

Herausgeber:
Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur

Published by:
Austrian Federal Ministry of Education, Science and Culture

Die Studierendenanwaltschaft im österreichischen Bildungsministerium

Bereits Mitte der 90er Jahre ist im österreichischen Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung eine Informationsstelle für Studierende eingerichtet worden. Im März 1997 wurde die Studierendenanwaltschaft ins Leben gerufen, die als zentrale, österreichweit agierende Anlaufstelle für die verschiedensten Anliegen von Studierenden fungierte.

Im Rahmen der Qualitäts- und Leistungs-offensive für die Universitäten durch die Einführung von Studienbeiträgen ist auch die Einrichtung einer Anlaufstelle im Ministerium für Studierende zur Bekanntgabe von Mängeln im Lehr- und Studienbetrieb realisiert worden.

Mit 1. März 2001 ist ein Team mit erweiterter Aufgabenstellung institutionalisiert worden, das mittlerweile als Stabsstelle „Studierendenanwaltschaft – Netzwerk“ per Telefon, per e-mail, per Telefax und auch in persönlichen Gesprächen für den gesamten tertiären Bildungsbereich aktiv ist.

Die erwähnte Stabsstelle erfüllt dabei folgende Aufgaben:

- Gewährleistung einer kompetenten Behandlung der anfallenden Beschwerden über Missstände und Unzulänglichkeiten im Studienbetrieb
- regelmäßige Berichte über die Anfragen und die dazu eingeleiteten Schritte und Maßnahmen
- Herstellung einer institutionalisierten Kommunikation mit Vertretern der Universitäten, der Fachhochschulen, der Pädagogischen Akademien, der Österreichischen Hochschülerschaft und anderen relevanten Organisationen und Personengruppen

The Studierendenanwaltschaft (Students' Ombudsman Office) at the Austrian Ministry for Education

Already during the mid-90s a call-in information desk for students was set up at the Austrian Federal Ministry of Science and Research. In March 1997 a Students' Ombudsman was established - an institution with a nation-wide mandate dealing with inquiries and information requests of university students. On 1 March 2001, a project team, entrusted with a broad range of additional tasks, was set up and has since then developed into a "Students' Ombudsman Office – Network" catering for the entire field of tertiary education institutions in Austria. It can be contacted by phone, e-mail or fax. There is also the possibility of personal appointments.

As part of a quality and service delivery initiative in higher education launched in connection with the introduction of tuition fees in Austria, students can report shortcomings in the fields of teaching, studying and administration directly to that office at the Ministry of Education, Science and Culture.

The Students' Ombudsman Office performs the following tasks:

- it is dealing competently with complaints about shortcomings in the services of higher education institutions
- it reports directly to the minister on inquiries and complaints and the steps and measures taken in response to them

Number 34

März 2003

For further information please contact: Stefan POLZER, BMBWK, Abt. I/6, A- 1014 Wien, Minoritenplatz 5
Tel. 01-53120-4716, Fax 01-53120-4799, e-mail: stefan.polzer@bmbwk.gv.at

Die an die Studierendenanwaltschaft herangetragenen Anfragen und Beschwerden werden geprüft. Mit den involvierten Stellen an den Institutionen wird an der Lösung bzw. Beseitigung von anfallenden Problemen und akuten Missständen gearbeitet. Mittels einer eigenen Web-Site können Studierende vorab Informationen zu den am häufigsten vorkommenden Themen erhalten; mittels einer Linksammlung werden sie auch auf weitere für sie wichtige Internet-Seiten hingewiesen.

Intention der Homepage der Studierendenanwaltschaft ist es, neben den aktuellsten Informationen, z.B. im Bereich Studienbeitrag und Studienförderung, immer wiederkehrende Fragen (Frequently Asked Questions) öffentlich zugänglich zu machen. Durch die eigene Homepage soll auch die Anfragemöglichkeit per e-mail verstärkt werden.

Die bisherigen Beratungsschwerpunkte der Studierendenanwaltschaft liegen im Bereich Studienfinanzierung und Studienrecht. Weitere Themen sind Mängel in der Organisation des Studien- und Verwaltungsbetriebes. Neben Studierenden steht die Stabsstelle auch Universitätsangehörigen, Eltern und Partnern von Studierenden sowie Studentenvertretungen zu Verfügung. In Fällen, die nicht an den Institutionen direkt gelöst werden können, wird mittels Mediation zu helfen versucht.

