

Wissensmanagement als Beitrag zur Qualitätssteigerung von Studium und Lehre – das Magdeburger Zentrum für Lehrqualität und Hochschuldidaktik (ZLH)

AGENDA

1. Kennenlernen
2. Einführung in das Thema
3. Datenbasierte Analyse
4. Rollenbasierte Analyse
5. Lösungsansätze und Methoden
6. Thesen und Ausblick

1

Kennenlernen

Anne Lequy

- ▶ Professorin für Fachkommunikation Französisch
- ▶ Prorektorin für Studium und Lehre
- ▶ Projektleiterin "Qualitätspakt Lehre" an der Hochschule

Michael A. Herzog

- ▶ Professor für Wirtschaftsinformatik
- ▶ Mitglied der Task Force des Zentrums für Lehrqualität und Hochschuldidaktik

Matthias Morfeld

- ▶ Professor für Rehabilitationspsychologie
- ▶ Rektoratsbeauftragter für Informatik, Technik und Kommunikation.
- ▶ Mitglied der Task Force des Zentrums für Lehrqualität und Hochschuldidaktik

1

Kennenlernen

Teilnehmer_innen Kurzvorstellung

- ▶ Name,
- ▶ Wirkungsort,
- ▶ Aktuelle Funktion/
Beruflicher Hintergrund
- ▶ Motivation

1

Kennenlernen

Name	Wirkungsort	Aktuelle Funktion/ Beruflicher Hintergrund	Motivation

2

Zentrum für
Lehrqualität und
Hochschuldidaktik
(ZLH)



Qualitätssteigerung

im Spannungsfeld von didaktischer
Kompetenz und Modularisierung
als Folge des Bologna-Prozesses

2

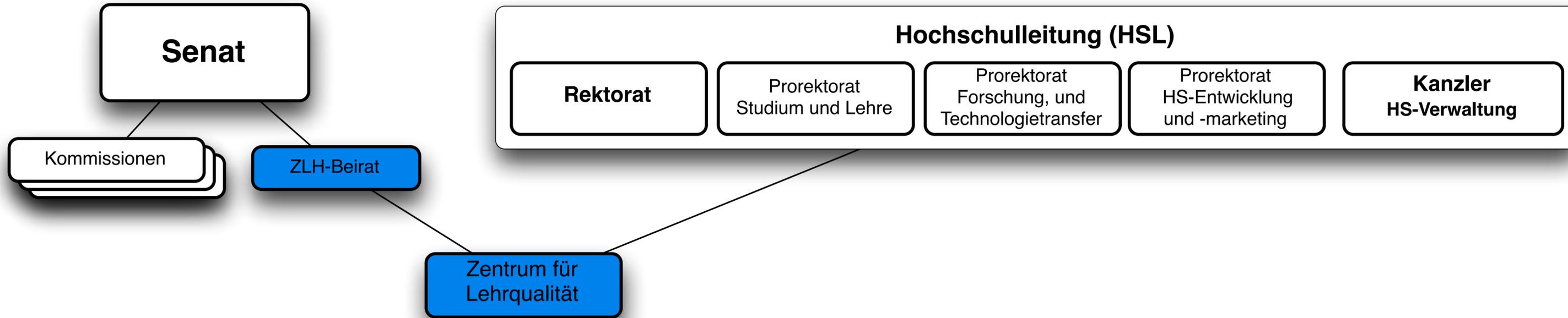
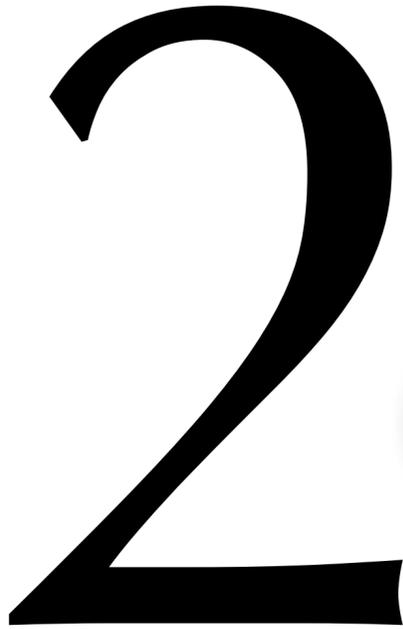
MAGDEBURG

- Bauwesen (BW)
- Ingenieurwissenschaften und Industriedesign (IWID)
- Kommunikation und Medien (KuM)
- Sozial- und Gesundheitswesen (SGW)
- Wasser- und Kreislaufwirtschaft (WuK)

STENDAL

- Wirtschaft (FBW)
- Angewandte Humanwissenschaften (AHW)





Zentrum für Lehrqualität und Hochschuldidaktik (ZLH)

Personal

W3-Professur

wissenschaftliche/r
Mitarbeiter/in

wissenschaftliche/r
Mitarbeiter/in

Assistent/in

Anforderungen

Professur für Lehr- und Lernforschung sowie deren Umsetzung
(Lehrveranstaltungen in allen Fachbereichen, z.B. zu Lernmethoden)

Schwerpunkte:
E-Learning und Didaktik; Strukturen von Studiengängen

Schwerpunkte:
„Übersetzer“ der Evaluationsergebnisse;
Vermittler zu den Anforderungen der Praxis

Koordinierung, Organisation und Unterstützung, Verwaltung

2

Zentrum für Lehrqualität und Hochschuldidaktik (ZLH)

Quelle	Beschreibung	Ausprägung	Ursprung
Interne Lehrevaluation , inkl. Lehrqualitätsindex (seit 2004/2008)*	Befragung von Studierenden	quantitativ	Akademisches Controlling der HS Magdeburg-Stendal
Studienqualitätsmonitor 2010 (jährliche Erhebung seit 2007)**	Befragung von Studierenden	quantitativ	Hochschul-Informationssystem GmbH (HIS) und Universität Konstanz: Arbeitsgruppe Hochschulforschung
Indikatoren zur Studiensituation und Lehrqualität	Befragung von Studierenden	qualitativ	Universität Konstanz, Arbeitsgruppe Hochschulforschung
Absolventenbefragung des Internationalen Zentrums für Hochschulforschung	Befragung von Absolventen	qualitativ	Projekt „Studienbedingungen und Berufserfolg“ des Internationalen Zentrums für Hochschulforschung (INCHER), Universität Kassel****
Balanced Score Card (BSC) (monatliche Aktualisierung seit 2006)	Steuerungsinstrument	quantitativ	Controlling der HS Magdeburg-Stendal
Internes Kapazitätsmodell	Steuerungsinstrument	quantitativ	Controlling der HS Magdeburg-Stendal
Studienabbruch 2010***	Befragung von Exmatrikulierten	qualitativ	Akademisches Controlling der HS Magdeburg-Stendal
HIS-Projektbericht 2010	Befragung von Studierenden	quantitativ	Hochschul-Informationssystem GmbH (HIS)
Studie: Bedarf an Hochschulabsolventen in Sachsen-Anhalt	Befragung von Unternehmen in Sachsen-Anhalt	qualitativ	Unternehmerverbände der Metall- und Elektroindustrie und der IT-Wirtschaft Sachsen-Anhalts in Zusammenarbeit mit dem Dachverband der Arbeitgeberverbände des Landes

3

Datenbasierte Analyse

- 2 Gruppen
 - 2 Aspekte: quantitativ, qualitativ
-
- ▶ Welche **Problemfelder** können Sie in Studium und Lehre an der Hochschule identifizieren?
 - ▶ In welchen Bereichen besteht **prioritär Handlungsbedarf**?
 - ▶ Welche **Qualitätspotenziale** sind vorhanden?

3

Datenbasierte Analyse

- Implementierung eines Zentrums für Lehrqualität und Hochschuldidaktik (ZLH) als zentrale Institution zur Qualitätssteigerung

- **Qualifizierung**

- Hochschuldidaktische Weiterbildungen

- **Steuerung**

- Operatives Qualitätsmanagement
- Verbesserung der Personalausstattung (Überlast)

- **Beratung**

- Optimierung der Studienbedingungen

3

Datenbasierte Analyse

- **Maßnahmen zur (Weiter-)Qualifizierung des Personals und Sicherung der Lehrqualität**

- Anreize für Weiterbildung des gesamten Lehrpersonals: z.B. Tag der Lehre

- Qualifizierungsmaßnahmen für neu berufene bzw. neu eingestellte Kräfte, Betreuung und Beratung

- Unterstützung und Beratung des Lehrpersonals: z.B. Workshops, hochschuldidaktische Angebote

3

Datenbasierte Analyse

- **Maßnahmen zur (Weiter-)Qualifizierung des Personals und Sicherung der Lehrqualität**

- Auswertung von hochschulinternen Systemen zur Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung in der Lehre

- Fach- oder methodenbezogene Verbände zur strukturellen Unterstützung von Fachbereichen oder einzelnen Lehrkräften:
- zur Qualitätsentwicklung des Lehrangebotes
- zur Professionalisierung der Lehrtätigkeit

3

Datenbasierte Analyse

- Überlast-Professuren (FB Wirtschaft und FB Bauwesen)
 - vorgezogene oder zusätzliche Berufungen

- Lehrpersonal (LfbA)
 - Betreuung und Beratung von Studienbewerbern und Studierenden
 - Unterstützung bei Lehrorganisation und Prüfungen (Vorkurse)

- Tutorien
 - Betreuung in kleinen Lerngruppen

- Mentorenprogramme
 - Verstärkung von Betreuungs- und Beratungsangeboten

3

Datenbasierte Analyse

- Entwicklung innovativer Studienmodelle
 - Best-Practice-Modelle der Hochschule

- E-Learning
 - Konzeption
 - Praxis



- Wettbewerbliche Anreizsysteme
 - E-Learning-Beratung und -Dienstleistung

3

Datenbasierte Analyse

- Erhöhung des Praxisbezuges bei B.A.-Studiengängen
 - Duale Studiengänge
 - Entwicklungen gemeinsamer Unterrichtsmodule mit der IHK
 - Berufsintegrierende Studiengänge

- Ausgestaltung der Studieneingangsphase im Hinblick auf eine heterogener zusammengesetzte Studierendenschaft:
 - Diversity / Chancengleichheit und Familienfreundlichkeit
 - Internationalisierung / International Office

