



Qualitätsbericht

Berichtszeitraum Januar 2013 – Dezember 2013

Inhalt

I.	Ziele der Qualitätsentwicklung und -sicherung.....	3
II.	Qualitätsziele: Schwerpunkte 2013 (Plan).....	5
1.	Profilbildung	5
2.	Persönlichkeitsentwicklung.....	5
3.	Didaktik und Lehre	5
4.	Profilierung der Forschung	5
5.	Berufungspolitik	6
6.	Internationalisierung	6
7.	Qualitäts- und Serviceorientierung	6
III.	Umsetzung 2013 (Do).....	7
1.	Profilbildung	7
2.	Persönlichkeitsentwicklung.....	8
3.	Didaktik.....	8
4.	Profilierung der Forschung	11
5.	Berufungspolitik	12
6.	Internationalisierung	13
7.	Qualitäts- und Serviceorientierung	14
IV.	Interne Evaluationen (Check)	16
1.	Studentische Lehrveranstaltungsevaluation (Check).....	16
2.	Erstsemesterevaluation (Check).....	19
3.	Studentische Evaluation der Rahmenbedingungen (Check)	20
4.	Befragung der Absolventen (Check).....	22
5.	Befragung der Mitarbeiter (Check)	26
6.	Befragung der Lehrenden (Check).....	29
V.	Abgeleitete Maßnahmen aus den Evaluationen (Act).....	32
VI.	Beschwerdemanagement.....	36
VII.	Zusammenfassende Bewertung	37

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 und die Klausur der Professoren zu Beginn des jeweiligen Jahres. Die Ziele werden in den Gremien (Senat, Aufsichtsrat und Fakultätsrat) thematisiert und fließen anschließend 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 Grundsätzen (Ergebnisorientierung, Wissenschaftlichkeit, Kundenzufriedenheit, Zielorientierte Führung, Kontinuierliches Lernen, gesellschaftliche Verantwortung) den Rahmen für den Handlungsspielraum der Hochschule sowie deren Mitarbeiter.

In diesem Bericht werden für den Berichtszeitraum 2013 die wichtigsten Ergebnisse und Umsetzungen dokumentiert und dargestellt.



II. Qualitätsziele: Schwerpunkte 2013 (Plan)

Zu Beginn des Jahres 2013 wurden im Rahmen der Präsidiumsklausur vom 25.02. bis 27.02.2013 in Deidesheim verschiedene Schwerpunkte in Bezug auf die Qualitätsziele definiert:

1. Profilbildung

Im Bereich der Profilbildung soll (unterhalb der Ebene des kulturwissenschaftlichen Ansatzes) das Thema „Sustainability“ in der Hochschule verankert und in geeigneter Form in Lehre, Forschung, Berufungspolitik und Hochschulalltag integriert werden. Hierzu soll ein hochschulweiter Diskurs initiiert werden.

2. Persönlichkeitsentwicklung

Ein weiterer wichtiger Schwerpunkt war der Ausbau des Studium Generale mit einer Erweiterung in die Humanwissenschaften hinein, offenen Räumen mit Werkstattcharakter, Projektorientierung und Lehraufträgen für Professoren anderer Disziplinen/Fakultäten („Flying Faculty“).

3. Didaktik und Lehre

Im Bereich der Didaktik wurde das Ziel formuliert, den Studierenden noch stärker und kontinuierlich den logischen Gesamtaufbau des Studiengangs und die Zusammenhänge zwischen den Modulen zu verdeutlichen. Weiteres Ziel war die Stärkung des fachübergreifenden Denkens.

4. Profilierung der Forschung

Im Bereich der Forschung wurde im Sinne des hohen akademischen Anspruchs das Ziel formuliert, eigenen Absolventen die Möglichkeit zur Promotion bzw. zum PhD zu eröffnen und damit auch die Attraktivität der Karlsruhochschule für forschungsstarke Professoren zu erhöhen.

5. Berufungspolitik

Im Bereich der Berufungspolitik wurde als Ziel definiert, die neu gewonnenen Kollegen gut zu integrieren und die noch nicht besetzte Professur „Marketing, Branding and Consumer Culture“ sowie die frei werdende Professur „International Business“ im Laufe des Jahres erfolgreich nach zu besetzen.

6. Internationalisierung

Im Bereich der Internationalisierung wurde als Ergebnis der studentischen Evaluation der Rahmenbedingungen 2012 das Ziel „Verbesserung der Servicequalität des International Office durch Aufbau eines spezifischen Qualitätsmanagementsystems und kundenorientiertere Beratung“ definiert. Außerdem sollte der Anteil der Studierenden an bilateralen Austauschplätzen erhöht und das Verhältnis von Incomings und Outgoings angeglichen werden. Schließlich sollte die Zusammenarbeit mit internationalen Kooperationspartnern weiter verstärkt werden.

7. Qualitäts- und Serviceorientierung

Schließlich war ein weiterer Schwerpunkt der Qualitätsziele im Jahr 2013 die weiterhin konsequente Umsetzung der Qualitäts- und Serviceorientierung. Konkret sollten die Mitarbeiter der Servicestellen in den im Jahr 2012 neu eingerichteten Arbeitsgruppen „Außenwirkung“, „Internationalisierung“, „Prozesse“ und „Lehre und Akademie“ konkrete Vorschläge erarbeiten und zugleich auf Abteilungsebene einen kontinuierlichen Prozess der Selbstevaluation mit Hilfe der Evaluationsspinne (vgl. Abb. S.16) implementieren.

III. Umsetzung 2013 (Do)



1. Profilbildung

Das Thema „Sustainability“ war Gegenstand der Strategieklausur der Professoren am 5. und 6. Juni 2013, der gemeinsamen Klausur von Professoren und Services am 12. und 13. Juli 2013 und des Open Space mit den Studierenden am 5. November 2013. Das Thema wurde im Rahmen der Überarbeitung der Bachelorstudiengänge in mehreren Modulen insbesondere in den Studiengängen „Internationales Energiemanagement“, „International Business“ und „Internationales Eventmanagement“ sowie in allen Studiengängen im Wahlpflichtmodul „Ethics in Management“ integriert. Schließlich wurde im Masterstudiengang „Management“ eine weitere Spezialisierungssäule „Sustainability and Urban Development“ eingeführt.

Karlsruhochschule
International University

**Ich stelle mir vor,
in Zukunft ergeben
kluge Städte Sinn.**

Unser Masterstudiengang "Management" ist für 2014 eigentlich längst komplett belegt. Aber eine neue Spezialisierung im Studiengang finden wir so spannend und wichtig, dass wir speziell dafür noch die Bewerbung ermöglichen:

**Sustainability &
Urban Development**

master.karlsruhochschule.de

Außerdem wurde eine Stiftungsprofessur „Finance, Ethics and Sustainability“ eingeworben und die Denomination der frei werdenden Professur für „International Business“ zur Profilbildung im Bereich „International Business and Sustainable Development“ genutzt.

