

Qualität evaluieren und entwickeln an der Hochschule für Soziale Arbeit, FHNW

Eva Tov, Beauftragte für QM



Überblick

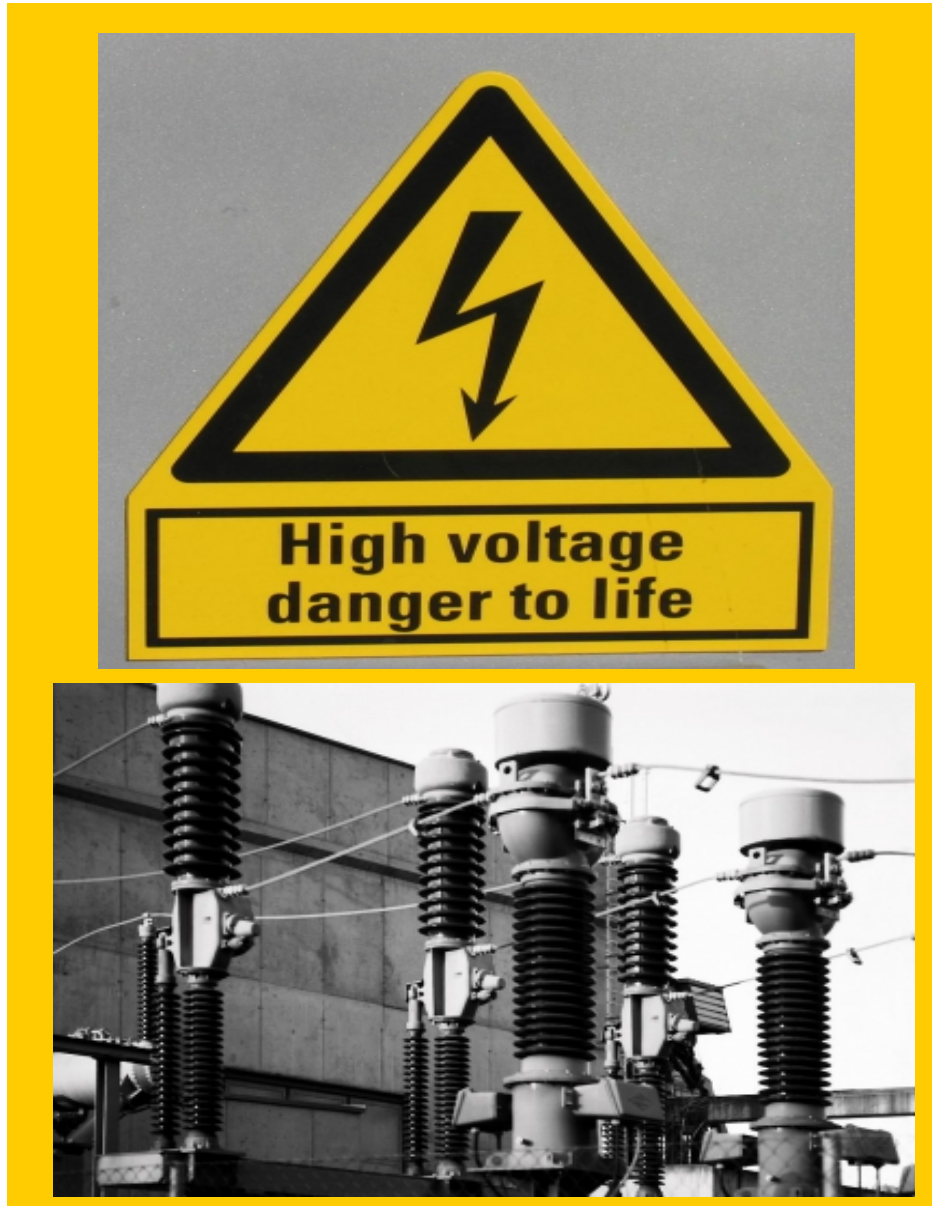
Dialektiken und Spannungsfelder innerhalb QM

Es war einmal... Geschichte und Organisation der FHNW / HSA

Top down versus Bottom up: die HSA im Spannungsfeld von Ansprüchen, Wünschen und Möglichkeiten

