

Manfred Schwaiger

**Die Zufriedenheit der BWL-Studierenden
an der Ludwig-Maximilians-Universität München
– Ergebnisse einer empirischen Untersuchung**

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung der Arbeit	5
1 Studienziel	6
2 Theoretische Grundlagen	7
3 Das Untersuchungsdesign	10
3.1 Das Befragungsinstrument.....	10
3.2 Die Datenbasis.....	14
3.3 Typisierung der Studierenden.....	17
4 Die Leistungsmerkmale in der Einzelbetrachtung	19
4.1 Übersicht.....	19
4.2 Erfahrungen und Verhaltensweisen.....	25
4.3 Zufriedenheitsportfolios.....	27
4.4 Offenes Lob und Kritik der Studierenden.....	32
4.5 Besonderheiten bei Gaststudenten	34
5 Anforderungsprofile.....	35
6 Identifikation der Treiber der Zufriedenheit	37
7 Maßnahmen zur Zufriedenheitserhöhung	40
8 Vergleich mit den Ergebnissen aus Hochschul-Rankings	42
9 Ausblick	44
Anhang	45
Anhang A: Fragebogen.....	46
Anhang B: Portfoliodaten für die Gesamtheit	52
Anhang C: Portfoliodaten für die ZEL+ - Studenten.....	54
Anhang D: Wichtigkeitsfaktoren.....	56
Anhang E: Zufriedenheitsfaktoren	60
Literatur	64

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Verteilung der Fachsemester in Grundgesamtheit und Rücklauf.....	15
Abbildung 2: Verteilung der Speziellen BWLs im Hauptstudium	16
Abbildung 3: Zeiteinteilung der Studierenden.....	17
Abbildung 5: Zufriedenheitsportfolio gesamt.....	29
Abbildung 6: Zufriedenheitsportfolio der ZEL+-Studierenden.....	31
Abbildung 7: Zufriedenheitssteigernde Maßnahmen.....	40

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Zeiteinteilung der Studierenden.....	16
Tabelle 2: Globalzufriedenheit und Zufriedenheitswerte mit Hauptkategorien.....	20
Tabelle 3: Zufriedenheit mit/Wichtigkeit von Vorlesungsmerkmalen	20
Tabelle 4: Zufriedenheit mit/Wichtigkeit von Übungsmerkmalen.....	21
Tabelle 5: Zufriedenheit mit/Wichtigkeit von Seminarmerkmalen.....	21
Tabelle 6: Zufriedenheit mit/Wichtigkeit von weiteren Lehrveranstaltungsmerkmalen.....	22
Tabelle 7: Zufriedenheit mit/Wichtigkeit von Dozentenmerkmalen	23
Tabelle 8: Zufriedenheit mit/Wichtigkeit der Studierendenbetreuung	23
Tabelle 9: Zufriedenheit mit/Wichtigkeit von Studieninformationen	24
Tabelle 10: Zufriedenheit mit/Wichtigkeit von Praxiskooperationen.....	24
Tabelle 11: Zufriedenheit mit/Wichtigkeit des Flairs an der LMU	25
Tabelle 12: Zufriedenheit mit/Wichtigkeit von sonstigen Leistungsmerkmalen.....	25
Tabelle 13: Vorzüge anderer Universitäten.....	26
Tabelle 14 a/b: offenes Lob/Kritik der Grundstudiumsteilnehmer	32
Tabelle 15 a/b: offenes Lob/Kritik der Hauptstudiumsteilnehmer	33
Tabelle 16: Anforderungsprofile (Wichtigkeitsfaktoren) nach Studierendengruppen	36
Tabelle 17: Zufriedenheitsfaktoren nach Studierendengruppen.....	38
Tabelle 18: Regressionsanalyse: Treiber der Globalzufriedenheit.....	39
Tabelle 19: Vergleich mit den Ergebnissen aus Hochschul-Rankings	43
Tabelle 20: Auszug aus dem Bericht der Faktorenanalyse (Wichtigkeiten)	56
Tabelle 21: Auszug aus dem Bericht der Faktorenanalyse (Zufriedenheiten)	60

Zusammenfassung der Arbeit

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 dieser Studie, in der die Zufriedenheit der BWL-Studierenden umfassend untersucht wird. Damit schafft die Fakultät eine Informationsbasis, die in ihrer Substanz und im Detaillierungsgrad weit über die erschienenen Hochschulrankings hinausgeht.

Ausgehend von einer theoretischen Betrachtung der Erkenntnisse der Kundenzufriedenheitsforschung wird zunächst ein Befragungsinstrument entwickelt, das die relevanten Aspekte des Themas vollständig abdeckt und auch universitätsübergreifend einsetzbar ist. Kennzeichnend für diesen Fragebogen ist, dass nicht nur die Zufriedenheit mit einzelnen Leistungsmerkmalen, sondern auch die subjektiv empfundene Bedeutung dieser Kriterien erhoben wird. Auf diese Weise lassen sich besonders zielführende Handlungsempfehlungen bei begrenzt verfügbaren Ressourcen ableiten.

Der fünfseitige Fragebogen wurde im Rahmen einer Vollerhebung an alle im Fach Betriebswirtschaft immatrikulierten Studierenden verschickt¹, der Rücklauf erreichte mit 35,5% einen ansprechenden Wert. Da Hinweise auf systematische Antwortausfälle nicht erkennbar sind, dürfen die hier vorgelegten Ergebnisse als repräsentativ für die Grundgesamtheit angesehen werden.

Die Globalzufriedenheit liegt in einem Bereich, der zwar noch akzeptabel ist, die Notwendigkeit einer Verbesserung allerdings erkennen lässt. Besondere Stärken der Fakultät sind die Kompetenz der Dozenten, das Veranstaltungsangebot und – für Studienanfänger – die Orientierungsphase, ein von der betriebswirtschaftlichen Fakultät initiiertes, spezielles Betreuungsprogramm. Schwachstellen sind die Betreuungsverhältnisse, die als mangelhaft wahrgenommene Transparenz der Leistungsbeurteilung sowie das Raumangebot in quantitativer und qualitativer Form.

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 Bedeutung und auch in der geäußerten 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.

¹ Mein herzlicher Dank gebührt an dieser Stelle Herrn Stefan Rusche für die wertvolle Unterstützung im Rahmen der Datenbeschaffung.

1 Studienziel

Sowohl in der Unternehmenspraxis als auch in der Marketingforschung nimmt das Thema „Kundenzufriedenheit“ seit Jahren breiten Raum ein, weil zahlreiche empirische Untersuchungen den positiven Einfluss der Kundenzufriedenheit via Kundenbindung auf den Unternehmenserfolg dokumentieren (vgl. z.B. ANDERSON et al. 1994, S. 63; REICHHELD/SASSER 1991, S. 109). Die Argumentationskette lautet, dass zufriedene Kunden durch aktives Weiterempfehlungsverhalten, Wiederkäufe und Zusatzkäufe die Profitabilität eines Unternehmens steigern (z.B. MEYER/DORNACH 1998a, S. 185). Diese Erkenntnisse haben dazu geführt, dass Kundenzufriedenheit neben „klassischen“ Unternehmenszielen zunehmend als eigenständige unternehmerische Zielgröße akzeptiert wird (z.B. STAUSS 1999, S. 5).

Möglicherweise werden auch Institutionen, für die Kundenzufriedenheit bisher nur einen geringen Stellenwert hatte, in Zukunft diesem Konstrukt mehr Aufmerksamkeit widmen müssen. Gemeint sind die Universitäten, denn in Verbindung mit dem deutschen Hochschulwesen taucht immer häufiger der Begriff „Wettbewerb“ auf. Die einheitliche Sichtweise von deutschen Universitäten ist einer Wahrnehmung der Unterschiede in Forschung und Lehre gewichen (vgl. OTT 1999, S. 309). Neben der Position im Wettbewerb, in dem sich deutsche Universitäten (und Fachhochschulen) untereinander befinden, steht auch die internationale Konkurrenzfähigkeit auf dem Spiel. Die Studenten sind dabei als Kunden der Universitäten zu betrachten, die anscheinend in zunehmendem Maße von der Auswahlmöglichkeit zwischen verschiedenen universitären Ausbildungseinrichtungen Gebrauch machen. Im Lehrbericht der betriebswirtschaftlichen Fakultät der Ludwig-Maximilians-Universität München für das Jahr 2000 (KÜPPER 2000, S. 26) wird konstatiert, dass „der Wettbewerb um die besten jungen Leute [...] ein dramatisches Problem“ sei. Die Bedeutung von Privathochschulen wächst und die Tatsache, dass ausländische Hochschulen, vor allem aus den USA, auf den deutschen Bildungsmarkt drängen, führt dazu, dass die besten Talente vermehrt ins Ausland abwandern (vgl. Bayerisches Staatsministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst o.J., S. 12). Sollte es in einigen Jahren zur Einführung von Studiengebühren kommen, werden die zukünftigen Studenten umfangreiche Vergleiche zwischen den Universitäten vornehmen, wodurch sich der Wettbewerb um den (dann zahlenden) Kunden merklich verschärfen wird. Rege Nachfrage nach Studienplätzen, Finanzierung universitärer Vorhaben durch Spenden von Alumni und nicht zuletzt eine positive Reputation setzen Zufriedenheit mit der Ausbildung voraus.

Dem allgemeinen Trend folgend haben sich in den letzten Jahren viele Magazine wie Focus (1997), Capital (1997), Stiftung Warentest (1998), Spiegel (1999) und Stern (2001², 2002) dem Vergleich von deutschen Universitäten angenommen und schließen sich damit dem Magazin „Der Spiegel“ an, der erstmals schon 1989 eine Rangliste deutscher Universitäten veröffentlichte. Diese sogenannten Rankings sollen die Unterschiede zwischen den einzelnen Universitäten transparent machen und so den Studierenden als Entscheidungshilfe bei der Hochschulauswahl dienen.

Vergleicht man die Ergebnisse der Rankings bezüglich deutscher BWL Fakultäten miteinander, so ergibt sich eine stark schwankende Platzierung jeder Universität je nach Untersuchungsziel und Befragtengruppe (vgl. OTT 1999, S. 313). Zudem bemängelt OTT (1999, S. 314) die teilweise gravierenden methodischen Fehler der Untersuchungen, die nicht zielgerichteten Fragestellungen und mangelhaften Datenerhebungen. Obwohl dies die Aussagekraft der Rankings stark schmälert, kann man doch ein Resümee ziehen: Professoren und Personalchefs bevorzugen im Fachbereich

² Dieses Ranking basiert auf den Ergebnissen der Stiftung Warentest-Erhebung aus dem Jahr 1998

BWL die großen Universitäten wie Mannheim, München, Köln oder Münster aufgrund der ihrer Meinung nach hochwertigen Lehre und Forschung. Studenten setzen aufgrund besserer Betreuungsrelationen kleine Universitäten wie die WHU (Vallendar), EBS (Oestrich-Winkel) oder die Handelshochschule Leipzig auf die vorderen Plätze (vgl. OTT 1999, S. 321). Die Betriebswirtschaftliche Fakultät der Ludwig-Maximilians Universität München gehört in den Augen der Studenten i.d.R. nicht zur ersten Wahl.

Die genannten Rankings erlauben allenfalls rudimentäre Aussagen zur Einstellung der Studierenden, weshalb mit der vorliegenden Untersuchung nicht nur Aufschluss über die aktuelle Zufriedenheit der BWL-Studierenden der LMU insgesamt gewonnen, sondern insbesondere Antworten auf folgende Fragen gegeben werden sollen:

- Welche Leistungsmerkmale treiben die Zufriedenheit?
- Unterscheiden sich die Zufriedenheiten in Abhängigkeit bestimmter Soziografika und Psychografika der Studierenden?
- Welche Möglichkeiten erachten Studierende als zweckmäßig, die Zufriedenheit zu erhöhen?

Durch eine umfassende repräsentative Befragung der BWL-Studierenden, durch Anwendung praxiserprobter Zufriedenheits-Messkonzepte und durch geeignete multivariate Auswertung der erhobenen Daten lassen sich Stärken und Schwächen des Studienangebots der Fakultät für BWL an der LMU aufdecken, so dass eine fundierte Informationsbasis für künftige Entscheidungen in diesem Bereich geschaffen wird.

Es muss an dieser Stelle betont werden, dass es in erster Linie um die Darstellung von Fakten, Gruppenunterschieden und Zusammenhängen geht; eine Wertung der ermittelten Urteile und damit eine – zumindest indirekte - Beurteilung der tatsächlichen Qualität der BWL-Ausbildung an der LMU ist auf Basis dieser Studie allein nicht statthaft.

2 Theoretische Grundlagen

Wie in den meisten Publikationen im Bereich der Kundenzufriedenheit wird auch hier das Confirmation/Disconfirmation-Paradigma zugrunde gelegt (vgl. HOMBURG et al. 1998a, S. 84). Kundenzufriedenheit ist demnach das Ergebnis eines individuellen Abgleichprozesses zwischen den Erwartungen bzw. Ansprüchen (Soll-Komponente) und den tatsächlich erhaltenen Leistungen, wie sie der Nachfrager subjektiv wahrgenommen hat (Ist-Komponente, vgl. MEYER/DORNACH 1998a, S. 182):

- HOMBURG/RUDOLPH (1998, S. 39) nennen im Wesentlichen drei verschiedene Vergleichsstandards, die in die **Soll-Komponente** eingehen: Erwartungen, Erfahrungsnormen und Ideale.
- Es herrscht Konsens in der Zufriedenheitsforschung darüber, dass es sich bei der **Ist-Komponente** um die subjektive Wahrnehmung der erhaltenen Leistung handelt (vgl. HOMBURG/RUDOLPH 1998, S. 42).
- Im Vergleichsprozess von Erwartungen (Soll) und tatsächlich wahrgenommenen Leistungen (Ist) kommt es zu Erfüllung/Bestätigung (Konfirmation) oder Nichterfüllung/Nichtbestätigung (Diskonfirmation). Konfirmation und positive Diskonfirmation führen im Ergebnis zur Kundenzufriedenheit, negative Diskonfirmation zur Unzufriedenheit (vgl. u.a. TÖPFER/MANN 1999, S. 70; HOMBURG et al. 1998a, S. 84).

Als theoretisches Konstrukt ist Kundenzufriedenheit nicht direkt, sondern nur indirekt mit Hilfe von Indikatoren messbar. Hierzu existieren mehrere konkurrierende Verfahren: **Objektive Verfahren** nutzen direkt beobachtbare Messgrößen, wie z.B. Marktanteil, Gewinn, Umsatz oder Abwanderungsrate, da diesen eine hohe Korrelation mit der Kundenzufriedenheit unterstellt wird. Im vorliegenden Fall wäre z.B. die Zahl der Studienabbrüche eine objektive Größe. Es ist unstrittig, dass eindeutige Rückschlüsse auf die Kundenzufriedenheit auf Basis dieser Vorgehensweise nicht möglich sind, da die gemessenen Größen von einer Vielzahl von Variablen beeinflusst werden. Eine Isolierung des Faktors Kundenzufriedenheit ist im allgemeinen nicht möglich. Außerdem geben die objektiven Verfahren keinerlei Hinweise auf Maßnahmen zur Steigerung der Zufriedenheit und messen die Zufriedenheit – wenn überhaupt – nur mit erheblicher Zeitverzögerung (vgl. JENNER/ERICSSON 1999b, S. 82). Objektive Verfahren sind daher als kaum valide abzulehnen (vgl. STAUSS 1999, S. 12).

Somit kommen für eine valide Messung nur die **subjektiven Verfahren** in Betracht, die auf die Erfassung vom Kunden subjektiv empfundener Zufriedenheit abzielen (vgl. HOMBURG/WERNER 1998, S. 132). Hier unterscheidet man zwischen den ereignisorientierten und den merkmalsorientierten Ansätzen.

Den **ereignisorientierten Verfahren** liegt die Annahme zugrunde, dass Kunden ihr Zufriedenheitsurteil auf dem Weg der Verarbeitung konkreter Ereignisse im Kontakt mit dem Unternehmen und dessen Leistungen bilden (vgl. MEYER/ERTL 1998, S. 231). Anhand der Abfrage dieser Ereignisse wird die Zufriedenheit ermittelt. Dazu werden zunächst die Kontaktpunkte des Kunden mit dem Unternehmen in einem Blueprinting identifiziert, das als graphisches Ablaufdiagramm den gesamten Prozess der Leistungserstellung abbildet (vgl. TÖPFER 1999b, S. 302). Darauf aufbauend kann der Kunde im Rahmen der sequentiellen Ereignismethode (Sequential Incident Technique) Schritt für Schritt nach konkreten Erlebnissen bei den einzelnen Kontaktpunkten befragt werden (vgl. STAUSS/SEIDEL 1998, S. 223). Mittels offener Fragen werden sowohl positive als auch negative Erfahrungen im alltäglichen Umgang registriert. Im Unterschied dazu beschränkt man sich bei der Methode der kritischen Ereignisse (Critical Incident Technique) auf die Erfassung von Ereignissen, die der Kunde als besonders positiv oder negativ im Gedächtnis behalten hat, ohne gezielt nach Erlebnissen an einzelnen Kontaktpunkten zu fragen (vgl. TÖPFER 1999b, S. 304). Die Critical Incident Technique ist das meistverwendete Instrument der ereignisorientierten Verfahren, da gerade den erhobenen „top-of-mind Erfahrungen“ erheblicher Einfluss auf die Kundenzufriedenheit zugesprochen wird (vgl. HOMBURG/WERNER 1996, S. 96). Das neben Inhaltsanalyse und Häufigkeitsverteilung genutzte Instrument zur Auswertung der bei Sequential Incident Technique und Critical Incident Technique identifizierten Probleme ist die Frequenz-Relevanz-Analyse von Problemen (FRAP). Die ermittelten Probleme werden dabei in Beziehung zu dem Ausmaß der Verärgerung und dem geplanten Reaktionsverhalten gesetzt, wodurch handlungsrelevante Informationen gewonnen werden (vgl. MEYER/ERTL 1998, S. 234).

Merkmalsorientierten Verfahren liegt die Annahme zugrunde, dass Kunden die einzelnen Teilleistungen differenziert als Einzelmerkmale wahrnehmen und bewerten. Die Zufriedenheit insgesamt ist demnach das Ergebnis einer subjektiven Bewertung von Einzelmerkmalen (vgl. STAUSS/HENTSCHEL 1992, S. 116). Meist wird den Befragten eine Liste von Merkmalen vorgelegt, die sie auf einer Skala im Hinblick auf ihre Zufriedenheit bewerten sollen.

Zu den Vor- und Nachteilen der merkmals- und ereignisorientierten Verfahren und ihrer Eignung für Kundenzufriedenheitsmessungen ist nach wie vor eine rege wissenschaftliche Diskussion im Gange. Beide Verfahren haben je nach Zielsetzung der Untersuchung ihre Berechtigung. Eine

ausführliche Auseinandersetzung mit dem Thema führt oft zu der Empfehlung, die Methoden im Sinne eines Baukastensystems zu kombinieren (vgl. ENGELMANN/MÜLLER 1997, S. 49).

In der vorliegenden Studie sind die Möglichkeiten einer ereignisorientierten Messung sehr begrenzt. Schon die Erstellung eines Blueprints ist bei einer so komplexen und langandauernden Dienstleistung wie der universitären Ausbildung in übersichtlicher Form nicht möglich. Problematisch an der Methode der kritischen Ereignisse ist die einseitige Konzentration auf sehr positive und sehr negative Ereignisse, die durchschnittliche Zufriedenheit der Kunden bzw. Studenten kann so kaum erfasst werden (vgl. HOMBURG/WERNER 1996, S. 96). Dazu kommen allgemeine Probleme der ereignisorientierten Verfahren, wie schlechte Vergleichbarkeit sowie mangelnde Repräsentativität der Ergebnisse (vgl. STAUSS 1999, S. 16). Außerdem stehen den meist beschränkten finanziellen Mitteln der hohe Erhebungs- und Auswertungsaufwand der qualitativ geprägten ereignisorientierten Verfahren gegenüber. Aus diesen Gründen beziehen sich die weiteren Ausführungen auf die merkmalsbezogenen Ansätze.

Eine erste Betrachtung der merkmalsbezogenen Ansätze führt zu einer Unterscheidung in implizite und explizite Verfahren. **Impliziten Verfahren** liegt im Wesentlichen die Ermittlung von Leistungsdefiziten im Rahmen einer Beschwerdeanalyse zugrunde (vgl. WERNER 1998, S. 148). Dies setzt zunächst ein aktives Beschwerdeverhalten der Kunden bzw. Studenten voraus, das an der Universität mangels einer entsprechenden Beschwerdestelle nicht gegeben ist. Jedoch können implizite Verfahren ohnehin nur zur Vorbereitung von Zufriedenheitsmessungen herangezogen werden und bieten selbst keinen Erkenntnisgewinn zur Zufriedenheit (vgl. HOMBURG/WERNER 1996, S. 94), da aus dem Fehlen von Beschwerden nicht auf Zufriedenheit geschlossen werden darf. Im weiteren Verlauf sollen daher nur die **expliziten Verfahren** betrachtet werden, die eine direkte Befragung der Kunden vorsehen.

Die **eindimensionale Messung** beschränkt sich auf die Messung der Zufriedenheit durch eine einzige Frage nach der gesamten Zufriedenheit mit einem Anbieter. Die hier gewonnenen Ergebnisse lassen weder Rückschlüsse auf die Grundlagen des Urteils zu noch lassen sich Handlungsempfehlungen ableiten. Dieses Vorgehen muss somit als ungeeignet bezeichnet werden (vgl. WERNER 1998, S. 150). Die **multiattributive Messung** erhebt demgegenüber die Zufriedenheit zu zahlreichen Einzelmerkmalen.

Innerhalb der multiattributiven Messung gibt es Verfahren, die im Sinne des Confirmation/Disconfirmation-Paradigma eine ex ante erhobene Erwartung einer ex post erhobenen Beurteilung der Leistungserfüllung gegenüberstellen (vgl. WERNER 1998, S. 150). Diese Methode ist großer Kritik ausgesetzt und lässt in ihrer Bedeutung nach (vgl. HOMBURG/WERNER 1996, S. 94). Die Messung erfolgt vielmehr ausschließlich ex post.

Eine letzte Unterscheidung hat die Frage zum Gegenstand, ob die Erwartungen (ex post) separat gemessen werden sollen oder die Zufriedenheit direkt abgefragt werden soll. Prinzipiell hat die separate Erhebung nach dem Vorbild der vielbeachteten SERVQUAL-Skala zwar den Vorteil der Generierung zusätzlicher Informationen (vgl. SCHARNBACHER/KIEFER 1998, S. 23), die Nachteile überwiegen jedoch deutlich. So wird bei der Differenzbildung aus Erwartungen und Erfahrungen die emotionale Komponente außer Acht gelassen, die den Grad der entstehenden Zufriedenheit mitbeeinflusst (vgl. SCHARNBACHER/ KIEFER 1998, S. 25)³. Zweitens sind Kunden oft nicht in der Lage, ihr tatsächliches Anspruchsniveau zu quantifizieren (vgl. MEYER/ERTL 1998, S 229). Außerdem ist eine unverzerrte Ermittlung der Vorkäuferwartungen, die erst nach dem Kauf erhoben

³ Vgl. hierzu auch die Ausführungen zur Gestaltung des Erhebungsinstruments in Abschnitt 3.1.

werden, nicht möglich (vgl. STAUSS 1999, S.13).

In der vorliegenden Studie wird vor dem Hintergrund der bisherigen Ausführungen die merkmalsbezogene, multiattributive Messung ohne Erwartungsmessung angewandt. Dieses Verfahren dominiert die theoretische Diskussion wie auch die praktische Anwendung und gilt als „valideste Form der Messung“ (HOMBURG/WERNER 1998, S. 133).

3 Das Untersuchungsdesign

In diesem Abschnitt dokumentieren wir die Entwicklung des Befragungsinstrumentes und beschreiben die Datenbasis.

