

# INHALTSVERZEICHNIS

ABBILDUNGS- UND TABELLENVERZEICHNIS .....	17
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS .....	19
EINLEITUNG .....	25
1. Evaluation der höheren Bildung - eine moderne Entdeckung? .....	29
1.1. Grundlagen .....	32
1.1.1. Definition von Qualität .....	32
1.1.2. Qualitätssicherung .....	37
1.1.3. Evaluation .....	38
1.1.4. Controlling .....	40
1.1.5. Qualitätsmanagement (QM) .....	42
1.1.5.1. Definition .....	43
1.1.5.2. Qualitätsmanagement und Normen .....	43
1.1.5.3. Aufbau eines Qualitätsmanagement .....	48
1.1.5.3.1. Qualitätsmanagement nach ISO 9001:2000-12 .....	50
1.1.5.3.2. Qualitätsmanagement nach ISO 9004:2000-12 .....	52
1.1.5.4. Qualitätsmanagement und Hochschule .....	53
1.2. Merkmale guter Lehre .....	55
1.2.1. Das multifaktorielle Modell der Lehrveranstaltungs- qualität .....	56
1.2.2. Kritische Bewertung der Brauchbarkeit des Modells zur Erfassung guter Lehre .....	65
1.3. Evaluierung universitärer Lehre .....	68
1.3.1. Auswirkung und Nutzen der Lehrevaluation .....	68
1.3.1.1. Rückmeldung für den Lehrenden .....	70
1.3.1.1.2. Rückmeldung für die Universität, Fakultät oder das Institut .....	71
1.3.1.1.3. Information für die Veranstaltungswahl der Studierenden .....	71
1.3.2. Follow-up nach einer Lehrevaluation .....	72
1.3.2.1. Hochschuldidaktisches Diskursmodell .....	75
1.3.2.2. Beratungsansatz .....	76
1.3.3. Zur Validität universitärer Veranstaltungsevaluation .....	76
1.3.3.1. Biasvariablen .....	78
1.3.3.2. Stabilität und Messgenauigkeit .....	79
2. System der Evaluation von Lehre in Österreich .....	81
2.1. Grundzüge der Evaluation in Österreich .....	81
2.1.1. Universitätsorganisationsgesetz 1975 .....	81
2.1.2. Universitätsorganisationsgesetz 1993 .....	83



3. Evaluation der universitären Lehre in Österreich am Beispiel der Leopold-Franzens-Universität Innsbruck (LFU) .....	131
3.1. Erste hochschuldidaktische Bemühungen.....	131
3.2. Lehrevaluation und Qualitätssicherung .....	133
3.2.1. Der Ablauf der Lehrveranstaltungsevaluation .....	134
3.2.1.1. Vorbereitung und Durchführung.....	134
3.2.1.2. Auswertung und Publikation .....	135
3.2.2. Absolventenbefragung an der LFU.....	136
3.2.3. Kritische Bewertung.....	138
3.3. Die gegenwärtigen Maßnahmen des Vizerektorats für Lehre und Studierende zur Lehrevaluation .....	139
3.3.1. QM und Evaluierung der Lehre an der LFU .....	139
3.3.2. Evaluierung von Lehrveranstaltungen .....	140
3.3.3. Absolventenbefragung.....	141
3.3.4. Weitere Maßnahmen zur QS in der Lehre.....	142
3.4. Resümee .....	145
4. Mögliche Wege zur Verbesserung der Lehrevaluation an der LFU .....	147
4.1. Peer-Evaluation: Das Eva-Q <sup>2</sup> Modell.....	147
4.1.1. Vorbereitung und Entscheidung/Zeitplan .....	148
4.1.2. Die Leitbild-Entwicklung .....	149
4.1.3. Der Selbstevaluationsbericht.....	149
4.1.4. Die Peer-Gruppe .....	150
4.1.5. Die Begehung.....	151
4.1.6. Die Berichterstattung und Präsentation.....	151
4.1.7. Das Zertifikat „EVA-Q <sup>2</sup> “ .....	152
4.1.8. Follow-up und Monitoring .....	153
4.1.9. Erfahrungswerte mit Peer-Evaluation .....	154
4.2. Evaluation und Lehre .....	155
4.2.1. Evaluierung durch Studierende .....	155
4.2.2. Fast-Feedback.....	156
4.2.3. Lernen durch Feedback.....	156
4.2.4. Evaluierung der Studieneingangsphase.....	157
4.2.5. Befragungen .....	157
4.2.6. Peer-Review und Audit.....	157
4.2.7. Weiterbildung.....	159
4.2.8. Informationsportal.....	159
4.2.9. Evaluierung der Evaluationsinstrumente und Verfahren .....	159
4.3. Studiensituation .....	159
4.3.1. Student Support System (SSS) .....	160
4.3.2. Feedback-Box .....	160

