Services Studium

Petersplatz 1
CH-4003 Basel

Studierendenbefragung zur Evaluation von MOnA (2010)

Der Online Self-Service MOnA (My Online Account) steht den Studierenden seit dem Frühjahrsemester 2008 zur Verfügung. Die Studierenden können Adressänderungen vornehmen, Lehrveranstaltungen belegen und sie haben Einsicht in die Liste der bereits erworbenen oder auch noch nicht bewerteten Kreditpunkte. Nach fünf Semestern laufenden Betriebs von MOnA wurde erstmals eine umfassende Nutzerbefragung durchgeführt. Per E-Mail wurden die Studierenden des Frühjahrsemesters 2010 eingeladen, sich an der Umfrage zu beteiligen. Der Rücklauf betrug über alle Fakultäten hinweg 32%. Dabei war der prozentuale Anteil der Studierenden der Philosophisch-Naturwissenschaftlichen Fakultät über dem Durchschnitt, die Studierenden der Juristischen Fakultät hatten sich mit einem unterdurchschnittlichen Prozentsatz beteiligt. Rund die Hälfte der Befragten studiert schon mehr als fünf Semester an der Universität Basel und kennt demnach das Rückmelde- und das Belegverfahren wie es noch vor der Einführung von MOnA betrieben wurde. Ein Viertel der Befragten hat zum Zeitpunkt der Befragung erst ein oder zwei Semester studiert, kennt also MOnA seit Beginn des Studiums ausschliesslich die Prozesse im Online Self Service.

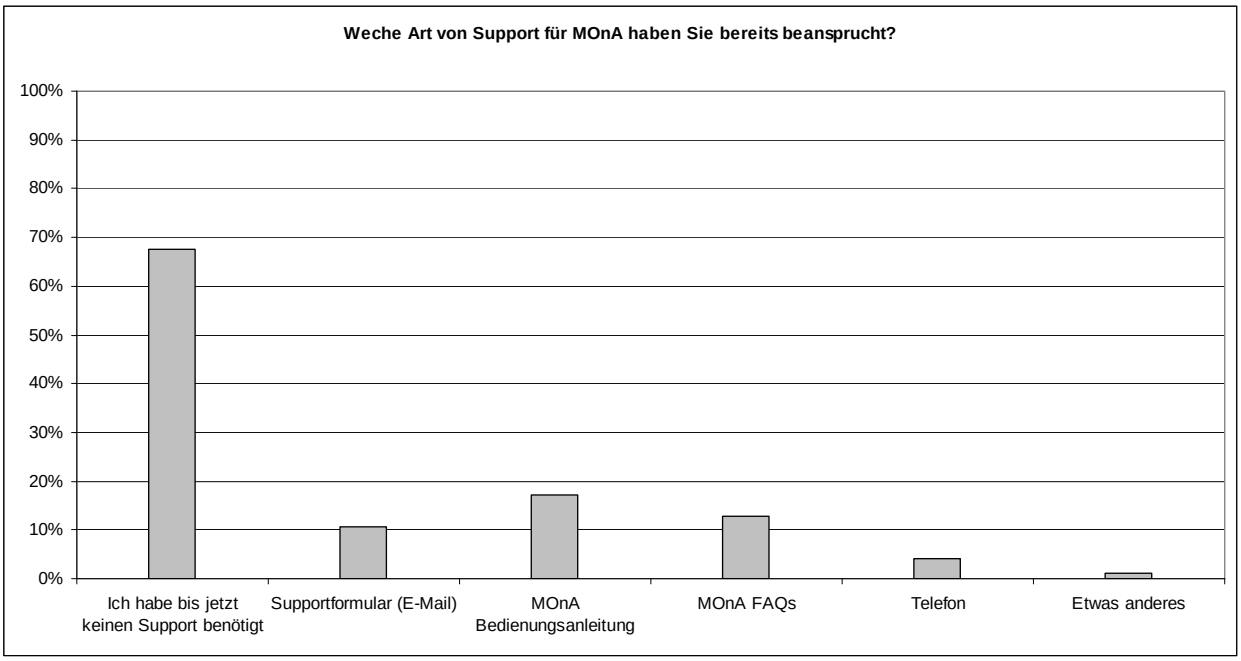
Die Befragung fokussierte auf die zentralen Services Belegen, Rückmeldung, Leistungsübersicht und Leistungskonto hinsichtlich der Benutzerfreundlichkeit, der Übersichtlichkeit und der zur Verfügung stehenden Informationen. Zudem wurde erhoben, welche zusätzlichen Services erwünscht wären.

