

# **Handbuch Qualitätsmanagement des Hochschulinstituts Schaffhausen**

12.01.2021

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Vorbemerkung</b> .....	3
<b>2. Leitlinien des Qualitätsmanagementsystems</b> .....	4
<b>2.1. Rechtliche Grundlagen</b> .....	4
<b>2.2. Interne Regelungen</b> .....	4
<b>2.3. Zielsetzungen des Qualitätsmanagementsystems</b> .....	5
<b>2.4. Rollen im Qualitätssicherungssystem</b> .....	5
<b>2.5. Maßnahmen zur Entwicklung einer Qualitätskultur</b> .....	6
<b>2.6. Evaluation und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems</b> ...	7
<b>3. Qualitätsmanagement der Lehre</b> .....	8
<b>3.1 Evaluation der Lehrveranstaltungen im Rahmen von Lehre und Weiterbildung</b> .....	8
<b>3.2 Ableitung von Maßnahmen</b> .....	10
<b>3.3 Kommunikation</b> .....	12
<b>3.4 Förderung der Lehrqualität</b> .....	12
<b>3.4.1. Einstellung und Onboarding</b> .....	12
<b>3.4.3. Interner Erfahrungsaustausch und gegenseitige Förderung</b> .....	13
<b>4. Qualitätsmanagement des Service</b> .....	13
<b>4.1 Evaluation der Serviceleistungen</b> .....	14
<b>4.2 Ableitung von Maßnahmen</b> .....	16
<b>5. Qualitätsmanagement in der Forschung</b> .....	17
<b>6. Befragung der Absolventinnen und Absolventen</b> .....	18
<b>7. Umgang mit Daten</b> .....	19

## 1. Vorbemerkung

Das Hochschulinstitut Schaffhausen hat ein Qualitätsmanagementsystem für die Bereiche Lehre, Forschung und Service eingerichtet, um die Überprüfung, Sicherstellung und Verbesserung der Qualität in diesen Bereichen zu institutionalisieren und mit dem Bestreben qualitativ hochstehende Leistungen in Lehre, Forschung und Service zu erbringen.

Qualitätsmessung und -kontrolle sollen dabei dezidiert als Instrumente für eine kontinuierliche Entwicklung verstanden werden und nicht als bloße Kontrolle der Einhaltung von definierten Qualitätsstandards.

In systematisierten Verfahren und Kreisläufen finden daher eine Reihe von Qualitätssicherungsinstrumenten Anwendung. Dazu gehört beispielsweise die studentische Evaluierung der Lehre und des Service. Außerdem wurde eine Qualitätsstrategie entwickelt und alle Angehörigen des Hochschulinstituts wurden in diesen Prozess eingebunden. Diese partizipative Entwicklung und Weiterentwicklung des Qualitätssicherungssystems mit allen Mitarbeitenden schafft eine wichtige Voraussetzung für die Entwicklung eines gemeinsamen Qualitätsverständnisses und zu einer breiten Akzeptanz des Systems.

Im Qualitätsmanagement-Handbuch werden die Leitlinien des Qualitätsmanagementsystems sowie die Verfahren im Bereich von Lehre, Forschung und Service beschrieben.

Das Qualitätsmanagement-Handbuch setzt sich dabei zwei Ziele: Erstens soll es das Qualitätsmanagementsystem für alle Mitglieder des Hochschulinstituts transparent machen. Zweitens soll es für alle am Qualitätsmanagement des Hochschulinstituts Schaffhausen beteiligten Kolleginnen und Kollegen als Handreichung und Nachschlagewerk dienen und sie so in ihrer Funktion unterstützen.

Das Qualitätsmanagement-Handbuch ist allen Mitarbeitenden des Hochschulinstituts zugänglich. Es befindet sich auf der Lernplattform des Hochschulinstituts.

Aktuell liegt die zweite Fassung des Qualitätsmanagement-Handbuchs vor. Das Handbuch wurde und wird in einem partizipativen Prozess fortgeschrieben. Bei Anregungen und Verbesserungsvorschlägen steht die Stabsstelle Qualitätsmanagement des Hochschulinstituts gerne zur Verfügung. Sie lässt Verbesserungs- und Weiterentwicklungsvorschläge in den Prozess der Weiterentwicklung des Qualitätsmanagement-Handbuchs einfließen. Dieser Prozess endet in der nächsten Fassung des Handbuchs.

## **2. Leitlinien des Qualitätsmanagementsystems**

### **2.1. Rechtliche Grundlagen**

Der Handlungsrahmen für die Etablierung eines Qualitätsmanagementsystems in Lehre, Forschung und Service am Hochschulinstitut Schaffhausen berücksichtigt auch die nachfolgenden Regelungen.

Die Bundesverfassung verpflichtet Bund und Kantone zur Qualitätssicherung im schweizerischen Hochschulwesen (Art. 63a.3). Gemäss Art. 27 des Hochschulförderungs- und Koordinationsgesetzes ist das Hochschulinstitut wie alle anderen hochschulischen Einrichtungen zur langfristigen Qualitätssicherung und -entwicklung verpflichtet und muss die Qualität ihrer Lehre, Forschung und Dienstleistungen periodisch überprüfen lassen.

Die verstärkte europäische Zusammenarbeit bei der Entwicklung und Umsetzung von Qualitätsstandards und bei der Qualitätssicherung im Rahmen des Bologna-Prozesses, wie etwa durch die European Association for Quality Assurance in Higher Education wurde voll integriert.

