



Qualitätsmanagement und Systemakkreditierung

Erfahrungen der Fachhochschule Münster

Münster, 18.09.2014

Tagung des Gewerkschaftlichen Gutachternetzwerks

Dr. Annika Boentert
Geschäftsführerin
Wandelwerk – Zentrum für Qualitätsentwicklung





1. Rückblick:

QM seit 1998

2. QM-System:

Ausgewählte Elemente und ihr Zusammenwirken

3. Voraussetzungen für die Systemakkreditierung:

Prozess „Studiengang entwickeln“

4. Verfahren der Systemakkreditierung

Vorbereitung, Durchführung, Erfahrungen



1. Rückblick:

QM seit 1998

2. Das QM-System:

Ausgewählte Elemente und ihr Zusammenwirken

3. Voraussetzungen für die Systemakkreditierung:

Prozess „Studiengang entwickeln“

4. Verfahren der Systemakkreditierung

Vorbereitung, Durchführung, Erfahrungen



1. Rückblick

QM seit 1998



1998:
Erste ISO-
Zertifizierung
am FB Wirtschaft



2000-2004:
Studienreform 2000 plus



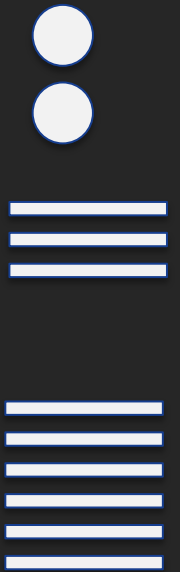
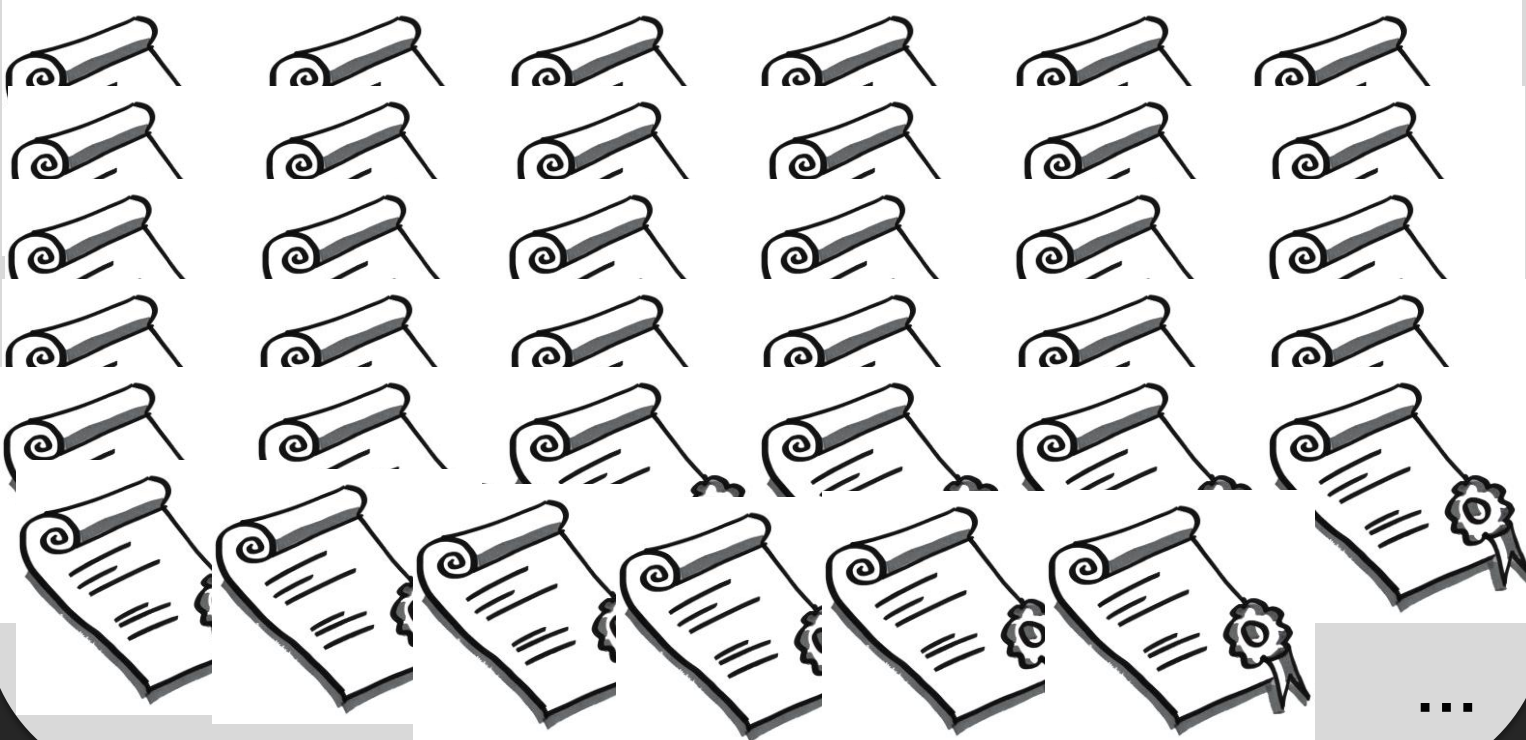
1. Rückblick

QM seit 1998



Stiftung zur Akkreditierung von Studiengängen in Deutschland
Akkreditierungsrat ■■

2003: Erste Programm-
akkreditierungen



1. Rückblick

QM seit 1998



2005: Erste Evaluationsordnung



2005-2007:
HRK/ACQUIN-Projekt
Prozessqualität -
Prozessakkreditierung



2006: Institutionelle
Evaluation durch EUA





Qualität bewegt Ein QM-System für die ganze Hochschule

Fachhochschule
Münster University of
Applied Sciences



1. Ziele und Konzeption 1.1 Ausgangssituation

Mit ihren über 9.000 Studierenden ist die 1971 gegründete Fachhochschule Münster heute eine der größten Hochschulen für angewandte Wissenschaften in Deutschland. In fünfzehn Fachbereichen lehren und forschen 220 Professorinnen und Professoren, unterstützt durch 400 wissenschaftliche und nicht wissenschaftliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Seit der Umstellung auf das gestufte Studiensystem stehen den Studierenden aus dem In- und Ausland rund 50 Bachelor- und Master-Studiengänge der Ingenieur- und Sozialwissenschaften, der Wirtschaftswissenschaft und der gestalterischen Disziplinen Architektur und Design zur Auswahl. Zahlreiche interdisziplinäre und hochschulübergreifende Studiengänge runden das Bild ab.

Als äußerst forschungsstarke Hochschule ist die Fachhochschule Münster unter anderem in fünf Kompetenzplattformen des Landes NRW eingebunden und aktives Gründungsmitglied der Innovationsallianz der NRW-Hochschulen e.V. Unterstützt durch eine rechtlich selbstständige Transferagentur wird eine deutlich überdurchschnittliche Drittmittelquote von gut 30% des insgesamt verfügbaren Budgets erreicht.

Wohlwissend, dass der Erfolg in Forschung, Weiterbildung und Lehre auf ein professionelles Management und eine moderne Verwaltung angewiesen ist, setzt die Hochschule in den letzten Jahren verstärkt auf ein fein justiertes System der internen Ressourcensteuerung und die Umsetzung ihrer Qualitätspolitik. Im

Fokus der bisherigen Qualitätsanstrengungen stand der Bereich Studium & Lehre und innerhalb dessen eher die Qualitätssicherung als die Qualitätsentwicklung. Hier hat die Hochschule vielfältige Erfahrungen sammeln können, u.a. durch

- die Programmakkreditierung aller Bachelor- und Master-Studiengänge,
- die Teilnahme an Prozessbegutachtung und institutioneller Evaluation durch die European University Association (EUA) im Rahmen des Projekts „Prozessqualität – Prozessakkreditierung“ (HRK/BMBF/ACQUIN, 2004-2006),
- die Zertifizierung des größten Fachbereichs nach DIN EN ISO 9001:2000 (seit 1998),
- die Mitwirkung von Verwaltungseinrichtungen an verschiedenen Benchmarking-Verfahren (CHE, HIS),
- einen zweiten Rang im landesweiten Vergleich des Qualitätsmanagements an nordrheinwestfälischen Fachhochschulen und Universitäten durch das CHE (2005).

Mit dem hier vorgestellten Konzept geht die Hochschule nun unter dem Motto „Qualität bewegt“ einen Schritt weiter: Der integrative Ansatz umfasst alle Bereiche der Hochschule, ist dank der EDV-Unterstützung transparent und hoch akzeptabel und bezieht alle Mitglieder der Hochschule mit ein.



Fachhochschule Münster: Qualität bewegt 1

2007: Konzeption eines HOCHSCHULWEITEN QM-SYSTEMS

2008-2009: Umsetzung mit Förderverband



1. Rückblick

QM-Team in Zahlen (2008-2014)

8.500
Studierende



12.700
Studierende

2008



Prorektorin für
Studium u. Lehre



QM-Koordi-
natorin (0,75)



Prozess-
optimierung (1,5)

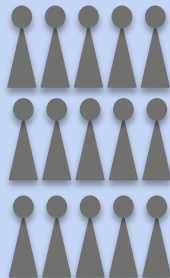


Evaluation u.
ASC (2,0)

QM-
Team
4,25

Dez.
Pers.

Dez.
Stud.
u.
Akad.



15 QM-Beauftragte
der Fachbereiche

2014



Präsidentin &
VP Lehre, ...

