

Qualitätsbericht 2021/22

Frank Widmayer

Inhalt

I.	Ziele der Qualitätsentwicklung und -sicherung.....	1
II.	Status der Qualitätsentwicklung und -sicherung.....	3
III.	Qualitätsziele: Schwerpunkte 2021/2022	4
1.	Didaktik und Lehre	5
2.	Profilierung der Hochschule.....	6
3.	Mitarbeiterzufriedenheit	6
4.	Qualitäts- und Serviceorientierung.....	6
IV.	Interne Evaluationen	9
1.	Studentische Lehrveranstaltungsevaluationen	9
2.	Erstsemesterbefragung.....	19
3.	Studentische Evaluation der Rahmenbedingungen 2021.....	20
4.	Befragung der Absolvent*innen	25
5.	Befragung der Mitarbeiter*innen 2021.....	25
6.	Befragung der Lehrenden 2021	32
7.	Datenerhebung und Dokumentation.....	35
a.	Bewerbungsverfahren.....	36
b.	Studierendenprofil, Studienanfänger, Schwundquoten	38
c.	Prüfungserfolgsquoten.....	40
d.	Studiendauer	42
e.	Überprüfung des tatsächlichen Workload	43
f.	Studienfortschritt.....	44
V.	Externe Evaluationen.....	46
1.	Selbstakkreditierungen	46
a.	Konzept-Akkreditierung „Social TransFormation“	46
2.	Systemakkreditierung	46

VI. Zusammenfassende Bewertung und Ausblick.....	48
--	----

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 der 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. Die Ziele werden in den Gremien (Senat, Hochschulrat und Fakultätsrat) thematisiert und fließen danach in den Zielvereinbarungsprozess ein.

Im Berichtszeitraum haben sich bisher die internen Gremien (Präsidium, Dekanorium, Professorium) mit einer Überarbeitung und Modernisierung der Methoden und Prozesse beschäftigt und in einer ersten Version eines neuen strategischen Plans verankert. Dies steht im Zusammenhang mit der Definition einer neuen Kultur, in dessen Mittelpunkt das Konzept der Transformation steht. Die davon abgeleiteten Steuerungsinstrumente der Organisation sind agiler und setzen in hohem Maße auf die Selbststeuerung aller Teile der Organisation. Um dies zu erreichen, kommt dem Qualitätsmanagement (nun stärker im Sinne einer Qualitätskultur) eine hohe Bedeutung zu, denn es soll nun in noch stärkerem Maße wertvolle Kennzahlen liefern, die Transparenz über die Situation der Organisation gibt und dabei dezentrale und subsidiäre Entscheidungen erst ermöglicht.

Erste wesentliche Erfolge konnten in den vergangenen Jahren im Bereich des Admission-Prozesses gemacht werden, für den ein Cockpit zur Steuerung entwickelt wurde, welches sich aus einem Data

Warehouse auf Basis des Hochschulmanagementsystems bedient. Die Cockpits wurden insbesondere im Berichtszeitraum deutlich ausgebaut und den Mitarbeitern in den jeweiligen Bereichen verfügbar gemacht, so dass die Daten im Self-Service abgerufen werden können. Damit stehen tagesaktuelle Daten aus den operativen Systemen für die Planung und das Controlling auf Knopfdruck zur Verfügung.

Der bisherige Zielvereinbarungsprozess wurde im Berichtszeitraum neugestaltet und ist nun unter dem neuen Namen „Transformationsdialog“ stärker auf die Selbstverantwortung ausgerichtet. Statt wie bisher einmal pro Jahr wird der Transformationsdialog nun einmal pro Quartal (bzw. bei Professoren einmal pro Semester) mit dem jeweils zuständigen Vorgesetzten (Präsidiumsmitglied, Dekan oder Teamleiter) durchgeführt. Darin werden auch intensiver als bisher Entwicklungsmöglichkeiten und Situationspotenziale besprochen. Die bisherigen Erfahrungen sind sehr gut und die höhere Frequenz der Gespräche führt zu einer deutlich höheren Transparenz in den Zielen und Abläufen.

Der STEP (Struktur- und Entwicklungsplan) wurde für 2021 fortgeschrieben. Für die anstehende Überarbeitung im Jahr 2022 ist geplant, diesen durch einen FLOW (Forward Looking Opportunity Workplan) genanntes Strategiekonzept zu ersetzen. Darin werden zukünftig einmal pro Jahr durch das Präsidium in einem reziproken Kommunikationsprozess mit den Mitarbeitern und allen Gremien wesentliche Situations- und Entwicklungspotenziale auf Organisationsebene definiert, die dann durch die kulturelle Steuerung der Organisation (unterstützt durch flexible Ziele und eng verzahnte Kommunikationsinstrumente) in die Organisation getragen werden.

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 den Zeitraum April 2022 bis Juli 2022 wichtigsten Ergebnisse und Umsetzungen dokumentiert und dargestellt.

II. Status der Qualitätsentwicklung und -sicherung

Ein großer Schwerpunkt der beiden letzten Jahre lag in der weitgehenden Automatisierung und Digitalisierung der Prozesse im Bereich der Evaluationen. Die verschiedenen eingesetzten IT-Systeme wurden mit Schnittstellen verknüpft und ein Data Warehouse aufgebaut, in dem sämtliche Evaluationsdaten abgelegt sind. Dadurch besteht nun die Möglichkeit, die verschiedenen Datentöpfe miteinander zu verbinden und durch Data Mining hochwertige Erkenntnisse zu erzielen. Zudem wurden dadurch in wesentlichem Umfang manuelle Aufwände reduziert.

Ein weiterer großer Schwerpunkt der Arbeit im Qualitätsmanagement waren verschiedene interne und externe Akkreditierungsverfahren, allem voran das Verfahren der Re-Systemakkreditierung. Diese Verfahren haben in großem Umfang Ressourcen gebunden, jedoch auch zahlreiche positive Effekte und Nebeneffekte generiert. Zum einen wurde im Zuge der Systemakkreditierung wurde sowohl das Qualitätsmanagementsystem in den Grundzügen hinterfragt und in vielen Bereichen optimiert, zum anderen wurden in einem partizipativen Verfahren alle Prozessbeschreibungen und Strukturen hinterfragt und überarbeitet. Die Verfahren selbst haben Ressourcen gebunden, wurden jedoch in allen Fällen zu einem (zum Teil vorläufigen) positiven Abschluss gebracht.

Gerade auch im Zusammenhang mit der System-Reakkreditierung wurde mit dem Gutachter-Team immer wieder die Balance zwischen dem eher kybernetisch-systematischen und dem kulturell-agilen Qualitätsansatz diskutiert und ausgelotet. Nachdem in den ersten Vorgesprächen viel Skepsis zu hören war, konnte dies in der zweiten Runde der Begutachtung ausgeräumt werden. Der Abschlussbericht steht zwar noch aus, aber die vorläufigen Feedbacks lassen vermuten, dass die Gutachter unseren Ansatz nachvollziehen konnten und diesem sehr positiv gegenüberstehen. Wir konnten durch diese besondere Herangehensweise („KarlsSpirit“, agile Methoden) auch den besonderen Herausforderungen seit dem ersten Corona-Lockdown 2020 durch die ergriffenen Maßnahmen begegnen und in dem begonnenen Transformationsprozess erfolgversprechende Impulse setzen. Es wird nun in den folgenden Jahren darum gehen, diese Entwicklung weiter voranzutreiben und nachhaltig zu sichern.

Nachdem vor allem in 2020 durch die Corona-Situation Evaluationen verschoben oder teilweise ausgesetzt wurden, fanden seit Mitte 2021 wieder alle Evaluation gemäß unserer Ordnung zur Qualitätssicherung- und -entwicklung (QUESO) statt. Details zu den Evaluationen und deren Ergebnisse sind im Folgenden zu finden.

III. Qualitätsziele: Schwerpunkte 2021/2022

Wie schon in den Vorjahren war die Durchführung der Evaluationen ein großer Schwerpunkt. Folgende Evaluationen wurden durchgeführt (Details hierzu in Kap. IV Interne Evaluationen):

- Studentische Lehrveranstaltungsevaluationen
- Erstsemesterbefragung
- Studentische Evaluation der Rahmenbedingungen
- Befragung der Absolvent*innen
- Befragung der Mitarbeiter*Innen
- Evaluation der Rahmenbedingungen durch die Lehrenden

Auf Vorschlag des Qualitätsmanagementbeauftragten und des Qualitätsausschusses sind die Qualitätsschwerpunkte 2020/2021 weiterhin im Fokus:

- Alumni Networking soll die Bindung zu den ehemaligen Studierenden stärken. Das Networking mit unseren Alumni wird als wichtiges Instrument in vielerlei Hinsicht gesehen, insbesondere für die Stärkung des Images und die Weiterempfehlungsquote. Zudem sollen über diesen Kanal Partnerschaften mit Unternehmen und anderen Organisationen aufgebaut und gestärkt sowie Funding-Quellen akquiriert werden. Die Zusammenarbeit mit dem bestehenden Alumni-Verein wurde bereit intensiviert und über Newsletter, Veranstaltungen und den Ausbau der Social Media Aktivitäten implementiert. Über die anstehende Alumni-Befragung sollen zudem Wünsche, Bedürfnisse aber auch die Bereitschaft zur Zusammenarbeit unserer Alumni erfragt werden.
- Unter der Programm-Moderation wird der Aufbau, die Struktur und die Gestaltung der Formate in den Curricula verdeutlicht und im möglichen Rahmen überarbeitet. An allererster Stelle soll aber nochmals der logische Aufbau in Zusammenarbeit mit den Lehrenden kommuniziert werden und vor allem in den Lehrveranstaltungen an die Studierenden vermittelt werden. Dadurch erwarten wir nochmals eine Verbesserung in der Wahrnehmung der didaktischen Zusammenhänge in den Studienprogrammen u.a. durch die Vermittlung von Storylines. Hierbei wird schon im Onboarding neuer Dozenten geachtet und dies auch z.B. in unserem Tag der Lehre thematisiert.
- Die Online-Didaktik wurde bedingt durch die Corona-Situation kurzfristig zu einem großen Schwerpunkt im Jahr 2020. Eine Projektgruppe hat im Sommersemester 2020 intensiv an der Gestaltung der Online-Lehre gearbeitet, didaktische Elemente erforscht, Weiterbildungen für die Lehrenden bereitgestellt, Tools beschafft und die Lehrenden in dieser für alle ungewöhnlichen

Herausforderung unterstützt. Somit konnte ab Mitte März 2019 der Unterricht durchgehend virtuell angeboten und mit hoher Qualität durchgeführt werden. Die Lehrevaluation zeigt, dass bereits im Sommersemester im Bereich der Online-Lehre eine hohe Qualität erreicht werden und im Wintersemester nochmal verbessert werden konnte. Die ersten Wochen im Wintersemester 2020 konnten hybrid in einer Kombination aus Präsenz- und Online-Lehre angeboten werden und wurden ebenfalls durch die Projektgruppe begleitet.

1. Didaktik und Lehre

Die Jahre 2020 und 2021 waren in Didaktik und Lehre natürlich deutlich geprägt von der ansatzlosen Umstellung der Lehre auf reinen Online-Betrieb im ersten Lockdown ab Mitte März 2020. Es wurden seitdem viele Ressourcen auf diesen Bereich umgesteuert, wie z.B. in massiven Maßnahmen, um unsere Lehrenden mit didaktischem Wissen, praktischer Hilfestellung und den entsprechenden Werkzeugen zu versorgen. Die im Vorfeld ergriffenen Maßnahmen waren dabei sehr hilfreich, wie z.B. die bereits bestehende Implementierung unseres virtuellen Dozentenhandbuchs, in das relativ einfach weitere Inhalte zur Online-Lehre integriert werden konnten. Die bereits begonnene Bereitstellung von Moodle als Lernplattform war dabei genauso hilfreich und hat uns bzw. die Lehrenden in die Lage versetzt, virtuelle Inhalte bereit zu stellen. Und nicht zuletzt wurden erhebliche Investitionen in die technische Infrastruktur unserer Seminarräume investiert, wie z.B. die Ausstattung von ca. 10 Räumen mit MS Teams Raumsystemen, die den Nutzern auf aktuellstem technischem Niveau hervorragend Ausgangsbedingungen für virtuelle und hybride Lehrformate bietet.

Somit haben sich die erheblichen Anstrengungen im Jahr 2020 und zu Beginn von 2021, die durch die besondere Situation notwendig wurden, ausgezahlt. Dies zeigt sich nicht nur in der positiven Resonanz der Studierenden in den Lehrevaluationen, sondern auch die große Zufriedenheit der Lehrenden in der entsprechenden Evaluation.

Ein besonderes Augenmerk lag im Jahr 2021 auf der guten und schnellen Integration der neuen Lehrbeauftragten und Professor*innen. Die besondere Willkommenskultur im Hause getragen von verschiedenen unterstützenden Materialien, wie z.B. das Dozentenhandbuch sorgen dafür, dass neue Lehrende im Onboarding optimal unterstützt werden. Die regelmäßig stattfindenden Tage der Lehre verstärken die Kommunikation auf allen Ebenen und sind geprägt von einem guten fachlichen und persönlichen Austausch. Diese Veranstaltungen sind auch ein wichtiger Hebel für die Umsetzung der Qualitätsschwerpunkte und werden insbesondere genutzt, um die Dozenten zu vernetzen und die Bedürfnisse der Lehrbeauftragten noch besser zu verstehen.

2. Profilierung der Hochschule

2020 wurde damit begonnen, der Hochschule ein modernisiertes Profil zu geben. Nachdem die kritische Managementtheorie und der Cultural Turn über einige Jahre den programmatischen Schwerpunkt gesetzt haben, wurden bereits durch die Einführung neuer Studienprogramme im Bereich der Politik- und Gesellschaftswissenschaften die Weichen neu gestellt. Die dadurch erfolgte Ergänzung der bisherigen Management-Studiengänge bietet nun ganz neue Chancen für ein neues Profil, das durch die Schwerpunktsetzung im Bereich der Transformation erfolgt. Erster wichtiger Meilenstein hierbei war die Einführung der neuen Master-Studiengangs „Social Transformation - Politics, Philosophy and Economics“, der im März 2021 erfolgreich akkreditiert wurde. Dies soll aber nur der erste Schritt in einer weiteren Umgestaltung anderer Studiengänge sein, um den Fokus Transformation in allen Gesellschaftsbereichen zu stärken.

Dies wird auch im neuen Struktur- und Entwicklungsplan (STEP) der Hochschule seinen Niederschlag finden und schon in der Umbenennung desselben zum FLOW (Forward Looking Opportunity Workplan) sichtbar.

3. Mitarbeiterzufriedenheit

Erfreulicherweise hat die Mitarbeiterbefragung 2021 (wie auch schon 2020) eine Verbesserung der Einschätzung in vielen Bereichen ergeben. Besonders augenfällig war, dass wieder eine verstärkte Wahrnehmung des „Karls Spirit“ zu sehen war. Schwerpunkte bleiben aber im Bereich des internen Konfliktmanagement und der Mitarbeiter-Weiterbildung. Durch die lange Zeit der Pandemie mit viel Home-Office und wenig persönlichem Kontakt ist aber auch eine etwas schlechtere Stimmung in der Hochschule wahrnehmbar. Im letzten Jahr wurden zudem einige Neueinstellungen getätigt, die dadurch bedingt noch kaum die sehr persönliche und familiäre Atmosphäre spüren konnten.

4. Qualitäts- und Serviceorientierung

Wie bereits erwähnt, wurden durch Einführung eines Data Warehouse bzw. Business Intelligence Systems (Microsoft Power BI) wesentliche Voraussetzungen geschaffen, um organisationsweit Transparenz über die aktuellen Daten zu erhalten. Ein erster Schritt war in 2019 die Automatisierung einiger Evaluationen (im ersten Schritt die der Lehrevaluationen). Durch das System besteht nun die Möglichkeit, quasi in Echtzeit Auswertungen in ansprechender Form digital zu erstellen und an die Stakeholder zu verteilen. Die gleiche Technologie wurde verwendet, um für den Admissions-Prozess die Daten aus dem Hochschulmanagementsystem zu extrahieren und aufzubereiten. Damit steht dem Team ein hocheffektives Tool zur Verfügung, das Transparenz über alle wesentlichen Kennzahlen schafft und damit zeitnahe und zielgerichtete Reaktionen und Entscheidungen ermöglicht.

Wie bereits oben angedeutet, wurden die internen Berichtssysteme ausgebaut und weiteren Mitarbeitern zur Verfügung gestellt. In den Begutachtungen zur System-Reakkreditierung wurde dieses Element des Qualitätsmanagements ganz besonders gelobt und der Beitrag zur Transparenz hervorgehoben. Es stehen Cockpits mit umfangreichen Informationen in den folgenden Bereichen zur Verfügung:

- Admissions
 - Bewerbungseingang und -status („Funnel“) mit Filtern zu
 - Datum des Eingangs
 - Aktueller Bearbeitungsstatus
 - Studiengang und -gruppe
 - Herkunft
 - Bearbeitungsdauer
 - Bewerbungs-Score (Qualität der Bewerbung)
 - Vergleich mit Vorjahreszeiträumen
- Student Service
 - Immatrikulationen
- Prüfungsleistungen
 - Noten und Notendurchschnitte nach Prüfungen, Studiengang
 - Abschlussnoten (Normalverteilung)
 - ECTS-Punktstände
 - Abschlussquoten
- Finanzen: Bankverbindungen und notwendige Anzahlungen
- Studentischer Werdegang
 - Schulische Vorleistungen
 - Praktika
 - Auslandssemester
 - Projekte
- Verschiedene Statistiken (MWK, Stadt KA,...)

Die Daten wurden u.a. auch für die Aufbereitung dieses Qualitätsberichts verwendet und sind im Folgenden zu finden.

Um die Services noch stärker in die Lage zu versetzen, bei besonderen Herausforderungen Unterstützung bieten zu können, werden viele Standard-Prozesse inzwischen noch stärker durch IT-

Systeme und Prozessautomatisierung unterstützt. Voraussetzung dafür ist die durchgängige Dokumentation der Prozesse, die im Zuge der System-Reakkreditierung überarbeitet und aktualisiert wurde.

IV. Interne Evaluationen

1. Studentische Lehrveranstaltungsevaluationen

Die Umfragen erfolgten wieder wie im Vorjahr für die Bachelor-Studiengänge und im Studienkolleg im Hochschulmanagementsystem (AcademyFIVE), für die Evaluation in den Master-Studiengängen wurde eine separate Lösung (LimeSurvey) verwendet. Der Hintergrund für die Auftrennung ist die Durchführung der Master-Vorlesungen in Blockform, so dass die Festlegung eines einheitlichen Befragungszeitraums nicht sinnvoll ist. Dies ist aber die Voraussetzung für die Durchführung einer effizienten Evaluierung mit einer hohen Teilnehmerquote.

