

Rothenburger Beiträge

Schriftenreihe der
Fachhochschule für Polizei Sachsen

Band 12



Anton Sterbling (Hrsg.)

Qualitätsmessung und Qualitätssicherung **Bürgerfreundlichkeit der Polizei & Evaluation der Hochschulausbildung**

Ergebnisse empirischer Untersuchungen

ISBN 3-9808219-1-9

Qualitätsmessung und Qualitätssicherung: Bürgerfreundlichkeit der Polizei
& Evaluation der Hochschulausbildung

**Herausgeber ist der Beirat der Schriftenreihe
der Fachhochschule für Polizei Sachsen
in Rothenburg/OL**

Mitglieder des Beirates: Prof. Dr. Eberhard Kühne (amtierender Vorsitzender), Prof. Dr. Wolfgang Geierhos, Ltd. PD a.D. C. Siegfried Grommek, Prof. Dr. Karlhans Liebl, Prof. Dr. Dieter Müller, POR Werner Reuter, Ass. jur. Paul Senghaus, Prof. Dr. Joachim Schubert
Verantwortlich im Sinne des Presserechts: Rektor/Prorektor der
Fachhochschule für Polizei Sachsen

Die Deutsche Bibliothek - CIP-Einheitsaufnahme

Sterbling, Anton: Qualitätsmessung und Qualitätssicherung: Bürgerfreundlichkeit der Polizei & Evaluation der Hochschulausbildung / Anton Sterbling. Fachhochschule für Polizei Sachsen, Rothenburg/OL - Rothenburg/OL: Fachhochsch. für Polizei Sachsen, 2002 (Rothenburger Beiträge; 12)

ISBN 3-9808219-1-9

ISSN 1439-393X

EIGENVERLAG DER FACHHOCHSCHULE FÜR POLIZEI SACHSEN -
ROTHENBURG/OL

Copyright ©: Bei den Autoren der einzelnen Beiträge.

Alle Rechte vorbehalten. Der Nachdruck oder die Vervielfältigung des Werkes insgesamt oder in Auszügen ist nur mit der Zustimmung der Verfasser gestattet.

INHALT

Vorwort	9
A: <i>Anton Sterbling</i> : Messung sozialer Phänomene, Qualitätsmessung und Qualitätssicherung	13
Einführung: Messung sozialer Phänomene, Qualitätsmessung und Qualitätssicherung	15
„Methode und Messung“ in der sozialwissenschaftlichen Diskussion	16
Was heißt „Messung“ in den Wissenschaften und in den Sozial- wissenschaften?	20
Zum „Skalenniveau“ und zu wichtigen Gütekriterien von „Messungen“	21
Ansätze der empirischen Qualitätserhebung: prozessproduzierte Daten- gewinnung, soziale Indikatoren, Befragungen	26
Zur Rolle der Bewertungskriterien bei Qualitätsmessungen	31
Literatur	34

<i>B: Joachim Burgheim, Martin Dunker & Anton Sterbling: Bürgerfreundlichkeit der Polizei. Ergebnisse empirischer Untersuchungen</i>	37
Einführung	39
I. Teil: Die Voruntersuchung	43
Zur schriftlichen Befragung an der Fachhochschule für Polizei Sachsen und zum verwendeten Befragungsinstrument	44
Zur Auswertung der schriftlichen Befragung an der Fachhochschule für Polizei Sachsen	46
Zum weiteren Vorgehen	50
II. Teil: Die Hauptuntersuchung	51
Zum Fragebogen	51
Anlage der Hauptuntersuchung, Stichproben, Rücklaufquoten	54
Allgemeine Untersuchungsergebnisse	59
Einzelne Analyseergebnisse	69
Abschließende Bemerkungen	91
III. Teil: Anhang	93
Dokumentation der Fragebogen der Voruntersuchung	93
Dokumentation des Fragebogens der Hauptuntersuchung	95
Literatur	98