Wandel-
werk



HS-Didaktik
(3,0)



QM-Koordi-
natorin (0,25)



Prozess-
optimierung (1,25)

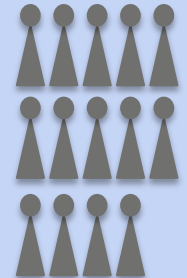
Dez.
SuA

Evaluation, Akad.
Controlling (2,75)



QM-
Team
4,25

14 QM-Beauftragte
der Fachbereiche





1. Rückblick:

QM seit 1998

2. Das QM-System:

Ausgewählte Elemente und ihr Zusammenwirken

3. Voraussetzungen für die Systemakkreditierung:

Prozess „Studiengang entwickeln“

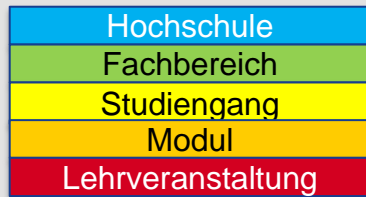
4. Verfahren der Systemakkreditierung

Vorbereitung, Durchführung, Erfahrungen

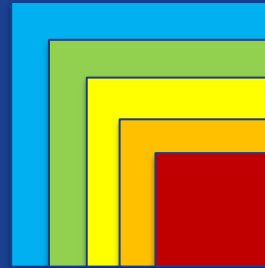


2. Das QM-Konzept der Fachhochschule Münster

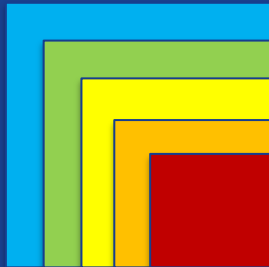
Bausteine des Qualitätsmanagements



Klare
Ziele

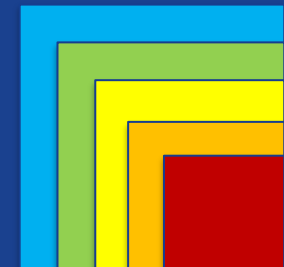


Nachhaltige
Wirkung

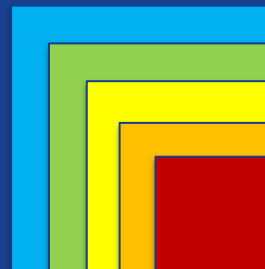


Qualitätskultur

Optimale
Prozesse



Kritische
Fragen

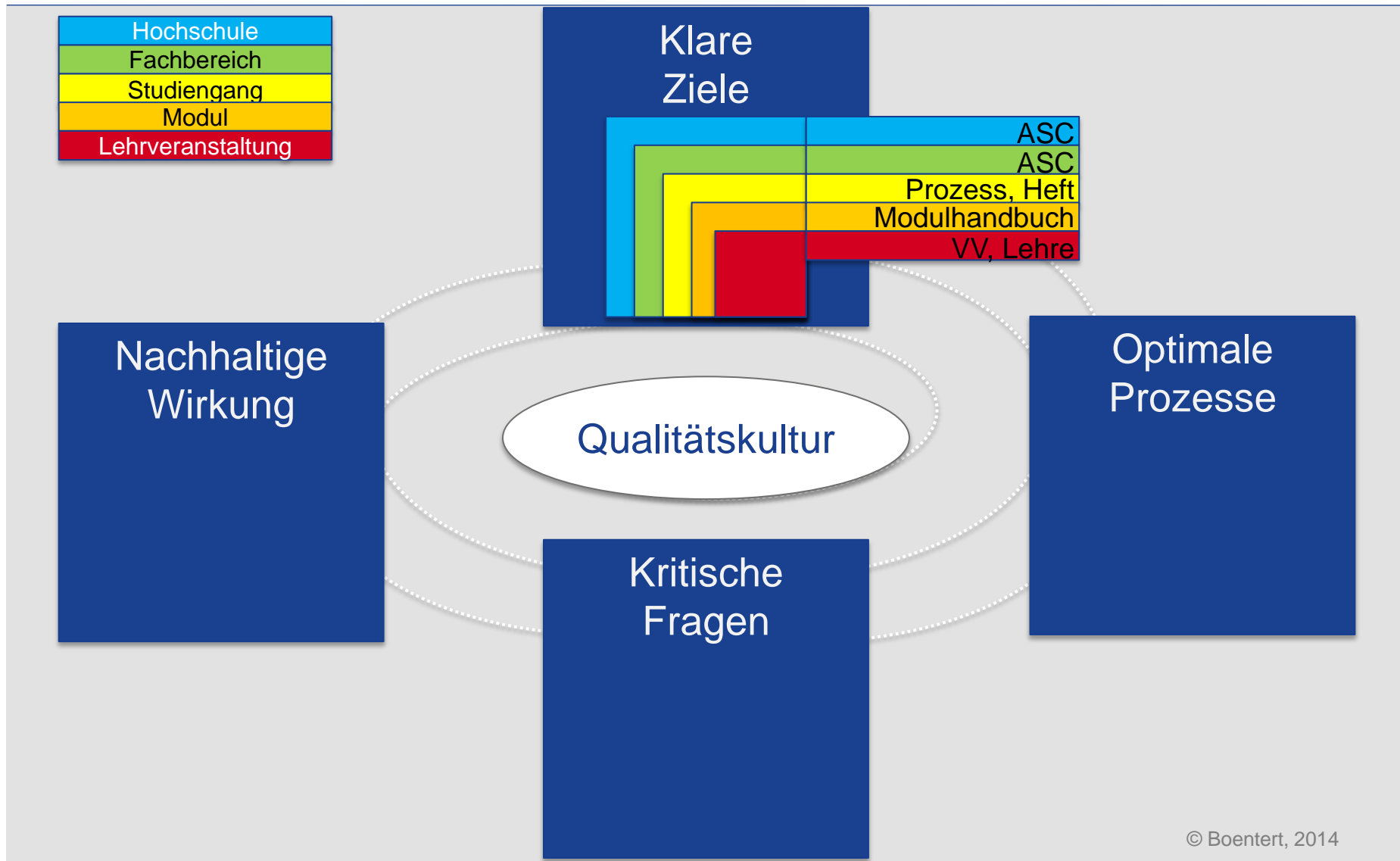


© Boentert, 2014



2. Das QM-Konzept der Fachhochschule Münster

2.1 Klare Ziele



© Boentert, 2014

2. Das QM-Konzept der Fachhochschule Münster

2.1 Klare Ziele – Academic Scorecard



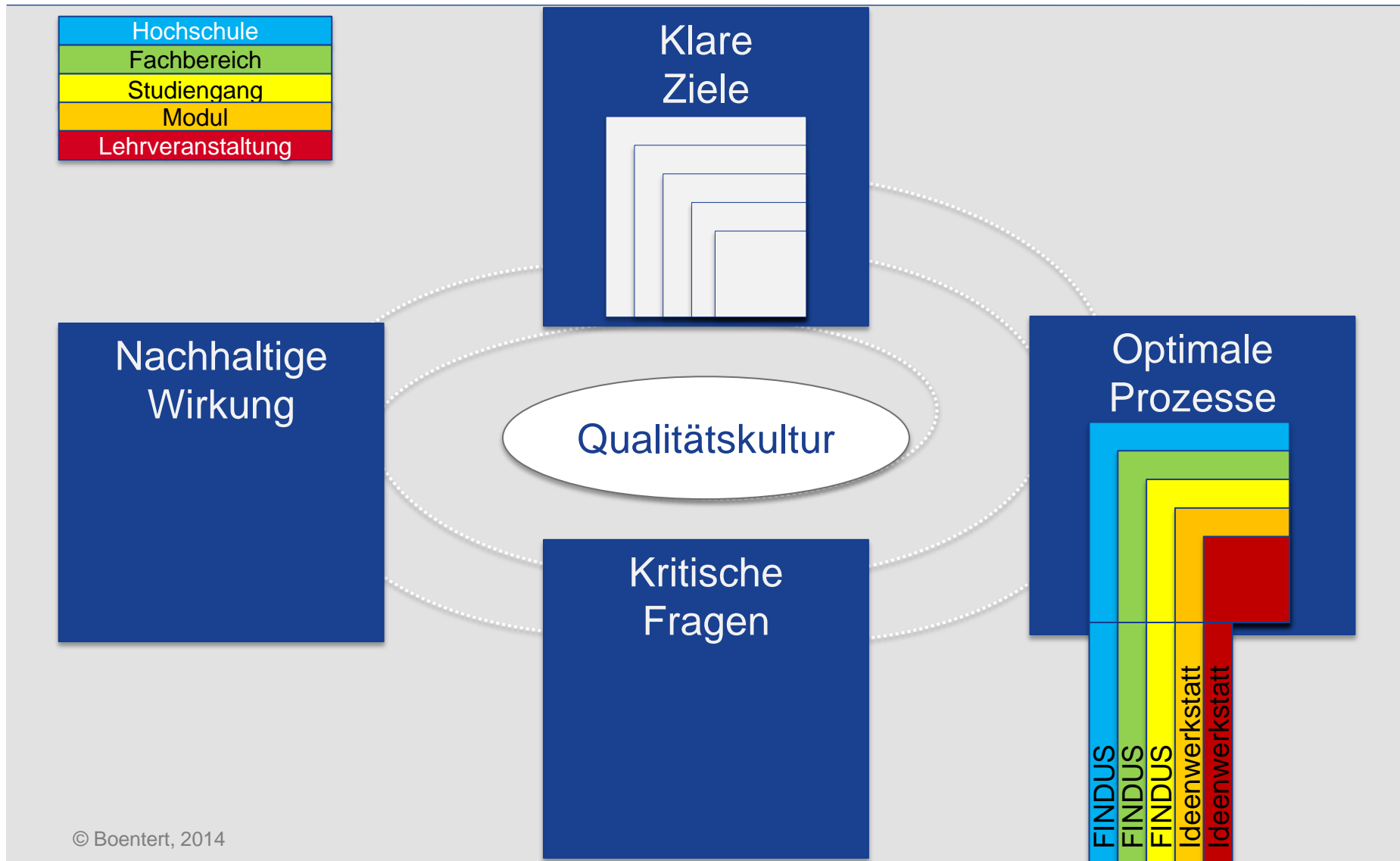
Ausschnitt aus der Bildungs-Perspektive

Strategisches Ziel	Konkretes Ziel	Kennzahl	Ausmaß	Maßnahmen
...				
Studienerfolg optimieren	Studierbarkeit gewährleisten	Anteil der Absolventen in RSZ	X% (in 2015)	Prüfungsadministration verbessern, hochschulweiten Austausch in QMB-Arbeitskreis und AG-Prüfungswesen pflegen, systematische (Weiter-) Entwicklung der Studiengänge gem. QM-System fördern und überprüfen
	Lehr- und Lernformen verbessern	...		
...				