3

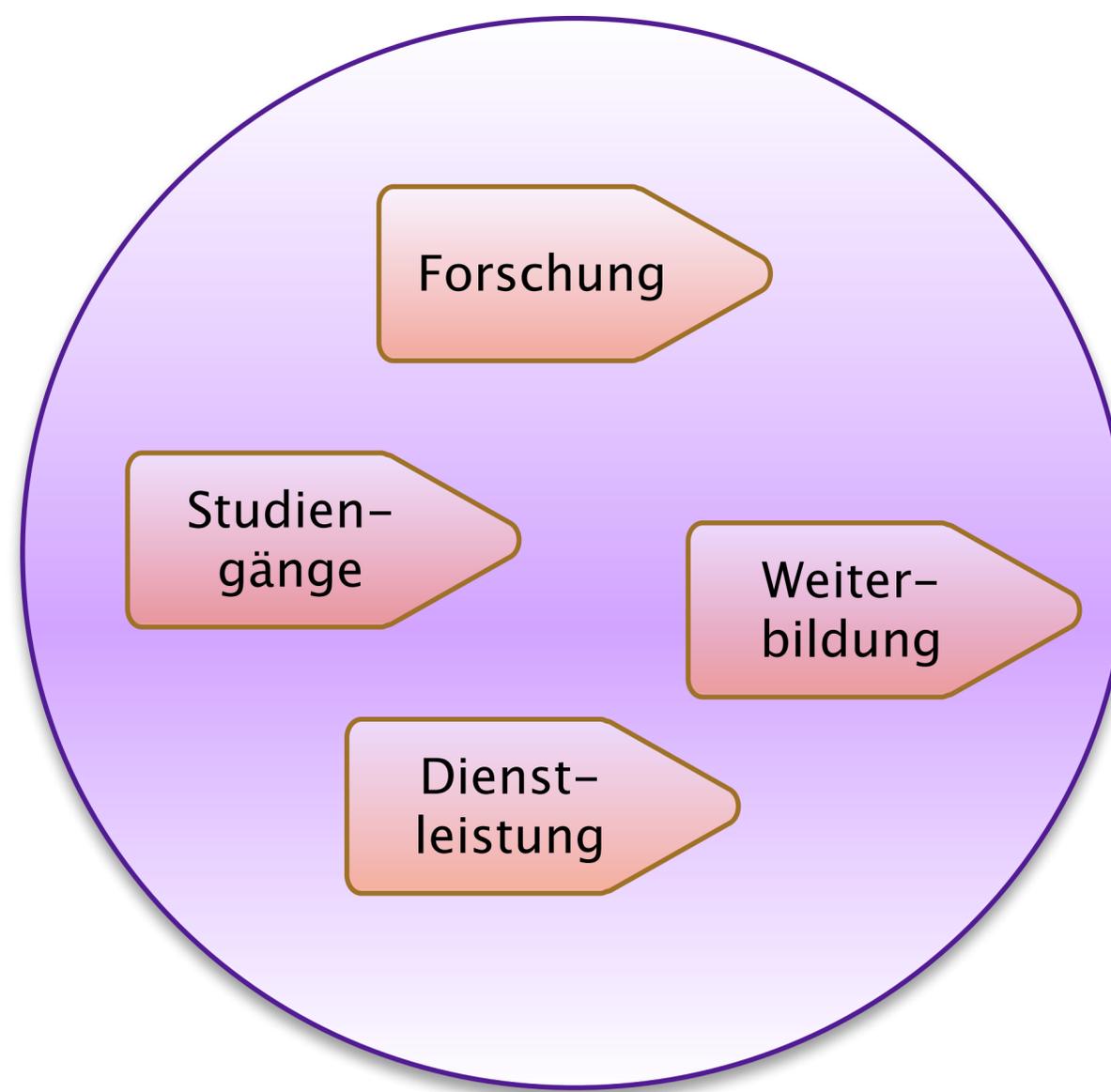
Datenbasierte Analyse

		E-Learning-Konzepte	E-Learning-Implementierung	E-Learning-Implementierung	E-Learning-Implementierung & Evaluierung	Abschluss aller Maßnahmen und Prüfung einer möglichen Fortführung
		Steigerung intern. Mobilität	Praxisbezug: - duale SG - berufintegrierende SG	Praxisbezug: - duale SG - berufintegrierende SG	Praxisbezug	
		Erhöhung des Praxisbezuges bei B.A.-Studiengängen	Steigerung Diversity	Steigerung Diversity	Intern. Mobilität	Nachhaltigkeit aller Maßnahmen und Ergebnisse
Vorbereitung - Tutorien - Workshop		Steigerung Diversity	Vorkurse, Tutorien, Mentoren	Vorkurse, Tutorien, Mentoren	Diversity	Abschluss - evaluierung & Zielsetzung 2020
Vorbereitung Zusatzstellen FB Bauwesen und Wirtschaft		Vorkurse, Tutorien, Mentoren	Optimierung Lehrorganisation und Prüfungen	Optimierung Lehrorganisation und Prüfungen	Optimierung Lehrorganisation und Prüfungen	Ergebnispräsentation der Maßnahmen „Beratung“
		Personal Lehrorganisation und Prüfungen	Tag der Lehre / Vorlesungs-Oscar; Welcome on Board; Workshops	Tag der Lehre / Vorlesungs-Oscar; Welcome on Board; Workshops	Tag der Lehre / Vorlesungs-Oscar; Welcome on Board; Workshops	Ergebnispräsentation der Maßnahmen „Steuerung“
Vorbereitung: Stellen ZLH		Vorbereitung - Tag der Lehre - Vorlesungs-Oscar - Welcome on Board	ZLH: Implementierung erster Ergebn.	ZLH: Auswertung Qualitätsmanagement	ZLH: Überarbeitung Zielkatalog	Ergebnispräsentation der Maßnahmen „Qualifizierung“
		Berufungen, Einstellungen, Verbund LSA	Evaluierung der Ergebnisse	Evaluierung	Evaluierung	
	2011	2012	2013	2014	2015	2016

