

Bedürfnisanalyse der Qualitätssicherungskommunikation

Philipp Liebrenz Chur, 20. Juni 2018

Einleitung

Auftrag

Projektkontext

Das Teilprojekt "Kommunikation" zur Auflagenerfüllung im Rahmen der institutionellen Akkreditierung der HTW Chur möchte in der ersten Hälfte des Jahres 2019 die Kommunikationselemente der Qualitätssicherung überprüfen. Ziel der Überprüfung ist es in Erfahrung zu bringen, ob die Kommunikation von den verschiedenen Zielgruppen verstanden wird, die richtigen Informationen enthalten sind und ob die Medien und Art der Kommunikation effektiv sind. Hierzu wurde das SII angefragt, die Überprüfung durchzuführen.

Autraggeberinnen

- Sylvia Manchen, ehem. Leiterin Teilprojekt Kommunikation der Auflagenerfüllung im Rahmen der institutionellen Akkreditierung
- Flurina Simeon, Leiterin Hochschulkommunikation

Vorgehen und Ziele

Ziele

- Was sind die Anforderungen der verschiedenen Stakeholdergruppen an eine Kommunikation über Qualitätssicherung?
- Entspricht die aktuelle Kommunikation den Anforderungen der verschiedenen Stakeholdergruppen?
- Was sind Verbesserungsvorschläge?

Vorgehen

- Walkthrough durch Website, Flyer und Grafik sowie Semi-Strukturierte Interviews zum Thema Qualitätssicherung mit je zwei Vertreter/innen der Stakeholder (Dozierende, Studierende, Wissenschaftliche Mitarbeitende, Mitarbeitende Zentrale Dienste, Wirtschaftsvertretende)
- Auswertung der Erkenntnisse und Erarbeitung von Empfehlungen

Projektteam

Philipp Liebrenz, Dozent Usability Engineering

Walkthrough – Setup & Methode

Testobjekt:

- Website "Qualitätssicherung" (htwchur.ch/qualitaet)
- Prototyp "Flyer Qualitätssicherung"
- Diagramm "Gute Lehre" aus dem Magazin Wissensplatz 1/2019

Testumgebung:

Desktop: Tobii Eyetracker Desktop TXL60

Testleitung:

Philipp Liebrenz

Evaluationszeitraum:

21.04.2019 - 22.04.2019

Methode:

Semi-strukturierte Interviews und Walkthrough



Website Qualitätssicherung

Prototyp des Flyers Qualitätssicherung





Grafik Qualitätssicherung

Probanden/Probandinnen

	Geschlecht	Alter	Position	Stakeholdergruppe
1	Männlich	21 bis 30	Student	Student/in
2	Männlich	41 bis 50	Wissenschaftlicher Mitarbeiter	Wissenschaftlicher Mitarbeiter/in
3	Männlich	51 bis 60	Dozent	Dozent/in
4	Weiblich	21 bis 30	Organisationsassistenz	Mitarbeiter/in Zentrale Dienste
5	Weiblich	41 bis 50	Projektleiterin	Mitarbeiter/in Zentrale Dienste
6	Weiblich	31 bis 40	Dozentin	Dozent/in
7	Männlich	51 bis 60	СТО	Politik-/Wirtschaftsvertreter/in
8	Weiblich	31 bis 40	Wissenschaftliche Mitarbeiterin	Wissenschaftlicher Mitarbeiter/in
9	Weiblich	21 bis 30	Studentin	Student/in
10	Weiblich	41 bis 50	Selbständig	Politik-/Wirtschaftsvertreter/in
11	Weiblich	41 bis 50	Dozentin	Dozent/in

Probanden/Probandinnen

Es wurde mit folgenden Stakeholdergruppen Interviews geführt:

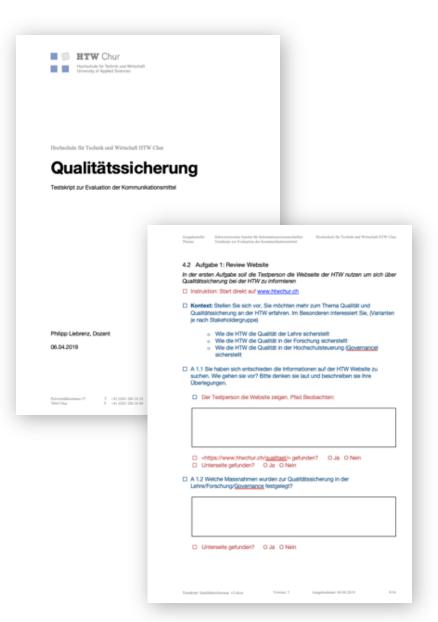
- Student/in,
- Mitarbeiter/innen Zentrale Dienste, Wiss.
 Mitarbeiter/in
- Politik-/Wirtschaftsvertreter/in
- Dozent/in

Es wurden jeweils 2 bzw. 3 Vertreter/innen pro Stakeholdergruppe interviewt.

Aufbau Interviews

Das Interview und der Walkthrough durch die Artefakte wurde wie folgt strukturiert:

- Teil 1: Interview zum Qualitäts- und Qualitätssicherungsverständnis
- Teil 2: Walkthrough durch die Website «Qualität» anhand von Aufgaben und semi-strukturiertem Interview
- **Teil 3:** Walkthrough durch den «Qualität»-Flyer und semistrukturiertes Interview
- **Teil 4:** Walkthrough durch die «Gute Lehre»-Grafik und semistrukturiertes Interview
- **Teil 5:** Abschluss mit Zusammenfassung



Ergebnisse

Teil 1: Qualitäts- und Qualitätssicherungsverständnis

Qualität und Qualitätssicherung im Allgemeinen

In Kontext ihrer Tätigkeit bei der HTW Chur: Was bedeutet für Sie Qualität? Was ist Ihr Verständnis von Qualität?

Student/in

Wiss. Mitarbeiter/in

Mitarbeiter/in Zentrale Dienste

Dozent/in

Politik-/Wirtschaftsvertreter/in

«Das man findet, was man braucht»

«Das man guten Unterricht geliefert bekommt und die Dozenten kompetent sind»

«Dass das Umfeld gut ist, also die Räumlichkeiten, Infrastruktur, ..» «Die Qualität wird durch den persönlichen Einsatz sichergestellt. Implizites Wissen. Man weiss, was gut ist.»

Forschung ist gut, wenn sie Nutzen und Sinn bringt»

«Das man mit der Zeit geht. Digitalisierung.»

