

# Evaluation der Studierenden- Hotline Call Justus

Dezember 2010 bis Januar 2011

Durchgeführt von

Eva Maria Groß

Projektleitung Studierenden-Hotline Call Justus



Goethestr. 58

35390 Gießen

0641/99 16217

eva-maria.gross@admin.uni-giessen.de

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>Durchführung einer Online-Befragung der Studierenden-Hotline Call Justus ...</b>	<b>4</b>
Ausgangslage: Einrichtung der Studierenden-Hotline Call Justus .....	4
Ziel der Evaluation.....	5
Quantitativer Aspekt – Statistische Werte .....	5
Qualitativer Aspekt – Betrachtung der qualitativen Aspekte der Hotline .....	8
<b>Ergebnisse der Onlineumfrage der Studierenden-Hotline Call Justus vom 1. Dezember 2010 – 31. Januar 2011 .....</b>	<b>9</b>
<b>Die Abfrage der Zugehörigkeit zur JLU GIESSEN .....</b>	<b>10</b>
<b>Die Abfrage der Anrufthemen.....</b>	<b>11</b>
Übersicht: Anruhfrequenz zu den Hauptanrufthemen innerhalb der letzten sechs Monate.....	11
<b>Anrufthema: Bewerbungsverfahren/ Zulassungsbescheide/ Ablehnungsbescheide/ Losverfahren .....</b>	<b>12</b>
Anruhfrequenz innerhalb der letzten sechs Monate .....	12
Abfrage der Zufriedenheit mit der Problemlösung zum Anrufthema: Bewerbungsverfahren/... ..	12
Abfrage der Problemlösung zum Anrufthema Bewerbungsverfahren/... ..	13
<b>Anrufthema: Studienberatung/ Telefonsprechstunde/ Termine/ Info-Material..</b>	<b>15</b>
Anruhfrequenz innerhalb der letzten sechs Monate .....	15
Abfrage der Zufriedenheit mit der Problemlösung zum Anrufthema: Studienberatung/ ... ..	15
Abfrage der Problemlösung zum Anrufthema: Studienberatung/ ... ..	16
<b>Anrufthema: Chipkarte.....</b>	<b>18</b>
Anruhfrequenz innerhalb der letzten sechs Monate .....	18
Abfrage der Zufriedenheit mit der Problemlösung zum Anrufthema: Chipkarte .....	18
Abfrage der Problemlösung zum Anrufthema: Chipkarte .....	19
<b>Anrufthema: Allgemeine Informationen zum Studienangebot .....</b>	<b>20</b>
Anruhfrequenz innerhalb der letzten sechs Monate .....	20
Abfrage der Zufriedenheit mit der Problemlösung zum Anrufthema: Studienangebot .....	20
Abfrage der Problemlösung zum Anrufthema: Studienangebot .....	21
<b>Anrufthema: Rückmeldung.....</b>	<b>22</b>
Anruhfrequenz innerhalb der letzten sechs Monate .....	22
Abfrage der Zufriedenheit mit der Problemlösung zum Anrufthema: Rückmeldung .....	22
Abfrage der Problemlösung zum Anrufthema: Rückmeldung .....	23

<b>Anrufthema: Adressänderung</b> .....	<b>24</b>
Anruhfähigkeit innerhalb der letzten sechs Monate .....	24
Abfrage der Zufriedenheit mit der Problemlösung zum Anrufthema: Adressänderung .....	24
Abfrage der Problemlösung zum Anrufthema: Adressänderung.....	25
<b>Anrufthema: uni-interne Weitervermittlung</b> .....	<b>26</b>
Anruhfähigkeit innerhalb der letzten sechs Monate .....	26
Abfrage der Zufriedenheit mit der Problemlösung zum Thema: uni-interne Weitervermittlung .....	26
Abfrage der Problemlösung zum Anrufthema: uni-interne Weitervermittlung .....	27
<b>Anrufthema: Bewerbungs-/Zulassungsverfahren für internationale Studierende</b> .....	<b>28</b>
Anruhfähigkeit innerhalb der letzten sechs Monate .....	28
Abfrage der Zufriedenheit mit der Problemlösung zum Anrufthema: Bewerbungs-/zulassungsverfahren für internationale Studierende.....	28
Abfrage der Problemlösung zum Anrufthema: Bewerbungs-/ Zulassungsverfahren für internationale Studierende.....	29
<b>Anrufthema: Sonstiges</b> .....	<b>30</b>
Anruhfähigkeit innerhalb der letzten sechs Monate .....	30
Abfrage der Zufriedenheit mit der Problemlösung zum Anrufthema: Sonstiges.....	30
Abfrage der Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten von Call Justus.....	31
Abfrage der Zufriedenheit mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen .....	32
Abfrage der Zufriedenheit mit der Kompetenz der Mitarbeiter/innen .....	33
Abfrage der Zufriedenheit mit dem Gesamtservice von Call Justus .....	34
Abfrage zur Technik/Bandsansage.....	35
Abfrage der Zufriedenheit mit der akustischen Verständlichkeit der Bandsansage ...	35
Abfrage der Zufriedenheit mit der inhaltlichen Verständlichkeit der Bandsansage ....	36
Abfrage der Zufriedenheit mit dem Informationsgehalt der Bandsansage .....	37
<b>Resümee</b> .....	<b>39</b>

# DURCHFÜHRUNG EINER ONLINE-BEFragung DER STUDIERENDEN-HOTLINE CALL JUSTUS

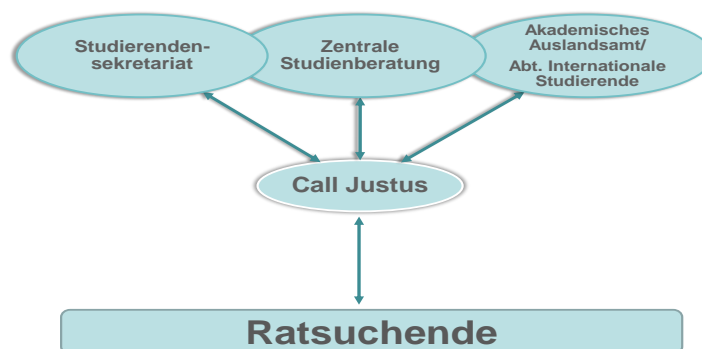
## AUSGANGSLAGE: EINRICHTUNG DER STUDIERENDEN-HOTLINE CALL JUSTUS

Die Studierenden-Hotline Call Justus gehört neben der Zentralen Studienberatung (ZSB), zum Büro für Studienberatung.

Mit Hilfe der Studierenden-Hotline sollte die telefonische Erreichbarkeit der Justus-Liebig-Universität Gießen für Ratsuchende fühlbar erhöht werden. Die zeitliche Erreichbarkeit des Studierendensekretariats, der Abteilung für Internationale Studierende und der Zentralen Studienberatung war gemessen am Bedarf zu gering. Insbesondere in Phasen hohen Informationsbedarfs, z.B. während der Bewerbungs- und Rückmeldezeiträume sowie zu Semesterbeginn, war in den angebotenen Zeiten eine deutliche Überbelastung zu verzeichnen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der genannten Einrichtungen mussten gerade in Zeiten hoher Telefonnachfrage zeitgleich auch andere Arbeiten erledigen - wie z.B. die Bearbeitung der eingegangenen Bewerbungen, Zulassung, Rückmeldung, Durchführung der persönlichen Sprechstunden, Überarbeitung von Informationsmaterialien, Planung und Durchführung der Hochschulinformationstage, Vorbereitung und Durchführung der Studieneinführungswoche sowie Präsentation der JLU auf Messen und in Schulen.

„Dauernd besetzt“ oder „keiner geht an's Telefon“ war der Eindruck des Anrufers. Zu diesem Zeitpunkt gab es keine Telefonanlage (im Sinn eines Callcenters), somit liegen keine statistischen Werte vor, die die Anrufversuche der Ratsuchenden (=„es ist dauernd besetzt“) veranschaulichen.

Zur Entzerrung dieser Situation, zur Entlastung der genannten Abteilungen und einer besseren Außenwirkung der Justus-Liebig-Universität bezogen auf die telefonische Erreichbarkeit wurde die Studierenden-Hotline Call Justus ins Leben gerufen. Das Team von studentischen und nicht-studentischen Mitarbeiter/innen, betreut von einer Projektleitung, ist die erste telefonische Anlaufstelle für Anfragen von Studierenden und Studieninteressierten rund um das Thema Studium.



## ZIEL DER EVALUATION

### QUANTITATIVER ASPEKT – STATISTISCHE WERTE

Durch die Einrichtung der Studierenden-Hotline Call Justus wurde die telefonische Erreichbarkeit der Justus-Liebig-Universität Gießen deutlich erhöht. Die Anrufstatistik belegt dies sehr anschaulich:

2008: Call Justus geht am 1. Juli 2008 an den Start. Das Team kann im zweiten Halbjahr 2008 bereits 25.939 Anrufe beantworten.

2009: 53.351 Anrufe werden durch das Team entgegengenommen.

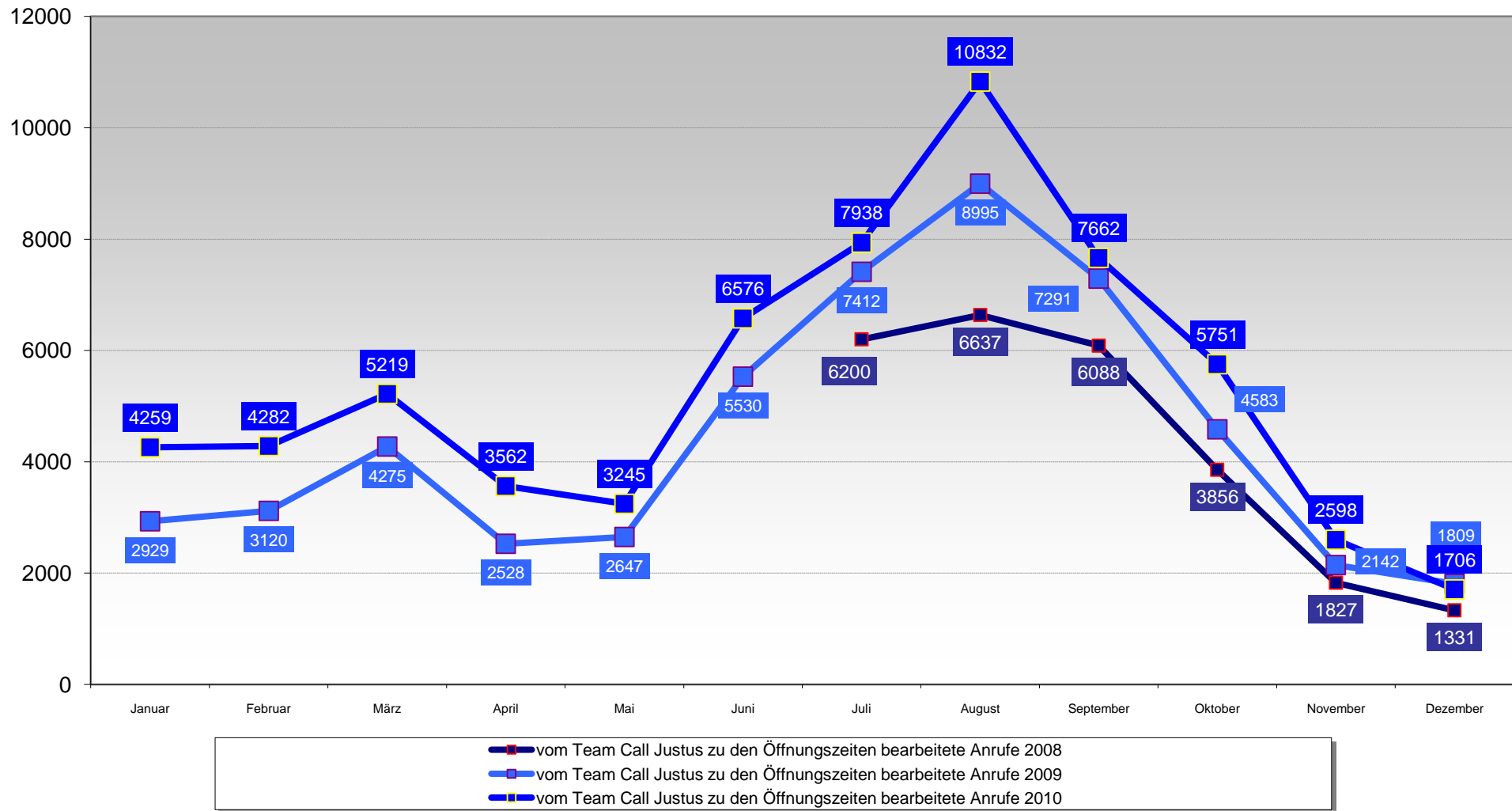
2010: 63.630 Anrufe werden durch das Team beantwortet.

Ein Großteil der Anrufe wird durch das Team der Studierenden-Hotline beantwortet, indem entweder die passende Auskunft erteilt werden kann oder an die korrekten Ansprechpartner innerhalb der Universität weitervermittelt wird. Als beantwortet wird jeder Anruf gezählt, der durch eine/n Mitarbeiter/in der Hotline entgegengenommen wurde. Hierzu zählen auch die sogenannten Wiederholungs- oder Mehrfachanrufe, die jedoch von der Telefonanlage zum jetzigen Zeitpunkt nicht separat ausgewiesen werden können. Der Anteil von Mehrfachanrufen ist unterschiedlich hoch und nicht pauschal errechenbar, da er abhängig ist von der „Hartnäckigkeit“ der Ratsuchenden.

