

# Qualitätsmanagement lehren und leben

die Zertifizierung eines Fachbereiches  
an der FHH und ihre Folgen

Prof. Dr.-Ing. Marina Schlünz  
Fachhochschule Hannover

## Qualitätsmanagement an der Fachhochschule Hannover

- Der Fachbereich
- Ansätze für Qualitätsmanagement
- Konzept und Umsetzung
- Erfahrungen
- Perspektiven



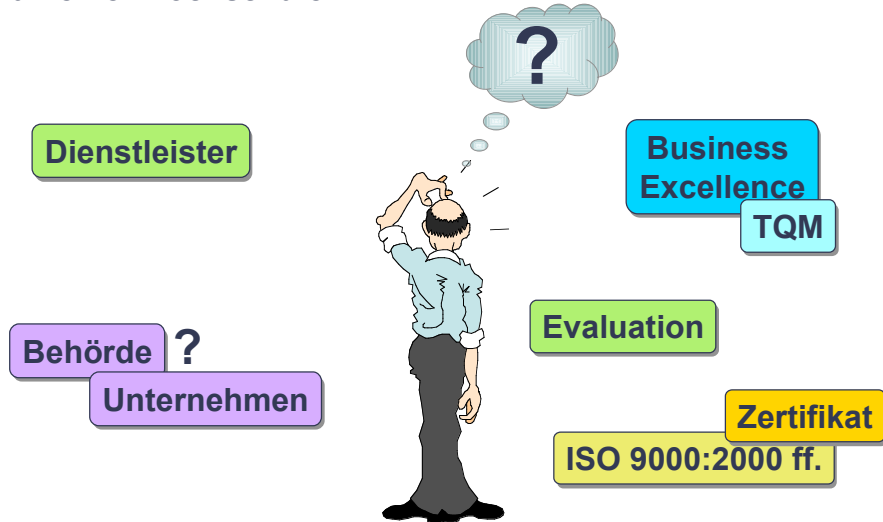


## Der Fachbereich IK

- **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**



## Ansätze zum Qualitätsmanagement an einer Hochschule



Prof. Dr.-Ing. Marina Schlünz / Juli 2003

5 von 33

## Worum geht es wirklich?

- **Bewusstwerden über das tägliche Tun**
  - Für wen?
  - Warum?
  - Was?
  - Wie?
  - Wann?
- **Feedback suchen und auswerten**
- **Verbesserung in kleinen Schritten**
- **Aufbauen eines Regelkreises**

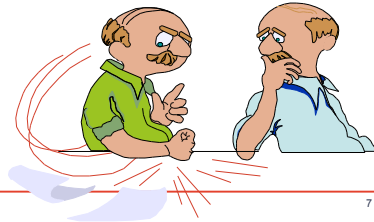


Prof. Dr.-Ing. Marina Schlünz / Juli 2003

6 von 33

## Worum es nicht geht:

- „Da schaut mir jemand auf die Finger!“
- „Das ist nur noch mehr Bürokratie!“
- „Bis jetzt hat doch immer alles funktioniert!“
- „Die Freiheit von Forschung und Lehre ist gefährdet!“
- „Qualitätsmanagement ist nur etwas für die Industrie!“
- „Im öffentlichen Dienst gibt es keine Möglichkeit zur Personalentwicklung!“
- „Bei uns ist alles ganz anders!“



