

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 Remdich – 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: Qualitätssicherung → Qualitätsentwicklung → Qualitätskultur
- dem Begriff Qualität muss man sich innerhalb der Universität in einem diskursiven Verfahren nähern

An welchen Standards orientiert sich die Universität Lüneburg?

- Bezüglich 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**

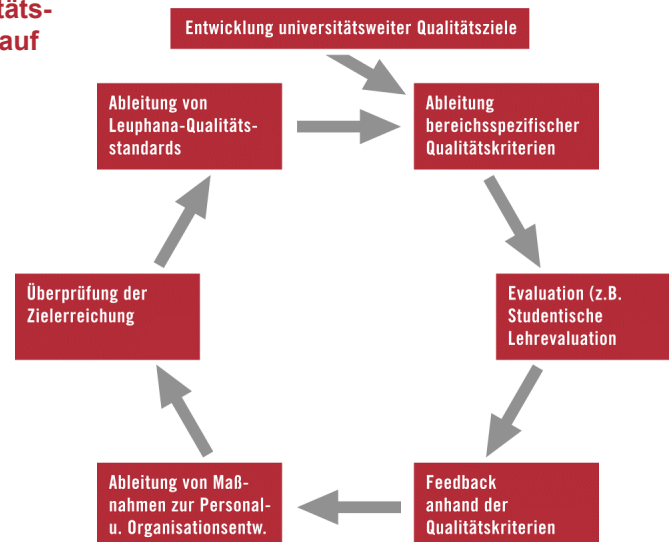
3. Kopplung der Evaluationsergebnisse mit den strategischen Zielen der Universität
4. Steuerung über Anreizsysteme

3 Ebene der Organisation: **Qualitätskultur**

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

- **Qualität der Studiengänge**
(Akkreditierung)
- **Qualität der Lehre**
(z.B. Studentische Lehrevaluation)
- **Qualität der Betreuung**
(z.B. Zufriedenheitsbefragung)
- **Komplementärstudium**
(z.B. externe Expertenratings)
- ...

Forschung

- **Qualität der Forschung**
(z.B. Forschungsdatenbank, externe Forschungsevaluationen)
- **Qualität der Förderung des wiss. Nachwuchses**
(z.B. Selbstevaluation der Juniorprofessor(inn)en)
- ...

Weiterbildung und Wissenstransfer

- **Qualität der Angebote**
(z.B. Befragung der Teilnehmenden, Messungen zum transfer-orientierten Bildungscontrolling, Programmevaluation)
- **Serviceorientierung**
(z.B. Befragung zur Servicequalität)
- ...

Service und Verwaltung

- **Bibliothek**
(z.B. Befragung der Nutzer(innen))
- **Geschäftsprozessoptimierung**
(z.B. Serviceorientierung der Verwaltung)
- ...

Management

- **Führungsstilanalyse**
(z.B. 360°-Feedback)
- **Kommunikation und Transparenz**
(z.B. Analyse des Informationsmanagements)
- ...

Universitätsgemeinschaft

- **Organisationsklima**
(z.B. Befragung der Mitarbeiter(innen))
- **Außenwirkung und Reputation**
(z.B. Imageanalysen, Alumnibefragungen)
- ...