So wurden 2010

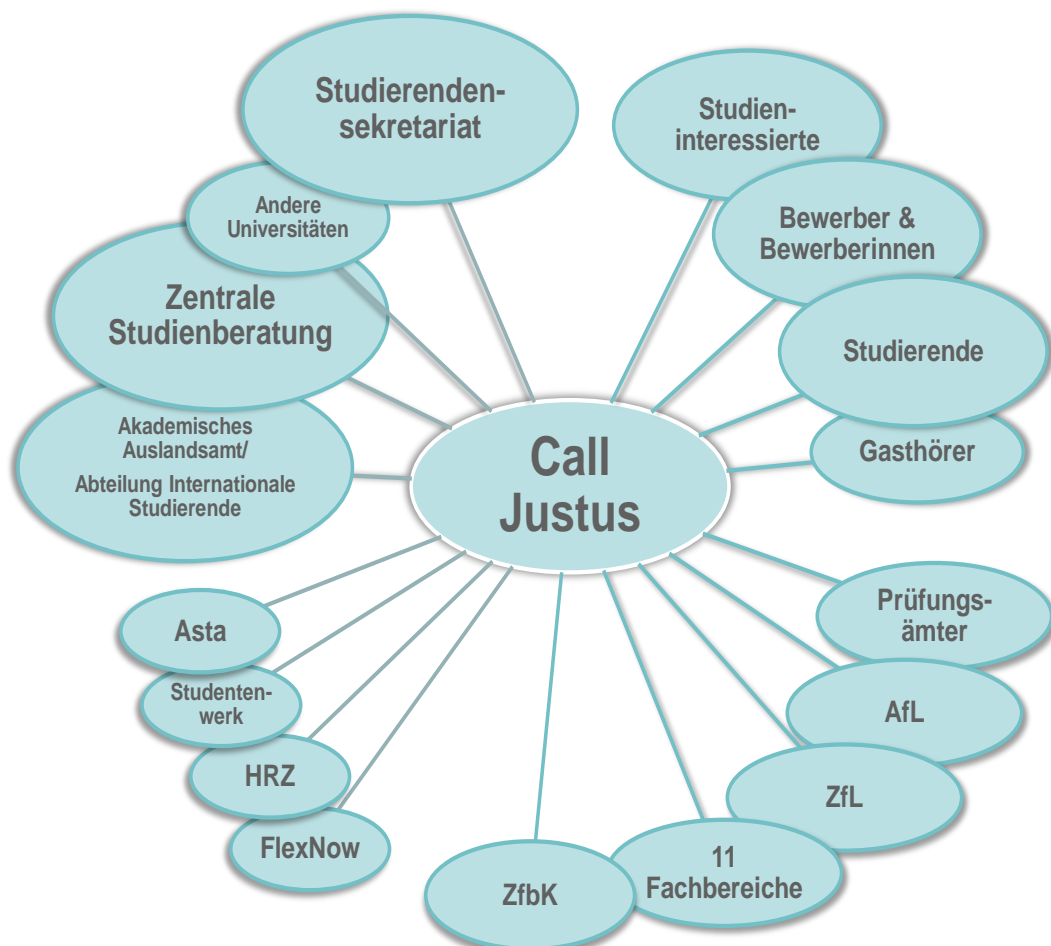
- 70% der Anrufe (ca. 44.000) durch Call Justus beantwortet,
- bei 18% der Gesamtanrufe (ca. 11.600) mit Mitarbeiter/innen des Studierendensekretariats Rücksprache gehalten oder das Gespräch dorthin weiterverbunden und
- 12% der Gesamtanrufe (ca. 7.800) vom Team im Rahmen der Telefonsprechstunde der Zentralen Studienberatung angenommen. Davon konnte etwa ein Drittel (ca. 2.600) an eine Studienberaterin verbunden werden.

Vergleich 2008-2010: vom Team Call Justus zu den Öffnungszeiten bearbeitete Anrufe



Das Spektrum der Anfragen, auf die Call Justus reagieren kann, hat sich seit Projektstart wesentlich erweitert. Die Mitarbeiter/innen werden kontinuierlich geschult, befassen sich mit Fachbereichen, erweitern ihr Wissen – auch abgestimmt auf das Anrufverhalten der Ratsuchenden. Da Telefonieren eben nicht gleich Telefonieren ist, erhalten die Mitarbeiter/innen zusätzlich in der Regel mindestens einmal im Jahr ein Telefontraining über eine/n externen Trainer/in.

Call Justus wird immer stärker als zentrale Anlaufstelle wahrgenommen und genutzt, wie die Graphik unten zeigt. Im monatlichen „Jour Fix Call Justus“ mit den Ansprechpartnern/innen aus der Zentralen Studienberatung, des Studierendensekretariats und der Abteilung Internationale Studierende tauschen sich die Leitenden zudem über aktuelle Themen aus und geben Feedback aus den Abteilungen.



Die Studierenden-Hotline hat somit ihr quantitatives Ziel - die Erhöhung der telefonischen Erreichbarkeit der oben genannten Einrichtungen – gemäß der geschilderten Ausgangslage definitiv erreicht.

Ziel der Evaluation soll sein, die qualitativen Aspekte der Studierenden-Hotline aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzer zu betrachten und zu hinterfragen.

Aus den Ergebnissen der Evaluation können, sollen und werden mögliche Veränderungsvorschläge abgeleitet werden, die den Wünschen der Anruferinnen und Anrufer entgegenkommen. Sofern möglich, werden in der nachfolgenden Auswertungen beim jeweiligen Anrufthema konkrete Ableitungen dargestellt.

Die Zielgruppe von Call Justus sind in erster Linie Studierende der JLU Gießen, aber auch Studieninteressierte, die einmal Studierende der JLU werden könn(t)en. Um einen möglichst großen Teilnehmerkreis zu erreichen, wurde eine Online-Befragung ausgewählt. Die Befragung wurde über den Zeitraum von zwei Monaten durchgeführt, um auch Feedback von Studieninteressierten im Rahmen der Bewerbungsphase einholen zu können.

Auf die Möglichkeit zur Teilnahme an der Befragung wurde auf verschiedenen Wegen aufmerksam gemacht:

- Per Rundmail an alle Studierenden & Mitarbeiter/innen der JLU Gießen
- Per Newseintrag in StudIP
- Per Newseintrag auf der Studiums-Seite der Homepage der JLU
- Per Newseintrag auf der Call Justus-Seite der Homepage der JLU
- Per Hinweis durch das Team von CJ am Ende eines Telefonats



## ERGEBNISSE DER ONLINEUMFRAGE DER STUDIERENDEN-HOTLINE CALL JUSTUS VOM 1. DEZEMBER 2010 – 31. JANUAR 2011

Insgesamt wurden 889 Datensätze erfasst (632 vollständige und 257 unvollständige\*). Der nachfolgenden Auswertung der Online-Befragung liegen die vollständigen Datensätze (632) zugrunde.

Erfragt wurde zunächst die „Zugehörigkeit“ der Anrufer/innen, eingeteilt in „Studieninteressierte“, „Studierende der JLU“, „Studierende an einer anderen Uni“, „Mitarbeiter/innen oder Lehrende der JLU“ und „Sonstige“.

Im Folgenden wurden die Hauptanrufthemen abgefragt. Diese Hauptanrufthemen wurden im Rahmen einer Mitarbeiterbesprechung vom Team Call Justus definiert als:

- Bewerbungsverfahren/Zulassungsbescheide/Ablehnungsbescheide/Losverfahren
- Studienberatung/Telefonsprechstunde/Termine/Info-Material
- Chipkarte
- Allgemeine Informationen zum Studienangebot
- Rückmeldung
- Adressänderung
- Uni-interne Weitervermittlung
- Bewerbungs-/Zulassungsverfahren für internationale Studierende
- Sonstiges

Dabei wurde erfragt,

- wie oft ein/e Anrufer/in zum genannten Thema angerufen hat
- wie zufrieden der/die Anrufer/in mit der Problemlösung zum genannten Thema ist
- aus welchen Gründen das Anliegen des/der Anruferin unter Umständen nicht optimal gelöst werden konnte

Im Anschluss wurden unterschiedliche Service-Aspekte der Studierenden-Hotline Call Justus beleuchtet:

- Öffnungszeiten
- Freundlichkeit
- Kompetenz
- Gesamtservice
- Akustische Verständlichkeit der Bandansage
- Inhaltliche Verständlichkeit der Bandansage
- Informationsgehalt der Bandansage

Abschließend stand ein Freitextfeld zur Verfügung, welches gut genutzt wurde (wird im Text „kursiv“ und „10 Punkt“ dargestellt).

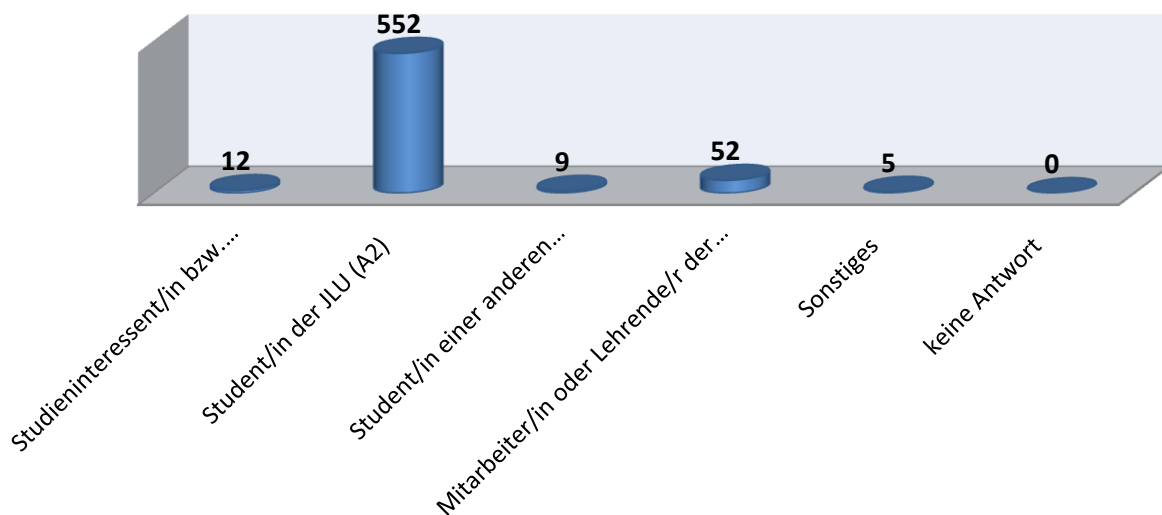
\* Vollständig: Fragebogen wurde begonnen und abgeschlossen, unvollständig: Fragebogen wurde begonnen und nicht abgeschlossen

## DIE ABFRAGE DER ZUGEHÖRIGKEIT ZUR JLU GIESSEN

Erwartungsgemäß stellen die Studierenden mit 88% den größten Part der Teilnehmenden dar, was sich auch im Kommentarfeld am Ende der Befragung widerspiegelt.

Mitarbeiter/innen und Lehrende der JLU bilden mit 8% die zweitgrößte Gruppe. Die Hotline verbindet an Ansprechpartner/innen innerhalb der Fachbereiche bzw. gibt deren Kontaktdaten heraus. Das Studierendensekretariat ist auch für Universitätsangehörige ausschließlich über Call Justus erreichbar.

### Ich bin...



## DIE ABFRAGE DER ANRUFTHEMEN

### ÜBERSICHT: ANRUHFÄUFIGKEIT ZU DEN HAUPTANRUFTHEMEN INNERHALB DER LETZTEN SECHS MONATE

*Im Folgenden wird der Durchschnittswert der Anrufe angegeben, außerdem die Anzahl der Antwortenden, die sich zu diesem Thema geäußert haben.*

Thema	Durchschnittswert	Anzahl der Antwortenden in Prozent/Zahl
Bewerbungsverfahren/Zulassungsbescheide/Ablehnungsbescheide/Losverfahren	2,72	82,5% (514)
Studienberatung/Telefonsprechstunde/Termine/Info-Material	1,16	77,5% (483)
Chipkarte	0,43	66,6% (415)
Allgemeine Informationen zum Studienangebot	0,82	65,3% (405)
Rückmeldung	0,36	66,1% (412)
Adressänderung	0,17	65,3% (405)
Uni-interne Weitervermittlung	1,01	69,5% (433)
Bewerbungs-/Zulassungsverfahren für internationale Studierende	0,19	62,8% (391)
Sonstiges	0,75	68,2 (423)

## ANRUFTHEMA: BEWERBUNGSVERFAHREN/ ZULASSUNGSBESCHEIDE/ AB- LEHNUNGSBESCHEIDE/ LOSVERFAHREN

### ANRUFHÄUFIGKEIT INNERHALB DER LETZTEN SECHS MONATE

Bewerbungsverfahren/Zulassungsbescheide/ Ablehnungsbescheide/Losverfahren	2,72	82,5% (514)
------------------------------------------------------------------------------	------	-------------

Anfragen zum Bewerbungs- und Zulassungsverfahren stellen wie erwartet den größten Anteil dar.

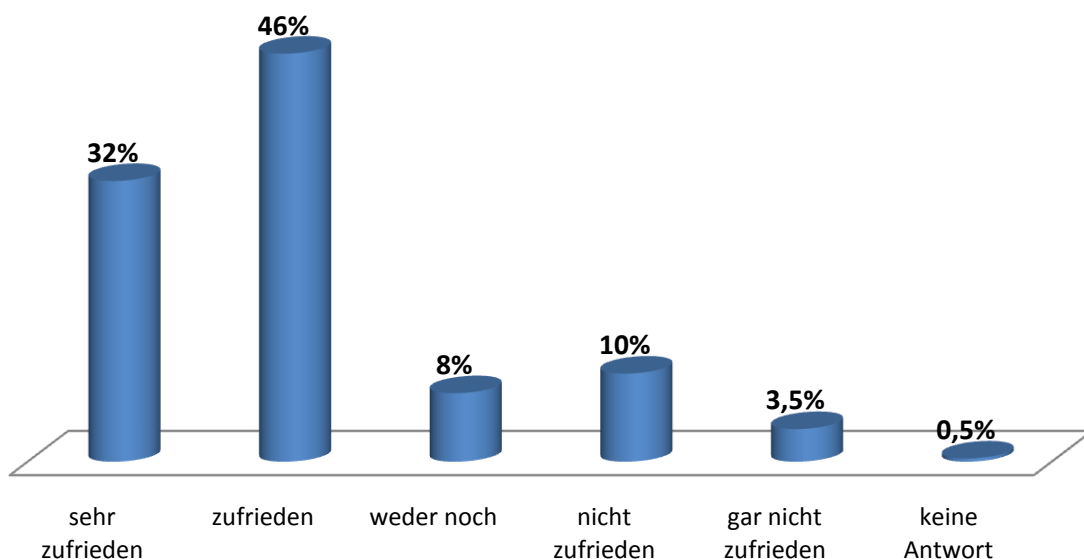
Um telefonische Erstauskünfte zum Stand der Bewerbung geben zu können, hat das Team von Call Justus eingeschränkten lesenden Zugriff auf Bewerber/innen- und Studierenden-Daten.

