Integrales Wissens- und Qualitätsmanagement im Hochschulalltag

Hochschule für Heilpädagogik

Alex Angehrn, Dr. phil. Stabstelle Hochschulentwicklung

5. Int. Tagung 4. - 5. Feb. 2019 Qualitätsmanagement und Qualitätsentwicklung im Hochschulbereich

Inhalt

Porträt

Ausgangslage

Fragestellung / Zielsetzungen

Konzeption

Erfahrungen

- 1. Porträt zur HfH
- 2. Ausgangslage
- 3. Fragestellungen / Zielsetzungen
- 4. Konzeption / wissenschaftliche Grundlagen / Umsetzung
- 5. Erfahrungen und Rückmeldungen der MA
- 6. Fazit

1. Porträt HfH

Porträt

Ausgangslage

Fragestellung / Zielsetzungen

Konzeption

Erfahrungen



Geschichte

Porträt

Ausgangslage

Fragestellung / Zielsetzungen

Konzeption

Erfahrungen

4/30

Fazit

1. Kurs Heilpädagogisches Seminar Kanton Zürich (HPS-Verein)

1994 Interkantonale Trägerschaft mit den Trägerkantonen

Neue interkantonale Vereinbarung / Umwandlung in Pädagogische Hochschule

Start Hochschule für Heilpädagogik Zürich (HfH) mit zusätzlichen Trägerkantonen und Vertragskantone



Heilpädagogisches Seminar HPS (1924)

HfH (2001)



Hochschule für Heilpädagogik HfH
Alex Angehrn, Dr. phil. 5. Februar 2019





Hochschule für Heilpädagogik HfH Alex Angehrn, Dr. phil. 5. Februar 2019 5/30

Leistungsauftrag 2017

Porträt

Ausgangslage

Fragestellung / Zielsetzungen

Konzeption

Erfahrungen

6/30

Fazit

Ausbildung (15.04.2018)

Bachelor 859 Stud
Master 235 Stud
Gesamt 1'094 Stud

Weiterbildung

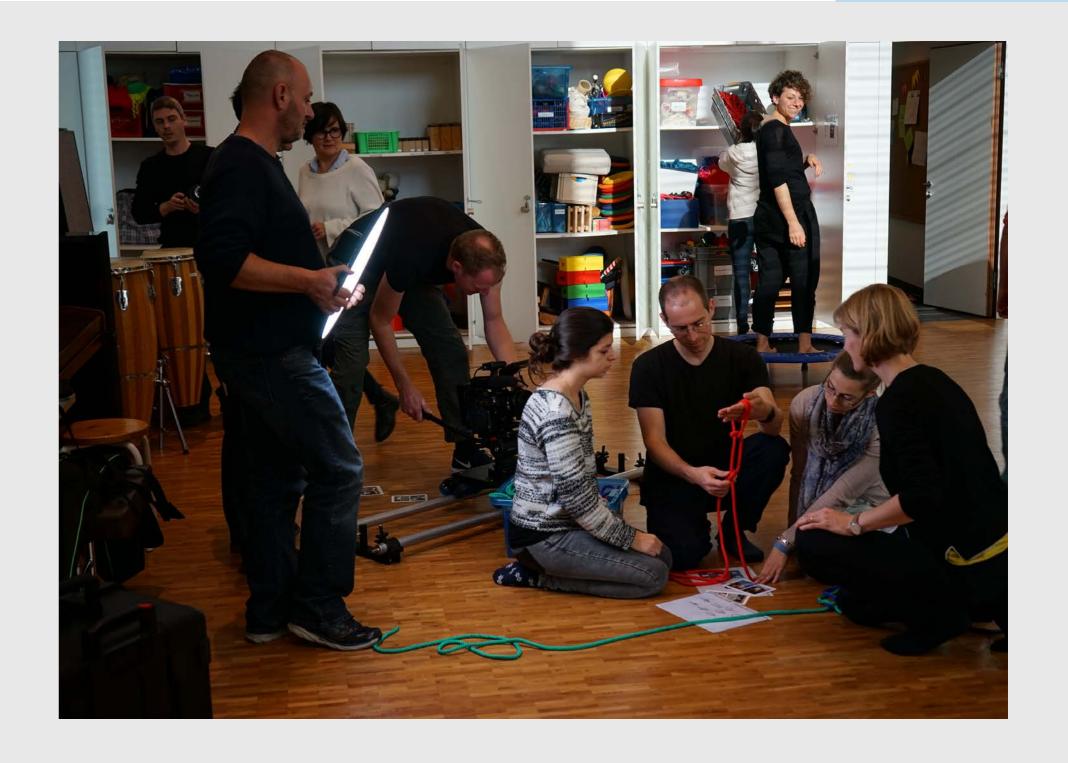
Kurzkurse, Holkurse, Tagungen 3500 TN Zusatzausbildungen CAS, MAS 180 TN

Forschung und Entwicklung 38 Projekte

15% Budget

Dienstleistungen

Gutachten, Expertisen, Konzeptentw. 90 Aufträge Evaluationen, Coaching, Moderationen 80 Aufträge



Hochschule für Heilpädagogik HfH
Alex Angehrn, Dr. phil. 5. Februar 2019

Mitarbeitende

Porträt

Ausgangslage

Fragestellung / Zielsetzungen

Konzeption

Erfahrungen

7/30

Fazit

(01.01.2019)

Wissenschaftliches Personal 114 MA
Administrativ-technisches Personal 58 MA
Gesamt 172 MA





Hochschule für Heilpädagogik HfH Alex Angehrn, Dr. phil. 5. Februar 2019

Organisation

Porträt

Ausgangslage
Fragestellung /
Zielsetzungen

Konzeption
Erfahrungen

Fazit

HSL+ Gewählte Mitglieder der Hochschulleitung Hochschulleitung Plus Führungsverantwortung Barbara Fäh, Prof. Dr Assistentin der Rektorin der Institute Institut Rektorat / Stab Barbara Fäh, Hochschul-kommunikation & Wissenschaftlicher und Marketing (HSK&M) Support Hochschulentwicklung (HSE) Förderzentr Alumni, Mitwirkung IT-Services (IT) Rechtsdienst Diversity & Publikationen (GDP) Supportaufgaben der Zentren Ausbildung, WB, FE, DL

