

Qualitätsmanagement in den Fakultäten: Wie schließen sich die Regelkreise?

Dr. Sibylle Jakobowicz

Offenburg, den 6. Juli 2011

evalag – Kompetenzzentrum für Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung

Stiftung des öffentlichen Rechts des Landes Baden-Württemberg

Satzungszwecke:

- Evaluationen in eigener Verantwortung sowie im Auftrag der Hochschulen und des MWK Baden-Württemberg
- Entwicklung von Systemen zur Qualitätssicherung und deren Anwendung
- Beratung zu Fragen der Qualitätssicherung und -entwicklung
- Programm- und Systemakkreditierung (seit 2009)
- Sonstige der Wissenschaftsförderung dienende Tätigkeiten

Verfahren an der Hochschule Offenburg

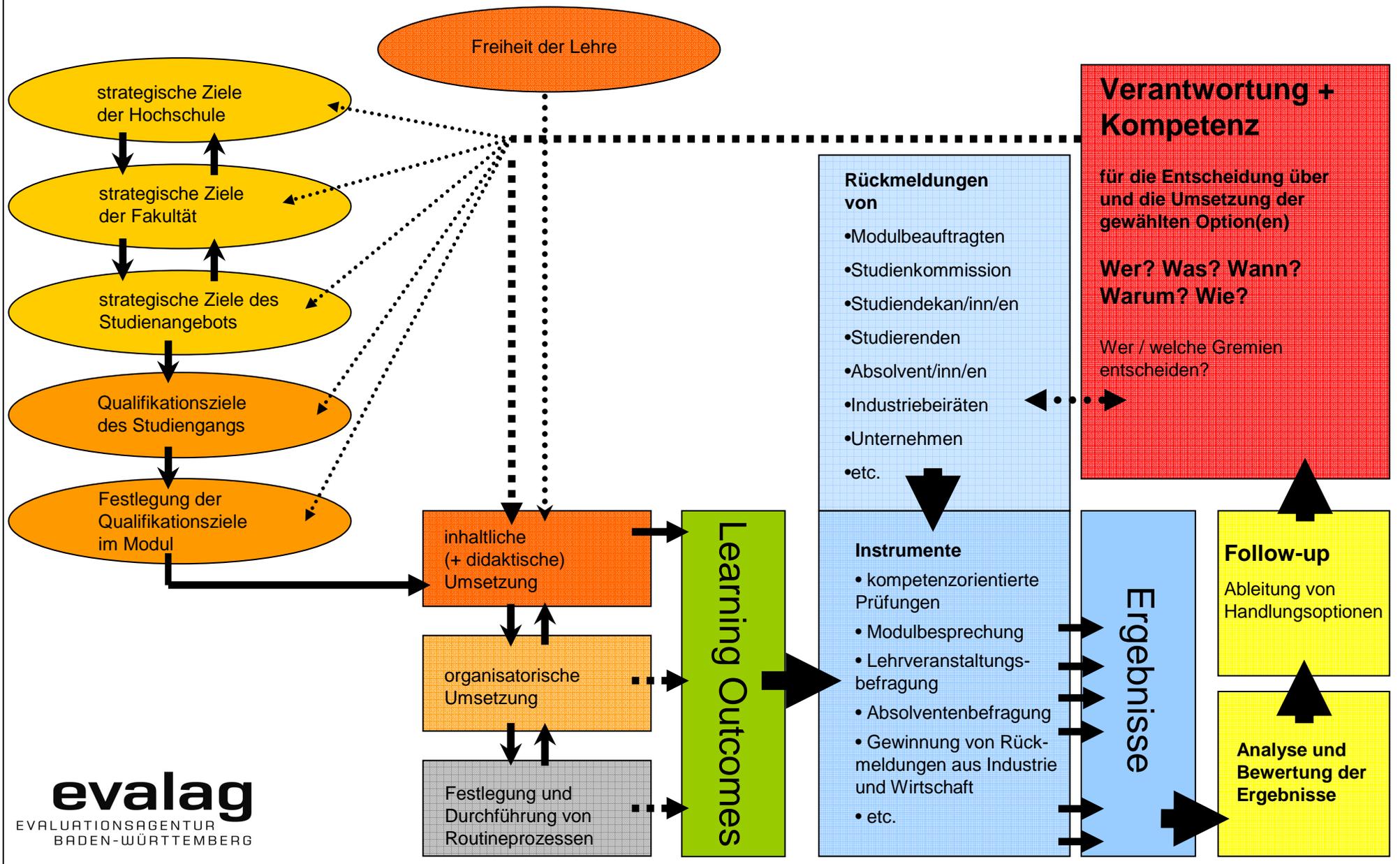
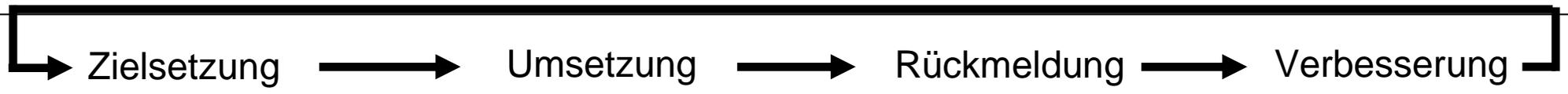
- **evalag** wurde im Juli 2010 vom Rektorat der HS Offenburg mit der Durchführung eines Audits beauftragt (Zielsetzung: Unterstützung beim Aufbau des QM-Systems und Prüfung auf Systemakkreditierungsfähigkeit).
- Erste Begehung fand vom 31. März - 1. April 2011 statt.
- Gutachterempfehlungen liegen in Form eines Ergebnisprotokolls vor.
- **evalag** begleitet – auf Wunsch – die Umsetzung der Gutachterempfehlungen an der Hochschule.
- Zweite Begehung ist geplant für Sommer 2012.