### **2.2. Interne Regelungen**

Im Rahmen der strategischen Positionierung hat das Hochschulinstitut Schaffhausen die Qualität von Lehre, Forschung und Verwaltung als Möglichkeit erkannt, sich von anderen, vor allem internationalen tertiären Einrichtungen, abzuheben.

Die Satzung des Hochschulinstituts Schaffhausen regelt in § 17 die Einrichtung eines Qualitätsmanagementsystems für die Bereiche von Lehre, Forschung und Service das die zentralen Elemente, Funktionen und Tätigkeiten im Qualitätsmanagementsystem regelt, um die Überprüfung, Sicherung und Verbesserung der Qualität in diesen Bereichen zu institutionalisieren.

Die Qualitätsstrategie und das Qualitätsmanagementhandbuch geben den verbindlichen Rahmen für alle Aktivitäten im Qualitätsmanagement vor. Das System ist zusätzlich im Leitbild des Instituts verankert.

Das Hochschulinstitut Schaffhausen verfügt damit als universitäres Institut über eine explizite Qualitätsstrategie und über ein ganzheitliches und geschlossenes Qualitätssicherungssystem, das Gewähr dafür bietet, dass «Lehre, Forschung und Dienstleistung von hoher Qualität sind» (Art. 30 Abs. 1 HFKG; vgl. auch Art. 27 HFKG).

Bei der Ausgestaltung des Qualitätsmanagementsystems wurden sowohl der Typ (universitäres Institut) als auch seine spezifischen Merkmale berücksichtigt. So wurden die Qualitätssicherungsinstrumente explizit auf das didaktische Format des Hochschulinstituts zugeschnitten.

### 2.3. Zielsetzungen des Qualitätsmanagementsystems

Das Hochschulinstitut Schaffhausen hat unter Beteiligung aller Statusgruppen ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem für die Bereiche Lehre, Forschung und Service entwickelt und eingerichtet, um die Überprüfung, Sicherstellung und Verbesserung der Qualität in diesen Bereichen zu institutionalisieren.

Die implementierten Instrumente und Prozesse und die klar geregelten Verantwortlichkeiten sorgen für einen geschlossenen Qualitätsmanagement-Regelkreis und unterstützen das Bestreben qualitativ hochstehende Leistungen in Lehre, Forschung und Service zu erbringen.

Dadurch wird sichergestellt, dass kurzfristig auf Anpassungsbedarf reagiert werden kann. Gleichzeitig sind die Voraussetzungen geschaffen worden, um eine langfristig ausgelegte Qualitätsentwicklung zu gewährleisten. Qualitätsmessung und -kontrolle sollen folglich stets dezidiert als Instrumente für eine kontinuierliche Entwicklung genutzt werden und nicht als bloße Kontrolle der Einhaltung von definierten Qualitätsstandards.

Nicht zuletzt wird die Weiterentwicklung eines gemeinsamen Qualitätsverständnisses des Hochschulinstituts angestrebt. Das partizipative Vorgehen und die kontinuierliche Einbindung aller Statusgruppen sind ausgezeichnete Voraussetzungen, um die bereits erzeugte Qualitätskultur weiterzuentwickeln.

### 2.4. Rollen im Qualitätssicherungssystem

Die Gesamtverantwortung für die Qualitätssicherung trägt das Rektorat. Innerhalb des Rektorates verantwortet der Rektor bzw. die Rektorin die Qualität in allen akademischen Belangen, der Vize-Rektor bzw. die Vize-Rektorin die Qualität in der Weiterbildung und der Verwaltungsleiter bzw. die die Verwaltungsleiterin für die Service-Bereiche. Dazu schafft es die notwendigen zentralen Rahmenbedingungen, stellt die zu nutzenden Hilfsmittel und personelle Unterstützung zur Verfügung und ermöglicht die Umsetzung von Maßnahmen zur Sicherung und Verbesserung der Qualität. Zusätzlich liefert es den inhaltlichen und perspektivischen Überbau durch die Erstellung eines allgemein gültigen Leitbildes und die Festlegung strategischer Ziele. Unterstützt wird sie dabei durch eine Stabstelle Qualitätsmanagement.

Die Durchführung dieser Tätigkeiten wird im Bereich der Lehre vom Rektor bzw. der Rektorin und im Bereich des Service vom Verwaltungsleiter bzw. der Verwaltungsleiterin verantwortet. Sie tragen dafür Sorge, dass die Grundsätze der Evaluierung und Qualitätssicherung des Hochschulinstituts umgesetzt und eingehalten werden.

Das Rektorat prüft alle hochschulweiten Qualitätssicherungsprozesse (z.B. Erstellung der Evaluierungsberichte) und initiiert deren Optimierung. Es verabschiedet die Grundsätze zur Evaluierung und Qualitätssicherung, die internen Standards in Lehre, Forschung und Service, die Kriterien für die Analyse und Evaluierung der Curricula, Lehrveranstaltungen und Studienmaterialien, die Konzeption und Weiterentwicklung von Lehrmaterialien und -veranstaltungen und die Konzeption von Studienprogrammen und Weiterbildungsangeboten.

Dem Rektorat obliegt außerdem die Verantwortung für die Initiierung, Durchführung und Einleitung erforderlicher Maßnahmen zur Verbesserung. Dabei wertet

die Stabsstelle Qualitätsmanagement die Evaluierungen im Bereich der Lehre aus, erstellt einen Evaluierungsbericht und legt diesen dem Rektorat vor.