<i>C: Joachim Burgheim, Eberhard Kühne, Werner Reuter & Anton Sterbling: Evaluation der Hochschulausbildung.</i>	
Ergebnisse empirischer Untersuchungen	101
Einführung	103
Entscheidungsprozesse	105
Zielsetzungen und Grundsätze	105
Untersuchungsanlage und Erhebungsinstrumente	108
Durchführung der Befragungen, Auswertung, Rückmeldung der Ergebnisse	109
Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse	111
Ergebnisse der Studentenbefragungen zu allgemeinen Aspekten des Studiums	112
Ergebnisse der Studenten- und Absolventenbefragungen im Vergleich	116
Weitere wichtige Ergebnisse der Absolventenbefragung	122
Wichtige Ergebnisse der Studentenbefragung zum Praktikum	123
Wichtige Ergebnisse der Dozentenbefragung	124
Wichtige Ergebnisse der lehrveranstaltungs- und fächerbezogenen Studentenbefragungen	126
Ausblick	130
Anhang	132
Literatur	188

D: <i>Anton Sterbling</i> : Qualität des Wissen im Informationszeitalter	191
Einleitung	193
Wissensblindheit in der Informationsgesellschaft	193
Zum Begriff der „Rationalität“	196
Zum Verhältnis von Wissen, Kritik und wissenschaftlicher Rationalität	198
Verlässt das Wissen die Rationalität?	202
Zur Qualitätsbeurteilung des polizeilichen Wissens	205
Literatur	206
Angaben zu den Autoren dieses Bandes	209

Vorwort

In den Jahren 2000 und 2001 sind eine Reihe breitangelegter empirischer Untersuchungen durchgeführt worden, die seitens der Fachhochschule für Polizei Sachsen in Rothenburg/OL konzipiert oder mitentworfen wurden und deren Datenanalysen und Auswertungen hier erfolgten. So wurden im Rahmen des Wettbewerbs „Qualität der Polizeiarbeit“ (Teil 1), der sich auf eine schriftliche Befragung von jeweils 180 Personen in 13 Polizeirevieren stützte, als erstes Ergebnis ein allgemeiner vertraulicher Bericht (von 129 Seiten Umfang) sowie 13 Einzelberichte für die beteiligten Polizeireviere (von jeweils 19 Seiten) vorgelegt. Im Zusammenhang mit der Evaluation der Ausbildung an der Fachhochschule für Polizei Sachsen, die auf der Grundlage schriftlicher Studenten-, Absolventen- und Dozentenbefragungen erfolgte, wurden ebenfalls ein hochschulinterner Ergebnisbericht (von 363 Seiten), ein für den polizeiinternen Gebrauch bestimmter Kurzbericht der wichtigsten Ergebnisse (36 Seiten) sowie Einzelberichte an alle Hochschullehrer (insgesamt weit über 1.000 Seiten) erstellt und den einzelnen genannten Personenkreisen zur Verfügung gestellt.

Neben diesen spezifischen Zweckbestimmungen und Verwendungen, die in den bisherigen Datenanalysen, Auswertungen und Ergebnisberichten im Vordergrund standen, können den durchgeführten empirischen Untersuchungen natürlich auch vielfältige Einsichten und Befunde von allgemeinerem Erkenntnisinteresse, die für eine breitere Öffentlichkeit informativ und nützlich sein könnten, entnommen werden. In dieser Schrift soll daher der Versuch unternommen werden, einige eher von solchen allgemeinen Erkenntnisinteressen geleitete Einblicke in die Ausgangspunkte, Durchführungen und Ergebnisse der angesprochenen empirischen Untersuchungen zu vermitteln.

Dem sei allerdings noch etwas hinzugefügt. Beide erwähnten Unterfangen, die Untersuchung der Bürgerfreundlichkeit der Polizei im Rahmen des Wettbewerbs „Qualität der Polizeiarbeit“ wie auch die Evaluation der Hochschulausbildung der Polizei in Sachsen stellen - und dies ist gleichsam ihre übergreifende Klammer - empirisch gestützte Verfahren der Erhebung der Qualität der Arbeit bzw. der Ausbildung der Polizei dar, die letztlich auch zur praktischen Sicherung und Verbesserung dieser Qualität dienen sollen. Die Qualitätsfeststellung oder Qualitätsmessung als Grundlage der Qualitätssicherung und -verbesserung ist heute ohne Zweifel ein wichtiges, nicht zuletzt wissenschaftlich fundiertes Steuerungsinstrument der Prozessabläufe und Handlungsvollzüge im Rahmen moder-

ner Organisationen. Allerdings ist die Qualitätsmessung im Hinblick auf komplexe Vorgänge, die letztlich die Verbesserung der inneren Sicherheit oder des subjektiven Sicherheitsgefühls oder die Verbesserung der Ausbildungsergebnisse einer Hochschule zum Ziel haben, alles andere als einfach.