3.1 Das Befragungsinstrument

Als Befragungsinstrument wird ein fünfseitiger stark strukturierter Fragebogen verwendet⁴. Der Fragebogen ist nach den gängigen Regeln für die Fragebogenformulierung entwickelt worden (vgl. BERKOVEN et al. 2001, S. 100; SCHARNBACHER/KIEFER 1998, S. 76; ATTESLANDER et al. 2000, S. 170; SCHNELL et al.1999, S. 312). Insbesondere sind zu nennen: Einfache, allgemeinverständliche, konkrete und kurze Formulierung der Fragen; Vermeidung von Suggestivfragen, belasteten Worten und doppelten Negationen. Der Forderung der Literatur nach einem möglichst kurzen Fragebogen (um die Befragten nicht zu überfordern, vgl. BERKOVEN et al. 2001, S. 103) kann in diesem Fall nur sehr eingeschränkt entsprochen werden, da sehr viele Aspekte evaluiert werden sollen, um einen möglichst detaillierten Einblick zu gewinnen.

Zur Sicherung der Qualität des Befragungsinstruments wurden in der Phase der Fragebogenentwicklung eine Fokusgruppendifkussion und zahlreiche Pretests mit Studenten durchgeführt.

Globalzufriedenheit (Frage 1):

Erstes Ziel der Studentenbefragung ist die Darstellung der Gesamtzufriedenheit mit dem Studium, auch als Globalzufriedenheit bezeichnet. Zwingend erforderlich ist sie zur Berechnung der Bedeutung der einzelnen Merkmale im Rahmen des Einkomponentenansatzes (vgl. MEFFERT/SCHWETJE 1998, S. 80). Außerdem können an der Globalzufriedenheit Veränderungen im Zeitablauf als Auswirkung der Maßnahmenumsetzung beobachtet werden, vorausgesetzt die Messung wird regelmäßig durchgeführt. Dies wäre ohnehin sehr zu empfehlen, zumal in der praktischen Anwendung das Wissen um die Veränderung der Globalzufriedenheit als besonders wichtig eingeschätzt wird (vgl. SCHARIOTH 1995, S. 31).

Erhoben wird die Globalzufriedenheit mit Hilfe einer separaten Frage, die vor den zu beurteilenden Einzelmerkmalen positioniert ist (vgl. HOMBURG/WERNER 1996, S. 100). Es ist davon auszugehen, dass die Probanden durch die vorherige Abfrage der Merkmalszufriedenheiten in ihrem späteren Urteil der Globalzufriedenheit beeinflusst würden, indem sie den Durchschnittswert der Merkmalsbeurteilungen zugrunde legen (vgl. MEFFERT/SCHWETJE 1998, S. 80).

Gesamtzufriedenheit mit den Leistungskategorien (Fragen 2 bis 7):

In Anlehnung an das Vorgehen von HOMBURG/WERNER (1998, S. 133) wird das BWL-Studium in sechs Leistungskategorien zerlegt: Lehrveranstaltungen, Dozenten, Betreuung, Angebot von Informationen, Verbindung zwischen Theorie und Praxis, Flair an der LMU. Zu jeder Kategorie erfolgt eine Abfrage der Zufriedenheit. Eigentlich müssten sich diese Werte – korrekte Festlegung

⁴ Der komplette Fragebogen befindet sich im Anhang.

der einzelnen Leistungsmerkmale zu den Leistungskategorien vorausgesetzt – aus der Zufriedenheit mit den Einzelmerkmalen berechnen lassen. Die Abfrage der Zufriedenheit mit den Leistungskategorien erfolgt also höchst vorsorglich für den Fall, dass sich auf Basis der Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungsmerkmalen keine verwertbaren Erkenntnisse generieren lassen.

Jede Leistungskategorie wird nun durch mehrere Leistungsmerkmale beschrieben. Im weiteren Aufbau des Fragebogens erfolgt die Zufriedenheits- und Wichtigkeitsabfrage der einzelnen Merkmale zu den sechs Leistungsparametern. Die Leistungsmerkmale sind nach den Leistungskategorien geordnet, damit die Befragten nicht zu ständigen Gedankensprüngen gezwungen werden (vgl. ATTESLANDER et al. 2000, S. 172). Die Festlegung der Leistungsmerkmale erfolgte nach gängigen wissenschaftlichen Standards (z.B. KUß 1994, S. 22): Im Anschluss an die Auswertung relevanter Literatur zum Thema erfolgte eine Sammlung von Kriterien aus früheren Untersuchungen, insbesondere aus den diversen Veröffentlichungen von Universitätsvergleichen (z.B. Focus 1997, Stiftung Warentest 1998, Spiegel 1998, 1999). Die Liste der Merkmale wurde in mehreren Expertengesprächen und in qualitativen Vorstudien mit Studenten überarbeitet und vervollständigt.

Fragen zu den Lehrveranstaltungen (Fragen 8 bis 36):

Einleitende Fragestellungen betreffen das Lehrveranstaltungsangebot im Hinblick auf die Anzahl der angebotenen Veranstaltungen und ihre Angebots-Frequenz. Die Inhalte werden nach den Kriterien Themenspektrum, Aktualität und Schwierigkeitsgrad bewertet. Die Forderung der Studenten nach praxisnaher Ausbildung (vgl. DAHLKAMP et al. 1999, S. 58) führt zu den Fragen nach dem Praxisbezug von Veranstaltungen. Aspekte zur Durchführung der Veranstaltungen betreffen den Grad der Interaktivität und die Anzahl der Studenten in den Veranstaltungen (vgl. z.B. DOERRY/MOHR 1998, S. 98). Letzterer soll das vielbeschriebene Problem der „Überfüllung“ (DANIEL 1999, S. 97) von Lehrveranstaltungen näher beleuchten. Wie im Ranking des Focus (vgl. PALAN et al. 1997, S. 175) soll auch das Angebot von Begleitmaterialien (Skripten) untersucht werden. Merkmale der Lehrveranstaltungen (z.B. Interaktivität), die bezüglich ihrer Zufriedenheitswerte je nach Art der Veranstaltung variieren könnten, werden getrennt nach Vorlesungen, Übungen und Seminaren abgefragt. Die Fragen nach dem Schwierigkeitsgrad, der Interaktivität und dem Praxisbezug enthalten zusätzlich zur Zufriedenheit und Wichtigkeit auch die Frage, ob das Niveau im Falle der Unzufriedenheit als zu hoch oder zu niedrig empfunden wird (vgl. WERNER 1998, S. 152). Fragen zu Lehrveranstaltungen allgemein betreffen das regelmäßige Stattfinden, die Integration neuer Forschungsergebnisse und die Anwesenheit von Professoren bei entsprechend angekündigten Veranstaltungen. Weitere Fragen evaluieren die Veranstaltungsräume bezüglich Platzangebot und technischer Ausstattung (vgl. z.B. PALAN et al. 1997, S. 175). Den Abschluss bilden vier Fragen zu den Prüfungen (vgl. z.B. DOERRY/MOHR 1998, S. 98).

Fragen zu den Dozenten (Fragen 37 bis 47):

Aufbauend auf der Rubrik „Lehrpersonal“ des Focus (vgl. PALAN et al. 1997, S. 175) werden hier die Aspekte Kompetenz der Dozenten, Vorbereitung der Dozenten auf die Lehrveranstaltungen, Fähigkeit der Dozenten zur Vermittlung des Stoffs und fairer Umgang der Dozenten mit den Studenten abgefragt. Da den Studenten offensichtlich gute Kontaktmöglichkeiten zu den Dozenten wichtig sind (vgl. DAHLKAMP et al. 1999, S. 62), ist auch die Zufriedenheit mit diesem Aspekt zu evaluieren. Die Abfrage erfolgt getrennt nach Professoren und Assistenten, um etwaige Unterschiede aufdecken zu können. Die Professoren werden auch bezüglich ihrer Forschungstätigkeit von den Studierenden bewertet.

Fragen zur Betreuung (Fragen 48 bis 55):

Studenten legen Wert auf Betreuung, wie diverse Untersuchungen zeigen (vgl. DAHLKAMP et al. 1999, S. 58). Zentrale Fragestellungen betreffen die von den meisten Studenten genutzte Betreuung durch Professoren und Assistenten sowie durch das Prüfungsamt. Relevant sind auch die Urteile über die zentrale Studienberatung (vgl. Stiftung Warentest 1998, S. 161) und die Studentenkanzlei. Ferner werden die Betreuung durch das Bibliothekspersonal, die studentische Interessenvertretung und die Betreuung während der Orientierungsphase (Tutorien für Erstsemester) abgefragt.

Fragen zur Information über das Studium und studienrelevante Aspekte (Fragen 56-60):

Die Informationsbeschaffung von studentischer Seite erfolgt zu einem großen Teil über das Internet. Dabei greifen Studenten auf verschiedene Informationsquellen zurück. Gegenstand einiger Fragen sind daher die Homepages der Lehrstühle, der Fakultät und der Studentenkanzlei. Ferner wird das Informationsangebot bezüglich der Themen Studien- und Prüfungsordnung sowie Hochschulpolitik bewertet.

Fragen zur Zusammenarbeit der Fakultät mit der Wirtschaftspraxis (Fragen 61-64):

An der BWL-Fakultät existieren zahlreiche Schnittstellen zwischen Theorie und Praxis, die bewertet werden sollen. Fast jeder Student kennt Gastvorträge von Unternehmensvertretern, die Vorlesungsinhalte ergänzen. Einige Lehrstühle kooperieren bei Seminaren oder Workshops mit Unternehmen. Verschiedene Einrichtungen (Lehrstühle, Student & Arbeitsmarkt) vermitteln Praktikantenstellen und organisieren Absolventenbörsen.

Fragen zum Flair an der LMU (Fragen 65-69):

Auch die Studienatmosphäre hat gewissen Einfluss auf die Studentenzufriedenheit. Zentrale Kriterien sind Möglichkeiten und Räumlichkeiten zum Kontakt und zur Kommunikation zwischen Studierenden (vgl. Stiftung Warentest 1998, S. 161). Diese sollen Aufschluss über den Grad der erlebten Anonymität an der LMU geben. Weitere Fragestellungen betreffen die Rolle von Ambiente und Reputation der LMU sowie die Attraktivität des Studienortes, die nach DAHLKAMP et al. (1999, S. 64) großen Einfluss auf die Hochschulwahl hat.

Fragen zu weiteren Leistungsmerkmalen (Fragen 70-81):

In diesem Block werden Merkmale erfasst, die sachlich keiner der oben genannten Leistungskategorien zugeordnet werden können. Die abgefragte Attraktivität der Absolventen für die Praxis ist wohl eines der entscheidenden Leistungsmerkmale einer Universität. Bestandteil jedes Universitätsrankings und auch der vorliegenden Studie ist die Abfrage von Öffnungszeiten und Literaturangebot der Bibliotheken (vgl. z.B. DOERRY/MOHR 1998, S. 98) wie auch die Evaluierung des Computerraums (CIP-Labor) (vgl. z.B. DANIEL 1999, S. 97). Außerdem werden die Befragten um ihr Urteil zum Angebot von Sprach-, Software-, Rhetorik- und Präsentationskursen (vgl. DOERRY/MOHR 1998, S.98) sowie zu einigen weiteren Leistungsmerkmalen gebeten.

Ermittlung von Bedeutungsgewichten

Nicht alle Merkmale, zu denen die Studenten den Grad ihrer Zufriedenheit angeben, haben die gleiche Relevanz für die Befragten (vgl. STAUSS 1999, S. 13). Manche Merkmale sind im Vergleich zu anderen eher unbedeutend, so dass eine Verbesserung der Performance in diesem Bereich die Gesamtzufriedenheit nicht wesentlich erhöhen würde. Deshalb ist es wichtig, neben den Daten zur

Zufriedenheit auch Daten zur subjektiv geäußerten Bedeutung bzw. Wichtigkeit der einzelnen Leistungsmerkmale zu erhalten. Erst durch die gemeinsame Betrachtung von Zufriedenheit und Bedeutung kann ein Zufriedenheitsportfolio erstellt werden, aus dem Handlungsempfehlungen zur Steigerung der Gesamtzufriedenheit ersichtlich werden (vgl. MEFFERT/SCHWETJE 1998, S. 78). Um die Daten der Bedeutungen der Merkmale zu erhalten, stehen zwei Möglichkeiten zur Verfügung. Zum ersten die direkte Abfrage im Rahmen des Zweikomponentenansatzes, zum zweiten die Berechnung nach dem Einkomponentenansatz.

Im **Zweikomponentenansatz** wird die Wichtigkeit jedes Leistungsmerkmals durch eine zusätzliche Ratingskala abgefragt (vgl. STAUSS 1999, S. 13). Zahlreiche Kritikpunkte werden zu diesem Vorgehen geäußert. Die Befragten neigen dazu, alle Leistungsmerkmale als wichtig einzustufen (vgl. ZACHARIAS 1998, S. 103), was als Anspruchsinflation bezeichnet wird (vgl. MEFFERT/SCHWETJE 1998, S. 79). MEFFERT/SCHWETJE (1998, S. 79) nennen außerdem Reaktanz- und Ermüdungserscheinungen bedingt durch den steigenden Gesamtumfang des Fragebogens. Nach ROTHENBERGER (1997, S. 23) führen direkte Abfragen zu Rationalisierungen, Selbsttäuschungen und Anpassungen an die soziale Norm. Dem Problem der Anspruchsinflation kann begegnet werden, indem statt einer direkten Frage nach der Wichtigkeit je Merkmal eine Punktevergabe nach dem Konstantsummensystem oder eine Rangreihenbildung verlangt wird (vgl. ZACHARIAS 1998, S. 104). Diese Vorgehensweisen kommen in der vorliegenden Studie nicht in Betracht, da sie im Hinblick auf die Urteilsfähigkeit der Probanden eine sehr geringe Anzahl von Beurteilungskriterien voraussetzen (vgl. ZACHARIAS 1998, S. 104). In der vorliegenden Untersuchung sollen jedoch sehr viele Einzelmerkmale abgefragt werden.

Wir unterstellen den befragten Studenten ein hohes Involvement hinsichtlich des Untersuchungsgegenstandes und setzen ihre Bereitschaft, auch einen umfangreicheren Fragebogen auszufüllen, als gegeben voraus. Da die Studenten, bedingt durch ihr Ausbildungsniveau, über eine hohe Urteilsfähigkeit hinsichtlich der individuellen Wichtigkeit der Einzelmerkmale verfügen, scheint die direkte Abfrage der Wichtigkeiten ein gangbarer Weg zu sein.

Der **Einkomponentenansatz** verzichtet im Gegensatz zum Zweikomponentenansatz auf die Abfrage der Bedeutung bzw. Wichtigkeit. Diese wird vielmehr mit Hilfe statistischer Methoden berechnet, indem die Zufriedenheiten mit den einzelnen Merkmalen mit der Globalzufriedenheit in Beziehung gesetzt werden. STAUSS (1999, S. 14) empfiehlt, die multiple Regressionsanalyse durchzuführen und die β -Werte (d.h. die Regressionskoeffizienten) als Bedeutung der Einzelmerkmale für die Globalzufriedenheit zu interpretieren. Es besteht allerdings in der Regel eine hohe Multikollinearität zwischen den einzelnen Merkmalen, so dass sich oft unbefriedigende Bestimmtheitsmaße und Signifikanzniveaus ergeben (vgl. ZACHARIAS 1998, S. 105). Wir werden dieser Tatsache Rechnung tragen, indem wir die Einzelmerkmale zunächst auf linear unabhängige Faktoren verdichten und mit den Faktorwerten als Regressoren arbeiten.

Fragen zur Zukunfts-, Erfolgs- und Leistungsorientierung (Fragen 82-91):

Eine Reihe psychografischer Statements sollen von den Studierenden auf einer Rating-Skala beantwortet werden, um eine Einteilung der Probanden nach Zukunfts-, Erfolgs- und Leistungsorientierung zu ermöglichen. Die Mischung negativ und positiv formulierter Items dient zur Abschwächung des Effekts, Statements auch ohne Kenntnis des Inhalts eher zuzustimmen, als sie abzulehnen (vgl. SCHNELL et al. 1999, S. 181). Die Items wurden aus einer umfangreichen Itemliste der Sinus Lebensweltmodelle ausgewählt (vgl. Spiegel-Verlag 1990, S. 307).

Fragen zu besonders positiven und negativen Erfahrungen (Fragen 92 und 93):

Im Hinblick auf die Stärken/Schwächen-Analyse des Studiums können die Befragten hier offen nennen, was ihnen an ihrem BWL-Studium an der LMU besonders gut gefällt und was ihnen überhaupt nicht gefällt bzw. was sie verbessern würden. Die Nichtberücksichtigung eines für die Studierenden besonders wichtigen Aspekts, der nicht explizit abgefragt wurde, kann so ausgeschlossen werden.

Maßnahmen zur Erhöhung der Zufriedenheit (Fragen 94-102):

Eine Auflistung verschiedener denkbarer Maßnahmen soll nach ihrer Eignung zur Erhöhung der Zufriedenheit beurteilt werden. Darunter z.B. die Dreiteilung des Studiums in Präsenzstudium, Selbststudium und virtuelle Universität nach dem St. Gallener Modell und die Kopplung der Professorengehälter an die Qualität der Lehre, wie es in Großbritannien geplant ist (vgl. DOERRY/MOHR 1998, S. 111). Diese Maßnahmen wurden im wesentlichen von den Studierenden im Rahmen der Fokusgruppendifkussion vorgeschlagen und sollen im Hinblick auf die Praktikabilität einer Umsetzung sowie im Hinblick auf tatsächliche Effektivität hier nicht bewertet werden.

Fragen nach Erfahrungen und Verhaltensweisen (Fragen 103-106):

Zunächst sollen die Gründe untersucht werden, die zu der Entscheidung für den Studienort München geführt haben (vgl. Stiftung Warentest 1998, S. 3). Welche Rolle spielen die Reputation der Universität neben ZVS-Zuteilung, Stadtattraktivität und Wohnortnähe? Ob Unzufriedenheit hingenommen wird oder zu Studienabbruchgedanken führt, kann die daran anschließende Frage klären. Studenten, die bereits Erfahrungen an einer anderen Universität sammeln konnten, können angeben, was dort ihrer Meinung nach besser war. Ferner wird der Zeitaufwand für Lehrveranstaltungen, Selbststudium und Arbeitstätigkeit abgefragt.

Zur Sicherstellung einer zufriedenstellenden Rücklaufquote wurde im Begleitschreiben auf folgende Punkte hingewiesen (BEREKOVEN et al. 2001, S. 115):

- Durchführendes Institut
- Ziel der Befragung
- Wichtigkeit der Teilnahme an der Befragung
- Rücksendetermin
- Anonymität
- adressiertes und freigestempeltes Rückkuvert
- Dank für die Mitarbeit.

Eine Belohnung für die Teilnahme (z.B. in Form einer Verlosung) konnte aus finanziellen Gründen nicht in Aussicht gestellt werden.

3.2 Die Datenbasis

Die Grundgesamtheit der vorliegenden Studie bilden alle am 29.10.2001 registrierten Studierenden der LMU, die im Hauptfach für den Diplomstudiengang Betriebswirtschaftslehre eingeschrieben sind. Die Grundgesamtheit umfasst 2.351 Studenten, die im Rahmen einer Vollerhebung angeschrieben wurden.

Die Rücklaufquote beträgt 35,5% und liegt damit im oberen Bereich des Intervalls [15%; 40%], das für die Ausschöpfung schriftlicher Befragungen typisch ist (vgl. z.B. TÖPFER 1999c, S. 551). Es liegen keine Anhaltspunkte dafür vor, dass systematische Ausfälle aufgetreten sind. Die Studie kann daher als repräsentativ für die Grundgesamtheit angesehen werden. Zur Sicherheit vergleiche

chen wir die Verteilungen der soziodemografischen Merkmale zwischen Stichprobe und Grundgesamtheit: 41,7% der Antwortenden sind weiblich (Grundgesamtheit: 40,2%) und 58,3% der Antwortenden männlich⁵ (Grundgesamtheit: 59,8%). Bezüglich ihrer Altersklasse geben 33,3% an, 22 Jahre alt oder jünger zu sein (Grundgesamtheit: 26,3%⁶). 33,0% sind 23 bis 24 Jahre alt (Grundgesamtheit: 30,5%) und 33,7% sind über 24 Jahre alt (Grundgesamtheit: 43,2%).

Auch der Vergleich der Zahl der Fachsemester zwischen Grundgesamtheit und Stichprobe weist keine besonderen Auffälligkeiten auf.

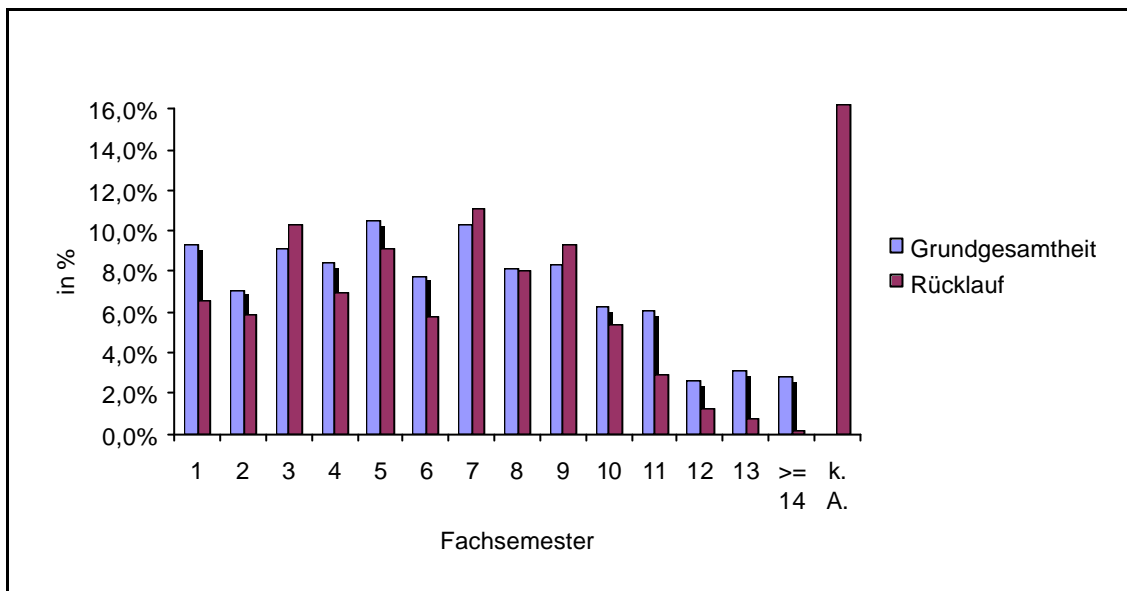


Abbildung 1: Verteilung der Fachsemester in Grundgesamtheit und Rücklauf

Zusammenfassend kann daher festgehalten werden, dass der Rücklauf ein treffendes Bild der Grundgesamtheit zeigt, auch wenn ältere und Langzeitstudenten im Rücklauf etwas unterrepräsentiert sind.

Weitere soziodemografische Angaben

38,9% der Studierenden geben an, sich derzeit im Grundstudium zu befinden, 61,1% sind im Hauptstudium⁷.

Alle Vertiefungsfächer der Studierenden im Hauptstudium (Spezielle) sind im Rücklauf repräsentiert (vgl. Abbildung 2). 1,2% der Befragten (n=10) sind Gaststudenten aus dem Ausland.

⁵ Betrachtet werden – soweit ein spezieller Hinweis fehlt – jeweils die Prozente auf Basis der gültigen Werte.

⁶ Diese Zahlen basieren auf Schätzungen anhand des Geburtsjahres.

⁷ Der Vergleich mit der Grundgesamtheit entfällt, da Wahlamt, Studentenzentrale und Prüfungsamt der LMU derzeit über keine aktuellen Zahlen verfügen.

