

Entwicklung eines nachhaltigen Qualitätsbewusstseins

Qualitätsmanagement – Was können wir von der Wirtschaft lernen?

Hochschulrektorenkonferenz, Projekt Qualitätssicherung

Tagung an der TFH Wildau, 15./16. September 2005

Workshop 3: Follow-Up und nachhaltige QM-Kultur

Entwicklung eines nachhaltigen Qualitätsbewusstseins

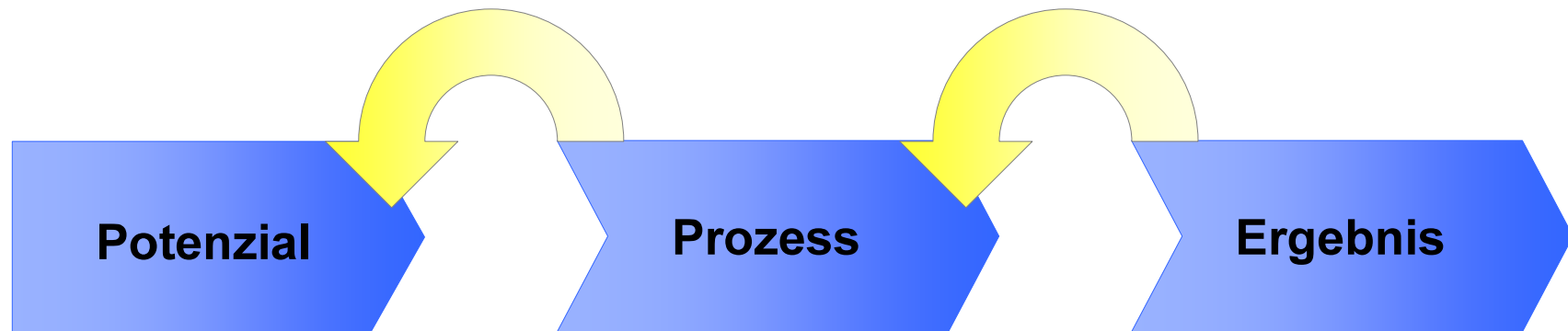
- ◆ **Industrielles QM an einer Hochschule !?**
- ◆ **Einführung des QM-Systems an der FHH**
- ◆ **Qualitätsbewusstsein**
- ◆ **Erfahrungen**
- ◆ **Perspektiven**

Was ist Qualitätsmanagement?



gem. DIN EN ISO 9000:2000

Aspekte von Qualität an der Hochschule



Ausstattung:

Dozenten
Mitarbeiter
Lernende
Labore
Bibliothek
Mensa

Ausbildung:

Lehrveranstaltungen
Integration von
Forschung und Lehre
Erreichbarkeit von
Dozenten, Mitarbeitern

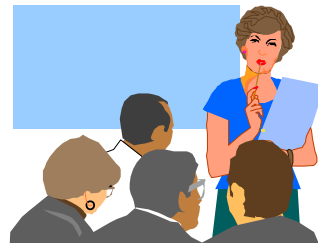
Kennzahlen:

Absolventenzahlen,
„Schwundquote“
Durchschnittsnoten,
Wiederholer
Frauenförderung

...

Kunden als Partner der Hochschule

- ◆ **Direkte Kunden sind die Studierenden, die unmittelbar am Erfolg der Ausbildung beteiligt sind**
- ◆ **Indirekte Kunden sind der Arbeitsmarkt, Drittmittelgeber, aber auch der Steuerzahler repräsentiert durch das MWK**



