👋 Salü



HSLU Hochschule Luzern

Digital Ideation
User Experience Design

Dario Foti
Chiara Tremml
Mike De Bastiani

dario.foti.contact@gmail.com
chiarat@bluewin.ch
hello@mikedebastiani.ch

Bachelorprojekt Juli 2026

Dario Foti, Chiara Tremml, Mike De Bastiani



avalis

Die digitale Lösung für
Nachteilsausgleichsprozesse
an Schweizer Hochschulen

Hochschule Luzern

Digital Ideation, Fokus Design

Ausgangslage & Motivation

Research Report

Research Modul Digital Ideation

Mike De Bastiani & Dario Foti



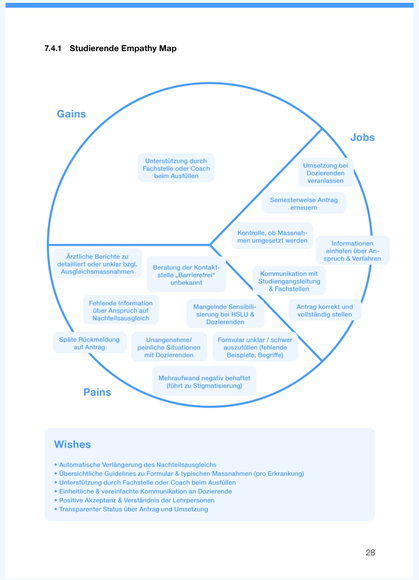
27. Juni 2025

Nachsteilsausgleiche an der HSLU

Research-Modul Digital Ideation

Mike De Bastiani
mike.debastiani@stud.hslu.ch

Dario Foti
dario.foti@stud.hslu.ch



7.4.1 Studierende Empathy Map

Gains

Jobs

Pains

Unterstützung durch Fachstelle oder Coach beim Ausfüllen

Umsetzung bei Dozierenden veranlassen

Semesterweise Antrag erneuern

Kontrolle, ob Massnahmen umgesetzt werden

Informationen einholen über Anspruch & Verfahren

Ärztliche Berichte zu detailliert oder unklar bzgl. Ausgleichsmassnahmen

Beratung der Kontaktstelle „Barrierefrei" unbekannt

Kommunikation mit Studiengangsleitung & Fachstellen

Fehlende Information über Anspruch auf Nachteilsausgleich

Mangelnde Sensibilisierung bei HSLU & Dozierenden

Antrag korrekt und vollständig stellen

Späte Rückmeldung auf Antrag

Unangenehme/ peinliche Situationen mit Dozierenden

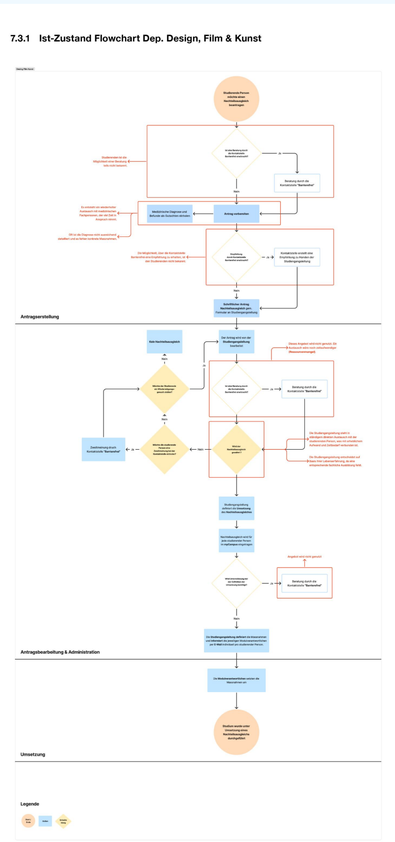
Formular unklar / schwer auszufüllen (fehlende Beispiele, Begriffe)

Mehraufwand negativ behaftet (führt zu Stigmatisierung)

Wishes

- Automatische Verlängerung des Nachteilsausgleichs
- Übersichtliche Guidelines zu Formular & typischen Massnahmen (pro Erkrankung)
- Unterstützung durch Fachstelle oder Coach beim Ausfüllen
- Einheitliche & vereinfachte Kommunikation an Dozierende
- Positive Akzeptanz & Verständnis der Lehrpersonen
- Transparenter Status über Antrag und Umsetzung

