

Ausarbeitung zu Zufriedenheit und Verbesserungspotentialen an der Universität Potsdam beim Anrechnungsverfahren für außeruniversitär erworbene Leistungen

Diese Untersuchung fand im Rahmen des Projektes „QUP – Qualifizierung – Unterstützung – Professionalisierung zur Gestaltung des demografischen Wandels“ statt. Das diesem Bericht zugrundeliegende Vorhaben wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter dem Förderkennzeichen 16OH21031 gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt beim Autor/bei der Autorin.



Dieses Werk bzw. dieser Inhalt ist unter einer Creative Commons-Lizenz lizenziert.
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Inhaltsverzeichnis

Inhalt

1. Einleitung	3
2. Definition der Begriffe – Anrechnung und Beratung.....	3
3. Literaturüberblick und Best-Practice-Beispiele.....	4
4. Vorgehen und Methodik.....	6
5. Auswertung der Vorstudie.....	8
6. Entwurf des primären Fragebogens.....	9
7. Quellen	10
8. Anhang	10

1. Einleitung

Mit dem Wunsch nach mehr Durchlässigkeit im Bildungssystem geht auch die Anforderung einher, das Anrechnungsverfahren für beruflich erworbene oder anderweitig bereits erbrachte Leistungen für das anvisierte (Master-)Studium möglichst transparent, studierendenfreundlich und effizient zu gestalten. Mit dieser Untersuchung, als Teil des Arbeitspaketes ‚Unterstützung – Beratungsbedarfe an Universitäten‘ für das Projekt QUP, soll die Zufriedenheit der Studierenden, welche bereits eine Anrechnung durchführen ließen, ermittelt werden. Weiterhin sollen so Verbesserungspotentiale bzw. zusätzliche Bedarfe der Studierenden für dieses Verfahren ermittelt werden und Lösungsansätze erarbeitet werden. Die Untersuchung gliedert sich damit inhaltlich und chronologisch zwischen die Arbeitsschritte ‚Befragungen zu Studierbarkeit und Durchlässigkeit‘ sowie ‚Experteninterviews zum Anrechnungsverfahren‘ im Projekt QUP – Qualifizierung, Unterstützung, Professionalisierung zur Gestaltung des demografischen Wandels- ein. In diesem Dokument sollen dafür zunächst das Forschungsdesign sowie die Vorgehensweise erläutert werden, bevor in einem zweiten Schritt eine zunächst explorative Voruntersuchung durchgeführt wird.

2. Definition der Begriffe – Anrechnung und Beratung

Im vorangegangene Paper – Studierbarkeit und Durchlässigkeit – wurde letztere definiert als *„Möglichkeit des individuellen Wechsels innerhalb und zwischen den Bildungsbereichen unter Berücksichtigung bereits erworbener Kompetenzen sowie der Annäherung der Bildungsbereiche durch Vergleichbarkeit und Validierung von Lernleistungen“* (Zitat aus dem Internetauftritt des Bundesinstituts für Berufsbildung).

Bei der praktischen Durchsetzung von Durchlässigkeit kommt es, so argumentiert Mucke (2006), auf die sachgerechte Durchführung der Anrechnungsverfahren als Herzstück der Durchlässigkeit an. Sie führt das auf das vereinfachte Prinzip ‚Durchlässigkeit durch Anrechnung‘ zurück (Mucke 2006, S.5f). So reiche es nicht aus, lediglich Zeitintervalle von Berufstätigkeit als Studienleistung an- oder umzurechnen (S.6). Vielmehr sollten die Ziele der ECTS-Reform, Transparenz, bessere Beratung, individuelle Anrechnung von erbrachten Leistungen sowie die Qualitätssicherung der beruflichen Bildung verwirklicht werden (S.6). Voraussetzung insbesondere für eine transparente Anrechnung beruflich erworbener Kompetenzen sei eine ausgeprägte Lernergebnisorientierung (S.7f.). Darüber hinaus sei es wichtig, Kooperationen zwischen Bildungseinrichtungen im Rahmen von gegenseitigen Anrechnungsverfahren zu fördern (S.8).

Beratung kann in diesem Kontext als Teil eines ganzen Dienstleistungsprozesses, dem Anrechnungsverfahren, verstanden werden (vgl. DISQ 2013, S. 9), sie sollte nicht losgelöst von übergeordneten Strukturen und Kontexten betrachtet werden (vgl. Schiersmann 2011, S. 3). Sie dient allgemein der Informationsbeschaffung und Entscheidungsfindung der ratsuchenden Personen (vgl. Schiersmann 2011, S. 2) und richtet sich an Einzelpersonen oder Gruppen. Beratung behandelt theorie- und fachgestützt Konflikt- oder Problemsituationen und wird umfasst von verschiedenen Rahmenbedingungen rechtlicher, institutioneller oder ökonomischer Art. (vgl. DGfB 2003, S.3). Beratung bezieht sich auf verschiedenen Aufgabenfelder und Beratungskonstellationen, bildet jedoch immer ein Vertrauensverhältnis zwischen Berater und Ratsuchendem. Beratung folgt einer Zielorientierung, d.h., in jeder

Beratung sollten Ziele definiert und reflektiert werden (vgl. ebd., S. 4ff.). Gute Beratung bezieht die Interessen und Vorgaben aller im Beratungs- und Entscheidungsprozess beteiligten Personen und Institutionen ein (vgl. Schiersmann 2011, S. 3).

