

Qualitätsbericht 2011

Inhalt

1	Ziele der Qualitätsentwicklung und -sicherung.....	3
2	Interne Evaluationen	4
3	Studentische Lehrveranstaltungsevaluation	6
4	Evaluation der Unternehmensprojekte.....	9
5	Erstsemesterevaluation.....	10
6	Studentische Evaluation der Rahmenbedingungen	11
7	Befragung der Mitarbeiter.....	12
8	Befragung der Lehrenden.....	15
9	Beschwerdemanagement.....	18
10	Zusammenfassende Bewertung	18

1 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 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) 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 fünf Grundsätzen (Ergebnisorientierung, Kundenzufriedenheit, Zielorientierte Führung, Kontinuierliches Lernen, gesellschaftliche Verantwortung) den Rahmen für den Handlungsspielraum der Hochschule sowie deren Mitarbeiter.

In diesem Bericht sollen für den Berichtszeitraum 2011 die wichtigsten Ergebnisse und Umsetzungen dokumentiert und dargestellt werden.

2 Interne Evaluationen

Die Karlsruhochschule International University ist im Jahr 2011 auf ihrem Weg der stetigen Verbesserung von Studium, Lehre und Services weiter vorangeschritten. Dabei galt es im Berichtszeitraum insbesondere die bereits angelegten Prozessschritte weiter zu systematisieren und die Maßnahmen der Qualitätsentwicklung und –sicherung als noch selbstverständlicher in den Organisationsalltag zu integrieren.

Der Prozess der Qualitätssicherung umfasst die folgenden Schritte:

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

Zu Beginn des Jahres 2010 fanden deshalb – nach einer entsprechenden Schulung – zunächst mit allen Führungskräften der Serviceeinheiten Zielvereinbarungsgespräche statt. In der Folge haben 2010 nahezu alle Führungskräfte Zielvereinbarungsgespräche mit ihren Mitarbeitern geführt.

Daran wurde 2011 angeknüpft: Es wurden weitere bzw. neue Zielvereinbarungsgespräche geführt, dabei die bisherige Zielerreichung und neue Ziele besprochen und damit die Zielvereinbarung im Sinne eines eben kontinuierlichen Prozesses nahtlos fortgeschrieben. Oft wurden diese Zielvereinbarungsgespräche mit einem Zielklärungsworkshop der jeweiligen Serviceeinheit eingeleitet, in dem gemeinsam eine Priorisierung der Ziele vorgenommen wurde.

Im Bereich der Professoren und des festangestellten Lehrpersonals wurden ebenfalls bereits 2010 erste Zielvereinbarungsgespräche geführt. 2011 kam das Instrument auch bei den Professoren konsequent und durchgängig zum Einsatz.

Zielvereinbarungsgespräche sind inzwischen fester und selbstverständlicher Bestandteil des Hochschulalltags. Gegenstand dieser Gespräche sind die Zufriedenheit des jeweiligen Mitarbeiters mit seiner Arbeitssituation, die Zielklärung, –findung und -vereinbarung für das Jahr, 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, die Vereinbarung von unterstützenden Maßnahmen und die Weiterbildung. Ziele, Indikatoren, Zeitpunkte, Schritte und unterstützende Maßnahmen werden schriftlich festgehalten.

Außerdem hat die Hochschule im Jahr 2010 ein systematisches Beschwerdemanagement institutionalisiert, um aktiv Feedback der Studierenden einzuholen und Verbesserungsvorschläge zu erleichtern. Hierzu wurden leicht zugängliche Beschwerdemöglichkeiten und –kanäle (sog. Feedback-Boxen) installiert und ein systematischer Prozess entwickelt, der die Stimulation von Beschwerden/Feedbacks, die Annahme der Beschwerde, die Verarbeitung der Information, die Reaktion gegenüber dem Studierenden und die Nachverfolgung regelt. Der Qualitätsbeauftragte informiert das Präsidium regelmäßig über die Schwerpunkte der eingehenden Feedbacks.