Prof. Dr.-Ing. Marina Schlünz / Juli 2003

7 von 33

## Kunden als Partner des Fachbereiches IK

- 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

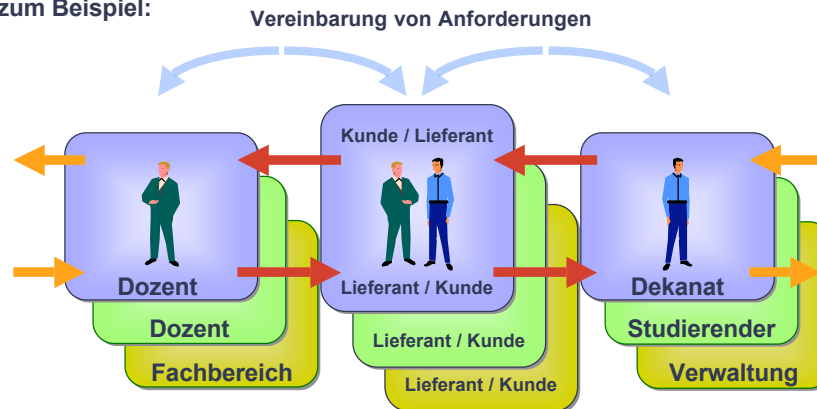


Prof. Dr.-Ing. Marina Schlünz / Juli 2003

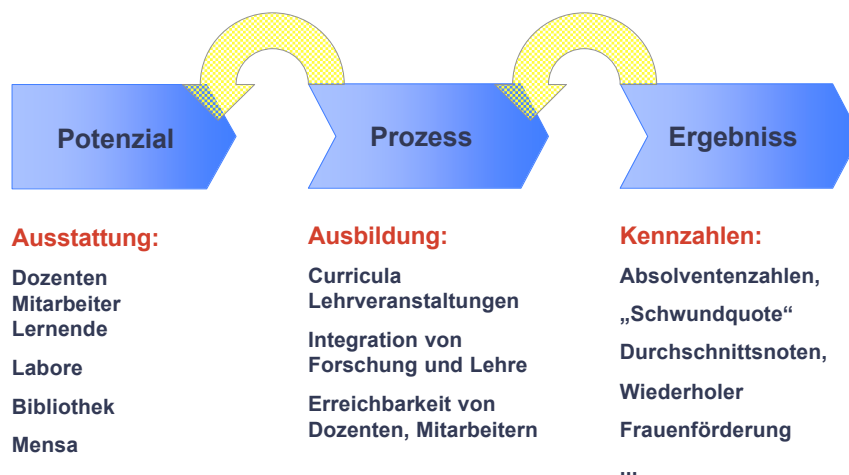
8 von 33

## "Interne" Kunden – unabhängig von Statusgruppen

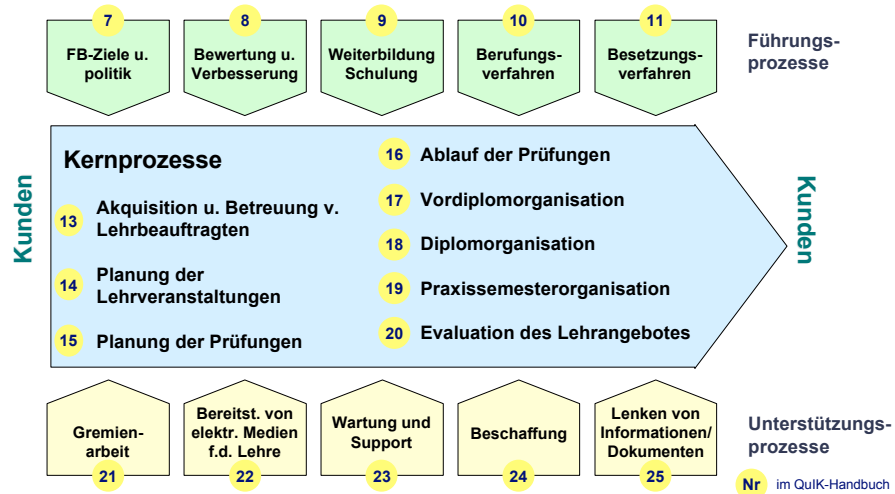
zum Beispiel:



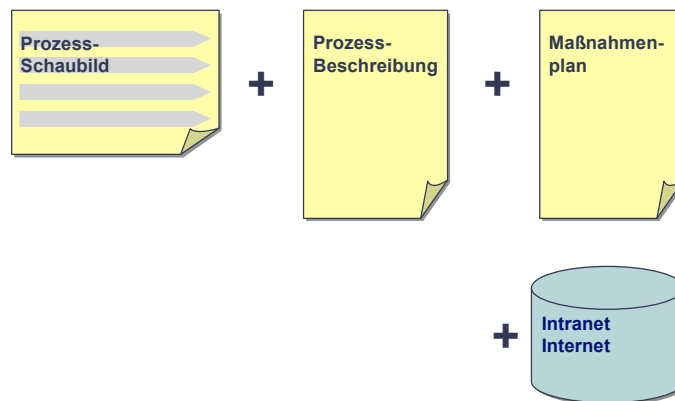
## Aspekte von Qualität an der Hochschule



