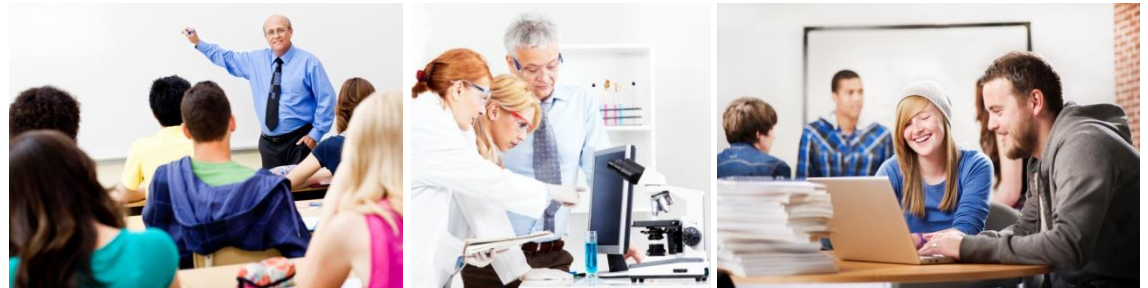


Qualitätssicherung in der Prüfungsverwaltung

Forum Prüfungsverwaltung



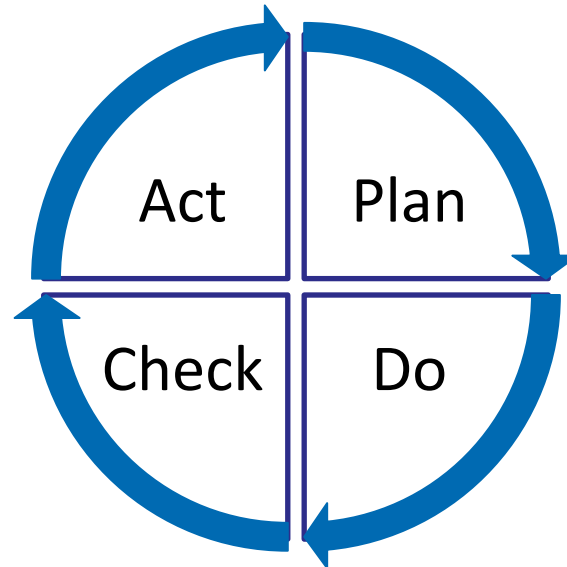
Hannover, 6. März 2015

Imke Jungermann, Dr. Leonore Schulze-Meeßen

Qualität und Qualitätsmanagement

Begriffsdefinition

- lat.: qualitas (f) – Eigenschaft, Beschaffenheit
- Qualität – *Summe* oder *Güte* aller Eigenschaften (z. B. eines Gegenstandes oder einer Dienstleistung)
- Qualitätsmanagement – organisatorische Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität (insbesondere von Prozessen, Dienstleistungen, Produkten)
- Regelkreis: PDCA-Zyklus



- Entwicklung der Diskussion von Qualität in Studium und Lehre
 - Lehrevaluation
 - Bologna-Reform: Einführung von Bachelor- und Master-Studiengängen
 - Programm- und Systemakkreditierung
 - Förderprogramm „Qualitätspakt Lehre“ (Fördersumme rd. 2 Mrd. Euro)
- Entwicklungsschritte von Qualitätssicherung an Hochschulen
 - Außendruck durch veränderte Mechanismen der Hochschulsteuerung und Vorgaben z.B. in Landeshochschulgesetzen
 - Einrichtung von zentralen Stellen als Grundlage hochschuleinheitlicher Verfahren der Qualitätssicherung durch Hochschulleitungen
 - Bei fehlenden Impulsen der Hochschulleitung ggf. auch Etablierung von Verfahren durch die Fachbereiche selbst

