

Wirksamkeit qualitätsbezogener Praktiken

– Sensemaking unterschiedlicher Akteursgruppen

Dipl.-Ing. Benjamin Ditzel

Helmut-Schmidt-Universität/Universität der Bundeswehr Hamburg,
Institut für Controlling und Unternehmensrechnung

Forschungsprojekt WirQung

www: <http://tinyurl.com/wirqung> email: wirqung@hsu-hh.de twitter: [#WirQung](https://twitter.com/WirQung)

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des
Bundesministeriums für Bildung und
Forschung unter dem Förderkennzeichen
01PB14006 gefördert. Die Verantwortung
liegt beim Autor.



- **Forschungsstand zu
Wirkung und Wirksamkeit von QM an Hochschulen**
- **Theoretischer und methodischer
Forschungszugang**
- **Erste Forschungsergebnisse**
- **Fazit:
Implikationen für Forschung und Praxis**

Wirkung & Wirksamkeit

- Qualitätsdiskurs*
- Trend zu institutionellen Verfahren
 - Qualitätsmanagement als Steuerungsinstrument

Herausforderungen der Wirkungs- und Wirksamkeitsforschung



Literatur: Kardorff 2012; Ledermüller et al. 2015; Leiber 2014; Stensaker 2003, 2007

Grenzen der Steuerbarkeit

thematischer Fokus Wirksamkeit des (internen) Qualitätsmanagements als Steuerungsinstrument

Untersuchungsobjekt

**qualitätsbezogene
Praktiken**

Forschungszugang

zu untersuchende Phänomene

Wirksamkeit

Beeinflussung von ...

Qualität Studium & Lehre

Lehr- und Studienpraxis

Organisation Studium & Lehre

theoretische Verortung

*Aktivitäten, die auf die Feststellung,
Sicherung und Weiterentwicklung
der Qualität gerichtet sind*

erkenntnistheoretische Perspektive

Wirkung & Wirksamkeit als Konstruktion

Sensemaking-Perspektive

Wirksamkeit als Sinnzuschreibung

- *Messbarkeit*
- *Bezugspunkt für Beurteilung*

Implikationen für Beurteilung

Literatur: Weick 1995, 2000; Weick et al. 2005

Ziel *Rekonstruktion des Sensemaking zur Wirksamkeit qualitätsbezogener Praktiken*

⇒ *qualitativer Zugang*

Datenerhebung

Forschungsprojekt
WirQung

Fallstudienanalyse
zwei Fallhochschulen

leitfadengestützte Interviews

Interviewpartner
unterschiedliche Akteursperspektiven

Datengrundlage
7 qualitative Interviews

Datenauswertung

Qualitative Inhaltsanalyse

1 inhaltlich-strukturierende Analyse

Worüber wird gesprochen, wenn über die Wirksamkeit qualitätsbezogener Praktiken gesprochen wird?

Ziel: Herausarbeiten relevanter Themen

2 typenbildende Analyse

Wie lassen sich unterschiedliche Wirksamkeitskonstruktionen erklären?

Ziel: Rekonstruktion typischer Steuerungshaltungen

Literatur: Gioia et al. 2013; Mayring 2015; Kuckartz 2014

Rekonstruktion von Wirksamkeitszuschreibungen

Welche Themen spielen für das Sensemaking der Akteure eine Rolle?



Qualität beobachten

Durch quantifizierende Indikatoren und Evaluationsergebnisse Qualitätsprobleme identifizieren

