



Zentrale Dienste
Qualitätssicherung / Internationale Beziehungen /
Projekte
Dr. phil. et dipl. geogr. Michael Dischl

Handbuch zur Qualitätssicherung an der Universität Luzern

verabschiedet und in Kraft gesetzt durch den Senat der Universität Luzern
am 1. Februar 2006, redaktionell überarbeitet am 11. Juni 2007 und am 15. Oktober 2007

Handbuch zur Qualitätssicherung an der Universität Luzern

Hohe Ansprüche an die eigene Arbeit

Die Universität ist zum Erfolg motiviert: von aussen durch die Konkurrenz, von innen durch den eigenen Willen zur Leistung. Es geht darum, den Studierenden eine sehr gute Lernumgebung zu bieten, und es geht darum, im wissenschaftlichen Diskurs zu bestehen. Beides wollen wir besser oder anders machen als unsere Nachbarinnen und Nachbarn.

Ein solch hoher Anspruch verlangt nach systematischer, selbstkritischer Überprüfung der geleisteten Arbeit. Mit Hilfe anerkannter Instrumente ist sicherzustellen, dass die selbst gesetzten Ziele auch erreicht werden. Die Prozesse ermöglichen es in erster Linie, eigene Stärken zu erkennen und sie weiter zur Geltung zu bringen. Auf diese Weise lassen sich im Sinne einer „Profilbildung“ Erfolgspositionen fördern; zugleich ist es möglich, Rückstände zu erkennen und auszugleichen. Im Leitbild der Universität heisst es dazu: „Sowohl Lehr- als auch Forschungstätigkeit werden periodisch auf ihre Qualität überprüft. Evaluationen zeigen Stärken und Schwächen auf und dienen als Grundlagen für Verbesserungen.“

Die Sicherung der Qualität erfolgt in mehreren aufeinander abgestimmten Vorgängen, für deren Gestaltung und Nutzung wir im Sinne universitärer Autonomie selbst die Verantwortung tragen. Das vorliegende Handbuch beschreibt die Systematik, es erläutert die einzelnen Instrumente und es legt die Verantwortlichkeiten fest. Der Senat hat es nach mehreren Lesungen am 1. Februar 2006 verabschiedet und in Kraft gesetzt. Ich danke allen Beteiligten und freue mich jetzt schon auf die ersten Früchte unserer Mühe!

Markus Ries, Rektor

2. Februar 2006

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	4
2. Qualitätssicherungsstrategie	4
3. Anforderungen an das Qualitätssicherungssystem	5
3.1 Basisanforderungen	5
3.2 Besondere Anforderungen	7
4. Das Qualitätssicherungssystem	7
4.1 Modellierung	7
4.2 Anwendungsbereiche	9
4.3 SWOT-Analyse	9
5. Prozess	11
5.1 Qualitätsplanung	11
5.2 Qualitätsprüfung	12
5.3 Qualitätsentwicklung	12
6. Umsetzung	13
6.1 Interne Evaluation.....	13
6.2 Reporting	14
6.3 Externe Evaluation	14
6.4 Instrumente und Indikatoren der Qualitätsprüfung	14
6.4.1 Forschung	14
6.4.2 Lehre.....	15
6.4.3 Dienstleistungen	15
6.5 Anreizsysteme	15
6.5.1 Forschung	16
6.5.2 Lehre.....	16
6.5.3 Weiterbildung	16
7. Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten	16
8. Dokumentation	17
9. Rechtliche Grundlagen	17
10. Literaturverzeichnis	18
11. Internetadressenverzeichnis	18

Anhang (separates Dokument)

1. Einleitung

Um die Qualität von Forschung, Lehre und Dienstleistungen zu gewährleisten und entwickeln zu können, besitzt die Universität Luzern als Bestandteil des Hochschulmanagements ein Qualitätssicherungssystem, welches sich am aktuellen Stand von Qualitätsmanagement-Modellen orientiert und die spezifischen Eigenschaften der Universität berücksichtigt.

