

# *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*

*Benachteiligung des jeweils anderen Geschlechts. Frauen und Männer mögen sich von den Inhalten gleichermaßen angesprochen fühlen. Wir danken für Ihr Verständnis.*

## 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 hier durchgeführte explorative Untersuchung steht damit in Nachfolge zur bereits im Vorfeld erfolgten theoretischen Ausarbeitung des Untersuchungsdesigns sowie Literaturüberblicks und schließt den Arbeitsschritt ‚Experteninterviews zum Anrechnungsverfahren‘ im Projekt QUP – Qualifizierung, Unterstützung, Professionalisierung zur Gestaltung des demografischen Wandels- ab. In diesem Dokument wird dabei auf das erarbeitete Forschungsdesign zurückgegriffen. Nach dieser Einleitung folgt eine kurze methodische Darstellung der Untersuchung, bevor die Ergebnisse grafisch aufbereitet dargestellt und Handlungsempfehlungen abgeleitet werden.

## 2. Methodisches Vorgehen

Im vorangegangenen Arbeitspapier wurde auf der Basis der Literaturoauswertung ein Untersuchungsdesign zur Ermittlung der Beratungsqualität und –zufriedenheit auf Basis des SERVQUAL-Verfahrens erarbeitet. Dieses Messmodell ermittelt die jeweiligen Soll-Werte der verschiedenen Eigenschaften einer Dienstleistung, hier der Beratung, aus Sicht der Teilnehmer (=Kunden), und im Vergleich dazu die subjektiv von selbigen wahrgenommen tatsächlichen Ausprägungen (Ist-Werte) dieser wichtigen Eigenschaften. Aus der Gegenüberstellung beider jeweils aggregierter Werte können Rückschlüsse über die Qualität der Dienstleistung und Verbesserungspotentiale abgeleitet werden (vgl. Parasuraman & Berry 1988).

Die vorliegende Untersuchung ist als explorative Voruntersuchung konzipiert. Die im Arbeitspaket langfristig anvisierten Experteninterviews werden dadurch vorbereitet. Als ‚Experten‘ eignen sich in einem ersten, hier durchgeführten Schritt insbesondere Studierende mit Kontakt zu den Beratungseinrichtungen der Universität und insbesondere mit einem Anrechnungshintergrund (etwa Anrechnungen aus einem vorherigen Studium). Zehn Teilnehmer sollten dabei für eine erste Auswertung als ausreichend erachtet werden. Hierzu wurde über Kontakte zu Universitätsangehörigen, insbesondere Studierenden, der zuvor entwickelte SERVQUAL-Fragebogen (siehe Kapitel 5) verteilt. Aus Gründen der Vertraulichkeit bzw. zur Vermeidung direkter Rückschlüsse auf einzelne Einrichtungen oder Personen wurde der Fragebogen, obgleich an Mitglieder der Universität Potsdam gerichtet, nicht mit den genauen Bezeichnungen einzelner Einrichtungen versehen. Für die Auswertung dieser Vorstudie konnte auf einen Rücklauf aller zehn anvisierten Teilnehmer zurückgegriffen werden.

Für die Auswertung des SERVQUAL-Designs wurden die Mittelwerte aus allen Antworten für jeden Soll- und Ist-Wert der einzelnen Eigenschaften gebildet und grafisch gegenübergestellt.

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.