Daher sollten in einem ersten Schritt - also noch vor der Darstellung der empirischen Ergebnisse der angesprochenen Untersuchungen - einige grundlegende, methodenkritisch reflektierte Gedanken zu den *Möglichkeiten* und *Anliegen* wie auch zu den *Grenzen* der Messung sozialer Phänomene und mithin auch der Qualitätsmessung in verschiedenen Handlungs- und Entscheidungsfeldern moderner Organisationen wie auch der Qualitätssicherung auf dieser Informations- und Wissensbasis entwickelt werden. Dabei kann diese Problematik allerdings nicht in ihrem gesamten Breite aufgerollt, sondern nur aus dem Blickwinkel einiger aus der gängigen sozialwissenschaftlichen Diskussion bekannter Mess- und Methodenfragen aufgegriffen werden.

Ergänzt werden soll dieser Band auch mit einigen Überlegungen zur *Wissensqualität* im *Informationszeitalter*, für das nicht selten die Diagnose der Informationsflut und Wissensüberlastung gestellt wird. Dabei soll nach dem Verhältnis von Wissen und Rationalität unter den gegenwärtigen Verhältnissen und nach kritischen Bewertungskriterien des Wissens gefragt werden. Denn auch im Tätigkeitsbereich der Polizei ist die Qualität der Arbeit heute weitgehend von der Qualität des Wissens abhängig, auf das sich diese stützt. Daher ist die Suche nach Rationalitätskriterien zur Bewertung der Güte des Wissens natürlich auch für das Gebiet des polizeilichen Wissens sowie den Kontext der Wissenserzeugung und Wissensvermittlung im Rahmen der Ausbildung der Polizei unmittelbar relevant.

* * *

Die Schriftenreihe der Fachhochschule für Polizei Sachsen „Rothenburger Beiträge“, in der schon eine Reihe anderer Bände zu Themen der inneren Sicherheit und zu Fragen der Arbeit und Ausbildung der Polizei und nicht zuletzt auch Ergebnisberichte zu entsprechenden empirischen Untersuchungen erschienen sind, dürfte als Publikationsort dieser Arbeiten besonders geeignet sein, zumal diese Schriftenreihe neben Angehörigen der Polizei eine breitere, wissenschaftlich interessierte Öffentlichkeit und Leserschaft erreicht. Insofern verbinden wir mit dieser Veröffentlichung auch die Hoffnung, dass die hier vorgestellten Teilergeb-

nisse der empirisch recht umfangreichen und mithin auch zeitaufwendigen und arbeitsintensiven Untersuchungen eine breiteres Lesepublikum finden.

Die Qualität der Polizeiarbeit und die bürgerorientierte und bürgerfreundliche Tätigkeit der Polizei wie auch die Qualität der Hochschulausbildung der Polizei werden sicherlich auch in Zukunft wichtige Themen bleiben. Und alle praktischen Bemühungen um die Verbesserung der Arbeit wie der Ausbildung der Polizei werden gut daran tun, mit realistischen, empirisch abgesicherten Bestandsaufnahmen und differenzierten, nicht zuletzt wissenschaftlich geleiteten Analysen zu beginnen. Die wissenschaftlich geleitete kritische Reflexion der praktischen Tätigkeit sollte im Wissens- und Informationszeitalter ganz selbstverständlich ein sinnvoller und zweckmäßiger Begleiter des an entsprechenden Rationalitätskriterien und Qualitätsmaßstäben orientieren beruflichen Handelns sein. Zu all dem soll mit dieser Schrift ein kleiner, aber hoffentlich doch nützlicher und weiterführender Beitrag geleistet werden.

Görlitz, 16. April 2002

Prof. Dr. Anton Sterbling