2. Persönlichkeitsentwicklung

Der Ausbau von Elementen des Studium Generale wurde 2013 unter anderem mit einem Theater-Workshop, einem Hochschulorchester, einer von Studierenden organisierten Kunstausstellung, einem erweiterten Sprachenangebot, einem Kursangebot zu Lesetechniken („Improved Reading“) und der Vorbereitung von Methoden-Workshops zu empirischer Forschung vorangetrieben. Dabei wurden insgesamt 14 renommierte Wissenschaftler aus anderen Disziplinen und Universitäten als Gastdozenten gewonnen, darunter der Soziologe Prof. Ronald Hitzler (Technische Universität Dortmund), der Linguist Prof. Dr. Arnulf Deppermann vom Institut für Deutsche Sprache, Mannheim, der Kommunikationswissenschaftler Prof. Dr. Jo Reichertz, Universität Duisburg-Essen, und der Psychologe Franz Breuer, WWU Münster.

3. Didaktik

Das Thema Didaktik war wesentlicher Bestandteil der Klausur der Professoren am 5. und 6. Juni 2013. Beim Tag der Lehre am 2. Februar 2013 wurden u.a. die Themen „Play Space: vom Raum der Möglichkeiten zur Ermöglichungsdidaktik“, die Korrekturanforderungen für Prüfungsleistungen, und die Koordination der Lehre besprochen und die Arbeit am Format „Lern ZIMMER“ mit den Leitfragen:

- Wie kann ich das Lern-Zimmer für mich nutzen?
- Worin liegen die Herausforderungen?
- Worin liegen die Chancen?
- Gibt es offene Fragen?

fortgesetzt.



Beim Tag der Lehre am 28. September 2013 wurden die Module „Business Environment“, „Einführung in das Management und seine quantitativen Methoden“, „Grundlagen des strategischen Managements“, „Resources“ und „Managerial Accounting“ in ihrem Gesamtzusammenhang dargestellt und anschließend mithilfe der Moderationsmethode „Kugellager“ mehrere studiengangs- und modulübergreifende Abstimmungsrunden organisiert. Zugleich wurden Icons vorgestellt, die im Unterrichtseinsatz zur Visualisierung von Querbezügen und Zusammenhängen zwischen verschiedenen Modulen eingesetzt werden können. Eine Projektgruppe wurde eingesetzt, um die Verwendung von Icons auch für andere Zusammenhänge weiter auszuarbeiten.



Mit der Konferenz „Touring Consumption“, die von der Fakultät II durchgeführt wurde, konnte erneut ein Beitrag zur Schärfung des kritischen und kulturwissenschaftlich geprägten Ansatzes der Karlsruhochschule geleistet werden. Zugleich begannen die Vorbereitungen für die 2014 geplante fakultätsübergreifende Konferenz „ReThinking Management“, die den „Cultural Turn“ insgesamt zum Gegenstand haben wird. Die Konferenzbeiträge erscheinen sukzessive in einer Reihe von Konferenzbänden unter dem Titel „Management – Culture – Interpretation“, durch den der kulturwissenschaftliche Ansatz der Karlsruhochschule zum Ausdruck gebracht wird.

5. Berufungspolitik

Im Jahr 2013 wurden insgesamt drei Berufungsverfahren durchgeführt: neben der zweiten Ausschreibung der Marketingprofessur und der Ausschreibung der freiwerdenden Professur im „International Business“ zusätzlich eine Vertretungsprofessur „Finance“ für die ins Exzellenzcluster der Universität Konstanz beurlaubte Kollegin Frau Prof. Dr. Ekaterina Svetlova . Keines der drei Berufungsverfahren konnte mit einem Ergebnis abgeschlossen werden, das den Ansprüchen der Karlsruhochschule gerecht geworden wäre. Daher hat sich die Hochschule im Wintersemester 2013/2014 entschieden, die Professur „Marketing, Branding and Consumer Culture“ ein drittes Mal und die Professur für „International Business“ mit der oben erwähnten Profilierung ein zweites Mal auszuschreiben und noch stärker international zu bewerben. Zusätzlich wurde im Wintersemester 2013/14 die neu eingeworbene Stiftungsprofessur „Finance, Ethics and Sustainability“ und eine weitere Professur im Bereich „General Management“ (Nachfolge Prof. Braedel-Kühner) ausgeschrieben. Im Berichtszeitraum waren diese Berufungsverfahren noch nicht abgeschlossen.

6. Internationalisierung



In Reaktion auf die studentische Evaluation der Rahmenbedingungen wurde mit dem Ziel der Verbesserung der Servicequalität zunächst im Bereich des International Office eine zusätzliche Evaluation der Incoming Students und der zurückgekehrten Outgoing Students auf- bzw. ausgebaut, die mittelfristig in das Qualitätsmanagement der Hochschule integriert werden soll. Zugleich wurde im International Office eine weitere Stelle geschaffen, die sich ausschließlich mit der Betreuung der Incoming Students befasst. Eine zusätzliche Qualitätsverbesserung wurde durch die Einrichtung einer Sprechstunde an der Servicetheke und verlängerte Sprechzeiten erreicht. Neben einem umfassenden Angebot zur Integration der internationalen Austauschstudenten und der Organisation verschiedener Veranstaltungen, wie Exkursionen, Film Night und Intercultural Day wurde mit dem „Edupartment“, einer aus drei international gemischten Wohngemeinschaften bestehenden Immobilie, in der Wohnen und informelles interkulturelles Lernen unter einem Dach stattfinden ein weiterer Qualitätsgewinn realisiert. Schließlich wurde ein Kriterienkatalog zur Evaluation der Partner-Hochschulen entwickelt, mit dessen Hilfe die Qualität und Passung der Partner-Hochschule zum Profil der Karlsruhochschule sichergestellt werden soll. Außerdem wurde das Verhältnis der Incomings zu den Outgoings verbessert und der Anteil der Outgoings an Hochschulen mit bilateralen Abkommen gesteigert. Schließlich wurde die Zusammenarbeit mit international tätigen Partnern, etwa dem AFS