2. Das QM-Konzept der Fachhochschule Münster

2.1 Klare Ziele



© Boentert, 2014



2. Das QM-Konzept der Fachhochschule Münster

2.2 Optimale Prozesse - Online-Portal FINDUS

Herzlich Willkommen bei FINDUS 2.0 - FH Münster - Mozilla Firefox

Herzlich Willkommen bei FINDUS 2.0 - FH Münster

https://www.fh-muenster.de/intern/qualitaetsmanagement/findus/index.php

FINDUS 2.0

Herzlich Willkommen bei FINDUS 2.0

Sie sind eingeloggt als
• Annika Boentert (ab101877)
logout

Kontakt
Dipl.-Geogr. Matthias Welp
Robert-Koch-Straße 30, 48149 Münster
Raum: 120.210

FINDUS 2.0
Formulare Information Diagramme und Service

Prozessliste: Hochschule
Prozessliste: Fachbereiche
Prozessliste: A-Z
Legende
Kontakt

FINDUS 2.0
Formulare Information Diagramme und Service

FINDUS - das Prozessportal

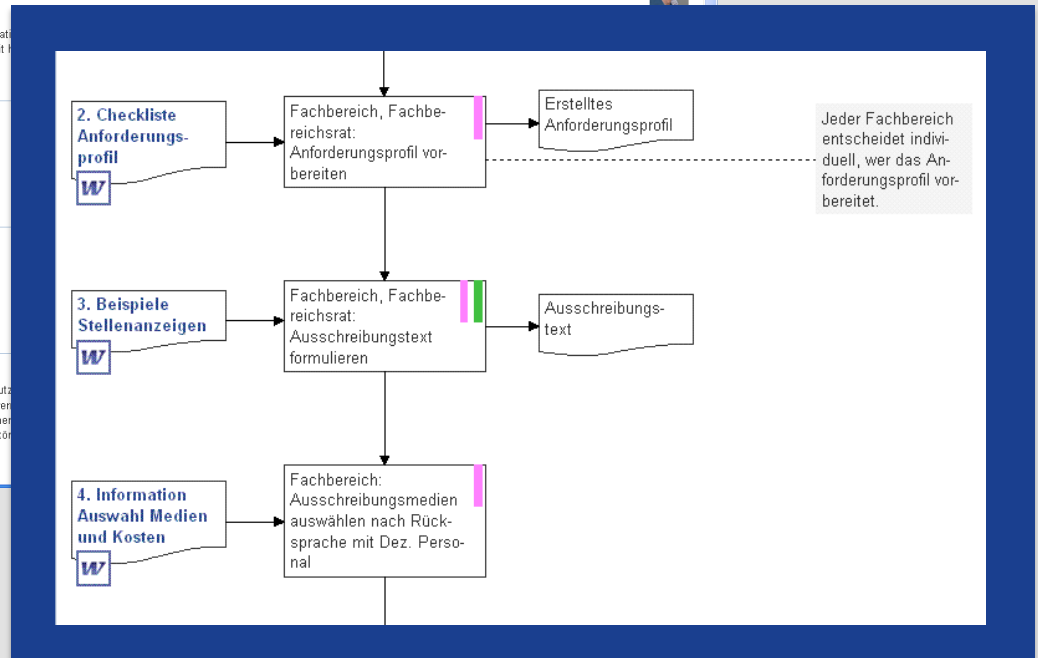
Sie möchten eine Hilfskraft einstellen und sind unsicher, was zu tun ist? Sie sind Mitglied einer Berufungskommission und möchten sich über das Verfahren informieren? Oder planen Sie die Einführung eines neuen Studiengangs und benötigen die entsprechenden Formulare? Dann sind Sie bei FINDUS genau richtig!

FINDUS steht für Formulare, Informationen und wichtige Abläufe und sind direkt miteinander verknüpft.

Prozessliste von A - Z
Einen alphabetischen Überblick über alle Prozesse in FINDUS bietet Ihnen die Prozessliste von A-Z.

Prozessliste der Fachbereiche
Einige Fachbereiche und Zentralen Wissenschaftlichen Einrichtungen haben bereits eigene Prozesse in FINDUS veröffentlicht. Diese finden Sie hier.

Wichtiger Hinweis:
Beim Download von PDF-Dokumenten wurden bei einigen Nutzern Probleme festgestellt. Dies kann durch entsprechende Browser-Einstellungen verursacht werden. Ansonsten sind dies PDF-Dokumente, die Sie bereits vor einiger Zeit heruntergeladen haben. Bitte überprüfen Sie die Einstellungen Ihres PCs zurückgreift. Ein automatisches Löschen der Cookies kann ebenfalls ein Problem sein. Bitte löschen Sie diese regelmäßig.



www.fh-muenster.de/findus



2. Das QM-Konzept der Fachhochschule Münster

2.2 Optimale Prozesse - Online-Portal FINDUS



www.fh-muenster.de/findus

- › Ca. 475 Besuche pro Monat (15 pro Tag)
- › Ca. 300 Downloads pro Monat

Hochschulweite Prozesse für Beschäftigte:

- Dienstreise beantragen und abrechnen, Bahnfahrkarte bestellen
- **Berufungsverfahren durchführen**
- Hilfskräfte einstellen
- **Studiengang entwickeln und einführen**
- Drittmittelprojekte anbahnen, -verträge abschließen
- Projektmittel (bei hochschulinternen Wettbewerben) beantragen

Fachbereichsinterne Prozesse für Studierende:

- Abschlussarbeiten erstellen und betreuen
- Praxisphasen organisieren und durchführen

Hochschule

Studiengang

Fachbereich

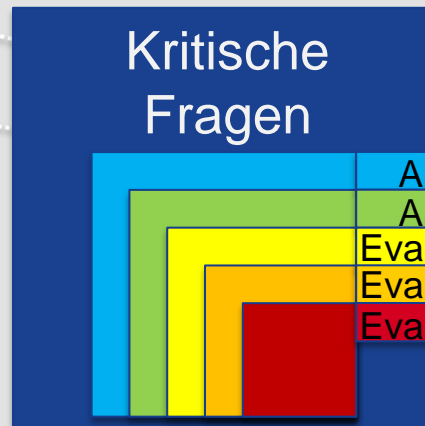
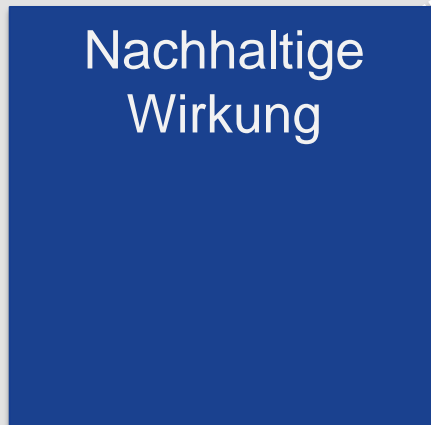
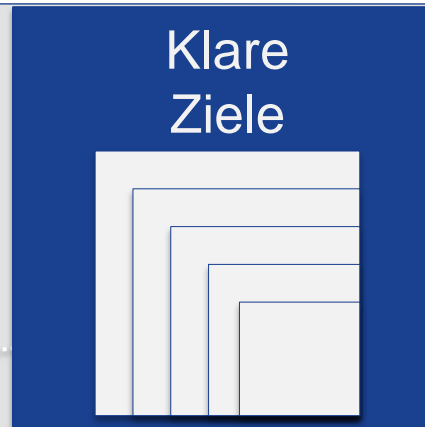
Modul



2. Das QM-Konzept der Fachhochschule Münster

2.1 Klare Ziele

Hochschule
Fachbereich
Studiengang
Modul
Lehrveranstaltung



ASC-ZB & QLS-Portal
ASC-ZB & QLS-Portal
Evaluation & QLS-Portal
Evaluation & QLS-Portal
Evaluation & QLS-Portal



