

# Qualitätsmanagement und Bürokratie

„Steuerung und Effekte von Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement in Studium und Lehre“ am  
28. und 29. September in Hamburg

# Gliederung

**Definition**

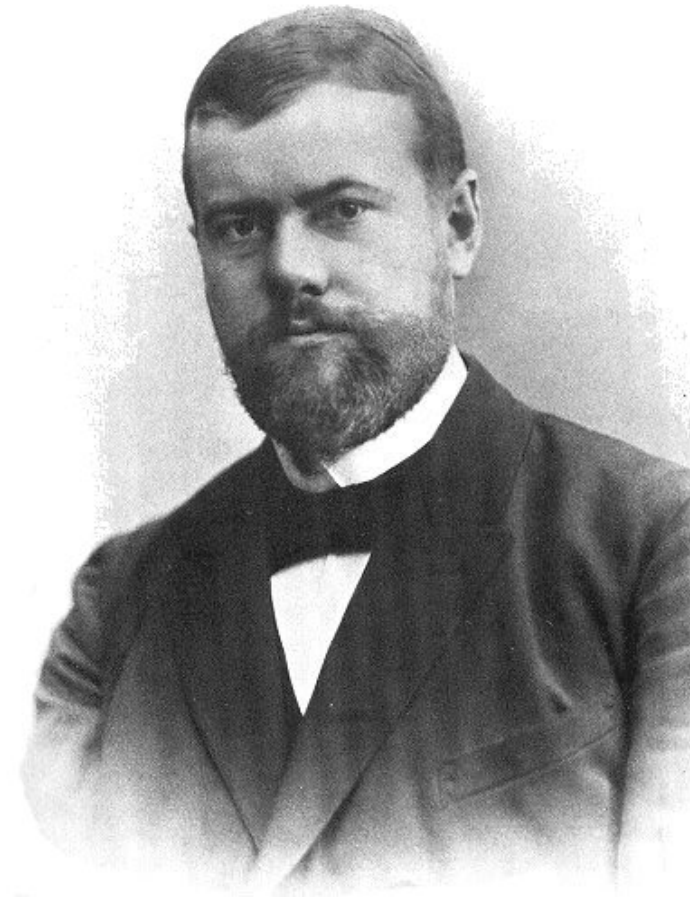
**Das Problem**

**Befunde**

**Diskussionsvorschlag**

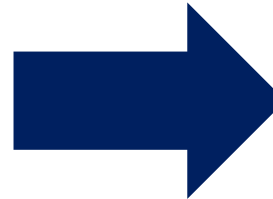
# Bürokratie – Merkmale (Max Weber)

- Hierarchie
- Regelgebundenheit
- Schriftlichkeit/Aktenkundigkeit
- Unpersönlichkeit/Neutralität
- Trennung von Amt und Person
- Arbeitsteilung und Professionalität



# Problem 1: QM verursacht faktisch Bürokratie

- angepasste Gesetze
- Akkreditierung
- Dokumentationen
- ... u.v.a.m.



Bürokratie

# Problem 2: Wahrgenommene Bürokratie



„Man kann das Bürokratiemonster beklagen, oder man kann versuchen, es zu ändern“

Edmund Stoiber

# Problem 2: Wahrgenommene Bürokratie

"Die deutsche Bürokratie dämpft nicht nur wirtschaftliche Produktivität. Vor allem ist sie ein Raub von Lebenszeit, weil Leben etwas anderes ist, als auf zugigen Fluren neben einer Gummipalme auf den Aufruf seiner Nummer zu warten."

Christian Lindner



# Bürokratie – Nachteile (Max Weber)

- Bürokratische Sprache
- Bürokratisches Verhalten
- Bürokratische Persönlichkeit
- Bürokratische Vorschriften
- Bürokratische Geschäftsprozesse und Organisationsstrukturen
- Bürokratische Verselbstständigung



# Bürokratie – Vorteile (Max Weber)

- Instrument rationaler Herrschaft
- Gerechtigkeit
- Entlastung des Individuums
- Neutralität
- (Planungs-)Sicherheit
- Rationalisierung
- Effizienz, Stabilität und Kontinuität
- Informationsgewinnung





# Empirische Befunde

Ich glaube, dass es tatsächlich allgemein die Widerstände sind, die immer mit QM zusammenhängen, also **Angst** vor **Kontrolle** die Mehrarbeit, mehr **Bürokratie** „Warum sollen wir das jetzt schon machen? Wir haben doch schon immer die Qualität unserer Studiengänge gesichert? Was soll das jetzt alles? Warum sollen wir das alles aufschreiben?“.

