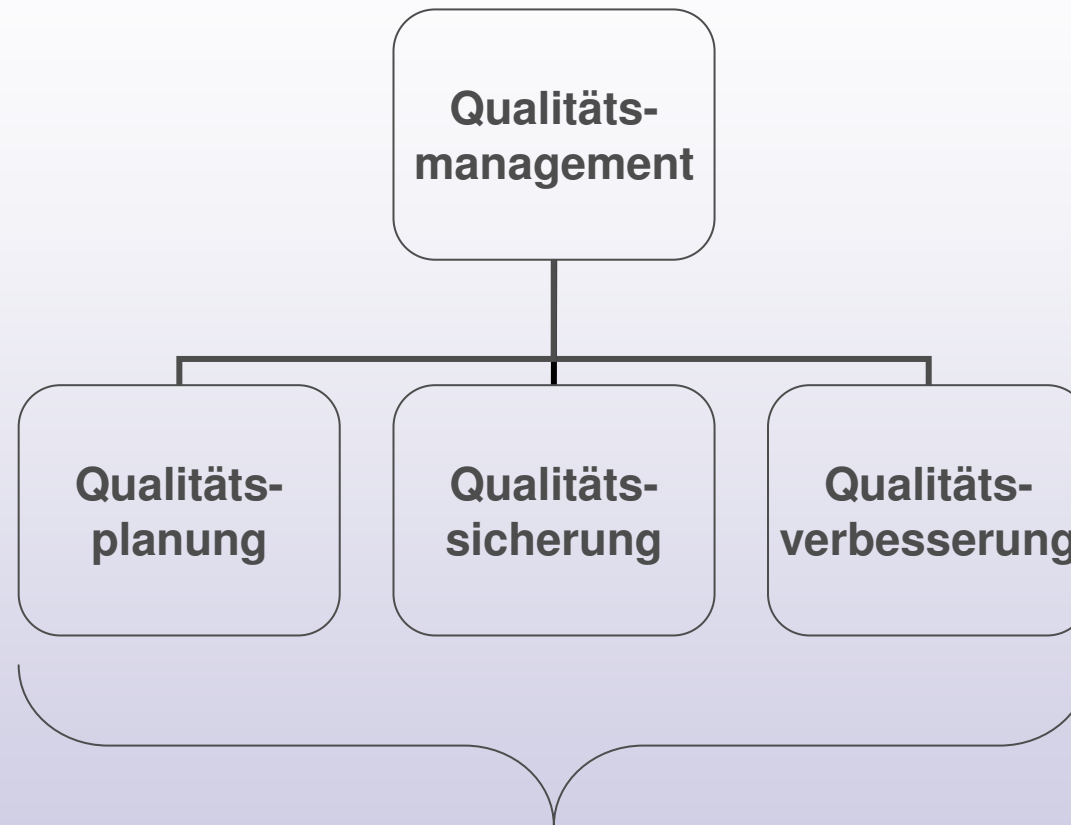


Evaluation & Qualitätsentwicklung

Die institutionelle Evaluation an der
UB Duisburg-Essen 2006/2007

A. Bilo / U. Scholle

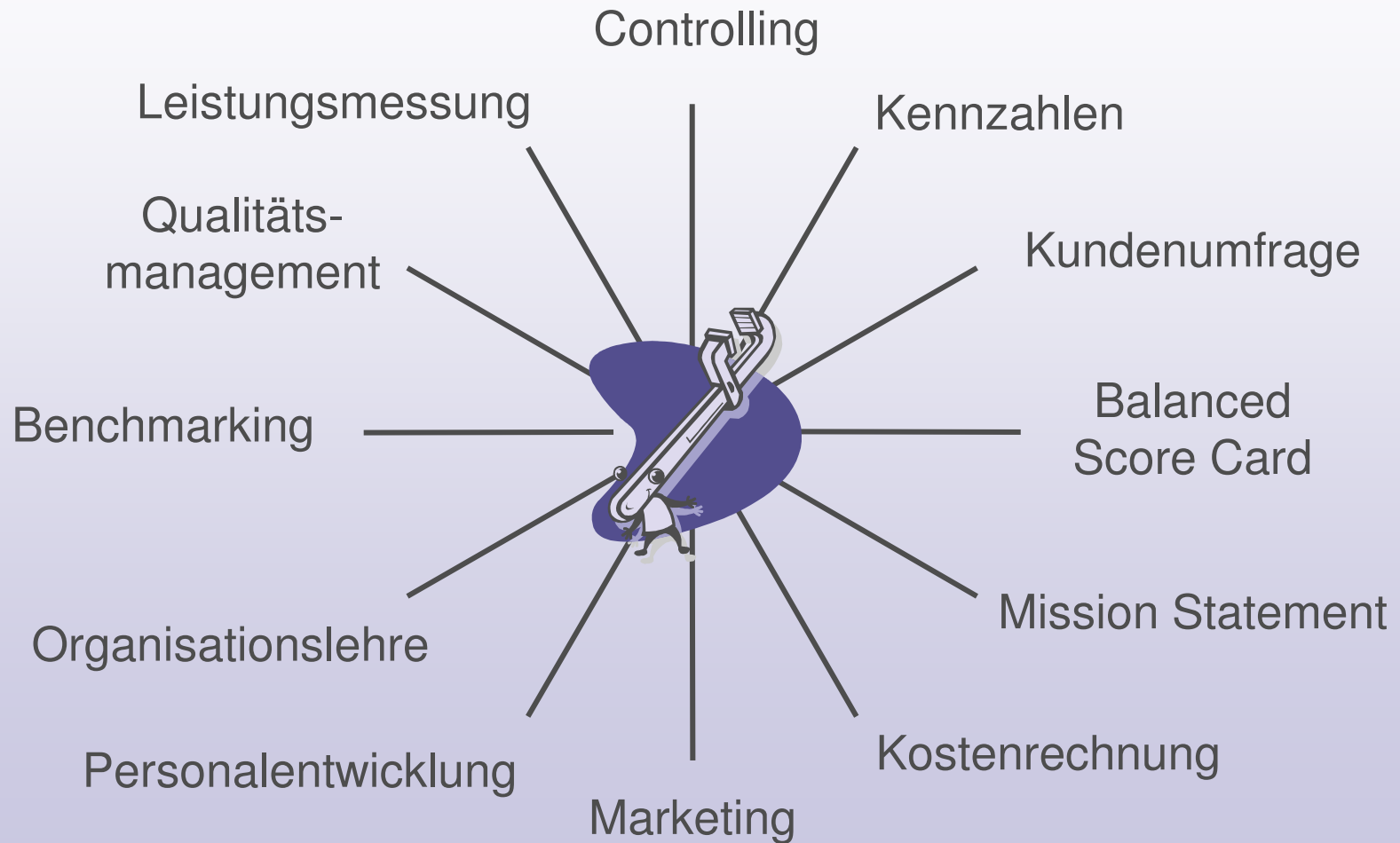
QUALITÄT?



**systematische und kontinuierliche
Bewertung und Evaluation**

EVALUATION

... warum?



WÄHLEN?



EVALUATION

... warum?



EVALUATION in DuE

Die UB Duisburg-Essen nutzt ihre Evaluation...

- zur Standortbestimmung nach der Fusion
- zur fundierten Stärken-Schwächen-Analyse
- als Analyse-Instrument interner Prozesse
 - Arbeitsstrukturen,
 - Kommunikationswege,
 - Entscheidungsfindungen
- zur Schwerpunktsetzung für interne / externe Aktivitäten
- zum internen Marketing in der Hochschule (Zertifikat)