Der Fragebogen für die Evaluierung wurde bereits ab dem Wintersemester 2018/19 deutlich verkürzt und umfasst nun nur noch 10 Fragen und ein Kommentarfeld. Dieser verkürzte Fragebogen wurde in den beiden Befragungen jeweils um fünf spezifische Fragen (s.u.) zur Online-Lehre ergänzt. Der Fragebogen sieht folgendermaßen aus:

Nr.	Frage	Datentyp
1	Ich habe regelmäßig an der Lehrveranstaltung teilgenommen.	1..5
2	Der Lehrende erläuterte regelmäßig die Lernziele der Veranstaltung.	1..5
3	Aus heutiger Sicht werde ich die Lernziele am Ende des Kurses erreicht haben.	1..5
4	Zwischen dem Vorlesungsstoff dieser Veranstaltung und anderen Studieninhalten werden Zusammenhänge aufgezeigt.	1..5
5	Die unterrichtsunterstützenden Mittel werden so genutzt, dass sie zum Verständnis der Veranstaltungsinhalte beitragen.	1..5
6	Der Lehrende steht auch außerhalb der Veranstaltung für Fragen (z.B. persönlich, per E-Mail, telefonisch) zur Verfügung.	1..5
7	Wie viele Stunden Selbststudium entfallen insgesamt im Semester auf diese Veranstaltung? (Bitte nur einen ganzzahligen Wert ohne weiteren Text eingeben, z.B	Numerisch
8	Mit der Lehrleistung des Lehrenden bin ich sehr zufrieden.	1..5
9	Insgesamt bin ich sehr zufrieden mit dem Modul.	1..5
10	Die Vorlesung ist weiter zu empfehlen.	0..1
11	Was war gut? Was könnte verbessert werden? Verbesserungsvorschläge (z.B. Organisation, Bewertung externer Dozenten, Exkursionen,...)	Kommentar
12	[Online-Lehre] Die Vorlesungen waren didaktisch sehr gut an die Erfordernisse der Online-Lehre (Ablauf, Aufbau, Zeitmanagement etc.) angepasst.	1..5
13	[Online-Lehre] Die Vorlesungen wurden durch den gezielten Einsatz entsprechender Werkzeuge (Teams, Padlet, Miro, Mentimeter etc.) sehr gut unterstützt.	1..5
14	[Online-Lehre] Der Dozent hat sich sehr bemüht, die Vorlesungen auf die Erfordernisse der Online-Lehre anzupassen.	1..5
15	[Online-Lehre] Der Dozent ist sehr gewandt in der Online-Lehre.	1..5
16	[Online-Lehre] Kommentare zur Online-Lehre	Kommentar

Tabelle 1: Fragebogen zur Evaluation der Lehrveranstaltungen seit Sommersemester 2020

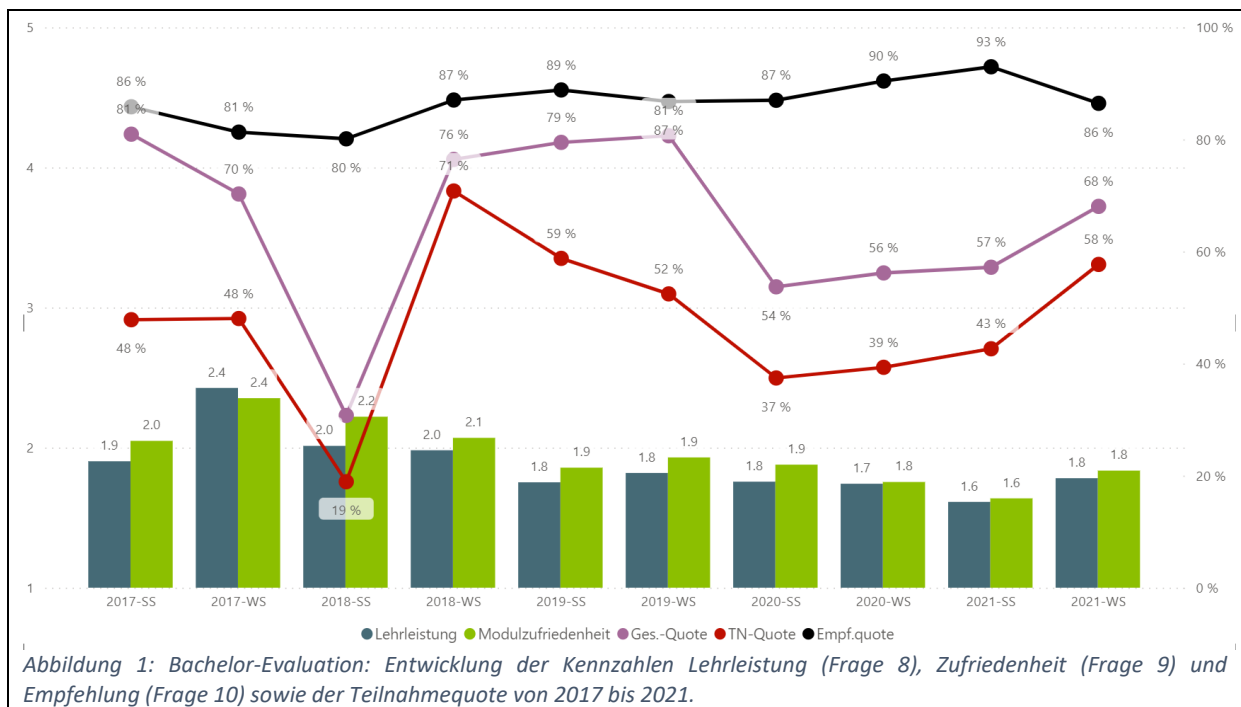
Bei den Einschätzungen zu den Fragen 1 bis 6, 8 bis 9 sowie 12 bis 15 wird eine fünfstufige Likert-Skala mit folgenden Antwortmöglichkeiten verwendet:

1: stimmt genau; 2: stimmt ziemlich; 3: weder/noch; 4: stimmt wenig; 5: stimmt gar nicht

Bei Frage 10 (Empfehlung) kann mit ja (1) oder nein (0) geantwortet werden.

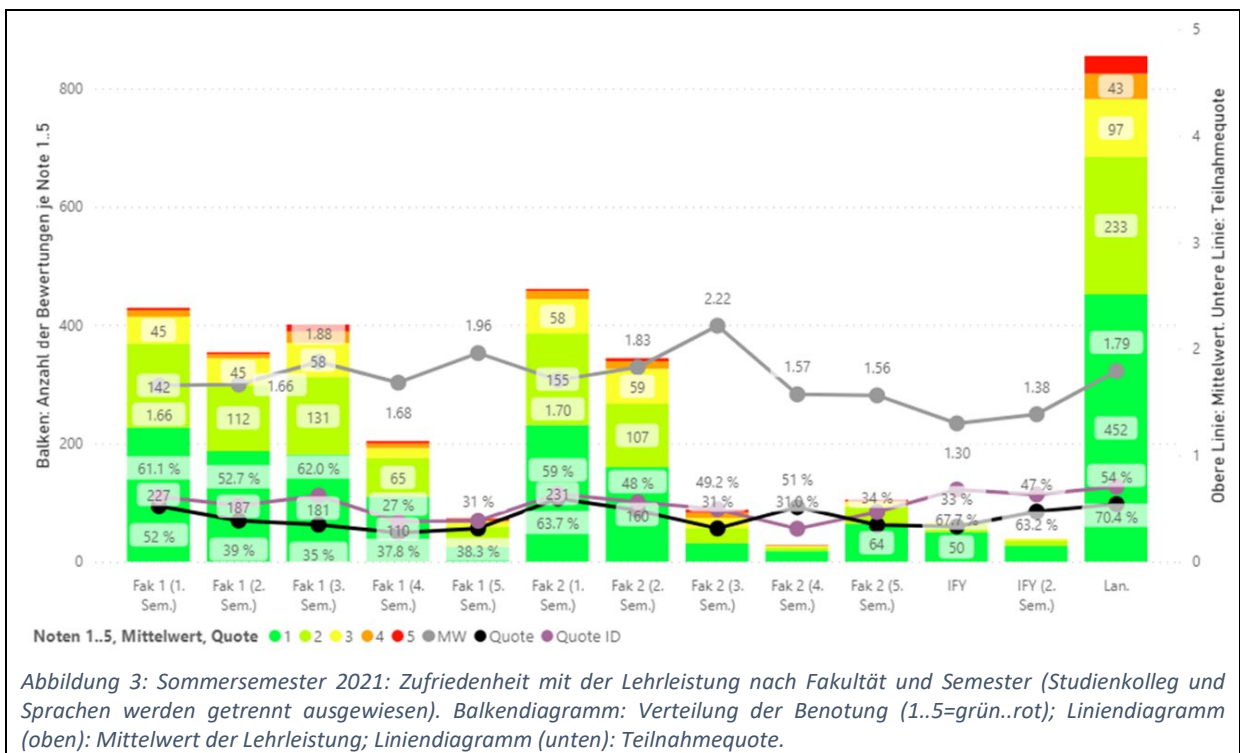
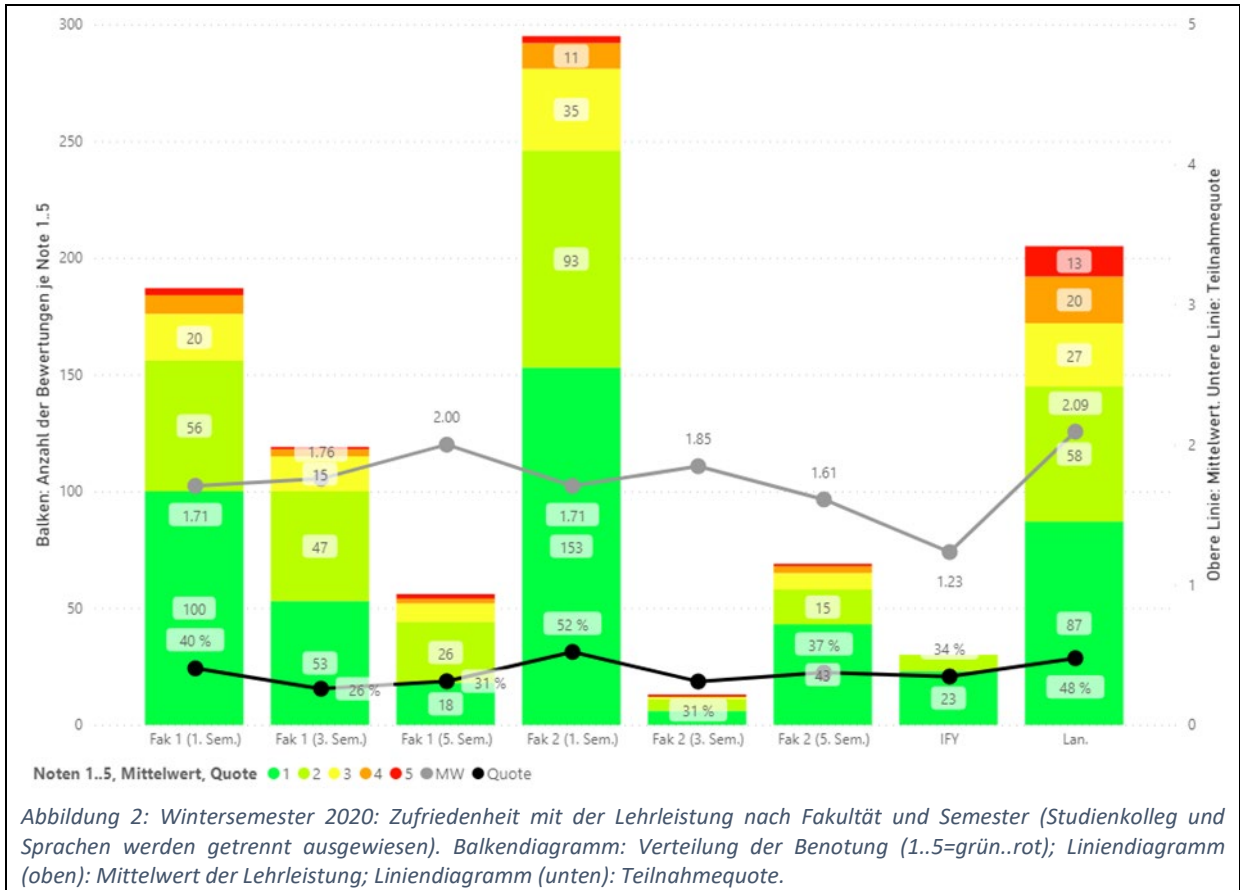
Evaluation in den Bachelor-Studiengängen und im Studienkolleg

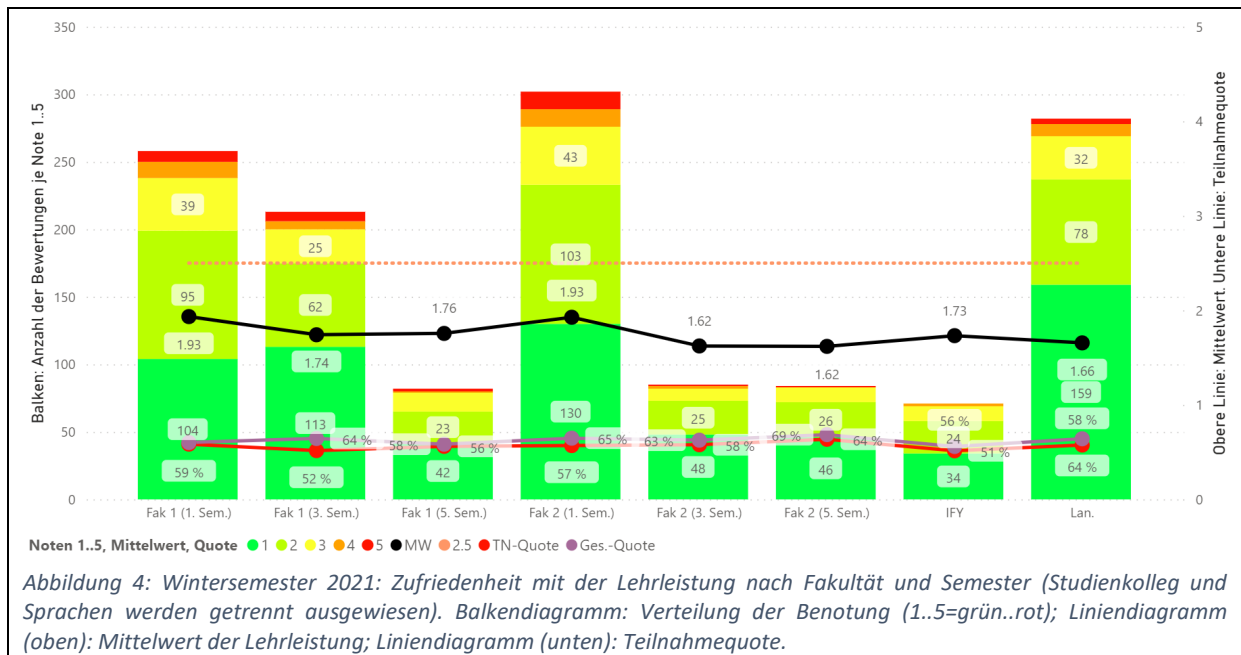
Nach der etwas schwächeren Beteiligung in den ersten drei „Corona-Semestern“ (Sommersemester 2020: 54%, Wintersemester 2021: 56%, Sommersemester 2021: 57%), konnten wir im Wintersemester 2021 mit 68% wieder eine relativ hohe Beteiligung erreichen. Damit lag auch die Teilnahmequote auf Modulebene wieder bei sehr guten 58%.



Die Kennzahlen Lehrleistung, Zufriedenheit und Empfehlungsquote zeigen eine stabile Entwicklung auf einem sehr hohen Niveau. Die sehr hohe Empfehlungsquote von 93% im Sommersemester 2021 (= 93% der Teilnehmer würden die Vorlesung weiterempfehlen) konnten wir im Wintersemester 2021 mit 86% nicht ganz erreichen, liegen aber damit im langjährigen Vergleich auf einem hohen Niveau. Zu berücksichtigen ist hierbei auch die aus vielen Kommentaren herauszulesende „Corona-Müdigkeit“ bei den Studierenden. Somit hoffen wir in der gerade begonnenen Lehrevaluation im Sommersemester 2022 wieder leicht bessere Werte zu erreichen.

Eine genauere Betrachtung der Ergebnisse im Wintersemester 2020, Sommersemester 2021 und Wintersemester 2021 liefern die folgenden Abbildungen:





Hierbei ist zu erkennen, dass die Zufriedenheit mit der Lehrleistung weiterhin über alle Veranstaltungen hinweg sehr hoch ist. Insgesamt gab es in den vergangenen drei Semestern nur eine kleine Anzahl von Modulen (6 bzw. 7) mit einem Zufriedenheitswert unterhalb unseren Schwellenwerts von 2,5. Die Kommentare weisen darauf hin, dass bis auf diese wenigen Ausnahmen in der überwiegenden Mehrheit der Module eine hervorragende Arbeit geleistet wird.

Wie in der QUESO vorgesehen, wurden die Ergebnisse in den Lehrveranstaltungen mit den Studierenden besprochen und ggf. Unklarheiten beseitigt sowie die Ergebnisse an die Modulverantwortlichen weitergeleitet. Diese führen dann auch und gerade in den positiven Fällen Gespräche mit den Lehrenden, gehen aber auch bei negativen Bewertungen auf die Lehrenden zu, um Unterstützung anzubieten und Verbesserungen auf den Weg zu geben – in seltenen Einzelfällen wurden auch Dozent*Innen ausgetauscht.

Die Bewertung der einzelnen Fragen für die drei Semester zeigt folgendes Bild:

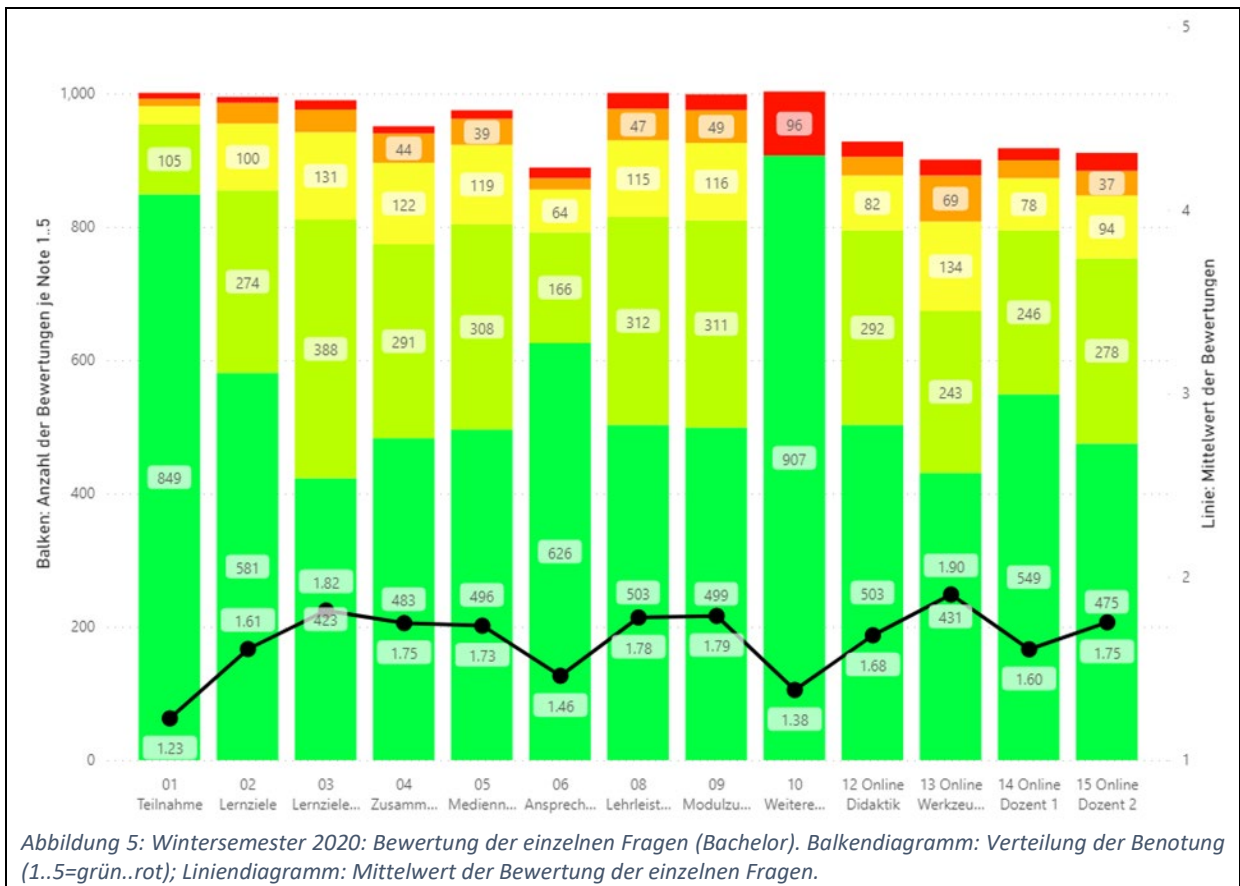
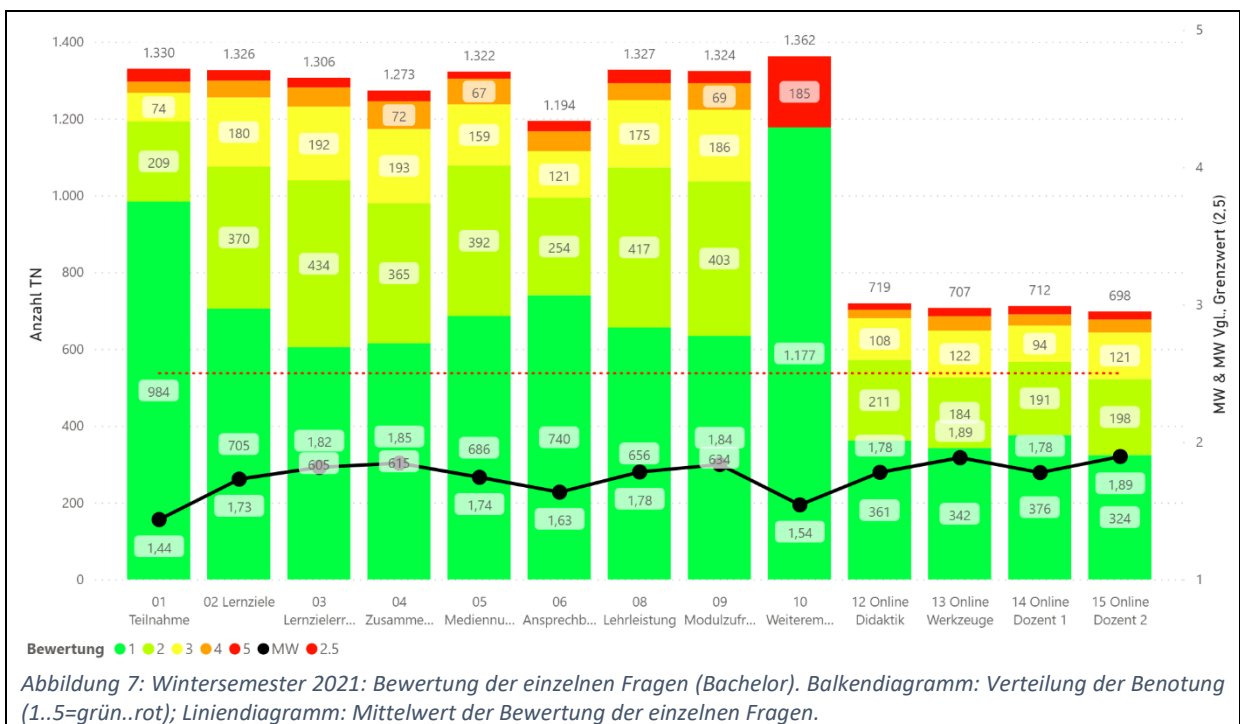
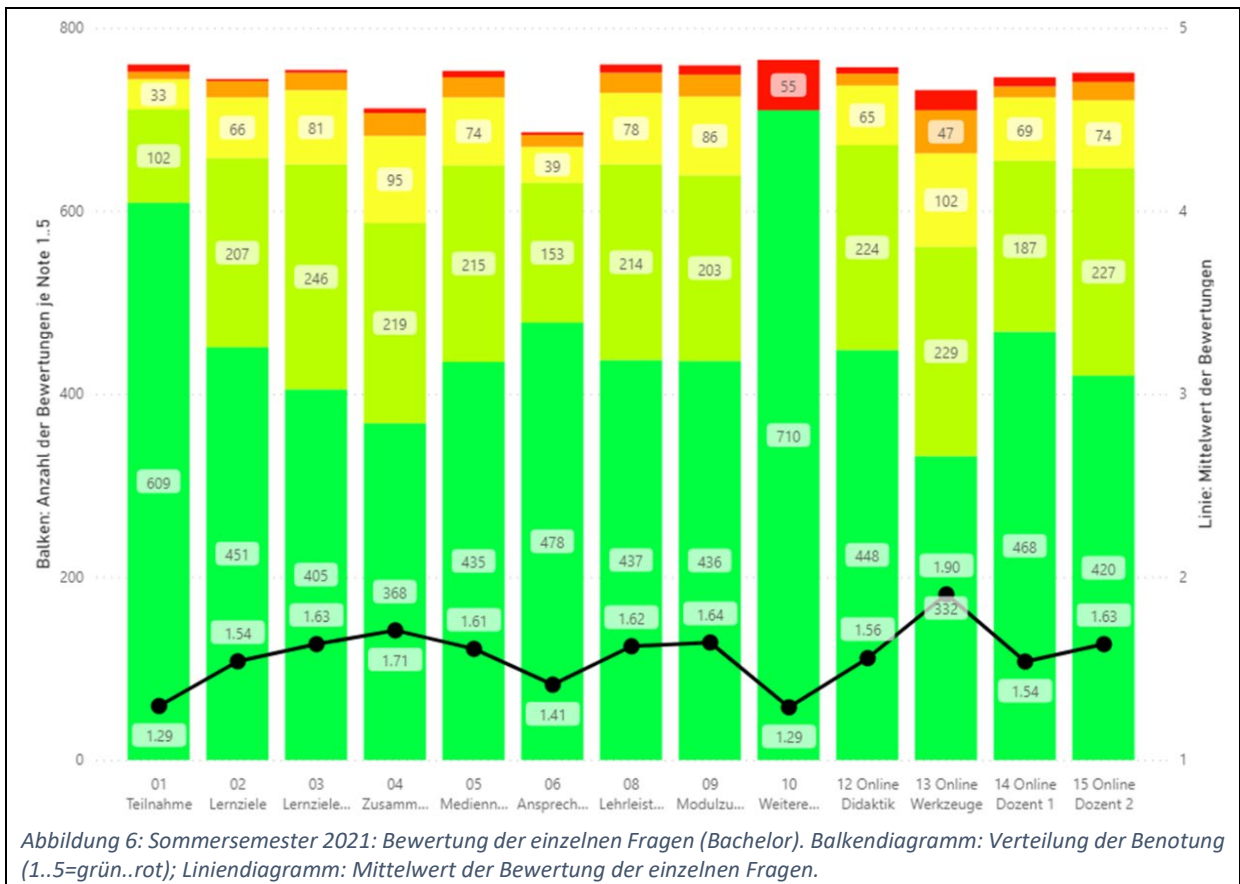


