

## **Bologna-Status-Konferenz am 11. Juli 2011**

### **Erfassung der Studierendenzufriedenheit im Rahmen der Befragungen und Evaluationen an den Hochschulen**

Alle Hochschulen nutzen standardisierte Befragungsinstrumente, um Erfahrungen und Einschätzungen ihrer Studierenden und ihrer Absolventen zur Studiensituation im weitesten Sinne sowie zur Wertschätzung ihrer Ausbildung und ihrer Hochschule einzuholen. Die Befragung und Auswertung werden im Regelfall in Eigenregie der Hochschule durchgeführt, vereinzelt wurden auch Dritte damit beauftragt. Die verschiedenen Instrumente werden zunehmend regelmäßig und flächendeckend eingesetzt. Vielfach werden die Ergebnisse, zumeist in aggregierter Form, öffentlich oder teilöffentlich (z.B. fachbereichsintern) zugänglich gemacht.

Wie zu erwarten gibt es eine breite Streuung unter den Hochschulen hinsichtlich der Art und Anzahl der eingesetzten Instrumente und Methoden, hinsichtlich der Institutionalisierung und Lokalisierung der Verfahren (zentral und/oder dezentral), hinsichtlich der Professionalisierung der Erhebung und Auswertung sowie im Hinblick auf die Ableitung von Handlungsfolgen. Einige wenige Hochschulen begnügen sich mit Lehrveranstaltungsbewertungen auf der Ebene der Fachbereiche bzw. einzelner Fächer. Dabei werden zuweilen keine weiteren Maßnahmen ergriffen als die Offenlegung der Ergebnisse. Das heißt, man vertraut allein auf die Transparenz der Information.

Am anderen Ende des Spektrums finden sich Hochschulen, die einen ganzheitlichen Ansatz des Qualitätsmanagements verfolgen, mit einem differenzierten Setting an Methoden und Instrumenten, unterstützt von professionalisierten Serviceeinheiten, die zum Teil direkt dem Rektorat bzw. dem Prorektor für Lehre zugeordnet sind. Neben Lehrveranstaltungsbewertungen und Absolventenbefragungen, die unterdessen von den meisten Hochschulen genutzt werden, treten komplexe Evaluationen auf der Basis der Befragung aller Studierenden und der Aufbau spezieller Supportstrukturen.

Exemplarisch erwähnen möchte ich an dieser Stelle das Qualitätsmanagement an der Universität Duisburg-Essen, das folgende Quellen und Instrumente umfasst: Neben der regelmäßigen Lehrevaluation und AbsolventInnenbefragung hat die Hochschule im Sommer 2009 eine Große Studierendenbefragung unter ca. 30.000 eingeladenen Studierenden durchgeführt. Die Rücklaufquote betrug ca. 20%; immerhin dürfte das die Repräsentativität der Studie gewährleisten. Die Hochschule hat daraus wertvolle Informationen gewonnen und hilfreiche Maßnahmen abgeleitet. Unter anderem hält sie Self-Assessment-Tests bei der Studienwahl, spezifische Brücken- und Vorbereitungskurse sowie soziale Unterstützungsmaßnahmen für bestimmte Zielgruppen für erforderlich. Für ausländische Studierende werden Kurse über „wissenschaftliches Arbeiten in Deutschland“ angeboten sowie Tandem- und Tutorenprogramme ausgebaut. Weiterhin durchlaufen alle Fakultäten und wissenschaftlichen Einrichtungen in einem Turnus von 6 Jahren institutionelle Evaluationen, die in hochschulinterne Ziel- und Leistungsvereinbarungen münden. Außerdem hat die Hochschule ein hochschulweites, professoral verantwortetes Mentoring-System aufgelegt und eine Ombudsstelle für Studierende eingerichtet.