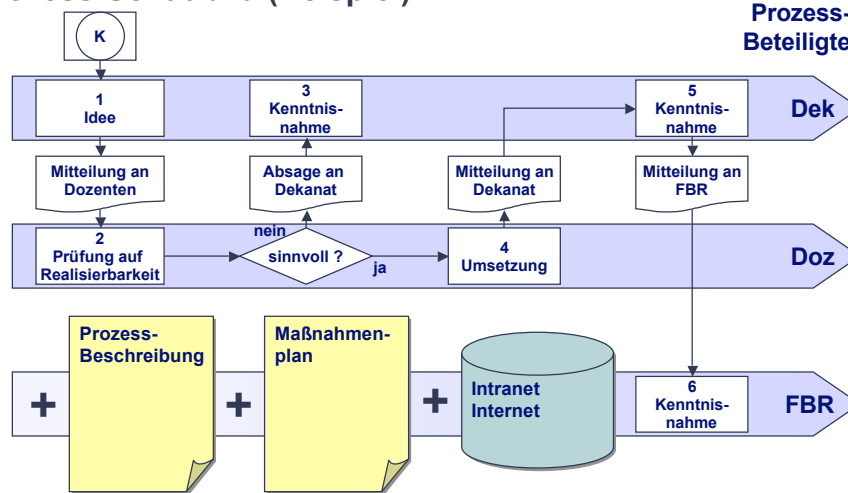
## Die Geschäftsprozesse im Fachbereich IK



## Dokumentation der Prozesse

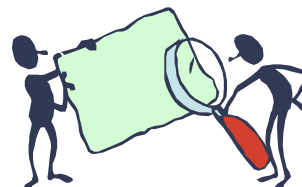


## Prozess-Schaubild (Beispiel)

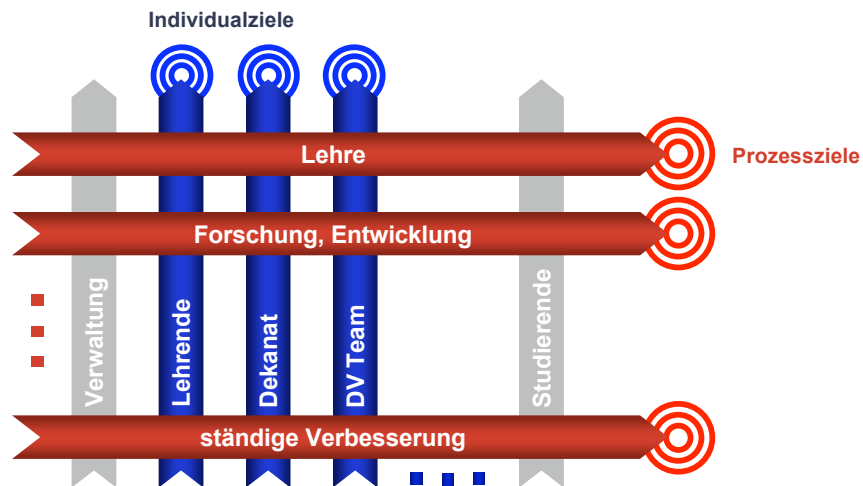


## Der konkrete Nutzen

- **Transparenz, Transparenz, Transparenz**
  - eindeutige Regelung der Zuständigkeiten
  - vollständige, verständliche Informationen
  - Zahlen, Daten, Fakten
- **Entscheidungsprozesse werden nachvollziehbar**
- **Verbesserungspotentiale werden sichtbar**
- **Erfolg wird sichtbar**
- **Benchmarking wird möglich**



