

Qualitätsbericht 2014

Inhalt

I.	Ziele der Qualitätsentwicklung und -sicherung.....	3
II.	Qualitätsziele: Schwerpunkte 2014 (Plan)	5
1.	Didaktik und Lehre	5
2.	Profilierung der Forschung.....	5
3.	Berufungspolitik	5
4.	Internationalisierung	5
5.	Mitarbeiterzufriedenheit.....	6
6.	Qualitäts- und Serviceorientierung	6
III.	Umsetzung 2014 (Do).....	7
1.	Didaktik und Lehre	7
2.	Profilierung der Forschung.....	8
3.	Berufungspolitik	9
4.	Internationalisierung	10
5.	Mitarbeiterzufriedenheit.....	11
6.	Qualitäts- und Serviceorientierung	13
IV.	Interne Evaluationen (Check)	16
1.	Studentische Lehrveranstaltungsevaluation.....	16
2.	Erstsemesterbefragung	17
3.	Studentische Evaluation der Rahmenbedingungen	19
4.	Absolventenbefragung	21
5.	Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	23
6.	Befragung der Lehrenden.....	26
V.	Akkreditierungen (externer Check)	28
1.	Re-Akkreditierungen	28
2.	Systemakkreditierung.....	29
VI.	CHE-Ranking (externer Check)	30
VII.	Abgeleitete Maßnahmen aus den Evaluationen (Act)	32
VIII.	Zusammenfassende Bewertung und Ausblick	35

I. Ziele der Qualitätsentwicklung und -sicherung

Ziel des Qualitätsentwicklungs- und Qualitätssicherungssystems 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 Karlshochschule 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, STEP) 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, Hochschulrat 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. Das Zielvereinbarungsgespräch wird durch eine interne Klausur der jeweiligen Servicestelle vorbereitet. Gegenstand dieses Gesprächs ist 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 Erfolges, der Zeitpunkt, zu dem das jeweilige Ziel erreicht werden soll, die Erarbeitung konkreter Schritte zur Zielerreichung und die Vereinbarung von unterstützenden Maßnahmen. Die Ziele, Indikatoren, Zeitpunkte, Schritte und unterstützenden 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 die für 2014 wichtigsten Ergebnisse und Umsetzungen dokumentiert und dargestellt.



II. Qualitätsziele: Schwerpunkte 2014 (Plan)

Das Jahr 2014 stand im Zeichen der erfolgreichen Re-Akkreditierung der acht Bachelor-Studiengänge sowie dem gleichzeitigen Durchlaufen des Verfahrens der Systemakkreditierung, an dessen Ende die Verleihung des Siegels des Akkreditierungsrates stehen soll. Zusätzlich wurden folgende Schwerpunkte verfolgt:

1. Didaktik und Lehre

Zur Sicherstellung der gleichbleibend hohen Qualität der Lehrbeauftragten hat die Karlsruhochschule bereits effiziente Instrumente eingeführt, die dann greifen, wenn die erhofften und vereinbarten Leistungen nicht erbracht werden. Um bereits bei der Gewinnung von Lehrbeauftragten richtige Entscheidungen zu treffen, wird im Jahr 2014 genau dieser Prozess genauer fokussiert und mit allen mitgeltenden Dokumente optimiert.

2. Profilierung der Forschung

Als international orientierte Hochschule ist die Forschung auch im internationalen Rahmen eingebunden. Im Jahr 2013 stellte die Karlsruhochschule erfolgreich einen Antrag für das europäische Forschungsprojekt DIVERSE, welches im Dezember 2013 startete.

Nach den Tagungen in den vergangenen Jahren, die die Schwerpunkte der beiden Fakultäten abbildeten, soll im Jahr 2014 die verbindende Tagung „ReThinking Management“ stattfinden.

3. Berufungspolitik

Nachdem Ende des Jahres 2013 auch die Professur für Strategisches Management erfolgreich besetzt wurde, galt es im Jahr 2014, die Professur für Marketing, Branding und Consumer Culture sowie die Professur für Critical Management und Sustainable Development neu zu besetzen.

4. Internationalisierung

Im Bereich der Internationalisierung wurden verschiedene Ziele verfolgt, die in ihrer Gesamtheit auf die Qualitätssicherung sowie die Zufriedenheit der Studierenden hinwirken:

- i. Steigerung des Anteils der Austauschplätze bei den Outgoings 2014/2015 auf mind. 75 %
- ii. Verfügbarkeit von Austauschplätzen für die gesamte Kohorte und alle Studiengänge (WS 2015/2016)

- iii. Steigerung der Prozessqualität durch Einführung des Hochschulmanagementsystems im International Office
- iv. Erfolgreiche Durchführung der Summer Academies in Istanbul und Karlsruhe

5. Mitarbeiterzufriedenheit

Ein für die Karlsruhochschule International University besonders relevantes Thema ist die Mitarbeiterzufriedenheit. Wie bereits in mehreren Studien beschrieben, führen zufriedene und motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu einem gesunden Unternehmen – das ist an der Karlsruhochschule ebenso. Zunächst soll geklärt werden, wie sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fühlen und welche Maßnahmen ergriffen werden können, um die Zufriedenheit zu erhöhen.

6. Qualitäts- und Serviceorientierung

Vor dem Hintergrund einer privaten Hochschule ist der einwandfreie Kontakt zu den Studierenden (auch in ihrer Rolle als Kunden) von sehr hohem Interesse und spiegelt sich an der Karlsruhochschule International University in der Qualitäts- und Serviceorientierung wider. Im Betrachtungszeitraum von 2014 steht vor allem die Transparenz im Qualitätsmanagement im Fokus sowie die Fortführung der Implementierung des Hochschulmanagementsystems.



III. Umsetzung 2014 (Do)

1. Didaktik und Lehre

Qualität in der Lehre entsteht an der Basis: in Veranstaltungen, die Studierende und Lehrende gemeinsam erleben. An der Karlsruhochschule ist „erleben“ kein inhaltsleeres Schlagwort, sondern gelebte Realität. Das stellt besondere Anforderungen an die Lehrenden, Unterstützung erhalten sie dabei theoretisch durch das Dozentenhandbuch und im Austausch mit den Kolleginnen und Kollegen beim Tag der Lehre.

Das Dozentenhandbuch wird regelmäßig überarbeitet. Im Jahr 2014 erfuhr es eine Erweiterung um das Kapitel „Didaktik“. Die grundlegende Neuaufnahme des Kapitels wurde durch eine neue Mitarbeiterin begleitet, die seit Juli 2014 die Stelle für Hochschuldidaktik innehat. Mit ihr wurde auch auf die Methode des Lern-ZIMMERs genauer fokussiert, was elementar für die Lehre bzw. Didaktik der Karlsruhochschule ist. So wurde das Lern-ZIMMER neben dessen Überarbeitung im Dozentenhandbuch am Tag der Lehre am 20. September 2014 besprochen, sowie bei der didaktischen Schulung am 27. September 2014, die für alle neuen Dozentinnen und Dozenten verpflichtend ist. Zudem wird von allen neuen Lehrenden ein Konzept zum Lern-ZIMMER für ihre eigene Veranstaltung erwartet. Beratend steht den Lehrenden hierbei wiederum die Mitarbeiterin für Hochschuldidaktik zur Seite. Während des Wintersemesters 2014/2015 wurden sogenannte „Methodenstammtische“ angeboten, bei denen sich die neuen Dozentinnen und Dozenten über ihre Lehrerfahrungen an der Karlsruhochschule austauschen konnten. Auch im kommenden Jahr wird die konsequente Anwendung der Lern-ZIMMER-Methode weiter verfolgt.

Bei der Gewinnung neuer Lehrenden wurde insbesondere im Prozessablauf Optimierungsbedarf identifiziert und behoben. So wurden die Gespräche der Kandidatinnen und Kandidaten mit den einzelnen Hochschulvertreterinnen und -vertretern neu organisiert und strukturiert. Die Gespräche bauen nun sinnvoll aufeinander auf, damit alle notwendigen Informationen zum Folgegespräch vorliegen und eine optimale Einschätzung der Kandidatin / des Kandidaten, der Lehrqualifikation und die Passung in die Karlsruhochschule zu erreichen. Die Ergebnisse werden in einem Personalbogen erfasst und liegen so ebenfalls bei den jeweiligen Gesprächen vor. Somit wurde neben dem Ablauf des Verfahrens an sich auch dessen Dokumentation verbessert. Bereits in den ersten Gesprächen, die entsprechend des überarbeiteten Prozesses liefen, konnte eine deutliche Verbesserung bei der Einschätzung der Kandidatinnen

und Kandidaten verspürt werden. Ob sich diese auch in den Evaluationen widerspiegelt, wird in den kommenden Semestern überprüft.

2. Profilierung der Forschung

Ende des Jahres 2013 lief die Förderung des EU-unterstützten DIVERSE-Projektes an. „Das Hauptziel des Projekts ist die Entwicklung eines innovativen und effektiven Integrationsmodells für Migrantinnen und Migranten aus Drittstaaten (Nicht-EU-Bürger). Die Entwicklung erfolgt durch die Anpassung und Verbesserung der Praxis von Multi-Stakeholdern, die mit der Einschätzung und Bewertung der Potentiale dieser Migrantinnen und Migranten für die aufnehmende Gesellschaft, und zwar in sozialer und ökonomischer Hinsicht, befasst sind. Besonderes Augenmerk gilt non-formalen Kenntnissen und Kompetenzen der drittstaatlichen Migranten, dem relationalen Zusammenhang zwischen ihnen und den Institutionen im Kontext von Migration und Integration sowie insbesondere auch den aktuellen diesbezüglichen Maßnahmen in Organisationen (Diversity Management). Zu den anvisierten Projektergebnissen zählen Vorschläge für die Öffentlichkeit und die Politik zur Stärkung der bürgerlichen Teilhabe.“¹ Damit schärft die Karlsruhochschule ihren sowohl internationalen als auch zivilgesellschaftlichen Anspruch an ihr eigenes Sein und Handeln. Zur Unterstützung des Projektes und der Forschungscoordination im Allgemeinen wurde bereits im Jahr 2013 ein Mitarbeiter eingestellt, der dieses Vorhaben wissenschaftlich und organisatorisch unterstützt.

