

## CASE STUDY

### Erfolgreiche GOA-WorkBench für die Pädagogischen Hochschule Zürich

pädagogische hochschule zürich



Die Pädagogische Hochschule Zürich (PHZH) orientiert sich in ihrer Qualitätsentwicklung am EFQM-Modell der «Excellence». Die Schulleitung besitzt damit ein Führungsinstrument, welches eine nachhaltige Hochschulentwicklung erlaubt. Um die kontinuierliche Entwicklung zu überprüfen, bietet es sich an, verschiedene Instrumente der GOA-WorkBench einzusetzen. Die Software GOA ist benutzerfreundlich und kann den jeweiligen Bedürfnissen entsprechend einfach angepasst werden.

#### **Ausgangslage: Qualitätsentwicklung als gesetzlicher Auftrag**

Die Fachhochschulen sind gemäss Bundesgesetz über die Fachhochschulen (FHSG 1995) verpflichtet, Qualitätskontrolle und interne Evaluation sicherzustellen. Auch das Gesetz über die Fachhochschulen (Fachhochschulgesetz 1998) verpflichtet diese, Qualitätssicherung zu betreiben. Allerdings wird die Qualität an der PHZH nicht nur von Gesetzes wegen entwickelt. Die Strategie der PHZH enthält wichtige Aussagen zur Qualitätsentwicklung. Aktivitäten, Projekte und Massnahmen sind im Excellence-Portfolio gebündelt und werden in einem Mehrjahresplan priorisiert und umgesetzt.

Das Instrument des EFQM-Self Assessment bietet dabei eine ausgezeichnete Möglichkeit, den Entwicklungsstand einer Organisation oder deren Teileinheiten zu eruiieren. Ein Teil-Assessment über die Befähiger-Kriterien wurde an der PHZH bereits mit dem Prorektorat Ausbildung durchgeführt. Die Erhebung hatte zum Ziel, den Ist-Zustand, die

Stärken sowie die Entwicklungspotenziale aufzuzeigen.

Neben dem Self Assessment wurden an der PHZH zudem verschiedene andere Befragungen, z.B. Evaluationen von Studienswerpunkten, zur Mitarbeiter/innen-Zeitschrift, zu den Leistungen der Mensa, u.a.m. mit GOA WorkBench durchgeführt.

#### **Lösung**

Mit dem Modul Easy Assessment der GOA-WorkBench wurde eine Software eingesetzt, die sich gerade für den Einstieg in ein erstes Self Assessment nach EFQM sehr eignet. Die Fragen orientieren sich am Modell, ohne jedoch der strikten Gliederung in Teilkriterien und Ansatzpunkte zu folgen. Ebenso war es möglich, die Beantwortung der Fragestellungen in zwei Stufen vorzunehmen, nämlich als Bewertung und als Handlungsbedarf. Ergänzend dazu stand jeweils noch ein Freitextfeld für Ergänzungen zur Verfügung. Als sehr bequem erweist sich dann die Auswertung der eingegangenen Antworten, weil auf Knopfdruck

**consys ag**  
Wildbergstrasse 13  
CH-9243 Jonschwil

Tel. +41 (0)71 920 17 07  
Fax +41 (0)71 920 17 08  
[info@consys-ag.ch](mailto:info@consys-ag.ch)  
[www.consys-ag.ch](http://www.consys-ag.ch)

**Consulting**  
Management- und Organisationsberatung  
Projekt- und Qualitätsmanagement

**Systems**  
Umfragen  
Selbstbewertungen  
Projektmanagement  
Geschäftsprozesse

ein Report generiert werden kann, der die Resultate klar und übersichtlich darstellt.

Der im Easy Assessment bestehende Fragebogen wurde zusammen mit dem Prorektor Ausbildung angepasst. Er resultierte so in einer Form, die an den Bedürfnissen des Prorektorats bestens ausgerichtet war. Ausgezeichnete Unterstützung in der Auswahl des richtigen Instruments und dessen Anpassung wurde seitens der consys ag geboten.

Die Führungspersonen des Prorektorats wurden in einem ersten Schritt elektronisch über alle Befähigerkriterien hinweg befragt. Anschliessend wurden brisante Fragestellungen aufgrund der Ergebnisse ausgewählt und im Rahmen von Workshops mit den Führungspersonen vertieft und dem Assessoren-Team präsentiert. Daraus resultierten die Stärken und Entwicklungspotenziale sowie Handlungsempfehlungen.

Für die weiteren Befragungen wurde jeweils ein anderes Modul aus der GOA WorkBench eingesetzt: Professional Inquiry. Damit lassen sich Befragungen von Grund auf und nach individuellem Layout-Wunsch erstellen. Die Handhabung ist ebenso einfach und benutzerfreundlich wie bei allen andern GOA-Modulen.