Die Stabsstelle Qualitätsmanagement prüft institutsinterne Qualitätssicherungsprozesse in der Lehre und initiiert auf Anweisung des Rektorats deren Optimierung. Ebenso wertet die Stabsstelle Qualitätsmanagement die Evaluierungen im Bereich des Service aus, erstellt einen Evaluierungsbericht und legt diesen der Verwaltungsleitung vor. Sie prüft servicespezifische Qualitätssicherungsprozesse und initiiert auf Anweisung der Verwaltungsleitung deren Optimierung.

Qualitätssichernde Maßnahmen unterstützen und motivieren darüber hinaus alle Angehörigen des Hochschulinstituts bei der Bewältigung ihrer Aufgaben und bieten die Möglichkeit zur eigenständigen Identifikation von Verbesserungspotential. Sie sind bei einer positiven Bewertung Anerkennung und Wertschätzung ihrer Leistungen und geben ihnen im Falle von kritischem Feedback Hinweise, wo Verbesserungen erzielt werden können. Entscheidend ist, dass alle, die Leistungen im Kontext von Lehre, Forschung und Service erbringen, für die Qualität verantwortlich sind und sich dieser Verantwortung bewusst sind.

## 2.5. Maßnahmen zur Entwicklung einer Qualitätskultur

Ein Qualitätsmanagementsystem entfaltet seine Wirkung nur vollständig, wenn alle Beteiligten die Qualitätsorientierung verinnerlicht haben und mit den Instrumenten und Prozessen vertraut sind.

Deshalb wurden die Ergebnisse des partizipativen Verfahrens (Ziele, Instrumente, Prozesse, Aufgaben, Verantwortlichkeiten, etc.) in diesem Qualitätsmanagement-Handbuch zusammengefasst, welches allen am Qualitätsmanagementsystem beteiligten, jederzeit zugänglich ist.

Das Qualitätsmanagement-Handbuch wurde vom Senat verbindlich verabschiedet und bildet die Grundlage für die Umsetzung. Dort sind die detaillierten Aufgabenbeschreibungen der jeweils Verantwortlichen hinterlegt.

Bei der Umsetzung des Systems sind wiederum alle repräsentativen Gruppen des Instituts beteiligt. So befassen sich z.B. alle hauptamtlichen Lehrenden im Rahmen der monatlich terminierten Dozenten-Meetings mit Qualitätsfragen in Bezug auf Lehre und Forschung.

Im Rahmen von regelmäßigen Sitzungen beschäftigen sich die Service-Einheiten mit qualitätsbezogenen Fragestellungen zu ihren Aufgabengebieten.

Wichtige und strategische Fragestellungen zu Qualitätsthemen werden in den Sitzungen des Rektorats besprochen.

Besonderer Wert wird auf die Einbindung der Studierenden gelegt. Auf der strategischen Ebene erfolgt dies durch die studentische Vertretung im Senat. Daneben gehört die studentische Evaluation von Lehr und Verwaltung zu den zentralen Instrumenten der internen Qualitätssicherung. Die Evaluation der Studierenden wird regelmässig in quantitativer und qualitativer Form erhoben, ausgewertet und von den zuständigen Stellen erörtert. Die abgeleiteten Konsequenzen

werden den Studierenden dann über verschiedene Kanäle zurückgemeldet. Besonders wichtig ist dabei das Semestergespräch, bei dem auch die Möglichkeit besteht, die Maßnahmen ausführlich zu diskutieren.

## **2.6. Evaluation und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems**

Die regelmäßige Überprüfung des Qualitätssicherungssystems selbst ist ein fester Bestandteil des Qualitätsmanagementsystems.

Die externe Evaluation des Qualitätssicherungssystems erfolgt zunächst verpflichtend im Rahmen der Akkreditierung des Hochschulinstituts durch den Schweizerischen Akkreditierungsrat. Bei diesem Verfahren wird besonderer Wert auf die Überprüfung der Schlüssigkeit, Wirksamkeit und Effizienz des Qualitätsmanagementsystems gelegt.

Darüber hinaus stellt sich das Hochschulinstitut Schaffhausen weiteren externen Zertifizierungen und Akkreditierungen, bei denen unter anderem auch das Qualitätssicherungssystem überprüft wird.

Der Wissenschaftliche Beirat des Hochschulinstituts nimmt ebenfalls eine externe Perspektive ein. Bei regelmäßigen Sitzungen werden Aspekte des Qualitätsmanagements selbst besprochen und entsprechende Anregungen für Optimierungen des Systems selbst ausgesprochen.

Als Mitglied im Qualitätsverbund EOE hat das Hochschulinstitut Schaffhausen die Möglichkeit das eigene Qualitätsmanagement mit Experten anderer Hochschulen zu diskutieren und z.B. von Best Practice-Beispielen von systemakkreditierten Hochschulen in Deutschland zu profitieren. Beim kollegialen Austausch erhält das Institut auch Rückmeldungen und Anregungen für mögliche Ansatzpunkte für die Weiterentwicklung des Qualitätssicherungssystems.

Die Anregungen aus diesen Verfahren werden jeweils im Senat diskutiert. Dort werden auch die Entscheidungen über etwaige Anpassungen des Qualitätssicherungssystems getroffen. Das Rektorat und die Stabsstelle Qualitätsmanagement überprüfen die Umsetzung der Beschlüsse.