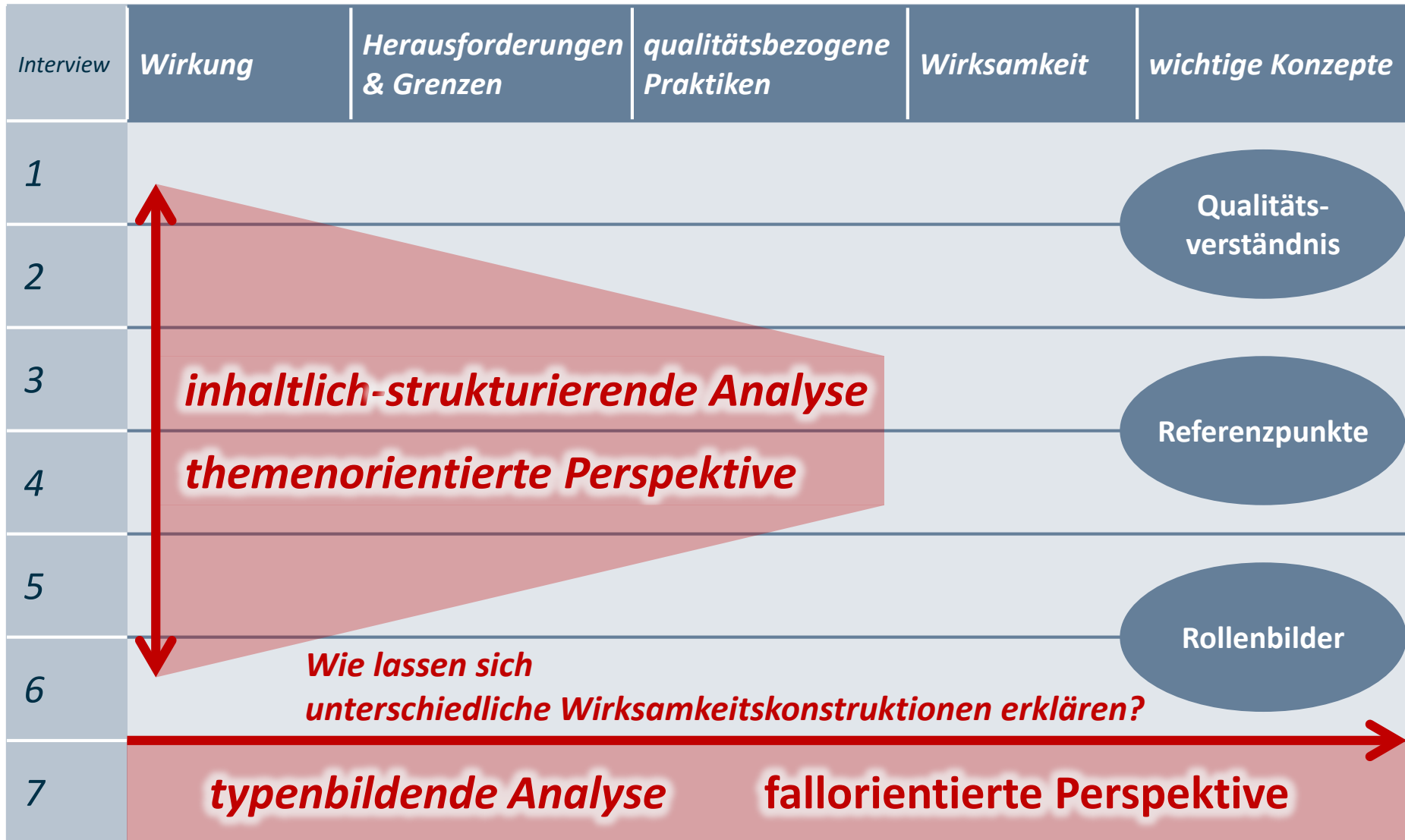
Durch quantifizierende Indikatoren und Evaluationsergebnisse auf Auffälligkeiten aufmerksam werden

Qualität beeinflussen

Follow-up von Evaluationsverfahren sicherstellen

Dialog und Reflexion anregen

Einflussfaktoren auf Wirksamkeitszuschreibung



Rekonstruktion von Steuerungshaltungen

Beschreibungsdimensionen	Formales Controlling	Diskursive Steuerung
<i>Wirkung</i>	Konsequenzen aus der Qualitätsbeobachtung (Follow-up)	Dialog über Qualität
<i>Herausforderungen & Grenzen</i>	<ul style="list-style-type: none"> Autonomie: fehlende Verantwortung-übernahme der Fakultäten für Follow-up fehlende Führung durch die Leitung 	<ul style="list-style-type: none"> Autonomie: Freiheit Forschung & Lehre (objektive) Messbarkeit von Qualität
<i>Was und wie kann gesteuert werden?</i>		
<i>Qualität</i>	<ul style="list-style-type: none"> Rahmenbedingen: Curricula, Studienbedingungen formale Aspekte Qualität als Zufriedenheit 	<ul style="list-style-type: none"> konkreter Bezug zur (eigenen) Lehre inhaltlich-fachliche Aspekte Qualität als Kompetenzerwerb
<i>Praktiken der Beobachtung</i>	<ul style="list-style-type: none"> Probleme identifizieren hochschulweit einheitliche Verfahren 	<ul style="list-style-type: none"> Auffälligkeiten identifizieren Auffälligkeiten differenziert analysieren miteinander sprechen, zuhören, verstehen
<i>Praktiken der Beeinflussung</i>	<ul style="list-style-type: none"> Nachhaken, ob Konsequenzen gezogen wurden Follow-up unterstützen, initiieren 	<ul style="list-style-type: none"> Dialog und Reflexion anregen Impulse geben