Die Fragebögen wurden jeweils auf dem Web-Server der PHZH abgelegt und der Link darauf verschickt. So kann auch in einer Welt der PCs und Macs gesichert werden, dass die Fragebögen ihr Zielpublikum reibungslos erreichen.

### Das GOA-WorkBench-Konzept

Mit GOA WorkBench werden von der IBK Management Solutions GmbH verschiedene Wissensbasen angeboten, die umfassende Fragenkataloge und Abarbeitungsregeln für ein weites Spektrum von Anwendungsfällen enthalten.

Die Zusammenfassung mehrerer GOA-Module zu einem umfassenden Themenbereich nennt sich GOA WorkBench. Innerhalb der einzelnen Management-Ansätze wie z.B. Organisationsklima, Teameffizienz, Kunden- und Mitarbeiterbefragung u.a.m kann der Anwender für seine jeweilige Erhebung geeignete Fragen auswählen und an die spezifischen Bedürfnisse anpassen. Mittels Interview-Versionen können die Umfragen in verschiedenen Sprachen verteilt werden, z.B. um Anspruchsgruppen in unterschiedlichen Landesregionen oder gar Ländern anzusprechen.

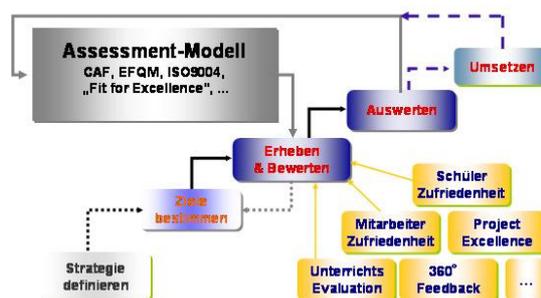
Der Fragebogen kann dann in Papierform oder elektronisch verschickt oder eleganterweise auf einem Internet-Server zugänglich gemacht werden. Dies ermöglicht eine einfache Integration in existierende Infrastrukturen wie Intranets und gewährleistet zudem die Anonymität der Befragten. Die gesammelten Daten werden dann von GOA eingelesen und statistisch ausgewertet. GOA verfügt über umfangreiche Report-Funktionen, die es erlauben, die Daten wahlweise als MS-Word- oder HTML-Dateien abzuspeichern.

### Nutzen: Standortbestimmung und Aktionsplan

Der Nutzen des Self Assessments sowie der verschiedenen Befragungen liegt darin, rasch zu aussa-

gekräftigen Resultaten zu gelangen. Die Befragung ist schnell aufgesetzt und verteilt, die Antworten können mit dem ersten Knopfdruck eingelesen und dem zweiten ausgewertet werden. Mit dem Self Assessment werden Stärken verdeutlicht und Entwicklungspotenziale aufgezeigt. Auf dieser Basis können Entwicklungsmassnahmen ohne grossen Aufwand formuliert und somit die Hochschulentwicklung unterstützt werden.

Ebenso können neue Befragungen, die nicht auf bereits entwickelten Wissensbasen bestehen, schnell definiert und durchgeführt werden und leisten einen wichtigen Beitrag zur kontinuierlichen Verbesserung.



### Kurzprofil Pädagogische Hochschule Zürich

- Mitglied der Zürcher Fachhochschule (ZFH)
- Leistungsbereiche: Ausbildung, Weiterbildung, Forschung und Dienstleistungen
- Studiengänge Ausbildung: Vorschulstufe, Primarschulstufe, Sekundarstufe I und Sekundarstufe II (zusammen mit Universität Zürich)
- Anzahl Studierende Ausbildung: 2'159
- Anzahl Mitarbeiter/innen: 760

### Die Vorteile von GOA-WorkBench auf einen Blick

- Bedienerfreundliche Toolbox mit vordefinierten Fragekatalogen
- Individuelle Anpassungen sind bedarfsgerecht jederzeit leicht realisierbar
- Wahl der Form der Umfrage: Papier oder elektronische Version
- Weiterführende Auswertungen anhand der Rohdaten
- Verbindung Auswertung und Einleiten von Massnahmen möglich
- Kompetente Ansprechpersonen mit grossem Know how
- Anforderungen zur Weiterentwicklung von GOA WorkBench werden rasch umgesetzt

Für nähere Informationen stehen wir Ihnen gern zur Verfügung:

consys ag, Tel. +41 71 920 17 07

[info@consys-ag.ch](mailto:info@consys-ag.ch)

[www.consys-ag.ch](http://www.consys-ag.ch)