Eine weitere Schärfung des Profils der Karlsruhochschule wurde mit der internationalen Konferenz „ReThinking Management 2014: The Impact of Cultural Turn“ erreicht, die die Schwerpunkte der beiden Fakultäten zusammenführte. Wir glauben, „dass im Sinne von Bachmann-Medick (2010) "Cultural Turns" heute aus einer vielfältigen Gesamtheit heraus begriffen werden müssen. Folgt man der allgemeinen Orientierung der Geistes- und Sozialwissenschaften im Hinblick auf kulturrelevante Themen, dann repräsentiert der Plural "Cultural Turns" aktuelle Bewegungen oder Neuorientierungen, die quer durch die Kulturwissenschaften und darüber hinaus gehen. Themen und Konzepte wie Performanz, Materialität, Verkörperung, Raum, Medialität, Narrativität und Sinnstiftung sowie Translation, Interkulturalität und Transkulturalität sind in den letzten Jahrzehnten mehr und mehr in den Vordergrund gerückt. Die Konferenz verfolgte den Hauptgedanken, dass Management-Theorie nicht als eine den Wirtschaftswissenschaften untergeordnete Disziplin verstanden werden kann, sondern eher als ein Feld zwischen und jenseits von Disziplinen, mit einer entschieden kulturellen Perspektive. Die Relevanz verschiedener Modelle, deren Potenzial und Einfluss sowohl in der Ma-

¹ Text Homepage der Karlsruhochschule

management-Theorie als auch in der -Praxis waren die zentralen Schwerpunkte dieser Konferenz.“²

3. Berufungspolitik

Der Stelleninhaber der Professur für Strategic Management Prof. Dr. Dirk Nicolas Wagner lehrt seit September 2013 an der Karlshochschule und engagiert sich, die Karlshochschule mit externen Partnern zugunsten der Hochschule und der Studierenden zu vernetzen. Darüber hinaus steht er den Serviceeinheiten der Hochschule als Ratgeber jederzeit zur Verfügung.



Ähnlich hohe Erwartungen wurden an die Kandidaten gestellt, die sich auf die vakanten Stellen der Professur für Marketing, Branding and Consumer Care und der Professur für Critical Management and Sustainable Development beworben hatten.



Die Professur für Marketing, Branding and Consumer Care wurde mit Prof. Dr. Björn Bohnenkamp besetzt, der seit 1. April 2014 an der Hochschule lehrt. Er hat im Laufe des Jahres 2014 die Studiengangleitung für den Bachelor-Studiengang „Internationales Marketing“ übernommen. Seine Lehraktivität reicht vom ersten Semester des Bachelor-Studiums bis ins Master-Studium.

Björn Bohnenkamp bringt zudem neben dem Schwerpunkt Marketing auch Erfahrungen zum Bereich Media mit, sodass Synergien mit der Professur für Medienmanagement zu erwarten sind.

² Text Homepage der Karlshochschule

Prof. Dr. André Reichel übernahm mit Wirkung von 1. September 2014 die Professur für Critical Management and Sustainable Development. Mit Stellenantritt übernahm er zudem die Studiengangleitung für den Bachelor-Studiengang "Internationales Energiemanagement". Weiterhin ist er Schwerpunktleiter im Master für „Sustainability & Urban Development“.



Mit Herrn Reichel konnte ein Kollege ins Professorium berufen werden, der im Bereich der Nachhaltigkeitsforschung Erfahrungen mitbringt und als Gutachter für nationale und europäische Anträge in diesem Themenfeld agiert.

4. Internationalisierung

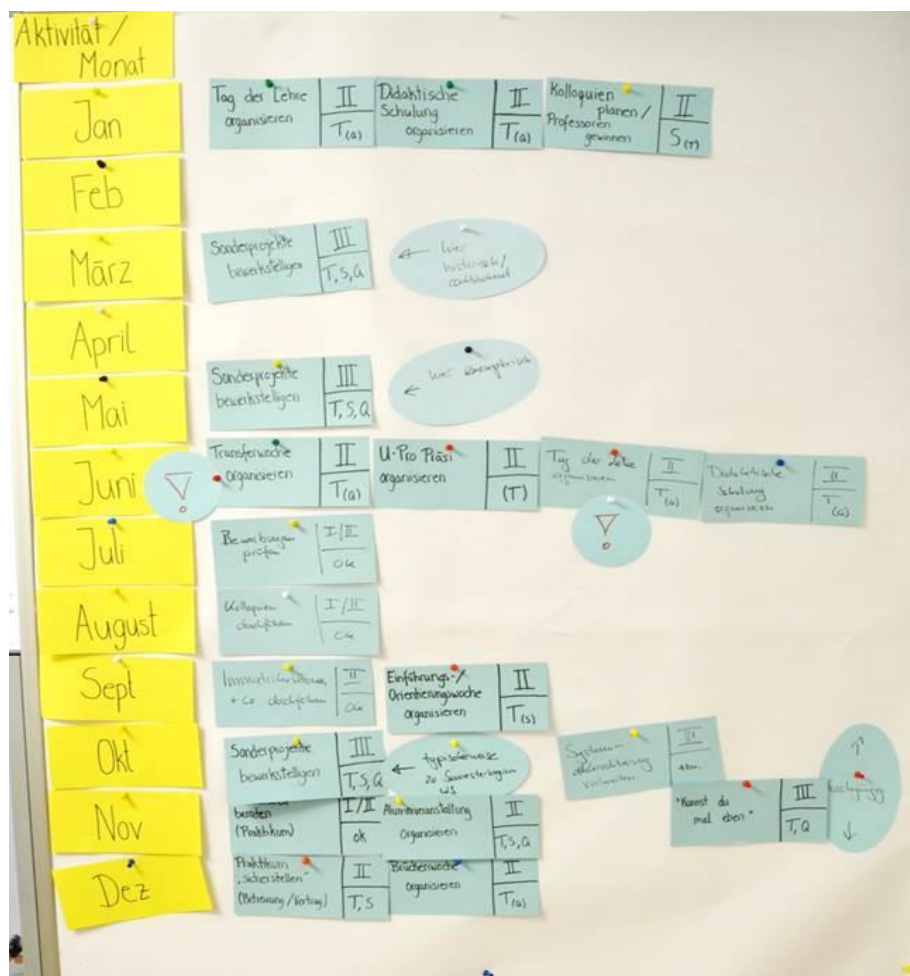
Nahezu alle der unter II.4 avisierten Ziele wurden erreicht, wobei der Anteil der Austauschplätze (Ziel i) sogar auf 88,5 % erhöht werden konnte. Die Zahl der verfügbaren Austauschplätze (Ziel ii) ist durch den Abschluss neuer Austauschabkommen weiter gestiegen auf insgesamt 163 Plätze (Stand: Oktober 2014). So konnten folgende Hochschulen als neue Partnerhochschulen gewonnen werden:

- Chile: Universidad Vina del Mar
- Finnland: HUMAK University of Applied Sciences
- Griechenland: University of Economics and Business
- Großbritannien: Coventry University
- Japan: Kansai Gaidai University und Ritsumeikan Asia Pacific University
- Mexiko: Tecnológico de Monterrey
- Norwegen: Lillehammer University College
- Portugal: Catholic University of Portugal
- Spanien: Universitat Pompeu Fabra und Universidad Autònoma de Barcelona
- Vereinigte Arabische Emirate: The Emirates Academy of Hospitality Management, Dubai

Dabei sind die Wahlmöglichkeiten auch für die Studiengänge Kunst- und Kulturmanagement und Messe-, Kongress- und Eventmanagement (ab der Kohorte 2014: Internationales Eventmanagement) gestiegen, für die aufgrund ihrer im internationalen Kontext sehr spezifischen Kombination von Spezialmodulen und Pflichtmodulen im General Management vergleichsweise schwer Partner mit passendem Studienangeboten zu finden sind.

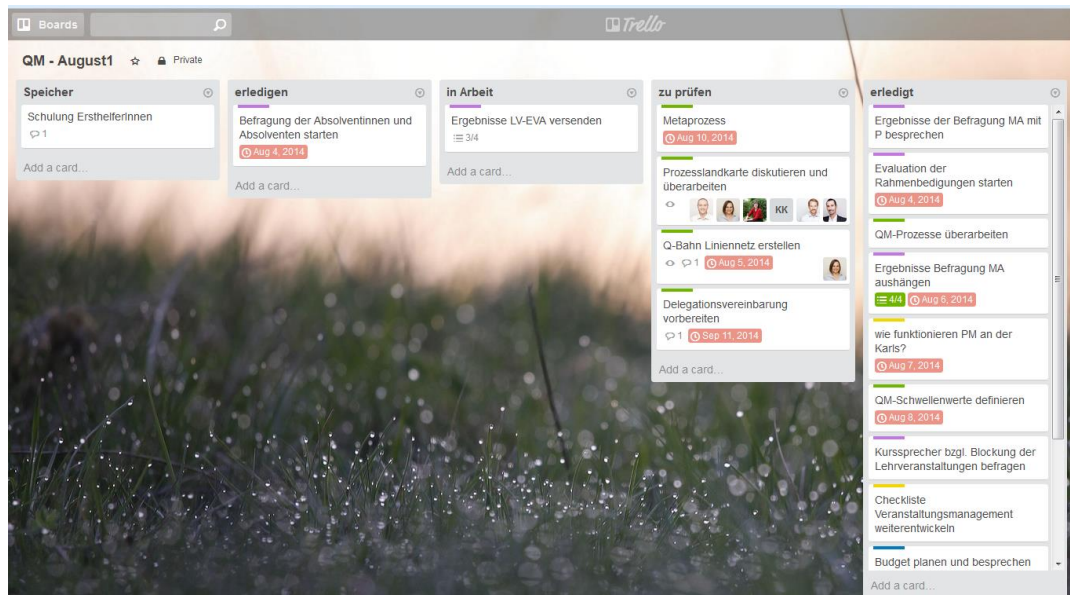
Beide Summer Academies (Ziel iv) wurden im Sommer 2014 erfolgreich durchgeführt und in der Nachbesprechung mit den Kooperationspartnern AFS und Istanbul Kültür University wei-

Als Idee aus dem strategischen Management stellte Prof. Dr. Dirk Wagner in der Klausur der Servicestellenleiterinnen und -leiter am 4. Juni 2014 die Verwendung von sogenannten Managementkalendern dar. In diesen wird systematisch erfasst, zu welchen Zeiten welche Aufgaben wiederkehren und zeigt auf, wo mögliche Lücken sind, in die z.B. Planungen vorverlegt werden können, um andere Termine zu entzerren. Niederschlag in die Managementkalender finden nur wiederkehrende Aufgaben oder (planbare) Projekte – Alltagsgeschäft kann so nicht abgebildet werden. Jede Abteilung organisierte ausgehend vom Arbeitsspeicher einen Managementkalender. In der nachfolgenden Abbildung ist exemplarisch der des Customer Services gezeigt.