4.3.3. ÖH .....	161
4.3.4. Öffnungszeiten .....	161
4.3.5. Career Center .....	162
4.4. Resümee .....	163

## TEIL II

5. Projektbeschreibung .....	167
5.1. Zeitplan der Untersuchung .....	167
5.2. Durchführung der Erhebung .....	168
6. Evaluationsdesign .....	169
6.1. Evaluationsleitende Fragen .....	169
6.2. Auswahl der Stichproben .....	170
6.3. Zur Wahl der Evaluationsinstrumente .....	170
6.4. Entwicklung der Faktoren und Indikatoren .....	170
6.4.1. Fragebögen .....	171
6.4.2. Ergänzende Leitfadeninterviews .....	172
6.5. Kritische Reflexion zum Evaluationsdesign und der Untersuchung .....	174
7. Evaluationsergebnisse .....	177
7.1. Interviews an der Universität Innsbruck .....	177
7.1.1. Interviews mit Akteuren der Evaluation .....	177
7.1.1.1. <i>Eigener Standpunkt zur Evaluation</i> .....	178
7.1.1.1.1. Sinnhaftigkeit und Nutzen der Lehrevaluation .....	178
7.1.1.1.2. Positive und negative Aspekte der Lehrevaluation .....	179
7.1.1.2. <i>Auswirkungen der Lehrevaluation</i> .....	179
7.1.1.2.1. Auswirkung auf die Studierenden und die Lehrenden .....	179
7.1.1.3. <i>Universitäre Lehre im Europavergleich</i> .....	180
7.1.1.4. <i>Evaluationsablauf der Lehre</i> .....	180
7.1.1.4.1. Auftraggeber der Evaluation .....	180
7.1.1.4.2. Sitzungen und Treffen zur Lehrevaluation .....	180
7.1.1.4.3. Entwicklung der Lehrevaluation .....	181
7.1.1.4.4. Von einer Evaluation profitierende Personen .....	181
7.1.1.5. <i>Evaluation und Follow-up</i> .....	182
7.1.1.5.1. Veröffentlichung der Ergebnisse .....	182
7.1.1.6. <i>Reaktionen auf die Lehrevaluation seitens der Betroffenen</i> .....	183
7.1.1.6.1. Positive und negative Stimmen .....	183