28



7.3.1 Ist-Zustand Flowchart Dep. Design, Film & Kunst

Antragserstellung

Antragsbearbeitung & Administration

Umsetzung

Legende



Studiengangsleitung

Studienkoordinatoren / Interne Stellen / Studi-Coaches

ANTRAGSERSTELLUNG | ANTRAGSBEARBEITUNG | ADMINISTRATION | UMSETZUNG

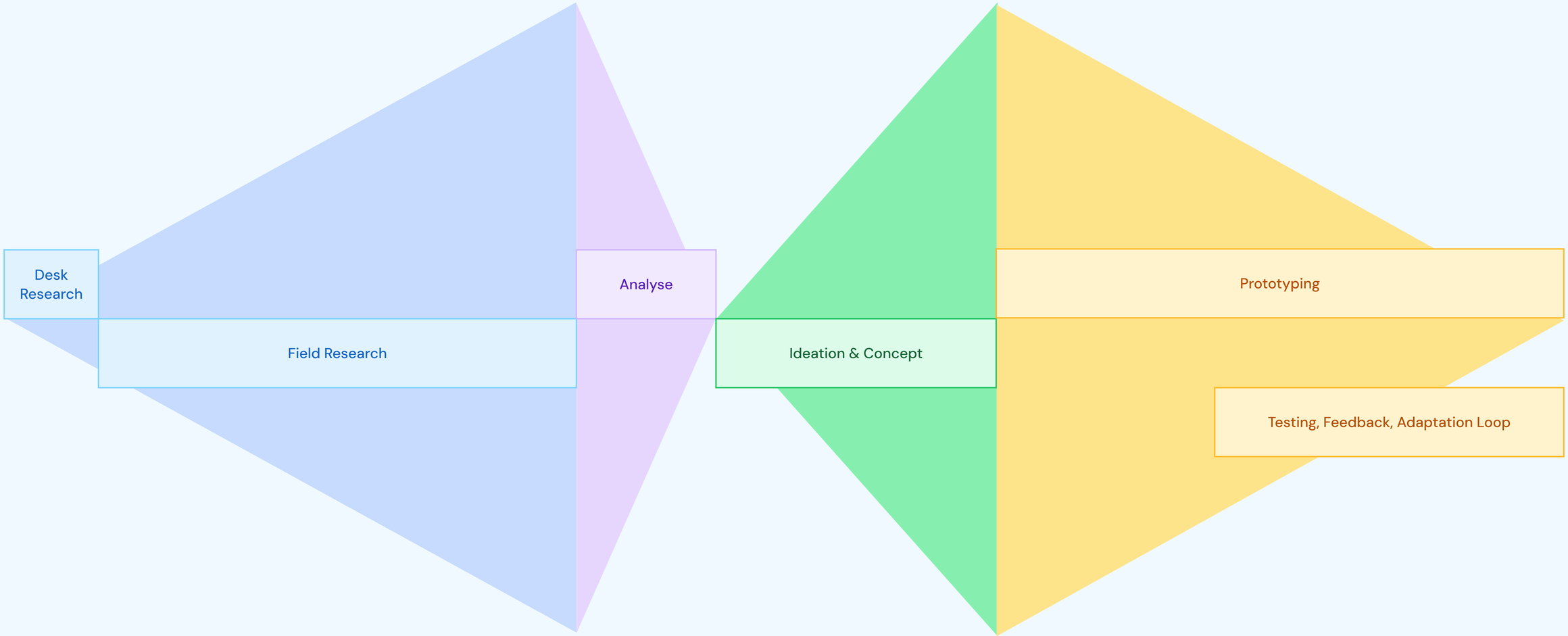


Studierende

Antragsstellende Personen / Betroffene Personen

ANTRAGSERSTELLUNG | ANTRAGSBEARBEITUNG | ADMINISTRATION | UMSETZUNG

Projekt Planung



Forschungsfragen

Wie gestalten sich die Nachteilsausgleichsprozesse in Beantragung, Prüfung und Umsetzung und worin unterscheiden sie sich?

1.1.1 im Report

Welche Schwachstellen, Risiken und ineffizienten Abläufe zeigen sich in den bestehenden Nachteilsausgleichs-prozesse

1.1.2 im Report

Welche Tools und Systeme werden bei der Bearbeitung und Umsetzung der Anträge eingesetzt und wo entstehen dabei kritische Bruchstellen?

1.1.3 im Report

Welche rechtlichen und organisatorischen Anforderungen muss ein digitales Nachteils-ausgleichs-Tool zwingend erfüllen?

1.1.4 im Report

Welche Prozesselemente müssen institutionsspezifisch bleiben und wie viel Flexibilität braucht eine modulare Lösung?

1.1.5 im Report

Umfragen & Interviews

2.1.2 & 2.1.3 im Report

9 Ausgefüllte Umfragen

Survey on the Process and System Landscape for Academic Accommodations in the Swiss Education System

Welcome and thank you for your participation.

This survey is part of a UX Bachelor project in the Digital Ideation program at the Lucerne University of Applied Sciences and Arts (HSLU). We are investigating the structure of processes for applying for, reviewing, administering, and implementing academic accommodations within the Swiss education system.

Your practical expertise will help us identify key challenges and structural weaknesses, as well as understand the existing tool and system landscape. Completing the survey will take approximately **15–20 minutes**. All data will be treated confidentially and used exclusively in anonymized form for academic purposes.

Language Note: Although the survey is conducted in English, you are welcome to provide your answers in your native language (**French** or **Italian**) if you prefer.

Students:
Chiara Tremml, chiara.tremml@stud.hslu.ch
Dario Foti, dario.foti@stud.hslu.ch
Mike De Bastiani, mike.debastiani@stud.hslu.ch

* Gibt eine erforderliche Frage an

With which institution are you affiliated? *

Meine Antwort

Erhebung zur Prozess- und Systemlandschaft von Nachteilsausgleichen (NTA) in der Schweizer Bildungslandschaft

Herzlich willkommen und vielen Dank für Ihre Teilnahme. Diese Erhebung ist Teil eines UX-Bachelorprojekts im Studiengang Digital Ideation an der Hochschule Luzern. Wir untersuchen, wie die Prozesse zur Beantragung, Prüfung, Administration und Umsetzung von Nachteilsausgleichen in der Schweizer Bildungslandschaft strukturiert sind.

Ihr Praxiswissen hilft uns dabei, zentrale Herausforderungen und strukturelle Schwächen zu identifizieren sowie die bestehende Tool- und Systemlandschaft zu verstehen. Die Beantwortung dauert etwa 15–20 Minuten. Alle Daten werden vertraulich behandelt und ausschliesslich anonymisiert für akademische Zwecke verwendet.

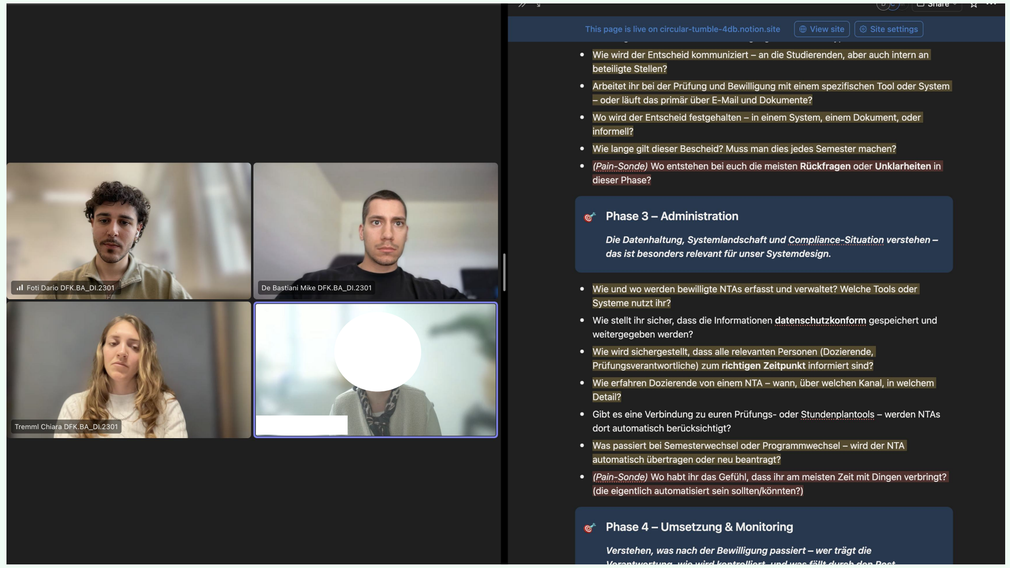
Studierende:
Chiara Tremml, chiara.tremml@stud.hslu.ch
Dario Foti, dario.foti@stud.hslu.ch
Mike De Bastiani, mike.debastiani@stud.hslu.ch