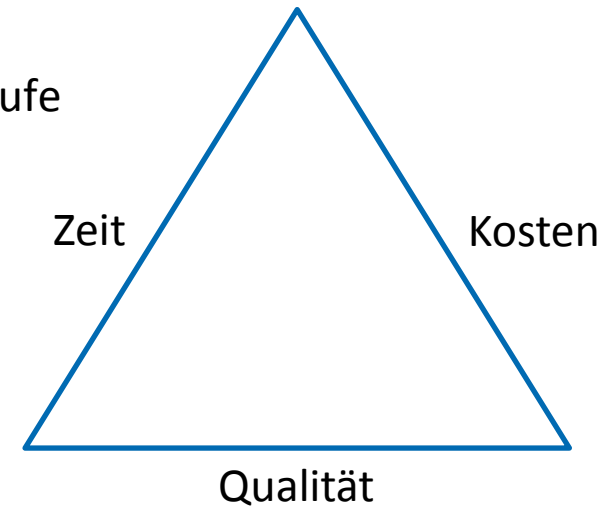
HRK (2009): Qualitätssicherungssysteme an Hochschulen – Maßnahmen und Effekte

- Hochschulweite Konzepte der Qualitätssicherung
 - Hochschulweites Konzept der Qualitätssicherung an insgesamt 56 % der Hochschulen (2007: 51,4 %)
 - Keine Unterschiede zwischen Unis und FHs
 - Gegenstand der Konzepte
 - Studium und Lehre: > 98 %
 - Forschung: 47,7 %
 - **Verwaltung: 49,5 %**
 - Sonstige: 21,6 %
(z. B. Gleichstellung, Wissenstransfer)
- Verfahren des Qualitätsmanagements
 - standardisierte Verfahren (z. B. Total Quality Management, DIN ISO 9000 ff., Balanced Scorecard)
 - Benchmarking
 - Eigenentwicklungen
 - keine formalisierten Verfahren

HRK (2010): Qualitätssicherung an Hochschulen – Wegweiser 2010

Qualitätssicherung und -management in der Hochschulverwaltung

- 61,9 % der Befragten: Evaluation der Verwaltungsabläufe ist wichtig für Steuerung der Hochschule (HRK 2010)
- Beispiele für Initiativen zur Qualitätssicherung
 - Projekte zur Erhöhung der Servicequalität
 - Prozessanalyse und -gestaltung
 - Benchmarking-Projekte
 - standardisierte QM-Verfahren
- Beispiele für Indikatoren von Qualität
 - Indikatoren der Kundenzufriedenheit
 - Kennzahlen, z. B. Antwortgeschwindigkeit, Bearbeitungsdauer, ...



- Beispiele
 - Befragung der Studierenden und/oder Lehrenden zur Servicequalität
 - Reorganisationsprojekt anlässlich der Einführung eines Campus-Management-Systems
 - Professionalisierung der Studiengangsentwicklung
 - Prozessoptimierung der Prüfungsverwaltung
 - Einführung eines Wissensmanagementsystems

- offene Fragen
 - Indikatoren für Qualität
 - Projekte vs. formalisiertes Qualitätsmanagement
 - Umgang mit Zielkonflikten
 - Best practices

Sicherung und Verbesserung der Qualität der Prüfungsverwaltung

Thematische

- **Beratungskompetenz:** Wie kann gute Beratungskompetenz erreicht werden?
- **Personalorganisation:** Wie sieht optimale Personalorganisation in einer Prüfungsverwaltung aus?
- **Arbeitsplatz und Ausstattung:** Wie muss der Arbeitsplatz gestaltet sein, um den Anforderungen in der Prüfungsverwaltung gerecht zu werden?
- **Fehler und Beschwerdemanagement:** Wie gelingt es mit Fehlern und Beschwerden positiv umzugehen?
- **Standardisierung:** Wie helfen Standards und Regeln bei der Prüfungsverwaltung?
- **Ansprechpartner und Zuständigkeiten:** Wie vermeide ich in der Beratung Studierenden-Ping-Pong?
- **Internationalisierung:** Wie kann sich die Prüfungsverwaltung den Herausforderungen der Internationalisierung stellen?

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Für Ihre Fragen stehen wir gerne zur Verfügung!

Imke Jungermann

Telefon 0511/1220-463

E-Mail jungermann@his-he.de

Dr. Leonore Schulze-Meeßen

Telefon 0511/1220-227

E-Mail schulze-meessen@his-he.de

www.his-he.de/hochschulmanagement