

Bedingte Wirksamkeit von QM

Steuerung und Effekte von QS und QM in Studium und Lehre,
Abschlusstagung der Projekte EIQSL, WiQu und WirQung am 28./29.09.2017

Forum 7: Wirksamkeit von QM

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

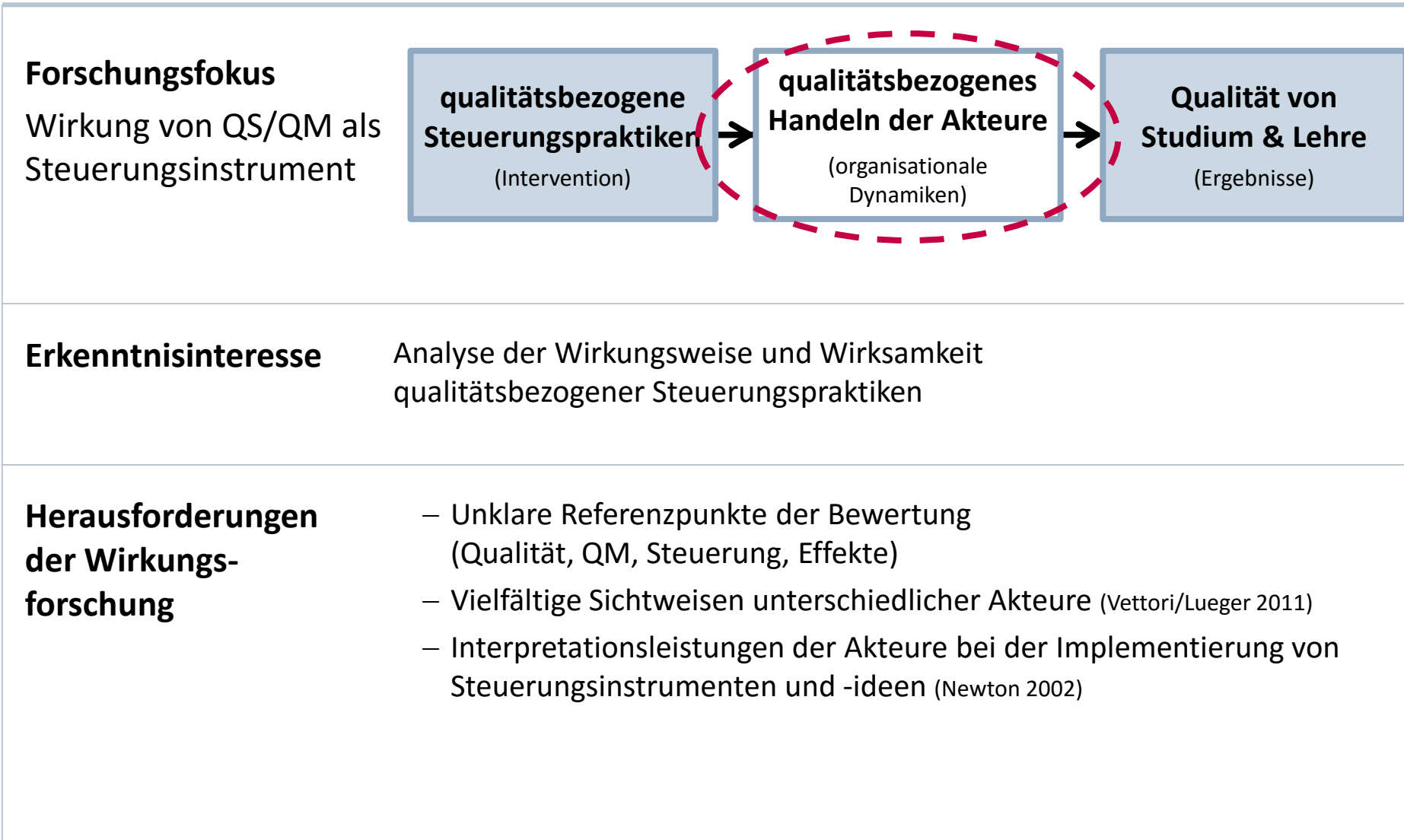
twitter: [#WirQung](https://twitter.com/WirQung) bzw. [#QMTagung2017](https://twitter.com/QMTagung2017)

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



- **Motivation & Problemstellung**
- **Theoretische Forschungsperspektive**
- **Empirisches Forschungsdesign**
- **Ergebnisse**
- **Fazit**

Motivation & Problemstellung



kontinuierlicher Strom unsicherer, mehrdeutiger, komplexer Ereignisse

*Wie gehen Akteure/
Organisationen mit
unsicheren, mehr-
deutigen, komplexen
Umwelten um?*

frames (Weick 1985, 1995)
theories-in-use (Argyris/Schön 1996)

*Sie versuchen, sich
ihre Umwelt
verstehbar zu
machen und plausible
Handlungsoptionen
zu finden.*

epistemologische Implikationen

Steuerungspraktiken, QM, Effekte, Wirksamkeit
als kognitive und soziale Konstruktion

⇒ Konzeptualisierung von Wirksamkeit als Wirksamkeitszuschreibung

methodologische Implikationen

Nicht Feststellung von Wirksamkeitsurteilen, sondern Rekonstruktion des
Sensemaking zur Wirksamkeit, Umstände der Wirksamkeitszuschreibungen

⇒ **Rekonstruktion von Interpretations- und Orientierungsmustern bzw. theories-in-use**

