

## Programmüberblick

### Qualitäts- und Wissensmanagement an Hochschulen – zwei Perspektiven? Verortung – Strategie – Methoden

Ort: Aula der Medizinischen Universität Graz

Montag, 04.02.2019

11:30 – 12:30	<b>Eintreffen und Registrierung der TagungsteilnehmerInnen mit optionalem Besuch des Clinical Skills Centers oder der Präsentation des neuen MED CAMPUS</b>
11:40 – 11:55 und 12:05 – 12:20	<b>Visit des Clinical Skills Centers (CSC) der Medizinischen Universität Graz</b> Thomas Wegscheider Leitung Clinical Skills Center (CSC)
11:45 – 11:55 und 12:05 – 12:15	<b>Präsentation „Der neue MED CAMPUS Graz“</b> Heinrich Schober Leitung Campusmanagement, Projektleitung MED CAMPUS Modul 1
12:30 – 12:50	<b>Begrüßung und Einführung</b> Hellmut Samonigg Rektor der Medizinischen Universität Graz  Sabine Vogl Leitung Stabsstelle Qualitäts- und Wissensmanagement der Med Uni Graz
12:50 – 13:50	<b>Keynote Werner Schachner: <i>Zusammenspiel von Wissens- und Qualitätsmanagement: Strategische Allianz oder Fusion?</i></b> Managementberater und Business Excellence Coach (SUCCON) Lehrbeauftragter für Business Excellence und Wissensmanagement an der Donau Universität Krems Netzwerkpartner der Quality Austria GmbH (Auditor, Assessor, Trainer und Produktexperte Business Excellence/EFQM)
13:50 – 14:10	<b>Pause</b>
14:10 – 15:40	<b>Session 1</b> <b>Session 1.1.: Was ist Wissensmanagement?</b> • Susan Harris-Hümmert, René Krempkow, Kerstin Janson & Michael Hölscher (Deutsche Universität für Verwaltungswissenschaften Speyer) <i>Wissensmanager aus internationaler Perspektive: Wer sind sie? Eine Literaturübersicht</i>  Wie werden WissensmanagerInnen innerhalb von Hochschulen definiert? Aus welchen Tätigkeiten besteht ihre Arbeit und wie interpretieren sie ihre Aufgaben bzw. Rollen, z.B. im Qualitätsmanagement? In diesem Beitrag richten wir den Blick auf die internationale Literatur zum Thema Wissensmanagement in Hochschulen, um der Verortung von WissensmanagerInnen und ihr Selbstverständnis im Hochschulbereich näher zu kommen. Hierbei wollen wir auch kritisch diskutieren, inwieweit die bislang vorliegende Literatur hierfür bereits hilfreich sein kann und was aus unserer Sicht ggf. noch fehlt.

- Paul Reinbacher (Pädagogische Hochschule Oberösterreich)  
*Wissen in Prozessen – Prozesse als Wissen. Prozessmanagement als Kopplungsmechanismus zwischen Qualitäts- und Wissensmanagement*

Das Management der „Prozesse“ (als dem relativ stabilen und gleichzeitig potentiell flexiblen strukturellen Rahmen) von Universitäten und Hochschulen (als Organisationen) ist, so die These des Beitrags, nicht nur ein geeigneter Anknüpfungspunkt für das Management von „Wissen“ und „Qualität“, sondern darüber hinaus ein „Kopplungsmechanismus“ zwischen Qualitäts- und Wissensmanagement, der zu ambivalenten Anforderungen an das Management führt.

### **Session 1.2.: Methoden des Wissensmanagements = Methoden des Qualitätsmanagements?**

- Petra Suwalski (Hochschule Furtwangen, PH Ludwigsburg)  
*Qualitäts- und Wissensmanagement als Handlungsfelder von Hochschulleitungen und Verantwortlichen für Qualitätsmanagement - Methoden, Handlungspraktiken und Strategien*

Anhand empirischer Befunde werden Methoden, Handlungspraktiken und Strategien des Qualitäts- und Wissensmanagements vorgestellt, welche Hochschulleitungen und Verantwortliche für Qualitätsmanagement an ihren Hochschulen einsetzen und welche Effekte diesbezüglich beobachtet werden können. Die durchgeführte qualitative Untersuchung nimmt zur Strukturierung der Forschungsergebnisse auf Modelle des Wissensmanagements, der soziologischen Handlungstheorie sowie der sozialpsychologischen Kommunikations- und Interaktionstheorien Bezug. Neben Methoden und Instrumenten werden kommunikative und interaktionale Handlungspraktiken und Strategien betrachtet und ihr Potential zur Initiierung und Gestaltung organisationaler Entwicklungsprozesse diskutiert.

