



UNIVERSITÄT
HOHENHEIM

DIGITAL NA(T)IVE LEHRE

Zufriedenheitsanalyse zur Digitalisierung der Lehre an deutschen Hochschulen in Corona-Zeiten

Ergebnispräsentation

März 2021



Management Summary I

Befragungsteilnehmer und Einsatz digitaler Tools in der Lehre

Die Zufriedenheit der Studierenden mit der Digitalisierung der Lehre an deutschen Hochschulen in Corona-Zeiten wurde bislang kaum untersucht.

- Aufgrund der Corona-Pandemie findet Lehre an deutschen Hochschulen seit dem vergangenen Sommersemester 2020 nahezu ausschließlich digital statt. Dafür mussten Hochschulen, teilweise schneller als geplant, vielfältig digital aktiv werden.
- Die Zufriedenheit der Studierenden in Deutschland mit den Digitalisierungsmaßnahmen an ihren Hochschulen, wurde bisher unzureichend empirisch erfasst. Jedoch sind insbesondere die Erfahrungen der Studierenden entscheidend, um das Lehrangebot in Zukunft zu gestalten.
- Daher wurde eine deutschlandweite Online-Umfrage mit knapp 2000 Studierenden durchgeführt.
- Zur Messung der Zufriedenheit wurde auf den SERVQUAL-Ansatz (Rater Index) zurückgegriffen, der die Qualität des digitalen Lehrangebots durch den Vergleich zwischen erwarteter (Soll) und wahrgenommener (Ist) Leistung der Studierenden bewertet. Die Unterschiede der Studierendenzufriedenheit wurden fachbereichsspezifisch untersucht.

Der Großteil der Befragungsteilnehmer sind Bachelorstudierende des Fachbereichs Wirtschaftswissenschaften.

- Über 80% der Befragten studieren zum Zeitpunkt der Befragung (Dezember 2020) an Fachhochschulen oder Universitäten, wobei knapp Dreiviertel im Bachelor studieren (71%).
- Vor allem Studierende des Fachbereichs Rechts-/ Sozial- und Wirtschaftswissenschaften haben an der Umfrage teilgenommen (28,2%).
- Ebenso waren zwei Drittel der Teilnehmer weiblich (66,6%).

Zur interaktiven Einbindung von Studierenden werden vor allem vielfältige Umfrage bzw. Abstimmungstools von Lehrenden genutzt.

- In der digitalen Lehre werden vorrangig neuere Tools mit integrierten Interaktionsanwendungen, wie bspw. Big Blue Button eingesetzt.
- Klassische Umfragetools mit Echtzeit-Feedback (z.B. Mentimeter) sind nur etwa einem Viertel der Studierenden bekannt.

Zur Durchführung von Lehrveranstaltungen nutzen Lehrende insbesondere Zoom, Moodle oder Ilias.

- Rund 84% der Studierenden gaben an, Vorlesungen über die Plattform Zoom zu folgen.
- Als weitere klassische Tools zur Durchführung von Lehrveranstaltungen wurden vorrangig Moodle (38,4%) und Ilias (36,9%) genannt.

Die Betreuung der Studierenden erfolgt eher über herkömmliche Kommunikationstools (z. B. Telefon, Mails).

- Mails, Telefon oder WhatsApp sind insgesamt gängige Kommunikationskanäle, die über die Lehrveranstaltung hinaus für Absprachen genutzt werden.
- Daneben wird Moodle von 39% der Studierenden auch zur Kommunikation untereinander oder mit Lehrpersonen eingesetzt.



Management Summary II

Ergebnisse der Zufriedenheitsmessung (SERVQUAL)

Reliability I Die Bereitstellung der Unterlagen und die Verlässlichkeit der Terminankündigungen wurden bei der Zuverlässigkeit des Lehrangebots kritisiert.

- In den geisteswissenschaftlichen Studiengängen gelang die pünktliche Bereitstellung der Unterlagen auch im „Corona-Semester“ offenbar überdurchschnittlich gut. Auf wie angekündigt stattfindende Lehrveranstaltungen konnte sich vor allem Sportstudierende verlassen.

Assurance I Bei der professionellen Anwendung der digitalen Tools sowie der Motivation der Lehrenden nehmen Studierende Defizite wahr.

- Zusammen mit den ingenieurwissenschaftlichen Fakultäten werden im den Rechts-, Wirtschafts-, und Sozialwissenschaften digitale Tools überdurchschnittlich professionell eingesetzt.
- Im Fachbereich Mathematik/ Naturwissenschaften wurden die Lehrenden als überdurchschnittlich motiviert bewertet.

Tangibles I Die Zufriedenheit mit den Rahmenbedingungen der digitalen Lehre hängt von diversen technischen Ausstattungsmerkmalen der Hochschule und der Lehrenden ab.

- Vor allem Geisteswissenschaftler sind mit der technischen Ausstattung ihrer Hochschule unzufrieden. Hinsichtlich der von Lehrenden genutzten Technik sind vor allem Wirtschaftswissenschaftler sowie Agrarwissenschaftler zufrieden.
- Die Ton- & Bildqualität ist insbesondere bei Live-Übertragungen von Lehrveranstaltungen ausbaufähig.

Empathy I Die Studierenden legen wert darauf, dass Lehrende insbesondere in der digitalen Lehre Einfühlungsvermögen zeigen.

- Regelmäßige Pausen in den Lehrveranstaltungen aber auch ein angemessener Umfang der Lehrinhalte sind entscheidende Kriterien, damit Studierende Lehrende empathischer wahrnehmen.
- Obwohl Pausen fachbereichsübergreifend eher selten sind, waren sie in den Ingenieurwissenschaften etwas gängiger. Hier nahmen die Studierenden auch den Stoffumfang im Vergleich zum Präsenzsemester am angemessensten wahr.

Responsiveness I Gerade in Zeiten digitaler Lehre sollten Lehrende stets gut erreichbar sein, um auf Anfragen der Studierenden reagieren zu können.

- Die Studierenden bewerten die Erreichbarkeit der Lehrverantwortlichen dann positiv, wenn Termine und Terminänderungen transparent und rechtzeitig kommuniziert werden.
- Die Agrarwissenschaftler sind mit der Administration der Termine im Gegensatz zu den Ingenieurwissenschaftlern besonders unzufrieden.



Management Summary III

Digital na(t)iv?!

- » Innerhalb der fünf Dimensionen des SERVQUAL-Ansatzes sind die Studierenden mit den „harten“ Faktoren im Durchschnitt eher zufrieden. Dennoch sollte die technische Ausstattung der Hochschulen und der Lehrenden weiter verbessert werden, um das Lehr- und Lernumfeld aufzuwerten.
- » Die studierendenfreundliche Ausrichtung (Empathy) und die Kundenfreundlichkeit der Lehrenden (Responsiveness) („softe Faktoren“) sind fachbereichsübergreifend ausbaufähig.
- » Studierende sind insbesondere dann zufrieden, wenn Lehrende die Veranstaltungen kompetent und zuverlässig durchführen. Die pünktliche Bereitstellung von Unterlagen und der sichere Tooleinsatz sind daher entscheidend für kompetente, digital native Lehre - heute und in Zukunft.
- » Darüber hinaus sollten Hochschulen bzw. Lehrende vor allem an der „administrativen Nativität“ arbeiten, um in Zeiten digitaler Lehre auf die Bedürfnisse der Studierenden empathisch und zeitnah reagieren zu können.
- » Insbesondere ingenieurwissenschaftliche Fachbereiche sind offenbar für die digitale Lehre gut gerüstet. Im Vergleich zum vergangenen Semester haben sie weitere Investitionen getätigt, um die Rahmenbedingungen für die digitale Lehre zu verbessern.
- » Jedoch sind keine umfassenden Investitionen in die Digitalisierung der Lehre an deutschen Hochschulen notwendig, um mit den „digital Nativen“ (den ingenieurwissenschaftlichen Fakultäten) mithalten zu können. Vielmehr geht es darum, Empathie im Umgang mit Studierenden und die Erreichbarkeit der Lehrenden in Corona-Zeiten zu verbessern, um die Zufriedenheit zu steigern!



Theoretischer Hintergrund

Die Digitalisierung der Lehre an Hochschulen wird durch Corona beschleunigt – bietet jedoch noch viel Entwicklungspotenzial.

Die digitale Lehre bleibt eine Dauerbaustelle – auch an den Unis

Die Hochschulen sind überraschend gut durch die Pandemie gekommen. Bei genauem Hinsehen zeigt sich aber, dass die Digitalisierung noch ausbaufähig ist.

 Barbara Gilmann

01.10.2020 · 17:35 Uhr · Kommentieren · 1 x geteilt

Quelle: Handelsblatt (2020b)

INTERVIEW ZU BILDUNGSOFFENSIVE

„Der Unterricht wird durch diese Digitalisierung nicht besser“

VON UWE EBBINGHAUS · AKTUALISIERT AM 28.08.2020 · 12:18

Quelle: FAZ (2020)

"Die soziale Online-Präsenz ist wichtig"

Digitales Lernen geht gut, wenn man es richtig macht, weiß die Professorin Isa Jahnke. Ein Gespräch über Zoom-Fatigue, digitale Vorteile und den Nachholbedarf der Deutschen

Interview: Kathrin Fromm, 26. Februar 2021, 16:46 Uhr / ZEIT Spezial Nr. 1/2021, 28. Dezember 2020 / 4 Kommentare / 0

Quelle: ZEIT Online (2021)

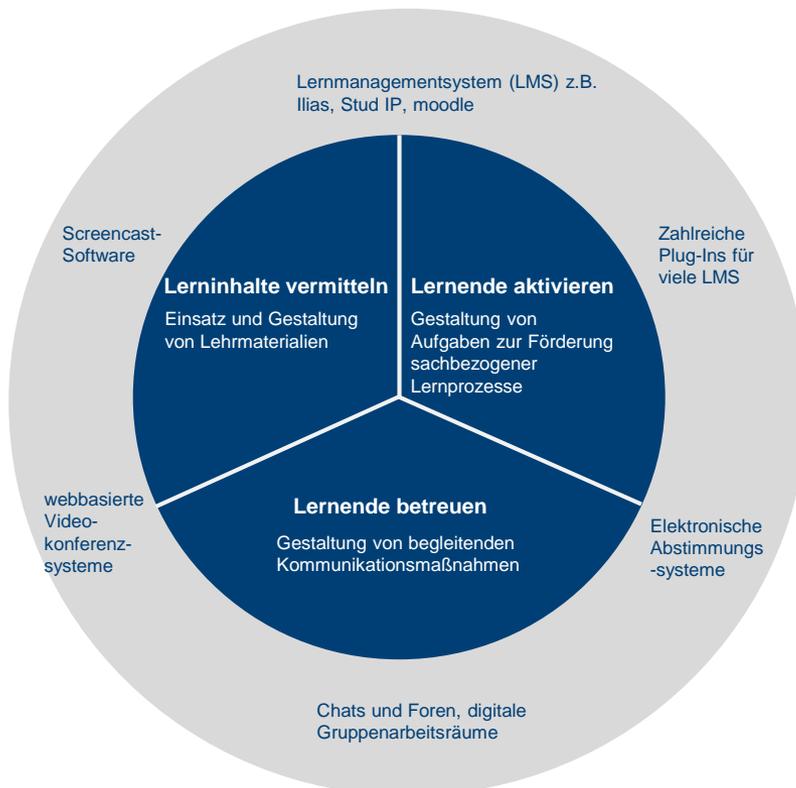
Digitalisierung der Lehre

- Integration digitaler Elemente in die Lehre (Schmidt & Tang, 2020)
- Umstellung von Lehrveranstaltungen auf digitale Formate z.B. Inverted Classrooms, Remote Meetings, Webinare, Pod- und Videocasts, Lernplattformen, Blended Learning, Online Klausuren, Avatare in Hörsälen (VHB, 2020)



Theoretischer Hintergrund

Die Gestaltung guter, digitaler Lehre zielt auf drei zentrale Bereiche ab.