EVALUATION in DuE

Grundlage: Evaluationsordnung der Universität

- Ziele:
 - Überprüfung und Verbesserung der Qualität von Forschung und Lehre sowie der darauf bezogenen Dienstleistungen
 - Selbstbeobachtung und Selbstvergewisserung
 - Qualitätsstandards
- Zuständigkeiten:
 - Evaluationskommission aus allen Statusgruppen
 - unterstützt vom Zentrum für Hochschul- und Qualitätsentwicklung (ZfH)
- Ablauf:
 - alle 5-6 Jahre
 - interne und externe Evaluation
 - Abschlussbericht für Rektorat
 - Festsetzung von Veränderungsmaßnahmen

ABLAUF

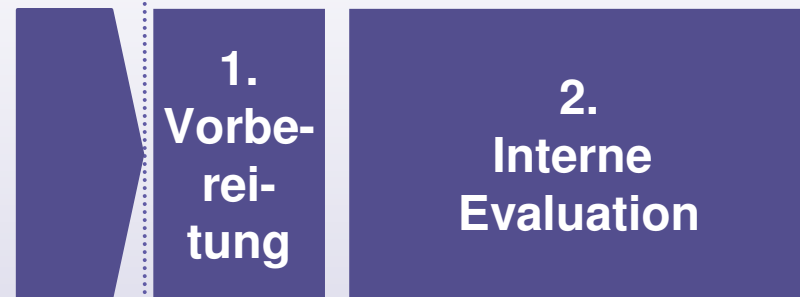


1. Vorbereitung

- Präsentation des Vorhabens in internen Fortbildungen
- Gründung einer AG:
 - interne Öffentlichkeitsarbeit
 - Vorbereitung und Durchführung der Evaluations-Instrumente
 - Klärung: Was erwarten wir von der Evaluation?

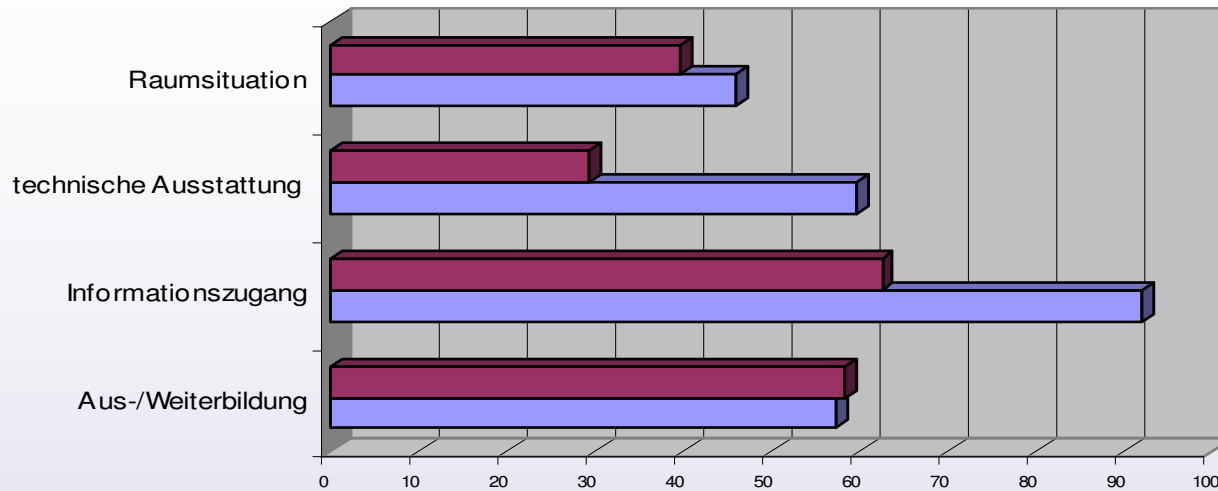


ABLAUF



- Mitarbeiterumfrage
- Kundenumfrage
- Gruppengespräche
- Erstellung eines Selbstberichts
- Präsentation der Ergebnisse

