

# *Untersuchung zur Zufriedenheit und Verbesserungspotentialen bei Anrechnungsverfahren für außeruniversitär erworbene Leistungen an Universitäten*

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

1. Einleitung .....	3
2. Methodisches Vorgehen .....	3
3. Ergebnisse der Untersuchung .....	4
4. Ansätze zur Verbesserung der Beratungsqualität.....	9
5. Vollständiger Fragebogen .....	10
6. Quellen .....	11

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Status an der Universität.....	4
Abbildung 2: Studienphase der Befragten.....	4
Abbildung 3: Studienfach der Befragten .....	5
Abbildung 4: Inanspruchnahme von Anrechnung .....	5
Abbildung 5: Inanspruchnahme von Beratungsleistungen.....	6
Abbildung 6: Soll-Ist Vergleich (absolut).....	7
Abbildung 7: Soll-Ist Vergleich (relativ).....	7

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Defizite im Überblick.....	9
---------------------------------------	---

*Im Sinne einer besseren Lesbarkeit der Texte wurde von uns entweder die männliche oder weibliche Form von personenbezogenen Hauptwörtern gewählt. Dies impliziert keinesfalls eine*



So wird ein einfacher Vergleich der Abweichungen und die Identifikation von Verbesserungspotentialen ermöglicht.

### 3. Ergebnisse der Untersuchung

Die Auswertung gliedert sich in einen deskriptiven Teil mit Angaben über den allgemeinen Status, das Studienfach oder den anvisierten Abschluss sowie einen analytischen Teil mit Ergebnissen und Interpretationen des SERVQUAL-Verfahrens.