## Veränderung der „Unternehmenskultur“



Prof. Dr.-Ing. Marina Schlünz / Juli 2003

15 von 33

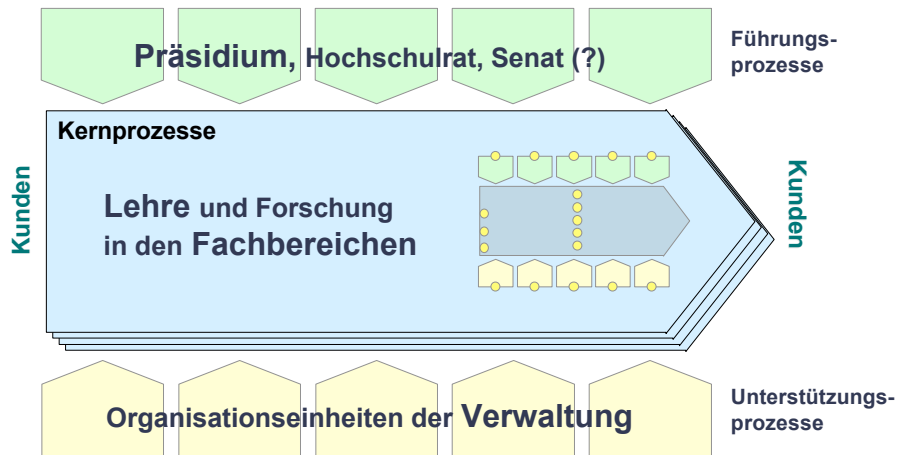
## Erfahrungen im Fachbereich IK

- dramatisch gestiegene Arbeitsbelastung im FB IK wäre ohne QuIK nicht umsetzbar gewesen
- bis heute eine hohe Motivation bei allen IK'lern
- 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
- QM-Bewusstsein muss ständig aufgefrischt werden

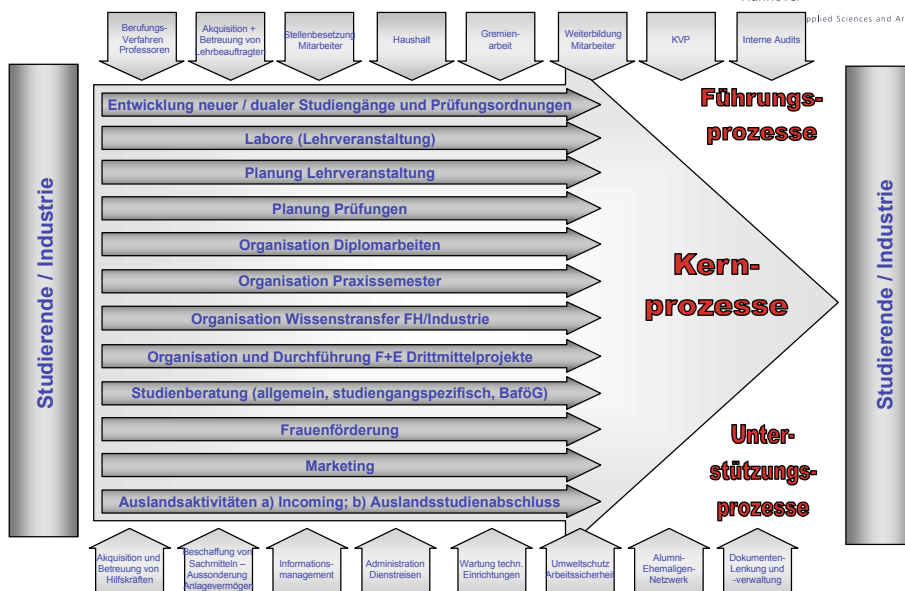
Prof. Dr.-Ing. Marina Schlünz / Juli 2003