- 5 Institute
- Rektorat
- Zentrale Dienste
- Wissenschaftlicher und administrativtechnischer Support

Akkreditierung

Porträt

Ausgangslage

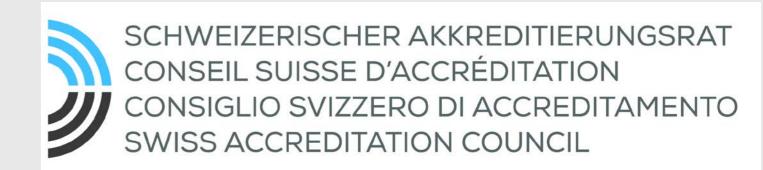
Fragestellung / Zielsetzungen

Konzeption

Erfahrungen

Fazit

- HfH ist als P\u00e4dagogische Hochschule nach HFKG akkreditiert:
 - Qualitätsentwicklung
 - Nachvollziehbarkeit
 - Kommunikation



Institutionell akkreditiert nach HFKG 2017-2024

- EFQM Qualitätsgrundsätze
 - Nutzen für die Anspruchsgruppen schaffen
 - Vernetzung ermöglichen und Kooperationen gestalten
 - Mitarbeitende wertschätzen und ihren Beitrag für den Leistungsauftrag anerkennen
 - Ziele gemeinsam definieren
 - Qualitätsstandards dialogisch und partizipativ umsetzen



2. Ausgangslage

Porträt

Ausgangslage

Fragestellung / Zielsetzungen

Konzeption

Erfahrungen

- Versäulung' wenig Vernetzung mit anderen OE
- Unterschiedliche Arbeitsplattformen
- "Es ist nicht klar, wer für was zuständig ist."
- "Für Prozesse haben wir keine Zeit. Wir haben andere Prioritäten."
- "Qualitätsunterlagen sind zu weit weg."

Fragestellungen / Zielsetzungen

Porträt

Ausgangslage

Fragestellung / Zielsetzungen

Konzeption

Erfahrungen

Fazit

Fragestellungen

- Wie lässt sich das Wissen innerhalb der HfH besser nutzen und die Vernetzung steigern?
- Wie können die Anreize zur Nutzung der Q-Dokumente verbessert werden?

Zielsetzung

- Wissensmanagement trägt dazu bei, dass Wissen in Form von Informationen, Erfahrungen oder Expertise über die ganze HfH sinnvoll verortet, einfach zugänglich, effektiv nutzbar und teilbar ist sowie strategieorientiert weiterentwickelt werden kann.
- Gleiche Arbeitsumgebung mit Q-Dokumente wie mit den übrigen Arbeitsunterlagen der HfH unter Wahrung der EFQM-Standards
- Verankerung der Q-Dokumente in den Organisationseinheiten die betreffenden Q-Dokumente sind für jede OE einfach greifbar (z.B. Auflistung im OE-Portal)

Wissensmanagement

Porträt

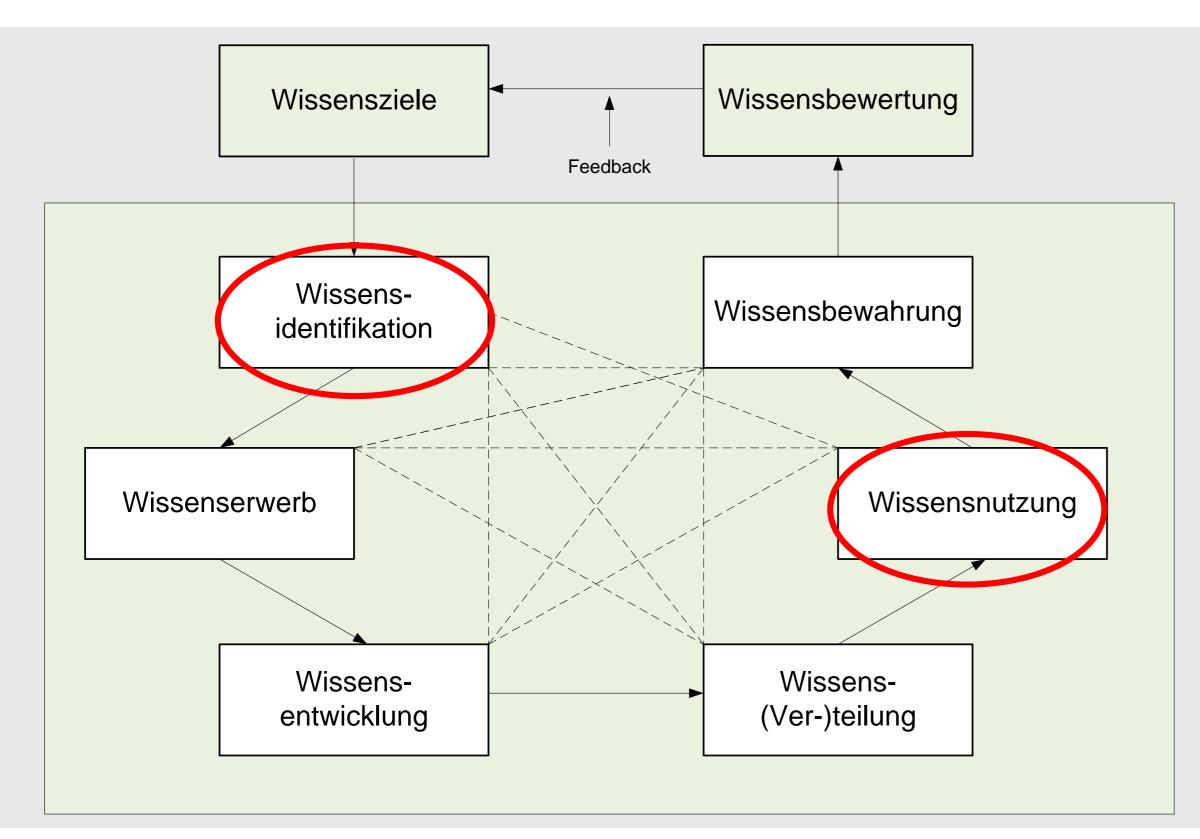
Ausgangslage

Fragestellung / Zielsetzungen

Konzeption

Erfahrungen

Fazit



Ansprüche (Auszug):

