



Qualitätsbericht 2012

Inhalt

I.	Ziele der Qualitätsentwicklung und -sicherung.....	3
II.	Qualitätsziele: Schwerpunkte 2012 (Plan).....	4
1.	Persönlichkeitsentwicklung.....	4
2.	Didaktik.....	4
3.	Profilierung der Forschung.....	4
4.	Berufungspolitik.....	4
5.	Internationalisierung.....	4
6.	Qualitäts- und Serviceorientierung.....	4
III.	Umsetzung 2012 (Do).....	5
1.	Persönlichkeitsentwicklung.....	5
2.	Didaktik.....	6
3.	Profilierung der Forschung.....	7
4.	Berufungspolitik.....	7
5.	Internationalisierung.....	8
6.	Qualitäts- und Serviceorientierung.....	8
IV.	Interne Evaluationen (Check).....	10
1.	Studentische Lehrveranstaltungsevaluation (Check).....	10
2.	Erstsemesterevaluation (Check).....	13
3.	Studentische Evaluation der Rahmenbedingungen (Check).....	14
4.	Befragung der Mitarbeiter (Check).....	16
5.	Befragung der Lehrenden (Check).....	19
V.	Beschwerdemanagement.....	22
VI.	Halbzeitevaluation (Check).....	23
VII.	Abgeleitete Maßnahmen aus den Evaluationen (Act).....	24
VIII.	Serviceleitbild.....	26
IX.	Zusammenfassende Bewertung.....	27

I. Ziele der Qualitätsentwicklung und -sicherung

Das Ziel des Qualitätsentwicklungs- und Qualitätssicherungssystem ist es, das Leitbild der Hochschule in ihren einzelnen Funktionsbereichen zu realisieren und konkrete Instrumente zur Vereinbarung, Messung und Verbesserung von Qualität bereit zu stellen.

Das Qualitätsmanagement an der Karlsruhochschule beinhaltet die regelmäßige und systematische Erhebung, Verarbeitung und Veröffentlichung von Daten zur Zielerreichung mittels quantitativer und qualitativer Methoden, die zu zielgerichteten Entscheidungen zur Erhaltung oder Verbesserung der Qualität führen.

Der Prozess der Qualitätsentwicklung und –sicherung umfasst die Schritte

- Definition der Ziele
- Festlegung der Verfahren
- Indikatoren der Zielerreichung
- Evaluation (Intern und extern)
- Umgang mit den Ergebnissen

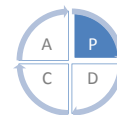
Die übergeordneten Ziele sind im Leitbild der Hochschule und in der Strategie (Struktur- und Entwicklungsplan) dargestellt. Einmal jährlich leiten die Gremien der Hochschule daraus konkrete Ziele für das jeweilige Jahr ab. Konkrete Anlässe dazu sind die Präsidiumsklausur, die Klausur der Professoren und die Klausur der Services. Die Ziele werden in den Gremien thematisiert und fließen in den Zielvereinbarungsprozess ein.

Anschließend findet zwischen jedem Mitarbeiter und seinem Vorgesetzten ein Zielvereinbarungsgespräch statt. Die Dekane führen das Zielvereinbarungsgespräch mit den Professoren ihrer Fakultät, die zuständigen Präsidiumsmitglieder mit den Leitern der ihnen zugeordneten Servicestellen und diese mit ihren jeweiligen Mitarbeitern. Häufig wird das Zielvereinbarungsgespräch durch eine interne Klausur der jeweiligen Servicestelle vorbereitet.

Gegenstand jedes Gesprächs sind die Zufriedenheit des Mitarbeiters mit seiner Arbeitssituation, die Evaluation der Zielerreichung, die Zielklärung, –findung und -vereinbarung für die Folgeperiode, die Vereinbarung von Indikatoren für die Messung des Erfolgs, der Zeitpunkt, zu dem das jeweilige Ziel erreicht sein soll, die Erarbeitung konkreter Schritte zur Zielerreichung und die Vereinbarung von unterstützenden Maßnahmen. Die Ziele, Indikatoren, Zeitpunkte, Schritte und unterstützende Maßnahmen werden schriftlich festgehalten.

Das Qualitätsentwicklungs- und Qualitätssicherungssystem bildet mit den sechs Grundsätzen (Ergebnisorientierung, Wissenschaftlichkeit, Kundenzufriedenheit, Zielorientierte Führung, Kontinuierliches Lernen, gesellschaftliche Verantwortung) den Rahmen für den Handlungsspielraum der Hochschule sowie deren Mitarbeiter.

In diesem Bericht sollen für den Berichtszeitraum 2012 die wichtigsten Ergebnisse und Umsetzungen dokumentiert und dargestellt werden.



II. Qualitätsziele: Schwerpunkte 2012 (Plan)

Zu Beginn des Jahres 2012 wurden im Rahmen der Präsidiumsklausur am 16. und 17. Januar 2012 verschiedene Schwerpunkte in Bezug auf die Qualitätsziele definiert:

1. Persönlichkeitsentwicklung

Ein wichtiger Schwerpunkt war der Ausbau und die konzeptionelle Integration der verschiedenen curricularen und extra- curricularen Elemente zur Persönlichkeitsentwicklung mit dem Ziel, die Studierenden noch besser für die Übernahme von Verantwortung in Wirtschaft und Gesellschaft zu qualifizieren. Das Ziel sollte durch ein Anreizsystem unterstützt werden, um die Studierenden zu motivieren, auch die extra- curricularen Angebote zur Persönlichkeitsentwicklung intensiv zu nutzen.

2. Didaktik

Ein weiterer Schwerpunkt war die konsequente Umsetzung des didaktischen Konzepts der Hochschule. Insbesondere sollte das unter dem Akronym „Lernzimmer“ eingeführte und aus dem PDCA-Cycle abgeleitete Konzept der Gestaltung von Lehrveranstaltungen eingeübt, weiter entwickelt und konsequent eingesetzt werden.

3. Profilierung der Forschung

Qualitätsziel im Bereich der Forschung war 2012 neben der zunehmenden Verknüpfung von Forschung und Lehre die weitere Schärfung des vom „Cultural Turn“ inspirierten interpretativen und interdisziplinären Profils der Karlshochschule.

4. Berufungspolitik

Ein weiteres Qualitätsziel für das Jahr 2012 war die Berufung neuer Kollegen, die die Karlshochschule in den Bereichen Forschung, Didaktik, Praxiserfahrung und Team-Engagement voranbringen und zur Profilbildung der Hochschule beitragen sollten.

5. Internationalisierung

Weiterer Schwerpunkt bei den Qualitätszielen war der konsequente Ausbau der Internationalisierung der Hochschule. Dazu gehörte zum einen die Erweiterung des Netzwerks der Partner-Universitäten, um trotz gestiegener Studierendenzahlen jedem Studierenden einen zu seinem Studiengang passenden Austauschplatz an einer Partnerhochschule garantieren zu können. Dazu gehörte zum anderen die Internationalisierung@Home, um für die gestiegene Zahl von Incoming Students einen adäquaten und begeisternden Lernraum zur Verfügung zu stellen.

6. Qualitäts- und Serviceorientierung

Schließlich war ein weiterer Schwerpunkt der Qualitätsziele im Jahr 2012 die konsequente Umsetzung der Qualität und Serviceorientierung. Konkret sollten die Mitarbeiter der Hochschule in

den bereits im Jahr 2011 eingerichteten Arbeitsgruppen „Serviceorientierung“, „Kommunikation“ und Weiterbildung bis zur Klausur der Services konkrete Vorschläge erarbeiten, diese dort vorstellen, sich selbst evaluieren und neue Themenschwerpunkte definieren.