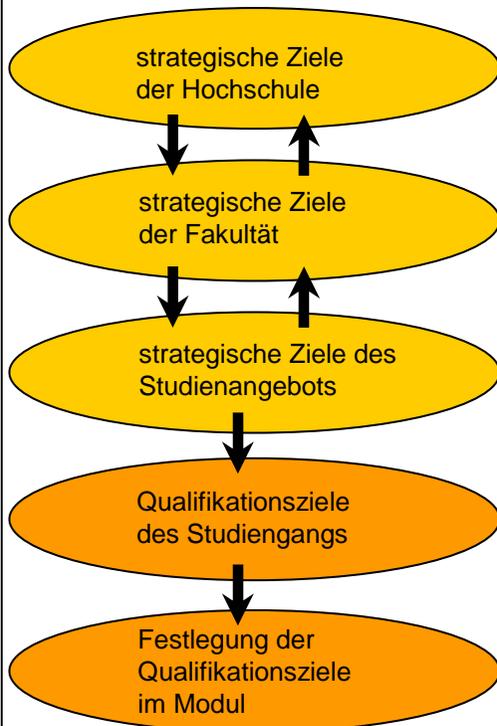
Grundprinzipien von Qualitätsmanagement

- Qualität zu schaffen, liegt „in der Hand“ und in der Verantwortung jedes Hochschulmitgliedes
- „Primär“-Verantwortung bei der Hochschulleitung – klares Bekenntnis zur Qualität
- Ausrichtung des Steuerungshandelns auf Verbesserungen von Strukturen, Prozessen und Ergebnissen
- Förderung von Kreativität und Innovation
- Vermeidung von Bürokratie

Wie kann ein Qualitätsregelkreis auf Studiengangsebene aussehen?







Idealzustand:

Prozess der Ziel- und Strategieentwicklung, der den top-down und bottom-up Ansatz kombiniert

Kommunikation der Ziele innerhalb und außerhalb der Hochschule

Herunterbrechen der strategischen Ziele in spezifische, messbare, angemessene, realisierbare und terminierte (SMART) operative Ziele für jede „Einheit“

Nachvollziehbare Ableitung des Studienangebots und der Qualifikationsziele

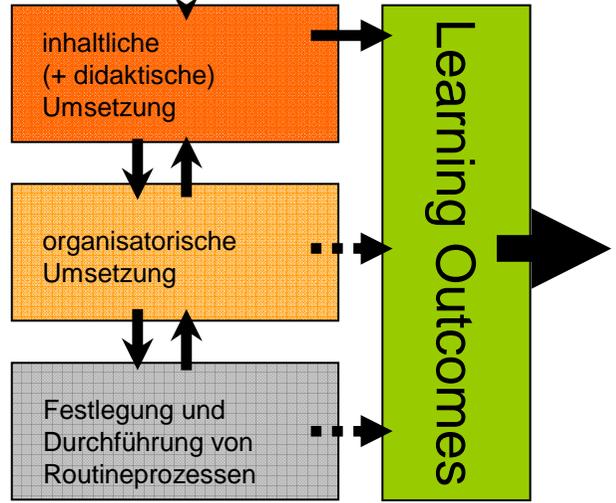
Herunterbrechen des Qualifikationsziels des Studiengangs auf die Module

Integration des Prozesses zur Erstellung des Struktur- und Entwicklungsplans

Dokumente beziehen sich aufeinander und widersprechen sich nicht



Freiheit der Lehre



Idealzustand:

Die Lehr- und Prüfungsformen sind geeignet, die Qualifikationsziele der Module zu erreichen bzw. deren Erreichen zu überprüfen.