7.1.1.6.2. Ältere und jüngere Lehrende .....	183
7.1.1.6.3. Für und Wider der Evaluation .....	184
7.1.1.6.4. Lehrsituation und Alternative Ausland .....	184
7.1.1.7. <i>Gesamtsituation der Lehre</i> .....	185
7.1.1.7.1. Definition - gute Lehre .....	185
7.1.1.8. <i>Handlungsbedarf im Bereich Lehre und Lehrevaluation</i> .....	186
7.1.1.8.1. Vorschläge zur Verbesserung der Lehre .....	186
7.1.1.8.2. Vorschläge zur Verbesserung der Lehrevaluation .....	186
7.1.1.8.3. Motivation der Evaluations-Gegner .....	187
7.1.1.8.4. Motivation der Studierenden zur Evaluation .....	187
7.1.1.9. <i>Auswirkungen der Studiengebühren</i> .....	188
7.1.1.9.1. Auswirkungen der Evaluation auf die Lehre .....	188
7.1.1.9.2. Erhöhung der Studiengebühren .....	189
7.1.1.10. <i>Definition der Evaluation</i> .....	189
7.1.1.11. <i>Resümee</i> .....	189
7.1.2. Interviews mit den Verantwortlichen der Evaluation an den Fakultäten .....	192
7.1.2.1. <i>Eigener Standpunkt zur Evaluation</i> .....	193
7.1.2.1.1. Sinnhaftigkeit und Nutzen der Lehrevaluation .....	193
7.1.2.1.2. Positive und negative Aspekte der Lehrevaluation .....	193
7.1.2.2. <i>Auswirkungen der Lehrevaluation</i> .....	194
7.1.2.2.1. Auswirkung auf die Studierenden und die Lehrenden .....	194
7.1.2.3. <i>Universitäre Lehre im Europavergleich</i> .....	194
7.1.2.3.1. Einschätzung der zukünftigen universitären Lehre .....	195
7.1.2.4. <i>Evaluationsablauf der Lehre</i> .....	195
7.1.2.4.1. Auftraggeber der Evaluation .....	195
7.1.2.4.2. Sitzungen und Treffen zur Lehrevaluation .....	195
7.1.2.4.3. Entwicklung der Lehrevaluation .....	195
7.1.2.4.4. Von einer Evaluation profitierende Personen .....	195
7.1.2.5. <i>Weitere Evaluationsverfahren an der Universität</i> .....	196
7.1.2.6. <i>Evaluation und Follow-up</i> .....	196
7.1.2.6.1. Veröffentlichung der Ergebnisse .....	196
7.1.2.7. <i>Reaktionen auf die Lehrevaluation seitens der Betroffenen</i> .....	196
7.1.2.7.1. Positive und negative Stimmen .....	196
7.1.2.7.2. Ältere und jüngere Lehrende .....	197
7.1.2.7.3. Für und Wider der Evaluation .....	197
7.1.2.7.4. Lehrsituation und Alternative Ausland .....	197

7.1.2.8. Handlungsbedarf im Bereich Lehre und Lehrevaluation .....	198
7.1.2.8.1. Vorschläge zur Verbesserung der Lehre .....	198
7.1.2.8.2. Vorschläge zur Verbesserung der Lehrevaluation .....	198
7.1.2.8.3. Motivation der Evaluations-Gegner .....	198
7.1.2.8.4. Motivation der Studierenden zur Evaluation .....	199
7.1.2.9. Auswirkungen der Studiengebühren .....	199
7.1.2.10. Definition der Evaluation .....	199
7.1.2.11. Resümee .....	199
7.1.3. Interviews mit Mitgliedern der „ARGE Qualitäts- sicherung der Lehre“ .....	201
7.1.3.1. Eigener Standpunkt zur Evaluation .....	202
7.1.3.1.1. Sinnhaftigkeit und Nutzen der Lehrevaluation .....	202
7.1.3.1.2. Positive und negative Aspekte der Lehrevaluation .....	202
7.1.3.2. Auswirkungen der Lehrevaluation .....	203
7.1.3.2.1. Auswirkung auf die Studierenden und die Lehrenden .....	203
7.1.3.3. Universitäre Lehre im Europavergleich .....	203
7.1.3.3.1. Einschätzung der zukünftigen universitären Lehre .....	204
7.1.3.4. Evaluationsablauf der Lehre .....	204
7.1.3.4.1. Auftraggeber der Evaluation .....	204
7.1.3.4.2. Sitzungen und Treffen zur Lehrevaluation .....	204
7.1.3.4.3. Entwicklung der Lehrevaluation .....	205
7.1.3.4.4. Von einer Evaluation profitierende Personen .....	205
7.1.3.5. Weitere Evaluationsverfahren an der Universität .....	205
7.1.3.6. Evaluation und Follow-up .....	205
7.1.3.6.1. Veröffentlichung der Ergebnisse .....	206
7.1.3.7. Reaktionen auf die Lehrevaluation seitens der Betroffenen .....	206
7.1.3.7.1. Positive und negative Stimmen .....	206
7.1.3.7.2. Ältere und jüngere Lehrende .....	206
7.1.3.7.3. Für und Wider der Evaluation .....	207
7.1.3.7.4. Lehrsituation und Alternative Ausland .....	207
7.1.3.8. Gesamtsituation der Lehre .....	207
7.1.3.8.1. Definition - gute Lehre .....	208
7.1.3.9. Handlungsbedarf im Bereich Lehre und Lehrevaluation .....	209
7.1.3.9.1. Vorschläge zur Verbesserung der Lehre .....	209
7.1.3.9.2. Vorschläge zur Verbesserung der Lehrevaluation .....	209