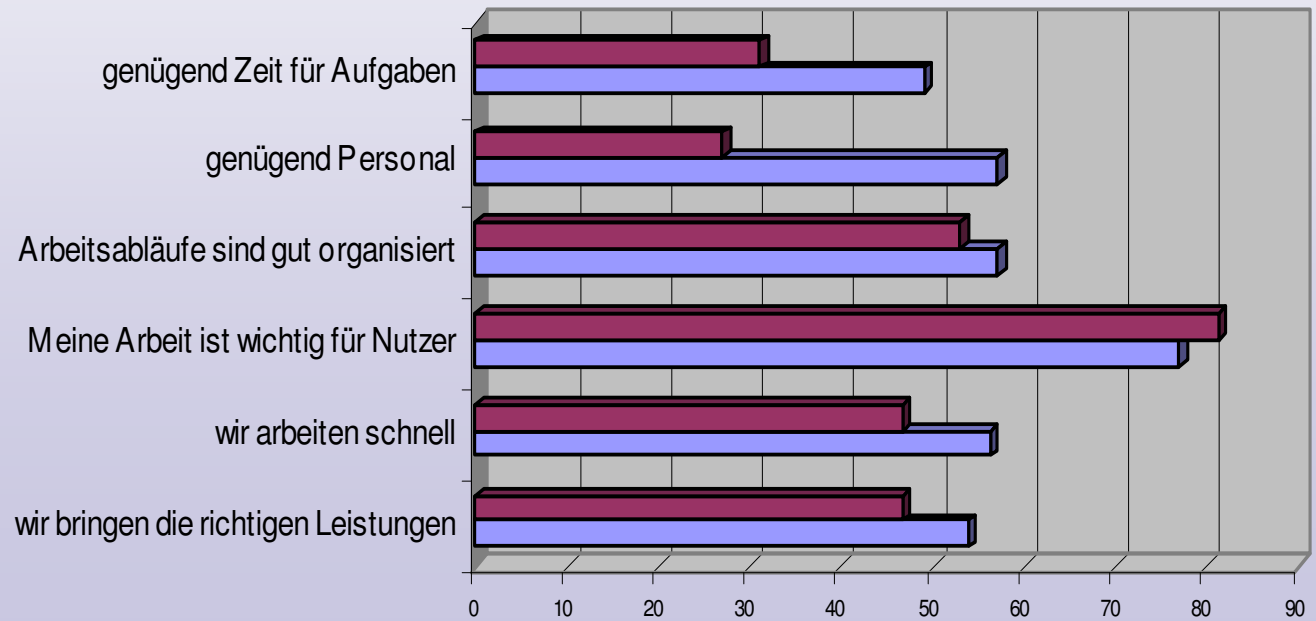
MA-UMFRAGE



Sind Sie zufrieden mit.. ?

■ Essen
■ Duisburg

Stimmen Sie zu?



NUTZER-UMFRAGE

Warum kommen Sie in die UB?