III. Umsetzung 2012 (Do)

1. Persönlichkeitsentwicklung

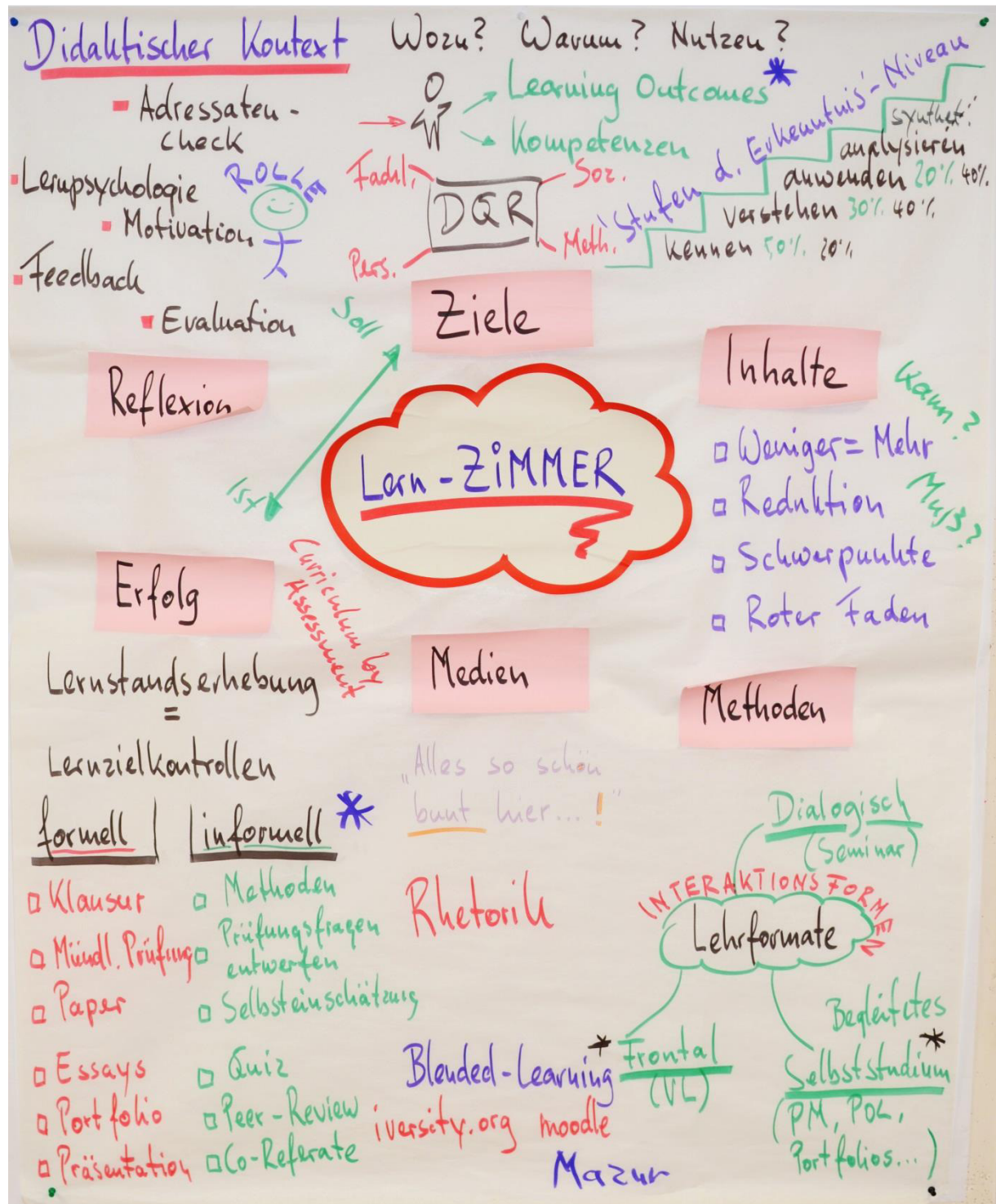
Mit Beschluss des Präsidiums wurde Frau Habermann gebeten, unter Einbeziehung der Studierendenvertretung ein System von „Studium Generale Credits“ zu entwickeln, die durch den Besuch extra-curricularer Veranstaltungen erworben werden können.

Das als Treppe visualisierte System macht die verschiedenen Stufen der Persönlichkeitsentwicklung (Orientierungswoche, moderierte Reflexion, Mentorenprogramm, Karlsgespräche, Unternehmensprojekte, interkulturelles Sensitivitätstraining, Auslandssemester und interkulturelle Reflexion, Vorbereitung der praktischen Studienphase und Transferwoche) deutlich. Mit Beginn des Wintersemesters 2012/13 hat die Hochschule, beginnend mit den Studierenden des ersten Semesters den „Personality Points Passport“ eingeführt, in dem die Studierenden sich den Besuch der verschiedenen Veranstaltungen bestätigen lassen können. Das Engagement der Studierenden im Hinblick auf ihre Persönlichkeitsentwicklung wird neben anderen Kriterien bei der Vergabe von Austausch-Studienplätzen an begehrten Partnerhochschulen berücksichtigt und fließt in das „Diploma Supplement“ ein (Präsidiumsbeschlüsse vom 7. August und 4. September 2012).



2. Didaktik

Das Thema Didaktik war wesentlicher Bestandteil der Klausur der Professoren am 30. und 31. März 2012. Im Rahmen der Strategie- und Teamklausur der Professoren wurde an der Entwicklung des Formats „Lern-ZIMMER“ konkret gearbeitet und die Einbeziehung didaktischer Erkenntnisse z.B. in die Begleitung des Selbststudiums oder das „Blended Learning“ diskutiert.



Die konsequente Implementierung der eigenen Hochschuldidaktik, die Heranführung der neuen Kollegen und Lehrbeauftragten an das didaktische Grundverständnis der Hochschule und die konsequente Umsetzung der hierzu beschlossenen Maßnahmen war einer der Schwerpunkte in der Arbeit der Professoren. Neue Unterrichtsformate und Prüfungsformen wurden erprobt und angepasst. In einer Reihe von didaktischen Schulungen wurden die Rhythmisierung des Unterrichts und die Erarbeitung einer Lerndramaturgie für die einzelne Unterrichtseinheit, das Modul und den Studiengang eingeübt und diskutiert.

3. Profilierung der Forschung

Inhaltlich hat die Karlsruhochschule ihren interpretativen und kritischen Ansatz und ihre methodologisch vorwiegend qualitative Ausrichtung nicht nur in der Lehre weiter gestärkt, sondern auch in den Forschungsarbeiten vorangetrieben. Die Verknüpfung von Forschung und Lehre wird insbesondere in der Entscheidung zur Aufnahme eines neuen Masterstudiengangs und dessen Konzeption als sowohl anwendungsorientierter als auch forschungsstarker Studiengang deutlich.

Die Forschungsschwerpunkte „Interaktion/Kommunikatives Handeln“ und „Vielfalt/Interkulturalität“ (Fakultät I) sowie „Inszenierung“ und „Raum“ (Fakultät II) wurden weiter ausgebaut.

Mit der Konferenz (Re)Thinking Diversity, die diesmal von der Fakultät I durchgeführt wurde, konnte der Schwerpunkt „Vielfalt/Interkulturalität“ thematisiert werden, so dass nach der Konferenz „Narrative and Innovation“ 2010 zum Schwerpunkt „Interaktion/kommunikatives Handeln“ und der Konferenz „Branded Spaces“ 2011 zu den Schwerpunkten „Inszenierung“ und „Raum“ nunmehr alle vier Schwerpunkte abgedeckt wurden. Für 2013 soll mit der Konferenz „Touring Consumption“ erneut der Schwerpunkt „Raum“ thematisiert werden, bevor 2014 eine fakultätsübergreifende Konferenz stattfinden soll, die den „Cultural Turn“ insgesamt zum Gegenstand hat. Da die Konferenzbeiträge in einer Reihe von Konferenzbänden veröffentlicht werden, wird der kulturwissenschaftliche Ansatz der Karlsruhochschule zunehmend klarer erkennbar.