Das System orientiert sich an den Vorgaben der Universität Luzern (Universitätsgesetz, Statut, Leitbild, Leistungsauftrag Kt. Luzern), den gesetzlichen Vorgaben des Bundes gemäss Universitätsförderungsgesetz UFG, den Anforderungen des Organs für Akkreditierung und Qualitätssicherung der Schweizerischen Hochschulen OAQ (Summarische Qualitätsprüfung nach UFG, Konzept vom 26.5.2003), den „Richtlinien für die Qualitätssicherung an den schweizerischen universitären Hochschulen“ (Qualitätssicherungs-Richtlinien der Schweizerischen Universitätskonferenz SUK vom 7. Dezember 2007), sowie den Bestrebungen anderer Hochschulen im Bereich der Qualitätssicherung.

2. Qualitätssicherungsstrategie

Die Stärken ausbauen, die Schwächen verbessern, die Chancen nutzen und die Risiken meiden - das sind die vier Standbeine der Qualitätssicherungsstrategie der Universität Luzern. Die Universität verfolgt diese Strategie mit Hilfe einer zunehmenden Vernetzung; nach innen wie nach aussen.

Die Theologische Fakultät verstärkt ihre Kooperationen, die Kultur- und Sozialwissenschaftliche Fakultät intensiviert die interdisziplinäre Zusammenarbeit nach innen und aussen, die Rechtswissenschaftliche Fakultät konsolidiert ihr qualitatives und quantitatives Wachstum, mit verstärkter internationaler Kooperation. Untereinander pflegen die Fakultäten einen Wissenstransfer und bündeln ihre Ressourcen.

Die Fakultäten werden in ihrem Bestreben der Qualitätsentwicklung durch die Zentralen Dienste, im Speziellen durch den Beauftragten für Qualitätssicherung, begleitet und unterstützt.

3. Anforderungen an das Qualitätssicherungssystem

3.1 Basisanforderungen

Das Qualitätssicherungssystem der Universität Luzern berücksichtigt die Richtlinien für die Qualitätssicherung an Schweizer Universitäten.¹ Entsprechend diesen Richtlinien erfüllt das Qualitätssicherungssystem folgende Standards:

Strategie

Die Universität hat ihre Qualitätssicherungsstrategie festgelegt und öffentlich kommuniziert. Diese enthält die Leitlinien zu einem Qualitätssicherungssystem, das darauf zielt, die Qualität der universitären Tätigkeiten zu sichern und kontinuierlich zu verbessern sowie explizit die Entwicklung einer Qualitätskultur zu fördern.

Anwendungsbereich

Das Qualitätssicherungssystem bezieht alle universitären Kernaufgaben mit ein, insbesondere Lehre und Forschung sowie die damit verbundenen unterstützenden Dienste. Es stellt einen integralen Bestandteil der Gesamtstrategie der Institution dar und unterstützt die nachhaltige Entwicklung der Universität.

Prozesse und Verantwortlichkeiten

Die Qualitätssicherungsprozesse sind geregelt. Personal und Studierende kennen diese Bestimmungen. Die Verantwortlichkeiten für Qualität und Qualitätssicherung sind transparent zugewiesen.

Evaluationen

Lehre, Studiengänge und Curricula, Verfahren zur Leistungsbeurteilung, Ergebnisse der Lehre, Forschung und Dienstleistungen sowie Ressourcen, Gleichstellung der Geschlech-

¹ Schweizerische Universitätskonferenz (2006): Richtlinien für die Qualitätssicherung an den schweizerischen universitären Hochschulen (Qualitätssicherungs-Richtlinien) vom 7. Dezember 2006.

Handbuch zur Qualitätssicherung an der Universität Luzern

ter und Lerninfrastruktur werden regelmässig intern evaluiert. Wo es angebracht oder obligatorisch ist, erfolgt eine externe Überprüfung.

Personalentwicklung

Die Universität unterstützt und fördert die Weiterbildung ihres akademischen und nicht-akademischen Personals. Dies beinhaltet die Karriereplanung des wissenschaftlichen Nachwuchses und die Förderung der Gleichstellung der Geschlechter.

Gebrauch von Information und Entscheidungsfindung

Die Universitätsleitung gründet ihre strategischen Entscheide hinsichtlich Forschung, Studiengänge und der Anstellung und Förderung des Lehrkörpers auf relevante und aktuelle quantitative und qualitative Informationen. Diese werden systematisch gesammelt, analysiert und zur kontinuierlichen qualitativen Verbesserung der universitären Arbeit angewendet.

