



Evaluationsverfahren und ihre Rolle im Qualitätsmanagement

am Beispiel der Stiftung Universität Hildesheim

Blubbsoft-Anwendertagung am 8. April 2011, Berlin

Benjamin Ditzel
Qualitätsmanager

Stiftung Universität Hildesheim

Agenda

- Allgemeine Vorbemerkungen
 - Ziele von Qualitätsmanagement
 - Zur Rolle von Evaluationsverfahren im Qualitätsmanagement
- Frage 1: Wie kann ein möglichst umfassendes Bild der Qualität von Studium und Lehre entstehen?
 - Ebenen und Phasen der Entstehung von Qualität
 - Evaluationsverfahren an der Universität Hildesheim
- Frage 2: Wie können Evaluationsverfahren in ein systematisches Qualitätsmanagement eingebunden werden?
 - Beispiel: Qualitätsmanagementsystem der Universität Hildesheim

Ziele von Qualitätsmanagement

- Qualitätsfähigkeit der Organisation fördern
- Vertrauen in die Qualitätsfähigkeit schaffen durch Transparenz und Rechenschaftslegung
- Qualitätsfähigkeit durch ...
 - **Strukturen schaffen**
(Verantwortlichkeiten, Instrumente, Prozessabläufe)
 - **Rückkopplungsprozesse** zur Reflexion über das Selbstverständnis und die Fremdwahrnehmung etablieren
 - Diskussionsprozesse anstoßen
 - Kontinuierliche Weiterentwicklung gewährleisten
 - **Partizipation** sicherstellen

Zur Rolle von Evaluationsverfahren im QM: Ziele und Herausforderungen (1)

Eine wesentliche Herausforderung besteht darin, Evaluation & Qualitätsmanagement nicht als von den Leistungsprozessen entkoppelte Verfahren zu implementieren, sondern in diese und insb. in die wissenschaftliche Praxis zu integrieren.

(1) Entwicklung von Evaluationsverfahren

<p>unterschiedliche Anforderungen</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verpflichtung durch die Hochschulgesetzgebung: Aufgaben in Forschung und Lehre, insb. Lehrveranstaltungen (§ 5 NHG) ▪ Verpflichtung durch Programmakkreditierung/Systemakkreditierung: Lehrveranstaltungsevaluation, Workloaderhebungen, Absolventenstudien (AR 85/2010) ▪ Forderung der Studierenden nach Qualitätssicherung, Transparenz und Partizipation ▪ Angst der Lehrenden vor Transparenz, Verlust der „Privatheit“ des Lehrprozesses ▪ Hochschulleitung: Kontrolle der Lehrleistung der Dozentinnen und Dozenten ▪ Methodische Anforderungen an die Fragebogengestaltung
<p>unterschiedliche Ziele</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Legitimationsfunktion ▪ Kontroll- und Steuerungsfunktion ▪ Feedbackfunktion
<p>unterschiedliche Qualitäten</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inhaltliche Ausgestaltung orientiert sich am Qualitätsverständnis und an in der Forschung und Praxis anerkannten Kriterien ▪ Unterschiedliche Qualitätsaspekte abbilden: <ul style="list-style-type: none"> - Qualität entsteht auf unterschiedlichen Ebenen - Qualität entsteht in unterschiedlichen Phasen und Interaktionsprozessen ▪ Objektive Messbarkeit von Qualität nicht möglich ▪ Anerkennung, dass Befragung ein möglicher, aber nicht der einzige Ansatz ist

Zur Rolle von Evaluationsverfahren im QM: Ziele und Herausforderungen (2)

(2) Durchführung von Evaluationsverfahren

Transparenz

- bezüglich der Ziele, des Verfahrens und der Ergebnisse

Akzeptanz

- durch die Berücksichtigung unterschiedlicher Perspektiven
- durch Information und Kommunikation

(3) Follow-up: Anstoß von Prozessen der Qualitätsentwicklung

- 1. Herausforderung: dass Diskussionen zur Qualität von Studium und Lehre stattfinden
- 2. Herausforderung: dass Maßnahmen zur Verbesserung abgeleitet werden
- Voraussetzung: Akzeptanz des Verfahrens; Verknüpfung mit anderen Verfahren und mit Diskussions- und Reflexionsprozessen