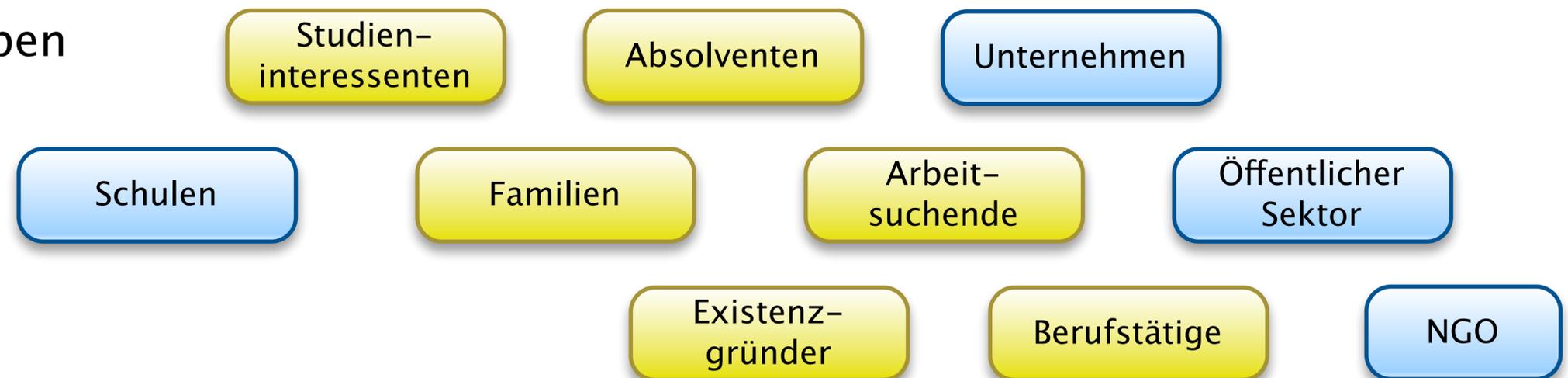
3

Stakeholder

Produkte

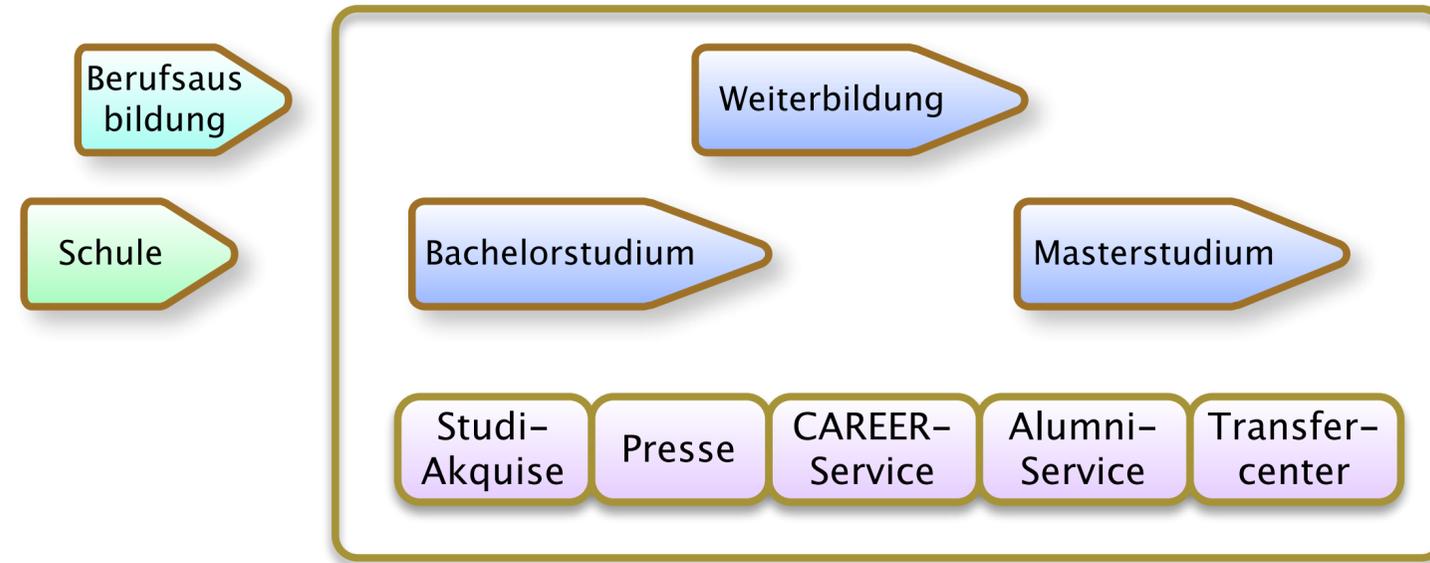


Zielgruppen



3

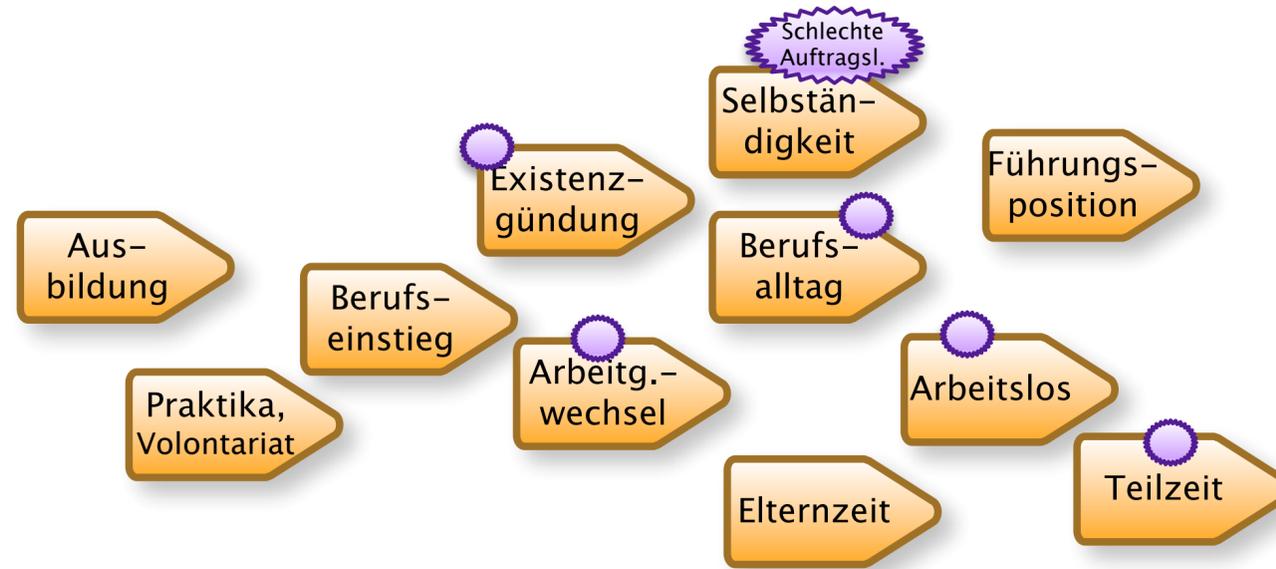
Stakeholder



...Ansatzpunkte für Angebote...

Bildungsangebote

Instrumente



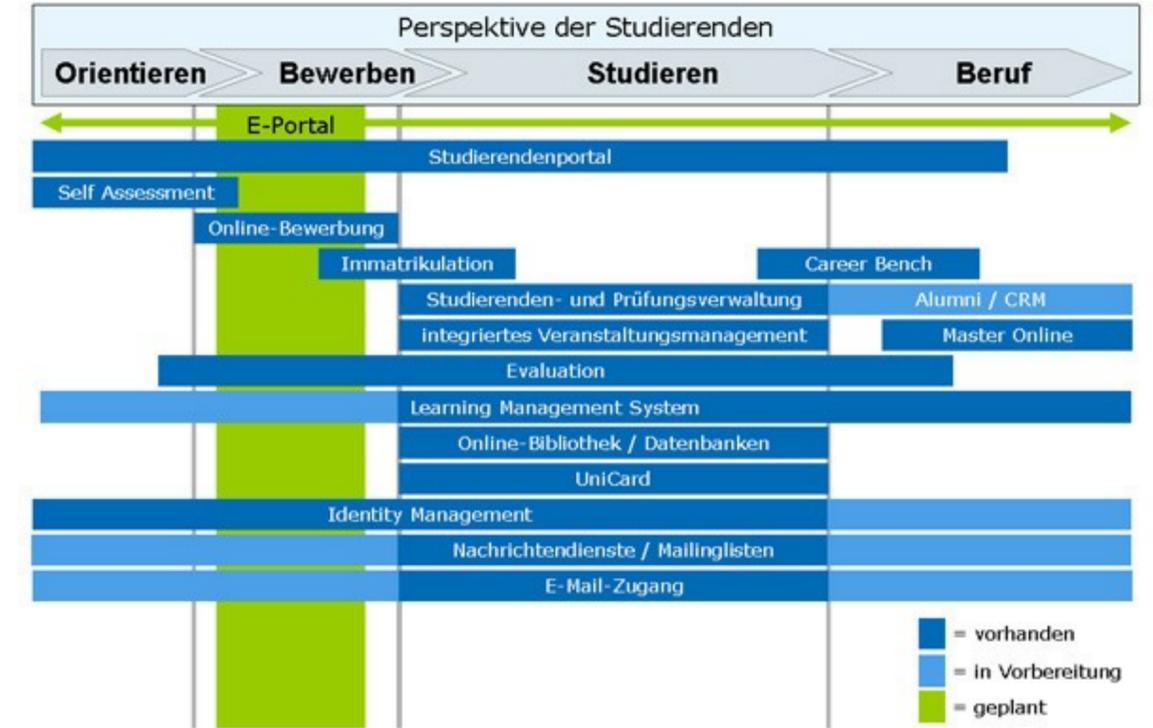
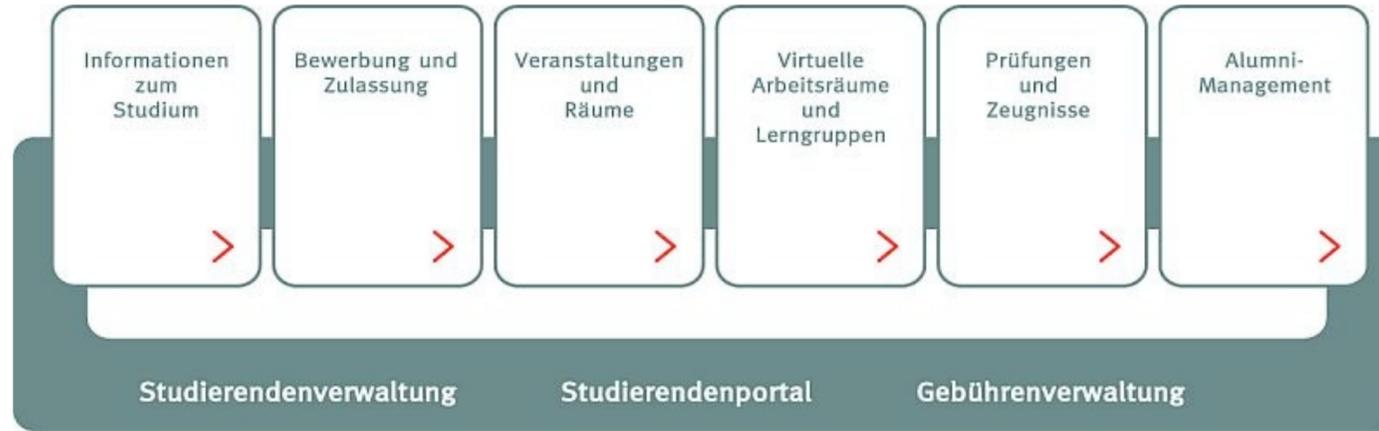
Karrierephasen