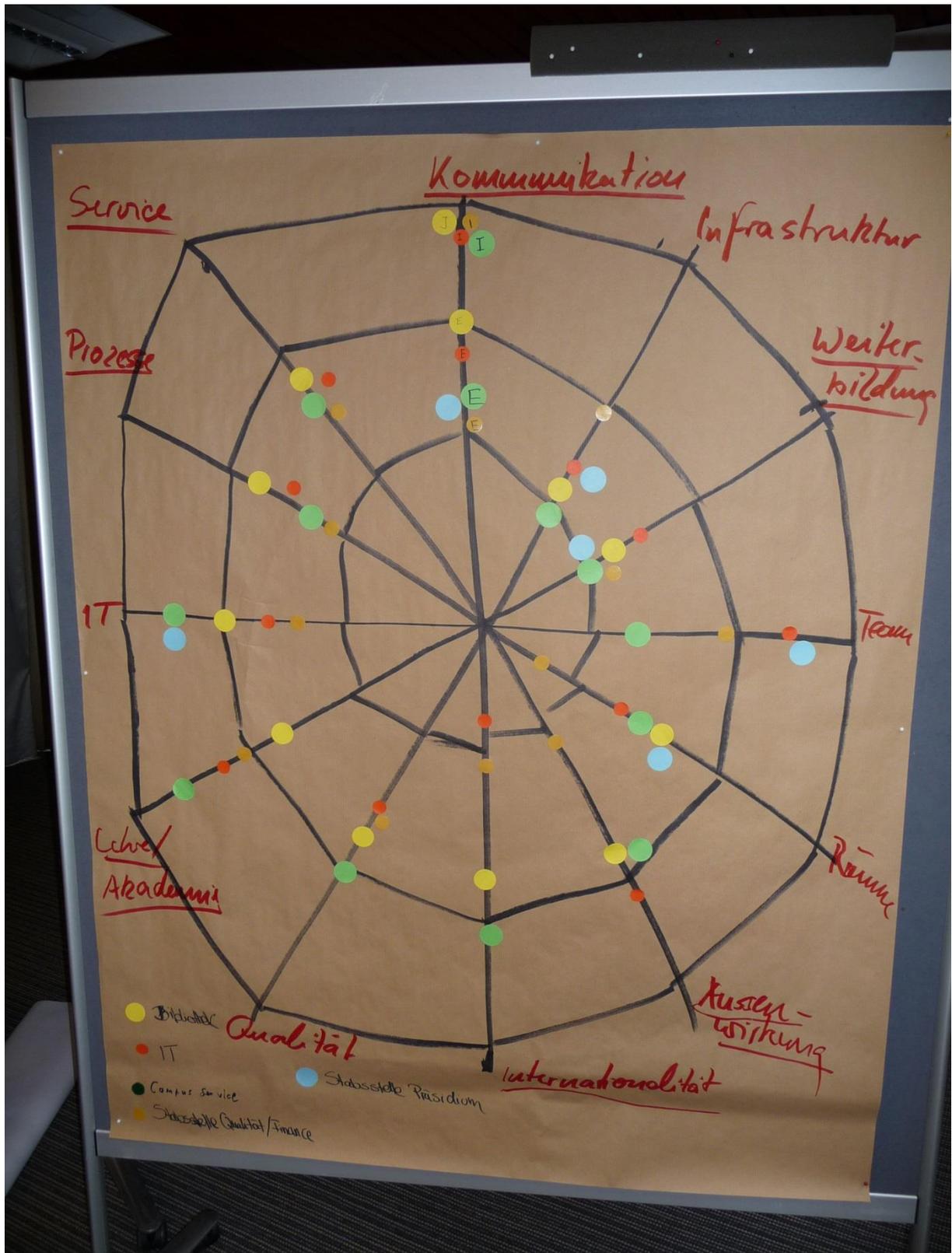
beim Aufbau von mittlerweile drei Summer Academies (Karlsruhe, Malaysia, Istanbul) und der Universität Cattolica in Mailand, intensiviert.

7. Qualitäts- und Serviceorientierung

Zur Umsetzung der Qualitäts- und Serviceorientierung haben im Jahr 2013 die im Jahr 2012 neu eingerichteten Arbeitsgruppen „Außenwirkung“, „Internationalisierung“, „Prozesse“ und „Lehre und Akademie“ ihre Arbeit fortgesetzt. Zugleich wurde in den einzelnen Services der Prozess der Selbstevaluation mit Hilfe der Evaluationsspinne (als Instrument zur kontinuierlichen Selbsteinschätzung des Zielerreichungsgrads in einzelnen Qualitätsdimensionen) begonnen.

Im Rahmen der gemeinsamen Klausur von Services und Professoren am 12. und 13. Juli 2013 wurden die Zwischenergebnisse diskutiert und beschlossen, die begonnene Arbeit in den bestehenden Arbeitsgruppen fortzusetzen.

Darüber hinaus wurde im Jahr 2013 intensiv das System der Feedbackboxen zur weiteren Stärkung der Qualitäts- und Serviceorientierung genutzt. Das Präsidium hat sich in seinen Sitzungen am 15.1.2013, am 12.3.2013, am 8.4.2013, am 9.7.2013 und am 22.10.2013 mit konkreten Feedbacks befasst und umfassende Beschlüsse getroffen. So wurden Vorbereitungsräume für Präsentationsprüfungen eingerichtet, die Kommunikation der Feedbacks verbessert, die Getränkeversorgung ausgebaut, dass von Studenten betriebene KarlsCafé finanziert, die Kommunikation zu den Gruppenarbeiten verbessert, der Feedback-Prozess nach Prüfungen angepasst, eine Infoveranstaltung zur IT durchgeführt, die Filesharing Plattform „Sharepoint“ eingeführt und das Hochschulmanagementsystem mit dem Modul Community freigeschaltet, Ersatzbeschaffungen im Bibliotheksbereich vorgenommen und weitere Access Points geschaffen und die Bandbreite für Internetverbindungen erhöht.





IV. Interne Evaluationen (Check)

1. Studentische Lehrveranstaltungsevaluation (Check)

Jedes Semester wird mit der studentischen Lehrevaluation die Zufriedenheit der Studierenden in Bezug auf die Effektivität der Lehrenden und die Qualität der Lehrveranstaltungen erfragt.

Die Grundlage der Lehrveranstaltungsevaluation ist ein Online- 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, jede 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 2013 und des Wintersemesters 2013/2014 kurz dargestellt. Die Ergebnisse der Evaluation der Lehrveranstaltungen im Sommersemester 2013 zeigen, dass die Vorlesungen als gut empfunden und insgesamt mit einem Durchschnitt von 2,28 bewertet werden. Die Lehrleistungen der Lehrenden (Professoren, Lehrbeauftragte und Sprachdozenten) werden im Durchschnitt mit einer 2,12 (Schulnote) bewertet.

Die Gesamtauswertung des Wintersemesters 2013/2014 zeigt ebenfalls, dass die Vorlesungen als gut empfunden und insgesamt mit einem Durchschnitt von 2,23 bewertet werden. Die Lehrleistungen der Lehrenden werden im Durchschnitt mit 2,2 (Schulnote) bewertet.

Beide Ergebnisse entsprechen im Großen und Ganzen den Ergebnissen der Vorjahresevaluation mit einigen deutlichen Verbesserungen im WS 2013/14 gegenüber dem Vorjahr.

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 Kategorien 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 kurz betrachtet und die wichtigsten Ergebnisse zusammengefasst. Der jeweils erstgenannte Wert ist der aus dem Sommersemester 2013, der zweitgenannte der aus dem Wintersemester 2013/2014.

