

Die Beratung und Betreuung der Studierenden, ihre Unterstützung angesichts der vielfältigen Anforderungen im Studium, bilden ein Kernstück der Studienqualität. Die Aufgaben in diesem kommunikativen und tutorialen Feld obliegen zum einen den einzelnen Lehrenden im individuellen Kontakt mit ihren Studierenden, zum anderen aber auch den Fachbereichen und schließlich ebenso der Hochschule insgesamt. Die Betreuung durch die Lehrenden ist nach wie vor für die Einbindung, Unterstützung und Förderung der Studierenden maßgeblich. Im Studienqualitätsmonitor wird besonders auf die Zugänglichkeit und Erreichbarkeit der Lehrenden aber auch auf deren Unterstützung im Lernprozess und auf ihre Rückmeldungen zu den Studienleistungen geachtet.

Der nachfolgende Auszug zu Befunden im Bachelorstudium stammt aus dem Bericht „Das Bachelor- und Masterstudium im Spiegel des Studienqualitätsmonitors. Entwicklungen der Studienbedingungen und Studienqualität 2009 bis 2012.“ (Bargel/Heine/Multrus/Willige, Forum Hochschule 2/2014; DZHW).

## 45.5 Betreuung durch Lehrende

Weil die Betreuung durch die Lehrenden für die Studienbewältigung von hoher Bedeutung ist, wird sie im Studienqualitätsmonitor differenziert erfasst:

- Zuerst geht es grundsätzlich um die Zugänglichkeit der Lehrenden und ihre Erreichbarkeit in einer Sprechstunde,
- sodann um ihre Unterstützung und ihre Rückmeldungen im Hinblick auf Prüfungen, Klausuren und Leistungsentwicklung;
- danach um die Hilfestellungen bei Praktika und Auslandsaufenthalten,
- schließlich um die Einschätzung des Engagements der Lehrenden allgemein.

### **Zugänglichkeit und Erreichbarkeit der Lehrenden: überwiegend gut**

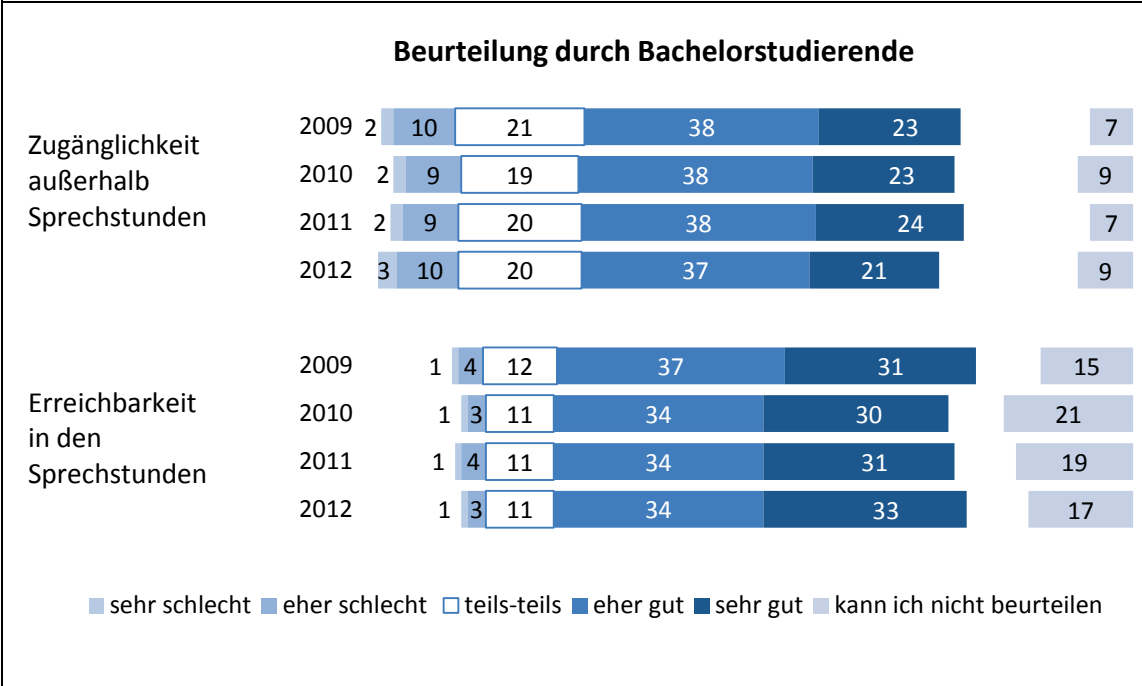
Unabhängig von der Beratungsleistung der Lehrenden im Einzelnen ist es sehr wichtig, in welcher Haltung und in welche Bedingungen die Studierenden sie eingebettet sehen. Damit die Lehrenden ihre Funktion in der Lehre und bei der Förderung der Studierenden erfüllen können, sind ihre allgemeine Zugänglichkeit und ihre spezielle Erreichbarkeit (etwa in der Sprechstunde) vorauszusetzen. Je besser Zugänglichkeit und Erreichbarkeit ausfallen, desto stärker können die Lehrenden zum Studienerfolg der Studierenden beitragen.