- Wissen ist über geeignete Plattformen sowie kollaborative und kooperative Arbeitsformen identifizierbar.
- Es ist definiert, wie unter Berücksichtigung der bereitgestellten Instrumente und Ressourcen das Wissen zugänglich gemacht und kontextbezogen genutzt werden kann.

Abbildung: Bausteine des Wissensmanagements nach Probst, Raub und Romhardt (2012)

Qualitätsmanagement

Porträt

Ausgangslage

Fragestellung / Zielsetzungen

Konzeption

Erfahrungen

Fazit



HfH Portal o

HfH Portal

Arbeitsräume

Projekte



Start

Bibliothek

DLC

F&C

HSAdmin

HSK&M

HR

IT-Services

Logistik

PEKO

Rektorat

Institute

ILEB



28 Jan Reaktion auf den Artikel der NZZ vom 27. Januar 2019

Der HfH Round Table und der Artikel in der NZZ am Sonntag «Eine neue Ausbildung soll die Zahl der Lehrer im Klassenzimmer» lösten viele Reaktionen aus. Die Rektorin hält dazu folgendes fest:

mehr

Suchen...

Schliesszeiten Bibliothek

Die HfH-Bibliothek bleibt am Di. 29.1. den ganzen Tag geschlossen. Knut (Selfcheck) ist in Betrieb. Bitte die Tür immer abschliessen.

Öffnungszeiten IT-Services und Logistik

Am Donnerstag, 31. Januar 2019 sind die Büros IT-Services und Logistik am Nachmittag nicht besetzt.

Postabfertigung am Donnerstag, 31. Januar 2019

Die Briefe und Pakete sind frühzeitig, bis um 13:40 Uhr, in den Postboxen abzugeben. Spätere Postabgaben werden erst wieder am Freitag, 01. Februar versendet. Abbildung: HfH Portal

