



Qualität verstehbar machen?

Das Feedbackmanagement lädt zum Dialog ein.

3. Internationale Tagung für Qualitätsmanagement und Qualitätsentwicklung im Hochschulbereich Uni Graz



Agenda

- Qualitätsmanagement und Qualitätsverständnis der TH Köln
- Zur Feedbackkultur in einer lernenden Organisation
- Feedbackmanagement als Instrument des Qualitätsmanagements
- Einladung zum Dialog - Verschiedene Stakeholder & Perspektiven
- Fallbeispiel(e) aus dem Feedbackmanagement
- Chancen und Grenzen
- Fazit

Qualitätsmanagement an der TH Köln

Hochschulentwicklungsplan -wichtigstes strategisches Planungsinstrument benennt die zentralen Aufgaben des QM

Evaluationsordnung - regelt wesentliche in Lehre und Studium angewendete QS-Verfahren

- Standardisierte Befragungsformate
- Beteiligte Akteure
- Analyse und Bewertung der Daten für die weitere Qualitätsentwicklung



Feedbackmanagement in Eva-Ordnung als Teil des QM

Qualitätsverständnis der TH Köln: Das Multidimensionale wird das Normale

Verschiedene Perspektiven auf Qualität

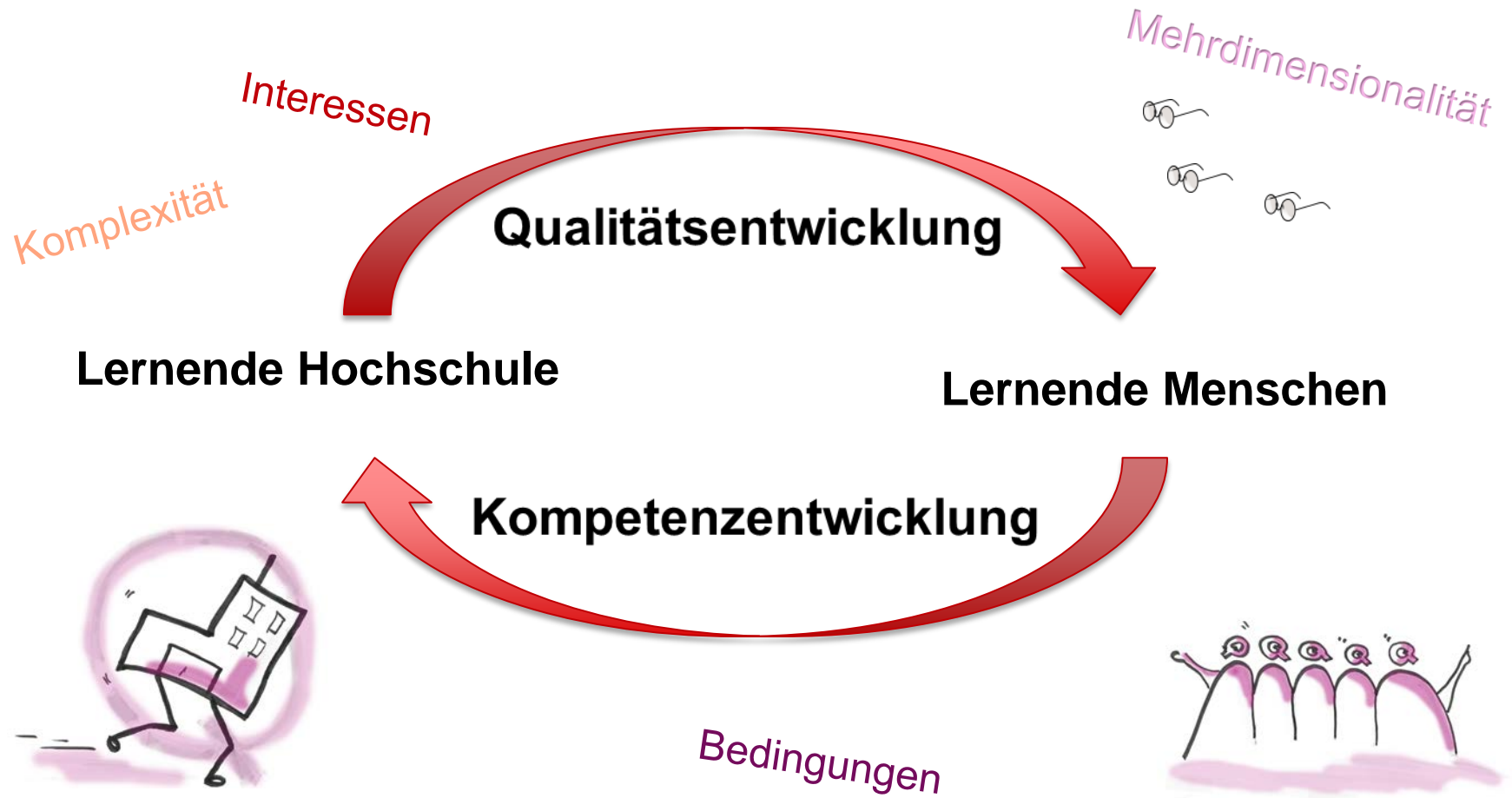
- Erreichen/Einhalten von (Mindest-)Standards
- Ausnahme (Erreichen des Besten)
- Gegenwert (bedarfsgerechtes Angebot)
- Kultur (Prozessqualität)