(4) Wirkungen von Evaluationsverfahren

- Anstoß von Prozessen der Qualitätsentwicklung
- Konstruktive Auseinandersetzung mit dem Qualitätsverständnis der Organisation
- Lenkung der Aufmerksamkeit auf bestimmte Qualitätskriterien

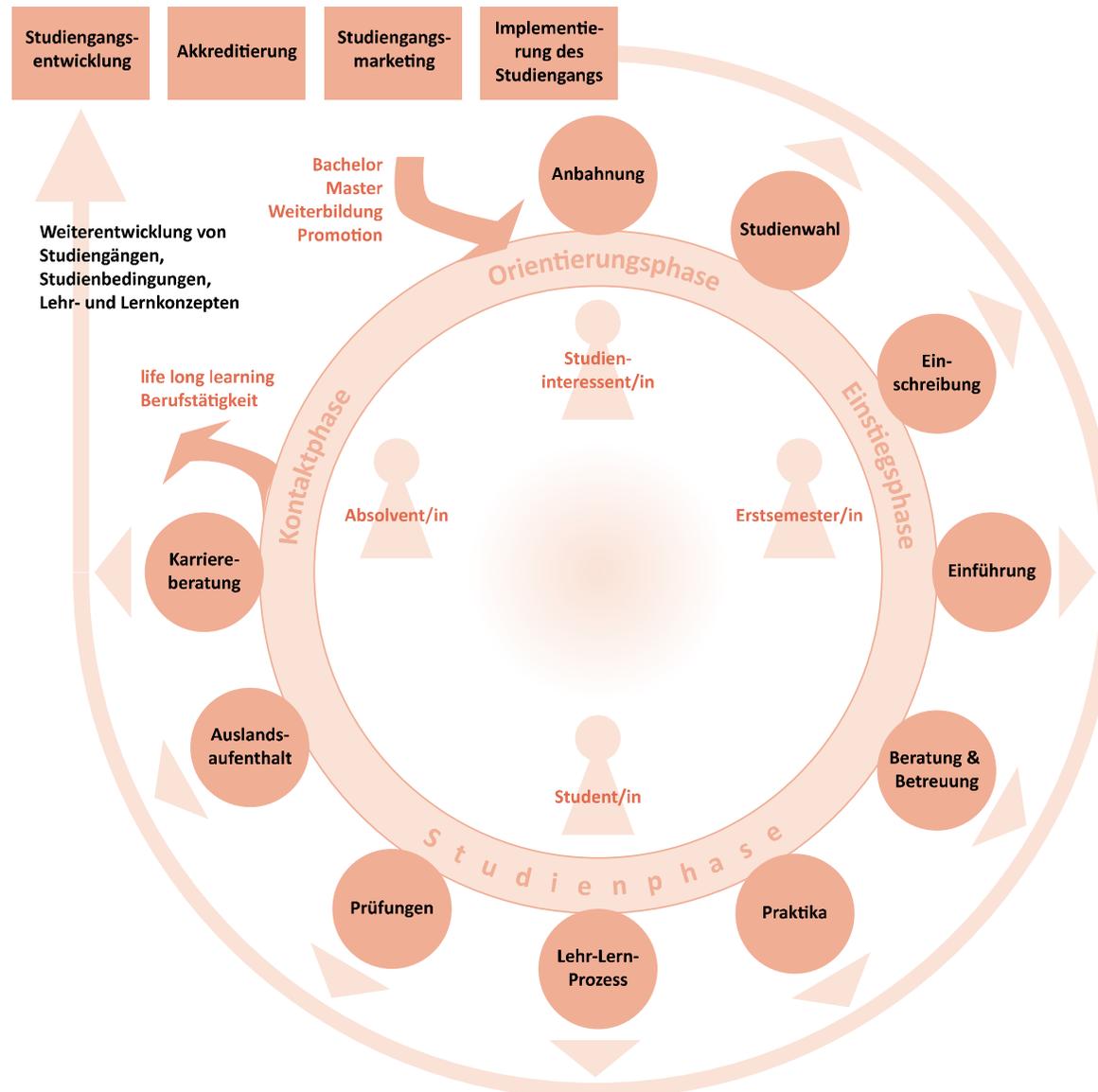
Orientierungsrahmen 1: Interaktionsebenen