4. Berufungspolitik

Im Jahr 2012 wurden insgesamt sechs Berufungsverfahren durchgeführt, von denen fünf erfolgreich abgeschlossen werden konnten. Im Rahmen der Regelungen der Berufsungsordnung wurde besonderer Wert auf die Überprüfung der mit den Neuberufungen verfolgten Zielsetzung gelegt. So wurden von allen Bewerbern nicht nur Publikationslisten, sondern auch einzelne Publikationen angefordert und ausgewertet, um die Forschungsstärke und Affinität zum Profil der Hochschule einschätzen zu können. Die Probevorlesungen wurden so gestaltet, dass sowohl der wissenschaftliche Anspruch, als auch die didaktische Kompetenz erkennbar wurden. Zugleich wurden die Bewerber aufgefordert, zusätzlich ein Paper zum didaktischen Aufbau einer Lehrveranstaltung einzureichen. In den Gesprächen mit der Berufungskommission wurde besonderes Augenmerk auf die Bereitschaft zum Engagement für die Hochschule und zur Fähigkeit des Theorie-Praxis-Transfers gelegt.

5. Internationalisierung

Die Zahl der ausländischen Studienbewerber ist innerhalb des letzten Jahres von 48 auf 68 gestiegen. Die Zahl der ausländischen Studierenden an der Karlshochschule ist ebenfalls erneut gewachsen. Im Wintersemester 2012/2013 gingen 111 Studierende in das Auslandssemester. Dies entsprach rund 75% des Jahrgangs. Die Zahl der Zielländer und die Zahl der besuchten Partnerhochschulen haben zugenommen. Die bereits 2011 vorbereitete Partnerschaft im weltweiten ISEP-Netzwerk wurde 2012 aktiv aufgenommen. Das Präsidium konnte in seiner Sitzung am 7.8.2012 feststellen: „das Angebot an Austauschplatz ist dabei inzwischen so umfassend, dass jeder studierende im Rahmen des Auswahlverfahrens einen Austauschplatz findet“.

6. Qualitäts- und Serviceorientierung

Zur Umsetzung der Qualität und Serviceorientierung haben im Jahr 2012 zunächst drei Arbeitsgruppen zu den Themen „Serviceorientierung“, „Kommunikation“ und „Weiterbildung“ gearbeitet. Die Ergebnisse wurden zunächst im Servicestellenleiterkreis, anschließend im Präsidium und schließlich auf der Klausur der Services vorgestellt und diskutiert. Das Präsidium hat in seiner Sitzung am 3.7.2012 umfassende Beschlüsse auf Basis der erarbeiteten Vorschläge gefasst.

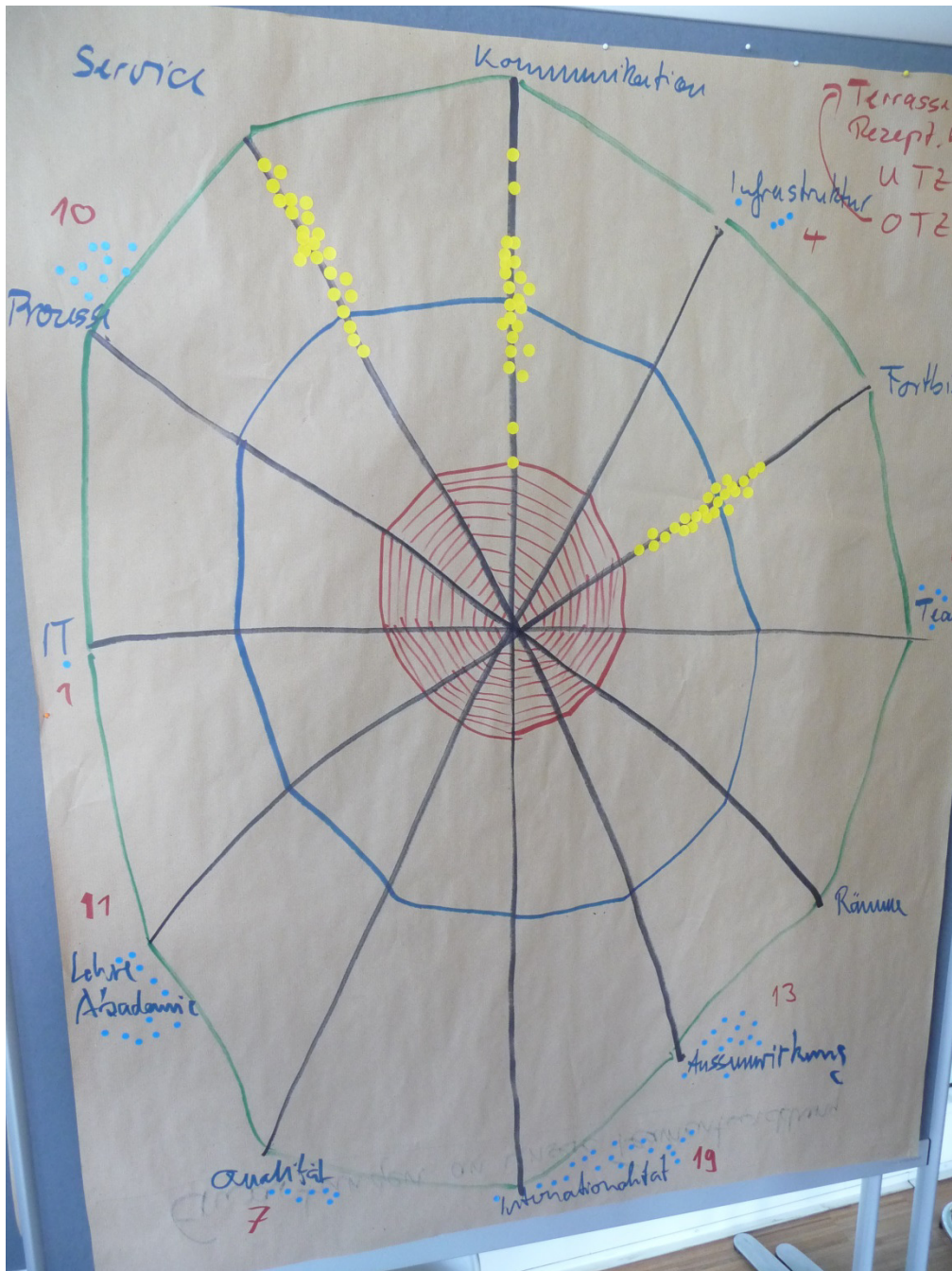
So soll auf Basis der Vorschläge der Arbeitsgruppe Kommunikation zum Beispiel künftig regelmäßig am dritten Montag nach Semester-Start eine Vollversammlung stattfinden, eine gemeinsame Aktion „One day in my colleagues shoes“ durchgeführt werden, um die Zusammenarbeit der Abteilungen zu verbessern, die Sitzungsprotokolle der Gremien zentral in einem Ordner für alle Mitarbeiter zugänglich sein, einmal jährlich eine gemeinsame Exkursion durchgeführt werden, ein Wegweiser Servicestellen als Faltblatt erstellt werden, der Jahreskalender visualisiert werden und der E-Mail Verteiler angepasst werden.

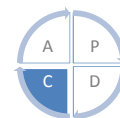
Ebenfalls umgesetzt wurden Anregungen der Arbeitsgruppe Weiterbildung, die auf Basis einer Bedarfsanalyse zum Weiterbildungsbedarf konkrete Vorschläge erarbeitet hatte:

- Fortführung der Englischsprachkurse
- Angebot von weiteren zusätzlichen internen Sprachkursen zu weiteren Sprachen, z.B. Spanisch
- Bildung von Sprachtandems
- Einführung des „English Monday“ für die ganze Hochschule
- Aufbau eines Wissenspools, z.B. Wiki oder Datenbank mit Informationen zu einzelnen Weiterbildungsmöglichkeiten und wenn vorhanden Erfahrungsberichte der Kollegen
- Einführung von „One day in my colleagues shoes“
- Gründung einer kollegialen Beratungsgruppe
- Einführung von „Kollegen trainieren Kollegen“- Trainings
- Bibliotheksschulungen für Mitarbeiter/innen
- Literaturtipps an Mitarbeiter/innen aus der Bibliothek

Verabschiedet wurde schließlich das von der Arbeitsgruppe Serviceorientierung entwickelte Service Leitbild (vergleiche unten).