Erreichtes und Geplantes

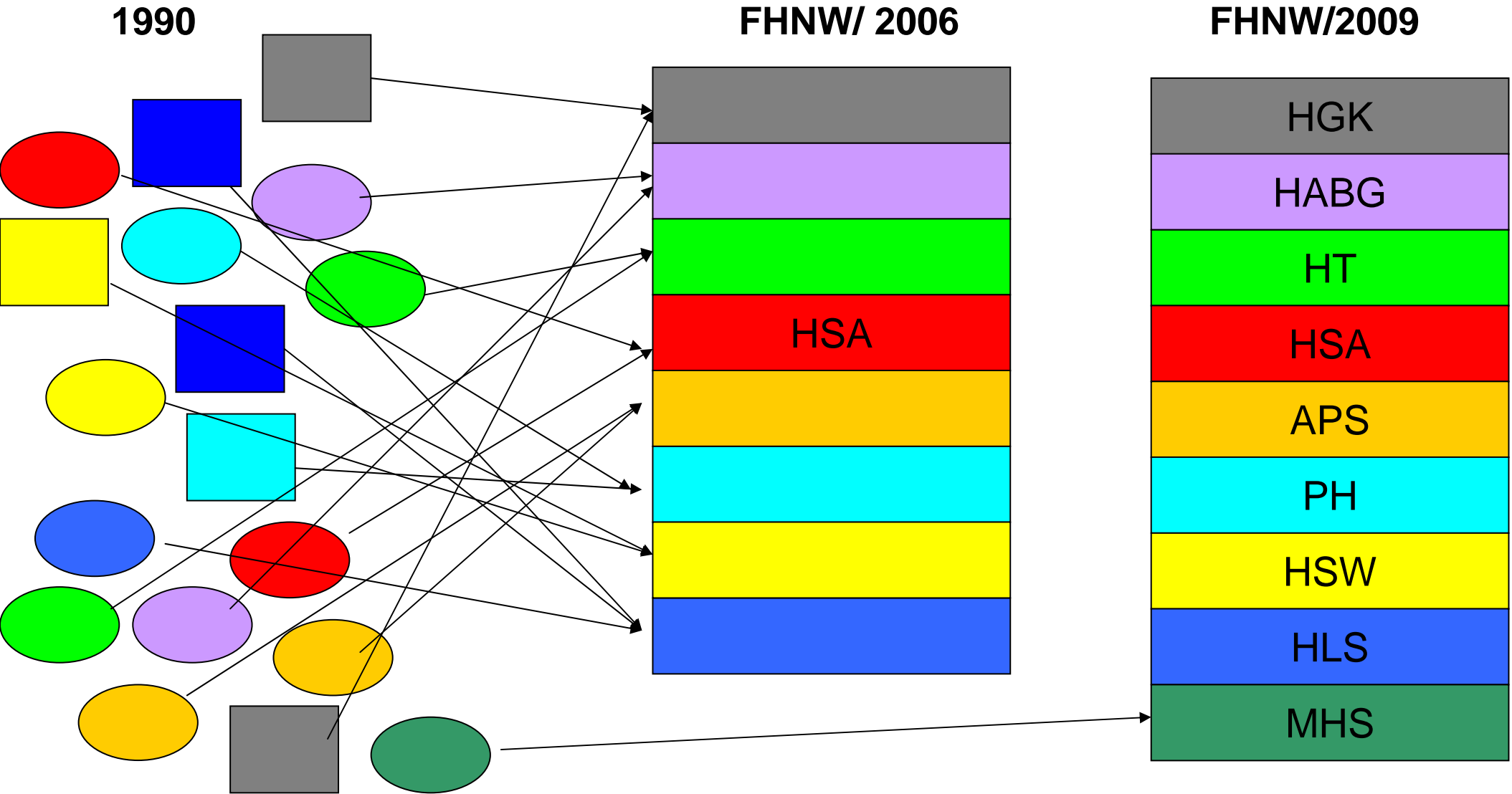
Offene Fragen



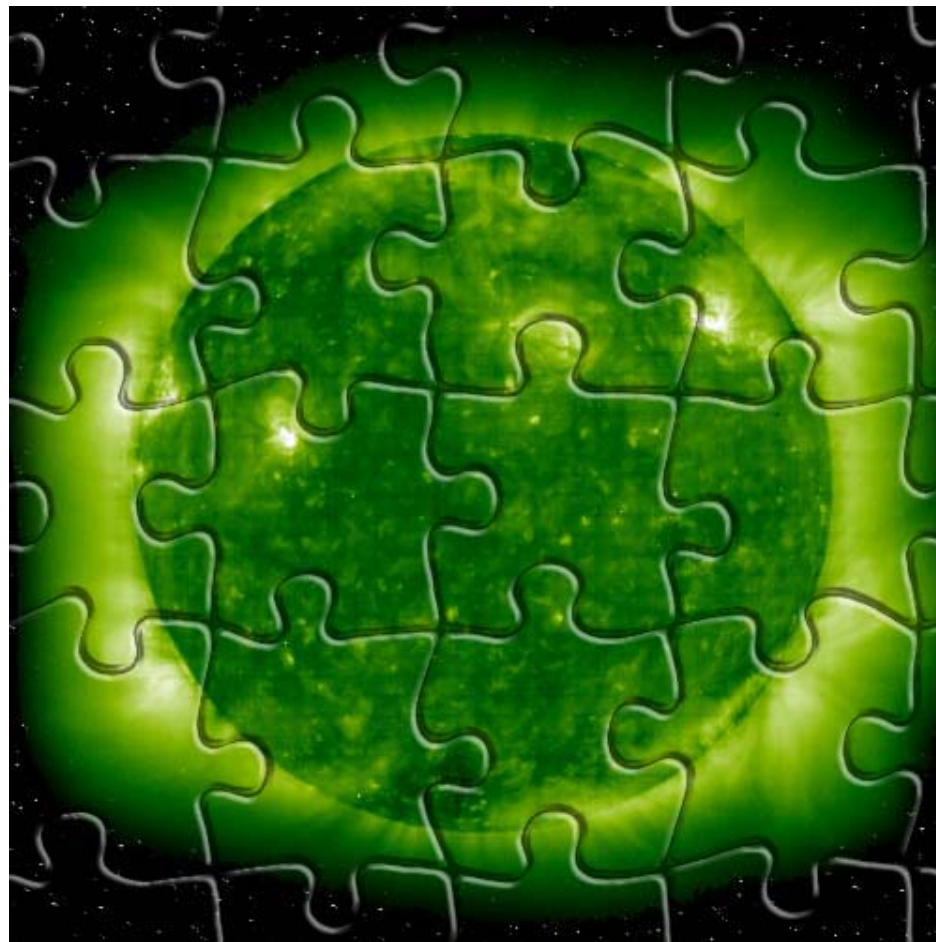
Spannungsfelder

- ❖ **Autonomie versus Heteronomie**
- ❖ **Entwicklung versus Steuerung**
- ❖ **Vertrauen versus Kontrolle**
- ❖ **Partizipativ versus Bestimmend
(top down versus bottom up)**
- ❖ **Macht versus Abhängigkeit**
- ❖ **Vergangenheitsbezug versus
Zukunftsgerichtetheit,**
- ❖ **Anspruch versus Realisierbarkeit**
- ❖ **Vision versus Realität**
- ❖ **Sein versus Schein**

Es war einmal ...



Erreichtes und Geplantes



QM 2006 - HSA

	Aargau	Basel	Olten
PMS			
MAG			
Lehrevaluation BA			
Evaluation WB			
Evaluation DL			

