

**LEHRENDEN-  
BEFRAGUNG ZU DEN  
LEHRSERVICEEINRICHTUNGEN**

**SOMMERSEMESTER 2018**

**ERGEBNISBERICHT**

## Impressum

Herausgegeben im Auftrag des Rektors  
vom Dezernat Planung, Entwicklung und Controlling (6.0)  
der Rheinisch-Westfälischen Technischen Hochschule  
(RWTH) Aachen

Dezernat Planung, Entwicklung und  
Controlling der RWTH Aachen  
Postanschrift:  
Templergraben 55, 52056 Aachen

Telefon:	0241/80-94039
Fax:	0241/80-92103
E-Mail:	<a href="mailto:lehre@rwth-aachen.de">lehre@rwth-aachen.de</a>
Web:	<a href="http://www.rwth-aachen.de">www.rwth-aachen.de</a>
Redaktion:	M.A. Elena Dommus
Verantwortlich:	Dipl.-Kff. Claudia Römisch
Layout:	Christian Steffens
Stand:	Mai 2018

## Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung	3
1. Kurzbeschreibung	4
2. Dezernat 1.0	6
3. ExAcT-Programm	13
4. Allgemeine Angaben zu den Befragten	16

## Vorbemerkung

Die RWTH Aachen bietet eine Vielzahl von Serviceeinrichtungen im Bereich der Lehre an, die den Lehrenden beratend zur Seite stehen, als auch in Form von Dienstleistungen den Weg durch die Hochschule erleichtern sollen. Um hierbei die Erfahrungswerte der Lehrenden mit einbeziehen zu können, hat sich die RWTH Aachen dafür entschieden, die Lehrenden und Lehrbeauftragten aller Fakultäten rund um ihre Erfahrungen mit den Serviceeinrichtungen der RWTH zu befragen.

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Befragung auf Fakultätsebene sowie für die RWTH insgesamt dargestellt.

01

Kurzbeschreibung

## 1. Kurzbeschreibung

<b>Zentrale Themen</b>	Bewertung der Serviceeinrichtungen für die Lehre: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dezernat 1.0             <ul style="list-style-type: none"> <li>Abteilung 1.1</li> <li>Abteilung 1.3</li> <li>Abteilung 1.5</li> </ul> </li> <li>• ExAcT-Programm</li> </ul>
<b>Methode</b>	Vollerhebung; Einladung zur Teilnahme an einer Online-Befragung per E-Mail.
<b>Grundgesamtheit</b>	1705 Lehrende und Lehrbeauftragte der RWTH Aachen
<b>Antworten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 355 Lehrende und Lehrbeauftragte der RWTH Aachen</li> <li>• Antwortquote: 21 %</li> </ul>
<b>Zeitraum der Durchführung</b>	Wintersemester 2017/2018
<b>Hinweise zur Auswertung</b>	Antworten mit $n < 5$ bezogen auf eine jeweilige Frage werden aufgrund des Datenschutzes nicht ausgewiesen.  Zusammengefasste Werte 1 + 2 von 5er Skala. 1= sehr zufrieden bis 5= gar nicht zufrieden

02

Dezernat 1.0

## 2. Dezernat 1.0

Tabelle 2.1: Haben Sie einige Angebote des Dezernat 1.0 bereits genutzt?

Nutzung der Angebote des Dezernat 1.0 (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Ja	71	64	68	59	64	59	62	67	34	62
Nein	29	36	32	41	36	41	39	33	66	38
<b>Anzahl</b>	<b>77</b>	<b>11</b>	<b>25</b>	<b>68</b>	<b>36</b>	<b>17</b>	<b>52</b>	<b>15</b>	<b>32</b>	<b>333</b>

Tabelle 2.2: Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Services der akademischen Selbstverwaltung (Abt. 1.1)?