In einem weiteren Schritt wurden sogenannte Sprintboards erstellt, bei denen zunächst ein Monat fokussiert dargestellt wurde. Hier wurden nun einzelne Oberthemen feiner gegliedert und ggf. einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zugeordnet. Das Sprintboard bietet eine weitere Möglichkeit: anhand von Kanban-Karten kann der Status der zu bearbeitenden Aufgabe verändert werden. So ist für alle ersichtlich, wer den Sachverhalt bearbeitet und an welcher Stelle sie/er sich befindet. Als zusätzliche Erweiterung wurden Schnittstellen zu anderen Abteilungen klar dargestellt, sodass vermeintlich spontane Zurufe aus diesen Abteilun-

gen bereits im Vorfeld klar sind und mitgedacht werden können. Da diese Tools zunächst den Servicestellenleiterinnen und -leitern vorgestellt wurden, oblag es ihnen, wann sie diese ihren Abteilungen vorstellen und so die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Struktur ihrer Arbeit unterstützen. Da diese Sprintboards regelmäßig genutzt und besprochen werden, ist eine adäquate Darstellung in den einzelnen Abteilungen notwendig. Aufgrund der Raumsituation ist es jedoch nicht in jeder Abteilung möglich, diese Sprintboards an der Wand abzubilden. Aus diesem Grund wurde das kostenfreie Online Tool „Trello“ implementiert, das einerseits den Abteilungen die Zusammenarbeit mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ermöglicht und andererseits die Möglichkeit bietet, Deadlines und Checklisten einzufügen. Zudem ist Trello als App auf Smartphones und Tablets verfügbar, sodass es zur Besprechung zusammen mit allen Servicestellenleiterinnen und -leitern schnell verfügbar ist. Die nachfolgende Abbildung zeigt exemplarisch den Screenshot aus einem 2-Wochen-Sprintboard des Qualitätsmanagements.



Da die Sprintboards regelmäßig sowohl in den Abteilungen als auch unter den Servicestellenleiterinnen und -leitern besprochen werden, ist eine transparente Arbeitsweise gegeben. Die Nutzung und der Nutzen von Sprintboards soll in der nächsten Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhoben werden.

6. Qualitäts- und Serviceorientierung

im Jahr 2014 wurde die Überarbeitung des Systems der Feedbackboxen weitergeführt. Nachdem die Feedbackzettel bzw. die Statements bisher unsortiert übereinander aufgehängt wurden, wurde im Jahr 2014 die Klarheit des Kanban-Systems auch auf die Feedbackwand

übertragen. So ist nun eindeutig, welches Feedback neu ist, bei welchem erste Aktivitäten zur Lösung bereits begonnen wurden und welche wie gelöst wurden. Anders als in den Vorjahren veranlasst die QMB der Hochschule die betroffenen Stellen zur Lösung der auf den Karten beschriebenen Stellen und bittet um ein Statement. Sie informiert das Präsidium kontinuierlich über die Inhalte und den Status der Feedbackkarten. Das Präsidium befasst sich in seinen Sitzungen mit dem Status der Feedbackkarten, hat jedoch lediglich Überwachungsfunktion.

Die Feedbackwand unterliegt weiteren Verbesserungen, bis der für die Karlshochschule passende Prozess gefunden ist. Auch im Jahr 2015 wird an der Optimierung des Feedbacksystems weiter gearbeitet.

Bereits in den Jahren 2012 und 2013 haben sich verschiedene Arbeitsgruppen gebildet, die ihre Arbeit im Jahr 2014 zum Teil weitergeführt haben. Hier wird vor allem auf die Arbeitsgruppe „Prozesse“ fokussiert, die im Berichtszeitraum sehr intensive Arbeit geleistet hat. Neben der Neubeschreibung aller an der Karlshochschule klar definierten Prozesse und deren kontinuierlichen Überarbeitung und Optimierung, wurde ein Metaprozess definiert, dessen Ziel es ist, eine übermäßige Prozessflut an der Karlshochschule einzugrenzen. Hintergrund dieser Eingrenzung ist, dass eine übermäßige prozessuale Orientierung der Philosophie der Karlshochschule entgegensteht und diese gegebenenfalls untergräbt. Also liegt es im eigenen Anspruch, so viele Prozesse wie nötig zu definieren und festzuschreiben – und gleichzeitig ausreichend Freiheit zu lassen, um Kreativität und Innovation zulassen zu können und zu stärken. Auch die beschriebenen Prozesse, die derzeit im Qualitätshandbuch zu finden sind, unterliegen einer Konsolidierung. Die Prozesse werden also im kommenden Jahr wieder überprüft und ggf. optimiert. Am 16. November 2015, dem „Prozesstag“, überarbeiten die Prozessbeteiligten gemeinsam die Prozesse.

Eine weitere Arbeitsgruppe hatte das Hochschulmanagementsystem im Fokus. Während im vorangegangenen Berichtszeitraum noch technische Probleme der studentischen Lehrevaulation mit dem Hochschulmanagementsystem im Wege standen, konnte diese im Wintersemester mit einem Verzug von zwei Wochen durchgeführt werden. Weiterhin traten bei der Evaluation kleinere technische Probleme auf, die in Zukunft behoben sein werden. In den kommenden Semestern werden die rechtzeitige Evaluation, der Ergebnisexport und die Darstellung der Ergebnisse im Mittelpunkt stehen.

Auch im International Office werden weitere Potenziale zur Steigerung der Prozessqualität durch die sukzessive Einführung des Hochschulmanagementsystems erwartet (s. II.4 Ziel iii). So wurde im Frühjahr 2014 der gesamte Bewerbungsprozess der Austausch- und Gaststudie-

renden auf ein Online-Verfahren umgestellt, wodurch die Bewerberdaten direkt in der Datenbank verfügbar sind, was den zeitlichen und administrativen Aufwand reduzierte. Weitere Pakete des Hochschulmanagementsystems sollen ab 2015 eingeführt werden, zum Beispiel der Import der Partnerhochschuldaten, die Abbildung des Bewerbungsbearbeitungs- und des Check-In- und Check-Out-Prozesses der Incomings, die Erstellung von Standardschreiben und -bescheinigungen für Incomings und Outgoings, die Abbildung des Zuteilungs- und Bewerbungsprozesses der Outgoings inklusive der Stipendienauswahl sowie die Erstellung spezieller Kennziffern und Reportings im Bereich International Office.



IV. Interne Evaluationen (Check)

1. Studentische Lehrveranstaltungsevaluation

Während die Evaluation der Lehrveranstaltungen im Sommersemester noch in einem Dritiprogramm durchgeführt wurde, konnte im Wintersemester 2014/2015 die Erhebung bereits im Hochschulmanagementsystem erfolgen. Zusätzlich wurden im Wintersemester auf Wunsch der Studierenden erstmalig verkürzte Fragebögen eingesetzt. Zunächst wurden nur Lehrende mit einem verkürzten Fragebogen evaluiert, die bereits an der Karlsruhochschule lehrten. Neue Kolleginnen und Kollegen wurden mit dem bisherigen Fragebogen evaluiert; dasselbe gilt für Lehrende, die mit neuen Kolleginnen und Kollegen in einem Modul gemeinsam unterrichteten. Um die Teilnahmequote im Wintersemester zu erhöhen, besuchten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den Servicestellen die Lehrveranstaltungen, sodass die Studierenden in dieser Zeit die Fragebögen online ausfüllen konnten. Zum Teil wurden dabei Teilnahmequoten von über 90% erreicht.

Die Ergebnisse der studentischen Lehrveranstaltungsevaluation sind in der folgenden Tabelle nach Studiengang dargestellt, wobei die Items abgebildet sind, die im verkürzten Fragebogen enthalten sind. Ein Vergleich zum Vorjahr ist nicht sinnvoll, da nur wenige Daten für den Vergleichszeitraum vorliegen. Zukünftig werden die Teilnahmequoten so hoch sein, dass die Daten aussagekräftig und vergleichbar sind.

	IB	IEM	IEVM	IMA	IMK	IMM	ITM	KKM
Insgesamt bewerte ich das Modul	2,3 ± 0,9	2,3 ± 0,7	2,4 ± 0,7	2,3 ± 0,8	2,5 ± 0,5	2,3 ± 0,7	2,3 ± 0,5	2,4 ± 0,7
Ich empfinde den von mir für diese Veranstaltung zu erbringenden Arbeitsaufwand (Vor- und Nachbereitung) als angemessen.	2,1 ± 0,4	2,2 ± 0,3	2,2 ± 0,3	2,3 ± 0,3	2,2 ± 0,3	2,4 ± 0,4	2,2 ± 0,2	2,3 ± 0,4
Ich habe die Lernziele der Lehrveranstaltung erreicht.	2,6 ± 0,6	2,5 ± 0,6	2,5 ± 0,5	2,5 ± 0,5	2,8 ± 0,5	2,6 ± 0,7	2,7 ± 0,8	2,8 ± 0,5
Das fachliche Niveau der Veranstaltung empfinde ich als angemessen.	2,2 ± 0,8	2,0 ± 0,7	1,9 ± 0,6	2,2 ± 0,7	2,2 ± 0,4	2,1 ± 0,6	2,1 ± 0,5	2,1 ± 0,7
Welche Schulnote würden Sie der „Lehrleistung“ des Lehrenden geben?	2,2 ± 1,0	2,4 ± 0,8	2,1 ± 0,8	2,3 ± 0,9	2,3 ± 0,6	2,2 ± 0,9	2,2 ± 0,6	2,3 ± 0,8
Lehrveranstaltungen, die weiterzupfehlen sind	80,8%	80,2%	84,2%	77,7%	75,9%	71,4%	82,8%	83,1%
Workload	4,6 ± 3,3 h Min: 0 h Max: 20 h	3,0 ± 2,1 h Min: 0 h Max: 12 h	3,6 ± 2,2 h Min: 0 h Max: 10 h	2,8 ± 2,3 h Min: 0 h Max: 16 h	2,7 ± 2,0 h Min: 0 h Max: 9 h	2,6 ± 2,2 h Min: 0 h Max: 13 h	3,5 ± 2,4 h Min: 0 h Max: 13 h	3,2 ± 1,9 h Min: 0 h Max: 10 h

Die Werte sind bei allen Studiengängen ähnlich. Allen ist gemein, dass das Item „Ich habe die Lernziele der Lehrveranstaltung erreicht.“ am schlechtesten bewertet wurde. Darauf wird in der Folgeperiode genauer fokussiert und ein zusätzliches Briefing der Lehrenden stattfinden, sodass den Studierenden die Lernziele nochmals verdeutlicht und deren Erreichung in den Lehrveranstaltungen thematisiert werden.