Im Rahmen der Klausur der Servicestellen 2012 haben die Mitarbeiter eine Selbsteinschätzung der erreichten Qualität in diesen Bereichen anhand der Evaluationspinne vorgenommen. Außerdem wurden für das Folgejahr neue Arbeitsgruppen zu den Themen „Außenwirkung“, „Internationalisierung“, „Prozesse“ und „Lehre und Akademie“ eingesetzt. In Zukunft ist vorgesehen, jährlich eines oder mehrere Themen durch Arbeitsgruppen neu zu bearbeiten und die bereits bearbeiteten Dimensionen abteilungsintern regelmäßig einer Selbstevaluation zu unterziehen.





IV. Interne Evaluationen (Check)

1. Studentische Lehrveranstaltungsevaluation (Check)

Die studentische Lehrveranstaltungsevaluation erfragt jedes Semester die Zufriedenheit der Studierenden in Bezug auf die Effektivität der Lehrenden und die Qualität der Lehrveranstaltungen.

Die Grundlage der Lehrveranstaltungsevaluation ist ein Fragebogen, mit dem Lehrende und Lehrveranstaltungen hinsichtlich ihrer didaktischen und inhaltlichen Qualität im Hinblick auf das Erreichen der Qualifikations- und Kompetenzziele evaluiert werden.

Die Durchführung findet über eine passwortgeschützte Internetanwendung statt, so haben die Studierenden die Möglichkeit Ihre Vorlesung außerhalb der Veranstaltungszeit von überall zu evaluieren. Sowohl die Auswertung als auch die Weitergabe der Ergebnisse erfolgt online; dadurch ist sichergestellt, dass die Ergebnisse sofort nach der Evaluationszeit an die Lehrenden weitergeleitet werden. Die Lehrenden können somit zeitnah mit Ihrem jeweiligen Kurs und der Studierendengruppe in der Mitte des Semester die Ergebnisse besprechen und eventuelle Maßnahmen können umgesetzt direkt werden.

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Evaluation des Sommersemester 2012 und des Wintersemesters 2012/13 kurz dargestellt.

Die Ergebnisse der Evaluation der Lehrveranstaltungen im Sommersemester 2012 zeigen, dass die Vorlesungen als sehr gut empfunden und insgesamt mit einem Durchschnitt von 2,11 bewertet werden. Die Lehrleistungen der Lehrenden (Professoren, Lehrbeauftragte und Sprachdozenten) werden im Durchschnitt mit einer 2,03 (Schulnote) bewertet.

Die Gesamtauswertung des Wintersemesters 2012/2013 zeigt ebenfalls, dass die Vorlesungen als gut empfunden und insgesamt mit einem Durchschnitt von 2,28 bewertet werden. Die Lehrleistungen der Lehrenden werden im Durchschnitt mit 2,18 (Schulnote) bewertet.

Gegenstände der studentischen Lehrveranstaltungsevaluation sind insbesondere

- Vor- und Nachbereitung
- Aufbau und Organisation
- Ziele und Inhalte
- Methoden & Interaktionsformen, Medien
- Erfolgsmessung und Reflektion des Lernerfolgs
- Lehrtätigkeit der Dozenten/Dozentinnen und
- Gesamteindruck

Die Befragung ist in sieben Kategorien unterteilt. Jede dieser Kategoriein enthält mehrere (drei bis acht) Fragen. Jede dieser Fragen kann auf einer Skala von 1 – 5 beantwortet werden (1: volle Zustimmung; 5: volle Ablehnung); zusätzlich gibt es die Möglichkeit „keine Angabe“ anzukreuzen. Nachfolgend werden alle Kategorien einzeln betrachtet und die wichtigsten Ergebnisse

zusammengefasst. Der jeweils erstgenannte Wert ist der aus dem Sommersemester 2012, der zweitgenannte der aus dem Wintersemester 2012/2013.

1. Vor- und Nachbereitung

Die Studierenden haben in der Evaluation angegeben, dass sie die Veranstaltungen mit ihren Vorkenntnissen gut bewältigen können (1,82/2,02) und sie den zu erbringenden Aufwand (Vor – und Nachbereitung) als angemessen empfinden (2,10/2,15).

Insgesamt entfallen im Durchschnitt 2,58/2,62 Stunden Selbststudium auf die Veranstaltungen. Auf die Veranstaltungen der Professoren entfallen im Durchschnitt 2,65/2,61 Stunden Arbeitsaufwand.

2. Aufbau und Organisation

Die Veranstaltungen haben für die Studierenden eine klar erkennbare Struktur (2,20/2,26). Die Lehrenden geben genügend Hinweise für das Selbststudium (bzgl. Inhalt und Dauer) (2,29/2,32) und zeigen zwischen dem Vorlesungsstoff der Vorlesung und anderen Studieninhalten Zusammenhänge auf (2,53/2,41).

3. Ziele und Inhalte

Sowohl die Lernziele der Veranstaltungen (2,3/2,34) als auch die zu erfüllenden Anforderungen, um den Leistungsnachweis zu erhalten (2,22/2,28) werden regelmäßig erläutert. Darüber hinaus empfinden die Studierenden das fachliche Niveau (2,0/2,0) als sehr angemessen.

4. Methoden & Interaktionsformen, Medien

Besonders gut haben die Studierenden die Möglichkeit, Fragen zum Inhalt der Veranstaltung zu stellen bewertet (1,46/1,55). Die Erreichbarkeit der Lehrenden außerhalb der Veranstaltung wurde mit einem Durchschnitt von 1,7/1,77 bewertet.

Die Studierenden haben in der Evaluation angegeben, dass die unterstützenden Mittel so genutzt wurden, dass sie zum Verständnis der Veranstaltungsinhalte beitragen (1,9/1,99) und dass schwierige Sachverhalte verständlich erklärt werden (1,91/2,17).

5. Erfolgsmessung und Reflektion des Lernerfolgs

Die Studierenden haben angegeben, dass sie die Lernziele der Veranstaltung erreicht haben (1,75/2,56).

6. Lehrtätigkeit der Dozenten/Dozentinnen und

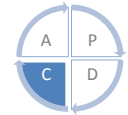
Die Freundlichkeit und Aufgeschlossenheit der Lehrenden wird von den Studierenden als sehr gut bewertet (1,43/1,53). Darüber hinaus haben die Studierenden den didaktischen Aufbau und die Durchführung der Veranstaltung als zufrieden bewertet (2,16/2,07). Die Studierenden sind laut der Evaluation, der Ansicht, dass den Lehrenden der Lernerfolg der Studierenden wichtig ist (1,93/1,99). Insgesamt bewerten die Studierenden die Lehrleistung des Lehrenden auf der Schulnotenskala (1 – 6) mit der Schulnote 2,18/2,28.

7. Gesamteindruck

Die Studierenden haben ihre Vorlesungen auf der Schulnotenskala (1 – 6) im Durchschnitt mit der Schulnote „gut“ bewertet und sind mit diesen zufrieden.

Die Bewertungen im Wintersemester fallen mit durchschnittlich 0,13 Zählern geringfügig schlechter aus, als die des Sommersemesters 2012.

Die nächste Evaluationsphase 2013 ist Mitte April (für das Sommersemester 2013).



2. Erstsemesterevaluation (Check)

Gegenstand der Erstsemesterbefragung ist jedes Jahr die Überprüfung des Bewerbungsverfahrens und der gewünschten Studiengangbedingungen. Im Wintersemester 2012/2013 wurden insgesamt 174 Studierende neu immatrikuliert, davon haben an der freiwilligen Befragung 126 (72%) teilgenommen.

Die Verteilung von Männern und Frauen, die an der Befragung teilgenommen haben, liegt bei 41 (33%) zu 85 (67%). Der Großteil der Studienanfänger an der Karlshochschule ist zwischen 20-25 Jahre alt (41%) und wohnt entweder in einer WG (29%) oder bei den Eltern (29%).