2. Das QM-Konzept der Fachhochschule Münster

2.3 Kritische Fragen – Evaluationen

1. Interne Evaluation

1.1 Erstsemesterbefragung

1.2 Studentische Lehrveranstaltungs-
befragung

1.3 Workloadüberprüfung

1.4 Studienabschlussbefragung

1.5 Absolventenverbleibstudie

1.6 Beschwerdekommision

2. Externe Evaluation

2.1 Peer Evaluation

2.2 Beirat

2.3 Alternative Formen

3. Meta-Evaluation

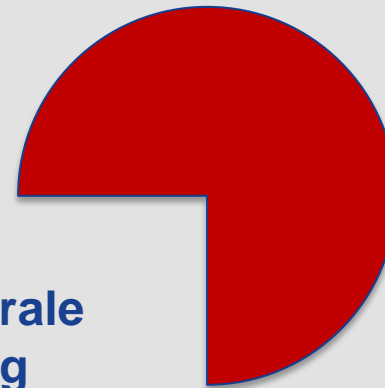
3. QM-Jahresgespräch

2. Das QM-Konzept der Fachhochschule Münster

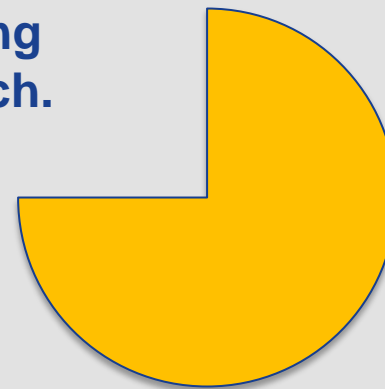
Exkurs: Qualitätspolitik



**So viel zentrale
Steuerung
wie nötig,**



**so viel dezentrale
Gestaltung
wie möglich.**





§ 9 Grundsätze und Formen der externen Evaluation

„(1) Ziel der externen Evaluation ist eine **Begutachtung** und **Beratung** aus der Perspektive **unabhängiger** Fachleute, in deren Rahmen insbesondere die **Ergebnisse der internen Evaluationen** sowie gegebenenfalls **Anforderungen an die Studiengangsentwicklung** erörtert werden.“



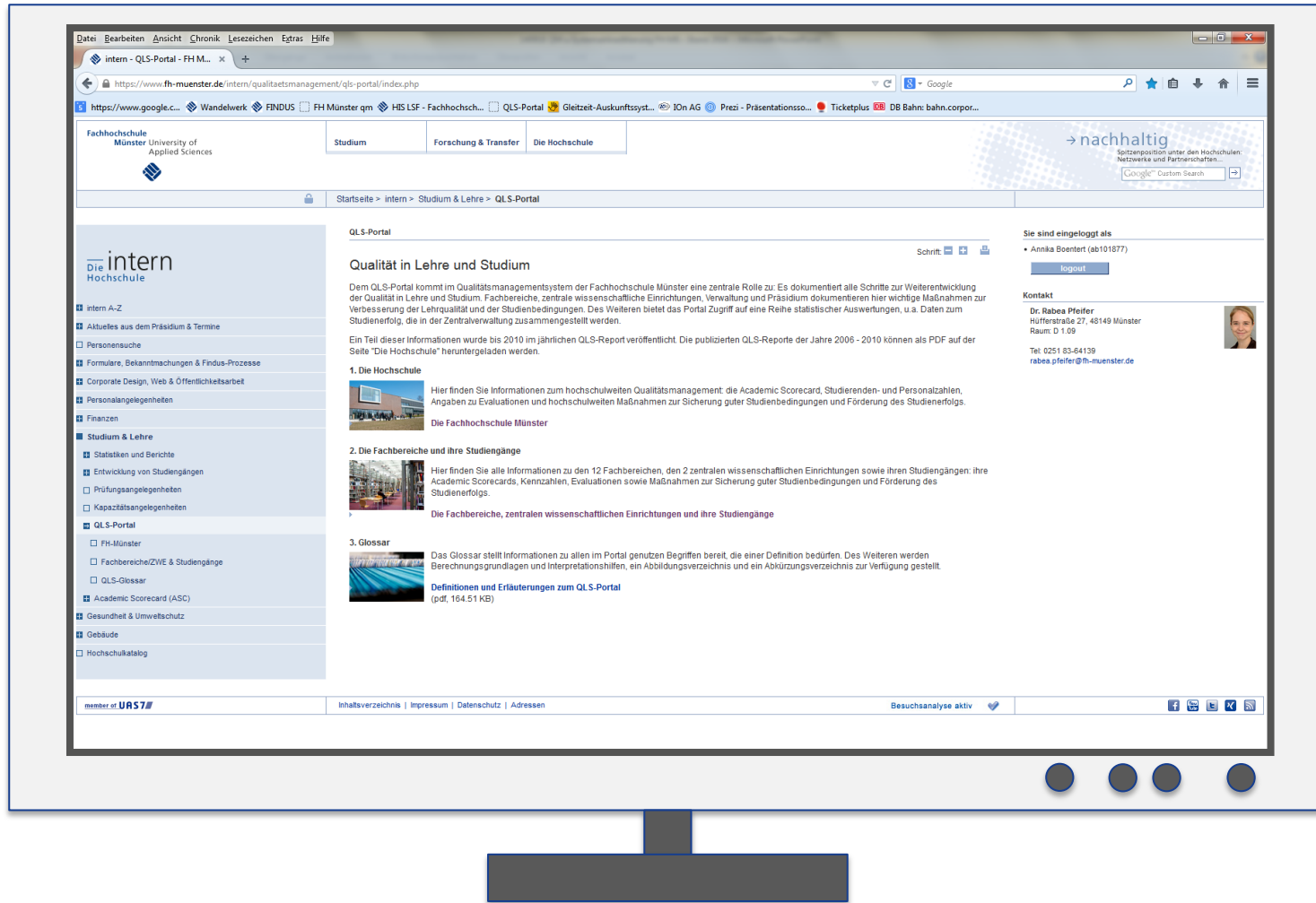
2. Das QM-Konzept der FH Münster

2.3 Kritische Fragen - QLS-Portal



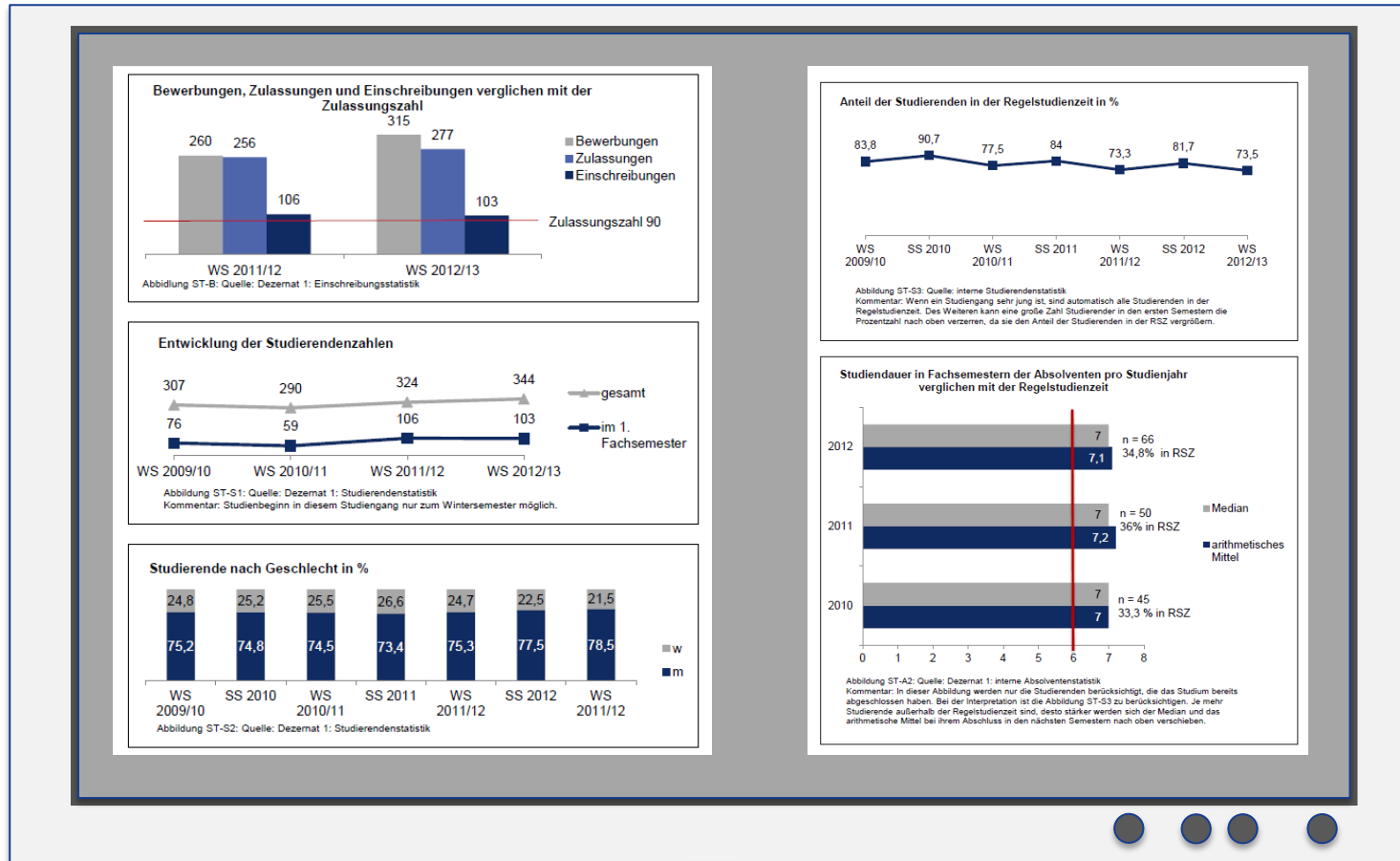
2. Das QM-Konzept der FH Münster

2.3 Kritische Fragen - QLS-Portal



2. Das QM-Konzept der FH Münster

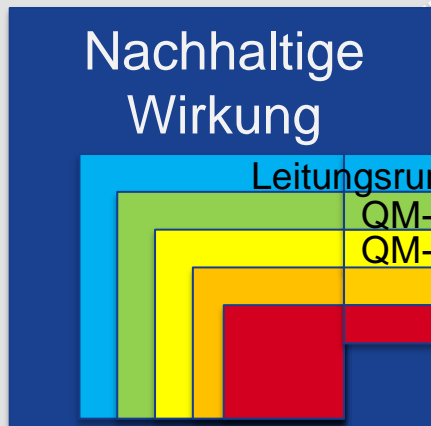
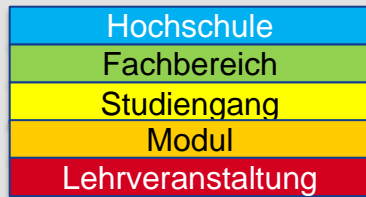
2.3 Kritische Fragen - QLS-Portal