- Lehangebot als Dienstleistung/Serviceleistung (Gleitsmann et al., 2010)
- Hochschulen als “Service-Provider” (Paricio Royo, 2017)
- Kundenzufriedenheit als Funktion der Bewertung der Qualität des angebotenen Service (Gleitsmann et al., 2010; Santos 2003)



- Students should be seen as the clients of a university (Paricio Royo, 2017, Schüller et al., 2013)
- Student-as-customer metaphor (Franz, 1998)

Quelle: in Anlehnung an nexus impulse (2016)



Theoretischer Hintergrund

Die Zufriedenheit der Studierenden mit der Digitalisierung des angebotenen Service „Lehre“ ist unklar.



Quelle: fizkes/ Shutterstock.com

- » Inwiefern haben unterschiedliche Fakultäten die Digitalisierung aus Sicht der Studierenden in Zeiten von Corona gemeistert?
- » Wie zufrieden sind Studierende mit der Digitalisierung der Lehre innerhalb ihres Fachbereichs?



Methodik

Die Qualität und die daraus resultierende Zufriedenheit mit der digitalen Lehre, wurde mit dem SERVQUAL Ansatz gemessen.

- Kundenzufriedenheit resultiert aus einem Vergleich der Erfahrungen bei der Inanspruchnahme einer Leistung (Ist-Leistung) und einem kundenseitig bestehenden Vergleichsstandard (Soll-Leistung) (z.B. Erwartungen Erfahrung, Ideale) (Voeth & Herbst, 2013, S. 240 ff.)
- SERVQUAL = SERVICE & QUALITÄT: standardisiertes Verfahren zur Messung der Qualität von Dienstleistungen und Kundenzufriedenheit (Parasuraman et al., 1988)
- Fünf Dimensionen (RATER-Index) werden anhand von 22 Items durch eine Doppelskala im Fragebogen erfasst.
- Vergleich zwischen (prognostizierter) erwarteter und tatsächlich wahrgenommener Leistung (→ Confirmation-Disconfirmation Paradigma) (Homburg, 2012, S.21)



Methodik

Die 5 Dimensionen des SERVQUAL wurden für den Hochschulkontext adaptiert und entsprechende Skalen konstruiert.

	Dimension	Beschreibung
R	Reliability (Zuverlässigkeit)	Fähigkeit, versprochene Leistungen zuverlässig und sorgfältig zu erfüllen
A	Assurance (Leistungskompetenz)	Kompetenz und Auftreten der Lehrenden, sowie ihre Fähigkeit Vertrauen und Zuversicht zu erzeugen
T	Tangibles (Physisches Umfeld)	äußeres Erscheinungsbild der digitalen Räumlichkeiten, der Ausstattung und der Lehrenden
E	Empathy (Einfühlungsvermögen, Kundenorientierung)	Fürsorgliche, persönliche Aufmerksamkeit der Lehrenden gegenüber den Studierenden
R	Responsiveness (Kundenfreundlichkeit / Erreichbarkeit)	Wille, den Studierenden aktiv und schnell zu helfen



Datensatz und Sample

Eckdaten zur Erhebung

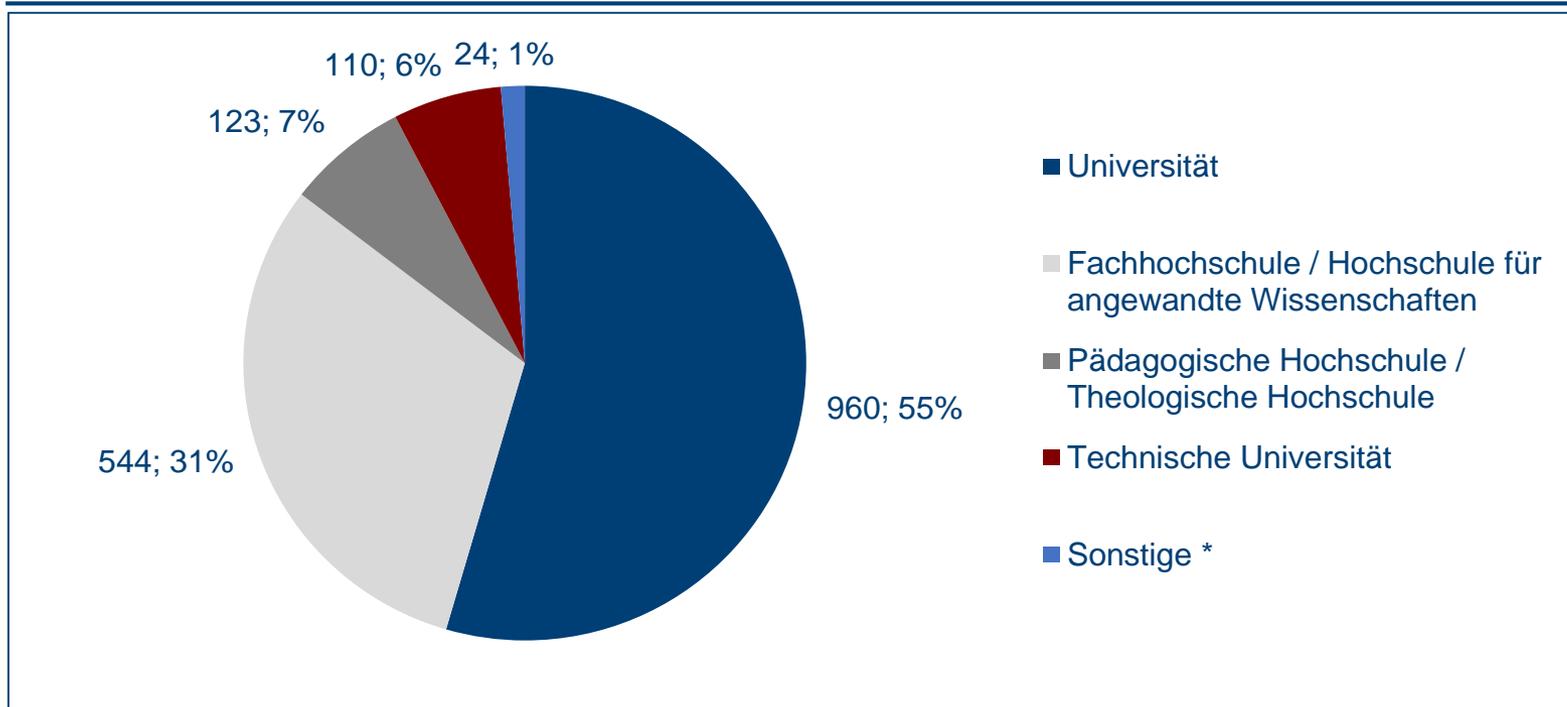
Befragungsart	Fragebogen (Onlineumfrage in Unipark)
Art der Akquise	Mailing, Postings in Foren/Plattformen, Networking
Befragungszeitraum	02.12.2020 – 16.12.2020
Befragungsreichweite	Deutschland
Teilnehmerzahl (verwertbare Ergebnisse)	1781 (1761 nach Datenbereinigung)
Auswertungstool	SPSS



Allgemeine Angaben zu den Befragungsteilnehmern

Insbesondere Studierende an Universitäten und Fachhochschulen haben an der deutschlandweiten Umfrage teilgenommen.

An welcher Art von Hochschule studieren Sie derzeit?



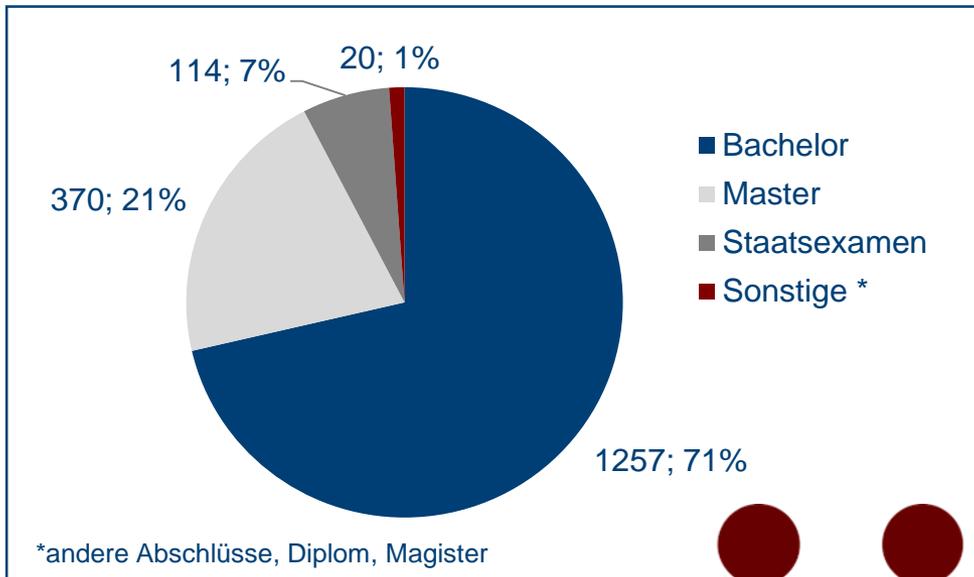
*Duale Hochschule, Verwaltungsfachhochschule, Kunsthochschule



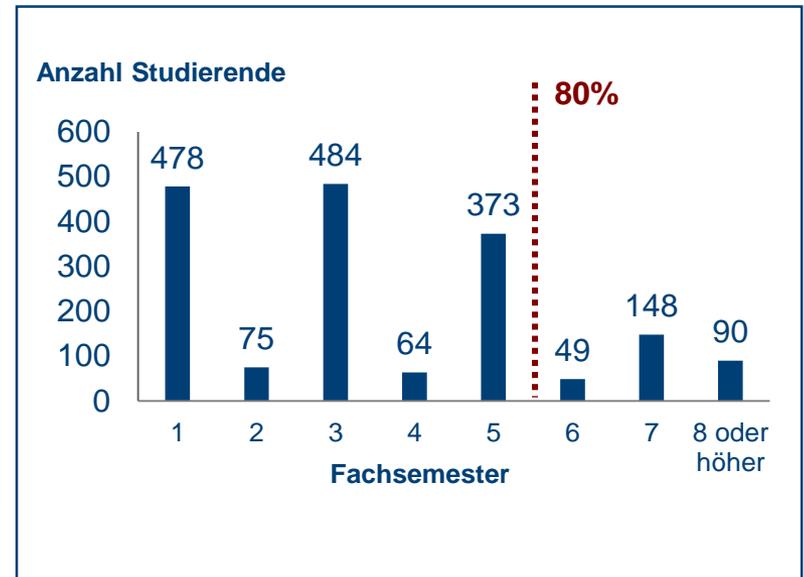
Allgemeine Angaben zu den Befragungsteilnehmern

Etwa Dreiviertel der Befragten studieren aktuell im Bachelor und haben maximal 5 Fachsemester absolviert.