Es findet innerhalb der Module, der Semester und des Studiengangs eine Abstimmung der Lehrveranstaltungen statt.

Für die Studierenden sind die Zuständigkeiten klar ersichtlich.

Die Durchführung von Routineprozessen funktioniert und ist dokumentiert.



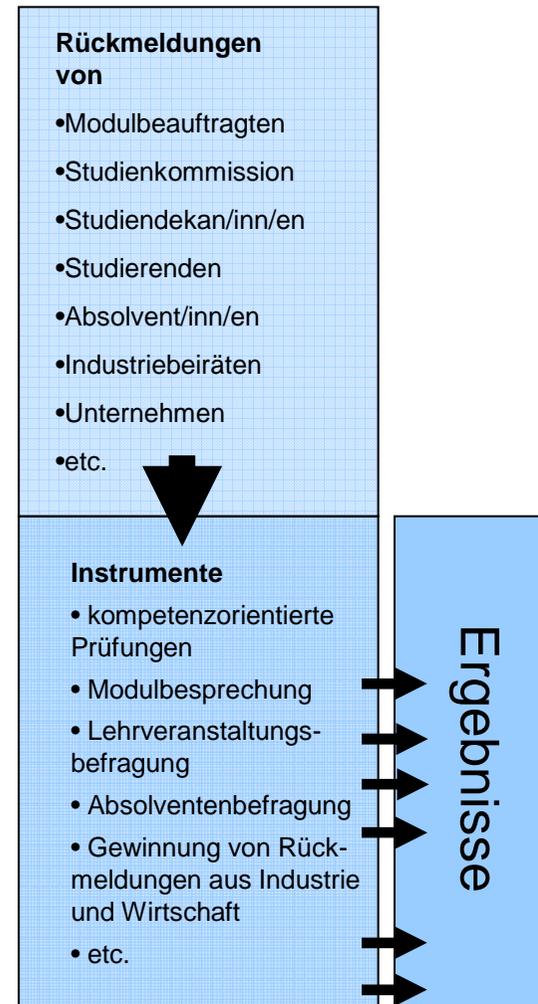
Idealzustand:

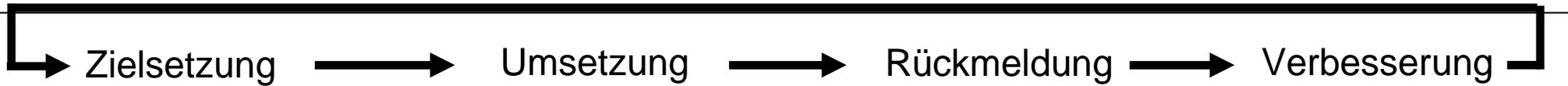
Es werden Rückmeldungen aller Interessensgruppen (Studierende, Lehrende, Absolvent/inn/en, Unternehmen) eingeholt.

Die Rückmeldungen erfolgen systematisch bzw. werden systematisch erfasst.

Es werden nicht mehr Daten erhoben, als zur Validierung der Entscheidungen gebraucht werden.

Alle erhobenen Daten werden ausgewertet und fließen in die Verbesserung ein.





Idealzustand:

Es besteht ein Nutzungskonzept, wer welche (ausgewerteten) Daten für welche Entscheidungen erhält.

Die Verantwortung für Entscheidungen ist klar geregelt, ist transparent und wird wahrgenommen.

Die Entscheidungsprozesse sind bekannt und dokumentiert.

Die Studierenden sind in die Entscheidungsprozesse eingebunden.

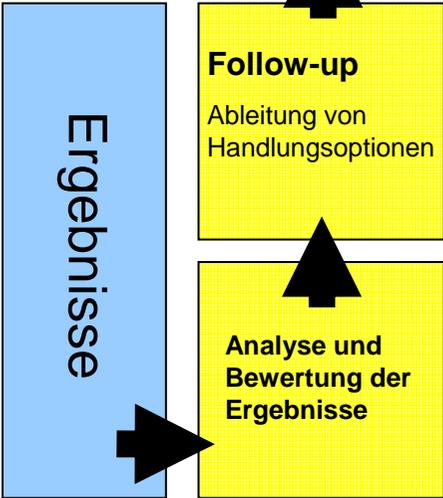
Die inhaltlichen Entscheidungen werden nachvollziehbar dokumentiert und schlagen sich als konkrete Verbesserungen nieder.