Zufriedenheit mit den Services der akademischen Selbstverwaltung (Abt. 1.1) (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Durchführung von akademischen Wahlen (z.B. Senat, Fakultätsrat)	67	100	100	68	69	33	93	100	80	76
Veröffentlichung von amtlichen Bekanntmachungen	57	71	73	43	57	90	57	100	75	61
Pflege des Campus-Veranstaltungsverzeichnisses	53	33	50	35	43	40	54	44	58	47
Bandbreite der Lehrveranstaltungsbeurteilung	48	50	47	58	32	56	40	25	44	46
Veröffentlichung von Prüfungs- und Änderungsordnungen	35	57	63	30	32	70	58	63	73	45
<b>Anzahl</b>	<b>49</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>37</b>	<b>23</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>188</b>

Tabelle 2.3: Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität der folgenden Aspekte der akademischen Selbstverwaltung (Abt. 1.1)?

Zufriedenheit mit der Servicequalität der akademischen Selbstverwaltung (Abt. 1.1) (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen	69	83	71	87	63	83	85	88	90	77
Beratung	54	60	69	74	45	57	78	63	80	64
Verständlichkeit der Auskünfte	55	80	57	72	40	100	71	56	50	61
Bearbeitungszeiten	61	75	50	64	40	57	83	44	67	61
Online-Angebot (z.B. Informationen)	42	75	46	21	39	86	55	50	63	45
Verständlichkeit von Vorlagen/Formularen	30	25	69	46	37	71	43	38	57	43
<b>Anzahl</b>	<b>45</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>157</b>



Tabelle 2.4: Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit der akademischen Selbstverwaltung (Abt. 1.1) hinsichtlich folgender Aspekte?

Erreichbarkeit der akademischen Selbstverwaltung (Abt. 1.1) (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Lage	79	100	88	86	86	100	95	100	71	86
Öffnungs- und Sprechzeiten	65	100	73	36	50	100	80	50	71	62
Wartezeiten während der Öffnungszeiten	62	67	60	55	50	50	63	75	75	60
Telefonische Erreichbarkeit	64	75	64	67	50	57	62	88	80	65
Online-Erreichbarkeit (z.B. E-Mail, Kontaktformulare)	71	100	82	64	71	67	85	75	89	75
Dauer der Rückmeldung	55	75	75	67	61	67	71	50	78	64
<b>Anzahl</b>	<b>41</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>22</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>139</b>

Tabelle 2.5: Wie häufig nutzen Sie im Durchschnitt die Angebote des ZPAs (Abt. 1.3)?

Häufigkeit der Nutzung des ZPAs (Abt. 1.3) (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
täglich	2	13	0	5	0	0	0	9	15	3
mehrmals pro Woche	12	25	16	7	15	33	21	9	23	15
ca. 1 x pro Woche	21	13	16	10	27	33	18	27	0	18
ca. 1 x pro Monat	31	13	32	41	23	0	39	0	15	29
seltener	34	25	32	32	31	33	21	45	46	32
nie	0	13	5	5	4	0	0	9	0	3
<b>Anzahl</b>	<b>58</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>41</b>	<b>26</b>	<b>9</b>	<b>33</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>218</b>

Tabelle 2.6: Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Services im ZPA (Abt. 1.3)?

Zufriedenheit mit den Services des ZPAs (Abt. 1.3) (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Eintragung von Noten	63	50	57	79	65	80	76	67	57	68
Neutralisierung von Modulnoten	74	80	0	60	50	60	74	50	100	65
Überprüfung von (Nicht-)Zulassungen zu Prüfungen / Abschlussarbeiten	53	80	69	44	61	67	71	67	60	60
Mitteilung von Meldelisten zu Prüfungen	52	43	36	66	61	89	60	56	80	59
Funktionen des VZPAs	30	40	50	54	36	71	55	29	50	44
Anleitungen zum VZPA	41	40	43	27	31	83	43	50	25	40
Systemseitige Umsetzung der Beschlüsse der Prüfungsordnung	23	50	20	38	24	43	47	60	50	33
<b>Anzahl</b>	<b>51</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>34</b>	<b>23</b>	<b>10</b>	<b>33</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>187</b>

Tabelle 2.7: Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität folgender Aspekte des ZPAs (Abt. 1.3)?