Studierende

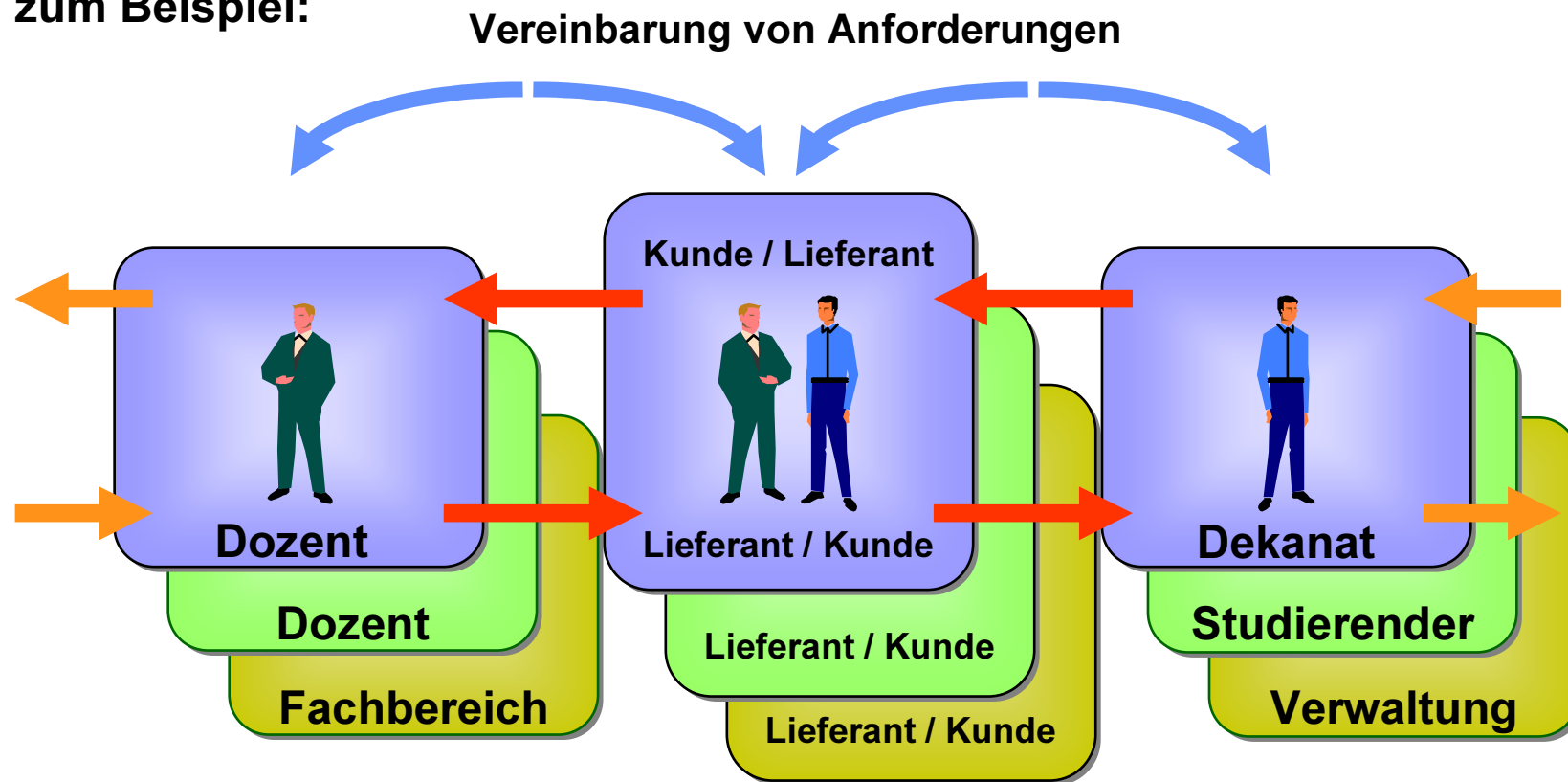
Arbeitsmarkt

Gesellschaft

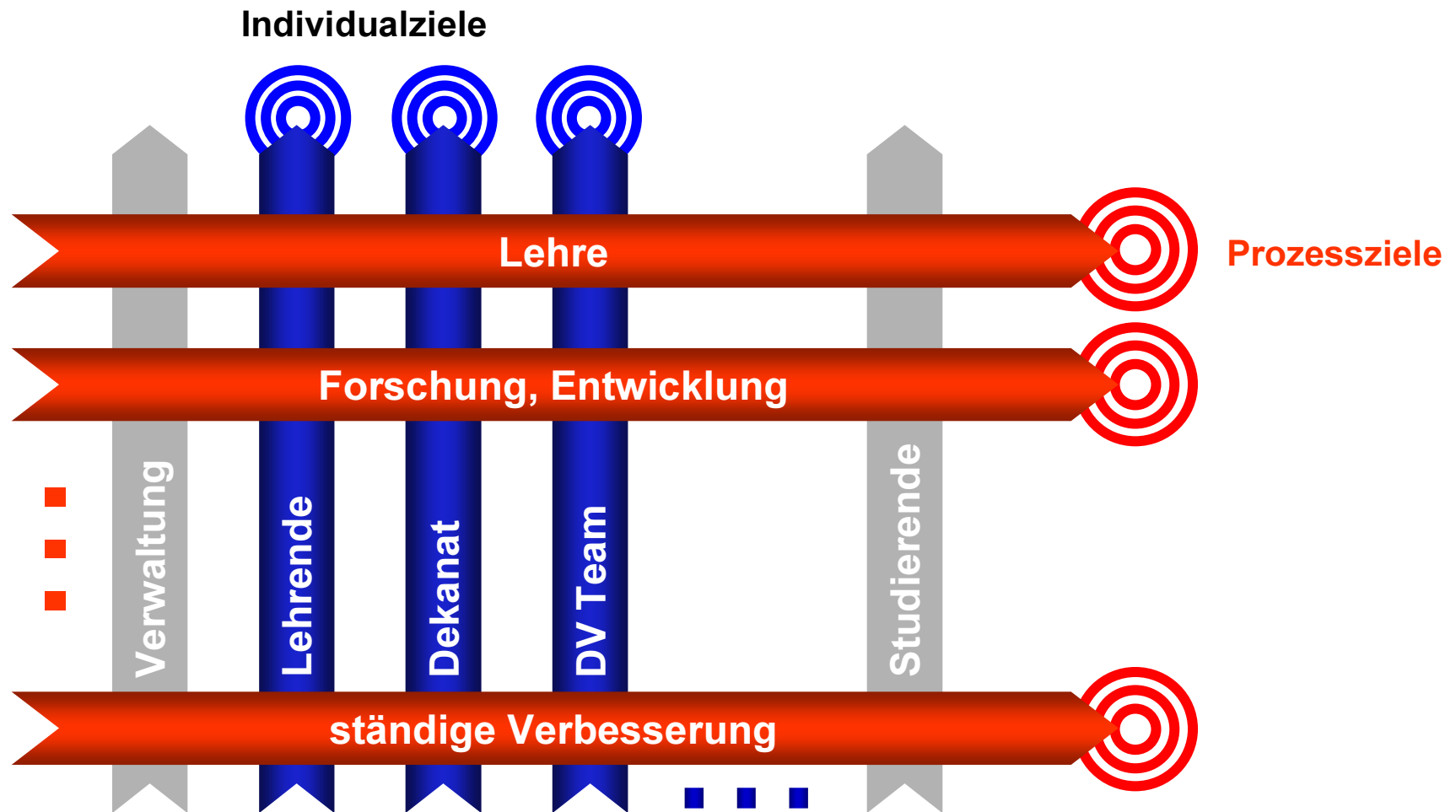


"Interne" Kunden – unabhängig von Statusgruppen

zum Beispiel:

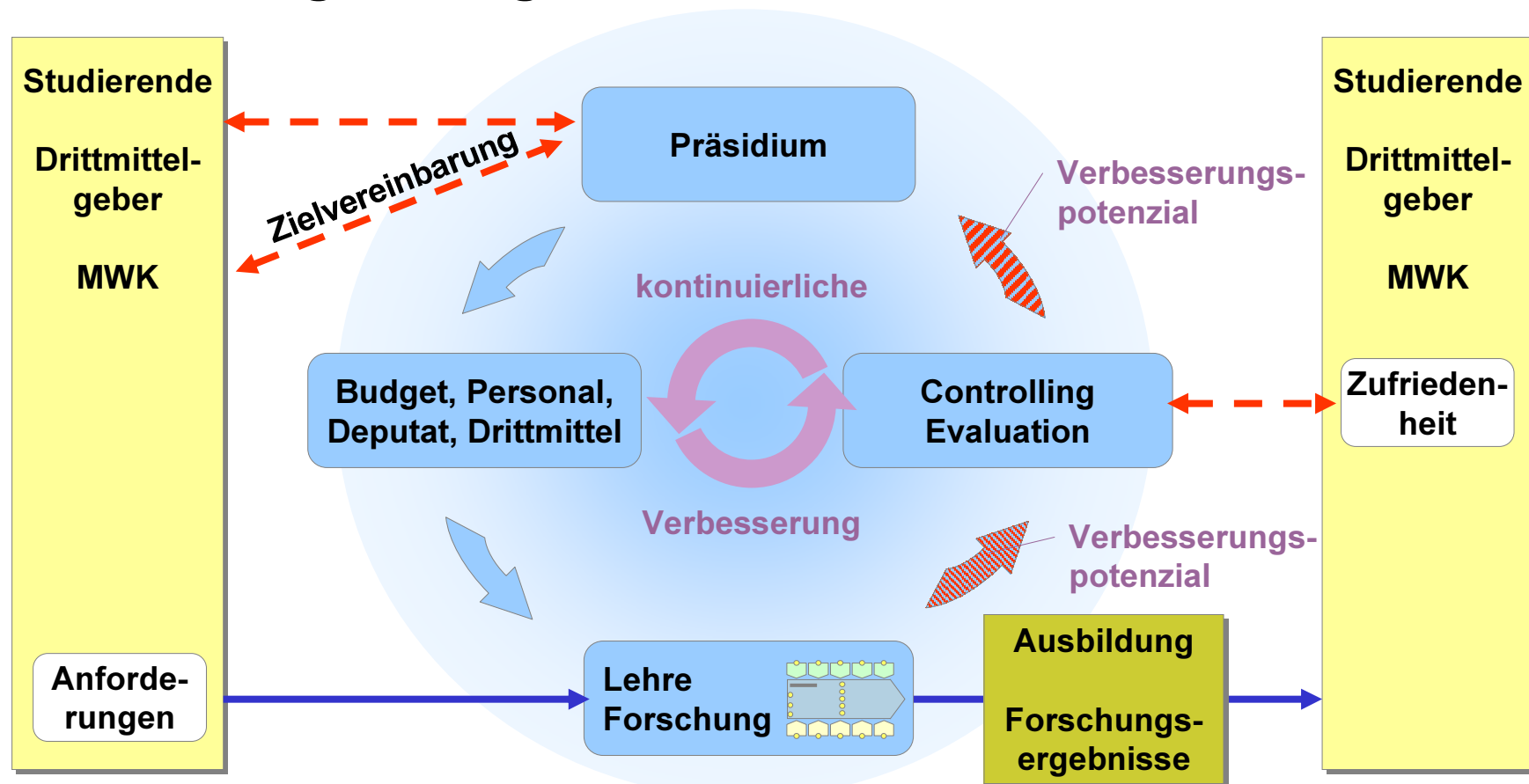


Ziel: Veränderung der „Unternehmenskultur“



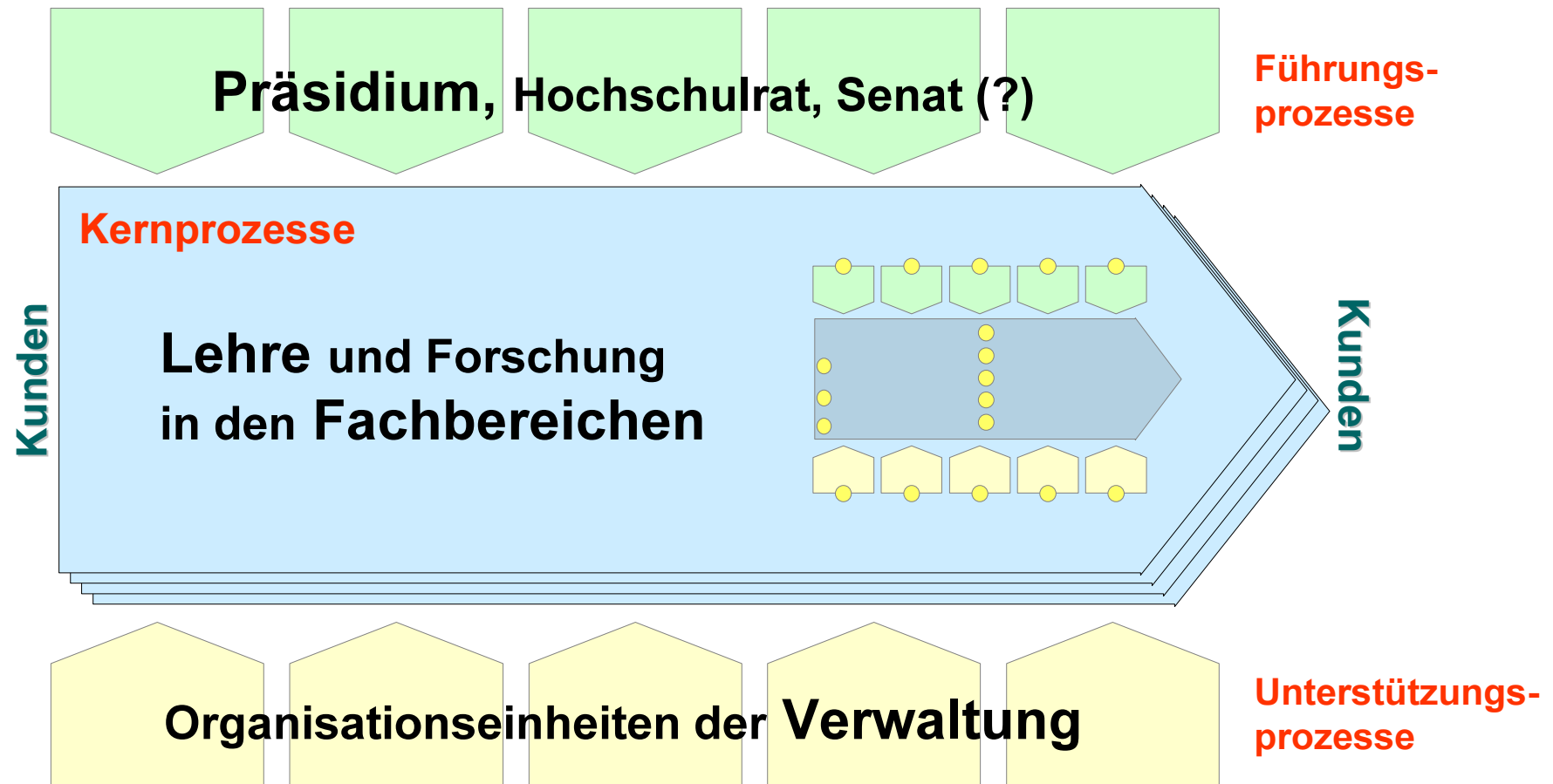
Prozessorientiertes QM-System – an der FHH