Mit welchem Studienabschluss endet Ihr aktuelles Studium?

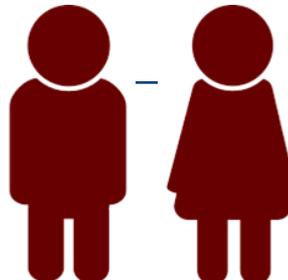


In welchem Fachsemester studieren Sie aktuell?



 Alter: 24 Jahre

32,1 %



66,6 %

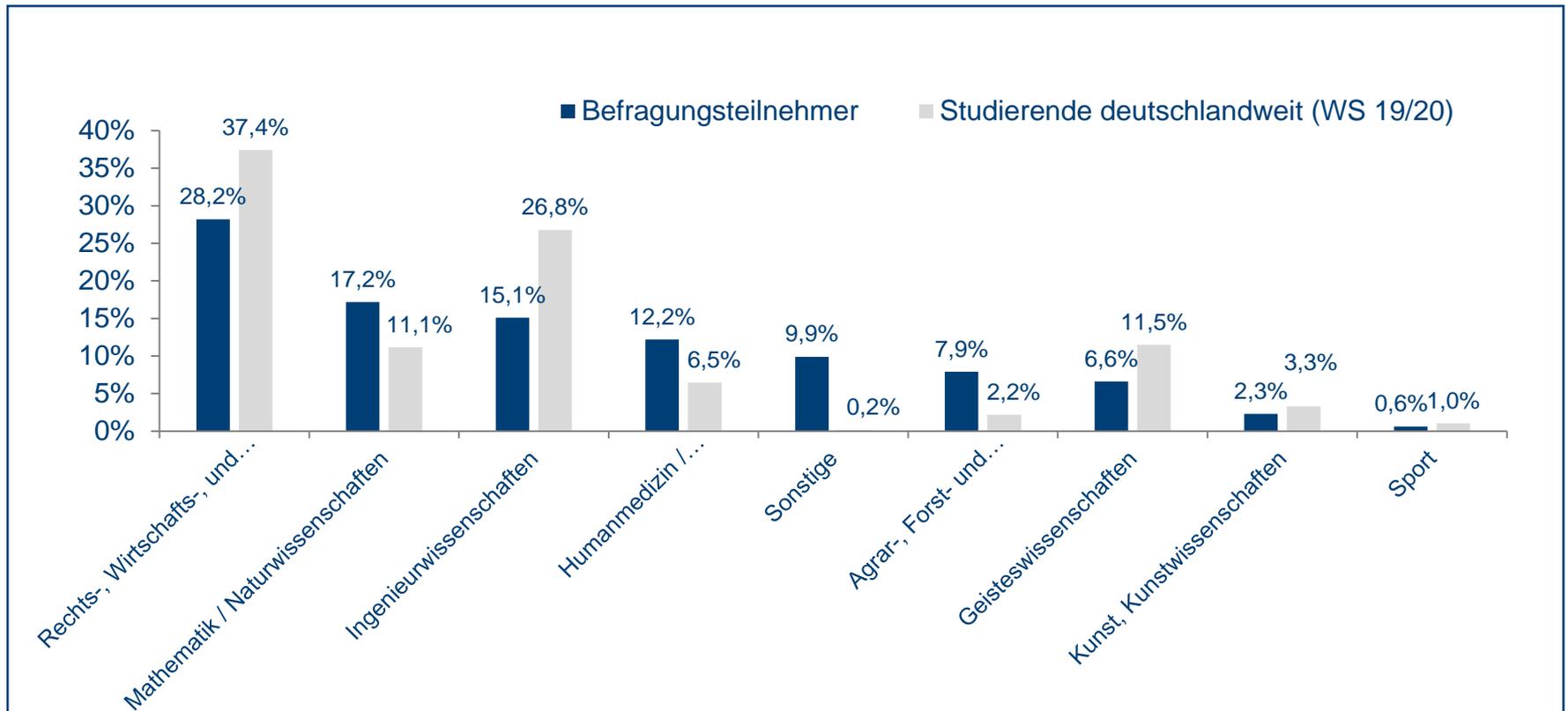
Etwa 1% der Teilnehmer hat das Geschlecht mit "divers" angegeben oder keine Angabe getätigt.



Allgemeine Angaben zu den Befragungsteilnehmern

Vor allem Studierende der Wirtschaftswissenschaften haben an der Umfrage teilgenommen.

Welchem Fachbereich / welcher Fakultät gehört Ihr derzeitiger Studiengang (WS 20/21) an?

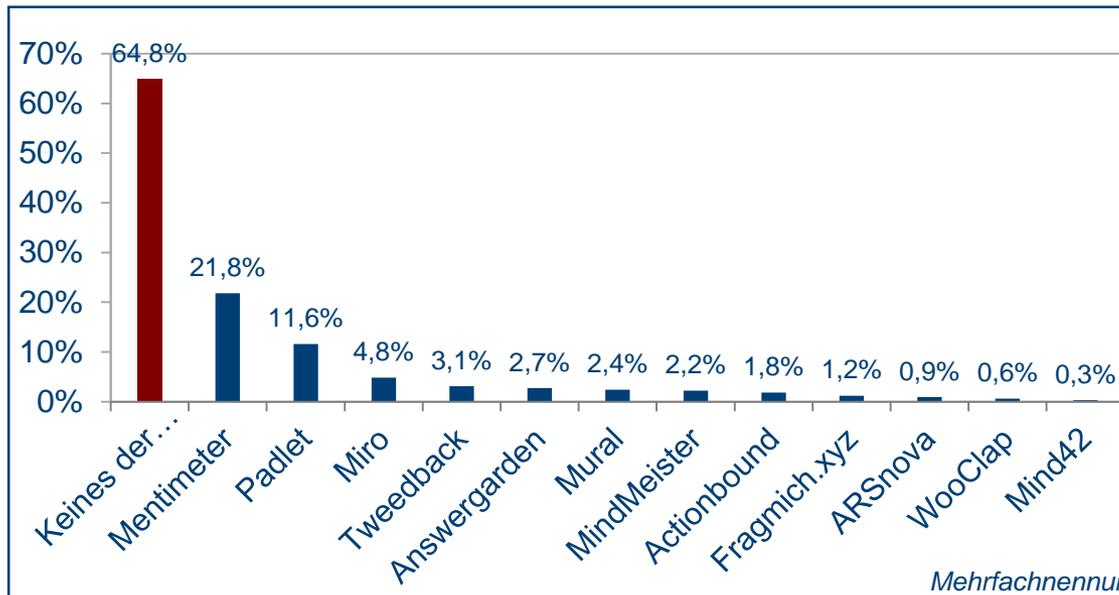




Nutzung von digitalen Tools

Um die Interaktion in der Lehre anzuregen, sind vor allem Umfragen beliebt.

Welche Tools sind Ihnen bekannt, die zur Aktivierung von Studierenden an Ihrer Hochschule eingesetzt werden?*



Weitere Tools (offene Angaben)

- Big Blue Button
- Fragejetzt.de
- Zoom (Break Out Sessions, Umfragetool)
- Kahoot
- Pingo
- Flinga
- ILIAS Abstimmungen
- Moodle
- Turning Point
- Kittelduell
- Quizlet
- Slido
- Webex
- ...

Mehrfachnennung möglich

» In der digitalen Lehre werden vorrangig neuere Tools mit integrierten Interaktionsanwendungen, wie bspw. Big Blue Button eingesetzt. Apps mit Echtzeit-Feedback, wie Mentimeter sind nur knapp 22% der Studierenden bekannt.

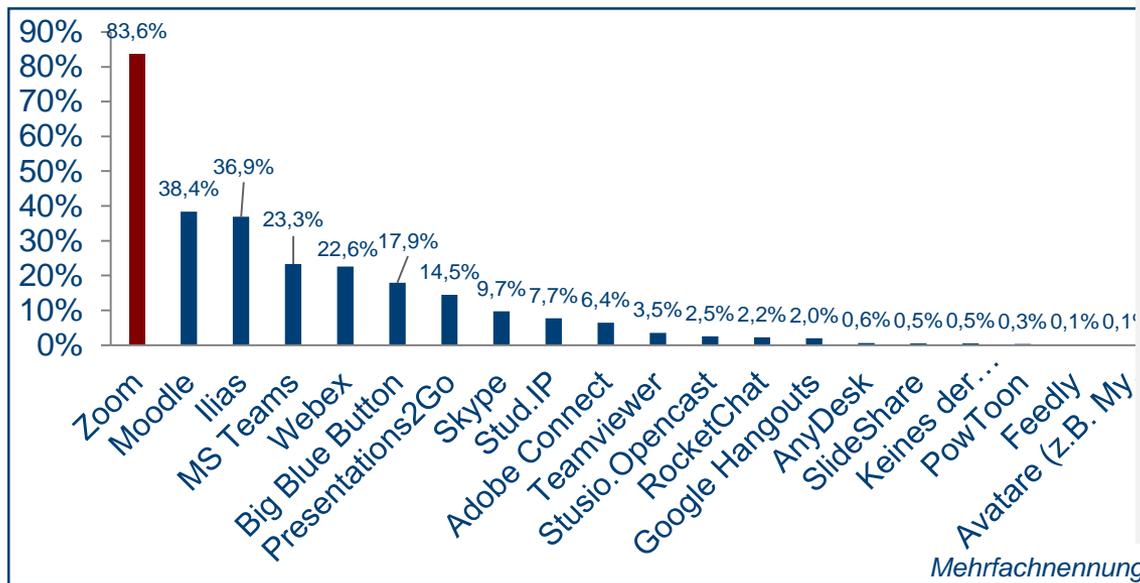
* Aktivierung: Tools, die die Interaktion zwischen Studierenden und Lehrenden anregen, indem sie beispielsweise zum Mitmachen in Lehrveranstaltungen anregen und dabei Selbstlernprozesse fördern (z.B. Umfragetools, Quiz-Anwendungen).