So muss nur noch in „schwierigen“ Fälle beim Studierendensekretariat seitens Call Justus rückgefragt werden, was zu einer deutlichen Entlastung auf Seiten des Studierendensekretariats geführt hat (siehe „Falls Ihr Anliegen nicht optimal gelöst werden konnte, woran lag es?“).

### ABFRAGE DER ZUFRIEDENHEIT MIT DER PROBLEMLÖSUNG ZUM ANRUFTHEMA: BEWERBUNGSVERFAHREN/...

Mehr als zwei Drittel der Anrufer/innen sind mit der Problemlösung zum Thema Bewerbungsverfahren, Zulassungs- und Ablehnungsbescheide sowie Losverfahren mehr als zufrieden: 78%, davon sind 32% sehr zufrieden und 46% zufrieden.

**Zufriedenheit der Anrufer/innen mit der Problemlösung zu dem Thema  
Bewerbungsverfahren/Zulassungsbescheide/  
Ablehnungsbescheide/Losverfahren**



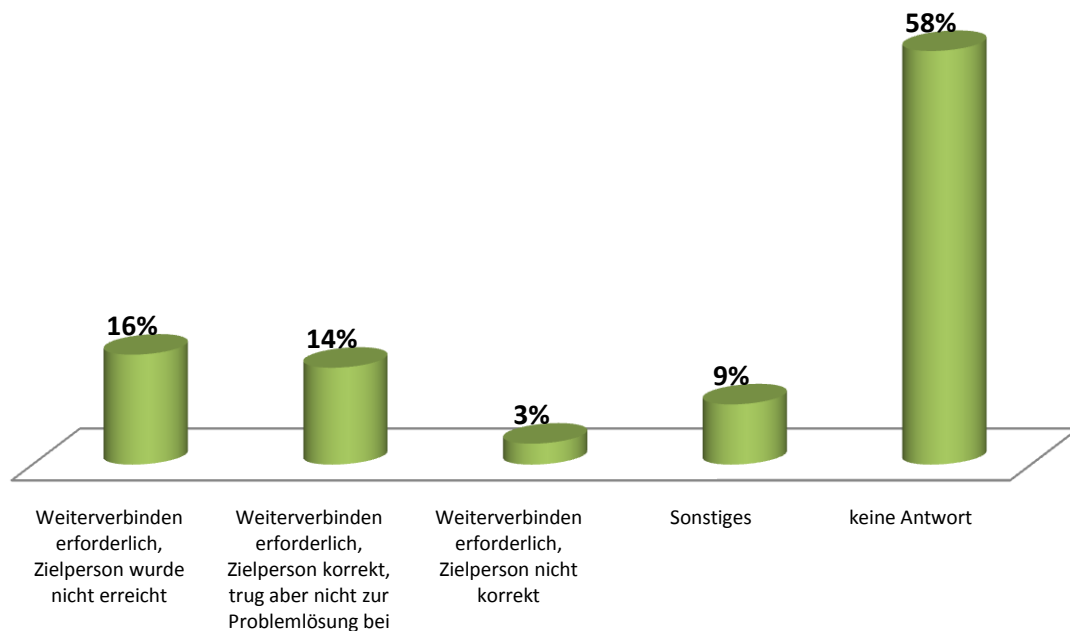
## ABFRAGE DER PROBLEMLÖSUNG ZUM ANRUFTHEMA BEWERBUNGSVERFAHREN/...

Erläuterung zur Fragestellung: Das Team von Call Justus beantwortet Anfragen von Ratsuchenden nach Möglichkeit fallabschließend, sofern es sich um informative Auskünfte handelt.

Zu diesem Zweck stehen dem Team diverse Informationsmedien zur Verfügung:

- eine Wissensdatenbank
- Informationen per Mail
- eingeschränkt lesender Zugriff auf bestimmte Studierendendaten
- die Homepage der JLU

### Falls Ihr Anliegen nicht optimal gelöst werden konnte – woran lag es? Bewerbungsverfahren/Zulassungsbescheide/Ablehnungsbescheide/Losverfahren



Es bleiben jedoch Anfragen, bei denen Rücksprache mit dem Studierendensekretariat oder der Zentralen Studienberatung gehalten werden muss. Dies ist zum Beispiel der Fall, wenn Akteneinsicht zur Beantwortung einer Frage erforderlich ist oder ähnliches. Wenn Anfragen über reine Informationsfragen hinausgehen und Beratungsbedarf besteht, muss das Team die Frage weitergeben und verweist beispielsweise an das Team der Zentralen Studienberatung. Je nach Sachverhalt werden zum Beispiel die unterschiedlichen Sprechstunden der ZSB benannt oder auch die Möglichkeit eines persönlichen Beratungsgesprächs mit Terminvergabe über Call Justus.

Probleme entstehen dann, wenn die zur Lösung der Anfrage erforderlichen Kontaktpersonen durch Call Justus nicht erreicht werden können. Dies ist der Fall, wenn der/die Ratsuchende gebeten werden muss, sich im Rahmen der Telefonsprechstunde der ZSB erneut zu melden, weil die/der Studienberater/in bereits im Gespräch ist. Beratungsgespräche können aus verständlichen Gründen

nicht zeitlich eingeschränkt sein bzw. werden, folglich ist weder für die/den Studienberater/in noch für den/die Mitarbeiter/in bei Call Justus absehbar, wie lange eine Beratungsgespräch dauert.

In beratungsintensiven Zeiten kann es somit vorkommen, dass Ratsuchende sowohl in die Warteschlange der Telefonanlage geraten als auch (teilweise mehrfach) mit einem/r Mitarbeiter/in von Call Justus sprechen, ohne mit einer/m Studienberater/in verbunden werden zu können. Die von Call Justus angebotenen möglichen Alternativen wie der Besuch der offenen Sprechstunde, ein persönliches Beratungsgespräch im Rahmen eines Termins bei der ZSB oder auch eine Anfrage per Mail können aus unterschiedlichen Gründen nicht immer wahrgenommen werden – was verständlicherweise zu Unzufriedenheit bei den Ratsuchenden führen kann.

Anrufer gehen auch unbefriedigt aus dem Gespräch, wenn die Zielperson zwar erreicht werden konnte, aber ihrer Meinung nach nicht zur Problemlösung beitrug.

## ANRUFTHEMA: STUDIENBERATUNG/ TELEFONSPRECHSTUNDE/ TERMINE/ INFO-MATERIAL

### ANRUFHÄUFIGKEIT INNERHALB DER LETZTEN SECHS MONATE

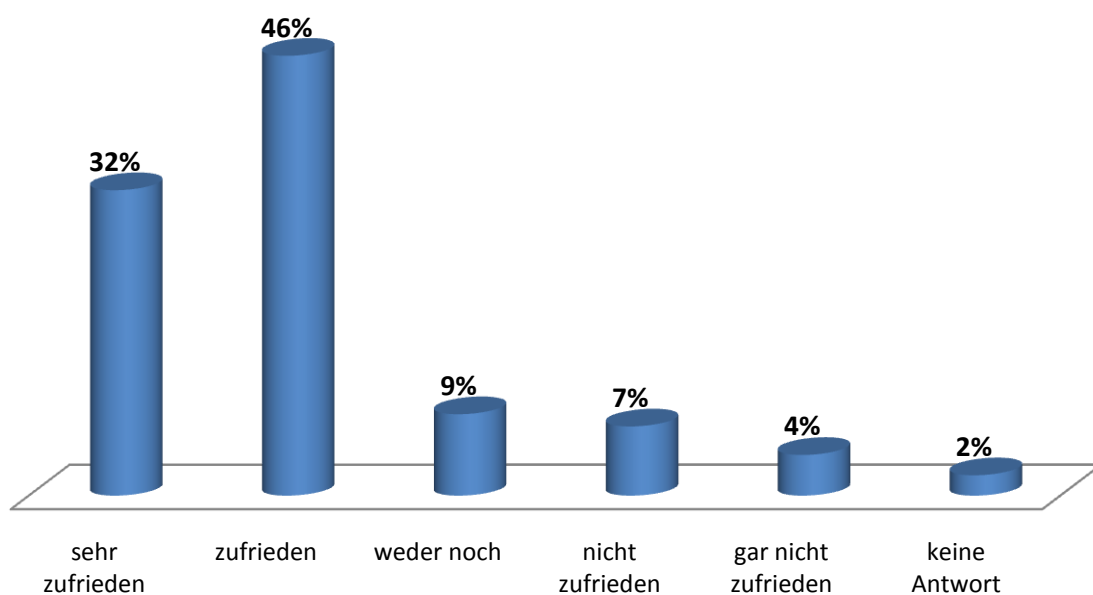
Studienberatung/Telefonsprechstunde/Termine/Info-Material	1,16	77,5% (483)
-----------------------------------------------------------	------	-------------

Beratungsthemen und – gespräche werden nicht über das Team von Call Justus abgewickelt, sondern an die akademischen Berater/innen der Zentralen Studienberatung abgegeben. Denn: **Call Justus** ist die **Anlaufstelle** für erste **Informationen** rund um die Justus Liebig Universität Gießen für Studieninteressierte und Studierende. Für eine tiefergehende Beratung oder auch für die Prüfung und weitergehende Beurteilung von Sachverhalten werden die Anrufer/innen je nach Sachverhalten weitervermittelt: zum Beispiel an die Zentrale Studienberatung, die Studienfachberater/innen, an die Studienkoordinatoren/innen, oder an das Amt für Lehrerbildung, an das Zentrum für Lehrerbildung, an das entsprechende Prüfungsamt usw.

### ABFRAGE DER ZUFRIEDENHEIT MIT DER PROBLEMLÖSUNG ZUM ANRUFTHEMA: STUDIENBERATUNG/ ...

Insgesamt ist die Zufriedenheit der Anrufer/innen beim Anrufthema Studienberatung/ Telefonsprechstunden/Termine/Info-Material sehr groß: 32% sind sehr zufrieden, 46% sind zufrieden.

Zufriedenheit der Anrufer/innen mit der Problemlösung zum Thema Studienberatung/Telefonsprechstunde/Termine/Info-Material



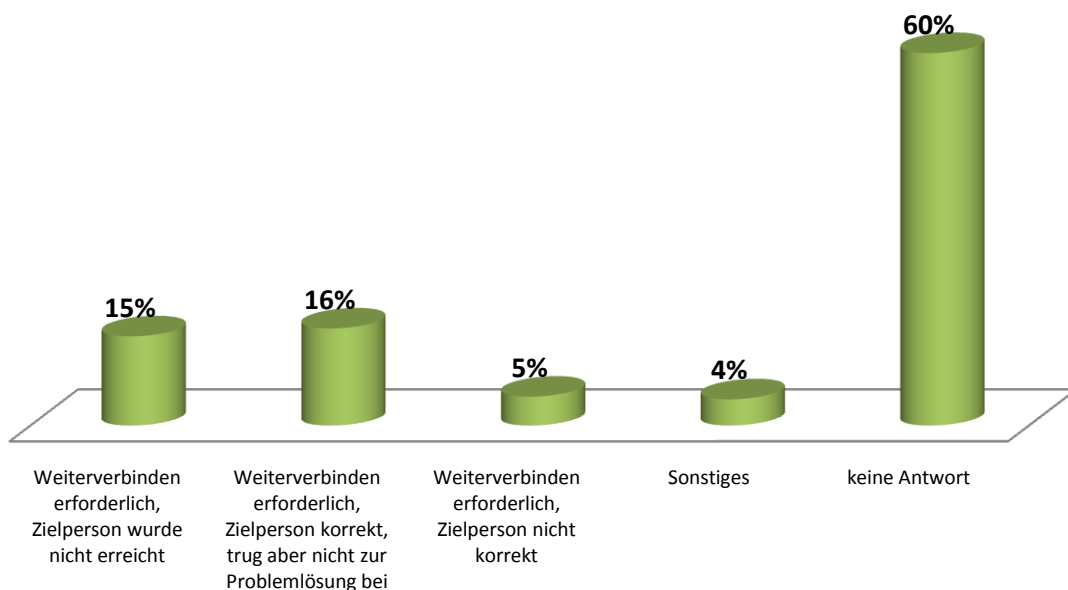
## ABFRAGE DER PROBLEMLÖSUNG ZUM ANRUFTHEMA: STUDIENBERATUNG/ ...

Wer im Rahmen einer Telefonsprechstunde bei einer Hotline anruft, möchte natürlich auch mit der gewünschten Person verbunden werden. Dieser Wunsch kann, je nach Anrufaufkommen, jedoch nicht immer umgesetzt werden, besonders nicht in den Bewerbungszeiträumen für ein Wintersemester.

Ähnlich hoch ist der Anteil Derjenigen, die sich eine direkte und konkrete Problemlösung durch die Studienberatung erhofft haben. Die Problemlösung kann jedoch bei einer Beratung im Rahmen der Telefonsprechstunde der ZSB bereits darin liegen, Ratsuchende an die nächste Instanz (z.B. Studienfachberater/in oder Studienkoordinator/in, das Prüfungsamt, usw.) weiter zu verweisen, weil es das Anliegen der Ratsuchenden erfordert. Es verbleibt dann teilweise das Gefühl, erneut „weitergereicht“ worden zu sein, ohne dass konkret geholfen wurde, obwohl das „Weiterreichen“ die richtige Lösung war.

Kritisiert wurde auch, dass es keine einheitliche und leicht verständliche Vorgehensweise bei den für diverse Studienfächer erforderlichen Sprachvoraussetzungen gibt.