16 von 33

## Die Geschäftsprozesse an der FHH



## Fachbereich Maschinenbau FHH

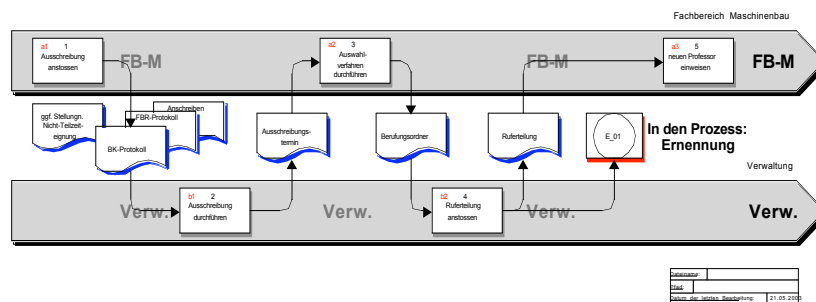


## Das Leitbild der FHH-Verwaltung

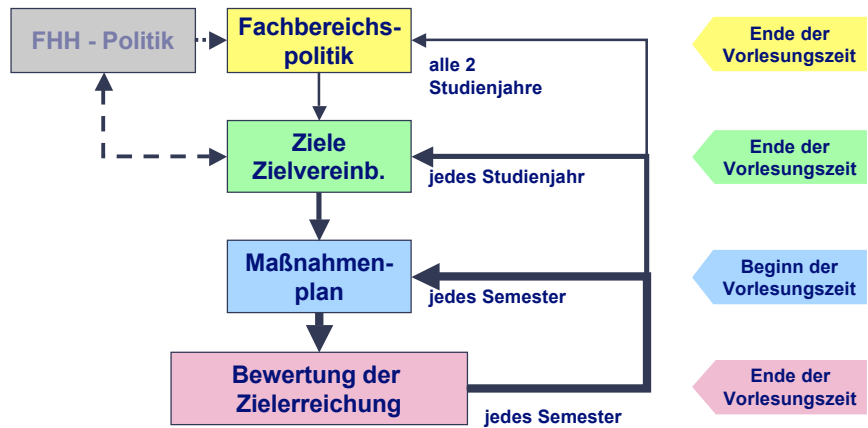
- Wir unterstützen und beraten Mitglieder, Angehörige, Organisationseinheiten und Organe der FHH bei administrativen, organisatorischen und rechtlichen Vorgängen.
- Wir helfen bei der Lösung von Problemen, versuchen Spielräume aufzuzeigen oder zu öffnen, bearbeiten Vorgänge transparent und nachvollziehbar für die Betroffenen und wirken damit aktiv am umfassenden Qualitätsmanagement der FHH mit.
- Wir halten durch Fort- und Weiterbildung unsere fachliche Kompetenz in Rechts- und Verwaltungsangelegenheiten aktuell und entwickeln in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess unsere Kundenfreundlichkeit und Effizienz laufend weiter.
- Wir gestalten den Prozess der Verwaltungsreform in Niedersachsen mit und wollen durch Offenlegung und Verbesserung unserer Geschäftsprozesse Vorbild für andere sein.

