



LEUPHANA
UNIVERSITÄT LÜNEBURG

SENAT

Unterlage für die 14. Sitzung des Senats der Leuphana Universität Lüneburg (3. Sitzung im Sommersemester 2007) am 16. Mai 2007

Drucksache-Nr.: 58/14/3 SoSe2007
Ausgabedatum: 16. Mai 2007

TOP 6 QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM DER LEUPHANA UNIVERSITÄT LÜNEBURG: BERICHT ÜBER ERSTE ENTWICKLUNGSSCHRITTE

Bezug:

Strukturvorschlag für die Realisierung eines universitätsweiten QM-Systems

- Grundverständnis
- Struktur
- Arbeitsgruppe
- Qualitätsziele und –kriterien

VP Remdisch – Sitzung des Senats am 16. Mai 2007

QM-GRUNDVERSTÄNDNIS

Standards

Was versteht die Universität Lüneburg unter dem Begriff Qualität?

- Ganzheitlicher Ansatz / systemische Betrachtung
- bezieht sich auf alle Leistungsbereiche der Universität (Lehre, Forschung, Transfer und Weiterbildung, Verwaltung)
- Entwicklungsstufen: Qualitäts sicherung → Qualitätsentwicklung → Qualitätskultur
- dem Begriff Qualität muss man sich innerhalb der Universität in einem diskursiven Verfahren nähern

An welchen Standards orientiert sich die Universität Lüneburg?

- Bezuglich der Evaluation an den Standards der DeGEval: Nützlichkeit – Durchführbarkeit – Fairness – Genauigkeit
- Europäische Standards und Kriterien (EUA, ENQA, etc.)
- fachspezifische Standards
- Entwicklung von Leuphana-Qualitätsstandards

In welchem Verhältnis stehen die Begriffe Evaluation und Qualität?

- in unserem Qualitätsverständnis ist der Entwicklungsgedanke / Feedbackorientierung zentral (20% Kontrolle, 80% Information und Feedback)
- Evaluation als Instrument, um gemessen an Zielsystemen im Prozess Bewertungen vorzunehmen
- Evaluation als Methode zur Qualitätsentwicklung

QM-GRUNDVERSTÄNDNIS

Implementierung - Wie läuft die Implementierung des QM-Systems?

1 Ebene der Prozesse: Qualitätssicherung/ -bilanzierung

1. Identifizierung der zentralen Prozesse in allen Leistungsbereichen
2. Entwicklung von Qualitätskriterien und Verfahren/Instrumenten für die Evaluation

2 Ebene der Leitung: Qualitätsentwicklung

3. Kopplung der Evaluationsergebnisse mit den strategischen Zielen der Universität
4. Steuerung über Anreizsysteme

3 Ebene der Organisation: Qualitätsskultur

5. Integration der einzelnen Prozesse in ein Gesamtbild
6. Institutionalisierung und ein in der Organisation **gemeinsames** Qualitätsverständnis



QM-GRUNDVERSTÄNDNIS

Qualitäts- kreislauf



QM-GRUNDVERSTÄNDNIS

Leistungsbereiche und Instrumente des Qualitätsmanagements

Lehre und Studium	Forschung	Weiterbildung und Wissenstransfer
<ul style="list-style-type: none">▪ Qualität der Studiengänge (Akkreditierung)▪ Qualität der Lehre (z.B. Studentische Lehrevaluation)▪ Qualität der Betreuung (z.B. Zufriedenheitsbefragung)▪ Komplementärstudium (z.B. externe Expertenratings)▪ ...	<ul style="list-style-type: none">▪ Qualität der Forschung (z.B. Forschungsdatenbank, externe Forschungsevaluationen)▪ Qualität der Förderung des wiss. Nachwuchses (z.B. Selbstevaluation der Juniorprofessor(inn)en)▪ ...	<ul style="list-style-type: none">▪ Qualität der Angebote (z.B. Befragung der Teilnehmenden, Messungen zum transfer-orientierten Bildungscontrolling, Programmevaluation)▪ Serviceorientierung (z.B. Befragung zur Servicequalität)▪ ...
Service und Verwaltung	Management	Universitätsgemeinschaft
<ul style="list-style-type: none">▪ Bibliothek (z.B. Befragung der Nutzer(innen))▪ Geschäftsprozessoptimierung (z.B. Serviceorientierung der Verwaltung)▪ ...	<ul style="list-style-type: none">▪ Führungsstilanalyse (z.B. 360°-Feedback)▪ Kommunikation und Transparenz (z.B. Analyse des Informationsmanagements)▪ ...	<ul style="list-style-type: none">▪ Organisationsklima (z.B. Befragung der Mitarbeiter(innen))▪ Außenwirkung und Reputation (z.B. Imageanalysen, Alumni-befragungen)▪ ...