Verantwortung + Kompetenz

für die Entscheidung über und die Umsetzung der gewählten Option(en)

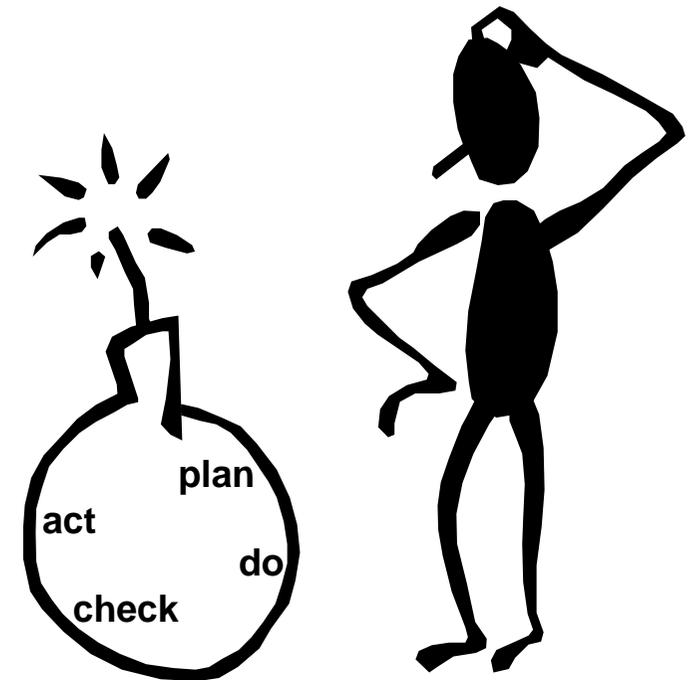
Wer? Was? Wann? Warum? Wie?

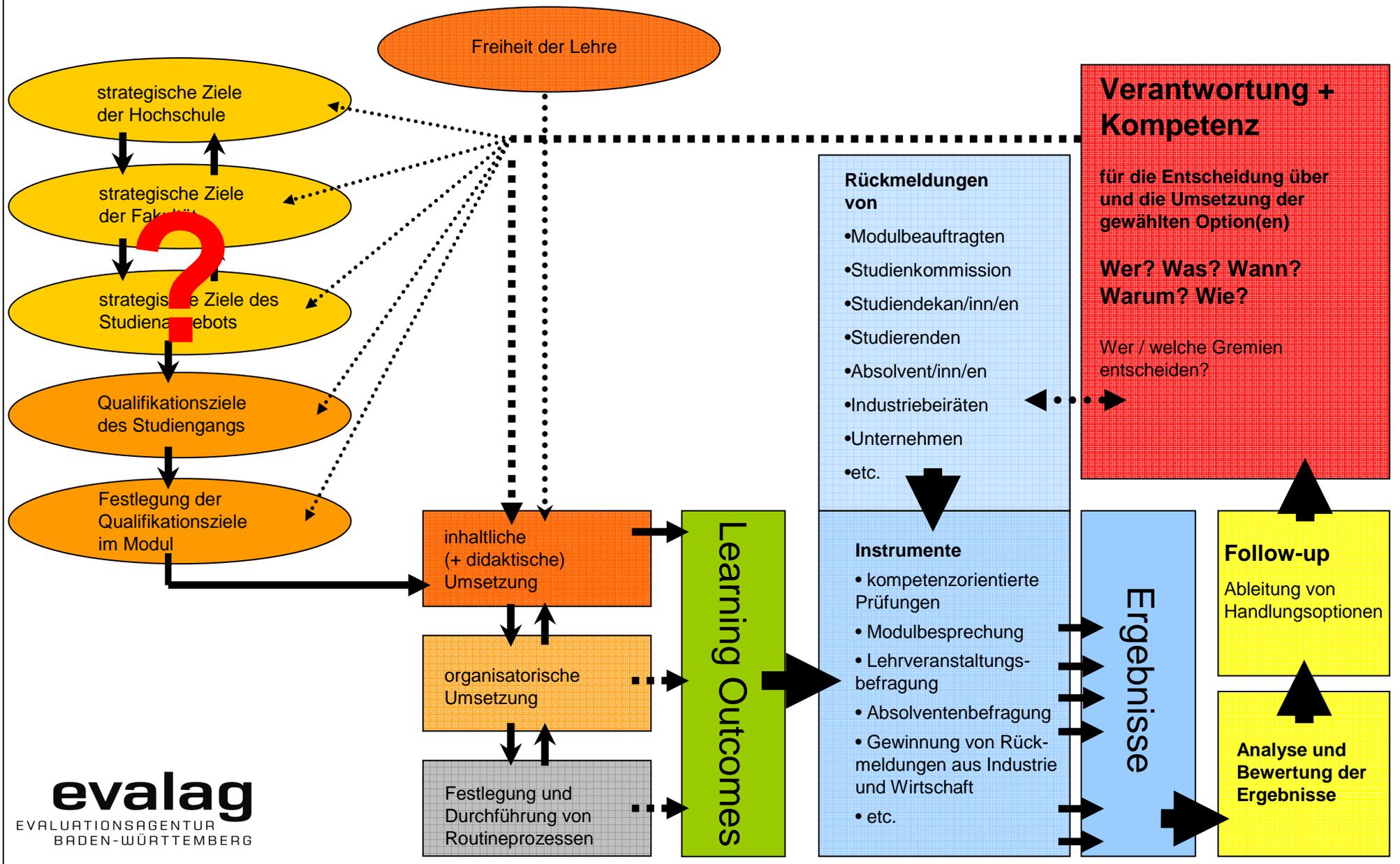
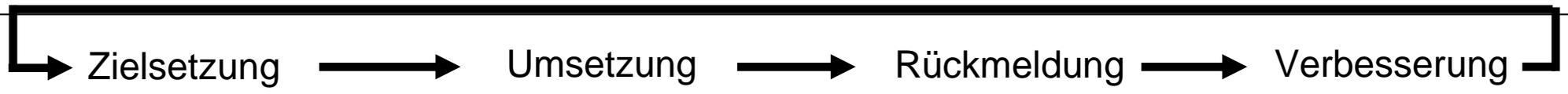
Wer / welche Gremien entscheiden?