Diskussionsgrundlage

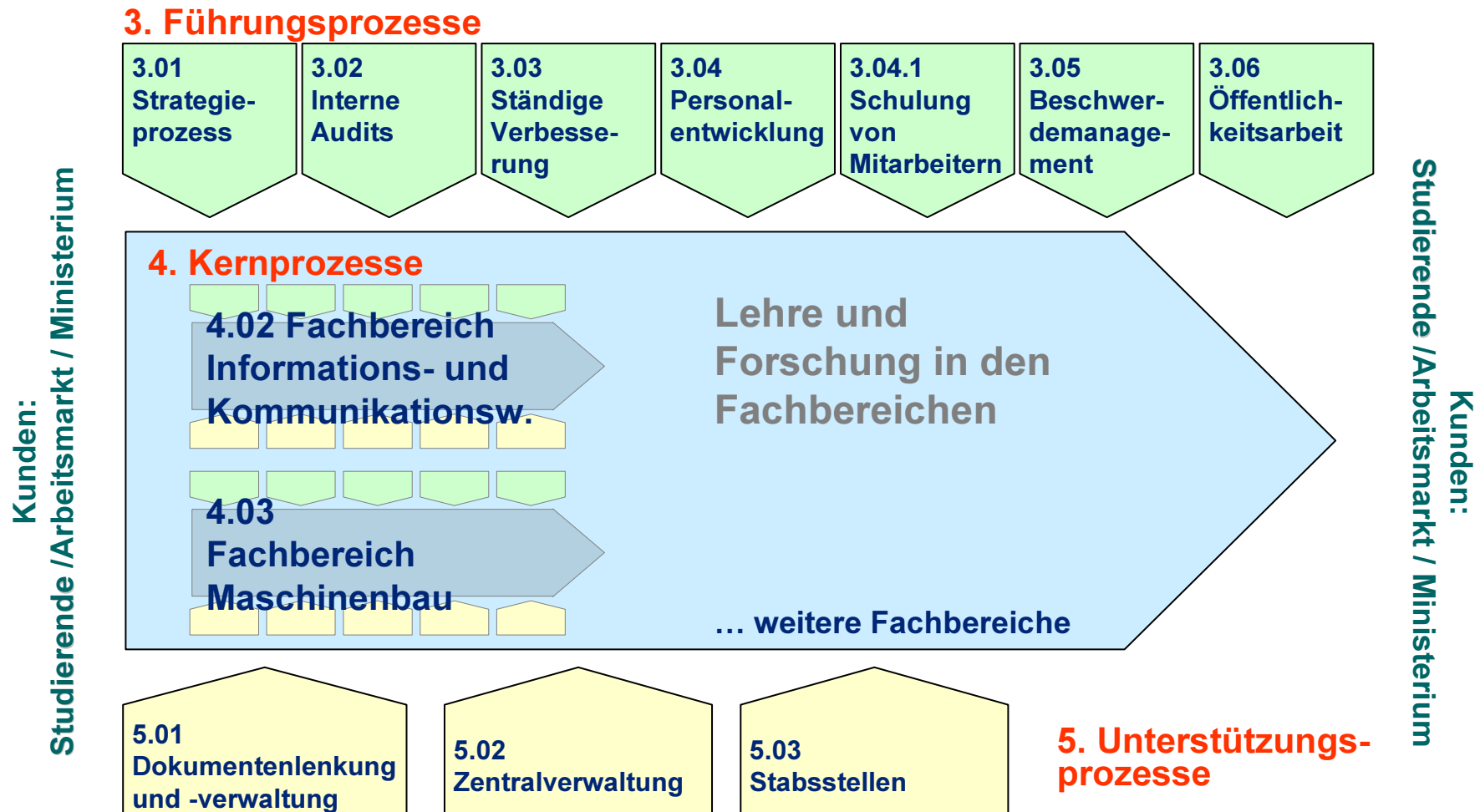


Die Geschäftsprozesse an der FHH

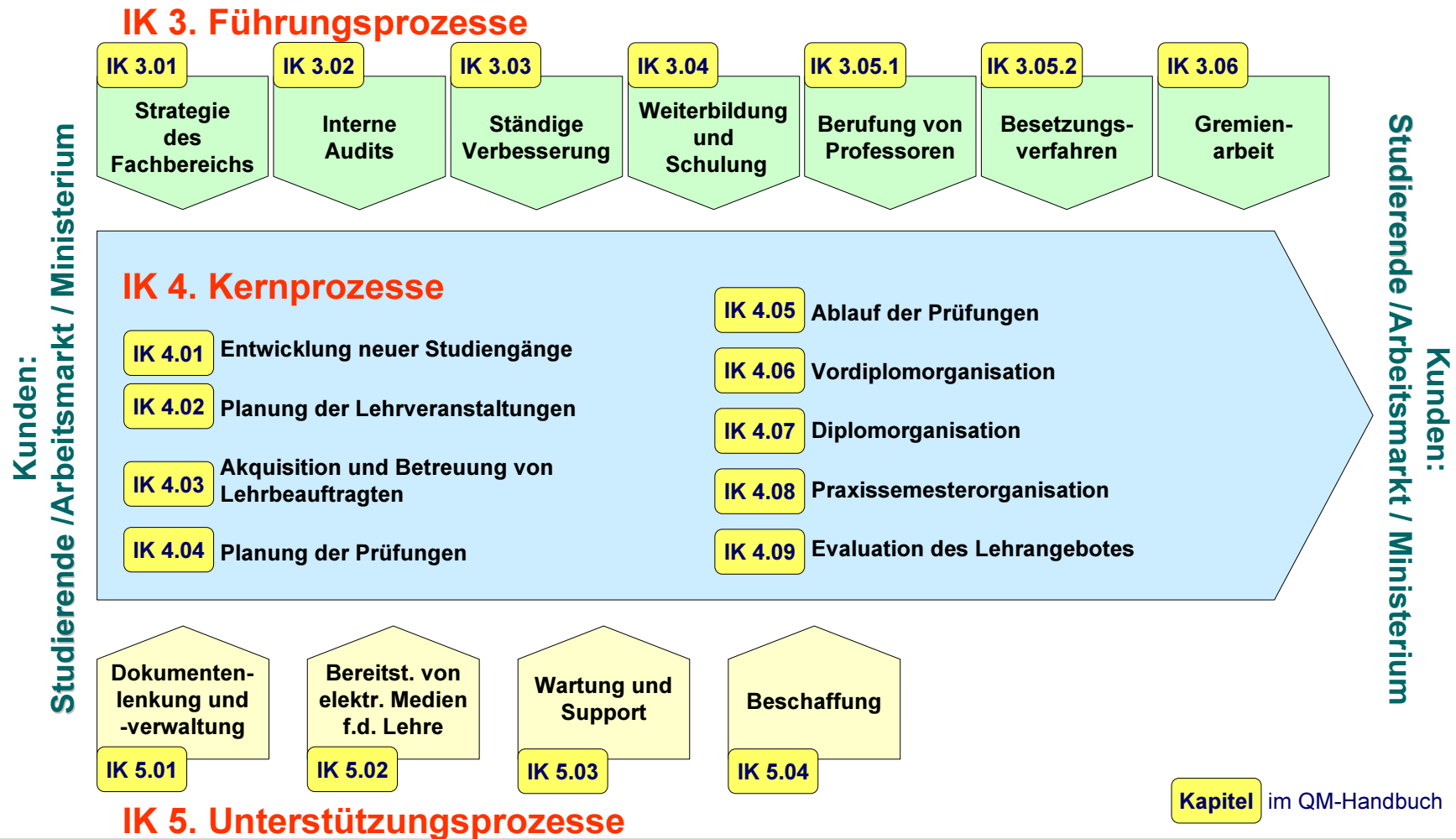
erster Ansatz



Geschäftsprozesse der Fachhochschule im „Mutterhandbuch“



Geschäftsprozesse im Fachbereich IK nach Integration in das QMS der FHH



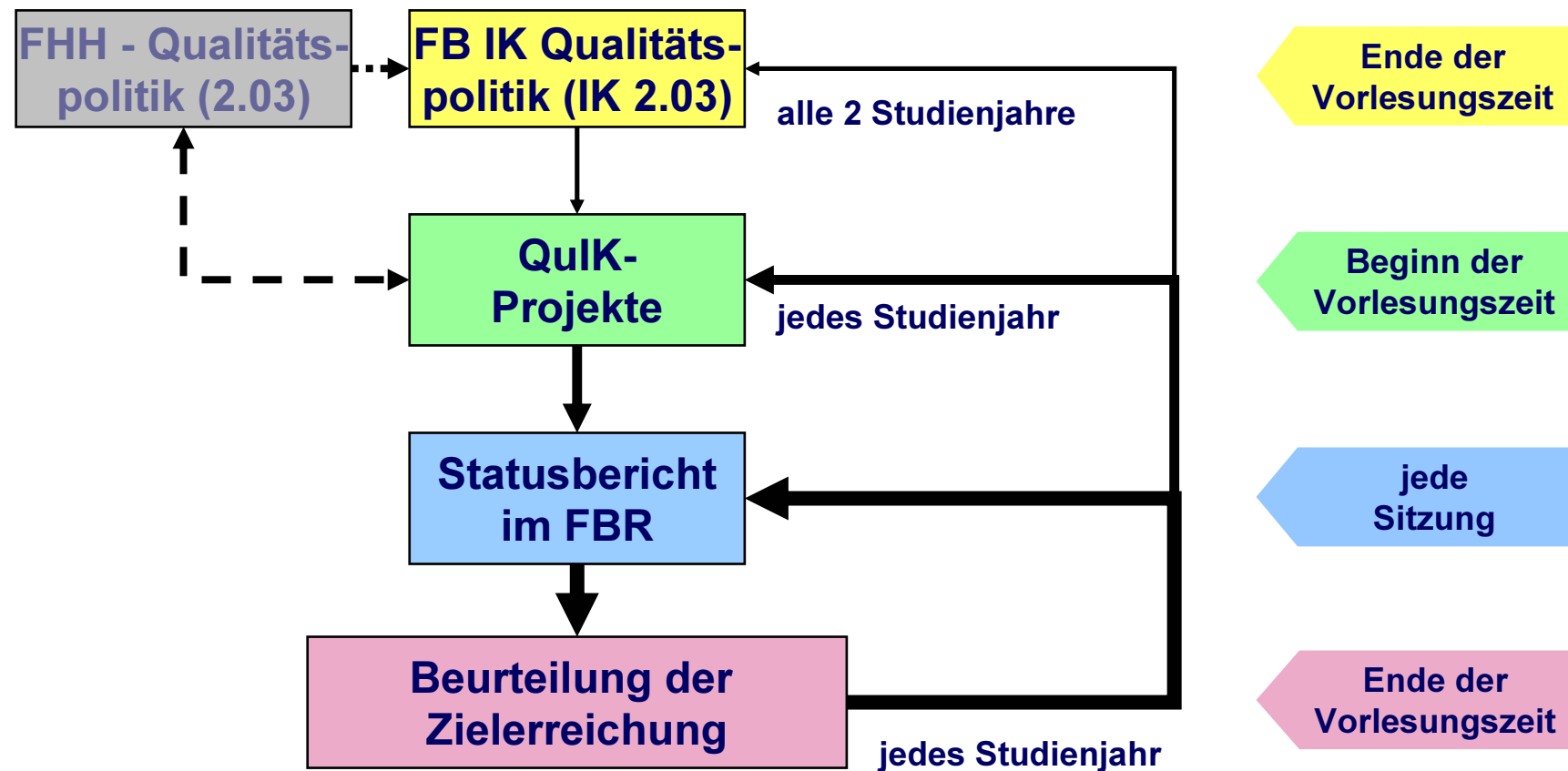
Erfolgsfaktoren für die Akzeptanz

- ◆ **Workshops zur Aufnahme der Geschäftsprozesse bringen alle an einen Tisch**
- ◆ **Regelmäßige interne Audits der Geschäftsprozesse liefern Verbesserungen der Abläufe**
- ◆ **Verantwortung für die Geschäftsprozesse sind klar zugeordnet. Damit können Mitarbeiter ihr Arbeitsumfeld gestalten**
- ◆ **Prozessbeschreibungen sind eine Einarbeitungshilfe für neue Mitarbeiter**
- ◆ **Transparenz in der Darstellung Zuständigkeiten und Aufgaben erleichtert das Tagesgeschäft**

Nachhaltiges Qualitätsbewusstsein ...

- ◆ **entsteht in den Köpfen der Mitarbeiter aller Statusgruppen und Organisationseinheiten**
- ◆ **kann nicht durch Druck erzeugt werden, sondern nur durch Überzeugungsarbeit, z.B. durch unmittelbaren Nutzen im Tagesgeschäft**
- ◆ **setzt einen offenen Umgang miteinander voraus**
- ◆ **erfordert ein konsequentes Follow-Up von Projekten und Maßnahmen**