Literatur: Weick 1985, 1995; Argyris/Schön 1996

Datenerhebung: Mehrstufige Expertenbefragung als qualitative Delphi-Studie

	1. Befragungsrunde	2. Befragungsrunde	3. Befragungsrunde
<i>Tätigkeitsbereich</i>	<i>n</i>	<i>n</i>	<i>n</i>
externe Qualitätssicherung	5	3	2
Hochschulberatung	4	2	1
Hochschuldidaktik	7	7	5
Hochschulforschung	17	14	12
Hochschulmanagement	6	4	4
Hochschulpolitik	4	3	3
Qualitätsmanagement	11	9	8
gesamt	54 (Rücklauf: 50%)	42 (Rücklauf: 76%)	35 (Rücklauf: 83%)

Datenauswertung zur Theoriebildung

Methodologie
nach Gioia et al. 2013

empirisch geleitete First-Order-Analyse:
Identifikation wiederkehrender Muster

theoretisch geleitete Second-Order-
Analyse zur **Theoriebildung**

Zwei zentrale Fragestellungen

1 Theorien zur Steuerbarkeit der Hochschule

2 Theorien zur Wirksamkeit qualitätsbezogener Steuerungspraktiken

qualitätsbezogene Steuerungspraktiken

Wirksamkeitszuschreibung

(intendierte) Wirkungen

(1) Steuerbarkeit der Hochschule

qualitätsbezogene Steuerungspraktiken

klassische Interpretationen

formale Ausgestaltungsformen

managerielles
Steuerungsverständnis

„steuerbar“

Beschreibung von Möglichkeiten der Steuerung

⇒ formale Ziele, Strukturen, Prozesse, Instrumente

„bedingt steuerbar“

Bedingtheit der Steuerbarkeit

⇒ Ebene der Qualitätsbetrachtung

⇒ Steuerungsverständnis: als Kontrastfolie dienen direkte Steuerungsformen, direktives Führungsverständnis, deterministisches Wirkungsverständnis

„nicht steuerbar“

Problematisierung von Steuerung

⇒ spezifische Organisationsform der Hochschule

⇒ Komplexität des Qualitätsbegriffs

(2) Wirksamkeit der Steuerungspraktiken

1 Ausgestaltungsformen

qualitätsbezogene Steuerungspraktiken

klassische Interpretationen

formale Ausgestaltungsformen

managerielles
Steuerungsverständnis

kontextualisierte
Steuerungspraktiken

indirekte Steuerungsformen

alternative Interpretationen

Kontrastfolie

2 Steuerungsverständnis

Wirkungsverständnis 3

Wirksamkeitszuschreibung

„wirksam“

„bedingt wirksam“

„nicht wirksam“

Wirkungen

Konformitäts-
und Legitimitätseffekte

nicht-intendierte bzw.
kontra-produktive Effekte

Veränderungs-
und Lerneffekte

(1) Eine Betrachtung der Wirkung/Wirksamkeit von QS/QM aus der Sensemaking-Perspektive verschiebt den Fokus von einer (objektiven) Wirksamkeitsfeststellung zur Rekonstruktion subjektiver Wirksamkeitszuschreibungen.

- Es ergibt sich ein ambivalentes Bild der Wirksamkeitszuschreibungen. Eine eindeutige, einfache Aussage zur Wirksamkeit von QM ist nicht möglich.

⇒ **Qualitätsbezogene Steuerungspraktiken lassen sich als ‚bedingt wirksam‘ rekonstruieren.**

(2) Durch die Rekonstruktion des Sensemaking über ‚theories-in-use‘ lassen sich Faktoren identifizieren, die einen Einfluss auf die Wirksamkeitszuschreibung haben.

- Wesentliche Einflussfaktoren im Sinne von ‚theories-in-use‘ sind die Formen der Ausgestaltung, das Steuerungsverständnis und die Wirkungserwartungen.

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](#) bzw. [#QMTagung2017](#)

Argyris, C.; Schön, D. A. (1996): *Organizational Learning II – Theory, Method, and Practice*, Reading, Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.

Ditzel, B. (2017): *Bedingte Wirksamkeit von QM in Studium und Lehre: Ergebnisse einer Delphi-Studie*. Zeitschrift für Hochschulentwicklung, Jg. 12, Nr. 3 (im Erscheinen).

Ditzel, B. (2017): *Wirksamkeitsfeststellung und Sinnzuschreibung: Sensemaking als Forschungsperspektive und Methodologie zur Analyse qualitätsbezogener Steuerungspraktiken*, in: Scheytt, T.; Ditzel, B.; Reith, F.; Seyfried, M.; Steinhardt, I. (Hrsg.): *Forschungsperspektiven auf Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement an Hochschulen*, München: Hampp (im Erscheinen).

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.

Newton, J. (2002): *Views from Below: Academics coping with quality*. *Quality in Higher Education*, vol. 8, no. 1, pp. 39-61.

Vettori, O.; Lueger, M. (2011): *No short cuts in Quality Assurance – Theses from a sensemaking perspective*, in: Blättler, A. (eds.): *Building Bridges: Making sense of quality assurance in European, national and institutional contexts. A selection of papers from the 5th European Forum for Quality Assurance*, Brussels: European University Association, pp. 50-55.

Weick, Karl E. (1985): *Der Prozess des Organisierens*, Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Weick, K. E. (1995): *Sensemaking in Organizations*, Thousand Oaks.