Abbildung 5: Wintersemester 2020: Bewertung der einzelnen Fragen (Bachelor). Balkendiagramm: Verteilung der Benotung (1..5=grün..rot); Liniendiagramm: Mittelwert der Bewertung der einzelnen Fragen.



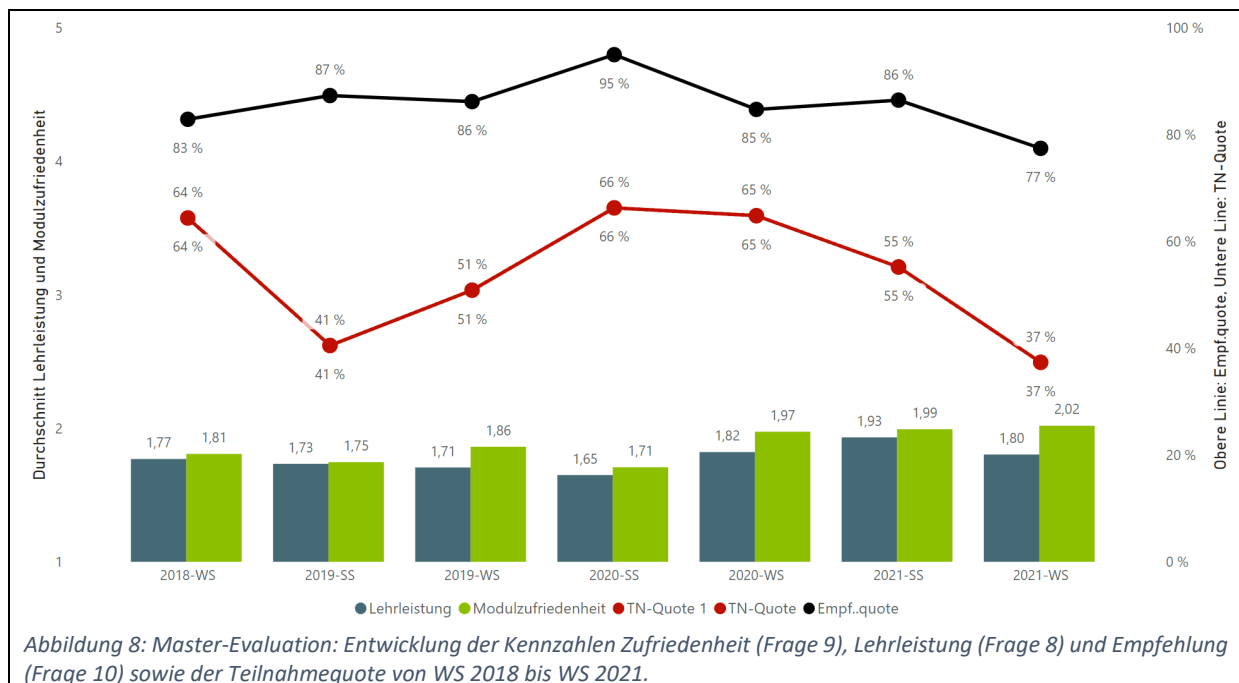
Im Wintersemester 2021 haben sich die Werte auf hohem Niveau stabilisiert und der Schwachpunkt vergangener Semester (Frage 04: Zusammenhänge zu anderen Lehrveranstaltungen werden

aufgezeigt), der noch im Wintersemester mit nur 2,30 bewertet wurde, fällt inzwischen nicht mehr negative ab. Die Empfehlungsfrage (10: „Die Vorlesung ist weiter zu empfehlen.“) hat mit einer relativen Note von 1,54 (entspricht einer Empfehlungsquote von 86,4%) ebenfalls einen sehr guten Wert.

Die Werte zu den Online-Themen (Fragen 12-15) sind etwas zurück gegangen - dies ist nach unserer Einschätzung aber ebenfalls eher auf die bereits oben erwähnte „Corona-Müdigkeit“ zurückzuführen und nicht auf eine schlechtere Qualität. Zudem wurden im Wintersemester bereits wieder viele Veranstaltungen in Präsenz durchgeführt, so dass dieser Faktor auch nichts so stark ins Gewicht fällt.

Evaluation im Master-Studiengang Management

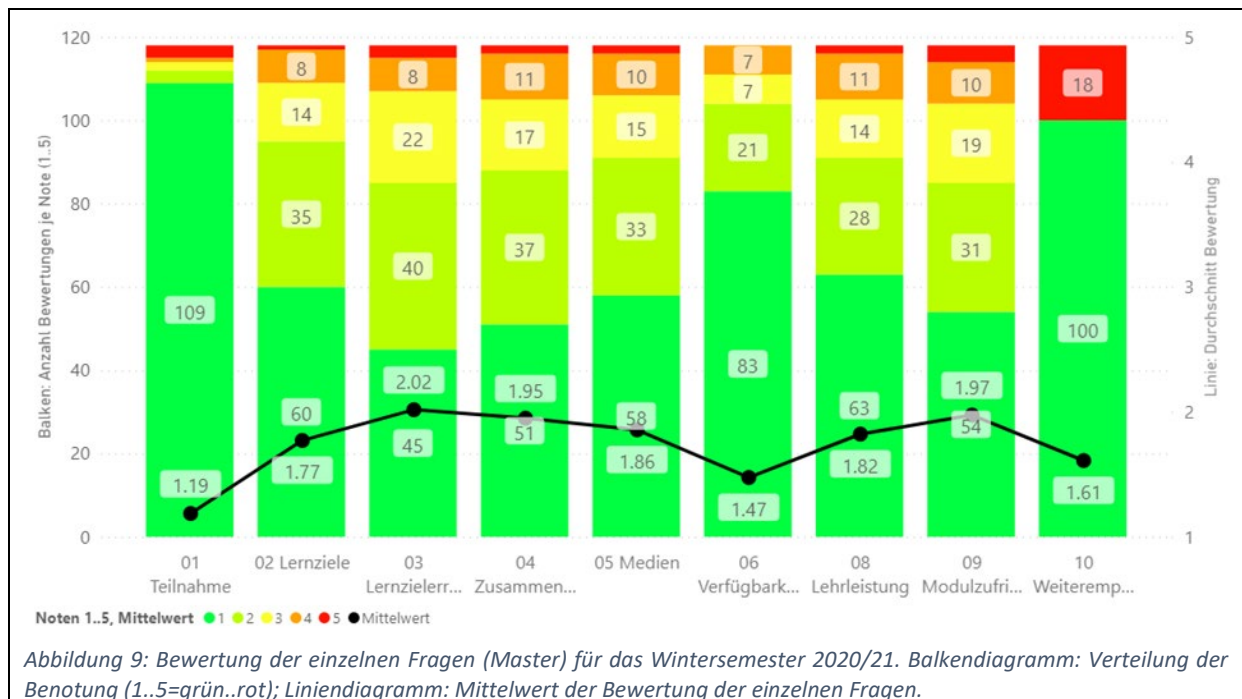
Für den Master-Studiengang Management gelten bezüglich der Lehrevaluation die gleichen Rahmenbedingungen wie für die Bachelor-Studiengänge – daher ist die Methodik (insbesondere der Fragebogen) identisch. Da die Module im Master ausschließlich als Blockveranstaltungen durchgeführt werden, macht ein einheitlicher Befragungszeitraum dort keinen Sinn. Da dies im Hochschulmanagementsystem nur sehr schlecht abgebildet werden kann, erfolgt die Befragung daher in einem externen Tool (LimeSurvey). Die Daten fließen aber danach genauso in Microsoft Power BI ein und werden dort ausgewertet.

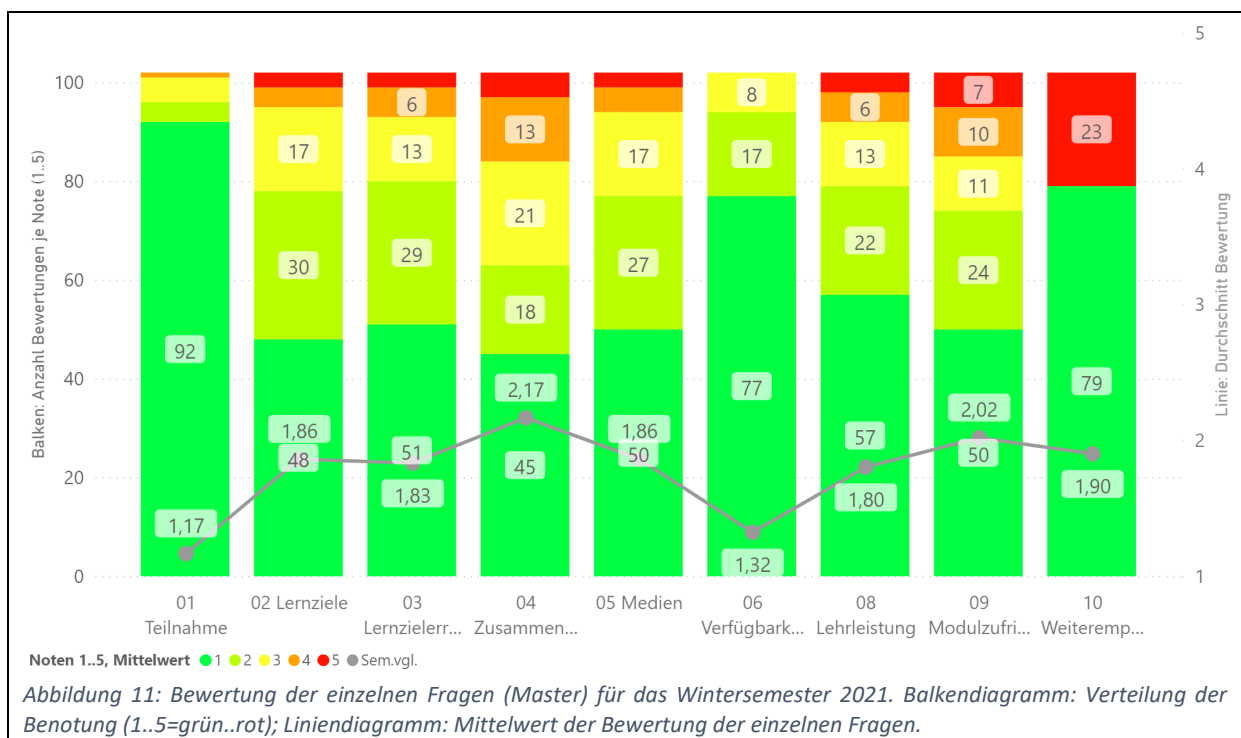
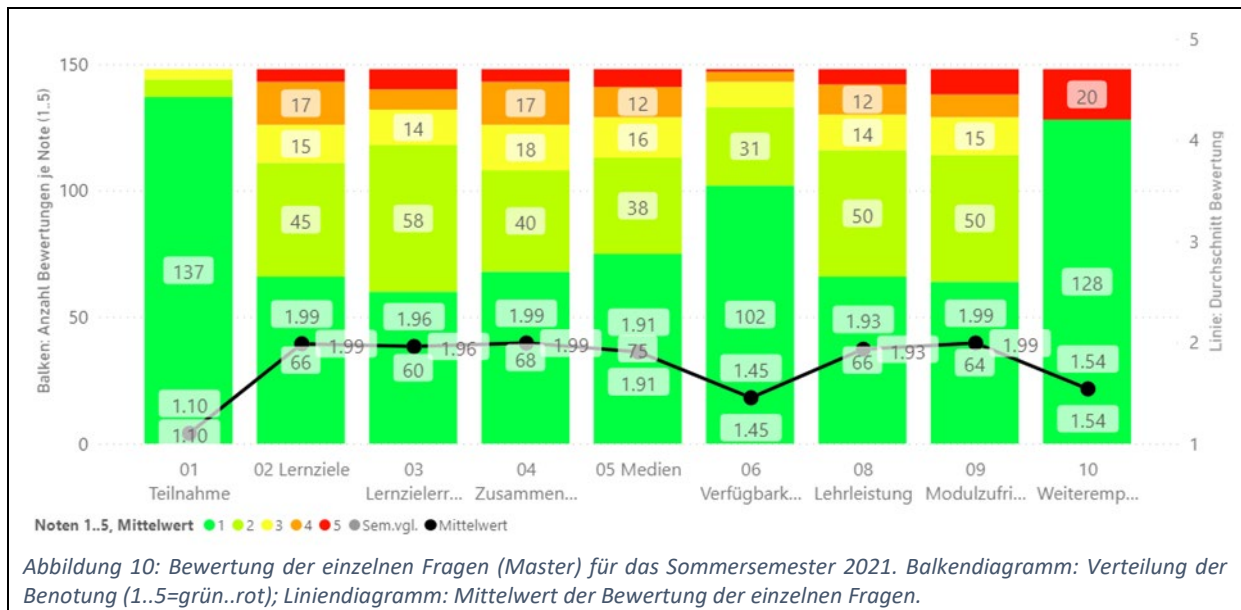


Die Beteiligungsquote ist durch die kleinen Gruppen und die dadurch mögliche individuelle Ansprache deutlich höher, hat jedoch im Wintersemester eine deutlich geringere Beteiligungsquote erreicht. Hier

machte sich die eingeschränkte Präsenz des Qualitätsmanagements im Wintersemester durch die Systemakkreditierung bemerkbar. Obwohl die Werte zur Modulzufriedenheit und Lehrleistung im Wesentlichen auf dem Niveau der Vorjahre liegt, ist die Weiterempfehlungsquote auf einen relativen schwachen Wert von 77% zurückgegangen. Die Auswertung der Kommentare und die Einzelgespräche habe im Nachgang ergeben, dass vor allem die Umstellung des Unterrichts auf Freitag und Samstag (bisher Donnerstag bis Samstag) wegen der dadurch bedingten Erhöhung der Stundenzahl pro Tag zu Unzufriedenheit geführt hat. Die eigentlich beabsichtigte Verbesserung im Hinblick auf die Vereinbarkeit mit einer eventuellen beruflichen Tätigkeit der Studierenden wurde nicht in dem Maße erzielt und deshalb werden wir ab dem kommenden Wintersemester auch wieder zum bisherigen Format zurückkehren.

Im Folgenden werden die Ergebnisse in den einzelnen Fragen für das Wintersemester 2020, das Sommersemester 2021 sowie das Wintersemester 2021 dargestellt.





Die Charakteristik der Ergebnisse ist sehr ähnlich zu denen der Bachelor-Module, daher gelten die gleichen Aussagen zu den ergriffenen Maßnahmen. Und auch im Master besprechen die Dozenten ihre Ergebnisse zeitnah in den Vorlesungen, kritische Fälle werden ebenfalls mit dem Studiengangsleiter besprochen und ggf. auch weitergehende Maßnahmen (Austausch von Lehrbeauftragten) ergriffen.