3. Literaturüberblick und Best-Practice-Beispiele

Methodisch fundierte Arbeiten zum Thema Beratung und Beratungsqualität weisen oftmals eine Fokussierung auf bestimmte inhaltliche Schwerpunkte auf, vollkommen abstrakte oder rein theoretische Beiträge lassen sich kaum identifizieren. Dennoch sollen im Folgenden einige relevante Beiträge zur Thematik Beratung und Beratungsqualität vorgestellt werden. Die nachfolgende Tabelle soll zunächst einen Überblick über die vorgestellten Konzepte vermitteln.

Titel	Autor	Jahr	Bezug
BeQu-Konzept; Qualitätsmerkmale guter Beratung	Schiersmann/Weber	2011	Beratungsangebot
BeQu-Konzept; Erprobungsstudie	Graupe/Vierthaler	2014	Beratungsangebot / Umsetzung
Standardisierte Methodik bei Servicetests	Deutsches Institut für Servicequalität	2013	Beratungsangebot
Dienstleistungsqualität	Bruhn	2001	Beratungsangebot
Leitfaden zur Anerkennung von im Ausland erworbenen Studien- und Prüfungsleistungen	Borowiec/Dr. Fischer/Gröblichhoff	2013	Anrechnungsverfahren
SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality	Parasuraman	1988	Beratungsangebot und Anrechnungsverfahren

Quelle: Eigene Darstellung

Die Universität Heidelberg hat dabei eine eigene Forschungsgruppe Beratungsqualität eingerichtet, welche im Jahr 2014 das ‚BeQu-Konzept‘ veröffentlichte. Der Begriff bezeichnet ein Konzept, das den Anspruch vertritt, gleichermaßen Qualitätsstandards, Kompetenzprofile und Prozessverläufe für Beratung und Beratende zu bieten (vgl. Forschungsgruppe Beratungsqualität 2014, S. 3). Das Konzept definiert dafür für die Qualitätsentwicklung und –sicherung drei Elemente als zentrale Bestandteile und Ansatzpunkte für professionelle Beratung an Hochschulen, welche eingebettet sind in organisationale und gesellschaftliche Rahmenbedingungen. Die sog. ‚BeQu-Standards‘ umfassen beratungs-, professionalitäts-, prozess- und organisationsbezogene Standards sowie die Berücksichtigung gesellschaftlicher Rahmenbedingungen. Das Kompetenzprofil für Beratende enthält diverse Einzelkompetenzen mit entsprechenden Indikatoren und soll einen Rahmen für professionelle Beratung bieten. Dadurch soll die Beratung besser erfass- und überprüfbar werden (ebd., S. 4f.). Der Prozessablauf des

Qualitätsentwicklungsrahmens QER legt den Ablauf fest, mit welchem der Prozess der Qualitätsentwicklung in der Beratung fortschreiten soll. Auf eine Selbstverpflichtung zur Einführung der Standards folgt die Analyse des Ist-Zustandes, die Festlegung von Entwicklungszielen und Maßnahmen, die Realisierung der Vorhaben, die Dokumentation der Ergebnisse sowie die Sicherung der Nachhaltigkeit der Effekte (ebd., S.6). Dieses Modell lehnt sich demzufolge eng an den Strategieentwicklungsprozess aus der Betriebswirtschaftslehre an. Eine genaue Auflistung der einzelnen Standards und Kriterien ist im Anhang zu finden.

Die Hochschule München setzte dieses Konzept in einer Erprobungsstudie in ihren Beratungseinrichtungen 2014 um. Im Rahmen des QER-Prinzips wurde zunächst ein interner Beratungsleitfaden als Teil eines Kompetenzprofils eingeführt und in einer zweiten Phase durch eine Checkliste für Beratungen ergänzt (vgl. Graupe & Vierthaler 2014, S. 14ff.). Der Leitfaden gliedert den Beratungsprozess dabei in fünf Phasen: Die Beziehungsgestaltung, die Klärung des Anliegens, die Situationsanalyse, die Erarbeitung von Lösungsvorschlägen sowie den Abschluss der Beratung mit jeweils eigenen Zielen und Techniken zur Verbesserung der Beratungsqualität. Die in der zweiten Phase eingeführte Checkliste erweiterte die Qualitätsentwicklung um ein strukturierendes Element, welches die relevanten Elemente bei der studienbezogenen Beratungssuche auflistet und in einzelne Abschnitte unterteilt (ebd., S. 23ff.).

