

QUALITÄTSMANAGEMENT



Dipl.-Kauffr. (FH) Anja Schley ist Qualitätsmanagementbeauftragte an der NORDAKADEMIE

Das Thema Qualitätsmanagement besitzt an der NORDAKADEMIE einen besonders hohen Stellenwert. 2012 erhielt die Hochschule von der Foundation for International Business Administration Accreditation (FIBAA) das Siegel der Systemakkreditierung für ihr hervorragendes Prozess- und Qualitätsmanagementsystem. Die Funktionsfähigkeit und Wirksamkeit des Qualitätssicherungssystems wurde 2016

in ihrem Bericht zur Zwischenevaluation im Rahmen der Systemakkreditierung durch die Akkreditierungsagentur bestätigt: Auch die Weiterentwicklung und die vorgenommenen Aktualisierungen sind laut FIBAA zielgerichtet und entsprechen den rechtlichen Vorgaben.

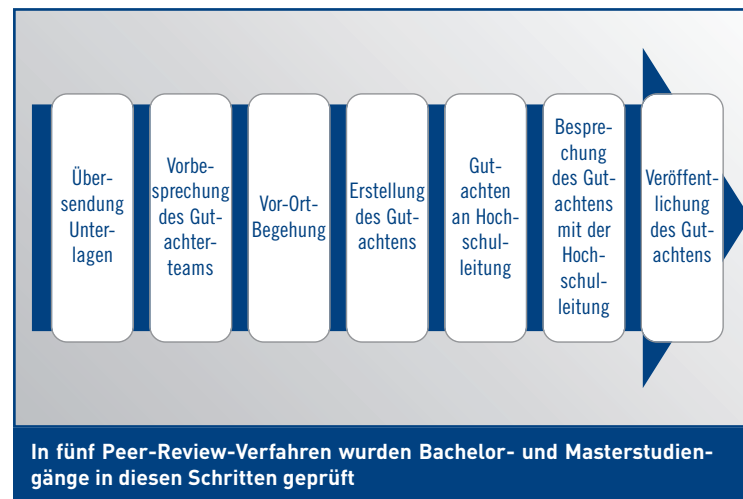
Peer-Review

Nach der erfolgreichen Zwischenevaluation stand das alle fünf Jahre stattfindende Peer-Review an. Die Peer-Review-Verfahren sind neben dem Betrieblichen Beirat ein zweiter Bestandteil, in dem externe Expertengruppen eine Rückmeldung zu den Studiengängen der NORDAKADEMIE geben. Der unvoreingenommene Blick aus Sicht der Gutachter soll Verbesserungspotenziale an der Hochschule und in den Studiengängen aufzeigen oder eingeschlagene Wege untermauern.

In fünf Peer-Review-Verfahren wurden alle Bachelor- und Masterstudiengänge geprüft (Ausnahmen bilden hierbei die drei erst 2016 eingeführten Masterstudiengänge). Die Gruppe setzte sich aus zwei bis drei externen Gutachtern der jeweiligen Fachgebiete, einem Vertreter der Berufspraxis (Stakeholder) sowie einem studentischen Vertreter zusammen. Das Peer-Review besteht nach der Benennung des Gutachterteams aus folgenden Schritten:

1. Lektüre des Evaluationsberichts, der Studiengangsbeschreibungen, der Prüfungsordnungen, der Prüfungsverfahrensordnung, der Modulhandbücher durch das Gutachterteam
2. Vorbesprechung des Gutachterteams
3. Vor-Ort-Begehung inklusive Gespräche mit Hochschulmitgliedern und Besprechung der ersten gemeinsamen Eindrücke

4. Entwurf eines gemeinsamen Gutachtens
5. Besprechung des Gutachtens mit der Hochschulleitung/den Studiengangsleitern
6. Veröffentlichung des Gutachtens und des Evaluationsberichts



Im Anschluss an das Verfahren werden die Verbesserungsvorschläge in dem nächsten Studiengangsverbesserungsprozess des jeweiligen Studiengangs besprochen. So wird sichergestellt, dass Empfehlungen tatsächlich umgesetzt werden bzw. dass geklärt wird, warum Empfehlungen nicht umgesetzt wurden. Insgesamt wurde von den Peers bestätigt, dass die Studiengänge generell sehr gut organisiert sind. Die Berichte aus den Peer-Review-Verfahren Informatik und BWL bestätigen das funktionierende und sich kontinuierlich weiterentwickelnde Qualitätsmanagementsystem. Im Rahmen der jährlich stattfindenden Studiengangsverbesserungsprozesse wird nicht nur die Qualität der Lehre überprüft, sondern auch die Meinungen der Alumni. Den Kern des Qualitätsmanagementsystems der NORDAKADEMIE bilden weiterhin die Befragungen. Folgende Befragungen wurden 2016 im Bachelor- und Masterbereich durchgeführt:

Lehrveranstaltungsfeedbacks

Das Lehrveranstaltungsfeedback wurde im Bereich der Bachelorstudiengänge wie auch in den Vorjahren jedes Quartal erhoben. Für die Masterstudiengänge erfolgte dieses aufgrund der anderen Struktur nach jeder Präsenzphase. Der Gesamteindruck der Studierenden bei der Frage „Wie ist Dein/Ihr Gesamtein-

druck von der Lehrveranstaltung?“ liegt sowohl bei den Bachelor- als auch bei den Masterstudiengängen konstant wie in den Vorjahren bei einem hervorragenden Mittelwert von 2,0.

Evaluationen

Entsprechend der Evaluationsordnung wurden zum Studienbeginn die Erstsemesterbefragung bei den Studierenden der Bachelor- und Masterstudiengänge durchgeführt. Nach dem Studium erfolgt unmittelbar nach dem Abschluss für die Absolventen der Bachelorstudiengänge die Absolventenverbleibstudie I sowie sechs Monate nach der Graduierung die Absolventenverbleibstudie II. In den Masterstudiengängen wurde nach Studienende die Absolventenbefragung für den April-Jahrgang 2014 durchgeführt. Darüber hinaus wurde die alle drei Jahre stattfindende Absolventenbefragung aller Absolventen der Bachelorstudiengänge durchgeführt.

Es hat sich als sinnvoll erwiesen, dass die schriftlichen Befragungen durch Gespräche der Qualitätsmanagementbeauftragten mit dem AStA und den Jahrgangssprechern der Masterstudiengänge (jeder Studierendengruppe hat einen Sprecher gewählt) abgerundet werden. Dieses ist ein offener Dialog anhand des Lehrveranstaltungsfeedbacks ohne fest vorgegebene Fragen.

Interner Qualitätsregelkreis

Die Möglichkeit, sich neben den LV-Feedbacks und Evaluationen direkt mit Kritik und Verbesserungsvorschlägen an die Qualitätsmanagementbeauftragte zu wenden, haben sowohl Studierende als auch Mitarbeiter wahrgenommen.

Die Themen, die als Verbesserung identifiziert wurden, durchlaufen immer den internen Qualitätsregelkreis.

Studiengangsverbesserungsprozesse und QM-Kennzahlensystem

Ergebnisse aus den Befragungen, können ebenfalls als Verbesserungen identifiziert werden und so unter anderem in den Studiengangsverbesserungsprozess mit einfließen.

In 2016 durchliefen bzw. initiierten 13 Studiengänge ihren Studiengangsverbesserungsprozess.

Zur weiteren Qualitätskontrolle gibt es seit Jahren das QM-Kennzahlensystem, welches aus fast 100 Indikatoren besteht. Im Fokus steht insbesondere die Erfüllung der Stakeholderansprüche. Zu den Stakeholdern gehören:

- Studierende/Alumni,
- Unternehmen/Kapitalgeber,
- Staat/soziale und natürliche Umwelt inkl. Scientific Community sowie
- Beschäftigte (Mitarbeiter, externe Dozenten).

Prozessmanagement

Das Prozessmanagement an der NORDAKADEMIE wird regelmäßig weiterentwickelt und angepasst. Es besteht aus 17 Hauptprozessen, die sich in sieben Leistungs-, vier Führungs- und sechs Supportprozesse unterteilen. Schrittweise lassen sich für jeden Hauptprozess Teilprozesse ableiten, die wiederum in Subprozesse aufgeteilt werden.

Der detaillierte Ablauf jedes Subprozesses wird in einzelnen Prozessschritten beschrieben.

Nachdem bereits die Schwachstellen des ersten Leistungsprozesses „Studiengangsmanagement“ herausgefunden wurden und ein optimierter Soll-Prozess entstanden ist, der in den Studiengangsentwicklungsprozessen der Masterstudiengänge durchlaufen und getestet wurde, lag im Jahr 2016 die Bewertung der Teilprozesse „Immatrikulation“, „Vorbereitung/Planung von Lehrveranstaltungen“ und „Durchführung von Lehrveranstaltungen“ an.

Gegen Ende des Berichtsjahres wurde eine Stärken-Schwächen-Analyse des Prozesses „Dozenteneinsatzplanung“ durchgeführt.



Anna Lena Dewald, LL.B.,
kümmert sich um das Prozessmanagement an der NORDAKADEMIE