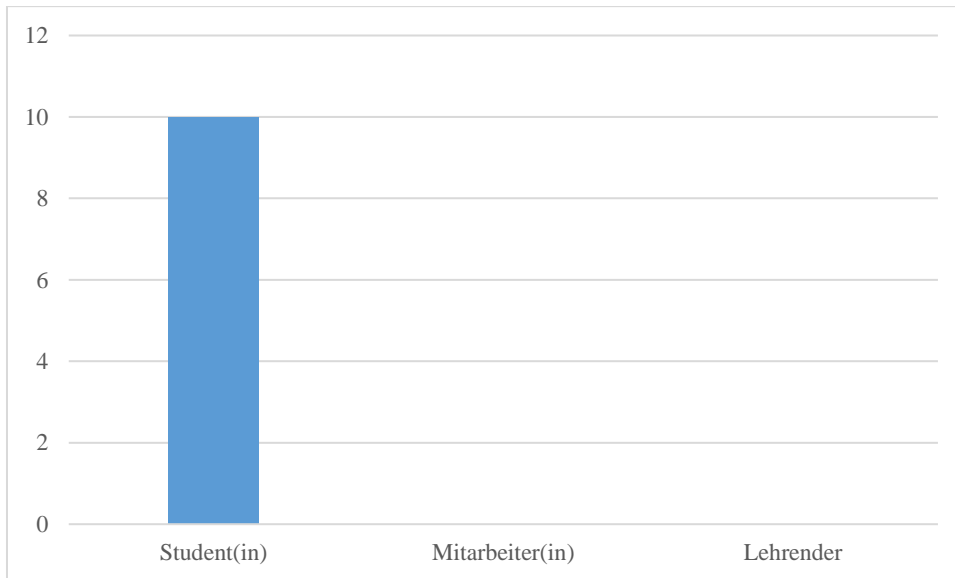


Abbildung 1: Status an der Universität

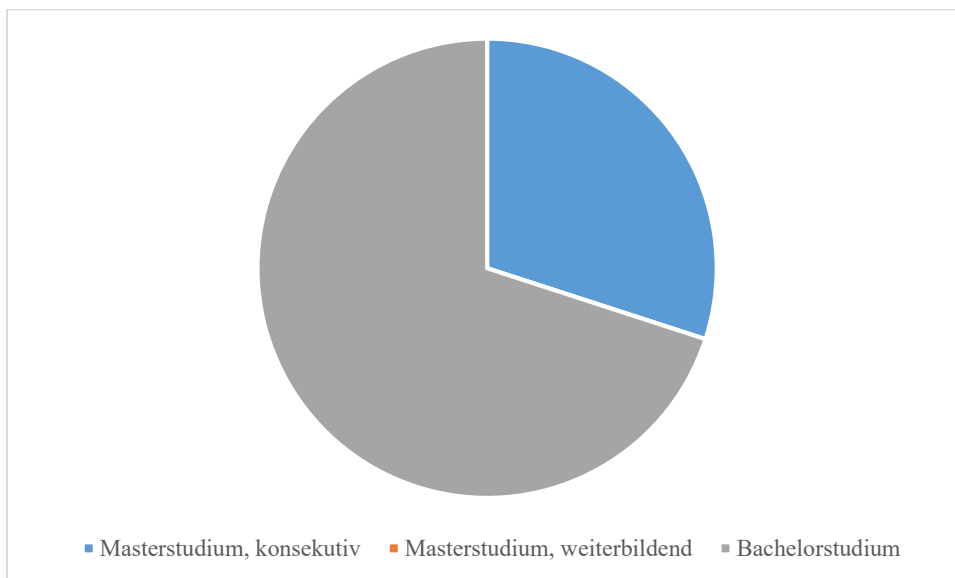


Abbildung 2: Studienphase der Befragten

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.

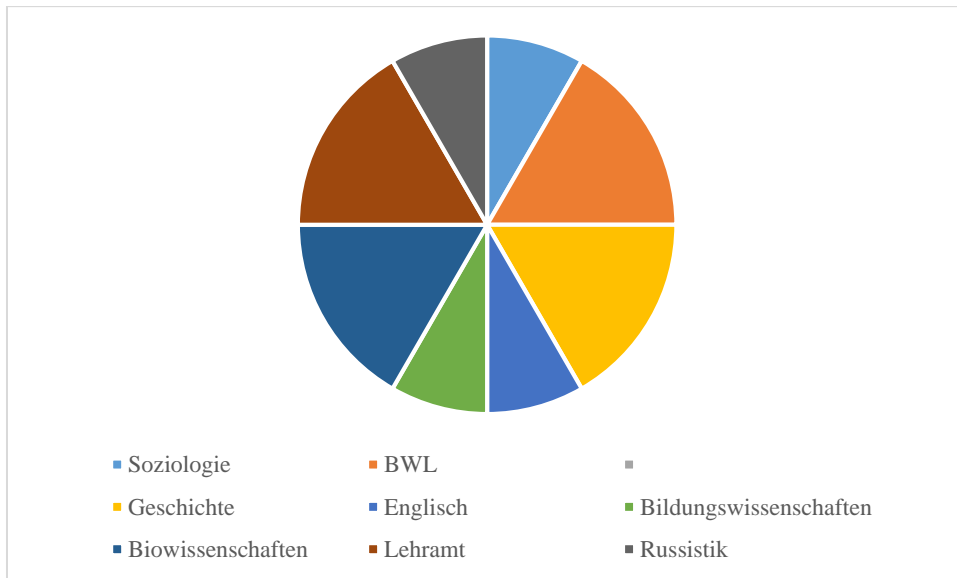


Abbildung 3: Studienfach der Befragten

Das Feld der Befragten ist in Bezug auf das Studienfach sehr heterogen aufgestellt. Studierende der Biowissenschaften, Geschichte, BWL sowie des Lehramts sind jeweils zweifach vertreten, darüber hinaus finden sich einzelne Studierende der Russistik, Bildungswissenschaften, Soziologie sowie des Englischen unter den Teilnehmern.