7.1.3.9.3. Motivation der Evaluations-Gegner .....	210
7.1.3.9.4. Motivation der Studierenden zur Evaluation.....	210
7.1.3.10. Auswirkungen der Studiengebühren.....	210
7.1.3.11. Definition der Evaluation.....	211
7.1.3.12. Resümee .....	211
7.1.4. Interviews mit den Studiendekanen der Fakultäten.....	213
7.1.4.1. Eigener Standpunkt zur Evaluation.....	214
7.1.4.1.1. Sinnhaftigkeit und Nutzen der Lehrevaluation ....	214
7.1.4.1.2. Positive und negative Aspekte der Lehrevaluation .....	214
7.1.4.2. Auswirkungen der Lehrevaluation.....	215
7.1.4.2.1. Auswirkung auf die Studierenden und die Lehrenden .....	215
7.1.4.3. Universitäre Lehre im Europavergleich.....	216
7.1.4.3.1. Einschätzung der zukünftigen universitären Lehre.....	216
7.1.4.4. Evaluationsablauf der Lehre .....	216
7.1.4.4.1. Auftraggeber der Evaluation .....	216
7.1.4.4.2. Sitzungen und Treffen zur Lehrevaluation.....	217
7.1.4.4.3. Entwicklung der Lehrevaluation.....	217
7.1.4.4.4. Von einer Evaluation profitierende Personen .....	217
7.1.4.5. Weitere Evaluationsverfahren an der Universität.....	217
7.1.4.6. Evaluation und Follow-up.....	217
7.1.4.6.1. Veröffentlichung der Ergebnisse.....	218
7.1.4.7. Reaktionen auf die Lehrevaluation seitens der Betroffenen .....	218
7.1.4.7.1. Positive und negative Stimmen .....	218
7.1.4.7.2. Ältere und jüngere Lehrende .....	219
7.1.4.7.3. Für und Wider der Evaluation.....	219
7.1.4.7.4. Lehrsituation und Alternative Ausland .....	219
7.1.4.8. Gesamtsituation der Lehre.....	220
7.1.4.8.1. Definition - gute Lehre .....	221
7.1.4.9. Handlungsbedarf im Bereich Lehre und Lehrevaluation .....	221
7.1.4.9.1. Vorschläge zur Verbesserung der Lehre .....	221
7.1.4.9.2. Vorschläge zur Verbesserung der Lehrevaluation .....	222
7.1.4.9.3. Motivation der Evaluations-Gegner .....	222
7.1.4.9.4. Motivation der Studierenden zur Evaluation.....	222
7.1.4.10. Auswirkungen der Studiengebühren.....	222
7.1.4.11. Definition der Evaluation.....	223
7.1.4.12. Resümee .....	223
7.1.5. Interviews mit Studierenden aller sechs Fakultäten an der Universität Innsbruck.....	225