Qualität entsteht auf unterschiedlichen Ebenen

Interaktionsebene	Inputqualität	Prozessqualität (fitness for purpose)	Ergebnisqualität
Lehr-Lern-Prozesse	<ul style="list-style-type: none"> Lehrkompetenz der Dozenten Studierfähigkeit der Studierenden Rahmenbedingungen wie Gruppengröße, Räume, Ausstattung, Lernmaterialien, Bibliotheksausstattung 	<ul style="list-style-type: none"> Qualität der Lehre Kompetenzorientierung Forschungs- und Praxisbezug Anregen von Lernprozessen Individuelle Lernunterstützung Organisation der Veranstaltung Arbeits- und Prüfungsbelastung Lehr-Lern- & Prüfungsformen 	<ul style="list-style-type: none"> Förderung von Kompetenzen entsprechend der zugrunde liegenden Qualifikationsziele
Studiengänge Curricula	<ul style="list-style-type: none"> Qualifikationsziele (fitness of purpose) 	<p><i>Konzept- und Prozessqualität</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Studienstruktur & Studierbarkeit Auswahl- und Zulassungsverfahren Forschungsbezug, Praxisbezug, Auslandsaufenthalte Kompetenzorientierung, Schlüsselkompetenzen Wahlmöglichkeiten, Mobilität Lehr-Lern- & Prüfungsformen Anerkennung von Leistungen Qualitätssicherung und -entwicklung 	<ul style="list-style-type: none"> wissenschaftliche & künstlerische Befähigung Beschäftigungsfähigkeit zivilgesellschaftliches Engagement Persönlichkeitsentwicklung <p>→ Akkreditierungsrat AR 85/2010</p>
Studienbedingungen	<ul style="list-style-type: none"> Serviceziele (fitness of purpose) 	<ul style="list-style-type: none"> Verfügbarkeit von Informationen Individuelle Beratung und Unterstützung Verfügbarkeit von Literatur IT-Infrastruktur & -serviceleistungen Räume & Ausstattung Servicequalität Vereinbarkeit von Studium und Familie Geschlechtergerechtigkeit & Diversität 	<ul style="list-style-type: none"> Zufriedenheit der Studierenden Studierbarkeit des Studiums