Einen allgemeineren Ansatz zur Servicequalität bietet das Deutsche Institut für Servicequalität in seinem Entwurf für ‚Standardisierte Methodik bei Servicetests‘. Es berücksichtigt nicht ausschließlich Beratungsqualität, sondern Dienstleistungsqualität allgemein und unterteilt diese in drei Teilbereiche, Potenzial-, Prozess- und Ergebnisqualität. Erstere bezieht sich dabei auf die Leistungsvoraussetzungen zur Erbringung der Dienstleistung, die Prozessqualität deckt die Aktivitäten bei der Erstellung der Dienstleistung ab, während der dritte Teilbereich das Ergebnis vor dem Hintergrund der Kundenanforderung beurteilt (vgl. DISQ 2013, S. 4). Diese Qualitätskategorien lassen sich ebenfalls sehr gut im Rahmen einer ServQual-Befragung abbilden, was von den Autoren dieser Studie auch empfohlen wird. Die für die Messung der Beratungsqualität von Banken und Versicherungen vorgestellten Kriterien für die einzelnen ServQual-Dimensionen erscheinen dabei als leicht adaptierbar für die vorliegende Untersuchung (vgl. ebd., S. 13):

- Qualität des Umfeldes (Räumlichkeiten, Atmosphäre, Erscheinungsbild der Mitarbeiter)
- Aktivitätsgrad (Termineinhaltung, Wartezeit, Bearbeitungszeit)
- Bedarfsanalyse (Erkennung der Anliegen des Kunden)
- Lösungskompetenz (Richtigkeit der Aussagen, Widerspruchsfreiheit, individuelle Beratung)
- Kommunikationsqualität (Freundlichkeit, Empathie, Hilfsbereitschaft)

Einen ähnlichen methodischen Ansatz verfolgt Bruhn (2001). Er unterteilt die Ansätze für Dienstleistungsqualität und deren Messung in kunden- und unternehmensorientierte Messungen. Kundenorientierte Ansätze wiederum lassen sich hierbei in objektive und subjektive Messungen gliedern. Zu den objektiven Ansätzen zählen die

Expertenbegutachtung, Mystery Shopping sowie Warentests, wobei die beiden letzteren im vorliegenden Rahmen nur schwer umsetzbar erscheinen. Zu den subjektiven Messungen zählen merkmalsorientierte Verfahren, u.a. ServQual, ereignisorientierte Verfahren, etwa die Critical-Incident-Technik sowie problemorientierte Verfahren, etwa die Beschwerdeanalyse (vgl. S87ff.).

Einen allgemeinen Ansatz zum Anrechnungsverfahren bietet das Projekt Nexus der HRK. Hier werden vorab neun Eckpunkte eines optimalen Anrechnungsverfahrens vorgestellt, darunter Information und Beratung für den Antragssteller, angemessene zeitliche Gestaltung des Verfahrens, transparente Zuständigkeiten, Prozesse und Regeln für das Verfahren, Verschriftlichung der Regeln in der Prüfungsordnung des Studiengangs sowie eine permanente Evaluation und Qualitätssicherung (Fischer et al., Leitfaden zur Anrechnung, S.27). Zur Erhöhung der Transparenz und der Beratungsqualität werden dabei frühzeitige Informationsmöglichkeiten ebenso wie der Einsatz unterschiedlicher Medien zur Informationsverteilung empfohlen. Die Leitlinien der Anrechnung sollten darüber hinaus in einem Hochschulleitfaden veröffentlicht werden (S.28). Eine Entscheidung über die Anrechnung solle allein auf den fünf Kriterien Qualität, Niveau, Lernergebnisse, Umfang und Profil basieren, welche für die Bewerber explizit zugänglich gemacht werden sollten (S. 32ff.). Für die Qualitätsentwicklung und Evaluation wird hierbei ein Leitfaden zur Verfügung gestellt, welcher die relevanten Dimensionen eines Anrechnungsverfahrens darstellt und mit Einzelkriterien ausstattet. Dazu gehört die Bezugnahme auf den Lissabon-Vertrag ebenso wie eine formale rechtmäßige Verankerung der Verfahrensbestandteile, eine sorgfältige Beratung der Bewerber, eine kriteriale Prüfung der Anrechnung sowie Aspekte der Qualitätssicherung (S. 40ff.). Die genaue Auflistung der Kriterien ist im Anhang zu finden. Aus diesen formalen Kriterien lassen sich ebenfalls relevante Merkmale für die vorliegende Untersuchung ableiten.

Die hier durchzuführende Untersuchung soll Beratungsqualität im Hinblick auf das Anrechnungsverfahren der Universität messen und Verbesserungspotentiale erkennen. Dazu soll auch eine Betrachtung wichtiger Bausteine von Anrechnungsverfahren erfolgen. In der zuvor erfolgten Untersuchung wurden Studierende intensiv zum Thema Studierbarkeit und Durchlässigkeit befragt. Vor allem letzteres hat sich zu einem Dauerbrenner auf der bildungspolitischen Agenda entwickelt und stetig an Relevanz gewonnen. Der Wert des BeQu-Ansatzes inklusive der praktischen Erprobung liegt in der Aufschlüsselung einzelner Elemente guter Beratung an Hochschulen sowie der damit verbundenen engen Anlehnung an das hier stattfindende Forschungsprojekt. Aus dem Konzept lassen sich leicht relevante Kriterien für eine Befragung zur Zufriedenheit mit der Beratung an der Universität Potsdam ableiten. Hinzu kommt die Möglichkeit, die methodische Operationalisierung gezielt auf das hier verwendete ServQual-Prinzip auszurichten.