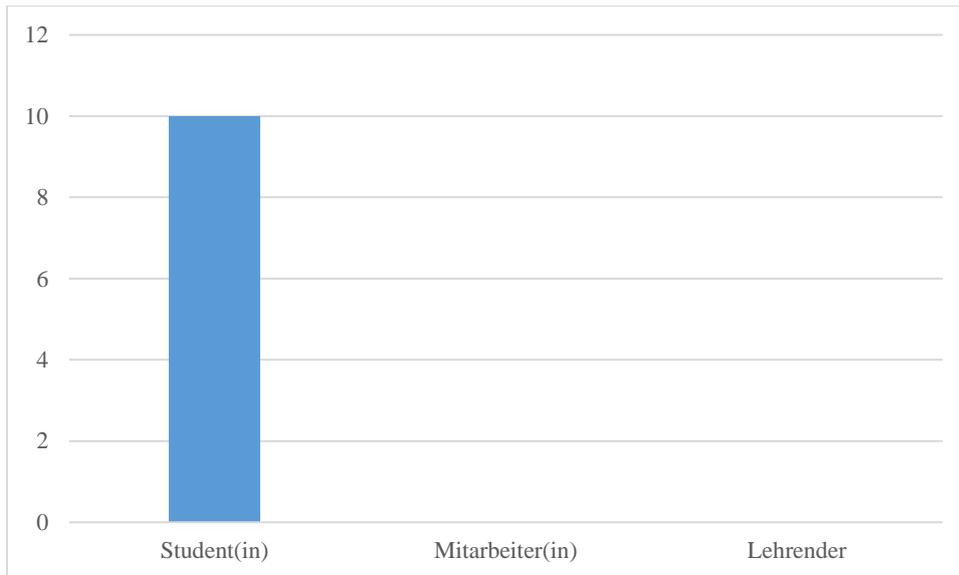


Abbildung 1: Status an der Universität

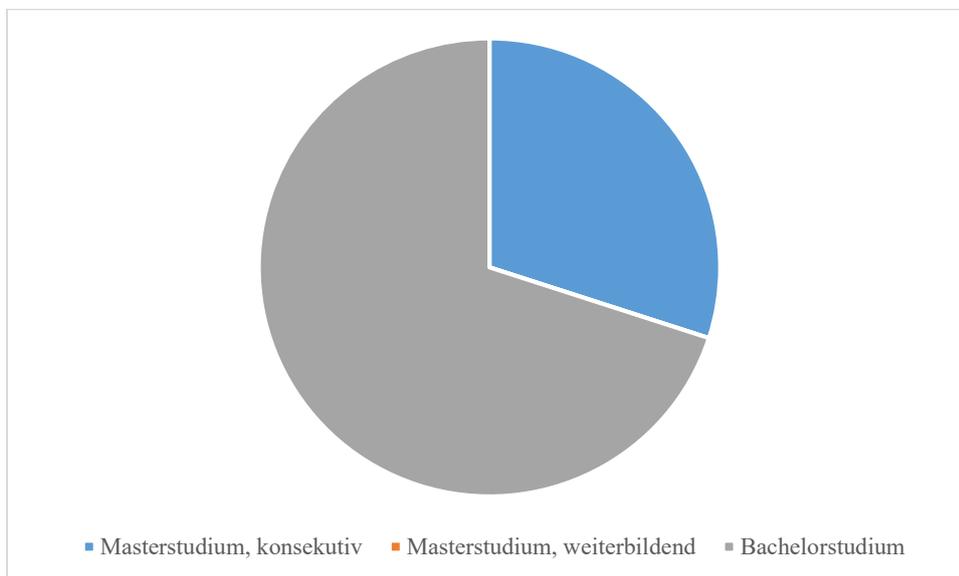


Abbildung 2: Studienphase der Befragten

Alle hier befragten Teilnehmer der Untersuchung sind Studierende. Dabei befindet sich eine deutliche Mehrheit der Befragten noch im Bachelorstudium (sieben Teilnehmer), drei Teilnehmer absolvieren bereits ein fortgeschrittenes konsekutives Masterstudium.



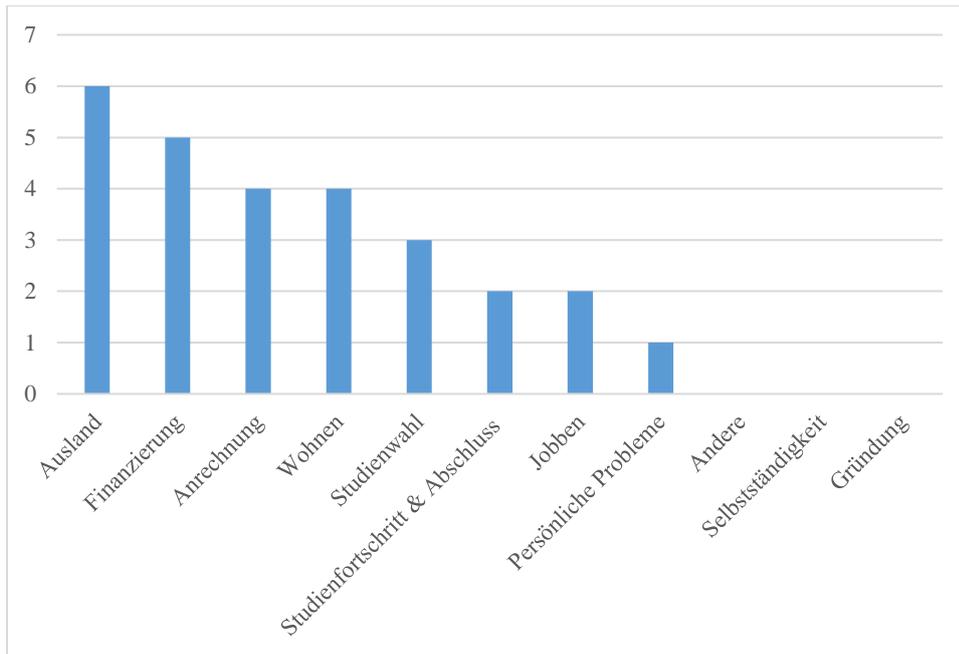


Abbildung 5: Inanspruchnahme von Beratungsleistungen

Von den zehn Befragten haben drei sowohl eine Beratung zur Anrechnung, etwa in Kontakt mit dem Prüfungsausschuss, sowie die Anrechnung selbst in Anspruch genommen. Ein Teilnehmer nahm lediglich die Anrechnungsberatung in Anspruch, während sechs Teilnehmer dieses Angebot bisher nicht wahrgenommen haben.