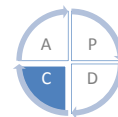
Eines der Ziele war es, herauszufinden, welche Gründe die Studierenden bei der Wahl der Hochschule hatten. Zu beobachten ist, dass das Angebot der Studiengänge laut Erstsemesterbefragung einer der wichtigsten Gründe bei der Wahl der Hochschule seit den letzten Jahren ist. Internationalität, Praxisnähe und die Berufsaussichten nach dem Studium spielen bei der Wahl eine weitere Rolle. Die drei wichtigsten Kriterien für die Wahl des Studiengangs sind die Studieninhalte, der Praxisbezug des Studiengangs und die Zukunftsperspektiven.

Daraus lässt sich ableiten, dass die Studiengänge sowohl als praxisnah als auch als gut konzipiert wahrgenommen werden.

Insgesamt stechen vier Kriterien hervor, die von den Studienanfängern an der Karlshochschule als sehr wichtig erachtet werden:

- Abwechslungsreiches Lernen
- Logik im Studienaufbau
- Erreichbarkeit und Service des Studentensekretariats
- Räumlichkeiten zum ungestörten Lernen

Diese vier Kriterien spiegeln gewissermaßen den Gesamteindruck der Auswertung wieder und indem sie zeigen, dass es den Studierenden in erster Linie um die Inhalte und die Konzeption des Studiums geht und erst in zweiter Linie um die Rahmenbedingungen des Studiums.



3. Studentische Evaluation der Rahmenbedingungen (Check)

Die Evaluation der Rahmenbedingungen dient der Hochschule dazu, die Zufriedenheit der aktiven Studierenden zu erfragen. Gegenstände dieser Evaluation sind neben der Zufriedenheit mit personellen und sächlichen Ressourcen die Beratungs- und Betreuungssituation und die Lehr- und Prüfungsorganisation.

Im Sommersemester 2012 wurde die studentische Evaluation der Rahmenbedingungen Ende April über eine Online-Plattform durchgeführt. Die Studierenden hatten zwei Wochen lang die Möglichkeit an der Evaluation sowohl von der Hochschule aus, als auch von zu Hause teilzunehmen.

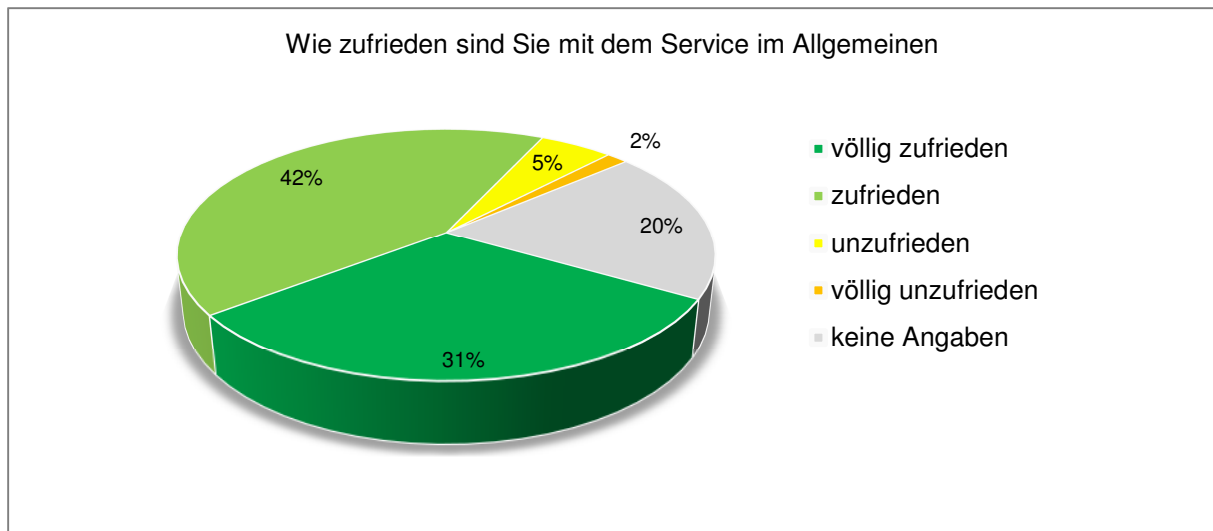
Insgesamt haben 163 Studierenden an der Befragung teilgenommen und die sechs Servicestellen (Studierendensekretariat, Bibliothek, Customer Services, Prüfungsamt, International Office und das Campus Management) der Hochschule bewertet. Die folgenden fünf Kategorien wurden für jede Servicestelle bewertet:

- Service im Allgemeinen
- Öffnungszeiten/Sprechzeiten
- Erreichbarkeit der Mitarbeiter
- Bearbeitungsdauer der Anfragen
- Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter
- Dienstleistungsorientierung
- Kompetenz der Mitarbeiter

Für die Beantwortung stand eine Vierer-Skala von „völlig zufrieden“ bzw. „sehr gut“ bis „völlig unzufrieden“ bzw. „sehr schlecht“ und die zusätzliche Antwortmöglichkeit „keine Angabe“ zur Auswahl.

Im Durchschnitt hat die Auswertung ergeben, dass die Studierenden mit allen Bereichen zufrieden sind. Besonders hervorzuheben ist die Zufriedenheit der Studierenden mit dem Studierendensekretariat (100%) sowie mit der generellen Kompetenz der Mitarbeiter (74%), mit den Öffnungs- bzw. Sprechzeiten (70%) sowie mit der Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter (78%).

Die Studierenden sind über alle Servicestellen betrachtet mit 73,62% mit dem Service im Allgemeinen zufrieden oder vollkommen zufrieden. Gegenüber dem Vorjahr stellt dies eine Verbesserung um 5,48 Prozentpunkte dar.



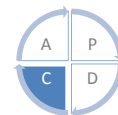
Diese Auswertung zeigt, dass das Leitbild der Hochschule, wonach die Führung und die Mitarbeiter sich von den Grundsätzen der Ergebnisorientierung und der Kundenzufriedenheit leiten lassen und Ihr Handeln daran ausrichten, gelebt wird.

Die Auswertung der Evaluation der Rahmenbedingungen hat darüber hinaus auch ergeben, dass die Akustik in den neuen Räumlichkeiten der Bibliothek als störend empfunden wurde. Die Hochschule hat in der vorlesungsfreien Zeit vor dem Wintersemester umfangreiche Schallschutzmaßnahmen angebracht.

Darüber hinaus wurde die Bibliothek auch räumlich umgestaltet und erweitert. Der Servicebereich und die Recherche-PCs finden sich nun im neu gestalteten Eingangsbereich. Damit wird die Ausleihe und Beratung räumlich getrennt vom Stillarbeitsbereich. Ferner es ist es damit gelungen eine weitere Anregung aufzugreifen und zusätzliche Arbeitsplätze in der Bibliothek zu schaffen.

Ferner war die Hardware der PCs im Computerraum Gegenstand von Kritik. Die Hochschule hat daraufhin das Budget des IT & Campus Service mit sofortiger Wirkung erhöht, damit ursprünglich für 2013 vorgesehene Investitionen vorgezogen und neue, leistungsstarke Geräte angeschafft.

Die Evaluation der Rahmenbedingungen findet ein Mal pro Jahr statt. Für das Jahr 2013 ist die Evaluation für Anfang Juni geplant.



4. Befragung der Mitarbeiter (Check)

Einmal jährlich findet eine Befragung der Mitarbeiter/innen in Servicestellen und Verwaltung statt. Mit dieser Befragung wird evaluiert, inwieweit die jeweiligen Führungskräfte (Präsidium, Verwaltungsleiter/innen) die Mitarbeiter/innen in Servicestellen und Verwaltung bei der Erfüllung von deren Kernaufgaben unterstützt haben.