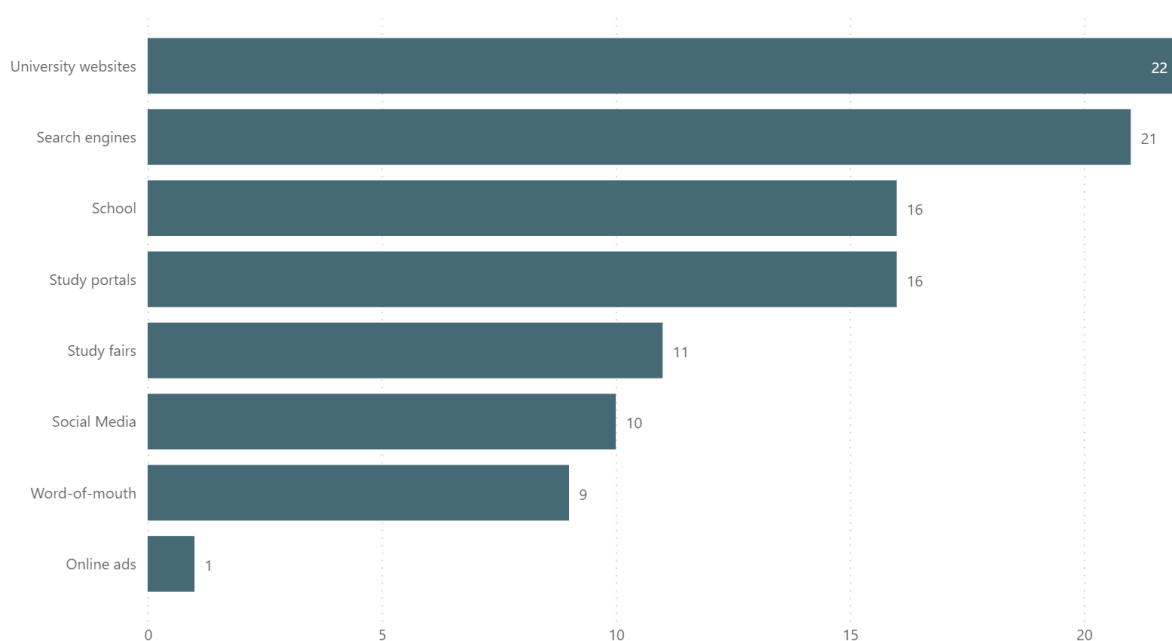
2. Erstsemesterbefragung

Im Wintersemester 2020/21 fand zwischen dem 3.1. und 15.1.2021 wieder die Befragung der Erstsemester direkt nach ihrem Studienbeginn statt. Von 123 angeschriebenen Studierenden haben 36 teilgenommen, was einer Teilnahmequote von 29% entspricht. Die Befragung hat u.a. folgende Erkenntnisziele:

- Hintergründe zu Herkunft und bisherigem Werdegang
- Gründe für die Bewerbung, Wahl der Hochschule und Studienfinanzierung
- Erfahrungen während der Orientierungswoche
- Erste Eindrücke vom Studium und der Hochschule

Die meisten der Teilnehmer haben die Allgemeine Hochschulreife (39%) und stammen aus Deutschland (53%) und 15 weiteren Ländern. Die Studienfinanzierung erfolgt hauptsächlich über (Mehrfachnennungen möglich) die Eltern (81%) bzw. über einen Nebenjob (33%). Die weiteren Möglichkeiten gaben insgesamt nur 39% in folgender Reihenfolge (Ersparnisse, Stipendium, Darlehen und Bafög) an.

Die häufigsten Informationskanäle zum Thema Karriereoptionen sind Suchmaschinen und Hochschul-Webseiten (s. nachfolgende Darstellung):



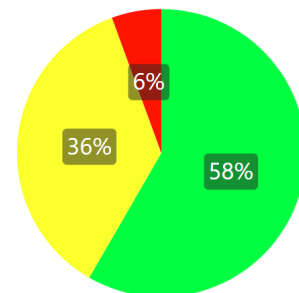
Die wichtigsten fünf Gründe, sich für das Studium an der Karls zu entscheiden sind (in absteigender Reihenfolge) das Studienangebot, die Internationalität, die Karls-Werte, die Karrieremöglichkeiten und die internationale Atmosphäre. Der Standort Karlsruhe wurde mit Abstand als am wenigsten

entscheidend angegeben. Für die Wahl des jeweiligen Studienangebots spielten persönliche Interessen und der Inhalt des Studienprogramms die größte Rolle, die Reputation des Lehrpersonals spielte eine sehr untergeordnete Rolle.

Der Admissions-Prozess wurde insgesamt als sehr zufriedenstellend wahrgenommen (Werte zwischen 1,3 und 1,8 auf einer Skala von 1 bis 5). Am meisten waren die Teilnehmer zufrieden mit der Atmosphäre während der Bewerbungsphase (1,3), dem Interview insgesamt (1,4) und dem Verlauf und Inhalt des Interviews (1,4). Leichtes Verbesserungspotenzial besteht bei der individuellen Unterstützung (1,8).

Auch mit der Orientierungswoche waren die Teilnehmer sehr zufrieden oder zufrieden mit Werten zwischen 1,5 und 2,2. Am besten eingeschätzt wurde die Atmosphäre insgesamt (1,5), Verbesserungspotenzial besteht bei der Information zu der O-Woche (2,2).

Die abschließende NPS-Frage („Wie wahrscheinlich ist es, dass sie die Hochschule einem Freund oder Bekannten empfehlen würden?“) erreichte einen hervorragenden NPS Score von 53, wobei 58% der Teilnehmer Werte von 9 oder 10 (Skala 0 bis 10) angegeben haben. Die Verteilung auf die drei Gruppen (Promoters (grün): 9..10, Passives (gelb): 7..8, Detractors (rot): 0..6) ergibt sich aus nebenstehender Grafik.



3. Studentische Evaluation der Rahmenbedingungen 2021

Nachdem im Jahr 2020 aufgrund der Corona-Situation eine Befragung zu den Rahmenbedingungen als nicht sinnvoll erachtet wurde, fand im Zeitraum zwischen dem 1.8. und 10.9.2021 wieder die studentische Evaluation der Rahmenbedingungen statt. Zur Befragung wurden alle immatrikulierten Studierenden eingeladen (Werte der letzten Befragung in Klammern), insgesamt 389 (414) zum Stichtag immatrikulierte Studierende waren angeschrieben worden. An der Befragung haben sich 89 (133) Studierende beteiligt, das entspricht einer Teilnahmequote von 20% (32%). Die Beteiligungsquote ist wahrscheinlich aufgrund der Corona-Situation relativ niedrig, ist aber dennoch als repräsentativ einzuschätzen.

Der unveränderte Fragebogen enthält die folgenden Fragen:

Group/Question	Typ
1 Allgemein	
Ich bin mit der Karlshochschule insgesamt sehr zufrieden.	L5
Was ist gut? Was sollte verbessert werden?	Text
2 Service Desk	

Service im Allgemeinen	L5
Öffnungszeiten	L5
Erreichbarkeit der Mitarbeiter	L5
Bearbeitungsdauer Ihrer Anfragen	L5
Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter	L5
Dienstleistungsorientierung der Mitarbeiter	L5
Kompetenz der Mitarbeiter	L5
Wünsche und Anregungen:	Text
3 Bibliothek	
Öffnungszeiten	L5
Anzahl der Arbeitsplätze	L5
Bibliotheksbestand	L5
Arbeitsatmosphäre	L5
Geräuschpegel in der Bibliothek	L5
Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter	L5
Bereich vor der Bibliothek	L5
Dienstleistungsorientierung der Mitarbeiter	L5
Kompetenz der Mitarbeiter	L5
Wünsche und Anregungen:	Text
4 Prüfungsamt/Academic Affairs	
Service im Allgemeinen	L5
Sprechzeiten	L5
Erreichbarkeit der Mitarbeiter	L5
Beratungsangebot	L5
Bearbeitungszeit Ihrer Anfragen	L5
Informationen über Prüfungszeiten, Prüfungspläne, Prüfungseinsicht	
Lehrplanung (Stundenplan, Informationen, Aktualität)	
Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter	L5
Bereich vor der Bibliothek	L5
Dienstleistungsorientierung der Mitarbeiter	L5
Kompetenz der Mitarbeiter	L5
Wünsche und Anregungen:	Text
5 International Office	
Service im Allgemeinen	L5
Erreichbarkeit der Mitarbeiter	L5
Bearbeitungszeit Ihrer Anfragen	L5
Beratungsangebot	
Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter	L5
Dienstleistungsorientierung der Mitarbeiter	L5
Kompetenz der Mitarbeiter	L5
Wünsche und Anregungen:	Text
6 IT/Facility Management	
Service im Allgemeinen	L5
Erreichbarkeit der Mitarbeiter	L5
Bearbeitungsdauer Ihrer Anfragen	L5
Unterstützung bei Problemen	L5
Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter	L5
Dienstleistungsorientierung der Mitarbeiter	L5

Kompetenz der Mitarbeiter	L5
Computerarbeitsplätzen	L5
WLAN-Versorgung im Gebäude	L5
Möglichkeiten zum Kopieren & Drucken	L5
Ausstattung der Seminarräume (Beamer, Metaplan, Flipcharts etc.)	L5
Sauberkeit der Seminarräume	L5
Sauberkeit der Sanitärräume	L5
Online Services (Moodle, MS Teams etc.)	L5
Wünsche und Anregungen:	Text
7 Qualitätsmanagement	
Service im Allgemeinen	L5
Erreichbarkeit der Mitarbeiter	L5
Bearbeitungszeit Ihrer Anfragen	L5
Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter	L5
Dienstleistungsorientierung der Mitarbeiter	L5
Kompetenz der Mitarbeiter	L5
Wünsche und Anregungen:	Text
8 Lehrende	
Erreichbarkeit Professoren	L5
Erreichbarkeit Lehrbeauftragte	L5
Erreichbarkeit Sprachdozenten	L5
Hilfsbereitschaft Professoren	L5
Hilfsbereitschaft Lehrbeauftragte	L5
Hilfsbereitschaft Sprachdozenten	L5
Wünsche und Anregungen:	Text
9 Abschluss	
Wie wahrscheinlich ist es, dass ich die Karlshochschule einem Freund oder Bekannten empfehlen würde?	NPS
Wünsche und Anregungen	Text

Folgende Fragetypen werden verwendet:

- L5: 5-stufige Likert-Skala von 1 (stimme genau) bis 5(stimmt gar nicht)
- Text: Freies Textfeld
- NPS: 11-stufige Likert Skala von 10 (sehr wahrscheinlich) bis 0 (sehr unwahrscheinlich)

Zudem wurden zwei Fragen zur Zuordnung des Teilnehmers gestellt:

- In welchem Semester studieren Sie?
- Geschlecht

Um einen konsistenten Vergleich zu gewährleisten, wurden die Fragen unverändert gestellt wie in den beiden Vorjahren. Im Überblick ergeben sich folgende Veränderungen zu 2019:

Year Group	2019		2021	
	Avg	+/-	Avg	+/-
1 Allgemein	2.59	-0.39	2.21	-0.39
1.1 Zufriedenheit insgesamt	2.59	-0.39	2.21	-0.39
2 Service Desk	1.88	+0.04	1.92	+0.04
2.1.01 Service	1.92	+0.02	1.94	+0.02
2.1.02 Öffnungszeiten	1.85	-0.05	1.80	-0.05
2.1.03 Erreichbarkeit	1.86	+0.21	2.07	+0.21
2.1.04 Bearbeitungsdauer	2.05	+0.07	2.12	+0.07
2.2.01 Hilfsbereitschaft	1.62	+0.03	1.64	+0.03
2.2.02 Dienstleistungsorien...	1.85	+0.01	1.86	+0.01
2.2.03 Kompetenz	1.98	-0.01	1.97	-0.01
3 Bibliothek	2.12	-0.19	1.93	-0.19
3.1.01 Öffnungszeiten	1.93	+0.09	2.02	+0.09
3.1.02 Arbeitsplätze	2.22	-0.11	2.11	-0.11
3.1.03 Bestand	2.77	+0.04	2.82	+0.04
3.1.04 Atmosphäre	2.08	-0.13	1.95	-0.13
3.1.05 Geräuschpegel	2.08	-0.34	1.75	-0.34
3.1.06 Bereich	2.31	-0.18	2.13	-0.18
3.2.01 Hilfsbereitschaft	1.88	-0.27	1.60	-0.27
3.2.02 Dienstleistungsorien...	1.93	-0.29	1.63	-0.29
3.2.03 Kompetenz	1.85	-0.32	1.52	-0.32
4 Prüfungsamt/Academic...	2.19	-0.22	1.98	-0.22
4.1.01 Service	2.23	-0.27	1.96	-0.27
4.1.02 Sprechzeiten	2.25	-0.32	1.93	-0.32
4.1.03 Erreichbarkeit	2.26	-0.40	1.86	-0.40
4.1.04 Beratung	2.26	-0.23	2.03	-0.23
4.1.05 Bearbeitungsdauer	2.17	-0.17	2.00	-0.17
4.1.06 Informationen	2.49	-0.28	2.21	-0.28
4.1.07 Lehrplanung	2.47	-0.01	2.46	-0.01
4.2.01 Hilfsbereitschaft	1.97	-0.17	1.80	-0.17
4.2.02 Dienstleistungsorien...	1.98	-0.23	1.75	-0.23
4.2.03 Kompetenz	1.82	-0.12	1.70	-0.12
5 International Office	1.58	+0.40	1.98	+0.40
5.1.01 Service	1.68	+0.38	2.06	+0.38
5.1.02 Erreichbarkeit	1.55	+0.55	2.10	+0.55
5.1.03 Bearbeitungsdauer	1.75	+0.56	2.31	+0.56
5.1.04 Beratung	1.74	+0.28	2.02	+0.28
5.1.05 Invid. Beratung	1.50	+0.48	1.98	+0.48
5.2.01 Hilfsbereitschaft	1.39	+0.30	1.69	+0.30
5.2.02 Dienstleistungsorien...	1.49	+0.27	1.75	+0.27
5.2.03 Kompetenz	1.60	+0.32	1.92	+0.32
Total	2.00	-0.04	1.96	-0.04

Abbildung 12: Veränderungen der Bewertungen von 2019 zu 2021: Jeweils pro Jahr der Mittelwert der Bewertungen (1: stimmt genau bis 5: stimmt gar nicht). Die Spalte „+/-“ enthält jeweils die Veränderung zur letzten Befragung

Year Group	2019		2021	
	Avg	+/-	Avg	+/-
6 IT/Facility Management	2.10	-0.34	1.76	-0.34
6.1.01 Service	1.91	-0.13	1.78	-0.13
6.1.02 Erreichbarkeit	2.21	-0.49	1.71	-0.49
6.1.03 Bearbeitungsdauer	2.10	-0.29	1.81	-0.29
6.1.04 Unterstützung	1.87	-0.07	1.80	-0.07
6.2.01 Hilfsbereitschaft	1.73	-0.17	1.57	-0.17
6.2.02 Dienstleistungsorien...	1.81	-0.18	1.63	-0.18
6.2.03 Kompetenz	1.74	-0.19	1.55	-0.19
6.3.01 Computer	2.76	-0.37	2.39	-0.37
6.3.02 WLAN	2.72	-0.83	1.89	-0.83
6.3.03 Kopieren & Drucken	2.49	-0.48	2.02	-0.48
6.3.04 Ausstattung	2.00	-0.28	1.72	-0.28
6.3.05 Sauberkeit Seminarr...	1.70	-0.30	1.40	-0.30
6.3.06 Sauberkeit Sanitärä...	2.04	-0.44	1.60	-0.44
6.3.07 Online Services			2.03	+0
7 Qualitätsmanagement	2.13	-0.22	1.90	-0.22
7.1.01 Service	2.19	-0.07	2.12	-0.07
7.1.02 Erreichbarkeit	2.16	-0.20	1.96	-0.20
7.1.03 Bearbeitungsdauer	2.28	-0.23	2.04	-0.23
7.2.01 Hilfsbereitschaft	2.02	-0.22	1.79	-0.22
7.2.02 Dienstleistungsorien...	2.03	-0.27	1.76	-0.27
7.2.03 Kompetenz	2.08	-0.37	1.71	-0.37
8 Lehrende	1.85	-0.03	1.81	-0.03
8.1.01 Erreichbarkeit Profes...	1.81	-0.07	1.74	-0.07
8.1.02 Erreichbarkeit Lehrb...	2.01	-0.11	1.89	-0.11
8.1.03 Erreichbarkeit Sprac...	1.93	+0.00	1.93	+0.00
8.2.01 Hilfsbereitschaft Prof...	1.74	-0.09	1.65	-0.09
8.2.02 Hilfsbereitschaft Lehr...	1.80	-0.04	1.76	-0.04
8.2.03 Hilfsbereitschaft Spr...	1.80	+0.12	1.92	+0.12
9 Abschluss	2.31	+0.11	2.42	+0.11
9.1.01 NPS	2.31	+0.11	2.42	+0.11
Total	2.04	-0.21	1.83	-0.21

Abbildung 13: Veränderungen der Bewertungen von 2019 zu 2021: Jeweils pro Jahr der Mittelwert der Bewertungen (1: stimmt genau bis 5: stimmt gar nicht). Die Spalte „+/-“ enthält jeweils die Veränderung zur letzten Befragung

Die Ergebnisse zeigen in nahezu allen Bereichen eine Verbesserung, lediglich im International Office eine deutliche und im Service Desk vereinzelt eine leichte Verschlechterung. In keinem der Bereiche wird der kritische Wert von 2,5 überschritten. Die Verschlechterung im International Office und im Service Desk ist mit Fluktuation in diesem Bereich und einer dadurch bedingten, zeitweise schlechteren Verfügbarkeit zu erklären. Inzwischen ist das Problem jedoch wieder behoben und die Werte sollten in der nächsten Befragung wieder deutlich besser sein – dies lässt jedenfalls das inzwischen eingeholte qualitative Feedback vermuten.

Es ist jedoch auch eine Vielzahl von erfreulichen Entwicklungen zu erkennen. So wird die technische Ausstattung als deutlich besser eingeschätzt – hier zahlen sich die Investitionen in Infrastruktur und Technik deutlich aus.

Die Gesamtzufriedenheit (Frage 1) ist mit 2,21 deutlich besser als der Schwellenwert von 2,5. Der Durchschnitt aller Einzelbewertungen liegt sogar mit knapp 2,0 nochmals deutlich besser.

Die abschließende Frage nach der Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung an Freunde oder Bekannte (NPS Score[®]) hat sich jedoch von einem guten Wert von 5 (in 2019) kaum verändert und liegt nun bei -1)

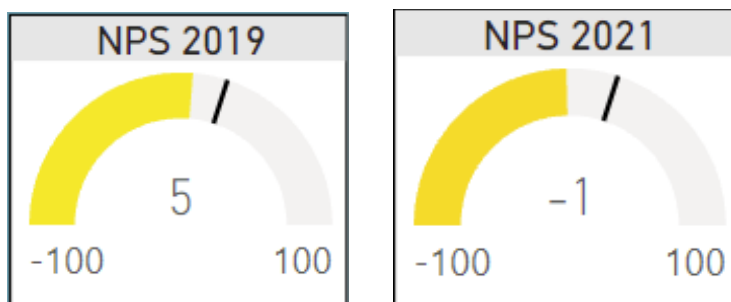


Abbildung 14: Net Promoter Score[®] Werte in den Jahren 2019 und 2021

Die Befragung 2022 wird im Mai durchgeführt.

4. Befragung der Absolvent*Innen

Die Befragung der Absolvent*Innen für den Abschlussjahrgang 2020 fand im Juli 2021 statt. Von 82 Absolventen des Jahrgangs haben sich 21 (=26%) an der Befragung beteiligt. Die niedrige Beteiligungsquote lässt keine besonders aussagekräftigen Analysen zu. Hier wird im Folgejahr mit Nachdruck am Erreichen einer wesentlich höheren Teilnahmequote zu arbeiten sein.

Insgesamt zeigt die Befragung eine mittlere bis hohe Zufriedenheit (Gesamtzufriedenheit 2,2) mit dem Studium an der Karlsruhochschule. Die meisten Studierenden (70%) planen nach ihrem Studium ein weiterführendes Studium (Master) an einer Hochschule, davon 3 Studierende an der Karlsruhochschule. Die abschließende NPS-Frage ergibt einen NPS-Wert von 0.

5. Befragung der Mitarbeiter*Innen 2021

Die Befragung der Mitarbeiter*innen 2021 fand zwischen dem 21.7. und 18.8.2021 statt. Trotz der Überschneidung des Zeitraums mit der Urlaubszeit hatten wir eine erfreuliche Teilnahmequote von 78%, nach 70% in 2020 und 54% in 2019.