Wie nicht nur an diesem Beispiel zu sehen ist, hat der Hochschulbereich hier insgesamt enorme Fortschritte gemacht. Das gilt es ausdrücklich erwähnen, damit nicht der falsche Eindruck entsteht, es ginge nur darum, Unzulänglichkeiten und Forderungen zu kommunizieren. Vielmehr geht es darum, gute Lösungsansätze zu präsentieren und zum Erfahrungsaustausch anzuregen. Es ist also schon sehr viel getan worden, was aber nicht heißt, dass es keinen weiteren Handlungsbedarf gibt. Die Hochschulen verfügen über ein großes Wissen über die eigene Performance und Verbesserungswünsche aus der Sicht ihrer Studierenden. Einige Hochschulen haben daraus bereits sinnvolle Maßnahmen abgeleitet. Die anderen sollten sich von den guten Beispielen ermuntert fühlen, ihre Verbesserungspotentiale systematisch zu erschließen und die eigenen Leistungen nachhaltig zu verbessern.

Qualität in der Lehre zu sichern, ist sicherlich eine Bringschuld der Hochschulen, aber auch eine Verpflichtung der Studierenden, hieran aktiv mitzuwirken. Rücklaufquoten von unter 50%, in der Praxis sind es nur 20 – 30 %, geben kein gutes Zeugnis ab für die Studierenden. Es geht schließlich nicht um allgemeine Meinungsumfragen im Rahmen der Politik- oder Konsumforschung, sondern um konkrete Anstrengungen zur Verbesserung der eigenen Lage. Nun muss und sollte sich die Mitwirkung der Studierenden nicht allein auf die Beantwortung von Fragebögen beschränken. Hier sind vielfältige Kooperationsformen denkbar und werden teilweise auch praktiziert.

Ich möchte Ihnen im Folgenden ein paar Eindrücke über die Befragungsergebnisse schildern. Eine vollständige und zusammenfassende Auswertung ist schon aufgrund der Vielzahl der Hochschulen, ihrer unterschiedlichen Herangehensweisen und der Vielfalt der erhebungsleitenden Fragestellungen schlechterdings unmöglich. Es sind wirklich nur subjektive Eindrücke, die ich vermitteln kann:

Besonders aufgefallen ist mir die im Durchschnitt hohe Studierendenzufriedenheit sowie die positive Einschätzung der Lehrqualität und der Studienbedingungen. Obwohl sich die Studierenden zu einzelnen Aspekten durchaus kritisch äußern, nicht selten im Kontext von Infrastrukturen und Dienstleistungen, fallen die zusammenfassenden Bewertungen der Studiensituation und der Qualität der Lehre überraschend gut aus. Die Unterschiedlichkeit der Ansätze, der exakten Fragestellungen und der verwendeten Skalen verbietet die Extraktion einer Maßzahl der Studierendenzufriedenheit. Ich begnüge mich mit fünf Beispielen zur Illustration:

- Die Bachelorstudierenden der Philosophischen Fakultät der Heinrich-Heine-Universität taxieren die allgemeine Studienzufriedenheit und die Lehrqualität auf einer Fünferskala von 1 = sehr unzufrieden bis 5 = sehr zufrieden jeweils auf 3,9. In Schulnoten entspricht das einem knappen „gut“.
- An der Fachhochschule Niederrhein werden in einem dreijährigen Turnus Fachbereichsevaluationen über alle Studierendengruppen und Absolventen zur Zufriedenheit mit Lehre und Studium durchgeführt. Das Lehrangebot und dessen Organisation werden auf einer Fünferskala von 1 = sehr schlecht bis 5 = sehr gut in 11 Unterpunkten bewertet. Die Ergebnisse oszillieren zwischen 3,0 – also einer mittleren Zufriedenheit – für zusätzliche und fachübergreifende Lehrangebote bis 3,6 für die Lehrveranstaltungsqualität. Die Befragten würden

die Fachhochschule Niederrhein zu 87,2% ihren Freunden und Bekannten weiterempfehlen.