«Richtlinien zu haben, z.B. Prozesse» «Ziel muss sein, die Studenten auszubilden…dass sie besser sind als Personen, die aktuell am Markt sind»

«Ich lege zunächst auf die Lehre wert und da ... die Zufriedenheit der Studierenden, eine Anschlussfähigkeit an den Markt und Aktualität der Themen »

«Einerseits, dass eine Gute Kommunikation mit dem Studienleiter zu mir (passiert) was wir lehren sollen. ... Andererseits: Dass dies Widerhall findet bei den Studiereden.» «Gute Forschung: bereichernd, ethisch, spannend mit Neuheitsaspekten»

«(Als Student) Die Qualität soll so sein, dass mein Diplom längerfristig angesehen und akzeptiert ist und natürlich dass die Hochschule einen guten Ruf hat.»

Wie wird in den Tätigkeiten die Qualität sichergestellt? Folgende Elemente wurden genannt.

Student/in

Wiss. Mitarbeiter/in

Mitarbeiter/in Zentrale Dienste

Dozent/in

Politik-/Wirtschaftsvertreter/in

Dozentenbewertung

Modulbeschreibungen

Gute Dozenten

Klassensprechersitzungen Reviews

Durch den Auftraggeber

Eigener Anspruch

Unterrichtsbeurteilung

Klassensprechersitzungen

Methodenkoffer

Zielvereinbarung

Jahresendgespräch

Studentenzufriedenheits -befragung

Beitragsvereinbarung

Qualität der Dozenten

Studentenzufriedenheitsbefragung Methodenkoffer

Evaluationen

Dozierenden konferenzen

Blended Learning

Didaktische Weiterbildung

Einbringen des Dozenten Anforderungen durch Reglemente des Bildungswesens

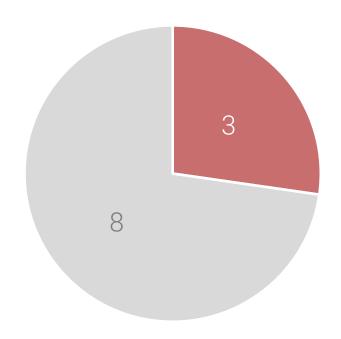
> Systematisches Vorgehen

Projektmanagement

Bekanntheit der Strategie und des Prozesses

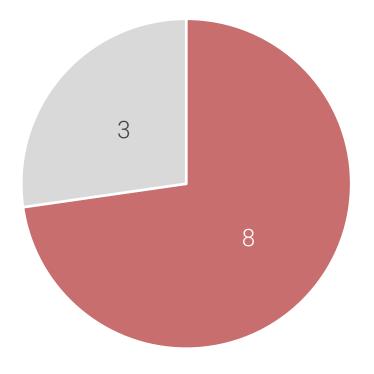
Kennen Sie die Qualitätssicherungsstrategie der HTW Chur? Kennen Sie den Regelkreis der Qualitätssicherung?

Kennen Sie die Qualitätssicherungsstrategie der HTW Chur?



- Ja, ich kenne die Qualitätssicherungsstrategie
- Nein, ich kenne die Qualitätssicherungsstrategie nicht

Kennen Sie den Regelkreis der Qualitätssicherung?



- Ja, ich kenne den Regelkreis
- Nein, ich kenne den Regelkreis nicht

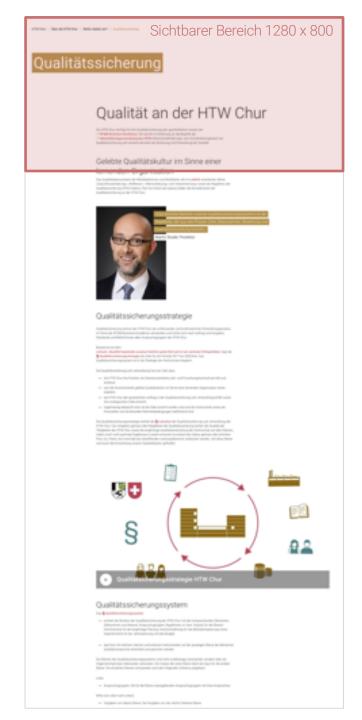
Ergebnisse

Teil 2: Review Website



Website «Qualitäts-sicherung»

htwchur.ch/qualitaet



Qualitätssicherungssystem Regelkreis der Qualitätssicherung Evaluationen Institutionelle Akkreditierung EFQM-Anerkennung

Evaluationen

Institutionelle Akkreditierung

THE RESIDENCE IN COLUMN 2 IN C

EFQM-Anerkennung

De Hicharlandelung esphilist sits i reprintingen Antonion de Hillandel

to the his section \$ which is to be better the particular and the

to after \$10 condition for \$100 for the Advances and externe \$400 behavior on \$100 \$100.

IN MERCHANISM TRANSPORT AND THE PERCHANCE AND PERCHANCE AN

to the financial programme in the street, and the street

Responsible Sealine (MC+Sex

And the complete of the basis continues to the continues of the forest of the continues.

- Balancia de la Constanti de Constanti del Constanti d
- State Sequential Section (60) Factor

to the true are an automorphism of a face many business, and the second section of the second section of the second section is a second section of the second section in a second section is a second section of the second section in a second section is a second section in a second section in a second section is a second section in a second section in a second section is a second section in a second section in a section is a second section in a s

ISO-Anerkennung

The DEVELOR AND RECOGNISHED WITHOUT TO HARD OF TABLETO BY TABLETON PROPERTY.

to the test of

- Branch of the second

40 december grant 300

· Stronger, Security and St. St. 1991 St.

No broad agent 100

NOTE THE WAY TO A MAKE THE PARTY.

- Charles Sentenced St. St. 1981

Dislustion der Mitarbeitendersufriedenheit

Distustion der Studienenbergufriedenhei

v afstitioness

Kontakt







Schneider Hansjörg MITCH SCHOOL MITCH SCHO



Sie haben sich entschieden, die Informationen auf der HTW-Website zu suchen. Wie gehen sie vor?

Student/in

Wiss. Mitarbeiter/in

Mitarbeiter/in Zentrale Dienste

Dozent/in

Politik-/Wirtschaftsvertreter/in

Proband 1 sucht unter seinem Studiengang nach Qualitätssicherung.

Proband 9 sucht unter HTW Chur: «Weil es ein übergeordnetes Thema ist.» Proband 5 navigiert über «HTW Chur» und dann «Mission».

Proband 4 würde Details für den Arbeitsalltag eher auf dem Intranet vermuten

Proband 4: «Für mich is klar, dass ich über Suche gehe...Die Website ist so verwinkelt.» Proband 2 navigiert über «HTW Chur» und dann «Mission».