Qualitätsmanagement

Porträt

Ausgangslage

Fragestellung / Zielsetzungen

Konzeption

Erfahrungen

Fazit

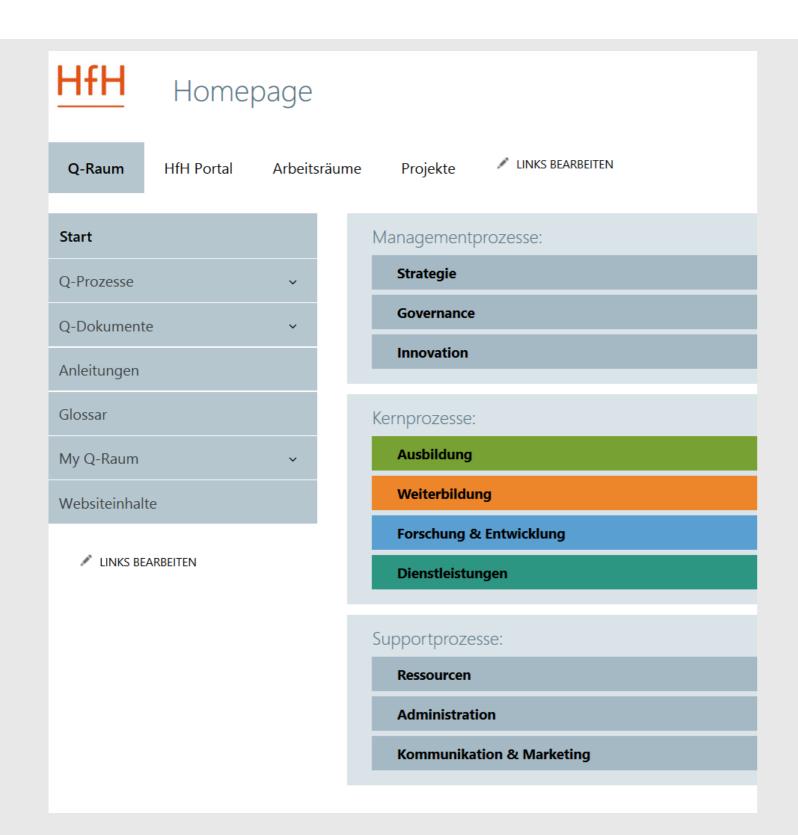


Abbildung: Navigation und Überblick Prozesslandkarte im Q-Raum

Umsetzung: Beispiel HR

Porträt

Ausgangslage

Fragestellung / Zielsetzungen

Konzeption

Erfahrungen

Fazit

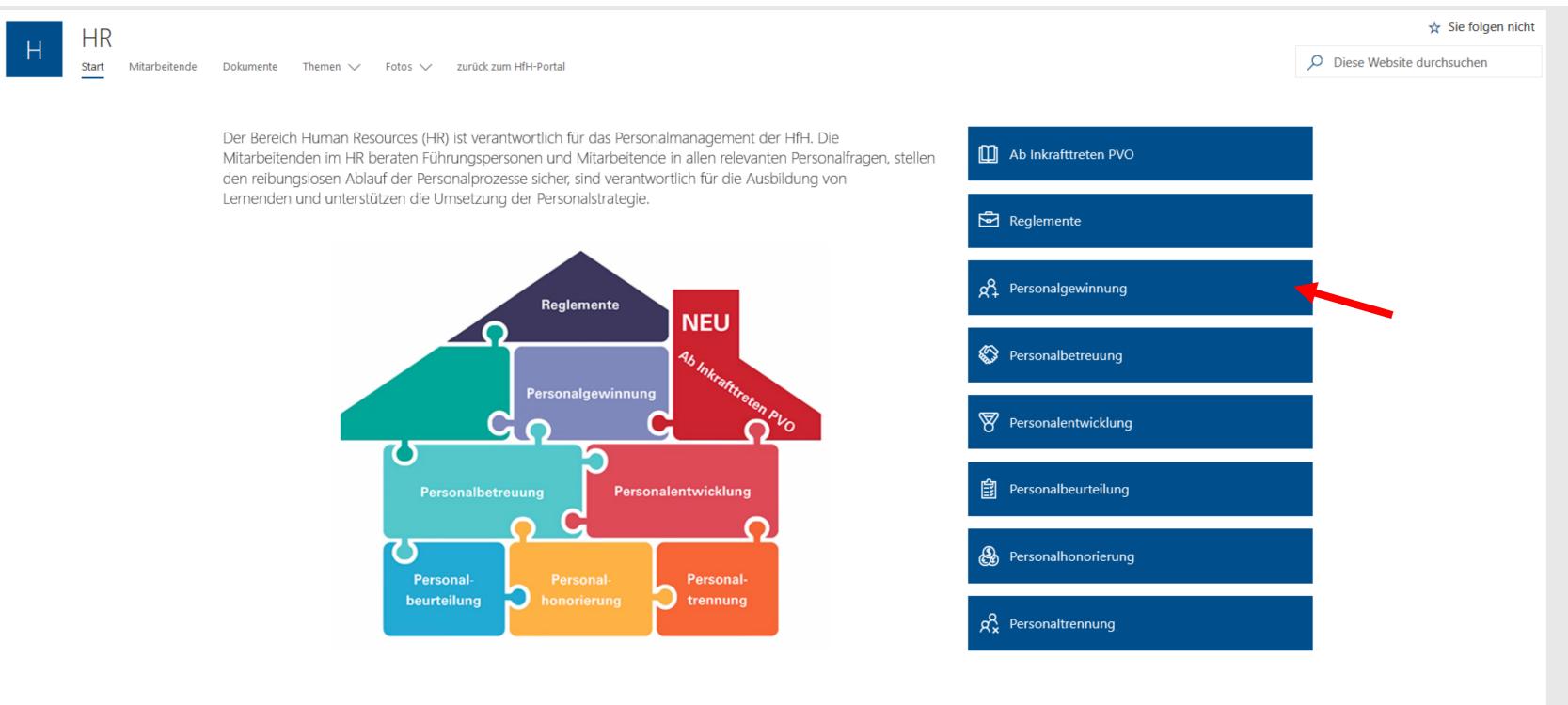


Abbildung: OE-Seite HR

News

Alle anzeigen

Umsetzung: Beispiel HR

Porträt

Ausgangslage

Fragestellung / Zielsetzungen

Konzeption

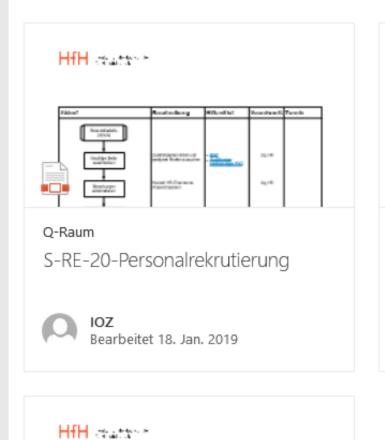
Erfahrungen

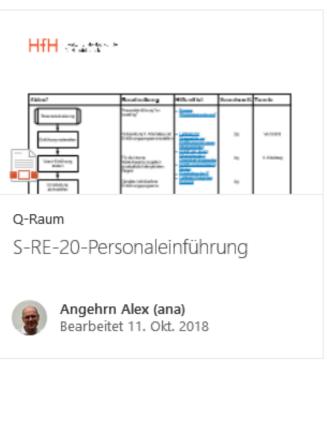
Fazit

Personalgewinnung

Hier findest du alle wichtigen Dokumente rund um den Personalgewinnungsprozess zu den Phasen der Planung, Rekrutierung und Einführung von neuen Mitarbeitenden.