QM-STRUKTUR

Universitätsweit, mit zentralen und dezentralen Elementen

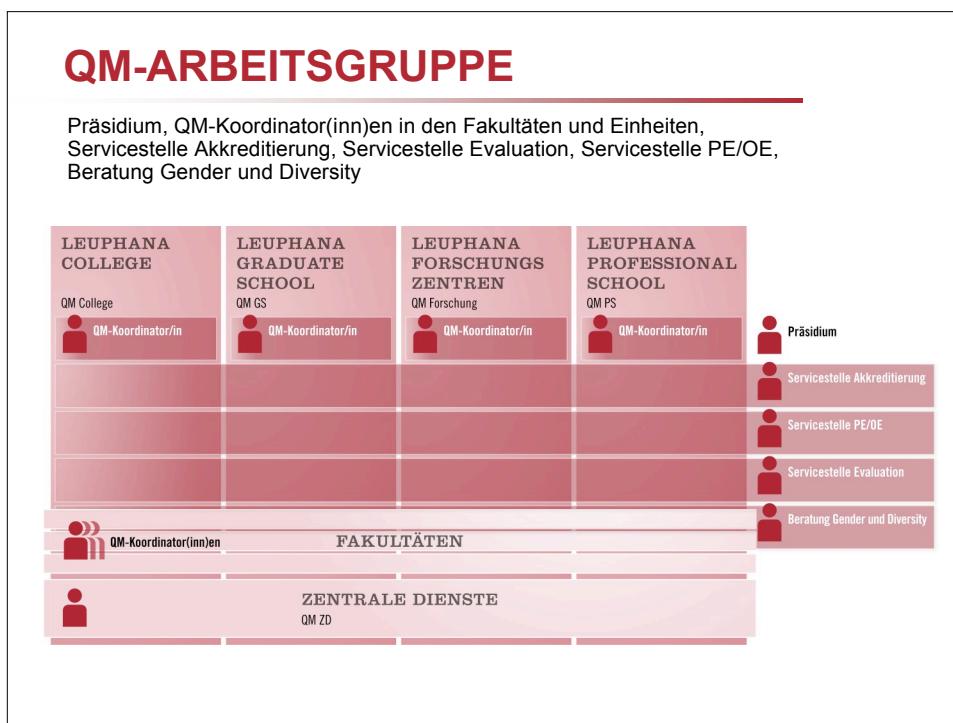
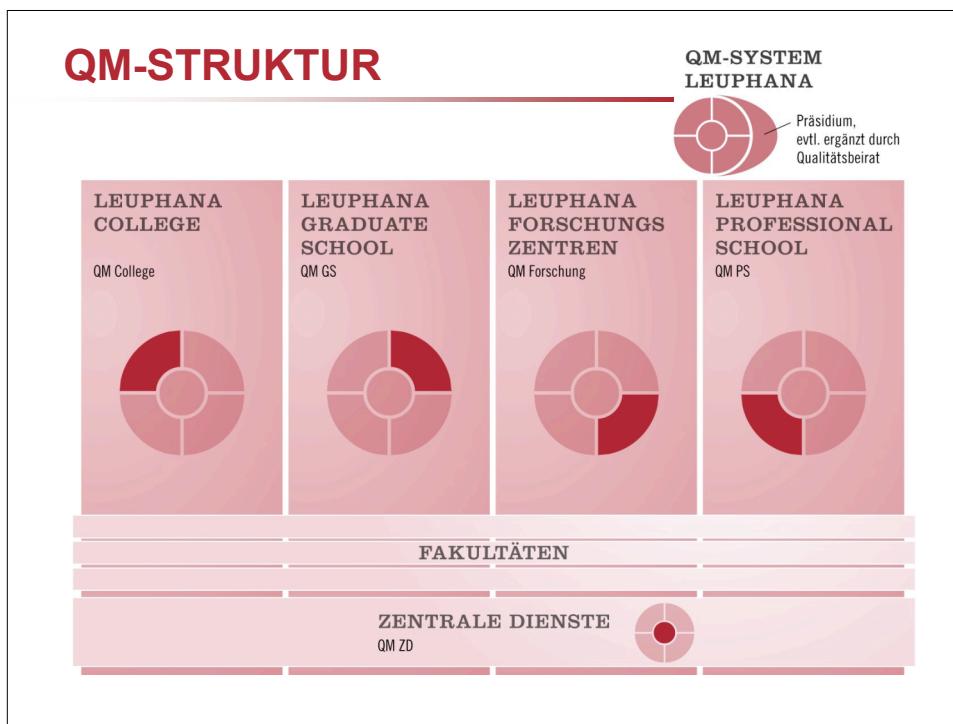
▪ Zentral koordiniert