Ein Sonderprojekt der Ombudsstelle im Bildungsministerium ist die Projektseite www.bmbwk.gv.at/improve, über die Ideen und Vorschläge für Verbesserungen im Studienalltag gemacht werden können. Vor allem für die Organisation von Verwaltungsabläufen und das Ressourcenmanagement an den Institutionen sollen dabei realisierbare Anregungen gemacht werden.

Eine wichtige Funktion der Studierendenanwaltschaft besteht auch in der Berichtslegung an die Ressortleitung sowie an das Parlament; die Möglichkeit der Stellungnahmen zu Gesetzesvorhaben ist eine weitere bedeutende Aufgabe.

Studierendenanwaltschaft im
Bundesministerium für Bildung,
Wissenschaft und Kultur
Tel. (gebührenfrei) 0800-311 650
(Montag bis Freitag 9 bis 16 Uhr)

Studierendenanwaltschaft@bmbwk.gv.at
www.bmbwk.gv.at/studierendenanwaltschaft
www.bmbwk.gv.at/improve

- it keeps institutionalised communication lines with representatives of the universities, the Fachhochschulen, the teacher training colleges, and with interest groups or representative bodies such as the Austrian Union of Students or other relevant organisations and groups.

The inquiries and complaints submitted to the Student Ombudsman Office are examined and efforts are made, together with the respective institutions, to find solutions to problems or to remedy acute shortcomings.

The Students' Ombudsman Office runs its own web site where students are informed about the most frequent topics and where a collection of internet links refers them on to other important internet sites.

The Ombudsman Office's homepage is supplying the most current news, e.g. on tuition fees, on study grants, on ongoing reforms in higher education but also on Frequently Asked Questions as they arise in daily student life.

So far, the majority of inquiries received by the office has been about financial and legal aspects of studying at higher education institutions. Other issues are shortcomings in the organisation of study courses and the request for improvements within the administration. Apart from students, the Student Ombudsman Office can also be consulted by faculty members, parents and partners of students. In cases which cannot be directly settled by the institutions concerned, the Student Ombudsman Office tries to provide assistance through mediation.

At www.bmbwk.gv.at/improve, the Student Ombudsman's Office invites ideas and suggestions for improving the day-to-day university routine. This special project of the Ombudsman Office is intended to serve primarily the improvement of administrative routine and the management of resources.

Further important tasks of the Students' Ombudsman Office are to report to the ministry and to the parliament, to come up with position papers and to make statements on draft laws as far as they concern higher education.

Students' Ombudsman Office at the Ministry for Education, Science and Culture
Tel. (toll free) 0800-311 650 (Monday to Friday 9 a.m. to 4 p.m.)

Studierendenanwaltschaft@bmbwk.gv.at
www.bmbwk.gv.at/studierendenanwaltschaft
www.bmbwk.gv.at/improve

Aktionstage Politische Bildung 2003

Die Zeit vom 27. April bis 15. Mai 2003 steht ganz im Zeichen der politischen Bildung. In ganz Österreich beteiligen sich Schulklassen, Schulbibliotheken, Museen, Erwachsenenbildungsinstitutionen und andere Bildungseinrichtungen mit Projekten, Fortbildungsveranstaltungen, Informationsangeboten im World Wide Web, Ausstellungen, Workshops etc. an der Initiative des Bildungsministeriums und machen auf diese Weise das vielfältige Angebot zur politischen Bildung sichtbar.

Die Aktionstage Politische Bildung sind darüber hinaus ein österreichischer Beitrag zum Europaratsprojekt „Education for Democratic Citizenship 2004“, dessen Ergebnisse die Grundlage für das im Jahr 2005 geplante „European Year of Citizenship through Education“ bilden sollen. In einem sich verändernden und erweiternden Europa wächst die Bedeutung der demokratischen Entwicklungs- und Partizipationsprozesse und damit die Relevanz von politischer Bildung. Dies zeigen die zahlreichen Maßnahmen und Empfehlungen des Europarates sowie der EU-Institutionen.

In Österreich hat die politische Bildung in jüngster Zeit einen wichtigen und fördernden Impuls durch die Einführung des Unterrichtsfaches „Geschichte und Sozialkunde/Politische Bildung“ an den allgemeinbildenden höheren Schulen erhalten. An den berufsbildenden Schulen gibt es Politische Bildung als Fach bereits länger, als Unterrichtsprinzip bereits seit 1978. Im April dieses Jahres jährt sich die Unterzeichnung des Grundsatzes „Politische Bildung in den Schulen“ zum 25. Mal.