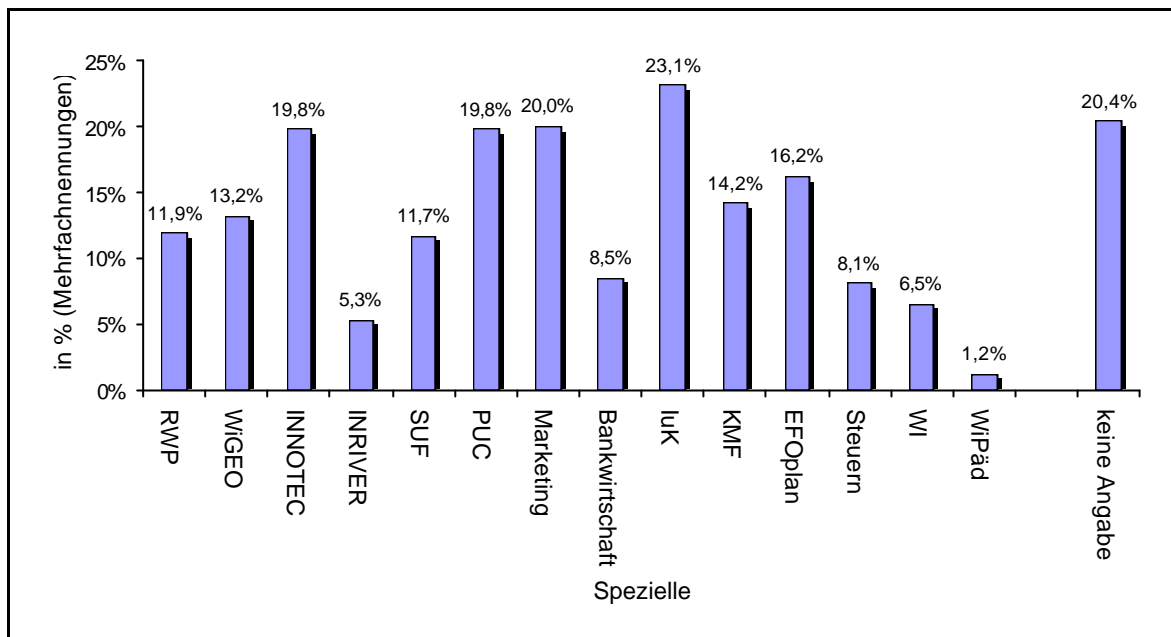


Abbildung 2: Verteilung der Speziellen BWLs im Hauptstudium

Zeiteinteilung der Studierenden

17,4 Stunden pro Woche verbringen die Befragten durchschnittlich mit Lehrveranstaltungen, 13,3 Stunden mit dem Selbststudium und 9,1 Stunden mit einer Arbeitstätigkeit (Job). Aussagekräftiger, weil nicht von Ausreißern beeinflusst, ist der jeweilige Median, d.h. der Zentralwert einer nach Größe der Ausprägungen sortierten Liste, der bei 18 bzw. 10 bzw. 8 Stunden liegt⁸.

	Zeitaufwand in Stunden pro Woche für...		
	Lehrveranstaltungen	Selbststudium	Job
Gültige Angaben	810	803	809
Mittelwert	17,37	13,37	9,08
Median	18,00	10,00	8,00
25%-Perzentil	15,00	8,00	2,00
75%-Perzentil	20,00	18,00	14,00

Tabelle 1: Zeiteinteilung der Studierenden

Abbildung 3 zeigt die Boxplots der Zeiteinteilung und damit die Verteilung der Merkmale. Der schraffierte Kasten enthält die zentralen 50% der Ausprägungen, die T-Balken markieren die Grenze, ab der Antworten als Ausreißer einzustufen sind. Verglichen mit den Zahlen aus dem Lehrbericht 2000 zeigt sich durchschnittlich eine leichte Reduzierung des zeitlichen Aufwands für die genannten Tätigkeiten (vgl. o.V. 2000, S. 8).

Die Unterschiede im Zeitaufwand zwischen Studierenden im Grund- und Hauptstudium erweisen sich in approximativen Zweistichproben-Gauss-Tests als signifikant. Studierende im Hauptstudium verbringen weniger Zeit in Lehrveranstaltungen als ihre Kommilitonen im Grundstudium (15,7 Stunden zu 20,1 Stunden). Im Gegenzug steigt die für das Selbststudium aufgewandte Zeit an (14,6 Stunden zu 11,4 Stunden), und auch die mit einer Arbeitstätigkeit verbrachte Zeit ist bei

⁸ Lesehilfe: 50% der Studierenden wenden höchstens 18 Stunden pro Woche für Lehrveranstaltungen auf (Median), 75% der Studierenden wenden höchstens 14 Stunden pro Woche für Jobs auf.

Studierenden im Hauptstudium höher (9,7 Stunden zu 7,8 Stunden).

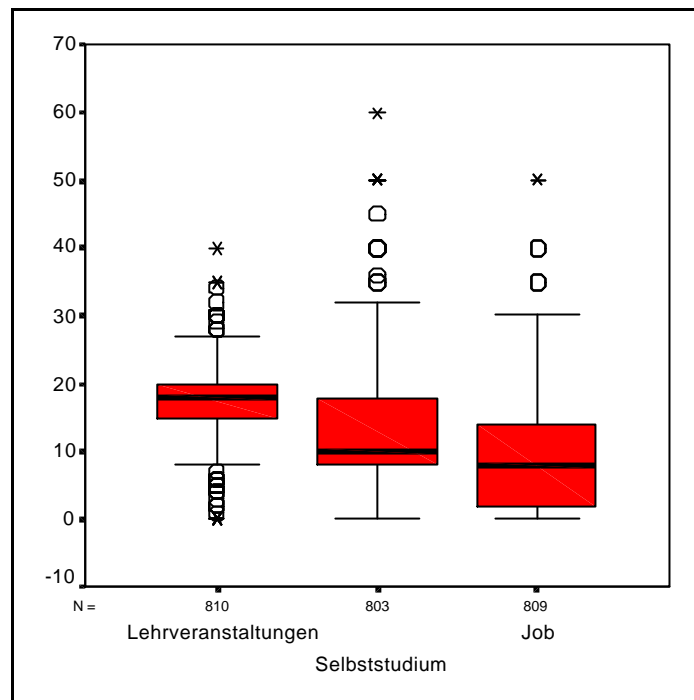


Abbildung 3: Zeiteinteilung der Studierenden

3.3 Typisierung der Studierenden

Die befragten Studenten sollten, wie oben beschrieben, im Fragebogen angeben, in welchem Ausmaß zehn Aussagen zu den Themen Zukunft, Erfolg und Leistung auf sie persönlich zutreffen. Unter Erhalt von ca. 60% der Ursprungsinformation wurden diese 10 Statements mit Hilfe einer Hauptkomponentenanalyse mit anschließender Varimax-Rotation auf vier Faktoren verdichtet:

Faktor 1 bezeichnen wir als „**Zukunftsorientierung**“. Hohe Ladungen zeigen die Merkmale „Auf Sicherheit pfeife ich, ich möchte vor allem ein aufregendes Leben führen“, „Ich möchte nicht an später denken, ich lebe hier und jetzt“, „Ich habe großes Verständnis für Leute, die nur tun, wozu sie gerade Lust haben“ und „Die alten Arbeitstugenden Disziplin und Pflichtbewusstsein sind mir ein Gräuel.“ Auf Grund der positiven Faktorladungen und der Polung der Variablenwerte (1 = höchste Zustimmung, 5 = stärkste Ablehnung) ist ein hoher Grad an Zukunftsorientierung bei einem Probanden mit einem hohen Faktorwert verbunden, da die Statements in diesem Fall eher abgelehnt werden sollten.

Faktor 2 erklärt die Items „Später Erfolg im Beruf zu haben ist mir sehr wichtig“, „Mein Studium ist mir momentan wichtiger als mein Privatleben“ und „Arbeit wird für mich später etwas sein, womit ich mein Geld verdiene, mehr eigentlich nicht“ (hohe negative Ladung). Der Faktor kann als „**Erfolgsorientierung**“ interpretiert werden. Ein hoher Grad an Erfolgsorientierung bei einem Studenten ist mit einem kleinen Faktorwert verbunden.

Faktor 3 wird als „**Leistungsorientierung**“ bezeichnet. Hoch ladende Items sind „Jeder, der sich anstrengt, kann sich hocharbeiten“ und „Es sind vor allem die Arbeitsscheuen, die immer vom Leistungsdruck in unserer Gesellschaft reden.“ Ein hoher Grad an Leistungsorientierung ist mit einem kleinen Faktorwert verbunden.

Faktor 4 erklärt nur das Statement „Durch Ausbildung kann man seine berufliche Zukunft heute auch nicht mehr sichern“ und könnte als „Schicksalsergebenheit“ bezeichnet werden. Da sich bei diesem Statement keine signifikanten Gruppenunterschiede nachweisen ließen, wird der Faktor 4 aus den weiteren Berechnungen jedoch ausgeschlossen⁹.

Für jeden Studierenden¹⁰ liegt je ein Faktorwert bezüglich Zukunftsorientierung, Erfolgsorientierung und Leistungsorientierung vor. Um diejenigen Studenten zu bestimmen, die über ein hohes Maß an Zukunfts-, Erfolgs- und Leistungsorientierung verfügen, werden Fälle mit einem hohen Faktorwert (größer null) bei Faktor 1, einem niedrigen Faktorwert (kleiner null) bei Faktor 2 und einem niedrigen Faktorwert (kleiner null) bei Faktor 3 als überdurchschnittlich zukunfts-, erfolgs- und leistungsorientiert (im Folgenden mit „ZEL+“ bezeichnet) bezeichnet. Die restlichen werden mit „ZEL –“ gekennzeichnet.

14,6% der Studierenden wurde ZEL+ zugeordnet. Es sind keine signifikanten Zusammenhänge zwischen dem Grad der Zukunfts-, Erfolgs- und Leistungsorientierung und Geschlecht, Alter oder Ausbildungsstand nachweisbar.

Dagegen wurden bzgl. der Zeiteinteilung folgende (signifikanten) Gruppenunterschiede ermittelt:

- Die Zukunftsorientierung ist bei Studierenden, die höchstens 8 Stunden pro Woche für Jobs aufwenden, erheblich höher.
- Die Erfolgsorientierung ist bei Studierenden, die mindestens 18 Stunden pro Woche für ihr Selbststudium aufwenden, erheblich höher.
- Studierende, die überdurchschnittlich häufig in den Lehrveranstaltungen anwesend sind, zeigen eine deutlich stärkere Zukunfts- und Erfolgsorientierung.

Lediglich bei Faktor 3 (Leistungsorientierung) zeigen sich keine signifikanten Gruppenunterschiede.

⁹ Die Durchführung der Faktorenanalyse ohne die entsprechende Variable führt exakt zu der eben beschriebenen 3-Faktoren-Lösung.

¹⁰ Mit Ausnahme der systemdefiniert fehlenden Fälle.

4 Die Leistungsmerkmale in der Einzelbetrachtung

4.1 Übersicht

Die Globalzufriedenheit der Studierenden beträgt im Mittel 2,40 auf der Skala von eins („sehr zufrieden“) bis fünf („völlig unzufrieden“). Dieser Wert ist als „noch gut“ zu bezeichnen. Nur 6,8% der Befragten sind eher unzufrieden oder völlig unzufrieden.

Unterschiede in der Globalzufriedenheit nach Geschlecht können in signifikantem Ausmaß¹¹ nicht festgestellt werden. Deutliche Unterschiede ergeben sich allerdings in Abhängigkeit vom Alter der Studierenden. Eine Varianzanalyse zeigt, dass die bis 22-jährigen signifikant zufriedener sind (2,24) als die 23 bis 24-jährigen (2,40) und die über 24-jährigen (2,53). Die nachgewiesenen Unterschiede nach Alter der Studierenden hängen auch eng mit dem Stand des Prüfungsverfahrens zusammen. Studierende im Grundstudium zeigen sich als signifikant zufriedener (2,33) als Studenten im Hauptstudium (2,44).

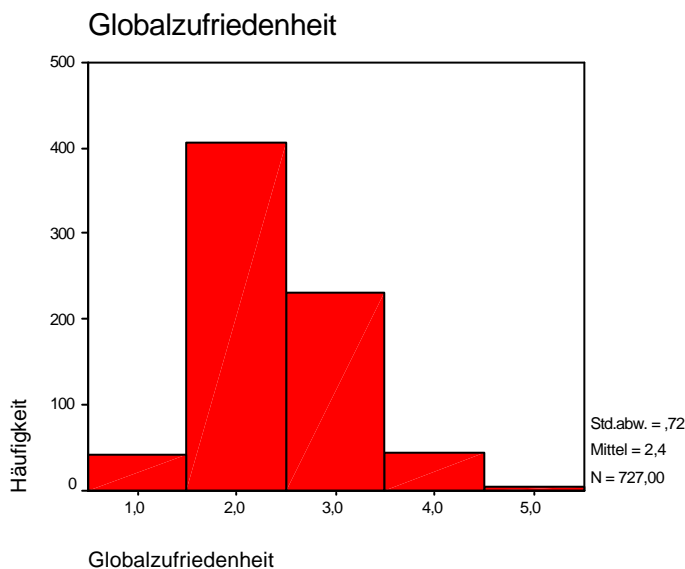


Abbildung 4: Globalzufriedenheit der BWL-Studierenden

Für die Gaststudenten aus dem Ausland ergibt sich eine deutlich unterdurchschnittliche Globalzufriedenheit (2,78), die sich jedoch aufgrund der geringen Anzahl vorliegender Daten ($n_A=9$) nicht signifikant¹² vom Rest der Studentenschaft unterscheidet. Studierende, die bereits Erfahrungen an anderen Universitäten gesammelt haben, unterscheiden sich nicht signifikant in ihrer Globalzufriedenheit (2,41) von Studenten, die ausschließlich an der LMU studieren (2,40).

Bevor wir uns den Einzelmerkmalen widmen, analysieren wir zunächst die Globalurteile zu den Leistungskategorien. In den nachfolgenden Tabellen werden Wichtigkeits- und Zufriedenheitsangaben getrennt nach Gesamtheit der Befragten und besonders zukunfts-, erfolgs- und leistungsorientierten Studierenden ausgewiesen, wobei signifikante Unterschiede ($\alpha < 0,05$) durch graue Schraffur hervorgehoben werden. Während insgesamt die Betreuung am schlechtesten beurteilt wird, bemängeln die besonders zukunfts-, erfolgs- und leistungsorientierten Studierenden insbesondere die in ihren Augen unzureichende Verbindung zwischen Theorie und Praxis.

¹¹ Hier und im Folgenden wird stets ein Signifikanzniveau von 5% zu Grunde gelegt.

¹² Wegen $n < 30$ wird nicht der approximative Zweistichproben-Gauss-Test berechnet, sondern der U-Test nach MANN und WHITNEY.

Zufriedenheit	Mittelwerte			
	1 = sehr zufrieden ,..., 5 = völlig unzufrieden			
	ZEL +	ZEL -	Gesamt	n ₁ /n ₂ /n
Global	2,20	2,44	2,40	103/605/708
mit den Dozenten	2,30	2,56	2,52	117/684/801
mit den Lehrveranstaltungen	2,38	2,62	2,58	117/683/800
mit dem Flair	2,58	2,59	2,59	117/682/799
mit den Informationen zum Studium	2,76	2,87	2,85	118/682/800
mit der Verbindung zwischen Theorie und Praxis	3,21	3,28	3,27	117/679/796
mit der Betreuung	3,13	3,32	3,29	117/682/799

Tabelle 2: Globalzufriedenheit und Zufriedenheitswerte mit Hauptkategorien

Unter den Leistungskategorien werden die Dozenten, die Lehrveranstaltungen und das Flair der LMU am besten beurteilt.

Studierende im Grundstudium unterscheiden sich signifikant von ihren Kommilitonen im Hauptstudium bezüglich ihrer Urteile zum Flair (2,41 zu 2,68), zu den Informationen zum Studium (2,66 zu 2,97), zur Verbindung zwischen Theorie und Praxis (3,42 zu 3,17) und zur Betreuung (3,08 zu 3,41). Dabei wird die Verbindung zwischen Theorie und Praxis als einziger Leistungsparameter im Grundstudium schlechter als im Hauptstudium beurteilt. Wie schon bei der Globalzufriedenheit zeigt sich hier die geringere Zufriedenheit von Studierenden im Hauptstudium.

Fragen zu den Vorlesungen (sortiert nach Wichtigkeit insgesamt)

Merkmal	Mittelwerte Gesamt		ZEL+ Studierende	
	1 = höchste Wichtigkeit, Zufriedenheit, 5 = niedrigste		Wichtigkeit	Zufriedenheit
	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit
Skripten Angebot	1,56	2,43	1,49	2,33
Skripten Zugang	1,60	2,18	1,48	2,14
Aktualität Vorlesungen	1,61	2,50	1,51	2,46
Frequenz Vorlesungen	1,77	3,11	1,74	2,97
Anzahl Vorlesungen	1,79	2,46	1,62	2,35
Praxisbezug Vorlesungen	1,87	3,16 ¹³	1,79	3,13
Themenspektrum Vorlesungen	1,89	2,54	1,68	2,26
Anzahl Studierende in Vorlesungen	2,08	3,85	1,97	3,86
Schwierigkeitsgrad Vorlesungen	2,19	2,78 ¹⁴	2,16	2,66
Interaktivität Vorlesungen	2,52	3,20 ¹⁵	2,42	3,15

Tabelle 3: Zufriedenheit mit/Wichtigkeit von Vorlesungsmerkmalen

Die Zufriedenheit mit den Vorlesungsmerkmalen variiert stark. Anzahl, Aktualität und Themenspektrum werden relativ gut beurteilt. Besonders störend wirkt offensichtlich die hohe Anzahl anwesender Studenten in den Vorlesungen. Verbesserungen sind in diesem Bereich bei unveränder-

¹³ 0,2% der Studenten (2 Nennungen) ist der Praxisbezug zu intensiv, 38,5% bewerten ihn als zu gering.

¹⁴ 12,1% der Studierenden beklagen sich über einen zu hohen Schwierigkeitsgrad der Vorlesungen, für 3,5% sind die Vorlesungen zu leicht.

¹⁵ 0,7% der Studenten (6 Nennungen) ist die Interaktivität zu hoch, 36,5% empfinden sie als zu niedrig.

tem Curricularnormwert und konstanten Personalressourcen des BWL-Departments allerdings nicht zu erreichen.

Fragen zu den Übungen (sortiert nach Wichtigkeit)

Merkmal	Mittelwerte Gesamt		ZEL+ Studierende	
	1 = höchste Wichtigkeit, Zufriedenheit, 5 = niedrigste			
	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit
Anzahl Studenten in Übungen	1,76	3,45	1,58	3,45
Interaktivität Übungen	1,98	2,75 ¹⁶	1,86	2,67
Schwierigkeitsgrad Übungen	2,00	2,59 ¹⁷	1,91	2,50

Tabelle 4: Zufriedenheit mit/Wichtigkeit von Übungsmerkmalen

Fragen zu den Seminaren (sortiert nach Wichtigkeit)

Merkmal	Mittelwerte Gesamt		ZEL+ Studierende	
	1 = höchste Wichtigkeit, Zufriedenheit, 5 = niedrigste			
	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit
Praxisbezug Seminare	1,74	2,36 ¹⁸	1,61	2,31
Aktualität Seminare	1,75	2,32	1,61	2,07
Anzahl Studenten in Seminaren	1,81	2,20	1,68	2,11
Anzahl Seminare	1,83	2,94	1,65	2,88
Interaktivität Seminare	1,90	2,22 ¹⁹	1,72	2,07
Themenspektrum Seminare	1,92	2,75	1,68	2,67
Schwierigkeitsgrad Seminare	2,22	2,75 ²⁰	2,17	2,64

Tabelle 5: Zufriedenheit mit/Wichtigkeit von Seminarmerkmalen

Verbesserungsbedarf lässt auch die Beurteilung der Übungen erkennen; besonders im Hinblick auf die Anzahl der Studierenden. Die Interaktivität ist vielen Studierenden zu niedrig.

Die Seminarmerkmale werden von den Studierenden positiv bewertet. Mit einer Note von 2,96 ist die Anzahl der Seminare hier das schlechteste Kriterium. Nur wenige Befragungsteilnehmer empfinden die Seminare als zu schwer. Die Interaktivität und der Praxisbezug geben hier kaum Anlass zur Unzufriedenheit.

¹⁶ 0,7% der Studenten ist die Interaktivität zu hoch, 22,2% empfinden sie als zu niedrig.

¹⁷ 4,6% der Studierenden beklagen sich über einen zu hohen Schwierigkeitsgrad der Übungen, für 4,3% sind diese zu leicht.

¹⁸ 5,5% der Studenten halten den Praxisbezug in den Seminaren für zu niedrig (0% zu hoch).

¹⁹ 0,6% der Studenten ist die Interaktivität zu hoch, 4,9% zu niedrig.

²⁰ 9,9% der Studenten empfinden die Seminare als zu schwer, 1,0% empfinden sie als zu leicht.

Weitere Fragen zu den Lehrveranstaltungen (sortiert nach Wichtigkeit)

Merkmal	Mittelwerte Gesamt 1 = höchste Wichtigkeit, Zufriedenheit, 5 = niedrigste		ZEL+ Studierende	
	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit
Prüfungsvorbereitung in Lehrveranstaltungen	1,51	3,41	1,40	3,29
Platzangebot der Räume	1,60	3,55	1,45	3,50
Erklärung Prüfungsergebnisse	1,73	4,16	1,61	4,18
Schwierigkeitsgrad Prüfungen	1,76	3,11	1,66	3,03
Korrekturzeit Prüfungen	2,02	3,62	1,89	3,63
Integration neuer Forschungsergebnisse	2,07	2,83	1,97	2,76
technische Ausstattung der Räume	2,18	3,19	2,06	3,09
regelmäßiges Stattfinden der Lehrveranstaltungen	2,19	1,88	1,97	1,60
keine Vertretung der Professoren durch Assistenten	2,30	2,16	2,03	1,98

Tabelle 6: Zufriedenheit mit/Wichtigkeit von weiteren Lehrveranstaltungsmerkmalen

Die verschiedenen Aspekte im Prüfungsbereich sind teilweise stark verbesserungsbedürftig; vor allem die Erklärung der Prüfungsergebnisse: für die Zufriedenheit mit diesem Merkmal wurde der schlechteste Wert der gesamten Studie vergeben. Sehr schlecht beurteilt werden darüber hinaus Platzangebot und technische Ausstattung der Veranstaltungsräume.

Auch in der Leistungskategorie Lehrveranstaltungen sind Studierende im Hauptstudium generell weniger zufrieden als Studierende im Grundstudium. Dies zeigt sich besonders bei den Merkmalen „Frequenz der Vorlesungen“ (3,28 zu 2,82), „Zugangsmöglichkeit zu Skripten“ (2,31 zu 1,96), „Vertretung von Professoren durch Assistenten“ (2,38 zu 1,75) und „Umgang der Assistenten mit den Studenten“ (2,34 zu 1,94).

Merkmale, mit denen die Studierenden im Hauptstudium zufriedener sind, als ihre Kommilitonen im Grundstudium, sind: Praxisbezug der Vorlesungen (3,03 zu 3,38), Anzahl Studierende in Vorlesungen (3,70 zu 4,12) und Übungen (3,24 zu 3,82), Platzangebot der Räume (3,40 zu 3,80), Ergänzung von Lehrinhalten durch Gastvorträge (2,65 zu 3,31) und Kooperationen mit Unternehmen (2,71 zu 3,09). Sämtliche Unterschiede sind signifikant.