Nutzung von digitalen Tools

Zur Durchführung von Lehrveranstaltungen nutzen Lehrende insbesondere Zoom, Moodle oder Ilias.

Welche Tools sind Ihnen bekannt, die zur Vermittlung von Lehrinhalten an Ihrer Hochschule eingesetzt werden?*



Weitere Tools (offene Angaben)

- ilearn
- Heiconf (Universitatseigenes System der Uni Heidelberg)
- Youtube
- Panopto
- OpenOLAT
- Sciebo
- Gotomeeting
- Discord
- Blackbord...

Mehrfachnennung möglich

» Zur Vermittlung von Lerninhalten an deutschen Hochschulen wird die Plattform Zoom am häufigsten verwendet.

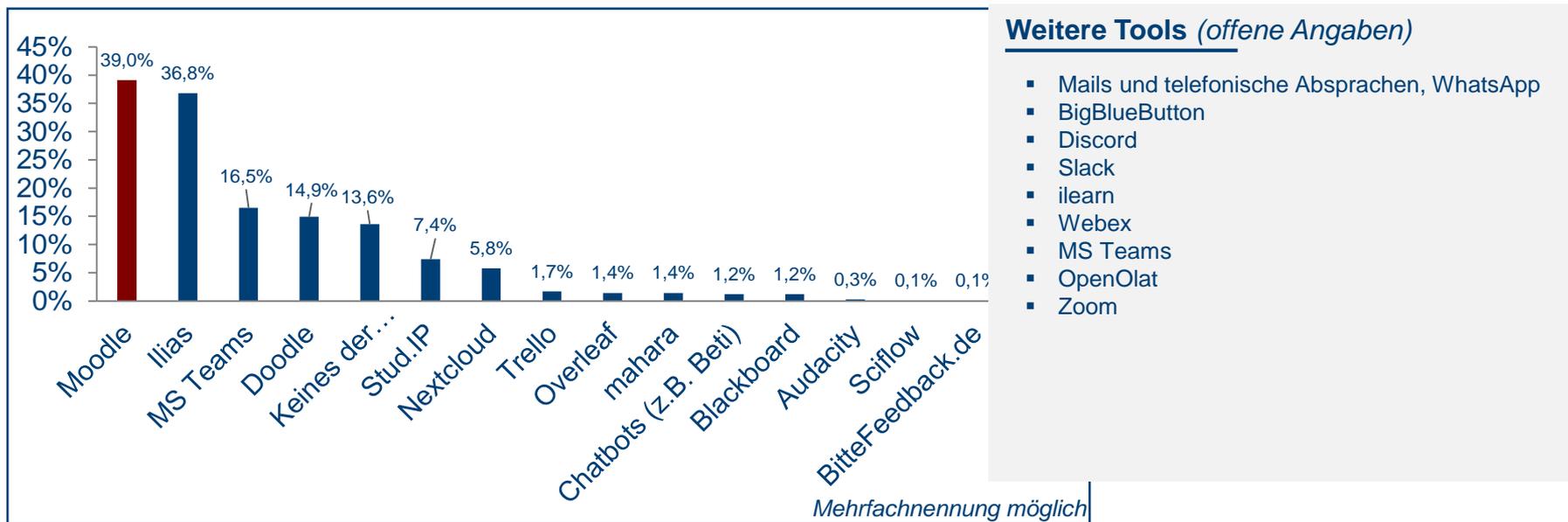
* Vermittlung: Tools, die zur Durchführung von Lehrveranstaltungen genutzt werden und welche auf die Bereitstellung und Gestaltung von Lehrinhalten und -materialien abzielen (z.B. auch Online-Lernplattformen der Hochschule, Videotutorials).



Nutzung von digitalen Tools

Zur Zusammenarbeit sind unter Studierenden v.a. „herkömmliche“ Formate, wie Mails und Telefonate, beliebt.

Welche Tools sind Ihnen bekannt, die zur Betreuung von Studierenden an Ihrer Hochschule eingesetzt werden?*



» Neben dem Austausch via. Mobiltelefon und E-Mail, nutzen Studierende vor allem die Tools Moodle und Ilias zur kommunikativen Zusammenarbeit (mit den Lehrenden) über die Lehrveranstaltungen hinaus.

* Betreuung: Tools, die begleitend zu den Lehrveranstaltungen Studierenden die Möglichkeit zum kommunikativen Austausch, zur Zusammenarbeit und zur Klärung von Verständnisfragen bieten (z.B. Gruppenarbeitsräume, Foren, Chats)..



Zufriedenheitsmessung SERVQUAL (Rater-Index)

Die Zufriedenheit der Studierenden mit dem digitalen Lehrangebot kann anhand von fünf Dimensionen beurteilt werden.

R

A

T

E

R

SERVQUAL Skalenitems**	Wahrnehmung (Ist)		Erwartung (Soll)		Differenz (Ist-Soll)
	M	SD	M	SD	
Reliability (Zuverlässigkeit)	$\alpha = 0,77$		$\alpha = 0,85$		
Zeitliche Überschneidungen (1)	5,53	1,639	6,50	1,058	- 0,97
Pünktliche Bereitstellung von Unterlagen (2)	4,89	1,629	6,54	0,986	- 1,65
Pünktlicher Beginn der Veranstaltungen (3)	5,87	1,324	6,31	0,983	- 0,44
Bequemer Zugang zu Unterlagen (4)	5,65	1,455	6,64	0,854	- 0,99
Angekündigtes Lehrangebot findet statt (5)	4,61	1,809	6,32	1,108	- 1,71
Assurance (Kompetente Durchführung)	$\alpha = 0,80$		$\alpha = 0,76$		
Einsatz vielfältiger Tools in der Lehre (6)	3,85	1,511	5,03	1,492	- 1,18
Professionelle Anwendung der Tools (7)	4,32	1,474	5,99	1,107	- 1,67
Kompetente Beantwortung von Fragen (8)	5,60	1,357	6,59	0,895	- 0,99
Höflicher Umgang mit Studierenden (9)	5,76	1,332	6,59	0,888	- 0,83
Motivation / Engagement der Lehrenden (10)	5,20	1,512	6,47	0,943	- 1,27
Tangibles (Rahmenbedingungen)	$\alpha = 0,84$		$\alpha = 0,83$		
Technische Ausstattung der Hochschule (11)	4,18	1,675	6,05	1,190	- 1,87
Technische Ausstattung der Lehrenden (12)	4,52	1,55	6,14	1,096	- 1,62
Ton- & Bildqualität bei Liveübertragung (13)	4,43	1,527	6,18	1,045	- 1,75
Ton- & Bildqualität bei Aufzeichnungen (14)	4,93	1,509	6,37	0,953	- 1,44
Optisches Erscheinungsbild der Lehrenden (15)	6,35	1,042	5,26	1,514	1,09
Optisch ansprechende Unterlagen (16)	5,15	1,321	6,31	0,966	- 1,16
Gestaltung der Lern / Onlineplattform (17)	5,17	1,505	6,57	0,871	- 1,4
Empathy (Studierendenfreundliche Ausrichtung)	$\alpha = 0,66$		$\alpha = 0,63$		
Regelmäßige Pausen in Lehrveranstaltungen (18)	3,80	1,833	5,40	1,576	- 1,6
Interaktive Gestaltung der Lehrveranstaltungen (19)	4,24	1,507	5,43	1,445	- 1,19
Kontaktangebote der Lehrenden (20)	4,91	1,543	6,10	1,122	- 1,19
Evaluationsmöglichkeiten der Veranstaltungen (22)	5,21	1,773	6,21	1,149	- 1,0
Angemessener Umfang der Lehrinhalte (23)	4,55	1,862	5,98	1,415	- 1,43
Responsiveness (Erreichbarkeit)	$\alpha = 0,86$		$\alpha = 0,88$		
Transparente Kommunikation von Terminen (24)	4,78	1,640	6,67	0,822	- 1,89
Rechtzeitige Information bei Terminänderungen (25)	5,19	1,576	6,69	0,809	- 1,5
Reaktionszeit der Lehrenden (26)	5,16	1,469	6,34	0,960	- 1,18
Ausreichend Zeit für Probleme und Fragen (27)	5,19	1,413	6,21	1,027	- 1,02
Hilfsbereitschaft der Lehrenden (28)	5,65	1,298	6,51	0,842	- 0,86

** 7-stufige Likert Skala 1= trifft überhaupt nicht zu bis 7= trifft voll und ganz zu



Zufriedenheitsmessung SERVQUAL (Rater-Index)

Nur beim optischen Erscheinungsbild der Lehrenden liegt eine positive Diskonfirmation und damit Zufriedenheit vor.

