

Reihe: Wissenschafts- und Hochschulmanagement · Band 9
Herausgegeben von Prof. Dr. Detlef Müller-Böling, Gütersloh, und
Prof. Dr. Reinhard Schulte, Lüneburg

Prof. Dr. Rüdiger Voss

Studienzufriedenheit

Analyse der Erwartungen von Studierenden



Gliederung

A: Grundlagen der Arbeit	1
1. Einleitung	1
1.1 Problemhintergrund	1
1.2 Ziele und Aufbau der Arbeit	4
2. Hochschulen als Dienstleister	5
2.1 Immaterialität der Lehre	7
2.2 Integration des externen Faktors	7
3. Akteure im Lehr Lern-Prozess	8
3.1 Studierende als externer Faktor in der Dienstleistung Lehre	8
3.2 Studierende und Dozenten: Vom Lernen zur Lehre	10
3.3 Rolle der Dozenten im Lehr-Lernprozess	12
Teil B: Das Konstrukt der Studienzufriedenheit	14
4. Beschreibung des Konstruktes der Studienzufriedenheit	14
4.1 Begriffslogische Grundlagen und Definitionsansatz	15
4. 2 Bedingungsfaktoren der Studienzufriedenheit	17
4.3 Wirkungen der Studienzufriedenheit	19
4.4 Erwartungskomponente der Studienzufriedenheit	21
4.4.1 Erwartungen im Allgemeinen	21
4.4.2 Erwartungsauffassungen	22
4.4.3 Erwartungen von Studierenden	23
4.4.4 Psychologische Wirkung von Erwartungen	27
4.5 Erfahrungskomponente der Studienzufriedenheit	29
4.5.1 Theorie der generellen Negativität	30
4.5.2 Assimilations-Kontrast-Theorie	31

5. Erfassung der Erwartungen von Studierenden	33
5.1 Time-Budget-Methode	34
5.2 Selbstkonfrontation	35
5.3 Projektive Verfahren	35
5.4 Laddering	36
Teil C: Grundlagen der Laddering-Technik	37
6. Means-End-Ansatz als Grundlage des Ladderings	37
6.1 Historische Wurzeln der Means End Theorie	37
6.2 Elemente des Means End Modells	39
6.3 Betrachtungsweisen des Means End Ansatzes	41
6.4 Konstruktion von mentalen Ketten im Rahmen des Means End Modells	42
6.5 Laddering zur Operationalisierung des Means End Ansatzes	46
7. Methodisches Vorgehen beim Laddering-Verfahren	47
7.1 Ableitung der Attribute	47
7.2 Arten der Datenerhebung im Rahmen der Laddering-Technik	49
7.2.1 Laddering-Interview-Technik	50
7.2.2 Laddering-Fragebogen-Technik	53
7.3 Datenauswertung	54
7.3.1 Durchführung einer Inhaltsanalyse	54
7.3.2 Ableitung einer Implikationsmatrix	56
7.3.3 Erstellung einer HVM	57
7.4 Güte des Verfahrens	62
7.4.1 Objektivität	63
7.4.2 Reliabilität	64
7.4.3 Validität	65
7.4.3.1 Interne Validität	65
7.4.3.2 Externe Validität	67

Teil D: Qualitative empirische Explorationen	68
8. Laddering-Interview	69
8.1 Stichprobe	69
8.2 Durchführung der Interviews	72
8.2.1 Einstimmungs- und Informationsphase	72
8.2.2 Formulierungsphase der gewünschten Eigenschaften und Fähigkeiten von Dozenten	73
8.2.3 Ladderingphase	75
8.3 Kodierung	80
8.4 Auswahl des cutoff-levels	82
8.5 Ergebnisse Soft Laddering	83
8.5.1 Qualitätsdimensionen eines Lehrenden	83
8.5.2 Die Konsequenzen	92
8.5.3 Die Werte	94
8.5.4 Die Means End Chains	95
8.5.5 Kategorisierung der Werte	102
9. Laddering Questionnaires (Hard Laddering)	108
9.1 Stichprobe	108
9.2 Durchführung der schriftlichen Befragung	109
9.3 Kodierung	112
9.4 Auswahl des cutoff-levels	113
9.5 Ergebnisse des Hard Laddering	113
9.5.1 Qualitätsdimensionen eines Lehrenden	113
9.5.2 Die Konsequenzen und Werte	115
10. Methodenvergleiche zwischen Soft und Hard Laddering	117
10.1 Vergleiche zur Güte der Verfahren	117
10.2 Qualitativer Vergleiche der Verfahren	118
10.2.1 Qualitativer Vergleich der Means End Chains	118
10.2.2 Qualitativer Vergleich der Konzepte	119
10.3 Quantitativer Vergleiche der Verfahren	120

10.3.1 Quantitativer Vergleich der Means End Chains	120
10.3.2 Quantitativer Vergleich der Konzepte	121
10.4 Zusammenfassender Vergleich der Methoden	124
Teil E: Konsequenzen für das Bildungsmanagement an (Pädagogischen) Hochschulen	125
11. Qualifikation des Personals	125
12. Studienberatung von Hochschulen	126
13. Verbesserung der Evaluationserhebungen	128
14. Didaktische Implikationen auf Dozenten- und Hochschulebene	129
14.1 Didaktische Implikationen in Form von Lernkontrakten	129
14.1.1 Grundlagen von Lernkontrakten	130
14.1.2 Formale Ausgestaltungen von Lernkontrakten mit Hilfe der qualitativen Forschung	131
14.2 Didaktische Implikationen in Form von student satisfaction guarantees	135
Teil G: Zusammenfassung und Ausblick	137
16. Zusammenfassung	137
17. Limitationen	137
18. Ausblick	138
Literaturverzeichnis	142