

Institutionelle QM-Systeme in Hochschulen

Ergebnisse einer empirischen Studie

Dr. Sigrun Nickel
CHE Forum, 20.09.2007

- Hohes Interesse an QM-Systemen:
 1. Die unübersichtliche Flut an diversen QM-Instrumenten und Verfahren in den Hochschulen soll gebündelt und fokussiert werden (Abbau von „Qualitätsbürokratie“, mehr Effektivität).
 2. Die Diskussion um die „Systemakkreditierung“ stellt die Frage nach einem hochschuladäquaten QM-System (Akkreditierung allerdings zunächst nur auf das QM-System in Lehre und Studium bezogen).

- Entwicklung von Basis-Kriterien für ein hochschuladäquates QM-System / Begriffsklärungen
- Analyse von sechs Fallstudien (drei Universitäten, drei FHS) anhand der Basis-Kriterien
- Triangulation der „Systemsicht“ mit der „Professorensicht“ durch Befragung von 2400 HochschullehrerInnen aus 15 Fachrichtungen
- Schlussfolgerungen für die Umsetzung

Basis-Kriterien für QM-Systeme an Hochschulen

Umfeld

Frage nach strategischer Verankerung von QM

- Wie werden QM-relevante Entscheidungen getroffen?
- Qualitätsbezogene Ressourcenverteilung?
- Qualität des Personals?

Wie wird QM bezogen auf Lehr-, Forschungs-, Leitungs- und Dienstleistungsprozesse betrieben?

Strategische Qualitätsziele

Input

Kernprozess Forschung

Key

Diens

Feedback

Ergebnisforschung

Wirkungsmessung

- Wie wird Ergebnisqualität geprüft?
- Wie wird diese mit Zielen rückgekoppelt?
- Welche Lerneffekte gibt es?

Umfeld

Umfeld

1. Sehr unterschiedliche Herangehensweisen der untersuchten Hochschulen:

- Universitäten stellen eher Evaluationsverfahren in den Mittelpunkt ihres QM-Systems (Evaluationssysteme),
- FHs greifen auf prozessorientierte Managementverfahren (EFQM, ISO) zurück.



Kein Standard erkennbar, aber systemübergreifende Trends

2. Systemübergreifende Trends

- Strategische Verankerung wichtige Voraussetzung für Funktionieren von QM-Systemen.
- QM muss dazu ebenso auf der Leitungsebene verankert sein, wobei Zusammenwirken mit dezentraler Ebene unabdingbarer Erfolgsfaktor ist.
- Aufbau von QM-Systemen ist ein individueller Prozess, der je nach fachlichem Profil und Hochschultyp unterschiedlich ausgestaltet ist.

2. Systemübergreifende Trends

Große Divergenzen beim QM der Prozesse:

- a) Prozessmanagement nach ISO 9000ff. erfasst vor allem Prozesse mit administrativem Charakter und versieht diese (möglichst) mit Kennzahlen.
- b) Evaluationsverfahren (vor allem *Peer Reviews*) wollen Reflexion über Leistungsqualität erreichen und arbeiten vorwiegend mit narrativen Berichten plus *Follow-Up*.

2. Systemübergreifende Trends

Hauptsächliche Schwachstellen:

- a) Qualitätsregelkreis
- b) Qualitätscontrolling



Hochschulen

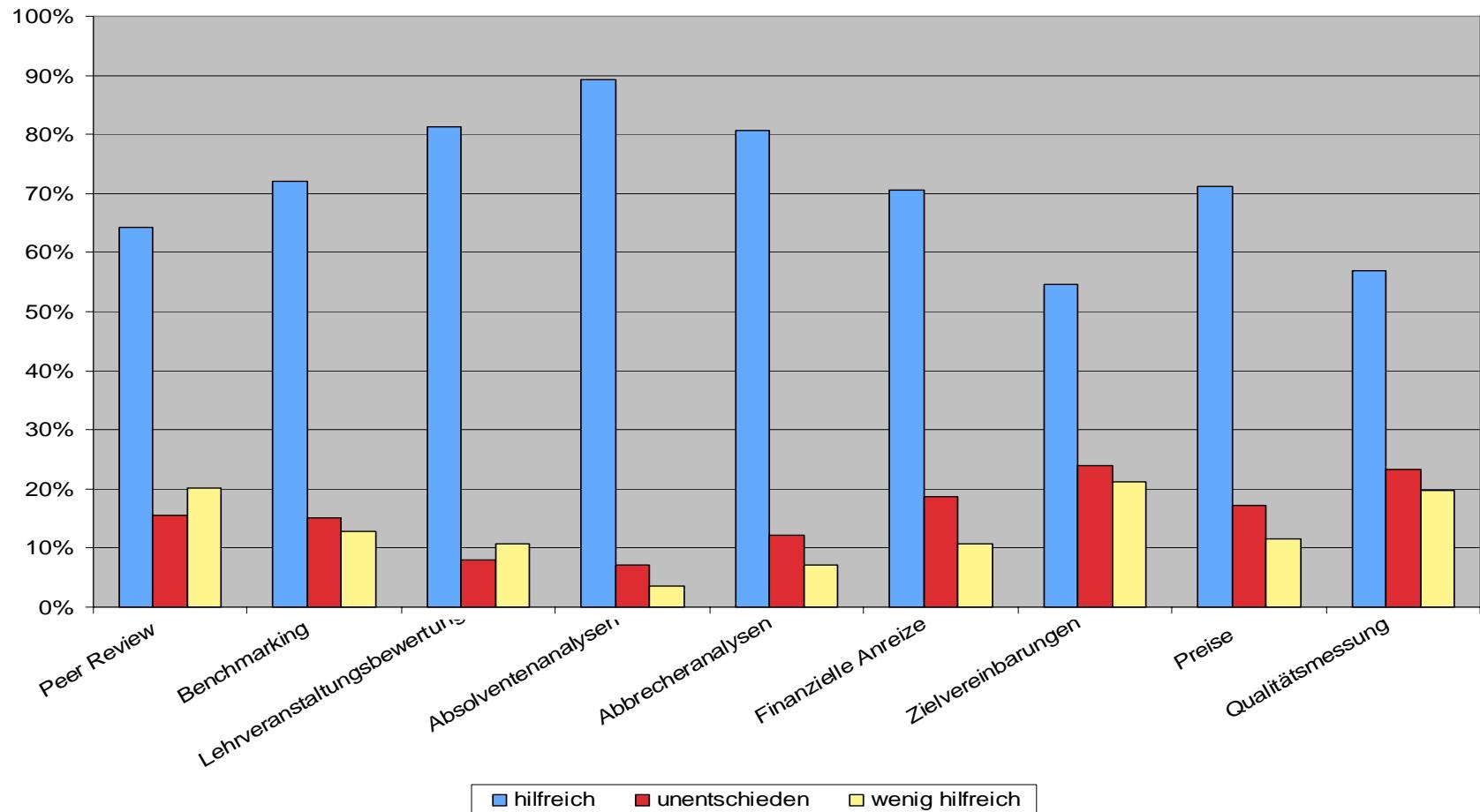
konzentrieren sich bei QM vorwiegend auf
interne Abläufe, weniger auf das Nachhalten von
Ergebnisqualität

Anwendungshäufigkeit von QM-Instrumenten aus Sicht von 2400 befragten HochschullehrerInnen

QM-Instrumente	Ja	Nein	kenne ich nicht	weiß ich nicht	N
Lehrveranstaltungsbewertung	96,2%	2,8%	0,0%	0,8%	2064
Preise	61,5%	28,8%	1,9%	7,7%	2044
Zielvereinbarungen	60,4%	27,0%	2,2%	10,2%	2039
Absolventenanalysen	55,1%	22,8%	2,7%	19,3%	2046
Peer Review	47,2%	34,2%	6,3%	12,1%	2051
Abbrecheranalysen	45,0%	27,5%	3,4%	23,9%	2035
Finanzielle Anreize	43,2%	43,5%	3,3%	9,8%	2043
Benchmarking	35,8%	34,4%	4,1%	25,5%	2027
Qualitätsmessung	31,6%	36,6%	6,7%	24,9%	2020

Ergebnisse Professorenbefragung

Beurteilung der Nützlichkeit einzelner QM-Instrumente



Schlussfolgerungen für QM-Systeme u. a.:

- fächerspezifische Anpassung sinnvoll
- stärker auf Informationsbedarf der ProfessorInnen eingehen

Entwicklung und Implementierung von QM-Systemen in Hochschulen lohnt sich trotz des Aufwandes:

- Qualität entwickelt sich zielgerichteter.
- Die dadurch entstehende Fokussierung verschlankt QM-Aktivitäten.
- Qualitätssorge wird in die alltäglichen Managementtätigkeiten integriert und damit selbstverständlicher Teil der Führungs- und Organisationskultur.
- Geschärftes Bewusstsein für die Tatsache, dass Qualität das Ergebnis der gesamten Hochschule ist.

... auf dem Online-Portal:

<http://www.che.de>