Prozesse





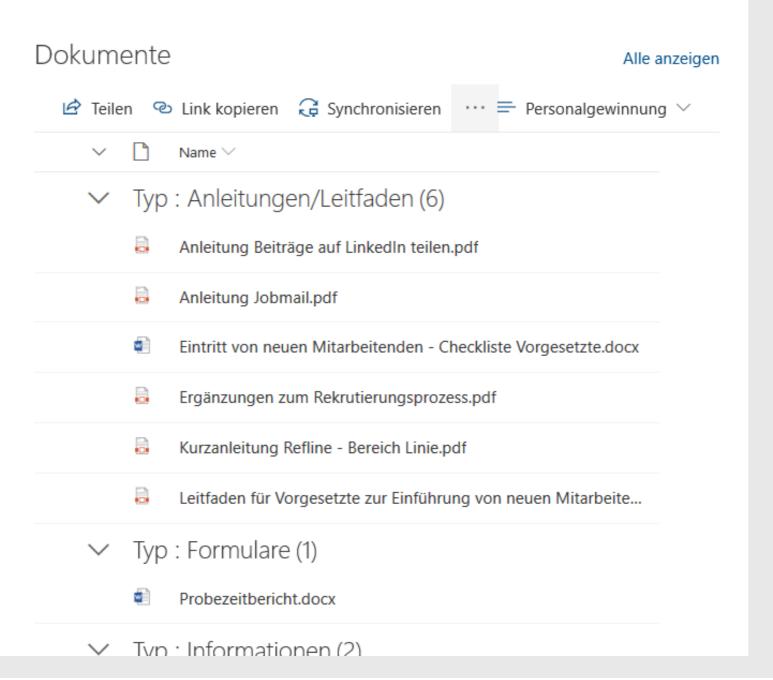


Abbildung: OE-Seite HR

Umsetzung: Beispiel HR

Porträt

Ausgangslage

Fragestellung / Zielsetzungen

Konzeption

Erfahrungen

Fazit

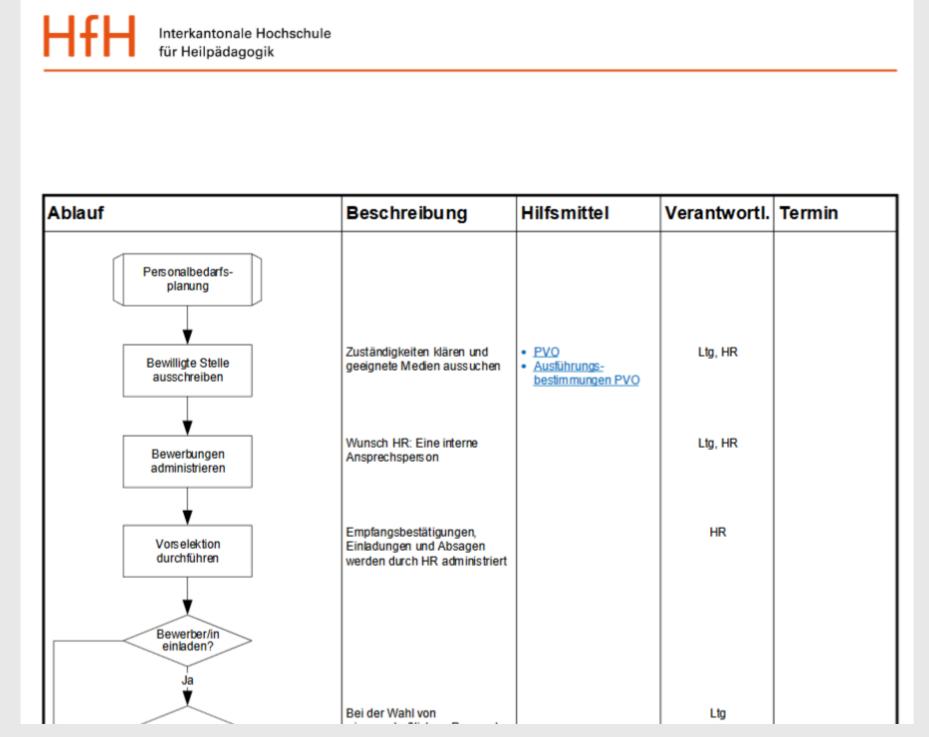


Abbildung: Prozess Personalrekrutierung

Umsetzung: Beispiel Forschung

Porträt

Ausgangslage

Fragestellung / Zielsetzungen

Konzeption

Erfahrungen

Fazit

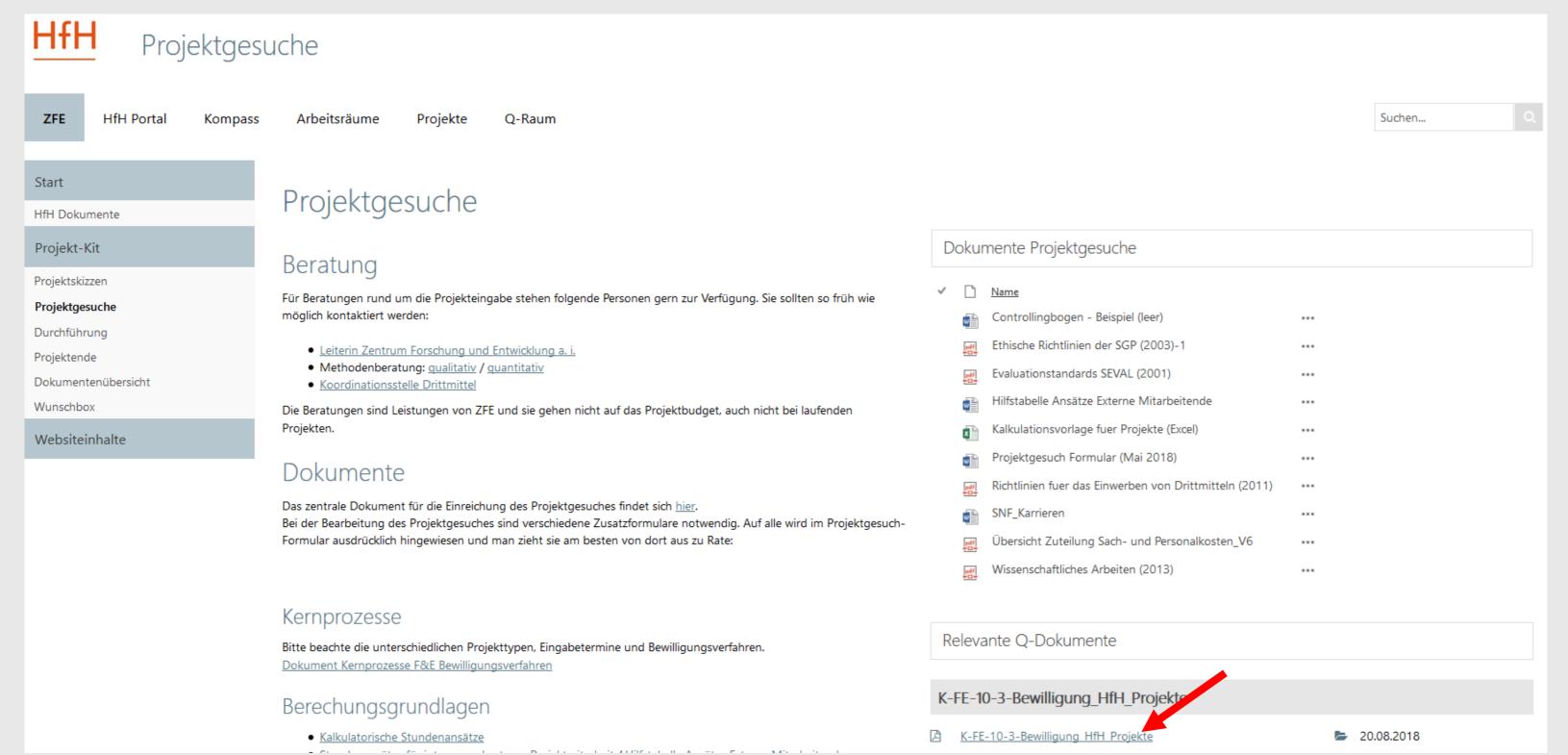


Abbildung: OE-Seite FE

Umsetzung: Beispiel Forschung

Porträt

Ausgangslage

Fragestellung / Zielsetzungen

Konzeption

Erfahrungen

Fazit

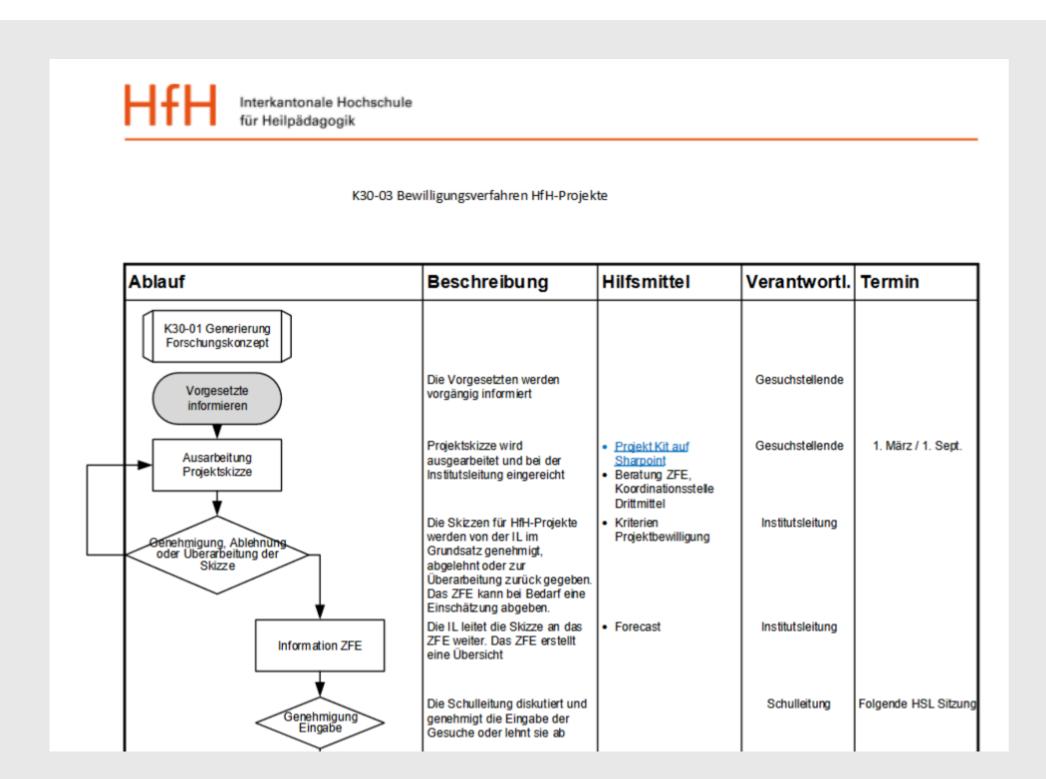


Abbildung: Prozess Bewilligung Projekte

5. Erfahrungen und Rückmeldungen der MA

Porträt

Ausgangslage

Fragestellung / Zielsetzungen