Fragen zu den Dozenten (sortiert nach Wichtigkeit)

Merkmal	Mittelwerte Gesamt 1 = höchste Wichtigkeit, Zufriedenheit, 5 = niedrigste		ZEL+ Studierende	
	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit
Fähigkeit der Professoren zur Vermittlung des Stoffs	1,21	2,97	1,19	2,86
Fähigkeit der Assistenten zur Vermittlung des Stoffs	1,22	2,67	1,14	2,56
Kompetenz der Professoren	1,29	2,05	1,14	1,86
Kompetenz der Assistenten	1,33	2,53	1,20	2,37
Vorber. der Assistenten auf Lehrveranstaltungen	1,43	2,21	1,23	2,12
Fairer Umgang der Assistenten mit den Studenten	1,53	2,19	1,43	2,03
Fairer Umgang der Professoren mit den Studenten	1,54	2,67	1,48	2,42
Vorbereitung der Prof. auf die Lehrveranstaltungen	1,58	2,25	1,45	2,12
Kontaktmöglichkeiten zu Assistenten	1,64	1,98	1,51	1,82
Kontaktmöglichkeiten zu Professoren	2,19	3,13	2,08	3,08
Forschungstätigkeit der Prof. (z.B. Publ.-tätigkeit)	3,07	2,50	2,86	2,40

Tabelle 7: Zufriedenheit mit/Wichtigkeit von Dozentenmerkmalen

Die meisten Dozentenmerkmale werden als besonders wichtig ausgewiesen. Die Studierenden erwarten von Professoren und Assistenten in erster Linie die Fähigkeit zur Stoffvermittlung (und vergeben hierzu die höchsten Werte der gesamten Studie) und Kompetenz. Die Forschungstätigkeit der Professoren spielt hier eine untergeordnete Rolle.

Assistenten und Professoren werden alles in allem betrachtet recht gut benotet. Hervorzuheben sind die guten Kontaktmöglichkeiten zu den Assistenten und die hohe Kompetenz der Professoren. Am schlechtesten werden die Kontaktmöglichkeiten zu den Professoren eingeschätzt, worin sich erneut eines der Probleme einer Massenuniversität zeigt.

Fragen zur Betreuung (sortiert nach Wichtigkeit)

Merkmal Betreuung ...	Mittelwerte Gesamt 1 = höchste Wichtigkeit, Zufriedenheit, 5 = niedrigste		ZEL+ Studierende	
	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit
...während der O-Phase	1,54	1,76	1,61	1,75
...durch Assistenten	1,67	2,53	1,53	2,38
...durch das Prüfungsamt	1,87	3,52	1,77	3,64
...durch Professoren	2,13	3,25	1,96	3,18
...durch das Bibliothekspersonal	2,53	2,73	2,45	2,78
...durch die zentrale Studienberatung	2,82	3,27	2,76	3,34
...durch die student. Interessenvertretung („wasti“)	2,85	2,62	2,84	2,62
...durch die Studentenzentrale	2,88	3,32	2,81	3,36

Tabelle 8: Zufriedenheit mit/Wichtigkeit der Studierendenbetreuung

Von besonderer Bedeutung ist die Orientierungs-Phase (O-Phase), ein staatlich unterstütztes Betreuungsprogramm, das den Studienanfängern den Einstieg erleichtert und nachgewiesenermaßen zu einer Verkürzung der Zeitdauer bis zum Erreichen des Vordiploms geführt hat. Die Notwendigkeit einer Beibehaltung der Personalkapazitäten insbesondere im Bereich des Mittel-

baus wird von der besonderen Bedeutung der Betreuung durch die Assistenten untermauert. Die Betreuung durch das Bibliothekspersonal, die Studienberatung, die studentische Interessenvertretung und die Studentenkazlei sind den Studierenden dagegen weniger wichtig.

Hohe Zufriedenheit in Bezug auf die Betreuung an der LMU zeigen die Studenten nur mit der O-Phase. Die zentralen Stellen (Vordiplom-) Prüfungsamt, Studentenkazlei und Studienberatung erzielen hier vergleichsweise schlechte Werte.

Fragen zur Information über das Studium (sortiert nach Wichtigkeit)

Merkmal Information über Studium und studienrelevante Aspekte...	Mittelwerte Gesamt 1 = höchste Wichtigkeit, Zufriedenheit, 5 = niedrigste		ZEL+ Studierende	
	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit
...durch die Homepages der Lehrstühle	1,33	2,14	1,18	2,01
...durch die Homepage der Fakultät	1,45	2,03	1,32	1,96
...bzgl. Studien- und Prüfungsordnung	1,88	2,97	1,64	2,95
...durch die Homepage der Studentenkazlei	3,15	3,06	3,10	3,00
...bzgl. Hochschulpolitik	3,41	3,24	3,29	3,34

Tabelle 9: Zufriedenheit mit/Wichtigkeit von Studieninformationen

Fragen zur Zusammenarbeit der Fakultät mit der Praxis (sortiert nach Wichtigkeit)

Merkmal	Mittelwerte Gesamt 1 = höchste Wichtigkeit, Zufriedenheit, 5 = niedrigste		ZEL+ Studierende	
	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit
Koop. mit Unternehmen (z.B. Workshops, Sem.)	1,74	2,82	1,66	2,75
Vermittlung von Praktika	1,90	3,44	1,77	3,41
Ergänzung von Lehrinhalten durch Gastvorträge	1,99	2,84	1,96	2,76
Organisation von Absolventenbörsen	2,11	3,02	1,96	3,07

Tabelle 10: Zufriedenheit mit/Wichtigkeit von Praxiskooperationen

Durchgehend nur befriedigende Noten vergeben die Studierenden für die Zusammenarbeit zwischen Fakultät und Wirtschaftspraxis. Die Vermittlung von Praktika kann dabei am wenigsten überzeugen, gehört aber streng genommen auch nicht zum Kerngeschäft einer Universität.

Fragen zum Flair an der LMU (sortiert nach Wichtigkeit)

Merkmal	Mittelwerte Gesamt 1 = höchste Wichtigkeit, Zufriedenheit, 5 = niedrigste		ZEL+ Studierende	
	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit
Attraktivität des Studienortes München	1,69	1,69	1,61	1,49
Kontaktmöglichkeiten zu anderen Studierenden	1,77	2,66	1,66	2,64
Reputation der LMU	1,82	2,27	1,53	2,14
Ambiente der LMU	1,96	2,51	1,92	2,64
Räumlichk. zur Kommunikation zw. Studierenden	2,05	3,58	1,98	3,54

Tabelle 11: Zufriedenheit mit/Wichtigkeit des Flairs an der LMU

Mit keinem anderen abgefragten Merkmal sind die Studierenden so zufrieden wie mit der Attraktivität des Studienortes München. Ein Defizit ist bei den Räumlichkeiten zur Kommunikation zwischen Studenten erkennbar.

Fragen zu weiteren Leistungsmerkmalen (sortiert nach Wichtigkeit)

Merkmal	Mittelwerte Gesamt 1 = höchste Wichtigkeit, Zufriedenheit, 5 = niedrigste		ZEL+ Studierende	
	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit
Attraktivität Münchner BWL -Absolventen/innen für die Praxis (gute Chancen auf interessante Stellen)	1,28	2,29	1,12	2,27
Literaturangebot der Bibliotheken	1,66	2,66	1,50	2,55
Credit Point System (studienbegleit. Prüfungssyst.)	1,72	1,94	1,64	1,81
Öffnungszeiten der Bibliotheken	2,00	2,58	1,79	2,51
Angebot von Sprachkursen	2,00	2,75	1,92	2,63
Angebot von Auslandsstudienplätzen	2,01	3,48	1,89	3,51
Computerangebot im CIP-Labor	2,06	2,92	1,90	2,91
Angebot von Präsentationskursen	2,26	3,35	2,16	3,29
Öffnungszeiten des CIP-Labors	2,31	2,30	2,28	2,20
Angebot von Softwarekursen	2,32	3,11	2,17	3,03
Angebot von Rhetorikkursen	2,45	3,49	2,35	3,43
Gestaltungs-, Mitwirkungsmöglichkeiten	2,57	3,21	2,52	3,15

Tabelle 12: Zufriedenheit mit/Wichtigkeit von sonstigen Leistungsmerkmalen

Tabelle 12 zeigt einmal mehr, dass eine der Kernaufgaben auch der universitären betriebswirtschaftlichen Ausbildung darin besteht, die Absolventen für den Arbeitsmarkt attraktiv zu machen. Der LMU werden in diesem Punkt von den Studierenden respektable Leistungen bescheinigt.

4.2 Erfahrungen und Verhaltensweisen

Gründe für die Wahl der LMU

Die Frage, warum sie BWL gerade an der LMU studieren (Mehrfachnennungen waren hier zulässig), beantwortet die Mehrheit der Studierenden mit der Nähe zum Wohnort (74,5%) und der Attraktivität der Stadt München (66,9%). An dritter Stelle wird die Reputation der LMU genannt

(43,6%), während die Zuteilung durch die ZVS (15,8%) bei den Studierenden angeblich weniger Einfluss auf die Studienortentscheidung hat. Obwohl die Nähe zum Wohnort und die Stadtattraktivität dominieren, wird die Reputation der LMU durchaus wahrgenommen und geht maßgeblich in die Studienortwahl ein.

Studienabbruch?

An einen Studienabbruch wegen Unzufriedenheit haben 64,4% der Befragten noch nie gedacht. Die restlichen 35,6% der Studierenden geben an, einen Studienabbruch kurzzeitig (25,4%) bzw. sehr konkret (10,2%) erwogen zu haben. Kontingenztests ergeben keine signifikanten Zusammenhänge zwischen Abbruchgedanken und Geschlecht, Alter oder Ausbildungsstand.

Erfahrungen mit anderen Universitäten

Eine Mehrheit von 76,2% der Studierenden hat noch nie an einer anderen Universität studiert. 23,8% können dagegen bereits Erfahrungen mit anderen Universitäten vorweisen und machen folgende Angaben zur Frage, was dort ihrer Meinung nach besser war als an der LMU:

Was war an der anderen Universität besser? (Mehrfachnennungen)	Anzahl Nennungen (ab 3)
Geringere Studentenzahl, kleinere Universität	41
Nichts	32
Kontakt zu den Dozenten	15
Flair, Atmosphäre, Studentenleben	13
Hörsäle moderner, besser ausgestattet	13
Bessere Betreuung	10
Besserer Kontakt der Studenten untereinander	9
Organisation, Service	9
Bessere Lehrveranstaltungen	8
Bessere Bibliothek	7
Bessere Noten	5
Keine Ballung der Klausuren in kurzer Zeit	5
Bessere Reputation der Universität	5
Bessere Mensa	5
Landesvorteile (Strand etc.)	4
Mehr Praxisbezug	4
Mehr Gruppenarbeit	3
Alles	3
Informationen zugänglicher	3
Lehrveranstaltungen auf Englisch	3
Mehr Auswahl an Lehrveranstaltungen	3

Tabelle 13: Vorzüge anderer Universitäten

Kontingenztests zeigen, dass sich unter älteren Studenten und Studenten im Hauptstudium erwartungsgemäß ein signifikant höherer Anteil von Studierenden befindet, die schon einmal an einer anderen Universität studiert haben.

4.3 Zufriedenheitsportfolios

In diesem Abschnitt wollen wir mit einer deskriptiven Annäherung klären, welchen Einfluss die einzelnen Leistungsmerkmale auf die Gesamtzufriedenheit ausüben. Zu diesem Zweck berechnen wir zunächst den Rangkorrelationskoeffizienten nach SPEARMAN (vgl. z.B. FAHRMEIR et al. 1997, S. 135 ff.) zwischen der Zufriedenheit mit einzelnen Leistungsmerkmalen und der Globalzufriedenheit.

Der Korrelationskoeffizient nach SPEARMAN liegt im Intervall $[-1;1]$, wobei im vorliegenden Fall ein negativer Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit mit einem Leistungsmerkmal und der Globalzufriedenheit nicht plausibel wäre (und auch nicht auftritt). Vielmehr bewegen sich die entsprechenden Werte zwischen 0,075 und 0,369. Das bedeutet, ein einzelnes Leistungsmerkmal kann nur vergleichsweise wenig der Streuung der Globalzufriedenheit erklären. Wir unterscheiden in den nachfolgenden Portfolios daher nur zwischen unterdurchschnittlicher und überdurchschnittlicher Korrelation (X-Achse) sowie unterdurchschnittlicher und überdurchschnittlicher angegebener Wichtigkeit (Y-Achse).

Erst die kombinierte Betrachtung von Wichtigkeit, realer Bedeutung und Zufriedenheit macht die Ableitung von Handlungsempfehlungen für einzelne Leistungsmerkmale möglich. Hierfür wird das in der Praxis weitverbreitete und kommerziell erfolgreiche Instrument Tri:M Grid²¹ adaptiert. Es basiert auf der in der Managementpraxis weitverbreiteten Zwei-Faktoren-Theorie der Arbeitszufriedenheit, in der HERZBERG verschiedene Merkmale in Hygienefaktoren und Motivatoren einteilt (HERZBERG et al. 1959, HERZBERG 1968).

Der Tri:M Grid ermöglicht eine klare Prioritätensetzung und zeigt den Handlungsbedarf und die Handlungsmöglichkeiten übersichtlich nach vier Segmenten gegliedert auf (vgl. SCHARIOTH 1993, S. 23). Dies erleichtert die Identifizierung von Stärken und Schwächen (vgl. NFO World Group 2001, S. 3). Jedes beurteilte Leistungsmerkmal wird entsprechend seiner analytisch ermittelten realen Bedeutung für die Globalzufriedenheit und der durch die Befragten direkt geäußerten verbalen Wichtigkeit klassifiziert und fällt damit in eines der folgenden vier Segmente (vgl. SCHARIOTH 1993, S. 23).

Motivatoren²²:

In diesem Quadranten befinden sich die Aspekte, die eine hohe Auswirkung auf die Globalzufriedenheit haben und die den Befragten als wichtige Aspekte bewusst sind. Anstrengungen zur Verbesserung der hier liegenden Leistungsmerkmale sollten sich in Form einer erhöhten Kundenbindung und Gesamtzufriedenheit auszahlen.

Hygiene-Faktoren:

Hygiene-Faktoren sind Merkmale, die wenig Einfluss auf die Globalzufriedenheit ausüben, den Befragten aber besonders wichtig sind. Im Sinne einer dauerhaften Kundenzufriedenheit müssen hier entdeckte Schwachstellen behoben werden.

Versteckte Chancen:

Hier liegende Merkmale sind von hoher Bedeutung für die Gesamtzufriedenheit, ohne dass dies

²¹ Der Tri:M Grid wurde von Infratest Burke entwickelt und steht für Measuring, Managing und Monitoring (vgl. NFO World Group 2001, S. 3).

²² Aus Gründen der Übersichtlichkeit wurden einige ursprünglich kongruent liegende Leistungsmerkmale in ihrer räumlichen Lage geringfügig ändert. An der Aussagekraft ändert sich dadurch freilich nichts. Die exakten Angaben (durchschnittliche Wichtigkeit, Korrelation mit der Globalzufriedenheit und durchschnittliche Zufriedenheit) für beide Portfolios finden sich im Anhang ab Seite 49.

den Befragten bewusst ist. Geeignete Kommunikationsmaßnahmen sollten die Relevanz der Aspekte verdeutlichen.

Einsparmöglichkeiten:

Hier befinden sich Merkmale, die den Befragten relativ unwichtig sind und die auch kaum Einfluss auf die Globalzufriedenheit ausüben. Es ist zu prüfen, ob hier Ressourcen abgezogen werden könnten und sollten.

Würde man die X-Achse von 0 bis 1 skalieren und damit den gesamten Bereich der positiven Korrelationen ausschöpfen, so würden die Leistungsmerkmale fast ausschließlich als Hygienefaktoren klassifiziert. Es stellt sich die Frage nach den Gründen hierfür: Eine Konzentration der Merkmale auf die Quadranten eins und zwei – also auf den oberen Bereich des Portfolios – ist durchaus normal und war wegen der bekannten Anspruchsinflation (vgl. MEFFERT/SCHWETJE 1998, S. 79) in diesem Fall zu erwarten.

Hygienefaktoren - gelegentlich wird auch von Penalty-Services gesprochen – werden vom Kunden (Student/in) als selbstverständliche Leistungen angesehen (z.B. MEYER/DAVIDSON 2001, S. 433), die Erfüllung eines bestimmten Standards wird hier förmlich erwartet.

Man darf vermuten, dass ein wesentlicher Grund für die Häufung von Leistungsmerkmalen im Bereich der Hygienefaktoren in unserer Studie die kostenlose Ausbildung (ohne Studiengebühren) ist. Sie führt bei vielen Studierenden dazu, praktisch sämtliche Leistungen der Universität als selbstverständlich vorauszusetzen und auch erkennbare Bemühungen um eine Verbesserung der Studienbedingungen unter gegebenen Restriktionen nicht in Form höherer Globalzufriedenheit oder stärker Bindung zu honorieren. Möglicherweise ist aber auch der Anspruch zu vermessen, bei 74 Leistungsmerkmalen zumindest einige zu identifizieren, deren Rangkorrelation deutlich über 0,6 liegt. Insofern halten wir die gewählte Darstellung für vertretbar, die das Portfolio in Quadranten über- und unterdurchschnittlicher Wichtigkeit bzw. Korrelation aufteilt.

Besonderer Handlungsbedarf besteht zunächst bei den drei im Motivatorfeld liegenden Merkmalen „Anzahl Studierende in Vorlesungen“, „Platzangebot der Räume“ und „Prüfungsamt-Betreuung“. Bei den ersten beiden Merkmalen sind Verbesserungen nur durch eine Erhöhung des Curricularnormwertes zu erreichen, die bei gleicher räumlicher und personeller Kapazität die Anzahl der Studierenden reduzieren würde. Es ist zu vermuten, dass der Großteil der Probleme, denen sich Studierende im Umgang mit dem Prüfungsamt ausgesetzt sehen (Wartezeiten, zu wenig Sprechstundentermine) damit ebenfalls gelöst werden könnten.

Ferner existieren erhebliche Schwachstellen bei den den Hygienefaktoren zuzuordnenden Merkmalen „Korrekturzeit Prüfungen“, „Erklärung Prüfungsergebnisse“ und „Räumlichkeiten zur Kommunikation“. Während an der Verbesserung der räumlichen Möglichkeiten gegenwärtig gearbeitet wird, und die Korrekturzeit der Prüfungen ebenfalls ein typisches Problem einer Massenuniversität ist, gilt es nach besseren Erklärungsmöglichkeiten für Prüfungsergebnisse zu suchen.

Zufriedenheitsportfolio gesamt

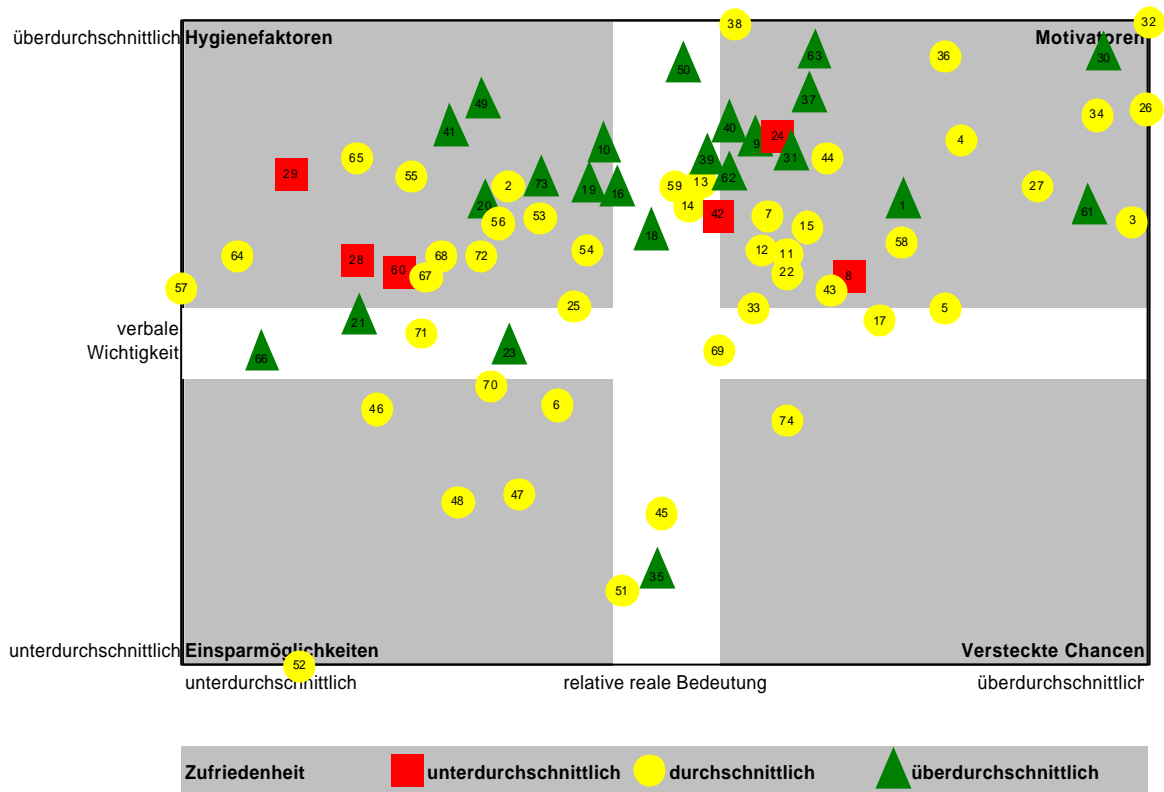


Abbildung 5: Zufriedenheitsportfolio gesamt

Legende:

1	Anzahl Vorlesungen	38	Fähigkeit zur Stoffvermittlung -Assistenten
2	Frequenz Vorlesungen	39	Kontaktmöglichkeiten -Assistenten
3	Themenspektrum Vorlesungen	40	Umgang mit Studierenden -Assistenten
4	Aktualität Vorlesungen	41	O-Phase-Betreuung
5	Schwierigkeitsgrad Vorlesungen	42	Prüfungsamt-Betreuung
6	Interaktivität Vorlesungen	43	Professoren-Betreuung
7	Praxisbezug Vorlesungen	44	Assistenten-Betreuung
8	Anzahl Studierende in Vorlesungen	45	Studentenkanzlei-Betreuung
9	Skripten Angebot	46	Bibliothekspersonal-Betreuung
10	Skripten Zugang	47	Studienberatung-Betreuung
11	Schwierigkeitsgrad Übungen	48	stud. Interessenvertretung-Betreuung
12	Interaktivität Übungen	49	Infos durch Homepage der Fakultät
13	Anzahl Studierende in Übungen	50	Infos durch Homepages der Lehrstühle
14	Anzahl Seminare	51	Infos durch Homepage der Studentenkazlei
15	Themenspektrum Seminare	52	Infos bzgl. Hochschulpolitik
16	Aktualität Seminare	53	Infos bzgl. Studien-, Prüfungsordnung
17	Schwierigkeitsgrad Seminare	54	Gastvorträge
18	Interaktivität Seminare	55	Kooperationen mit Untenehmen
19	Praxisbezug Seminare	56	Praktikvermittlung
20	Anzahl Studierende in Seminaren	57	Absolventenbörsen
21	Regelmäßiges Stattfinden der Lehrveranstaltungen	58	Ambiente LMU
22	Integration neuer Forschungsergebnisse	59	Kontaktmöglichkeiten zu Studenten
23	keine Vertretung der Professoren durch Assistenten	60	Räumlichkeiten zur Kommunikation
24	Platzangebot der Räume	61	Reputation LMU
25	technische Ausstattung der Räume	62	Attraktivität Münchens
26	Prüfungsvorbereitung in Lehrveranstaltungen	63	Attraktivität Absolventen
27	Schwierigkeitsgrad Prüfungen	64	Öffnungszeiten Bibliotheken
28	Korrekturzeit Prüfungen	65	Literaturangebot Bibliotheken
29	Erklärung Prüfungsergebnisse	66	Öffnungszeiten CIP
30	Kompetenz -Professoren	67	Computerangebot CIP
31	Vorbereitung auf Lehrveranstaltungen -Professoren	68	Sprachkurse
32	Fähigkeit zur Stoffvermittlung -Professoren	69	Softwarekurse
33	Kontaktmöglichkeiten -Professoren	70	Rhetorikkurse
34	Umgang mit Studenten -Professoren	71	Präsentationskurse
35	Forschungstätigkeit -Professoren	72	Auslandsstudienplätze
36	Kompetenz -Assistenten	73	Credit Point System
37	Vorbereitung auf Lehrveranstaltungen -Assistenten	74	Gestaltungs-, Mitwirkungsmöglichkeiten

Wenden wir uns nun dem Portfolio für die Gruppe der besonders zukunfts-, erfolgs- und leistungsorientierten Studierenden zu (ZEL+), das wir ebenfalls berechnet haben. Verglichen mit dem entsprechenden Portfolio auf Basis aller Studierenden ist zum einen eine höhere Anzahl von Leistungsmerkmalen mit hoher Zufriedenheit festzustellen. Zum zweiten weisen viele Leistungsmerkmale höhere Bedeutungen als in der Gesamtauswertung auf. Der ausgeschöpfte Bereich in den Rangkorrelationen reicht hier von 0,03 bis 0,5.