Kommunikation

Eine transparente interne und externe Berichterstattung über Verfahren und Resultate von Qualitätssicherungsmassnahmen garantiert eine Rückmeldung an die beteiligten Gruppierungen innerhalb der Universität. Die entsprechenden Informationen werden in angebrachter Form der Öffentlichkeit kommuniziert. Die Universität veröffentlicht regelmässig objektive Informationen über Programme und verliehene Grade.

3.2 Besondere Anforderungen

Zur Qualitätssicherung und -entwicklung werden zusätzlich die folgenden Anforderungen erfüllt:

- *Bewusstsein*: Sämtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Universität Luzern sind sich der Notwendigkeit zur Qualitätsorientierung bewusst.
- *Strategie*: Eine langfristig ausgerichtete Qualitätsstrategie ist formuliert, die zentralen Qualitätsziele, -inhalte und -massnahmen sind definiert.
- *Positionierung*: Die Qualitätssicherungsmassnahmen orientieren sich an der angestrebten Positionierung der Universität Luzern.
- *Integration*: Die differenzierten qualitätsbezogenen Massnahmen und Instrumente bilden eine Einheit.
- *Kontinuität*: Die Instrumente der Qualitätssicherung werden kontinuierlich eingesetzt.

4. Das Qualitätssicherungssystem

4.1 Modellierung

Das Qualitätssicherungssystem an der Universität Luzern lässt sich mit Hilfe eines modifizierten KIPOF-Modells abbilden. Das Modell umfasst vier Aktionsfelder (AF): Kontext (K), Input (I), Prozess (P), Output/Outcome (O) sowie ein Follow-up (F) und ist graphisch in Abbildung 1 dargestellt.

AF Kontext: Die Universität Luzern überprüft regelmässig, wie die internen und externen Vorgaben die Qualität in Forschung, Lehre und Dienstleistungen beeinflussen. Sie beobachtet ihr Umfeld und reagiert auf negative und positive Veränderungen mit adäquaten Massnahmen.

AF Input: Die Qualität der Studierenden, Dozierenden und Forschenden wird vor deren Eintritt in die Universität Luzern nach einheitlichen Richtlinien geprüft, ebenso das übrige Personal. Die Sachressourcen werden kontinuierlich und systematisch evaluiert.

AF Prozesse: Lehre, Forschung und Dienstleistungen werden periodisch evaluiert bzw. Reportings darüber erstellt.

Handbuch zur Qualitätssicherung an der Universität Luzern

AF Output/Outcome: Der Output (z. B. Absolventinnen und Absolventen) wird dokumentiert. Der Outcome bzw. Impact (z. B. Arbeitsverhältnisse der Absolventinnen und Absolventen) wird durch Rückmeldungen erfasst.

AF Follow-up: Basierend auf den Ergebnissen der Evaluationen, Reportings etc. von Input, Prozess und Output/Outcome werden Anpassungen und Verbesserungen in Bezug auf die Sicherung und Entwicklung der Qualität getroffen.