Die interne Evaluation der Hochschule umfasst die Institution sowie alle Bereiche und Prozesse der Karlshochschule. In § 20 der QUESO sind insgesamt 19 Bereiche aufgelistet, auf die in den verschiedenen Evaluationen geachtet werden soll. Die Ergebnisse der einzelnen Evaluationen fließen in die interne Evaluation mit ein.

In den folgenden Kapiteln werden die durchgeführten und geplanten Evaluationen und deren Ergebnisse näher erläutert.

3 Studentische Lehrveranstaltungsevaluation

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

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

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

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Evaluation des Sommersemester 2011 und des Wintersemesters 2011/12 kurz dargestellt.

Die Ergebnisse der Evaluation der Lehrveranstaltungen im Sommersemester 2011 zeigen, dass die Vorlesungen als sehr gut empfunden und insgesamt mit einem Durchschnitt von 2,06 bewertet werden. Die Lehrleistungen der Lehrenden (Professoren, Lehrbeauftragte und Sprachdozenten) werden im Durchschnitt mit einer 1,93 (Schulnote) bewertet.

Die Gesamtauswertung des Wintersemesters 2011/2012 zeigt ebenfalls, dass die Vorlesungen als gut empfunden und insgesamt mit einem Durchschnitt von 2,26 bewertet werden. Die Lehrleistungen der Lehrenden werden im Durchschnitt mit 2,16 (Schulnote) bewertet.

Gegenstände der studentischen Lehrveranstaltungsevaluation waren 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 betrachtet und die wichtigsten Ergebnisse zusammengefasst. Der jeweils erstgenannte Wert ist der aus dem Sommersemester 2011, der zweitgenannte der aus dem Wintersemester 2011/2012.

1. Vor- und Nachbereitung

Die Studierenden haben in der Evaluation angegeben, dass sie die Veranstaltungen mit ihren Vorkenntnissen gut bewältigen können (1,78/1,96) und sie den zu erbringenden Aufwand (Vor – und Nachbereitung) als angemessen empfinden (2,01/1,97).

Insgesamt entfallen im Durchschnitt 2,77/3,11 Stunden Selbststudium auf die Veranstaltungen. Auf die Veranstaltungen der Professoren entfallen im Durchschnitt 3,04/3,75 Stunden Arbeitsaufwand.

2. Aufbau und Organisation

Die Veranstaltungen haben für die Studierenden eine klar erkennbare Struktur (2,18/2,15). Die Lehrenden geben genügend Hinweise für das Selbststudium (bzgl. Inhalt und Dauer) (2,07/2,31) und zeigen zwischen dem Vorlesungsstoff der Vorlesung und anderen Studieninhalten Zusammenhänge auf (2,34/2,50).

3. Ziele und Inhalte

Sowohl die Lernziele der Veranstaltungen (2,11/2,27) als auch die zu erfüllenden Anforderungen, um den Leistungsnachweis zu erhalten (2,01/2,24) werden regelmäßig erläutert. Darüber hinaus empfinden die Studierenden das fachliche Niveau (1,81/1,95) als sehr angemessen.

4. Methoden & Interaktionsformen, Medien

Besonders gut haben die Studierenden die Möglichkeit, Fragen zum Inhalt der Veranstaltung zu stellen bewertet (1,35/1,46). Die Erreichbarkeit der Lehrenden außerhalb der Veranstaltung wurde mit einem Durchschnitt von 1,59/1,83 bewertet.

Die Studierenden haben in der Evaluation angegeben, dass die unterstützenden Mittel so genutzt wurden, dass sie zum Verständnis der Veranstaltungsinhalte beitragen (1,70/1,92) und dass schwierige Sachverhalte verständlich erklärt werden (1,78/1,95).

5. Erfolgsmessung und Reflektion des Lernerfolgs

Die Studierenden haben angegeben, dass sie die Lernziele der Veranstaltung erreicht haben (2,11/2,3).

6. Lehrtätigkeit der Dozenten/Dozentinnen und

Die Freundlichkeit und Aufgeschlossenheit der Lehrenden wird von den Studierenden als sehr gut bewertet (1,34/1,40). Darüber hinaus haben die Studierenden den didaktischen Aufbau und die Durchführung der Veranstaltung als gut bewertet (1,96/2,03). Die Studierenden sind laut der Evaluation, der Ansicht, dass den Lehrenden der Lernerfolg der Studierenden wichtig ist (1,71/1,96). Insgesamt bewerten die Studierenden die Lehrleistung des Lehrenden auf der Schulnotenskala (1 – 6) mit der Schulnote 1,93/2,16.