Herauszustellen sind gegenüber dem Gesamt-Portfolio folgende Punkte:

- Die Forschungstätigkeit der Professoren befindet bei den ZEL+ -Studierenden deutlich im Feld der versteckten Chancen.
- Der Praxisbezug der Vorlesungen, die Attraktivität der Absolventen auf dem Arbeitsmarkt und die Kompetenz der Professoren sind keine Motivatoren mehr, sondern nur noch Hygienefaktoren.
- Dagegen wird aus dem insgesamt als Hygienefaktor eingestuften CIP-Angebot nun ein Motivator.

Zufriedenheitsportfolio für Studierende der Gruppe ZEL+

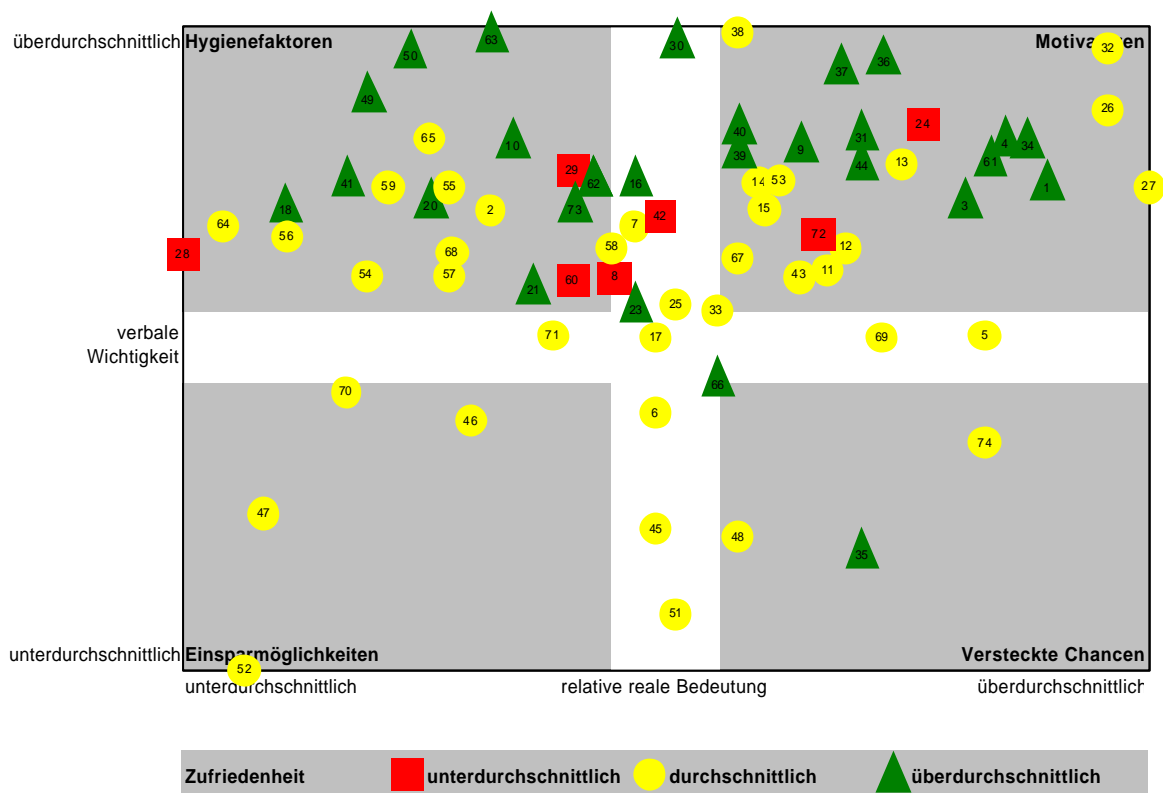


Abbildung 6: Zufriedenheitsportfolio der ZEL+-Studierenden

Legende:

1	Anzahl Vorlesungen	38	Fähigkeit zur Stoffvermittlung -Assistenten
2	Frequenz Vorlesungen	39	Kontaktmöglichkeiten -Assistenten
3	Themenspektrum Vorlesungen	40	Umgang mit Studierenden -Assistenten
4	Aktualität Vorlesungen	41	O-Phase-Betreuung
5	Schwierigkeitsgrad Vorlesungen	42	Prüfungsamt-Betreuung
6	Interaktivität Vorlesungen	43	Professoren-Betreuung
7	Praxisbezug Vorlesungen	44	Assistenten-Betreuung
8	Anzahl Studierende in Vorlesungen	45	Studentenkanzlei-Betreuung
9	Skripten Angebot	46	Bibliothekspersonal-Betreuung
10	Skripten Zugang	47	Studienberatung-Betreuung
11	Schwierigkeitsgrad Übungen	48	stud. Interessenvertretung-Betreuung
12	Interaktivität Übungen	49	Infos durch Homepage der Fakultät
13	Anzahl Studierende in Übungen	50	Infos durch Homepages der Lehrstühle
14	Anzahl Seminare	51	Infos durch Homepage der Studentenkazlei
15	Themenspektrum Seminare	52	Infos bzgl. Hochschulpolitik
16	Aktualität Seminare	53	Infos bzgl. Studien-, Prüfungsordnung
17	Schwierigkeitsgrad Seminare	54	Gastvorträge
18	Interaktivität Seminare	55	Kooperationen mit Untenehmen
19	Praxisbezug Seminare	56	Praktikvermittlung
20	Anzahl Studierende in Seminaren	57	Absolventenbörsen
21	Regelmäßiges Stattfinden der Lehrveranstaltungen	58	Ambiente LMU
22	Integration neuer Forschungsergebnisse	59	Kontaktmöglichkeiten zu Studenten
23	keine Vertretung der Professoren durch Assistenten	60	Räumlichkeiten zur Kommunikation
24	Platzangebot der Räume	61	Reputation LMU
25	technische Ausstattung der Räume	62	Attraktivität Münchens
26	Prüfungsvorbereitung in Lehrveranstaltungen	63	Attraktivität Absolventen
27	Schwierigkeitsgrad Prüfungen	64	Öffnungszeiten Bibliotheken
28	Korrekturzeit Prüfungen	65	Literaturangebot Bibliotheken
29	Erklärung Prüfungsergebnisse	66	Öffnungszeiten CIP
30	Kompetenz -Professoren	67	Computerangebot CIP
31	Vorbereitung auf Lehrveranstaltungen -Professoren	68	Sprachkurse
32	Fähigkeit zur Stoffvermittlung -Professoren	69	Softwarekurse
33	Kontaktmöglichkeiten -Professoren	70	Rhetorikkurse
34	Umgang mit Studenten -Professoren	71	Präsentationskurse
35	Forschungstätigkeit -Professoren	72	Auslandsstudienplätze
36	Kompetenz -Assistenten	73	Credit Point System
37	Vorbereitung auf Lehrveranstaltungen -Assistenten	74	Gestaltungs-, Mitwirkungsmöglichkeiten

4.4 Offenes Lob und Kritik der Studierenden

Weiteren Aufschluss über Stärken und Schwächen des BWL-Studiums an der LMU gibt die Auswertung der zwei offenen Fragen. Die Befragten können hier nennen, was ihnen an ihrem Studium besonders gut gefällt und was ihnen überhaupt nicht gefällt bzw. was sie verbessern würden. Zur besseren Dateninterpretation erfolgt die Auswertung getrennt nach Grund- und Hauptstudium.

Studierende im Grundstudium

Folgende Tabelle zeigt die zu Kategorien zusammengefassten Nennungen von Studierenden im Grundstudium.

Was gefällt Ihnen an Ihrem BWL Studium an der LMU besonders gut? (Mehrfachnennungen)	Anzahl (ab 5)	Was gefällt Ihnen überhaupt nicht bzw. was würden Sie verbessern? (Mehrfachnennungen)	Anzahl (ab 5)
Dozenten	46	Studentenzahl, Massenbetrieb	108
O-Phase	39	Anforderungen zu hoch	43
München, Lage der LMU	35	- Anforderungen zu hoch allgemein	30
Lehrveranstaltungen, inhaltlich	34	- Anforderungen zu hoch in Recht	13
Großes Angebot an Lehrveranstaltungen in BWL	31		
Flair, Studentenleben, Atmosphäre	30	Hörsäle schlecht, renovierungsbedürftig	39
Kontakte zu Studenten	28	Klausurmodalitäten	35
Freiheit, Selbständigkeit, eigene Verantwortung	23	- Mangelnde Transp. der Klausurergebn.	15
Gebäude der LMU	18	- Ballung der Klausuren in kurzer Zeit	11
Internetauftritt, -inhalte	18	- Klausuren im Semester statt in Ferien	5
Reputation der LMU	13	- Multiple-Choice Klausuren schlecht	4
Attraktivität der Absolventen für Praxis	12	Dozenten in Einzelaspekten schlecht	21
Credit Point System	10	Zu wenig Praxisbezug	18
Praxisbezug	5	Vorprüfungsamt: schlechte Beratung, unfreundlich, Öffnungszeiten ungenügend	16
		Schlechte Übungen (praxisnäher, interaktiver, mehr Übungen anbieten)	16
		Anonymität	16
		Fehlende Aufenthalts-, Kommunikations-, Lernräume	15
		Zulassungsvoraussetzungen höher setzen	11
		Schlechte Cafeteria	9
		Keine Möglichkeit der Einbringung von Leistungen aus Sprachkursen	9
		Zu wenig Sprachkurse	9
		Zu wenig Auslandsstudienplätze	8
		Schlechte Kontaktmöglichkeiten zu Dozenten	8
		Mangelnde Informationen zum Studium	8
		Zu viel auswendig lernen, zu wenig soz. Kompetenz	7
		Betreuung schlecht	6
		Lehrveranstaltungen, inhaltlich schlecht	6
		Zu wenig Auswahl an Lehrveranstaltungen	6
		Regelstudienzeit zu kurz	5
		Zu wenig Dozenten	5

Tabelle 14 a/b: offenes Lob/Kritik der Grundstudiumsteilnehmer

Die Dozenten sowie das Angebot und der Inhalt der Lehrveranstaltungen finden bei den Studierenden großen Gefallen. Für Studienanfänger ist die „O-Phase“ eine wertvolle Hilfe.

Größter Kritikpunkt ist die hohe Anzahl von Studierenden, die ein Massenbetrieb zur Folge hat. Die Studenten beklagen sich außerdem über zu hohe Anforderungen, die nach Ansicht vieler einzig dem Zweck der Studentenreduktion im Grundstudium dienen. Die Hörsäle entsprechen in Platzangebot, Sitzkomfort und technischer Ausstattung nicht den Anforderungen. Des Weiteren herrscht Unzufriedenheit mit einzelnen Aspekten im Prüfungsbereich.

Studierende im Hauptstudium

Hier die zu Kategorien zusammengefassten Nennungen von Studenten im Hauptstudium.

Was gefällt Ihnen an Ihrem BWL Studium an der LMU besonders gut? (Mehrfachnennungen)	Anzahl (ab 15)	Was gefällt Ihnen überhaupt nicht bzw. was würden Sie verbessern? (Mehrfachnennungen)	Anzahl (ab 15)
Angebot, Auswahl an Lehrveranstaltungen	110	Studentenzahl, Massenbetrieb	88
Credit Point System	71	Services	87
Dozenten	65	- Prüfungsamt: schlechte Berat., unfreundl. 40	
München, Lage der LMU	62	- Mangel an Servicementalität, Freundlichkeit, Kundenorientierung allgemein 21	
Lehrveranstaltungen, inhaltlich	46	- Prüfungsamt: Öffnungszeiten ungenügend 19	
Freiheit, Selbständigkeit, eigene Verantwortung	38	- Studentenkanzlei: schlechte Beratung, unfreundlich 7	
Flair, Studentenleben, Atmosphäre	26	Klausurmodalitäten	65
Reputation der LMU	24	- Mangelnde Transparenz der Klausurergebnisse (schlechte Klausureinsicht, willkürliche Benotung, fehlende Nachbesprechung) 21	
Kontakte zu Studenten	23	- Ballung der Klausuren in kurzer Zeit 19	
Praxisbezug	15	- Mangel an Ferienklausuren im Hauptstudium 17	
O-Phase	13	- Termine früher bekannt geben 8	
Seminare	11	Hörsäle schlecht, renovierungsbedürftig	40
Internetauftritt, -inhalte	10	Dozenten in Einzelaspekten schlecht	38
Gebäude der LMU	9	Mangelnde Informationen zum Studium, zur Prüfungsordnung, Einführung einer O-Phase für das Hauptstudium	38
Kontaktmöglichkeiten zu Dozenten	8	Anforderungen zu hoch	37
Attraktivität der Absolventen für die Praxis	5	Zu wenig Praxisbezug	34
Cip-Labor	5	Schlechte Kontaktmöglichkeiten zu Dozenten	30
Skripten	4	Zu wenig Auslandsstudienplätze	26
		Zu wenig Seminare	26
		Anonymität	23
		Fehlende Aufenthalts-, Kommunikations-, Lernräume	23
		Überschneidungen bei Lehrveranstaltungen	18
		Schlechte Betreuung	17
		Bibliotheken	17
		- Öffnungszeiten ungenügend 10	
		- Ausstattung schlecht 7	
		Frequenz der Lehrveranstaltungen zu gering	16
		Prüfungsordnung in Details schlecht	15
		Cip-Labor	15
		- Ausstattung schlecht 11	
		- Öffnungszeiten ungenügend 4	

Tabelle 15 a/b: offenes Lob/Kritik der Hauptstudiumsteilnehmer

Auch im Hauptstudium können die Lehrveranstaltungen in Bezug auf Angebot und Inhalt überzeugen, und die Dozenten werden ebenfalls als Stärke der Fakultät wahrgenommen. Zufriedenheit besteht auch mit dem studienbegleitenden Credit Point System.

Die genannten Kritikpunkte sind vielfältig, an der Spitze steht erneut die Studierendenzahl. Sehr viele Nennungen betreffen die Services. Neben allgemeiner Kritik an mangelnder Kundenorientierung wird oft der Wunsch nach tiefgreifenden Änderungen am Diplomprüfungsamt laut. Weitere Kritik betrifft einige Klausurmodalitäten und den Zustand der Hörsäle.

4.5 Besonderheiten bei Gaststudenten

Die Studie kann nur einen groben Einblick in die Zufriedenheitslage der Gaststudenten aus dem Ausland bieten, da auf Basis der Angaben von 10 Studierenden keine verlässlichen Aussagen getroffen werden können. Folgende Tendenzaussagen lassen sich jedoch ableiten:

Die Globalzufriedenheit von 2,78 zeigt, dass Gaststudenten durchschnittlich unzufriedener sind als ihre Kommilitonen.

Gaststudenten sind, verglichen mit Nicht-Gaststudenten, deutlich unzufriedener mit der Integration neuer Forschungsergebnisse in Lehrveranstaltungen (3,70 zu 2,82), dem Platzangebot der Veranstaltungsräume (4,20 zu 3,54) und der Kompetenz der Professoren (2,60 zu 2,04). Zufriedener sind sie mit der Attraktivität der Absolventen (1,50 zu 2,30) und den Öffnungszeiten des CIP-Labors (1,67 zu 2,30).

5 Anforderungsprofile

Die subjektive Bedeutung²³ der 74 Einzelleistungsmerkmale wurde mittels Hauptkomponentenanalyse und anschließender Varimax-Rotation unter Erhalt von 64,5% der Ausgangsinformation auf 21 linear unabhängige Faktoren verdichtet. Die Faktoren fassen korrelierte – und damit im wesentlichen ähnliche Sachverhalte ausdrückende - Einzelmerkmale zusammen und eliminieren somit redundante Informationen, wodurch u.a. eine gute Basis für Regressionsanalysen geschaffen wird, die mit zahlreichen korrelierten Einzelmerkmalen anstelle der Faktoren wegen des gefürchteten Multikollinearitätsproblems an Aussagekraft verlieren würden.

Eine ausführliche Beschreibung aller Faktoren findet sich im Anhang, wir *nennen* im folgenden lediglich die Faktoren und geben an, welche signifikanten Unterschiede in Abhängigkeit der untersuchten Soziodemografika und Psychografika festgestellt werden konnten.

Im Einzelnen wurden folgende Gruppenunterschiede analysiert:

- Geschlecht (340 weibliche vs. 476 männliche Befragungsteilnehmer, für die Faktorwerte berechnet werden konnten)
- Studienabschnitt (314 Studierende im Grundstudium vs. 494 Studierende im Hauptstudium)
- Zukunfts-, Erfolgs- und Leistungsorientierung (118 ZEL+ vs. 688 ZEL- zugeordnete Studierende)
- Zeitaufwand für Jobs in Stunden pro Woche (mittels Mediansplitt unterteilt in 259 Antwortende, die höchstens 8 Std. pro Woche für Jobs aufwenden, und 295 Studierende, die mehr als 8 Stunden pro Woche aufwenden)
- Zeitaufwand für den Besuch von Lehrveranstaltungen in Stunden pro Woche (mittels Mediansplitt unterteilt in 472 Studierende, die höchstens 18 Std. pro Woche für den Besuch von Lehrveranstaltungen aufwenden, und 351 Studierende, die mehr als 18 Stunden pro Woche aufwenden)
- Zeitaufwand für das Selbststudium in Stunden pro Woche (mittels Mediansplitt unterteilt in 559 Studierende, die mindestens 10 Std. pro Woche für ihr Selbststudium aufwenden, und 266 Studierende, die weniger als 10 Stunden pro Woche aufwenden)

Aus Tabelle 10 wird ersichtlich, dass die Anforderungsprofile sich weniger nach Zukunfts-, Erfolgs- und Leistungsorientierung der Befragten, als vielmehr – trivialerweise - nach Studienabschnitt unterscheiden. Lediglich das Pflichtbewusstsein der Professoren und die Lehrkompetenz der Dozenten sind für die ZEL+-Studierenden signifikant wichtiger als für die Referenzgruppe.

Bemerkenswert ist ferner, dass die weiblichen Studierenden bei zahlreichen Leistungsmerkmalen offensichtlich höhere Wichtigkeiten angegeben haben als ihre männlichen Kommilitonen.

Leicht erklärbar scheint hingegen, dass die Bedeutung der einzelnen Leistungsmerkmale in den zahlreichen Fällen von denjenigen Studierenden höher eingeschätzt wird, die mehr Zeit für den Besuch von Lehrveranstaltungen und für ihr Selbststudium aufwenden als der Durchschnitt, auch wenn nicht alle Gruppenunterschiede signifikant sind. Dagegen fällt auf, dass insbesondere die die Studierenden mit zeitlich eher geringerem Aufwand für Veranstaltungsbesuche besonders hohe Anforderungen an die Betreuung stellen.

²³ Ermittelt durch die Frage „Wie wichtig ist Ihnen ...?“

Wichtigkeitsfaktor:	Signifikant wichtiger für ...
1: Lehrkompetenz der Dozenten	Studierende im Grundstudium ZEL+ -Studenten Studierende, die weniger Zeit für Jobs aufwenden
2: Seminare (Themen, Aktualität, Praxisbezug etc.)	Weibliche Studierende
3: Studienberatung	Weibliche Studierende Studierende im Grundstudium Studierende, die Lehrveranstaltungen häufiger besuchen
4: Studentenzahl und Interaktivität	Studierende im Grundstudium
5: Zusatzkurse (Rhetorik, Präsentation, Software)	Weibliche Studierende
6: Pflichtbewusstsein Professoren	ZEL+ -Studierende
7: Betreuung durch Dozenten und Prüfungsamt	Studierende im Hauptstudium Studierende, die Lehrveranstaltungen seltener besuchen Studierende, die mehr Zeit für das Selbststudium aufwenden
8: Praxisbezug	Studierende im Hauptstudium
9: Schwierigkeitsgrad der Veranstaltungen	
10: Unternehmenskontakte, Auslandsstudienplätze	Studierende im Grundstudium
11: Skripten (Zugang, Angebot)	
12: Bibliotheken (Öffnungszeiten, Personal, Angebot)	Studierende im Hauptstudium Weibliche Studierende Studierende, die mehr Zeit für das Selbststudium aufwenden
13: Kontaktmöglichkeiten zwischen Studierenden	
14: CIP-Pool	Studierende im Hauptstudium
15: Attraktivität, Reputation und Ambiente der LMU	
16: Informationen zur Lehre	
17: Prüfungen (Erklärung Ergebnisse, Vorbereitung in Vorlesungen, Korrekturzeit)	Studierende im Grundstudium Weibliche Studierende Studierende, die mehr Zeit für das Selbststudium aufwenden
18: Vorlesungen (Anzahl, Frequenz, Themen)	Studierende im Hauptstudium
19: Raumangebot (Platz, Technik)	Studierende im Grundstudium
20: Behandlung durch Assistenten	Studierende im Hauptstudium Studierende, die Lehrveranstaltungen seltener besuchen
21: O-Phase	Studierende im Grundstudium

Tabelle 16: Anforderungsprofile (Wichtigkeitsfaktoren) nach Studierendengruppen

6 Identifikation der Treiber der Zufriedenheit

Diejenigen Leistungsmerkmale, deren Zufriedenheitsbewertungen miteinander korrelieren, werden nun mittels Hauptkomponentenanalyse zu Faktoren zusammengefasst. Auf diese Weise ist es möglich, Konstrukte aufzudecken, die sich aus mehreren Leistungsmerkmalen zusammensetzen, die von den Studierenden als zusammengehörig angesehen werden.

Zunächst haben wir diejenigen missing values mit der in SPSS implementierten Standardprozedur²⁴ ersetzt, die aus der Angabe „weiß noch nicht“ resultieren. Das ist insofern statthaft, als diese fehlenden Werte in der Hauptsache dadurch zustande kommen, dass Studierende des Grundstudiums mangels Erfahrung keine Angaben (z.B. zu Seminaren) machen konnten. Danach verbleibende missing values treten nur noch vereinzelt auf. Verzichtet man auf die Ersetzung, so sind Faktorwerte nur für 74 Befragte (die alle relevanten Items vollständig beantwortet hatten) zu berechnen, so dass die Zusammenhangsanalysen deutlich an Aussagekraft verlieren würden.

Es werden 22 Faktoren mit Eigenwerten größer eins extrahiert, die zusammen rund 60% der Gesamtvarianz der 74 Leistungsmerkmale erklären. Eine ausführliche Beschreibung der Faktoren findet sich wiederum im Anhang. Die Varianzanteile der extrahierten Faktoren betragen nach der Rotation zwischen 1,8% und 3,9% der Gesamtvarianz. Die Kommunalitäten schwanken zwischen 0,44 im schlechtesten und 0,72 im besten Fall und dokumentieren damit, dass die Varianz der Leistungsmerkmale durch die gefundene Faktorenlösung zufriedenstellend erklärt wird. Die gefundenen Faktoren werden nachfolgend sinngemäß bezeichnet, die signifikanten Gruppenunterschiede werden angegeben, wobei die Gruppeneinteilung erneut nach dem in Abschnitt 5 erläuterten Schema erfolgte.