Der Blick auf die Inanspruchnahme der übrigen hier aufgeführten Beratungsleistungen zeigt, dass selbige sich überwiegend großer Beliebtheit erfreuen. Insbesondere die Beratungen zu Auslandsaufenthalten, der Finanzierung des Studiums, aber auch zu Anrechnung und zur Wohnungsvermittlung werden häufig in Anspruch genommen. Auf mittlere Resonanz stoßen in dieser Untersuchung die Angebote zur Studienwahl, zum Studienfortschritt und –abschluss sowie zur Jobvermittlung (jeweils zwei bis vier Befragte), während Beratungen zu persönlichen Problemen unter den hier Befragten eher wenig in Anspruch genommen wurden (nur ein Befragter). Andere Beratungsleistungen, insbesondere zu Gründung & Selbstständigkeit, wurden von den Teilnehmern bisher nicht angenommen.

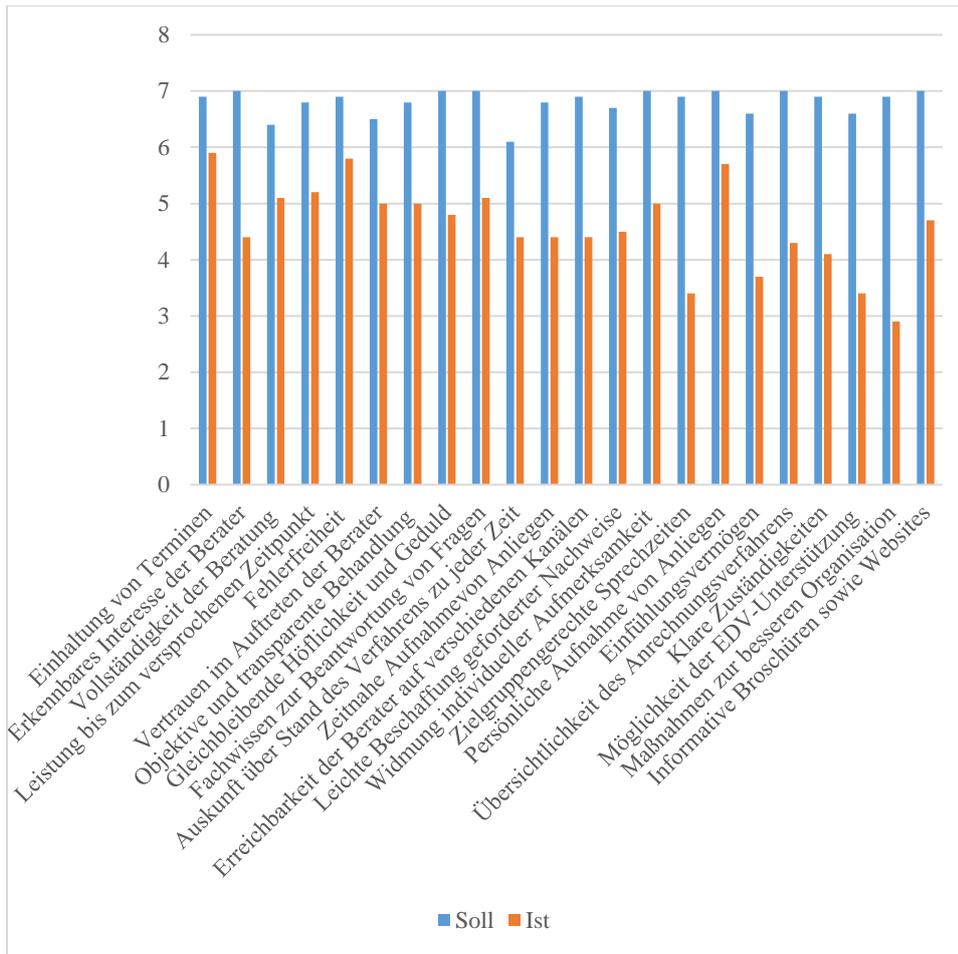


Abbildung 6: Soll-Ist Vergleich (absolut)