Gegenstände dieser Evaluation sind insbesondere

- die Zielklarheit und Rückmeldung zum Zielerreichungsgrad
- die sachgerechte Ausstattung mit Ressourcen und Informationen
- effektive, effiziente und partizipative Entscheidungs-, Meinungsbildungs- und Konsensfindungsprozesse,
- klare Zuständigkeiten und Organisationsstrukturen
- Orientierung der Führungskräfte an den im Leitbild verankerten Werten
- Zufriedenheit der Mitarbeiter/innen mit ihren Arbeitsbedingungen

Die Befragung der Mitarbeiter ist in neun Kategorien unterteilt. In jeder sind mehrere (drei bis sieben) Fragen. Jede dieser Fragen kann auf einer Skala von 1 – 7 beantwortet werden (1: volle Zustimmung; 7: volle Ablehnung); zusätzlich gibt es die Möglichkeit „keine Angabe“ anzukreuzen.

Die wichtigsten Ergebnisse der im August 2012 durchgeführten Befragung der Mitarbeiter lassen sich wie folgt nach Kategorien zusammenfassen.

1. Zielklarheit und Rückmeldung zum Zielerreichungsgrad

Die Mitarbeiter haben mit einem durchschnittlichen Wert von 1,4 der Aussage zugestimmt, dass ihnen die Ziele ihrer eigenen Abteilung bekannt sind und (mit 2,25) dass diese Ziele erreichbar sind. Darüber hinaus ist deutlich zu erkennen, dass die Ziele der Hochschule (1,67) bekannt sind, die Mitarbeiter das Gefühl haben, auf gemeinsame Ziele hin zuarbeiten (2,17) und sie ausreichend Möglichkeiten für Feedback-Gespräche mit ihrem Leiter haben (1,9).

2. Ausstattung mit Ressourcen und Informationen

Die Mitarbeiter stimmen (mit einem Wert von 2,1) der Aussage zu, dass ihr Leiter klare Arbeitsanweisungen gibt. Im Vergleich zu der letztjährigen Befragung wurde der Punkt „Die Kommunikations- und Datenverarbeitungssysteme (Soft- und Hardware) ermöglicht mir ein effektives Arbeiten“ mit 2,5 bewertet. Dies ist eine Verbesserung um 2,14 Punkte. Darüber hinaus ist auch eine Verbesserung bei „Die Ausstattung (nicht IT) an meinem Arbeitsplatz ermöglicht mir ein effektives Arbeiten“ zu verzeichnen (2,5/3,25).

Bei den Fragen nach Weiterbildungsmöglichkeiten und dafür zur Verfügung stehender Zeit haben die Mitarbeiter mit Werten von 3,24 und 4,23 leicht überdurchschnittlich geantwortet; hier besteht allerdings weiterhin Verbesserungspotential. Insbesondere sollen die bereits vorhandenen Weiterbildungsmöglichkeiten (Sprachkurse, Führungskräfte-coaching, Training zu Zielvereinbarungsgesprächen, Fachliche Seminare, Erasmus-Austausch

etc.) systematisiert und effektiver kommuniziert werden und in jeden Zielvereinbarungsprozess der einzelnen Mitarbeiter mit aufgenommen werde.

3. Entscheidungs-, Meinungsbildungs- und Konsensfindungsprozessen

Nach Einschätzung der Mitarbeiter werden Probleme und Konflikte sachlich und zeitnah gelöst (1,75) und die Mitarbeiter empfinden, dass Probleme in der Abteilung offen angesprochen werden (1,92). Mit einem Wert von 2,38 sehen die Mitarbeiter in ihrer Arbeit einen angemessenen Entscheidungsfreiraum.

4. Zuständigkeiten und Organisationsstrukturen

Die Verteilung der Zuständigkeiten (2,25) sowie die Strukturen (2,42) sind allen Mitarbeitern bekannt und die Mitarbeiter erkennen die Schnittstellen Ihren Aufgabengebiete (2,1).

5. Orientierung zu den im Leitbild verankerten Werten

An der Auswertung der Befragung kann man erkennen, dass die Inhalte des Leitbildes allen Mitarbeitern bekannt sind (1,75) und die persönlichen Ziele daran auch ausgerichtet werden (2,17). Ein gewisses Verbesserungspotential ist im Bereich der Information über die strategischen Ziele der Hochschule (3,0) und das operative Vorgehen der Hochschule (2,75) erkennbar.

6. Beziehung zwischen Arbeitsbedingungen, Fähigkeiten und Motivation

Die Mitarbeiter sind mit einem durchschnittlichen Wert von 2,13 vom Wert Ihrer Arbeit überzeugt. Gleichzeitig wird aber auch deutlich, dass die Zustimmung zu der Frage „Ich habe die Möglichkeit, mich auf wichtige Aufgaben zu konzentrieren“ (3,17) und zu der Frage „Ich habe die Möglichkeit, meine Aufgaben zeitnah zu erledigen“ (2,92) weniger deutlich ist. Die Arbeitsbelastung und –situation soll in den nächsten Zielvereinbarungsgesprächen näher thematisiert werden; hierfür gibt es ein eigenes Blatt im Zielvereinbarungsformular.

7. Kommunikation bei der Arbeit

Von allen Servicemitarbeitern wird die Intensität der Kommunikation (1,5) und die Stimmung in der Abteilung (1,63) als sehr gut empfunden. Interessant ist zu sehen, dass das persönliche Gespräch in der Kommunikation untereinander eine große Rolle spielt und die Kommunikation per Telefon fast gar nicht genutzt wird. Das wöchentliche informelle Kaffeetrinken soll die Kommunikation unter den Kollegen weiter stärken.

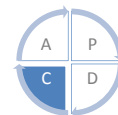
8. Zielvereinbarung

Zum Zeitpunkt der Befragung hatten die meisten Mitarbeiter ein Zielvereinbarungsgespräch mit Ihrem Vorgesetzten geführt und bei 90 % dieser Gespräche waren die Arbeitssituation und eigene Vorschläge Teil des Gesprächs. Im Gesamtjahr 2012 wurden mit allen Mitarbeitern Zielvereinbarungsgespräche geführt.

9. Beziehung zum Präsidium

Die Zusammenarbeit mit dem Präsidium wird mit einem Wert von 2,52 als mittelmäßig empfunden. Die Mitarbeiter haben regelmäßigen Kontakt zu den Mitgliedern des Präsidiums (2,25), die Erreichbarkeit der einzelnen Mitglieder wurde mit einem Wert von 2,74 und die offene Kommunikation der Präsidiumsentscheidungen mit einem Wert von 3,04 eingeschätzt.

Die nächste Mitarbeiterbefragung ist für Mitte Juni geplant.



5. Befragung der Lehrenden (Check)

Einmal jährlich findet eine Befragung der Lehrenden statt. Mit der Befragung der Lehrenden wird evaluiert, inwieweit die jeweiligen Führungskräfte (Präsidium, Dekane/Dekaninnen, Studiengangsleiter/innen, Modulverantwortliche) die Lehrenden bei der Erfüllung von deren Kernaufgaben unterstützt haben. Zugleich wird der Beitrag der unterstützenden Prozesse durch Service- und Verwaltungsmitarbeiter/innen zur Zielerreichung evaluiert.

Gegenstände dieser Evaluationen sind insbesondere

- die Zielklarheit und Rückmeldung zum Zielerreichungsgrad
- die sachgerechte Ausstattung mit Ressourcen und Informationen
- effektive, effiziente und partizipative Entscheidungs-, Meinungsbildungs- und Konsensfindungsprozesse,
- klare Zuständigkeiten und Organisationsstrukturen
- Orientierung der Führungskräfte an den im Leitbild verankerten Werten
- die Zufriedenheit der Lehrenden mit ihren Arbeitsbedingungen

sowie

- der Beitrag der Servicemitarbeiter zur Qualität der Lehre
- der Zielerreichungsgrad in Bezug auf die Rahmenbedingungen von Studium und Lehre.