**Falls Ihr Anliegen nicht optimal gelöst werden konnte – woran lag es?  
Studienberatung/Telefonsprechstunde/Termine/Info-Material**



*„Ich hatte sehr oft Probleme durchzukommen, da immer das Gespräch schon vergeben war. Gerade in den Zeiten kurz vor dem neuen Semester oder vor Bewerbungsfrist. Aus Frust, Stunden immer vor dem Telefon zu sitzen und doch nicht durchzukommen, habe ich es meist aufgegeben.“*

*„Im Grunde bin ich sehr zufrieden. Leider ist jedoch zu Stoßzeiten die zuständige Person überlastet (telefoniert, oder ist in einem anderem Gespräch). Ruft man dann erneut an, kann man den Zeitpunkt, zu dem sie wieder Zeit hat, verpassen, da eine weitere Person durchgestellt wurde. Schön, wenn auch sicher schwierig umzusetzen,*



wäre es, wenn es eine nach Anrufzeit chronologisch sortierte Anruferliste gäbe, nach der die wartenden Personen zurückgerufen würden.“

„Besonders schlecht fand ich, dass ich nach mehrerem anrufen entweder gar nicht durchgekommen bin und Minuten lang warten musste. Bin ich dann endlich durch gekommen war die Zielperson der Studienberatung, welche ich unbedingt erreichen musste, kein einziges Mal zu sprechen.“

„Besonders schlecht gefällt mir, dass ich keine konkrete Auskunft zu meinem Problem bekommen konnte. Dies lag allerdings (im Nachhinein betrachtet) weniger an Call Justus, sondern mehr an der Organisation, dass nämlich die JLU selbst nicht wusste, was sie macht. Einen Test zur Aufnahme an die JLU im September, wenn man bis 31. August eingeschrieben sein muss?! Da kann Call Justus nichts für, aber die Mitarbeiter am Telefon kriegen dann den Ärger ab... schade...“

## ANRUFTHEMA: CHIPKARTE

### ANRUHFÄUFIGKEIT INNERHALB DER LETZTEN SECHS MONATE

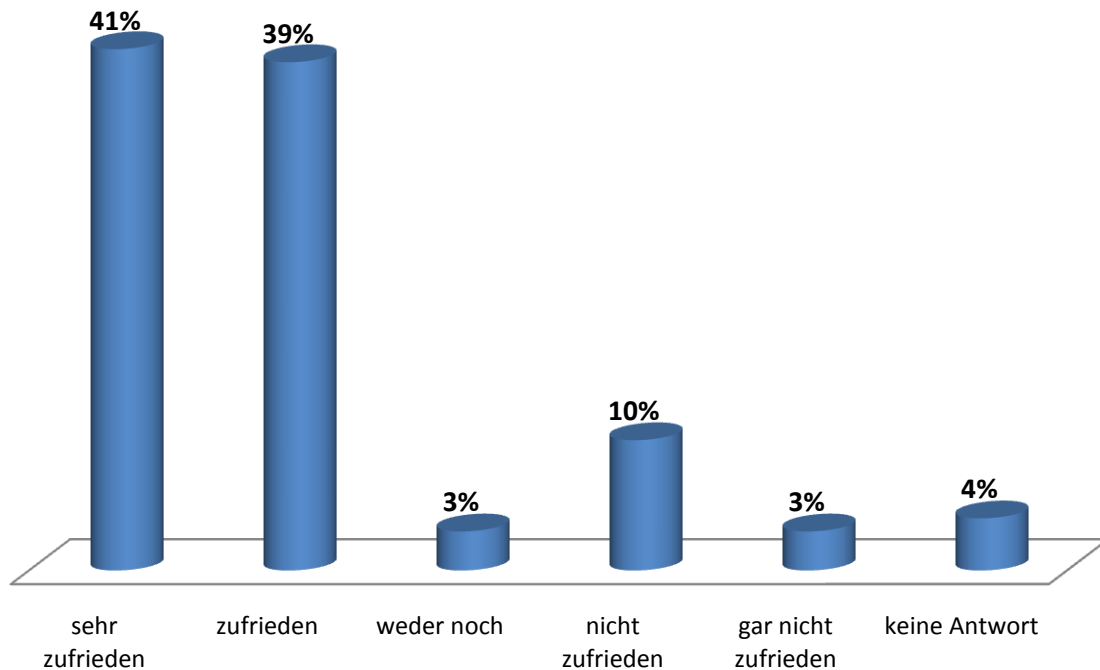
Chipkarte	0,43	66,6% (415)
-----------	------	-------------

Anfragen zur Chipkarte können in der Regel über Call Justus gelöst werden. Dementsprechend hoch ist die Zufriedenheit mit der Problemlösung.

### ABFRAGE DER ZUFRIEDENHEIT MIT DER PROBLEMLÖSUNG ZUM ANRUFTHEMA: CHIPKARTE

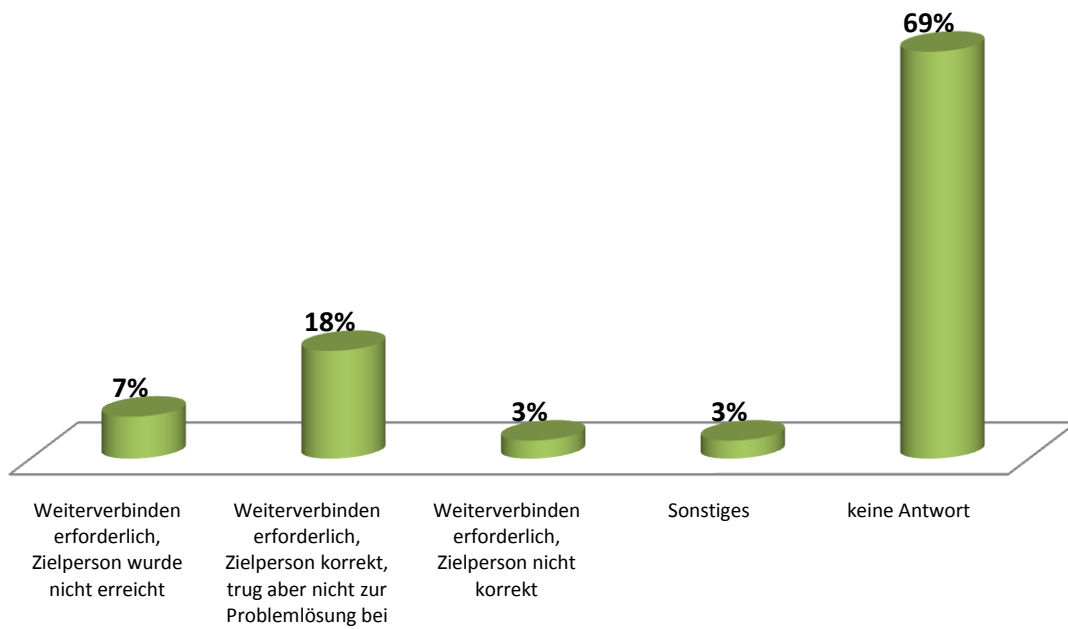
Die Zufriedenheit der Anrufer/innen mit der Problemlösung zum Thema Chipkarte mit 80% sehr groß: 41% sind sehr zufrieden, 39% sind zufrieden.

Zufriedenheit der Anrufer/innen mit der Problemlösung zum Thema Chipkarte



Fragen zur Chipkarte sind in der Regel: „Ist meine Chipkarte schon fertig?“, „Ich habe meine Chipkarte verloren, was muss ich jetzt machen und was kostet mich das?“. Das Team der Studierenden-Hotline kann abfragen, ob eine Chipkarte bereits abholbereit ist, hat jedoch keinen Einfluss auf die Erstellung der Chipkarte.

Falls Ihr Anliegen nicht optimal gelöst werden konnte – woran lag es?  
Chipkarte



## ANRUFTHEMA: ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZUM STUDIENANGEBOT

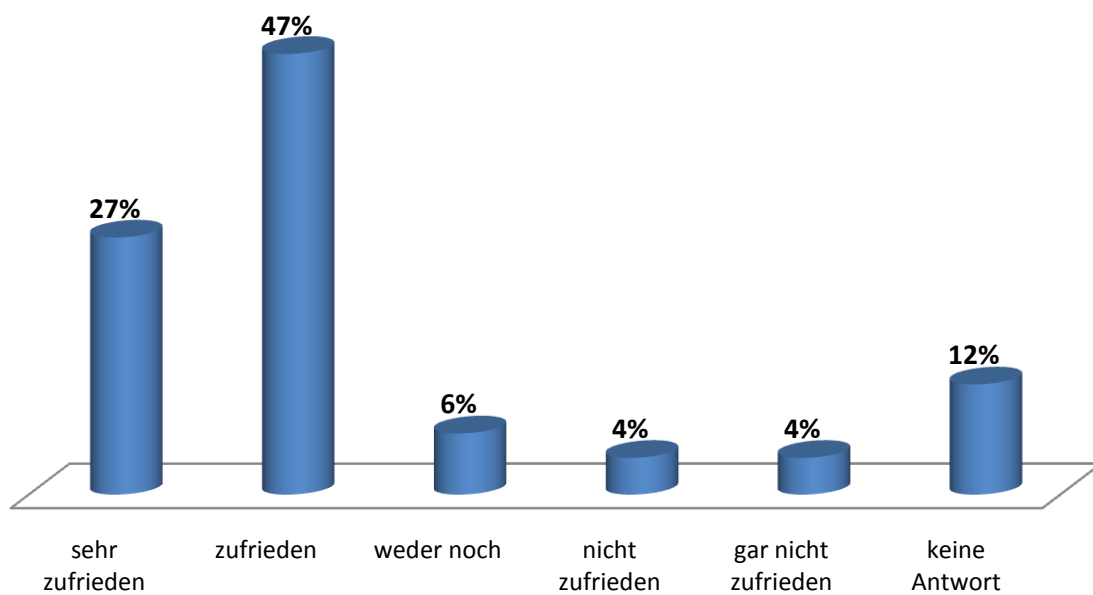
### ANRUHFÄUFIGKEIT INNERHALB DER LETZTEN SECHS MONATE

Informationen zum Studienangebot	0,82	65,3% (405)
----------------------------------	------	-------------

### ABFRAGE DER ZUFRIEDENHEIT MIT DER PROBLEMLÖSUNG ZUM ANRUFTHEMA: STUDIENANGEBOT

Auch bei den „Allgemeinen Informationen zum Studienangebot“ sind mit 73% mehr als zwei Drittel der Befragten zufrieden: 27% bewerten mit sehr gut und 46% bewerten mit gut.

Zufriedenheit der Anrufer/innen mit der Problemlösung zum Thema allgemeine Informationen zum Studienangebot



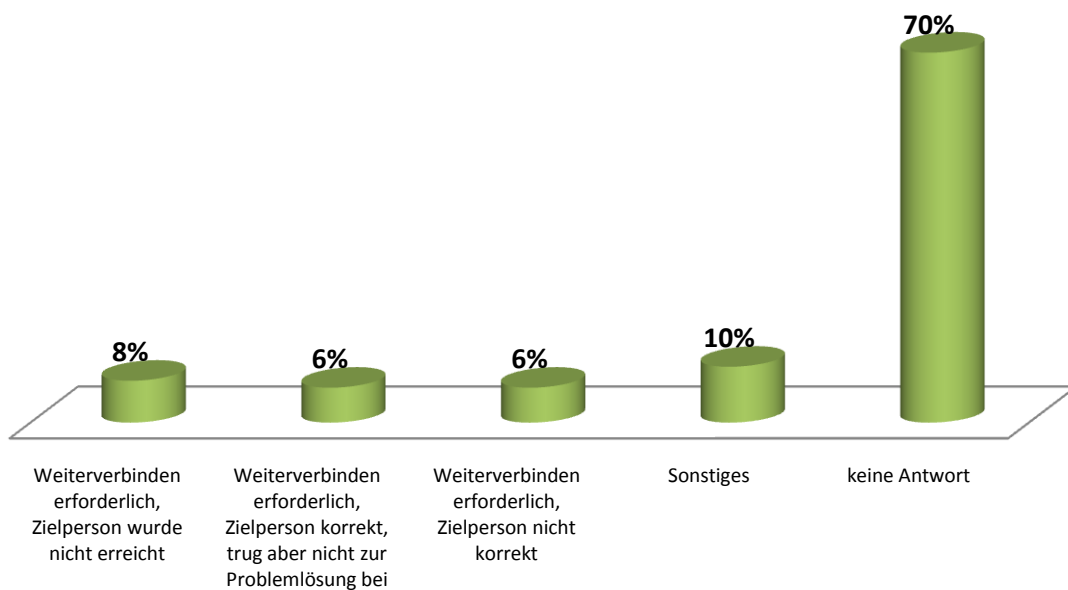
## ABFRAGE DER PROBLEMLÖSUNG ZUM ANRUFTEMA: STUDIENANGEBOT

Kritisiert wurde die Tatsache, dass ein/e Anrufer/in bei einem erneuten Anruf zu einem Sachverhalt zu unterschiedlichen Antworten durch das Team von Call Justus erhielt. Dies kann, je nach Sachverhalt, auch unschöne Konsequenzen für die Ratsuchenden haben.

Die Projektleitung prüft daher fortlaufend,

- ob und in welchen Bereichen Schulungsbedarf für das Team von Call Justus besteht,
- ob Prozessabläufe geändert werden müssen, die ggf. zu unterschiedlichen Auskünften führen oder
- ob Lücken im Informationsfluss zwischen den beteiligten Abteilungen (Zentrale Studienberatung, Studierendensekretariat, Abteilung Internationale Studierende) Grund für Mangel-Auskünfte durch Call Justus sein können.