* Gibt eine erforderliche Frage an

In welcher Institution sind Sie tätig? *

Meine Antwort

8 Durchgeführte Interviews



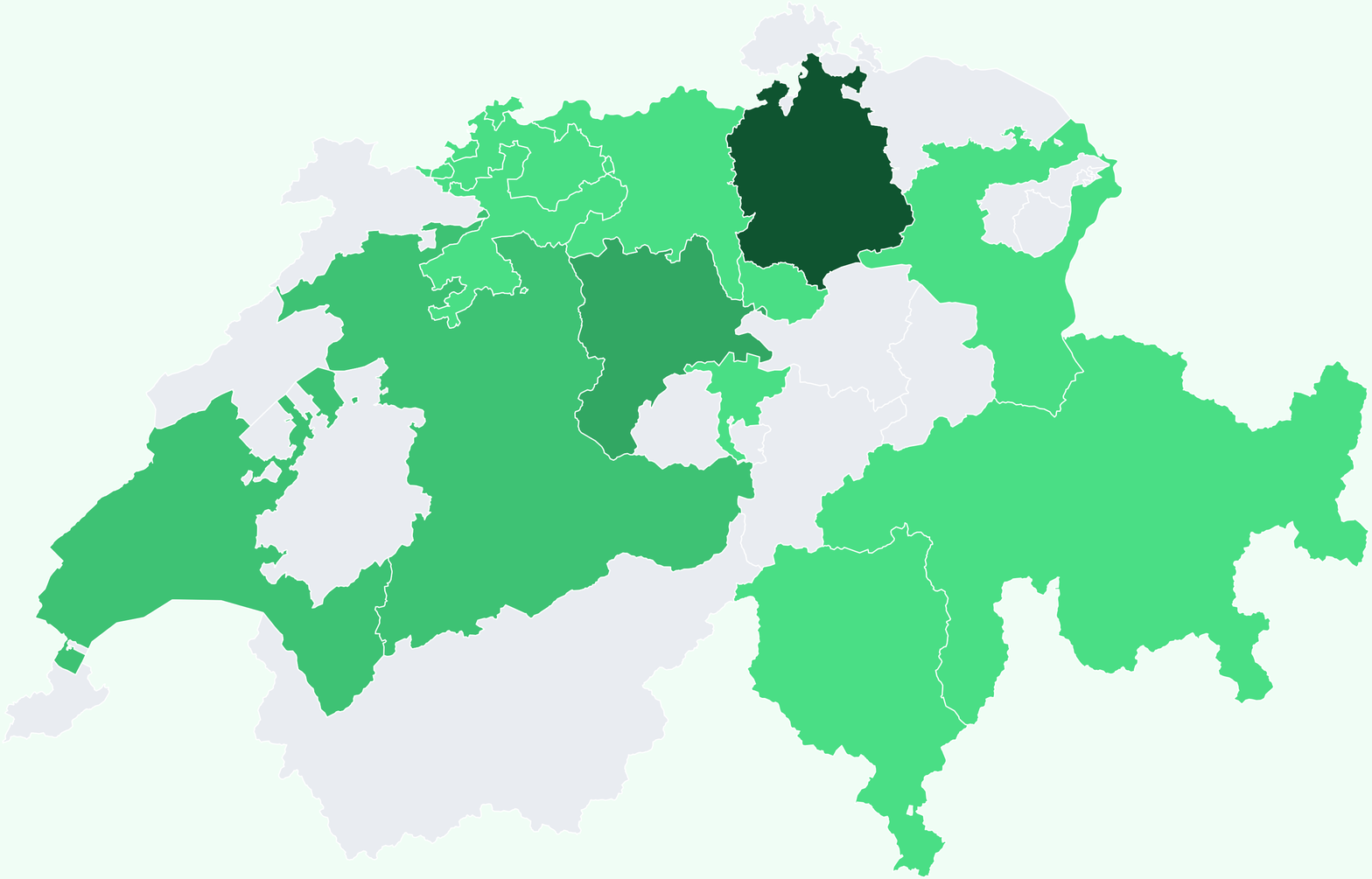
Research Abdeckung

1.2 im Report

34 Angefragt

17 Teilgenommen

17 Abgesagt / Unbeantwortet



Universitäten: ETH, UZH, UniLu, UNIL, EPFL, HSG, Uni Bern
Fachhochschulen: ZHAW, ZHdK, FHNW, FHGR, SUPSI
Pädagogische Hochschulen: HfH, PHZH, PHLU, PH FHNW, PHBern

