

CASE STUDY

SAETO bei der Pädagogischen 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, die im Leonardo da Vinci Projekt SAETO entstandenen Werkzeuge und Methoden zu verwenden. Die Software ist benutzerfreundlich und kann den jeweiligen Bedürfnissen entsprechend einfach angepasst werden.

Ausgangslage: Qualitätsentwicklung als gesetzlicher Auftrag

Die Fachhochschulen sind gemäss Schweizer 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 im vom LdV Project SAETO auf den Bildungssektor angepassten GOA WorkBench durchgeführt.

Lösung

Mit dem Modul Easy Assessment der GOA-WorkBench wurde eine Software eingesetzt, die sich gerade für den Einstieg in eine erste Selbstbewertung nach EFQM sehr eignet. Die Fragen orientieren sich eng 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

Qualität in der beruflichen Aus- und Weiterbildung ist ein zentrales Anliegen des Kopenhagen/Brügge-Prozesses, der auf mehr Vertrauen, Transparenz und Mobilität in der beruflichen Bildung und auf dem Arbeitsmarkt abzielt. Nach dem anfänglichen Run der 90er Jahre zur ISO-Norm hat sich nach und nach das EFQM-Modell auf Grund seines umfassenden Ansatzes als eines der führenden Qualitätsmodelle für den Bildungssektor durchgesetzt. Aufbauend auf Arbeiten früherer Projekte möchte SAETO nun diese beiden Qualitätsansätze auch software-gestützt zu einem Ansatz verbinden, der eine EFQM-Branchenversion Bildung mit den spezifischen Anforderungen der Zertifizierung nach der EN ISO 9001:2000 kombiniert. Die Projektergebnisse werden als sektorspezifische Wissensbasis in die GOA-WorkBench® einfließen, einem von der EFQM lizenzierten Softwaretool zur vereinfachten Implementierung des TQM-Ansatzes. Diese Software unterstützt neben der Selbstbewertung auch Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheitsumfragen und bietet einen direkten Link zum Kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Die technische Lösung wird durch ein „Blended Learning“ Konzept ergänzt.

Ansprechpartner:

**Hochschule Liechtenstein
KMU Zentrum, Chr. Hausmann
Tel.: +423 265 11 11
Fax: +423 265 11 12**

christian.hausmann@hochschule.li

und

**C.-Andreas Dalluege
Tel.: +49 611 532 56 00
Fax: +49 611 80 64 85**

Info@ibk-group.de

Abdruck frei, Belegexemplar erbeten.

Ergänzende Text- und Bildmaterial zur Presseerklärung liegen auf der Projektwebsite www.saeto.com zum Download bereit oder können in den üblichen Formaten (*.txt, *.doc, *.jpg, *.tiff, ...) auf Disketten oder über e-Mail angefordert werden.



Leonardo da Vinci

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

Eine Besonderheit der SAETO Lösung ist es die im Rahmen der Selbstbewertung gesammelten Nachweise wahlweise auch im Format eines ISO 9000 Handbuchs auszugeben.

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

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 SAETO Konzept

Basierend auf der GOA-WorkBench werden vom SAETO Projekt verschiedene, speziell auf Bildungsinstitutionen zugeschnittenen Wissensbasen angeboten, die umfassende Fragenkataloge und Abarbeitungsregeln für ein weites Spektrum von Anwendungsfällen enthalten. Dabei ist die SAETO-Lösung so aufgebaut, dass sie vollständig der Verpflichtung zur Einführung eines ständigen Verbesserungsprozesses gemäß dem European Common Quality Assessment Framework in VET (CQAF).

Innerhalb der einzelnen von SAETO angepassten Management-Ansätze wie z.B. 360° Management Feed-Back, Teameffizienz, Schüler- und Lehrerbefragung, Unterrichtsevaluation 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.

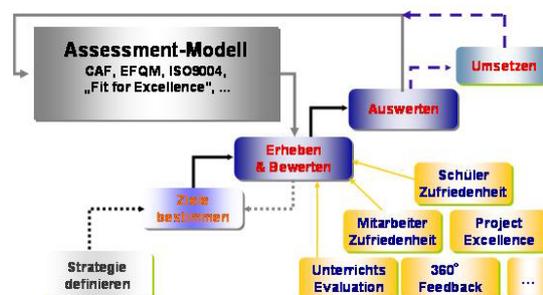
Der Fragebogen kann dann in Papierform oder elektronisch verschickt oder eleganterweise auf einem Internet-Server zugänglich gemacht werden. Dies ermöglicht eine einfache Integration in existierende Infrastrukturen wie Intranets und gewährleistet zudem die Anonymität der Befragten. Die gesammelten Daten 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 aussagekräftigen 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