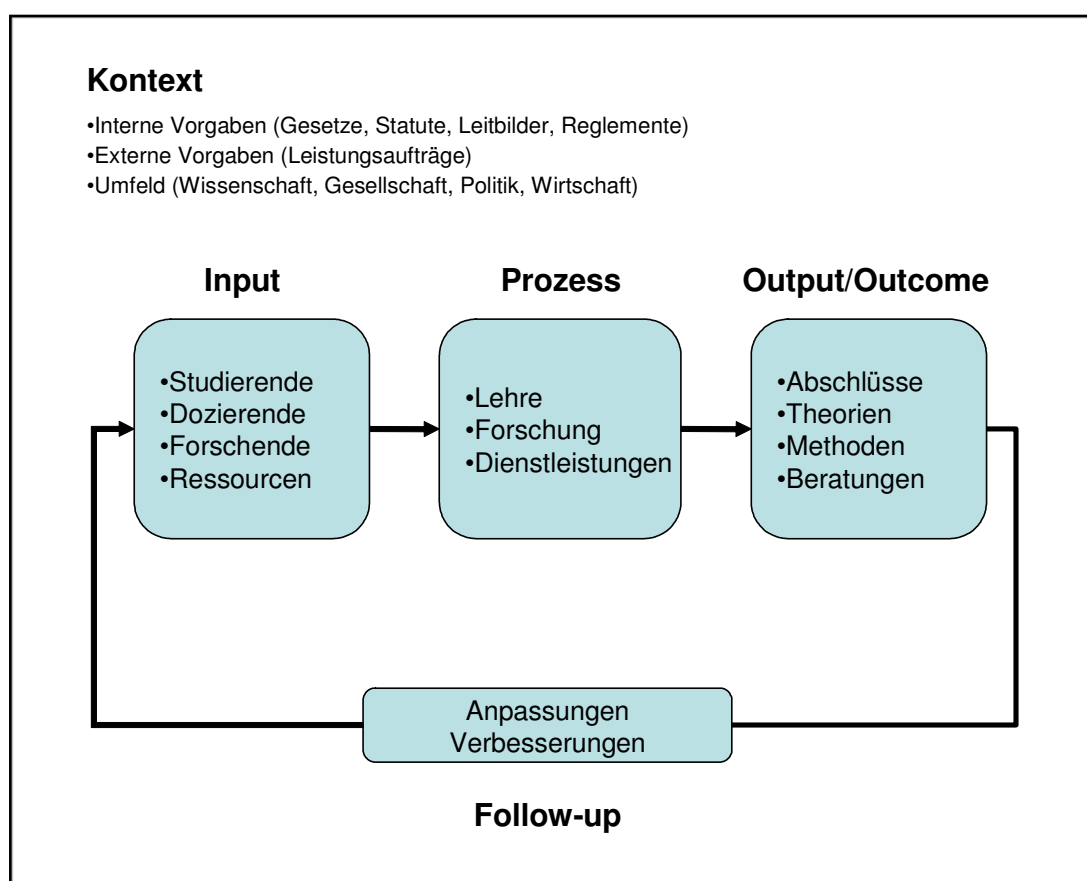


Abbildung 1: KIPOF-Modell für die Universität Luzern (abgeleitet von Stamm 1998)

4.2 Anwendungsbereiche

Um Informationen über die Qualität eines Gesamtsystems (in diesem Fall der Universität) zu erhalten, werden alle Einheiten und Subeinheiten dieses Systems vom Qualitätssicherungssystem erfasst (vgl. Kap. 3.1):

Aufgaben	Angebote	Leistungsempfänger
Lehre	Diplomstudium Doktorat Nachdiplomstudium	Studierende Doktoranden Nachdiplomstudierende
Forschung	Neues Wissen Neue Theorien Neue Methoden	Wissenschaft
Dienstleistungen	Beratung	Gesellschaft Wirtschaft Politik
Verwaltung	Support	Universität

Abbildung 2: Aufgaben, Angebote und Leistungsempfänger der Universität Luzern

Aufgrund des grossen Einflusses der Mitarbeitenden auf die Qualität bei der Forschung, bei der Lehre als auch bei den Dienstleistungen stehen im Rahmen der Qualitätssicherung personenbezogene Tätigkeiten im Vordergrund. Damit nimmt die Erhaltung bzw. Förderung der Motivation aller Angehörigen der Universität eine zentrale Bedeutung in der Sicherung bzw. Förderung der Qualität ein.

4.3 SWOT-Analyse

Zur ganzheitlichen Bestimmung der Qualität der Universität Luzern können die Stärken und Schwächen der gesamten Universität bzw. deren Einheiten eruiert sowie die Chancen und Risiken für die Universität auf dem Bildungs- und Forschungsplatz abgeschätzt werden.

Handbuch zur Qualitätssicherung an der Universität Luzern

Als Arbeitsinstrument kann eine *SWOT-Analyse*² sowohl in die Qualitätsplanung als auch in die Qualitätsprüfung „eingebaut“ werden und die strategischen Schlüsselfaktoren in einem Matrixdiagramm darstellen.

Externe Faktoren	Interne Faktoren	STÄRKEN <ul style="list-style-type: none"> • • 	SCHWÄCHEN <ul style="list-style-type: none"> • •
	CHANCEN <ul style="list-style-type: none"> • • 	Ausbauen <ul style="list-style-type: none"> • • 	Verbessern <ul style="list-style-type: none"> • •
RISIKEN <ul style="list-style-type: none"> • • 	Absichern <ul style="list-style-type: none"> • • 	Meiden <ul style="list-style-type: none"> • • 	

Abbildung 3: Matrix einer SWOT-Analyse

Die SWOT-Analyse ist für den Qualitätssicherungsprozess von grosser Bedeutung. Sie ist ein aussagekräftiges Hilfsmittel und stellt die Entscheidungsgrundlage für den Follow-up dar (vgl. Kap. 4.1). Die daraus gewonnenen Informationen stellen im Bereich der *Stärken* mögliche Fähigkeiten dar, die weiter ausgebaut werden können. *Chancen* können zu zukünftigen Fähigkeiten ausgebaut werden. *Schwächen* gilt es gezielt durch geeignete Massnahmen zu vermindern. *Risiken* bedeuten Stolpersteine in der Zukunft, die es mit adäquaten Massnahmen rechtzeitig zu erkennen und erfolgreich zu umgehen gilt.