Im Urteil der Studierenden schneidet die Zugänglichkeit der Lehrenden überwiegend gut ab (58% eher und sehr gut), die Erreichbarkeit der Lehrenden in der Sprechstunde sogar noch besser (67% eher und sehr gut). Die Unzufriedenheit der Studierenden mit der Erreichbarkeit der Lehrenden in der Sprechstunde ist sehr gering: nur 4% beurteilen sie als schlecht. Allerdings gibt fast jeder fünfte Studierende dazu kein Urteil ab (17%) – offensichtlich zumeist jene, die selbst keine Beratung in einer Sprechstunde in Anspruch genommen haben (vgl. Abbildung 1).

Mit der allgemeinen Zugänglichkeit der Lehrenden außerhalb der Sprechstunden ist ein größerer Teil der Studierenden nicht völlig zufrieden: Ein Drittel äußert entweder stärkere Unzufriedenheit (13%) oder nur teilweise Zufriedenheit damit (20%).

**Abbildung 1**  
**Zufriedenheit der Bachelorstudierenden mit Zugänglichkeit und Erreichbarkeit der Lehrenden (2009 – 2012)**

(Skala von 1 = sehr schlecht bis 5 = sehr gut, Angaben in Prozent)



Quelle: Studienqualitätsmonitor 2009 - 2012, HIS, Hannover und AG Hochschulforschung, Universität Konstanz.

Nachdem das Angebot an Sprechstunden, deren Nutzung wie deren Nutzen, für die Studierenden einen recht hohen Standard erreicht hat, erscheint es nunmehr angebracht, die allgemeine Zugänglichkeit der Lehrenden zu stärken und zu stabilisieren, auch angesichts gewisser Abschwächungen in der positiven Beurteilung zwischen 2009 und 2012. Dabei wäre nicht nur an eine informelle Zugänglichkeit zu denken, wie sie etwa Laborsituationen oder Projekte ermöglichen, sondern ebenso an eine häufigere Präsenz der Lehrenden außerhalb der Lehrveranstaltungen an der Hochschule.

**Erreichbarkeit und Zugänglichkeit der Lehrenden ist für Studentinnen und Studenten gleichermaßen zufriedenstellend**

Mit der Erreichbarkeit der Lehrenden in den Sprechstunden sind Studentinnen wie Studenten gleichermaßen oft zufrieden. Vier von fünf Studentinnen oder Studenten äußern sich damit als eher oder sogar sehr zufrieden, nur 6% äußern sich damit unzufrieden. Allerdings hat von beiden Gruppierungen jede bzw. jeder Fünfte keine Beurteilung abgegeben, weil das Angebot der Sprechstunde nicht genutzt wurde. Die interessierten Studentinnen und Studenten kommen allerdings ganz überwiegend zu einem positiven Urteil über die Erreichbarkeit der Lehrenden.