### 3. Qualitätsmanagement der Lehre

#### 3.1 Evaluation der Lehrveranstaltungen im Rahmen von Lehre und Weiterbildung

Die Studierenden des Hochschulinstituts haben die Gelegenheit, jedes von ihnen besuchte Modul zu evaluieren. Bei jeder Evaluierung können die Studierenden verschiedene Aspekte der Veranstaltung bewerten und durch freischriftliche Kommentare zu ergänzen.

Gegenstand des Prozesses	Lehrveranstaltung
<i>Befragte</i>	Studierende
<i>Methode</i>	1-mal pro Lehrveranstaltung jeweils am Ende
<i>Verantwortlich</i>	Stabsstelle Qualitätsmanagement
<i>Durchführung</i>	Quantitative Befragung mit Fragebogen (Paper & Pencil oder digital) plus qualitative Befragung der Studiengruppe
<i>Auswertung</i>	Stabsstelle Qualitätsmanagement
<i>Umsetzung der Maßnahmen</i>	Rektor bzw. Rektorin

Die studentische Evaluation der Lehre erfolgt auf freiwilliger Basis in Form von Paper and Pencil Befragungen oder online.

Die Lehrenden ermutigen die Studierenden zu einer Evaluation. Zur Erhöhung der Rücklaufquoten werden die Studierenden zusätzlich durch eine E-Mail des Prüfungsamts oder durch eine persönliche Ansprache bei den Präsenzveranstaltungen aktiviert.

Bei der studentischen Evaluation werden sowohl Gesamteindruck der Veranstaltung als auch die Bewertung der Präsenzveranstaltung sowie der Lehrveranstaltung auf der Lernplattform getrennt bewertet.

Ergänzt wird diese Erhebung durch direkt geführte Gespräche der Lehrenden mit den Studierenden mit dem Ziel, Hinweise auf den Grad der Zufriedenheit, Hinweise auf Schwachstellen und Anregungen für mögliche Verbesserungen zu bekommen. So werden die Daten mehrdimensional sowohl qualitativ als auch quantitativ erhoben.

Das Hochschulinstitut strebt mit ihren Datenerhebungs- und Datenverarbeitungsprozessen ein möglichst genaues und vollständiges Bild der Qualität ihrer Leistungen an. In der Folge ist eine zeitnahe Datenauswertung und Ergreifung von Maßnahmen eine Kernaufgabe der Stabsstelle Qualitätsmanagements.

Fragebogen zur Evaluierung der Lehrveranstaltungen

	Trifft voll zu	2	3	4	Trifft nicht zu
Ich kann wichtige Sachverhalte wiedergeben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die angestrebten Lernziele sind transparent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das Niveau der Veranstaltung ist hoch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Dozent war für Fragen gut erreichbar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mit der Veranstaltung bin ich insgesamt zufrieden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Trifft voll zu	2	3	4	Trifft nicht zu
Der Kurs auf der Lernplattform hat mich optimal auf die Präsenzveranstaltung vorbereitet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Kurs auf der Lernplattform ist übersichtlich gestaltet und klar strukturiert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Kurs auf der Lernplattform ist abwechslungsreich gestaltet (z.B. durch den Einsatz verschiedener Medien)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Im Kurs auf der Lernplattform sind sämtliche Inhalte und Termine aktuell	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Trifft voll zu	2	3	4	Trifft nicht zu
In der Präsenz wurden die Inhalte klar und verständlich vermittelt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Präsenz war interaktiv gestaltet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Präsenz war praxisorientiert aufgebaut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In der Präsenz schaffte der Dozent eine offene und produktive Atmosphäre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Art der Prüfungsleistung	
mündliche Prüfung	<input type="checkbox"/>
Präsentations / unterlage	<input type="checkbox"/>
schriftliche Prüfung (Klausur)	<input type="checkbox"/>
Seminaidokumentation	<input type="checkbox"/>
Studienarbeit	<input type="checkbox"/>

Durchschnittliche Arbeitszeit pro Woche, die ich für diese Veranstaltung zur Vorbereitung auf die Präsenz aufgewendet habe :

Circa \_\_\_\_\_ Stunden pro Woche

Durchschnittliche Arbeitszeit, die ich für die Prüfungsleistung aufgewendet habe:

Circa \_\_\_\_\_ Stunden

	Viel zu niedrig	2	3	4	Viel zu hoch
Der Arbeitsaufwand für diese Veranstaltung war bisher					

An der Veranstaltung gefällt mir besonders gut

Meine Anregungen zur Verbesserung:

### 3.2 Ableitung von Maßnahmen

Die Stabsstelle Qualitätsmanagement prüft, ob die Evaluierungsergebnisse einer Veranstaltung dem hochschulweit festgelegten Qualitätsziel einer durchschnittlichen Bewertung von 1,8 oder besser entsprechen.

Wird dieses Qualitätsziel verfehlt, erfolgt eine vertiefte Auswertung und Interpretation der Ergebnisse. Anschließend informiert die Stabsstelle Qualitätsmanagement den Rektor bzw. die Rektorin, der für die Planung und Umsetzung von Qualitätsmaßnahmen verantwortlich ist.

Abhängig von den Evaluationsergebnissen und der Art des Mangels wählt der Rektor bzw. die Rektorin geeignete Maßnahmen. Geleitet wird diese Entscheidung vom Eskalationsmodell, welches den Rahmen für die Maßnahmen definiert.