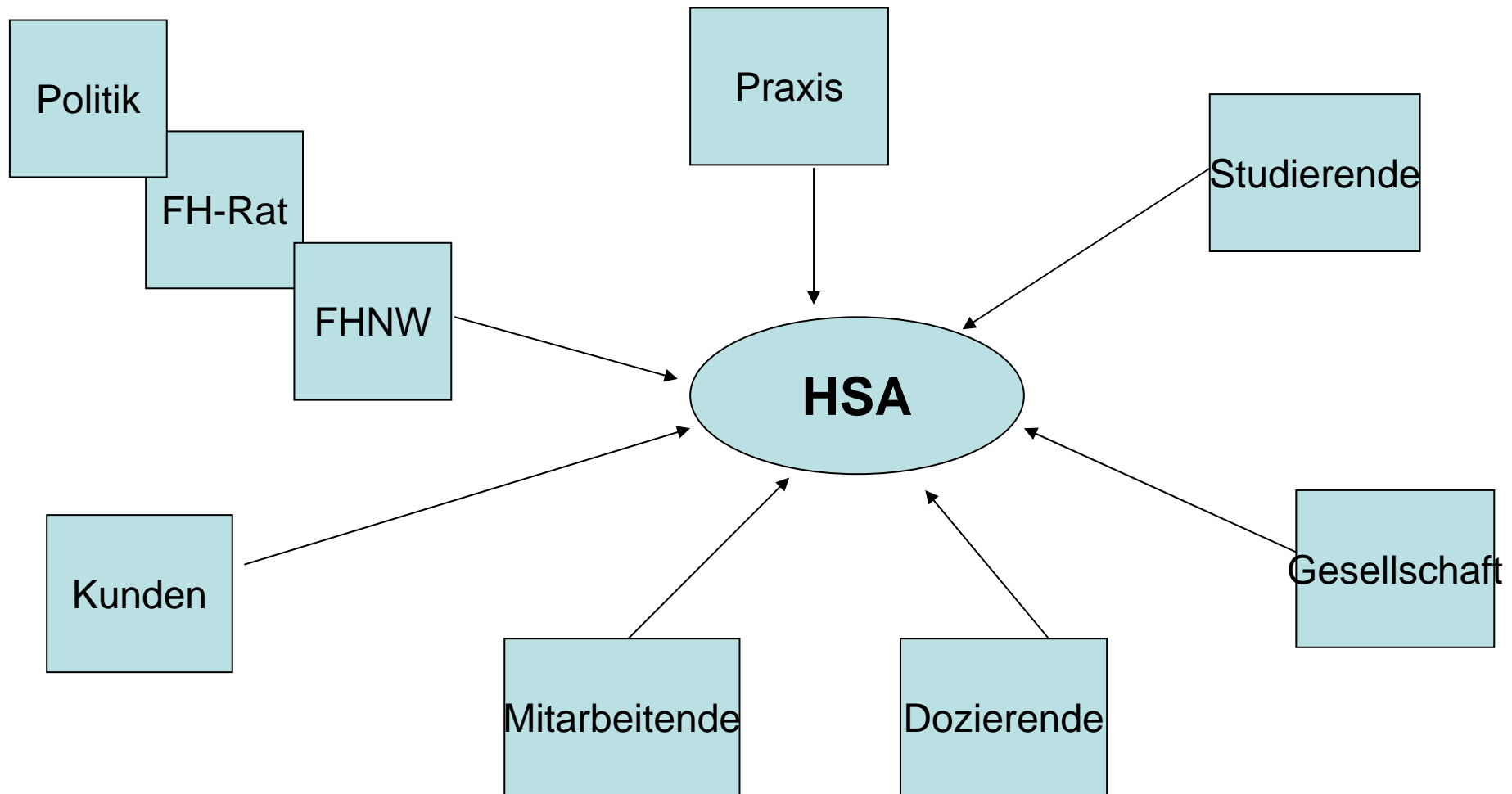
QM 2009

	HSA	FHNW / EFQM
PMS		
MAG		
Konzepte F, WB, DL, Modul		
Modulevaluation		
Dozierendebefragung		
Studierendenbefragung		
QM- Leitlinien		
QM-Konzept		
Etablierung Q-Gruppen		

QM > 2009

	HSA	FHNW / EFQM
PMS		
Qualitätsleitbild		
Qualitätsziele		
Qualitätsstrategie		
QM-Konzept		
Selbstevaluation EFQM-Kriterium Befähiger		
Selbstevaluation EFQM-Kriterium Ergebnisse		
Studierendenbefragung		

Top down versus Bottom up die HSA im Spannungsfeld von Ansprüchen, Wünschen und Möglichkeiten



Evaluationsverfahren	Ziele	Anspruchsgruppen (Stakeholder)	Methodik	Verwendungszweck	Periodizität	Vorteile	Nachteile
Zufriedenheitsbefragung	Externe Rechenschaftsablegung	FH Rat, Politik Studierende	Standardisierter Fragebogen mit offenen Antwortkategorien	Überprüfung der Erfüllung des Leistungsauftrags	jährlich	Ermöglicht Vergleich zwischen Hochschulen	Geringer Rücklauf – Repräsentativität der Ergebnisse, kommunikative Validierung schwierig
Modulevaluation	Interne Qualitätssicherung bzw. -entwicklung	Modulverantwortliche, Leitungspersonen, Studierende	Relativ frei wählbar	Überprüfung der Qualität des Moduls	Semesterweise	Massgeschneidertes Verfahren entsprechend des Moduls, Hoher Rücklauf, Kommunikative Validierung der Ergebnisse möglich	Vergleichbarkeit schwierig