Soweit die Theorie.

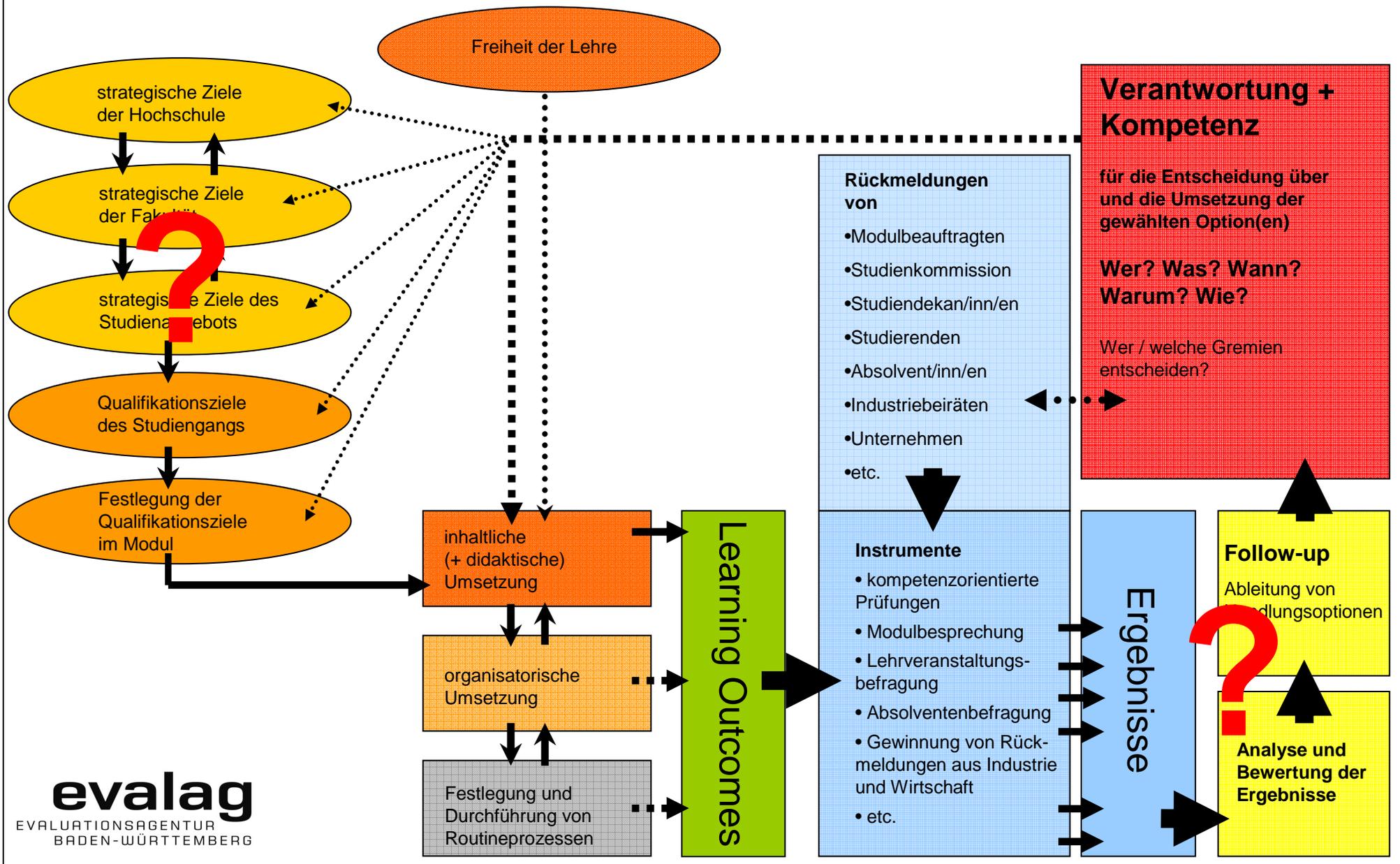
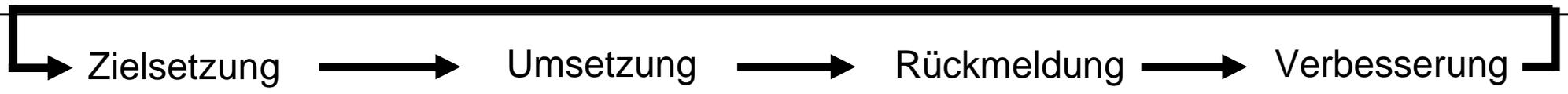
Wo bestehen in der Realität
am häufigsten Probleme?