Lebensphasen

3

Lifecycle



ALBERT-LUDWIGS-UNIVERSITÄT FREIBURG

Student Lifecycle Management Ein strategischer Prozess

Student Lifecycle: Perspektive der Studierenden

Orientieren Bewerben Studieren Beruf

Service für Studierende

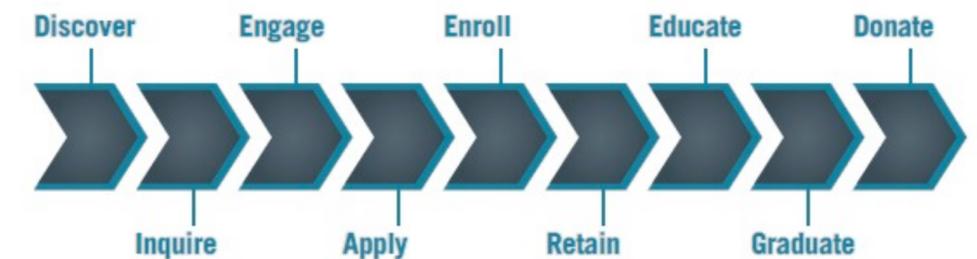
Akademische Lehrentwicklung

Recruitment Lehre Weiterbildung

Student Lifecycle: Perspektive der Universität

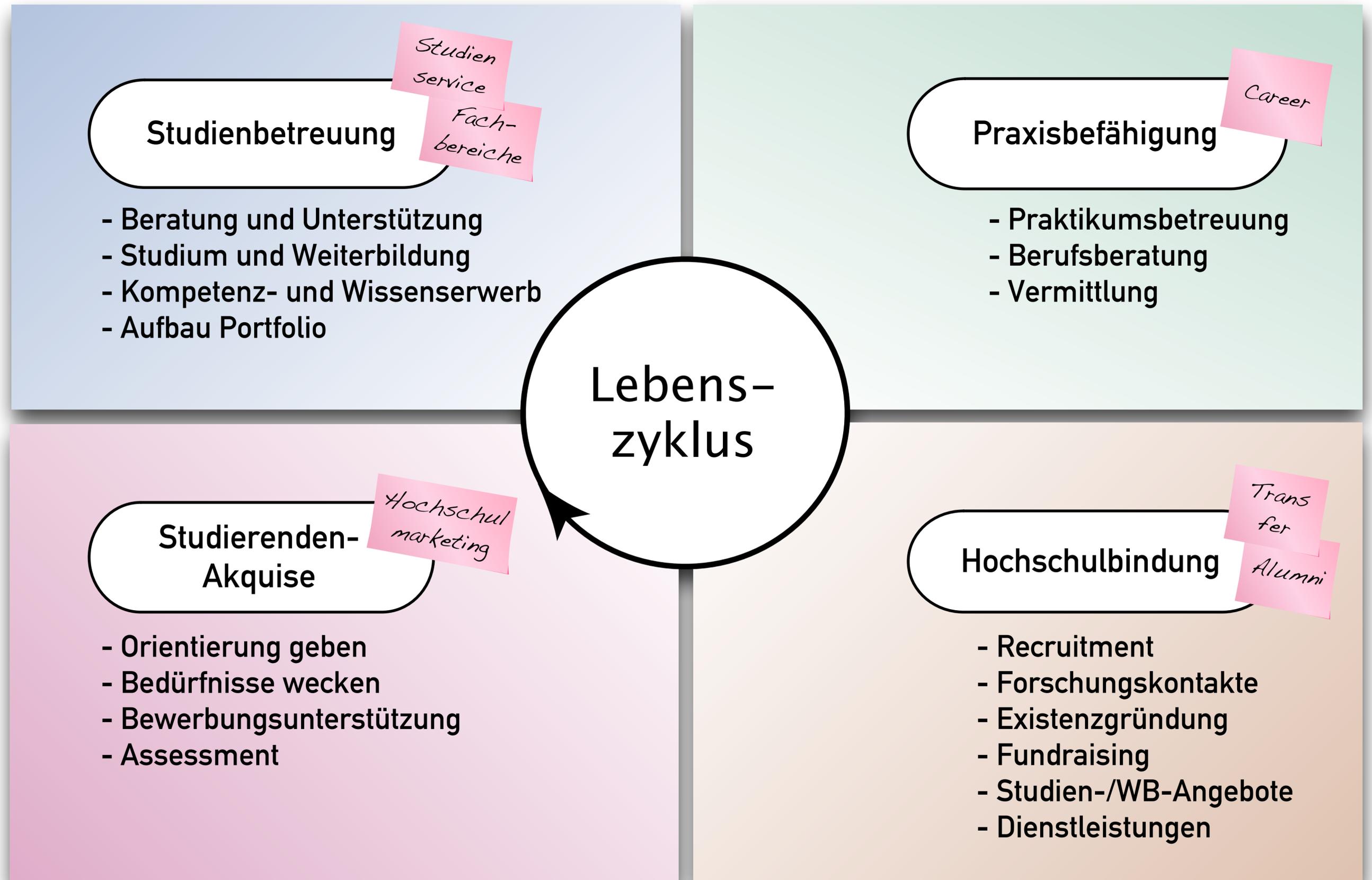
09.12.2008 ZSA 2

CRM Across the Student Lifecycle



3

Lifecycle



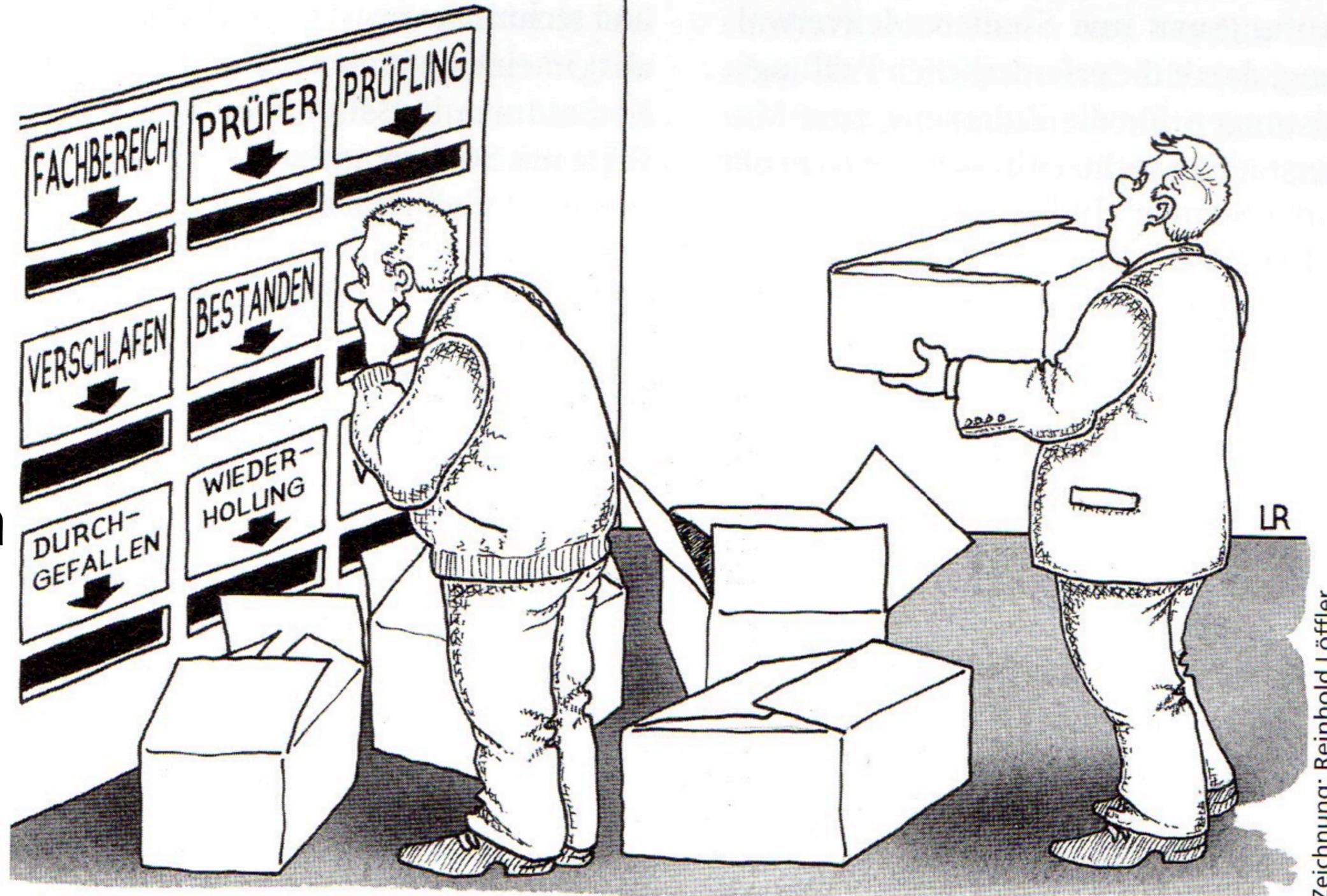
4

Rollenbasierte Analyse

- ▶ Lehrende, Wissenschaftler_innen (L, W)
- ▶ Studierende, Absolvent_innen (S, A)
- ▶ Unternehmen, Institutionen (U, I)
- ▶ (Schul-)Bildung, Familie (B, F)

4

Lehrende,
Wissenschaftler_innen
(L, W)



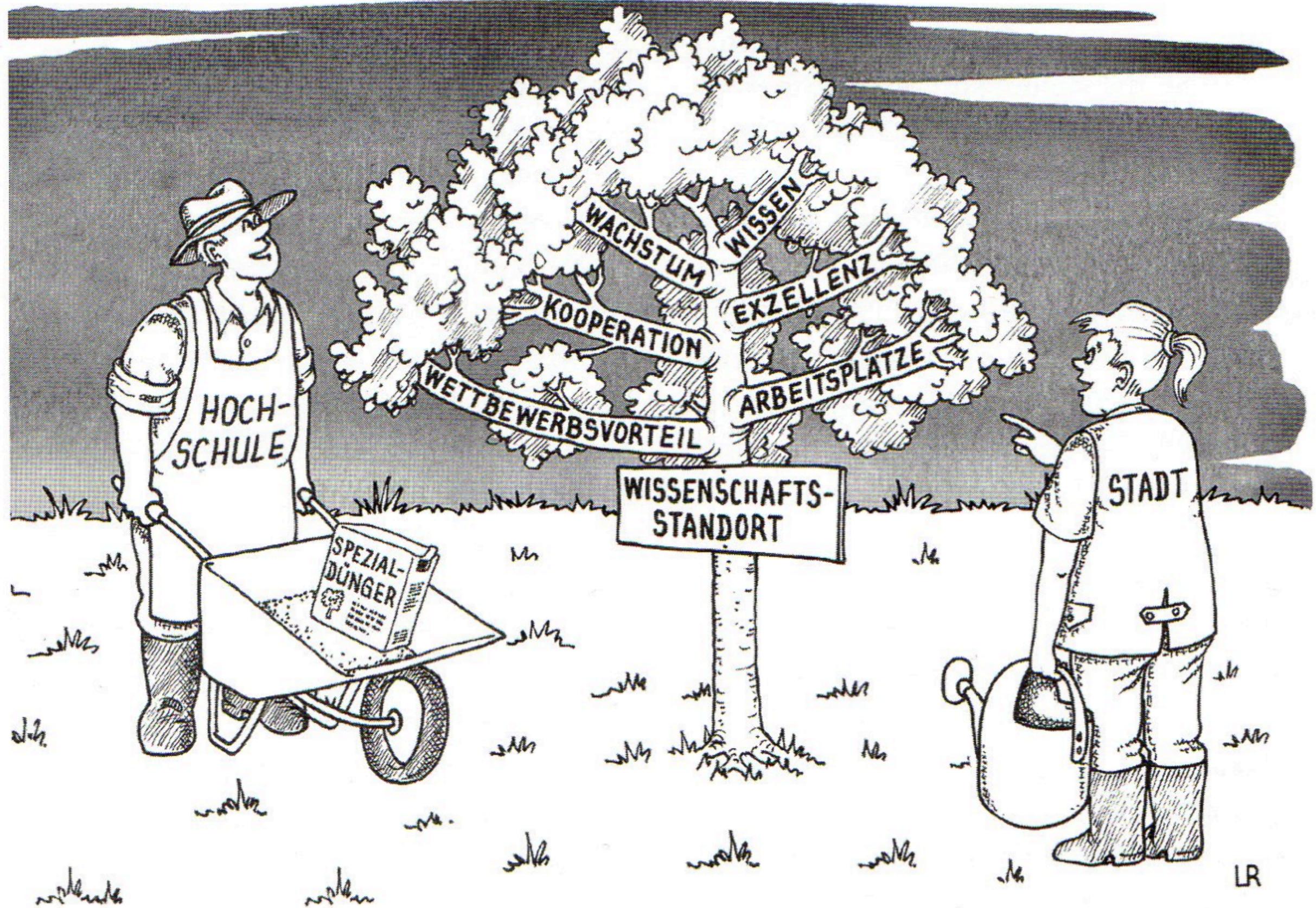
4

Studierende,
Absolvent_innen
(S, A)