4. Vorgehen und Methodik

Für die hier durchgeführte Untersuchung soll das sog. Servqual-Verfahren verwendet werden. Dieses multiattributive Instrument wird häufig für die Messung von Dienstleistungsqualität und Kundenzufriedenheit herangezogen. Der Ansatz definiert dabei fünf Dimensionen, die sich

insgesamt aus 22 einzelnen Kriterien zusammensetzen (Parasuraman/Zeithaml/Berry 1988, S. 23):

- a) Materielles Umfeld (Räumlichkeiten, technische Ausstattung, Auftreten)
- b) Zuverlässigkeit (Fähigkeit die avisierte Leistung akkurat und verlässlich zu erfüllen)
- c) Reaktionsfähigkeit (Fähigkeit und Bereitschaft schnell und flexibel auf Kundenanfragen und -wünsche zu reagieren)
- d) Leistungskompetenz (Wissen, Höflichkeit, Sicherheit, Vertrauen)
- e) Einfühlungsvermögen (emotionale Kompetenz, individuelle Kundenbetreuung)

Die 22 Kriterien verteilen sich auf diese fünf Dimensionen und werden jeweils doppelt abgefragt, einmal im Hinblick auf den Ist-Zustand der betroffenen Einrichtung oder Dienstleistung, und einmal im Hinblick auf die Ausprägung einer ‚optimalen‘ Einrichtung und Dienstleistung. Die Antworten zu jedem dieser Items erfolgen dabei anhand einer siebenstufigen Likert-Skala mit den Ausprägungen von ‚stimme vollkommen zu‘ bis ‚stimme überhaupt nicht zu‘ (vgl. Parasuraman/Zeithaml/Berry 1988, S. 38ff.). So kann ein Soll-Ist-Vergleich durchgeführt werden, wobei entweder eine Konfirmation bzw. eine positive Diskonfirmation als ‚Wunschzustand‘ gemessen werden kann oder aber eine negative Diskonfirmation, welche Verbesserungspotentiale signalisiert.

Die 22 Items sind dabei in ihrer genauen Ausgestaltung an die Bedürfnisse des jeweiligen Forschungsdesigns und Erhebungsziels anpassbar. Im Rahmen dieser Untersuchung wird daher zunächst eine qualitative Vorstudie mit ca. 6-10 Teilnehmern durchgeführt, in welcher explorativ erforscht werden soll, welche genauen Ausprägungen sich für die Hauptbefragung eignen. Dazu werden Assoziationen und mögliche Kriterien zum Beratungs- und Anrechnungsverfahren einer hypothetischen Anrechnung abgefragt und ausgewertet.

Aus den Ergebnissen sowie der parallel durchgeführten Literaturrecherche wird anschließend der primäre Fragebogen entwickelt und über Email an die potentiellen Teilnehmer verschickt.

Die Auswertung soll zum einen deskriptiv erfolgen, d.h. die bestehende Zufriedenheit in den einzelnen Kategorien erfassen, andererseits aber auch Verbesserungsmöglichkeiten aufzeigen. Dies ist gemäß dem Servqual-Konzept vor allem dann gegeben, wenn der gemessene Ist-Zustand eines Kriteriums vom Soll-Zustand erheblich abweicht. Selbiges gilt auch für aggregierte Werte der fünf Kategorien. Insgesamt wird für diese Untersuchung das ServQual-Design wie folgt operationalisiert:

Originäre SERVQUAL-Dimension	Modifizierte Dimension	Konzeptualisierung
Tangibles	Potentialqualität	Umfasst die von der Hochschule bereitgestellten Ressourcen, technisch und personell, welche die Beratung ermöglichen und möglichst effizient gestalten
Reliability	Qualität der Dienstleistung	Betrifft die Fähigkeit, die versprochene Leistung zuverlässig und pünktlich zu erbringen und Informationen diesbezüglich bereitzustellen

Responsiveness	Funktionale Qualität	Bezieht sich auf das Erkennen und sachgerechte Bearbeiten der Anliegen der Studierenden
Assurance	Vertrauenswürdigkeit	Betrifft die Lösungskompetenz der Beratungsstelle in Bezug auf Widerspruchsfreiheit, Richtigkeit der Aussagen und individuelle Beratung
Empathy	Erlebnisqualität	Bezeichnet die erlebte Kommunikationsqualität, also Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Signalisieren von Empathie für die Studierenden

Quelle: Eigene Darstellung, adaptiert von Falk/Bauer/Hammerschmidt 2004, S.49

Eine explorative Vorstudie, welche im nachfolgenden Abschnitt ausgewertet wird, soll bei der Anpassung der einzelnen Items hilfreiche Ansatzpunkte liefern.