Der Workload scheint niedrig zu sein. Dies ist vor dem Hintergrund zu betrachten, dass die Erhebung zur Mitte des Semesters stattfindet. Auch wenn die didaktischen Konzepte und Lernarrangements an der Karlsruhochschule den Workload gleichmäßig verteilen sollen, tendiert der Großteil der Studierendenschaft offensichtlich dennoch dazu, sich die Lerninhalte vor allem vor der Klausur intensiv anzueignen. Dass der Workload zum Ende der Vorlesungszeit zunimmt, wird auch von den Studierenden in Gesprächen bestätigt.

Die Mitglieder des Qualitätsausschusses entschieden sich, den verkürzten Fragebogen um weitere Items zu ergänzen, sodass alle Schwerpunkte des ausführlichen Fragebogens mit mindestens einer Frage abgebildet sind. Dieser überarbeitete Fragebogen wird im Sommersemester 2015 zum ersten Mal flächendeckend zum Einsatz kommen.

2. Erstsemesterbefragung

Zum ersten Mal wurde in der Erstsemesterbefragung die Zufriedenheit mit dem Bewerbungsverfahren erhoben, was für die Karlsruhochschule von hoher Wichtigkeit ist. Das QM ist zudem an der Eingangsqualität der Studienanfängerinnen und -anfänger interessiert sowie an deren Erwartungen an die Karlsruhochschule und dem gewählten Studiengang im Besonderen.

Insgesamt haben 153 Studienanfängerinnen und Studienanfänger an der Befragung teilgenommen. Bei der Frage nach dem Studienstatus machten nur 122 Befragte eine Angabe, wonach 70% (internationale) Studierende waren, die sich für das komplette Studium an der Karlsruhochschule immatrikulierten und 30% Austauschstudierende.

Für die Studienentscheidung (Hochschule) waren die internationale Ausrichtung („Internationalität“, 93%), das Sprachenangebot (87%) und das Studienangebot (85%) der Karlsruhochschule maßgeblich. Damit ist deutlich, warum sich die Studienanfängerinnen und Studienanfänger für die Karlsruhochschule entschieden haben – und welchen Unterschied sie zu anderen Hochschulen erwarten, denn 84% der Befragten hatten noch weitere Hochschulen zur Auswahl. Es gilt hier, diese Studierenden in ihrer Entscheidung zu bestärken und diese Schwerpunkte an der Karlsruhochschule im Besonderen weiterzuführen.

Der Praxisbezug des Studienganges (91%), die Studieninhalte (91%) und die Zukunftsperspektive (82%) sind die wichtigsten Gründe für die Entscheidung der Studienanfängerinnen und -anfänger für ein Studienfach. Sowohl die kurze Studiendauer (25%) als auch die Reputation der Professorinnen und Professoren (37%) spielen eine vergleichsweise nachrangige Rolle bei der Entscheidung für das gewählte Studienfach.

Die erstmalige Frage nach dem Bewerbungsprozess war in folgende Unterpunkte gegliedert:

- Transparenz
- Atmosphäre
- Bearbeitungszeit Bewerbungsunterlagen
- Erreichbarkeit bei Rückfragen
- Inhaltliche Ausrichtung Kolloquium
- Individuelle Betreuung
- Ablauf des Kolloquientages
- Informationsfluss über Studienstart

Überwiegend sehr gut und gut wurden die Punkte Transparenz (80%), Atmosphäre (87%), Bearbeitungszeit Bewerbungsunterlagen (83%), Erreichbarkeit bei Rückfragen (86%) und die individuelle Betreuung (83%) bewertet. Damit sind die Stärken der Karlsruhochschule im Bewerbungsprozess deutlich zum Tragen gekommen. Sowohl bei der inhaltlichen Ausrichtung des Kolloquiums (68%) als auch beim Ablauf des Kolloquientages (59%) kann die Karlsruhochschule noch Verbesserungen vornehmen. Der Informationsfluss über den Studienstart bietet ebenfalls Entwicklungsoptionen (61%), diesen empfanden 12% als schlecht bzw. sehr schlecht.

Die Studienanfängerinnen und -anfänger kamen mit guten Abschlussnoten an die Karlsruhochschule International University. Im Mittel betrug der Notendurchschnitt 2,4, wobei die Noten zwischen 1,3 und 3,4 lagen. Zwei klare Erhebungen waren bei 1,9/2,0 und bei 2,6/2,7 zu erkennen. Die Kolloquien und diese Eingangsqualifikation lassen darauf hoffen, dass die Studienanfängerinnen und Studienanfänger ihr Studium an der Karlsruhochschule erfolgreich beenden werden.

Die einmalig im Jahr stattfindende Erstsemesterbefragung wird im Jahr 2015 wieder in der Orientierungswoche der Erstsemester durchgeführt.

3. Studentische Evaluation der Rahmenbedingungen

Die erfolgreiche Beendigung eines Studiums ist jedoch auch von den Rahmenbedingungen abhängig, die in der nun vorgestellten studentischen Evaluation untersucht werden. Die Zufriedenheit der Studierenden mit den einzelnen Servicestellen wird an folgenden Parametern gemessen:

- Service im Allgemeinen
- Öffnungszeiten / Sprechzeiten
- Erreichbarkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Hilfsbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Dienstleistungsorientierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

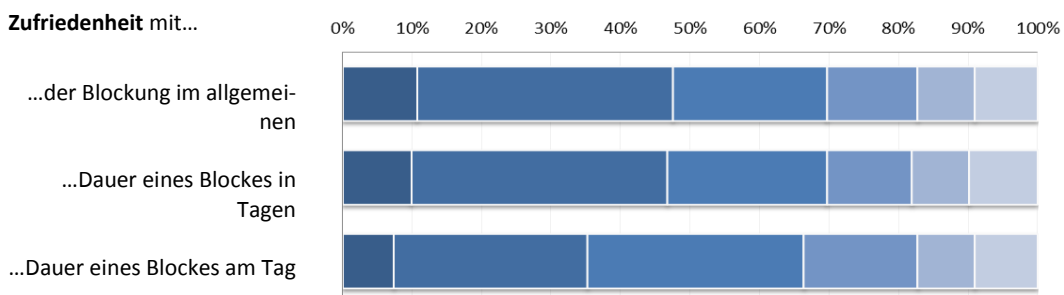
Trotz mehrmaliger Einladung und Erinnerung, an der Evaluation teilzunehmen, folgten nur 30% der Studierenden dem Aufruf. Die Studierenden, die an der Evaluation teilnahmen, sind mit dem Service im Allgemeinen über alle Servicestellen zufrieden oder sehr zufrieden (71%), wobei der Bereich „Service Desk“ mit 97% Zufriedenheit mit dem Service im Allgemeinen deutlich über dem Durchschnitt liegt. In diesem Bereich lagen die Bewertungen aller Parameter über 90% Zufriedenheit, bei „Hilfsbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“ bekundeten 99% der Befragten ihre Zufriedenheit. Beim Parameter „Hilfsbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“ zeigte sich anschließend an das Service Desk folgende Platzierung: mit 97% Zufriedenheit wurde der Student Service bewertet, mit jeweils 95% die Bibliothek und das International Office.

Im Bereich der Bibliothek waren mehrfach die Öffnungszeiten in den Freitextfeldern als Entwicklungspotenzial benannt. Dies ist eine Herausforderung, zu der sich die Karlsruhochschule im kommenden Jahr positionieren muss. Viele Studierenden nutzen die Bibliothek nicht nur als Ort, in dem Nachschlagewerke stehen, sondern vielmehr als inspirierenden Ort zum wissenschaftlichen Arbeiten. Der Karlsruhochschule ist daran gelegen, den Studierenden diesen Ort 24/7 zur Verfügung zu stellen. Dies liegt im Anspruch der Karlsruhochschule, ihren Studierenden so viel Service zukommen zu lassen, dass sie gern und erfolgreich hier studieren.

In der Erstsemesterbefragung wurde von den Studienanfängerinnen und -anfängern die Bearbeitungsdauer der Bewerbungsunterlagen positiv bewertet. Wenn dies als „Eingangsmesslatte“ wahrgenommen wird, sollten auch während des Studiums Anfragen an die einzelnen Servicestellen zügig bearbeitet werden. Im Durchschnitt waren 82% der Studierenden mit der Bearbeitungsdauer ihrer Anfragen zufrieden bzw. sehr zufrieden. Auch hierbei lag das Service Desk mit 94% deutlich über dem Durchschnitt. Mit 56% deutlich darunter lag die Bewertung

des Corporate Career Services. Dieser Servicebereich bedarf einer deutlichen Überarbeitung, da Studierende hier berichteten, dass sie nie eine Antwort erhielten.