Zufriedenheit mit der Servicequalität des ZPAs (Abt. 1.3) (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen	80	100	53	74	74	100	83	78	91	79
Beratung	71	100	53	64	55	80	72	75	80	69
Verständlichkeit der Auskünfte	69	80	47	71	43	100	69	80	70	67
Bearbeitungszeiten	69	40	64	58	41	78	77	70	70	64
Online-Angebot (z.B. Informationen)	41	50	57	41	24	75	48	38	80	45
Verständlichkeit von Vorlagen/Formularen	43	57	36	58	35	89	46	44	67	49
<b>Anzahl</b>	<b>49</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>35</b>	<b>23</b>	<b>9</b>	<b>30</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>187</b>

Tabelle 2.8: Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit des ZPAs (Abt. 1.3) hinsichtlich folgender Aspekte?

Erreichbarkeit des ZPAs (Abt. 1.3) (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Lage	85	100	100	93	82	88	89	86	80	88
Telefonische Erreichbarkeit	64	40	75	55	62	88	71	70	80	66
Online-Erreichbarkeit (z.B. E-Mail, Kontaktformulare)	73	60	79	64	71	100	85	70	78	75
Dauer der Rückmeldung	67	60	71	70	52	89	85	60	67	70
<b>Anzahl</b>	<b>49</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>30</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>27</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>174</b>

Tabelle 2.9: Wie häufig nutzen Sie im Durchschnitt die Angebote des Prüfungs- und Satzungsrechts (Abt. 1.5)?

Häufigkeit der Nutzung des Prüfungs- und Satzungsrechts (Abt. 1.5) (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
täglich	0	17	0	3	0	0	0	0	0	1
mehrmals pro Woche	2	0	5	0	4	0	3	0	8	2
ca. 1 x pro Woche	8	33	5	8	8	25	13	9	0	9
ca. 1 x pro Monat	23	0	5	13	23	13	13	9	33	16
seltener	38	17	53	33	35	63	41	45	42	39
nie	30	33	32	45	31	0	31	36	17	32
<b>Anzahl</b>	<b>53</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>40</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>32</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>207</b>

Tabelle 2.10: Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Services im Prüfungs- und Satzungsrecht (Abt. 1.5)?

Zufriedenheit mit den Services des Prüfungs- und Satzungsrechts (Abt. 1.5) (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Rechtliche Beratung zu Promotions- und Habilitätsordnungen	44	-	50	86	30	67	80	-	67	56
Rechtliche Beratung bei Prüfungs- und Änderungsordnungen	32	-	33	71	47	60	71	-	83	53
Umsetzungen der Modellierungen von Prüfungsordnungen in den Campus-Management-Systemen	20	-	50	43	27	50	54	-	50	36
Unterstützung und Beratung bei Modellierungen in den Campus-Management-Systemen	25	-	40	33	44	67	50	-	50	39
<b>Anzahl</b>	<b>25</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>94</b>

Tabelle 2.11: Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität folgender Aspekte des Prüfungs- und Satzungsrechts (Abt. 1.5)?

Zufriedenheit mit der Servicequalität des Prüfungs- und Satzungsrechts (Abt. 1.5) (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen	83	-	50	93	69	80	93	-	100	82
Beratung	52	-	38	86	47	67	73	-	86	63
Verständlichkeit der Auskünfte	39	-	25	79	47	67	71	-	71	56
Bearbeitungszeiten	44	-	71	69	53	40	57	-	67	55
Online-Angebot (z.B. Informationen)	30	-	33	64	40	33	56	-	75	43
Verständlichkeit von Vorlagen/Formularen	31	-	29	31	40	75	45	-	75	38
<b>Anzahl</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>94</b>

Tabelle 2.12: Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit des Prüfungs- und Satzungsrechts \* (Abt. 1.5) hinsichtlich folgender Aspekte?

Erreichbarkeit des Prüfungs- und Satzungsrechts (Abt. 1.5) (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Lage	87	-	80	75	55	100	67	-	100	77
Öffnungs- und Sprechzeiten	69	-	80	56	50	67	50	-	100	65
Wartezeiten während der Öffnungszeiten	60	-	75	63	50	100	57	-	100	63
Telefonische Erreichbarkeit	61	-	57	57	57	60	83	-	100	64
Online-Erreichbarkeit (z.B. E-Mail, Kontaktformulare)	64	-	83	82	71	25	85	-	100	72
Dauer der Rückmeldung	52	-	67	82	62	33	67	-	80	63
<b>Anzahl</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>87</b>

03

ExAcT-Programm

### 3. ExAcT-Programm

Tabelle 3.1: Haben Sie einige Angebote des ExAcT-Programms bereits genutzt?