R

A

T

E

R

SERVQUAL Skaleneitems**	Wahrnehmung (Ist)		Erwartung (Soll)		Differenz (Ist-Soll)
	M	SD	M	SD	
Reliability (Zuverlässigkeit)	$\alpha = 0,77$		$\alpha = 0,85$		
Zeitliche Überschneidungen (1)	5,53	1,639	6,50	1,058	- 0,97
Pünktliche Bereitstellung von Unterlagen (2)	4,89	1,629	6,54	0,986	- 1,65
Pünktlicher Beginn der Veranstaltungen (3)	5,87	1,324	6,31	0,983	- 0,44
Bequemer Zugang zu Unterlagen (4)	5,65	1,455	6,64	0,854	- 0,99
Angekündigtes Lehrangebot findet statt (5)	4,61	1,809	6,32	1,108	- 1,71
Assurance (Kompetente Durchführung)	$\alpha = 0,80$		$\alpha = 0,76$		
Einsatz vielfältiger Tools in der Lehre (6)	3,85	1,511	5,03	1,492	- 1,18
Professionelle Anwendung der Tools (7)	4,32	1,474	5,99	1,107	- 1,67
Kompetente Beantwortung von Fragen (8)	5,60	1,357	6,59	0,895	- 0,99
Höflicher Umgang mit Studierenden (9)	5,76	1,332	6,59	0,888	- 0,83
Motivation / Engagement der Lehrenden (10)	5,20	1,512	6,47	0,943	- 1,27
Tangibles (Rahmenbedingungen)	$\alpha = 0,84$		$\alpha = 0,83$		
Technische Ausstattung der Hochschule (11)	4,18	1,675	6,05	1,190	- 1,87
Technische Ausstattung der Lehrenden (12)	4,52	1,55	6,14	1,096	- 1,62
Ton- & Bildqualität bei Liveübertragung (13)	4,43	1,527	6,18	1,045	- 1,75
Ton- & Bildqualität bei Aufzeichnungen (14)	4,93	1,509	6,37	0,953	- 1,44
Optisches Erscheinungsbild der Lehrenden (15)	6,35	1,042	5,26	1,514	1,09
Optisch ansprechende Unterlagen (16)	5,15	1,321	6,31	0,966	- 1,16
Gestaltung der Lern / Onlineplattform (17)	5,17	1,505	6,57	0,871	- 1,4
Empathy (Studierendenfreundliche Ausrichtung)	$\alpha = 0,66$		$\alpha = 0,63$		
Regelmäßige Pausen in Lehrveranstaltungen (18)	3,80	1,833	5,40	1,576	- 1,6
Interaktive Gestaltung der Lehrveranstaltungen (19)	4,24	1,507	5,43	1,445	- 1,19
Kontaktangebote der Lehrenden (20)	4,91	1,543	6,10	1,122	- 1,19
Evaluationsmöglichkeiten der Veranstaltungen (22)	5,21	1,773	6,21	1,149	- 1,0
Angemessener Umfang der Lehrinhalte (23)	4,55	1,862	5,98	1,415	- 1,43
Responsiveness (Erreichbarkeit)	$\alpha = 0,86$		$\alpha = 0,88$		
Transparente Kommunikation von Terminen (24)	4,78	1,640	6,67	0,822	- 1,89
Rechtzeitige Information bei Terminänderungen (25)	5,19	1,576	6,69	0,809	- 1,5
Reaktionszeit der Lehrenden (26)	5,16	1,469	6,34	0,960	- 1,18
Ausreichend Zeit für Probleme und Fragen (27)	5,19	1,413	6,21	1,027	- 1,02
Hilfsbereitschaft der Lehrenden (28)	5,65	1,298	6,51	0,842	- 0,86

** 7-stufige Likert Skala 1= trifft überhaupt nicht zu bis 7= trifft voll und ganz zu



Zufriedenheitsmessung SERVQUAL (Rater-Index)

Neben den Rahmenbedingungen der Lehre sehen Studierende eher bei „soften“ Faktoren, wie Empathie der Lehrenden, Verbesserungspotenzial.

R

A

T

E

R

SERVQUAL Skalenitems**	Wahrnehmung (Ist)		Erwartung (Soll)		Differenz (Ist-Soll)
	M	SD	M	SD	
Reliability (Zuverlässigkeit)	$\alpha = 0,77$		$\alpha = 0,85$		
Zeitliche Überschneidungen (1)	5,53	1,639	6,50	1,058	- 0,97
Pünktliche Bereitstellung von Unterlagen (2)	4,89	1,629	6,54	0,986	- 1,65
Pünktlicher Beginn der Veranstaltungen (3)	5,87	1,324	6,31	0,983	- 0,44
Bequemer Zugang zu Unterlagen (4)	5,65	1,455	6,64	0,854	- 0,99
Angekündigtes Lehrangebot findet statt (5)	4,61	1,809	6,32	1,108	- 1,71
Assurance (Kompetente Durchführung)	$\alpha = 0,80$		$\alpha = 0,76$		
Einsatz vielfältiger Tools in der Lehre (6)	3,85	1,511	5,03	1,492	- 1,18
Professionelle Anwendung der Tools (7)	4,32	1,474	5,99	1,107	- 1,67
Kompetente Beantwortung von Fragen (8)	5,60	1,357	6,59	0,895	- 0,99
Höflicher Umgang mit Studierenden (9)	5,76	1,332	6,59	0,888	- 0,83
Motivation / Engagement der Lehrenden (10)	5,20	1,512	6,47	0,943	- 1,27
Tangibles (Rahmenbedingungen)	$\alpha = 0,84$		$\alpha = 0,83$		
Technische Ausstattung der Hochschule (11)	4,18	1,675	6,05	1,190	- 1,87
Technische Ausstattung der Lehrenden (12)	4,52	1,55	6,14	1,096	- 1,62
Ton- & Bildqualität bei Liveübertragung (13)	4,43	1,527	6,18	1,045	- 1,75
Ton- & Bildqualität bei Aufzeichnungen (14)	4,93	1,509	6,37	0,953	- 1,44
Optisches Erscheinungsbild der Lehrenden (15)	6,35	1,042	5,26	1,514	1,09
Optisch ansprechende Unterlagen (16)	5,15	1,321	6,31	0,966	- 1,16
Gestaltung der Lern / Onlineplattform (17)	5,17	1,505	6,57	0,871	- 1,4
Empathy (Studierendenfreundliche Ausrichtung)	$\alpha = 0,66$		$\alpha = 0,63$		
Regelmäßige Pausen in Lehrveranstaltungen (18)	3,80	1,833	5,40	1,576	- 1,6
Interaktive Gestaltung der Lehrveranstaltungen (19)	4,24	1,507	5,43	1,445	- 1,19
Kontaktangebote der Lehrenden (20)	4,91	1,543	6,10	1,122	- 1,19
Evaluationsmöglichkeiten der Veranstaltungen (22)	5,21	1,773	6,21	1,149	- 1,0
Angemessener Umfang der Lehrinhalte (23)	4,55	1,862	5,98	1,415	- 1,43
Responsiveness (Erreichbarkeit)	$\alpha = 0,86$		$\alpha = 0,88$		
Transparente Kommunikation von Terminen (24)	4,78	1,640	6,67	0,822	- 1,89
Rechtzeitige Information bei Terminänderungen (25)	5,19	1,576	6,69	0,809	- 1,5
Reaktionszeit der Lehrenden (26)	5,16	1,469	6,34	0,960	- 1,18
Ausreichend Zeit für Probleme und Fragen (27)	5,19	1,413	6,21	1,027	- 1,02
Hilfsbereitschaft der Lehrenden (28)	5,65	1,298	6,51	0,842	- 0,86

Ø-Differenz

- 1,15

- 1,18

- 1,16

- 1,54 (ohne Item 15)

- 1,28

- 1,29

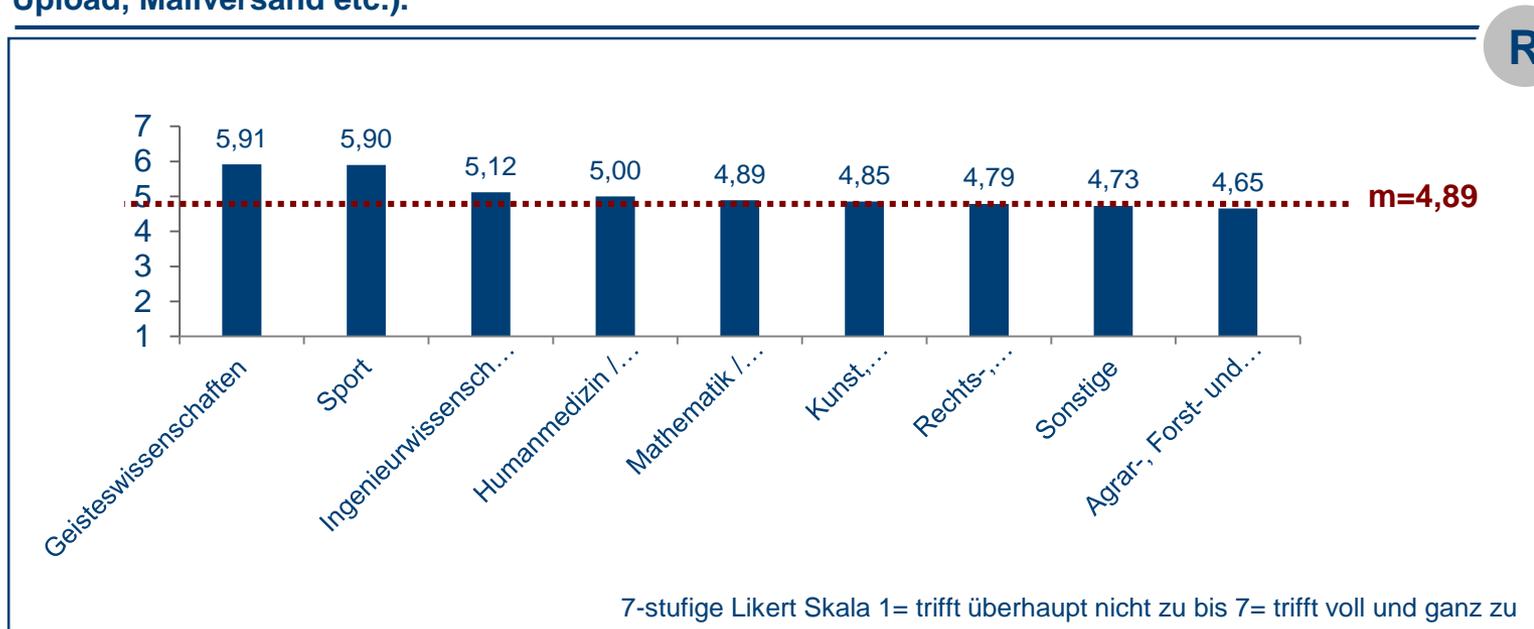
** 7-stufige Likert Skala 1= trifft überhaupt nicht zu bis 7= trifft voll und ganz zu



Zufriedenheit nach Fachbereich

Pünktliche Bereitstellung der Unterlagen

Die relevanten Unterlagen sollten Studierenden stets pünktlich zur Verfügung gestellt werden (z.B. Upload, Mailversand etc.).