Erarbeitung Qualitätsverständnis / Qualitätsziele, Dokumentation der Prozesse (Prozesshandbücher), Interne Kommunikations- und Informationsprozesse (z.B. Qualitäts-Newsletter), Koordination der Akkreditierungen und externen Evaluierungen, Einleiten von Entwicklungsmaßnahmen (PE/OE), evtl. Qualitätsbeirat

▪ Dezentralisiert

Entwicklung spezifischer Qualitätskriterien für die einzelnen Einheiten, Betreuung / Moderation der Qualitätsprozesse in den Einheiten, Abstimmung mit den Fakultäten





QM-ARBEITSGRUPPE

QM ARBEITSGRUPPE

- Präsidiumsvertretung
- QM Koordinator(innen) aus den Einheiten und Fakultäten
- Servicestelle Akkreditierung
- Servicestelle Evaluation
- Beraterin für Gender und Diversity
- Servicestelle PE/OE



- Senat
- Studiendekane/Jour Fixe
- Studiengangsleitung/
AG Professional School

Aufgaben:

- **QM-Koordinator(innen):** Erarbeiten Qualitätskriterien für die Einheiten, moderieren den Qualitätsprozess vor Ort, koordinieren Evaluationsverfahren.
- **Akkreditierung:** Beratung / Unterstützung der Akkreditierungsverfahren für College, GS, PS
- **Evaluation:** Entwicklung von Evaluationsinstrumenten (Inventarsammlung mit z.B. Lehrevaluationsbogen, Absolventenbogen), Datenmanagement und Ergebnisaufbereitung (interne Dienstleistung für die Bereiche)



QUALITÄTSZIELE UND -KRITERIEN

UNIVERSITÄT GESAMT	LEUPHANA FAKULTÄTEN	LEUPHANA COLLEGE	LEUPHANA GRADUATE SCHOOL	LEUPHANA PROFESSIONAL SCHOOL	ZENTRALE DIENSTE	LEUPHANA FORSCHUNGS ZENTREN
Ziel 1	Kriterium 1 ↳ Operationalisierung Kriterium 2 etc. ↳ Operationalisierung					
Ziel 2	etc. ↳ etc.					
Ziel 3						
Ziel n						

Qualitätsziele
der Universität

Qualitätskriterien, spezifisch abgeleitet für die einzelnen Einheiten
↳ Operationalisierung und Umsetzung in Messinstrumente



QUALITÄTSZIELE – 10 PUNKTE-VORSCHLAG AG-QM

UNIVERSITÄT GESAMT

Die Qualitätsziele müssen mit der Universitätsvision kongruent sein!