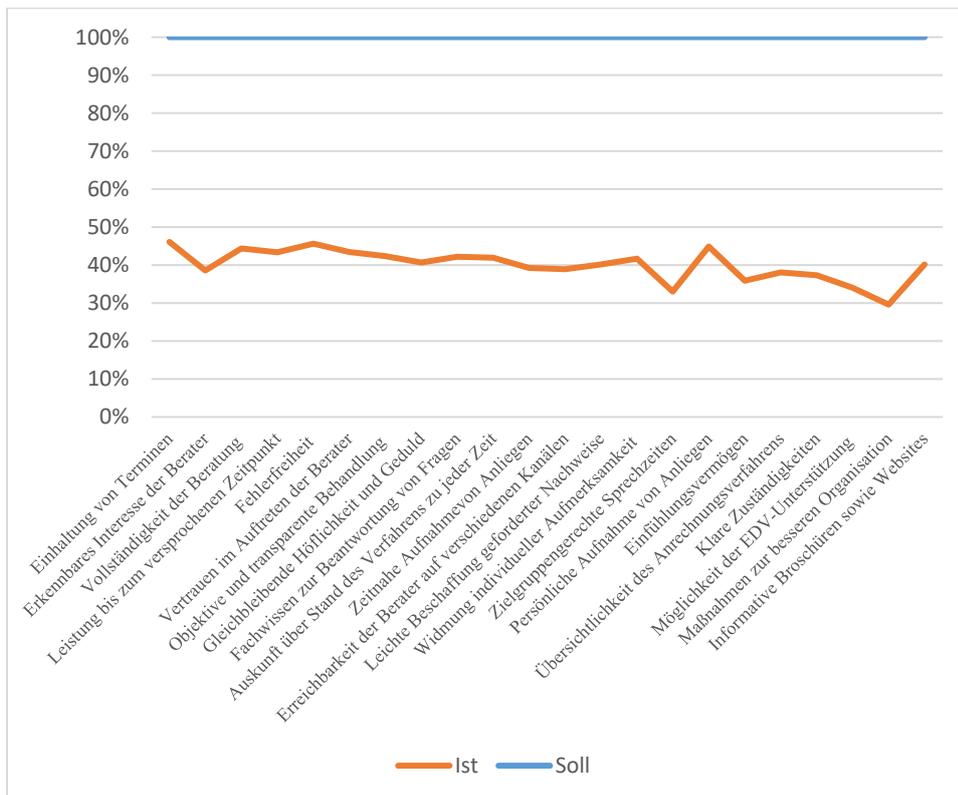


Abbildung 7: Soll-Ist Vergleich (relativ)



Merkmal	Defizit
Einhaltung von Terminen	1,0
Fehlerfreiheit der Beratung und Anrechnung	1,1
Vollständigkeit der Beratung	1,3
Vertrauenswürdigen Auftreten	1,5
Leistung bis zum versprochenen Zeitpunkt	1,6
Auskunft über das Verfahren zu jeder Zeit	1,7
Objektive und transparente Behandlung	1,8
Widmung individueller Aufmerksamkeit	2,0
Leichte Beschaffung von Nachweisen	2,2
Zeitnahe Aufnahme von Anliegen	2,2
Gleichbleibende Höflichkeit	2,2
Persönliche Aufnahme von Anliegen	2,3
Informative Broschüren und Websites	2,3
Erreichbarkeit auf verschiedenen Kanälen	2,5
Erkennbares Interesse der Berater	2,6
Übersichtlichkeit des Anrechnungsverfahrens	2,7
Klare Zuständigkeiten	2,8
Einfühlungsvermögen	2,9
Fachwissen zur Beantwortung von Fragen	2,9
Zielgruppengerechte Sprechzeiten	3,1
Möglichkeit zur EDV-Unterstützung	3,4
Maßnahmen zur besseren Organisation	4,0

Tabelle 1: Defizite im Überblick

#### 4. Ansätze zur Verbesserung der Beratungsqualität

Die hier präsentierten Ergebnisse zeigen ein erstes Bild über die Beratungsqualität an Hochschulen. Es wird deutlich, dass insbesondere Eigenschaften im Bereich der Basisanforderungen, etwa eine Einhaltung vereinbarter Termine oder ein Fehlerfreiheit des Verfahrens, bereits hinreichend erfüllt scheinen. Ebenfalls gute bis akzeptable Werte erreichen die mitarbeiterbezogenen Merkmale, hier etwa ein seriöses Auftreten oder eine objektive und transparente Behandlung der Studierenden. Eine Ausnahme bildet dabei die Dimension Empathie und Einfühlungsvermögen, welche zumindest in dieser Untersuchung sehr schlechte Werte erzielt. Das verfestigt das Bild, wonach die Mitarbeiter im Beratungs- und Anrechnungswesen der Universität vor allem fachlich geschult werden, aber noch Verbesserungspotential im zwischenmenschlichen Bereich besteht. Hier könnte z.B. über gezielte Schulungen entgegengewirkt werden.