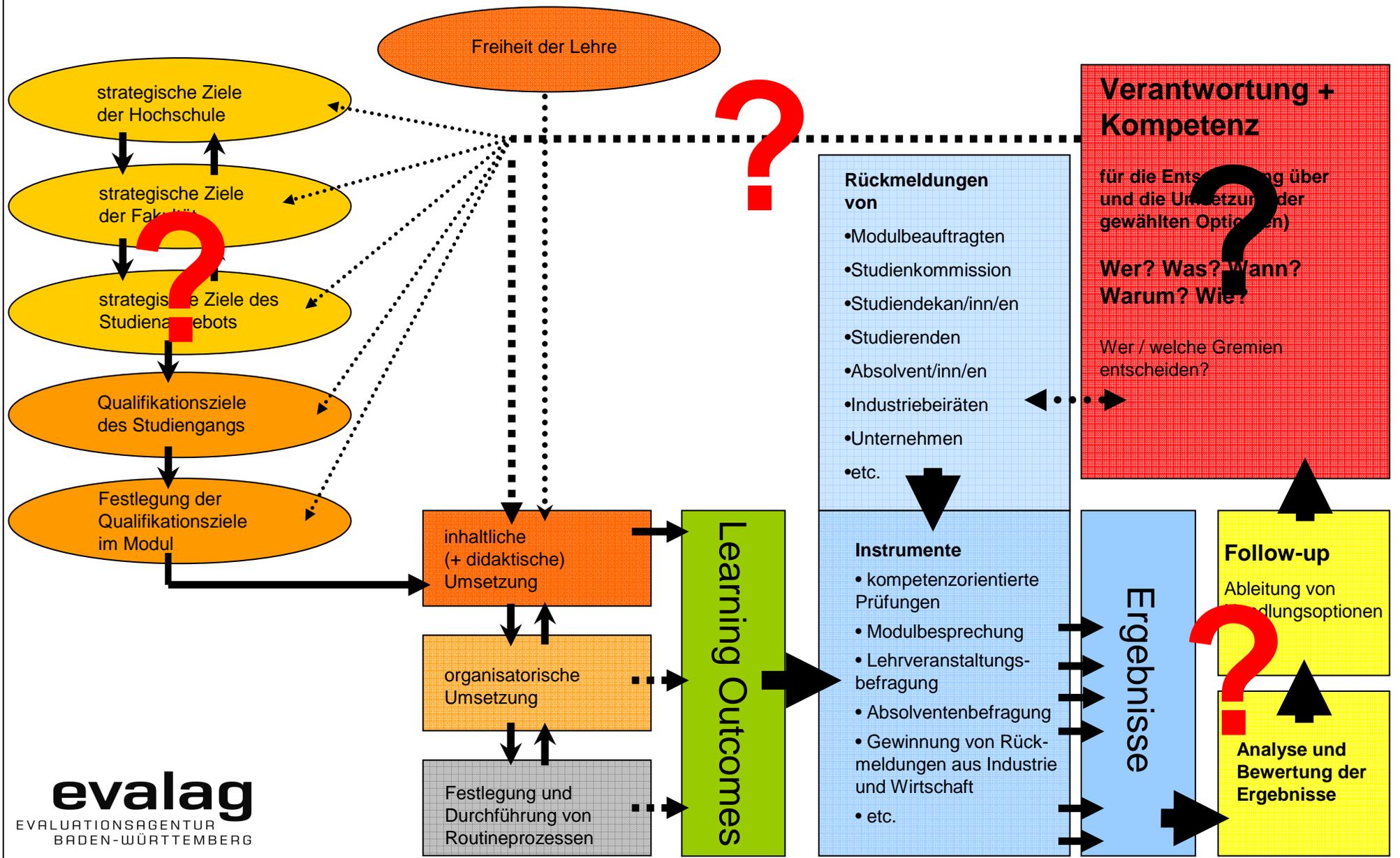
„Zielsetzung“: Häufige Probleme

- Strategische Ziele der Hochschule und der Fakultäten sind nicht „formuliert“ und/oder nicht dokumentiert.
- Kein definierter Prozess der Ziel- und Strategieentwicklung (Ziele der Hochschule ↔ Ziele der Fakultäten).
- Dokumente enthalten unterschiedliche Aussagen (z.B. Leitbild, Struktur- und Entwicklungsplan, Evaluationssatzung, Programmakkreditierungsanträge, etc.).
- Qualifikationsziele der Studiengänge sind nicht – als solche – dokumentiert.



„Ergebnisse aus der Rückmeldung und Analyse der Ergebnisse“: Häufige Probleme