7. Gesamteindruck

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

Die Bewertungen im Wintersemester fallen mit durchschnittlich 0,15 Zählern geringfügig schlechter aus, als die des Sommersemesters 2011.

Die nächste Evaluationsphase 2012 ist Ende April (für das Sommersemester).

4 Evaluation der Unternehmensprojekte

Die Evaluation der Unternehmensprojekte im 3. und 4. Semester wird getrennt von den studentischen Lehrevaluationen durchgeführt. Sie unterscheidet sich sowohl in der Länge als auch vom Inhalt von der Evaluation der Lehrveranstaltung. Die wichtigsten Kriterien sind hierbei die fachliche und soziale Kompetenz des Coachs/Trainers und der Lernfortschritt während des Projektes.

Für diese Trennung gibt es zwei Gründe: die Unternehmensprojekte haben einen anderen Aufbau als die Vorlesungen und die Bewertung der Projekte und Coachs ist mit zwei getrennten Fragebögen einfacher zu handhaben.

Im Wintersemester 2011/2012 haben 12 Unternehmensprojekte stattgefunden; mit diesen waren die Studierenden zufrieden (3,12). Insbesondere sehen die Studierende eine große Relevanz für ihr Studium (2,19) und sind der Auffassung, das Unternehmensprojekt habe sie weiter gebracht (2,23). Zufrieden waren die Studierenden auch mit den eingesetzten Coachs (2,66), sehr zufrieden mit den eingesetzten Trainern (2,20).

5 Erstsemesterevaluation

Gegenstand der Erstsemesterbefragung ist die Überprüfung des Bewerbungsverfahrens und der gewünschten Studiengangbedingungen. Im Wintersemester 2011/2012 wurden insgesamt 165 Studierende neu immatrikuliert, davon haben an der freiwilligen Befragung 147 (89%) teilgenommen.

Die Verteilung von Männern und Frauen, die an der Befragung teilgenommen haben, liegt bei 43 (29%) zu 104 (71%). Der Großteil der Studienanfänger an der Karlshochschule ist zwischen 20-25 Jahre alt (57%) und wohnt entweder in einer WG (39%) oder bei den Eltern (35%).

Eines der Ziele war es, herauszufinden, welche Gründe die Studierenden bei der Wahl der Hochschule hatten. Das Angebot der Studiengänge ist laut Erstsemesterbefragung einer der wichtigsten Gründe bei der Wahl der Hochschule, gefolgt von Internationalität, Praxisnähe und den Berufsaussichten nach dem Studium. Die drei wichtigsten Kriterien für die Wahl des Studiengangs sind die Studieninhalte, der Praxisbezug des Studiengangs und die Zukunftsperspektiven.

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

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

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

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

6 Studentische Evaluation der Rahmenbedingungen

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 2011 wurde die studentische Evaluation der Rahmenbedingungen im April über eine Online-Plattform durchgeführt. Die Studierenden hatten acht Tage lang die Möglichkeit an der Evaluation sowohl von der Hochschule aus, als auch von zu Hause teilzunehmen.

Insgesamt haben 216 Studierenden an der Befragung teilgenommen und die sechs Servicestellen (Studierendensekretariat, Bibliothek, Customer Services, Prüfungsamt, International Office und das Campus Management) der Hochschule bewertet. Die folgenden fünf Kategorien wurden für jede Servicestelle bewertet:

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

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

Im Durchschnitt hat die Auswertung ergeben, dass die Studierenden mit allen Bereichen zufrieden sind. Besonders hervorzuheben ist die Zufriedenheit der Studierenden mit der Kompetenz der Mitarbeiter (70%), mit den Öffnungs- bzw. Sprechzeiten (71%) sowie mit der Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter (74%).

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

Die Evaluation findet ein Mal pro Jahr statt. Für das Jahr 2012 ist die Evaluation für Mitte Mai geplant.