Ausgehend von dem Ergebnis der Evaluation, definieren die Eskalationsstufen, welche Akteure des Qualitätsmanagements in den Prozess miteinbezogen werden, den Umfang der Dokumentation und welche Maßnahmen in Betracht gezogen werden sollten. Diese Maßnahmen können bei einer wiederholten deutlichen Verfehlung der Qualitätsziele von einem persönlichen Gespräch zwischen dem Lehrenden bzw. der Lehrenden und dem Rektor bzw. der Rektorin über verbindliche Schulungen bis hin zum Trennungsgespräch reichen.

Im Detail werden folgende Eskalationsstufen umgesetzt:

Nach der Erhebung der Daten muss gewährleistet sein, dass bei kritisch evaluierten Kursen zeitnah Maßnahmen ergriffen werden, die in Verbesserungen münden. Das Ergebnis dieser Maßnahme wird standardisiert in der Folgeevaluierung, also der Evaluierung in der darauffolgenden Präsenzphase, dokumentiert. Falls die Folgeevaluierung nicht besser ist, bedarf es eines weiteren Maßnahmenplans für das weitere Vorgehen. Alle Maßnahmen und Verbesserungen/Ergebnisse werden in einer Maßnahmenliste geführt. Diese Tabelle wird semesterweise von der Stabsstelle Qualitätsmanagement geführt und dem Rektor bzw. der Rektorin vorgelegt.

Die Mittelwerte der Evaluierungen im Bereich der Lehre ergeben eine Gesamtnote, die am Hochschulinstitut als Maßstab zur Beurteilung der Lehrleistung herangezogen wird. Dabei gilt, dass eine Gesamtbewertung von 1,8 oder besser erzielt werden muss, um die Qualitätsansprüche des Instituts zu erfüllen.

Wenn sich ein Evaluierungsergebnis nicht in diesem Bereich befindet, werden Maßnahmen zur Verbesserung der Lehrqualität ergriffen.

Im Falle von Bewertungen, die schlechter als 1,8 ausfallen, greift ein dreistufiges System:

- Wurde der Zielbereich nur knapp verfehlt (1,8-2,5), so wird der Dozent bzw. die Dozentin auf das Nichterreichen des Qualitätszieles per E-Mail aufmerksam gemacht und zugleich entsprechende Hilfestellungen seitens der Stabsstelle Qualitätsmanagement angeboten, um die Defizite zu beheben.
- Im Falle eines deutlichen Verfehlens des angestrebten Zielbereiches (2,5-3,5) nimmt unter der Verantwortung des Rektors bzw. der Rektorin die Stabsstelle Qualitätsmanagement direkt und zeitnah Kontakt mit dem Studiengruppensprecher bzw. Studiengruppensprecherin auf, um die Hintergründe des Evaluierungsergebnisses in Erfahrung zu bringen. Bestätigt sich das Ergebnis, wird der Dozent bzw. die Dozentin persönlich durch den Rektor bzw. die Rektorin aufgefordert, ein Coaching-Angebot wahrzunehmen.
- Bei einer Evaluierungsnote schlechter als 3,5 ergreift der Rektor bzw. die Rektorin geeignete Einzelfallmaßnahmen.

Bei jeder Maßnahmenergreifung wird sowohl die Rücklaufquote berücksichtigt als auch vergleichbare Evaluierungsergebnisse des gleichen Dozenten bzw. Dozentin in anderen Lehrveranstaltungen. Dies bedeutet, dass jede einzelne kritische Evaluierung seitens der Stabsstelle Qualitätsmanagement verifiziert wird.

### 3.3 Kommunikation

Entsprechend des Leitbilds werden die Ergebnisse der Evaluationen sowie die daraus resultierenden Maßnahmen offen und transparent mit den Studierenden über die Lernplattform geteilt.

Neben den Ergebnissen werden auch konkrete Maßnahmen kommuniziert, die das Institut eingeleitet hat, um Verbesserungen herbeizuführen. Auf diese Weise sind die Studierenden direkt in die Qualitätsprozesse eingebunden und bekommen verbindliche Zusagen, welche Maßnahmen aus dem von Ihnen abgegebenen Feedback resultieren und erfahren, wie die Maßnahmen umgesetzt wurden.

Auf Seite der Lehrenden gibt es mehrere Kommunikationskanäle. Zum einen können sie die Ergebnisse der Evaluation selbst in Echtzeit über die Lernplattform verfolgen. Zusätzlich werden die Ergebnisse nach Abschluss der Erhebung die finalen Ergebnisse automatisch per Mail an den Lehrenden gesendet.

### 3.4 Förderung der Lehrqualität

Das Qualitätsmanagementkonzept des Hochschulinstituts Schaffhausen berücksichtigt den Umstand, dass Lehrende stets auch Lernende sind, und fördert aus diesem Grund die Kompetenzentwicklung des Lehrkörpers aktiv und kontinuierlich über ein differenziertes Instrumentarium, das nachfolgend beschrieben wird.

#### 3.4.1. Einstellung und Onboarding

Bewerberinnen und Bewerber, die diese formalen Voraussetzungen für die Besetzung einer Position im Bereich der Lehre erfüllen, durchlaufen ein festgelegtes qualitätsgestütztes Auswahlverfahren. Das Berufungsverfahren für Universitätsprofessorinnen und Universitätsprofessoren ist zudem dezidiert in der Berufsordnung des Hochschulinstituts Schaffhausen geregelt.