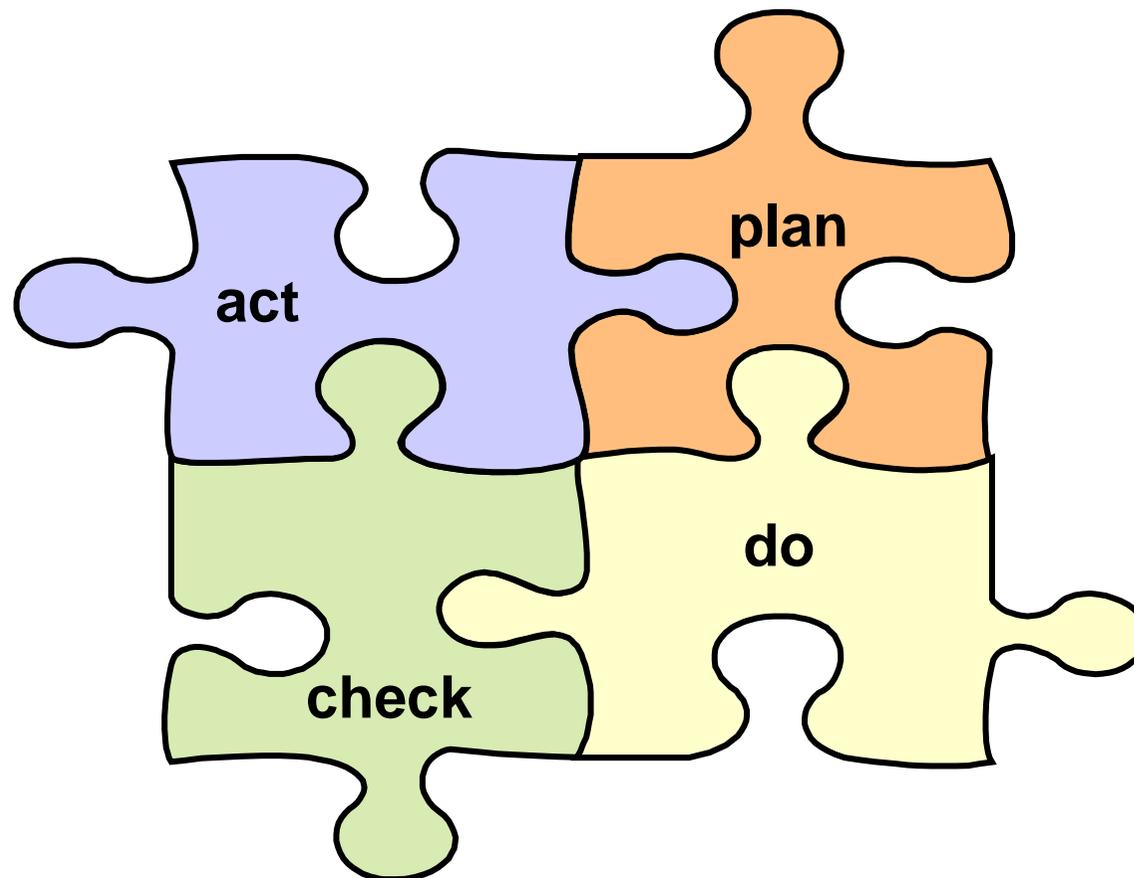
- Es werden mehr Daten erhoben, als ausgewertet werden können bzw. als für die Entscheidungen gebraucht werden (Datenfriedhof).
- Es gibt kein Nutzungskonzept, wer wann welche Daten für welche Entscheidung bekommt. Daten werden individuell „angefordert“. Anfragen überlasten die Servicestellen.
- Rückmeldungen werden nicht systematisch erfasst (z.B. Rückmeldungen aus der Industrie).
- Ergebnisse liegen vor, werden aber nicht analysiert und fließen nicht in den Qualitätsregelkreis ein (z.B. studentische Lehrveranstaltungsbefragung).