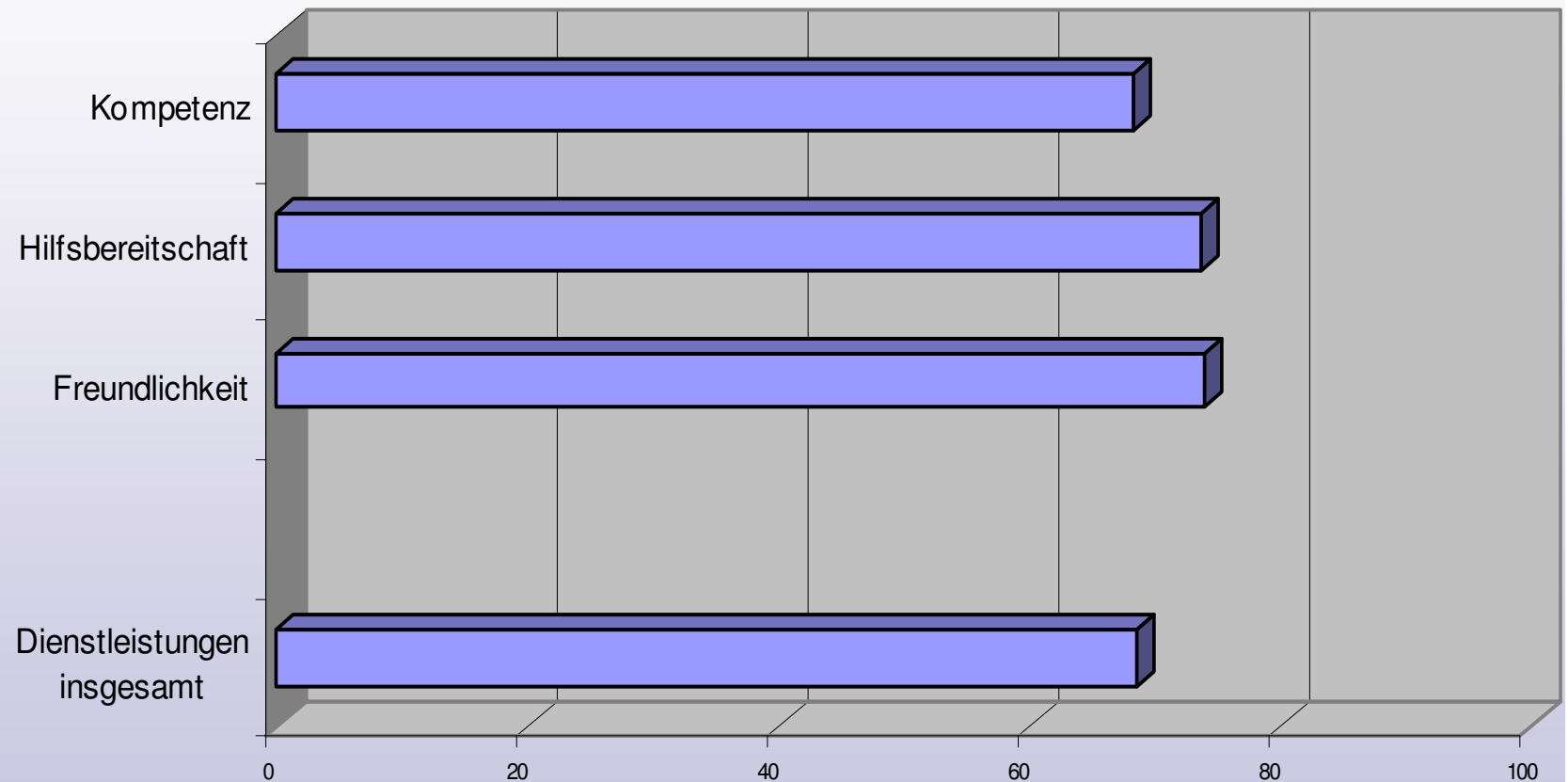
Beratung/Schulung 3%
Sonstiges 3,9 %
Freunde 7,2%
Fernleihen 14,7%
Zeitung/Zeitschrift lesen 21,7%
Recherche in Datenbank 25,1%
Internet 28,6%
Lesesaal / Gruppenarbeit 40,4%
Präsenzliteratur 46,1%
Katalogrecherche 55%
Kopieren 69%
Ausleihe 89,4%

(Sehr) wichtig sind...

Kopierer/Drucker 92,6%
(ruhiger) Lesesaal 84,9%
Gruppenarbeitsräume 63,9%
Schließfächer 62,7%
Cafeteria 29,6%
Telefon/Handy 28,6%

NUTZER-UMFRAGE

(Sehr) Gut wird von unseren Nutzern beurteilt...

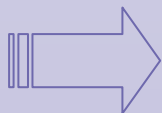


GRUPPENGESPRÄCH

- 8 Gesprächsrunden zwischen 90-120 min.
- Leitfragen:
 - eigener Arbeitsbereich
 - Bestand/Angebot der UB, Kundenwünsche
 - Qualitätsentwicklung / Außendarstellung
 - Motivation / Personalsituation
 - Betriebsklima / Kollegialität / Führung
- Themenbereiche & Stimmungslage:
 - weniger Personal, mehr Service
 - Nachwirkungen der Fusion, Größe der UB
 - Kommunikation & Information
 - Identifikation mit Räumlichkeiten & Erscheinungsbild:
 - Mail statt persönlicher Kontakt?
 - Präsenz der Leitung?
 - zu viel - und doch nicht das Richtige?
 - mehr Abstimmungsbedarf, mehr Zeit
 - Bestandsordnung!?
 - Wo geht's hin, was ist wichtig? > Leitbild!
 - FachreferentInnen: Einbindung?

