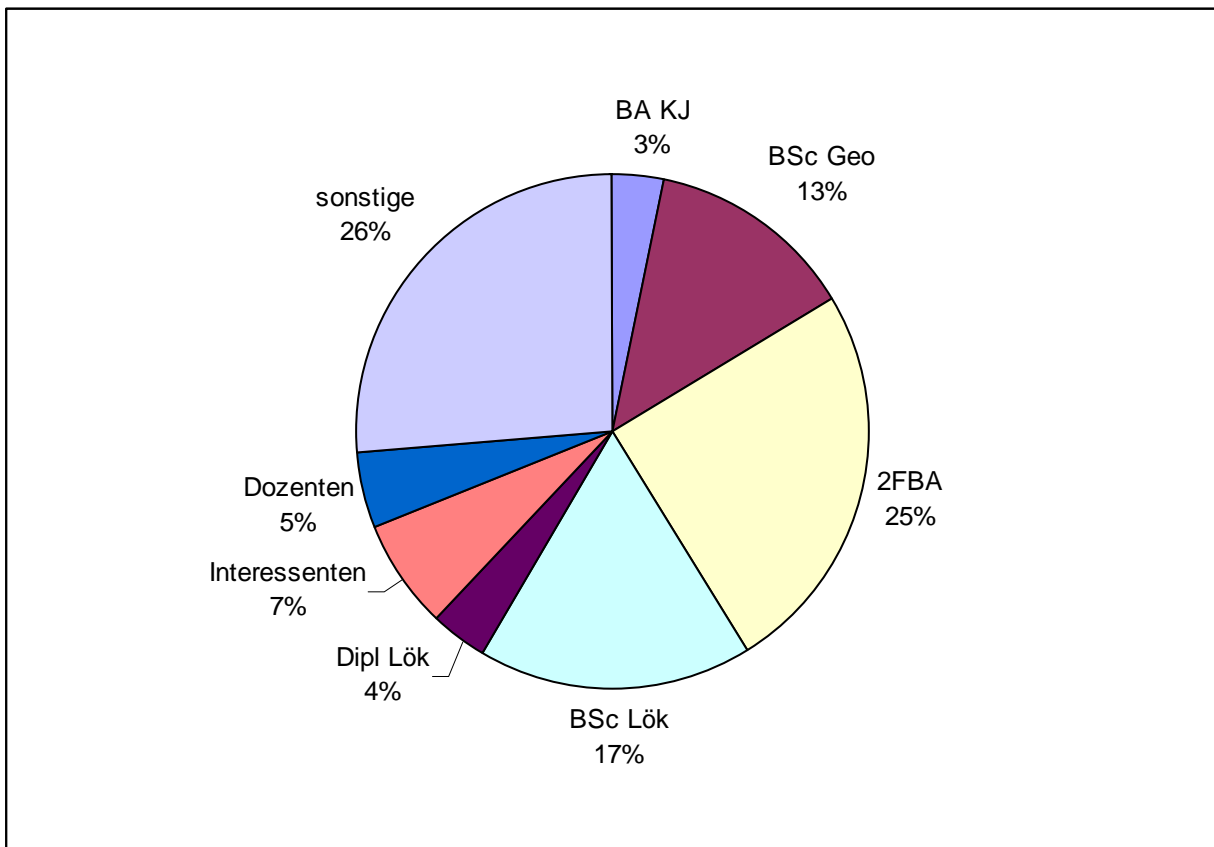


Abb. 1: Anteil der jeweiligen Studiengänge an allen Beratungen bis Mai 2009

## Informationsbereitstellung

Nachdem zu Beginn eine Reihe von organisatorischen Aufgaben erledigt werden mussten, die zur Einrichtung des Front Office notwendig waren, wird nun ein großer Anteil des Zeitbudgets darauf verwendet, in Absprache mit anderen Studienberatern und Beratungseinrichtungen ein Informationsangebot für Studierende zu erarbeiten und zusammenzustellen. Dies wird im Rahmen des Onlineangebotes des Front Office, sowie für die Einführungsveranstaltungen für Studierende bereitgestellt. Dazu zählt die Beantwortung häufig gestellter Fragen genauso, wie eine Übersicht über die Arbeitsfelder und Praktikumsmöglichkeiten für Studierende der Fächer

Geographie und Landschaftsökologie, ein Merkzettel für die Anfertigung von Bachelorarbeiten, Übersichten über das Exkursionsangebot und Klausurtermine oder das Aufzeigen von Mobilitätsfenstern für ein Studium im Ausland.

Es hat sich gezeigt, dass das Front Office zwischen den Studierenden und den Lehrenden eine wichtige Schnittstelle darstellt, die dabei hilft, durch gezielte Koordination und Kommunikation viele Probleme bereits in vorhinein zu erkennen und lösen. Dies wird sich in Zukunft mit wachsender Bekanntheit der Front Office-Homepage weiter optimieren.

Um den Informationsfluss zu gewährleisten, nehmen die Mitarbeiter des Front Office regelmäßig an den verschiedenen Sitzungen der Institute und Institutsvorstände sowie Fachschaftssitzungen, Bachelor- und Master- Koordinationsrunden aktiv teil.

Durch das Mitwirken an der Studienpass-Beantragung und –Ausgabe sowie das Sammeln von Pässen für Eintragungen von Leistungen in den Allgemeinen Studien konnten in letzter Zeit besonders viele Studierende vom Front Office und seinen weiten Öffnungszeiten profitieren.

## Lehre

Über die bereits genannten Punkte hinaus tragen die Mitarbeiter des Front Office mit insgesamt 4 SWS zur Verbesserung der Lehre besonders für Studierende der Geographie mit dem Studienziel 2-Fach Bachelor bei. Die von ihnen im WS 08/09 angebotene Exkursion „Die Aue vom Natur- zum Siedlungsraum – vom 'Megazentrum' bis zum Weinberg“ stellt einerseits den durch die Trennung der Institute manchmal etwas vernachlässigten, ursprünglichen Bezug von Humangeographie und Landschaftsökologie wieder her und deckt im Hinblick auf die Lehrerbildung thematisch zahlreiche Bereiche der schulischen Lehre ab. Zum Anderen konnte mit dem Angebot der per Aushang ermittelte dringende Bedarf an kurzfristig benötigten Exkursionsplätzen abgepuffert werden. Im Interesse der Studierenden wird darüber hinaus darauf geachtet, die Exkursion sehr preiswert und damit sozialverträglich anzubieten, etwa durch die Verwendung universitätseigener Fahrzeuge.

Durch die Unterstützung der Lehre im Modul Praktikum (ebenfalls WS 08/09) war es möglich, den Studierenden detaillierte Rückmeldungen zu den Praktikumsberichten zu geben, um sie so auf das Anfertigen der Bachelor-Arbeiten besser vorzubereiten. Da vom Front Office gleichzeitig Informationen zu den Praktikums-Angeboten und -Modalitäten bereitgestellt werden, treten auch an dieser Stelle wieder Synergieeffekte auf.

Auch im Sommersemester führen die Mitarbeiter des Front Office verschiedene Exkursionen durch. Mit den Exkursionen „Stadtökologie Münster“ und „Nationalpark Eiffel“ wird das Exkursionsangebot der Institute thematisch diversifiziert und dem dringenden Bedarf an

zusätzlichen Exkursionen für das Modul „Physische IIa/b“ Rechnung getragen. Darüber hinaus werden somit Veranstaltungen angeboten, die sich inhaltlich genau an der Zielgruppe der zFBA orientieren. Mit der Exkursion nach Spanien kann das Exkursionsangebot auch räumlich ausgeweitet werden.