### Falls Ihr Anliegen nicht optimal gelöst werden konnte – woran lag es? Allgemeine Informationen zum Studienangebot



## ANRUFTHEMA: RÜCKMELDUNG

### ANRUHFÄUFIGKEIT INNERHALB DER LETZTEN SECHS MONATE

Rückmeldung	0,36	66,1% (412)
-------------	------	-------------

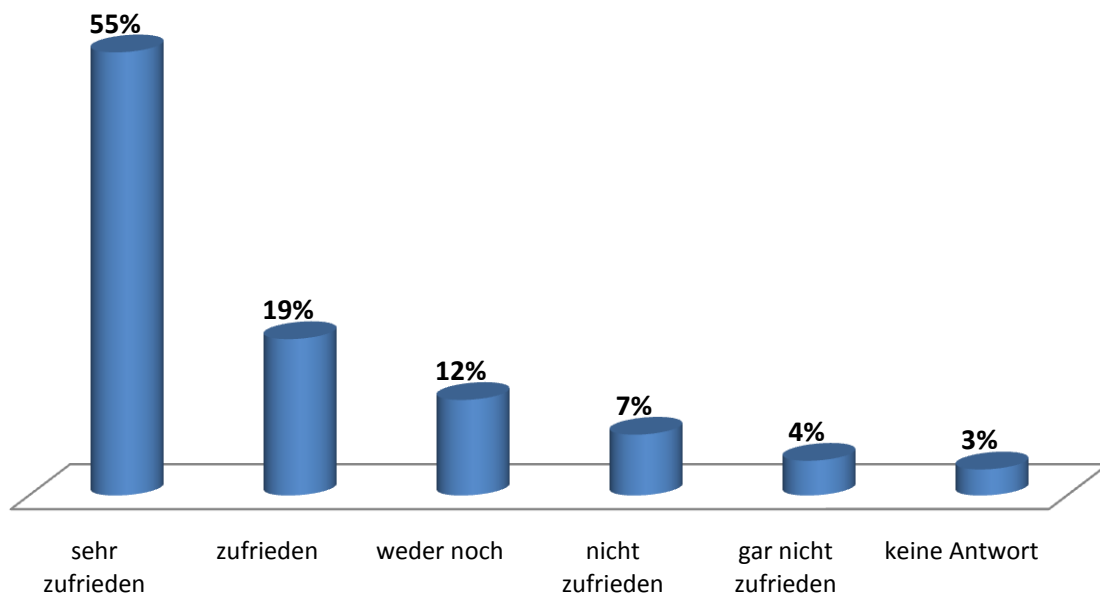
Rückmeldung ist jedes Semester ein großes Thema bei Call Justus. Das Team arbeitet Hand in Hand mit den Kollegen/innen vom Studierendensekretariat und beantwortet Fragen wie „Ist mein Semesterbeitrag fristgerecht eingegangen?“, über „Ich kann meine Bescheinigungen nicht ausdrucken, was ist los?“ bis zu „Ich war im Ausland und konnte nicht rechtzeitig überweisen, was nun?“.

### ABFRAGE DER ZUFRIEDENHEIT MIT DER PROBLEMLÖSUNG ZUM ANRUFTHEMA: RÜCKMELDUNG

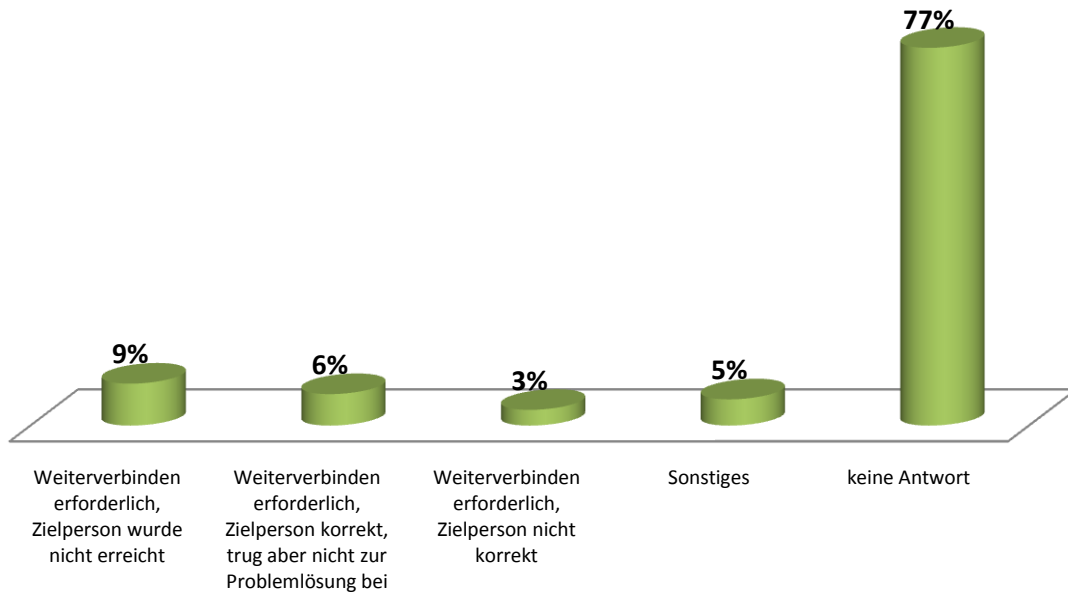
74% der Anrufer/innen sind mit der Bearbeitung der Anrufe zum Thema Rückmeldung sehr zufrieden (55%) bzw. zufrieden (19%).

Der Großteil der Anfragen wird direkt durch Call Justus beantwortet, nur bei schwierigen Fällen muss Rücksprache gehalten werden.

**Zufriedenheit der Anrufer/innen mit der Problemlösung zum Thema Rückmeldung**



Falls Ihr Anliegen nicht optimal gelöst werden konnte – woran lag es?  
Rückmeldung



## ANRUFTHEMA: ADRESSÄNDERUNG

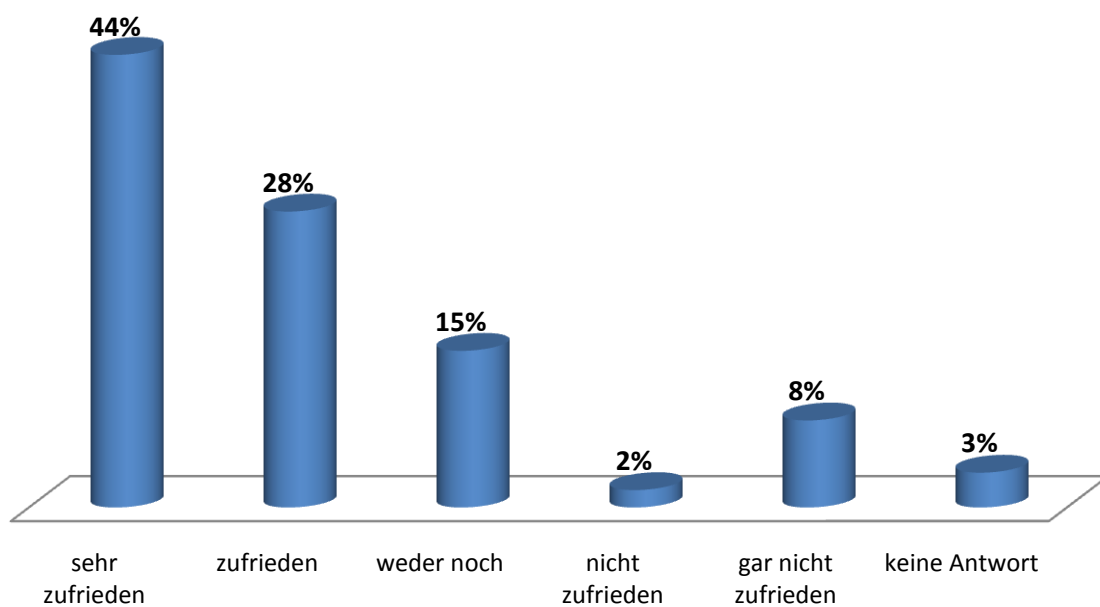
### ANRUHFÄUFIGKEIT INNERHALB DER LETZTEN SECHS MONATE

Adressänderung	0,17	65,3% (405)
----------------	------	-------------

### ABFRAGE DER ZUFRIEDENHEIT MIT DER PROBLEMLÖSUNG ZUM ANRUFTHEMA: ADRESSÄNDERUNG

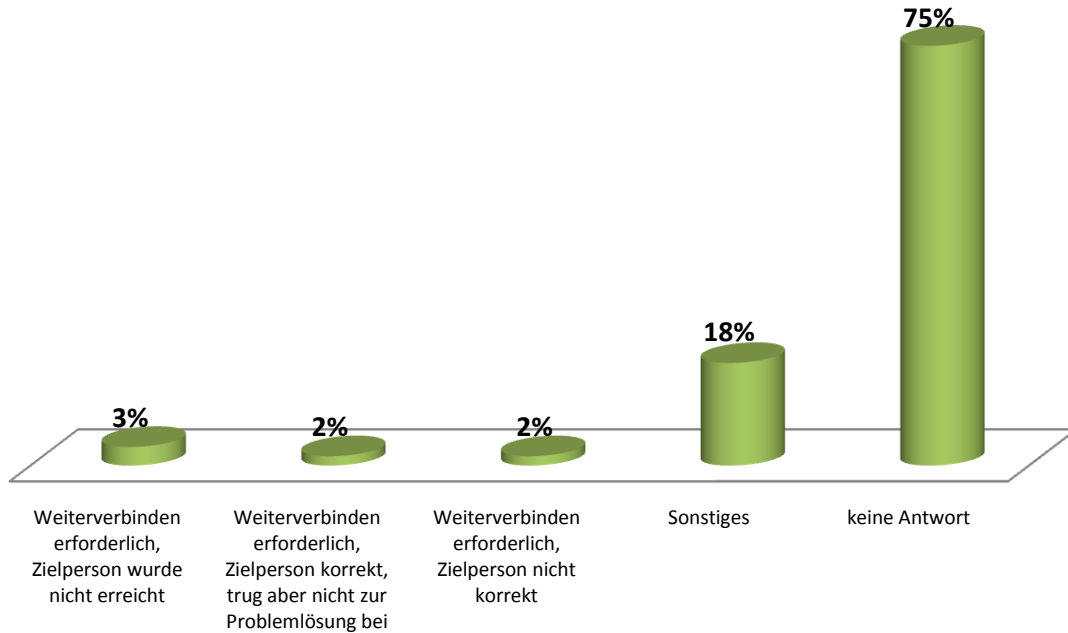
Auch beim Anrufthema Adressänderung sind mehr als zwei Drittel der Anrufer/innen sehr zufrieden (44%) bzw. zufrieden (28%).

**Zufriedenheit der Anrufer/innen mit der Problemlösung zum Thema Adressänderung**





Falls Ihr Anliegen nicht optimal gelöst werden konnte – woran lag es?  
Adressänderung



Seit Oktober 2010 ist eine Änderung der Adressdaten für Studierende ausschließlich per Email an das Studierendensekretariat möglich, zuvor war dies auch telefonisch über Call Justus machbar. Dies wurde seitens der Studierenden im Fließtext in Frage gestellt bzw. kritisiert und erklärt den Anteil von 18% bei „Sonstiges“

*„War gut, dass man seine Adresse dort ändern lassen konnte! Geht jetzt wohl nicht mehr, was ich nicht gut finde! War sehr praktisch und ausnahmsweise mal unbürokratisch was ja sehr untypische für die JLU ist! Aber leider ist die Adressänderung ja laut der Aussage einer ihrer Mitarbeiterinnen nicht mehr möglich!“*

## ANRUFTHEMA: UNI-INTERNE WEITERVERMITTLUNG

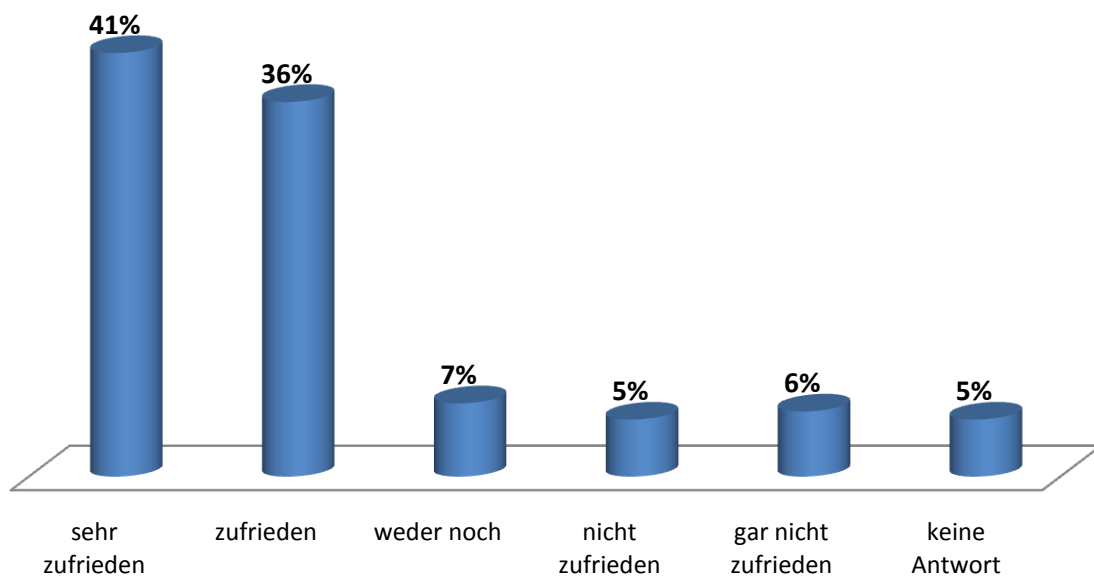
### ANRUHFÄUFIGKEIT INNERHALB DER LETZTEN SECHS MONATE

Uni-interne Weitervermittlung	1,01	69,5% (433)
-------------------------------	------	-------------

### ABFRAGE DER ZUFRIEDENHEIT MIT DER PROBLEMLÖSUNG ZUM THEMA: UNI-INTERNE WEITERVERMITTLUNG

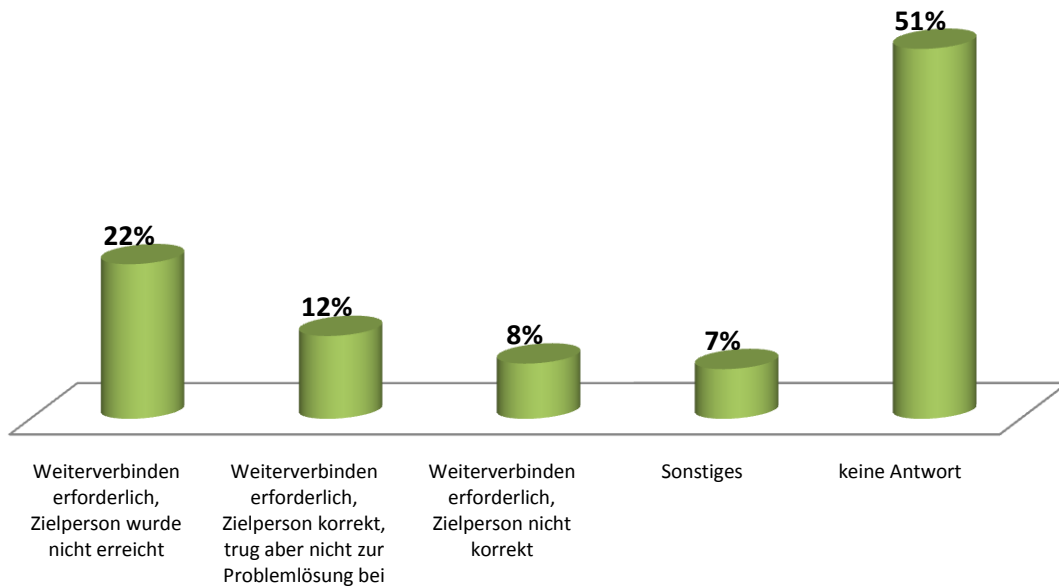
Die Gesamtzufriedenheit ist mit 77% auch beim Thema uni-interne Weitervermittlung sehr groß: 41% sind sehr zufrieden und 36% zufrieden.