werden integriert:

- Qualität als **Bereitschaft** zur Transformation = der Wandel hin zu etwas Besserem

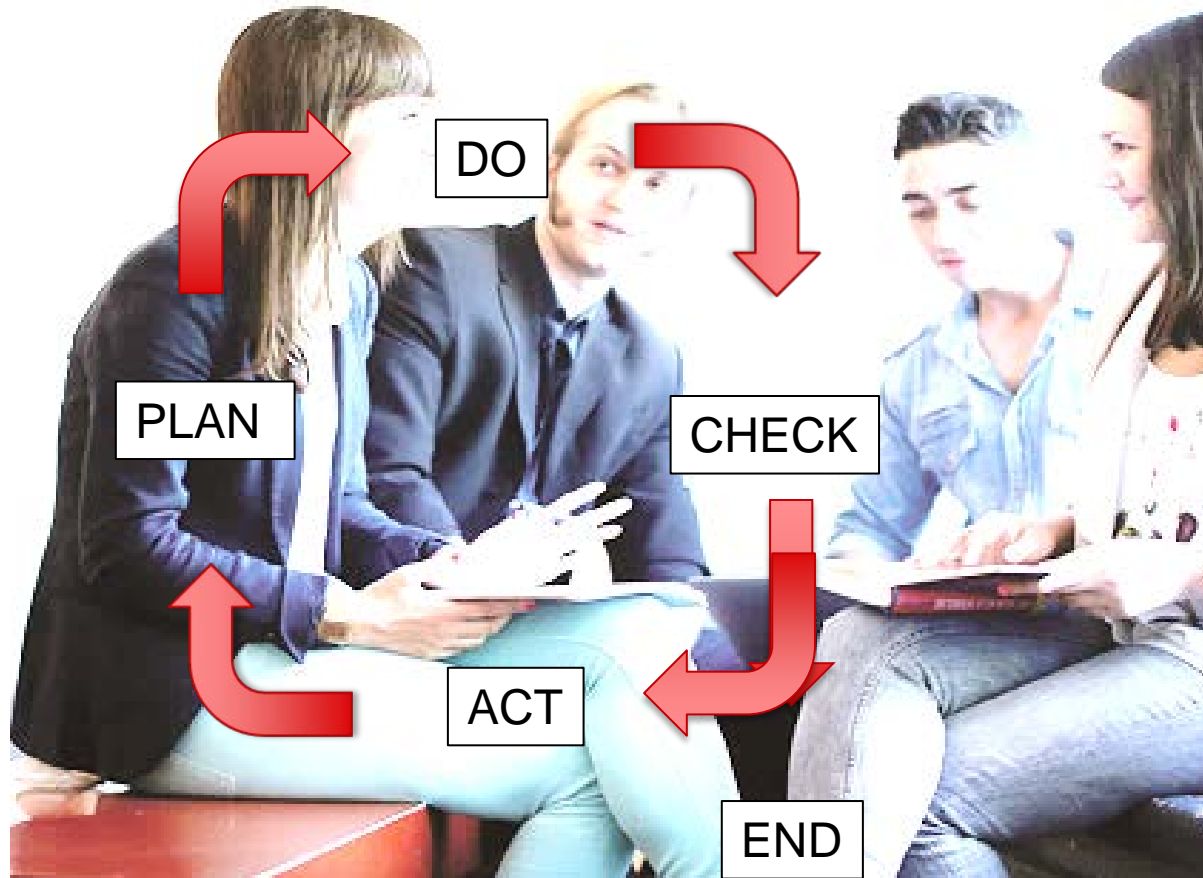


Ort des Wandels ist der Mensch



Qualitätsregelkreis

Feedbackkultur



Es ist üblich, Feedback zu geben und zu nehmen, und zwar auf eine bestimmte Art und Weise - konstruktiv und lernförderlich.