5. Auswertung der Vorstudie

Wie bereits dargelegt, erfolgt zur Ermittlung der bestmöglichen Anpassung der 22 Items nach dem SERVQUAL-Prinzip an die hier gewünschte Untersuchung eine explorative Vorstudie in kleinem Rahmen. Hierfür wurden sechs Freitexterhebungen durchgeführt, welche zufällig ausgewählte Teilnehmer nach deren Einschätzungen zur Qualität von Beratungsangeboten bzw. hierfür notwendigen Qualitätsmerkmalen befragen. Um eine möglichst breite Rückmeldung zu erhalten, wurde bewusst auf eine zu starke Strukturierung verzichtet.

In der Auswertung zeigt sich, dass insbesondere die Transparenz des Verfahrens sowie der Zuständigkeiten einen hohen Stellenwert in den gegebenen Einschätzungen einnehmen. Dieser Aspekt wird in nahezu allen Rückmeldungen aufgegriffen. Weiterhin wird die Objektivität des Verfahrens sowie der Beratung als dringend notwendig eingeschätzt, Anrechnungen sollten demnach nicht von der Tagesform der Bearbeiter abhängen. Vielfach wird die Erwartung geäußert, dass notwendige Unterlagen und Nachweise leicht und flexibel zu beschaffen sein sollten und das gesamte Verfahren Online-gestützt ablaufen sollte. Die Teilnehmer der Vorstudie äußern weiterhin den Wunsch, jeden Studierenden bei seinem Anrechnungsantrag trotz vorhandener Regeln und angemessener Objektivität eine individuelle Hilfestellung zu bieten.

Organisatorisch wird der Stellenwert von festen, gut erreichbaren Sprechzeiten sowie einer realistischen, zeitnahen Einschätzung bzw. Bearbeitung der einzelnen Fälle hervorgehoben. Auch sollten die Beratenden und an der Entscheidung über die Anrechnung beteiligten Mitarbeiter möglichst umfassend mit den Regularien und Vorgehensweisen im Anrechnungsverfahren vertraut sein und möglichst bereits einige Erfahrung gesammelt haben. Diese Ergebnisse spiegeln in Teilen bereits die Teildimensionen des ServQual-Designs wieder und sollen im finalen Fragebogen berücksichtigt werden.

6. Entwurf des primären Fragebogens

Der Fragebogen nach dem SERVQUAL-Konzept gliedert sich insgesamt in 22 Items, welche doppelt abgefragt werden, in Bezug auf die ‚optimale Ausprägung‘ des Merkmals sowie in Bezug auf die wahrgenommene tatsächliche Ausprägung des Merkmals bei der Untersuchungseinheit. Im Folgenden werden zunächst die 22 Items, basierend auf den Ergebnissen aus der Vorstudie sowie der Literaturstudie an die vorliegende Untersuchung angepasst, dargestellt:

Zuverlässigkeit (Dimension Reliability)

1. Vereinbarte Termine sowie Sprechzeiten werden eingehalten
2. Berater zeigen bei Problemen der Studierenden erkennbar das Interesse, diese zu lösen
3. Die Beratung und Anrechnung werden gleich beim ersten Mal vollständig ausgeführt
4. Das Anrechnungsverfahren wird bis zum versprochenem Zeitpunkt geleistet
5. Die schriftlichen Ergebnisse und Nachweise für den Studierenden sind fehlerfrei

Leistungs- und Fachkompetenz (Dimension assurance)

6. Das Auftreten und Verhalten der Berater weckt Vertrauen bei den Studierenden
7. Bei der Beratung und Anrechnung fühlen sich Studierende objektiv und transparent behandelt
8. Berater sind während des Verfahrens stets gleichbleibend höflich und geduldig
9. Die Berater verfügen über alles notwendige Fachwissen zur Beantwortung von Fragen

Entgegenkommen (Dimension responsiveness)

10. Die Berater können Auskunft über die Zeitpunkte der Leistungsausführung geben
11. Anliegen der Studierenden werden zeitnah aufgenommen und bearbeitet
12. Die Berater sind ggf. auf mehreren Wegen, persönlich, telefonisch oder per Email, zu erreichen, um eine rasche Kontaktaufnahme zu ermöglichen
13. Die geforderten Nachweise und Unterlagen sind für die Studierenden leicht und unkompliziert zu beschaffen

Einfühlungsvermögen (Dimension empathy)

14. Jedem Studierenden wird individuell Aufmerksamkeit gewidmet
15. Dienste werden zu Zeiten angeboten, die allen Studierenden gerecht werden
16. Mitarbeiter widmen sich den Studierenden persönlich
17. Den Mitarbeitern liegen die Interessen der Studierenden am Herzen

Physisches & organisatorisches Umfeld (Dimension tangibles)

18. Das Verfahren wird für die Studierenden durchschaubar und übersichtlich gestaltet
19. Für das Anrechnungsverfahren gelten klare und ausgewiesene Zuständigkeiten
20. Möglichkeit, das Verfahren Online- und EDV-gestützt durchzuführen
21. Maßnahmen zur besseren Organisation, z.B. Wartenummern oder Statusabfragen
22. Broschüren und Mitteilungen sowie die Website sind gut gestaltet und informativ