Proband 2 würde
Details für den
Arbeitsalltag eher auf
dem Intranet vermuten.

Proband 3:

«Man könnte es erst
mit der Struktur
versuchen und über
Studium gehen. Abei
da sehe ich es nicht.
Dann würde ich
suchen.»

Proband 6:

«Dann würde ich die Suche benutzen »

Proband 10 und 7 suchen via htwchur.ch.

Interpretationen und Empfehlungen:

- Es sollten auch Informationen unter den Studieninformationen abgelegt werden oder ein Querverweis.
- Weitergehende Informationen sollten im Intranet abgelegt werden.
- Die Suche funktioniert gut.



Studierende: Qualitative Aussagen & Beobachtungen über die Website

Student/in

Wiss. Mitarbeiter/in

Mitarbeiter/in Zentrale Dienste

Dozent/in

Politik-/Wirtschaftsvertreter/in

«Ob da jetzt ein Student in jedes PDF geht weiss ich nicht, aber das ist ja auch für andere.»

«Video und Bilder damit man nicht so viel lesen muss.»

«Das Video ist spannender (als PDF) da es kompakt ist, aber wenn man sich mehr informieren möchte...»

«Wahrscheinlich wäre ich nie auf die Seite gegangen um sie anzusehen.» «Der Regelkreis fasst es eigentlich gut zusammen. Das reicht.»

Auf die Frage nach der Informationsmenge auf der Website: «Es ist schon viel.»

«Ja, Informationen (hier) sind relevant: Nicht nur für Studenten auch für andere.»

Interpretationen und Empfehlungen:



- Weniger Informationen (Links reduzieren, Bild des Regelkreises und Video stärker betonen, Text reduzieren)
- Stärkerer Bezug auf das Studium und auf das konkrete Studienfach
- Zugang über Studienrichtung



WIMA: Qualitative Aussagen & Beobachtungen über die Website

Student/in

Wiss. Mitarbeiter/in

Mitarbeiter/in Zentrale Dienste

Dozent/in

Politik-/Wirtschaftsvertreter/in

«Es ist gut zu wissen, dass es da ist, wenn man es braucht. Es hat aber keinen Einfluss auf meine Arbeit. Es ist nicht die Ebene, die ich brauche.» «Es ist schon sehr viel Information, aber vom Aufbau finde ich es logisch. Wenn ich alles ansehen möchte, brauche ich mehrere Stunden. Es ist «Ich habe nicht das Gefühl, dass etwas fehlt.»

> Video nicht als Video ersichtlich.»

Proband 8 vermutet
Informationen auf dem
Intranet: «Jetzt habe ich
schon das erste Problem, wei
ich nicht weiss, wie man auf
der neuen Website auf das
Intranet kommt.»

«Der Aufbau der übergeordneten Seite und der Unterseite ist ähnlich. Was ich gut finde sind diese Bereiche.»

Proband 8 liest in den PDF Dateien.

«Man muss es den Leute nahbringen. Vermutlich wäre ein Workshop besser.»

Interpretationen und Empfehlungen:

- Die Informationen werden allgemein als relevant und logisch erachtet.
- Die Website wird als Medium zur nachhaltigen Informationsvermittlung als nicht optimal betrachtet. Besser: Workshops
- Bezug zur eigenen Arbeit wird bemängelt.



MA Zentrale Dienste: Qualitative Aussagen & Beobachtungen über die Website

Student/in

Wiss. Mitarbeiter/in

Mitarbeiter/in Zentrale Dienste

Dozent/in

Politik-/Wirtschaftsvertreter/in

«Ich muss ehrlich sagen, mich schreckt es ab, wenn ich soviel Text sehe.»

«Was ich jetzt auch verwirrend finde ist, dass ich so viel Verlinkungen sehe und ich fang an zu lesen und dann…zu viel.» Zu den Strategiebereichen Forschung, Lehre und Governance: «Nix passt so wirklich zu mir. Ich bin irgendwo zwischendrin. Ich bin überall und nirgends.»

«Das ist sehr wage. Es wäre gut, wenn man es runterbrechen kann. Für mich. Meinen persönlichen Regelkreis.» «Ich würde (die Informationen) eher im Intranet erwarten.»

«Auf der Website sind solche Informationen nicht nötig.»

«Ich finde es gut, wenn man einen schnellen Überblick hat. Mit Bildern. Und das hat's ja. Und das Video finde ich auch gut.» «Ich würde jetzt eher aufs Intranet gehen. Dort weiss ich, gibt es einen Bereich, wo die Dokument abgelegt sind. Dort erhoffe ich mir die Prozesse, aber auch den Regelkreis.»

«Solche Informationen würde ich im Intranet vermuten. Was Qualität angeht, bin ich noch nie hier hin gegangen um nachzusehen. Für mich ist das Intranet wichtiger.»

Interpretationen und Empfehlungen:

- Die Informationen zum Qualitätsicherungsprozess scheinen relevant zu sein, aber werden auf dem Intranet vermutet statt auf der Website.
- Im Besonderen interessieren sich die Mitarbeitenden für Prozesse und konkrete Handlungsempfehlungen.
- Teilweise finden die Mitarbeitenden sich nicht (als Anspruchsgruppe) auf der Website wieder.
- Auch die Mitarbeitenden bemängeln die Menge an Informationen und die integrierten Links.



Dozierende: Qualitative Aussagen & Beobachtungen über die Website

Dozent/in

Wiss. Mitarbeiter/in

Student/in

Politik-/Wirtschaftsvertreter/in

Mitarbeiter/in Zentrale Dienste

«Ich würde mir jetzt erhoffen, dass ich im Intranet mehr Material fände und es Rückmeldemöglichkeiten gibt.»

«Was ich noch nicht sehe sind eine nähere Erklärung der Mechanismen, z.B. Studierendenevaluation.» Proband 3 zu was ihm besonders Wichtig wäre:
 «Erwartungen die an die Studierenden gestellt werden und wie die uns Dozenten evaluieren und auch Einflussmöglichkeiten auf den Prozess.»

(Das Mass an Informationen) ist zu managen.» «Es verführt mich nicht zu lesen (mit den ganzen Links).»

«Man könnte ein besseres Hinund Herspiel zwischen Grafik und Text machen.» Zur Forschung: «Sehr fokussiert auf Forschung durch Auftraggeber...Klassische, akademische Forschung scheint mir unterrepräsentiert.»