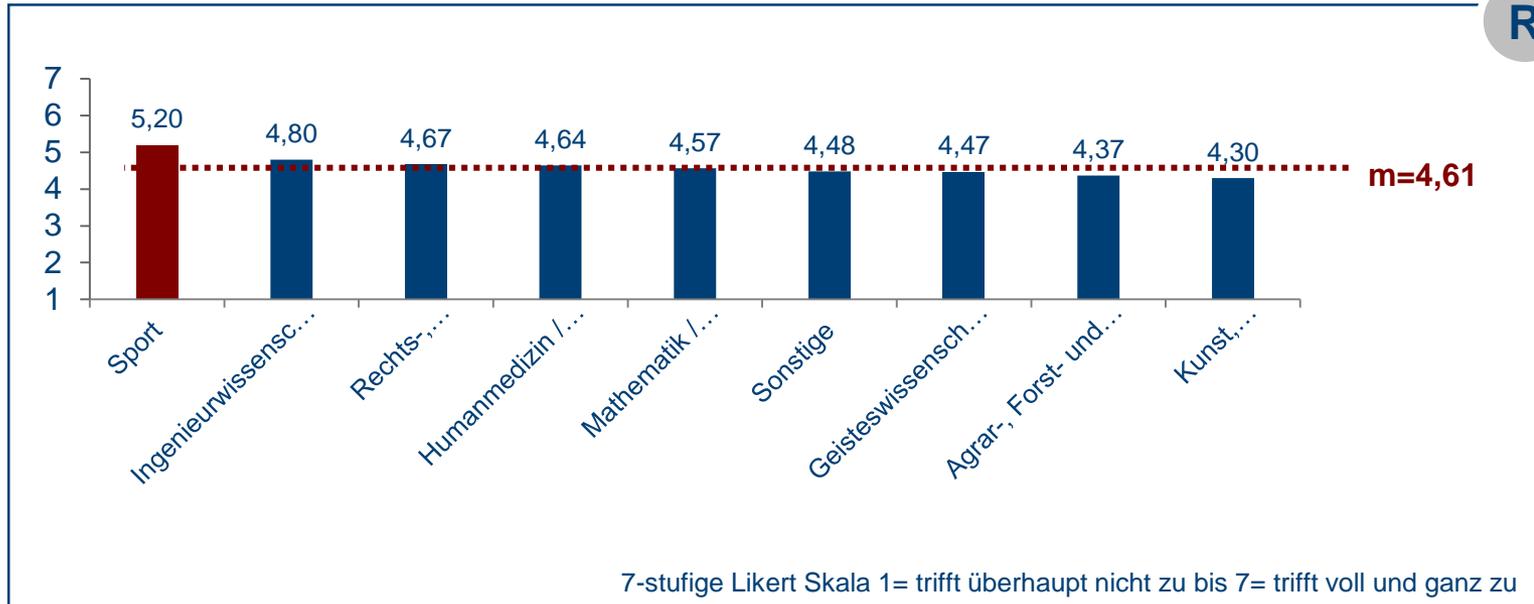
» In den geisteswissenschaftlichen Studiengängen gelang die pünktliche Bereitstellung der Unterlagen auch im „Corona-Semester“ offenbar überdurchschnittlich gut.



Zufriedenheit nach Fachbereich

Verlässlichkeit des stattfindenden Lehrangebots

Studierende konnten sich von Anfang an darauf verlassen, dass das Lehrangebot wie angekündigt stattfindet.



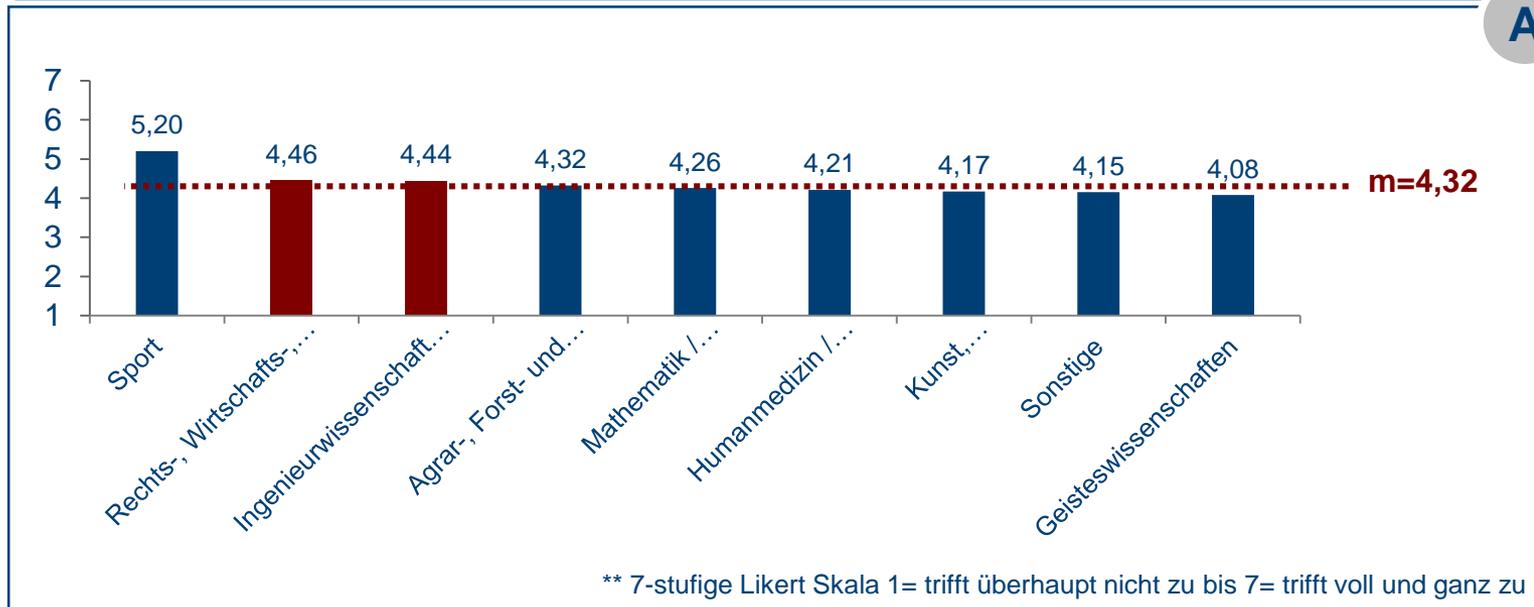
» Auf wie angekündigt stattfindende Lehrveranstaltungen konnten sich vor allem Sportstudierende verlassen. Das Ergebnis ist jedoch aufgrund der geringen Anzahl von Sportstudierenden im Datensatz (n=10) mit Vorsicht zu genießen.



Zufriedenheit nach Fachbereich

Professionelle Anwendung der Tools

Lehrende konnten die eingesetzten digitalen Tools stets professionell und sicher anwenden.



A



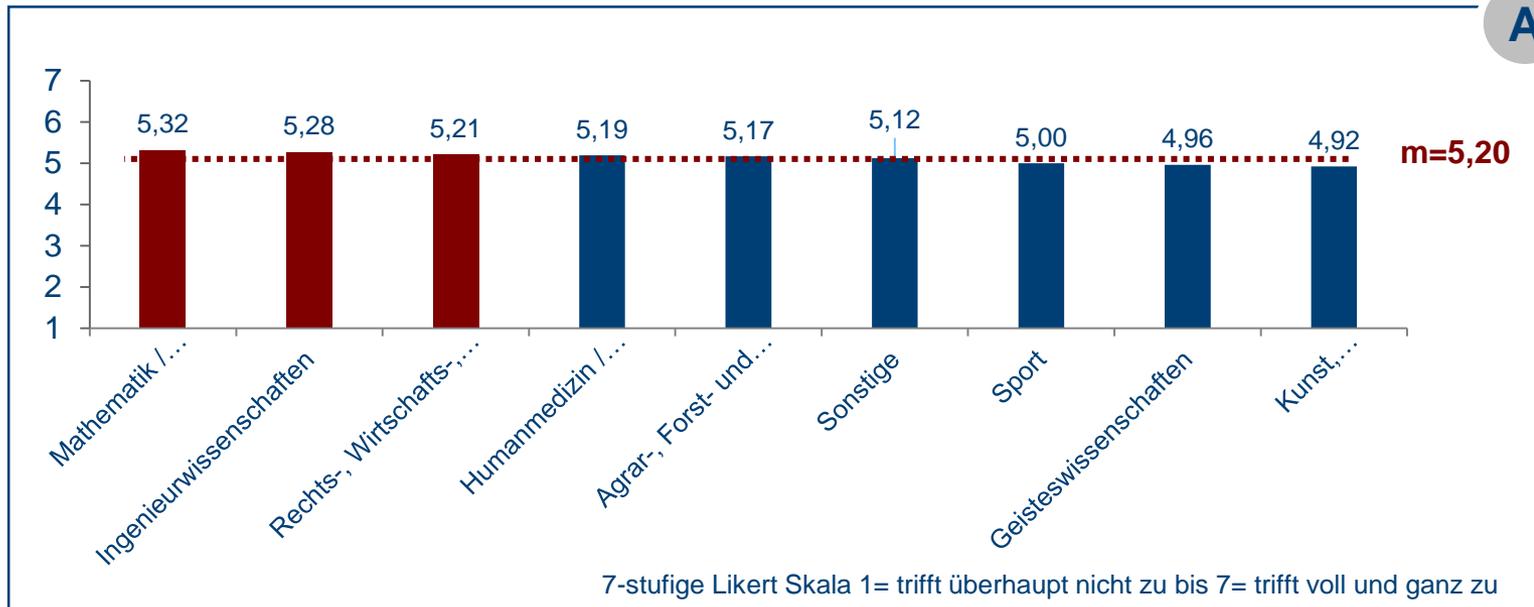
Bei dem Einsatz von digitalen Tools in der Lehre schnitten die Fakultäten Rechts-, Wirtschafts-, und Sozialwissenschaften (neben den Sportstudenten) überdurchschnittlich gut ab.



Zufriedenheit nach Fachbereich

Motivation und Engagement der Lehrenden

Die Lehrenden waren motiviert und engagiert, digitale Lehre bestmöglich umzusetzen.