Als großes Defizit erscheinen in der vorliegenden Untersuchung vor allem die organisatorisch-strukturellen Rahmenbedingungen und Eigenschaften der Beratung und Anrechnung. Nicht alles davon erscheint im Kontext der Studierendenzufriedenheit mit Beratungs- und Unterstützungsangeboten neu: So zählen die Wünsche nach besserer Terminkoordination zentraler Einrichtung sowie die Einführung zielgruppengerechter, sinnvoller Sprechzeiten für selbige schon lange zum Portfolio der entsprechenden Diskussion. Hier kann eine Einbeziehung der verschiedenen Anspruchsgruppen, Mitarbeiter wie Studierende, angeregt werden, um die verschiedenen Ansichtspunkte kohärenter zu gestalten.

E-Learning und weitere IT-gestützte Services an Hochschulen und Universitäten stellen schon einige Jahre ein Trendthema in der Wissenschaft dar. Hierbei sollte jedoch auch berücksichtigt werden, dass nicht nur lehrunterstützende IT-Services wie etwa die Moodle-Plattform an der Universität oder die Durchführung von Webinaren für Informationsveranstaltungen zu diesen modernen Leistungen gezählt werden, sondern auch Beratungs- und Anrechnungsanliegen mit EDV-Unterstützung besser organisiert und begleitet werden können. Hier können neue Projekte wie etwa eine Online-Terminvergabe oder ein Einreichen notwendiger Unterlagen ebenso wie eine Statusabfrage über das Internet einen Zusatznutzen generieren.

Ebenfalls mit überdurchschnittlichen Defiziten bedacht wurden in dieser Untersuchung strukturelle Merkmale, welche sich mit wenig Aufwand verbessern ließen. Dazu gehören zum Beispiel klarere Zuständigkeiten für Beratung und Anrechnung, welche bisher offenbar nicht für alle Studierenden ersichtlich sind. Im Zusammenspiel mit dem Merkmal Informative Broschüren und Websites, welche ebenfalls Verbesserungspotential aufweisen, kann hier z.B. durch eine Überarbeitung der entsprechenden Einträge und Verweise sowie das Herausstellen klarer Zuständigkeiten und Ansprechpartner Abhilfe geschaffen werden.

Diese explorative Untersuchung bietet zunächst Anhaltspunkte zur Beratungsqualität an Hochschulen. Eine allgemeine Repräsentativität ist hier aufgrund der zunächst geringen Zahl an Befragten nicht gegeben. Es erscheint wenig kontrovers, dass weitere Untersuchungen die hier identifizierten Verbesserungspotentiale und –bedarfe weiteren Aufschluss über konkrete Maßnahmen und Handlungsempfehlungen liefern können und die Aussagekraft der Ergebnisse festigen können. Dies kann etwa über qualitative Experteninterviews in der zweiten Projektphase geschehen, welche auf die hier geleistete Vorarbeit zurückgreifen. Diese weisen, ggf. im Zusammenspiel mit einer größer angelegten quantitativen Vertiefung der hier durchgeführten Befragung, eine höhere Repräsentativität und Aussagekraft auf, was auch die Legitimität im Veränderungsprozess stärkt.

## 5. Vollständiger Fragebogen

Der verwendete 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. Dazu kommen insgesamt vier soziodemografische Fragen für jeden Befragten sowie ein offenes Textfeld für freie Kommentare am Ende der Befragung.

### *Abschnitt soziodemografische Merkmale*

1. Bitte teilen Sie uns Ihren Status an der Universität mit: (Studierender, Mitarbeiter, Lehrender, andere)
2. Welches Fach studieren Sie?
3. Wurde bei Ihnen bereits eine Anrechnung durchgeführt oder haben Sie sich dazu beraten lassen? (nur Studierende)
4. Haben Sie bereits selbst eine Anrechnung oder Beratung hierzu durchgeführt? (nur Mitarbeiter)
5. Welche(s) der folgenden Beratungsangebote Ihrer Universität haben Sie bereits in Anspruch genommen?  
(Studienwahl, Studienfortschritt, Jobben, Selbstständigkeit, Gründung, Ausland, Anrechnung, Finanzierung, Wohnen, persönliche Probleme, andere)

## Abschnitt SERVQUAL

### 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

## 6. Quellen

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.