Konzeption

Erfahrungen

Fazit

Wissensmanagement

Halbstandardisierte Interviews der Institutsleitenden

Qualitätsmanagement

Online Kurzumfrage bei allen MA

Erfahrungen Wissensmanagement

Wissens-Identifikation

Porträt

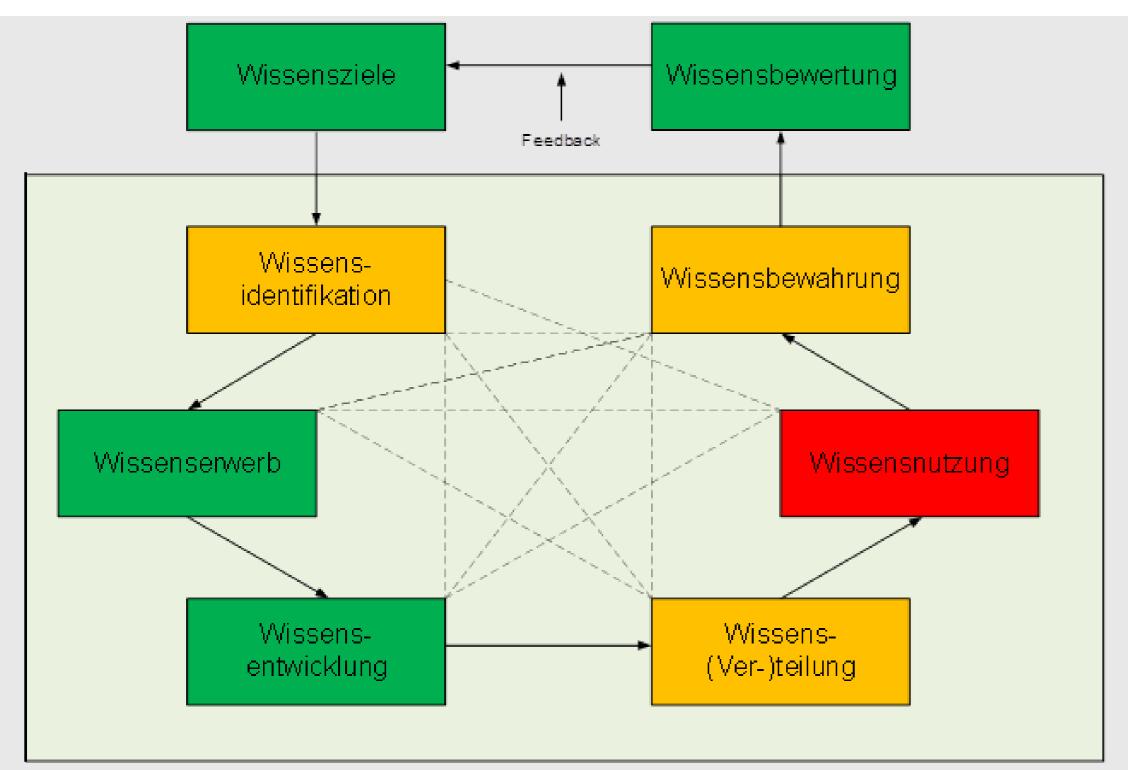
Ausgangslage

Fragestellung / Zielsetzungen

Konzeption

Erfahrungen

Fazit



Grafik Zustand der Bausteine des Wissensmanagement betreffend Erfüllung der Ansprüche

Ansprüche erfüllt

Ansprüche befriedigend, Optimierungsbedarf

Ansprüche nicht erfüllt, Handlungsbedarf

- immer noch viele private Plattformen
- unterschiedlicher Aufbau der OE-Seiten erschwert die Orientierung
- nicht ersichtlich, was die Institute übereinander wissen
- Institute kennen Prozesse nicht