- Marina Zeldovich (Karl Franzens Universität Graz)  
*Was glauben wir, was wissen wir, was tun wir? Anwendung eines Wissensmanagementmodells zur Wissenssystematisierung an der Universität Graz*

Der vorliegende Beitrag beschäftigt sich mit Thema Studienverlaufsanalysen, welches an der Universität Graz in den letzten Jahren immer mehr in den Vordergrund geraten ist. Um das vorhandene Wissen in diesem Bereich zu systematisieren und mögliche Problemfelder zu entdecken, wird das Wissensmanagement-Modell von Probst, Raub und Romhardt (2012) angewandt und mit dem Studierenden-Lebenszyklus verknüpft. Die Ergebnisse weisen auf den weiteren Diskussions- und Entwicklungsbedarf hin, das ausgewählte Wissensmanagement-Modell erweist sich als nützlich für die Verwendung im universitären Kontext.

### **Session 1.3.: Nutzen wir Wissen strategisch?**

- Alex Angehrn (Interkantonale Hochschule für Heilpädagogik)  
*Integrales Wissens- und Qualitätsmanagement im Hochschulalltag*

Dem großen Engagement für eine hohe Qualität in Lehre und Forschung stehen gleichzeitig oftmals wenig Affinitäten zu Managementaufgaben gegenüber, insbesondere wenn es darum geht, die Qualität zu dokumentieren, das Wissen zu teilen oder strategieorientiert weiterzuentwickeln. Der Beitrag verbindet theoretische Grundlagen mit praktischer Anwendung und zeigt, wie Wissens- und Qualitätsmanagement miteinander verknüpft und diese zuweilen für Laien sperrigen Instrumente in den Hochschulalltag integriert werden.

- Benjamin Ditzel (Hochschule für angewandte Wissenschaften Hamburg)  
*Forschungsgeleitete Hochschulsteuerung – eine wissensbasierte Form der Integration sich widersprechender Steuerungslogiken?*

Der Beitrag setzt sich mit den unterschiedlichen Steuerungslogiken von Qualitätsmanagement, Hochschuldidaktik und Wissensmanagement auseinander. Ausgehend von der Notwendigkeit, Managementansätze auf die spezifischen Belange und Handlungslogiken einer Hochschule anzupassen, werden Eckpunkte einer forschungsgeleiteten bzw. wissensbasierten Hochschulsteuerung vorgestellt. Qualitäts- und Wissensmanagement werden dabei eng miteinander verwoben und auf den Wissenschaftsbetrieb bezogen. Derartige Managementpraktiken sind auf das Verstehen von Handlungskonstellationen und Wirkzusammenhängen, auf das Reflektieren von Handlungsweisen sowie auf das Gestalten von Handlungs- und Lernräumen gerichtet.

15:40 – 16:00 **Pause**

16:00 – 17:30 **Session 2**

### **Session 2.1.: Was ist Wissensmanagement?**

- Stefan Schlag (Johannes Gutenberg-Universität Mainz)  
*Steuerungswissen in Qualitätskreisläufen. Eine Präzisierung der Verbindung von Qualitätsmanagement und Wissensmanagement für Studium und Lehre*

Ausgehend von allgemeinen Merkmalen von Qualitätsmanagementsystemen im Hochschulbereich und Kritik an ihrer Wirksamkeit vertritt dieser Beitrag die These, dass Qualitätskreisläufe der Einbettung in eine Wissenslandschaft bedürfen. Ein konzeptioneller Vorschlag zur Verbindung von Qualitätsmanagement und Wissensmanagement in Qualitätskreisläufen macht anschließend deutlich, welche Rolle Wissensmanagement als Voraussetzung für gelingendes Qualitätsmanagement einnehmen kann. Daraus werden Hinweise für die praktische Gestaltung von Schnittstellen abgeleitet und am Beispiel des sich im Aufbau befindlichen Qualitätsmanagementsystems am Fachbereich für Sozialwissenschaften, Medien und Sport der Johannes Gutenberg-Universität in Mainz erläutert.

- Susanne Kogler & Robert Schiller (Universität für Musik und darstellende Kunst Graz)  
*Workshop - Qualitäts- und Wissensmanagement an Universitätsarchiv und Universitätsbibliothek: Bestandsaufnahme und Zukunftsperspektiven (Definition, Methoden, Strategien)*

Als universitärer Gedächtnis- und Wissensspeicher sind Universitätsarchiv und -bibliothek mit den Aufgaben der Verzeichnung und Erschließung, Sammlung und Katalogisierung der Archivalien und Bestände in diversen medialen Formen betraut. Ziel ist, die Dokumente, Akten, Bücher, Noten, Ton- und Datenträger sowie Online-Ressourcen für die Zukunft zu bewahren, stetig zu aktualisieren und InteressentInnen- und BenutzerInnengruppen in jeweils geeigneter Weise zur Verfügung zu stellen. Im Zeitalter zunehmender Digitalisierung stellt das ArchivarInnen und BibliothekarInnen vor eine Fülle neuer Herausforderungen, die auch die Frage nach Notwendigkeit und Möglichkeiten eines professionellen Informations- und Wissensmanagements im Kontext des gesamtuniversitären Qualitäts- und Wissensmanagements aufwerfen.