Die Zufriedenheit mit der Zugänglichkeit der Lehrenden außerhalb der Sprechstunden fällt nicht ganz so günstig aus, und zwar bei Studentinnen wie bei Studenten. Von den Studentinnen schätzen sie 60%, von den Studenten 67% als insgesamt zufriedenstellend ein (eher und sehr zufrieden). Die etwas höhere Zufriedenheitsquote bei den männlichen Studierenden ist nur an Universitäten anzutreffen, an den Fachhochschulen ist keine Differenz gegenüber den Studentinnen erkennbar.

Nach den Urteilen der Studierenden sind bei der Zugänglichkeit wie Erreichbarkeit der Lehrenden keine größeren geschlechtsspezifischen Unterschiede festzustellen: Beide Kontaktmöglichkeiten zu den Lehrenden sind für Studentinnen und Studenten mit großer Mehrheit zufriedenstellend. Der geringe Vorsprung für die männlichen Studieren-

den bei der Zugänglichkeit liegt an der Verteilung auf die beiden Hochschularten (Universität bzw. Fachhochschule) und die Dominanz von Männern in den technisch-naturwissenschaftlichen Fächern.

### Noch einige Mängel bei Vorbereitung auf Prüfungen und Rückmeldungen zu Lernergebnissen

Als Leistungen der Betreuung sind für die Studierenden sowohl die Hilfen der Lehrenden bei der Vorbereitung von Klausuren und Prüfungen sehr wichtig als auch deren Rückmeldungen zu den Leistungsergebnissen bei Hausarbeiten, Klausuren und Übungen. Oft übersehen wird aber, dass ebenfalls die Rückmeldungen zu den Lernfortschritten allgemein für die Studierenden von hoher Wichtigkeit sind, um sich im Studium zu orientieren und die weiteren Schritte zu planen.

Bei den *Vorbereitungen auf Klausuren und Prüfungen* sieht sich immerhin eine Mehrheit der befragten Studierenden gut vorbereitet, und zwar in allen Erhebungen in nahezu gleichem Umfang. Jedoch ist nur ein kleiner Teil von ihnen damit sehr zufrieden (nur 14% urteilen 2011 und 2012 mit sehr gut). Für 12% der Studierenden erscheinen die Prüfungsvorbereitungen eher oder sehr schlecht; weitere 28% sind damit nur teilweise zufrieden. Demnach implizieren vier von zehn Studierenden, dass bei der Vorbereitung von Prüfungen und Klausuren Verbesserungen angebracht wären (vgl. Tabelle 1).

Tabelle 1

#### Betreuung der Lehrenden bei der Prüfungsvorbereitung und bei Rückmeldungen zu Leistungsergebnissen und Lernfortschritten im Urteil der Bachelorstudierenden (2009 – 2012)

(Skala von 1 = sehr schlecht bis 5 = sehr gut, Angaben in Prozent)

| Qualität der Betreuung    | Vorbereitung auf Prüfungen |      |      |      | Rückmeldungen zu Leistungen |      |      |      | Rückmeldungen zu Lernfortschritten |      |      |      |
|---------------------------|----------------------------|------|------|------|-----------------------------|------|------|------|------------------------------------|------|------|------|
|                           | 2009                       | 2010 | 2011 | 2012 | 2009                        | 2010 | 2011 | 2012 | 2009                               | 2010 | 2011 | 2012 |
| sehr schlecht             | 2                          | 2    | 2    | 2    | 5                           | 6    | 6    | 6    | 12                                 | 12   | 12   | -    |
| eher schlecht             | 9                          | 10   | 9    | 10   | 18                          | 18   | 18   | 18   | 26                                 | 25   | 25   | -    |
| teils-teils               | 31                         | 30   | 29   | 28   | 28                          | 26   | 27   | 27   | 26                                 | 27   | 27   | -    |
| eher gut                  | 44                         | 44   | 44   | 44   | 31                          | 32   | 32   | 31   | 17                                 | 17   | 17   | -    |
| sehr gut                  | 13                         | 13   | 14   | 14   | 13                          | 13   | 13   | 13   | 5                                  | 5    | 6    | -    |
| kann ich nicht beurteilen | 1                          | 1    | 2    | 2    | 5                           | 5    | 5    | 5    | 13                                 | 14   | 13   | -    |
| insgesamt                 | 100                        | 100  | 100  | 100  | 100                         | 100  | 100  | 100  | 100                                | 100  | 100  | 100  |

Quelle: Studienqualitätsmonitor 2009 – 2012, HIS, Hannover und AG Hochschulforschung, Universität Konstanz.