<b>7.1.5.1. Beurteilung der momentanen Studiensituation .....</b>	<b>226</b>
7.1.5.1.1. Positive und negative Aspekte der Studiosituation .....	226
7.1.5.1.2. Einschätzung der universitären Organisation .....	227
7.1.5.1.3. Störfaktoren der momentanen Studiensituation ..	227
7.1.5.1.4. Kontaktmöglichkeiten zu Studierenden und Lehrenden .....	228
7.1.5.1.5. Betreuungssituation durch Lehrende .....	229
7.1.5.1.6. Schlimmstes Ereignis beim Studieren .....	229
<b>7.1.5.2. Einschätzung der Situation der Lehre .....</b>	<b>230</b>
7.1.5.2.1. Angebot an Pflichtlehrveranstaltungen .....	230
7.1.5.2.2. Anforderungen in den Lehrveranstaltungen .....	230
7.1.5.2.3. Zufriedenheit mit der Raumsituation .....	230
7.1.5.2.4. Anzahl an Studierenden in einer Lehrveranstaltung .....	231
7.1.5.2.5. Zufriedenheit mit der Unterrichtsgestaltung/ Vermittlung des Lehrstoffes .....	231
7.1.5.2.6. Wichtigkeit - persönliches Feedback .....	232
7.1.5.2.7. Veränderung der Einstellung durch absolvierte Lehrveranstaltungen .....	232
7.1.5.2.8. Zeitgerechter Studienabschluss .....	233
<b>7.1.5.3. Gegenwärtige Studiensituation - noch einmal das                     gleiche Studium? .....</b>	<b>233</b>
7.1.5.3.1. Weiterempfehlung des eigenen Studiums .....	233
<b>7.1.5.4. Zufriedenheit Serviceleistungseinrichtungen .....</b>	<b>234</b>
6.1.5.4.1. Störfaktoren .....	235
<b>7.1.5.5. Universitäre Lehre im Europavergleich .....</b>	<b>236</b>
7.1.5.5.1. Einschätzung der zukünftigen universitären Lehre .....	236
<b>7.1.5.6. Eigene Meinung bezüglich der Studiengebühren .....</b>	<b>236</b>
7.1.5.6.1. Befürworter und Gegner .....	237
7.1.5.6.2. Verbesserung der Studienbedingungen .....	237
7.1.5.6.3. Erhöhung der Studiengebühren .....	237
7.1.5.6.4. Folgen einer erhöhten Studiengebühr .....	238
<b>7.1.5.7. Eigener Standpunkt zur Evaluation .....</b>	<b>238</b>
7.1.5.7.1. Befürworter/innen und Gegner/innen der Evaluation .....	239
7.1.5.7.2. Sinnhaftigkeit und Nutzen der Evaluation .....	239
7.1.5.7.3. Gründe für die Durchführung der Evaluation .....	239
7.1.5.7.4. Ergebnisse der Lehrevaluation .....	239
7.1.5.7.5. Vorstellbare Konsequenzen einer Lehrevaluation .....	240
7.1.5.7.6. Zufriedenheit mit der Evaluation .....	240
7.1.5.7.7. Kritik an der Evaluation .....	240