Die vier Felder (Ausbauen, Absichern, Verbessern, Meiden) werden mit Handlungsempfehlungen gefüllt. Dabei soll es sich um realistische Forderungen handeln, die geeignet sind, die Qualität der Universität tatsächlich zu sichern und falls nötig zu erhöhen.

² Eine SWOT-Analyse umfasst eine Stärken-Schwächen-Analyse (Strength-Weakness) und eine Chancen-Risiko-Analyse (Opportunities-Threats).

5. Prozess

5.1 Qualitätsplanung

Mit der Qualitätsplanung wird bestimmt, welche Leistungen mit welchem Qualitätsniveau erbracht werden sollen und wie die angestrebte Qualität erreicht werden kann. Für die Universität Luzern heisst dies, wie die gewünschte Qualität in Lehre, Forschung und Dienstleistungen erzielt werden kann.

Die Qualitätsziele werden primär von den folgenden Gesetzen, Leitbildern und Reglementen hergeleitet:

- Gesetz über die universitäre Hochschulbildung (Universitätsgesetz), SRL 539
- Statut der Universität Luzern, SRL Nr. 539c
- Leitbild der Universität Luzern
- Leitbild der Theologischen Fakultät
- Leitbild der Geisteswissenschaftlichen Fakultät
- Leitbild der Fakultät III für Rechtswissenschaft
- Reglement der Fakultät I für Römisch-katholische Theologie (Fakultätsreglement), SRL 541
- Reglement der Fakultät II für Geisteswissenschaften (Fakultätsreglement), SRL 542
- Reglement der Fakultät III für Rechtswissenschaft (Fakultätsreglement), SRL 540a
- Studien- und Prüfungsordnung der Fakultät I für Römisch-katholische Theologie, SRL 541a
- Studien- und Prüfungsordnung der Fakultät II für Geisteswissenschaften, SRL 542a
- Studien- und Prüfungsordnung der Fakultät III für Rechtswissenschaft, SRL 540b
- Leistungsauftrag des Kantons Luzern für die Universität Luzern (jährlich)

Als weitere Massstäbe werden die von der Schweizerischen Universitätskonferenz (SUK) am 7. Dezember 2006 erlassenen Qualitätsstandards mitberücksichtigt.³

³ Schweizerische Universitätskonferenz (2006): Richtlinien für die Qualitätssicherung an den schweizerischen universitären Hochschulen (Qualitätssicherungs-Richtlinien) vom 7. Dezember 2006.

5.2 Qualitätsprüfung

Die erreichte Qualität wird jeweils am Semester- bzw. Jahresende mit geeigneten Verfahren gemessen. Es sind dies in erster Linie *Evaluationen*⁴ und *Reportings*⁵ in den Bereichen Lehre, Forschung und Dienstleistungen.

Bevor mit einer Evaluation begonnen wird, sollte folgende Frage beantwortet werden können:

- Wozu wird evaluiert?

Kann die Frage zufrieden stellend beantwortet werden, stellen sich die weiteren Fragen:

- Welche *Bereiche* werden evaluiert?
- Zu welchem *Zeitpunkt* wird evaluiert?
- Mit welchen *Mitteln* wird evaluiert?
- Welche *Bedingungen* herrschen während der Evaluation vor?
- Was für ein *Effekt* ist zu erwarten?

Damit sich der Aufwand für die Durchführung einer Evaluation lohnt, wird erst im Anschluss auf diese Fragen mit ihr begonnen. Sowohl Validität (Gültigkeit)⁶ als auch Reliabilität (Zuverlässigkeit)⁷ müssen garantiert sein.