ständige Verbesserung: der Regelkreis im Fachbereich IK



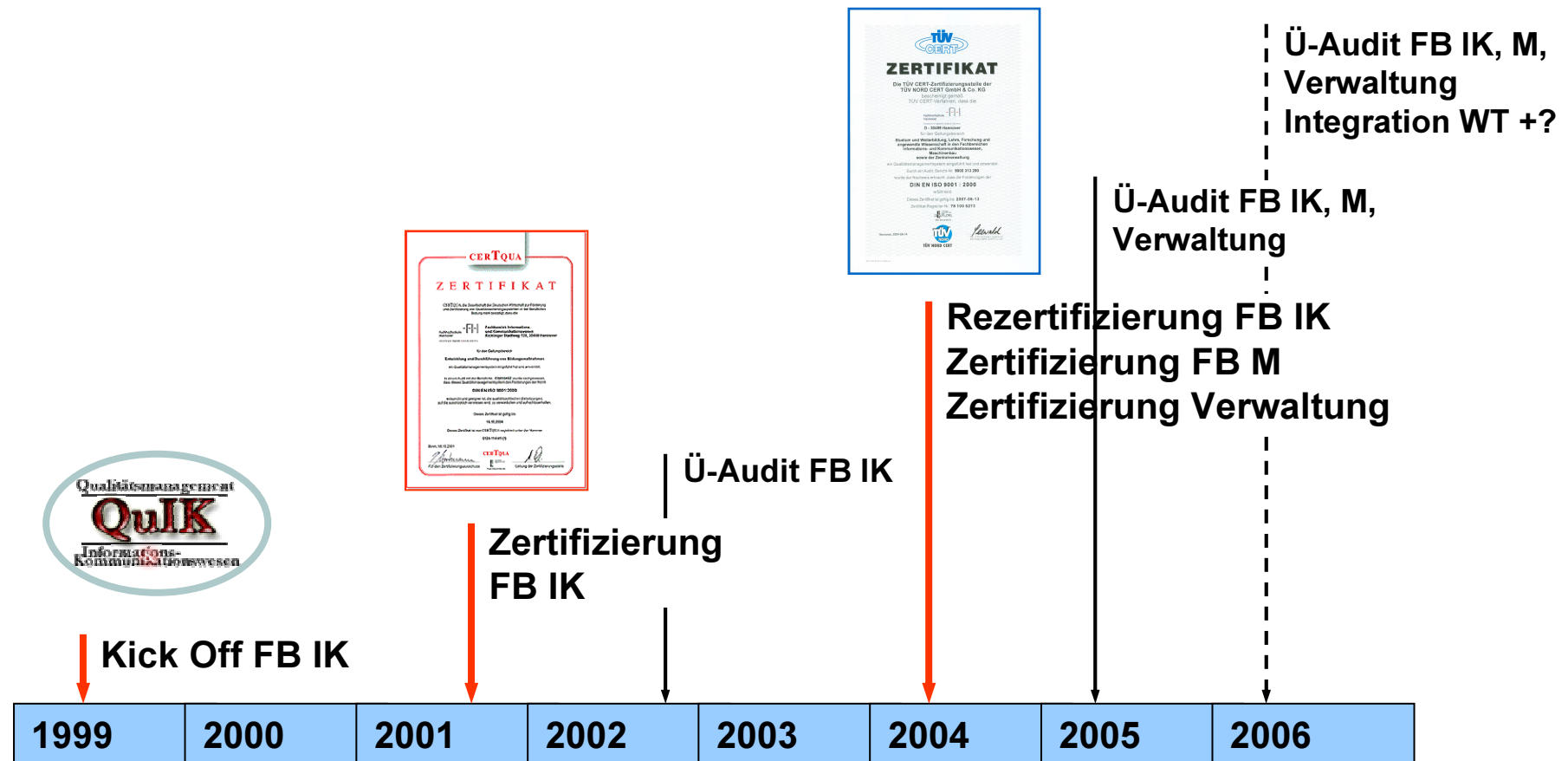
Leitbild der FHH

- ◆ **Erarbeitung des Leitbildes erfolgte in einem Prozess**
 1. **Arbeitsgruppe aus verschiedenen Organisationseinheiten erarbeitet einen Vorschlag – Motto: „Corporate Difference“**
 2. **Vorschlag wird allen FHH-Mitarbeitern (mit Erläuterungen) kommuniziert**
 3. **Rücklauf wird eingearbeitet**
 4. **Leitbild wird vom Präsidium am 8. Juni 2004 verabschiedet**
- ◆ **Dauer der Leitbildentwicklung: ca. ein Jahr**
- ◆ **Überarbeitung der Leitbilder der Organisationseinheiten ist in Arbeit**

Erfahrungen

- ◆ **Dramatisch gestiegene Arbeitsbelastung (auch im Zuge von Stellenreduzierungen) im FB IK wäre ohne QulK nicht umsetzbar gewesen**
- ◆ **Es braucht viel mehr Zeit als ursprünglich erwartet**
- ◆ **Interne Audits zeigen Verbesserungspotenziale**
- ◆ **Vorgegebene Strukturen sind hilfreich bei der Einführung von QM (in der FHH: „Sycat“)**
- ◆ **„interne“ Öffentlichkeitsarbeit ist zwingend erforderlich**
- ◆ **Einführung von QM über Pilotprojekt ist sinnvoll**

Chronik



Wo steht die FHH?

◆ Status

- Die Rezertifizierung IK und die Zertifizierung von M und der Zentralverwaltung sind im Juni 2004 erfolgt, erfolgreiches Überwachungsaudit im Juni 2005
- Das QM-System entwickelt sich über die Fachbereiche und Organisationseinheiten weiter
- Die Prozesse innerhalb der Organisationseinheiten sind definiert und optimiert
- Nahtstellen zwischen den Organisationseinheiten sind definiert

◆ in Arbeit

- Voneinander lernen und Abläufe/Prozesse optimieren
- Prozesse konsolidieren und in die strategische Planung integrieren
- Basis für Kennzahlensystem zur Messung der Wirksamkeit des QM-Systems entwickeln, Balanced Scorecard?

Das QM-System ist ein wesentlicher Beitrag zur Profilbildung der FHH

Wie geht es weiter?

Bewertung der QM-Systems

- **Interne Audits konsequent betreiben auch mit gegenseitiger Teilnahme anderer Organisationseinheiten**



Bewertung der Leistung der Organisation

- **Weiterentwicklung in Richtung Total Quality Management / Excellence**
- **Selbstbewertung**
- **Bewerbung um einen Qualitätspreis**