Im Sommersemester wurden erstmals Lehrveranstaltungen als Block angeboten, um den Lehrenden ein größeres Zeitbudget für Fort- und Weiterbildung einzuräumen. Bereits während des Sommersemesters gaben die Studierenden über die Feedbackboxen und in persönlichen Gesprächen überwiegend unzufriedene Rückmeldungen. Als Folge nahm die QMB Fragen zur Blockung der Lehrveranstaltung mit in den Fragebogen zur Evaluation der Rahmenbedingungen auf, um ein umfassenderes Bild zu erhalten. Die Studierenden waren in ihrer Einschätzung über die Blockung der Lehrveranstaltungen uneins. Das sehr negative Bild, das sich während des Semesters abzeichnete, wurde nicht bestätigt. Etwa 48% der Studierenden zeigten sich völlig zufrieden bzw. zufrieden mit der Blockung, 35% unzufrieden bzw. völlig unzufrieden (Abbildung, Balken1). Wie aus der Abbildung ersichtlich ist, zeigt sich bei der Frage nach der Zufriedenheit mit der Dauer eines Blockes in Tagen ein ähnliches Bild (Balken2). Die Ergebnisse drehen sich bei der Frage nach der Zufriedenheit mit der Dauer eines Blockes am Tag um: hier sind nur noch 35% völlig zufrieden bzw. zufrieden und 48% unzufrieden bzw. völlig unzufrieden (Balken3).



Aufgrund der uneindeutigen Ergebnisse und insbesondere aufgrund der negativen Stimmung gegenüber der Blockung, die unter den Studierenden während des Semesters herrschte, wurde die Blockung im Sommersemester nur für solche Lehrveranstaltungen von internationalen Dozentinnen und Dozenten beibehalten.

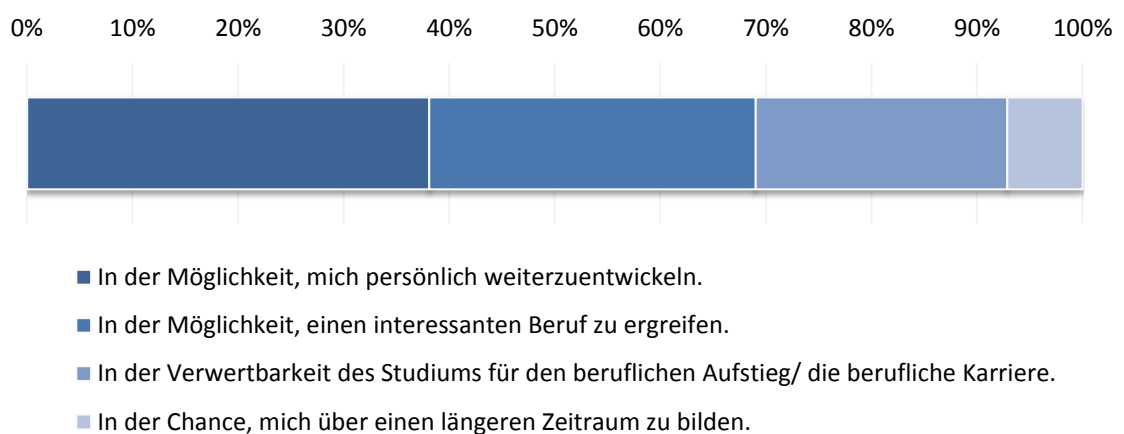
Auch mit den hier nur knapp dargestellten Ergebnissen ist deutlich zu erkennen, dass die Karlsruhochschule ihre Serviceorientierung sehr ernst nimmt und diese verfolgt. Ausgehend von den Bewertungen und insbesondere der Anmerkungen in den Freitextfeldern werden nun Maßnahmen ergriffen, um die angesprochenen Punkte zu optimieren und im Sinne der Studierenden zu verändern. Ob diese Maßnahmen greifen, wird unter anderem in der Folgebefragung erhoben, die für Juni/Juli 2015 geplant ist.

4. Absolventenbefragung

Die Befragung richtete sich für diesen Berichtszeitraum an die 130 Absolventinnen und Absolventen des Jahres 2013. Von diesen nahmen lediglich 42 an der Befragung teil, was einer Teilnahmequote von 32% entspricht. Diese gilt es in den nachfolgenden Perioden wieder auf über 60% zu erhöhen und dann zumindest zu halten.

Auch der Fragebogen zur Absolventenbefragung wurde überarbeitet und um Fragen ergänzt, die Aufschluss darüber geben sollen, ob die Absolventinnen und Absolventen eine Anstellung gefunden haben, die dem Schwerpunkt ihres Studiums entsprechen und ob die erlernten Inhalte notwendige Voraussetzung für die Stelle darstellen.

Zunächst konnte festgestellt werden, dass die Studierenden für ihr Studium an der Karlsruhochschule durchschnittlich 6,5 Semester benötigt hatten. Da ausschließlich Bachelor-Absolventinnen und -Absolventen an der Befragung teilnahmen, entspricht das den Erwartungen. Dieses Ergebnis ist zudem eine Bestätigung, dass die Curricula studierbar aufgebaut sind und in der Regelstudienzeit beendet werden können. Den Wert des Studiums sehen die meisten in der Möglichkeit, sich persönlich weiterzuentwickeln (38%).



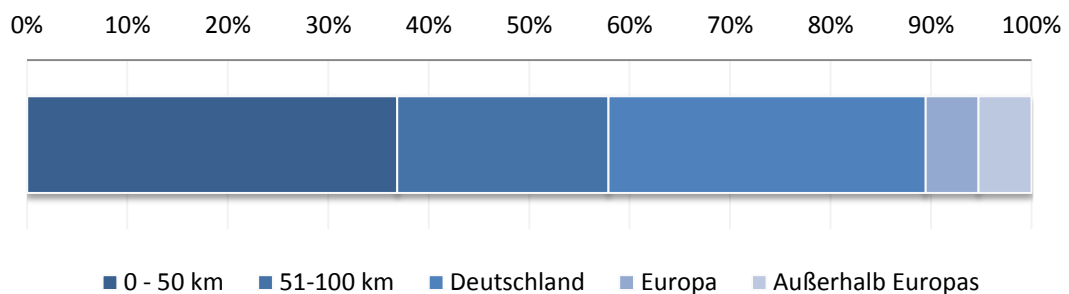
Von den 42 Teilnehmerinnen und Teilnehmern entschied sich jeweils die Hälfte für ein weiteres Studium bzw. für den Weg in den Arbeitsmarkt. Alle Befragten, die sich für die Academia entschieden hatten, wählten ein Master-Studium, niemand für ein Zweitstudium. Drei Absolventinnen / Absolventen blieben für den Master an der Karlsruhochschule. Alle anderen gingen an andere Hochschulen, folgende wurden von den ehemaligen Studierenden angegeben:

- Hochschule Darmstadt (2x)
- HULT IBS (2x)
- Universität Bayreuth
- Hochschule für nachhaltige Entwicklung Eberswalde
- Hochschule Neu-Ulm

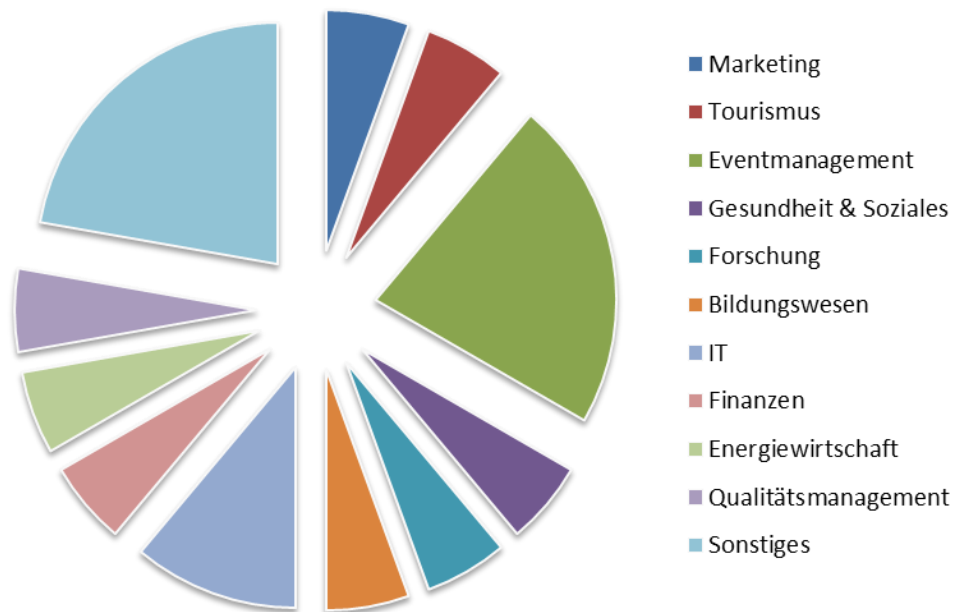
- MCI Management Center Innsbruck
- Vrije Universiteit Amsterdam
- Universität Paderborn
- Universität Siegen
- TU Dresden
- London School of Economics and Political Science
- Universidad de Valencia

Von denjenigen, die sich für eine Arbeitsstelle entschieden, hatten bereits die Hälfte im Vorfeld Kontakt zu ihrem zukünftigen Arbeitgeber. Dieser Kontakt kam durch Praktika bzw. Unternehmensprojekte (30%), durch sonstige Kontakte während des Studiums (10%) bzw. weitere Kontakte (69%) zustande. Dies zeigt, dass die Unternehmensprojekte und die praxisnahen Studienaktivitäten zur Vernetzung der Studierenden mit regionalen Firmen beitragen und tatsächlich zu Arbeitsverträgen führen. Somit konnten die Studierenden mit ihrer Ausbildung und ihrem Wissen überzeugend agieren. Dies wiederum ist eine Bestätigung der Studieninhalte und Curricula, die an der Karlshochschule angeboten werden.

Bei ihrer Stellensuche sind die Absolventinnen und Absolventen durchaus mobil, wenngleich knapp 90% innerhalb Deutschlands bleiben. Eine innerdeutsche Mobilität ist jedoch gegeben.