Orientierungsrahmen 2: Student Life Cycle

Qualität entsteht in unterschiedlichen Phasen



Evaluationsinstrumente an der Universität Hildesheim

regelmäßige
Evaluations-
verfahren

Evaluationsinstrumente

SS WS SS WS SS

zentral - dezentral

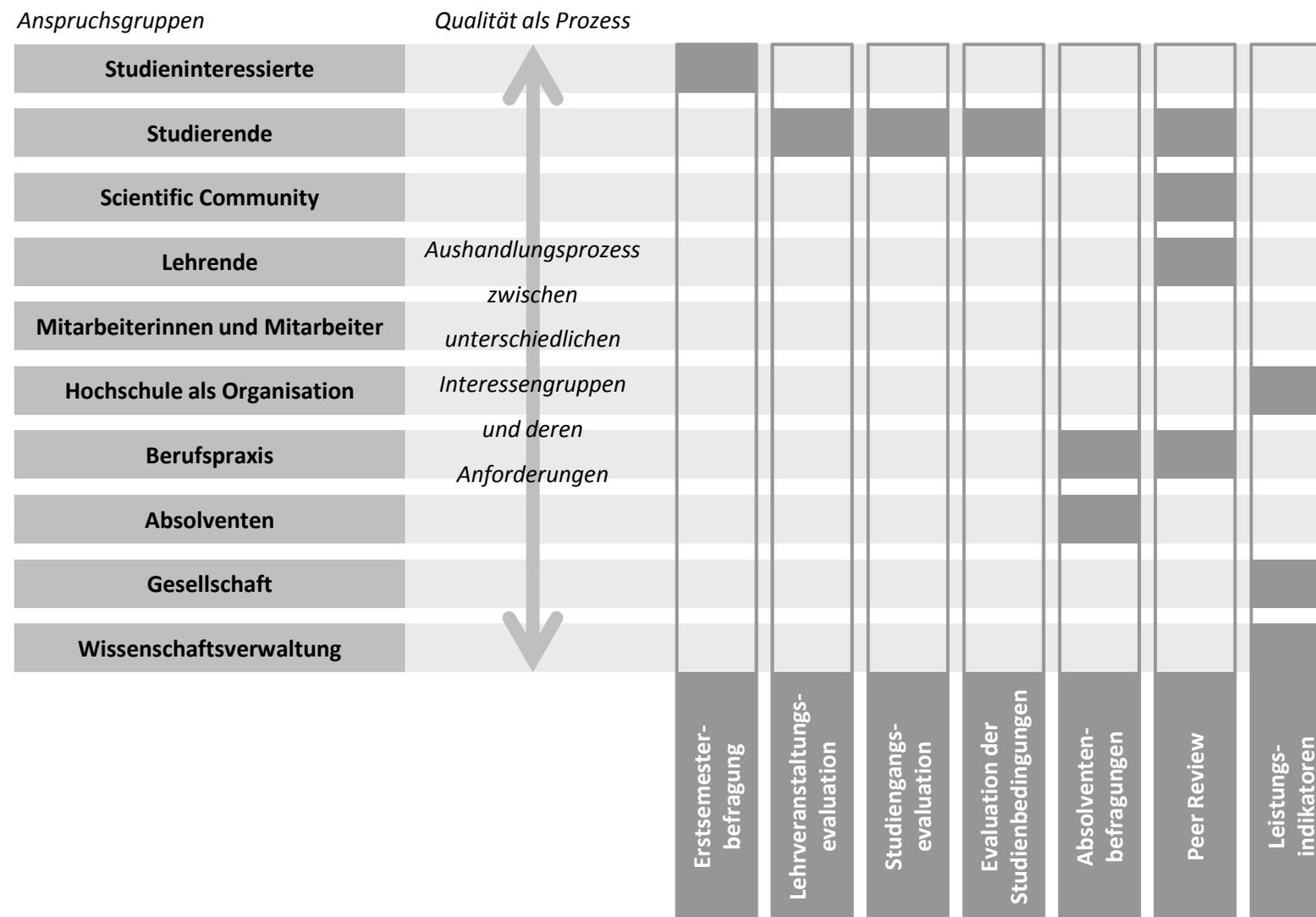
Lehrveranstaltungs- evaluation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unterschiedliche Fragebögen je nach Veranstaltungsart ▪ Für individuelle Veranstaltungsarten können alternative Instrumente angewendet werden. 						<ul style="list-style-type: none"> ▪ zentrale Fragebögen je Veranstaltungsart ▪ dezentrale Ergänzung je Fachbereich/Institut
Studiengangs- evaluation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fragebogen für Studierende ab dem 2. Hochschulsemester 						<ul style="list-style-type: none"> ▪ zentraler Fragebogen ▪ dezentrale Ergänzung je Studiengang
Evaluation der Studienbedingungen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fragebogen für Studierende ab dem 2. Hochschulsemester 						<ul style="list-style-type: none"> ▪ zentraler Fragebogen
Erstsemester- befragung							<ul style="list-style-type: none"> ▪ zentraler Fragebogen
Absolventen- befragung							<ul style="list-style-type: none"> ▪ dezentraler Fragebogen