Bezüglich der in Tabelle 17 angegebenen Faktoren unterscheiden sich die mittleren Faktorwerte zwischen besonders zukunfts-, erfolgs- und leistungsorientierten Studierenden nur bei Faktor 2 (Professoren) und Faktor 19 (Regelmäßigkeit Veranstaltungen) signifikant. Die signifikanten Unterschiede in den Faktorwerten zwischen Grund- und Hauptstudiumskandidaten sind vielfach darauf zurückzuführen, dass sich die Angebotsstrukturen in den Studienabschnitten zwangsläufig unterscheiden und der Massenbetrieb sich im Hauptstudium auf mehrere Lehrstühle verteilt. Die Zufriedenheitsunterschiede zwischen männlichen und weiblichen Studierenden bieten wenig Ansatzpunkte für einzuleitende Maßnahmen, so dass eine nach Gruppen gesonderte Auswertung der Zufriedenheitstreiber unterbleiben kann.

²⁴ Es handelt sich dabei um die Ersetzung fehlender Werte durch den Mittelwert. Eine Beschreibung der Voraussetzungen für die Anwendbarkeit bestimmter Imputationstechniken gibt BANKHOFER (1995).

Zufriedenheitsfaktor:	Mit diesem Faktor sind signifikant zufriedener...
1: Assistenten (Vorbereitung, Kompetenz)	Studierende im Grundstudium Weibliche Studierende Studierende, die Veranstaltungen häufiger besuchen
2: Professoren (Vorbereitung, Kompetenz, Umgang mit Studierenden, Integration von Forschungsergebnissen in Veranstaltungen)	ZEL+ -Studierende Studierende, die mehr Zeit für das Selbststudium aufwenden
3: Betreuung durch Dozenten	
4: Platzangebot und Technik	Weibliche Studierende Studierende im Hauptstudium
5: Qualität Seminare	
6: Zusatzkurse (Präsentation, Rhetorik, Software)	Studierende im Grundstudium
7: Betreuung Verwaltung (Studentenkanzlei, Prüfungsamt, Studienberatung, Bibliothekspersonal)	
8: Schwierigkeitsgrad der Veranstaltungen	Studierende im Hauptstudium
9: Praxisbezug und Interaktivität der Veranstaltungen	Studierende im Hauptstudium Studierende, die weniger Zeit für Jobs aufwenden Studierende, die mehr Zeit für das Selbststudium aufwenden
10: Kontakt untereinander und Ambiente	Studierende im Grundstudium Weibliche Studierende Studierende, die Veranstaltungen häufiger besuchen
11: Praktika, Absolventenbörsen, Kooperationen	Studierende, die wenig Zeit für das Selbststudium aufwenden Studierende, die Veranstaltungen häufiger besuchen
12: Zukunftsaussichten, Reputation	
13: Quantität der Veranstaltungen (Frequenz, Anzahl)	Studierende im Grundstudium Männliche Studierende Studierende, die weniger Zeit für Jobs aufwenden Studierende, die Veranstaltungen häufiger besuchen
14: Skripten (Angebot, Zugang)	Weibliche Studierende Studierende im Grundstudium Studierende, die Veranstaltungen häufiger besuchen
15: Quantität Seminare (Themenspektrum, Anzahl)	
16: Recherchemöglichkeiten (Bibliothek, CIP-Labor)	Studierende im Grundstudium Studierende, die mehr Zeit für Jobs aufwenden Studierende, die Veranstaltungen häufiger besuchen
17: Informationen über Lehrstühle und Fakultät	Weibliche Studierende Studierende im Hauptstudium Studierende, die mehr Zeit für das Selbststudium aufwenden
18: Info über Prüfungsordnung und Hochschulpolitik	Weibliche Studierende
19: Regelmäßigkeit Veranstaltungen	ZEL+ -Studierende Studierende im Grundstudium
20: Prüfungen (Erklärung Prüfungsergebnisse, Korrekturzeit, Prüfungsvorbereitung in Lehrveranstaltungen)	Studierende im Hauptstudium und männliche Studierende Studierende, die Veranstaltungen seltener besuchen
21: CIP-Angebot	
22: O-Phase und studentische Interessenvertretung	

Tabelle 17: Zufriedenheitsfaktoren nach Studierendengruppen

Wenden wir uns nun einer Regressionsanalyse mit den Faktoren als unabhängigen und der Globalzufriedenheit als abhängiger Variable zu. Das Modell ist signifikant ($p = 0,000$), erklärt werden durch die 22 Faktoren allerdings nur 39% (korrigiertes R^2) der Varianz der Globalzufriedenheit. Angesichts von 726 verwendbaren Datensätzen sind das dennoch zufriedenstellende Werte.

Abhängige Variable: Globalzufriedenheit	Standardisierte b-Koeffizienten	T	Signifikanz
Zufriedenheitsfaktor 2: Professoren	,294	10,103	,000
Zufriedenheitsfaktor 8: Schwierigkeitsgrad	,237	8,162	,000
Zufriedenheitsfaktor 12: Zukunftsaussichten, Reputation	,209	7,170	,000
Zufriedenheitsfaktor 4: Platzangebot und Technik	,192	6,617	,000
Zufriedenheitsfaktor 10: Kontakt untereinander und Ambiente	,177	6,091	,000
Zufriedenheitsfaktor 1: Assistenten	,167	5,731	,000
Zufriedenheitsfaktor 13: Quantität der Veranstaltungen	,159	5,468	,000
Zufriedenheitsfaktor 3: Betreuung durch Dozenten	,151	5,208	,000
Zufriedenheitsfaktor 14: Skripten	,124	4,255	,000
Zufriedenheitsfaktor 7: Betreuung Verwaltung	,103	3,543	,000
Zufriedenheitsfaktor 5: Qualität Seminare	,094	3,255	,001
Zufriedenheitsfaktor 22: O-Phase und studentische Interessenvertretung	,090	3,102	,002
Zufriedenheitsfaktor 15: Quantität Seminare	,090	3,099	,002
Zufriedenheitsfaktor 9: Praxisbezug und Interaktivität der Veranstaltungen	,079	2,726	,007
Zufriedenheitsfaktor 6: Zusatzkurse	,074	2,541	,011
Zufriedenheitsfaktor 17: Informationen zu Lehrstühlen und zur Fakultät	,057	1,977	,048
Zufriedenheitsfaktor 11: Unternehmenskontakte	,046	1,569	,117
Zufriedenheitsfaktor 20: Prüfungen	,037	1,276	,202
Zufriedenheitsfaktor 19: Regelmäßigkeit Veranstaltungen	-,028	-,976	,329
Zufriedenheitsfaktor 16: Recherchemöglichkeiten	-,024	-,840	,401
Zufriedenheitsfaktor 18: Informationen Verwaltung	-,008	-,271	,786
Zufriedenheitsfaktor 21: CIP-Angebot	-,003	-,097	,923

Tabelle 18: Regressionsanalyse: Treiber der Globalzufriedenheit

An Hand der standardisierten β -Koeffizienten kann die Bedeutung des jeweiligen Faktors im Vergleich zu den restlichen Faktoren ersehen werden. Die Zufriedenheit mit den Professoren, mit dem Anspruchsniveau und den Zukunftsaussichten sind demnach die wichtigsten Treiber der Zufriedenheit. Auffällig ist, dass den Unternehmenskontakten und dem Faktor Prüfungen kein signifikanter Einfluss nachweisbar ist²⁵.

²⁵ Eine schrittweise Regression erzeugt unter den gegebenen Voraussetzung identische Ergebnisse.

7 Maßnahmen zur Zufriedenheitserhöhung

Die in den Fokusgruppendifkussionen von den Studierenden genannten Maßnahmen zur Verbesserung der Studiensituation wurden von den Befragten hinsichtlich ihrer Eignung zur Zufriedenheitserhöhung beurteilt. Dieser Abschnitt zeigt das Ranking der Maßnahmen nach dem Grad der individuell wahrgenommenen Eignung (1=sehr geeignet, 5= völlig ungeeignet²⁶).

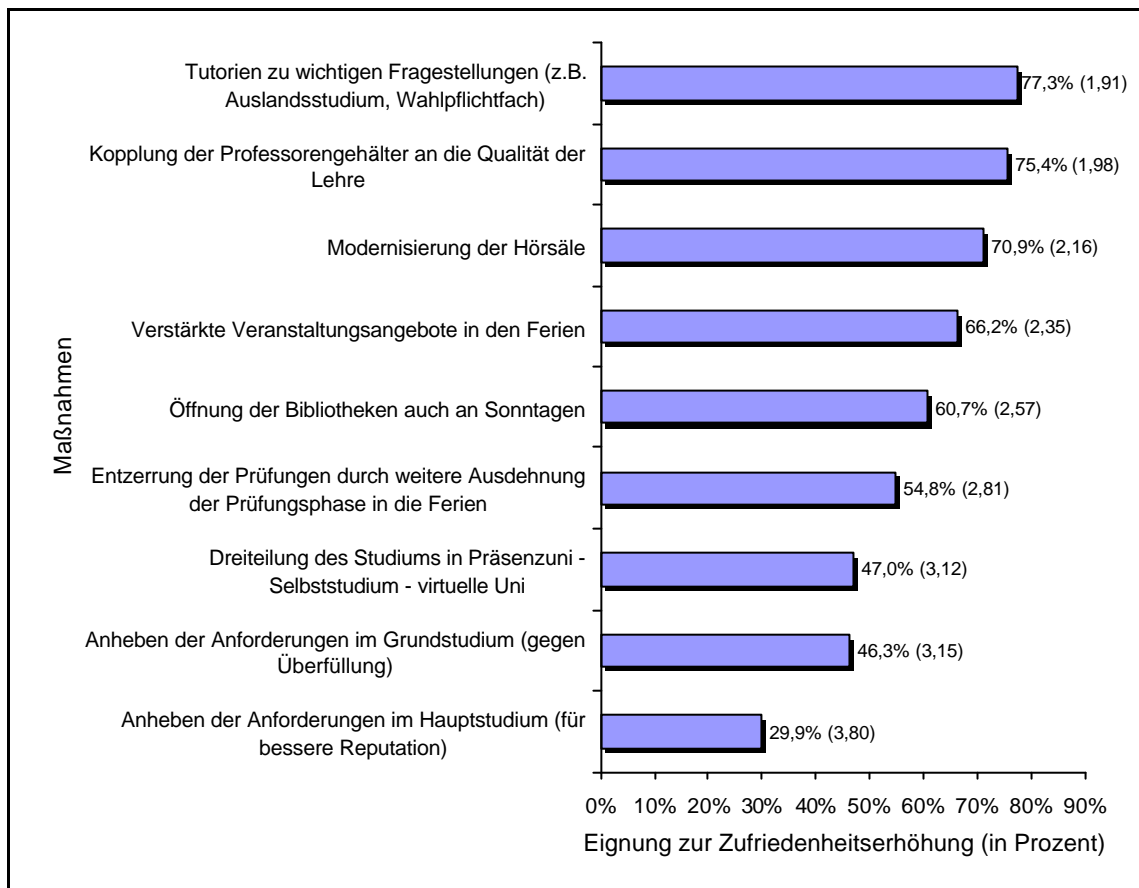


Abbildung 7: Zufriedenheitssteigernde Maßnahmen

Statistische Tests zeigen zahlreiche signifikante Mittelwertunterschiede bei der Eignung der Maßnahmen. Tutorien zu wichtigen Fragestellungen werden im Grundstudium für noch geeigneter befunden als im Hauptstudium (1,68 zu 2,05), und auch die Modernisierung der Hörsäle findet im Grundstudium größeren Zuspruch (2,00 zu 2,27).

Verstärkte Veranstaltungsangebote in der vorlesungsfreien Zeit („Ferien“) bezeichnen dagegen eher die Studierenden im Hauptstudium als geeignet (2,19 zu 2,59), Studierende die mindestens 10 Stunden pro Woche für das Selbststudium aufwenden (2,26 zu 2,54), sowie Studierende, die weniger als 18 Stunden pro Woche Veranstaltungen besuchen (2,28 zu 2,45).

Die Erhöhung der Anforderungen im Grundstudium stößt bei Studierenden des Hauptstudiums verständlicherweise auf geringere Ablehnung (3,04 zu 3,32) ebenso wie bei Studierenden, die weniger als 18 Stunden pro Woche Veranstaltungen besuchen (3,06 zu 3,27).

Studierende, die mehr als 8 Stunden pro Woche Jobs nachgehen, befürworten eine Dreiteilung des Studiums eher als die Referenzgruppe, vermutlich wegen der damit verbundenen geringeren Präsenzzeiten an der Universität (2,99 zu 3,25).

Der einzige signifikante Unterschied in der Bewertung der Maßnahmen zwischen ZEL+ -Studenten und den restlichen Studenten bezieht sich ebenfalls auf die Erhöhung der Anforderungen im Grundstudium, die von den besonders zukunfts-, erfolgs- und leistungsorientierten Studierenden eher befürwortet wird (2,90 zu 3,20).

²⁶ Die Eignungen werden auf eine Prozentskala transformiert, um Missverständnissen bzgl. der Balkenlängen vorzubeugen.

8 Vergleich mit den Ergebnissen aus Hochschul-Rankings

Die Zielsetzung der vorliegenden Studie ist *nicht* mit derjenigen bekannter Hochschul-Rankings identisch. Während die Rankings nur einen relativ oberflächlichen und leider teilweise mangelhaften (vgl. OTT 1999, S. 320) Vergleich aller deutschen Hochschulen ermöglichen, ist die vorliegende Studie darauf ausgerichtet, einen detaillierten Einblick in die Zufriedenheitssituation der Studierenden zu gewinnen, Treiber der Zufriedenheit zu identifizieren und damit Handlungsmöglichkeiten für die Fakultät für BWL an der LMU aufzuzeigen. Dennoch können einige Ergebnisse der vorliegenden Studie mit denen, die Rankings für die Fakultät ergeben haben, verglichen werden²⁷.

Wir vergleichen unsere Ergebnisse mit allen Rankings, die nach OTT (1999, S. 311) einen Vergleich deutscher BWL-Fakultäten basierend auf Studentenbefragungen ab 1997 zum Inhalt haben. Es handelt sich dabei um die Rankings der Magazine Focus (1997), Stiftung Warentest (in Zusammenarbeit mit dem Zentrum für Hochschulentwicklung, 1998) und Spiegel (1999). Das neue Ranking des Stern (2002)²⁸ wurde ebenfalls in die Analyse einbezogen, wenn auch weder die Anzahl der Befragten Studierenden in München noch die Zuordnung der einzelnen Items zu den publizierten Kategorien vorliegen.

Das Gesamturteil, bezogen auf die Münchner BWL-Fakultät, beträgt bei der Untersuchung des Focus 2,6 („Studentenurteil“) bzw. 68%²⁹ (vgl. PALAN et al. 1997, S. 176). Die Stiftung Warentest errechnet ein „Gesamturteil der Studierenden“ von 2,9 bzw. 62% (vgl. Stiftung Warentest 1998, S. 106). Laut Spiegel liegt die gesamte „Note der Studenten-Umfrage“ bei 2,97 bzw. 61% (vgl. Der Spiegel 1999). Der Stern (2002) ermittelt ein studentisches Gesamturteil von 2,4 (72%). Im vorliegenden Fall wurde ebenfalls eine Gesamtzufriedenheit von 2,40 ermittelt, die wegen der zugrunde liegenden Fünfer-Skala umgerechnet allerdings nur 65% entspricht. Betrachtet man den Durchschnittswert³⁰ der genannten Rankings von 65,75% Gesamtzufriedenheit (im Sinne der Ausschöpfung der unterlegten Skalen), so kann man feststellen, dass dieser sehr nah an dem der vorliegenden Studie (65%) liegt.

Die betrachteten Hochschul-Rankings weisen neben einem Gesamturteil der Studierenden auch Teilnoten für die Münchner BWL-Fakultät aus. Diese Teilnoten werden (in Prozentwerte umgerechnet) den am ehesten vergleichbaren Teilnoten/Zufriedenheiten gegenübergestellt (vgl. Tabelle 19). Die Kategorien sind auf Grund unterschiedlicher Operationalisierung dennoch nur bedingt vergleichbar.

²⁷ Es ist anzumerken, dass der Vergleich zwischen der auf Wahrnehmungen basierenden Benotung eines Leistungsmerkmals und der subjektiv empfundenen Zufriedenheit mit diesem Leistungsmerkmal aus methodischer Sicht problematisch ist. Die hier angestellten Vergleiche dienen daher lediglich zur Plausibilitätsüberprüfung der erhaltenen Antworten bzw. der zum Vergleich herangezogenen Hochschul-Rankings.

²⁸ Vgl. http://www.che.de/assets/images/Methodik_Hochschulranking_2002.pdf

²⁹ Da verschiedene Skalen (fünf- oder sechsstufig) verwendet werden, erfolgt der Vergleich mittels Prozentwerten. Die maximale Zufriedenheit wäre 100%.

³⁰ Die Errechnung eines Durchschnitts ist statistisch betrachtet nicht erlaubt und dient nur der Veranschaulichung.

Focus	Stiftung Warentest / CHE 2002	Spiegel	Vorliegende Studie
Lehrpersonal: 66%	Betreuung durch Lehrende: 66%	Dozentenverhalten: 50%	Dozenten: 62%
Lehrinhalte: 66%	Lehrangebot: 64%	Inhalte des Studiums: 56%	Lehrveranstaltungen: 61%
Räume: 68%	Räume: 58%	(nicht vergleichbar abgefragt)	Platzangebot: 36% tech. Ausstattung: 45%
Bibliothek: 70%	Bibliothek: 70%	Ausstattung: 60%	Literaturangebot: 59% Öffnungszeiten: 60%
Computer: 72%	PC-Ausstattung: 72%		Computerangebot: 52% Öffnungszeiten: 67%
Studentenurteil: 68%	Gesamturteil der Studierenden: 72%	Ergebnis der Studenten-Umfrage: 61%	Globalzufriedenheit: 65%

Tabelle 19: Vergleich mit den Ergebnissen aus Hochschul-Rankings

Die Ergebnisse der vorliegenden Studie liegen überwiegend im Bereich der drei Vergleichsstudien, nur bei der Bewertung der Raumsituation ergibt sich in der vorliegenden Studie ein deutlich schlechterer Wert. Teilweise basieren die Aussagen über die Münchner BWL-Fakultät in den Hochschul-Rankings auf weniger als 30 Studentenurteilen (vgl. OTT 1999, S. 320), was ihre Aussagekraft stark schmälert und Abweichungen plausibel macht.

Wir ziehen daraus den Schluss, dass wir mit den in Abschnitt 6 identifizierten Treibern der Zufriedenheit nunmehr Ansatzpunkte und Wirkungsgrößen kennen. Wir wissen damit, wie sich Verbesserungen in einzelnen Leistungsmerkmalen ceteris paribus auf die Globalzufriedenheit und damit auf die Position der Betriebswirtschaftlichen Fakultät der LMU in Rankings auswirken. Auf diese Weise wird auch klar, wie stark sich die Fakultät aus eigener Kraft verbessern kann, selbst wenn die mehrfach angesprochenen unvorteilhaften Rahmenbedingungen weiter bestehen.

9 Ausblick

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 „Studentenzufriedenheit“ zu erhärten oder zu widerlegen³¹.

Die Ergebnisse dieser Studie bilden eine fundierte Informationsbasis, die den Fakultätsgremien als Grundlage zur Konzeption von Programmen dienen kann, die die Studiensituation weiter verbessern. Die Einbeziehung studentischer Urteile ist hierbei sinnvoll und wird von international renommierten Hochschulen seit langem praktiziert.

Zur Bestimmung der tatsächlichen Qualität der Studienbedingungen an der betriebswirtschaftlichen Fakultät der LMU leisten die Auswertungen im Moment aber nur einen vergleichsweise geringen Beitrag: Die absoluten Werte würden erheblich an Aussagekraft gewinnen, wenn identisch aufgebaute Datenbasen anderer Hochschulen zum Benchmarking herangezogen werden könnten. Sollte diese Form identisch aufgebaute Zufriedenheitsstudien nicht realisierbar sein, können die Absolutwerte immer noch dazu genutzt werden, die Wirkung ergriffener Maßnahmen zu messen, indem die Werte einer Wiederholungsmessung der vorliegenden Nullmessung gegenübergestellt werden.

Dazu würde es genügen, in Folgebefragungen die identifizierten Zufriedenheitsfaktoren auszuformulieren und in Form von 22 Items abzufragen. Mit Hilfe der in der vorliegenden Studie errechneten Faktorkoeffizientenmatrix lassen sich Faktorwerte auch für nicht standardisierte Ausgangsdaten berechnen, so dass Vergleichsmaßstäbe für zukünftige Messungen vorhanden sind. Es müsste lediglich unterstellt werden, dass die Struktur der Faktoren im Zeitablauf stabil bleibt – eine Forderung, die unseres Erachtens wenig problematisch ist.

³¹ Die häufig geäußerte Vermutung, die Zufriedenheit der Studierenden hänge insbesondere von deren Studienerfolg (gemessen durch die erreichten Zensuren) ab, wurde in dieser Studie nicht mehr überprüft. Der Grund dafür ist, dass exakt dieser Sachverhalt am Lehrstuhl für Empirische Forschung und Quantitative Unternehmensplanung der LMU im Rahmen der turnusgemäß wiederkehrenden Evaluation der Vorlesungen und Übungen bereits stichprobenartig getestet wurde. Dabei stellte sich heraus, dass die Korrelation der Globalzufriedenheit mit Abiturnote bzw. Vordiplomsnote bzw. aktuellem Notendurchschnitt jeweils zwischen 0,3 und 0,4 lag und damit die hier erreichten Korrelationen nicht übersteigt.

Anhang

- Anhang A: Fragebogen und Anschreiben
- Anhang B: Portfoliodaten (alle Studierenden)
- Anhang C: Portfoliodaten (ZEL+ - Studierende)
- Anhang D: Wichtigkeitsfaktoren
- Anhang E: Zufriedenheitsfaktoren

Anhang A: Fragebogen

Department für Betriebswirtschaft
Der Studiendekan
Univ.-Prof. Dr. Manfred Schwaiger
Kaulbachstraße 45/1
80539 München

_____ **LMU**
Ludwig—
Maximilians—
Universität—
München—

Telefon (089) 2180 – 5640
Telefax (089) 2180 – 5651

5. November 2001

Studie zur Zufriedenheit mit dem BWL-Studium an der LMU

Liebe Studentinnen und Studenten,

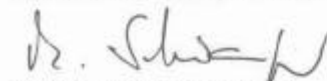
als Studiendekan des Departments für Betriebswirtschaft bin ich in besonderem Maße an der Qualität unserer Ausbildung interessiert. Die Einschätzung unserer Universität durch Studierende – z.B. in den einschlägigen Rankings – ist für uns von besonderer Bedeutung. Obwohl wir solche Ranglisten sehr ernst nehmen, können wir aus ihnen keine konkreten Handlungsempfehlungen ableiten, weil von den Fremdinstiuten meist nur eine generelle Zufriedenheit abgefragt wurde. Aus diesem Grund möchten wir mit Hilfe einer eigenen empirischen Untersuchung die Treiber der Zufriedenheit bzw. der Unzufriedenheit kennen lernen. Das geschieht dadurch, dass wir Sie bei den meisten Leistungsaspekten fragen, wie **wichtig** diese für Sie persönlich sind und wie **zufrieden** Sie damit gegenwärtig sind. Bitte beantworten Sie immer beide Spalten. Auch uns ist klar, dass Lehrveranstaltungen, Dozenten und Prüfungen je nach Lehrstuhl ganz unterschiedlich eingeschätzt werden. Aus Platzgründen können wir aber nicht auf einzelne Personen oder Lehrstühle aufschlüsseln; bitte legen Sie deshalb bei Ihrer Bewertung „den Durchschnitt“ Ihrer Erfahrungen zugrunde.