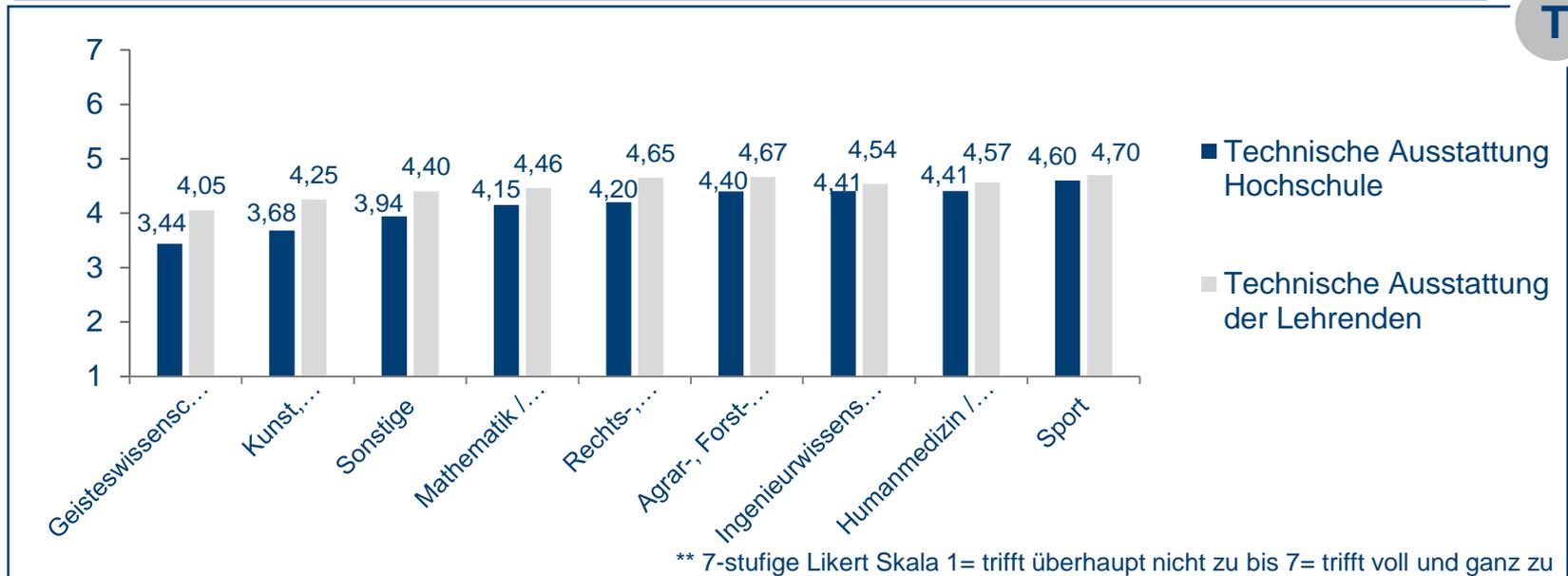
» Im Fachbereich Mathematik/ Naturwissenschaften wurden die Lehrenden als überdurchschnittlich motiviert bewertet. Auch Ingenieurs- und Wirtschaftswissenschaften schnitten hier sehr gut ab.



Zufriedenheit nach Fachbereich

Rahmenbedingungen für digitale Lehre

Die technische Ausstattung der Hochschule ist optimal auf digitale Lehre ausgelegt (z.B. Hörsäle mit Audio/Videotechnik, entsprechende Hard- und Software etc.)



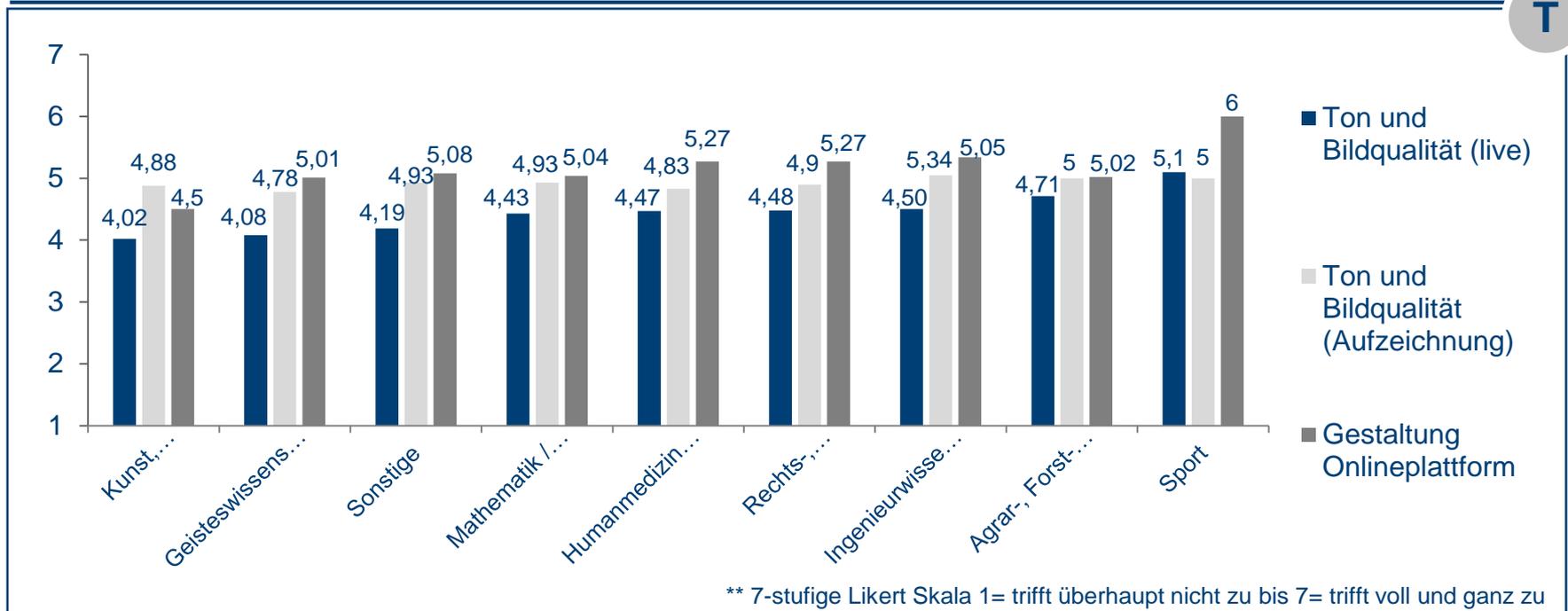
» Geisteswissenschaftler empfinden die technische Ausstattung ihrer Hochschule als eher schlecht. Hinsichtlich der von Lehrenden genutzten Technik sind vor allem Wirtschaftswissenschaftler sowie Agrarwissenschaftler zufrieden.



Zufriedenheit nach Fachbereich

Rahmenbedingungen für digitale Lehre

Die Ton- & Bildqualität der live übertragenen Lehrveranstaltungen (synchrone Lehre) war tadellos.



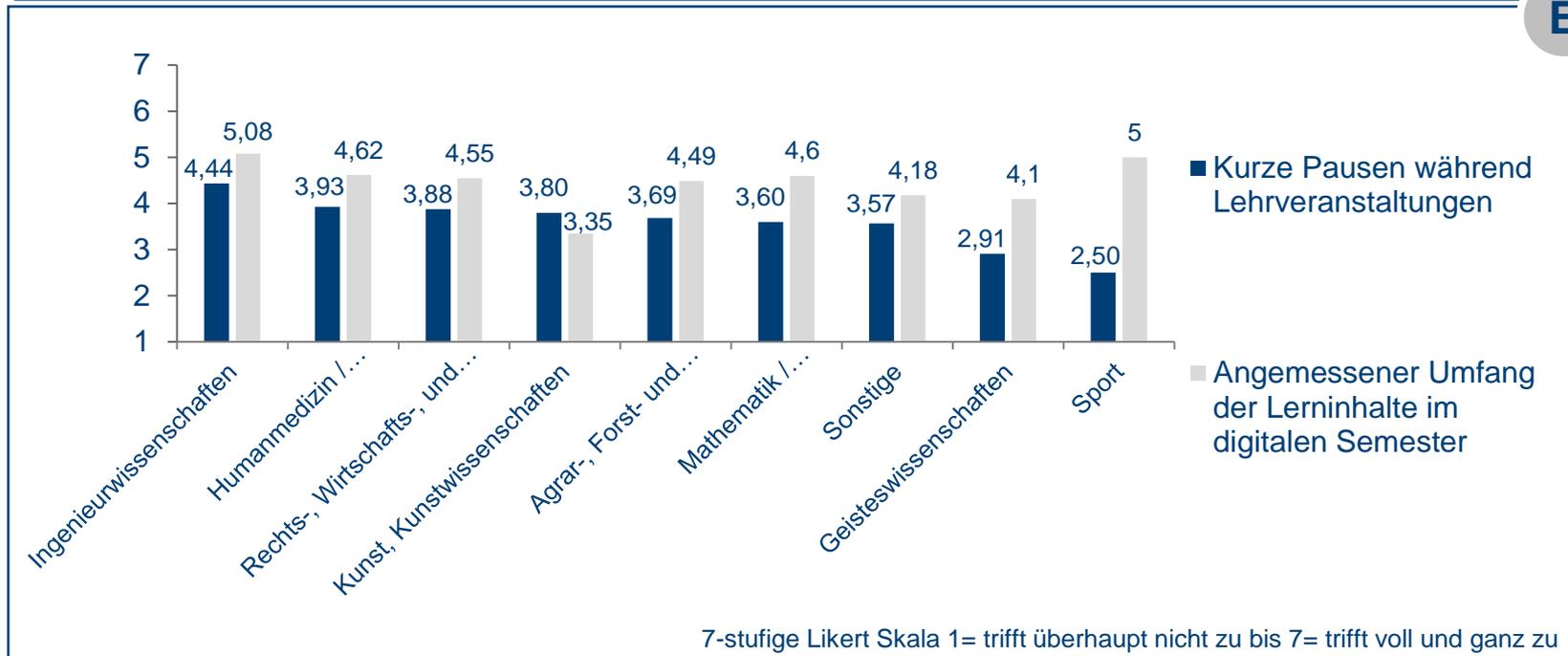
» Die wahrgenommene Zufriedenheit der Studierenden in Bezug auf Ton- & Bildqualität war besonders bei live übertragenen Lehrveranstaltungen im Bereich Kunst nicht zufriedenstellend.



Zufriedenheit nach Fachbereich

Empathie der Lehrenden

Studierendenfreundliche Ausrichtung des digitalen Lehrangebots (z.B. Pausen in digitalen Lehrveranstaltungen)