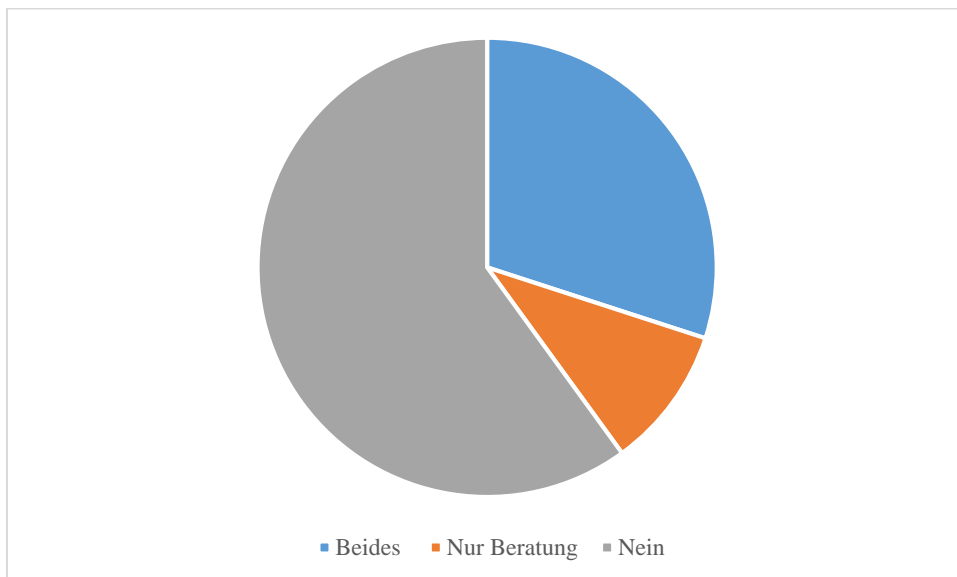


Abbildung 4: Inanspruchnahme von Anrechnung und Beratung

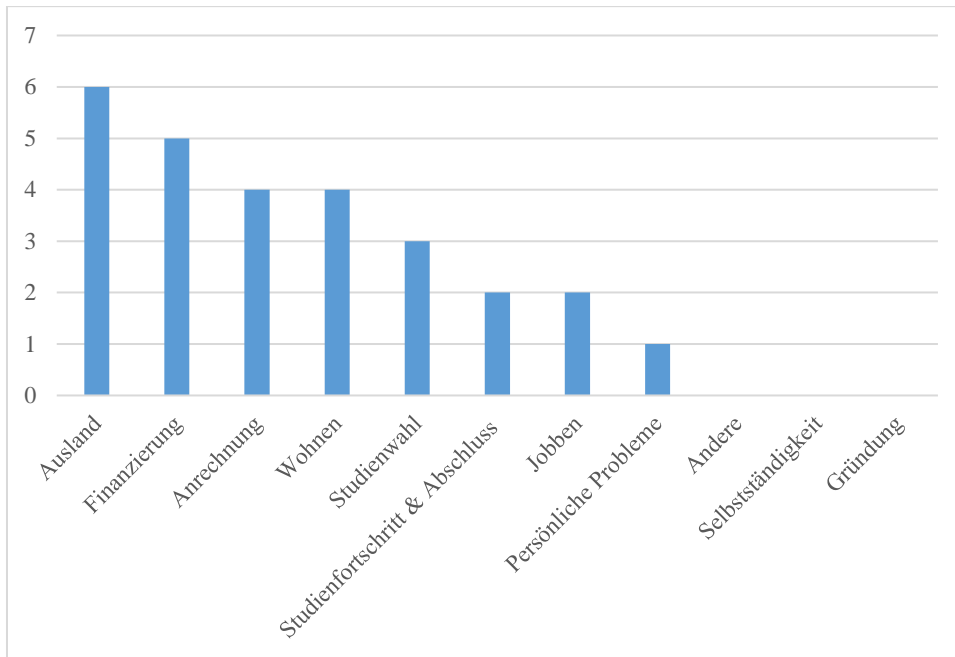


Abbildung 5: Inanspruchnahme von Beratungsleistungen

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.