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

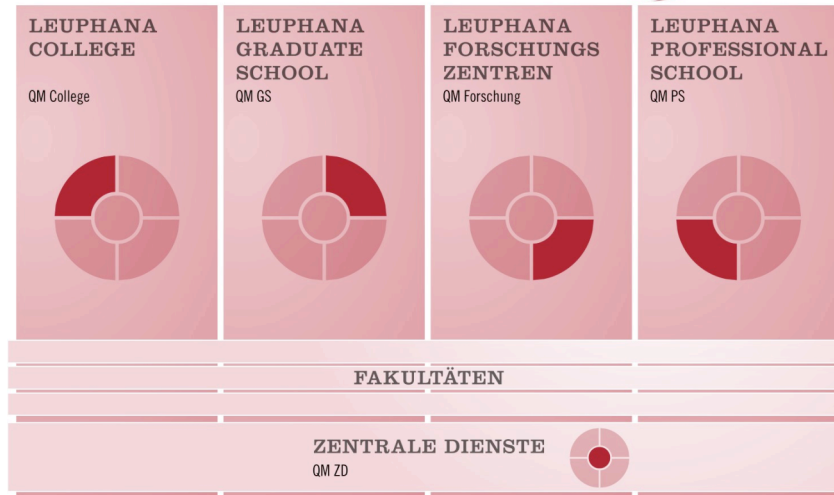
Entwicklung spezifischer Qualitätskriterien für die einzelnen Einheiten, Betreuung / Moderation der Qualitätsprozesse in den Einheiten, Abstimmung mit den Fakultäten

QM-STRUKTUR

QM-SYSTEM LEUPHANA

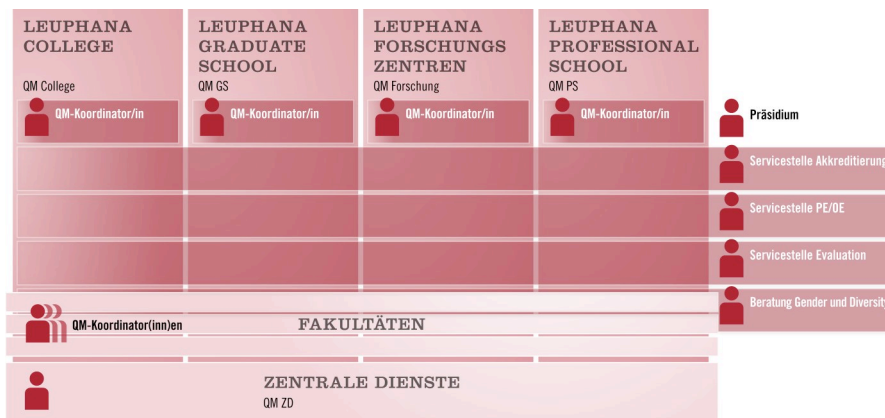


Präsidium,
evtl. ergänzt durch
Qualitätsbeirat



QM-ARBEITSGRUPPE

Präsidium, QM-Koordinator(inn)en in den Fakultäten und Einheiten,
Servicestelle Akkreditierung, Servicestelle Evaluation, Servicestelle PE/OE,
Beratung Gender und Diversity



QM-ARBEITSGRUPPE

QM ARBEITSGRUPPE

- 👤 Präsidiumsvertretung
- 👤 QM Koordinator(inn)en 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(inn)en:** 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	Kriterium 1 ↳ Operationalisierung Kriterium 2 etc. ↳ Operationalisierung	Kriterium 1 ↳ Operationalisierung Kriterium 2 etc. ↳ Operationalisierung	Kriterium 1 ↳ Operationalisierung Kriterium 2 etc. ↳ Operationalisierung	Kriterium 1 ↳ Operationalisierung Kriterium 2 etc. ↳ Operationalisierung	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)

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	Kriterium 1 ↗ Operationalisierung Kriterium 2 etc. ↗ Operationalisierung	Kriterium 1 ↗ Operationalisierung Kriterium 2 etc. ↗ Operationalisierung	Kriterium 1 ↗ Operationalisierung Kriterium 2 etc. ↗ Operationalisierung	Kriterium 1 ↗ Operationalisierung Kriterium 2 etc. ↗ Operationalisierung	Kriterium 1 ↗ Operationalisierung Kriterium 2 etc. ↗ Operationalisierung
Ziel 2	etc. ↗ etc.					
Ziel 3						
Ziel n						

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 (<i>Zielformulierung → Messung Istzustand → Ableitung und Umsetzung von Maßnahmen → erneute Messung gemäß den Zielen → eventuelle Neuformulierung der Ziele</i>) 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 Verbesserungsvorschlagwesens 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