Der Fragebogen umfasst 49 Fragen unterteilt in vier Bereiche:

1. Kommunikation & Kultur
2. Führung & Ziele
3. Ausstattung & Abläufe
4. Abschließende Bewertung & Demographie

Folgende Fragen wurden in den vier Bereichen gestellt:

Gruppe/Frage	Typ
1 Kommunikation & Kultur	
1.01 Die im Leitbild formulierten Werte sind mir bewusst.	L5
1.02 Ich stehe hinter den formulierten Werten.	L5
1.03 Das Leitbild wird von der Führung vorgelebt.	L5
1.04 Das Leitbild beeinflusst meine tägliche Arbeit.	L5
1.05 Fehler werden offen angesprochen und als Lernchance verstanden.	L5
1.06 Neue Ideen können jederzeit eingebracht und umgesetzt werden.	L5
1.07 Mit meinen Team-Kollegen habe ich ein gutes Verhältnis.	L5
1.08 In unserem Team herrscht eine gute Atmosphäre.	L5
1.09 In der Hochschule haben wir insgesamt eine gute Stimmung.	L5
1.10 Wir kommunizieren intensiv in meinem Team.	L5
1.11 Die Qualität der Kommunikation in meinem Team ist gut.	L5
1.12 In unserem Team werden Konflikte offen angesprochen.	L5
1.13 In unserem Team werden Konflikte zeitnah und sachlich gelöst.	L5
1.14 In der Hochschule insgesamt werden Konflikte offen angesprochen.	L5
1.15 In der Hochschule insgesamt werden Konflikte zeitnah und sachlich gelöst.	L5
1.16 Ich spreche Konflikte offen und zeitnah an.	L5
1.2 Anmerkungen und Verbesserungsvorschläge	Text
2 Führung & Ziele	
2.01 Die Ziele der Hochschule sind mir bekannt.	L5
2.02 Die Ziele in meinem Team sind mir bekannt.	L5
2.03 Es ist mir klar, wie meine Leistung zu Erreichung der Ziele beiträgt.	L5
2.04 Meine Führungskraft gibt mir zeitnah und ausreichend Feedback zu meiner Leistung.	L5
2.05 Meine Führungskraft gibt mir zeitnah und ausreichend Feedback zu meinem Verhalten.	L5
2.06 Ich erhalte die Informationen, die ich für meine Arbeit benötige.	L5
2.07 Meine Führungskraft steht für meine Fragen zur Verfügung.	L5
2.08 Es gibt ausreichende Möglichkeiten für die Fort- und Weiterbildung.	L5
2.09 Für meine Fort- und Weiterbildung nehme ich mir ausreichend Zeit.	L5
2.10 Es findet ein regelmäßiges Zielvereinbarungsgespräch mit meiner Führungskraft statt.	L5
2.11 Auf die Vereinbarung meiner Ziele habe ich maßgeblichen Einfluss.	L5
2.12 Ich habe regelmäßigen Kontakt mit den Präsidiumsmitgliedern.	L5
2.13 Die Zusammenarbeit mit dem Präsidium ist gut.	L5
2.14 Die Entscheidungen des Präsidiums werden offen und nachvollziehbar kommuniziert.	L5
2.2 Von meiner Führungskraft wünsche ich mir	Text

2.4	Vom Präsidium wünsche ich mir	Text
2.5	Vom Präsidenten wünsche ich mir	Text
2.6	Von der Geschäftsführerin wünsche ich mir	Text
3 Ausstattung & Abläufe		
3.01	Mein Arbeitsplatz (Räume, Ausstattung) ermöglicht mir ein effektives Arbeiten.	L5
3.02	Die IT-Systeme (Hard-/Software) ermöglichen mir ein effektives Arbeiten.	L5
3.03	In meinem Arbeitsbereich habe ich einen angemessenen Entscheidungsspielraum.	L5
3.04	Die Zuständigkeiten in der Hochschule sind mir klar.	L5
3.05	Wichtige Prozesse und Abläufe in der Hochschule sind definiert.	L5
3.06	In unserem Team sind die Zuständigkeiten und Abläufe klar.	L5
3.2	Anmerkungen und Verbesserungsvorschläge	Text
4 Abschließende Bewertung & Demographie		
4.01	Ich bin stolz darauf, anderen erzählen zu können, dass ich hier arbeite.	L5
4.02	Ich habe den Wunsch, noch mindestens fünf Jahre hier zu arbeiten.	L5
4.03	Ich bin bereit, weitere Aufgaben zu übernehmen.	L5
4.04	Alles in allem bietet mir die Karlshochschule einen sehr guten Arbeitsplatz.	L5
4.05	Im Vergleich zur letzten Befragung bin ich zufriedener	L5
4.06	Wie wahrscheinlich ist es, dass ich die Karlshochschule einem Freund empfehlen würde?	NPS
4.6	Anregungen für das Qualitätsmanagement und diese Befragung	Text

Folgende Fragetypen werden verwendet:

- L5: 5-stufige Likert-Skala von 1 (stimmt genau) bis 5 (stimmt gar nicht)
- Text: Freies Textfeld
- NPS: 11-stufige Likert Skala von 10 (sehr wahrscheinlich) bis 0 (sehr unwahrscheinlich)

Zudem wurden drei freiwillige Fragen zur Zuordnung des Teilnehmers gestellt:

- Geschlecht (männlich, weiblich, divers)
- Dauer der Zugehörigkeit (numerische Eingabe, in Jahren)
- Beschäftigungsart (Verwaltung, Professoren, Werkstudenten/Minijobber/FSJ)

Um einen konsistenten Vergleich zu gewährleisten, wurden die Fragen unverändert gestellt wie in den beiden Vorjahren. Im Überblick ergeben sich folgende Veränderungen zu 2020 bzw. 2019:

Jahr Gruppe/Frage	2019		2020		2021	
	MW	+/-	MW	+/-	MW	+/-
1 Kommunikation & Kultur	2.39	-0.21	2.18	-0.05	2.14	-0.25
1.01 Leitbild bewusst	1.77	+0.01	1.79	-0.29	1.50	-0.27
1.02 Stehe hinter Werten	1.73	-0.04	1.70	-0.27	1.43	-0.30
1.03 Leitbild vorgelebt	2.86	-0.44	2.42	-0.13	2.29	-0.57
1.04 Leitbild tägliche Arbeit	2.11	+0.09	2.19	-0.35	1.85	-0.26
1.05 Fehlerkultur	2.82	-0.26	2.56	-0.06	2.50	-0.32
1.06 Ideenkultur	2.48	-0.23	2.26	-0.26	2.00	-0.48
1.07 Gutes Verh. zu Kollegen	1.63	-0.26	1.36	+0.28	1.64	+0.02
1.08 Gute Atmosphäre Team	2.03	-0.50	1.53	+0.43	1.96	-0.07
1.09 Gute Stimmung HS	2.47	-0.08	2.39	+0.31	2.69	+0.22
1.10 Teamkommun. intensiv	2.26	-0.38	1.88	+0.09	1.96	-0.30
1.11 Teamkommun. Qualität	2.50	-0.47	2.03	+0.08	2.11	-0.39
1.12 Team-Konflikte angespr.	2.34	-0.13	2.22	-0.03	2.19	-0.15
1.13 Team-Konflikte gelöst	2.61	-0.28	2.32	-0.00	2.32	-0.29
1.14 Konflikte HS angespr.	2.93	-0.06	2.87	-0.03	2.84	-0.09
1.15 Konflikte HS gelöst	3.43	-0.19	3.24	-0.40	2.84	-0.59
1.16 Spreche Konflikte an			2.35	-0.09	2.27	-0.09
2 Führung & Ziele	2.62	-0.25	2.37	-0.23	2.14	-0.48
2.01 Ziele HS bekannt	2.50	-0.74	1.76	+0.06	1.81	-0.69
2.02 Ziele Team bekannt	2.16	-0.43	1.73	+0.01	1.74	-0.42
2.03 Eigener Beitrag klar	2.07	-0.28	1.79	-0.01	1.78	-0.29
2.04 Feedback Leistung	2.48	-0.05	2.43	-0.43	2.00	-0.48
2.05 Feedback Verhalten	2.45	+0.02	2.47	-0.50	1.96	-0.49
2.06 Erhalte Informationen	2.81	-0.51	2.30	-0.00	2.30	-0.51
2.07 Führungskraft verfügbar	1.63	+0.20	1.83	-0.17	1.65	+0.03
2.08 Weiterb. Möglichkeiten	2.96	+0.04	3.00	-0.41	2.59	-0.37
2.09 Weiterb. Zeit	3.18	+0.21	3.39	-0.39	3.00	-0.18
2.10 Regelm. ZV-Gespräch	3.81	-0.67	3.14	-0.90	2.24	-1.57
2.11 Einfluss auf ZV	2.55	-0.29	2.26	-0.26	2.00	-0.55
2.12 Kontakt mit Präs.	2.55	-0.25	2.30	-0.04	2.26	-0.29
2.13 Zus.arbeit mit Präs.	2.69	-0.28	2.41	-0.22	2.19	-0.50
2.14 Entsch. nachvollz.	3.42	-0.76	2.67	+0.23	2.90	-0.52
3 Ausstattung & Abläufe	2.67	-0.41	2.27	-0.19	2.08	-0.60
3.01 Arbeitsplatz	2.88	-0.63	2.24	-0.32	1.93	-0.95
3.02 IT-Systeme	3.06	-1.09	1.97	-0.26	1.71	-1.35
3.03 Entsch.spielraum	2.06	-0.16	1.90	-0.09	1.81	-0.25
3.04 Zuständigkeiten klar	2.59	-0.02	2.58	-0.24	2.33	-0.26
3.05 Prozesse in HS definiert	3.14	-0.28	2.86	-0.26	2.60	-0.54
3.06 Prozesse im Team klar	2.32	-0.23	2.09	+0.02	2.12	-0.21
4 Abschließende Bewertung & Demographie	2.44	-0.12	2.32	-0.27	2.05	-0.38
4.01 Stolz	2.27	-0.20	2.06	-0.33	1.73	-0.54
4.02 Bindung	2.78	-0.30	2.48	-0.26	2.22	-0.57
4.03 Engagement	2.57	+0.22	2.79	-0.52	2.26	-0.31
4.04 Alles in allem	2.27	-0.20	2.06	-0.18	1.88	-0.38
4.05 Vgl. m. letzter Befragg.	2.79	+0.11	2.89	-0.14	2.75	-0.04
4.06 Empfehlung (0..10)	2.19	-0.30	1.88	-0.12	1.76	-0.43
Total	2.52	-0.24	2.27	-0.16	2.12	-0.40

Abbildung 15: Veränderungen der Bewertungen von 2019 bis 2021: Jeweils pro Jahr der Mittelwert der Bewertungen (1: stimmt genau bis 5: stimmt gar nicht). Die Spalte „+/-“ enthält jeweils die Veränderung zum Vorjahr, die letzte „+/-“ Spalte die Gesamtveränderung von 2019 zu 2021.

Die Ergebnisse zeigen in den meisten Bereichen eine deutliche Verbesserung der Bewertungen zwischen 2019 und 2021 (negative Werte, grün). Lediglich in einzelnen Bereichen gab es entweder keine Verbesserung oder sogar eine leichte Verschlechterung. Besonders erfreulich sind die deutlich besser ausgefallenen Bewertungen im Bereich der Ziele, wohl vor allem durch die Neugestaltung der Zielvereinbarungsgespräche bzw. Einführung der Transformationsdialoge (2.01: -0.69 und 2.10: -1.57). Ebenfalls deutlich positiver fällt die Bewertung des Arbeitsplatzes (-0.95) und der IT-Systeme (-1.35) aus. Auch hervorzuheben ist die deutlich höhere Einschätzung im letzte Fragenblock: Die Fragen zum Stolz, zur Bindung und zum Engagement sind um teilweise einen halben Punkt besser bewertet worden. Auch die „Alles in Allem“ Frage und die Empfehlung (NPS) wurden deutlich positiver bewertet.

Dennoch gibt es Bereiche, in denen die Bewertung schlechter oder gleich gut ausgefallen ist, insbesondere z.B. die Frage nach der Stimmung in der Hochschule (+0.22), der Atmosphäre im Team (-0.07) und dem Verhältnis zu den Kollegen (+0.02) Dies ist sicher zum Teil auf die langanhaltende Corona-Situation zurückzuführen, in der man vielen Kollegen über Monate nur selten persönlich begegnet ist. Sicherlich werden hier auch andere Faktoren eine Rolle spielen; so könnte z.B. auch der Personalwechsel in manchen Teams eine durchaus gewichtige Rolle spielen.

Die abschließende Frage nach der Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung an Freunde oder Bekannte (NPS Score[®]) hat sich jedoch von einem schon recht hohen Wert von 40 (in 2019) nochmals leicht auf einen Wert von 44 in 2021 verbessert (s.u.)

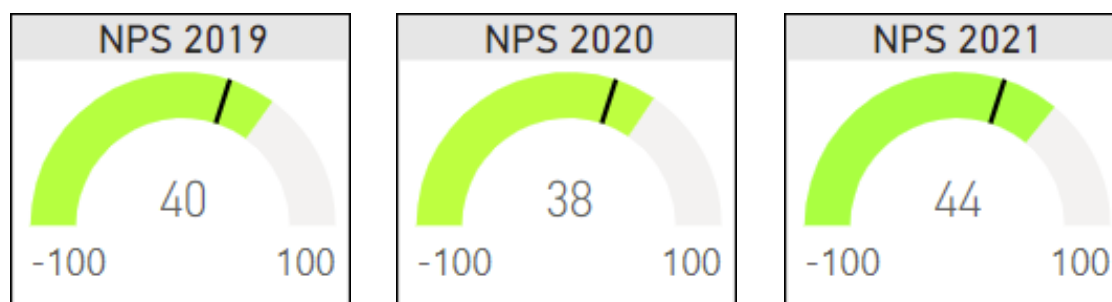
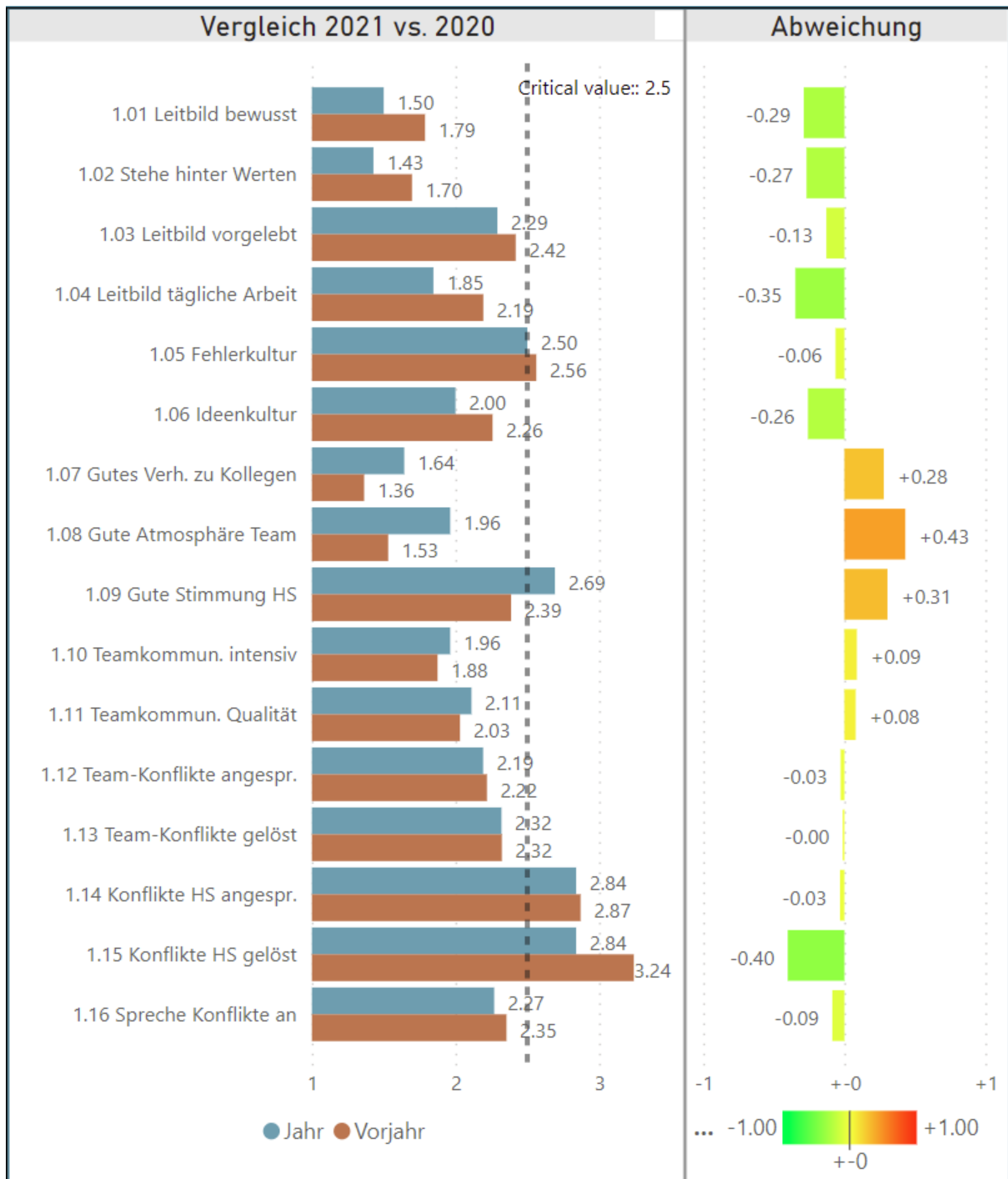
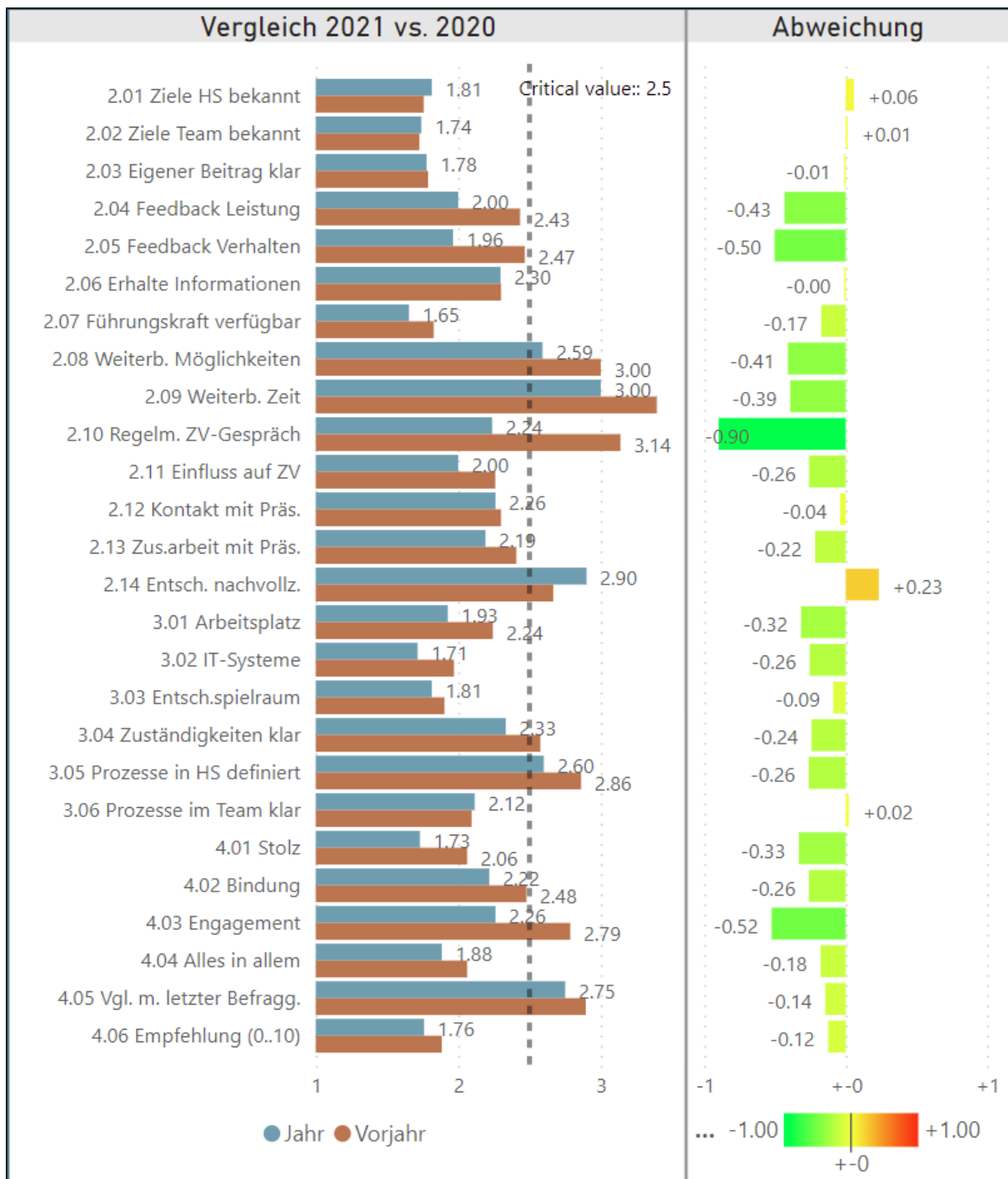


Abbildung 16: Net Promoter Score[®] Werte in den Jahren 2019 bis 2021

Die nachfolgenden Abbildungen zeigen die Veränderung der Bewertungen zwischen dem Vorjahr 2020 und dem aktuellen Jahr 2021. Wie bereits oben aufgeführt ist in vielen Bereichen (bis auf die bereits erwähnten Ausnahmen) eine positive Entwicklung zu sehen.





Insgesamt gibt es sicherlich Bereiche mit sichtbarem Verbesserungspotenzial (kritischer Wert ≥ 2.5).