5.3 Qualitätsentwicklung

Qualität sollte nicht als ein statischer Zustand, sondern als dynamischer Prozess verstanden werden. Qualitätsprüfungen dürfen, damit sie Sinn machen, nicht ohne Folgen bleiben. Qualität muss vielmehr ständig entwickelt werden. Dieser Prozess, hier als *Qualitätsentwicklung* bezeichnet, besteht aus der Veränderung von Arbeitsabläufen in Richtung auf das, was angestrebt wird oder nötig ist.

⁴ Eine Evaluation stellt einen Prozess dar, der in der systematischen Beurteilung der Gesamtleistung einer bestimmten Einheit besteht.

⁵ Das Reporting sammelt systematisch Daten zu Indikatoren, die Aussagen über die Zielerreichung einer bestimmten Einheit ermöglichen.

⁶ Die Verfahren der Qualitätssicherung werden so gewählt, dass darauf aufbauende Interpretationen gültig sind.

⁷ Die Verfahren der Qualitätssicherung werden so gewählt, dass damit erzeugte Informationen zuverlässig sind.

Handbuch zur Qualitätssicherung an der Universität Luzern

Sowohl Qualitätsplanung, Qualitätsprüfung als auch Qualitätsentwicklung sollten bewusst als auch regelmässig erfolgen und müssen aufeinander abgestimmt sein. Dafür sorgt das Qualitätsmanagement.

6. Umsetzung

6.1 Interne Evaluation

Die interne Evaluation umfasst Angaben über⁸:

- Basisdaten über den Einsatz von Personal und Sachressourcen
- Organisation, Ausmass an Flexibilität und Inhalt der Studienpläne (vertikale und horizontale Integration der Studieninhalte, interdisziplinäre Ansätze und transdisziplinäre Zusammenarbeit, Wahlmöglichkeiten der Studierenden, Berücksichtigung aktueller Forschung in der Lehre und Anpassungsfähigkeit der Curricula bezüglich neuer Inhalte und Methoden)
- Im Bereich Forschung ergriffene, differenzierte Qualitätssicherungsmassnahmen
- Entscheidungsprozesse bezüglich Lehre und Forschungsaktivitäten
- Evaluation von Studiengängen und Lehrqualität durch die Studierenden
- Befragungen von ehemaligen Studierenden zur Qualität des Unterrichts
- Befragungen von Arbeitgebern zur Qualität der Studienabgänger
- Evaluation der Qualität von Lehrinfrastruktur und Lehrbedingungen durch die Lehrenden (Dozenten und Mittelbau) unter Berücksichtigung der Informationen aus der Erhebung von Basisdaten und der Evaluation durch die Studierenden und die Alumni

Die Ergebnisse dienen als Grundlage für Massnahmen der Qualitätsentwicklung.

⁸ Vgl. das Konzept des Organs für Akkreditierung und Qualitätssicherung der Schweizerischen Hochschulen (OAQ) zur Durchführung summarischer Qualitätsprüfungen im Rahmen der beitragsrechtlichen Anerkennungsverfahren nach dem Universitätsförderungsgesetz (UFG), Schlussversion vom 26.5.2003.

6.2 Reporting

Mit der jährlichen Berichterstattung (Jahresbericht der Universität Luzern) werden die erbrachten Leistungen der Bereiche Lehre, Forschung und Dienstleistungen dokumentiert. Der Bericht zeigt, wo eine Einheit steht und was sie leistet. Der Bericht dient als Leistungsausweis zur Information der Leistungssteller (Kanton, Bund, Private usw.).

6.3 Externe Evaluation⁹

Für das Audit wird eine externe, nach Möglichkeit international zusammengesetzte Expertengruppe des jeweiligen Fachgebietes herangezogen (Peer review). Die evaluierte Einheit schlägt die Zusammensetzung der Expertengruppe vor, die Leitung der Universität Luzern kann gegebenenfalls Änderungen verlangen.

Dem Expertenteam dient als Grundlage der Selbstbeurteilungsbericht der evaluierten Einheit. Das Team erstattet vor ihrer Abreise einen mündlichen Bericht (Debriefing) und erstellt anschliessend einen Bericht (Eindrücke, Kommentare, Empfehlungen) zuhanden der Universität Luzern. Die evaluierte Einheit nimmt dazu Stellung, welche in den Syntheserbericht an die Leitung der Universität einfliesst.