7 Befragung der Mitarbeiter

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

Gegenstände dieser Evaluation sind insbesondere

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

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

Die Ergebnisse der im Februar 2011 durchgeführten Befragung der Mitarbeiter sind bereits im Qualitätsbericht 2010 berücksichtigt worden. Die wichtigsten Ergebnisse lassen sich wie folgt nach Kategorien zusammenfassen.

1. Zielklarheit und Rückmeldung zum Zielerreichungsgrad

Die Mitarbeiter haben mit einem durchschnittlichen Wert von 1,3 der Aussage zugestimmt, dass ihnen die Ziele ihrer eigenen Abteilung bekannt sind und (mit 1,85) dass diese Ziele erreichbar sind. Darüber hinaus ist deutlich zu erkennen, dass die Ziele der Hochschule (2,2) bekannt sind, die Mitarbeiter das Gefühl haben, auf gemeinsame Ziele hin zu arbeiten (2,3) und sie ausreichend Möglichkeiten für Feedback-Gespräche mit ihrem Leiter haben (2,1).

2. Ausstattung mit Ressourcen und Informationen

Die Mitarbeiter stimmen (mit einem Wert von 1,6) der Aussage zu, dass ihr Leiter klare Arbeitsanweisungen gibt. Allerdings waren zum Zeitpunkt der Befragung die Werte zu den Aussagen „Die Kommunikations- und Datenverarbeitungssysteme (Soft- und Hardware) ermöglicht mir ein effektives Arbeiten“ mit 4,25 knapp unterdurchschnittlich und „Die Ausstattung (nicht IT) an meinem Arbeitsplatz ermöglicht mir ein effektives Arbeiten“ mit 3,25 nur knapp überdurchschnittlich.

Die Hochschule hat zum Beginn des Wintersemesters 2011/2012 ältere Hardware gegen moderne Laptops ausgetauscht. Darüber hinaus wurden im Rahmen der Modernisierung der Räumlichkeiten, die Büros, unter Berücksichtigung der Anregungen der Mitarbeiter, neu gestaltet. Insbesondere ist nun ein Großteil der Büros auf einem Stockwerk und in unmittelbarer Nähe zueinander untergebracht, was die Zusammenarbeit nochmals verbessert. Ferner ist die Einführung eines neuen Hochschulmanagements noch für 2012 vorgesehen.

Bei den Fragen nach Weiterbildungsmöglichkeiten und dafür zur Verfügung stehender Zeit haben die Mitarbeiter mit Werten von 3,05 und 3,15 leicht überdurchschnittlich geantwortet; hier besteht allerdings weiterhin Verbesserungspotential. Insbesondere sollen die bereits vorhandenen Weiterbildungsmöglichkeiten (Sprachkurse, Führungskräfte-coaching, Training zu Zielvereinbarungsgesprächen, Fachliche Seminare, Erasmus-Austausch etc.) systematisiert und effektiver kommuniziert werden. Ferner wurde das Thema Weiterbildung im Rahmen der Klausurtagung der Verwaltung aufgegriffen und im Nachgang dazu von einer Arbeitsgruppe weiterbearbeitet, die erste Vorschläge für weitere Maßnahmen gemacht hat.

3. Entscheidungs-, Meinungsbildungs- und Konsensfindungsprozessen

Nach Einschätzung der Mitarbeiter werden Probleme und Konflikte sachlich und zeitnah gelöst (1,5) und die Mitarbeiter empfinden, dass Probleme in der Abteilung offen angesprochen werden (1,45). Mit einem Wert von 2,1 sehen die Mitarbeiter in ihrer Arbeit einen angemessenen Entscheidungsfreiraum.

4. Zuständigkeiten und Organisationsstrukturen

Die Verteilung der Zuständigkeiten (1,95) sowie die Strukturen (2,0) sind allen Mitarbeitern bekannt und die Mitarbeiter erkennen die Schnittstellen Ihren Aufgabengebiete (1,5).

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 (1,7) und die persönlichen Ziele daran auch ausgerichtet werden (2,15). Ein gewisses Verbesserungspotential ist im Bereich der Information über die strategischen Ziele der Hochschule (2,65) und das operative Vorgehen der Hochschule (2,7) erkennbar.