4

Unternehmen,
Institutionen
(U, I)



4

(Schul-)Bildung,
Familie
(B, F)



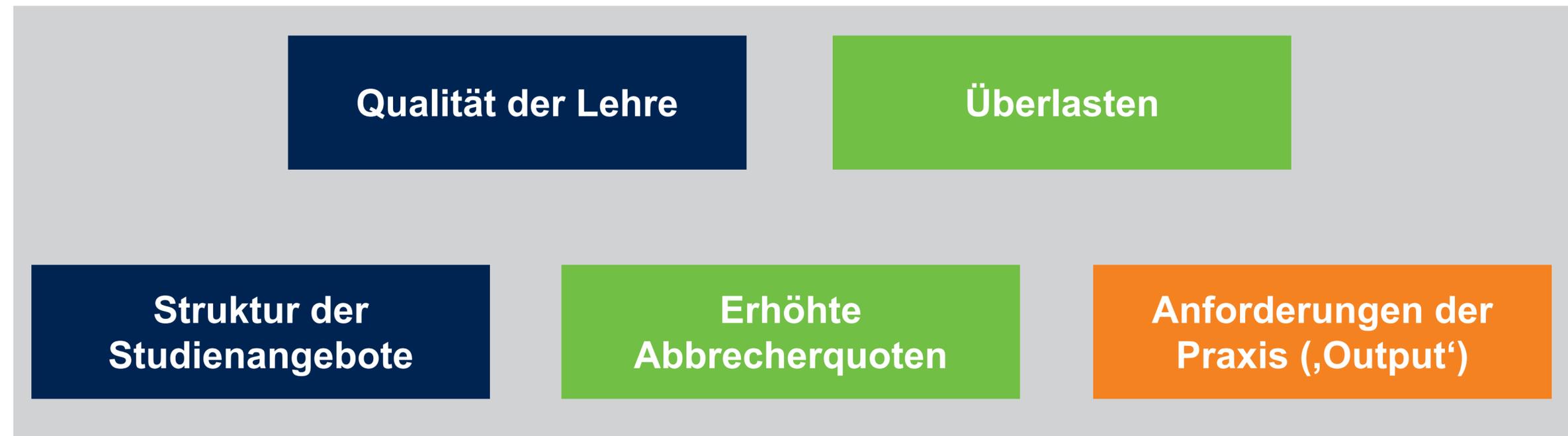
4

Rollenbasierte Analyse

1. Welche **Erwartungen/Wünsche** werden an eine Hochschule hinsichtlich Informationsqualität und Service gestellt?
2. Auf welche (ungelösten) **Probleme** trifft die Zielgruppe?
3. **Priorisierung:**
Bewerten Sie die Erwartungen/Wünsche/
Probleme nach Wichtigkeit!

5

Lösungsansätze und Methoden

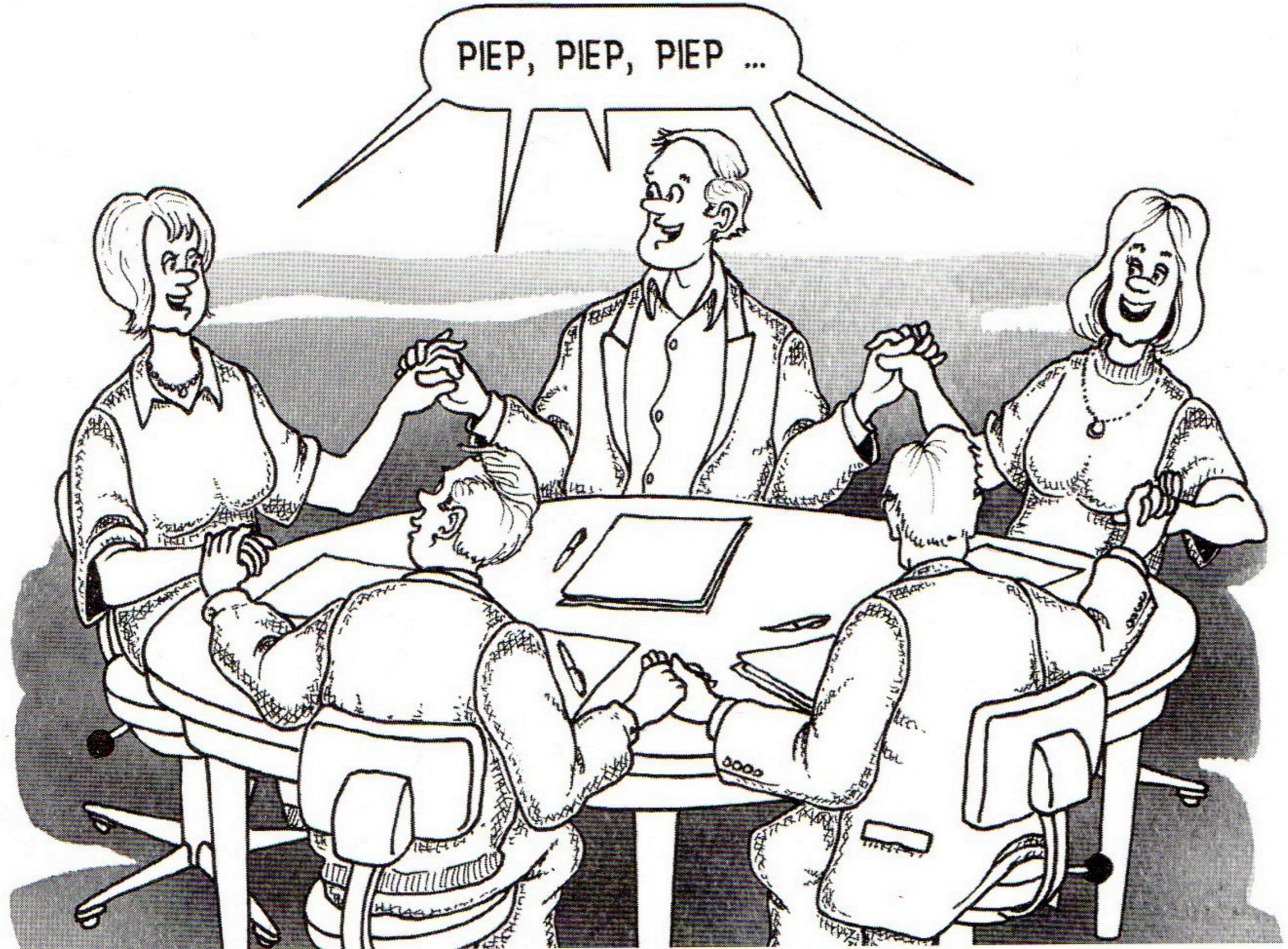


Wie ?