7. Quellen

Bauer, Hans; Falk, Tomas; Hammerschmidt, Maik 2004: Messung und Konsequenzen von Servicequalität im E-Commerce; in Marketing – ZFP; Mannheim; Verlag Franz Vahlen

Borowiec, Anna; Dr. Fischer, Britta; Gröblichhoff, Florian 2013: Leitfaden zur Anerkennung von im Ausland erworbenen Studien- und Prüfungsleistungen; Bonn; Projekt Nexus der HRK

Bruhn, Michael 2001: Qualitätsmanagement für Dienstleistungen: Grundlagen, Konzepte, Methoden; Hamburg; Springer Verlag

Deutsche Gesellschaft für Beratung (DGfB) 2003: Beratungsverständnis; Köln

Deutsches Institut für Servicequalität 2013; Prof. Dr. Liebetruth, Thomas: Standardisierte Methodik bei Servicetests; Hamburg & Hochschule Regensburg

Katsarov, Johannes; Schmidpott, Susanne; Schober, Karen 2014: Beratungsqualität in Bildung, Beruf & Beschäftigung; Forschungsgruppe Beratungsqualität; Berlin & Heidelberg; Bertelsmann Verlag

Mucke, Kerstin 2006: Durchlässigkeit durch Anrechnung; Bundesinstitut für Berufsbildung; Bonn

Parasuraman, A./Zeithaml, V./Berry, L. (1988): SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, in: Journal of Retailing, Vol. 64

Schiersmann, Christiane; Weber, Peter C. 2011: Qualitätsmerkmale guter Beratung; Forschungsgruppe Beratungsqualität; Berlin & Heidelberg; Bertelsmann Verlag

Vierthaler, Barbara; Graupe, Florian 2014: Beratungsqualität in der Beratung von qualifizierten Berufstätigen - Die Erprobung des Qualitätsentwicklungsrahmens (QER) an der Hochschule München; BMBF-Projekte „Offene Hochschule Oberbayern (OHO)“ und „Für die Zukunft gerüstet“ der Hochschule München; München

8. Anhang

Übersicht über die Anrechnungsregeln des Nexus-Projektes:

a) Sieben Leitsätze zur Anerkennungspraxis nach Lissabon (Borowiec & Fischer 2013: S. 39)

1. Laut Lissabon-Konvention soll die Auslandsmobilität von Studierenden gefördert, die unnötige Inanspruchnahme von Hochschulkapazitäten vermieden-, die Durchlässigkeit des Hochschulsystems erhöht und Studienzeiten verkürzt werden.

2. Der Paradigmenwechsel von der „Gleichwertigkeit“ zum „wesentlichen Unterschied“ impliziert die grundsätzliche Akzeptanz von Unterschieden als Wesensmerkmal andernorts erbrachter Studien- und Prüfungsleistungen und stellt die Frage nach dem Anerkennungszweck und die Aussicht auf Studienerfolg in den Mittelpunkt der Anerkennungsentscheidung.
3. Eine der Lissabon-Konvention entsprechende lernergebnisorientierte Anerkennungspraxis, bei der Lernergebnisse nicht auf der Mikro-Ebene verglichen werden sollen, sondern die Anforderungen des Studienerfolgs ausschlaggebend sind, erfordert eine im hohen Maße flexible Studiengestaltung und Modularisierung.
4. Eine Anerkennungspraxis, die im Sinne der Lissabon-Konvention gestaltet und formal verankert ist, ermöglicht den Antragstellern einfachen Zugang zu Information, Beratung und Unterstützung, und ist Bestandteil der Qualitätssicherungsmaßnahmen an der jeweiligen Hochschule.
5. Aufgrund der Vielfalt der deutschen Hochschullandschaft gibt es nicht ein idealtypisches Anerkennungsverfahren. Im Sinne einer fairen, transparenten und zeitlich angemessenen Verfahrensgestaltung ist es jedoch empfehlenswert, Studierenden eine (zentrale) Anlaufstelle zur Anerkennung von Studien- und Prüfungsleistungen zu bieten.
6. Die Bandbreite der Instrumente zur Optimierung der Anerkennungspraxis reicht von Elementen wie Mobilitätsfenstern und Anerkennungsdatenbanken über Learning Agreements, welche dem Studierenden Planungssicherheit bieten, bis hin zur Entwicklung von Leitfäden zur Anerkennung von im Ausland erworbenen Studien- und Prüfungsleistungen.
7. Die Qualitätssicherung sichert im Bereich der Anerkennung von Studien- und Prüfungsleistungen einerseits eine mobilitätsfördernde Anerkennungspraxis und wahrt andererseits den Qualifizierungsanspruch des Studienprogramms an der Heimathochschule.