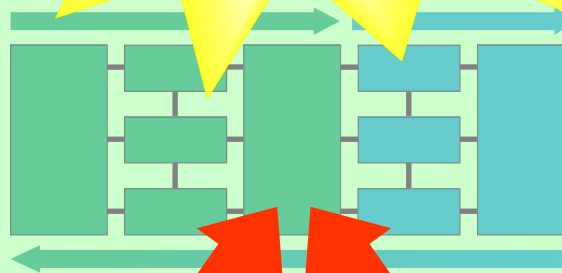


auf dem Weg zur

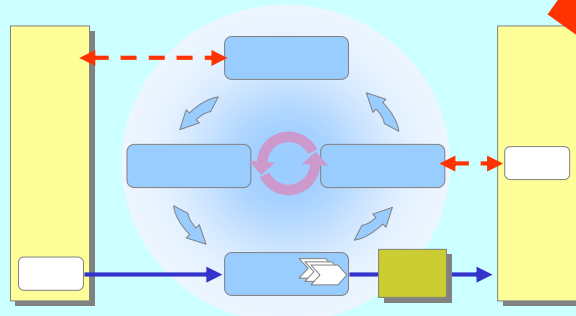
**Educational
Excellence**

**Umfassendes
Qualitätsmanagement**

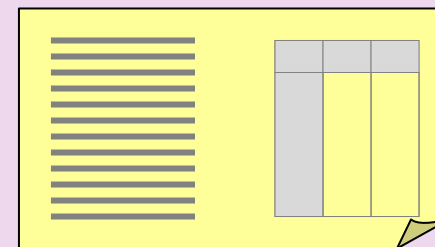
**Total Quality
Management**



**Business Excellence
Common Assessment
Framework
Qualitätspreise
(EQA, LEP...)**



**Prozessorientiertes
Qualitätsmanagementsystem
nach DIN EN ISO 9000:2000 ff.**



**Akkreditierung/Evaluation
gemäß ZEvA, ASIIN o.a.**



Prof. Dr.-Ing. Marina Schlünz

**Fachbereich Informations- und
Kommunikationswesen**

**Lehrgebiet:
Technik und Qualitätsmanagement**

**Fachhochschule Hannover
Ricklinger Stadtweg 120
D - 30449 Hannover**

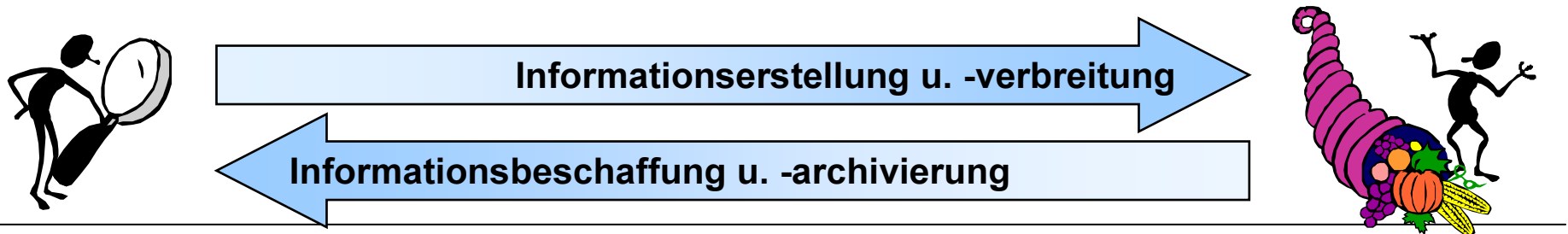
**Fon: +49 511 9296 1656 (-1601)
Fax: +49 511 9296 1610
marina.schluenz@ik.fh-hannover.de**

Eine kleine Link-Sammlung

- ◆ an der Fachhochschule Hannover
 - http://www.fh-hannover.de/de/fhh/ueber_die_fhh/qm
die QM-Website der Fachhochschule mit Organisationshandbuch und Formularen
 - <http://www.ik.fh-hannover.de/de/organisation/quik>
die QulK-Website des Fachbereiches IK
 - <http://www.sycat.de>
Informationen über die zur Prozessdokumentation eingesetzte Software
- ◆ und sonst:
 - <http://www.deutsche-efqm.de>
Informationen zum EFQM-Modell und zur Vorgehensweise auf dem Weg zur Excellence
 - <http://www.ilep.de>
Informationen zum Ludwig-Erhard-Preis,
dem deutschen Preis für Spitzenleistungen im Wettbewerb
 - <http://www.olev.de>
Online-Verwaltungslexikon,
Management und Reform der öffentlichen Verwaltung
 - <http://www.dhv-speyer.de/qualitaetswettbewerb/caf.htm>
Common Assessment Framework für die öffentliche Verwaltung

Der Fachbereich IK

- ◆ **3 Studiengänge mit ca. 730 Studierenden**
 - Informationsmanagement
 - Biowissenschaftliche Dokumentation
 - Technische Redaktion
- ◆ **31 Professorinnen und Professoren sowie Lehrkräfte**
- ◆ **ca. 45 Lehrbeauftragte**
- ◆ **8 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im technischen und Verwaltungsdienst**



**Leitsatz des
Fachbereiches IK:**

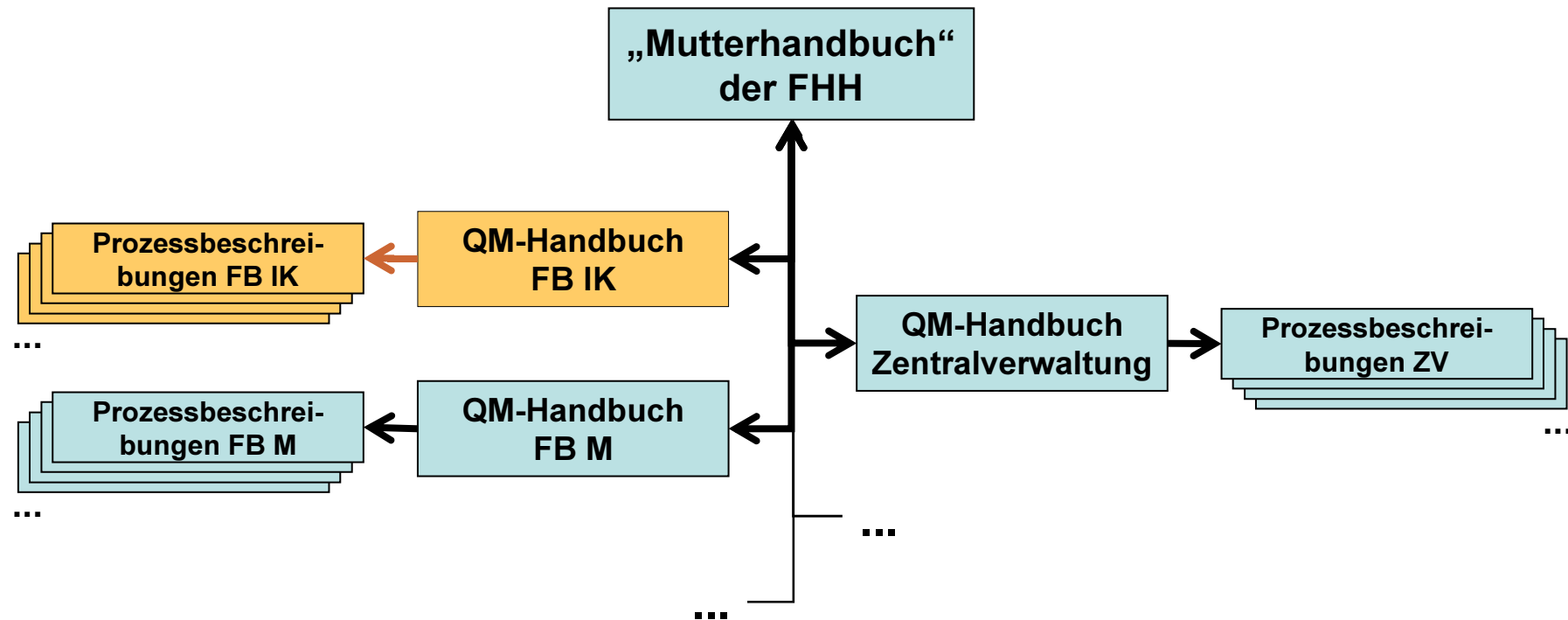
Lehre

Organisation

**“Wir verstehen die
Ausbildung von
Informationsfachleuten
als Teil der dynamischen
Entwicklung der
Wissensgesellschaft!”**