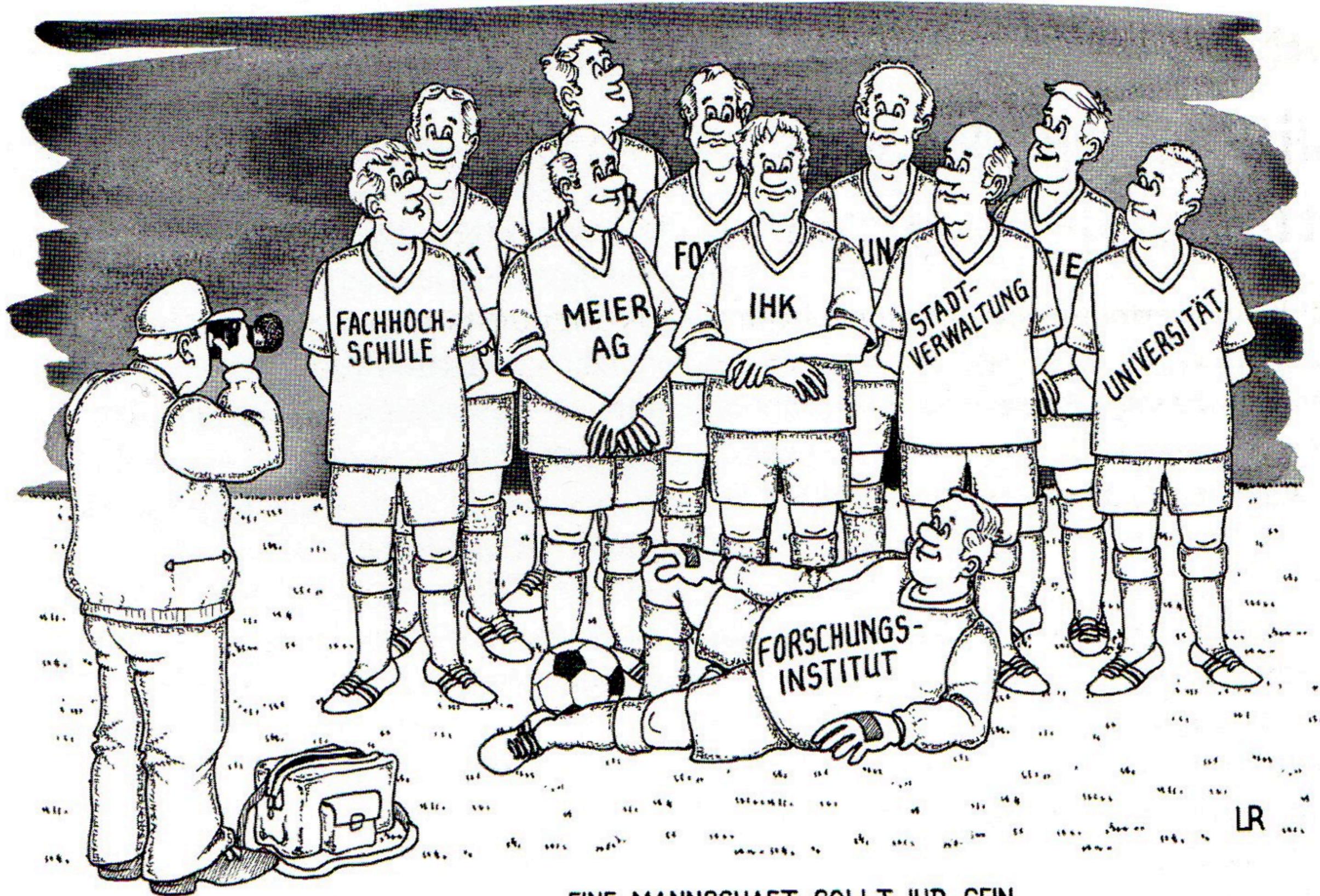
5



5



5

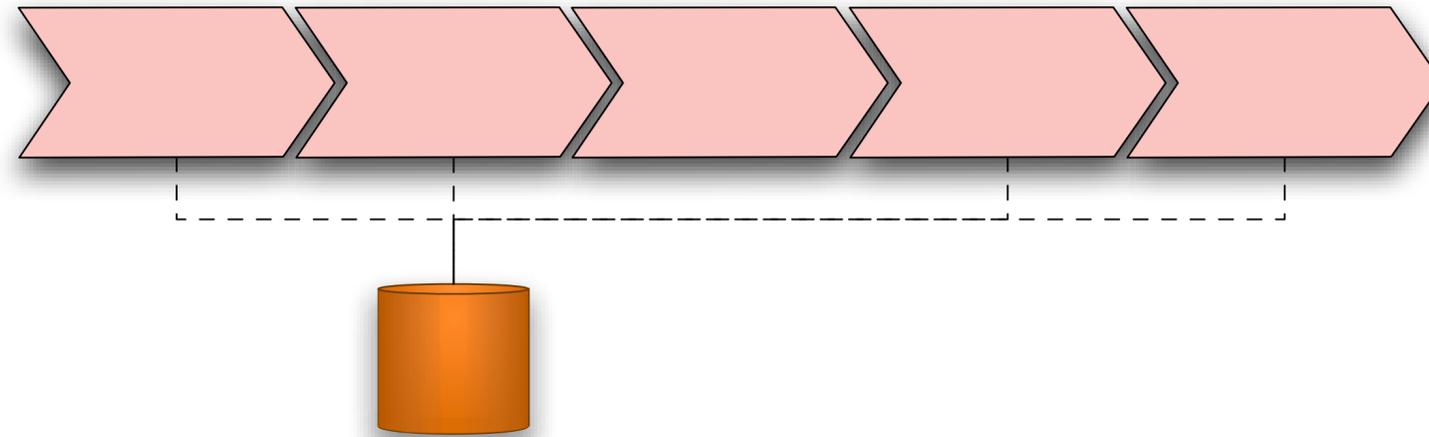


EINE MANNSCHAFT SOLLT IHR SEIN ...

LR

A

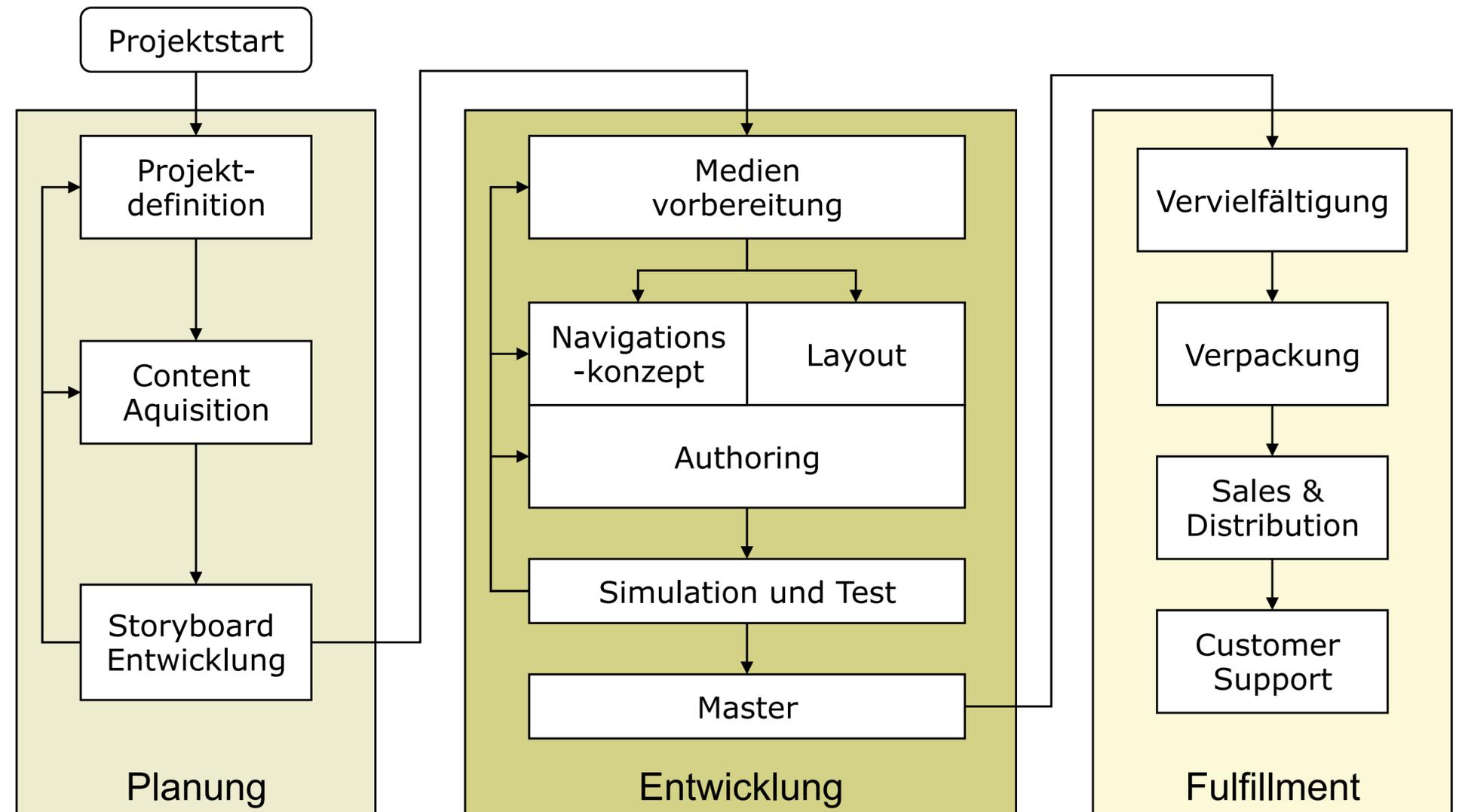
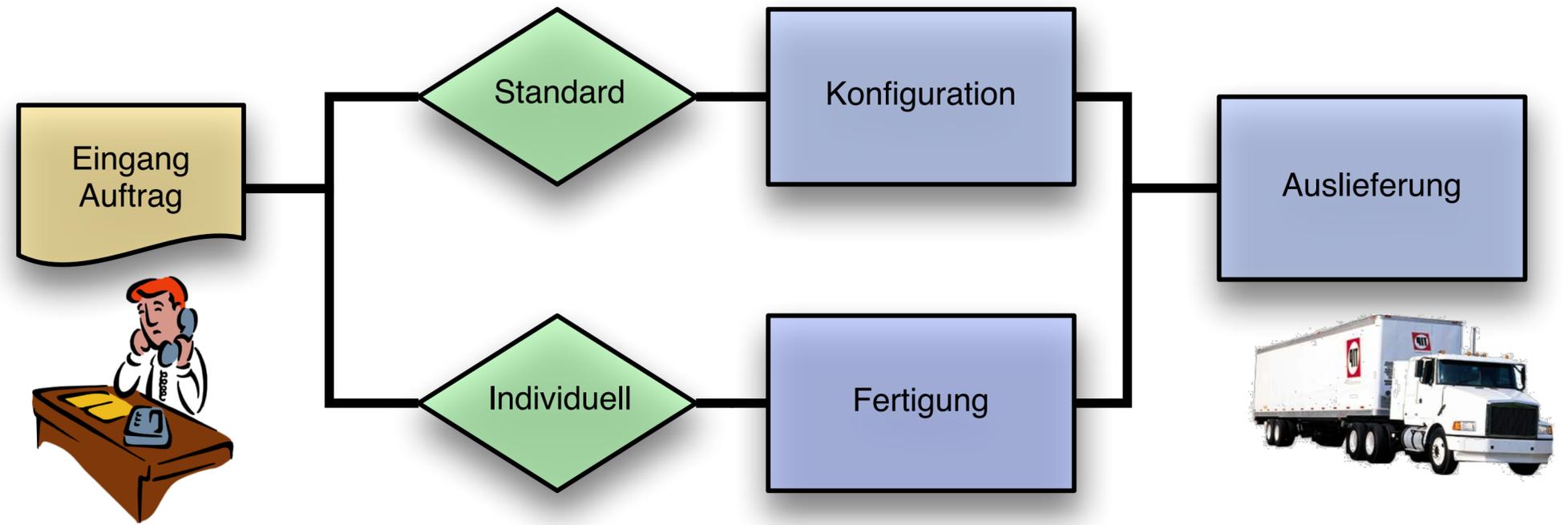
Prozess- management



- Ein **Geschäftsprozess** (engl. business process) ist eine Folge von logisch zusammenhängenden Entscheidungen, Aktivitäten und Abläufen (z.B. Immatrikulation, Dienstreiseabrechnung) mit dem Ziel einer *Leistungserstellung*.
- **(Geschäfts-)Prozessmanagement** umfasst die Planung, Steuerung und Kontrolle von inner- und überorganisationalen Prozessen.