1. Vor- und Nachbereitung

Die Studierenden haben in der Evaluation angegeben, dass sie die Veranstaltungen mit ihren Vorkenntnissen gut bewältigen können (1,93/1,95) und sie den zu erbringenden Aufwand (Vor – und Nachbereitung) als angemessen empfinden (2,20/2,05). Handlungsbedarf hinsichtlich der ECTS-Verteilung ergab sich daher nicht.

2. Aufbau und Organisation

Die Veranstaltungen haben für die Studierenden eine klar erkennbare Struktur (2,35/2,11). Die Lehrenden geben genügend Hinweise für das Selbststudium (bzgl. Inhalt und Dauer) (2,25/2,10) und zeigen zwischen dem Vorlesungsstoff der Vorlesung und anderen Studieninhalten Zusammenhänge auf (2,46/2,02).

3. Ziele und Inhalte

Sowohl die Lernziele der Veranstaltungen (2,60/2,09) als auch die zu erfüllenden Anforderungen, um den Leistungsnachweis zu erhalten (2,24/2,14) werden regelmäßig erläutert. Darüber hinaus empfinden die Studierenden das fachliche Niveau (2,06/1,90) als sehr angemessen.

4. Methoden & Interaktionsformen, Medien

Besonders gut haben die Studierenden die Möglichkeit, Fragen zum Inhalt der Veranstaltung zu stellen bewertet (1,56/1,65). Die Erreichbarkeit der Lehrenden außerhalb der Veranstaltung wurde mit einem Durchschnitt von 1,83/1,51 bewertet.

Die Studierenden haben in der Evaluation angegeben, dass die unterstützenden Mittel so genutzt wurden, dass sie zum Verständnis der Veranstaltungsinhalte beitragen (2,01/1,82) und dass schwierige Sachverhalte verständlich erklärt werden (2,18/2,14).

5. Erfolgsmessung und Reflektion des Lernerfolgs

Die Studierenden haben angegeben, dass sie die Lernziele der Veranstaltung erreicht haben (2,29/1,83).

6. Lehrtätigkeit der Dozenten/Dozentinnen und

Die Freundlichkeit und Aufgeschlossenheit der Lehrenden wird von den Studierenden als sehr gut bewertet (1,52/1,52). Darüber hinaus haben die Studierenden den didaktischen Aufbau und die Durchführung der Veranstaltung als zufriedenstellend bewertet (2,28/2,06). Die Studierenden sind laut der Evaluation der Ansicht, dass den Lehrenden der Lernerfolg der Studierenden wichtig ist (2,02/1,84). Insgesamt bewerten die Studierenden die Lehrleistung des Lehrenden auf der Schulnotenskala (1 – 6) mit der Schulnote 2,12/2,20.

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 nächste Evaluationsphase 2014 für das Sommersemester ist aufgrund der Blockung der Vorlesungen ab Mitte April bis Ende des Semesters geplant. Für die Evaluationsphase des Wintersemesters 2014/2015 wird der Zeitraum nach Abschluss der Lehrplanung festgelegt.



2. Erstsemesterevaluation (Check)

Gegenstand der Erstsemesterbefragung ist jedes Jahr die Überprüfung des Bewerbungsverfahrens und der gewünschten Studiengangbedingungen. Im Wintersemester 2013/2014 wurden insgesamt 145 Studierende neu immatrikuliert, davon haben an der freiwilligen Befragung 108 (74,5%) teilgenommen.

Die Verteilung von Männern und Frauen, die an der Befragung teilgenommen haben, liegt bei 38 zu 70. Der Großteil der Studienanfänger an der Karlshochschule ist zwischen 20-25 Jahre alt (43%) und wohnt entweder in einer WG (26%) oder bei den Eltern (26%). Rund 20 % der Studierenden wohnen alleine oder mit dem Partner zusammen. Keine Angaben zu den Wohnverhältnissen machten 28% der Befragten.

Eines der Hauptziele ist 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 nach wie vor 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 auch dieses Mal den Gesamteindruck der Auswertung wieder, 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 2013 wurde die studentische Evaluation der Rahmenbedingungen Mitte Juli 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.

Dieses Mal haben 222 von insgesamt 515 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 sieben 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 zusätzlichen Antwortmöglichkeit „keine Angabe“ zur Auswahl.

Im Durchschnitt hat die Auswertung ergeben, dass die Studierenden mit allen Bereichen zufrieden (67%) sind. Besonders hervorzuheben ist die Zufriedenheit der Studierenden mit der Hilfsbereitschaft des Service Desk (84%) und der Zufriedenheit mit dem Prüfungsamt im Allgemeinen (83%). Dies zeigt, dass die Optimierung der Erreichbarkeit des Prüfungsamtes sich positiv ausgewirkt hat. Die Umgestaltung der Bibliothek und die damit verbundene Aufteilung in Ruhebereich und Ausleihe, wurde von den Studierenden zu 59% als positiv empfunden und auch der Geräuschpegel wird als in Ordnung bewertet (57%).

Diese Auswertung macht wieder deutlich, 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 Evaluation der Rahmenbedingungen findet ein Mal pro Jahr statt. Für das Jahr 2014 ist die Evaluation für Ende Mai geplant.

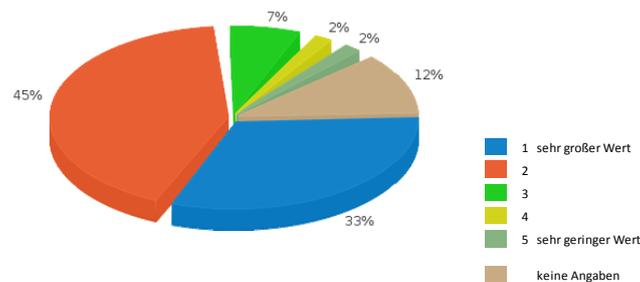


4. Befragung der Absolventen (Check)

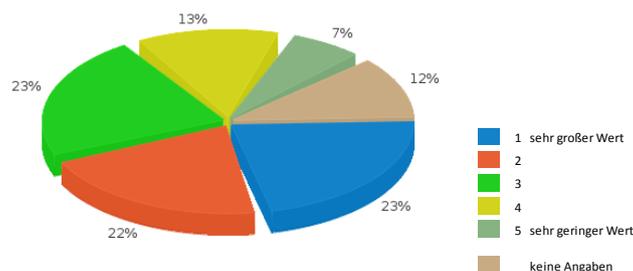
Gegenstand der Absolventenbefragung ist die Erreichung der Studiengangsziele und die Identifikation von Verbesserungsbedarf. Gegenstand der Befragung der Absolventen, deren Examen mindestens ein Jahr und maximal drei Jahre zurückliegt, ist die Bedeutung der Qualifikations- und Kompetenzziele für Berufseinstieg und Berufsbefähigung und der berufliche Verbleib der Absolventen/Absolventinnen.