Für die grosse Mehrheit der befragten Studierenden (88%) bietet MOnA einen guten Überblick über die Studiendaten. Der Service Rückmeldung wird von den Studierenden äusserst positiv bewertet. 97% aller befragten Studierenden geben an, generell keine Schwierigkeiten mit der Rückmeldung zu haben. Das Belegen von Lehrveranstaltungen erfordert einen Wechsel von MOnA zum Online Vorlesungsverzeichnis. Dadurch ist die Handhabung ist etwas komplexer als bei der Rückmeldung, die ausschliesslich in MOnA erfolgt. Dennoch gibt es mehrheitlich keine Probleme mit dem Belegen der Lehrveranstaltungen. Die Übersichtlichkeit des Leistungskonto wird von zwei Drittel der Studierenden als gut bis sehr gut, von einem Viertel dagegen als ungenügend bewertet.
Die Hälfte der befragten Studierenden nutzt die Angaben in MOnA für die Organisation des eigenen Studiums, insbesondere Studierende der Theologie, der Philosophisch.-Historischen Fakultät sowie Studierende in fakultätsübergreifenden Studiengängen nutzen die Angaben in MOnA zur Studienorganisation.

Wichtigster zusätzlich gewünschter Service ist die Anzeige der eigenen Belegungen als Stundenplan. Knapp 80% der befragen Studierenden sind der Ansicht, dies sei sehr wichtig oder wichtig. Für zwei Drittel der Befragten ist es sehr wichtig oder wichtig, dass in MOnA ein zentrales Anmeldesystem für die Lehrveranstaltungen realisiert wird, die ein spezielles Anmeldeverfahren haben (Z.B. zentrale Zuteilung der Plätze durch Fakultät, Teilnehmerzahlbeschränkung und Wahl durch Dozent, …). Das zentrale Anmelde-

system wird am meisten von denjenigen Studierenden gewünscht, die interdisziplinär an mehreren Fakultäten studieren und somit am meisten mit den verschieden Anmeldesystemen in Berührung kommen. Bei Fakultäten, die viele teilnahmebeschränkte Lehrveranstaltungen haben und deshalb eigene Applikationen zur Anmeldung entwickelt haben, ist das Bedürfnis erwartungsgemäss grösser.

Weitere Services mit einer Nennung von zwei Dritteln sehr wichtig oder wichtig sind eine interaktive Leistungsübersicht und der Download des Leistungskontos als pdf.

Der Service, einen curricular vorgegebenen Stundenplan im Belegprozess in MOnA hochladen zu können, wurde im MOnA-Support vor allem von Seiten der Studierenden von eindeutig strukturierten Studiengängen wie Medizin, Rechtswissenschaften oder Pharmazie gewünscht. Die Befragung zeigt jedoch, dass dieser Service vergleichsweise als nicht sehr wichtig, sondern eher als wichtig bis nicht so wichtig empfunden wird. Auch weniger drängend erscheint der der Wunsch, Lernplattformen wie EVA, Olat, moodle etc. in MOnA zu integrieren.

Zwei Drittel der Studierenden gibt an, bisher noch keinen Support beansprucht zu haben. Die Studierenden, die Support benötigen, versuchen mehrheitlich selbstständig eine Lösung für ihre Frage zu finden, indem die MOnA-Bedienungsanleitung oder die FAQs konsultiert werden. 10% der beragten Studierenden haben bis anhin eine Supportanfrage an MOnA geschickt, weniger als 5% hat telefonischen Kontakt gesucht. Ca. 80% der Studierenden, die eine Supportanfrage gestellt haben, bezeichnen den Support hinsichtlich Bearbeitungszeit, Qualität der Antworten und persönlicher Betreuung als gut bis sehr gut.