Dazu gehören:

- Fehlerkultur („Fehler werden offen angesprochen und als Lernchance verstanden.“, 2021: 2.50)
- Gute Stimmung in HS („In der Hochschule haben wir insgesamt eine gute Stimmung.“, 2021: 2.69)

- Konflikte in HS angespr. („In der Hochschule insgesamt werden Konflikte offen angesprochen.“, 2021: 2.84)
- Konflikte in HS gelöst („In der Hochschule insgesamt werden Konflikte zeitnah und sachlich gelöst.“, 2021: 2.84)
- Weiterb. Möglichkeiten („Es gibt ausreichende Möglichkeiten für die Fort- und Weiterbildung.“, 2021: 2.59)
- Weiterb. Zeit („Für meine Fort- und Weiterbildung nehme ich mir ausreichend Zeit.“, 2021: 3.0)
- Entsch. Nachvollz. („Die Entscheidungen des Präsidiums werden offen und nachvollziehbar kommuniziert.“, 2021: 2.90)
- Prozesse in HS definiert („Wichtige Prozesse und Abläufe in der Hochschule sind definiert.“, 2021: 2.60)
- Vgl. mit letzter Befragung („Im Vergleich zur letzten Befragung bin ich zufriedener.“, 2021: 2.75)

Diese Punkte werden in Team-Meetings und Klausuren angesprochen und fließen in die interne Weiterentwicklung ein. In einem ersten Schritt soll in der anstehenden Mitarbeiter-Klausur ein großer Schwerpunkt auf der Diskussion der Ergebnisse und der Erarbeitung von Maßnahmen zur Verbesserung gestartet werden.

6. Befragung der Lehrenden 2021

Im Zeitraum zwischen dem 24.5. und 5.6.2021 fand die Befragung der Lehrenden statt. Zur Befragung wurden alle Professor*Innen und aktuellen Lehrbeauftragten eingeladen (Werte des Vorjahrs in Klammern), insgesamt 108 (90) im Jahr 2021 aktive Dozent*Innen waren angeschrieben worden. An der Befragung haben sich 37 (23) Personen beteiligt, das entspricht einer Teilnahmequote von 34% (26%).

Der gegenüber dem Vorjahr unveränderte Fragebogen enthält die folgenden Fragen:

Group/Question	Typ
1 Evaluation	
1.01 The objectives for my teaching at the university are clear.	L5
1.02 I have the impression, we are working towards clear common objectives.	L5
1.03 I have ample opportunities for feedback loops with my colleagues.	L5
1.04 The equipment (IT, infrastructure, rooms etc.) allows me to provide good teaching.	L5
1.05 I receive any information that I need to prepare my course.	L5
1.06 I feel well integrated into the university.	L5
1.07 The links between my modules and other course contents are clear to me.	L5

1.08	The relationship with my colleagues is good.	L5
1.09	The relationship with the university management (presiding committee, deans) is good.	L5
1.10	The support by the service and administrative staff is timely and helpful.	L5
1.11	In general, the climate at the university is good.	L5
1.12	Conflicts are solved quickly and effectively.	L5
1.13	Wishes and remarks	Text
2 Online		
2.01	I perceive my capabilities as an online lecturer as good.	L5
2.02	My competencies in adapting my didactics to an online teaching environment are good.	L5
2.03	My technological needs (all technological support incl. online platform) as an online lecturer are fulfilled.	L5
2.04	What can be done to improve the online teaching/learning environment?	Text
3 General		
3.01	All in all, I am satisfied with the general conditions for my work here	L5
3.02	How likely is it that I would recommend the university to a friend?	NPS

Folgende Fragetypen werden verwendet:

- L5: 5-stufige Likert-Skala von 1 (stimme genau) bis 5 (stimmt gar nicht)
- Text: Freies Textfeld
- NPS: 11-stufige Likert Skala von 10 (sehr wahrscheinlich) bis 0 (sehr unwahrscheinlich)

Zudem wurden drei Fragen zur Zuordnung des Teilnehmers gestellt:

- Tätigkeit an der Hochschule (Professor, Lehrbeauftragter, Sprachdozent)
- Dauer der Tätigkeit (< 1 Jahr, 1-3 Jahre, >3 Jahre)
- Unterricht Semester (Sommersemester, Wintersemester, Beide)

Die 37 Teilnehmer teilten sich auf in 6 Professor*Innen, 20 Lehrbeauftragte und 9 Sprachlehrer*Innen (2 Teilnehmer*Innen machten keine Angabe). 22 Teilnehmer*Innen hatten sowohl im Sommer- wie auch im Wintersemester unterrichtet, 6 nur im Sommer- und 8 nur im Wintersemester. Von den Teilnehmer*Innen unterrichten 15 bereits mehr als 3 Jahre, 11 mehr als 1 Jahr und 3 weniger als 1 Jahr (8 machten keine Angabe).

Die Ergebnisse sind wie auch im Vorjahr als sehr erfreulich einzuschätzen. In der abschließenden Net Promoter Score® Frage würden 35 Teilnehmer (95%) die Hochschule mit hoher oder sehr hoher Wahrscheinlichkeit (Wert ≥ 7 auf der Skala von 0 bis 10) empfehlen. Dies entspricht einem Net Promoter Score® von 52 (Vorjahr 51):

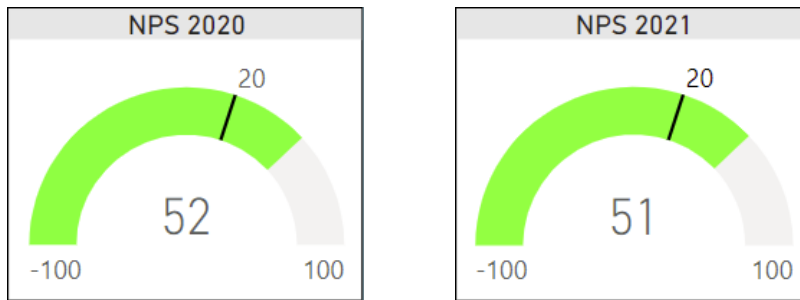


Abbildung 17: Net Promoter Score® Werte in den Jahren 2020 und 2021 (neue Frage ab 2020)

Um einen konsistenten Vergleich zu gewährleisten, wurden die Fragen unverändert zu den beiden Vorjahren gestellt. Im Überblick ergeben sich folgende Veränderungen zu 2020 bzw. 2019:

Year Group/Question	2019		2020		2021	
	Avg	+/-	Avg	+/-	Avg	+/-
Evaluation	2.30	-0.37	1.93	-0.10	1.84	-0.46
1.01 Objectives clear	2.00	-0.64	1.36	+0.11	1.47	-0.53
1.02 Common objectives	3.00	-1.15	1.85	-0.02	1.83	-1.17
1.03 Feedback loops	3.00	-0.55	2.45	-0.43	2.03	-0.97
1.04 Equipment	2.00	-0.17	1.83	-0.10	1.73	-0.27
1.05 Information	2.00	-0.26	1.74	-0.17	1.57	-0.43
1.06 Integration			2.05	-0.02	2.03	-0.02
1.07 Module links			2.33	+0.02	2.35	+0.02
1.08 Relationship colleagues	2.00	-0.35	1.65	+0.09	1.74	-0.26
1.09 Relationship management	3.00	-0.95	2.05	-0.18	1.88	-1.13
1.10 Support	2.00	-0.57	1.43	+0.12	1.56	-0.44
1.11 Climate	2.00	-0.10	1.90	-0.05	1.85	-0.15
1.12 Conflict resolution	2.00	+0.68	2.68	-0.59	2.10	+0.10
Online			2.03	-0.22	1.81	-0.22
2.01 Online capabilities			2.14	-0.33	1.81	-0.33
2.02 Online didactics			2.09	-0.28	1.81	-0.28
2.03 Online technologies			1.86	-0.05	1.81	-0.05
General	2.00	-0.30	1.70	-0.09	1.62	-0.38
3.01 Overall satisfaction	2.00	-0.23	1.77	-0.08	1.69	-0.31
3.02 Recommendation			1.64	-0.10	1.54	-0.10
Total	2.27	-0.35	1.92	-0.12	1.80	-0.47

Abbildung 18: Veränderungen der Bewertungen von 2019 bis 2021: Jeweils pro Jahr der Mittelwert („Avg.“) der Bewertungen (1: stimmt genau bis 5: stimmt gar nicht). Die Spalte „+/-“ enthält jeweils die Veränderung zum Vorjahr, die letzte „+/-“ Spalte die Gesamtveränderung von 2019 zu 2021.

Die Tabelle zeigt eine bis auf wenige Ausnahmen weiterhin sehr gute und zum Teil nochmals verbesserte Bewertung. Besonders hervorzuheben ist die deutlich bessere Einschätzung bei den Zielen (Frage 1.01: -0.53 und Frage 1.02: -1.17), den Möglichkeiten zum Feedback (Frage 1.03, -0.97) und den erhaltenen Informationen (Frage 1.04: -0.97). Hier zahlen sich wohl die häufigen und intensiven Austauschrunden im Rahmen der regelmäßig stattfindenden Tage der Lehre aus. Auch die Beziehung zum Management der Hochschule (Frage 1.09, -1.13) und der Support durch die

Verwaltungsmitarbeiter (Frage 1.10, -0.44) haben sich in der Einschätzung der Lehrbeauftragten und Professoren nochmals teilweise deutlich verbessert.

Erfreulich ist auch, dass sich die Gesamteinschätzung (Frage 3.01, -0.31) von einem schon guten Wert von 2.0 in 2019 auf einen nochmals deutlich besseren Wert von 1.69 in 2021 verbessert hat.

Keine der Fragen liegt in der Bewertung über dem kritischen Schwellenwert von 2.5. Dennoch gibt es vor allem noch Verbesserungspotenzial bei der Transparenz über die Modulverknüpfungen (2.35).

7. Datenerhebung und Dokumentation

Im Rahmen der internen Evaluation werden neben den Ergebnissen der Evaluationen verschiedene weitere Daten erhoben. Es handelt sich dabei um die folgenden Informationen:

- Bewerbungsverfahren (s.u.):
Durchlaufzeiten, Bewerberquoten, Ablehnungsgründe
- Studierendenprofile (s.u.):
Demografische Daten (Herkunft, Geschlecht,...)
- Anzahl der Studienanfänger (s.u.)
- Schwundquoten (s.u.):
Abbruch, Wechsel der Hochschule bzw. Studiengang, Exmatrikulation, sonstige Gründe)
- Prüfungserfolgsquoten (s.u.):
Notendurchschnitt, Notenverteilung incl. Abweichung zur Normalverteilung
- Studiendauer (s.u.):
Anteil der Studierenden mit Abschluss in der Regelstudienzeit
- Überprüfung des tatsächlichen Workload (s.u.):
Erhebung der Stundenbelastung (Lehrevaluation) und Abgleich mit den Modulbeschreibungen
- Studienfortschritt (s.u.):
Verhältnis der möglichen zu den tatsächlich erworbenen ECTS-Credits
- Zufriedenheit der Studierenden mit ihrem Studium:
Dies wird über die Befragung der Studierenden mit den Rahmenbedingungen erhoben (s.o.)
- Bewertung der Kontakte zwischen Hochschule, Absolvent*Innen und Unternehmen/Organisationen
Dies wird über die Befragung der Partnerunternehmen und über die Befragung der Absolvent*Innen und Alumni erhoben (s.o.).

a. Bewerbungsverfahren

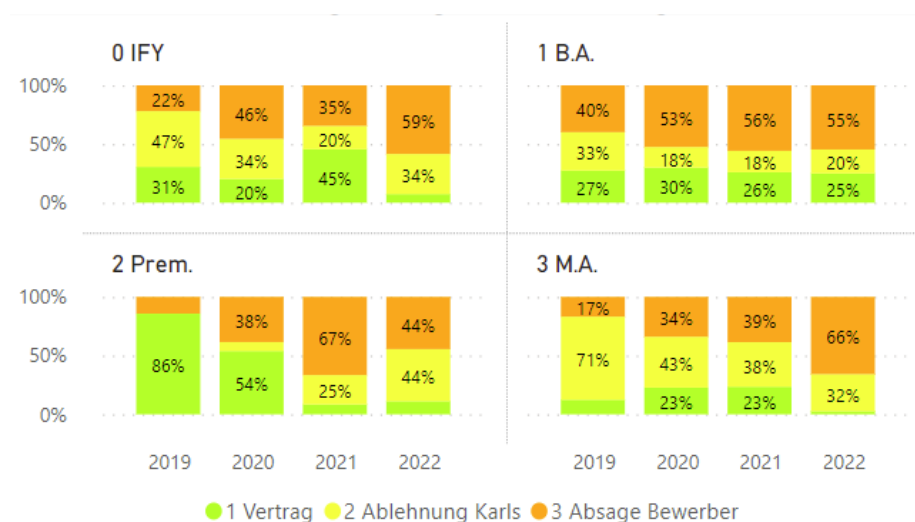
Das Bewerbungsverfahren ist in der Selbstdokumentation zu den Programmakkreditierungen beschrieben sowie in der Studien- und Prüfungsordnung geregelt.

Zur Überprüfung des Verfahrens werden folgende Kennzahlen ermittelt:

Bewerberanzahl, Bewerbungsquoten und Ablehnungsgründe

Die Anzahl begonnener Bewerbungsverfahren liegt in den abgeschlossenen Jahren 2019 bis 2021 stabil bei ca. 750 Bewerbern pro Jahr. In den vier Monaten April bis Juli geht dabei die Hauptmenge ein – ca. 55% aller Bewerbungen. Es war jedoch zumindest in 2021 ein Trend erkennbar, dass Bewerbungen später im Jahr kamen.

In den Bewerbungen für die Jahrgänge 2019 bis 2022 ergeben sich die folgenden Quoten für die verschiedenen Annahme- bzw. Ablehnungsgründe. Hierbei folgende Kategorien werden unterschieden: „Vertrag“ (mit dem Bewerber wurde ein Vertrag geschlossen), „Absage Bewerber“ (der Bewerber hat im Verlaufe des Bewerbungsverfahrens selbst abgesagt) und „Ablehnung Karls“ (der Bewerber wurde durch die Hochschule abgelehnt). Hierbei ist anzumerken, dass die Vertragsquote in den Bachelor-Studiengängen durch den frühen Zeitpunkt in 2022 noch geringer liegt und im Verlauf des Jahres normalerweise noch ansteigt. Im Master-Bereich ist jedoch deutlich sichtbar, dass die Qualität der Bewerbungen bei gesteigerter Bewerberzahl etwas schlechter geworden ist. Die Hauptmenge der Absagen durch die Bewerber (66% in 2022) sind jedoch Personen, von denen wir keine Rückmeldung mehr erhalten (92% dieser Bewerber).

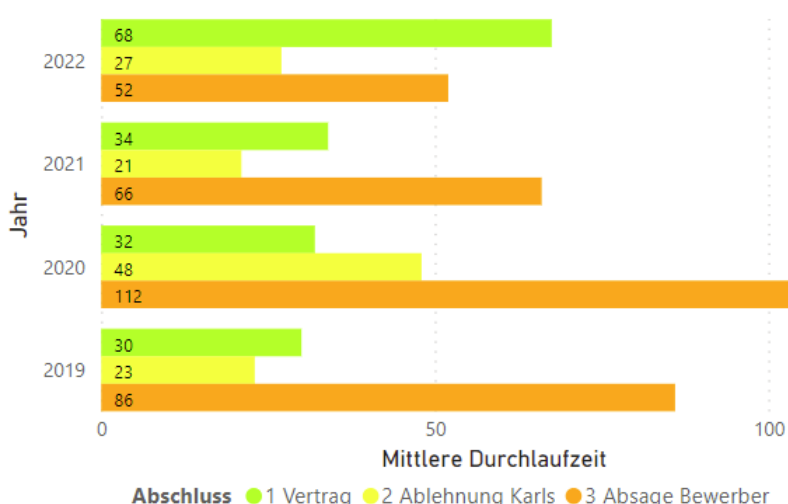


Eine dramatische Veränderung hat sich bei der Herkunft der Bewerbungen ergeben. Der größte Anteil der Bewerbungen für das Jahr 2022 kommt inzwischen aus Asien und Afrika, in den Bachelor-

Studiengängen 94 von 194 Bewerbungen (48%, im Vorjahr zum gleichen Zeitpunkt 36% und 55 von 155 Bewerbungen), in den Master-Studiengängen 186 von 209 Bewerbungen (89%, im Vorjahr zum gleichen Zeitpunkt 67% und 28 von 42 Bewerbungen). Somit hat sich die Anzahl der Bewerbungen aus Afrika und Asien im Master versiebenfacht und im Bachelor fast verdoppelt. Das wäre Anlass zur Freude, wenn nicht gleichzeitig der allergrößte Anteil schon aus formalen Gründen abgelehnt werden muss und es bei den verbleibenden leider oft auch an der Qualität der Bewerbung und der Qualifikation mangelt. Oftmals erfolgt dann auch auf Rückfragen (z.B. wegen fehlender Unterlagen) keine Rückmeldung mehr. Ohnehin ist eine Bewerbung für das Studienjahr 2022 zum jetzigen Zeitpunkt wegen der allfälligen Visa-Wartezeiten im Bachelor aussichtslos und im Master wenig erfolgversprechend. Wir sind also dazu übergegangen, die entsprechenden Bewerbungen möglichst früh auszusortieren und mit wenig Aufwand zu bearbeiten.

Durchlaufzeiten

Zur Bewertung des Bewerbungsverfahrens werden die Durchlaufzeiten der eingegangenen Bewerbungen gemessen. Die mittlere Durchlaufzeit für die Jahrgänge 2018 bis 2021 bis zum Vertrag liegt bei 30 bis 34 Tagen, bei Ablehnung durch die Hochschule zwischen 23 und 48 Tagen und für die Absage durch den Bewerber bei 66 bis 112 Tagen (allerdings hauptsächlich bedingt durch die Bewerbungen ohne Rückmeldung). Im noch jungen Bewerbungsjahr 2022 liegen die Laufzeiten bis zum Vertrag noch etwas höher – dies liegt jedoch daran, dass die Bewerber im Moment noch lange warten nach einem Vertragsangebot. Wir gehen davon aus, dass wir auch in diesem Jahr eine Durchlaufzeit von etwa einem Monat zwischen Bewerbungen und Vertrag erreichen können.



b. Studierendenprofil, Studienanfänger, Schwundquoten

Zur Überprüfung der Profile und der Bewertung der Qualität der Studienanfänger werden statistische Daten erhoben. Die folgenden vier Tabellen zeigen die entsprechenden Zahlen für die Bachelor-Programme IB (und die entsprechenden Vorgänger-Studiengänge ISM, IMK und IEM), MA (sowie die Vorgänger-Programme IMA, IMM, IEVM, ITM und KKM), IR/PPE/GGL/CCE und das Master-Programm MM.