Anzahl teilnehmende Institutionen pro Kanton

0 8

Datenaufbereitung

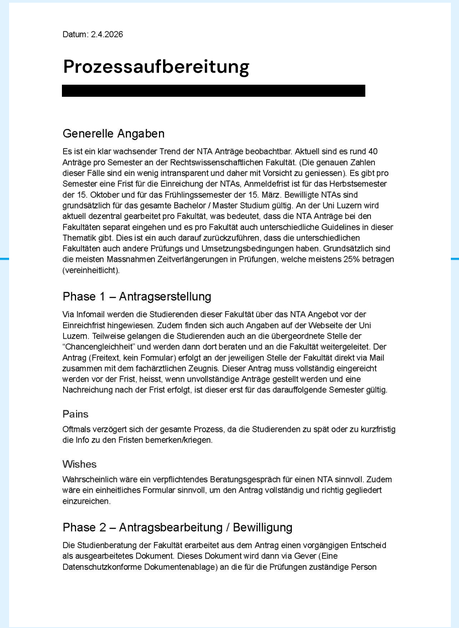
2.1 im Report

9 Ausgefüllte Umfragen

8 Interview-Notizen

59 Offizielle Prozessdokumente

75 Seiten
Strukturierter Prozess in Textform



Datum: 2.4.2026

Prozessaufbereitung

[redacted]

Generelle Angaben

Es ist ein klar wachsender Trend der NTA Anträge beobachtbar. Aktuell sind es rund 40 Anträge pro Semester an der Rechtswissenschaftlichen Fakultät. (Die genauen Zahlen dieser Fälle sind ein wenig intransparent und daher mit Vorsicht zu geniessen). Es gibt pro Semester eine Frist für die Einreichung der NTAs, Anmeldefrist ist für das Herbstsemester der 15. Oktober und für das Frühlingssemester der 15. März. Bewilligte NTAs sind grundsätzlich für das gesamte Bachelor / Master Studium gültig. An der Uni Luzern wird aktuell dezentral gearbeitet pro Fakultät, was bedeutet, dass die NTA Anträge bei den Fakultäten separat eingehen und es pro Fakultät auch unterschiedliche Guidelines in dieser Thematik gibt. Dies ist ein auch darauf zurückzuführen, dass die unterschiedlichen Fakultäten auch andere Prüfungs und Umsetzungsbedingungen haben. Grundsätzlich sind die meisten Massnahmen Zeitverlängerungen in Prüfungen, welche meistens 25% betragen (vereinheitlicht).

Phase 1 – Antragserstellung

Via Infomail werden die Studierenden dieser Fakultät über das NTA Angebot vor der Einreichfrist hingewiesen. Zudem finden sich auch Angaben auf der Webseite der Uni Luzern. Teilweise gelangen die Studierenden auch an die übergeordnete Stelle der "Chancengleichheit" und werden dann dort beraten und an die Fakultät weitergeleitet. Der Antrag (Freitext, kein Formular) erfolgt an der jeweiligen Stelle der Fakultät direkt via Mail zusammen mit dem fachärztlichen Zeugnis. Dieser Antrag muss vollständig eingereicht werden vor der Frist, heisst, wenn unvollständige Anträge gestellt werden und eine Nachreichung nach der Frist erfolgt, ist dieser erst für das darauffolgende Semester gültig.

Pains

Oftmals verzögert sich der gesamte Prozess, da die Studierenden zu spät oder zu kurzfristig die Info zu den Fristen bemerken/kriegen.

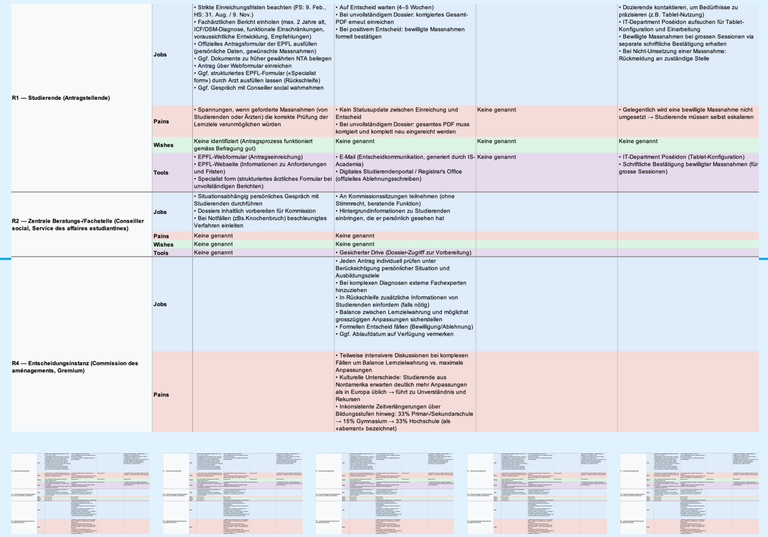
Wishes

Wahrscheinlich wäre ein verpflichtendes Beratungsgespräch für einen NTA sinnvoll. Zudem wäre ein einheitliches Formular sinnvoll, um den Antrag vollständig und richtig gegliedert einzureichen.

Phase 2 – Antragsbearbeitung / Bewilligung

Die Studienberatung der Fakultät erarbeitet aus dem Antrag einen vorgängigen Entscheid als ausgearbeitetes Dokument. Dieses Dokument wird dann via Gever (Eine Datenschutzkonforme Dokumentenablage) an die für die Prüfungen zuständige Person