Zufriedenheit der Anrufer/innen mit der Problemlösung zum Thema uni-interne Weitervermittlung



## ABFRAGE DER PROBLEMLÖSUNG ZUM ANRUFTHEMA: UNI-INTERNE WEITERVERMITTLUNG

Falls Ihr Anliegen nicht optimal gelöst werden konnte  
– woran lag es?  
Uni-interne Weitervermittlung



Die Mitarbeiter/innen des Studierendensekretariats sind ausschließlich über Call Justus erreichbar, das gilt auch für Universitätsangehörige. Das Team von Call Justus darf die Durchwahlen gemäß Prozessablauf weder an externe noch an universitätsinterne Anrufer/innen herausgeben. Dies stößt teilweise auf Unverständnis.

*„Mitarbeiter der Universität haben gewöhnlich ein konkretes Anliegen und möchten nur zu dem entsprechenden Sachbearbeiter weiterverbunden werden. Langatmige Erklärungen, die eine Weiterverbindung "rechtfertigen" sind einfach im internen Gebrauch hinderlich. Ansonsten finde ich die Mitarbeiter der Hotline hilfsbereit und nett.“*

*„Mir gefällt es gar nicht, dass Mitarbeiter/innen der Universität zuerst an Call Justus geraten, wenn sie sich intern an die Studierendenberatung oder das Studierendensekretariat wenden möchten (es sei denn sie haben Glück und eine 'Geheimnummer' ergattert). Call Justus ist eine hervorragende Einrichtung, aber Mitarbeiter/innen der JLU sollten andere Möglichkeiten der internen Kommunikation haben. Die Mitarbeiter/innen am Telefon sind immer sehr hilfsbereit und stellen durch, dennoch ist das m.E. keine adäquate interne Kommunikationsmöglichkeit.“*

Ebenso verbindet Call Justus universitätsinterne Gespräche an die gewünschten/passenden Ansprechpartner/innen innerhalb der Fachbereiche weiter, eine Erleichterung sowohl für die Ratsuchenden als auch für die Universitätsmitarbeiter/innen, da weniger fehlgeleitete Anrufe zu verzeichnen sind, so ein Kommentar.

*„Für Mitarbeiter in der Regel eine Entlastung, viele sonst fehlgeleitete Anrufe werden rechtzeitig umgeleitet. Besten Dank!“*

## ANRUFTHEMA: BEWERBUNGS-/ZULASSUNGSVERFAHREN FÜR INTERNATIONALE STUDIERENDE

### ANRUFHÄUFIGKEIT INNERHALB DER LETZTEN SECHS MONATE

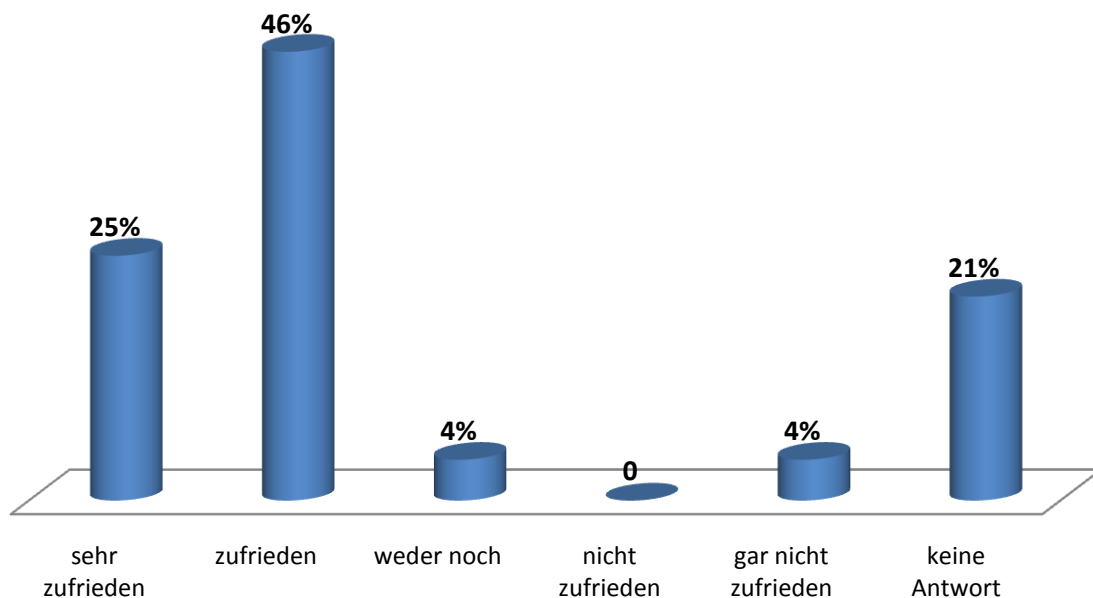
Bewerbungs-/Zulassungsverfahren für internationale Studierende	0,19	62,8% (391)
----------------------------------------------------------------	------	-------------

### ABFRAGE DER ZUFRIEDENHEIT MIT DER PROBLEMLÖSUNG ZUM ANRUFTHEMA: BEWERBUNGS-/ZULASSUNGSVERFAHREN FÜR INTERNATIONALE STUDIERENDE

Zwei Drittel der Anrufer/innen (71%) zeigen sich auch beim Thema Bewerbungs- und Zulassungsverfahren für Internationale Studierende sehr zufrieden (25%) bzw. zufrieden (46%).

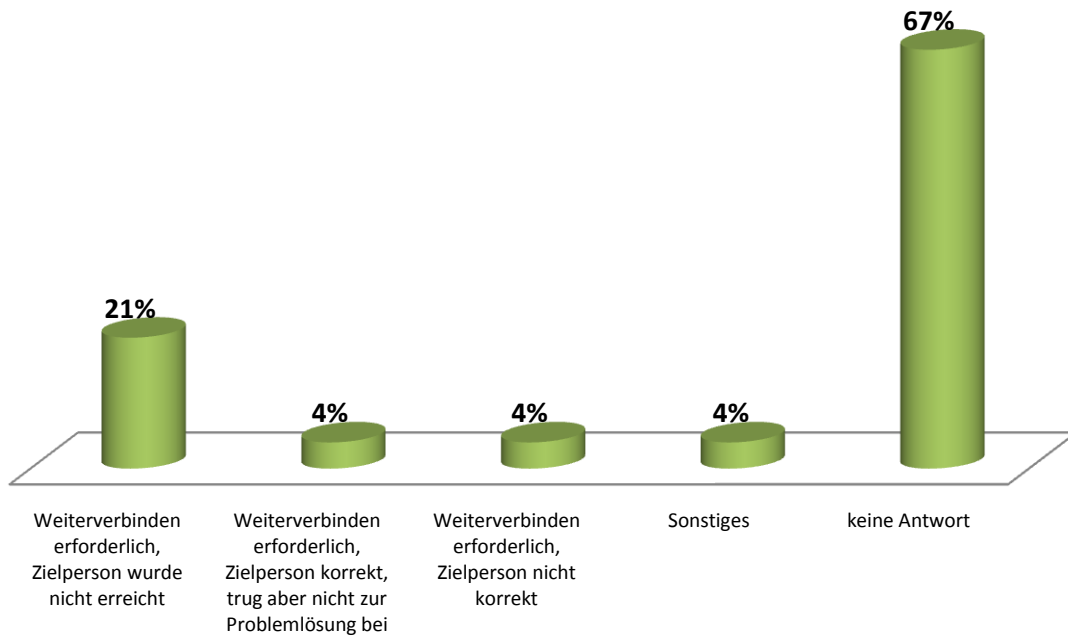
Aufgrund der Komplexität der Bewerbungs- und Zulassungsverfahren für internationale Studierende verbindet das Team von Call Justus gemäß Prozessablauf in der Regel an zuständigen Mitarbeiter/innen des Studierendensekretariats bzw. der Abteilung für internationale Studierende.

Zufriedenheit der Anrufer/innen mit der Problemlösung zu dem Thema Bewerbung/Zulassung internationaler Studierender



ABFRAGE DER PROBLEMLÖSUNG ZUM ANRUFTHEMA: BEWERBUNGS-/  
ZULASSUNGSVERFAHREN FÜR INTERNATIONALE STUDIERENDE

Falls Ihr Anliegen nicht optimal gelöst werden konnte – woran lag es?  
Bewerbungs/Zulassungsverfahren für internationale Studierende



## ANRUFTHEMA: SONSTIGES

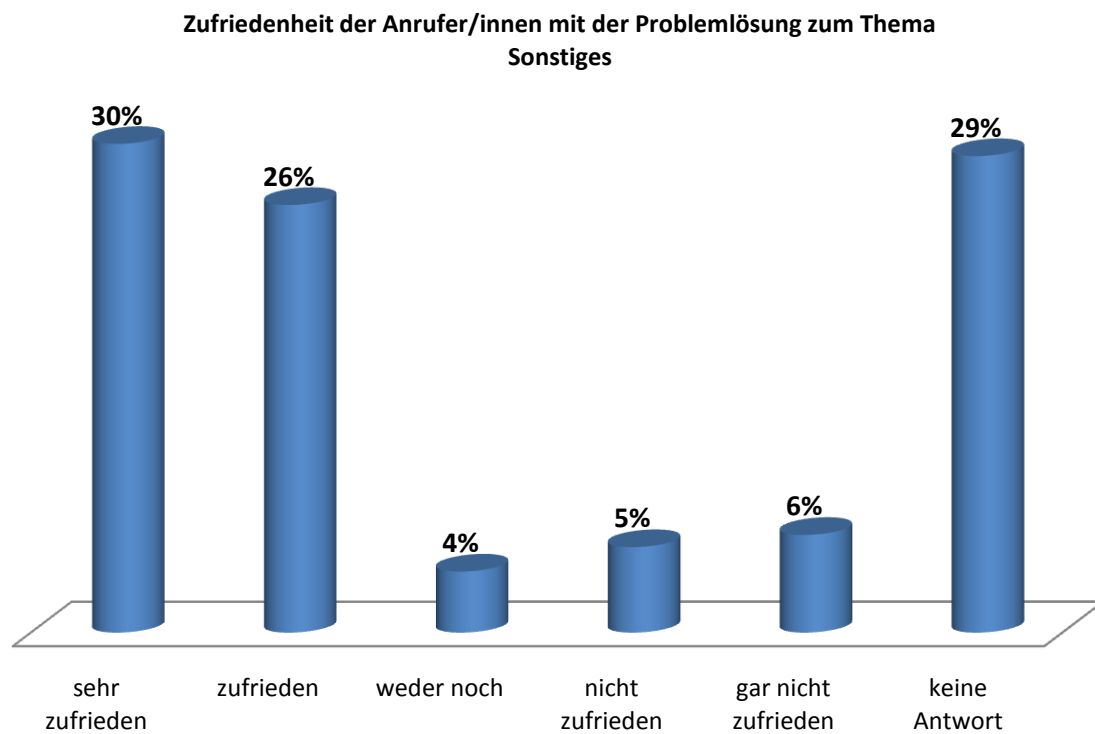
### ANRUFHÄUFIGKEIT INNERHALB DER LETZTEN SECHS MONATE

Sonstiges	0,75	68,2 (423)
-----------	------	------------

### ABFRAGE DER ZUFRIEDENHEIT MIT DER PROBLEMLÖSUNG ZUM ANRUFTHEMA: SONSTIGES

Knapp 60% der Befragten sind zufrieden mit der Problemlösung zum Thema „Sonstiges“.

Unter „Sonstiges“ fallen Themen, die in der Evaluation nicht als Hauptanrufthema abgefragt wurden.



## ABFRAGE DER ZUFRIEDENHEIT MIT DEN ÖFFNUNGSZEITEN VON CALL JUSTUS

Im bundesweiten Vergleich der Öffnungszeiten der Hotlines von universitären Serviceeinrichtungen schneidet Call Justus mit den zum Zeitpunkt der Evaluation bestehenden Öffnungszeiten Montag bis Freitag von 8.30 bis 17.00 Uhr sehr gut ab. Auch universitätsintern gehen die Öffnungszeiten von Call Justus in der Regel über die Öffnungszeiten anderer (Service-)Einrichtungen hinaus.

Dies spiegelt sich auch in der Gesamtzufriedenheit wieder: 72% sind mit den Öffnungszeiten sehr zufrieden (36%) bzw. zufrieden (36%).