2. Das QM-Konzept der Fachhochschule Münster

2.1 Klare Ziele





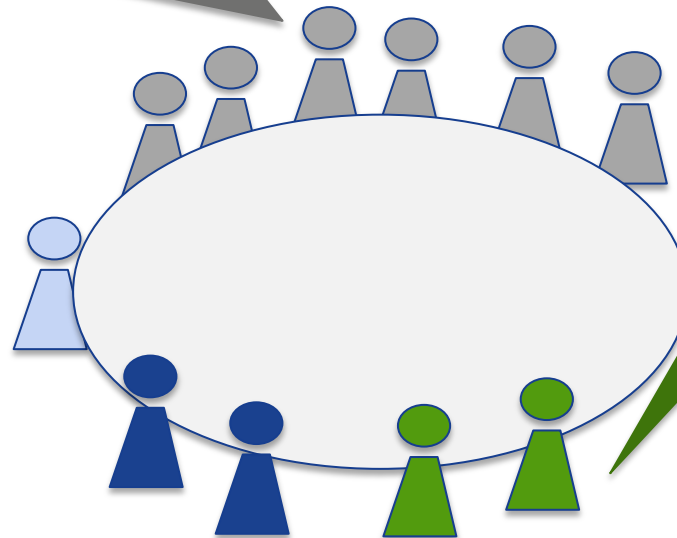
2. Das QM-Konzept der Fachhochschule Münster

2.4 Nachhaltige Wirkung – QM-Jahresgespräch

- Mindestens in jedem 2. Kalenderjahr, i.d.R. in jedem 3. Semester
- 1 Stunde mit Studierenden, 2 Stunden mit FB-Leitung und QMB
- Protokoll mit Vereinbarung von Maßnahmen, Nachgehalten durch QM-Team

- Studierbarkeit?
- Prüfungsformen/-organisation?
- Beratungsangebot?
- Sonstiges?

(1) Studierende des
Fachbereichs
(FBRat, Fachschaft)



Präsidentin oder
Vizepräsident
Lehre, Forschung,
Weiterbildung

QM-Team
(QM-Koordinator/in,
QM-Mitarbeiter/in)

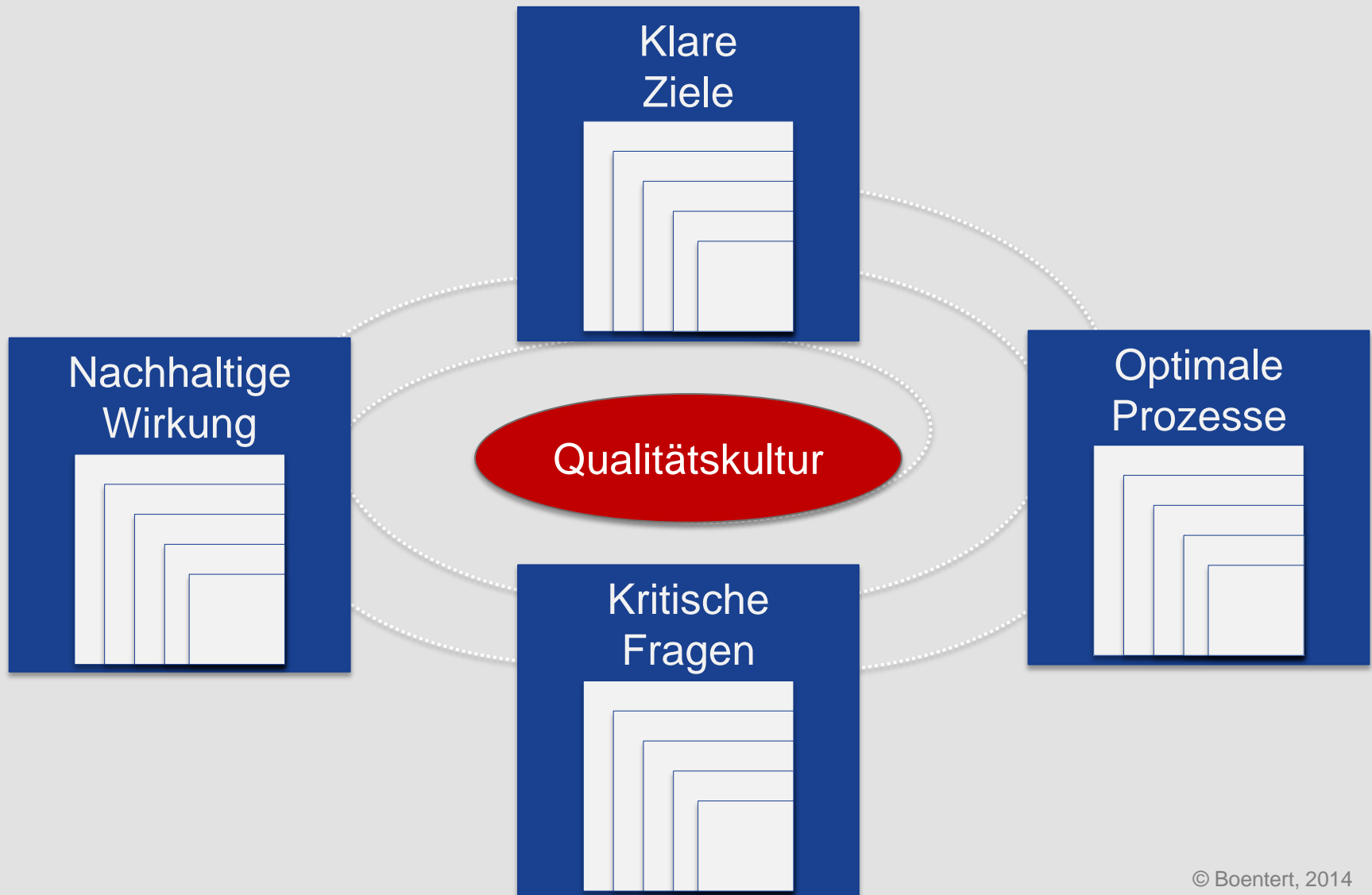
- Qualitätssicherung
durchgeführt?
- Handlungsbedarf?

(2)
Fachbereichsleitung,
QM-Beauftragte/r



2. Das QM-Konzept der Fachhochschule Münster

2.5 Qualitätskultur: Kommunikation vs. Sanktion



© Boentert, 2014



Fazit

Geist mancher Akkreditierung

Vertrauen ist gut,
Kontrolle ist besser.

Schriftlich festhalten
ist gut.

Viel hilft viel.

Unsere Leitfragen

Brauchen wir das?

Funktioniert das?

Schaffen wir das?

Qualitätskultur FH Münster

Nutzen bieten.

Im Gespräch bleiben.

Realistisch sein.