Zufriedenheitsbefragung			
Nützlichkeit (+)	An der Evaluation beteiligte Personen: FH-Rat (Auftraggeber), Direktion FHNW, AG QM FHNW	Von ihr betroffene Personen: Studierende, Ausbildungsverantwortliche	Kritisch wie oben angemerkt, bleibt die Rücklaufquote; ebenfalls der Punktwert anhand 3-er Items, der als Indikator der Zufriedenheit gilt.
Durchführbarkeit (+/-)	Begrenztheit der Aussagekraft nicht wirklich transparent bei Auftraggebenden; Für Studierende nicht wirklich einordenbar was warum durchgeführt wird. Auf Grund der Standardisierung Kostengünstiges Verfahren	Evaluation eher ein notwendiges Übel als eine positiv bejahte Wahl des Verfahrens, um Rechenschaft abzulegen. Kontroversen im Vorfeld wurden nicht ausgetragen.	Auf Grund der Zeitknappheit konnten Studierende nicht genügend einbezogen werden; Heterogenität des Stellenwerts der Befragung in den HS: für die einen Studienevaluation, für die anderen nur Rechenschaftsablegung
Korrektheit (+/-)	Interessenkonflikte wurden im Vorfeld behandelt	Für den mit der Durchführung betrauten QM-Beauftragten war es ein schwieriges Spannungsfeld, zwischen den Interessen von gesamter FH, einzelner, (der eigenen) Hochschule und Leitungspersonen zu manövrieren.	Gefahr der Vertrauenseinbusse und des Motivationsverlustes bezüglich Beteiligung bei QM-Angelegenheiten bei Studierenden.
Genauigkeit (+/-)	Problematisch ist die Aussage über das Studium am Ende des Studiums; Motivationsproblematik – Validität der Aussagen?	Interpretationen der Ergebnisse im Sinne einer kommunikativen Validierung nicht sicher gestellt	Bei einigen HS hoher Rücklauf; für manche HS ergaben sich wichtige Infos, Fragebogen ist erprobtes Instrument

Modulevaluation			
Nützlichkeit (++)	An der Evaluation beteiligte Personen: Fachstelle Kompetenzforschung und Didaktik; Studienleitung BA & MA, Dozierende	Von ihr betroffene Personen: Studierende, Dozierende, (Studienleitung BA & MA)	Beteiligte und Betroffene sind identifiziert und auf Grund der Art und Weise der Evaluationsdurchführung ist Rücklauf gesichert. Kritisch ist der Steuerungsaspekt, da die Ausbildungsverantwortliche i.d.R. nicht die Linienverantwortlichen sind.
Durchführbarkeit (++)	Auf Grund der Möglichkeit ein passendes Verfahren zu wählen, sollte Aussagekraft hoch sein; Verantwortung dafür allerdings gänzlich bei Modulverantwortlichen	Unterstützung bei der Planung und Durchführung der Methode ist via Fachstelle gewährleistet. Ob diese konsultiert wird liegt im Ermessen der Modulverantwortlichen	Diskussionen über die Methode mit AuftraggeberInnen und AdressatInnen sind prinzipiell möglich, dürften aber kaum stattfinden, auf Grund von Ressourcenknappheit und strukturellen Gegebenheiten (Matrixstruktur)
Korrektheit (++)	Interessenkonflikte wären hier, dass die Ergebnisse der Evaluation zu negativen Reaktionen seitens der Führungsverantwortlichen führen könnten.	Da der Rückfluss auf individueller Ebene via (MAG) durch die Modulverantwortlichen selber gesteuert werden und detailliert Informationen nicht verpflichtend sind, dürfte der Konflikt nicht wirklich handlungsleitend sein.	
Genauigkeit (++)	Hier gilt wie bei „Nützlichkeit“, dass durch die spezifische Wahlmöglichkeit und die Durchführung der Evaluation im Kontaktstudium (hoher Rücklauf) sowohl Validität als auch Reliabilität gegeben sind.	Idealiter sind die Studierenden direkt oder in der darauffolgenden Lehrsequenz mit dem Ergebnis konfrontiert, so dass dabei zusätzlich eine kommunikative Validierung stattfinden kann.	
Prof. Dr. Eva Tov, Beauftragte für Qualitätsmanagement			15.03.2010 12

Offene Fragen

- Wie kann das sinnvolle Pendeln gesteuert werden, damit Qualität nicht dem Zufall oder dem Goodwill einzelner Personen überlassen bleibt ?
- Wie können wir sichern, dass QM nicht nur Qualität in der Steuerung hervorbringt, sondern denjenigen in ihrer Fachlichkeit und ihren Aufgaben nutzt, die die Qualität produzieren?
- Wie können wir Qualität an den Schnittstellen sichern, wenn Leistungsbereiche und Prozesse zusammentreffen und je ihre eigene Logik entfalten?
- wie kann Vertrauensbildung, Commitment, Lern –und Entwicklungswille in komplexen Organisationen mit ihrer Vielzahl von internen und externen Anforderungen in einem so sensiblen Bereich wie QM gefördert und gesteuert werden?

Offene Fragen



Visionäre Bilder



bxp43771 www.fotosearch.de



200310303-001 fotosearch.de

Danke für Ihre Aufmerksamkeit