Im Wintersemester 2013/2014 wurden insgesamt 97 Absolventen angeschrieben, davon haben 63 (65,6 %) an der freiwilligen Befragung (mit einer Skala von 1 – 5) teilgenommen.

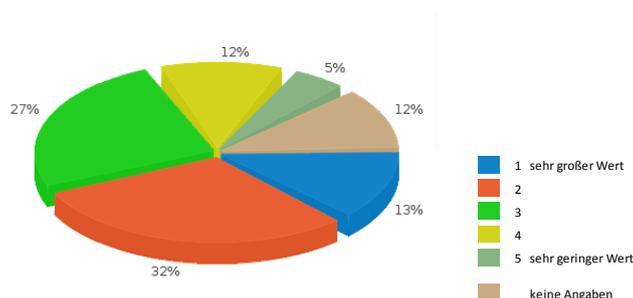
Auf die Frage „Worin sehen Sie rückblickend den Wert Ihres Studiums?“ sahen die Absolventen (in Übereinstimmung mit dem Ausbildungsprofil und den Zielen der Karlsruhochschule) den größten Wert in der Möglichkeit sich persönlich weiterzuentwickeln



während die Möglichkeit, einen interessanten Beruf zu ergreifen

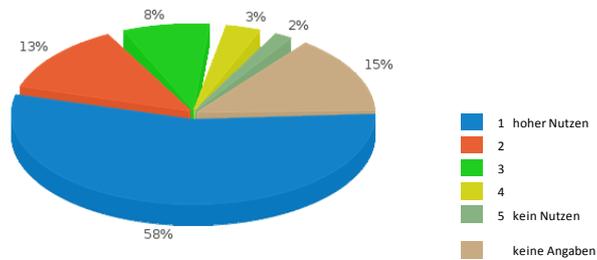


und die Verwertbarkeit des Studiums für den beruflichen Aufstieg / die berufliche Karriere

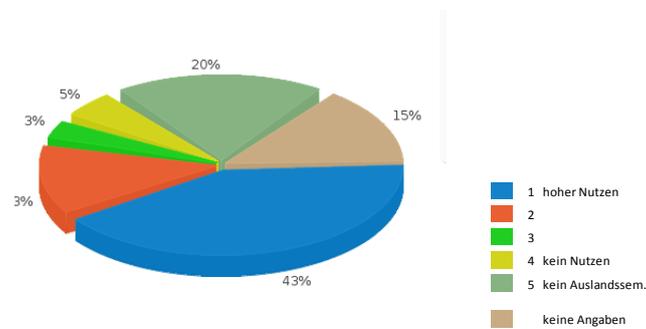


vergleichsweise weniger hoch eingeschätzt wurden.

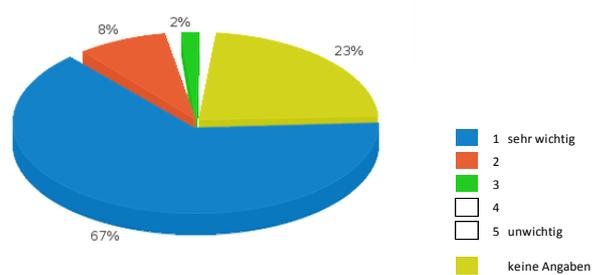
Innerhalb des Studiums wurden die Praxisphasen



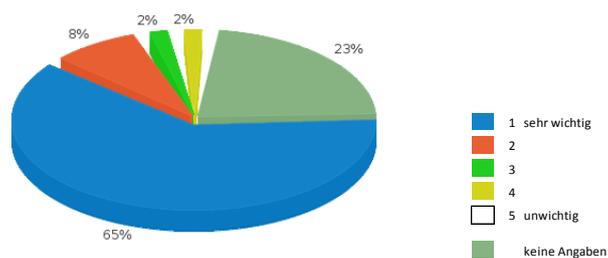
und das Auslandssemester als besonders nützlich erachtet



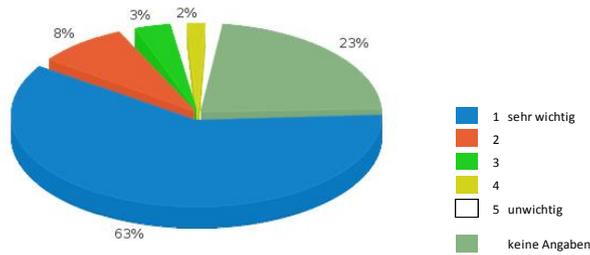
Unter den Kompetenzen wurden die Kommunikationsfähigkeit,



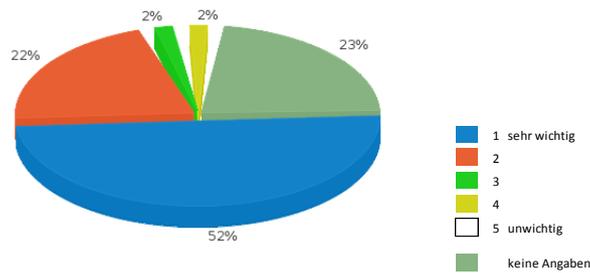
die Organisationsfähigkeit



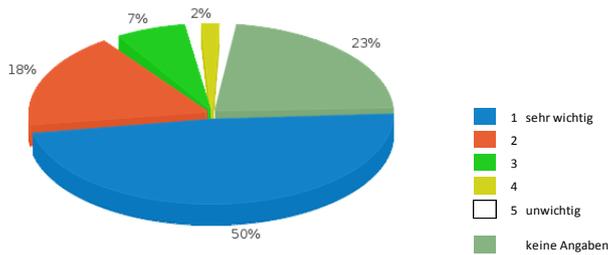
und die Fähigkeit zum selbständigen Arbeiten



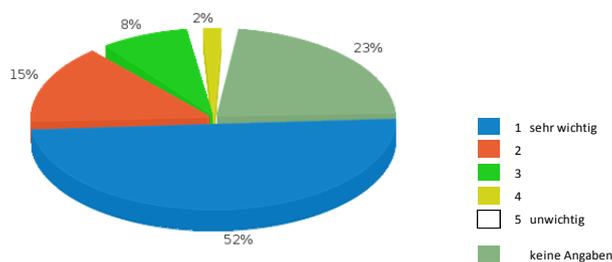
die Problemlösungsfähigkeit,



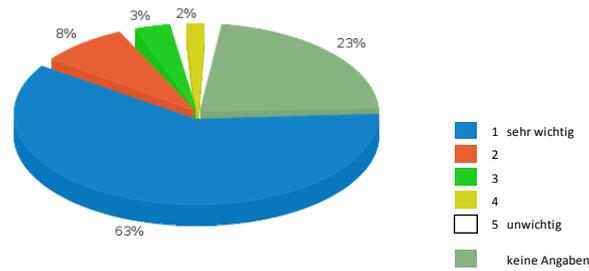
die Fähigkeit, vorhandenes Wissen auf neue Probleme anzuwenden