Die Befragung der Lehrenden ist in acht Kategorien unterteilt. In jeder sind mehrere (drei bis sieben) Fragen. Jede dieser Fragen kann auf einer Skala von 1 – 7 beantwortet werden (1: volle Zustimmung; 7: volle Ablehnung); zusätzlich gibt es die Möglichkeit „keine Angabe“ anzukreuzen. Die wichtigsten Ergebnisse der im August 2012 durchgeführten Befragung der Lehrenden lassen sich wie folgt nach Kategorien zusammenfassen.

1. Zielklarheit und Rückmeldung zum Zielerreichungsgrad

Die Lehrenden haben mit einem durchschnittlichen Wert von 2,2 der Aussage zugestimmt, dass ihnen die Ziele der Hochschule bekannt sind und (mit 2,1) dass ihre eigenen Ziele bzgl. ihrer Lehrtätigkeit erreichbar sind. Darüber hinaus ist zu erkennen, dass die Lehrevaluation den Lehrenden hilft, ihren Zielerreichungsgrad zu messen (2,3). Die Lehrenden haben das Gefühl, auf gemeinsame Ziele hin zuarbeiten (2,5) und sie ausreichend Möglichkeiten für Feedback-Gespräche mit ihren Kollegen haben (3,0).

2. Ausstattung mit Ressourcen und Informationen

Die Lehrenden geben an, rechtzeitig Informationen, die für Ihre Vorlesungen nötig sind, zu erhalten (2,0) und dass die Vorlesungsräume immer vollständig ausgestattet sind (2,0). Auf der anderen Seite wurde deutlich, dass die zeitliche Belastung der Lehrenden nach ihrer eigenen Einschätzung nach wie vor hoch ist. So haben die Lehrenden bei den Fragen nach ihrem Zeitbudget („Für Fort- und Weiterbildung habe ich ausreichend Zeit“/„Für Forschung habe ich ausreichend Zeit“) auf der siebenstufigen Skala (Durchschnitt 4,0) unterdurchschnittlichen Bewertungen abgegeben. Das Thema wird weiterhin in den individuellen Zielvereinbarungsprozessen berücksichtigt und soll stärker gefördert werden.

3. Zuständigkeiten und Organisationsstrukturen

Die Verteilung der Zuständigkeiten (2,8) ist allen Lehrenden bekannt und die Transparenz der Strukturen (2,7) wird als gut bewertet.

4. Orientierung zu den im Leitbild verankerten Werten

An der Auswertung der Befragung kann man erkennen, dass die Inhalte des Leitbildes allen Lehrenden bekannt sind (2,2) und die persönlichen Ziele daran auch ausgerichtet werden (2,2). Ein gewisses Verbesserungspotential ist im Bereich der Information über die strategischen Ziele der Hochschule (2,7) und die operative Vorgehensweise der Hochschule (2,8) erkennbar.

5. Entscheidungs-, Meinungsbildungs- und Konsensfindungsprozessen

Nach Einschätzung der Lehrenden werden Probleme und Konflikte in der Fakultät sachlich und zeitnah gelöst (3,0) und die Lehrenden empfinden, dass Probleme zwischen Kollegen offen angesprochen werden (2,6). Mit einem Wert von 1,9 sehen die Lehrenden in ihrer Arbeit einen angemessenen Entscheidungsfreiraum.

6. Beziehung zwischen Arbeitsbedingungen, Fähigkeiten und Motivation

Die Lehrenden sind mit einem durchschnittlichen Wert von 2,0 vom Wert Ihrer Arbeit überzeugt. Die Zustimmung zu der Frage „Meine Arbeitsbelastung ist angemessen“ (2,4) ist weniger deutlich. Die Arbeitsbelastung und –situation soll in den nächsten Zielvereinbarungsgesprächen näher thematisiert werden; hierfür gibt es ein eigenes Blatt im Zielvereinbarungsf formular.

7. Zielvereinbarung

Zum Zeitpunkt der Befragung hatten die meisten Lehrenden ein Zielvereinbarungsgespräch mit Ihrem Vorgesetzten geführt. Im Gesamtjahr 2012 wurden mit allen Professoren Zielvereinbarungsgespräche geführt.

8. Beziehung zum Präsidium

Die Zusammenarbeit mit dem Präsidium wird mit einem Wert von 1,7 als gut empfunden. Die Lehrenden geben an, dass sie unregelmäßigen Kontakt (3,2) zu den Mitgliedern des Präsidiums haben, die offene Kommunikation der Präsidiumsentscheidungen wurde mit einem Wert von 1,7 als gut eingeschätzt.

Die nächste Befragung der Lehrenden ist für Juni 2013 geplant.

V. Beschwerdemanagement

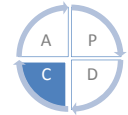
Die Hochschule hat ein hochschulweites und systematisches Beschwerdemanagement institutionalisiert, um aktiv Feedback der Studierenden einzuholen und Verbesserungsvorschläge zu erleichtern.

Mithilfe von Feedback-Boxen wurden leicht zugängliche Beschwerdemöglichkeiten und –kanäle eröffnet. Die eingehenden Feedbacks werden vom Qualitätsbeauftragten ausgewertet, mit den einzelnen Servicestellen besprochen und in zusammenfassender Form einmal im Monat dem Präsidium zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus stand und steht der Qualitätsbeauftragte auch persönlich jederzeit für Beschwerden und Anregungen zur Verfügung. Zur weiteren Optimierung dieses Prozesses arbeitet der Qualitätsbeauftragte verstärkt mit dem Student Service zusammen, um ein weiteres Stimmungsbild und Meinungen der Studierenden zum Hochschulalltag und zur Lehre zu bekommen.

Die Erledigung der Beschwerden wurde von der Qualitätsmanagementbeauftragten nachgegangen und einmal im Monat in zusammengefasster Form dem Präsidium kommuniziert.

Soweit einer Beschwerde nicht abgeholfen oder einer Anregung nicht entsprochen werden konnte, wurde auch das mit Gründen kommuniziert.

Das Ergebnis wurde den Feedbackgebern persönlich kommuniziert, soweit sie namentlich bekannt waren. Da Feedbacks sowohl namentlich, als auch anonym möglich sind, wurde über die eingegangenen Feedbacks und die Reaktion der Hochschule in aggregierter Form auch regelmäßig im Newsletter der Hochschule berichtet. Darüber hinaus werden alle Feedbacks offen an einer allen Studierenden zugänglichen Wand inklusive der dazu gehörigen Maßnahmen kommuniziert.



VI. Halbzeitevaluation (Check)

Im Berichtsjahr 2012 wurde die Halbzeitevaluation zur Hälfte der Akkreditierungsdauer folgender Bachelorstudiengänge durchgeführt.

- Messe-, Kongress- und Eventmanagement (MKE),
- Internationales Tourismusmanagement (ITM),
- Internationales Energiemanagement (IEM),
- Kunst- und Kulturmanagement (KKM),
- Internationales Marketing (IMA),
- International Business (IB),
- Interkulturelles Management und Kommunikation (IMK).

Dabei handelt es sich um ein umfassendes Peer-Review-Verfahren, die Prüfung und Beurteilung bisheriger und beabsichtigter Weiterentwicklungen der Studiengänge standen hierbei im Vordergrund. Die Halbzeitevaluation orientiert sich formal wie inhaltlich an einer Akkreditierung.

Die Gutachter stellten in ihrem Bericht dar, dass die Karlsruhochschule eine gut geführte, organisatorisch klar gegliederte Hochschule ist. Darüber hinaus wird durch das klare Ziel eine eindeutige Positionierung in der internationalen Hochschullandschaft geschaffen.

Die generellen Empfehlungen der Gutachter beziehen sich auf vier Bereiche, diese werden im Folgenden kurz erläutert.

Im Bereich „Lehrende“ wurde im Bericht darauf hingewiesen, dass eine höhere Kontinuität bei den Studiengangsleiter sichergestellt werden soll, damit sich die Profile der einzelnen Studiengänge weiter schärfen können.