Rekonstruktion von Steuerungshaltungen

Beschreibungsdimensionen	Formales Controlling	Diskursive Steuerung
	managerielle Logik	wissenschaftlich-fachliche Logik
<i>Wirksamkeit von Praktiken der Beobachtung</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualitätsbeobachtung liefert objektives, valides Abbild der Wirklichkeit ▪ Darstellung von Entwicklungen ▪ Identifikation von Problemen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aussagekraft von Ergebnissen als Bedingung für deren Verwendung ▪ Qualitatives, möglichst konkretes Feedback mit Bezug zur (eigenen) Lehre ▪ formalisierte Verfahren liefern wenig Erkenntnisse aber Argumentationsgrundlage
<i>Wirksamkeit von Praktiken der Beeinflussung</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Serviceorientierung als erste Stufe einer QM-Implementierung ⇒ Wirkung: Akzeptanz ▪ Controlling als fortgeschrittenes QM ⇒ Wirkung: Follow-up 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ wichtige Funktion: Aufmerksamkeit auf Qualitätsbelange richten ▪ Kontrolle führt zu Defensiv-Reaktionen
<i>wechselseitige Kritik</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gefahr, dass Qualitätsmessung und QM ohne Folgen bleibt ▪ Lehrende verschließen sich gegenüber (externen) Anforderungen, daher braucht es „externen“ Impuls 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formalem Qualitätszugang fehlt Bezug zur Qualität der Lehre ▪ QM erfüllt Legitimationsfunktion, trägt aber wenig zur Verbesserung bei ▪ Gefahr der Bürokratisierung, Arbeitsbelastung

Implikationen für Forschung und Praxis

Was bedeutet es, Wirksamkeit von Qualitätsmanagement aus der Sensemaking-Perspektive zu analysieren?

■ Beitrag zur Forschung über Qualitätsmanagement

- Wirkung und Wirksamkeit als Zuschreibung durch die Akteure
⇒ Verstehen: Was bedeutet Wirkung und Wirksamkeit?
⇒ unterschiedliche Bezugspunkte für Wirksamkeitsbeurteilung (Akteure)
- Haltungen als Rekonstruktionsversuch für Sensemaking-Prozesse
⇒ Verstehen: Wie kommt es zu den Wirksamkeitszuschreibungen?

■ Implikationen für die Praxis

- *Was die Wirksamkeitsbetrachtung nicht ist:*
⇒ objektive Bewertung der Wirksamkeit unterschiedlicher QM-Maßnahmen/-Instrumente
- *Wozu die Wirksamkeitsbetrachtung beitragen könnte:*
⇒ Reflexion des eigenen Ansatzes
⇒ Hinweise dazu, wie unterschiedliche Akteure mit der QM-Logik umgehen

- Flick, U. (2012): Konstruktivismus. In: Flick, U. et al. (Hrsg.): Qualitative Forschung. Reinbek: Rowohlt, S. 150-164.
- Gioia, D. A.; Corley, K. G.; Hamilton, A. L. (2013): Seeking Qualitative Rigor in Inductive Research: Notes on the Gioia Methodology. *Organizational Research Methods*, vol. 16, no. 1, pp. 15-31.
- Kardorff, E. v. (2012): Qualitative Evaluationsforschung. In: Flick, U. et al. (Hrsg.): Qualitative Forschung. Reinbek: Rowohlt, S. 238-250.
- Kuckartz, U. (2014): Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung. Weinheim: Beltz Juventa.
- Ledermüller, K. et al. (2015): Eine Frage der Wirksamkeit? Für ein neues Forschungsprogramm zu QM im Hochschulbereich. In: Vettori, O. et al. (Hrsg.): Eine Frage der Wirksamkeit? Bielefeld, S.3-18.
- Leiber, T. (2014): Evaluation of the Success or Failure of Quality Assurance in Higher Education Institutions: Methodology and Design. *Journal of the European Higher Education Area*, no. 2, pp. 39-74.
- Mayring, P. (2015): Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken, Weinheim: Beltz.
- Stensaker, B. (2003): Trance, Transparency and Transformation: The impact of external quality monitoring on higher education. *Quality in Higher Education*, vol. 9, no. 2, pp. 151-159.
- Stensaker, B. (2007): Impact of Quality Processes. In: Bollaert, L. et al. (Eds.): Embedding Quality Culture in Higher Education: A selection of papers from the 1st European Forum for Quality Assurance, Brussels: EUA , pp. 59-62.
- Weick, K. E. (1995): Sensemaking in Organizations, Thousand Oaks.
- Weick, K. E. (2000): Quality Improvement. A Sensemaking Perspektive. In: Cole, R. E.; Scott, W. R. (eds.): Quality Movement and Organization Theory, Thousand Oaks, pp.155-172.
- Weick, K. E.; Sutcliffe, K. M.; Obstfeld, D. (2005): Organizing and the Process of Sensemaking, *Organization Science*, vol. 16, no. 4, pp.409-421.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Dipl.-Ing. Benjamin Ditzel

Helmut-Schmidt-Universität/Universität der Bundeswehr Hamburg,
Institut für Controlling und Unternehmensrechnung

Forschungsprojekt WirQung

www: <http://tinyurl.com/wirqung> email: wirqung@hsu-hh.de twitter: [#WirQung](https://twitter.com/WirQung)