17 Excel
Stakeholder-Phasen-Matrizen



R1 — Studierende (Antragstellende)	**Jobs**	• Strikte Einreichungsfristen beachten (FS: 9. Feb., HS: 31. Aug. / 9. Nov.) • Fachärztlichen Bericht einholen (max. 2 Jahre alt, ICF/DSM-Diagnose, funktionale Einschränkungen, voraussichtliche Entwicklung, Empfehlungen) • Offizielles Antragsformular der EPFL ausfüllen (persönliche Daten, gewünschte Massnahmen) • Ggf. Dokumente zu früher gewährten NTA beilegen • Antrag über Webformular einreichen • Ggf. strukturiertes EPFL-Formular («Specialist form») durch Arzt ausfüllen lassen (Rückschleife) • Ggf. Gespräch mit Conseiller social wahrnehmen	• Auf Entscheid warten (4–5 Wochen) • Bei unvollständigem Dossier: komplettes Gesamt-PDF erneut einreichen • Bei positivem Entscheid: bewilligte Massnahmen formell bestätigen		• Dozierende kontaktieren, um Bedürfnisse zu präzisieren (z.B. Tablet-Nutzung) • IT-Department Poseidon aufsuchen für Tablet-Konfiguration und Einarbeitung • Bewilligte Massnahmen bei grossen Sessionen via separate schriftliche Bestätigung erhalten • Bei Nicht-Umsetzung einer Massnahme: Rückmeldung an zuständige Stelle
	Pains	• Spannungen, wenn geforderte Massnahmen (von Studierenden oder Ärzten) die korrekte Prüfung der Lernziele verunmöglichen würden	• Kein Statusupdate zwischen Einreichung und Entscheid • Bei unvollständigem Dossier: gesamtes PDF muss komplett und komplett neu eingereicht werden	Keine genannt	• Gelegentlich wird eine bewilligte Massnahme nicht umgesetzt → Studierende müssen selbst eskalieren
	Wishes	Keine identifiziert (Antragsprozess funktioniert gemäss Befragung gut)	Keine genannt	Keine genannt	Keine genannt
	Tools	• EPFL-Webformular (Antragseinreichung) • EPFL-Webseite (Informationen zu Anforderungen und Fristen) • Specialist form (strukturiertes ärztliches Formular bei unvollständigen Berichten)	• E-Mail (Entscheidkommunikation, generiert durch IS-Academia) • Digitales Studierendenportal / Registrar's Office (offizielles Ablehnungsschreiben)	Keine genannt	• IT-Department Poseidon (Tablet-Konfiguration) • Schriftliche Bestätigung bewilligter Massnahmen (für grosse Sessionen)
R2 — Zentrale Beratungs-/Fachstelle (Conseiller social, Service des affaires estudiantines)	**Jobs**	• Situationsabhängig persönliches Gespräch mit Studierenden durchführen • Dossiers inhaltlich vorbereiten für Kommission • Bei Notfällen (z.B. Knochenbruch) beschleunigtes Verfahren einleiten	• An Kommissionssitzungen teilnehmen (ohne Stimmrecht, beratende Funktion) • Hintergrundinformationen zu Studierenden einbringen, die er persönlich gesehen hat		
	Pains	Keine genannt	Keine genannt		
	Wishes	Keine genannt	Keine genannt		
	Tools	Keine genannt	• Gesicherter Drive (Dossier-Zugriff zur Vorbereitung)		
R4 — Entscheidungsinstanz (Commission des aménagements, Gremium)	**Jobs**		• Jeden Antrag individuell prüfen unter Berücksichtigung persönlicher Situation und Ausbildungsziele • Bei komplexen Diagnosen externe Fachexperten hinzuziehen • In Rückschleife zusätzliche Informationen von Studierenden einfordern (falls nötig) • Balance zwischen Lernzielwahrung und möglichst grosszügigen Anpassungen sicherstellen • Formellen Entscheid fällen (Bewilligung/Ablehnung) • Ggf. Ablaufdatum auf Verfügung vermerken		
	Pains		• Teilweise intensivere Diskussionen bei komplexen Fällen um Balance Lernzielwahrung vs. maximale Anpassungen • Kulturelle Unterschiede: Studierende aus Nordamerika erwarten deutlich mehr Anpassungen als in Europa üblich → führt zu Unverständnis und Rekursen • Inkonsistente Zeitverlängerungen über Bildungsstufen hinweg: 33% Primar-/Sekundarschule → 15% Gymnasium → 33% Hochschule (als «abnormal» bezeichnet)		

Analyse

2.2 im Report

3 Prozessmodell-Typologien

Prozessmodell-Typologie: NTA an 17 Schweizer Hochschulen

Aus der systematischen Analyse aller 15 Stakeholder-Phasen-Matrizen lassen sich vier grundlegende Prozessmodell-Typen identifizieren. Die Zuordnung basiert auf drei Leitmerkmalen: wo die Fallführung liegt, wie der Entscheid strukturiert ist, und wie die Information nach Bewilligung fliesst.

Typ A – Zentrale Fachstelle mit dezentralem Entscheid (7/15 Institutionen)

Institutionen: FHGR (FH), ZHdK (FH), HfH (PH), PHLU (PH), PH FHNW (PH), ZHAW (FH), BFH (FH)

Typischer Prozessfluss: Eine zentrale Fachstelle (R2), typischerweise angesiedelt bei Diversity, Gleichstellung oder als dedizierte NTA-Stelle, übernimmt Beratung, Antragsannahme, Vollständigkeitsprüfung und Massnahmenempfehlung. Sie steuert den Prozess operativ. Der formelle Entscheid fällt jedoch dezentral durch eine Einzelperson (Studiengangs- oder Institutsleitung, R4), die die Studiengangspassfix beurteilt. Bei 5 von 7 Institutionen kommuniziert R2 direkt mit R4 (Variante ohne R3). Bei der ZHAW und BFH existiert eine departementale Kontaktstelle (R3) als formalisierte Zwischenschicht: Bei der ZHAW leitet die Dept.-Kontaktstelle den Antrag intern weiter; bei der BFH gibt es sogar zwei R3-Sub-Rollen (R3a Beratungsperson + R3b Studiengangleitung als Weiterleitung).

Stärken

- Fachkompetenz ist an einer zentralen Stelle gebündelt → konsistentere Beratung
- Studierende haben einen klaren Anlaufpunkt
- Entscheid berücksichtigt Studiengangspassfix

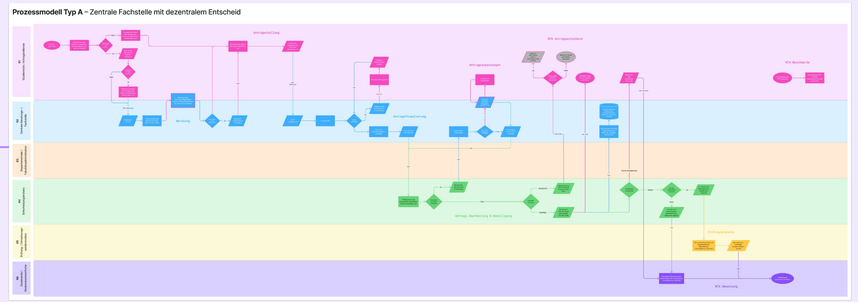
Schwächen

- Informationsfluss nach Bewilligung fast durchgehend manuell – bei FHGR, ZHdK, HfH und PH FHNW müssen Studierende selbst die Dozierenden informieren (Holschuld)
- Kein systematisches Monitoring an allen fünf Institutionen
- Medienbrüche zwischen Fachstelle und Studiengangsleitung (z.B. HfH: «chaotische Schnittstellenkommunikation», ZHdK: «Anträge bleiben bei Studiengangsleitungen liegen»)
- Kein Fallführungssystem – alle arbeiten mit E-Mail, Excel und Workarounds (Teams-Kanäle mit Farbkodierung bei HfH, Ordnerablage bei ZHdK)