b) Leitfragen für die Etablierung von Anerkennungsverfahren

Merkmale	Leitfragen
Lissabon als Grundlage der Anerkennung	<ul style="list-style-type: none"> • Sind die Prinzipien Lernergebnisorientierung und wesentlicher Unterschied Maximen der Anerkennungspraxis? • Ist das Widerspruchsrecht Studierender gegenüber ablehnenden Anerkennungsentscheidungen institutionell verankert, wird es hinreichend kommuniziert? • Sind für den Ablauf des Anerkennungsverfahrens angemessene Fristen definiert? • Sind die Institutionalisierung, die Organisation, die Durchführung sowie die Bewertungskriterien des Verfahrens für alle Beteiligten transparent? • Stellt die Hochschule den Studierenden alle notwendigen Informationen zur Verfügung? • Sind die Prinzipien der Lissabon-Konvention allgemeines Leitbild der Anerkennung?
Formale Verankerung	<ul style="list-style-type: none"> • Ist das Verfahren rechtlich abgesichert? • Ist die Anerkennungsregelung in der Prüfungsordnung verankert? • Sind die Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten klar definiert und allen Beteiligten bekannt? • Wurden Leitlinien formuliert und werden diese eingehalten?
Merkmale	Leitfragen
Information und Beratung	<p>Ist das Informations- und Beratungsangebot ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • verständlich und benutzerfreundlich? • leicht zugänglich? • gut strukturiert? • auch auf Englisch verfügbar? • immer aktuell? <p>Umfasst das Informationsangebot mindestens folgende Inhalte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zuständigkeiten/Ansprechpartner für die Beratung und Information? • Rechte und Pflichten der Studierenden? • Ablauf des Anerkennungsverfahrens, Fristen? • Bewertungskriterien und Bewertungsmethoden? • Antragsformulare mit Hinweisen zum Ausfüllen? • Liste der einzureichenden Unterlagen mit länderspezifischen Hinweisen? • Angaben zur geforderten Form der einzureichenden Unterlagen (Originale oder einfache bzw. amtlich beglaubigte Kopien, Übersetzungen von vereidigten Übersetzern etc.)? <p>Werden die Antragsteller über den Stand des Verfahrens informiert?</p> <ul style="list-style-type: none"> • z.B. Eingangsbestätigung, Bestätigung der Vollständigkeit bzw. Nachforderung von Unterlagen, Fristmitteilungen, Information über evtl. Verzögerungen <p>Werden Studierende über ihr Widerspruchsrecht informiert (Rechtsbehelfsbelehrung)?</p> <p>Werden Begründungen für ablehnende Entscheidungen zugänglich gemacht?</p>
Kriteriale Prüfung	<ul style="list-style-type: none"> • Werden ECTS-Unterschiede nicht als wesentlicher Unterschied gehandhabt? • Existieren standardisierte Notenumrechnungsverfahren nach dem ECTS User's Guide? • Bezieht sich die Bewertung auf Kompetenzen und Niveaus, nicht aber auf Inhalte? • Existieren Lernergebnisbeschreibungen? • Zeichnet sich die Anerkennungsprüfung durch Reliabilität, Validität und Transparenz aus?
Merkmale	Leitfragen
Detaillierte Aspekte der Verfahrenspraxis	<ul style="list-style-type: none"> • Sind die Learning Agreements flexibel genug, um mögliche Kursänderungen berücksichtigen zu können? • Existieren keinerlei Anerkennungsreserven bei den Learning Agreements? • Besteht bei ablehnenden Anerkennungsentscheidungen die Möglichkeit einer Teilanerkennung bzw. Anerkennung zu einem späteren Zeitpunkt? • Ist ausreichend transparent, welche Dokumente in welcher Form und Sprache vom Antragsteller einzureichen sind? • Existieren Kommunikationsverfahren zur Regelung von evtl. auftretenden Problemen? • Sind Vorkehrungen im Zusammenhang mit Prüfungsregularien getroffen? (Ersatztermine bei inkompatiblen Semesterzeiten, Wiederholung Prüfungen) • Ist der Anteil an Wahlpflichtkursen hoch genug, um ausreichende Flexibilität bei der Kurswahl im Ausland zu ermöglichen? • Sind (sofern möglich) pauschale Anerkennungsverfahren eingerichtet? • Erfolgt die Auswahl der Partnerhochschulen bzgl. Vergleichbarkeit und Kompatibilität ihrer Studienprogramme nach dem Leitsatz Qualität geht vor Quantität? • Sind die Vertragsinhalte von Kooperationsvereinbarungen angemessen und werden sie regelmäßig überprüft? • Existieren Fallsammlungen von Past Practice der Anerkennungsentscheidungen?
Negative Anerkennungsentscheidungen	<ul style="list-style-type: none"> • Erfolgt die Ablehnung schriftlich? • Umfasst ein negativer Anerkennungsbescheid eine klare Darstellung der Gründe für die Entscheidung? • Werden in dem Ablehnungsschreiben die Wege aufgezeigt, Widerspruch gegen die Entscheidung einzulegen? • Wird zu den Argumenten des Studierenden im Widerspruchsschreiben umfassend Stellung genommen?
Qualitätssicherung	<ul style="list-style-type: none"> • Wurden umfassende Qualitätsindikatoren für die Anerkennungspraxis definiert? • Ist die Qualitätssicherung der Anerkennungspraxis institutionalisiert? Haben Konzept, Methoden und Zielsetzung der Qualitätssicherung einen formalen Status? • Werden in regelmäßigen Abständen Evaluationen durchgeführt? • Werden Anerkennungsverfahren und Herausforderungen in der Praxis dokumentiert? • Sind alle relevanten Akteure innerhalb (z.B. Leitungs- und Arbeitsebene, Studierende) und außerhalb der Hochschule (Kooperationspartner) an der Qualitätssicherung von Anerkennungsverfahren beteiligt? • Sind die Ergebnisse von Evaluationen öffentlich? • Sind personelle, sachliche und fachliche Ressourcen verfügbar, um qualitätsgesicherte Verfahren zu garantieren? • Können Probleme und Beschwerden der Studierenden und Mitarbeiter offen an die verantwortlichen Stellen kommuniziert werden? • Unterliegt die Anerkennungspraxis dank der Qualitätssicherungsmaßnahmen einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess?