und die Fähigkeit, sich auf veränderte Umstände einzustellen

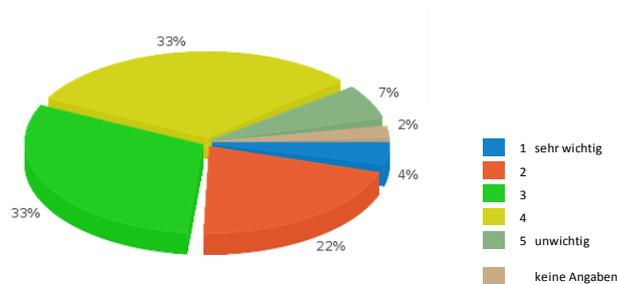


und die Fähigkeit zum selbständigen Arbeiten

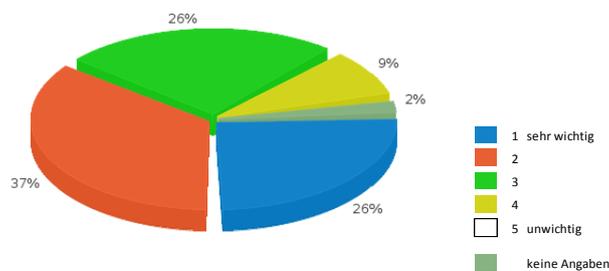


als besonders wichtig angesehen.

Als weniger wichtig eingestuft wurden Rechtskenntnisse



und spezielles Fachwissen



Hier wird im Interesse der Hochschule künftig verstärkt darauf zu achten sein, dass die erworbenen fachbezogene Qualifikationen einen angemesseneren Stellenwert in der Wahrnehmung der Absolventen erhalten. Insgesamt ist den Absolventen der Einstieg in Beruf oder Masterstudium ausweislich der vorliegenden Rückmeldungen gut gelungen.



5. 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. Jede enthält 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 2013 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 1,95 der Aussage zugestimmt, dass ihnen die Ziele ihrer eigenen Abteilung bekannt sind und (mit 3,05) dass diese Ziele erreichbar sind. Darüber hinaus ist wird deutlich, dass die Ziele der Hochschule (2,1) bekannt sind, die Mitarbeiter das Gefühl haben, auf gemeinsame Ziele hin zuarbeiten (3,05) und sie ausreichend Möglichkeiten für Feedback-Gespräche mit ihrem Leiter haben (2,3).

2. Ausstattung mit Ressourcen und Informationen

Die Mitarbeiter stimmen positiv (2,0) der Aussage zu, dass ihr Leiter klare Arbeitsanweisungen gibt. Sowohl bei der Frage, ob die vorhandene Soft- und Hardware als auch ob die Ausstattung (nicht IT) am Arbeitsplatz ein effektives Arbeiten ermöglicht, stimmen die Mitarbeiter zu (2,35/3,3).

Bei den Fragen nach Weiterbildungsmöglichkeiten und dafür zur Verfügung stehender Zeit haben die Mitarbeiter mit Werten von 3,55 und 4,95 geantwortet; dies ist eine leichte Verschlechterung gegenüber der Vorjahresbefragung um 0,3/0,7 Punkten. Hier besteht weiterhin Verbesserungspotential. Insbesondere sollen im Rahmen der Zielvereinbarungsgespräche mit den einzelnen Mitarbeitern die vorhandenen Weiterbildungsangebote (Sprachkurse, Führungskräftecoaching, Training zu Zielvereinbarungsgesprächen, Fachliche Seminare, Erasmus-Austausch etc.) und darüber hinausgehende Weiterbildungsmöglichkeiten verbindlich aufgenommen und die tatsächliche Durchführung im Rahmen der Zielerreichung überprüft werden mit aufgenommen werden.

3. Entscheidungs-, Meinungsbildungs- und Konsensfindungsprozessen

Nach Einschätzung der Mitarbeiter werden Probleme und Konflikte sachlich und zeitnah gelöst (2,45) und die Mitarbeiter empfinden, dass Probleme in der Abteilung offen angesprochen werden (2,55). Mit einem Wert von 2,35 sehen die Mitarbeiter – ähnlich wie im Vorjahr - in ihrer Arbeit einen angemessenen Entscheidungsfreiraum.

4. Zuständigkeiten und Organisationsstrukturen

Die Verteilung der Zuständigkeiten (2,9) sowie die Strukturen (2,75) sind allen Mitarbeitern bekannt und die Mitarbeiter erkennen die Schnittstellen ihrer Aufgabengebiete (2,4).

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 (1,85) und die persönlichen Ziele daran auch ausgerichtet werden (2,0). Verbesserungspotential ist im Bereich der Information über die strategischen Ziele der Hochschule (3,5) erkennbar. Darüber hinaus bemängeln die Mitarbeiter die Information über das operative Vorgehen der Hochschule (4,25).

6. Beziehung zwischen Arbeitsbedingungen, Fähigkeiten und Motivation

Die Mitarbeiter sind mit einem durchschnittlichen Wert von 1,8 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“ (4,35) und zu der Frage „Ich habe die Möglichkeit, meine Aufgaben zeitnah zu erledigen“ (4,25) schlechter bewertet wird. Die Arbeitsbelastung und –situation soll in den nächsten Zielvereinbarungsgesprächen in den Serviceeinheiten näher thematisiert werden; hierfür gibt es ein eigenes Blatt im Zielvereinbarungsformular. Darüber hinaus wird das Thema Gegenstand der Klausur der Servicestellen (vgl. unten).

7. Kommunikation bei der Arbeit

Von allen Servicemitarbeitern wird die Intensität der Kommunikation (2,2) und die Stimmung in der Abteilung (2,35) 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 stärkt offensichtlich die Kommunikation unter den Kollegen hinreichend.

8. Zielvereinbarung

Zum Zeitpunkt der Befragung hatten die meisten Mitarbeiter (85%) ein Zielvereinbarungsgespräch mit Ihrem Vorgesetzten geführt.

9. Beziehung zum Präsidium

Die Zusammenarbeit mit dem Präsidium wird mit einem Wert von 2,85 als zufriedenstellend empfunden. Die Mitarbeiter haben regelmäßigen Kontakt zu den Mitgliedern des Präsidiums (3,05), die Erreichbarkeit der einzelnen Mitglieder wurde mit einem Wert von 3,0 und die offene Kommunikation der Präsidiumsentscheidungen mit einem Wert von 4,6 etwas schlechter eingeschätzt.

Die nächste Mitarbeiterbefragung ist für Anfang Mai 2014 geplant.



6. Befragung der Lehrenden (Check)

Mit der Befragung der Lehrenden, die bereits im WS 2012/13 stattgefunden hat, wurde evaluiert, inwieweit die jeweiligen Führungskräfte (Präsidium, Dekane/Dekaninnen, Studiengangsleiter/innen, Modulverantwortliche) die Lehrenden bei der Erfüllung von deren Kernaufgaben unterstützt haben. Zugleich wurde der Beitrag der unterstützenden Prozesse durch Service- und Verwaltungsmitarbeiter/innen zur Zielerreichung evaluiert.