Erfahrungen Wissensmanagement

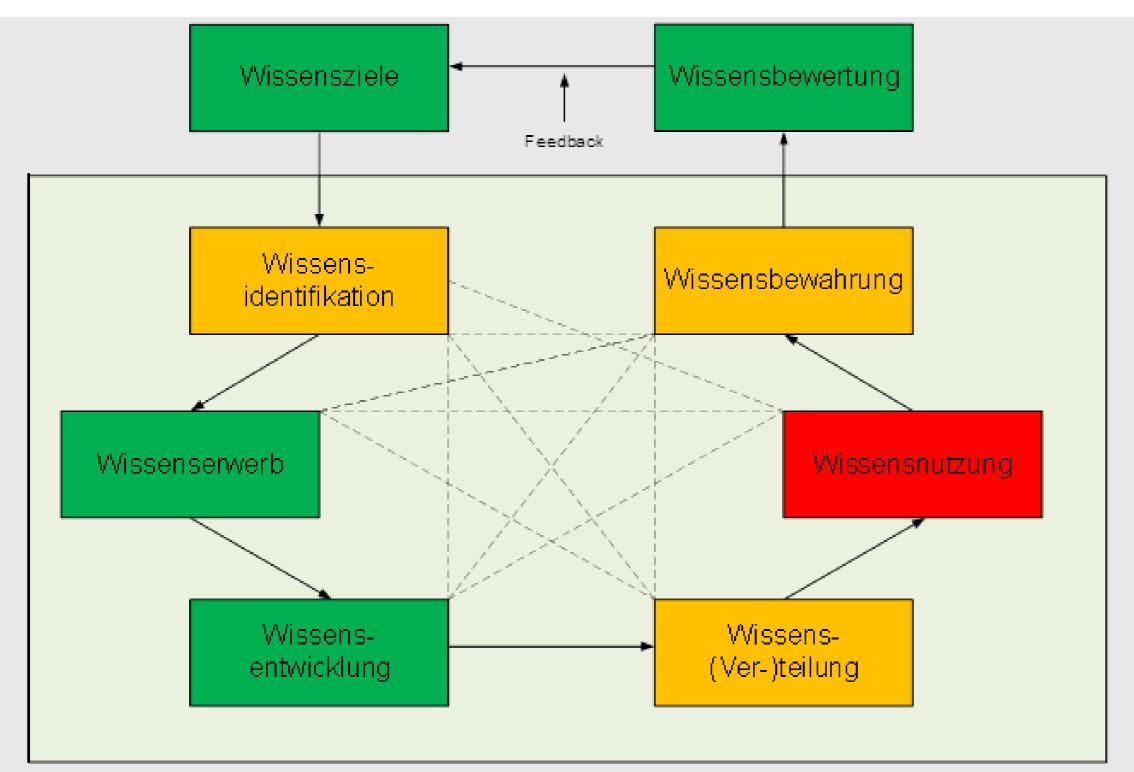
Wissens-Nutzung

Ansprüche erfüllt

Ansprüche befriedigend, Optimierungsbedarf

Ansprüche nicht erfüllt. Handlungsbedarf

- Thematisches Wissen ist verfügbar
- Prozesse werden ausgehebelt
- Wissen ist sehr individualisiert
- Fehlendes Prozesswissen
- Graben zwischen Wissenschaft und Verwaltung



Grafik Zustand der Bausteine des Wissensmanagement betreffend Erfüllung der Ansprüche

Porträt

Ausgangslage

Fragestellung /

Zielsetzungen

Konzeption

Erfahrungen

Porträt

Ausgangslage

Fragestellung / Zielsetzungen

Konzeption

Erfahrungen

- Teilnahme: 33% (WP 30%; ATP 41%; 14 von 25 Ltg.)
- Q-Raum ist bekannt
- Nutzung: 50% (insbesondere Ltg., weniger WP)