### Session 2.2.: Methoden des Wissensmanagements = Methoden des Qualitätsmanagements?

- Alexander Karl Ferdinand Loder (Universität für Musik und darstellende Kunst Graz)

*Digitale Interaktion: Synergie und Verschmelzung von Qualitäts- und Wissensmanagement?*

Im Rahmen eines Workshops wird der Nutzen von interaktiver Datenverarbeitung in digitalen Medien diskutiert. Im Zentrum stehen das Ausprobieren des „Digitalen Berichts“ und die Bedeutung für das Qualitäts- und Wissensmanagement. Vorgestellt werden interaktive Web-Apps und andere Anwendungen, die sowohl für alle Ebenen des Universitätspersonals, als auch für externe NutzerInnen zugänglich gemacht werden können. Anders als im derzeitigen universitären Berichtswesen können mit dem Digitalen Bericht im Zeitverlauf zurückliegende sowie (tages)aktuelle Daten abgerufen werden. In Kombination mit den Interaktionsmöglichkeiten können individuelle Auswertungen erstellt werden, welche zur Steuerung des Wissensmanagements und letztendlich der Universität eingesetzt werden können.

- Julia Zeeh & Karl Ledermüller (Wirtschaftsuniversität Wien)

*Umgang mit unstrukturierten Daten im universitären Qualitätsmanagement*

Universitäres Wissens- und Qualitätsmanagement benötigt Strategien, um die immer größer werdende Menge unstrukturierter Daten in nützliche Informationen umzuwandeln, denn diese Informationen können ein wichtiger Wettbewerbsfaktor für Hochschulen sein. Text Mining eröffnet Hochschulen die Möglichkeit, qualitative Daten und Rückmeldungen von Studierenden automatisiert zu verarbeiten. Der Beitrag wird exemplarische Anwendungsbeispiele (z.B. studentische Rückmeldungen, Stellenanzeigen, Twitter etc.) und entsprechende Verfahren (z.B. Clusterverfahren, Sentiment- und Contentanalyse) vorstellen, um deren Potentiale für das universitäre Qualitätsmanagement aufzuzeigen.

### Session 2.3.: Nutzen wir Wissen strategisch?

- Gerald Gaberscik & Andreas Drumel (Technische Universität Graz)

*Sammeln, strukturieren, bereitstellen, einsetzen, nachverfolgen – was braucht es und was bringt es im Qualitätsmanagement*

Das gesammelte Wissen über eine Universität stellt meist ein unüberschaubares und oft undurchschaubares Konvolut dar. Um es strategisch einsetzen zu können, bedarf es zuerst einer Festlegung der Fragestellungen und/oder der Ziele und nachfolgend einer gezielten Strukturierung. In dem Beitrag wird gezeigt welches Modell für diese wichtige Vorgangsweise an der TU Graz erstellt wurde, auf welche Fragestellungen abgezielt und wie die Strukturierung des Wissens an unterschiedliche Zielrichtungen angepasst wird. Abschließend wird dargestellt welche Grenzen systemimmanent sind und welche kulturell determiniert.

- Präsentation „Der neue MED CAMPUS Graz“ und Visit des Clinical Skills Centers (CSC) der Medizinischen Universität Graz

### Gemeinsamer Weg ins Rathaus

18:30 Abendempfang im Rathaus mit Rahmengestaltung durch die Universität für Musik und darstellende Kunst Graz

Gemeinderatssitzungssaal, Grazer Rathaus

Dienstag, 05.02.2019

8:30 – 9:00

### Get Together

9:00 – 10:30

### Session 3

#### Session 3.1.: Was ist Wissensmanagement?

- Elfriede Wagner (Universität für Bodenkultur Wien)

*Wissensmanagement-Praxis im QM an Hochschulen / 2 Workshops*

Wissensbasierte Organisationen wie die Hochschulen (insgesamt, bzw. die für Qualitätsmanagement zuständigen Organisationseinheiten) sollten ihre Wissensbasis nicht dem Zufall zu überlassen, sondern geeignete Wege des Managements von Wissen finden. Im Workshop werden wir gemeinsam darüber nachdenken und reflektieren, was die organisationale Wissensbasis der mit dem Qualitätsmanagement beauftragten Organisationseinheit beinhalten muss und warum. In einem zweiten Schritt widmen wir uns der gelebten Wissensmanagementpraxis im Qualitätsmanagement: Wie wird personales Wissen weitergegeben und wie wird es in organisationales Wissen transformiert?