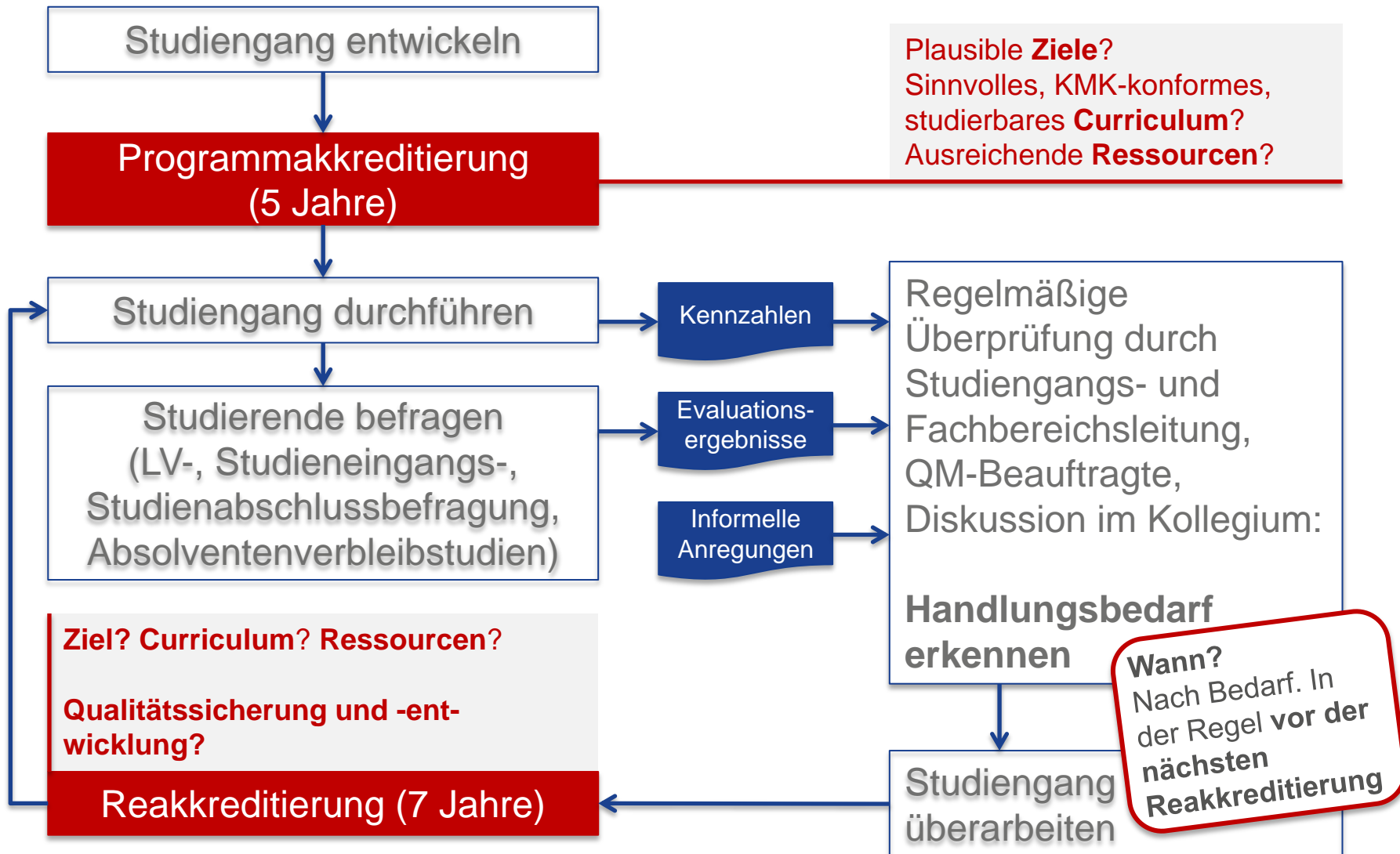




1. **Rückblick:**
QM seit 1998
2. **Das QM-System:**
Ausgewählte Elemente und ihr Zusammenwirken
3. **Voraussetzungen für die Systemakkreditierung:**
Prozess „Studiengang entwickeln“
4. **Verfahren der Systemakkreditierung**
Vorbereitung, Durchführung, Erfahrungen

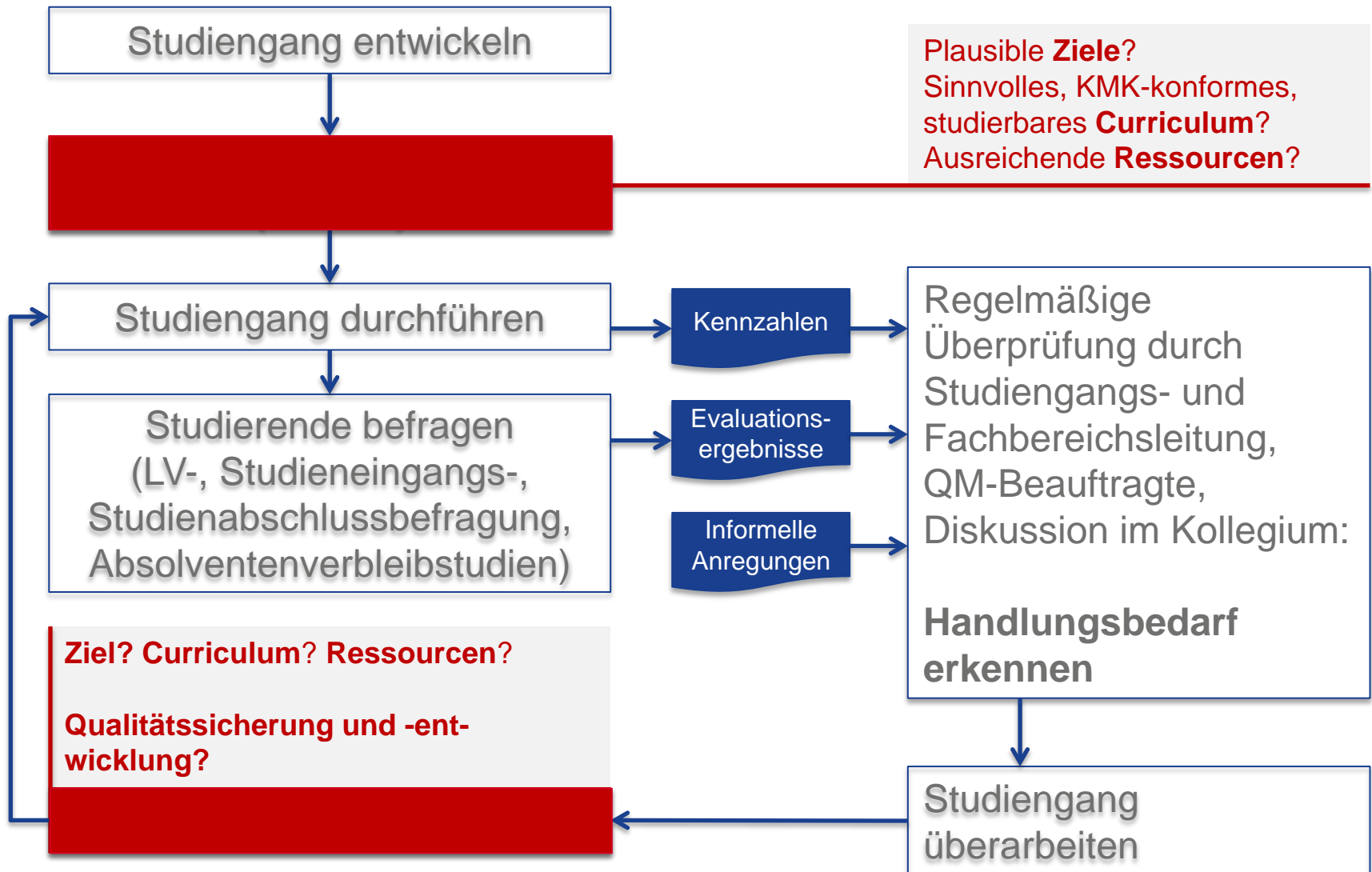
3. Voraussetzungen für die Systemakkreditierung

Früher: Programm(re-)akkreditierung



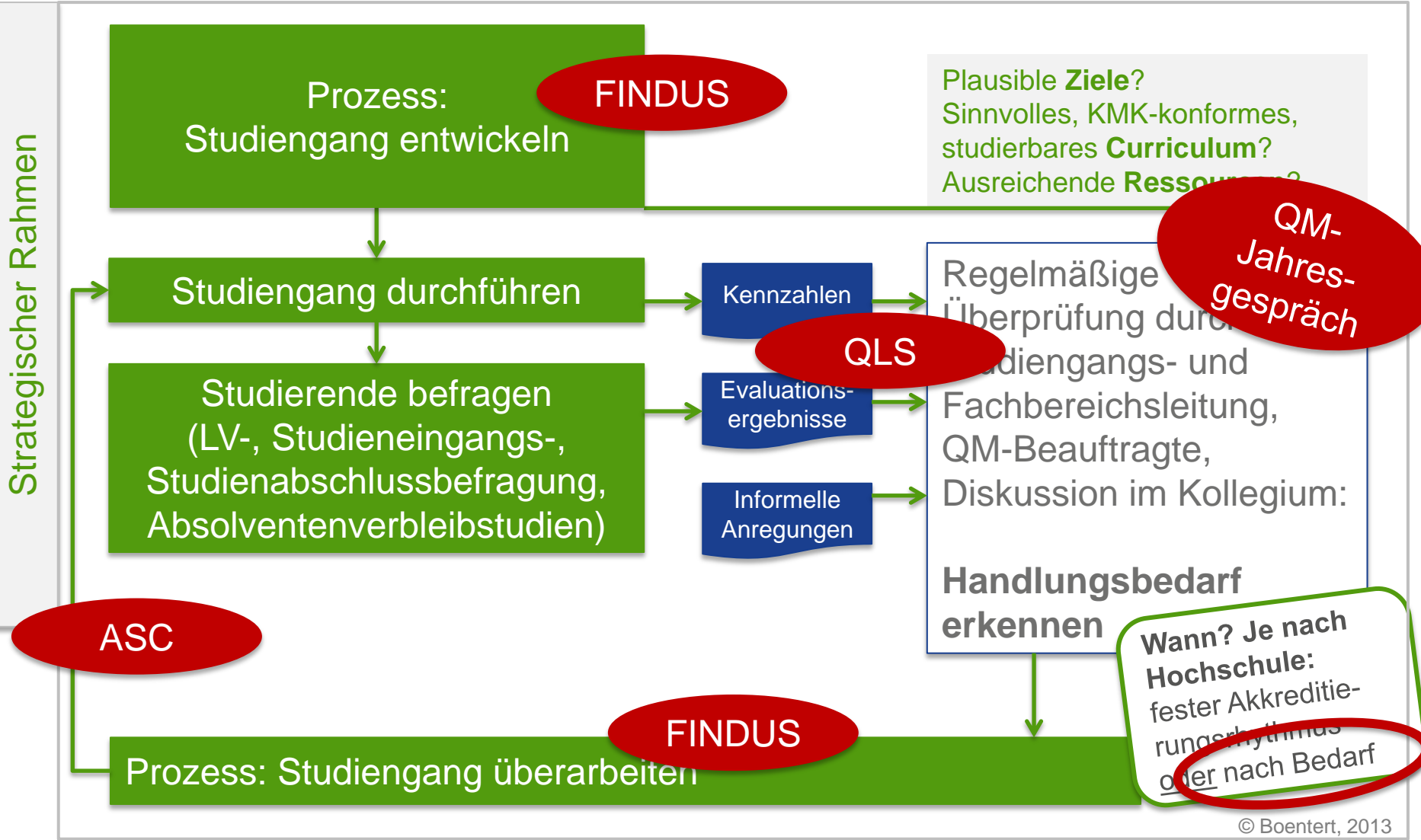
3. Voraussetzungen für die Systemakkreditierung