### Rückmeldungen zu Leistungsergebnissen und Lernfortschritten sind oft unzureichend

Bei den Rückmeldungen an die Studierenden (auch Feedback genannt) bestehen gemäß deren Urteil noch erhebliche Mängel. Bei den Rückmeldungen zu den allgemeinen Lernfortschritten im Studium sind sie größer als bei jenen zu den Leistungsergebnissen von Hausarbeiten, Klausuren und Übungen.

Die *Rückmeldungen zu den einzelnen erbrachten Leistungen* ist für weniger als die Hälfte der Studierenden eher gut oder sehr gut: insgesamt 44%. Aber jeder vierte Studierende beurteilt diese Rückmeldungen als eher oder sehr schlecht (24%). Das Feedback zu Klausuren, Hausarbeiten oder Übungen ist bei allen Erhebungen zwischen 2009 und 2012 in ähnlichem Umfang für die Bachelorstudierenden unzureichend: gut die Hälfte verteilt dafür kein gute Note.

Die *Rückmeldung der Lehrenden zu den allgemeinen Lernfortschritten* der Studierenden fällt in deren Urteil noch schlechter aus: Nur 23% geben ein eher oder sehr gut als Votum dazu ab (2011 zuletzt erhoben). Mehr als ein Drittel bezeichnet diese allgemeinen Rückmeldungen zum Leistungsstand im Studium als unzureichend und bewerten sie mit sehr oder eher schlecht (37%).

Damit geben die Studierenden eine ungünstige Evaluation zu den Rückmeldungen durch die Lehrenden ab: Offenbar sind deren Hinweise und Erläuterungen zu selten und wenig hilfreich. Da sie für die Anstrengungen im Studium wie für die Strategie des weiteren Bildungsweges außerordentlich bedeutsam sind, sollten vermehrt Anstrengungen unternommen werden, solche Prozesse der Rückmeldungen zu den allgemeinen Lernfortschritten und weiteren Studienschwerpunkten einzurichten, zu entwickeln und zu verbessern.

### **Studentinnen sind mit den Rückmeldungen zu Leistungen und Lernfortschritten weniger zufrieden**

Insbesondere die Rückmeldungen zu den allgemeinen Lernfortschritten vermissen die Studierenden oft: sie sind damit noch häufiger unzufrieden als die Studenten. Von den Studentinnen hält gut die Hälfte diese Rückmeldungen für unzureichend (48%), von den Studenten etwas mehr als ein Drittel (37%). Die Differenz von elf Prozentpunkten kann als relevanter Nachteil aus Sicht der Studentinnen eingestuft werden. Dies mag mit dazu beitragen, dass sie über ihre allgemeine Leistungsfähigkeit unsicherer bleiben und deshalb den Weg in den wissenschaftlichen Nachwuchs seltener wagen.

Auch die Zufriedenheit mit den Rückmeldungen zu den einzelnen Leistungen in Klausuren, Tests oder anderen Arbeiten fällt für die Studentinnen deutlich ungünstiger aus als für die Studenten. Die Studentinnen sind nur mit 44% damit zufrieden, die Studenten immerhin zur Hälfte (50%). Ein recht hoher Anteil ist jeweils unzufrieden mit diesen konkreten Rückmeldungen: bei den Studentinnen 28%, bei den Studenten etwas 23%. Ausbleibende oder unzureichende Rückmeldungen behindern für Studentinnen noch mehr als für Studenten den möglichen Studienfortschritt.

Deutlich zufriedener zeigen sich die Studenten wie Studentinnen bei den Hinweisen seitens der Lehrenden zur Vorbereitung auf bevorstehend Prüfungen oder Klausuren, auch die Unterschiede zwischen ihren Urteilen sind dabei geringer: 57% der Studentinnen und 61% der Studenten sind mit den angebotenen Möglichkeiten der Prüfungsvorbereitung zufrieden.

**Tino Bargel / Frank Multrus**