«Was mir fehlt: was wi

Interpretationen und Empfehlungen:

- Auch durch die Gruppe der Dozierenden wird die Lesbarkeit der Seite bemängelt. Einerseits wegen den integrierten Links, anderseits durch die Beschreibung der Grafiken.
- Des weiteren erhoffen sich auch die Dozierenden weitergehende Anleitungen im Intranet.

Politik-/Wirtschaft.: Qualitative Aussagen & Beobachtungen über die Website

Student/in

Wiss. Mitarbeiter/in

Mitarbeiter/in Zentrale Dienste

Dozent/in

Politik-/Wirtschaftsvertreter/in

«Das System interessiert mich nicht.»

«Das ist reine Karaoke: Es wird nichts Neues erzählt, nur nacherzählt.» «Wenn jemand ISO-zertifiziert ist, dann weiss ich, dass er durch einen anerkannten Prozess durch ist. Dann reicht das für mich.»

«Ah, das ist ein Filmli. 3.5 Minuten. Boah.» «Mich würde mehr interessieren, wie geht das ab: Vergleich zu anderen Schulen? Wie wird man kontrolliert?»

(Nach dem Video) «Es kommt immer drauf an, wen man ansprechen möchte. Welche Anspruchsgruppen. Für mich: Ich habe jetzt nichts Originäres gesehen.»

«Ich habe nichts gelernt. Ich weiss, dass ihr mit einem System arbeitet. Aber das kann man in jedem Marketingkurs lernen. So sollten alle arbeiten.»

«Ich würde jetzt gerne sehen, was macht ihr anders. Nicht eine Kopie.»

Interpretationen und Empfehlungen:

- Das System wird nicht als relevant betrachtet. Ausserdem wird es als Standard betrachtet und ist daher nicht relevant. Es sollte nur gezeigt werden wenn etwas besonders daran wäre.
- ISO-Label prominent aufführen.
- Erfolge und Vergleiche sollten aufgeführt werden.

18

Qualität und Qualitätssicherung

Heatmaps der Website

- Besondere Fokuspunkte:
 - Einleitung
 - Video
 - Qualitätssicherungssystem
 - Schaubild Regelkreis
 - Rote Teaser





Interpretationen und Empfehlungen:

- Obwohl das Video oft nicht als Video erkannt wird, bindet die Grafik viel Fokus: Darstellung auf der Bühne, ganz oben.
- Die roten Teaser sind wichtig zum Verständnis der Struktur und sollten im sichtbaren Bereich sein: weiter oben
- Die Navigation ist wenig sinnvoll und wird komplett ignoriert: Navigation optimieren.

Qualität und Qualitätssicherung

Heatmaps der Website

- Besondere Fokuspunkte:
 - Breadcrumbnavigation
 - Massnahmen
 - Grafiken



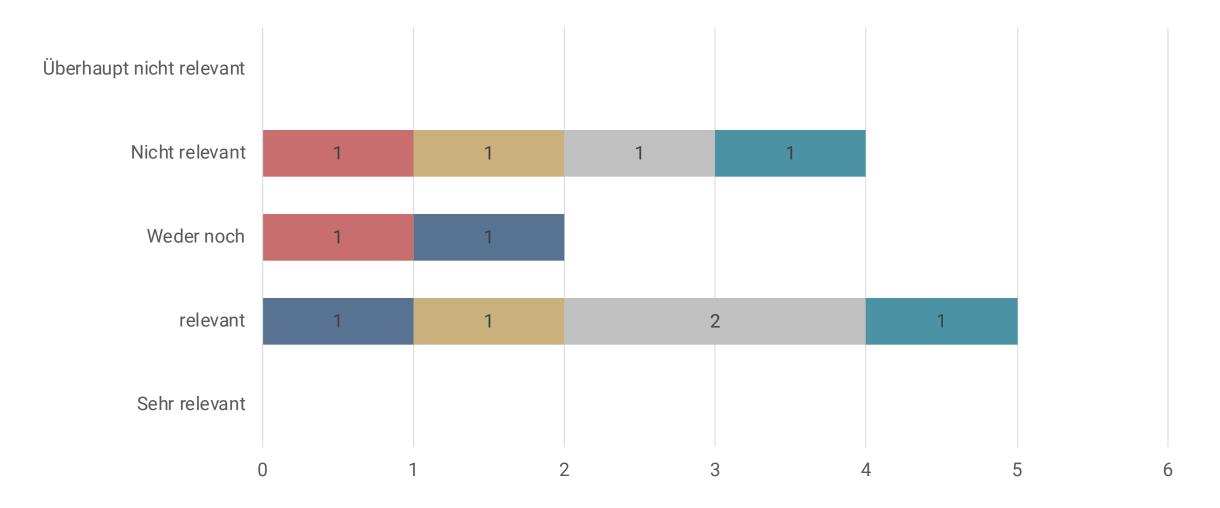




Wie beurteilen sie die Relevanz der Informationen auf der Seite «Qualität»?





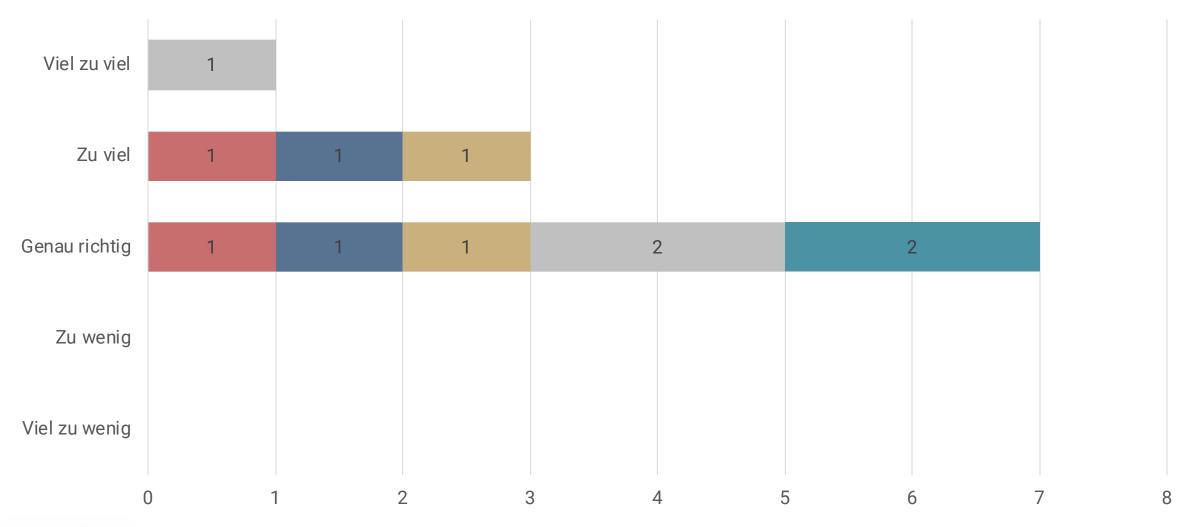


Was ist Ihr Eindruck zur Informationsmenge auf der Seite «Qualität»?