Bezüglich der der Mobilität auf Branchen, in denen die Absolventinnen und Absolventen tätig sind, zeigt sich folgendes Bild:



Die Einsatzbereiche der Absolventinnen und Absolventen sind sehr vielfältig und gehen über die Bereiche hinaus, die in den Studienschwerpunkten der Karlsruhochschule abgebildet werden. Dies spricht dafür, dass die Studierenden die erlernten Strategien auf neue Themengebiete auch fachfremd und damit im Transfer zu anderen Disziplinen anwenden können. Auch dies ist ein Indiz dafür, dass die Studieninhalte auf den Arbeitsalltag nach dem Studienende vorbereiten.

In zukünftigen Erhebungen wird eine höhere Reichweite der Befragung angestrebt, sodass die Ergebnisse fundierter werden.

5. Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Bei der einmal jährlich stattfindenden Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird evaluiert, ob die Rahmenbedingungen und die Unterstützung durch die Servicestellenleiterinnen und -leiter adäquat sind, um die Kernaufgaben erfolgreich erledigen zu können. Gegenstände dieser Evaluation sind insbesondere:

- Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Zielklarheit und Rückmeldung zum Zielerreichungsgrad
- Sachgerechte Ausstattung mit Ressourcen und Informationen
- Entscheidungs-, Meinungsbildungs- und Konsensfindungsprozesse
- Orientierung der Führungskräfte an den im Leitbild verankerten Werten
- Kommunikation

Von den 39 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern befanden sich drei in Elternzeit, die nicht an der Befragung teilnahmen. Von den verbliebenen 36 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nahmen dreißig an der Befragung teil, was 83% entspricht.

Die Einstiegsfrage über die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist als „Blitzlicht“ zu verstehen, bei der sie ihre Einschätzung spontan abgeben konnten. Über die Hälfte der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind sehr zufrieden bzw. zufrieden an ihrem Arbeitsplatz (57%). Im Umkehrschluss bedeutet das jedoch auch, dass 43% nur bedingt zufrieden oder unzufrieden sind. Es gilt nun, den Anteil der zufriedenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiter zu erhöhen. Da dies von mehreren Faktoren abhängt, auch von der intrinsischen Motivation der Beteiligten selbst, wird diese Aufgabe voraussichtlich mehrere Jahre in Anspruch nehmen.

Die Zielklarheit hat sich im vergangenen Erhebungszeitraum nochmals verbessert. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sind die Ziele der Hochschule (2,0 / Vorjahr: 2,1) und die der Abteilung (1,79 / Vorjahr: 1,95) bekannt. Auch das Gefühl, auf gemeinsame Ziele hinzuarbeiten, hat sich verbessert (2,67 / Vorjahr: 3,05).

Ebenfalls verbessert hat sich die Einschätzung zum Thema Weiterbildung. Dass genügend Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten angeboten werden, wird mit 2,88 bewertet (Vorjahr 3,55); ausreichend Zeit dafür zu haben mit 3,23 (Vorjahr 4,95). Hier konnte die Führung der Karlsruhochschule eine deutliche Verbesserung in der Belegschaft herbeiführen, indem sie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf die Notwendigkeit aufmerksam machte, ihre Fort- und Weiterbildung aktiv und selbstbewusst in die Wege zu leiten.

Die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist ebenfalls abhängig von der Atmosphäre am Arbeitsplatz. Dazu gehört auch, ob Probleme offen angesprochen und sachlich und zeitnah gelöst werden können. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter empfinden sowohl, dass Probleme in der eigenen Abteilung (2,03 / Vorjahr: 2,55) als auch mit anderen Abteilungen (2,32) offen angesprochen werden können. Dass diese auch zeitnah und sachlich gelöst werden, wurde ebenfalls positiv bewertet (2,26 / Vorjahr: 2,45 bzw. 2,65). Innerhalb der eigenen Abteilung sind diese Werte wiederum besser als im Vorjahr. Vergleichswerte, wie sich die Problembesprechung und -lösung mit anderen Abteilungen im Vorjahr gestaltete, liegen nicht vor.

Andere Befragungen ließen die serviceorientierte Ausrichtung der Karlsruhochschule – ein Kriterium des Leitbildes – deutlich erkennen. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sind die Inhalte des Leitbildes bekannt (1,87 / Vorjahr 1,85), und sie orientieren ihre eigenen Arbeits-

ziele auch daran (2,29 / Vorjahr 2,0). Diese Veränderung zum Vorjahr sollte weiter untersucht werden, sodass Gründe für den negativen Trend aufgedeckt und behoben werden können. Das im vergangenen Jahr noch vorhandene Verbesserungspotenzial bei den Informationen über die strategischen Ziele (3,07 / Vorjahr: 3,5) sowie das operative Vorgehen der Hochschule (2,9 / Vorjahr: 4,25) wurden genutzt. Gerade hinsichtlich der Information über das operative Vorgehen konnte die Hochschulleitung positiv überzeugen. Möglicherweise lag dies an der klaren Ausrichtung der Hochschule auf die Systemakkreditierung, dem übergeordneten Thema des Jahres 2014. Es bleibt abzuwarten, wie sich diese Entwicklung im Jahr 2015 fortsetzt, in dem es auch zu einem Wechsel im Präsidentenamt kommt und wie sich dabei die Kommunikation an der Hochschule verändern wird.

Eine transparente Kommunikation ist ein weiterer Baustein für zufriedene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Unter den Kolleginnen und Kollegen wird die Stimmung als sehr gut beschrieben (1,62), auch die Stimmung innerhalb einer Abteilung wird als gut empfunden (2,28). Interessanterweise wird die Stimmung in anderen Abteilungen deutlich weniger positiv beurteilt; warum diese nur mit 3,19 bewertet wird, konnte nicht abschließend geklärt werden. Sollten jedoch die atmosphärischen Verwerfungen, über die im vergangenen Jahr hier und da zutage traten, nur dem geschuldet sein, dass die Belegschaft glaubt, in anderen Abteilungen sei die Stimmung nicht gut, sollte dringend der Grund dafür gefunden und behoben werden.

Dem Präsidium wurde im Jahr 2013 bezüglich der offenen Kommunikation seiner Entscheidungen nur eine schlechte Note (4,6) bescheinigt. Dieser Wert hat sich zwar deutlich gebessert (3,29), jedoch ist dieses Thema nach wie vor neuralgischer Natur. Aus diesem Grund hat die QMB bei der Besprechung der Ergebnisse während einer Mitarbeiterversammlung auf diesen Punkt fokussiert, um von dritter Seite für Verständnis zu werben und Klarheit zu sorgen, welche Themen datenschutzrechtlich kommuniziert werden dürfen. Dabei wurde deutlich, dass die Schnittmenge der Inhalte, die nicht kommuniziert werden dürfen und die Inhalte, über die eine transparentere Kommunikation gewünscht ist, sehr hoch ist – und damit auch das Potenzial der Unzufriedenheit erkannt wurde. Die Hochschulleitung wird im Jahr 2015 verstärkt auf eine adäquate Kommunikation Wert legen und die Wünsche der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in angemessener Weise berücksichtigen.

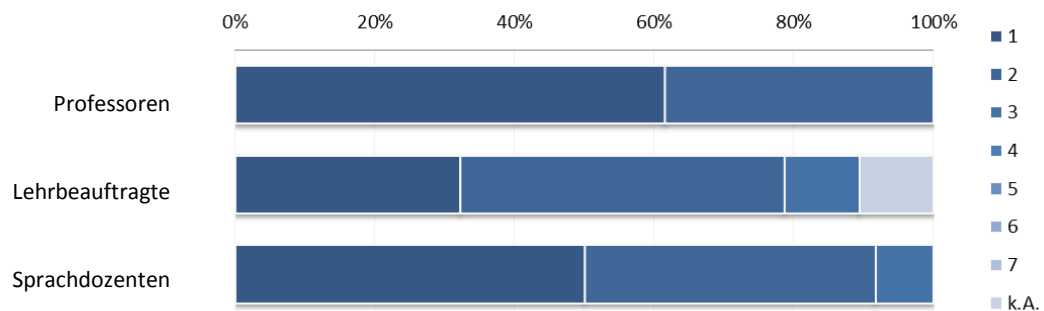
Im kommenden Jahr wird im Qualitätsbericht vor allem auf die Bereiche Kommunikation, Aufgabenverteilung und Organisationsstrukturen abgestellt. Die nächste Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist für Frühjahr 2015 geplant.

6. Befragung der Lehrenden

Einmal jährlich findet die Befragung der Lehrenden statt. Das Konzept des Fragebogens ist ähnlich dem zur Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Für den vorliegenden Bericht wird auf die Themen Kommunikation, eigene Fähigkeiten und Evaluation/Feedback in Abhängigkeit der drei unterschiedlichen Statusgruppen Professoren, Lehrbeauftragte und Sprachdozenten abgestellt.

Die Lehrenden sind vom Wert ihrer Arbeit überzeugt (1,6), wobei die höchste Zustimmung bei der Professorenschaft zu finden ist (1,4): alle Professorinnen und Professoren stimmen der Aussage (voll) zu, vom Wert ihrer Arbeit überzeugt zu sein (Antwortoptionen 1+2), unter den Lehrbeauftragten sind dies 79%, bei den Sprachdozentinnen und -dozenten 92%.

Ich bin vom Wert meiner Arbeit überzeugt.



Auch die Passung des Lehrgebietes wird positiv bewertet. Die Professorenschaft bewertet die Aussage „Meine Lehrtätigkeit entspricht vollkommen meinem Fachgebiet.“ mit 2,0, die Lehrbeauftragten mit 1,7 und die Sprachdozentinnen und -dozenten mit 1,5. Dies deckt sich mit der Einschätzung der Studierenden, von denen 86% die Kompetenz der Lehrenden als sehr gut bzw. gut empfindet, wobei die höchste Zustimmung auf Seiten der Professoren liegt (91%). Da die Lehrenden offensichtlich entsprechend ihrer Qualifikationen eingesetzt werden, sind für eine adäquate Lehre auch die Rahmenbedingungen entscheidend. Die Lehrenden gaben an, dass sie die Informationen, die sie für ihre Vorlesungen benötigen, früher bekommen wollten. Der Aussage „Ich erhalte rechtzeitig alle Informationen, die ich für meine Vorlesung benötige.“ wurde durchschnittlich mit 2,6 bewertet. Dagegen wird die Ausstattung der Vorlesungsräume positiv bewertet (1,8), wobei die höchste Zufriedenheit bei den Lehrbeauftragten zu finden war (1,5).