„Verbesserung“: Häufige Probleme

- Verantwortung ist nicht klar geregelt bzw. wird nicht wahrgenommen → keine Entscheidung, keine Konsequenzen.
- Interne Expertise (insbesondere aus der Verwaltung) wird nicht für die Entscheidung genutzt → Entscheidungen sind nicht umsetzbar.
- Dokumentation und Kommunikation von Entscheidungen funktioniert nicht → keine konkreten Verbesserungen im neuen Planungszyklus.

Wie schließen sich die Qualitätsregelkreise?



Wie schließen sich die Qualitätsregelkreise? Beispiel Rückmeldung aus der Industrie

Ausgangslage:

- Studiengänge (an Fachhochschulen) haben meist sehr gute Kontakte zur Industrie.
- Rückmeldungen erfolgen z.T. systematisch (z.B. Befragung der Praktikumsunternehmen) und z.T. unsystematisch (z.B. Unternehmensbetreuer von Projekten oder Abschlussarbeiten)
- Informationen erreichen meist verschiedene Personen im Studiengang / in der Fakultät.
- Informationsaustausch bleibt begrenzt (z.B. Präsentationen der Praktika) und ist häufig informell.

Wie schließen sich die Qualitätsregelkreise? Beispiel Rückmeldung aus der Industrie

Problem:

- Rückmeldungen aus der Industrie fließen nicht systematisch in die Überprüfung und Weiterentwicklung der Qualifikationsziele der Studiengänge ein.
- Entscheidungen (z.B. Änderung des Curriculums) sind nicht nachvollziehbar.

Wie schließen sich die Qualitätsregelkreise? Beispiel Rückmeldung aus der Industrie

Lösungsansatz:

- Informationen könnten über fixe „Tagesordnungspunkte“ in Gremiensitzungen (z.B. Studienkommission, Fakultätsrat) gesammelt, kommuniziert und dokumentiert werden.
- Wird Handlungsbedarf gesehen, könnten weitere spezifische Informationen (z.B. Studien der Fachverbände) herangezogen werden.
- Entscheidungen auf der Basis dokumentierter Informationen (Protokolle) würden – auch für Außenstehende – nachvollziehbar.

Wie schließen sich die Qualitätsregelkreise? Beispiel studentische Lehrveranstaltungsbefragung

Ausgangslage:

- Durchführung, Verantwortlichkeiten und Handlungsoptionen sind in der Evaluationssatzung geregelt.
- Dennoch führt die Befragung der wichtigsten Interessensgruppe (Studierende) zu dem Kernprozess (Lehre) oft nicht zu Verbesserungen.

Wie schließen sich die Qualitätsregelkreise? Beispiel studentische Lehrveranstaltungsbefragung

Erfolgskritische Faktoren:

- Zur Überprüfung der Zielerreichung muss zunächst die Zielsetzung (Qualifikationsziele, Kompetenzziele) festgelegt und kommuniziert sein.
- Vor der Durchführung der Maßnahme muss klar sein, wer die Ergebnisse erhält, wer sie interpretiert und für welche Entscheidungen sie herangezogen werden.
- Die zugewiesenen Verantwortlichkeiten müssen auch wahrgenommen werden.

Wie schließen sich die Qualitätsregelkreise? Beispiel studentische Lehrveranstaltungsbefragung

Erfolgskritische Faktoren:

- Zu häufig durchgeführte LVB führen zu hohen Erwartungshaltungen bei den Studierenden, großen Datenmengen, wenig Zeit für Korrekturmaßnahmen und damit oft sinkenden Rücklaufquoten.
- Studierende brauchen eine Anleitung zum Umgang mit der Lehrveranstaltungsbefragung, um Fragen und Zielsetzungen zu verstehen.

Wie schließen sich die Qualitätsregelkreise? Beispiel studentische Lehrveranstaltungsbefragung

Lösungsansatz:

- Weniger ist mehr!
- Lehrveranstaltungsbefragung begreifen als
 - Möglichkeit, Missverständnisse zwischen Studierenden und Lehrenden zu erkennen und zu beheben (Gespräch mit den Studierenden).
 - Möglichkeit für die Lehrenden, Unterstützung zu bekommen (Gespräch mit Dekan/in, Studiendekan/in aber auch Gesprächsrunden der Lehrenden).
 - ein Instrument der Qualitätssicherung und -entwicklung und nicht als das Instrument zur Beurteilung der Lehrenden.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!