

## **Qualitätsberichte 2016 und 2017 (Zusammenfassung)**

Die Jahre 2016 und 2017 waren durch personelle und strukturelle Veränderungen im Qualitätsmanagement gekennzeichnet. Vor allem in den Online-Verfahren mussten zudem technische Probleme gelöst werden, die es ermöglichten wieder höhere Teilnahmequoten zu erreichen (zwischen 60% und 70%). Bei den Evaluationen der Lehrveranstaltungen zeigte sich eine über die Jahre hin konstant hohe Zufriedenheit der Studierenden mit Durchschnittswerten zwischen 2,0 und 2,2, die auch durch die Ergebnisse des CHE-Rankings bestätigt werden. Einzelne Probleme in bestimmten Modulen konnten durch gezielte Maßnahmen behoben werden.

Lehrbeauftragte, die neu an der Karlshochschule lehren, wurden mit einem differenzierteren Fragebogen evaluiert, um ihnen gezielt Informationen über Einzelaspekte ihrer Lehre zu verschaffen. Allgemein gilt, dass die kleinen Gruppengrößen und der hochschuldidaktische Ansatz der Co-Creation an der Karlshochschule Bedingungen für eine direkte und offene Kommunikation zwischen Lehrenden und Lernenden schaffen, die die Evaluationen sinnvoll ergänzen sowie schnellere und zielgerichtete Reaktionen ermöglichen.

Bei allen Evaluationen kommt es nicht nur auf die durchschnittlichen Bewertungen an, sondern vor allem auf die konkreten Hinweise, wie sie auch in den Freitextfeldern zu finden sind und die als Anlass für konkrete Maßnahmen genutzt werden können.

Spezielle Veranstaltungen, wie Bridge-Week, Transfer-Week oder der „Our Last Day Together“ vor und nach dem Praxissemester geben zudem vielfältige Anlässe für Feedback sowie für kritische und konstruktive Diskussionen und werden auch gezielt dafür genutzt. Kritische Aspekte, wie sie u. A. auch bei externen Evaluationen zur Sprache kamen, wurden im Rahmen der Neustrukturierung der Bachelor-Studiengänge im Bereich Management behoben. So wurden die Wahlmöglichkeiten verstärkt und die quantitativen Anteile in die jeweiligen Module integriert, um sie anwendungsorientiert in den jeweiligen Kontexten zu lehren und zu prüfen. In diesem Prozess der Umstrukturierung wurden auch viele Module überarbeitet und dabei Kritik und Anregungen von Studierenden berücksichtigt.

Diese Veränderungen wurden von einer Gruppe externer Gutachter evaluiert und akkreditiert. Bei dieser Akkreditierung und der weiteren Re-Akkreditierung des Masterstudiengangs wurden auch die Qualitätssicherung der Hochschule positiv begutachtet.

Für die Sprachmodule wurde ein neuer Fragebogen entwickelt, der erst 2018 zum Einsatz kommen wird. Auch die Unternehmensprojekte während des Studiums werden gesondert evaluiert, da sie keine Lehrveranstaltungen im üblichen Sinne sind. Bei einer generell positiven Einschätzung dieser Projekte durch die Studierenden wird vor allem die Erfahrung mit Teamarbeit und der Einsatz von Coaches bei der Bearbeitung konkreter Probleme im Unternehmensalltag besonders hervorgehoben.

2016 wurden die Studierenden auch nach der Zufriedenheit mit den Serviceangeboten befragt. Über alle Servicestellen liegt die Zufriedenheit bei 70%, was sehr gut zum Ergebnis des Eingangsstatements „Ich fühle mich an der Karlsruhochschule sehr zufrieden“ passt, das bei 71% lag. Oberhalb des Wertes von 70% lagen die ServiceTheke (83%), das Qualitätsmanagement (80%) und das International Office (76%). Im Bereich der ServiceTheke bewerteten die Studierenden die Hilfsbereitschaft der Mitarbeiterinnen mit sehr gut und gut (95%). Ebenfalls gute bis sehr gute Bewertungen beim Item „Wie bewerten Sie die Hilfsbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter?“ erhielten das Qualitätsmanagement (90%) und die IT (89%). Besonders erwähnenswert sind die Bewertungen für die IT im Bereich Hilfsbereitschaft / Dienstleistungsorientierung und Kompetenz der Mitarbeiter: keines der genannten Felder bewerteten die Studierenden mit schlecht oder sehr schlecht. Insbesondere die Kompetenz der Mitarbeiter wurde mit 92% als gut bzw. sehr gut bewertet. Aufgrund von Veränderungen in diesem Bereich wird diese Evaluation erst wieder 2018 vorgenommen.

Evaluationen zu Beginn und Ende des Studiums haben noch keine ausreichenden Teilnehmerquoten erreicht, sodass die Ergebnisse keine hinreichende Aussagekraft haben, um geeignete Maßnahmen zu ergreifen. Über neue Formate wird gegenwärtig nachgedacht. Für die Absolventen kann immerhin gesagt werden, dass alle, die an der Evaluation teilgenommen haben, keine Probleme beim Einstieg in die berufliche Praxis oder ein weiteres Studium haben, ein positiver Befund, der sich auch in der Alumni-Arbeit bestätigt.

In beiden Berichtsjahren wurden jeweils auch die Lehrenden und die Mitarbeiter befragt und kritische Anmerkungen in die Agenda des Präsidiums aufgenommen. Am „Tag der Lehre“ einmal im Semester zusammen mit allen Lehrbeauftragten und in regelmäßigen Mitarbeitergesprächen werden die entsprechenden Themen bearbeitet.