Übergang: Ohne Programm(re-)akkreditierung



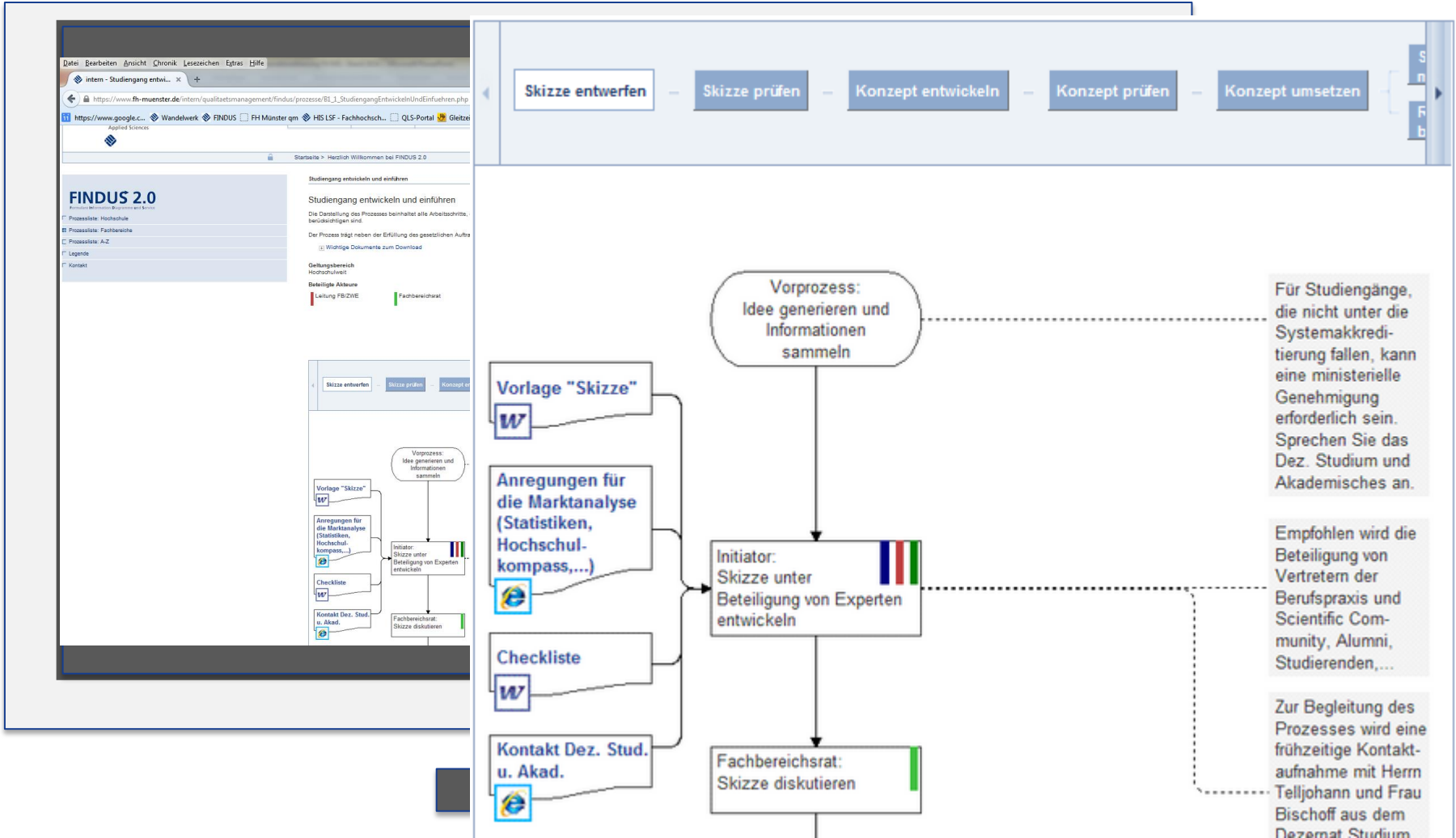
3. Voraussetzungen für die Systemakkreditierung

Systemakkreditierung der FH Münster



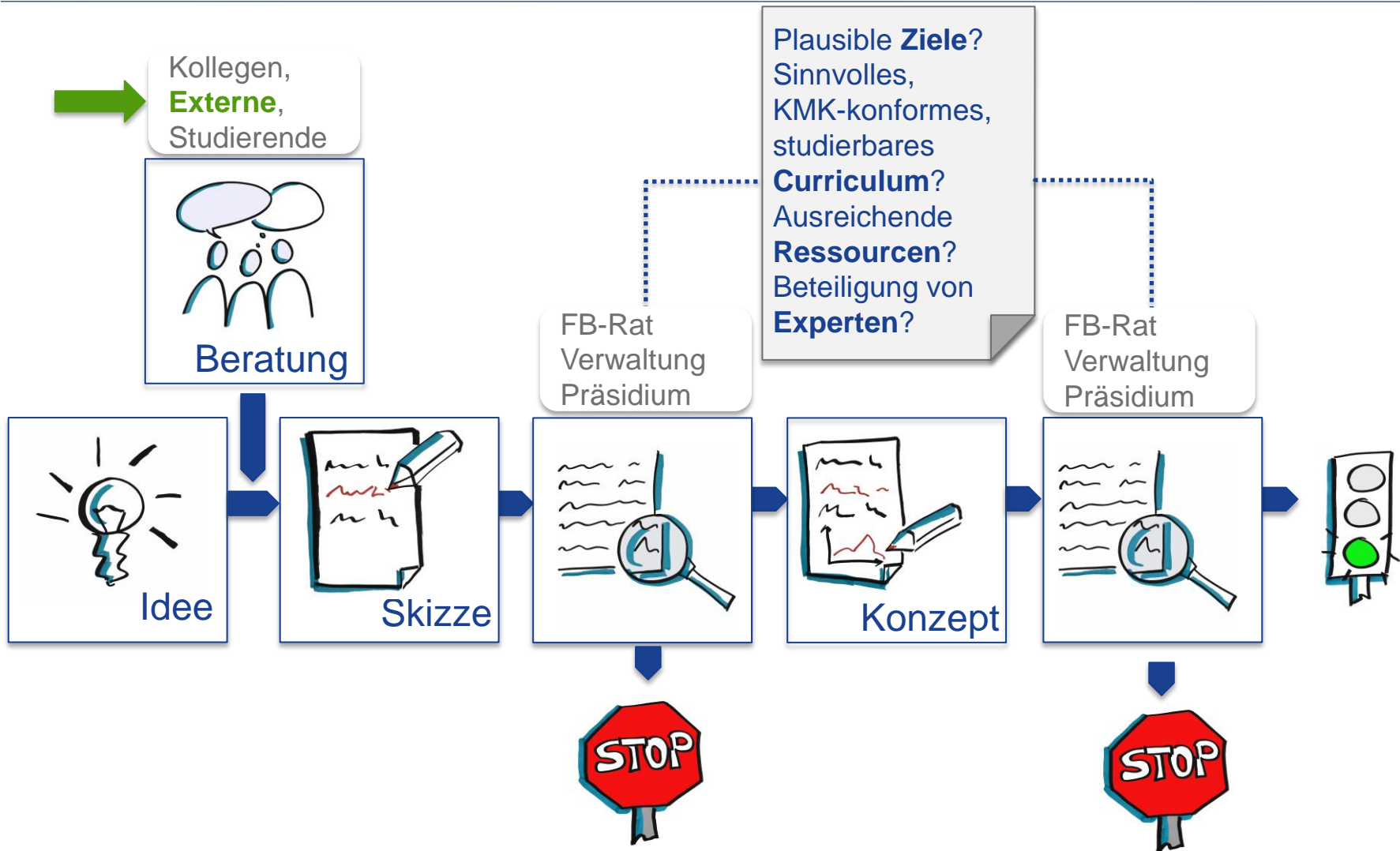
3. Voraussetzungen für die Systemakkreditierung