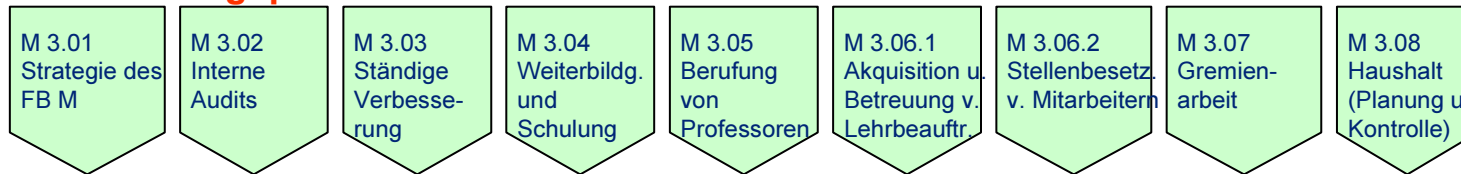


Struktur der QM-Dokumentation an der FHH



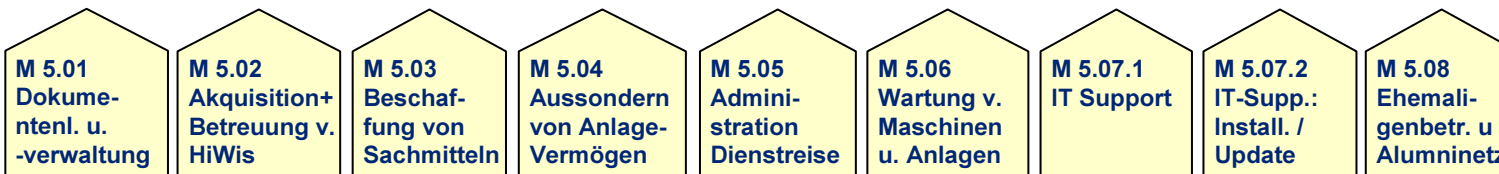
Geschäftsprozesse Fachbereich Maschinenbau

M 3. Führungsprozesse



M 4. Kernprozesse

- M 4.01 Entwicklung neuer Studiengänge
- M 4.02 Entwicklung neuer dualer Studiengänge
- M 4.03 Planung von Lehrveranstaltungen
- M 4.04 Durchführung von Laboren
- M 4.05 Evaluation der Lehre
- M 4.06 Planung und Durchführung von Prüfungen
- M 4.07 Organisation Diplomarbeiten
- M 4.08 Organisation Praxissemester
- M 4.09 Organisation Wissenstransfer FH/Industrie
- M 4.10 Organisation und Durchführung F+E Drittmitteln
- M 4.11 Studienberatung
- M 4.12 Studienbegleitende Betreuung von Studentinnen
- M 4.13 Marketing
- M 4.14.1 „Incoming“ Programmstudenten
- M 4.14.2 Auslandsstudium mit Doppelabschluß



M 5. Unterstützungsprozesse

Studierende /Arbeitsmarkt / Ministerium

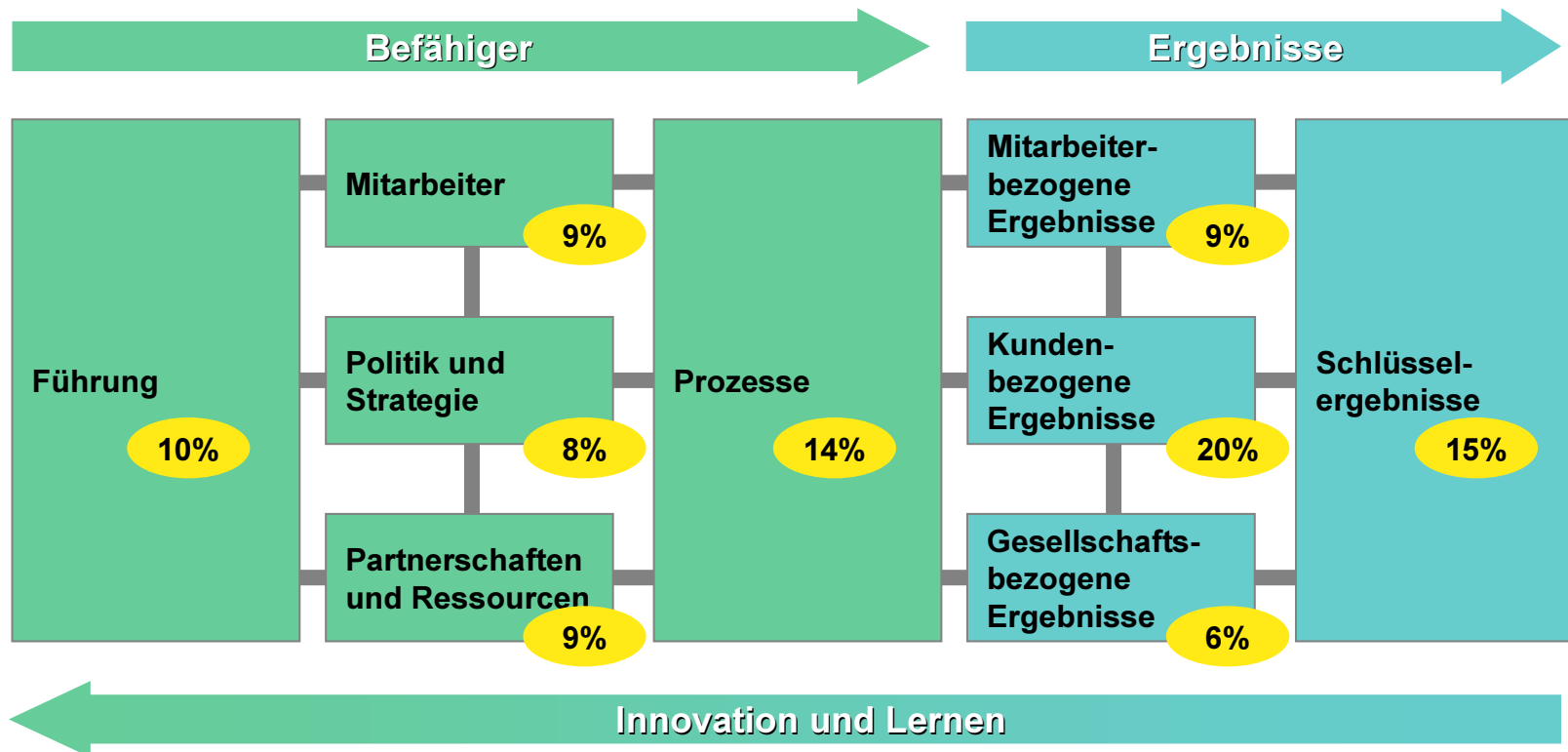
Studierende /Arbeitsmarkt / Ministerium

Kernprozesse der Verwaltung nach Dezernaten



(45 Kernprozesse insgesamt)

Business Excellence EFQM-Modell, TQM



nach: EFQM, Brüssel, 2000

EFQM und BSC