Studiengang-Übersicht für IB, ISM, IMK und IEM (2016-2021)

Jahr	01 Kap.	02 Bew.	02.2 Bew. w	02.1 Bew. m	02.3 Bew. qu.	03.1 Stud.anf. Qu.	03.2 Stud.anf.	03.3 Stud.anf. w	03.3 Stud.anf. m	03.4 Stud.anf. w Qu.	04 Ausl.	04.1 Ausl. w	04.2 Ausl. m	04.3 Ausl. qu	04.4 Ausl. grad	05 Abschl.	05.1 Ab. w	05.2 Ab. m	05.3 Abbr.	05.4 Aktiv	05.5 Erf. qu.	05.6 Du. St. dauer	05.7 Du. Ab. note
2016	132	125	60	64	95 %	34 %	42	28	13	67 %	11	5	6	26 %	32 %	34	24	10	7	1	83 %	7.0	2.0
2017	99	242	130	112	244 %	14 %	33	17	16	52 %	15	7	8	45 %	33 %	20	12	8	12	63 %	7.1	2.1	
2018	99	222	103	119	224 %	21 %	46	26	20	57 %	23	12	11	50 %	46 %	32	21	11	6	7	87 %	7.0	1.9
2019	99	183	87	95	185 %	17 %	32	18	13	56 %	15	6	8	47 %	32 %				3	29	91 %		
2020	33	140	76	64	424 %	29 %	40	23	17	58 %	18	9	9	45 %	121 %				5	37	88 %		
2021	33	100	52	48	303 %	20 %	20	14	6	70 %	11	8	3	55 %	61 %					20	100 %		
Total	792	1,012	508	502	128 %	21 %	213	126	85	59 %	93	47	45	44 %	27 %	86	57	29	33	94	85 %	7.0	2.0

Studiengang-Übersicht für MA, IMA, IMM, IEVM, ITM und KKM (2016-2021)

Jahr	01 Kap.	02 Bew.	02.2 Bew. w	02.1 Bew. m	02.3 Bew. qu.	03.1 Stud.anf. Qu.	03.2 Stud.anf.	03.3 Stud.anf. w	03.3 Stud.anf. m	03.4 Stud.anf. w Qu.	04 Ausl.	04.1 Ausl. w	04.2 Ausl. m	04.3 Ausl. qu	04.4 Ausl. grad	05 Abschl.	05.1 Ab. w	05.2 Ab. m	05.3 Abbr.	05.4 Aktiv	05.5 Erf. qu.	05.6 Du. St. dauer	05.7 Du. Ab. note	
2016	165	108	78	30	65 %	47 %	51	40	11	78 %	4	4		8 %	31 %	45	38	7	7		87 %	7.2	2.0	
2017	165	213	141	72	129 %	22 %	47	37	10	79 %	7	6	1	15 %	28 %	36	32	4	6	8	88 %	6.9	1.9	
2018	198	129	81	48	65 %	18 %	23	16	7	70 %	2	2		9 %	12 %	18	16	2	3	2	87 %	6.9	1.8	
2019	99	112	73	39	113 %	21 %	24	19	5	79 %	2	2		8 %	24 %				2	23	92 %			
2020	33	75	54	21	227 %	25 %	19	15	4	79 %	1		1	5 %	58 %					5	16	76 %		
2021	33	64	40	24	194 %	22 %	14	9	5	64 %	5	2	3	36 %	42 %						14	100 %		
Total	1,188	701	467	234	59 %	25 %	178	136	42	76 %	21	16	5	12 %	15 %	99	86	13	23	63	88 %	7.0	1.9	

Studiengang-Übersicht für PPE, CCE, IR und GGL (2016-2021)

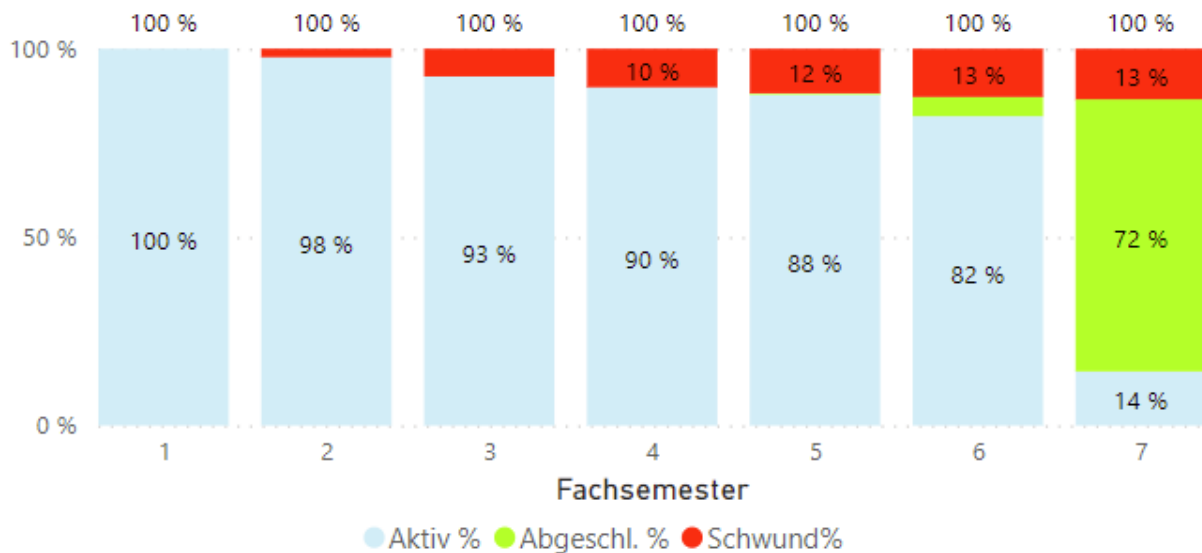
Jahr	01 Kap.	02 Bew.	02.2 Bew. w	02.1 Bew. m	02.3 Bew. qu.	03.1 Stud.anf. Qu.	03.2 Stud.anf.	03.3 Stud.anf. w	03.3 Stud.anf. m	03.4 Stud.anf. w Qu.	04 Ausl.	04.1 Ausl. w	04.2 Ausl. m	04.3 Ausl. qu	04.4 Ausl. grad	05 Abschl.	05.1 Ab. w	05.2 Ab. m	05.3 Abbr.	05.4 Aktiv	05.5 Erf. qu.	05.6 Du. St. dauer	05.7 Du. Ab. note	
2016	66	67	37	30	102 %	24 %	16	10	6	63 %	7	5	2	44 %	24 %	14	10	4	2		88 %	6.8	1.8	
2017	132	176	95	81	133 %	15 %	27	15	12	56 %	11	4	7	41 %	20 %	21	12	9	5	2	82 %	7.1	1.9	
2018	132	196	89	107	148 %	16 %	31	12	19	39 %	16	8	8	52 %	23 %	23	11	12	4	6	88 %	7.0	1.8	
2019	132	211	107	104	160 %	19 %	41	24	17	59 %	18	9	9	44 %	31 %				6	37	86 %			
2020	132	281	157	124	213 %	26 %	72	47	25	65 %	31	19	12	43 %	55 %					6	68	92 %		
2021	132	226	118	107	171 %	23 %	53	24	28	45 %	22	12	10	42 %	40 %					3	51	94 %		
Total	792	1,157	603	553	146 %	21 %	240	132	107	55 %	105	57	48	44 %	30 %	58	33	25	26	164	90 %	7.0	1.8	

Studiengang-Übersicht für MM und MST (2016-2021)

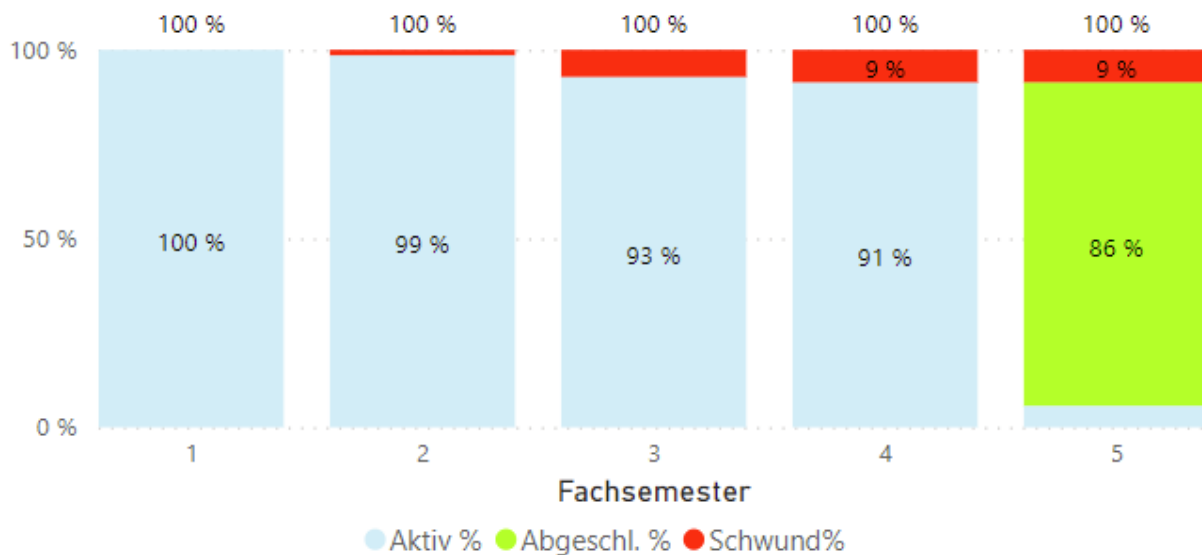
Jahr	01 Kap.	02 Bew.	02.2 Bew. w	02.1 Bew. m	02.3 Bew. qu.	03.1 Stud.anf. Qu.	03.2 Stud.anf.	03.3 Stud.anf. w	03.3 Stud.anf. m	03.4 Stud.anf. w Qu.	04 Ausl.	04.1 Ausl. w	04.2 Ausl. m	04.3 Ausl. qu	04.4 Ausl. grad	05 Abschl.	05.1 Ab. w	05.2 Ab. m	05.3 Abbr.	05.4 Aktiv	05.5 Erf. qu.	05.6 Du. St. dauer	05.7 Du. Ab. note	
2016	25	4	2	2	16 %	475 %	19	13	6	68 %	8	6	2	42 %	76 %	17	12	5	2	0	89 %	5.1	1.6	
2017	25	189	48	141	756 %	12 %	22	14	8	64 %	15	12	3	68 %	88 %	18	11	7	4		82 %	5.1	1.7	
2018	25	121	38	83	484 %	15 %	18	13	5	72 %	15	12	3	83 %	72 %	17	13	4	1		94 %	5.1	1.5	
2019	25	100	37	63	400 %	11 %	11	9	2	82 %	7	5	2	64 %	44 %	11	9	2			100 %	5.0	1.5	
2020	50	118	53	65	236 %	20 %	24	12	12	50 %	14	6	8	58 %	48 %						24	100 %		
2021	50	149	60	89	298 %	21 %	32	17	15	53 %	19	9	10	59 %	64 %					3	29	91 %		
Total	300	681	238	443	227 %	19 %	126	78	48	62 %	78	50	28	62 %	42 %	63	45	18	10	53	92 %	5.1	1.6	

Schwundquoten

Die Schwundquote dient zur Messung, wie viele Studierende noch in welchem Fachsemester studieren. Ab dem sechsten Semester sind die Studierenden zu berücksichtigen, die bereits einen Abschluss erlangt haben. Die Zahlen sehen für die Bachelorprogramme (Jahrgänge 2014-2017) folgendermaßen aus:



Für den Master Management (Jahrgänge 2016-2019) ergibt sich folgende Grafik:

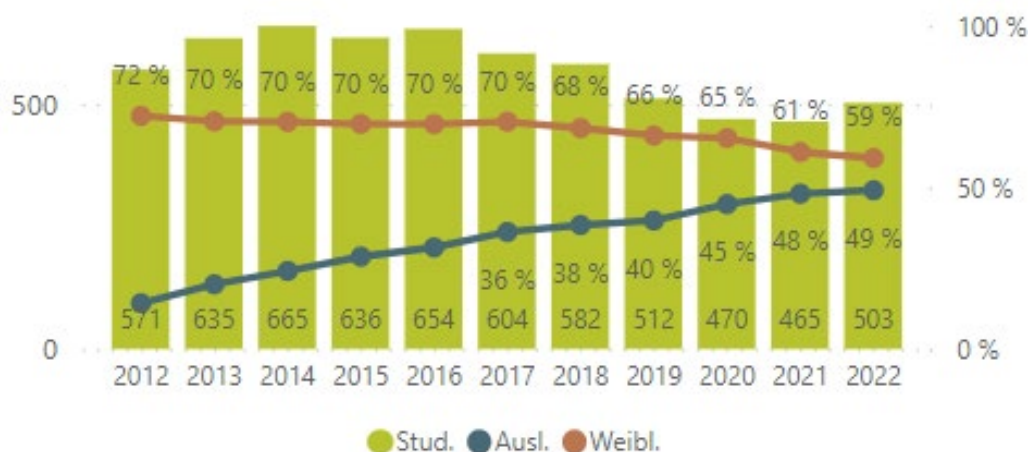


Herkunft, Geschlecht, etc.

Unsere Studierenden kamen in den Jahrgängen 2019-2021 aus 55 verschiedenen Staaten (Staatsangehörigkeit), wobei Deutschland mit 44% noch immer den größten Anteil ausmacht. Die Verteilung sieht folgendermaßen aus:

Land	Anz.	%
Deutschland	141	44%
Vereinigte Staaten von Amerika	26	8%
Vietnam	16	5%
Spanien	15	5%
Mexiko	10	3%
Brasilien	9	3%
Indien	9	3%
Russland	7	2%
Türkei	6	2%
Nigeria	5	2%
Ecuador	4	1%
Frankreich	4	1%
Korea, Republik (Südkorea)	4	1%
Norwegen	4	1%
Ungarn	4	1%
Italien	3	1%
Österreich	3	1%
Belgien	2	1%
China	2	1%
Total	320	100%

Die Verteilung der Geschlechter hat sich in den vergangenen Jahren kaum verändert, der Anteil ausländischer Studierender jedoch deutlich:



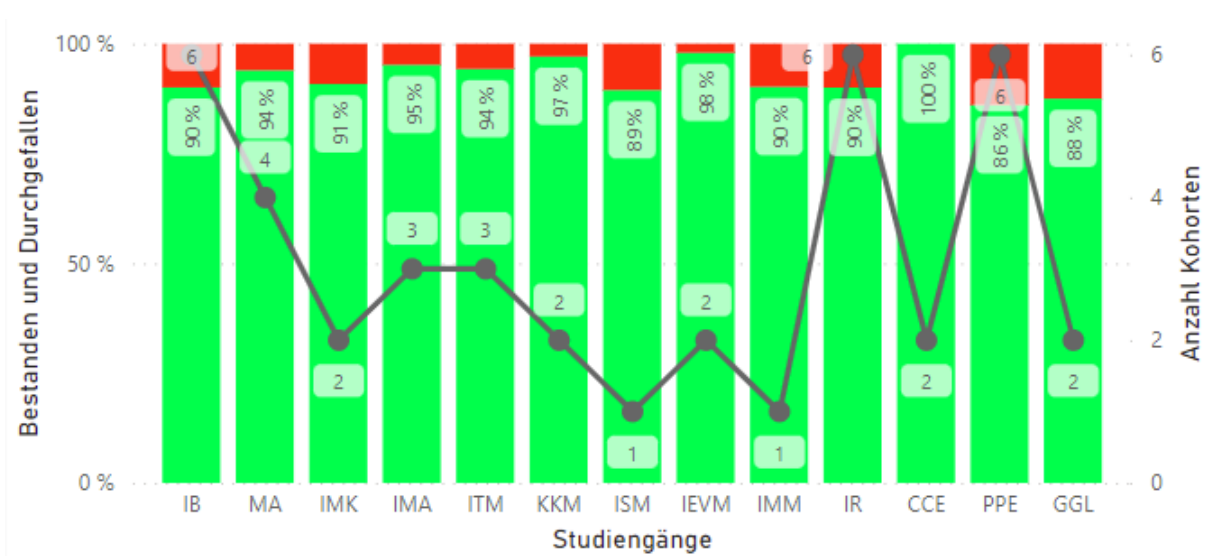
c. Prüfungserfolgsquoten

Bei der Messung der Prüfungserfolgsquote geht es um die Sicherstellung, dass weder zu hohe noch zu niedrige Durchfallquoten und Notendurchschnitte erzielt werden. Für die Bachelor-Studiengänge ab

dem Jahrgang 2013 liegen die Erfolgsquoten aller Prüfungen zwischen 87% und 98% (im 6. Semester liegen vor allem das Praktikum und die Bachelor-Thesis).

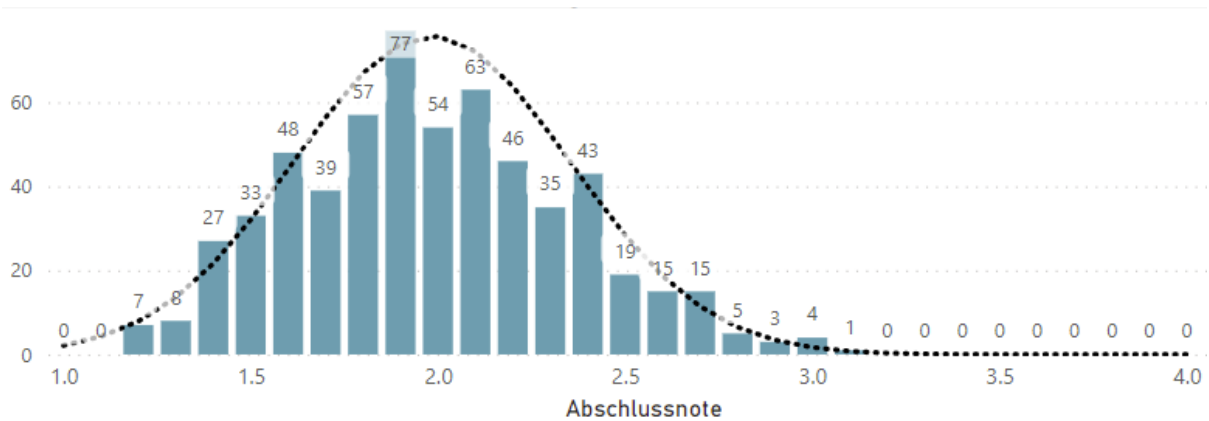
Sem.	1		2		3		4		5		6		Total		
	Stg.	MW	Pass	MW	Pass	MW	Pass	MW	Pass	MW	Pass	MW	Pass	MW	Pass
IB		2.7	87 %	2.4	90 %	2.3	92 %	2.4	87 %	2.5	93 %	2.0	95 %	2.4	90 %
MA		2.1	96 %	2.3	94 %	2.2	93 %	2.3	91 %	2.5	94 %	1.8	96 %	2.2	94 %
IMK		3.4	73 %	2.3	96 %	2.3	92 %	2.5	85 %	2.7	99 %	1.9	96 %	2.5	91 %
IMA		2.7	85 %	2.3	97 %	1.9	98 %	2.3	95 %	1.7	96 %	1.7	99 %	2.2	95 %
ITM		2.7	86 %	2.5	93 %	2.0	99 %	2.4	89 %	2.2	100 %	1.9	98 %	2.3	94 %
KKM		2.6	93 %	2.3	97 %	1.9	99 %	2.2	94 %	2.2	99 %	1.6	100 %	2.1	97 %
ISM		2.9	78 %	2.3	80 %	1.6	100 %	1.4	100 %		100 %	1.4	100 %	2.1	89 %
IEVM		2.4	94 %	2.2	99 %	2.0	99 %	2.1	96 %	1.4	100 %	2.1	97 %	2.1	98 %
IMM		3.4	55 %	2.5	98 %	2.4	93 %	2.1	97 %	2.0	100 %	1.9	95 %	2.5	90 %
IR		2.5	88 %	2.1	92 %	2.1	92 %	2.7	91 %	2.4	85 %	1.9	96 %	2.3	90 %
CCE		1.8	100 %	1.8	100 %	1.6	100 %							1.8	100 %
PPE		2.4	86 %	2.2	89 %	2.3	87 %	3.0	87 %	2.5	80 %	2.3	85 %	2.4	86 %
GGL		2.6	84 %	2.3	96 %	2.4	89 %							2.5	88 %
Total		2.5	88 %	2.3	92 %	2.2	93 %	2.4	90 %	2.4	92 %	1.9	95 %	2.3	91 %

Nach Studiengängen aufgeschlüsselt ergibt sich folgendes Bild:

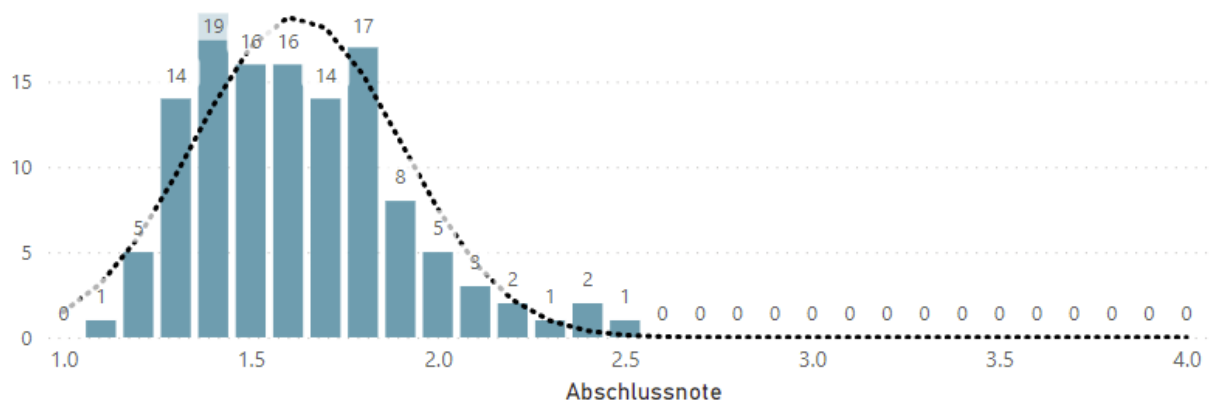


Die Prüfungserfolgsquoten in den Master-Programmen liegen bei 94% (Master Management) bzw. 85% (Master Social Transformation), die Notendurchschnitte der Prüfungen in beiden Programmen bei ca. 1,9.

