

Prof. Dr. Manfred Schwaiger
Department für Betriebswirtschaftslehre
der Ludwig-Maximilians-Universität München

Eine Studie zur Zufriedenheit der BWL-Studierenden
an der Ludwig-Maximilians-Universität München

- 1. Anlass für die Studie**
- 2. Ziele der Studie**
- 3. Untersuchungsdesign**
- 4. Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick**
- 5. Partner für ein Benchmarking gesucht!**
- 6. Über den Autor**

1. Anlass für die Studie

Universitäten befinden sich in einem Markt mit steigender Wettbewerbsintensität auf nationaler und internationaler Ebene. Die Bestrebungen der Fakultät für Betriebswirtschaft der Ludwig-Maximilians-Universität zur ständigen Verbesserung der Qualität der Ausbildung und der Studienbedingungen zeigen sich nicht nur in der regelmäßigen Evaluierung der Lehrveranstaltungen, sondern auch in einer im Herbst 2001 durchgeführten Vollerhebung unter allen immatrikulierten BWL-Studierenden, in deren Rahmen die Determinanten der Zufriedenheit umfassend untersucht wurden. Kennzeichnend für das verwendete Befragungsinstrument ist, dass nicht nur die Zufriedenheit mit einzelnen Leistungsmerkmalen, sondern auch die subjektiv empfundene Bedeutung dieser Kriterien erhoben wurden. Auf diese Weise lassen sich besonders zielführende Handlungsempfehlungen bei begrenzt verfügbaren Ressourcen ableiten.

2. Ziele der Studie

Mit Hilfe der [Studie](#) wurden vier Ziele verfolgt

1. Zunächst galt es, Aufschluss über die aktuelle Zufriedenheit der BWL-Studierenden an der LMU zu gewinnen und damit die Position in den publizierten Rankings kritisch widerzuspiegeln.

2. Ferner sollte mit Hilfe multivariater Verfahren ermittelt werden, welche Leistungskriterien die Gesamtzufriedenheit in welcher Stärke beeinflussen.
3. Weiterhin sollte untersucht werden, ob sich besonders erfolgs-, zukunfts- und leistungsorientierte Studierende hinsichtlich Ihrer Anforderungen und ihrer Zufriedenheit signifikant von den restlichen Studierenden unterscheiden.
4. Die Ergebnisse der Studie sollten den Fakultätsgremien eine fundierte Informationsbasis bereitstellen für die Konzeption von Programmen, mit denen die Studiensituation weiter verbessert werden kann. Dabei ging es im Wesentlichen um die Erarbeitung von Handlungsempfehlungen, die es der Fakultät erlauben, im Rahmen ihrer begrenzten Ressourcen Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung der Studienbedingungen umzusetzen.

3. Untersuchungsdesign

Als Befragungsinstrument wurde ein fünfseitiger stark strukturierter [Fragebogen](#) verwendet. Neben der Gesamtzufriedenheit mit dem Studium (Fragen 1 bis 7) wurden subjektiv empfundene Wichtigkeit und Zufriedenheit mit zahlreichen Einzelmerkmalen erfragt, die sich auf Lehrveranstaltungen (Fragen 8 bis 36), Dozenten (Fragen 37 bis 47), Betreuung (Fragen 48 bis 55), Informationen über das Studium und studienrelevante Aspekte (Fragen 56 bis 60), die Zusammenarbeit der Fakultät mit der Wirtschaftspraxis (Fragen 61 bis 64), das Flair an der LMU (Fragen 65 bis 69) sowie diverse weitere Leistungsmerkmale (Fragen 70 bis 81) beziehen.

Die Grundgesamtheit der vorliegenden Studie bildeten alle am 29.10.2001 registrierten Studierenden der LMU, die im Hauptfach für den Diplomstudiengang Betriebswirtschaftslehre eingeschrieben waren. Diese Grundgesamtheit umfasst 2.351 Studierende, die im Rahmen einer Vollerhebung angeschrieben wurden. Die Rücklaufquote betrug 35,5% und liegt damit in einem sehr akzeptablen Bereich. Es liegen keine Anhaltspunkte dafür vor, dass systematische Ausfälle aufgetreten sind; die Studie kann daher als repräsentativ für die Grundgesamtheit angesehen werden.

Neben der Beurteilung von Leistungsmerkmalen einer universitären Ausbildung sollten die befragten Studierenden im Fragebogen angeben, in welchem Ausmaß zehn Aussagen zu den Themen Zukunft, Erfolg und Leistung auf sie persönlich zutreffen. Unter Verwendung der Antworten hierzu wurden diejenigen Studierenden bestimmt, die ein hohes Maß an Zukunfts-, Erfolgs- und Leistungsorientierung zeigen. Deren Antworten wurden der Gesamtheit gegenübergestellt, so dass beurteilt werden kann, ob sich signifikante Unterschiede in der Einschätzung der Ausbildungssituation ergeben.

4. Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Die **Ergebnisse** der Untersuchung zeigen, dass die besonderen Stärken der Fakultät in der Kompetenz der Dozenten, dem Veranstaltungsangebot und der Orientierungsphase für Studienanfänger - einem von der betriebswirtschaftlichen Fakultät initiierten, speziellen Betreuungsprogramm - liegen. Schwachstellen sind die Betreuungsverhältnisse, die als mangelhaft wahrgenommene Transparenz der Leistungsbeurteilung sowie das Raumangebot in quantitativer und qualitativer Form. Die Globalzufriedenheit der Studierenden liegt in einem Bereich, der zwar noch akzeptabel ist, die Notwendigkeit von Verbesserungen allerdings erkennen lässt.

Bei zahlreichen Merkmalen kann nachgewiesen werden, dass die Zufriedenheit der Studierenden mit steigendem Zeitaufwand für Jobs und damit abnehmender Intensität der Veranstaltungsbesuche und sowie fallendem Zeitaufwand für das Selbststudium sinkt.

Die Auswertungen zeigen ferner, dass zwar mitunter signifikante Unterschiede in der geäußerten Bedeutung einzelner Leistungsmerkmale und auch in der wahrgenommenen Zufriedenheit zwischen besonders erfolgs-, zukunfts- und leistungsorientierten Studierenden und der Referenzgruppe bestehen, die Treiber der Zufriedenheit bei beiden Gruppen aber identisch sind.

Der stärkste Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit der Studierenden geht von den Professoren, dem wahrgenommenen Schwierigkeitsgrad der Veranstaltungen und der Einschätzung der Zukunftsaussichten für die Absolventen aus.

Wie sehen nun die Verbesserungsmaßnahmen aus, die auf Basis der Zufriedenheitsanalyse die Studiensituation verbessern sollen? Die betriebswirtschaftliche Fakultät der Universität München hat an zwei wesentlichen Punkten konkrete Änderungen beschlossen: Das Prüfungsamt wird zu einem umfassenden Informations- und Servicecenter erweitert, das den Studierenden gegenüber verstärkt Beratungsfunktion ausüben soll. Weitere, ebenfalls bereits eingeleitete Maßnahmen greifen in die Struktur des Studiengangs ein und müssen daher von den entsprechenden Gremien und Institutionen genehmigt werden, bevor darüber berichtet werden kann.

5. Partner für ein Benchmarking gesucht!

Mit der vorliegenden Studie wurden in erster Linie studentische Anforderungsprofile und Treiber der Zufriedenheit identifiziert, die auch nach Gruppen aufgeschlüsselt untersucht wurden, um Gruppenspezifika aufzudecken. Damit erlauben uns die Ergebnisse, Vermutungen über Einflussgrößen und Zusammenhänge rund um das Thema „Studierendenzufriedenheit“ zu erhärten oder zu widerlegen.

Zur Bestimmung der tatsächlichen Qualität der Studienbedingungen an der betriebswirtschaftlichen Fakultät der LMU leisten die Auswertungen im Moment aber nur einen vergleichsweise ge-

ringen Beitrag: Die absoluten Werte würden erheblich an Aussagekraft gewinnen, wenn identisch aufgebaute Datenbasen anderer Hochschulen zum Benchmarking herangezogen werden könnten. Aus diesem Grund sind interessierte Hochschulen und Fachbereiche/Fakultäten herzlich aufgefordert, sich beim Autor zu melden!

5. Über den Autor

Prof. Dr. Manfred Schwaiger, 1963 in Bad Reichenhall geboren, studierte Wirtschafts- und Sozialwissenschaften mit den Schwerpunkten Marketing und Unternehmensforschung an der Universität Augsburg. Von 1989 bis 1998 war er dort an der Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlichen Fakultät beschäftigt. Sowohl seine Dissertation (1992) als auch seine Habilitationsschrift (1996) behandelten Marketing-Themen aus methodischer Sicht. Seit 1998 ist er Vorstand des Instituts für Unternehmensentwicklung und Organisation der Ludwig-Maximilians-Universität München und leitet dort den Lehrstuhl für Empirische Forschung und Quantitative Unternehmensplanung. Aktuelle Forschungsinteressen konzentrieren sich auf das Management der Corporate Reputation, auf die Kommunikationspolitik und auf neuere Entwicklungen in der Marktforschung.

Kontakt

Prof. Dr. Manfred Schwaiger
Ludwig-Maximilians-Universität München
Department für Betriebswirtschaftslehre
Seminar für Empirische Forschung und Quantitative Unternehmensplanung (EFOplan)
Kaulbachstr. 45 / I
D-80539 München
Telefon: ++49 (0) 89 / 2180 - 5640
Fax: ++49 (0) 89 / 2180 - 5651
Mobil: ++49 (0) 171 / 833 54 84
E-Mail: schwaiger@bwl.uni-muenchen.de
Web: <http://www.efoplan.de/>