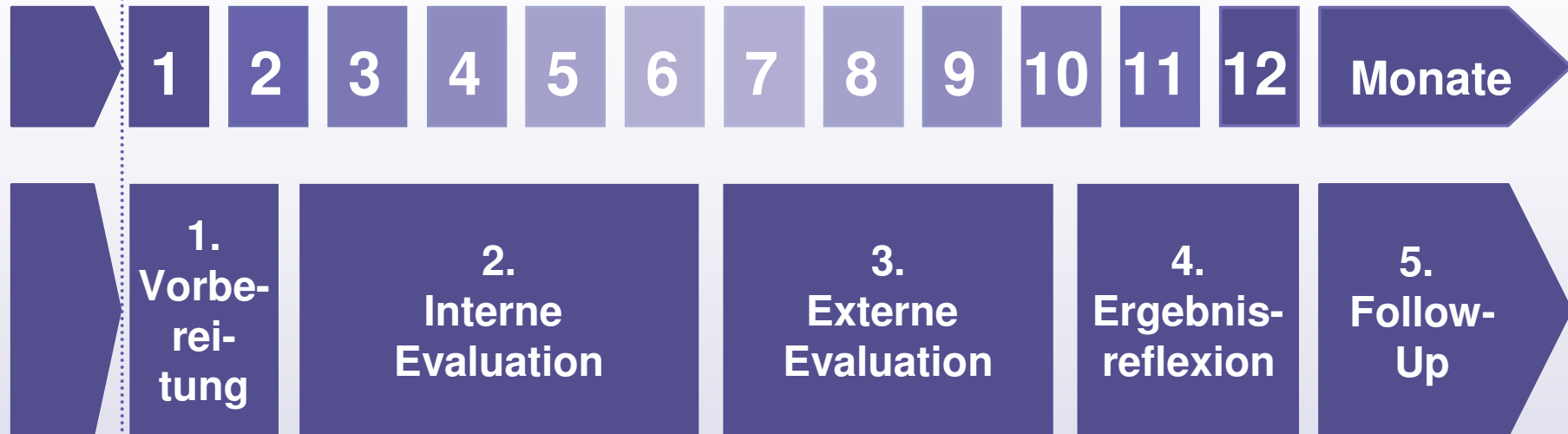
SELBSTBERICHT

- Material-Basis:
Kundenumfrage, Mitarbeiterumfrage, Statistiken /
Betriebsdaten, Arbeitssitzung der AG, Gruppengespräche
- Inhalt:
 - Aufgaben- und Organisationsbeschreibung
 - Bericht zu allen Organisationseinheiten
 - Ressourcen / Input:
Raum & Ausstattung, Literatur-, Personal- und Sachmittel,
Organisations- und Personalentwicklung,
Öffentlichkeitsarbeit, Betriebskultur
 - Leistungsbeschreibung:
Lernort, Medienbereitstellung, -nutzung, E-Learning,
Schulung / Beratung, Unterstützung der Forschung,
Digitale Angebote
- Fragen an externe Gutachter



wichtigstes Ergebnis: der Prozess!

ABLAUF



- externe Gutachter (Peer-Review):
 - zweitägiger Besuch
 - Gutachten der Peers
 - Stellungnahme der UB
 - Stellungnahme des ZfH

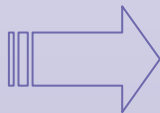
ERGEBNISSE



ERFAHRUNGEN

Das Instrument der Evaluation...