Politik-/Wirtschaftsvertreter/in



Ergebnisse

Teil 3: Review Flyer



Qualitative Aussagen & Beobachtungen über den Flyer (1 von 2)

Student/in

Wiss. Mitarbeiter/in

Mitarbeiter/in Zentrale Dienste

Dozent/in

Politik-/Wirtschaftsvertreter/in

«Sehr angenehm - die Definitionen finde ich sehr, sehr gut.»

«Ich finde es gut, aber es könnte noch kompakter sein. Etwas zu generisch.»

«Da erfahre ich jetzt auf den ersten Blick recht viel.»

«Finde ich kurz und knackig. Ist schön pro Qualitätsbereich in verständlichen Sätzen aufgeführt, was die HTW Chur für Leitsätze hat.»

Den Bereich mit dem persönlich Beitrag finde ich sehr gut.»

«So weiss ich, was die HTW Chur erwartet.»

«Was ich gut finde: Für Mitarbeitende der HTW Chur. Das sind konkrete Fragen unter denen man sich was vorstellen kann.»

«Gut und kompakt.»

«Ich finde es in der Gliederung deutlich sinnvoller (als die Website).» «Ich find das gut so. Ich finde auch die graue Box für den Mitarbeitenden gut, wo zusammengefasst ist, was den Dozenten betrifft. Das ist gut. Es wäre noch gut, Kontakte zu haben.»

«Ich finde die Handreichung mit den Fragen gut. Das brich es runter.»

«Das ist das Zentrale: Was is mein Beitrag?»

Interpretationen und Empfehlungen:

- Der Flyer wird als kompakt und informativ betrachtet.
- Besonders gefällt der «Persönliche Beitrag», da es die Qualitätssicherung greifbar macht.

Qualitative Aussagen & Beobachtungen über den Flyer (2 von 2

Student/in

Wiss. Mitarbeiter/in

Mitarbeiter/in Zentrale Dienste

Dozent/in

Politik-/Wirtschaftsvertreter/in

«Das in der Mitte ist ausreichend. Die Frage ist ob sich da alle wiederfinden?» «Der Flyer ist nur ein Teaser und keine Broschüre.»

«Der Flyer kommt zu einem Anlass. Dann liegt er eine Zeit auf dem Stapel und dann fliegt er weg.»

«Wenn es den (den Flyer) noch online gibt ...» Verbesserungswünsche: «Grundsätzlich würde man schon etwas anders machen: Sie lebt nicht: es hat keine Bilder.»

«Wenn ich mich mit dem Thema befassen möcht, ist das für mich sehr gut.» «Mir persönlich gefällt das nicht wirklich. Ich sehe gerne Menschen. ... Das ist eine Textwüste.»

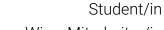
«Ich würde Ihnen niemals empfehlen auf einen Flyer zu setzen. Braucht es überhaupt einen Flyer?»

Interpretationen und Empfehlungen:

- Bemängelt wird in erster Linie das analoge Medium.
- Ausserdem wird kritisiert, dass es zu wenig Bilder und zu viel Text gibt.



Wie beurteilen sie die Relevanz der Informationen auf dem Flyer?