In den Verfahren werden den Bewerberinnen und Bewerbern die Zielsetzungen des Qualitätsmanagementsystems an dem Hochschulinstitut Schaffhausen, die Maßnahmen zur Entwicklung der Qualitätskultur und das Verständnis von Lehr-, Forschungs- und Servicequalität am Hochschulinstitut vermittelt.

Darauf aufbauend erhalten alle Lehrenden individuelle Schulungen bezüglich des optimalen Einsatzes der Lernplattform, der Gestaltung von Präsenzveranstaltungen und dem Abhalten von Prüfungen sowie über die virtuelle Arbeitsumgebung und das Intranet. Somit ist dieses Einarbeitungsprogramm ein wichtiges Programm der Qualitätssicherung im Bereich der Lehre.

Mit dem Einarbeitungsprogramm werden mehrere Ziele verfolgt:

- Die neuen Kolleginnen und Kollegen erhalten einen umfassenden Überblick über das Hochschulinstitut und sein Umfeld und können in diesem sicher agieren und argumentieren.
- Die neuen Lehrenden erweitern ihr didaktisches Wissen, insbesondere in Bezug auf das didaktische Modell des Hochschulinstituts Schaffhausen und sind in der Lage dieses in anspruchsvolle akademische und praxisorientierte Lehre umsetzen.

- Die neuen Kolleginnen und Kollegen kennen die Anforderungen der Studien- und Prüfungsordnungen und können diese im Rahmen ihrer Tätigkeiten konsequent einhalten.

Das Einführungs- und Orientierungstraining zu Beginn des Semesters deckt in den einzelnen folgenden Inhalten ab:

- Interna (Struktur, Ausschüsse, Evaluierungssystem, etc.)
- Bologna-Prozess und politische Rahmenbedingungen (Ziel des Bologna-Prozesses, Modularisierung von Studiengängen, etc.)
- Didaktik
- Präsenzphasengestaltung
- Moodle-Lernplattform und Möglichkeiten der interaktiven Gestaltung von virtuellen Lernphasen
- Prüfungsangelegenheiten (Studien- und Prüfungsordnungen, Prüfungsformen, Benotungssystem & Bewertungskriterien, etc.)
- Zusammenarbeit mit der Studierendenkanzlei
- Bibliothekswesen/ Online-Bibliothek

Die neuen hauptamtlich Lehrenden haben während des ersten Semesters ihrer Tätigkeit die Möglichkeit, auftretende Fragestellungen der Lehre und Betreuung von Studierenden untereinander und mit erfahrenen Kolleginnen und Kollegen zu diskutieren.

### **3.4.3. Interner Erfahrungsaustausch und gegenseitige Förderung**

Ein gezielter Erfahrungsaustausch zwischen den Lehrenden zu Aspekten der Lehre trägt zu einer kontinuierlichen Verbesserung der Lehre bei.

Im Rahmen der monatlichen Meetings der Lehrenden werden regelmäßig Fragen der Didaktik und der Qualität der Lehre und Forschung behandelt. Dabei werden auch innovative Ansätze vorgestellt und auffällige Evaluationsergebnisse diskutiert. In diesen gemeinsamen Workshops und Diskussionsrunden können jüngere und bereits erfahrenere Lehrende gleichermaßen voneinander profitieren.

Die Weiterentwicklung des didaktischen Formats des Hochschulinstituts hat in dem dynamischen Umfeld, in dem sich das Institut befindet, eine ganz besondere Bedeutung. Entsprechend findet für die Lehrenden zwei Mal pro Jahr ein Didaktik-Tag statt. Hier können die Lehrenden gezielt an der Verbesserung der Mustermodule arbeiten und neue Impulse in die Lehre einbauen.

## **4. Qualitätsmanagement des Service**

Die Studierenden nehmen während ihres Studiums zahlreiche Informations- und Beratungsangebote von Serviceeinheiten des Hochschulinstituts in Anspruch und nutzen die vielfältige Infrastruktur. Aus diesem Grund ist die Qualitätssicherung

im Service von zentraler Bedeutung. Die studentische Wahrnehmung der Leistungen in diesen Bereichen trägt wesentlich zur wahrgenommenen Leistungsfähigkeit des Hochschulinstituts und zur Zufriedenheit der Studierenden bei.

Das Qualitätsmanagement im Service hat zum Ziel, die Serviceorientierung und Leistung transparent darzustellen und diese regelmäßig quantitativ und qualitativ zu evaluieren. Ziel ist es, die bestehende Qualität zu sichern, die Dienstleistungen, Abläufe und Prozesse sowie die Infrastruktur weiterzuentwickeln und somit den gesamten Service zu optimieren. Die rasche Reaktion auf neu auftretende Gegebenheiten ist hierbei ein wesentlicher Bestandteil.

#### 4.1 Evaluation der Serviceleistungen

Die Qualität der Services und der Leistungen der Verwaltung werden von der studentischen Evaluation des Service erfasst. Diese Evaluierung setzt sich aus zwei Teilen zusammen. Mit einem Evaluationsbogen wird die Bewertung der Studierenden ein Mal pro Semester quantitativ erfasst.

