Feedbackmanagement an der Hochschule Geisenheim

Kurzüberblick

🎯 Ziel

Das Feedbackmanagement dient der systematischen Erfassung, Bearbeitung und Auswertung von Rückmeldungen von Studierenden. Es bietet einen jederzeit zugänglichen Kanal für Anregungen, Lob, Hinweise und Verbesserungsvorschläge zu Studium, Lehre, Organisation, Infrastruktur sowie Service- und Beratungsangeboten. Dadurch leistet es einen wichtigen Beitrag zur kontinuierlichen Weiterentwicklung der Hochschule Geisenheim.

Unsere Leitprinzipien

🔒 Vertraulichkeit – Personenbezogene Daten werden nur im notwendigen Umfang verarbeitet und nur mit Zustimmung weitergegeben.

⚖️ Neutralität – Die Feedbackmanagerin bzw. der Feedbackmanager begleitet und koordiniert den Prozess, trifft jedoch keine fachlichen Entscheidungen.

🔍 Transparenz – Abläufe, Zuständigkeiten und Bearbeitungsschritte sind nachvollziehbar und offen kommuniziert.

🤝 Dialogorientierung – Feedback wird als Ausgangspunkt für konstruktiven Austausch und gemeinsame Lösungen verstanden.

🚀 Handlungsorientierung – Rückmeldungen werden systematisch geprüft und bei Bedarf in Verbesserungsmaßnahmen einbezogen

Der Feedbackprozess

📩 Feedback → 🗂️ Prüfung → ☑️ Abstimmung → 🔄 Bearbeitung → 📣 Rückmeldung → 📊 Auswertung

Service-Level

Schritt	Zielwert
📬 Eingangsbestätigung	innerhalb von 5 Arbeitstagen
🔎 Erstprüfung & Zuordnung	innerhalb von 10 Arbeitstagen
⚙️ Inhaltliche Bearbeitung	i. d. R. innerhalb von 20 Arbeitstagen
📢 Rückmeldung zum Ergebnis	nach Abschluss der Prüfung

🌱 Mehrwert für die Hochschule

☑️ Früherkennung von Problemen und Verbesserungspotenzialen
☑️ Verbesserung von Studium, Lehre und Serviceprozessen
☑️ Förderung einer offenen Feedback- und Beteiligungskultur
☑️ Unterstützung von Qualitätsentwicklung und strategischen Entscheidungen