E

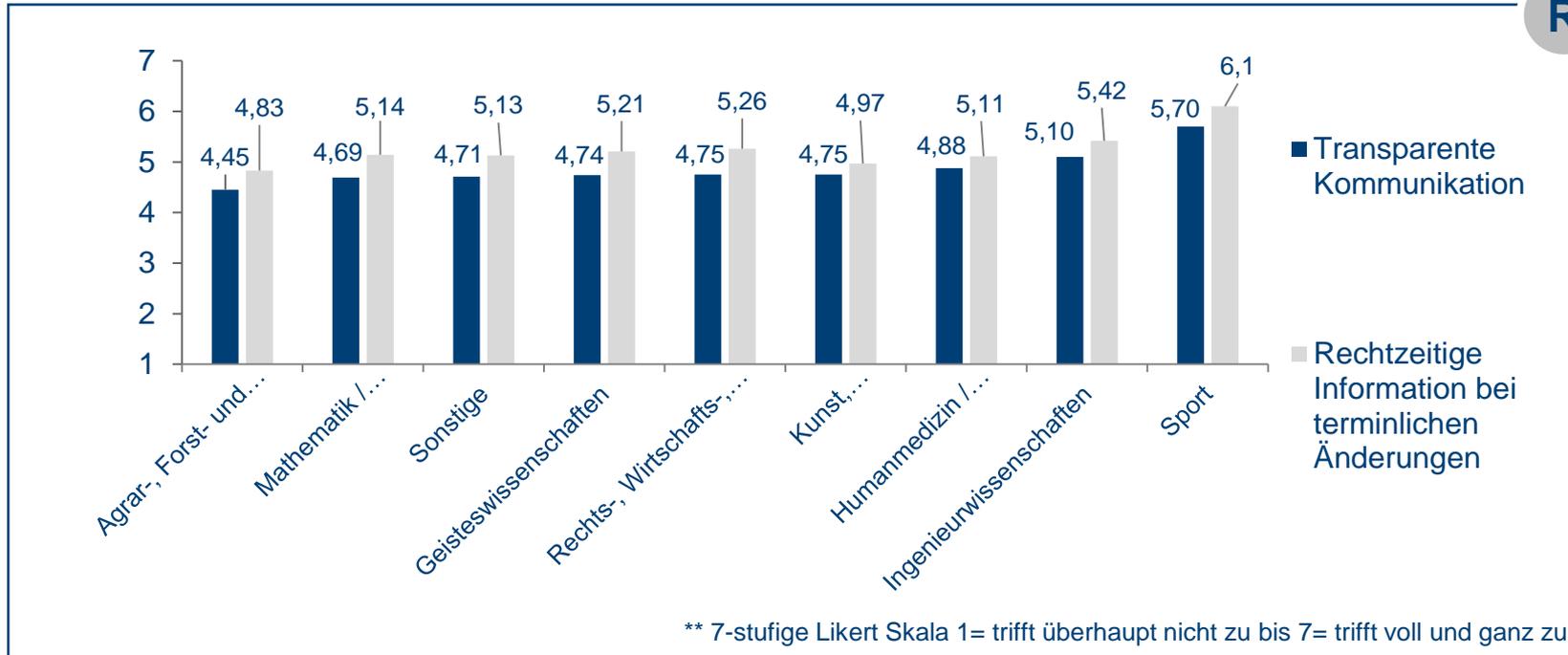
» In den Ingenieurwissenschaften werden die Bedürfnisse der Studierenden besonders berücksichtigt, z.B. durch kurze, regelmäßige Pausen in den digitalen Veranstaltungen und angemessenen Stoffumfang.



Zufriedenheit nach Fachbereich

Kundenfreundlichkeit / Erreichbarkeit der Lehrenden

Erreichbarkeit der Lehrenden im Rahmen des digitalen Lehrangebots (z.B. Reaktion auf E-Mails, Pflege von Onlineforen)



» Die Agrarwissenschaftler sind mit der Terminkommunikation besonders unzufrieden. In den Ingenieurwissenschaften gelingt die Administration offenbar sehr gut.



Status quo und Optimierung der Digitalisierungsbemühungen

Die Bemühungen der Hochschule, sich digital besser aufzustellen, sind für Studierende nicht eindeutig wahrnehmbar.

Wie beurteilen Sie insgesamt die Bemühungen Ihrer Hochschule, sich im aktuellen Semester im Vergleich zum Sommersemester 2020 hinsichtlich des digitalen Lehrangebots besser aufzustellen?



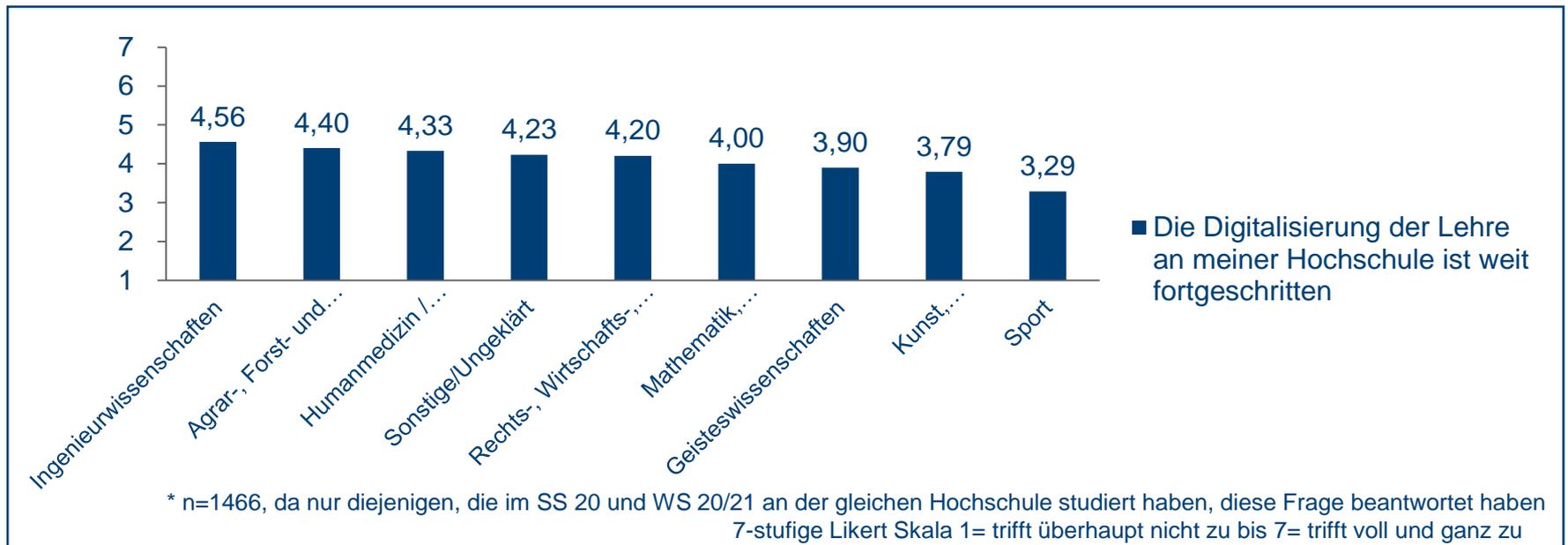
➤ **Offensichtlich haben vor allem Ingenieurwissenschaftliche Fachbereiche nochmals in die digitale Lehre investiert.**



Status quo und Optimierung der Digitalisierungsbemühungen

Die Bemühungen der Hochschule, sich digital besser aufzustellen, sind für Studierende nicht eindeutig wahrnehmbar.

Wie beurteilen Sie insgesamt die Bemühungen Ihrer Hochschule, sich im aktuellen Semester im Vergleich zum Sommersemester 2020 hinsichtlich des digitalen Lehrangebots besser aufzustellen?



Durch die hohen Investitionen in die digitale Lehre ist es nicht verwunderlich, dass vor allem Ingenieurwissenschaftler ihre Hochschule als besonders weit fortgeschritten im Hinblick auf die Digitalisierung empfinden.



Status quo und Optimierung der Digitalisierungsbemühungen

Die Bemühungen der Hochschule, sich digital besser aufzustellen, sind für Studierende nicht eindeutig wahrnehmbar.

Wie beurteilen Sie insgesamt die Bemühungen Ihrer Hochschule, sich im aktuellen Semester im Vergleich zum Sommersemester 2020 hinsichtlich des digitalen Lehrangebots besser aufzustellen?



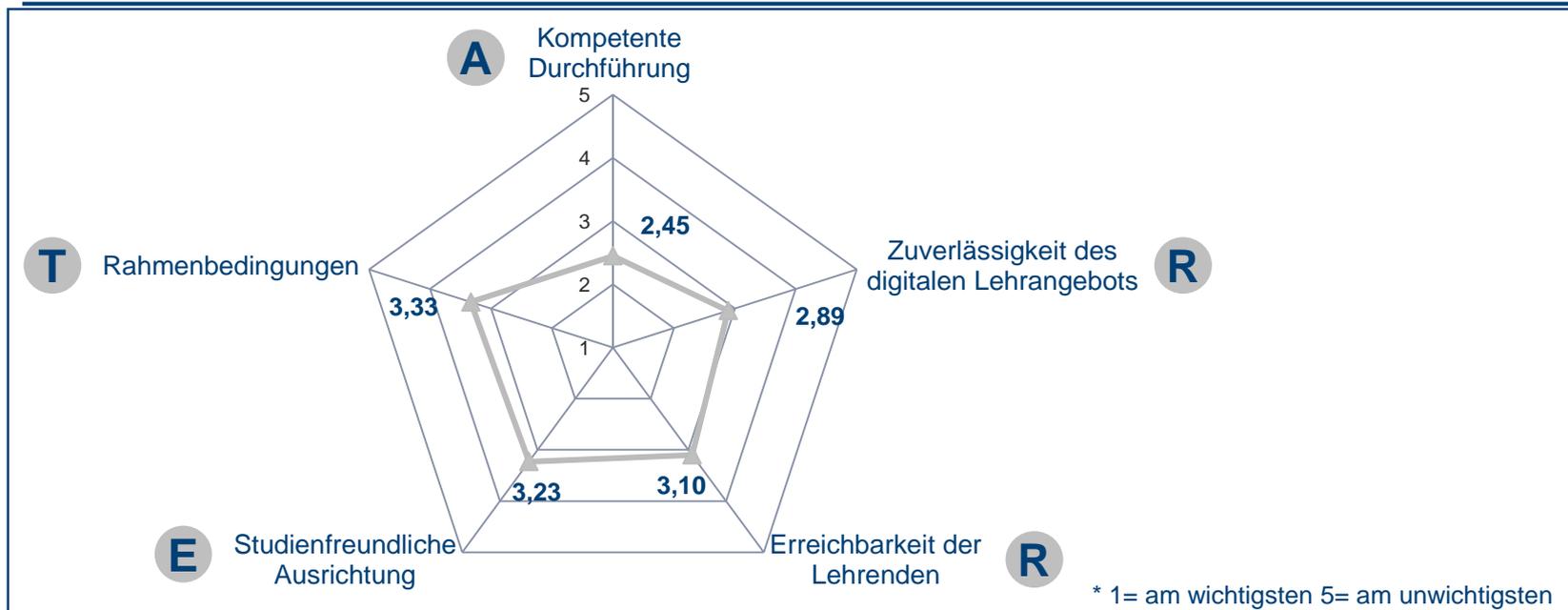
» Die Bemühung der deutschen Hochschulen sich digital gut aufzustellen, lässt sich über alle Fakultäten hinweg feststellen.



Priorisierung der SERVQUAL Dimensionen

Die SERVQUAL Dimensionen sind für die Studierenden unterschiedlich wichtig.

Wie wichtig sind Ihnen die bewerteten Kriterien hinsichtlich des digitalen Lehrangebots?



» Studierende sind insbesondere dann zufrieden, wenn Lehrende die Veranstaltungen kompetent und zuverlässig durchführen. Die pünktliche Bereitstellung von Unterlagen und der sichere Tooleinsatz sind daher entscheidend für die Verbesserung des Lehrangebots.



UNIVERSITÄT
HOHENHEIM