Das reichhaltige Repertoire an Aktivitäten zur politischen Bildung und Menschenrechtsbildung findet in einem Spannungsfeld statt. Einerseits herrscht gesellschaftlicher Konsens über die Notwendigkeit der politischen Bildung, andererseits umgibt die politische Bildung noch immer der Ideologieverdacht. Politische Bildung findet statt – bewusst und unbewusst. Die Aktionstage Politische Bildung werden der notwendigen Pluralität gerecht und setzen neue Impulse. Sie sind vorerst eine Bestandsaufnahme. Die Analyse und Reflexion wird Trends und Perspektiven aufzeigen und in zukünftige Maßnahmen einfließen.

Den zeitlichen Rahmen für die Aktionstage bilden zwei historische Jahrestage. Der Jahrestag der Wiederherstellung der Republik

„Civics Education“ Action Days

The period between 27 April and 15 May 2003 will bear the hallmark of civics education. Throughout Austria, school classes, school libraries, museums, adult learning centres and other educational institutions will be involved in this initiative of the Education Ministry, which is designed to visualise the varied provision of civics education through projects, continuing education events, workshops, exhibitions, information on the World Wide Web, etc.

Moreover, the Civics Education Action Days are an Austrian contribution to the Council-of-Europe project, „Education for Democratic Citizenship 2004“, whose outcome is to provide the basis for the „European Year of Citizenship through Education“, planned for 2005. In a changing and expanding Europe, processes of democratic participation and thus the role of civics education are gaining importance. This is evidenced by the numerous measures and recommendations issuing from the Council of Europe and the EU Institutions.

In Austria, civics education has recently been given new impetus by the introduction of „history and social science/civics education“ as a subject in academic secondary schools. In vocational schools and colleges, where civics education was introduced as an ‘integral educational principle’ as early as in 1978, it has had subject status for a much longer time. In April this year, it was 25 years since the signing of the administrative decree on „Civics Education in Schools“.

The setting for the diversified repertoire of activities covering civics education and human rights education is controversial. On the one hand, public opinion is at one on the need for civics education, on the other hand, civics education is still suspected of being ideologically based. Civics education is a conscious as well as a subconscious process. The Civics Education Action Days are designed to take stock of the status quo, to reflect the plurality of this educational area and to give it new impetus. The analysis of and reflection on these action days are supposed to reveal trends and perspectives that will find their way into future measures. Two historic dates will provide the time frame for the action days. The anniversary of the restoration of the Austrian republic on 27

am 27. April 1945 und jener der Unterzeichnung des österreichischen Staatsvertrages am 15. Mai 1955 berühren Kernthemen der politischen Bildung und sind eine Klammer zwischen Vergangenheit und Gegenwart.

Vor den Aktionstagen

Viele Aktivitäten und Beiträge laufen bereits in den Wochen vorher oder auch über den Aktionszeitraum hinaus.

So widmen die Servicestelle Politische Bildung, die Servicestelle Menschenrechtsbildung und die Gesellschaft für Politische Aufklärung die erste Ausgabe 2003 ihrer jeweiligen Schriftenreihe (Erscheinungstermin Ende März 2003) Schwerpunktthemen der Aktionstage sowie AkteurInnen der politischen Bildung.

Kontaktperson:

Mag. Sigrid STEININGER
sigrid.steiner@gmbwk.gv.at

<http://www.gmbwk.gv.at/politische-bildung>
<http://www.aktionstage.politische-bildung.at>
<http://www.schule.at/politische-bildung>
<http://www.politische-bildung.at/content/>
<http://www.humanrights.at>
<http://www.erinnern.at>
<http://www.europaquiz.at>
<http://www.demokratiezentrum.org>
<http://www.coe.int/edc>

April 1945, and the anniversary of the signing of the Austrian State Treaty on 15 May 1955. These dates relate to core topics of civics education and link the past with the present.

Run-up to the Action Days

A number of activities and programmes will be launched weeks before the action days and may continue beyond them.

The Servicestelle Politische Bildung (Civics Education Service Desk), the Servicestelle Menschenrechtsbildung (Human Rights Education Service Desk) and the Gesellschaft für Politische Aufklärung (Society for Political Enlightenment) will devote the first issues of their publication series in 2003 (dates of issue: end of March) to priority topics of the action days and to agents in civics education.

Contact:

Sigrid STEININGER
sigrid.steiner@gmbwk.gv.at

<http://www.gmbwk.gv.at/politische-bildung>
<http://www.aktionstage.politische-bildung.at>
<http://www.schule.at/politische-bildung>
<http://www.politische-bildung.at/content/>
<http://www.humanrights.at>
<http://www.erinnern.at>
<http://www.europaquiz.at>
<http://www.demokratiezentrum.org>
<http://www.coe.int/edc>