6.4 Instrumente und Indikatoren zur Qualitätsprüfung

6.4.1 Forschung

In der Forschung werden die folgenden Instrumente zur Prüfung der Qualität angewendet:

Instrumente	Indikatoren
Peer Reviews	<ul style="list-style-type: none"> • Werden fallweise festgelegt
Forschungsreportings	<ul style="list-style-type: none"> • Ergebnisse, Stand, Fortschritte von Forschungsprojekten
Befragungen	<ul style="list-style-type: none"> • Zufriedenheit der Mitarbeitenden
Leistungskennzahlen	<ul style="list-style-type: none"> • Anzahl abgeschlossener Dissertationen, Habilitationen, Ehrungen • Höhe der akquirierten Drittmittel

Abbildung 6: Instrumente und Indikatoren der Qualitätsprüfung im Bereich Forschung

⁹ Ein Audit ist eine systematische, unabhängige Untersuchung einer externen Expertengruppe, welche überprüft, ob wichtige und vor dem Audit definierte Anforderungen an eine „gute Universität“ vorhanden sind und wie sie umgesetzt werden.

6.4.2 Lehre

Zur Prüfung der Qualität in der Lehre finden die folgenden Instrumente Verwendung:

Instrumente	Indikatoren
Lehrveranstaltungsevaluationen	<ul style="list-style-type: none"> Zufriedenheit der Studierenden
Absolventenbefragungen	<ul style="list-style-type: none"> Durchschnittliches Gehalt bei Erstanstellung
Arbeitgeberbefragungen	<ul style="list-style-type: none"> Arbeitsmarktattraktivität der AbsolventInnen
Lehrberichte	<ul style="list-style-type: none"> Darstellung der Situation der Dozierenden und Studierenden
Befragungen	<ul style="list-style-type: none"> Zufriedenheit der Dozierenden
Leistungskennzahlen	<ul style="list-style-type: none"> Durchschnittliche Studiendauer, Betreuungsquoten Erfolgsquote Beschäftigungsquote nach Abschluss

Abbildung 7: Instrumente und Indikatoren der Qualitätsprüfung im Bereich Lehre

6.4.3 Dienstleistungen

Die Qualität der Dienstleistungen wird mittels folgenden Instrumenten geprüft:

Instrumente	Indikatoren
Befragung von Kunden (z.B. Seminarteilnehmer, Mandanten bei Beratungsprojekten)	<ul style="list-style-type: none"> Zufriedenheit der Leistungsempfänger, Seminarteilnehmer, Mandanten
Leistungskennzahlen	<ul style="list-style-type: none"> Gesamtvolumen angeworbener Drittmittel

Abbildung 8: Instrumente und Indikatoren der Qualitätsprüfung im Bereich Dienstleistungen

6.5 Anreizsysteme

Anreizsysteme bilden ein effizientes System der Qualitätssicherung. Sie können an der Universität Luzern sowohl in Forschung und Lehre als auch im Rahmen von Weiterbildung angewendet werden.

Handbuch zur Qualitätssicherung an der Universität Luzern**6.5.1 Forschung**

Kompetitive Vergabe von Förderungsgeldern für Forschungsprojekte (Beispiel: Für jeden Franken, welchen ein Projekt aus dem Schweizerischen Nationalfonds bekommt, zahlt die Universität einen bestimmten Betrag hinzu).

6.5.2 Lehre

Dozierende, die bei Evaluationen ihrer Lehrveranstaltungen besonders gute Noten bekommen, können von der Fakultät eine Prämie erhalten.

6.5.3 Weiterbildung

Die Universität Luzern motiviert ihre Mitarbeitende, sich Weiterzubilden, und unterstützt sie in adäquater Weise.

7. Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten

Die Organisation und Durchführung von der internen als auch externen Evaluierung obliegen dem Rektorat. Dieses sorgt für die Umsetzung der aus den internen und externen Evaluationen resultierenden Verbesserungsvorschläge auf allen Ebenen im Sinne einer Qualitätsentwicklung.

Bedarfsweise werden Arbeitsgruppen eingesetzt, um die Entwicklung von Qualitätsanliegen zu koordinieren. Die Einheiten, welche sich evaluieren, bestimmen ihre AnsprechpartnerInnen, die gemeinsam mit dem Projektleiter Qualitätssicherung die einzelnen Schritte der Evaluation planen und durchführen. Die Ansprechpartner sorgen für den Informationsfluss in die evaluierte Einheit. Die Universität unterstützt die Einrichtung von *Qualitätszirkeln*.