7.1.5.7.8. Beibehaltung der Evaluation.....	241
7.1.5.7.9. Vorschläge zur Verbesserung der Lehrevaluation .....	241
7.1.5.8. <i>Einschätzung der Jobmöglichkeiten</i> .....	241
7.1.5.8.1. Jobmöglichkeiten in Innsbruck.....	242
7.1.5.8.2. Jobmöglichkeiten im Ausland .....	242
7.1.5.8.3. Änderung der Situation bezüglich Jobmöglichkeiten .....	242
7.1.5.9. <i>Berufswunsch nach dem Studienabschluss</i> .....	243
7.1.5.10. <i>Wünsche zur Mitgestaltung der Universität</i> .....	243
7.1.5.11. <i>Resümee</i> .....	244
7.2. Gemeinsamkeiten und Unterschiede in den Aussagen der fünf interviewten Gruppen .....	247
7.2.1. Unterschiede der Aussagen der fünf interviewten Personengruppen .....	248
7.3. Befragungen zur Evaluation an den Universitäten Klagenfurt, Salzburg, Graz, Linz, Wien und WU-Wien .....	249
7.3.1. Zusammenfassung der Befragung an den Unis Klagenfurt, Salzburg, Graz und WU-Wien .....	250
7.4. Befragungen an der "University of East Anglia" (UEA).....	253
7.4.1. Darstellung der Ergebnisse der Interviews .....	253
7.5. Deskriptiv-quantitative Ergebnisse/ FB-Untersuchung).....	258
7.5.1. Fragebögen (FB) - Studierende.....	258
7.5.1.1. <i>Erste Umfrage „Lehrevaluation und Lehrqualität“</i> .....	258
7.5.1.2. <i>Zweite Umfrage „Studiensituation“</i> .....	259
7.5.2. Beschreibung der Stichproben für FB I und FB II .....	260
7.5.3. Fragen zu den Rahmenbedingungen, der Lehrqualität und dem Lehrangebot aus Sicht der Studierenden .....	266
7.5.4. Fragen zur Beurteilung der Lehrenden.....	268
7.5.5. Fragen zur Beurteilung der Lehrevaluation .....	270
7.5.6. Fragen zur Beurteilung der Studienbedingungen.....	273
7.5.7. Einschätzung der Jobmöglichkeiten und Pläne nach dem Studium.....	275
7.5.8. Überprüfung von Hypothesen.....	276
7.5.8.1. <i>Gesamtzufriedenheit der Lehrevaluation und Semesterzahl</i> .....	276
7.5.8.2. <i>Beurteilung der Funktion der Evaluation, um Schwächen der Lehre zu erkennen</i> .....	277
7.5.8.3. <i>Relevanz des Inhaltes der Lehrveranstaltungen und Semesterzahl</i> .....	277
7.5.8.4. <i>Fachlich kompetenter Eindruck und Semesterzahl</i> .....	278
7.5.8.5. <i>Methodenvielfalt im Unterricht des Lehrenden und Semesterzahl</i> .....	279

7.5.8.6. Soziales Klima unter Studierenden und Alter.....	279
7.5.8.7. Hilfsbereitschaft unter Studierenden und Alter.....	280
7.5.8.8. Studiumsverlängerung durch schlechte Organisation und Berufstätigkeit .....	281
7.5.8.9. Studiengebühren und Unterstützung durch die Eltern.....	281
7.5.8.10. Gesamtzufriedenheit der Lehrevaluation und Studiensituation .....	282
8. Mängel der Lehrqualität und Maßnahmen zu deren Verbesserung - eine Gesamtbilanz.....	283
9. Zusammenfassung und Schlussfolgerung .....	287
Literaturverzeichnis .....	289
Medienberichte im Internet.....	331
Internet Ressourcen .....	333

## ANHANG

Historischer Background der Universität Innsbruck.....	372
Leitbild der Leopold-Franzens-Universität Innsbruck .....	375
Interviewleitfaden I .....	378
Interviewleitfaden II .....	381
Interviewleitfaden III .....	385
Interviewleitfaden IV .....	390
Exemplarische Transkriptionstexte der Interviews .....	394
<i>Akteure der Evaluation: Interview 4</i> .....	394
<i>Verantwortliche der Lehre und Evaluation an den     Fakultäten: Interview 13</i> .....	403
<i>Mitglieder der ARGE - QS in der Lehre: Interview 15</i> .....	408
<i>Studiendekane der Fakultäten: Interview 12</i> .....	414
<i>Studierende: Interview 6</i> .....	421
<i>Mitarbeiter an der UEA: Interview 3</i> .....	433
Transkription zu den Antworten der offenen Fragen in den Fragebögen für Studierende .....	444
Deskriptive - Quantitative Daten (Tabellen) .....	453