6 Rollenaggregationen

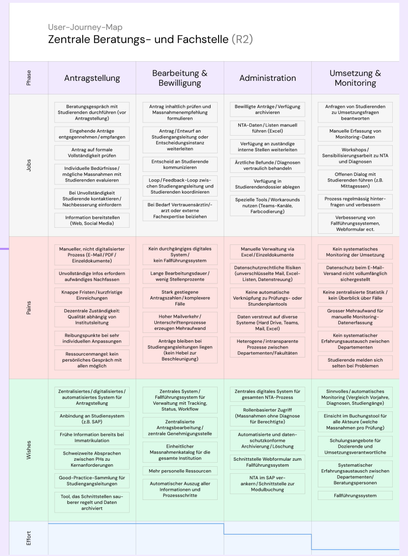


3 Prozessmodell-Swimlane-Diagramme





6 Rollen-User-Journey-Maps













Prozessmodelle

Prozessmodell A

3.1 im Report

7/17 Hochschulen



Charakteristisch

Eine zentrale Fachstelle steuert den Prozess, der formelle Entscheid fällt dezentral auf Studiengangsebene.

Stärke

Ein klarer Anlaufpunkt und fachlich konsistente Beurteilung, kombiniert mit Studiengangsnähe beim Entscheid.

Schwäche

Bruch nach der Bewilligung: Die Fachstelle hat keinen Einblick in den Entscheid, Anträge bleiben an der Schnittstelle liegen.

Prozessmodell B

3.2 im Report

3/17 Hochschulen



Charakteristisch

Der gesamte Prozess ist zentralisiert, der Entscheid fällt durch ein Gremium.

Stärke

Höchste Professionalisierung. Weil der Entscheid zentral im Gremium fällt, entstehen faire, einheitliche Entscheide zwischen den Fakultäten.

Schwäche

Sehr ressourcenintensiv: Das Modell setzt eigene Stellen und Strukturen voraus und eignet sich vor allem für grosse Hochschulen.

Prozessmodell C

3.3 im Report

7/17 Hochschulen



Charakteristisch

Die Fallführung liegt bei Fakultät, Departement oder Studiengangsleitung, die zentrale Fachstelle berät nur fakultativ.

Stärke

Maximale Fakultätsnähe: Der Entscheid fällt durch Personen, die den fachlichen Kontext und die Prüfungsrealität der Studierenden unmittelbar kennen.

Schwäche

Verlust von Vergleichbarkeit und Steuerung auf Hochschulebene: Jede Fakultät führt eigene Abläufe und Fristen, eine einheitliche Beurteilung fehlt.

Zentrale Erkenntnisse

Zentrale Erkenntnisse

Nach der Bewilligung reisst der Informationsfluss ab — Studierende müssen ihren Nachteilsausgleich oft selbst kommunizieren

KF1 im Report

Niemand prüft, ob bewilligte Massnahmen tatsächlich umgesetzt werden — systematisches Monitoring fehlt überall

KF2 im Report

Der Prozess läuft fast überall über E-Mail und Excel — ein echtes Fallführungssystem existiert praktisch nirgends

KF3 im Report

Sensible Gesundheitsdaten zirkulieren über E-Mail und Excel — ein konkretes Datenschutzrisiko

KF4 im Report

Die Antragszahlen steigen — doch die Prozesse an den Hochschulen sind strukturell nicht mitgewachsen

KF5 im Report

Formulare, Fristen und Massnahmen sind von Hochschule zu Hochschule uneinheitlich — oft sogar innerhalb derselben Institution

KF6 im Report

Entschieden und umgesetzt wird oft fachfremd — die Fachkenntnisse zum Nachteilsausgleich fehlen

KF7 im Report

Implikationen für die Lösung

Ein Prozess, an dem alle Rollen am selben Antrag arbeiten — mit klar geregelten Übergaben statt Anträgen, die in E-Mail-Postfächern versanden

6.1 im Report

Antragstellende müssen jederzeit sehen, wo ihr Antrag steht — das nimmt Unsicherheit und erspart der Fachstelle Rückfragen

6.2 im Report

Genug Struktur für vergleichbare Anträge, genug Freiraum für den Einzelfall — und sensible Gesundheitsdaten nur dort sichtbar, wo nötig

6.3 im Report

Empfehlung und Entscheid müssen getrennt bleiben — damit klar ist, wer berät und wer entscheidet

6.4 im Report

Anpassbar an jede Hochschule, weil sich Abläufe, Formulare und Massnahmen von Institution zu Institution unterscheiden