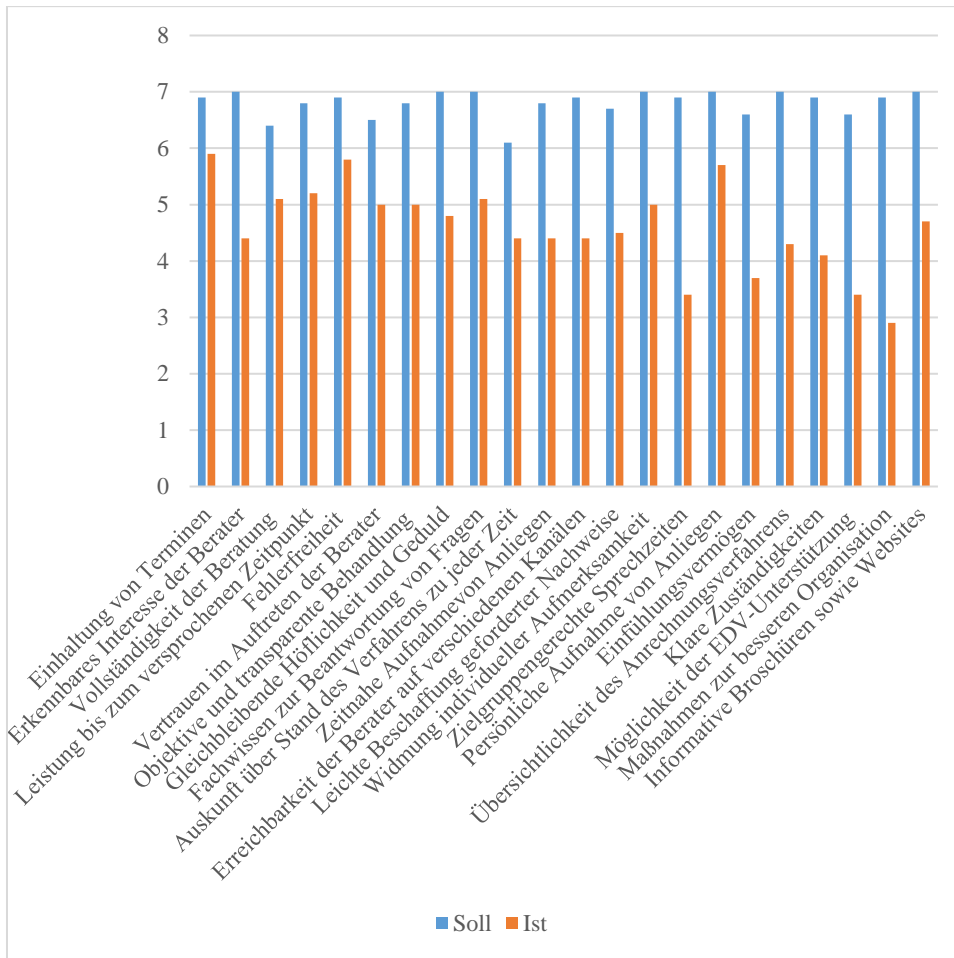


Abbildung 6: Soll-Ist Vergleich (absolut)