Ziel der gesamten Befragungsaktion ist die **Verbesserung** der Studienbedingungen im Sinne der Studierenden. Bitte nutzen Sie deshalb die Gelegenheit, **Ihre persönliche Meinung** und Ihre Verbesserungsvorschläge einzubringen. Egal, ob Sie erst mit dem Studium begonnen haben oder bereits kurz vor Studienabschluss stehen: Ihre Erfahrungen sind sehr wichtig für uns! Je höher die Beteiligung an der Studie ausfällt, desto aussagefähiger werden die Ergebnisse. Nehmen Sie sich daher die 20 Minuten Zeit, die die Bearbeitung des Fragebogens erfordert.

Dieser Fragebogen wurde an alle immatrikulierten BWL-Studenten geschickt und die Anlage der Studie ist selbstverständlich **anonym**. Ihr Name kann nicht mit Ihren Angaben in Verbindung gebracht werden, Rückschlüsse auf einzelne Personen sind nicht möglich.


Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen bis spätestens 19.11.01 zurück. Ein portofreier Rückumschlag liegt bei.


Vielen Dank für Ihre Unterstützung und freundliche Grüße



Prof. Dr. Manfred Schwaiger

email: etoplan@bwl.uni-muenchen.de
<http://www.etoplan.de>

		sehr zufrieden völlig un- 
1	Wie zufrieden sind Sie – alles in allem betrachtet – mit Ihrem BWL-Studium an der LMU?	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5

	Wie zufrieden sind Sie allgemein mit...	sehr zufrieden völlig un- 
2	... den Lehrveranstaltungen?	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
3	... den Dozenten?	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
4	... der Betreuung?	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
5	... dem Angebot von Informationen zum Studium?	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
6	... der Verbindung zwischen Theorie und Praxis an der LMU?	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
7	... dem Flair an der LMU?	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5

	Zu den Lehrveranstaltungen	Das ist mir...		Damit bin ich ...		
		sehr wichtig	völlig unwichtig	sehr zufrieden	völlig un-	weiß (noch) nicht
8	Anzahl der angebotenen Vorlesungen	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5		<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5		<input type="radio"/>
9	Frequenz der einzelnen Vorlesungen (Angebot der Veranstaltung alle x Semester)	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5		<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5		<input type="radio"/>
10	Abgedecktes Themenspektrum der Vorlesungen	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5		<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5		<input type="radio"/>
11	Aktualität der Vorlesungsinhalte	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5		<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5		<input type="radio"/>
12	Schwierigkeitsgrad der Vorlesungen	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5		<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input checked="" type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	weil: <input type="radio"/> zu leicht <input type="radio"/> zu schwer	
13	Interaktivität der Vorlesungen (z.B. Möglichkeit, Fragen zu stellen; aktive Mitarbeit)	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5		<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input checked="" type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	weil: <input type="radio"/> zu hoch <input type="radio"/> zu niedrig	
14	Praxisbezug der Vorlesungen (z.B. Praxisbeispiele, Gastvorträge)	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5		<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input checked="" type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	weil: <input type="radio"/> zu viel <input type="radio"/> zu wenig	
15	Anzahl der Studenten in Vorlesungen	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5		<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5		<input type="radio"/>
16	Angebot von Skripten	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5		<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5		<input type="radio"/>
17	Zugangsmöglichkeit zu Skripten	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5		<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5		<input type="radio"/>
18	Schwierigkeitsgrad der Übungen	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5		<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input checked="" type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	weil: <input type="radio"/> zu leicht <input type="radio"/> zu schwer	
19	Interaktivität der Übungen	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5		<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input checked="" type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	weil: <input type="radio"/> zu hoch <input type="radio"/> zu niedrig	
20	Anzahl der Studenten in Übungen	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5		<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5		<input type="radio"/>

Zu den Lehrveranstaltungen (Fortsetzung)		Das ist mir...		Damit bin ich...								
		sehr wichtig	völlig unwichtig	sehr zufrieden	völlig unzufrieden	weiß (noch) nicht						
21	Anzahl der angebotenen Seminare	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
22	Abgedecktes Themenspektrum der Seminare	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
23	Aktualität der Seminarinhalte	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
24	Schwierigkeitsgrad der Seminare	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input checked="" type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
										weil:		
										<input type="radio"/> zu leicht	<input type="radio"/> zu schwer	
25	Interaktivität der Seminare	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input checked="" type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
										weil:		
										<input type="radio"/> zu hoch	<input type="radio"/> zu niedrig	
26	Praxisbezug der Seminare	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input checked="" type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
										weil:		
										<input type="radio"/> zu viel	<input type="radio"/> zu wenig	
27	Anzahl der Studenten in Seminaren	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
28	Regelmäßiges Stattfinden der Lehrveranstaltungen (ohne Ausfall einzelner Termine)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
29	Integration neuer Forschungsergebnisse in Lehrveranstaltungen	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
30	Veranstaltungen, bei denen als Dozent ein Professor angekündigt ist, werden auch von diesem gehalten (keine Vertretung durch Assistenten)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
31	Platzangebot der Veranstaltungsräume	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
32	technische Ausstattung der Veranstaltungsräume	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
33	Prüfungsvorbereitung in den Lehrveranstaltungen	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
34	Schwierigkeitsgrad der Prüfungen	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
35	Korrekturzeit der Prüfungen	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
36	Erklärung der Prüfungsergebnisse	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>

Zu den Dozenten		Das ist mir...		Damit bin ich...								
		sehr wichtig	völlig unwichtig	sehr zufrieden	völlig unzufrieden	weiß (noch) nicht						
37	Kompetenz der Professoren	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
38	Vorbereitung der Professoren auf die Lehrveranstaltungen	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
39	Fähigkeit der Professoren zur Vermittlung des Stoffs	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
40	Kontaktmöglichkeiten zu Professoren	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
41	Fairer Umgang der Professoren mit den Studenten	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
42	Forschungstätigkeit der Professoren (z.B. Publikationstätigkeit usw.)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
43	Kompetenz der Assistenten	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
44	Vorbereitung der Assistenten auf die Lehrveranstaltungen	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
45	Fähigkeit der Assistenten zur Vermittlung des Stoffs	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
46	Kontaktmöglichkeiten zu Assistenten	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>
47	Fairer Umgang der Assistenten mit den Studenten	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/>

Zur Betreuung...	Das ist mir...		Damit bin ich...				
	sehr wichtig	völlig unwichtig	sehr zufrieden	völlig unzufrieden	weiß (noch) nicht		
48 ...während der O-Phase							
49 ...durch das Prüfungsamt							
50 ...durch Professoren							
51 ...durch Assistenten							
52 ...durch die Studentenkanzlei							
53 ...durch das Bibliothekspersonal							
54 ...durch die zentrale Studienberatung							
55 ...durch die studentische Interessenvertretung (z.B. Wasti)							

Zur Information über Studium und studienrelevante Aspekte...	Das ist mir...		Damit bin ich...				
	sehr wichtig	völlig unwichtig	sehr zufrieden	völlig unzufrieden	weiß (noch) nicht		
56 ...durch die Homepage der Fakultät							
57 ...durch die Homepages der Lehrstühle							
58 ...durch die Homepage der Studentenkanzlei							
59 ...bzgl. Hochschulpolitik							
60 ...bzgl. Studien- und Prüfungsordnung							

Zur Zusammenarbeit der Fakultät mit der Wirtschaftspraxis	Das ist mir...		Damit bin ich...				
	sehr wichtig	völlig unwichtig	sehr zufrieden	völlig unzufrieden	weiß (noch) nicht		
61 Ergänzung von Lehrinhalten durch Gastvorträge							
62 Kooperationen mit Unternehmen (z.B. Workshops, Seminare)							
63 Vermittlung von Praktika							
64 Organisation von Absolventenbörsen							

Zum Flair an der LMU	Das ist mir...		Damit bin ich...				
	sehr wichtig	völlig unwichtig	sehr zufrieden	völlig unzufrieden	weiß (noch) nicht		
65 Ambiente der LMU							
66 Kontaktmöglichkeiten zu anderen Studenten							
67 Räumlichkeiten zur Kommunikation zwischen Studenten							
68 Reputation der LMU							
69 Attraktivität des Studienortes München							

Zu weiteren Leistungsmerkmalen	Das ist mir...					Damit bin ich...					
	sehr wichtig			völlig unwichtig		sehr zufrieden			völlig unzufrieden	weiß (noch) nicht	
70	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ	○
71	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ	○
72	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ	○
73	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ	○
74	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ	○
75	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ	○
76	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ	○
77	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ	○
78	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ	○
79	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ	○
80	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ	○
81	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ	○

Kreuzen Sie bitte an, in welchem Maß die folgenden Meinungen und Ansichten für Sie persönlich zutreffen.	Das trifft voll zu	Das trifft gar nicht zu			
82 „Jeder, der sich anstrengt, kann sich hocharbeiten.“	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ
83 „Durch Ausbildung kann man seine berufliche Zukunft heute auch nicht mehr sichern.“	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ
84 „Später Erfolg im Beruf zu haben ist mir sehr wichtig.“	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ
85 „Auf Sicherheit pfeife ich, ich möchte vor allem ein aufregendes Leben führen.“	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ
86 „Ich möchte nicht an später denken, ich lebe hier und jetzt.“	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ
87 „Mein Studium ist mir momentan wichtiger als mein Privatleben.“	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ
88 „Ich habe großes Verständnis für Leute, die nur tun, wozu sie gerade Lust haben.“	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ
89 „Arbeit wird für mich später etwas sein, womit ich mein Geld verdiene, mehr eigentlich nicht.“	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ
90 „Es sind vor allem die Arbeitsscheuen, die immer vom Leistungsdruck in unserer Gesellschaft reden.“	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ
91 „Die alten Arbeitstugenden Disziplin und Pflichtbewusstsein sind mir ein Gräuel.“	Ⓐ	Ⓑ	Ⓒ	Ⓓ	Ⓔ

92 Was gefällt Ihnen an Ihrem BWL Studium an der LMU besonders gut?

93 Was gefällt Ihnen überhaupt nicht bzw. was würden Sie verbessern?

Kreuzen Sie bitte an, für wie geeignet Sie die folgenden Maßnahmen halten, Ihre Zufriedenheit zu erhöhen.

sehr
geeignet



völlig un-
geeignet

94	Tutorien zu wichtigen Fragestellungen (z.B. Auslaststudium, Wahlpflichtfach)	①	②	③	④	⑤
95	Verstärkte Veranstaltungsangebote in den Ferien	①	②	③	④	⑤
96	Entzerrung der Prüfungen durch weitere Ausdehnung der Prüfungsphase in die Ferien	①	②	③	④	⑤
97	Dreiteilung des Studiums in Präsenziuni – Selbststudium – virtuelle Uni	①	②	③	④	⑤
98	Modernisierung der Hörsäle	①	②	③	④	⑤
99	Kopplung der Professorengehälter an die Qualität der Lehre	①	②	③	④	⑤
100	Öffnung der Bibliotheken auch an Sonntagen	①	②	③	④	⑤
101	Anheben der Anforderungen im Grundstudium (gegen Überfüllung)	①	②	③	④	⑤
102	Anheben der Anforderungen im Hauptstudium (für bessere Reputation) z.B. mehr Stoff, weniger Freiversuche u.a.	①	②	③	④	⑤

Bitte teilen Sie uns Ihre Meinung zu folgenden Fragen mit.

103	Warum studieren Sie BWL gerade an der LMU? (Mehrfachnennungen möglich) <input type="radio"/> nächste Uni am Wohnort <input type="radio"/> wegen ZVS-Zuteilung <input type="radio"/> Reputation der Uni <input type="radio"/> Attraktivität Münchens
104	Haben Sie je über einen Abbruch des BWL-Studiums an der LMU wegen Unzufriedenheit nachgedacht? <input type="radio"/> Nein <input type="radio"/> Ja, kurzzeitig <input type="radio"/> Ja, sehr konkret
105	Haben Sie schon einmal an einer anderen Universität studiert? <input type="radio"/> Nein <input type="radio"/> Ja. Was war dort besser? _____
106	Wie viel Zeit verbringen Sie während des Semesters durchschnittlich pro Woche mit ... ? ... Lehrveranstaltungen _____ Std. ... Selbststudium _____ Std. ... Job _____ Std.

Angaben zu Ihrer Person

107	Sie sind <input type="radio"/> weiblich <input type="radio"/> männlich <input type="radio"/> bis 22 <input type="radio"/> 23-24 <input type="radio"/> über 24 Jahre alt
108	Ausbildungsstand <input type="radio"/> Grundstudium <input type="radio"/> Hauptstudium Fachsemester _____ ggf. 1. Spezielle _____ 2. Spezielle _____
109	Sind Sie Gaststudent aus dem Ausland? <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein

Anhang B: Portfoliodaten für die Gesamtheit

Portfoliodaten		Korr. mit Gesamtzufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit
Gesamt				
1	Anzahl Vorlesungen	0,294	1,79	2,46
2	Frequenz Vorlesungen	0,174	1,77	3,11
3	Themenspektrum Vorlesungen	0,364	1,89	2,54
4	Aktualität Vorlesungen	0,312	1,61	2,50
5	Schwierigkeitsgrad Vorlesungen	0,307	2,19	2,78
6	Interaktivität Vorlesungen	0,189	2,52	3,20
7	Praxisbezug Vorlesungen	0,253	1,87	3,16
8	Anzahl Studenten in Vorlesungen	0,278	2,08	3,85
9	Skripten Angebot	0,251	1,56	2,43
10	Skripten Zugang	0,203	1,60	2,18
11	Schwierigkeitsgrad Übungen	0,259	2,00	2,59
12	Interaktivität Übungen	0,253	1,99	2,76
13	Anzahl Studenten in Übungen	0,233	1,76	3,46
14	Anzahl Seminare	0,230	1,82	2,96
15	Themenspektrum Seminare	0,265	1,91	2,74
16	Aktualität Seminare	0,207	1,75	2,29
17	Schwierigkeitsgrad Seminare	0,287	2,23	2,72
18	Interaktivität Seminare	0,217	1,90	2,14
19	Praxisbezug Seminare	0,198	1,74	2,30
20	Anzahl Studenten in Seminaren	0,171	1,81	2,11
21	Regelmäßiges Stattfinden der Lehrveranstaltungen	0,128	2,19	1,88
22	Integration neuer Forschungsergebnisse	0,259	2,07	2,83
23	keine Vertretung der Professoren durch Assistenten	0,174	2,29	2,16
24	Platzangebot der Räume	0,256	1,60	3,55
25	technische Ausstattung der Räume	0,194	2,18	3,19
26	Prüfungsvorbereitung in Lehrveranstaltungen	0,368	1,51	3,42
27	Schwierigkeitsgrad Prüfungen	0,335	1,77	3,11
28	Korrekturzeit Prüfungen	0,128	2,02	3,72
29	Erklärung Prüfungsergebnisse	0,108	1,73	4,16
30	Kompetenz -Professoren	0,355	1,29	2,04
31	Vorbereitung auf Lehrveranstaltungen -Professoren	0,255	1,58	2,25
32	Fähigkeit zur Stoffvermittlung -Professoren	0,369	1,21	2,96
33	Kontaktmöglichkeiten -Professoren	0,249	2,19	3,13
34	Umgang mit Studenten -Professoren	0,353	1,53	2,68
35	Forschungstätigkeit -Professoren	0,219	3,06	2,49
36	Kompetenz -Assistenten	0,307	1,33	2,53
37	Vorbereitung auf Lehrveranstaltungen -Assistenten	0,265	1,43	2,22
38	Fähigkeit zur Stoffvermittlung -Assistenten	0,243	1,22	2,68
39	Kontaktmöglichkeiten -Assistenten	0,234	1,64	2,00

40	Umgang mit Studenten -Assistenten	0,241	1,53	2,20
41	O-Phase-Betreuung	0,156	1,54	1,76
42	Prüfungsamt-Betreuung	0,238	1,87	3,51
43	Professoren-Betreuung	0,272	2,13	3,25
44	Assistenten-Betreuung	0,271	1,67	2,54
45	Studentenkanzlei-Betreuung	0,221	2,89	3,32
46	Bibliothekspersonal-Betreuung	0,134	2,53	2,73
47	Studienberatung-Betreuung	0,177	2,82	3,26
48	stud. Interessenvertretung-Betreuung	0,159	2,85	2,63
49	Infos durch Homepage der Fakultät	0,166	1,45	2,04
50	Infos durch Homepages der Lehrstühle	0,227	1,33	2,15
51	Infos durch Homepage der Studentenkazlei	0,209	3,15	3,08
52	Infos bzgl. Hochschulpolitik	0,111	3,41	3,24
53	Infos bzgl. Studien-, Prüfungsordnung	0,184	1,88	2,98
54	Gastvorträge	0,198	1,99	2,84
55	Kooperationen mit Untenehmen	0,145	1,74	2,82
56	Praktikvermittlung	0,171	1,90	3,44
57	Absolventenbörsen	0,075	2,12	3,02
58	Ambiente LMU	0,294	1,96	2,51
59	Kontakmöglichkeiten zu Studenten	0,225	1,77	2,67
60	Räumlichkeiten zur Kommunikation	0,141	2,06	3,57
61	Reputation LMU	0,350	1,81	2,26
62	Attraktivität Münchens	0,235	1,68	1,69
63	Attraktivität Absolventen	0,267	1,28	2,28
64	Öffnungszeiten Bibliotheken	0,092	2,01	2,59
65	Literaturangebot Bibliotheken	0,128	1,67	2,66
66	Öffnungszeiten CIP	0,099	2,31	2,31
67	Computerangebot CIP	0,149	2,08	2,91
68	Sprachkurse	0,154	2,01	2,76
69	Softwarekurse	0,238	2,33	3,11
70	Rhetorikkurse	0,169	2,45	3,49
71	Präsentationskurse	0,148	2,27	3,34
72	Auslandsstudienplätze	0,166	2,01	3,48
73	Credit Point System	0,184	1,72	1,94
74	Gestaltungs-, Mitwirkungsmöglichkeiten	0,259	2,57	3,21

Anhang C: Portfoliodaten für die ZEL+ - Studenten

Portfoliodaten ZEL+		Korr. mit Gesamtzufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit
1	Anzahl Vorlesungen	0,45	1,62	2,35
2	Frequenz Vorlesungen	0,18	1,74	2,97
3	Themenspektrum Vorlesungen	0,41	1,68	2,26
4	Aktualität Vorlesungen	0,43	1,51	2,46
5	Schwierigkeitsgrad Vorlesungen	0,42	2,16	2,66
6	Interaktivität Vorlesungen	0,26	2,42	3,15
7	Praxisbezug Vorlesungen	0,25	1,79	3,13
8	Anzahl Studenten in Vorlesungen	0,24	1,97	3,86
9	Skripten Angebot	0,33	1,49	2,33
10	Skripten Zugang	0,19	1,48	2,14
11	Schwierigkeitsgrad Übungen	0,34	1,91	2,50
12	Interaktivität Übungen	0,35	1,86	2,67
13	Anzahl Studenten in Übungen	0,38	1,58	3,45
14	Anzahl Seminare	0,31	1,65	2,85
15	Themenspektrum Seminare	0,31	1,68	2,67
16	Aktualität Seminare	0,25	1,61	2,08
17	Schwierigkeitsgrad Seminare	0,26	2,17	2,56
18	Interaktivität Seminare	0,08	1,72	1,92
19	Praxisbezug Seminare	0,23	1,61	2,24
20	Anzahl Studenten in Seminaren	0,15	1,68	2,04
21	Regelmäßiges Stattfinden der Lehrveranstaltungen	0,20	1,97	1,60
22	Integration neuer Forschungsergebnisse	0,33	1,97	2,76
23	keine Vertretung der Professoren durch Assistenten	0,25	2,03	1,98
24	Platzangebot der Räume	0,39	1,45	3,50
25	technische Ausstattung der Räume	0,27	2,06	3,09
26	Prüfungsvorbereitung in Lehrveranstaltungen	0,48	1,40	3,29
27	Schwierigkeitsgrad Prüfungen	0,50	1,66	3,03
28	Korrekturzeit Prüfungen	0,03	1,89	3,63
29	Erklärung Prüfungsergebnisse	0,22	1,61	4,18
30	Kompetenz -Professoren	0,27	1,14	1,86
31	Vorbereitung auf Lehrveranstaltungen -Professoren	0,36	1,45	2,12
32	Fähigkeit zur Stoffvermittlung -Professoren	0,48	1,19	2,86
33	Kontaktmöglichkeiten -Professoren	0,29	2,08	3,08
34	Umgang mit Studenten -Professoren	0,44	1,48	2,42
35	Forschungstätigkeit -Professoren	0,36	2,86	2,40
36	Kompetenz -Assistenten	0,37	1,20	2,37
37	Vorbereitung auf Lehrveranstaltungen -Assistenten	0,35	1,23	2,12
38	Fähigkeit zur Stoffvermittlung -Assistenten	0,30	1,14	2,56

39	Kontaktmöglichkeiten -Assistenten	0,30	1,51	1,82
40	Umgang mit Studenten -Assistenten	0,30	1,43	2,03
41	O-Phase-Betreuung	0,11	1,61	1,75
42	Prüfungsamt-Betreuung	0,26	1,77	3,64
43	Professoren-Betreuung	0,33	1,96	3,18
44	Assistenten-Betreuung	0,36	1,53	2,38
45	Studentenkanzlei-Betreuung	0,26	2,81	3,36
46	Bibliothekspersonal-Betreuung	0,17	2,45	2,78
47	Studienberatung-Betreuung	0,07	2,76	3,34
48	stud. Interessenvertretung-Betreuung	0,30	2,84	2,62
49	Infos durch Homepage der Fakultät	0,12	1,32	1,96
50	Infos durch Homepages der Lehrstühle	0,14	1,18	2,01
51	Infos durch Homepage der Studentenkazlei	0,27	3,10	3,00
52	Infos bzgl. Hochschulpolitik	0,06	3,29	3,34
53	Infos bzgl. Studien-, Prüfungsordnung	0,32	1,64	2,95
54	Gastvorträge	0,12	1,96	2,76
55	Kooperationen mit Untenehmen	0,16	1,66	2,75
56	Praktikvermittlung	0,08	1,77	3,41
57	Absolventenbörsen	0,16	1,96	3,07
58	Ambiente LMU	0,24	1,92	2,64
59	Kontaktmöglichkeiten zu Studenten	0,13	1,66	2,64
60	Räumlichkeiten zur Kommunikation	0,22	1,98	3,54
61	Reputation LMU	0,43	1,53	2,14
62	Attraktivität Münchens	0,23	1,61	1,49
63	Attraktivität Absolventen	0,18	1,12	2,27
64	Öffnungszeiten Bibliotheken	0,05	1,79	2,51
65	Literaturangebot Bibliotheken	0,15	1,50	2,55
66	Öffnungszeiten CIP	0,29	2,28	2,20
67	Computerangebot CIP	0,30	1,90	2,91
68	Sprachkurse	0,16	1,92	2,63
69	Softwarekurse	0,37	2,17	3,03
70	Rhetorikkurse	0,11	2,35	3,43
71	Präsentationskurse	0,21	2,16	3,29
72	Auslandsstudienplätze	0,34	1,89	3,51
73	Credit Point System	0,22	1,64	1,81
74	Gestaltungs-, Mitwirkungsmöglichkeiten	0,42	2,52	3,15

Anhang D: Wichtigkeitsfaktoren

Komponente	Anfängliche Eigenwerte			Rotierte Summe der quadrierten Ladungen		
	Gesamt	% der Varianz	Kumulierte %	Gesamt	% der Varianz	Kumulierte %
1	12,956	17,508	17,508	3,721	5,028	5,028
2	3,462	4,678	22,187	3,446	4,657	9,684
3	3,068	4,145	26,332	3,220	4,351	14,035
4	2,765	3,736	30,068	2,862	3,868	17,903
5	2,374	3,208	33,276	2,859	3,863	21,766
6	2,198	2,970	36,246	2,768	3,740	25,506
7	2,033	2,748	38,994	2,544	3,438	28,945
8	1,812	2,449	41,442	2,364	3,194	32,139
9	1,673	2,261	43,703	2,297	3,105	35,244
10	1,617	2,185	45,889	2,255	3,047	38,291
11	1,559	2,107	47,995	2,185	2,952	41,243
12	1,524	2,060	50,055	2,168	2,930	44,173
13	1,376	1,859	51,914	2,090	2,825	46,998
14	1,341	1,812	53,726	2,044	2,763	49,761
15	1,295	1,750	55,476	1,991	2,690	52,451
16	1,247	1,685	57,161	1,845	2,493	54,944
17	1,173	1,585	58,747	1,621	2,190	57,134
18	1,124	1,519	60,265	1,574	2,127	59,261
19	1,098	1,483	61,749	1,437	1,942	61,203
20	1,056	1,427	63,176	1,261	1,704	62,907
21	1,002	1,355	64,530	1,201	1,623	64,530
22	0,977	1,320	65,850			
23	0,945	1,277	67,127			
∴	∴	∴	∴			