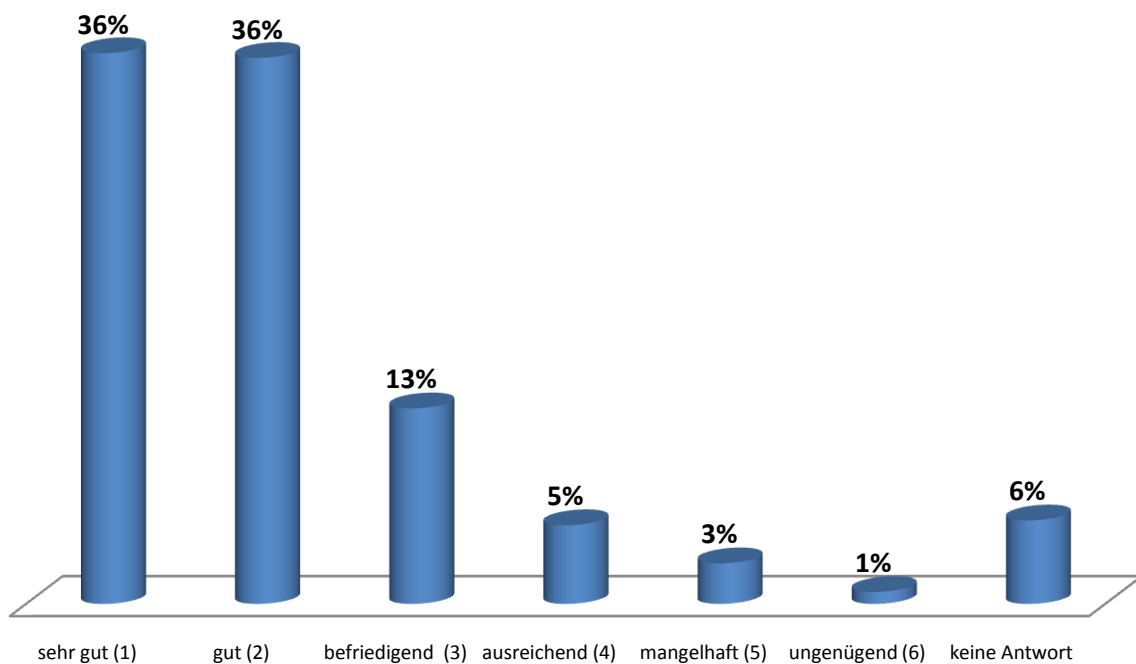
Gleichwohl wünschten viele Befragten verlängerte Erreichbarkeiten zur Klärung ihrer Anliegen. Diesem Wunsch wird mit einer Verlängerung der Öffnungszeiten an Donnerstag nachgekommen: Das Team ist ab Mai 2011 an Donnerstagen bis 18.00 Uhr statt bisher 17.00 Uhr erreichbar. Im Rahmen der Abendsprechstunde der Zentralen Studienberatung in den Monaten Mai bis Juli hat das Team von Call Justus sogar bis 19.00 Uhr ein offenes Ohr für die Ratsuchenden.

Langfristig wird über eine erneute Erweiterung der Öffnungszeiten nachgedacht, sofern die finanziellen und personellen Ressourcen weiterhin zur Verfügung stehen.

*„Ich finde, die Öffnungszeiten sollten etwas länger gehen, damit man nach der Uni noch anrufen kann. Trotzdem finde ich, dass der Service etwas ist, mit dem man Studenten anderer Unis gegenüber angeben kann, da es extrem serviceorientiert ist und man sich als Student ernst genommen und wahrgenommen fühlt. Dankeschön ;-)“*

*„Die Mitarbeiter wissen, wovon sie reden. Längere Sprechzeiten als in den anderen Bereichen. Evtl. könnte man an einigen Tagen die Hotline bis später abends erreichbar machen. „*

**Zufriedenheit der Anrufer mit den Öffnungszeiten von Call Justus  
auf einer Notenskala von 1 (sehr gut) bis ungenügend (6)**



## ABFRAGE DER ZUFRIEDENHEIT MIT DER FREUNDLICHKEIT DER MITARBEITER/INNEN

Die Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen von Call Justus wird vielfach hervorgehoben, was sich in der auch in der Benotung widerspiegelt: 48% benoten mit sehr gut, 34% mit gut.

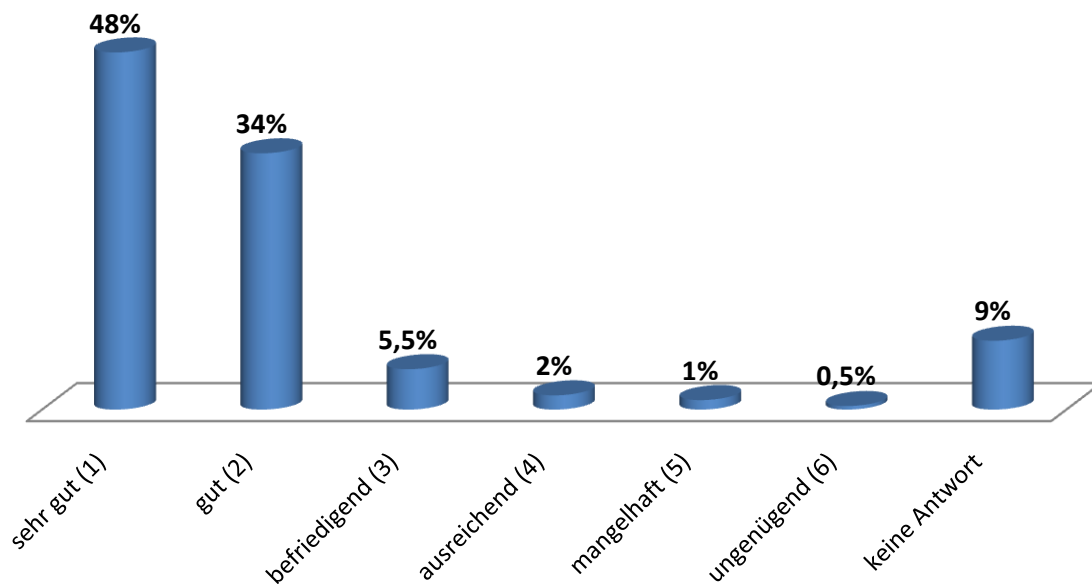
*„Besonders gut gefällt mir, die Freundlichkeit, Geduld und Ruhe, die derjenige am Telefon ausstrahlt.“*

*„Mir gefällt besonders wie freundlich man behandelt wird. Man fühlt sich nicht unter Druck beim Telefonat. Mitarbeiter sind besonders nett und freundlich, man kann auch mal eine "dumme" Frage stellen OHNE auf einen genervten Gesprächsteilnehmer zu treffen“*

*„Ich finde es gut, dass es diese Hotline gibt. Es vermittelt den Studierenden das Gefühl, ständig jemanden erreichen zu können, wenn man selbst nicht weiter weiß. Das Telefonpersonal war mir gegenüber bis jetzt immer freundlich und sehr zuvorkommend, was an der Uni auch nicht die Regel ist.“*

*„Die Freundlichkeit der Mitarbeiter, hat dazu beigetragen, dass man vor Beginn des Studiums ein positives Bild vom Studieren in Gießen erhalten hat.“*

**Zufriedenheit der Anrufer/innen mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen auf einer Notenskala von 1 (sehr gut) bis 6 (ungenügend)**

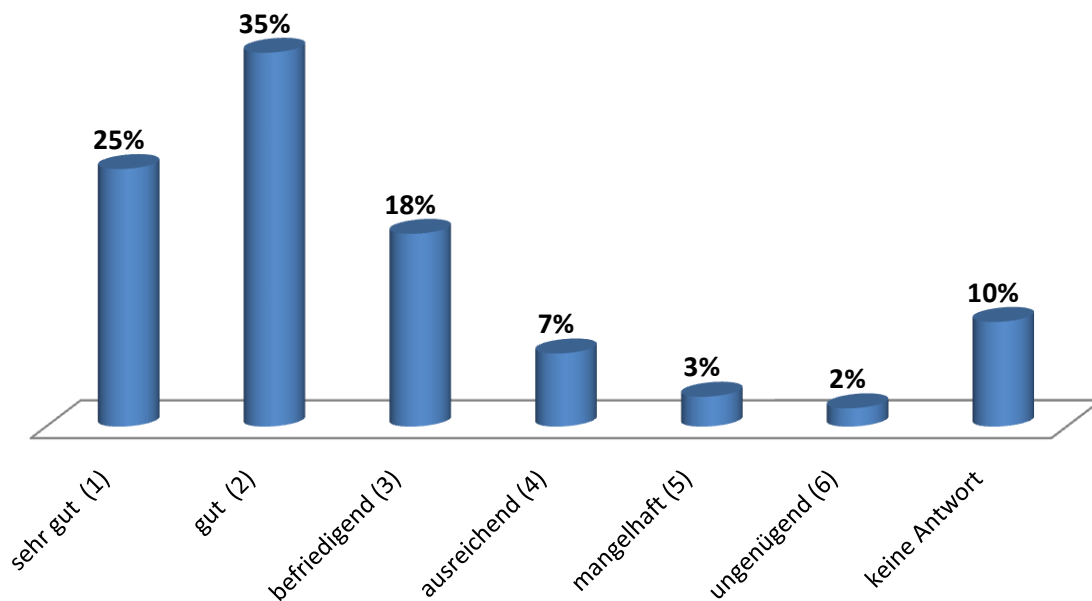




## ABFRAGE DER ZUFRIEDENHEIT MIT DER KOMPETENZ DER MITARBEITER/INNEN

60% der Befragten bewerten die Kompetenz des Teams von Call Justus mit sehr gut (25%) bzw. gut (30%), 18% benoten mit „befriedigend“ – ein insgesamt sehr gutes Ergebnis im Bereich Kompetenz!

Zufriedenheit der Anrufer/innen mit der Kompetenz der Mitarbeiter/innen auf einer Notenskala von 1 (sehr gut) bis 6 (ungenügend)



Kritik an unterschiedlichen Auskünften durch das Team wird von der Projektleitung und vom Team sehr ernst genommen. So wird z.B. in Teamsitzungen diskutiert, welche teaminternen Maßnahmen getroffen werden können, um die möglichen Ursachen unterschiedlicher Auskünfte zu erkennen und somit Fehlankünfte künftig zu minimieren.

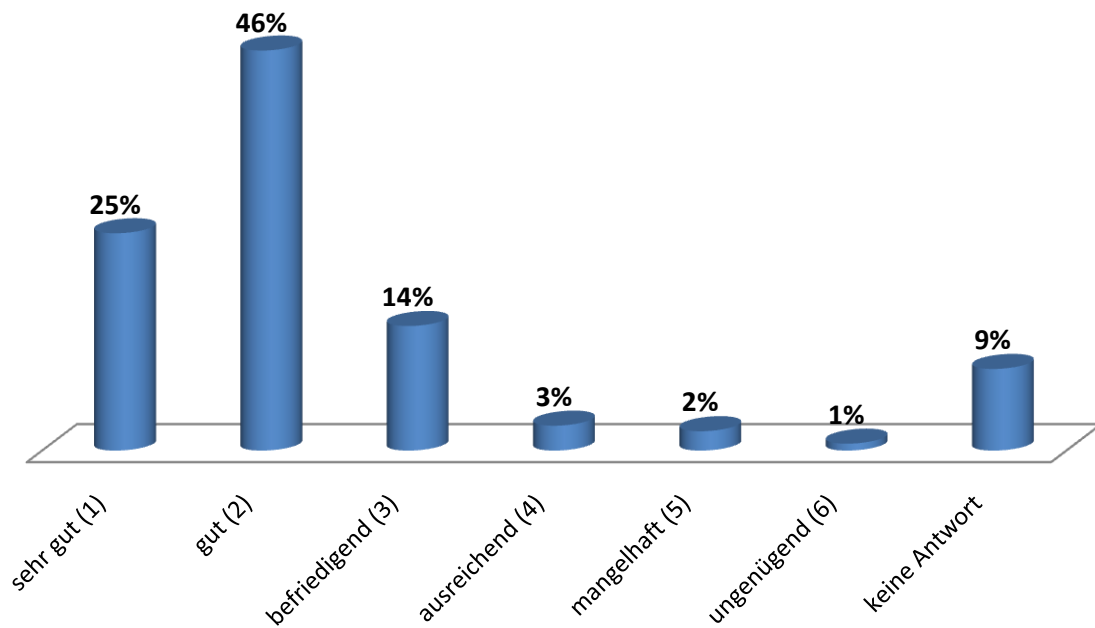
*„Die Mitarbeiter/innen sind sehr freundlich! Vielleicht sollten Sie noch besser über Zuständigkeiten Bescheid wissen z. B. hinsichtlich Anerkennung von Studienleistungen oder dass für Promotionen nicht immer die Prüfungsämter zuständig sind.“*

*„Einerseits kann die Hotline sehr hilfreich sein und erspart weitere Wege in die Uni. Andererseits war es auch schon der Fall, dass ich falsche Informationen zu meiner Frage mitgeteilt bekommen habe und zwar von 2 unterschiedlichen Mitarbeitern, weil ich sicher gehen wollte, dass die eine Person recht hat und letzten Endes haben mit beide falsche Infos gegeben. Es ging darum, ob ein Lehramtsstudienfach zulassungsbeschränkt ist oder nicht, wo eine falsche Antwort, wie in meinem Fall fatal sein kann.“*

## ABFRAGE DER ZUFRIEDENHEIT MIT DEM GESAMTSERVICE VON CALL JUSTUS

Auch der Gesamtservice von Call Justus wird sehr positiv betrachtet: 25% geben die Note sehr gut, 46% geben die Note gut und noch 14% bewerten mit befriedigend.