anlassbezogene
Befragungen

- Universitätsbibliothek
- Promotionskollegs

Orientierungsrahmen 3: Anspruchsgruppen

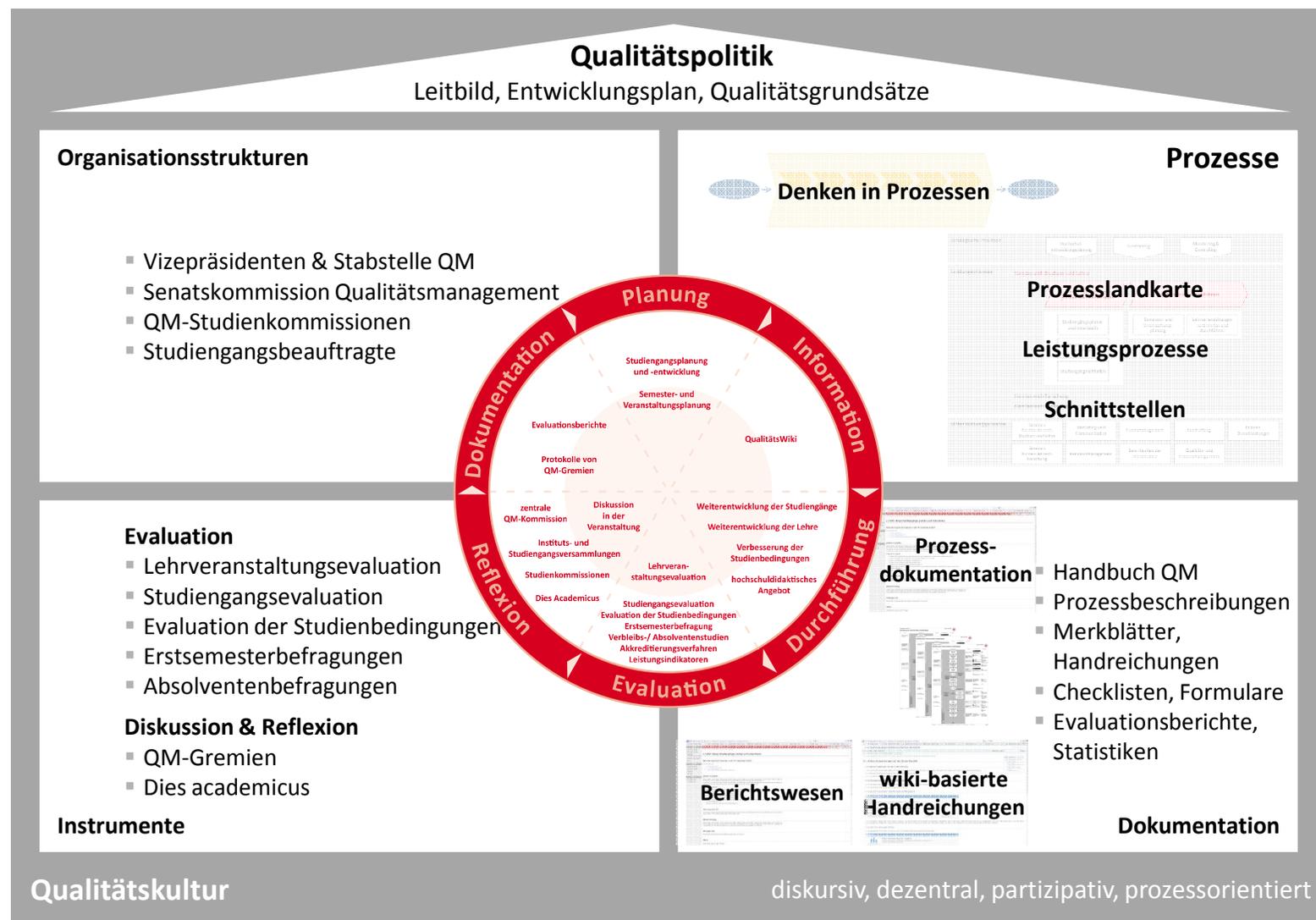
Qualität entsteht aus unterschiedlichen Perspektiven



Das Qualitätsmanagement der Stiftung Universität Hildesheim



Das Qualitätsmanagement der Stiftung Universität Hildesheim



Fazit

- Evaluationsverfahren können immer nur einen Teilausschnitt der Qualitätsrealität repräsentieren, sie können kein objektives Qualitätsbild erzeugen.
- Es braucht unterschiedliche Verfahren:
zu den verschiedenen Phasen des Student Life Cycle,
auf den verschiedenen „Qualitätsebenen“ und
aus den Perspektiven der unterschiedlichen Interessengruppen.
- Evaluationsverfahren sollten als Ausgangspunkt für Diskussions- und Reflexionsprozesse dienen, weniger als Kontroll- und Steuerungsinstrument.
- Die Evaluation von Qualitätsaspekten setzt ein Qualitätsverständnis der Organisation voraus, andererseits trägt das Verfahren und die Auseinandersetzung mit den Ergebnissen zur Entwicklung eines Qualitätsverständnisses bei.



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !

Kontakt

Stiftung Universität Hildesheim

Benjamin Ditzel

Qualitätsmanager

Marienburger Platz 22, D-31135 Hildesheim

Telefon +49 (0)5121 883.115

E-Mail ditzel@uni-hildesheim.de

www <http://www.uni-hildesheim.de?id=qm>