- integriert unterschiedliche betriebswirtschaftliche Werkzeuge und Methoden
- unterstützt nachhaltig eine strukturbildende und strategische Ausrichtung
- hilft bei Richtungs- und Prioritätsentscheidungen
- vereint Methoden verschiedener Perspektiven
- ist selbstbestimmt, wirkt motivierend



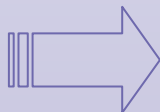
prozesshaft, umfassend
differenziertes Instrumentarium
für komplexen Betrieb



ERFAHRUNGEN

Eine Evaluation ohne „Risiken & Nebenwirkungen“?

- Überraschungsmomente
- Handlungsdruck
- „Energiekurve“ eines Langzeitinstruments:
Frustr versus Lust
Entspannungsdepression



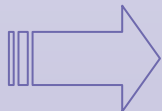
systematische Nachhaltigkeit
erzeugen!



ES WIRKT!

Selbstmarketing während und nach der Evaluierung:

- Positives Image:
 - in der UB:
Wir beteiligen MitarbeiterInnen – Commitment
 - in der Hochschule:
Wir stellen uns der Herausforderung!
- Wir nutzen Schwächen gezielt zur Veränderung
- Wir sind offen und transparent



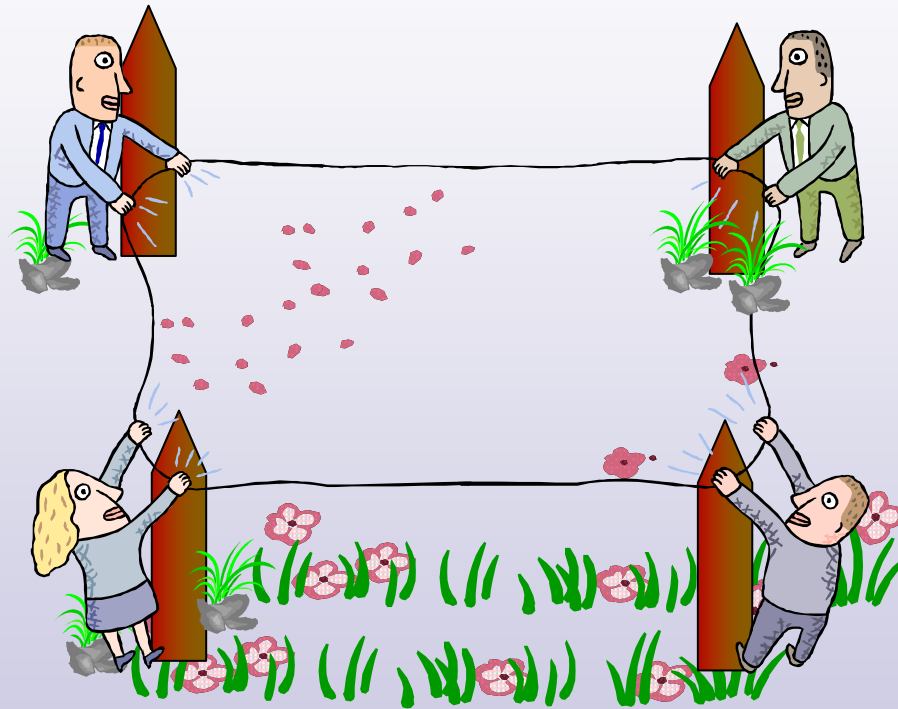
positive Resonanz
(auch: Mitteleinwerbung!)



UND DANACH?

- Umsetzung einzelner Ziele während der Evaluation:
 - erweiterte Öffnungszeiten
 - Campuslieferdienst
 - mehr Benutzerarbeitsplätze
 - Personalentwicklung
 - Einbindung FachreferentInnen
- Verwendung der Ergebnisse in den ZLV
- kontinuierlichen Prozess implementieren:
 - turnusmäßige Wiederholung
 - interne ZLV
- Strukturbildende Maßnahmen:
 - AG Qualitätsentwicklung
 - Stabsstellen

UND DANACH?



Haben Sie Mut?

<http://www.ub.uni-duisburg-essen.de/>
http://www.uni-duisburg-essen.de/de/universitaet/evaluation_ub.shtml