- Eine Schulnotenskala von 1 = sehr gut bis 6 = ungenügend hat die Fachhochschule Düsseldorf bei der Befragung ihrer Absolventen nach der Zufriedenheit mit dem Studium zugrunde gelegt. Ergebnis: Im Durchschnitt wird das Studium mit der Durchschnittsnote 2,3, also ebenfalls „gut“ bewertet, bei einer recht geringen Varianz zwischen den Fachbereichen. Zur Einordnung dieser Bewertung nenne ich Ihnen jetzt den Anteil derjenigen Befragten, die ihr Studium mit ausreichend, mangelhaft oder gar ungenügend bewertet haben: Es waren gerade einmal 6,5%. Mit anderen Worten: Weit über 90% bewerten ihr Studium im Nachhinein mit sehr gut, gut oder befriedigend.
- Die Universität Münster rekurriert auf das Studierendenurteil zur Studiensituation beim CHE-Hochschulranking. Das Gesamturteil für die 23 erfassten Fächer variiert auf einer Schulnotenskala von 1 (sehr gut) bis 6 (ungenügend) zwischen 1,5 und 3,8, wobei nur 5 Fächer eine Note schlechter als 3,0 – also befriedigend – aufweisen. Spitzenreiter sind übrigens die Wirtschaftsinformatik und die Medizin, also keine Fächer, die gemeinhin als leicht angesehen werden.
- Die Universität Bielefeld lässt jährlich eine Online-Befragung der Studierenden durch HIS in Hannover erstellen. Die Ergebnisse werden in ca. 150 Tabellen zusammengefasst und öffentlich gemacht. Dabei wird auch nach der Zufriedenheit mit der konsekutiven Studienstruktur gefragt. Von den Bachelorstudierenden erklärten sich in der 2008er-Befragung 17% unzufrieden oder sehr unzufrieden, in der 2009er-Befragung sank der Wert leicht auf 14%.

Wenig überraschend, aber gleichwohl erwähnenswert sind die generell **höheren** Zufriedenheitswerte im Masterstudium gegenüber den Befragten im Bachelorstudium. Bedingt durch die Kompaktheit des Studiums, die insgesamt hohe, zuweilen auch zu hohe Prüfungsdichte und die, vor allem in Massenfächern an den Universitäten, ungünstigen Betreuungsrelationen sind noch höhere Zufriedenheitswerte im Bachelorstudium kaum zu erwarten. Dennoch gibt es keinen Anlass, das Bachelorstudium schlechthin als Problemfall anzusehen. Vorschnelle Pauschalierungen bringen uns nicht weiter. Tatsächlich gibt es vorbildliche Bachelorstudiengänge mit einer gelungenen Integration von Praxisphasen und Auslandsaufenthalten und mit hohen Erfolgsquoten innerhalb der Regelstudienzeit. Fraglos gibt es auch abschreckende Beispiele, die einen erheblichen Verbesserungsbedarf anzeigen.

Gar nicht hilfreich ist es, den Status-quo-ante zu glorifizieren, also die heile Welt der alten Diplom- und Magister-Studiengänge heraufzubeschwören, die sich seinerzeit ihrerseits massiver Kritik ausgesetzt sahen, ganz abgesehen von den schlechten empirischen Daten wie hohen Studienabbruchquoten und langen Studiendauern. Interessant, wenn auch nicht mehr als ein Indiz, ist in diesem Zusammenhang das Ergebnis der Absolventenbefragung der Universität Duisburg-Essen: Sehr oder überwiegend zufrieden mit Ihrem Studium zeigen sich 68% der Masterabsolventen, gefolgt von den Bachelorabsolventen mit 62%. Knapp dahinter und mit 59% Zufriedenheit immer noch achtbar beurteilen die Diplomabsolventen ihr Studium. Von den Magisterabsolventen sind hingegen fast zwei Drittel mit ihrem Studium weniger bis gar nicht zufrieden. Das sind, wie gesagt, keine stichhaltigen Beweise, sondern nur Indizien zur Vorbeugung einer Legendenbildung.

Das waren nur einige Schlaglichter der Befragungen durch die Hochschulen. Wichtiger als der allgemeine Trend, die ich hier zu extrahieren versucht habe, sind für die Hochschulen die differenzierten Informationen, die die meisten Befragungen zu Tage fördern und die Anhaltspunkte für Verbesserungen geben. Diese Art von Erhebungen sind hochschulinterne Werkzeuge und weder dazu gedacht noch dazu geeignet, Vergleiche zwischen Hochschulen herzustellen. Das war auch hier und heute nicht intendiert.