Tabelle 20: Auszug aus dem Bericht der Faktorenanalyse (Wichtigkeiten)

Beschreibung der Faktoren:

Wichtigkeitsfaktor 1: Lehrkompetenz der Dozenten

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Wichtigkeit Fähigkeit zur Stoffvermittlung -Assistenten	,796
Wichtigkeit Kompetenz -Assistenten	,714
Wichtigkeit Vorbereitung auf Lehrveranstaltungen -Assistenten	,690
Wichtigkeit Fähigkeit zur Stoffvermittlung -Professoren	,668
Wichtigkeit Vorbereitung auf Lehrveranstaltungen -Professoren	,500
Wichtigkeit Kompetenz -Professoren	,487
Wichtigkeit Umgang mit Studenten -Professoren	,378

Wichtigkeitsfaktor 2: Seminare

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Wichtigkeit Themenspektrum Seminare	,791
Wichtigkeit Aktualität Seminare	,717
Wichtigkeit Anzahl Seminare	,697
Wichtigkeit Praxisbezug Seminare	,622
Wichtigkeit Interaktivität Seminare	,504

Wichtigkeitsfaktor 3: Studienberatung

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Wichtigkeit Studienberatung-Betreuung	,747
Wichtigkeit Infos durch Homepage der Studentenkanzlei	,743
Wichtigkeit Studentenkanzlei-Betreuung	,696
Wichtigkeit stud. Interessenvertretung-Betreuung	,647
Wichtigkeit Infos bzgl. Hochschulpolitik	,550

Wichtigkeitsfaktor 4: Studentenzahl und Interaktivität

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Wichtigkeit Anzahl Studenten in Übungen	,771
Wichtigkeit Anzahl Studenten in Vorlesungen	,693
Wichtigkeit Interaktivität Übungen	,582
Wichtigkeit Anzahl Studenten in Seminaren	,573
Wichtigkeit Interaktivität Vorlesungen	,505

Wichtigkeitsfaktor 5: Zusatzkurse

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Wichtigkeit Rhetorikkurse	,786
Wichtigkeit Präsentationskurse	,780
Wichtigkeit Softwarekurse	,659
Wichtigkeit Sprachkurse	,626

Wichtigkeitsfaktor 6: Pflichtbewusstsein Professoren

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Wichtigkeit keine Vertretung der Professoren durch Assistenten	,650
Wichtigkeit regelmäßiges Stattfinden der Lehrveranstaltungen	,609
Wichtigkeit Forschungstätigkeit -Professoren	,577
Wichtigkeit Integration neuer Forschungsergebnisse	,480

Wichtigkeitsfaktor 7: Betreuung durch Dozenten und Prüfungsamt

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Wichtigkeit Assistenten-Betreuung	,727
Wichtigkeit Professoren-Betreuung	,681
Wichtigkeit Prüfungsamt-Betreuung	,569
Wichtigkeit Kontaktmöglichkeiten -Assistenten	,413
Wichtigkeit Kontaktmöglichkeiten -Professoren	,401

Wichtigkeitsfaktor 8: Praxisbezug

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Wichtigkeit Praxisbezug Vorlesungen	,753
Wichtigkeit Gastvorträge	,679
Wichtigkeit Kooperationen mit Unternehmen	,508
Wichtigkeit Aktualität Vorlesungen	,453

Wichtigkeitsfaktor 9: Schwierigkeitsgrad

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Wichtigkeit Schwierigkeitsgrad Vorlesungen	,797
Wichtigkeit Schwierigkeitsgrad Übungen	,709
Wichtigkeit Schwierigkeitsgrad Prüfungen	,686
Wichtigkeit Schwierigkeitsgrad Seminare	,573

Wichtigkeitsfaktor 10: Unternehmenskontakte, Auslandsstudienplätze

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Wichtigkeit Absolventenbörsen	,693
Wichtigkeit Praktikervermittlung	,690
Wichtigkeit Attraktivität Absolventen	,566
Wichtigkeit Auslandsstudienplätze	,415

Wichtigkeitsfaktor 11: Skripten

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Wichtigkeit Skripten Zugang	,828
Wichtigkeit Skripten Angebot	,804

Wichtigkeitsfaktor 12: Bibliotheken

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Wichtigkeit Öffnungszeiten Bibliotheken	,783
Wichtigkeit Literaturangebot Bibliotheken	,780
Wichtigkeit Bibliothekspersonal-Betreuung	,551

Wichtigkeitsfaktor 13: Kontaktmöglichkeiten zwischen Studierenden

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Wichtigkeit Kontaktmöglichkeiten zu Studenten	,653
Wichtigkeit Räumlichkeiten zur Kommunikation	,622

Wichtigkeitsfaktor 14: CIP-Pool

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Wichtigkeit Computerangebot CIP	,905
Wichtigkeit Öffnungszeiten CIP	,898

Wichtigkeitsfaktor 15: Attraktivität und Ambiente

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Wichtigkeit Attraktivität Münchens	,715
Wichtigkeit Reputation LMU	,633
Wichtigkeit Ambiente LMU	,621

Wichtigkeitsfaktor 16: Informationen zur Lehre

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Wichtigkeit Infos durch Homepage der Fakultät	,835
Wichtigkeit Infos durch Homepages der Lehrstühle	,828

Wichtigkeitsfaktor 17: Prüfungen

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Wichtigkeit Erklärung Prüfungsergebnisse	,680
Wichtigkeit Prüfungsvorbereitung in Lehrveranstaltungen	,555
Wichtigkeit Korrekturzeit Prüfungen	,543

Wichtigkeitsfaktor 18: Vorlesungen

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Wichtigkeit Anzahl Vorlesungen	,657
Wichtigkeit Frequenz Vorlesungen	,535
Wichtigkeit Themenspektrum Vorlesungen	,385
Wichtigkeit Gestaltungs-, Mitwirkungsmöglichkeiten	,380

Wichtigkeitsfaktor 19: Raumangebot

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Wichtigkeit technische Ausstattung der Räume	,672
Wichtigkeit Platzangebot der Räume	,532

Wichtigkeitsfaktor 20: Behandlung durch Assistenten

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Wichtigkeit Credit Point System	,434
Wichtigkeit Umgang mit Studenten -Assistenten	,426

Wichtigkeitsfaktor 21: O-Phase

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Wichtigkeit O-Phase-Betreuung	,672

Anhang E: Zufriedenheitsfaktoren

Komponente	Anfängliche Eigenwerte			Rotierte Summe der quadrierten Ladungen		
	Gesamt	% der Varianz	Kumulierte %	Gesamt	% der Varianz	Kumulierte %
1	10,903	14,734	14,734	2,880	3,892	3,892
2	2,903	3,922	18,657	2,723	3,680	7,573
3	2,551	3,447	22,104	2,480	3,351	10,923
4	2,386	3,224	25,328	2,404	3,249	14,172
5	2,051	2,771	28,099	2,370	3,203	17,375
6	1,904	2,573	30,672	2,342	3,165	20,540
7	1,849	2,499	33,170	2,205	2,980	23,520
8	1,815	2,453	35,623	2,171	2,933	26,453
9	1,704	2,303	37,926	2,077	2,807	29,260
10	1,516	2,049	39,975	1,933	2,612	31,872
11	1,455	1,966	41,940	1,927	2,605	34,477
12	1,436	1,940	43,880	1,884	2,546	37,023
13	1,322	1,787	45,667	1,867	2,523	39,547
14	1,278	1,727	47,394	1,863	2,517	42,064
15	1,250	1,689	49,083	1,818	2,457	44,521
16	1,203	1,626	50,709	1,765	2,385	46,906
17	1,185	1,601	52,310	1,739	2,349	49,255
18	1,168	1,579	53,889	1,678	2,268	51,524
19	1,091	1,474	55,363	1,610	2,176	53,699
20	1,057	1,429	56,792	1,600	2,162	55,861
21	1,038	1,403	58,195	1,411	1,907	57,769
22	1,007	1,361	59,556	1,322	1,787	59,556
23	0,969	1,310	60,865			
∴	∴	∴	∴			

Tabelle 21: Auszug aus dem Bericht der Faktorenanalyse (Zufriedenheiten)

Beschreibung der Faktoren:

Zufriedenheitsfaktor 1: Assistenten

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Zufriedenheit mit Vorbereitung auf Lehrveranstaltungen -Assistenten	,777
Zufriedenheit mit Kompetenz -Assistenten	,773
Zufriedenheit mit Fähigkeit zur Stoffvermittlung -Assistenten	,750
Zufriedenheit mit Umgang mit Studenten -Assistenten	,537

Zufriedenheitsfaktor 2: Professoren

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Zufriedenheit mit Kompetenz -Professoren	,699
Zufriedenheit mit Fähigkeit zur Stoffvermittlung -Professoren	,631
Zufriedenheit mit Vorbereitung auf Lehrveranstaltungen -Professoren	,630
Zufriedenheit mit Integration neuer Forschungsergebnisse	,409
Zufriedenheit mit Umgang mit Studenten -Professoren	,384
Zufriedenheit mit Themenspektrum Vorlesungen	,374

Zufriedenheitsfaktor 3: Betreuung durch Dozenten

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Zufriedenheit mit Professoren-Betreuung	,674
Zufriedenheit mit Kontaktmöglichkeiten -Professoren	,656
Zufriedenheit mit Assistenten-Betreuung	,623
Zufriedenheit mit Kontaktmöglichkeiten -Assistenten	,589

Zufriedenheitsfaktor 4: Platzangebot und Technik

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Zufriedenheit mit Anzahl Studenten in Vorlesungen	,742
Zufriedenheit mit Platzangebot der Räume	,740
Zufriedenheit mit Anzahl Studenten in Übungen	,626
Zufriedenheit mit technischer Ausstattung der Räume	,460

Zufriedenheitsfaktor 5: Qualität Seminare

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Zufriedenheit mit Interaktivität Seminare	,731
Zufriedenheit mit Praxisbezug Seminare	,710
Zufriedenheit mit Anzahl Studenten in Seminaren	,679
Zufriedenheit mit Aktualität Seminare	,506
Zufriedenheit mit Schwierigkeitsgrad Seminare	,448

Zufriedenheitsfaktor 6: Zusatzkurse

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Zufriedenheit mit Präsentationskursen	,826
Zufriedenheit mit Rhetorikkursen	,792
Zufriedenheit mit Softwarekursen	,627
Zufriedenheit mit Sprachkursen	,443

Zufriedenheitsfaktor 7: Betreuung Verwaltung

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Zufriedenheit mit Studentenzkanzlei-Betreuung	,648
Zufriedenheit mit Studienberatung-Betreuung	,608
Zufriedenheit mit Bibliothekspersonal-Betreuung	,592
Zufriedenheit mit Infos durch Homepage der Studentenzkanzlei	,493
Zufriedenheit mit Prüfungsamt-Betreuung	,458

Zufriedenheitsfaktor 8: Schwierigkeitsgrad

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Zufriedenheit mit Schwierigkeitsgrad Vorlesungen	,763
Zufriedenheit mit Schwierigkeitsgrad Übungen	,678
Zufriedenheit mit Schwierigkeitsgrad Prüfungen	,601
Zufriedenheit mit Credit Point System	,334

Zufriedenheitsfaktor 9: Praxisbezug und Interaktivität der Veranstaltungen

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Zufriedenheit mit Praxisbezug Vorlesungen	,592
Zufriedenheit mit Interaktivität Übungen	,541
Zufriedenheit mit Interaktivität Vorlesungen	,512
Zufriedenheit mit Aktualität Vorlesungen	,489
Zufriedenheit mit Gastvorträge	,363

Zufriedenheitsfaktor 10: Kontakt untereinander und Ambiente

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Zufriedenheit mit Kontaktmöglichkeiten zu Studenten	,701
Zufriedenheit mit Räumlichkeiten zur Kommunikation	,622
Zufriedenheit mit Ambiente LMU	,597

Zufriedenheitsfaktor 11: Unternehmenskontakte

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Zufriedenheit mit Praktikavermittlung	,709
Zufriedenheit mit Absolventenbörsen	,702
Zufriedenheit mit Kooperationen mit Unternehmen	,493

Zufriedenheitsfaktor 12: Zukunftsaussichten, Reputation

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Zufriedenheit mit Attraktivität Absolventen	,665
Zufriedenheit mit Reputation LMU	,640
Zufriedenheit mit Attraktivität Münchens	,619

Zufriedenheitsfaktor 13: Quantität der Veranstaltungen

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Zufriedenheit mit Frequenz Vorlesungen	,667
Zufriedenheit mit Anzahl Vorlesungen	,608

Zufriedenheitsfaktor 14: Skripten

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Zufriedenheit mit Skripten Zugang	,787
Zufriedenheit mit Skripten Angebot	,726

Zufriedenheitsfaktor 15: Quantität Seminare

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Zufriedenheit mit Themenspektrum Seminare	,763
Zufriedenheit mit Anzahl Seminare	,685

Zufriedenheitsfaktor 16: Recherchemöglichkeiten

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Zufriedenheit mit Öffnungszeiten Bibliotheken	,727
Zufriedenheit mit Literaturangebot Bibliotheken	,681
Zufriedenheit mit Öffnungszeiten CIP	,560

Zufriedenheitsfaktor 17: Informationen Lehrstühle und Fakultät

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Zufriedenheit mit Infos durch Homepage der Fakultät	,700
Zufriedenheit mit Infos durch Homepages der Lehrstühle	,647

Zufriedenheitsfaktor 18: Informationen Verwaltung

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Zufriedenheit mit Infos bzgl. Hochschulpolitik	,725
Zufriedenheit mit Infos bzgl. Studien-, Prüfungsordnung	,494
Zufriedenheit mit Gestaltungs-, Mitwirkungsmöglichkeiten	,443

Zufriedenheitsfaktor 19: Regelmäßigkeit Veranstaltungen

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Zufriedenheit mit regelmäßigem Stattfinden der Lehrveranstaltungen	,680
Zufriedenheit mit keine Vertretung der Professoren durch Assistenten	,619

Zufriedenheitsfaktor 20: Prüfungen

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Zufriedenheit mit Erklärung Prüfungsergebnisse	,680
Zufriedenheit mit Korrekturzeit Prüfungen	,671
Zufriedenheit mit Prüfungsvorbereitung in Lehrveranstaltungen	,331

Zufriedenheitsfaktor 21: CIP -Angebot

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Zufriedenheit mit Computerangebot CIP	,652
Zufriedenheit mit Auslandsstudienplätzen	-,340

Zufriedenheitsfaktor 22: O-Phase und studentische Interessenvertretung

Nennenswert ladende Merkmale	Ladung
Zufriedenheit mit O-Phase-Betreuung	,568
Zufriedenheit mit stud. Interessenvertretung-Betreuung	,518

Literatur

- ANDERSON, E.; FORNELL, C.; LEHMANN, D. (1994): Customer Satisfaction, Market Share and Profitability: Findings from Sweden, in: *Journal of Marketing*, Volume 58, 1994, Number 3, S. 53-66
- ATTESLANDER, P.; CROMM, J.; GRABOW, B.; KLEIN, H.; MAURER, A.; SIEGERT, G. (2000): Methoden der empirischen Sozialforschung, 9. Auflage, Berlin; New York 2000
- BANKHOFER, U. (1995): Unvollständige Daten- und Distanzmatrizen in der Multivariaten Datenanalyse, Bergisch-Gladbach 1995
- BEREKOVEN, L.; ECKERT, W.; ELLENRIEDER, P. (2001): Marktforschung, Methodische Grundlagen und praktische Anwendung, 9. Auflage, Wiesbaden 2001
- DAHLKAMP, J.; GLESS, F.; HIELSCHER, A.; MOHR, J.; MUSALL, B.; REPKE, I.; STUPPE, A.; VEHLEWALD, H.-J. (1999): Um Studenten kämpfen – Deutsche Hochschulen im Vergleich, in: *Der Spiegel*, 1999, Heft 15, S. 58-67
- DANIEL, H. (1999): 16 Fragen für 12374 Studenten, in: *Der Spiegel*, 1999, Heft 15, S. 97
- Der Spiegel [Hrsg.] (1999): Studenten-Umfrage Universitäten - Wirtschaftswissenschaften, <http://www.spiegel.de/spiegel/0,1518,17914,00.html> [Stand: 28.12.2001]
- DOERRY, M.; MOHR, J. (1998): Hier heißt es: Ran, ran, ran!, in: *Der Spiegel*, 1998, Heft 19, S. 94-113
- ENGELMANN, M.; MÜLLER, H. (1997): Kundenzufriedenheit bei Dienstleistern: Meßmethoden im Vergleich, in: *Planung und Analyse*, 1997, Heft 4, 42-49
- FAHRMEIR, L.; KÜNSTLER, R.; PIGEOT, I., TUTZ, G. (1997): Statistik – Der Weg zur Datenanalyse, Berlin; Heidelberg 1997
- HERZBERG, F.; MAUSNER, B.; SNYDERMAN, B. (1959): The Motivation To Work, New York 1959
- HERZBERG, F. (1968): One More Time: How Do You Motivate Employees?, in: *Harvard Business Review* 1968, S. 53-62
- HOMBURG, C.; GIERING, A.; HENTSCHEL, F. (1998a): Der Zusammenhang zwischen Kundenzufriedenheit und Kundenbindung, in: BRUHN, M; HOMBURG, C. [Hrsg.]: Handbuch Kundenbindungsmanagement, Wiesbaden 1998, S. 81-112
- HOMBURG, C.; RUDOLPH, B. (1998): Theoretische Perspektiven zur Kundenzufriedenheit, in: SIMON, H.; HOMBURG, C. [Hrsg.]: Kundenzufriedenheit, Konzepte – Methoden – Erfahrungen, 3. Auflage, Wiesbaden 1998, S. 33-55
- HOMBURG, C.; WERNER, H. (1996): Ein Meßsystem für Kundenzufriedenheit, in: *Absatzwirtschaft*, 1996, Heft 11, S. 92-100
- HOMBURG, C.; WERNER, H. (1998): Messung und Management von Kundenzufriedenheit, in: *Marktforschung & Management*, 42. Jahrgang, 1998, Heft 4, S. 131-135
- JENNER, T.; ERICHSSON, S. (1999): Messung und Management der Kundenzufriedenheit (2), in: *IO Management*, 1999, Heft 4, S. 82-84
- KÜPPER, H.-U. (2000): Lehrbericht des Studiendekans der Fakultät für Betriebswirtschaft September 2000, <http://www.bwl.uni-muenchen.de/download/lehrbericht/ss00/lehrb00.pdf> [Stand: 22.09.2001]
- KUß, A. (1994): Valide Daten – die Grundlage für aussagefähige Marktforschung, in: TOMCZAK, T. [Hrsg.]: Marktforschung, St. Gallen 1994, S. 16-28
- MEFFERT, H.; SCHWETJE, T. (1998): Messprobleme der Kundenzufriedenheit: Erfahrungen aus einem Marktforschungsprojekt, in: ERICHSON, BERND; HAMMANN, PETER; HILDEBRANDT, LUTZ [Hrsg.]: Probleme und Trends in der Marketingforschung, Stuttgart 1998, S. 73-93
- MEYER, A.; DAVIDSON, J.H. (2001): *Offensives Marketing*, 1. Auflage, Freiburg i. Br. 2001

- MEYER, A.; DORNACH, F. (1998a): Das deutsche Kundenbarometer – Qualität und Zufriedenheit, in: SIMON, H.; HOMBURG, C. [Hrsg.]: Kundenzufriedenheit, Konzepte – Methoden – Erfahrungen, 3. Auflage, Wiesbaden 1998, S. 179-200
- MEYER, A.; ERTL, R. (1998): Marktforschung von Dienstleistungsanbietern, in: Meyer, A. [Hrsg.]: Handbuch Dienstleistungsmarketing, Band 1, Stuttgart 1998, S. 203-246
- NFO World Group [Hrsg.] (2001): NFO TRI*M – Your Roadmap to Success, o.O. 2001
- OTT, R. (1999): Darstellung und Beurteilung von Hochschul-Rankings in Deutschland, in: Beiträge zur Hochschulforschung, 1999, Heft 4, S. 309-322
- o.V. (2000): Ergebnisse der Befragung zu „Studien- und Lebensbedingungen an der LMU“ - Fakultät für Betriebswirtschaft – im SoSe 2000, <http://www.bwl.uni-muenchen.de/download/lehrbericht/ss00/anlage3.pdf> [Stand: 22.9.2001]
- PALAN, D.; SCHUMACHER, C.; SCHWARTZ, S. (1997): Wo bitte geht's zur Chefetage? – Der große Uni-Test, in: *Focus*, 1997, Heft 18, S. 172-181
- REICHHELD, F.; SASSER, W. (1991): Zero Migration: Dienstleister im Sog der Qualitätsrevolution, in: *Harvard-manager*, 13. Jahrgang, 4. Quartal 1991, S. 108-116
- SCHARIOTH, J. (1993): Wie Sie Kunden durch Kommunikation binden, in: *Gablers Magazin*, 1993, Heft 1, S. 22-24
- SCHARIOTH, J. (1995): Messung der Kundenzufriedenheit: Zwölf goldene Regeln, in: *Gablers Magazin*, 1995, Heft 1, S. 31-33
- SCHARNBACHER, K.; KIEFER, G. (1998): Kundenzufriedenheit: Analyse, Messbarkeit und Zertifizierung, 2. Auflage, Oldenburg 1998
- SCHNELL, R.; HILL, P.; ESSER, E. (1999): Methoden der empirischen Sozialforschung, 6. Auflage, Oldenburg 1999
- Spiegel-Verlag Rudolf AUGSTEIN [Hrsg.] (1990): Outfit 2, Hamburg 1990
- Stiftung Warentest [Hrsg.] (1998): Studienführer Chemie & Wirtschaftswissenschaften, Test Spezial 9801, Berlin 1998
- STAUSS, B. (1999): Kundenzufriedenheit, in: *Marketing ZFP*, 1999, Heft 1, S. 5-24
- STAUSS, B.; HENTSCHEL, B. (1992): Messung von Kundenzufriedenheit, in: *Marktforschung & Management*, 1992, Heft 3, S. 115-122
- STAUSS, B.; SEIDEL, W. (1998): Prozessuale Zufriedenheitsermittlung und Zufriedenheitsdynamik bei Dienstleistungen, in: SIMON, H.; HOMBURG, C. [Hrsg.]: Kundenzufriedenheit, Konzepte – Methoden – Erfahrungen, 3. Auflage, Wiesbaden 1998, S. 201-224
- TÖPFER, A.; MANN, A. (1999): Kundenzufriedenheit als Maßlatte für den Erfolg, in: Töpfer, A. [Hrsg.]: Kundenzufriedenheit messen und steigern, 2. Auflage, Neuwied, Kriftel 1999, S. 59-110
- WERNER, H. (1998): Merkmalsorientierte Verfahren zur Messung von Kundenzufriedenheit, in: SIMON, H.; HOMBURG, C. [Hrsg.]: Kundenzufriedenheit, Konzepte – Methoden – Erfahrungen, 3. Auflage, Wiesbaden 1998, S.145-164
- ZACHARIAS, R. (1998): Was ist dem Kunden wichtig?, in: *Absatzwirtschaft*, 1998, Heft 6, S. 102-105