Die Verantwortlichkeiten und Befugnisse im Qualitätssicherungsprozess stellen einen sensiblen Bereich der Qualitätssicherung dar. Dabei sollen insbesondere die unterschiedlichen Kulturen in den Fakultäten berücksichtigt werden.

8. Dokumentation

Die Dokumentation der Qualitätssicherung umfasst sowohl die Ziele, die geplanten Massnahmen, die verwendeten Instrumente und Evaluationsergebnisse als auch die darauf basierenden Entscheide zum Erhalt bzw. Erhöhung der Qualität an der Universität Luzern. Die Vorschriften des Datenschutzes werden eingehalten und die Transparenz des Prozesses wird gewährleistet. Allen Angehörigen einer evaluierten Einheit wird ermöglicht, die Resultate (mit Ausnahme der Befragung von Studierenden über die Leistung ihrer Dozierenden) der Erhebungen und die Berichte (Selbstbeurteilungsbericht, Expertenbericht, Schlussbericht) einzusehen.

9. Rechtliche Grundlagen

Die rechtlichen Grundlagen der Qualitätssicherung an der Universität Luzern stehen im Gesetz über die universitäre Hochschulbildung (Universitätsgesetz), SRL 539 und im Statut der Universität Luzern, SRL Nr. 539c. §8 (Qualitätssicherung) des Statuts:

¹ Die Universität Luzern sorgt dafür, dass auf allen Stufen und in allen Bereichen ihrer Tätigkeit, insbesondere in Forschung, Lehre und Nachwuchsförderung, die Qualität ermittelt, gesichert und verbessert wird.

² Die Qualitätssicherung orientiert sich an bereichsspezifischen und international anerkannten Massstäben.

³ Sie wird im Rahmen der von den schweizerischen Universitäten dafür entwickelten Instrumente wahrgenommen.

Ausserdem gelten als Grundlage die Richtlinien für die Qualitätssicherung an den schweizerischen universitären Hochschulen (Qualitätssicherungs-Richtlinien der Schweizerischen Universitätskonferenz SUK vom 7. Dezember 2007).

10. Literaturverzeichnis

Bruhn, Manfred (1997): Qualitätsmanagement für Dienstleistungen. Grundlagen, Konzepte, Methoden. 2. Auflage. Berlin, Heidelberg, New York et al.

Dubs, Rolf (2003): Qualitätsmanagement für Schulen, Studien und Berichte des Instituts für Wirtschaftspädagogik der Universität St. Gallen, Band 13. St. Gallen.

Niedermann, Christoph/**Hugentobler**, Urs/**Osterwalder**, Konrad (2003): Handbuch zum Qualitätsmanagement von Lehre, Forschung und Dienstleistungen an der ETH Zürich. Zürich.

Hochschulrektorenkonferenz (Hrsg.) (1999): "Viel Lärm um nichts?" Evaluation von Studium und Lehre und ihre Folgen. Beiträge zur Hochschulpolitik 4/1999. Bonn.

Müller-Böling Detlef (Hrsg.) (1995): Qualitätssicherung in Hochschulen. Forschung – Lehre – Management. Gütersloh

Reil, Thomas/**Winter**, Martin (Hrsg.) (2002): Qualitätssicherung an Hochschulen: Theorie und Praxis. Bielefeld.

Spiess, Kurt (1997): Qualität und Qualitätsentwicklung. Eine Einführung. Aarau

Stamm, Margrit (1998): Qualitätsevaluation und Bildungsmanagement im sekundären und tertiären Bildungsbereich. Wien, Köln, Bern.

Universität Zürich (2003): Evaluationsstelle. Das Evaluationsverfahren. <<http://www.evaluation.unizh.ch/verfahren/index.html>>; besucht im Februar 2004.

Wissenschaftszentrum Bonn (1997): Qualitätsentwicklung in einem differenzierten Hochschulsystem. Dokumentation eines Symposiums. Bonn.

11. Internetadressenverzeichnis

European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA): <<http://www.enqa.ch>>

Organ für Akkreditierung und Qualitätssicherung der Schweizerischen Hochschulen (OAQ): <<http://www.oaq.ch>>

Rektorenkonferenz der Schweizer Universitäten (CRUS): <<http://www.crus.ch>>

Schweizerische Universitätskonferenz (SUK): <<http://www.cus.ch>>