#### Session 3.2.: Methoden des Wissensmanagements = Methoden des Qualitätsmanagements?

- Franziska Kurka (Universität Wien)

*Zum Gebrauch von Modellen und Werkzeugen des Wissensmanagements in der methodengeleiteten Praxis der Qualitätssicherung: Anlassfall Personalwechsel*

Personalwechsel und die damit verbundene Übernahme von Aufgaben durch andere interne oder neue MitarbeiterInnen ist ein zwar konventionelles Phänomen, das allerdings im Qualitätsmanagement mit spezifischen Erfordernissen für den Wissenstransfer einhergehen kann. Anhand eines Praxisbeispiels zur Übergabe der Prozessverantwortung im Qualitätsmanagement-Bereich Berufungsverfahren werden in diesem Vortrag *Werkzeuge des Wissensmanagements zur Strukturierung einer geordneten Übergabe von Aufgabenbereichen für den Gebrauch im Qualitätsmanagement* exemplarisch vorgestellt und kritisch reflektiert.

- Verena Köck (Karl Franzens Universität Graz)

*Der Einsatz von Wissenslandkarten zur Erfassung von empirisch-methodischem Wissen: Lessons Learned*

Das interdisziplinäre Grazer Methodenkompetenzzentrum (GMZ) an der Universität Graz bietet seit 2013 Vernetzung, Informationsaustausch, Beratung sowie Workshops im Bereich empirischer Forschungsmethoden. Eine der ersten Aktivitäten des Zentrums bestand in der Erhebung der vorhandenen methodischen Expertise von Forschenden bzw. Lehrenden an der Universität und der Generierung einer Wissenslandkarte. In diesem Workshop werden die Herausforderungen, die sich während der Entwicklung der Wissenslandkarte ergaben, diskutiert und Lösungsmöglichkeiten erarbeitet.



### Session 3.3.: Nutzen wir Wissen strategisch?

- Brigitte Ecker & David Campbell (WPZ Research GmbH)  
*Was bedeutet Innovation an Universitäten? Durch welche Strategien und Instrumente des Wissensmanagements kann eine Universität ihre Innovationsfähigkeit verbessern?*

Unser Beitrag ist getragen von folgender Fragestellung: Was bedeutet Innovation an Universitäten? Durch welche Strategien und Instrumente des Wissensmanagements kann eine Universität ihr Innovationsfähigkeit verbessern? Als Herangehensweise wird das Selbstverständnis von Hochschulinstitutionen den externen Governance-Ansprüchen gegenübergestellt, und in einen größeren Kontext der Wissensgesellschaft bzw. -ökonomie eingebettet. Universitäten werden empirisch mit Fachhochschulen und Privatuniversitäten in Österreich verglichen.

- Heidi Schmitt (Medizinische Universität Graz)  
*Schutz und Verwertung von urheberrechtlich geschützten Werken an Universitäten*

Es wurde analysiert, in welcher Form zusätzlicher Schutz und die wirtschaftliche Verwertung von urheberrechtlich geschützten Werken an Universitäten, insbesondere an der Med Uni Graz möglich sind. Basierend darauf wurde ein Workflow erarbeitet und analysiert was bei den jeweiligen Schritten zu beachten ist. Damit ist es möglich, zusätzlich zur wirtschaftlichen Verwertung von Erfindungen auch die Vorgangsweise mit urheberrechtlich geschützten Werken zu regeln.

10:30 – 11:00 **Pause mit Technik Act der TU Graz**

11:00 – 12:00 **Keynote Gabriele Vollmar: Über das Unbehagen mit dem Wissensmanagement und wie es trotzdem funktionieren kann – Lessons Learned aus 20 Jahren Erfahrung**

Beraterin und Trainerin

Mitglied im Beirat der Deutschen Gesellschaft für Wissensmanagement

Dozentin an der Dualen Hochschule Baden-Württemberg, der Universität Duisburg-Essen und der Bauhaus-Universität Weimar

**Schlussworte und Verabschiedung durch die Veranstalter**

12:00 – 12:45 **Ausklang bei gemeinsamen Mittagessen**

12:45 -14:30 **Internes Treffen des QM-Netzwerks der Österreichischen Universitäten**

Nur für Mitglieder

### Chairs

Themenfeld 1 **Gabriele Scherer** (Montanuniversität Leoben)

Themenfeld 2 **Brigitte Hahn** (Donau-Universität Krems)

Themenfeld 3 **Stefan Weiermann** (Universität Mozarteum Salzburg)