Die Gutachter empfehlen im Bereich „Studierende“ die Kommunikation zwischen den Studierenden verschiedener Studiengänge und innerhalb eines Studiengangs zu verbessern.

Im Bereich „Curriculum“ wird darauf hingewiesen, dass aufgrund der laufenden Anpassung und Aktualisierung der Studiengänge die daraus resultierenden Veränderungen in der Modulbeschreibung sichtbar gemacht werden müssen.

Im Bereich „Weiterentwicklung“ empfehlen die Gutachter eine Intensivierung der Außendarstellung um eine höhere Bewerberzahl zu erreichen und darüber hinaus die Bekanntheit, das Image und die Beziehung zu den Stakeholdern zu fördern. Die Gutachter empfehlen, dass die personelle Besetzung sowohl bei den festangestellten Lehrbeauftragten und dem International Office der zunehmenden Zahl von Studierenden entspricht.

Die detaillierten Ergebnisse zu den jeweiligen Studiengängen werden in einem separaten Bericht dokumentiert.



VII. Abgeleitete Maßnahmen aus den Evaluationen (Act)

In seiner Sitzung vom 5.6.2012 hat das Präsidium den Bericht zu den Evaluationsergebnissen zur Kenntnis genommen und die einzelnen Felder besprochen.

Es wurden verschiedene Maßnahmen besprochen, um die Teilnahmequote an den Evaluationen wieder auf den Stand der Vorjahre zu erhöhen. Insbesondere soll im Rahmen der Einführungswoche im Rahmen eines Workshops „Spirit“ eine noch stärkere Sensibilisierung der Studierenden erreicht werden.

Als verbesserungswürdig hat das Präsidium folgenden Punkt aus der Lehrveranstaltungsevaluation identifiziert:

„Zwischen dem Vorlesungsstoff dieser Vorlesung und anderen Studieninhalten werden Zusammenhänge aufgezeigt“

Laut Präsidiumsprotokoll ist hier trotz der intensiven Querabstimmung am jeweiligen Tag der Lehre ein anhaltender Abwärtstrend erkennbar.

Das Präsidium hat auf Vorschlag des Qualitätsausschusses beschlossen:

„Alle Lehrenden werden aufgefordert, die Zusammenhänge zu anderen Modulen und den logischen Gesamtaufbau des Studiengangs kontinuierlich den Studierenden zu verdeutlichen.

In jeder Unterrichtseinheit soll ein Zeitrahmen für die Darstellung der Querbezüge vorgesehen werden.

Soweit Foliensätze erstellt werden, sollen die Querbezüge auf ein oder zwei Folien deutlich hervorgehoben werden.

Alle Lehrenden werden gebeten, zur Unterrichtsvorbereitung die entsprechenden Lernzettel zu erstellen und in das Feld „systematische Stellung des Moduls“ auch die Querbezüge zu anderen Modulen ein zu pflegen - hierzu ist es erforderlich, sich die Lernzettel der im gleichen Semester lehrenden Kolleginnen und Kollegen sowie der vorbereitenden und der folgenden, auf das jeweilige Modul aufbauenden Module anzuschauen.

Das Präsidium weist darauf hin, dass die Erstellung der Lernzettel obligatorischer Bestandteil der Qualitätsstandards der Hochschule und Gegenstand der nächsten Akkreditierung und des CHE Ranking ist.

Das Präsidium strebt für das Wintersemester 2012/13 eine Verbesserung der Gesamtevaluation in diesem Punkt um eine halbe Note an.

Zu Beginn des Wintersemesters soll (obligatorisch für alle neuen Kollegen) eine einführende didaktische Schulung stattfinden, bei der dieser Punkt thematisiert wird.“

Weiter heißt es im Präsidiumsprotokoll vom 5.6.2012:

„Ebenfalls Handlungsbedarf sieht das Präsidium bei:

- „Kompetenzerwerb: fachübergreifendes Denken“ sowie bei
- „Der Lehrende gibt häufig hilfreiche Zusammenfassungen und Stoffübersichten“

Hierzu bietet das Präsidium, den Punkt „Ergebnissicherung des Gelernten“ (Stoffübersichten und Zusammenfassungen) in den Lernzimmer entsprechend zu berücksichtigen.

Das Präsidium begleitet die durchgängige Einführung der Lernzimmer, Modul für Modul, durch Zielvereinbarungsgespräche, einen Projektplan und konkrete Hilfestellung für die Kolleginnen und Kollegen. Ziel: zum Ende des Wintersemesters 2012/13 liegen sämtliche Lernzimmer für das Wintersemester vor - zum Ende des Sommersemesters 2013 alle Lernzimmer für das Sommersemester.“

Die Services haben aufgrund der Evaluation der Rahmenbedingungen jeweils eigene umfangreiche Maßnahmenpakete beschlossen und mit der Umsetzung begonnen.

Die Ergebnisse der weiteren Evaluationen wurden gemäß dem 7. Abschnitt der QUESO im Qualitätsausschuss und im Präsidium besprochen und fließen in die Schwerpunktsetzung der Qualitätsziele für 2013 ein.

Die Ergebnisse der Halbzeitevaluation fließen in die Weiterentwicklung der Studiengänge ein und sollen – soweit es sich um wesentliche Änderungen handelt – Gegenstand der nächsten Akkreditierung im Jahre 2014 sein.

VIII. Serviceleitbild

Im Rahmen der oben beschriebenen Arbeitsgruppen wurde von den Mitarbeitern der Services aus eigenem Antrieb im Sinne ihres Selbstverständnisses das folgende Serviceleitbild entwickelt, formuliert und sich zu eigen gemacht:

Die Servicestellen arbeiten gemeinsam mit der Lehre an der Umsetzung und Verwirklichung des Leitbildes der Karlshochschule.

Wir erarbeiten Lösungen im respektvollen Miteinander. Wir nehmen uns der Menschen und Themen an, lassen uns auf diese ein und kümmern uns zeitnah. Dabei unterstützen und begleiten wir sie auf ihrem Weg zum individuellen Ziel. Wir handeln nicht nur für, sondern auch mit den Studierenden gemeinsam und leisten somit einen Beitrag junge Menschen in ihrem selbständigen eigenverantwortlichen Handeln zu fördern. Dabei sind wir uns unserer Rolle als internationale Einrichtung und der damit verbundenen Interkulturalität bewusst.

Wir arbeiten in definierten Zuständigkeiten, ohne uns dahinter zu verstecken; vielmehr fühlen wir uns für die Hochschule insgesamt, gemeinsam zuständig und verantwortlich. Unsere Vorgehensweise zeichnet sich durch Struktur, Kontinuität und Verlässlichkeit aus. Entscheidungen und Lösungswege sind gleichermaßen nachvollziehbar wie transparent und stehen in ethischem Kontext.

Unser Umgang mit Neuem und Fremdem fügt sich im Sinne einer Weiterentwicklung stimmig ein. Unser Anspruch ist es, mit- und vorauszudenken, Initiative zu ergreifen und Impulse zu geben.

Wir bauen unsere Fähigkeiten stetig und aktiv aus. Jegliches Feedback verstehen wir als Gelegenheit uns zu verbessern und Herausforderungen als Chancen zur Weiterentwicklung.

Wir sind zu Außergewöhnlichem bereit.

IX. Zusammenfassende Bewertung

Der Prozess der Qualitätsentwicklung und –sicherung ist in der Organisation vollständig institutionalisiert und ist dadurch zur Selbstverständlichkeit an der Hochschule geworden.

Für den kommenden Berichtszeitraum wird es dennoch darum gehen, das Qualitätsmanagement und die Qualitätsstandards der Hochschule weiterzuentwickeln.

So wird es etwa gelten, die Indikatoren der Zielerreichung zu verfeinern, auch aus Wettbewerbssicht noch stärker als bisher den Vergleich mit anderen Hochschulen zu suchen und das Qualitätsmanagement insgesamt kommunikativer zu machen, um so noch näher dran zu sein an den Studierenden – zeitlich und persönlich.

Romy Modlich

Qualitätsbeauftragte