QM einer Hochschule

# Empirische Befunde

Und dann, da sind jetzt auch mit Bologna et cetera in den letzten Jahren so viele **Anforderungen** dazu gekommen, die zum Teil auch widersprüchlich sind und die schnell irgendwie bearbeitet werden müssen und wo so viel **Bürokratie** entstanden ist, dass eben nicht nur die Definitionen von Qualitätsmanagement oder einzelnen Instrumenten nicht mehr attraktiv sind, sondern das ganze irgendwie plötzlich so mehr als **Ballast im Alltag empfunden** wird, als dass man merkt, dass es hilfreich ist."

QM einer Hochschule

# Empirische Befunde

Aber vor allem, für uns ist Qualitätssicherung kein bürokratisches Verfahren, sondern eine Gelegenheit, um operative Prozesse zu implementieren, um über konkrete Maßnahmen zu implementieren damit das Leben unsere Studenten und unserer Dozenten besser ist, ja.

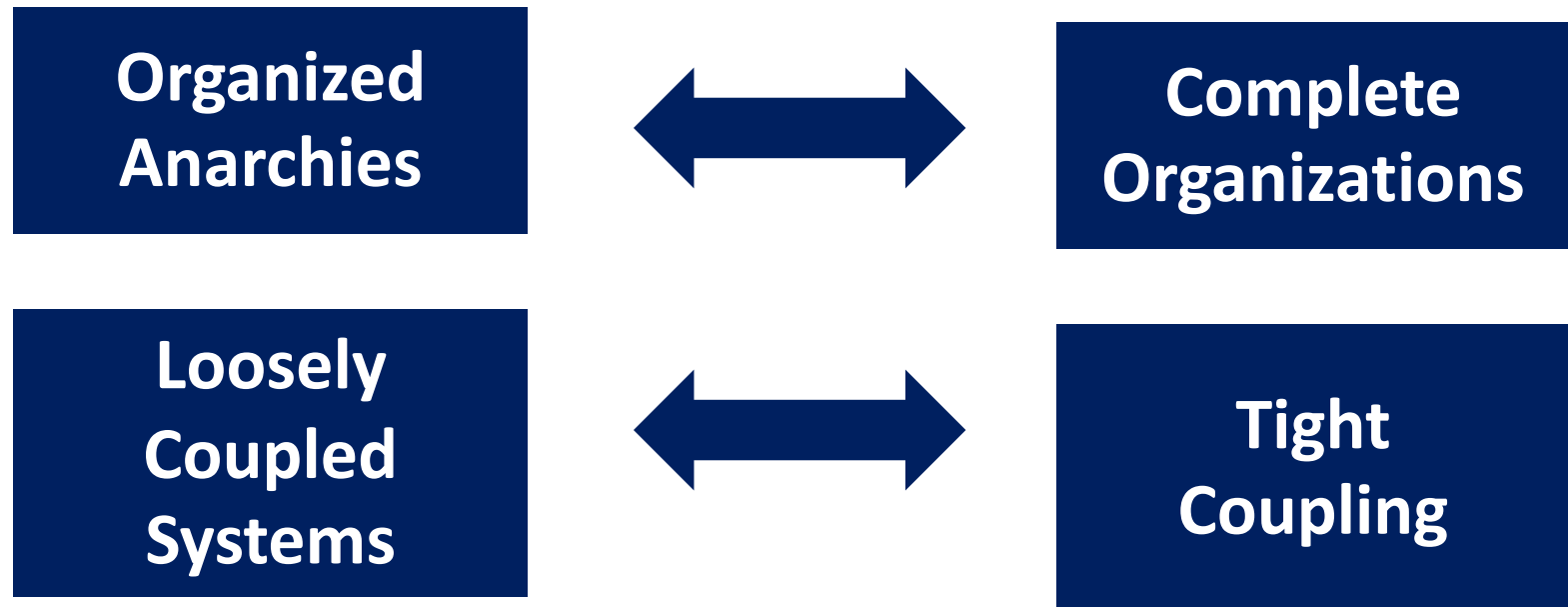
QM einer Hochschule

# Empirische Befunde

Und es gibt Dinge, wie zum Beispiel **Bürokratismus** von Akkreditierungsverfahren, wo man sagen würde, da gibt es auch **Zielkonflikte**

QM einer Hochschule

# Bürokratisierung durch QM als Zielkonflikt



# Kontakt

**Dr. Markus Seyfried**

**Lehrstuhl für Politikwissenschaft, Verwaltung und Organisation**

**WiQu-Projektleitung**

Universität Potsdam

E-Mail: [seyfried@uni-potsdam.de](mailto:seyfried@uni-potsdam.de)