## Schnittstellen-Analyse

### Berufung von Professoren



## Von der Fachbereichspolitik zum Maßnahmenplan – ein Modell

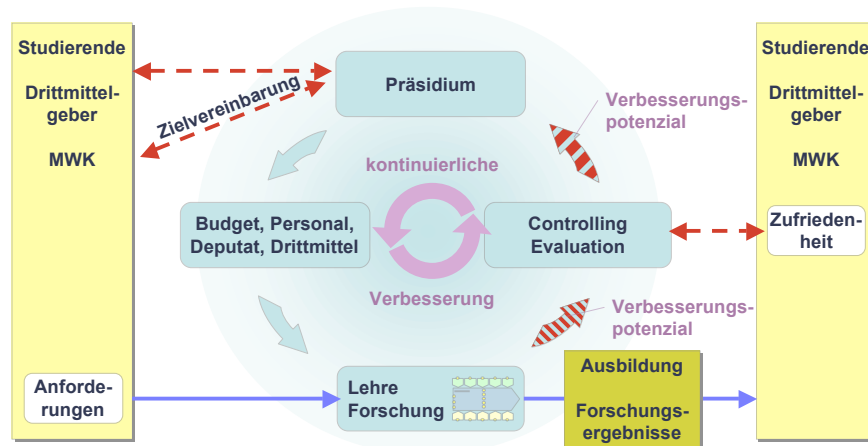


## Prozessorientiertes QM-System – Modell



\*in Anlehnung an ISO 9000:2000

## Prozessorientiertes QM-System – an der FHH Diskussionsgrundlage

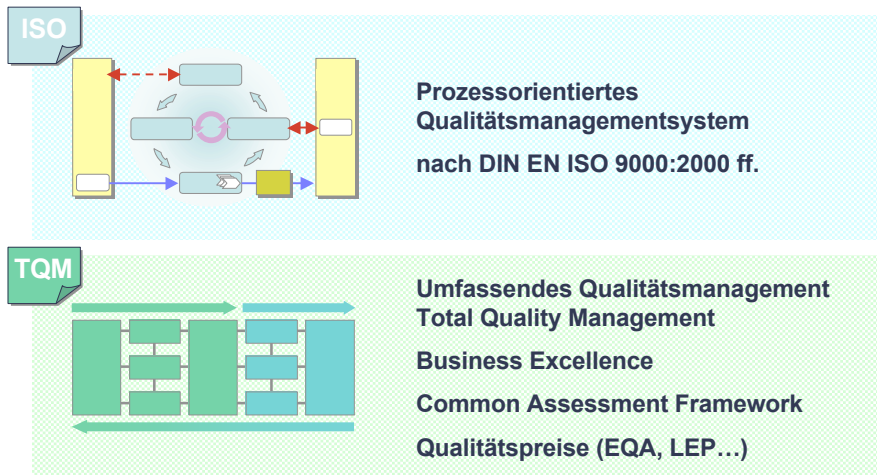


## Was kommt nach der Zertifizierung?

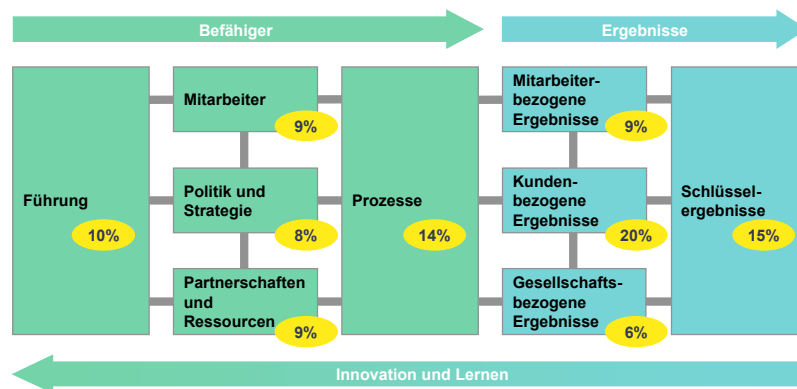
- **Rezertifizierung des Qualitätsmanagementsystems!**
  - als Bestätigung unerlässlich
  - drei Jahre nach der ersten Zertifizierung, im Fachbereich IK im Herbst 2004
- **Bewertung der Leistung der Organisation**
  - nach den Levels of Excellence
  - Common Assessment Framework
  - Business Excellence
- **Bewerbung um einen Qualitätspreis?**



## Modelle zum Qualitätsmanagement

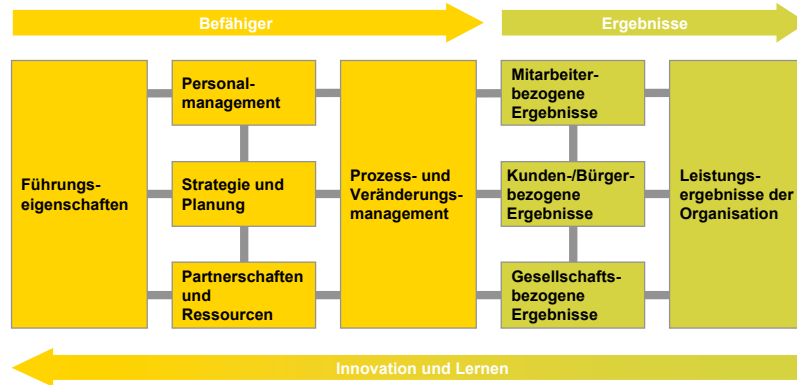


## Modell Business Excellence – TQM



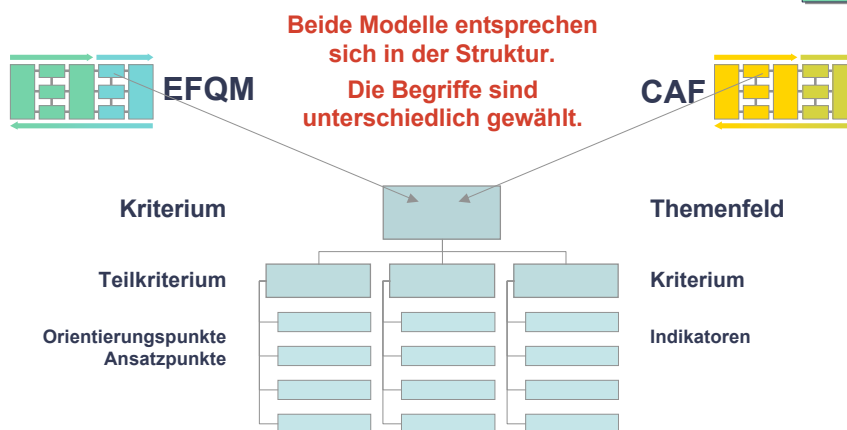
## Modell Common Assessment Framework – CAF