Diese Erhebung wird von der Stabsstelle Qualitätsmanagement organisiert und am Ende des Semesters parallel zur Evaluation der Lehre durchgeführt, ausgewertet und aufbereitet

Gegenstand des Prozesses	Service/Verwaltung
<i>Befragte</i>	Studierende
<i>Methode</i>	Fragebogen 1-mal pro Semester
<i>Verantwortlich</i>	Stabsstelle Qualitätsmanagement
<i>Durchführung</i>	Paper & Pencil & digital
<i>Auswertung</i>	Stabsstelle Qualitätsmanagement
<i>Umsetzung der Maßnahmen</i>	Verwaltungsleiter bzw. Verwaltungsleiterin

Zusätzlich zu der Erhebung der Zufriedenheit der Studierenden durch einen Fragebogen wird durch einen Mitarbeitenden des Servicebereichs mit jeder Studiengruppe am Ende des Moduls das persönliche Gespräch gesucht, um in einem qualitativen Verfahren zeitnah Hinweise auf den Grad der Zufriedenheit, Hinweise auf Schwachstellen und Anregungen für mögliche Verbesserungen zu bekommen.

Gegenstand des Prozesses	Service/Verwaltung
<i>Befragte</i>	Studierende
<i>Methode</i>	Persönliche Gesprächsrunde am Ende jedes Moduls
<i>Verantwortlich</i>	Stabsstelle Qualitätsmanagement
<i>Durchführung</i>	Mitarbeitende der Verwaltung
<i>Auswertung</i>	Mitarbeitende der Verwaltung
<i>Umsetzung der Maßnahmen</i>	Verwaltungsleiter bzw. Verwaltungsleiterin

Sollte sich darüber hinaus in Nachgang noch weiterer Klärungsbedarf ergeben, gehen die Mitarbeitenden der Verwaltung direkt auf die Studiengruppensprecher der jeweiligen Studiengruppe zu.

Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung im Servicebereich schließt die Bewertung der folgenden Aspekte ein: Studierendenservice, Prüfungsamt, IT-Service, Virtuelle Ausstattung (Lernplattform), (technische) Ausstattung des Gebäudes und der Räume.

#### Fragebogen zur Evaluierung der Serviceleistungen

	Sehr gut	Eher gut	Eher schlecht	Sehr schlecht	Keine Angabe
Wie bewerten Sie die Freundlichkeit der Mitarbeitenden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie bewerten Sie die Kompetenz der Mitarbeitenden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie bewerten Sie die Erreichbarkeit der Mitarbeitenden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie bewerten Sie die Infoveranstaltungen des Studierendenservice?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einführung bzgl. Lernplattform	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wahl der Schwerpunkte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Allgemeine Infos zum Studium	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Betreuung während des Studiums	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Sehr gut	Eher gut	Eher schlecht	Sehr schlecht	Keine Angabe
Wie bewerten Sie die Benutzerfreundlichkeit auf der Lernplattform?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie bewerten Sie die Benutzerfreundlichkeit der Online-Bibliothek?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie bewerten Sie den Zugang zum Internet am Hochschulcampus?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie bewerten Sie die Präsentationstechnik der Seminarräume?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie bewerten Sie die Sauberkeit der Seminarräume?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Was könnte für Ihr Studium am Hochschulinstitut Schaffhausen verbessert werden?

Was gefällt Ihnen besonders gut an Ihrem Studium am Hochschulinstitut Schaffhausen ?

#### 4.2 Ableitung von Maßnahmen

Die Ergebnisse werden von der Stabsstelle Qualitätsmanagement ausgewertet und dem Verwaltungsleiter bzw. der Verwaltungsleiterin präsentiert. Die Stabsstelle Qualitätsmanagement dabei prüft dabei, ob die Evaluierungsergebnisse der Servicebereiche den definierten Qualitätszielen und einer durchschnittlichen Bewertung von 1,8 auf einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (gar nicht zufrieden) oder besser entsprechen.

Basierend auf den Ergebnissen, plant der Verwaltungsleiter bzw. die Verwaltungsleiterin gemeinsam mit den Mitarbeitenden und der Stabsstelle Qualitätsmanagement den Maßnahmenkatalog, um angezeigte Schwachpunkte zu beseitigen und Verbesserungen zu realisieren.

Der Verwaltungsleiter bzw. die Verwaltungsleiterin leitet die Ergebnisse und die ergriffenen Maßnahmen an die Stabsstelle Qualitätsmanagement weiter, welche die Daten für die Hochschulleitung aufbereitet.

Die Studierenden werden über die Ergebnisse der Evaluation über die Lernplattform informiert. Die Mitarbeitenden befassen sich im Rahmen von internen Dienstbesprechungen mit den Ergebnissen.

## 5. Qualitätsmanagement in der Forschung

Im Rahmen der Freiheit von Forschung und Lehre bestimmen die Forschenden sehr frei über Inhalt und Form ihre Forschungstätigkeiten. Sie bestimmen auch die Ziele ihrer Forschung selbst. Dabei berücksichtigen sie, dass es ein erklärtes Ziel des Hochschulinstitutes Schaffhausen ist, dass alle Lehrenden auch forschungsaktiv sind und nach Möglichkeit in ihrer Fachdisziplin in hochrangigen Publikationen veröffentlichen.