Erfahrungen Q-Raum

Porträt

Ausgangslage

Fragestellung / Zielsetzungen

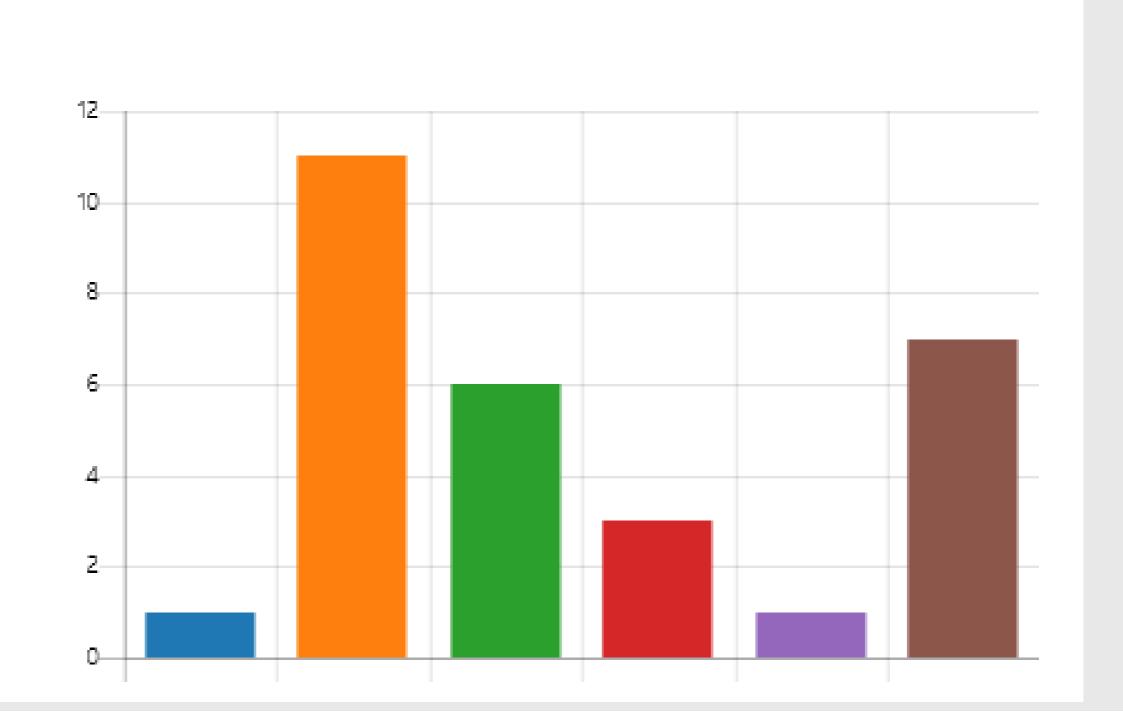
Konzeption

Erfahrungen

Fazit

5. Warum nicht?

- Mit Qualität habe ich nichts zu tun.
- Ich bin noch nicht dazu gekommen.
- Ich habe andere dringende Aufgaben.
- Ich nutze den Q-Raum nicht. Wenn ich nicht weiter weiss, frage ich jemanden.
- Die Informationen im Q-Raum sind für mich nicht relevant.
- Sonstiges



Porträt

Ausgangslage

Fragestellung / Zielsetzungen

Konzeption

Erfahrungen

- Teilnahme: 33% (WP 30%; ATP 41%; 14 von 25 Ltg.)
- Q-Raum ist bekannt
- Nutzung: 50% (insbesondere Ltg., weniger WP)
 - Mehrheit: selten (mehrmals pro Jahr)
 - 1/3: regelmässig (mehrmals monatlich)
 - Einzelne: kaum (1-2x jährlich)

Porträt

Ausgangslage

Fragestellung / Zielsetzungen

Konzeption

Erfahrungen

- Teilnahme: 33% (WP 30%; ATP 41%; 14 von 25 Ltg.)
- Q-Raum ist bekannt
- Nutzung: 50% (insbesondere Ltg., weniger WP)
 - Mehrheit: selten (mehrmals pro Jahr)
 - 1/3: regelmässig (mehrmals monatlich)
 - Einzelne: kaum (1-2x jährlich
- Erfahrungen: 3.77 (Skala 1 6); positiver bei häufiger Nutzung und Ltg.

Porträt

Ausgangslage

Fragestellung / Zielsetzungen

Konzeption

Erfahrungen

- Teilnahme: 33% (WP 30%; ATP 41%; 14 von 25 Ltg.)
- Q-Raum ist bekannt
- Nutzung: 50% (insbesondere Ltg., weniger WP)
 - Mehrheit: selten (mehrmals pro Jahr)
 - 1/3: regelmässig (mehrmals monatlich)
 - Einzelne: kaum (1-2x jährlich
- Erfahrungen: 3.77 (Skala 1 6); positiver bei häufiger Nutzung und Ltg.
- Erfahrungen Anwendungsbeispiele: 3.86; positiver bei ATP und Ltg.

Folgerungen

Porträt

Ausgangslage

Fragestellung / Zielsetzungen

Konzeption

Erfahrungen

- Mit dem Q-Raum wird gearbeitet insbesondere wird er von der Leitung genutzt
- Ist eine Verbesserung gegenüber alter Plattform (QM-Pilot)
- Handlungsbedarf bei der Durchdringung insbesondere beim WP
- Nachholbedarf bei den Prozessen

6. Fazit

Porträt

Ausgangslage

Fragestellung / Zielsetzungen

Konzeption

Erfahrungen

- Integration in die Arbeitsumgebung der Anspruchsgruppen ist eine wesentliche Verbesserung
- Integration von Wissens- und Qualitätsmanagement ist kein Selbstläufer ständige Begleitung und Schulung der Anspruchsgruppen erforderlich
- Herausforderungen
 - Zusammenarbeit über (mentale) Systemgrenzen hinweg
 - Prozessorientierung als Selbstverständlichkeit etablieren
 - Mut zur Lücke
 - Etablierung beim Wissenschaftlichen Personal
 - Angemessenes ,Nudging'

Fragen?



Bild: www.shutterstock.com

«African elephant mother prodding it's baby to move on»