Gegenstand dieser Evaluation waren 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. Jede enthält 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 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 war zu erkennen, dass die Lehrevaluation den Lehrenden hilft, ihren Zielerreichungsgrad zu messen (2,3). Die Lehrenden hatten das Gefühl, auf gemeinsame Ziele hin zuarbeiten (2,5) und ausreichend Möglichkeiten für Feedback-Gespräche mit ihren Kollegen zu haben (3,0).

2. Ausstattung mit Ressourcen und Informationen

Die Lehrenden gaben 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 hatten 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) wurde als gut bewertet.

4. Orientierung zu den im Leitbild verankerten Werten

An der Auswertung der Befragung konnte 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 war 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 wurden Probleme und Konflikte in der Fakultät sachlich und zeitnah gelöst (3,0) und die Lehrenden empfanden, dass Probleme zwischen Kollegen offen angesprochen werden (2,6). Mit einem Wert von 1,9 sahen die Lehrenden in ihrer Arbeit einen angemessenen Entscheidungsfreiraum.

6. Beziehung zwischen Arbeitsbedingungen, Fähigkeiten und Motivation

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

7. Zielvereinbarung

Zum Zeitpunkt der Befragung hatten die meisten Lehrenden ein Zielvereinbarungsgespräch mit Ihrem Vorgesetzten geführt. Im Gesamtjahr 2013 wurden mit allen Professoren Zielvereinbarungsgespräche geführt.

8. Beziehung zum Präsidium

Die Zusammenarbeit mit dem Präsidium wurde mit einem Wert von 1,7 als gut empfunden. Die Lehrenden gaben 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 wird – im Hinblick auf die große Zahl an neu berufenen Kollegen – im Sommersemester 2014 durchgeführt.



V. Abgeleitete Maßnahmen aus den Evaluationen (Act)

Das Präsidium hat sich in seinen Sitzungen vom 25.06.2013, 9.7.2013, 22.10.2013 und 15.04.2014 mit dem Qualitätsmanagement und den Evaluationen befasst und die einzelnen Handlungsfelder besprochen.

Das Präsidium bedauert, dass die studentische Lehrveranstaltungsevaluation für das Wintersemester 2013/2014 aufgrund von Problemen mit dem neuen Hochschulmanagementsystem nicht zeitgerecht zur Mitte des Wintersemesters durchgeführt werden konnte. Das Präsidium begrüßt, dass die studentische Lehrveranstaltungsevaluation zum Ende des Wintersemesters nachgeholt wurde und bittet darum, in Zukunft wieder sicherzustellen, dass die Evaluation entsprechend der QUESO so rechtzeitig durchgeführt wird, dass der Lehrende die Ergebnisse mit den Studierenden besprechen und erste Schlussfolgerungen noch im laufenden Semester ziehen kann.

Das Präsidium begrüßt, dass es im Wintersemester 2013/14 gelungen ist, die Indikatoren in nahezu allen Dimensionen der Lehrveranstaltungsevaluation gegenüber dem Vorjahr zu verbessern, lediglich die Möglichkeit, Fragen zum Inhalt der Veranstaltung zu stellen wurde mit 1,65 gegenüber 1,55 im Vorjahr leicht schlechter evaluiert. Insgesamt zeigt sich an dieser Stelle, dass mit den im Vorjahr ergriffenen Maßnahmen (Thematisierung im Rahmen von Schulungen, Tag der Lehre, Lernzimmer etc.) die intendierte Wirkung erzielt wurde.

Besonders begrüßt das Präsidium, dass es gelungen ist, die im Vorjahr identifizierte notwendige Verbesserung beim Punkt „Zwischen dem Vorlesungsstoff dieser Vorlesung und anderen Studieninhalten werden Zusammenhänge aufgezeigt“ zu realisieren und gegenüber dem damaligen Evaluationsergebnis von 2,53 eine Verbesserung auf 2,02 zu erzielen. Damit ist zum Wintersemester 2013/14 die im Präsidiumsprotokoll vom 05.06.2012 formulierte Zielsetzung einer Verbesserung der Gesamtevaluation in diesem Punkt um eine halbe Note exakt erreicht worden.

Ebenfalls begrüßt das Präsidium, dass gegenüber dem Vorjahr eine signifikante Verbesserung in den Punkten:

- „Die Lernziele der Veranstaltung wurden erreicht“ um 0,73
- „Der Lehrende ist außerhalb der Veranstaltung erreichbar“ um 0,26
- „Die Lernziele der Veranstaltungen werden regelmäßig erläutert“ um 0,25
- „Die Lehrenden geben genügend Hinweise für das Selbststudium (bzgl. Inhalt und Dauer)“ um 0,22 und

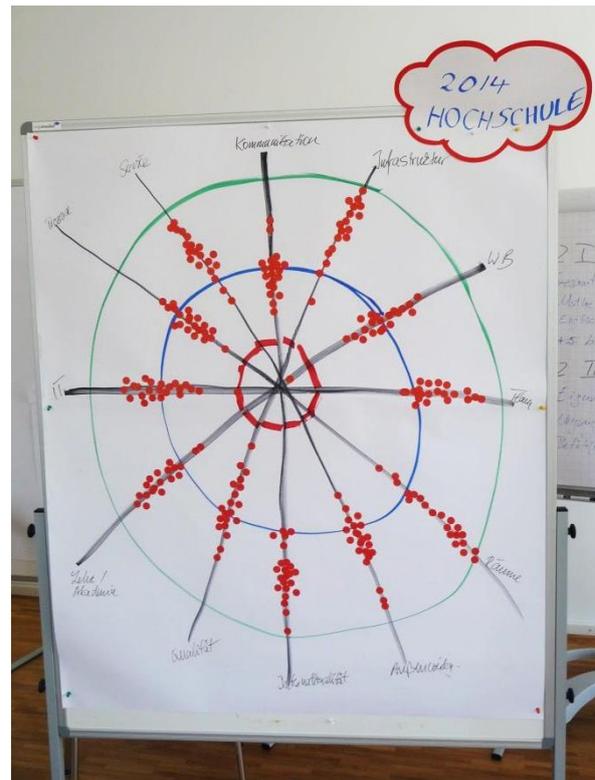
- „Die Veranstaltungen haben für die Studierenden eine klar erkennbare Struktur“ um 0,15 erzielt werden konnte.

Die studentische Evaluation der Rahmenbedingungen fiel ebenfalls gut aus. Die von den Services aufgrund der Evaluation der Rahmenbedingungen bereits in den Vorjahren durchgeführten Maßnahmenpakete werden weiterhin konsequent fortgesetzt.

