

WU

WIRTSCHAFTS
UNIVERSITÄT
WIEN VIENNA
UNIVERSITY OF
ECONOMICS
AND BUSINESS



"Ist der Weg das Ziel? - Das Spannungsfeld zwischen strategischem Qualitätsmanagement und stakeholderorientierter Qualitätssicherung"

15. Jahrestagung Evaluation & Qualitätssicherung

Dr. Oliver Vettori

Programm- und Qualitätsmanagement, WU

QM Systeme als Gegenstand überlappender Diskurse



Qualitätsmanagement versus Qualitätssicherung I

Qualitätsmanagement	Qualitätssicherung
Managementdiskurs	Politischer Diskurs
Ursprung in betriebswirtschaftlichen (T)QM Modellen	Ursprung in der Hochschulpolitik (u.a. Bolognaprozess)
Geht nicht ohne: PDCA	Geht nicht ohne: ESG

Qualitätsmanagement versus Qualitätssicherung II

Qualitätsmanagement	Qualitätssicherung
Orientiert an: strategischen Zielen der Hochschulen	Orientiert an: Interessen der Stakeholder
Kerninstrumente: Zielvereinbarungen, Informationssysteme, Kennzahlen	Kerninstrumente: LV-Evaluationen, Befragungen von Absolvent/inn/en, Arbeitgeber/innen

Qualitätsmanagement versus Qualitätssicherung III

Qualitätsmanagement	Qualitätssicherung
Kernprobleme: Strategien sind oft unterentwickelt; Hochschulen sind trad. Managerialismuskritisch	Kernprobleme: Daten sind kaum handlungsleitend; Stakeholderinteressen divergieren
Externe Qualitätssicherung: Audit und/oder Akkreditierung	

Der verkehrte Babel Effekt?



Konsequenzen der Vermengung beider Systemlogiken

- Erwartungsenttäuschungen: Die erhofften Vertrauenseffekte auf der Feldebene bleiben aus – Verbesserungen bleiben zumindest zweifelhaft
- Gelähmte Impactdebatte: Die Diskussion um die Wirksamkeit von QM-Systemen bleibt in derselben Dialektik verhaftet; nicht-intendierte Konsequenzen nehmen zu
- Methodenfixierung: Weiterhin Fokus auf Verbesserung der Instrumente, da sie vermeintlich nur noch nicht ausgereift genug sind.

Mögliche Lösungsansätze?

- Komplexere Systemkonzepte durch eine konsequente und bewusste Verschränkung beider Logiken (z.B. Redefinition von Qualitätssicherung als Dialog und nicht primär als Messung)
- Differenziertere Wirksamkeitsmodelle und -diskurse durch Berücksichtigung unterschiedlicher Ebenen und Perspektiven
- Methodischer Brückenschlag zwischen beiden Logiken durch Fokussierung auf Hybridmethoden und alternative Evaluationsansätze

Konfuzianisches QM?



Oder noch radikaler?