- 1 Qualität als leitendes und verbindendes Prinzip der Universität (→ Qualitätskultur)

INHALTE

- 2 Humanistisch
3 Handlungsorientiert
4 Nachhaltig

PROZESSE

- 5 Klare Profilbildung (→ eindeutige Qualitätskriterien)
6 Klare Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten (→ Schnittstellengestaltung)
7 Beteiligung und Integration der Beschäftigten und Studierenden (→ Commitment)
8 Feedbackorientierung /-kultur (→ Personal- und Organisationsentwicklung)
9 Interne und externe Serviceorientierung als Arbeitsprinzip (→ Servicequalität)
10 Effiziente Informations- und Kommunikationsstrukturen (→ Transparenz)



LEUPHANA
UNIVERSITÄT LÜNEBURG

QUALITÄTSZIELE UND –KRITERIEN AM BEISPIEL DER PROFESSIONAL SCHOOL (Kriterienauswahl)

UNIVERSITÄT GESAMT	LEUPHANA FAKULTÄTEN	LEUPHANA COLLEGE	LEUPHANA GRADUATE SCHOOL	LEUPHANA PROFESSIONAL SCHOOL	ZENTRALE DIENSTE	LEUPHANA FORSCHUNGS ZENTREN
Ziel 1	Kriterium 1 ↳ Operationalisierung Kriterium 2 etc. ↳ Operationalisierung					
Ziel 2	etc. ↳ etc.					
Ziel 3						
Ziel n						

LEUPHANA
UNIVERSITÄT LÜNEBURG

QUALITÄTSZIELE UND –KRITERIEN AM BEISPIEL DER PROFESSIONAL SCHOOL (Kriterienauswahl)

UNIVERSITÄT GESAMT	LEUPHANA PROFESSIONAL SCHOOL
1 Qualität als leitendes und verbindendes Prinzip der Universität	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existenz eines dokumentierten Qualitätskreislaufes (Zielformulierung → Messung <i>Istzustand</i> → Ableitung und Umsetzung von Maßnahmen → erneute Messung gemäß den Zielen → eventuelle Neuformulierung der Ziele) ▪ Beobachtbare Dynamik (zu jedem Zeitpunkt muss mindestens ein Element des Qualitätskreislaufes in Bearbeitung sein)
2 Humanistisch	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Integration fachlicher und überfachlicher Studieninhalte ▪ Interdisziplinäre Ausbildung
3 Handlungsorientiert	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transferorientierte Vermittlungsmethoden in den Studiengängen (Integration Theorie/Praxis)
4 Nachhaltig	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beständige und belastbare Organisationsstrukturen ▪ Finanzierungssicherheit



QUALITÄTSZIELE UND –KRITERIEN AM BEISPIEL DER PROFESSIONAL SCHOOL

UNIVERSITÄT GESAMT	LEUPHANA PROFESSIONAL SCHOOL
5 Klare Profilbildung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wettbewerbsfähige Positionierung im Bildungsmarkt im Hinblick auf Zielgruppen und Portfolio ▪ Definiertes Qualifikationsprofil für Lehrende in der Weiterbildung
6 Klare Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beschreibung von Mitarbeiterkompetenzen und Verantwortlichkeiten (Job descriptions) ▪ Eindeutige Festlegung der Ansprechpartner für Weiterbildungsstudierende
7 Beteiligung und Integration der Beschäftigten und Studierenden	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Umsetzung eines Verbesserungsvorschlagewesens ▪ Gemeinsame Diskussion von Evaluationsergebnissen und Optimierungsansätzen
8 Feedbackorientierung / -kultur	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Regelmäßige Durchführung von Veranstaltungsevaluationen ▪ Anwendung von Selbstevaluationsverfahren (z.B. Studierverhalten)
9 Serviceorientierung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Telefonische Erreichbarkeit (intern und extern) ▪ Zeitnahe und effiziente Bearbeitung von Kundenanfragen ▪ Nutzerfreundliche Aufarbeitung von Lernmaterialien (Lernplattform)
10 Effiziente Informations-/ Kommunikationsstrukturen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hohe Aktualität der verfügbaren Informationen (z.B. Homepage) ▪ Zielgruppenspezifische Öffentlichkeitsarbeit