Deutlichen Verbesserungsbedarf sieht das Präsidium auf Basis der Mitarbeiterbefragung dagegen im Bereich der Mitarbeiterzufriedenheit und Mitarbeiterführung. Offensichtlich besteht hier ein Zusammenhang zwischen der wahrgenommenen Arbeitsbelastung, der Einschätzung der eigenen Kompetenz, der Erreichbarkeit der eigenen Ziele und der Information über die strategischen und operativen Ziele der Hochschule. So halten die Mitarbeiter trotz umfassender Weiterbildungsmöglichkeiten insbesondere die Ihnen dafür angesichts ihrer Arbeitsbelastung zur Verfügung stehende Zeit für unbefriedigend (4,95) und sehen Verbesserungspotential bei der Möglichkeit, „sich auf wichtige Aufgaben zu konzentrieren“ (4,35), „seine Aufgaben zeitnah zu erledigen“ (4,25) und am Arbeitsplatz effektiv zu arbeiten.

Dies und die aus ihrer Sicht verbesserungsbedürftige Information über die strategischen Ziele (3,5) und das operative Vorgehen der Hochschule (4,25) sowie die offene Kommunikation der Präsidiumsentscheidungen (4,6) wirkt sich auf die Einschätzung zur Erreichbarkeit ihrer Ziele aus (3,05).

Die angesprochenen Themen waren unter Moderation der Hochschulleitung Gegenstand der Klausur der Services am 11.04.2014, der Servicestellenleitersitzung und mehrerer Präsidiumssitzungen. Die Services sind übereingekommen, in einer weiteren Klausur unter Moderation der Geschäftsführerin und des zuständigen professoralen Mitglieds im Qualitätsausschuss die angesprochenen Themen aufzuarbeiten und in einen mehrjährigen Umsetzungsplan zu überführen. Dabei wird angesichts der günstigen Relationen zwischen Studierenden und Servicemitarbeitern bzw. zwischen Lehrenden und Servicemitarbeitern ein besonderes Augenmerk auf Fragen der Führung und Organisation liegen.



Im Bereich der Weiterbildung sollen die bereits vorhandenen Weiterbildungsmöglichkeiten (Sprachkurse, Führungskräftecoaching, Training zu Zielvereinbarungsgesprächen, Fachliche Seminare, Erasmus-Austausch etc.) systematisiert und effektiver kommuniziert werden und in jeden Zielvereinbarungsprozess der einzelnen Mitarbeiter mit aufgenommen werden.

Darüber hinaus wird – wie bereits ausgeführt - die Arbeitsbelastung und –situation in dem hierfür institutionalisiert eigens vorgesehenen Teil der nächsten Zielvereinbarungsgespräche in den Serviceeinheiten näher thematisiert werden (vgl. das dafür vorgesehene Blatt im Zielvereinbarungsformular).

Zugleich soll die operative Führung sowohl im Präsidium als auch auf Leiterebene personell und inhaltlich gestärkt werden. Sowohl auf Leiter- wie auch auf Präsidiumsebene soll im Rahmen von Nachbesetzungen verstärkt darauf geachtet werden, operativ starke (Führungs-)Persönlichkeiten zu benennen. Die operativen Führungsaufgaben im Präsidium sollen auf mehrere Schultern verteilt werden.

Die (direkte und insbesondere die über den Servicestellenleiterkreis erfolgende indirekte) Kommunikation zu strategischen und operativen Fragen und Entscheidungen soll verbessert werden. Dazu soll im Servicestellenleiterkreis der Tagesordnungspunkt „Bericht aus dem Präsidium“ ausgebaut und sichergestellt werden, dass die Information in den Abteilungs-Jour Fixen weitergegeben wird.

Aus der Befragung der Lehrenden hat das Präsidium insbesondere abgeleitet, Möglichkeiten zu schaffen, das Zeitbudget für Fort- und Weiterbildung sowie eigene Forschung effizienter zu nutzen. Aus diesem und weiteren Gründen wird im Sommersemester 2014 erstmals die Möglichkeit einer stärkeren Blockung der Lehrveranstaltungen erprobt. Außerdem wurde die Möglichkeit, auf den Pool der studentischen Hilfskräfte zuzugreifen (insbesondere für Studiengangsleiter) erweitert. Das Präsidium hat sich vorgenommen, vor Beginn des Wintersemesters weitere Möglichkeiten der infrastrukturellen Unterstützung der Lehrenden zu untersuchen.

Der Qualitätsausschuss hat sich in seinen Sitzungen vom 21.02. und 14.04. mit den Evaluationen befasst, eine Task Force zur Überprüfung des neuen Hochschulmanagementsystems beschlossen und Maßnahmen zur zeitgerechten Durchführung der Evaluationen des Sommersemesters ergriffen. Zugleich hat er sich mit den einzelnen Evaluationen und der Wirksamkeit des Instruments im Gesamten befasst.

VI. Beschwerdemanagement

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

Wie bereits in den Vorjahren wurden 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 die Qualitätsbeauftragte auch persönlich jederzeit für Beschwerden und Anregungen zur Verfügung. Zur weiteren Optimierung dieses Prozesses arbeitet die 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.

Auf Basis der Feedback-Formulare wurden im Berichtszeitraum u.a. die Kommunikation der Feedbacks verbessert, Vorbereitungsräume für Präsentationsprüfungen eingerichtet, die Getränkeversorgung erweitert, das von Studenten betriebene KarlsCafé finanziert, die Kommunikation zu den Gruppenarbeiten verbessert und der Feedback-Prozess nach Prüfungen angepasst. Ferner wurden Ersatzbeschaffungen im Bibliotheksbereich vorgenommen. Im technischen Bereich wurde eine Infoveranstaltung zur IT durchgeführt, die Filesharing Plattform „Sharepoint“ eingeführt und das Hochschulmanagementsystem mit dem Modul Community freigeschaltet sowie weitere Access Points geschaffen und die Bandbreite für Internetverbindungen erhöht.

VII. Zusammenfassende Bewertung



Die technischen Probleme bei der Lehrveranstaltungsevaluation haben besondere Herausforderungen für das Qualitätsmanagement bereithalten. Umso mehr erfreuen die positiven Ergebnisse. Und zwar nicht nur die insgesamt bessere Bewertung, die zeigt, dass eine weitere Qualitätsverbesserung in der Lehre erzielt werden konnte, sondern auch, dass sich die ergriffenen Maßnahmen deutlich in den einzelnen Evaluationsergebnissen widerspiegeln.

Ferner ist mit dem auf der Klausurtagung der Services gemachten Einstieg in einen mehrjährigen Umsetzungsplan ein weiterer Schritt unternommen, die Arbeitsabläufe in der Hochschule reibungsloser zu gestalten.

Im kommenden Berichtszeitraum wird es darum gehen, das Qualitätsmanagement und die Qualitätsstandards der Hochschule weiterzuentwickeln und das Qualitätsmanagement auch personell zu verstärken.

Romy Modlich
Qualitätsbeauftragte