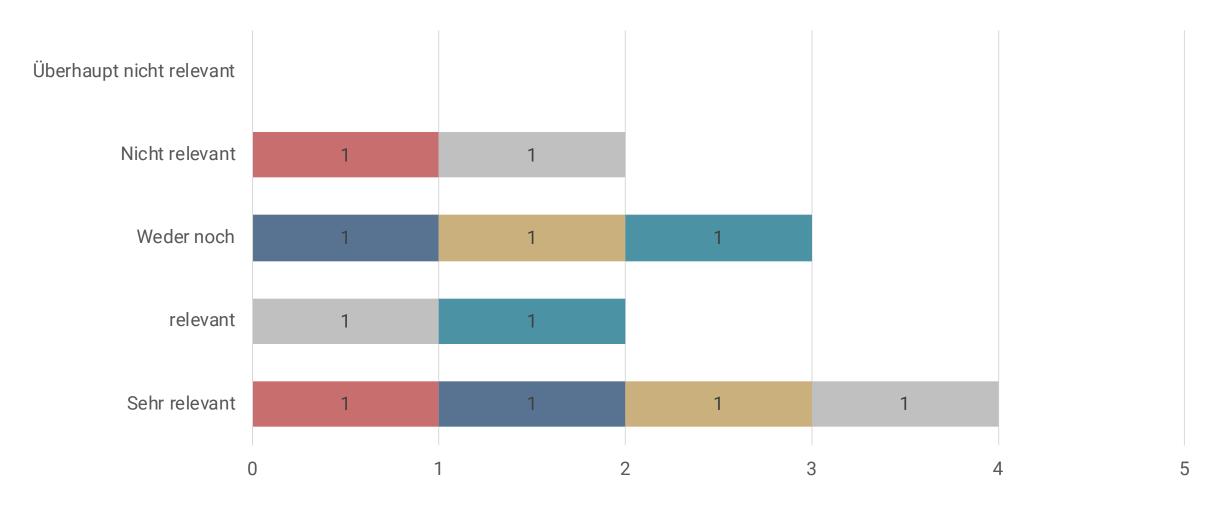


Wiss. Mitarbeiter/in

Mitarbeiter/in Zentrale Dienste

Dozent/in

Politik-/Wirtschaftsvertreter/in

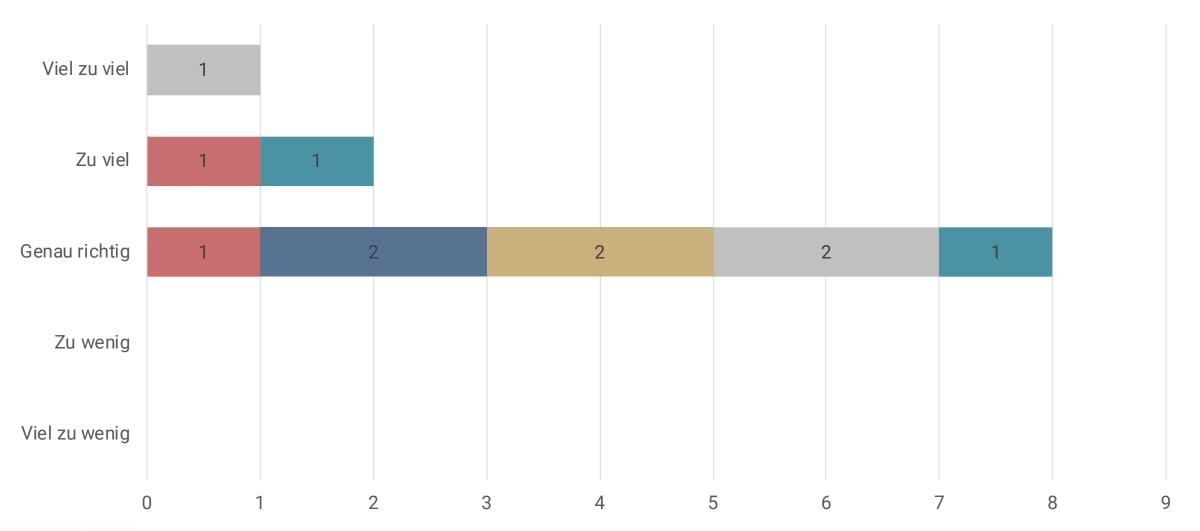


Was ist Ihr Eindruck zur Informationsmenge auf dem Flyer?





Politik-/Wirtschaftsvertreter/in



Ergebnisse

Teil 4: Review Grafik



Qualitative Aussagen & Beobachtungen über die Grafik (1 von 2)

Student/in

Wiss. Mitarbeiter/in

Mitarbeiter/in Zentrale Dienste

Dozent/in

Politik-/Wirtschaftsvertreter/in

«Einfach dargestellt; Alles mit einem Bild erklärt. Als Student reicht das. Gut aufgebaut.»

«Da sieht man alles vernetzt. Es ist komplexer, aber so ist es auch in der Realität.»

«Das finde ich gut. Das Beste von allem (gezeigten).»

«Das ist jetzt nicht auf einen Blick klar.»

Interpretationen und Empfehlungen:

- Die Mehrzahl der Probanden/innen attestiert der Grafik Übersichtlichkeit.
- Besonders hervorgehoben wird, dass die Grafik gut die Abhängigkeiten der verschiedenen Parteien erklärt.

HTW Chur

29

Qualitative Aussagen & Beobachtungen über die Grafik (2 von 2)

Student/in

Wiss. Mitarbeiter/in

Mitarbeiter/in Zentrale Dienste

Dozent/in

Politik-/Wirtschaftsvertreter/in

«Ich weis nicht, wo ich anfangen muss.»

«Was ist rot? Was ist blau?»

Vom Grafischen finde ich es

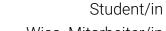
«Es macht mich von der Aufbereitung her am meisten an, aber wenn ich dann anfange zu lesen, musste ich lange nach P, D, C, A suchen.»

Interpretationen und Empfehlungen:

- Einige Personen finden die Visualisierung grafisch nicht gut gelöst: Formen, Farben.
- Mehrere Personen fehlt eine Legende: Regelkreis, Farben der Pfeile.



Wie beurteilen sie die Relevanz der Informationen auf der Grafik?

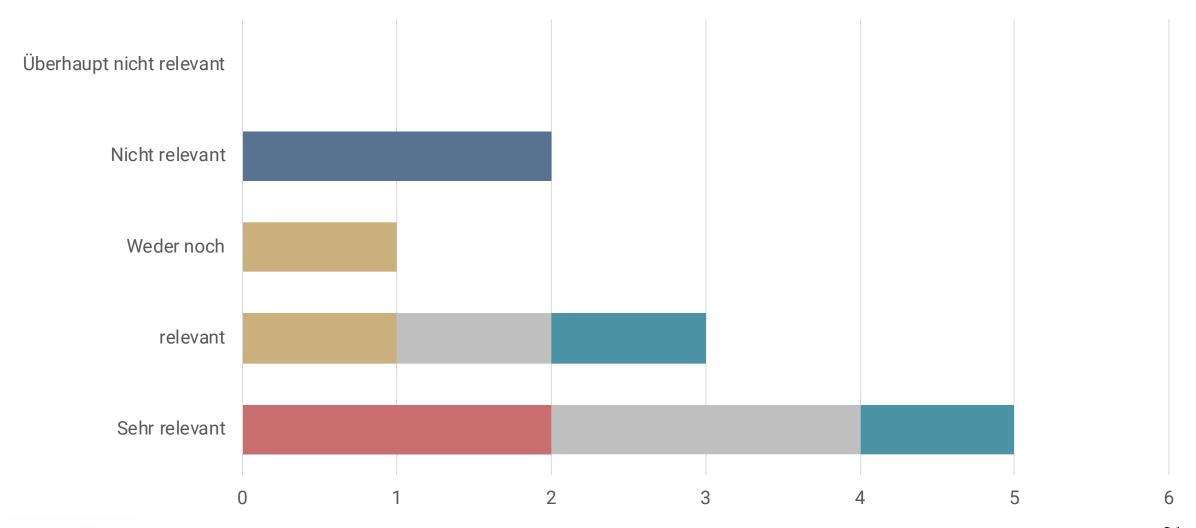


Wiss. Mitarbeiter/in

Mitarbeiter/in Zentrale Dienste

Dozent/in

Politik-/Wirtschaftsvertreter/in

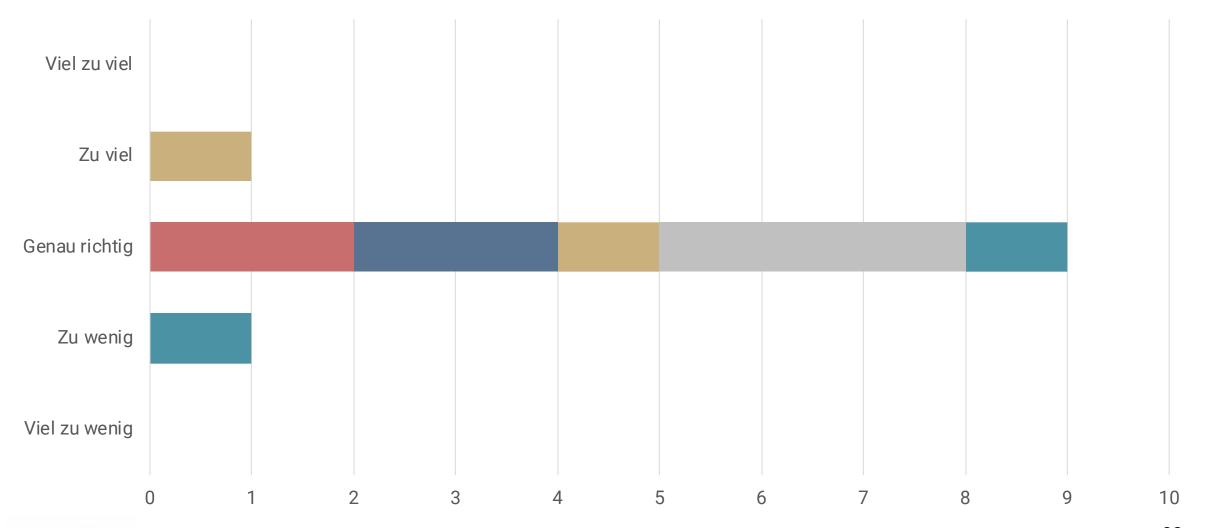


Was ist Ihr Eindruck zur Informationsmenge auf der Grafik?