Quelle: Borowiec & Fischer 2013: S40f.

Übersicht der BeQu-Standards:

Ü Übergreifende Qualitätsstandards

- Ü1** Gute Beratung stellt die Ratsuchenden mit ihren Anliegen, Interessen, Kompetenzen und Potenzialen in den Mittelpunkt.
- Ü2** Gute Beratung erfordert grundsätzlich Freiwilligkeit der Inanspruchnahme.
- Ü3** Gute Beratung ist für Ratsuchende leicht zugänglich und transparent.
- Ü4** Gute Beratung verpflichtet sich auf ethische Prinzipien und wahrt die Rechte der Ratsuchenden.
- Ü5** Gute Beratung liegt eine Strategie der kontinuierlichen Qualitätsentwicklung zugrunde, die im Einklang mit den hier vorgelegten oder vergleichbaren Qualitätsstandards für Beratung steht.

P Beratungsprozessbezogene Qualitätsstandards

- P1** Gute Beratung erfordert die gemeinsame Gestaltung einer für das Anliegen und den Rahmen der Beratung förderlichen Beziehung.
- P2** Gute Beratung ist ergebnisoffen und erfordert die gemeinsame Klärung der Erwartungen der Ratsuchenden an die Beratung sowie eine Vereinbarung über Ziel, Weg und angestrebte Ergebnisse des Beratungsprozesses.
- P3** Gute Beratung erfordert eine gemeinsame Analyse und Reflexion der Situation der Ratsuchenden sowie ihrer Interessen, Werthaltungen und Ressourcen.
- P4** Gute Beratung unterstützt Ratsuchende dabei, aktiv und eigenverantwortlich Lösungsperspektiven zu erarbeiten, Entscheidungen zu treffen und diese umzusetzen.

B Beratungskompetenz- und professionalitätsbezogene Standards

- B1** Gute Beratung setzt voraus, dass Beratende zu professionellem beraterischen Handeln befähigt sind. Die erforderlichen Kompetenzen sind in einem Kompetenzprofil für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung festgelegt, welches mit den hier vorgelegten Qualitätsstandards für Beratung korrespondiert.¹

O Organisationale Rahmenbedingungen, Anforderungen und Strategien

- O1** Gute Beratung orientiert sich an einem organisationalen Leitbild, das den Auftrag der Beratungsorganisation, ihre Strategie, die Ziele und ethischen Prinzipien ihres Beratungsangebots beschreibt.
- O2** Gute Beratung erfordert klar definierte Abläufe, Prozesse und Verantwortungsbereiche, die die Beratung als eine kommunikative soziale Dienstleistung unterstützen.
- O3** Gute Beratung erfordert eine konstruktive und partizipative Kommunikations- und Kooperationskultur innerhalb der Beratungsorganisation.
- O4** Gute Beratung erfordert eine personelle und materielle Ausstattung, die den jeweiligen Beratungsangeboten und den hier vorgelegten Qualitätsstandards angemessen ist.
- O5** Gute Beratung erfordert eine gute Zusammenarbeit der Beratungsorganisation mit ihren Partnerorganisationen und weiteren relevanten Akteuren im gesellschaftlichen Umfeld.

G Gesellschaftliche Rahmenbedingungen und Ziele

- G1** Gute Beratung berücksichtigt neben der individuellen Situation der Ratsuchenden die relevanten gesellschaftlichen Rahmenbedingungen und aktuellen Entwicklungen des Bildungswesens, der Berufe und des Arbeitsmarktes und vermittelt Ratsuchenden den geeigneten Zugang zu solchem Wissen.
- G2** Gute Beratung befähigt Ratsuchende zu einer eigenverantwortlichen Gestaltung ihrer bildungs- und berufsbiografischen Entwicklungsprozesse (Selbstorganisationsfähigkeit).
- G3** Gute Beratung unterstützt Ratsuchende bei der nachhaltigen Verfolgung und Umsetzung ihrer Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsziele
- G4** Gute Beratung fördert die gesellschaftliche Teilhabe und Gleichstellung tendenziell benachteiligter Personengruppen, insbesondere auch in Hinblick auf Geschlecht, Alter, Behinderung, kulturelle und ethnische Herkunft (Inklusion).

Quelle: Schiersmann & Weber 2011, S.15