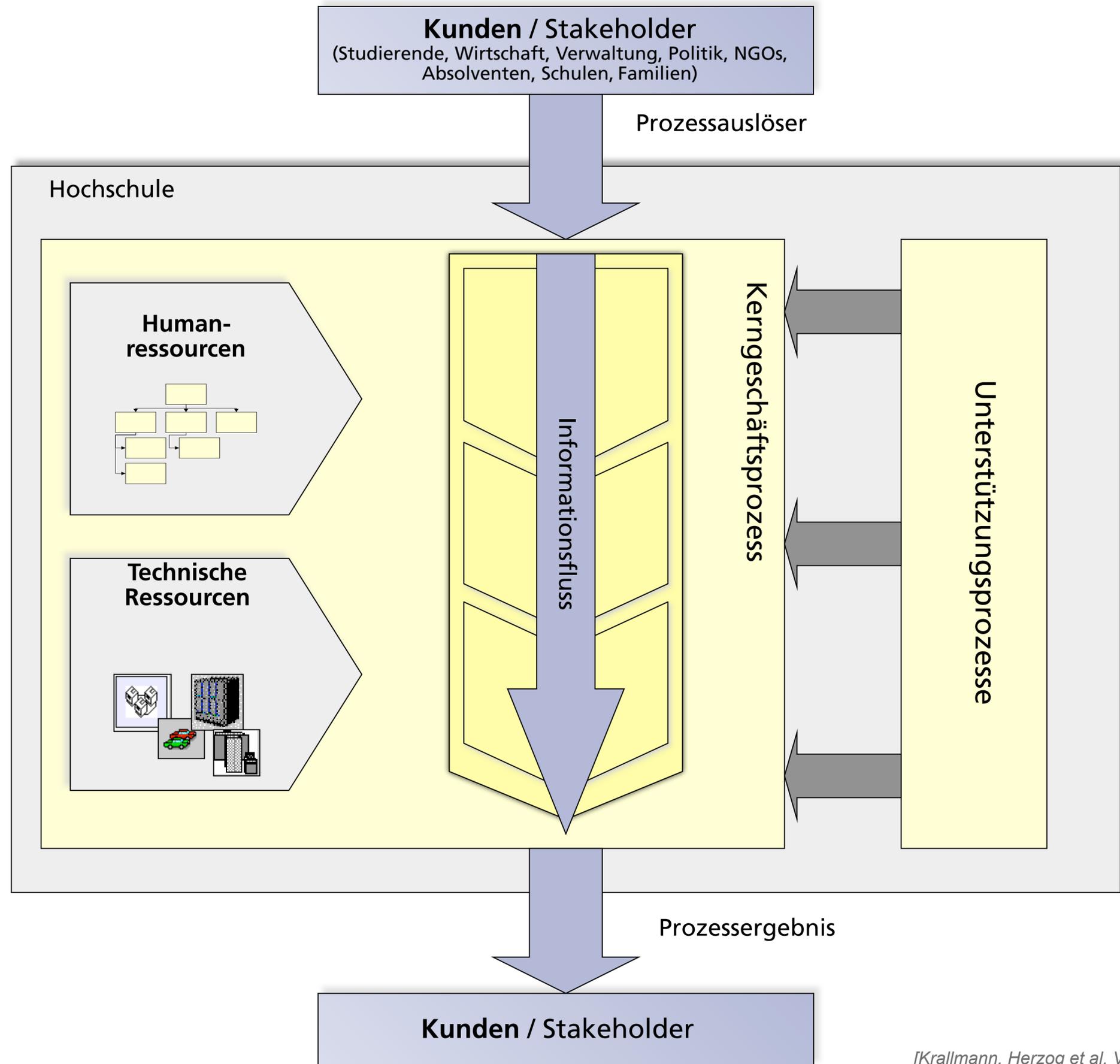
A

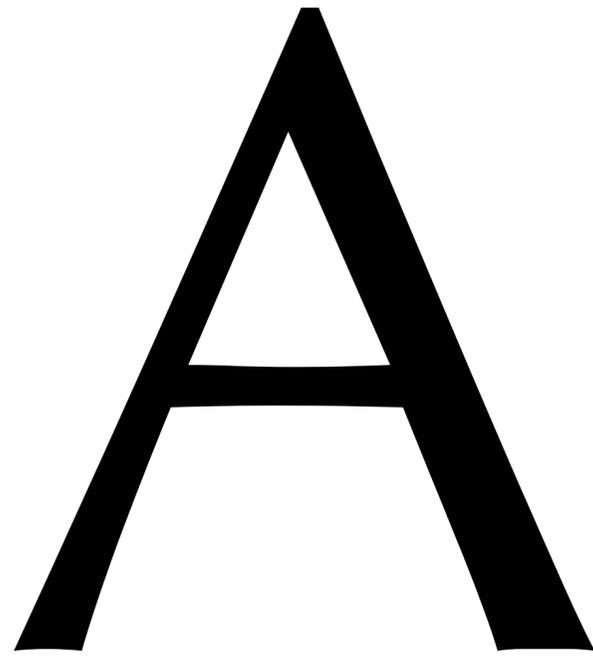
Prozess- management



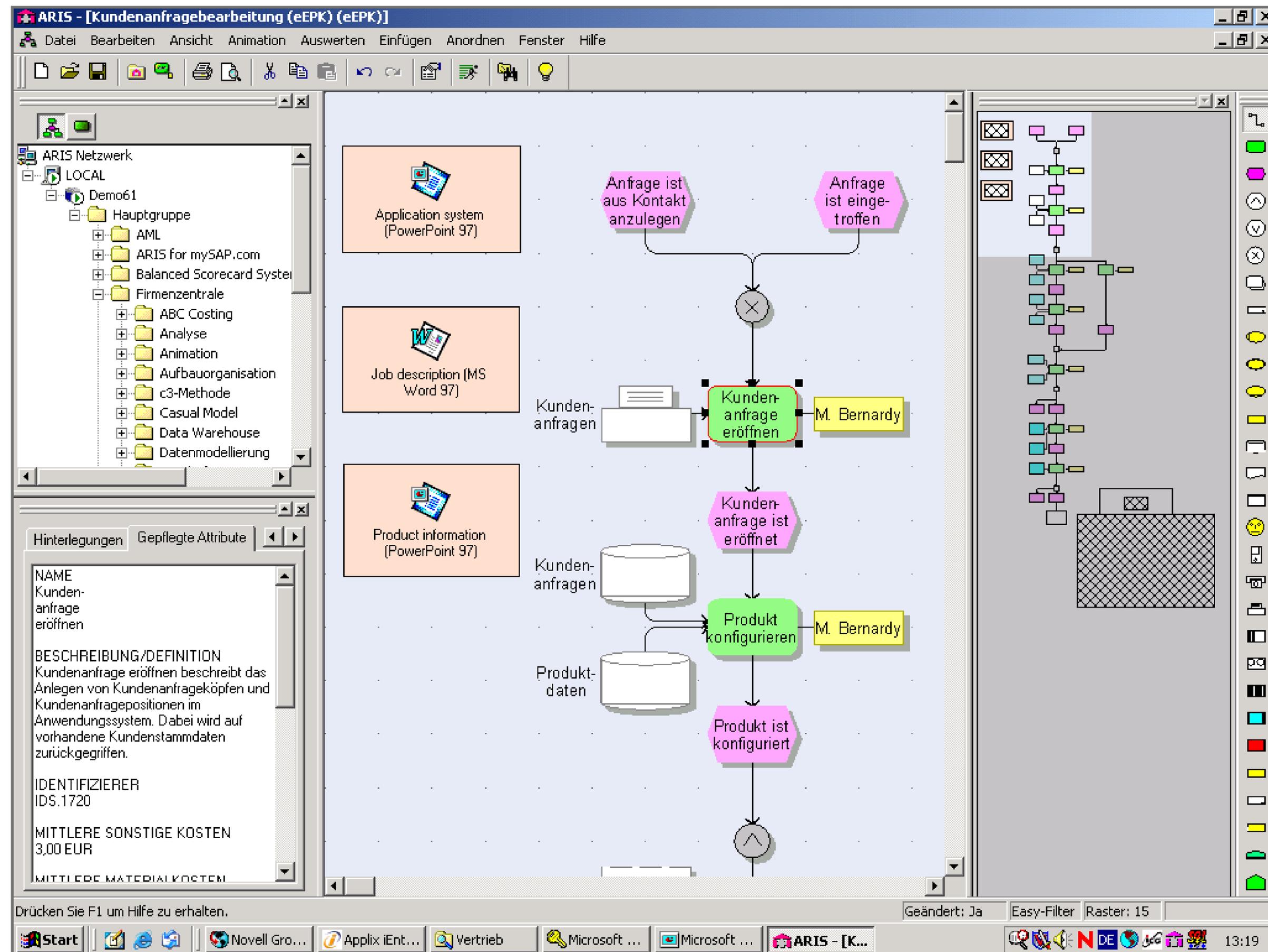
A

Prozess- management





Prozess- management



A

Prozess- management

The screenshot displays the LiveAnalyst 2.2 interface. The main window, titled "Beispiel GmbH Prozeßübersicht (Prozeß)", shows a process flow diagram. The flow starts with "Kunde 1" (Customer 1) who uses "Anfrage, Brief" (Request, Letter) to initiate the process. This leads to the "Anfrage entgegennehmen / Absatz" (Receive request / Sales) activity, which then leads to "Anfrage, Formular" (Request, Form). From there, the process branches into "Angebot erstellen / Auftragsabwicklung" (Create offer / Order processing), which then leads to "Angebot, Brief" (Offer, Letter). The diagram also shows various media used: "Produktkatalog" (Product catalog), "Anfragen" (Requests), "Word", "Lagermax", "Mat Dispo2000", and "Mat Einkauf2000". Red circles highlight "Anfrage, Brief" and "Anfrage, Formular". Red arrows point from these circles to the "Medienbrüche" table below.