Die Lehrevaluation kann als zusätzliches Instrument gesehen werden, die eigene Zielerreichung zu überprüfen. Dies wird nur als bedingt zutreffend (3,0) wahrgenommen.

Voraussetzung für eine funktionierende Kommunikation sind klare Organisationsstrukturen. Die Professorinnen und Professoren sowie die Lehrbeauftragte fühlen sich gut bis mäßig gut

über die Verteilung der Zuständigkeiten in der Hochschule informiert (2,6 bzw. 3,1). Deutlich weniger gut trifft das für die Sprachdozentinnen und -dozenten zu, die dieses Statement mit 3,6 bewerteten. Gemittelt über alle Rückmeldungen ergibt sich eine durchschnittliche Bewertung von 3,0 – und damit eine Verschlechterung um 0,2 zum Vorjahr.

Auch die Strukturen werden nur bedingt als transparent empfunden. Weder das Professorium (3,5), noch die Lehrbeauftragten (2,9) oder die Sprachdozentinnen und -dozenten (3,4) konnten dem Statement positiv zustimmen. Im Vergleich zum Vorjahr ergibt sich damit eine Veränderung um -0,5 Punkte. Dies kann im hohen Personalwechsel begründet liegen, den die Karlsruhochschule im Jahr 2014 erlebte. Im Jahr 2015 ist daran zu arbeiten, die Strukturen eindeutig zu klären und zu kommunizieren. Ein Weg führt dabei über das Dozentenhandbuch, das im Rahmen der Maßnahmen in Didaktik und Lehre überarbeitet wird.

Alle Lehrenden, insbesondere jedoch diejenigen, die in fester Anstellung zur Karlsruhochschule stehen, sollten über die strategischen Ziele und die operativen Vorgehensweisen informiert sein, um ihr Handeln und ihre Lehre daran ausrichten zu können. Über die strategischen Ziele der Hochschule fühlen sich die Professorinnen und Professoren gut informiert (2,4), sowohl bei den Lehrbeauftragten (3,3) als auch bei den Sprachdozentinnen und -dozenten (3,5) bieten sich Entwicklungspotenziale. Noch deutlicherer Verbesserungsbedarf zeigt sich bei der Information über die operativen Vorgehensweisen, hierbei fühlen sich die Professorinnen und Professoren (3,4), die Lehrbeauftragten (3,5) und die Sprachdozentinnen und -dozenten (3,6) nur mäßig gut informiert. Dies ist besonders bemerkenswert, da alle Lehrenden angeben, die Zusammenarbeit mit dem Präsidium verlaufe ohne Probleme (2,0). Dagegen empfinden die Lehrenden die Kommunikation der Entscheidungen des Präsidiums nur bedingt als offen (3,4). Hier gilt zu klären, welche Erwartungen die Lehrenden an die Kommunikation des Präsidiums haben und in welchem Maße diesen entsprochen werden kann.

Innerhalb der Kollegenschaft wird die Stimmung (2,4) und das Verhältnis untereinander (1,9) als gut beschrieben. Auch das Vertrauen untereinander scheint sehr gut zu sein, denn die Probleme unter den Kolleginnen und Kollegen können offen angesprochen werden (2,3) und werden in der Fakultät zeitnah und sachlich gelöst (2,5). Zudem bewerten die Lehrenden die Möglichkeit zu Feedbackgesprächen mit ihren Kolleginnen und Kollegen als adäquat (2,8), wobei die Bewertung unter den Lehrbeauftragten am wenigsten gut ist (3,0). Möglicherweise kann hier mit einem (virtuellen?) Forum für die Lehrbeauftragten Abhilfe geschaffen werden, in dem sie sich austauschen können.

V. Akkreditierungen (externer Check)

1. Re-Akkreditierungen

Freiwillig unterzog die Karlsruhochschule im Berichtszeitraum ihre Bachelor-Studiengänge einer frühzeitigen Akkreditierung. Damit sollte geklärt werden, welche Auswirkungen das Qualitätsmanagementsystem der Hochschule auf bereits bestehende Studiengänge hat und ob es den Anforderungen der Systemakkreditierung gewachsen ist. Die Gespräche, die während der Begehung mit allen Beteiligten geführt wurden, überzeugten auf ganzer Linie: alle acht Bachelor-Studiengänge wurden mit dem Premium-Siegel der FIBAA ausgezeichnet. Damit ist die Karlsruhochschule die erste Hochschule Deutschlands, in der alle Bachelor-Studiengänge diese Auszeichnung erreichten.



Exzerpt aus der Pressemitteilung der FIBAA

„Als exzellent bewerten die Gutachter insbesondere die partizipatorische Kultur innerhalb der Karlsruhochschule: Die interne Kooperation zwischen den Beteiligten in den verschiedenen Studiengängen ist durch ein eng geknüpftes Netz von Gesprächs- und Abstimmungsforen gekennzeichnet, das den Rahmen für eine intensive und systematische Abstimmung der Module untereinander und insgesamt setzt. Im Rahmen dieser institutionalisierten wie auch informellen Foren findet ein lebendiger und fruchtbarer Austausch statt, aus dem gemeinsame Projekte und kooperative Lehrveranstaltungen hervorgehen. Zur Kultur der Karlsruhochschule gehört ebenfalls eine enge und verantwortungsvolle Betreuung der Studierenden, die insbesondere

durch die institutionalisierten Treffen und Feedback-Runden, Tutoren- und Mentoren-Programme sichtbar wird.

Weiterhin loben die Gutachter den kulturell-konstruktivistischen Ansatz und das hierzu passende didaktische Profil der Studiengänge, die zu einem systematischen Erkenntniszuwachs führen. Die Lehr- und Prüfungsformen sind mit Bedacht auf die curricularen Inhalte abgestimmt und beeindrucken durch ihren stimulierenden Abwechslungsreichtum.

Ein weiteres Merkmal der Studiengänge ist, dass internationale und interkulturelle Inhalte integraler Bestandteil sind und sich als roter Faden durch alle Curricula ziehen. Die Studierenden werden durch den durchgängigen Fokus auf Internationalität konsequent und nachweisbar auf internationale Aufgaben vorbereitet.“

Diese Auszeichnung ehrt alle Beteiligten sehr, da es zeigt, wie intensiv Studierende, Professoren, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Leitung der Hochschule das Qualitätsmanagement leben.

2. Systemakkreditierung

Zu Ende des letzten Berichtszeitraumes erhielt die Karlsruhochschule die Zulassung zum Verfahren der Systemakkreditierung. Im Verfahren der Systemakkreditierung wird das Qualitätsmanagementsystem dahingehend überprüft, ob es imstande ist, die Akkreditierung von Studiengängen entsprechend externer Rahmenbedingungen (z. B. durch den Akkreditierungsrat) zu leisten.

Im Vorfeld der vor-Ort-Begehungen, die im Verfahren üblich sind, überprüfte die Karlsruhochschule selbst alle wichtigen Prozesse und Unterlagen und unterzog sie bei Bedarf einer Überarbeitung. Insbesondere die beschriebenen Prozesse befanden sich in Überarbeitung, wurden hinterfragt und realitätsgetreu abgebildet. Beide Begehungen der Systemakkreditierung fanden im Jahr 2014 statt. Bereits nach der ersten Begehung vor Ort zeigten sich die Gutachterinnen und Gutachter sehr positiv gestimmt und äußerten den Wunsch nach einer zeitnahen zweiten Begehung. Für die zweite Begehung vor Ort wurden folgende Merkmale als Stichprobe gewählt bzw. die Karlsruhochschule um unter Punkt 4 aufgeführte Dokumente gebeten:

- Studiengang Internationales Marketingmanagement
- Regelkreis des Managements von Lehrbeauftragten der Hochschule
- Überarbeitete Prozessbeschreibungen inklusive Metaprozess und Prozesslandkarte

- Funktions- und Entscheidungsmatrix, Schwellenwerte im QM-System, Dokumentation der Klausurtagungen, Organigramm und Stellenbeschreibungen SGL, Qualitätsbeauftragte, Hochschulentwicklung und Gleichstellungsbeauftragte

Da der Studiengang Internationales Marketingmanagement bereits bei der freiwilligen Re-Akkreditierung begutachtet wurde, konnte die Dokumentation des Studienganges komplett eingereicht werden.

Auf den Kern des Regelkreises zum Management von Lehrbeauftragten wurde bereits unter Punkt III.1 im vorliegenden Qualitätsbericht beschrieben. Um Redundanzen zu vermeiden, wird hier auf Seite 7 verwiesen.

Für den Metaprozess erarbeiteten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus verschiedenen Servicebereichen einen Prozess, der eine Überfrachtung des Lebens an der Hochschule unterbindet. Hintergrund hierfür ist das Ziel, eine Balance zu finden, bei der alle notwendigen Prozesse definiert sind und gelebt werden, ohne dabei die kulturwissenschaftliche Philosophie der Karlsruhochschule zu gefährden. Während der zweiten Begehung vor Ort wurde genau dieser Punkt als größte Herausforderung für die Zukunft identifiziert: das richtige Maß zu finden im Spannungsfeld kulturell geprägter versus prozessorientierter Steuerung. Allerdings waren die Gutachterinnen und Gutachter zuversichtlich, dass dies im kreativ und positiv spannungsgeladenen Umfeld der Karlsruhochschule gelingen kann.

Eine Entscheidung über das Abschneiden im Verfahren der Systemakkreditierung wurde im Berichtszeitraum nicht gefällt, diese ist erst im April 2015 zu erwarten.

VI. CHE-Ranking (externer Check)

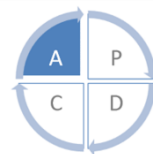
Im Ranking des Centrums für Hochschulentwicklung (CHE) schnitt die Karlsruhochschule mit ihren wirtschaftswissenschaftlichen Studiengängen in mehreren Punkten in der Spitzengruppe ab, insbesondere bei den Räumlichkeiten: für die besondere Atmosphäre durch offene Räume, Wände aus Glas oder Vorlesungen im Freien erhält sie die Note 1,3. In den Kategorien "Kontakt zu Studierenden" (Note 1,5) oder "Studierbarkeit" (Note 1,7) punktet sie ebenfalls. Mit 1,7 bewertet sind auch die Kriterien "Betreuung durch Lehrende" sowie "Praxisbezug". In der Spitzengruppe landete die Karlsruhochschule außerdem beim Item „Internationale Ausrichtung“.