6. Beziehung zwischen Arbeitsbedingungen, Fähigkeiten und Motivation

Die Mitarbeiter sind mit einem durchschnittlichen Wert von 1,65 vom Wert Ihrer Arbeit überzeugt. 84,25% haben hier mit dem Wert 1 geantwortet. Gleichzeitig wird aber auch deutlich, dass die Zustimmung zu der Frage „Ich habe die Möglichkeit, mich auf wichtige Aufgaben zu konzentrieren“ (3,3) und zu der Frage „Ich habe die Möglichkeit, meine Aufgaben zeitnah zu erledigen“ (2,95) weniger deutlich ist. Die Arbeitsbelastung und –situation soll in den nächsten Zielvereinbarungsgesprächen näher thematisiert werden; hierfür gibt es ein eigenes Blatt im Zielvereinbarungssformular.

7. Kommunikation bei der Arbeit

Von allen Servicemitarbeitern wird die Intensität der Kommunikation (1,5) und die Stimmung in der Abteilung (1,85) 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.

8. Zielvereinbarung

Zum Zeitpunkt der Befragung hatten die meisten Mitarbeiter ein Zielvereinbarungsgespräch mit Ihrem Vorgesetzten geführt und bei 90 % dieser Gespräche waren die Arbeitssituation und eigene Vorschläge Teil des Gesprächs. Im Gesamtjahr 2011 wurden mit allen Mitarbeitern Zielvereinbarungsgespräche geführt.

9. Beziehung zum Präsidium

Die Zusammenarbeit mit dem Präsidium wird mit einem Wert von 1,75 als gut empfunden. Die Mitarbeiter haben regelmäßigen Kontakt zu den Mitgliedern des Präsidiums (2,2), die Erreichbarkeit der einzelnen Mitglieder wurde mit einem Wert von 2,6 und die offene Kommunikation der Präsidiumsentscheidungen mit einem Wert von 2,65 eingeschätzt.

Die nächste Mitarbeiterbefragung ist für das Sommersemester 2012 geplant.

8 Befragung der Lehrenden

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

Gegenstand 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
- die Zufriedenheit der Lehrenden mit ihren Arbeitsbedingungen

sowie

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

Die Befragung der Lehrenden ist in acht Kategorien unterteilt. In jeder sind mehrere (drei bis sieben) Fragen. Jede dieser Fragen kann auf einer Skala von 1 – 7 beantwortet werden (1: volle Zustimmung; 7: volle Ablehnung); zusätzlich gibt es die Möglichkeit „keine Angabe“ anzukreuzen. Die Ergebnisse der im Februar 2011 durchgeführten Befragung der Lehrenden sind bereits im Qualitätsbericht 2010 berücksichtigt worden. Die wichtigsten Ergebnisse lassen sich wie folgt nach Kategorien zusammenfassen.

1. Zielklarheit und Rückmeldung zum Zielerreichungsgrad

Die Lehrenden haben mit einem durchschnittlichen Wert von 1,3 der Aussage zugestimmt, dass ihnen die Ziele der Hochschule bekannt sind und (mit 2,2) dass ihre eigenen Ziele bzgl. ihrer Lehrtätigkeit erreichbar sind. Darüber hinaus ist zu erkennen, dass die Lehrevaluation den Lehrenden hilft, ihren Zielerreichungsgrad zu messen (2,4). Die Lehrenden haben das Gefühl, auf gemeinsame Ziele hin zuarbeiten (3,1) und sie ausreichend Möglichkeiten für Feedback-Gespräche mit ihren Kollegen haben (2,6).

2. Ausstattung mit Ressourcen und Informationen

Die Lehrenden geben an, rechtzeitig Informationen, die für Ihre Vorlesungen nötig sind, zu erhalten (2,1) und dass die Vorlesungsräume immer vollständig ausgestattet sind (1,8). Auf der anderen Seite wurde deutlich, dass die zeitliche Belastung der Lehrenden nach ihrer eigenen Einschätzung nach wie vor hoch ist. So haben die Lehrenden bei den Fragen nach ihrem Zeitbudget („Für Fort- und Weiterbildung habe ich ausreichend Zeit“/„Für Forschung habe ich ausreichend Zeit“) auf der siebenstufigen Skala (Durchschnitt 4,0) mit Werten von 4,2 bzw. 5,0 jeweils unterdurchschnittlichen Bewertungen abgegeben. Das Thema wurde nicht nur unmittelbar auf der Klausurtagung im März 2011 besprochen, sondern wurde und wird ferner im Rahmen der individuellen Zielvereinbarungsprozesse berücksichtigt.