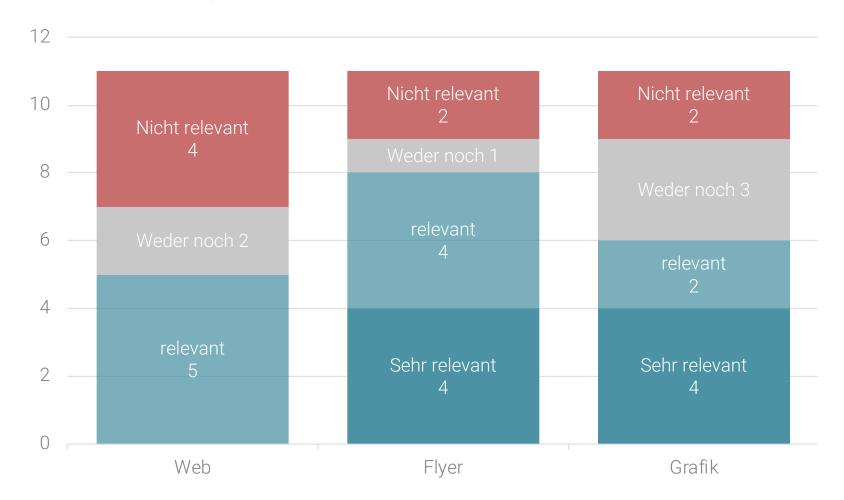
Dozent/in

Politik-/Wirtschaftsvertreter/in



Die Kommunikationsmittel im Vergleich

Wie beurteilen Sie die Relevanz der Informationen zum Thema «Qualität»?

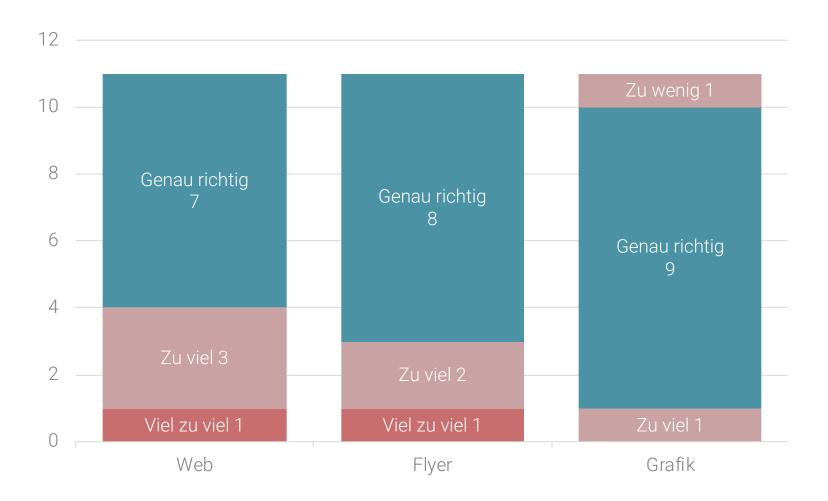


Interpretationen und Empfehlungen:

- Fünf Personen
 beurteilen die
 Website als relevant
 oder sehr relevant
- Acht Personen beurteilen den Flyer als relevant oder sehr relevant.
- Sechs Personen
 beurteilen die Grafik
 als relevant oder
 sehr relevant
- Grafik und Flyer schneiden deutlich besser ab in der Beurteilung der Relevanz



Was ist Ihr Eindruck zur Informationsmenge?

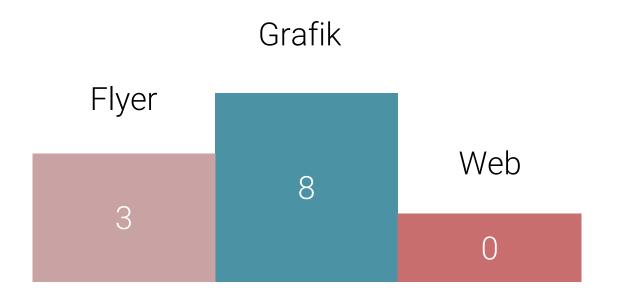


Interpretationen und Empfehlungen:

- Auch bei der
 Beurteilung der
 Informationsmenge
 schneiden Grafik
 und Flyer besser ab
- Die Grafik scheint ein besseres Mass an Information zu enthalten als der Flyer

Welches Mittel hat Ihnen am besten gefallen?

	Web	Flyer	Grafik
Proband 1	3	2	1
Proband 2	2	3	1
Proband 3	3	2	1
Proband 4	3	2	1
Proband 5	3	1	2
Proband 6	3	2	1
Proband 7	2	3	1
Proband 8	2	1	3
Proband 9	2	3	1
Proband 10	3	1	2
Proband 11	3	2	1



Was sind die Anforderungen der verschiedenen Stakeholdergruppen an eine Kommunikation über Qualitätssicherung?

Studierende

- Lehre- und Studiengangsspezifische Informationen
- Zugang über Inhalte zum Studiengang
- High-level Informationen sind ausreichend
- Strategie, Prozess nicht relevant

- Website nur mit high-level Information oder Drilldown
- Detaillierte Informationen auf dem Intranet
- Informationen auf den Job runterbrechen:
 - Massnahmen
 - Prozess-Informationen
 - Finflussmöglichkeiten

- Website nur mit high-level Information oder Drilldown
- Detaillierte Informationen auf dem Intranet
- Informationen auf den Job runterbrechen:
 - Massnahmen
 - Prozess-Informationen
 - Finflussmöglichkeiten

Mitarbeitende Zentrale Dienste

- Website nur mit high-level Information oder Drilldown
- Anspruchsgruppe aufnehmen und adressieren
- Detaillierte Informationen auf dem Intranet
- Informationen auf den Job runterbrechen;
 - Massnahmen
 - Prozess-Informationen
 - Einflussmöglichkeiten

Politik-Wirtschaftsvertreter/innen

- Das System wird nicht als relevant betrachtet
- ISO-Label prominent aufführen
- Erfolge und Vergleiche sollten aufgeführt werden

Interne Mitarbeitende scheinen

ähnlich Bedürfnisse zu haben

Empfehlungen

Usability Probleme (1 von 3)

Proband 9 schaut Video an, erkennt das Video nicht direkt oder ist sich unsicher: «Ist das ein Video?»