CHE Ranking 2014/15



93,8 Prozent der Absolventen erwerben ihren Bachelor in der Regelstudienzeit. Damit gehört die Karlshochschule mit aktuell über 650 Studierenden zu den besten Hochschulen des Landes. Schon 2011 gab es beste Noten für die Karlshochschule im CHE-Ranking, das unter anderem im ZEIT Studienführer 2014/15 erscheint.³

³ Text adaptiert Homepage der Karlshochschule



VII. Abgeleitete Maßnahmen aus den Evaluationen (Act)

Ein Schwerpunkt des kommenden Jahres wird die Kommunikation sein, die auf mehreren Ebenen wirkt: zum einen werden die Studierenden bereits im Bewerbungsprozess besser darüber informiert, was sie beim Studienstart erwartet. Dazu gehören neben den organisatorischen Informationen auch solche, was die Karlsruhochschule von ihren Studierenden erwartet. Um insbesondere die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Servicetheke zu entlasten und die Studierenden für eine höhere Selbständigkeit zu sensibilisieren, werden klare Erwartungen an die Studierenden kommuniziert. Dabei geht es nicht um eine Reduktion von Serviceleistungen, sondern vielmehr um eine Hinführung zum eigenständigen Erarbeiten von Informationen und Lösungen, d.h. je weiter die Studierenden in ihrem Studium voranschreiten, umso mehr erwartet die Karlsruhochschule eigenständiges Arbeiten, was sich auch im nicht-fachlichen Leben an der Karls widerspiegeln soll. Alle wichtigen Informationen werden in der Orientierungswoche kommuniziert. Gegebenenfalls erfolgt eine erneute Information nachdem die Studierenden an der Karlsruhochschule „angekommen“ sind. Zur besseren Information der Studierenden während des gesamten Studiums hat die Geschäftsführung bereits reagiert und einen neuen Kommunikationsweg eröffnet und bereits genutzt. Über einen elektronischen Newsletter erhalten die Studierenden nun Informationen, die sie unmittelbar betreffen (z.B. neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter).

Das Präsidium begrüßt die deutliche Verbesserung der Items „Die Entscheidungen des Präsidiums werden offen kommuniziert.“ (3,29 // Vorjahr: 4,6). Jedoch ist dies als Zwischenergebnis zu sehen, die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem Präsidium wird auch im Jahr 2015 weiter verbessert werden, insbesondere das Thema Kommunikation. Vor einer großen Herausforderung steht die Hochschule bezüglich des nahenden Wechsels im Präsidentenamt. Bei einer derart wesentlichen Änderung an der Spitze der Hochschule ist eine klare und ggf. behutsame Kommunikation notwendig, um alle Mitglieder der Hochschule zu erreichen. Grundsätzlich wünschen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einen transparenteren Informationsfluss. Da sich dies in erster Linie auf Personalentscheidungen bezieht, müssen hier eindeutige Datenschutzregeln beachtet werden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten in Zukunft rechtzeitig die Informationen, die für ihre Arbeit und zukünftige Entwicklungen notwendig sind und die den Datenschutzrichtlinien entsprechen. Dabei werden die Wünsche der ausscheidenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, z.B. um Verschwiegenheit, weiter beachtet und die Belegschaft dafür sensibilisiert.

Obwohl die Arbeitsbelastung unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern noch als verbesserungswürdig empfunden wird (3,0), gibt es eine deutliche Verbesserung zum Vorjahr hinsichtlich der Möglichkeit, sich auf Aufgaben konzentrieren (3,0 // Vorjahr: 4,35) und zeitnah erledigen (2,97 // Vorjahr: 4,25) zu können, was das Präsidium deutlich begrüßt. Ursächlich dafür sind die konsequente Verfolgung der im Vorjahr beschlossenen Ziele: die Thematisierung und Dokumentation der Arbeitssituation in den Zielvereinbarungsgesprächen. Zudem fokussierte die Klausur der Servicestellen auf die Problematik der empfundenen Arbeitsbelastung, was den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zeigt, dass die Hochschulführung an der Work-Life-Balance und der Verbesserung dieser interessiert ist. Die Maßnahmen und deren Umsetzung, die sich aus den nachfolgenden Sitzungen ergaben (vgl. Managementkalender), sind Gegenstand der Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Jahr 2015.

Weiterhin für das Jahr 2015 angestrebt, den Studierenden im Bereich der Bibliothek den Service zu erhöhen, ohne die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zeitlich weiter zu belasten. Ziel ist es, eine dauerhafte Öffnung der Bibliothek zu ermöglichen. Damit wird dem Wunsch der Studierenden entsprochen, die Öffnungszeiten zu erweitern. Bei der dauerhaften Öffnung der Bibliothek wird der Ort als Raum zum wissenschaftlichen Arbeiten weiter gestärkt. Eine Ausleihmöglichkeit rund um die Uhr ist bisher nicht geplant, sondern dies soll zunächst im direkten Kontakt mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Bibliothek möglich sein. Die Leitung der Karlsruhochschule sieht in der dauerhaften Öffnung der Bibliothek jedoch insofern eine Erhöhung der Servicequalität, da die Studierenden dann jederzeit Nachschlagewerke nutzen können.

Die Erhöhung der Teilnahmequote der Studierenden bei der studentischen Evaluation der Lehrveranstaltungen sowie deren Durchführung im Hochschulmanagementsystem begrüßt das Präsidium, sieht bei beidem jedoch auch weiteres Entwicklungspotenzial. Die Durchführung der Evaluation im Hochschulmanagementsystem verlief zwar größtenteils reibungsfrei, verursachte allerdings einen Verzug von zwei Wochen. Diesen gilt es in Zukunft zu vermeiden. Bei der Befragung stellte sich heraus, dass die Erreichung der Lernziele bei den Studierenden als mäßig gut empfunden wird bzw. die Lernziele zum Teil nicht bekannt sind. Abhilfe schaffen die EduSlides, die als Vorlage für alle Vorlesungsunterlagen dienen – das Thema „Lernziele“ ist darauf klar dargestellt. Die Lehrenden haben also die nötige sächliche Unterstützung – weitere kann durch die Sensibilisierung der Lehrenden bei einem Tag der Lehre erfolgen. Die Rückmeldung der Studierenden fließt unmittelbar an die Mitarbeiterin der Hochschuldidaktik weiter, sodass sie das Thema in ihre Planung für den Tag der Lehre einbeziehen kann.

Das Präsidium sieht bei der studentischen Evaluation der Lehrveranstaltungen weiteres Entwicklungspotenzial bei der Teilnahmequote. Dies gilt ebenso für Evaluation der Rahmenbedingungen als auch für die Befragung der Absolventinnen und Absolventen. Bei der Evaluation der Rahmenbedingungen wurde nun ein Termin gefunden, bei denen von den Studierenden mehr Zeit und die Bereitschaft für eine Auseinandersetzung mit den Fragestellungen zu erwarten ist. Um diese Zeit werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Service-Theke auch aktiv auf die Evaluation hinweisen, zudem wird die Evaluation in der Hochschule adäquat beworben.

Bei der Befragung der Absolventinnen und Absolventen, vor allem bei denen, deren Abschluss bereits drei oder mehr Jahre zurückliegt, müssen andere Wege gefunden werden, da interne Werbeaktionen nicht greifen. Dabei unterstützt die Alumni-Arbeit des Marketings das Qualitätsmanagement: das Marketing entwickelt eine Strategie, um ehemalige Absolventinnen und Absolventen dauerhaft an die Karlsruhochschule zu binden. So eingebundene Alumni sind sensibilisiert für die Belange der Hochschule – und damit auch für die des Qualitätsmanagements. Es ist davon auszugehen, dass die Alumni dann tendenziell offener sind für Befragungen und als Multiplikatoren fungieren, sodass auch die Absolventinnen und Absolventen erreicht werden, die möglicherweise nicht mit der Alumni-Arbeit der Karlsruhochschule erreicht werden.

VIII. Zusammenfassende Bewertung und Ausblick

Der Karlshochschule wurde hinsichtlich der Qualität ihrer Studienprogramme ein exzellentes Ergebnis bescheinigt. Dies wurde von externer Seite mehrmals bestätigt, ein weiteres Gutachten, das der Systemakkreditierung, steht noch aus – auch hier wird jedoch aufgrund der Einschätzungen der Gutachterinnen und Gutachter bei der Vor-Ort-Begehung ein positives Ergebnis erwartet. Diese exzellenten Resultate werden die Messlatte für die zukünftige Arbeit des Qualitätsmanagements und die kommenden internen Akkreditierungen sein.

Die positiven Ergebnisse, die die Mitglieder der Karlshochschule im Jahr 2014 gemeinsam erreichten, sollen auch alle Mitglieder der Hochschule erreichen und ihnen nochmals verdeutlichen, welchen Wert sie an der Karlshochschule genießen.

Herausforderung des kommenden Jahres wird es sein, die Qualität und den Service zu sichern und weiter zu steigern. Es ist Aufgabe aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Karlshochschule nach außen würdig zu repräsentieren, um so auch Studienanfängerinnen und Studienanfänger und im weiteren Multiplikatoren im Sinne der Karlshochschule gewinnen zu können.

IMPRESSUM

Qualitätsbericht der
Karlsruhochschule International University Karlsruhe 2014

HERAUSGEBERIN
Angelika Habermann
Geschäftsleitung

REDAKTION
Karlsruhochschule International University
Stabstelle Qualitätsmanagement

Redaktionsleitung
Dr. Diana Casel

Karlstraße 36-38 | 76133 Karlsruhe

Telefon: +49 (0) 721 1303 542

Fax: +49 (0) 721 1303 300

dcasel@karlsruhochschule.de

Vielen Dank an Margarete Thein, Dr. Jutta Walz alle Studierenden sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.
