



---

# Systemevaluation nach EFQM

## TQM an der der FH Regensburg

13.08.2007



---

## Inhalt

1. Die FH Regensburg – Fakten
2. Das QM-System der FH Regensburg
3. Erfahrungen - positiv und negativ
4. Ausblick

13.08.2007



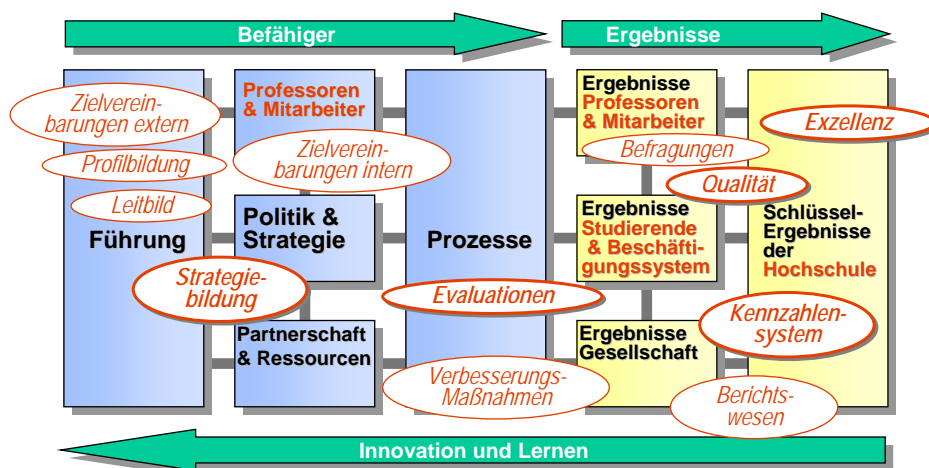
## 1. Die FH Regensburg – Fakten (WS 2006/07)

- Hochschule für Technik, Wirtschaft und Sozialwesen
- 21 Studiengänge
- 5700 Studierende
- 184 Professoren und Professorinnen
- 232 MA (überwiegend nichtwissenschaftl. Personal)
- ca. 200 externe Lehrbeauftragte

13.08.2007



## 2. Das QM-System der FH Regensburg: 2.1 Das EFQM-Modell als Rahmen



13.08.2007

## 2. Das QM-System der FH Regensburg: 2.2 Qualität und Exzellenz



Die Ergebnisse der Prozesse stellen alle Interessenspartner (Stakeholder\*) voll zufrieden. Erwartungen und Anforderungen werden voll erfüllt.

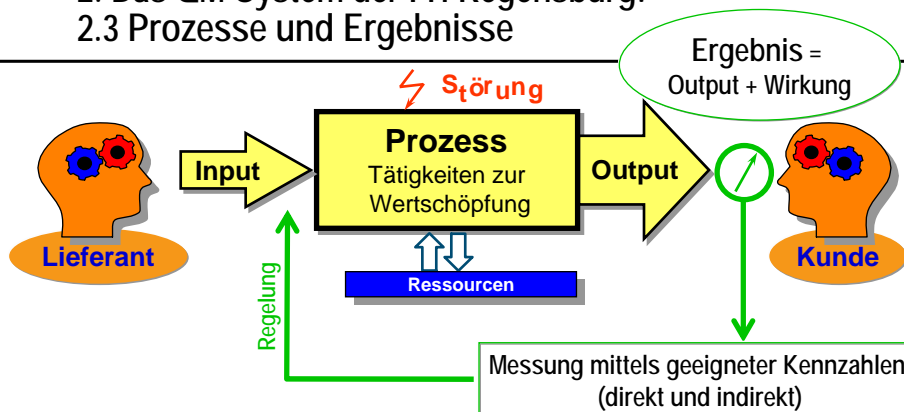
- Die Ergebnisse der Prozesse
  - sind zielkonform.
  - sind besser als bei anderen Hochschulen.
  - weisen langfristig positiven Trend auf.
- Erwartungen und Anforderungen der Stakeholder\* werden übertroffen → Begeisterung!
- Vorgehensweise = „best practice“
- Vision aus dem Leitbild: „Wir sind Vorbild!“ (bezüglich der Ergebnisse und des Handelns)