Feedbackmanagement als Ort des Dialogs

- zentrale unabhängige Dialogstelle für Anregungen, Kritik und Konflikte in Studium und Lehre, Organisation und Verwaltung
 - Vertrauensstelle für die Studierenden
 - neutrale Ansprechperson für alle Hochschulangehörigen
 - Moderation zwischen allen Beteiligten
 - identifiziert Verbesserungspotentiale
 - stößt Optimierungsprozesse an und unterstützt nachhaltige Lösungen
- ermöglicht die konkrete Beteiligung aller Hochschulangehörigen

Standardisiertes Verfahren



- Differenzierte Aufnahme des Sachverhalts
- Individuelle Prüfung: Kategorisierung, Bewertung, Anonymisierung
- Einbeziehung der Beteiligten und Verantwortlichen
- Einbeziehung der relevante Referenzen
- Moderation
- Dokumentation
- Umsetzung der Maßnahmen



Haltung und Rolle des Feedbackmanagements

Unabhängigkeit

- Jedes Anliegen wird bearbeitet.
- Unsere Haltung ist neutral und allparteilich.

Vertraulichkeit

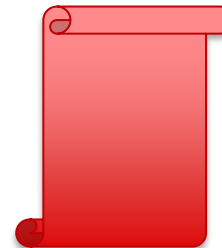
- Wir sind persönlich ansprechbar und behandeln jedes Anliegen vertraulich.
- Wir handeln respektvoll und fair gegenüber allen Beteiligten.

Lösungsorientierung

- Wir prüfen gemeinsam mit den Akteuren (Betroffene, Verantwortliche), was wir verbessern können.
- Jede Klärung erfolgt sachlich, konstruktiv und möglichst nachhaltig.

Methoden im Feedbackmanagement

- Informationen transparent machen
- Expert*innen einbeziehen
- Beratung
- Moderation und Mediation
- Verbindliche Dokumentation
- Nachhalten



Beschwerden zur Intransparenz bei der Bewertung von Modellen in der Fakultät für Architektur

Stakeholder

Qualitätsverständnis

- Beschwerde der Studierenden
- Stellungnahme des Justiziariats
- Begutachtung durch KTHO
- Gesprächen mit Dozent
- Rückkoppelung an die Studierenden
- Erstellung schriftlicher Bewertungskriterien

Gegenwert

Standard

Exzellenz

Kultur

Weitere Fallbeispiele

- Anwesenheitspflicht in Projektwoche – Lehrqualität und Rechtslage
- Abweichung von Prüfungsordnung - Prozessmanagement
- Druckaufträge funktionieren nicht – Zuständigkeiten und Abstimmung
- Keine Musterlösungen mehr - Umstellung auf projektorientierte Lehre
- Prüfungsergebnisse zu spät veröffentlicht – System und Mensch
- ...



Chancen und Grenzen

- Das Multidimensionale wird zum Anlass für einen Dialog aus verschiedenen Qualitätsperspektiven.
- Dialog braucht eine Einladung, einen Rahmen und Moderation.
- Dialog über Qualität müssen Stakeholder können und wollen.
- Freiwilligkeit heißt offener Ausgang: Sieg/Niederlage - Kompromiss – Konsens, alles kann passieren.
- Feedback ermöglicht Lernprozesse, Kompetenzzuwachs & Qualitätsentwicklung.
- Ort des Wandels ist der Mensch – und seine **Bereitschaft** zu Transformation.

Fazit

- Voraussetzung für einen gelingenden Dialog über Qualität ist das **Selbstverständnis** der TH Köln als **lernende Organisation** mit einer etablierten Feedbackkultur.
- **Moderation und Mandat** des Feedbackmanagements ermöglichen anlassbezogen **den Dialog** über die **komplexen Perspektiven auf Qualität**.
- Jedes **Feedback** wird so zur einer **Lerngelegenheit** für die beteiligten Stakeholder und fördert die Transformation – den Wandel hin zu etwas Besserem.



Vielen Dank für Ihr Interesse und Ihre Aufmerksamkeit!