Nutzung der Angebote des ExAcT-Programms (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Ja	26	18	48	40	19	20	30	25	17	29
Nein	74	82	52	60	81	80	70	75	83	71
Anzahl	80	11	25	68	37	15	53	16	30	335

Tabelle 3.2: Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Services beim ExAcT-Programm?

Zufriedenheit mit den Services beim ExAcT-Programm (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Veranstaltungsangebot	86	-	92	89	67	-	80	-	100	85
Verfügbarkeit/Zuteilung zu Veranstaltungen	84	-	67	80	60	-	85	-	67	78
Qualität der Schulungen	70	-	92	81	33	-	67	-	67	69
Beratung zu Schulungen	45	-	100	88	33	-	44	-	67	67
Veranstaltungsevaluationen	58	-	88	86	40	-	40	-	80	69
Rückmeldung von Veranstaltungsevaluationen	40	-	71	67	40	-	33	-	67	53
Anzahl	21	2	13	27	6	3	15	4	6	97

Tabelle 3.3: Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität folgender Aspekte des ExAcT-Programms?

Servicequalität im ExAcT-Programm (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen	95	-	100	96	83	-	100	-	100	95
Beratung	87	-	88	90	75	-	100	-	100	90
Verständlichkeit der Auskünfte	94	-	89	91	75	-	92	-	100	91
Bearbeitungszeiten	94	-	100	95	75	-	100	-	100	96
Online-Angebot (z.B. Informationen)	89	-	100	100	80	-	88	-	80	91
Verständlichkeit von Vorlagen / Formularen	65	-	89	89	75	-	93	-	100	85
Anzahl	20	2	12	25	6	3	15	3	6	92

Tabelle 3.4: Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit des ExAcT-Programms hinsichtlich folgender Aspekte?

Erreichbarkeit des ExAcT-Programms (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Lage	41	-	63	71	60	-	64	-	50	58
Öffnungs- und Sprechzeiten	86	-	100	94	75	-	100	-	100	93
Wartezeiten während der Öffnungszeiten	86	-	100	100	75	-	100	-	100	95
Telefonische Erreichbarkeit	91	-	100	94	75	-	100	-	100	94
Online-Erreichbarkeit (z.B. E-Mail, Kontaktformulare)	94	-	100	100	67	-	100	-	100	96
Dauer der Rückmeldung	94	-	100	95	80	-	100	-	100	96
<b>Anzahl</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>75</b>



# 04

## Allgemeine Angaben zu den Befragten

## 4. Allgemeine Angaben zu den Befragten

Tabelle 4.1: Welches Geschlecht haben Sie?

Geschlecht (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
weiblich	23	33	36	34	31	35	55	44	26	34
männlich	70	67	64	63	64	65	42	56	69	62
keine Angabe	7	0	0	3	5	0	4	0	6	4
<b>Anzahl</b>	<b>82</b>	<b>12</b>	<b>28</b>	<b>71</b>	<b>39</b>	<b>17</b>	<b>53</b>	<b>16</b>	<b>35</b>	<b>353</b>

Tabelle 4.2: Welche Staatsangehörigkeit haben Sie?

Nationalität (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
Deutsch (D)	92	92	96	97	95	94	96	94	97	95
EU (ohne D)	6	8	4	1	0	0	2	6	3	3
Non-EU	1	0	0	1	5	6	2	0	0	2
<b>Anzahl</b>	<b>78</b>	<b>12</b>	<b>27</b>	<b>71</b>	<b>38</b>	<b>16</b>	<b>53</b>	<b>16</b>	<b>35</b>	<b>346</b>

Tabelle 4.3: Welcher Fakultät gehören Sie an?

Fakultät (Prozent)	Fakultät 1	Fakultät 2	Fakultät 3	Fakultät 4	Fakultät 5	Fakultät 6	Fakultät 7	Fakultät 8	Fakultät 10	RWTH
RWTH	23	3	8	20	11	5	15	5	10	100
<b>Anzahl</b>	<b>82</b>	<b>12</b>	<b>28</b>	<b>71</b>	<b>39</b>	<b>17</b>	<b>55</b>	<b>16</b>	<b>35</b>	<b>355</b>