6.5 im Report

Research Report







Link zum Report: https://avalis.vercel.app/de#registrierung

Scope & Requirements



NTA Antrag Erstellung

Studierende



Prüfung des Antrags

Fachstelle



Bewilligung & Verfügung

Entscheidungsinstanz

Scope



Prüfungsplanung

Prüfungsadministration



Umsetzung

Dozierende



Anpassungen vornehmen

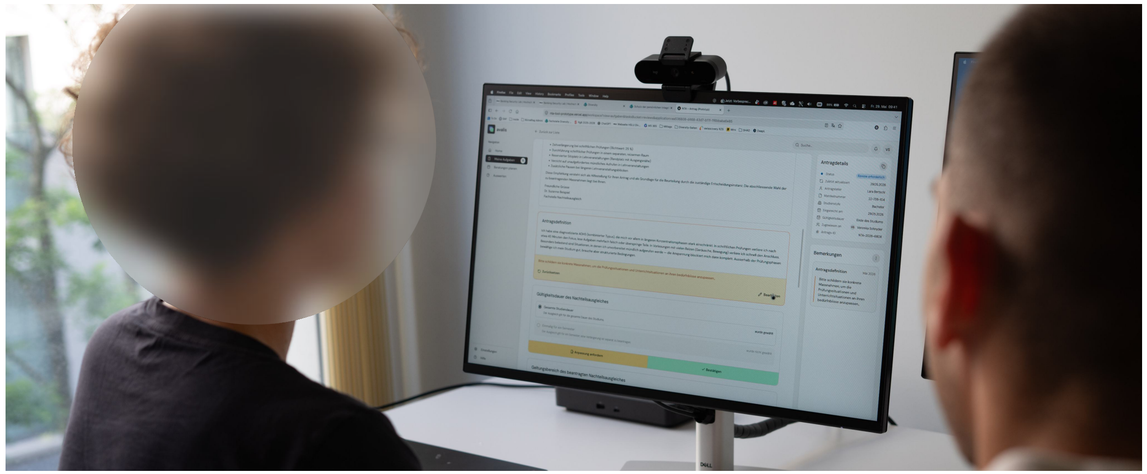
Studierende

Vision

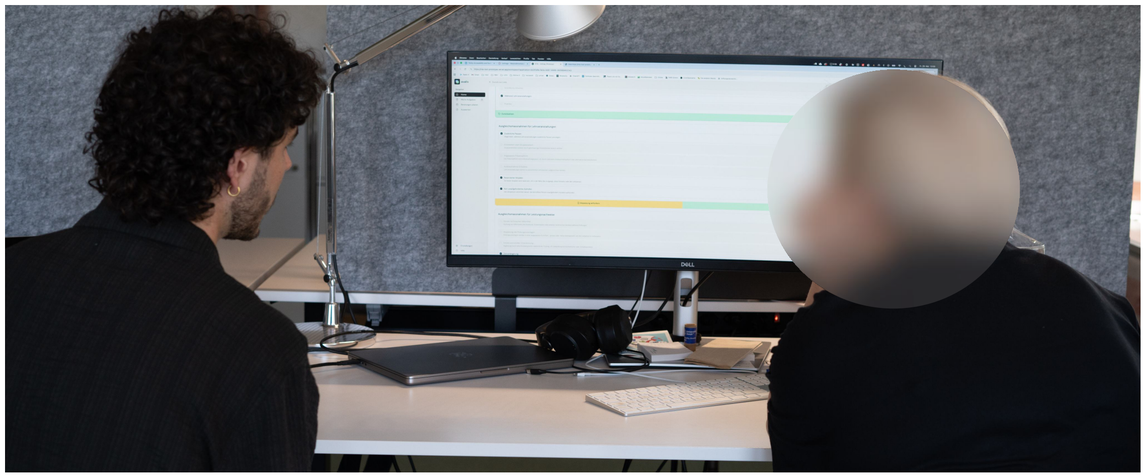
Ein mandatenfähiger Tool-Prototyp, der die drei etablierten Prozessmodelle berücksichtigt, fragmentierte Kommunikationswege bündelt und Medienbrüche auflöst, damit der NTA-Prozess für alle Beteiligten transparenter, effizienter und skalierbar wird.