Anpassung von EFQM  
für öffentliche Verwaltungen



nach: Deutsches CAF-Zentrum, Speyer, 2003

## Struktur der Modelle

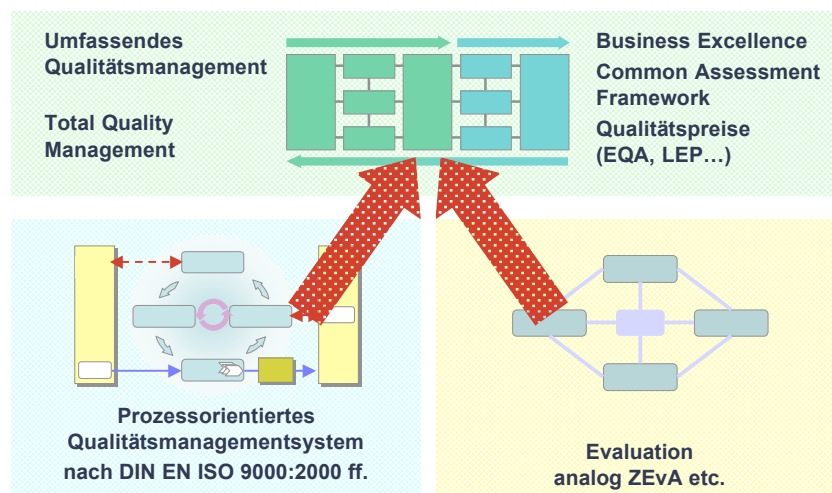


## Gemeinsamkeiten und Unterschiede

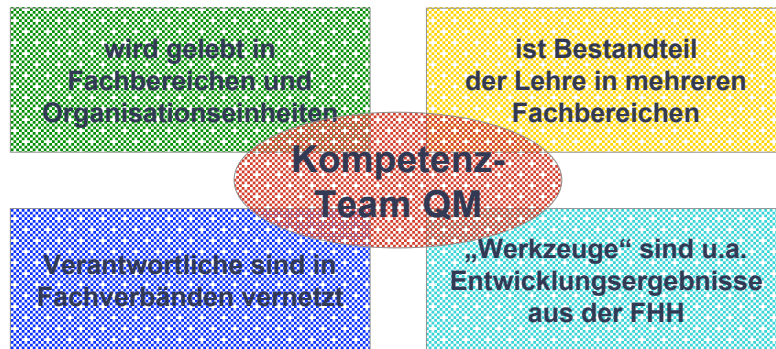


- **Beide Systeme** ermöglichen einer Organisation, ihre Stärken und Schwächen zu erkennen
  - **Beide Systeme** enthalten Bewertungsmodelle anhand allgemeiner Modelle
  - **Beide Systeme** ermöglichen die Anerkennung von außen
- ISO** **ISO** bezieht sich auf die Wirksamkeit eines QM-Systems
- Das **ISO-Zertifikat** dokumentiert Mindestvoraussetzungen für das Managementsystem eines Unternehmens
- TQM** **TQM** erlaubt die quantitative Bewertung der Leistung einer Organisation, anwendbar auf alle Tätigkeiten und alle beteiligten Gruppen
- Mit **TQM** ist das Streben nach Spitzenleistungen im Wettbewerb verbunden, daher die Qualitätspreise

## Ständige Verbesserung für Spitzenleistungen im Wettbewerb



## Qualitätsmanagement an der FHH



**Prof. Dr.-Ing. Marina Schlünz**

Fachbereich Informations- und  
Kommunikationswesen

Studiengang Technische Redaktion

Lehrgebiet: Technik und  
Qualitätsmanagement

Fachhochschule Hannover  
Ricklinger Stadtweg 120  
D - 30449 Hannover

Fon: +49 511 9296 1656

Fax: +49 511 9296 1610

[marina.schlunz@ik.fh-hannover.de](mailto:marina.schlunz@ik.fh-hannover.de)

## Eine kleine Link-Sammlung

- **an der Fachhochschule Hannover**
  - <http://www.fh-hannover.de/QM/>  
die QM-Website der Fachhochschule mit Organisationshandbuch und Formularen
  - <http://www.ik.fh-hannover.de/ik/QuIK>  
die QuIK-Website des Fachbereiches IK
- **und sonst:**
  - <http://www.deutsche-efqm.de/>  
Informationen zum EFQM-Modell und zur Vorgehensweise auf dem Weg zur Excellence
  - <http://www.ludwig-erhard-preis.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/qualitätswettbewerb/caf-netzwerk/caf.htm>  
Common Assessment Framework für die öffentliche Verwaltung