**\* Stakeholder:**

- „Kunden“: Studierende, Absolventen, Unternehmen, Beschäftigungssystem
- „Personal“: Professor/innen, Mitarbeiter/innen, Studierende
- „Shareholder“: Wissenschaftsministerium, Steuerzahler
- „Lieferanten“: Schulen, Hochschulen und weitere Kooperationspartner
- „Gesellschaft“

13.08.2007

## 2. Das QM-System der FH Regensburg: 2.3 Prozesse und Ergebnisse



**Momentan verwendete Kennzahlen (Auswahl):**

- Bewerber-, Anfänger-, Absolventenzahlen, Gesamtzahl der Studierenden
- Studiendauer, Abbrecherquoten
- Ergebnisse von „Kunden“-Befragungen (nur partiell)
- Ergebnisse von Rankings
- finanzielle Ergebnisse (Budgetzuweisung, Drittmittel etc.)



13.08.2007

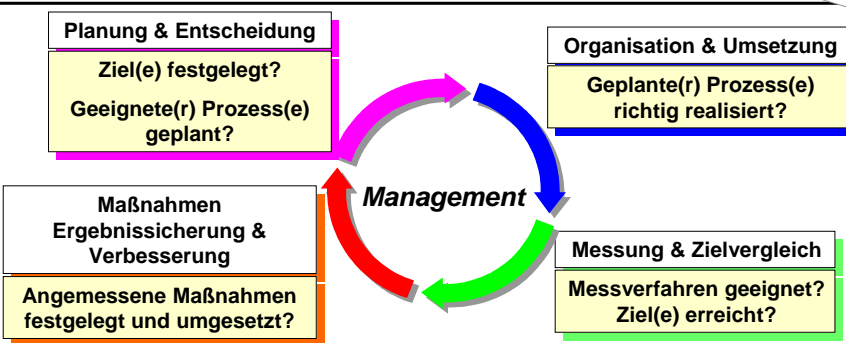
## 2. Das QM-System der FH Regensburg: 2.4 Die Prozesslandschaft



13.08.2007

## 2. Das QM-System der FH Regensburg: 2.5 Evaluation

*System im Aufbau!*

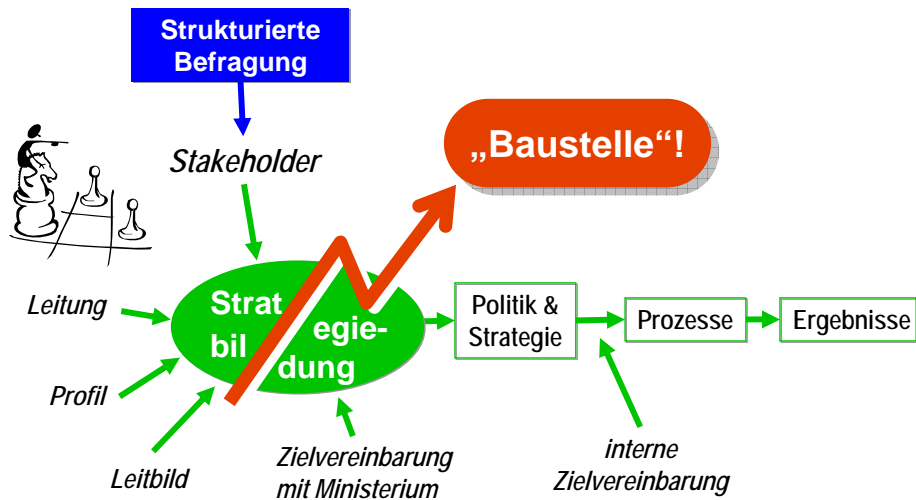


**Evaluation = Messung der Management-Regelkreise auf allen Ebenen**

- Hochschule → Selbstbewertung nach EFQM
- Fakultäten, Studiengänge → Selbstbewertung nach EFQM oder Audit
- Prozesse → Prozessaudit