Prozessportal FINDUS: Studiengang entwickeln



3. Voraussetzungen für die Systemakkreditierung

Prozess: Studiengang entwickeln



© Boentert, 2013

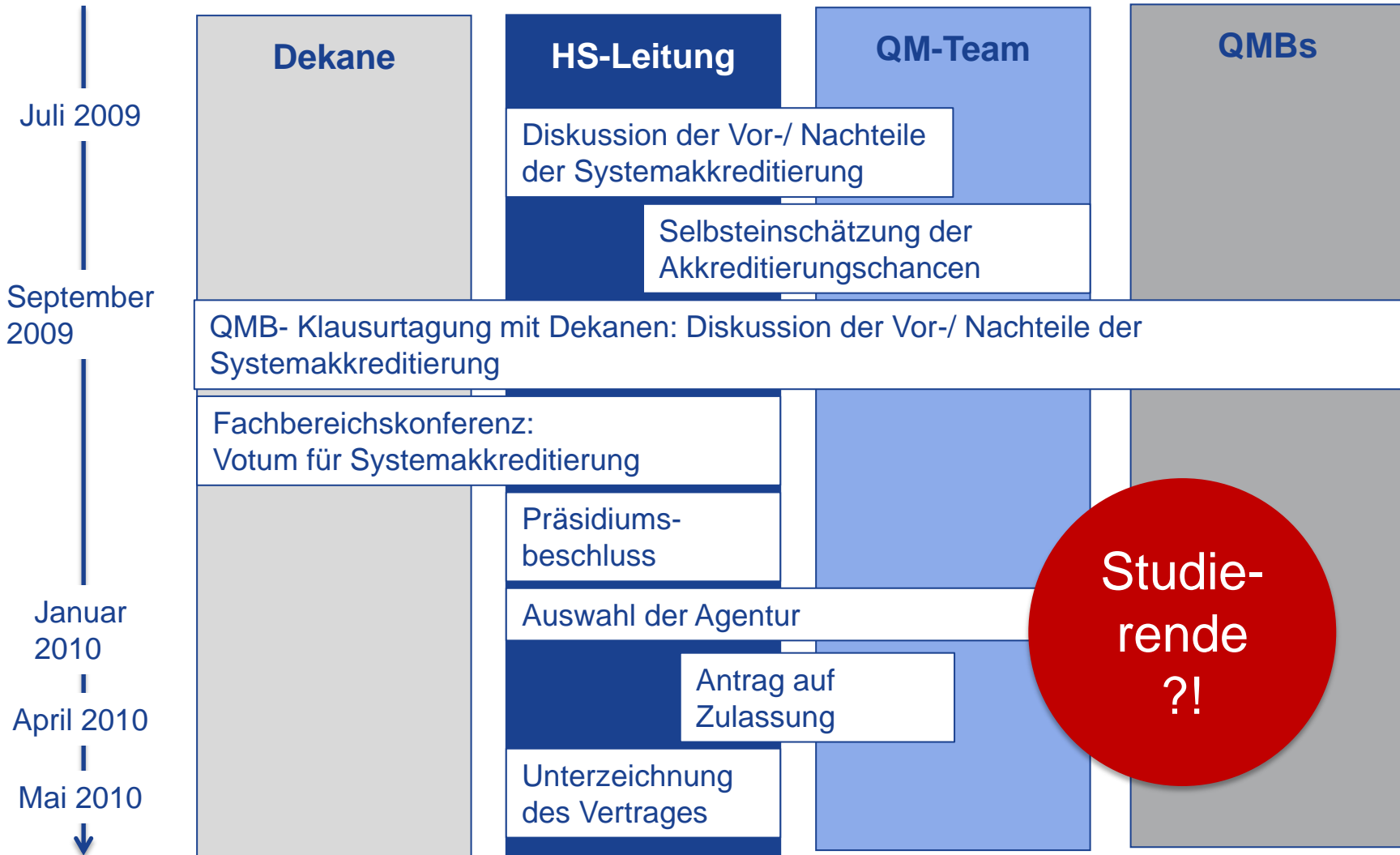


1. **Rückblick:**
QM seit 1998
2. **Das QM-System:**
Ausgewählte Elemente und ihr Zusammenwirken
3. **Voraussetzungen für die Systemakkreditierung:**
Prozess „Studiengang entwickeln“
4. **Verfahren der Systemakkreditierung**
Vorbereitung, Durchführung, Erfahrungen



4. Verfahren der Systemakkreditierung

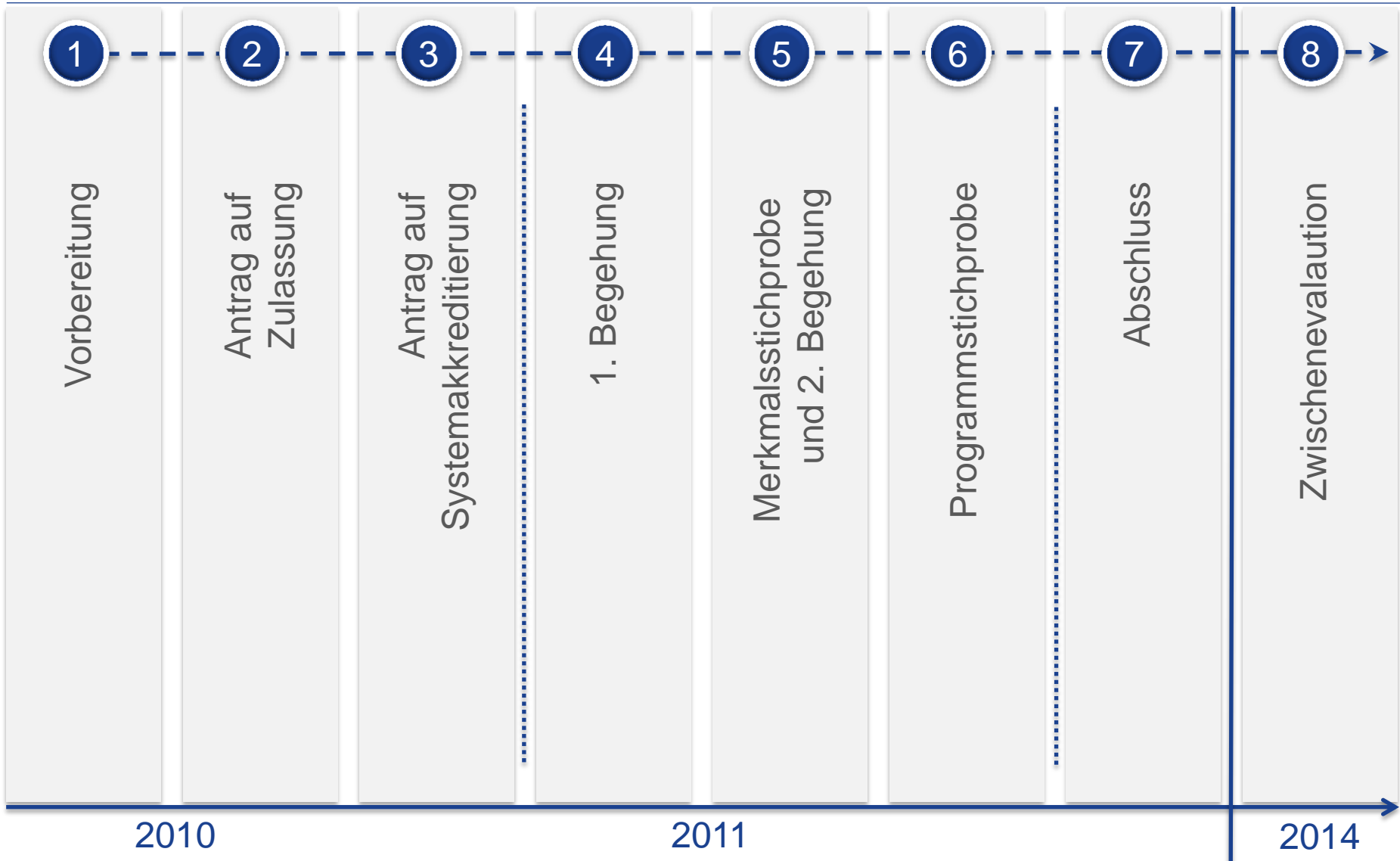
4.1 Entscheidungsprozess: Einbindung aller (?) Akteure





4. Verfahren

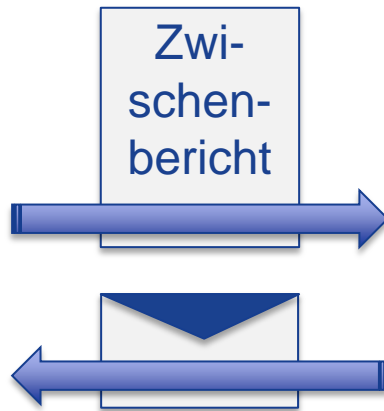
4.2 Fahrplan



4. Verfahren der Systemakkreditierung

4.3 Zwischenevaluation

- › Gut akzeptiertes und gelebtes QM-System
 - › In Summe: Entlastung der Fachbereiche
 - › Große Unterstützung durch das Präsidium



- › Anfangsschwierigkeiten bei:
 - › Zeitablauf bei „interner Akkreditierung“
 - › Externe Evaluation: Aufgabe der Beiräte
 - › Franchise Studiengängen und anderen „Exoten“
 - › Ausweis der Akkreditierung im Hochschulkompass

- › Kontinuierliche Weiterentwicklung



4. Verfahren der Systemakkreditierung

Fazit: Vor-/Nachteile der System- vs. Programmakkreditierung

Kriterium	Programmakkreditierung	Systemakkreditierung
Qualität der Verfahren	Gemischte Erfahrungen	Positive Erfahrungen in Münster, gemischte Erfahrungen anderer HS
Aufwand	Hoher dezentraler Arbeitsaufwand, durch Routine abnehmend	Höherer zentraler Arbeitsaufwand, Entlastung der Fachbereiche
Verantwortung	Vor allem: Fachbereiche	Stärker: Hochschulleitung, zentrales QM-Team
Kosten	Verfahrenskosten hoch, durch Cluster reduzierbar	Deutlich geringere Verfahrenskosten, jedoch Zusatzkosten für QM-Personal, externe Evaluation, Beratung
Renommee	Gering wegen hoher Selbstverständlichkeit	Vor allem in Anfangszeit deutlich höher
Qualitätsverständnis	Ex post-Qualitätssicherung	Kontinuierliche Qualitätsentwicklung
Qualitätskultur	Adäquate Form bei punktueller, dezentraler Qualitätssicherung	Adäquate Form bei hochschulweitem QM-System; höhere Verbindlichkeit



Vielen Dank!

Dr. Annika Boentert
Fachhochschule Münster
Wandelwerk – Zentrum für Qualitätsentwicklung

www.fh-muenster.de/wandelwerk
www.fh-muenster.de/qm

annika.boentert@fh-muenster.de