3. Zuständigkeiten und Organisationsstrukturen

Die Verteilung der Zuständigkeiten (2,5) ist allen Lehrenden bekannt und die Transparenz der Strukturen (2,7) wird als gut bewertet.

4. Orientierung zu den im Leitbild verankerten Werten

An der Auswertung der Befragung kann man erkennen, dass die Inhalte des Leitbildes allen Lehrenden bekannt sind (1,8) und die persönlichen Ziele daran auch ausgerichtet werden (2,0). Ein gewisses Verbesserungspotential ist im Bereich der Information über die strategischen Ziele der Hochschule (3,1) und die operative Vorgehensweise der Hochschule (3,2) erkennbar.

5. Entscheidungs-, Meinungsbildungs- und Konsensfindungsprozessen

Nach Einschätzung der Lehrenden werden Probleme und Konflikte in der Fakultät sachlich und zeitnah gelöst (2,7) und die Lehrenden empfinden, dass Probleme zwischen Kollegen offen angesprochen werden (2,5). Mit einem Wert von 2,2 sehen die Lehrenden in ihrer Arbeit einen angemessenen Entscheidungsfreiraum.

6. Beziehung zwischen Arbeitsbedingungen, Fähigkeiten und Motivation

Die Lehrenden sind mit einem durchschnittlichen Wert von 1,6 vom Wert Ihrer Arbeit überzeugt. Die Zustimmung zu der Frage „Meine Arbeitsbelastung ist angemessen“ (3,8) ist weniger deutlich. Die Arbeitsbelastung und –situation soll in den nächsten Zielvereinbarungsgesprächen näher thematisiert werden; hierfür gibt es ein eigenes Blatt im Zielvereinbarungsf formular.

7. Zielvereinbarung

Zum Zeitpunkt der Befragung hatten die meisten Lehrenden ein Zielvereinbarungsgespräch mit Ihrem Vorgesetzten geführt. Im Gesamtjahr 2011 wurden mit allen Professoren Zielvereinbarungsgespräche geführt.

8. Beziehung zum Präsidium

Die Zusammenarbeit mit dem Präsidium wird mit einem Wert von 2,4 als gut empfunden. Die Lehrenden haben regelmäßigen Kontakt zu den Mitgliedern des Präsidiums (1,9), die offene Kommunikation der Präsidiumsentscheidungen wurde mit einem Wert von 2,9 eingeschätzt.

Die nächste Befragung der Lehrenden ist für das Sommersemester 2012 geplant.

9 Beschwerdemanagement

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

Mithilfe von Feedback-Boxen wurden leicht zugängliche Beschwerdemöglichkeiten und –kanäle eröffnet. Die eingehenden Feedbacks werden vom Qualitätsbeauftragten ausgewertet, mit den einzelnen Servicestellen besprochen und in zusammenfassender Form einmal im Monat dem Präsidium zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus stand und steht der Qualitätsbeauftragte auch persönlich jederzeit für Beschwerden und Anregungen zur Verfügung.

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.

10 Zusammenfassende Bewertung

Abschließend kann festgehalten werden, dass es im Jahre 2011 gelungen ist, den Prozess der Qualitätsentwicklung und –sicherung durchgängig umzusetzen. Damit einher geht eine Verstetigung des Qualitätsmanagements, seiner Prozesse und Maßnahmen und damit die Integration als bzw. im Sinne einer Selbstverständlichkeit. Nicht nur die unterschiedlichen Evaluationen, sondern insbesondere auch der Zielvereinbarungsprozess sind inzwischen fester, geschätzter und „natürlicher“ Bestandteil unseres Organisationsalltags.

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

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

Niklas Goll

(kommissarischer Qualitätsbeauftragter)