13.08.2007

## 2. Das QM-System der FH Regensburg: 2.6 Strategiebildung



13.08.2007

## 3.1 Positive Erfahrungen

- + Ganzheitlicher Ansatz für die gesamte Hochschule ist einzig sinnvolles Vorgehen.
- + Übernahme von Modellen und Erfahrungen aus der Wirtschaft ist wichtig und nützlich.
- + Sichtbares Engagement der Leitung zu Beginn bringt das Projekt ins Laufen.
- + Offene Kommunikation in allen Bereichen fördert die Akzeptanz des Qualitätsmanagements.
- + Hohe Akzeptanz des Leitbildes nach Erstellung in „bottom up“-Vorgehen!
- + „Weiche“ Faktoren sind wichtiger als Regelwerke!
- + Verbesserungen sind möglich, auch im öffentlichen Dienst!

13.08.2007



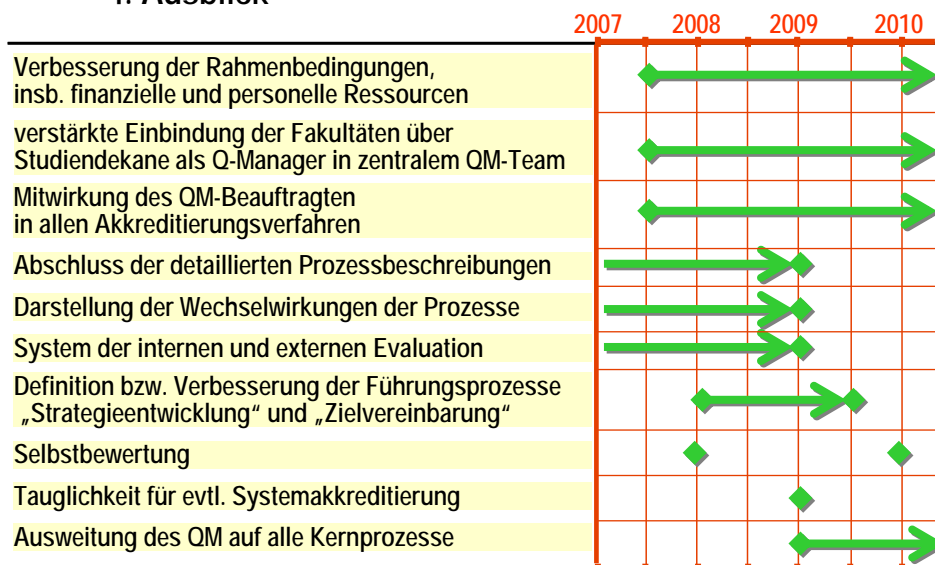
### 3.2 Negative Erfahrungen

- QM-System bislang zu unverbindlich für die Fakultäten!
- Aktivierung einer Mehrheit von Professoren noch nicht gelungen!
- Schlechte Erfahrungen mit (falschem) QM in der Wirtschaft: Barriere bei vielen Beteiligten!
- Stillstand u.a. durch nachlassendes Engagement der Leitung, Rückzug von der aktiven Beteiligung!
- Lücke zwischen den Vorgaben des Leitbildes und dem alltäglichen Tun: kein systematischer Strategiebildungs- und Zielentwicklungsprozess in das QM-System integriert!
- Verfügbare Ressourcen bei weitem nicht ausreichend!
- Keine Entscheidungsbefugnis des QM-Beauftragten!

13.08.2007



### 4. Ausblick



13.08.2007