Zufriedenheit der Anrufer/innen mit dem Gesamtservice von Call Justus auf einer Notenskala von 1 (sehr gut) bis 6 (ungenügend)



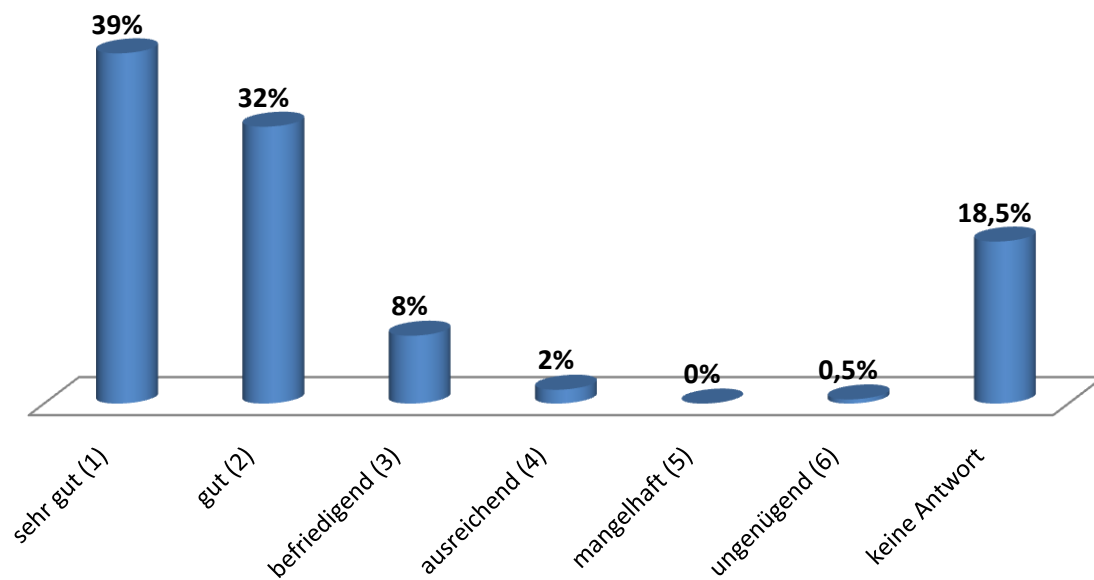
*„Hervorheben möchte ich das Engagement, dass die Mitarbeiter an den Tag legen. Hier gibt es keine Probleme, die nicht gelöst werden können :-). Und auch die Freundlichkeit und Herzlichkeit der Mitarbeiter ist sehr angenehm. Eine kleine Verbesserung wäre für mich sehr hilfreich, es wäre gut, wenn es eine Abend-Sprechstunde geben könnte. Wenn man neben seinem Studium arbeitet, schafft man es leider nicht bis 17.00 Uhr anzurufen. An einem Abend bis 19.00 Uhr jemanden zu erreichen wäre eine große Hilfe.“*

## ABFRAGE ZUR TECHNIK/BANDANSAGE

### ABFRAGE DER ZUFRIEDENHEIT MIT DER AKUSTISCHEN VERSTÄNDLICHKEIT DER BANDANSAGE

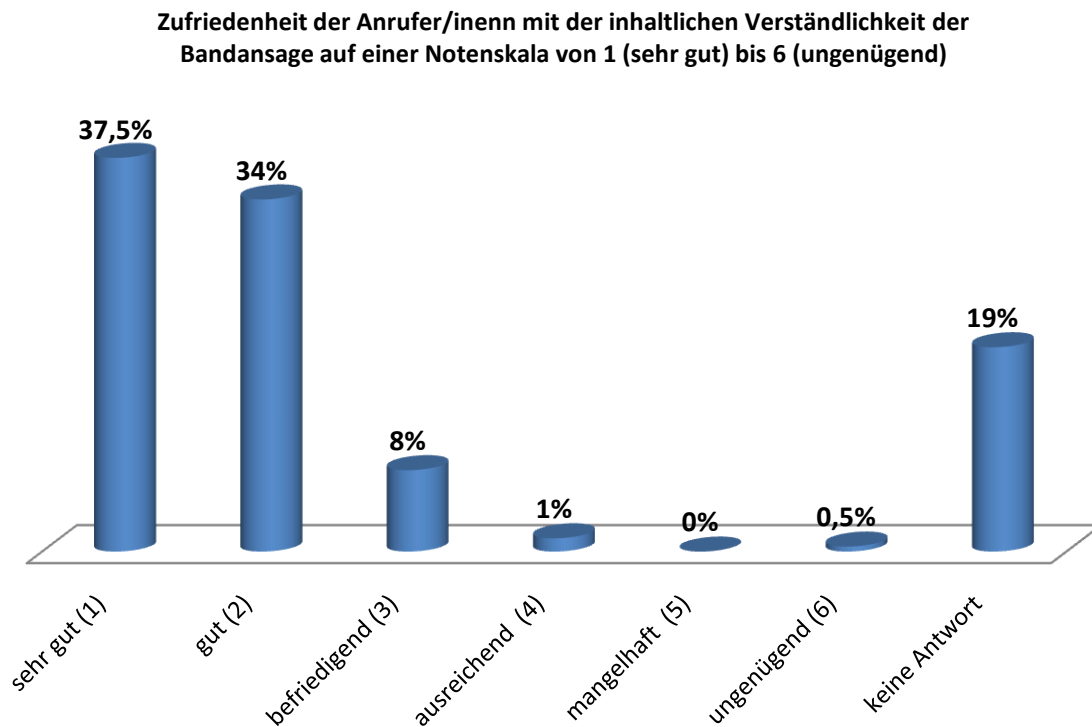
71% sind zufrieden mit der akustischen Verständlichkeit der Bandansage: 39% bewerten mit sehr gut, 32% mit gut.

Zufriedenheit der Anrufer/innen mit der akustischen Verständlichkeit der Bandansage auf einer Notenskala von 1 (sehr gut) bis 6 (ungenügend)



## ABFRAGE DER ZUFRIEDENHEIT MIT DER INHALTLICHEN VERSTÄNDLICHKEIT DER BANDANSAGE

Auch die inhaltliche Verständlichkeit der Bandansage wird positiv gesehen: 37,5% bewerten mit sehr gut und 34% bewerten mit gut.



Beispiel für eine Bandansage im Juni 2010:

Herzlich willkommen bei Call Justus, der Studierenden-Hotline der Justus-Liebig-Universität Gießen.

Wir stehen Ihnen aktuell montags bis freitags von 08.30 bis 17.00 Uhr zur Verfügung.

Der Bewerbungszeitraum für das Wintersemester 2010/11 hat am 1.6.2010 begonnen und endet am 15.7. 2010.

Für Studierende:

Die Rückmeldefrist beginnt am 15.6. und endet am 31.7. Der Semesterbeitrag in Höhe von 227,45 € für die Rückmeldung muss bis zum 31.7. auf dem Konto der Justus-Liebig-Universität verbucht worden sein. Bitte geben Sie bei der Überweisung Ihre siebenstellige Matrikelnummer u. Ihren vollständigen Namen an.

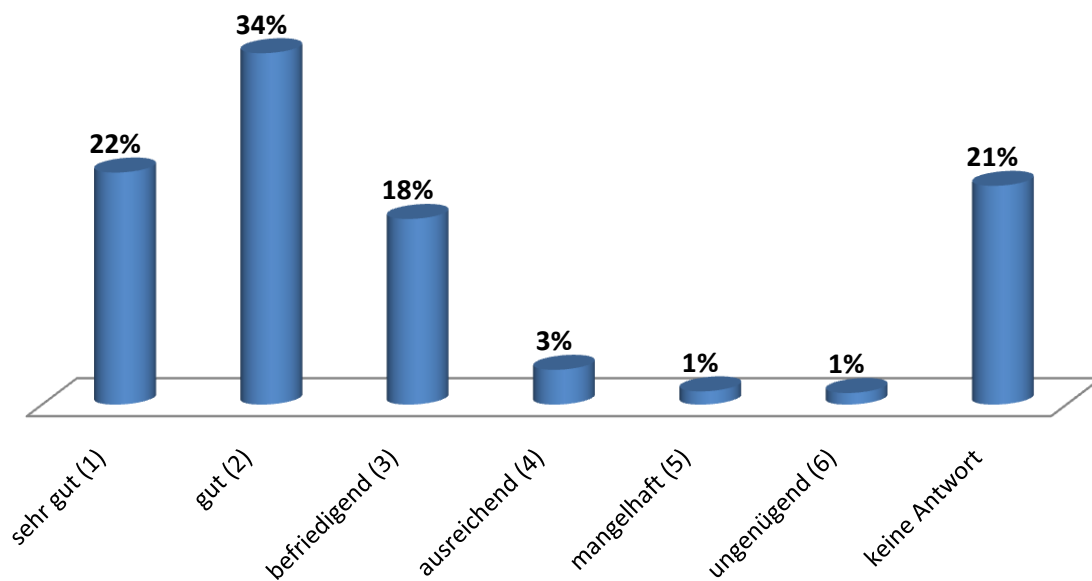
Für Studieninteressierte bietet die Zentrale Studienberatung die Vortragsreihe: „Neu an der Uni Gießen“. mit Vorträgen zu Studiengängen, Bewerbungsverfahren u. anderen relevanten Themen an.

Alle Vortragsthemen und Termine finden Sie unter <http://www.uni-giessen.de/studium/schule/vortraege>

Der Informationsgehalt der Bandansage wird von über 50% der Befragten positiv betrachtet.

Das Wiederholen von Informationen in der Bandansage wird kritisiert, ist aber zurzeit technisch nicht anders darstellbar.

**Zufriedenheit der Anrufer/innen mit dem Informationsgehalt der Bandansage  
auf einer Notenskala von 1 (sehr gut) bis 6 (ungenügend)**



Hauptkritikpunkt beim Thema Bandansage sind nicht Inhalt oder akustische Verständlichkeit der Bandansage.

Kritisiert wird vielmehr die Tatsache, dass man in den stark frequentierten Monaten in eine Warteschleife gerät und dort unter Umständen auch länger verbleiben muss.

In anrufstarken Monaten wäre eine Entzerrung dieser Situation nur durch massive Personalaufstockung zu erreichen. Dies ist aus mehreren Gründen nicht umsetzbar:

- die Schulung und Einarbeitung von Personal für einen kurzfristigen Einsatz wäre zu aufwendig; ohne intensive Schulung könnte jedoch das qualitativ hohe Niveau des Teams nicht gehalten werden
- die räumlichen Kapazitäten sind nicht vorhanden
- die finanziellen Mittel stehen nicht zur Verfügung
- das jetzige Telefonanlage ist auf einen kleinen Personenkreis ausgerichtet

Gewünscht wurde die Ansage der noch verbleibenden Wartezeit, wenn man in der Warteschleife ist. Dies ist zurzeit technisch nicht umsetzbar. Ein Auswahlmenü, wie man es z.B. von

Mobilfunkbetreiber-Hotlines kennt, für mehrsprachige Ansagen ist angedacht, aber gleichfalls abhängig von den technischen Möglichkeiten der Telefonanlage der Universität.

Die Statistiken des Anrufaufkommens seit Einrichtung von Call Justus zeigen deutlich, dass die Hotline seitens der Studierenden und Studieninteressierten wahrgenommen und als erste Anlaufstelle für Fragen rund um ein Studium an der JLU angenommen wird.

Somit wurde das erste Ziel – die Erhöhung der telefonischen Erreichbarkeit der JLU – definitiv erreicht und Call Justus ist ein wichtiger Bestandteil des Gesamtpakets „Studienservice“ geworden.

Quantität bedeutet jedoch nicht automatisch Qualität, dabei ist die Qualität einer Hotline, die als erste telefonische Anlaufstelle dient, ausschlaggebend für das Bild der Universität - nach innen und außen. Kriterien für die Qualität der Hotline sind die Personalauswahl, die Organisation der Hotline und die dahinter liegenden Prozessabläufe. Anders gesagt: das Team kann nur so gut sein wie die ihm zur Verfügung gestellten Informationen.

Die positiven Ergebnisse der Evaluation zeigen, dass der eingeschlagene Weg in die richtige Richtung geht.

Dienstleistung und Serviceorientierung werden vom Team sehr ernst genommen. Dies wird deutlich bei der Abfrage der Freundlichkeit, die durchweg positiv beurteilt wird (siehe Seite 33).

Auch die Kompetenz des Teams wird positiv bewertet (siehe Seite 34). Kritik, dass es zu unterschiedlichen Auskünften bei Mehrfachanrufen gekommen sei, wird sowohl von der Projektleitung als auch von den Mitarbeiter/innen des Teams sehr ernst genommen. Zu bedenken ist, dass niemand eine exakt gleiche Auskunft erhalten kann, allein schon aufgrund der unterschiedlichen Wortwahl, selbst bei exakt gleicher Fragestellung, es sei denn, der Auskunftgebende hält sich an ein festgelegtes Gesprächsskript, wie es z.B. bei der Fehlersuche bei Gerätedefekten gehandhabt wird. So wird geprüft, ob und wo Schulungsbedarf innerhalb des Teams bestehen könnte bzw. wo Prozessabläufe angefasst werden müssen, um z.B. den Informationsfluss zwischen den beteiligten Abteilungen bei Bedarf zu optimieren.

Ein fester Personalstamm, wie es seit Gründung von Call Justus der Fall ist, trägt entscheidend dazu bei, den zu Recht bestehenden hohen Qualitätsanspruch an die Studierenden-Hotline weiterhin zu halten bzw. zu steigern. Die Einarbeitung neuer Mitarbeiter/innen ist zeitintensiv, da eine umfangreiche Wissensgrundlage gelegt werden muss, um korrekte und bedarfsgerechte Auskunft geben zu können. Der/die Mitarbeiter/in von Call Justus muss in der Lage sein zu entscheiden, ob es sich um eine reine Informationsfrage handelt, die durch Call Justus beantwortet werden kann oder ob eine Weiterleitung an andere Stellen nötig und sinnvoll ist. Erforderlich sind somit ein sehr großes, fundiertes Basiswissen („alles“ rund um das Thema Studium & Bewerbung an der JLU) sowie die Kenntnis der mit der ZSB, dem Studierendensekretariat und der Abteilung für internationale Studierende definierten Prozessabläufe.

Kurz: das Call Justus Team greift auf eine sehr große Wissensbasis zurück und muss dabei Anfragen unterschiedlicher Art kategorisieren können. Der Entscheidungs- und Handlungsspielraum der Mitarbeiter/innen ist aufgrund der mit der ZSB, dem Studierendensekretariat und der Abteilung Internationale Studierende definierten Prozesse zugleich relativ eng gesteckt. Dies ist der Balance-Akt, den das Team täglich mit Bravour bewältigt.