Die Evaluation der Forschung erfolgt aufgrund der weitgehenden Selbstbestimmung der Forschenden in einem mehrstufigen, überwiegend qualitativen Verfahren. Dazu werden folgende Instrumente genutzt:

- **Individuelle Evaluation**  
Hier wird Rahmen des jährlichen Mitarbeitendengesprächs eine Bewertung der Forschungsleistung des abgelaufenen akademischen Jahres durch die Mitarbeitenden und die Vorgesetzten vorgenommen, auf deren Basis dann über mögliche Verbesserungen gesprochen wird. In diesem Zusammenhang wird auch die Ausrichtung der zukünftigen Forschungsaktivitäten, die damit verbundenen Ziele und die individuellen Rahmenbedingungen thematisiert. Die Ergebnisse werden in der Dokumentation des Jahresgesprächs festgehalten.
- Am Ende jedes akademischen Jahres erstellt die Stabsstelle Qualitätsmanagement eine Publikationsstatistik, bei der alle gerankten Publikationen der Mitarbeitenden des Hochschulinstituts ausgewertet werden. Die Bewertung der Ergebnisse erfolgt im Vergleich zum Vorjahr und im Vergleich mit anderen hochschulischen Einrichtungen.
- Die Diskussion der Forschungsergebnisse und der Publikationsstatistik erfolgt zusammen mit der Forschungsstrategie im Rahmen der Gespräche mit dem wissenschaftlichen Beirat. Die Mitglieder des Beirats geben dabei Anregungen und machen Vorschläge für die Vernetzung der Forschenden.
- Schließlich gibt es einen hochschulübergreifenden Austausch zum Thema Forschung. Hier werden mit den Partnerhochschulen die erzielten Ergebnisse besprochen und Synergien gesucht, um die Effizienz der Forschung weiter zu steigern.

Der Schwerpunkt liegt bei der Evaluation der Forschung eindeutig auf der Qualitätsentwicklung.

## 6. Befragung der Absolventinnen und Absolventen

Eine weitere Form externen Feedbacks ist die Alumni-Befragung, welche von der Stabsstelle Qualitätsmanagement alle zwei Jahre durchgeführt wird. Ziele der Erhebung ist es die Erfahrungen mit dem Studium und den weiteren Werdegang der Absolventinnen und Absolventen zu ermitteln. Zu diesem Zweck werden diese elektronisch kontaktiert und um Mitwirkung an der Umfrage per Online-Fragebogen gebeten.

Bis eine ausreichende Zahl von Absolventinnen und Absolventen erreicht ist, wird die Alumni-Befragung telefonisch durchgeführt. Aufgrund der Tatsache, dass das Institut eine enge Bindung zu seinen Absolventen pflegt, hat sich das als eine zielführende Lösung bewiesen.

Generell werden durch Absolventenbefragungen und Verbleibstudien wichtige Erkenntnisse für die Verbesserung der Qualität der Lehre im Hinblick auf die „Employability“ (Berufsbefähigung) der Studierenden gewonnen.

Ziel der Befragungen ist es, den Verbleib der Absolventinnen und Absolventen nach Studienabschluss zu analysieren und damit einhergehend Rückschlüsse auf die Passgenauigkeit der Inhalte der akademischen Programme zu den angestrebten Berufsfeldern zu erhalten.

Sie werden dabei anonym mithilfe eines standardisierten Fragebogens befragt. Relevante Fragen der Qualitätssicherung sind beispielsweise Studienablauf und Bewertung des Studiums, Berufseinstieg und der Verbleib der Absolventinnen und Absolventen.

Durch die Ergebnisse dieser Studien werden die Erfahrungen und Einschätzungen der Absolventinnen und Absolventen, die bereits erste Berufserfahrung gesammelt haben, in die Qualitätssicherung eingebunden. Ein ständiger Abgleich der Curricula mit den berufsfeldspezifischen Anforderungen ist ebenso möglich wie eine stete Optimierung der praxisspezifischen Bestandteile.

Die Befragung basiert auf einem, an vergleichbare Instrumente angelehnten, standardisierten Fragebogen. Verantwortlich für die Alumni-Befragungen ist das Rektorat.

## 7. Umgang mit Daten

Bei der Interpretation der Ergebnisse muss in Anbetracht der kleinen Gruppengrößen und der erreichten Rücklaufquote immer auch die absolute Zahl der Rückläufe berücksichtigt werden. Diese Faktoren bestimmen die Aussagekraft der statistischen Ergebnisse und darüber, ob die Ergebnisse veröffentlicht werden können. Deshalb ist die Kombination aus quantitativen und qualitativen Erhebungen eine echte Notwendigkeit, die sich aber auch als sehr vorteilhaft erwiesen hat, wenn es darum geht sehr zeitnah relevante und belastbare Steuerungsinformationen zu erhalten.

In jeden Fall wird mit den Ergebnissen unter Wahrung des Persönlichkeitsschutzes und der Vertraulichkeit transparent umgegangen. Die Daten und Ergebnisse (Analyse, Maßnahmen) der Evaluierungen werden den Bewertenden in einer geeigneten Form zeitnah zurückgemeldet. Ausgenommen davon sind personenbezogene Daten. Personenbezogene Daten, die auf Anweisung des Rektorats erhoben und ausgewertet werden, werden ausschließlich der betroffenen Person zugänglich gemacht. Die Datenschutzgesetze finden Anwendung.

Ausgewählte Ergebnisse können in verdichteter Form intern und extern in Form eines Evaluierungsberichts veröffentlicht werden. Statistische Daten zu Studienplatzbewerbungen, Annahmeverhalten, Studierendenzahlen und Absolventenzahlen, die in diesem Verfahren erhoben und ausgewertet werden, sind nur dem hierfür ermächtigten Personal zugänglich, dienen der internen Planung sowie der Information staatlicher Stellen und werden zur Qualitätsentwicklung des Hochschulinstituts herangezogen.