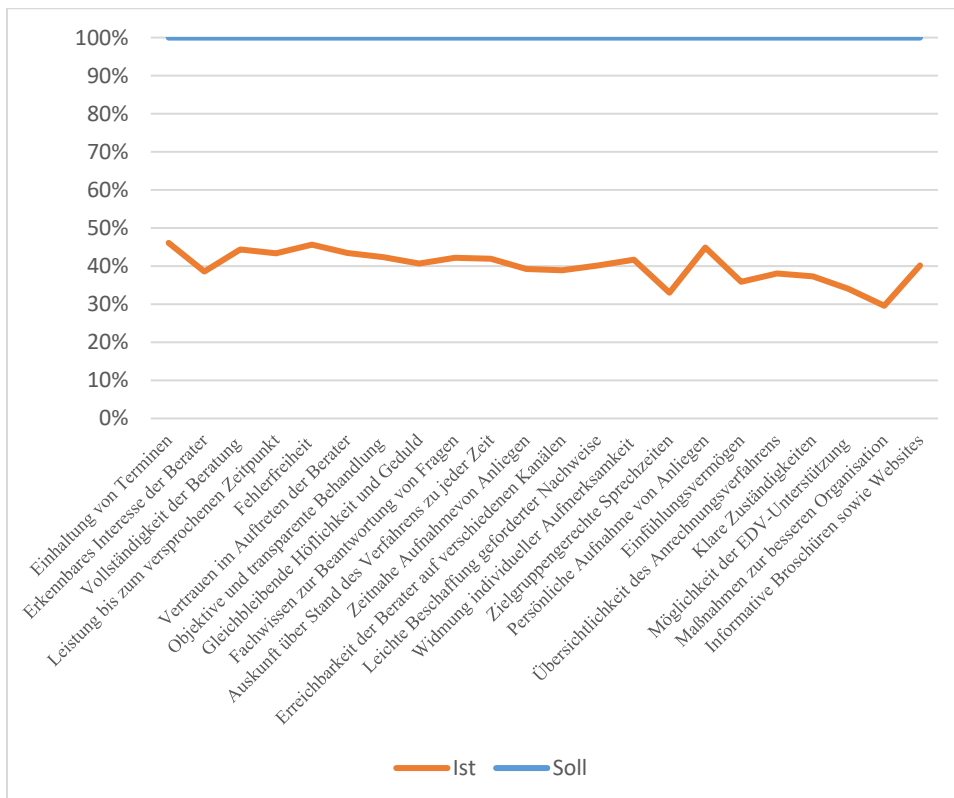


Abbildung 7: Soll-Ist Vergleich (relativ)

Die hier vorab aufgeführten Grafiken zeigen die Auswertung der SERVQUAL-Umfrage. Der Blick auf die absoluten Werte offenbart, dass den Teilnehmern prinzipiell alle aufgeführten Eigenschaften einer Beratung im optimalen Fall besonders wichtig sind (blauer Skalenwert 1= nicht wichtig, 7 = sehr wichtig). Lediglich die Fragen nach der jederzeit möglichen Auskunft des Verfahrens sowie zur Vollständigkeit der Beratung und Anrechnung beim ersten Versuch gibt es leichte Abschwächungen der Präferenzen nach unten (Durchschnittswerte von 6,1 und 6,4). Alle anderen abgefragten Items nähern sich in ihren Durchschnittswerten stark der 7,0 an. Das zeigt, dass bei der grundsätzlichen Konzeption eines Beratungsangebotes auf vielfältige Dimensionen Wert gelegt werden muss. Die Vernachlässigung einzelner Qualitätsmerkmale einer Beratung kann bei einer derart ausgeprägten Präferenzstruktur der Kunden (Studierenden) schnell Unzufriedenheit hervorrufen. Die Einschätzungen der Teilnehmer zu den tatsächlichen Ausprägungen dieser Merkmale zeigen jedoch auch, dass teilweise große Diskrepanzen zwischen Idealbild und tatsächlicher Qualität der Beratung wahrgenommen werden (roter Skalenwert 1 = schlechte Ausprägung, 7 = sehr gute Ausprägung). Die größten Defizite aus Sicht der Teilnehmer existieren in den Bereichen Sprechzeiten (angemessen und erreichbar für alle, Differenz zum Ideal 3,5 Punkte), Maßnahmen zur verbesserten Organisation (z.B. Wartenummern, Differenz 4 Punkte) und Möglichkeit der EDV-Unterstützung der Beratungs- und Anrechnungsleistungen (3,2 Punkte). Diese drei Items bilden gleichzeitig auch die Gruppe der Merkmale mit den am schlechtesten bewerteten Ausprägungen. Die andere Extremgruppe, Merkmale mit als besonders gut eingeschätzter Umsetzung, bilden die Items Fehlerfreiheit (Differenz 1,1 Punkte), Einhaltung von Terminen (1 Punkt) sowie Leistung zum vereinbarten Zeitpunkt und persönliche Bearbeitung von Anliegen (je 1,3 Punkte). Der relative Vergleich von Ideal- und Realwert zeigt über weite Strecken eine gleichbleibende Erfüllungsquote von nur etwa 40%. Analog zur Auswertung der absoluten Werte stellen auch hier die Items der Einhaltung von Terminen, persönlichen Bearbeitung von Anfragen und Fehlerfreiheit die positiven Abweichungen mit Werten von ca. 45% des Idealbildes dar. Negative Abweichungen zum Durchschnitt bilden die Items zielgruppengerechte Sprechzeiten und Maßnahmen zur besseren Organisation analog zu den absoluten Werten sowie zusätzlich die Items der Dimension Empathie, sprich ein erkennbares Interesse der Berater sowie das Einfühlungsvermögen bei der Beratung, mit Werten unter 40% des Idealzustandes. Im Folgenden werden die Abweichungen zwischen Idealbild und tatsächlicher Umsetzung tabellarisch aufsteigend zusammengefasst und nach Defizitdringlichkeit eingefärbt. Grüne Farben signalisieren unterdurchschnittliche Abweichungen von weniger als 1,5 bzw. 2,0 Punkten, rote Farben dagegen überdurchschnittliche Defizite von mehr als 2,0 bzw. 3,0 Punkten.



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.