«Ist das ein Video?»

«Das habe ich jetzt nicht als Video erkannt.»

«Ah, das ist ein Filmli. 3.5 Minuten. Boah.»



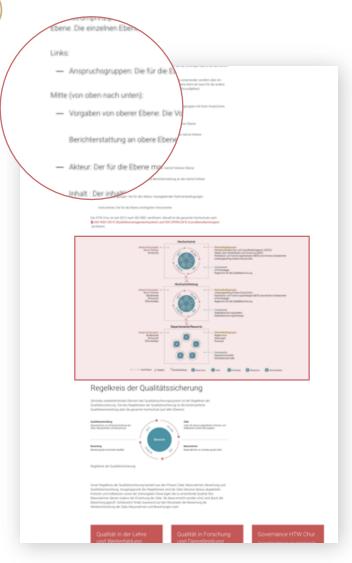
Student/in
Wiss. Mitarbeiter/in
Mitarbeiter/in Zentrale Dienste
Dozent/in
Politik-/Wirtschaftsvertreter/in

Empfehlungen:

- Das Video sollte als solches benannt werden
- Preview kleiner, da das Video ohnehin in einem Overlay geöffnet wird
- Previewbild austauschen, da es als Grafik missverstanden wird

Usability Probleme (2 von 3)

«Da hat man Links, wo keine Links sind…ah ... das bezieht sich auf, auf was?»



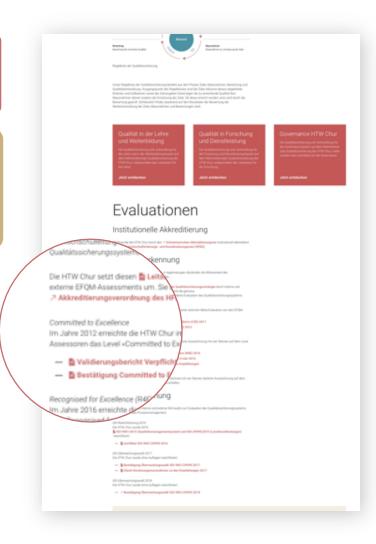
Student/in Wiss. Mitarbeiter/in Mitarbeiter/in Zentrale Dienste Dozent/in

Empfehlungen:

- Grafik neben der Beschreibung anzeigen, damit sie im sichtbaren Bereich ist
- Beschreibung verbessern: «Linker Bereich der Grafik» statt «Links»

Usability Probleme (3 von 3)

Proband 1 übersieht Teaser zu Informationen über Qualitätssicherung in der Lehre



Student/in Wiss. Mitarbeiter/in Mitarbeiter/in Zentrale Dienste Dozent/in

Empfehlung:

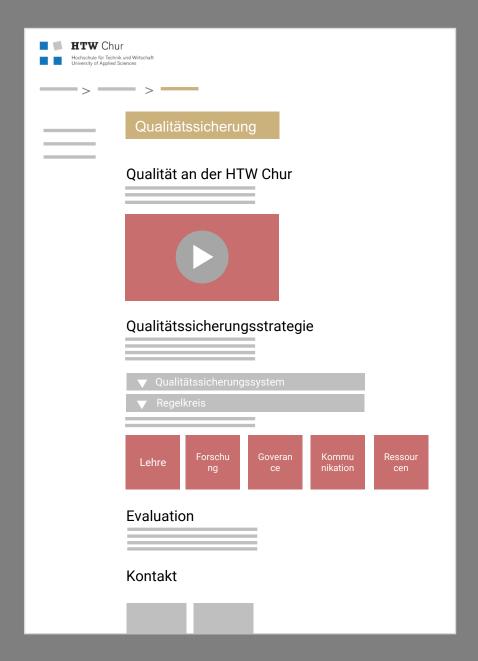
- Teaser weiter oben platzieren oder in die Navigation integrieren
- Links/PDFs in einem separaten Block verorten
- Eventuell Links in einen zusammenklappbaren Akkordeon platzieren

Politik-/Wirtschaftsvertreter/in

Generelle Empfehlungen

- Stärkere Hierarchisierung der Informationen: Überblick und Drill-down
- Redundanzen reduzieren (z.B. Regelkreis)
- Weitergehende Informationen auf dem Intranet ablegen
- Integrierte Links reduzieren
- Navigation überarbeiten

Empfehlungen:

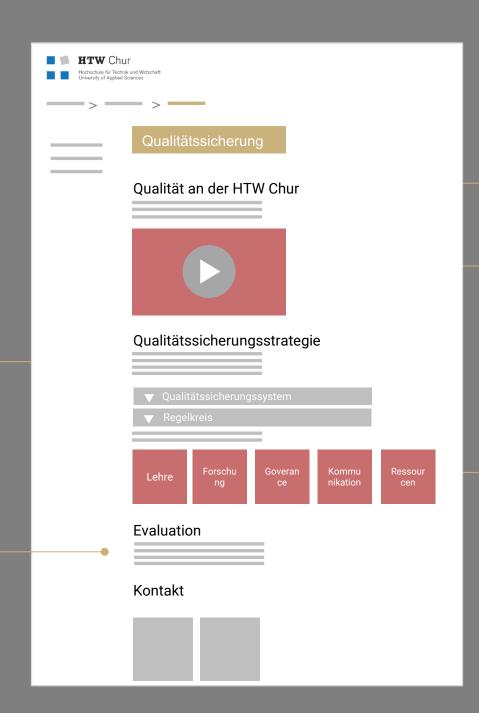


EmpfehlungVorschlag Übersicht

Strategie

Wie erreichen wir das? Mechanismen zum Ausklappen

EvaluationWas haben wir bereits
erreicht?



Kurze Einleitung: Warum Wichtig?

Video: Was tun wir?

Teaser zu Subseiten: Was sind die Bereiche (alle 5) und was wird dort getan? Dort Grafik einbauen.

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

philipp.liebrenz@htwchur.ch