Die Notenverteilung der Abschlussnoten aller Bachelor-Programme seit dem Jahrgang 2013 folgt einer Normalverteilung rund um den Mittelwert 2,0, wie die folgende Grafik zeigt:



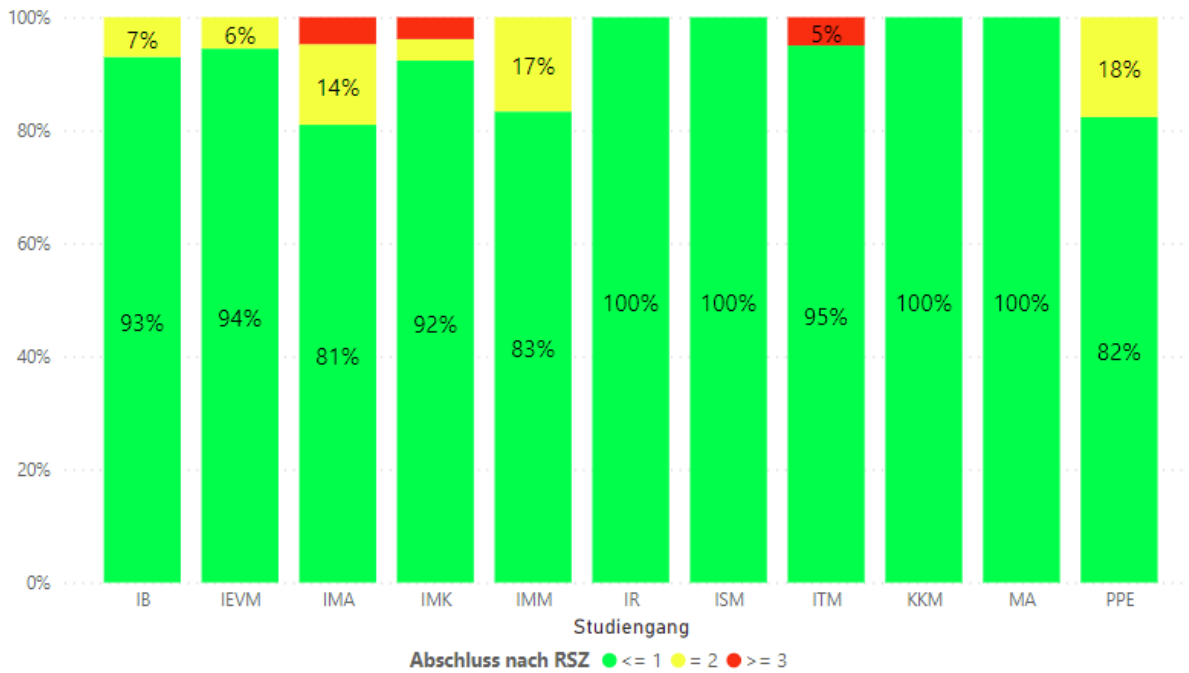
Im Master ist das Notenniveau deutlich höher (Mittelwert 1,6), folgt aber ebenfalls einer (etwas schwächeren) Normalverteilung.



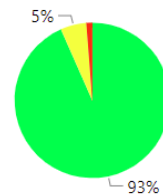
d. Studiendauer

Für die Überprüfung der Studiendauer wird gemessen, welcher Anteil der Studierenden das Studium in der Regelstudienzeit (6 bzw. 4 Semester) abschließt.

In den Bachelor-Programmen liegen die Abschlussquoten der Kohorten ab 2016 der Studierenden, die in der Regelstudienzeit oder im Semester danach abschließen, zwischen 81% und 100%.

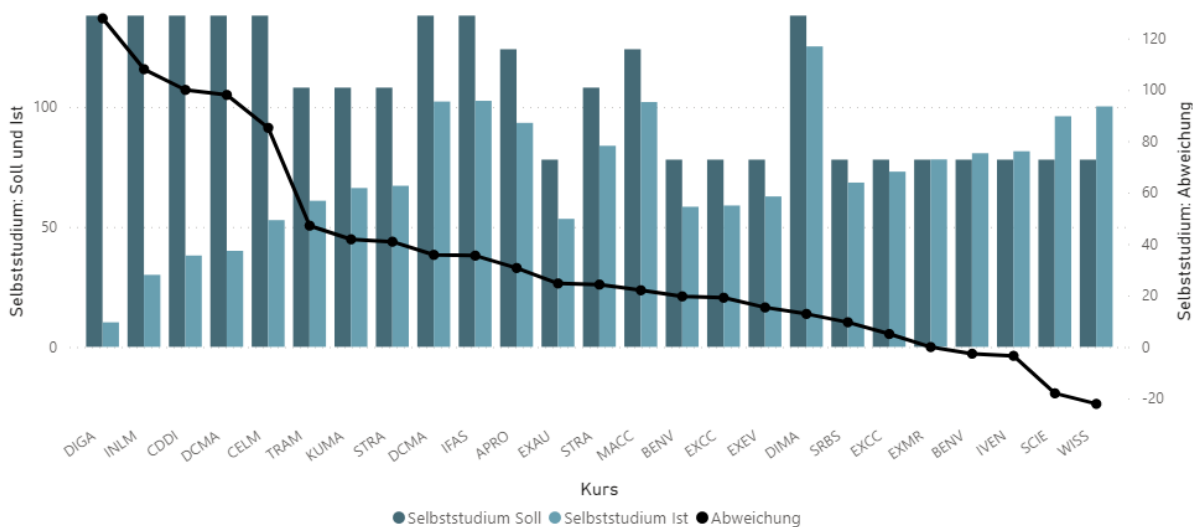


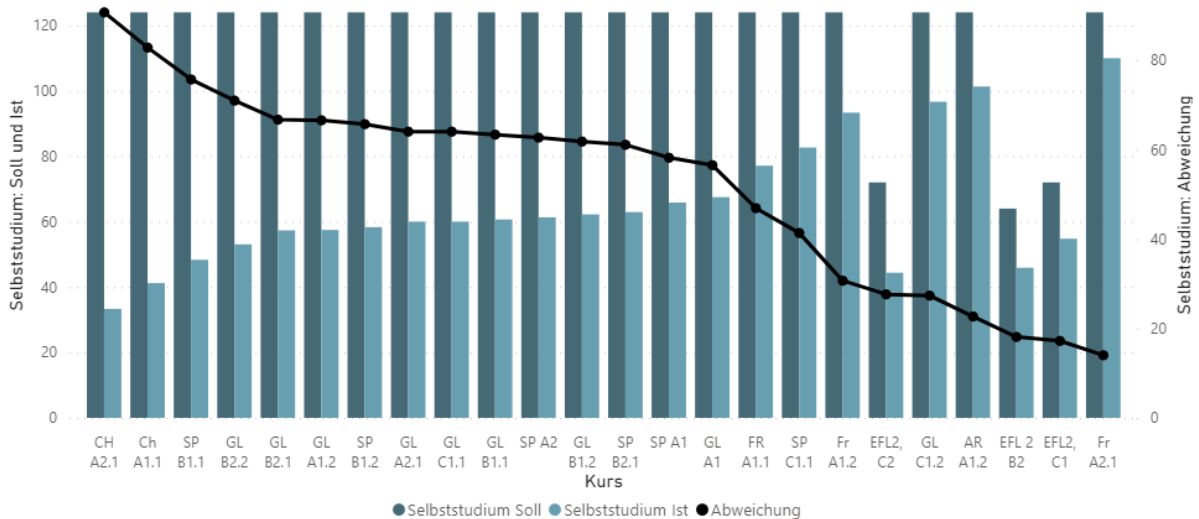
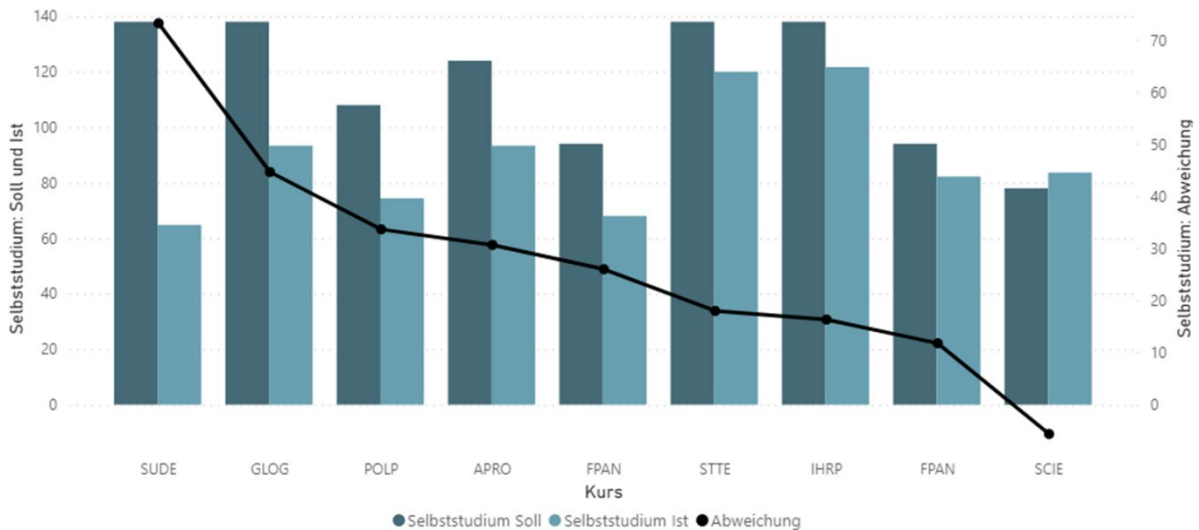
Über alle Bachelor-Programme hinweg liegt diese Quote bei 93 %. Nur 1 % der Studierenden schließen ihr Studium in 3 oder mehr Semestern nach der Regelstudienzeit ab.



e. Überprüfung des tatsächlichen Workload

Zur Überprüfung der Studierbarkeit wird unter anderem der tatsächliche Workload für das Selbststudium über die Lehrevaluation gemessen. Im Abgleich mit der in der Modulbeschreibung vorgesehenen Zeit ergibt sich für die Vorlesungen des Sommersemesters 2021 in den Bachelor-Programmen folgendes Bild für die Kurse in Fakultät 1, Fakultät 2 und in den Sprachen:



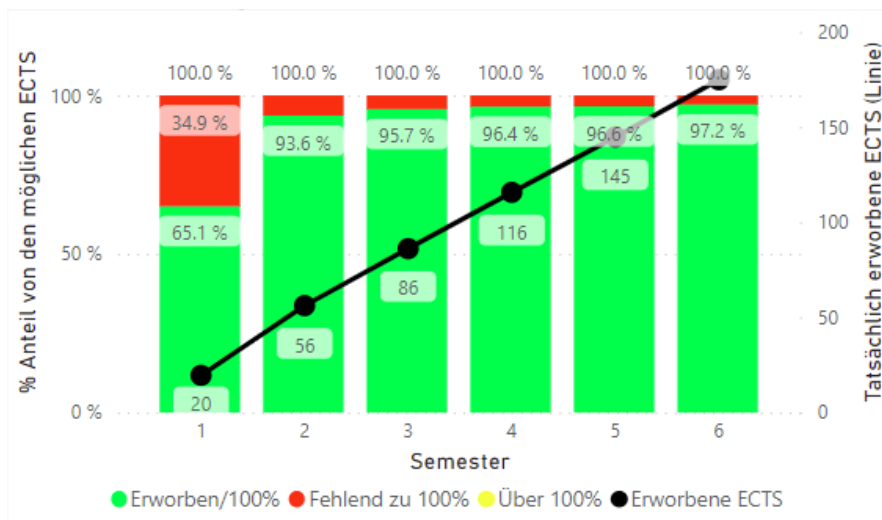


Hierbei ist zu berücksichtigen, dass die Evaluation in der Mitte des Semesters stattfindet und der Aufwand für die Prüfungsvorbereitung und die Prüfung selbst noch nicht abgeschätzt werden kann.

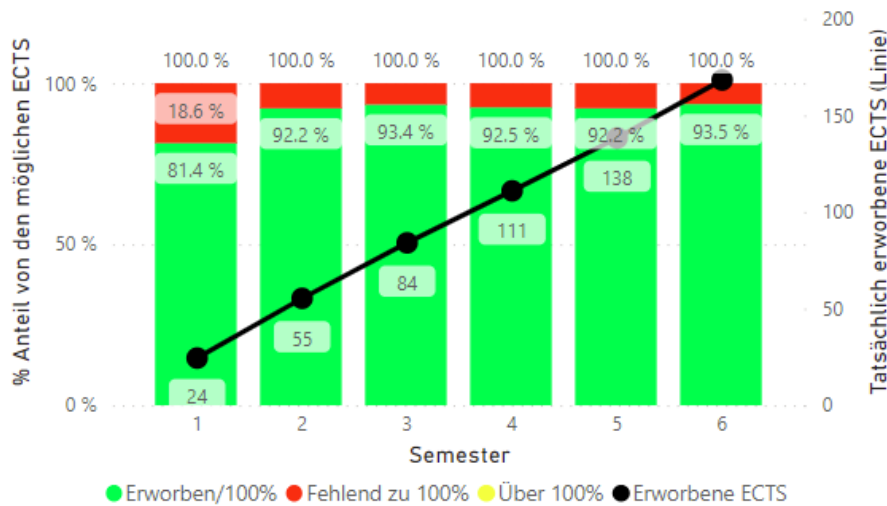
f. Studienfortschritt

Der Studienfortschritt wird gemessen im Verhältnis der maximal möglichen ECTS-Punkte zu den tatsächlich erreichten ECTS-Punkten. Für alle Programme beträgt die pro Semester vorgesehene, erreichbare ECTS-Punktzahl 30.

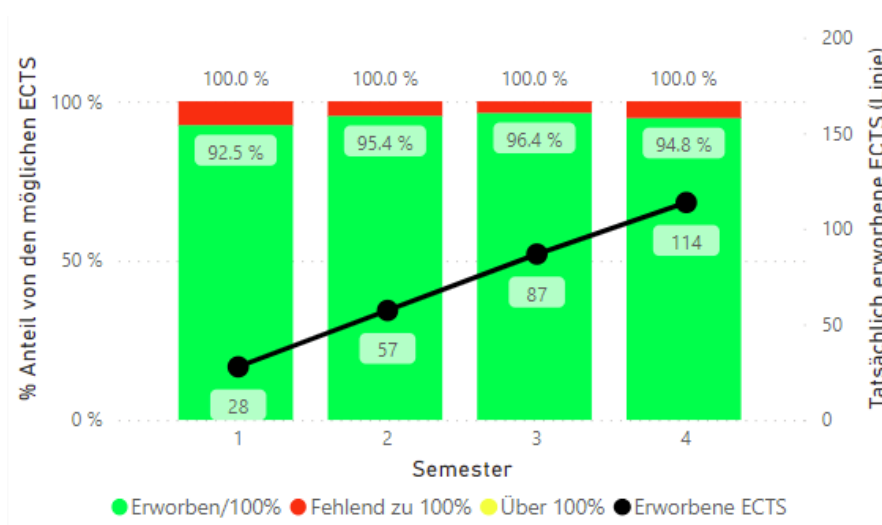
Für die Bachelor-Studiengänge ab Kohorte 2016 in der Fakultät 1 liegen die prozentualen Werte ab dem zweiten Semester bei ca. 95%. Die Anomalität im ersten Semester ist auf die zweisemestrigen Vorlesungen BENV und WISS/SCIE zurückzuführen, die erst nach jeweils dem zweiten Semester zum Erwerb der Punkte führen.



Ein ähnliches Bild ergibt sich in Fakultät 2:



Im den beiden Master-Programmen ergibt sich ebenfalls ein Studienfortschritt von ca. 95%:



V. Externe Evaluationen

1. Selbstakkreditierungen

Im Zeitraum seit Oktober 2021 fanden folgende externe Evaluationen (Verfahren im Rahmen der Selbstakkreditierung) statt:

- Konzept-Akkreditierung des Bachelor-Studiengangs „Social Psychology: Organization, Management, Counselling“ im Januar 2022.

a. Konzept-Akkreditierung „Social Psychology: Organization, Management, Counselling“

Auf der Grundlage der Systemakkreditierung vom 13. April 2015 hat die Hochschule die Konzept-Akkreditierung des Master-Studiengangs „Social Psychology: Organization, Management, Counselling“ in die Wege geleitet und Herrn Ministerialdirigenten a.D. Hermann Fischer auf Grundlage von § 40 Abs. 1 der QUESO mit der Durchführung des Verfahrens betraut. Gleichzeitig hat die Hochschule eine Selbstakkreditierungskommission berufen, der angehörten:

- Prof. Dr. Marcus Lucas, MBA, Diplom-Psychologe, Hochschule für Medien Köln (Vertreter der Wissenschaft)
- Prof. Dr. Klaus Koziol; Katholische Hochschule Freiburg (Vertreter der Wissenschaft)
- Dr. habil. Sebastian Winter, PD, Leibniz Universität Hannover (Vertreter der Wissenschaft)
- Anne Seubert, Programmdirektorin bei Common Purpose (Vertreterin der Berufspraxis)
- Linda Bergmann, Science Po Paris (Studierende)

Der Studiengang wurde für den Zeitraum vom Wintersemester 2022/23 bis zum Ende des Sommersemesters 2030 ohne Auflagen akkreditiert.

2. Systemakkreditierung

Im Jahr 2015 (14.04.2015) wurde die Karlsruhochschule bis zum Ende des Wintersemesters 2022 (31.03.2022) erstmals systemakkreditiert. Das damalige Verfahren wurde als Agentur von der FIBAA begleitet. Da zum 31.03.2022 eine Systemakkreditierung anstand, hat die Karlsruhochschule in 2021 mit der FIBAA Kontakt aufgenommen und im Frühjahr 2021 einen Vertrag zur erneuten Durchführung des Verfahrens abgeschlossen. Da absehbar wurde, dass das Verfahren aufgrund der Corona-Situation nicht fristgerecht bis zur Sitzung des Akkreditierungsrats abgeschlossen werden konnte, wurde die Akkreditierungsfrist auf Antrag der Hochschule vom 29.11.2021 am 21.01.2022 durch den Vorsitzenden des Akkreditierungsrates bis zum 31.03.2023 verlängert.

Die Gutachterkommission wurde dann durch die FIBAA bestellt und mit folgenden Personen besetzt:

- **Prof. Dr. Rainer Paulic**
Vorsitzender des Gutachtergremiums, Hochschulsteuerung und hochschulinterne Qualitätssicherung
 Fachhochschule für öffentliche Verwaltung NRW
 Professor für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, Unternehmensführung, Organisation
- **Prof. Dr. Marcelo da Veiga**
Hochschulsteuerung und hochschulinterne Qualitätssicherung
 Alanus Hochschule, Bonn
 Professor für Philosophie und Gesellschaft
- **Prof. Dr. Tanja Klenk**
Hochschulinterne Qualitätssicherung und Expertise in der Studiengangsgestaltung
 Helmut-Schmidt Universität Hamburg / Universität der Bundeswehr
 Professorin für Verwaltungswissenschaft
- **Master Oekonomie, lic.oec.publ Susanne Köchli**
 Berufspraxis mit Expertise im Qualitätsmanagement
 Senior Director, Head Europe HR Operations, strategic projects & integrations
- **Christoph Back**
Studierendenschaft
 Leuphana Universität Lüneburg
 Studierender Betriebswirtschaftslehre (B.A.); E-Business (Nebenfach)

Der ca. 70-seitige Selbstbericht zur Systemakkreditierung wurde am 30. September 2021 bei der FIBAA eingereicht und an die Gutachter-Kommission weitergeleitet. Gleichzeitig wurden ca. 30 Dokumente als Anlage übermittelt, u.a. sämtliche Ordnungen, Selbstberichte und Gutachten aus Selbstakkreditierungen, Evaluationsberichte etc.. Die erste Begutachtung fand am 10. November 2021 online statt. Hierbei wurde als Stichprobe für die zweite Begutachtung die im Jahr 2021 reakkreditierten Studiengänge IR, PPE, CCE und GGL ausgewählt.

Die zweite Begutachtung fand am 19. und 20. Januar 2022 wiederum online statt. Hierbei wurden dann das Qualitätsmanagementsystem sowie die Stichprobe im Einzelnen geprüft. Der abschließende Gutachterbericht steht zwar noch aus, aber es kann nach dem Verlauf des Verfahrens von einer positiven Empfehlung der Gutachterkommission ausgegangen werden.

VI. Zusammenfassende Bewertung und Ausblick

Das Jahr 2021 war durch das zweite Corona-Jahr und die immensen Anstrengungen im Zusammenhang mit internen Programm-(Re)-Akkreditierungen und die System-Reakkreditierung geprägt. Die positiven Feedbacks sowohl der Gutachter der internen Verfahren als auch der Kommission der Systemakkreditierung bestätigen uns in unserem besonderen Karls-Weg auch im Qualitätsmanagement, der von einer starken Gewichtung der Qualitätskultur ergänzend zu dem kybernetischen System der geschlossenen Regelkreise geprägt ist.

Dieser Weg wird konsequent weiter gegangen und war im vergangenen Jahr u.a. durch eine Neuausrichtung der Zielvereinbarungen („Transformationsdialoge“) im Zusammenhang mit den Führungsinstrumenten geprägt. Dies zeigt schon jetzt eine weitere Stärkung der Eigenverantwortung und Selbststeuerung bei den Mitarbeitern.

Kennzahlen zur Steuerung der Organisation werden in diesem Zusammenhang deutlich wichtiger. Selbststeuerung und Agilität erfordern eine höhere Transparenz, die durch die Bereitstellung von Dashboards aus den operativen Systemen (insbesondere dem Hochschulmanagementsystem) erreicht wird.