10 Testings durchgeführt

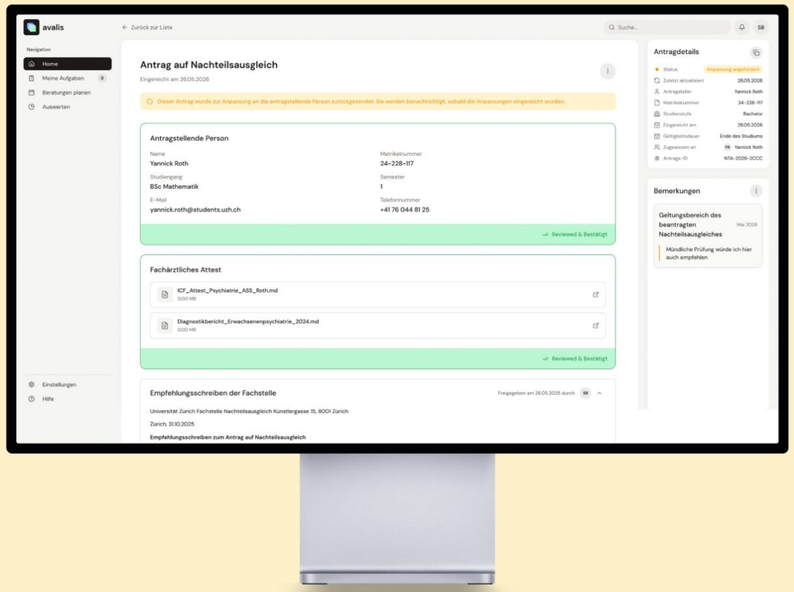


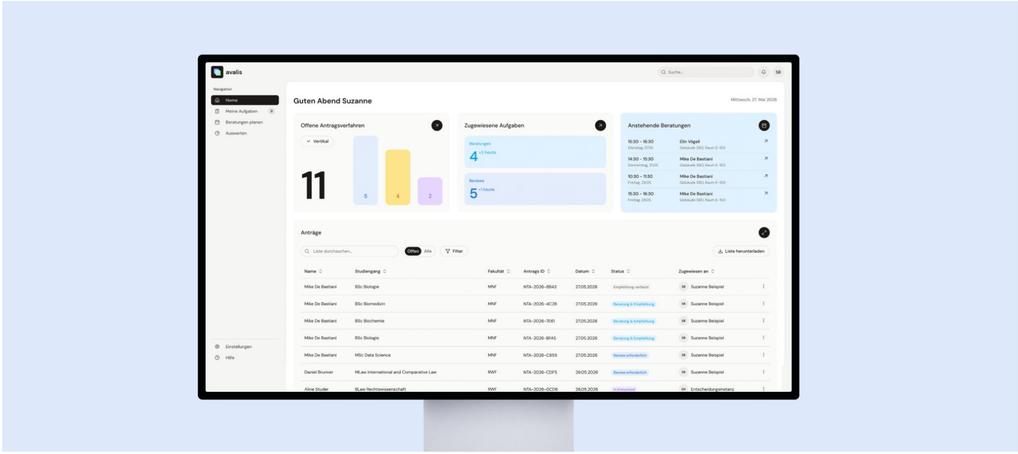


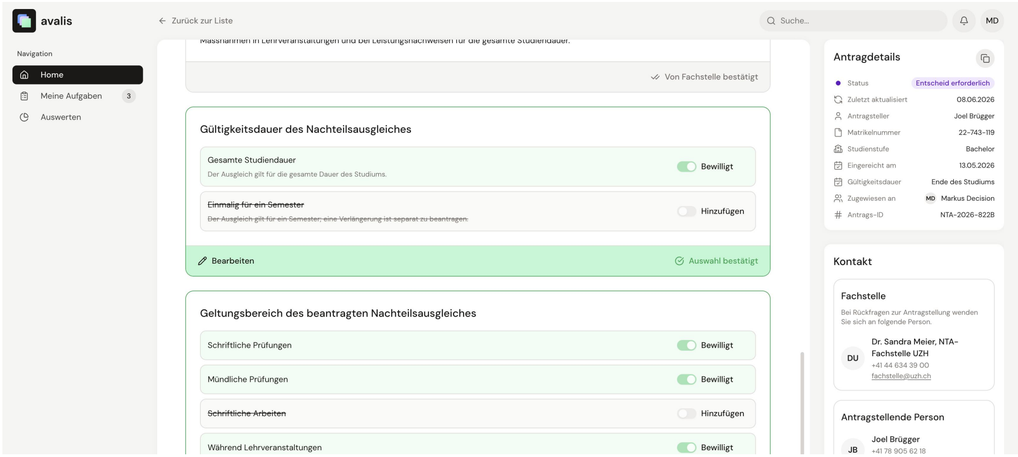




Avalis Demo Video







Link: https://youtu.be/k2H6iYlSwaQ

Impact für Studierende

Aktuell



- Kein Statusupdate des Antrags
- Unklarer Prozessablauf
- Hohe Eigenverantwortung
- Informationen verstreut

Avalis



- Geführter Antragsprozess mit Hilfestellungen
- Antragsstatus jederzeit einsehbar
- Klare Zuständigkeiten
- Alles zentral gebündelt an einem Ort

Impact für Fachstellen

Aktuell



- Prozess über E-Mail, PDF und Excel
- Anträge bleiben bei Schnittstellen hängen
- Statistiken nur knapp & aufwändig
- Kein Fallüberblick
- Manuelle Verwaltung und Weiterleitung

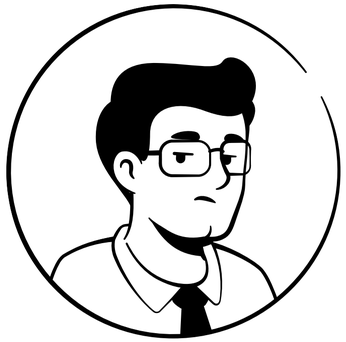
Avalis



- Digitales Fallführungssystem
- Statustracking
- Statistiken automatisch verfügbar
- Zentrale Antragsübersicht
- Automatische Weiterleitung

Impact für Entscheidungsinstanzen

Aktuell



- Anträge im E-Mail-Postfach
- Entscheid ohne strukturierte Grundlage
- Fehlende Fachgrundlag
- Manuelles Erstellen der Verfügungen

Avalis

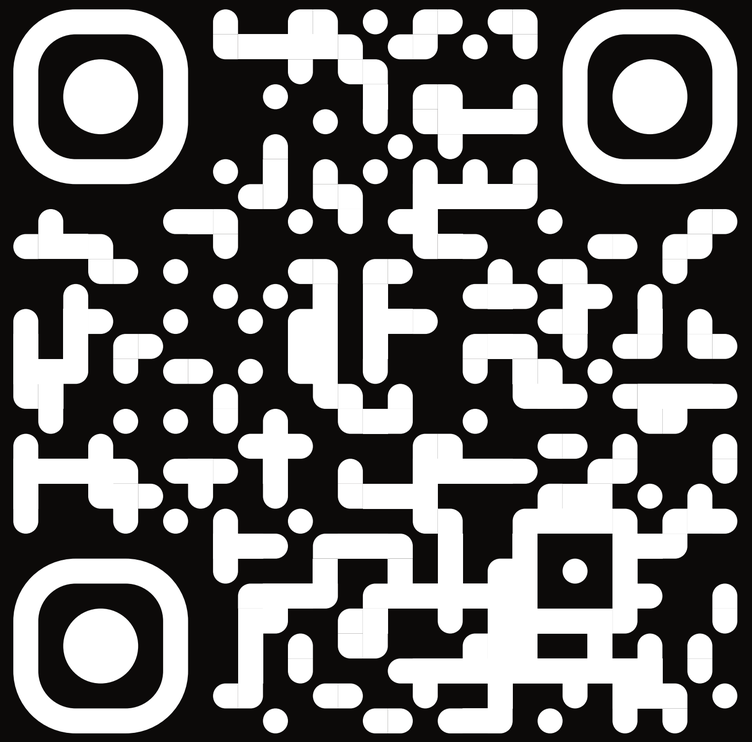


- Strukturierte Übergabe des Dossiers
- Geführter Entscheidungsprozess
- Fachliche Empfehlung direkt einsehbar
- Automatisch generierte Verfügung

Next Steps

- Requirements Engineering
- Rollen erweitern
- Sicherheitsinfrastruktur
- Datenschutzkonzept
- Systemintegration
- Prüfungssystem-Anbindung
- Finanzierung abklären
- Zusammenarbeit mit Unternehmen?
- Mehrmandantenfähigkeit

🤝 Danke



avalis.vercel.app