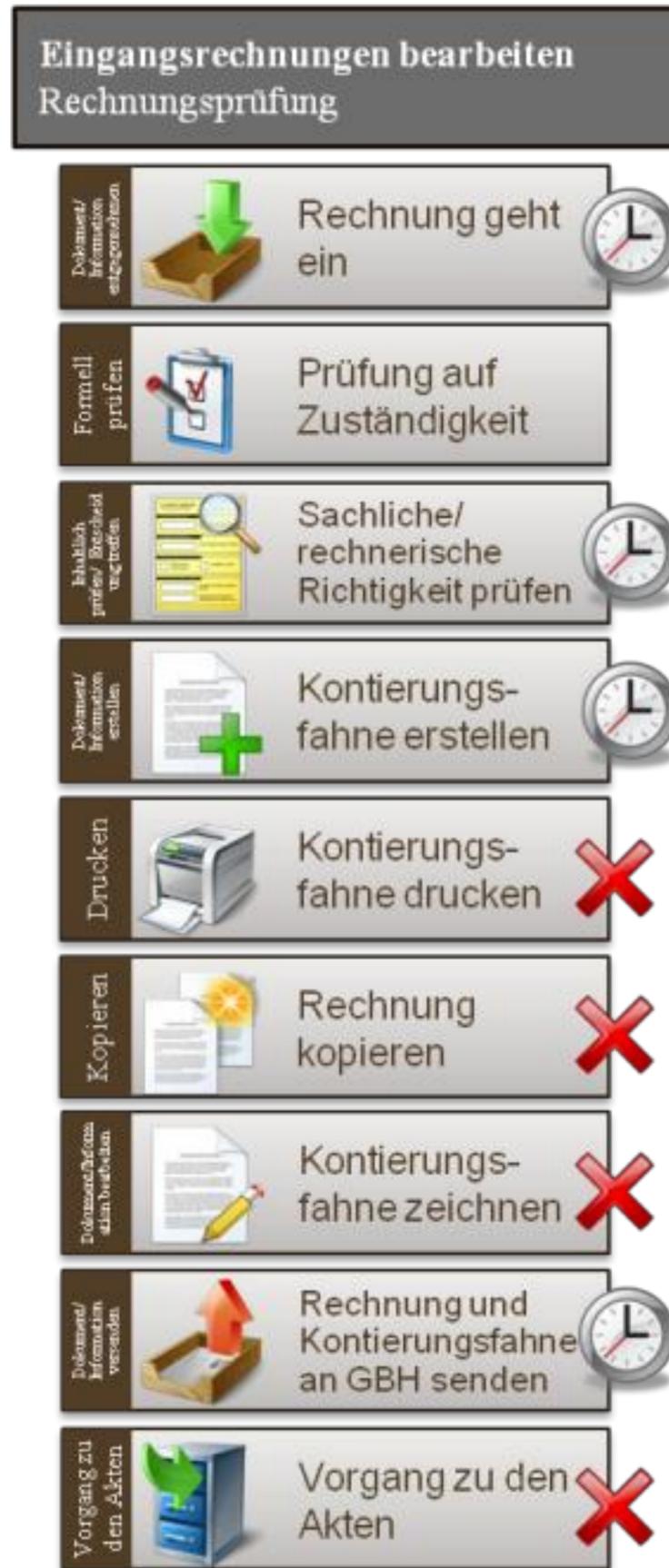
Medienbrüche:
Analysen geben Ihnen gezielte Hinweise auf ablauforganisatorische Schwachstellen

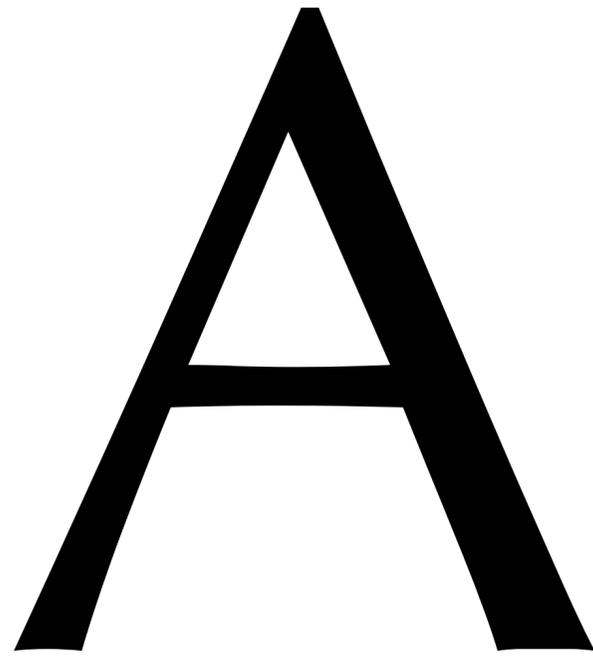
Prozeß	Aktivität	eingeleitetes Medium	Medienbruch	Folgeaktivität
Beispiel GmbH Prozeßübersicht	Anfrage entgegenn...	Brief	Formular	Angebot erstellen.2
V: Anfrage entgegennehmen.1	Produkt identifiziere...	Brief	Formular	Ausgang.2

Für Hilfe drücken Sie F1

A

Prozess- management





Prozess- management

✓ P1_Formular_erstellen [P1]

GPR-Formulartyp

Urlaubsantrag

Workflow - Status - Rolle

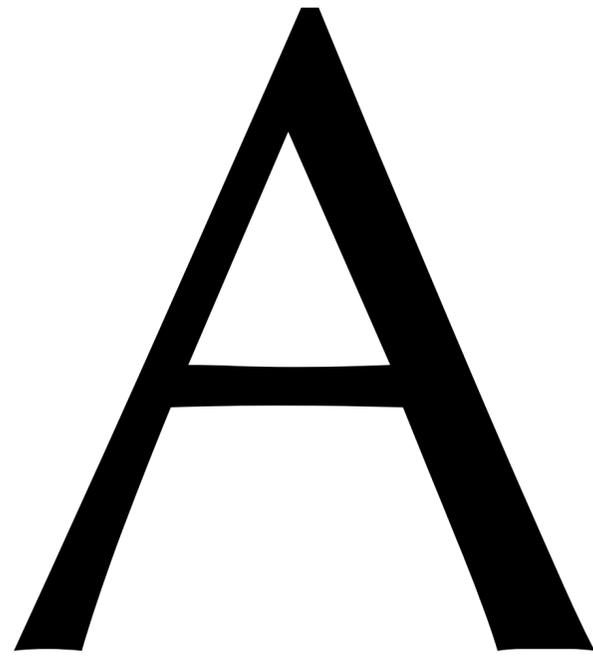
- Urlaubsantrag - S1_Formular erstellen - Co Loc Urla Erstellen

Formularrechte

- ✗ Anzeige der Berechtigungen zum aktuellen Status
- ✗ Anzeige der Berechtigungen aller historischen Status

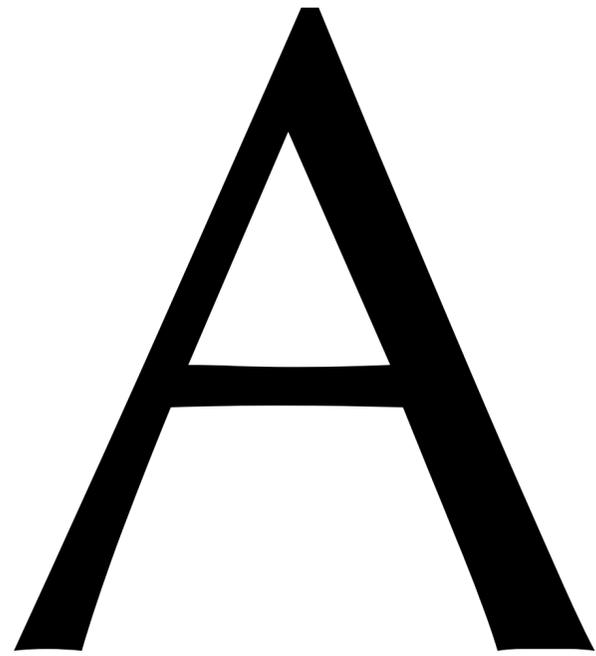
Formularattributrechte

Formularattribut	Datentyp	Zugriffsrecht	Vorgabefunktion je State
Antragsteller	Personen	Element muss bearbeitet werden	---
Urlaub von/am	Datum	Element muss bearbeitet werden	---
Urlaub bis	Datum	Element kann bearbeitet werden	---
Erreichbarkeit	Text	Element kann bearbeitet werden	---
Anmerkung	Text	Element kann bearbeitet werden	---
Entscheidung_1fachauswahl	Text	Element wird nicht angezeigt	---
Elementverwendung			
✗ Ja			
✗ Nein			
Begründung	Text	Element wird nicht angezeigt	---



Prozess- management





Prozess- management

Wissensorganisation (WO) als multimedial-unterstützter Prozess

Kompetenzförderungssystem WO

Service Unit WO

IT-gestützte Wissensorganisation

Das Studium als Prozess

Immatri-
kulation

Wissens-
produktion,
-erschließung,
-vermittlung,
-archivierung

Prüfungs-
planung,
-ankündigung,
-anmeldung

Leistungs-
kontrolle,
Prüfungs-
korrektur

Archi-
vierung,
Statistik,
Evaluation

Beratung

Exmatri-
kulation

Grund-
auftrag

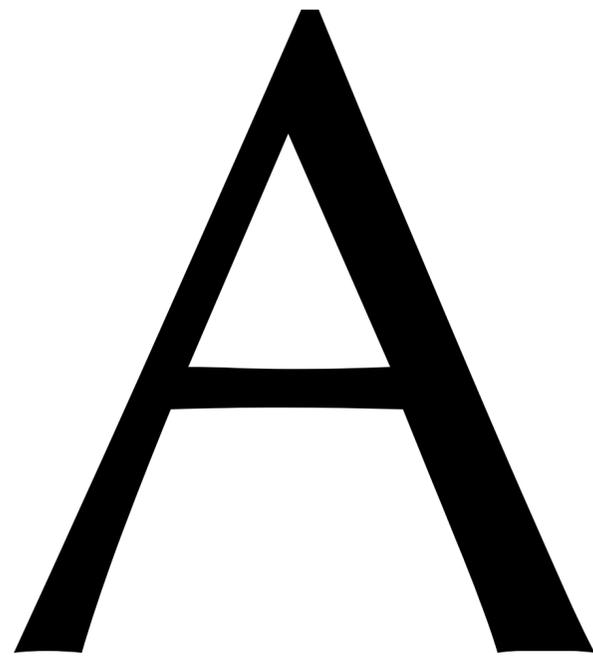
Modul- und Prüfungsverwaltung als multimedial-unterstützter Prozess (MPV)

IT-gestützte Modul- und Prüfungsverwaltung

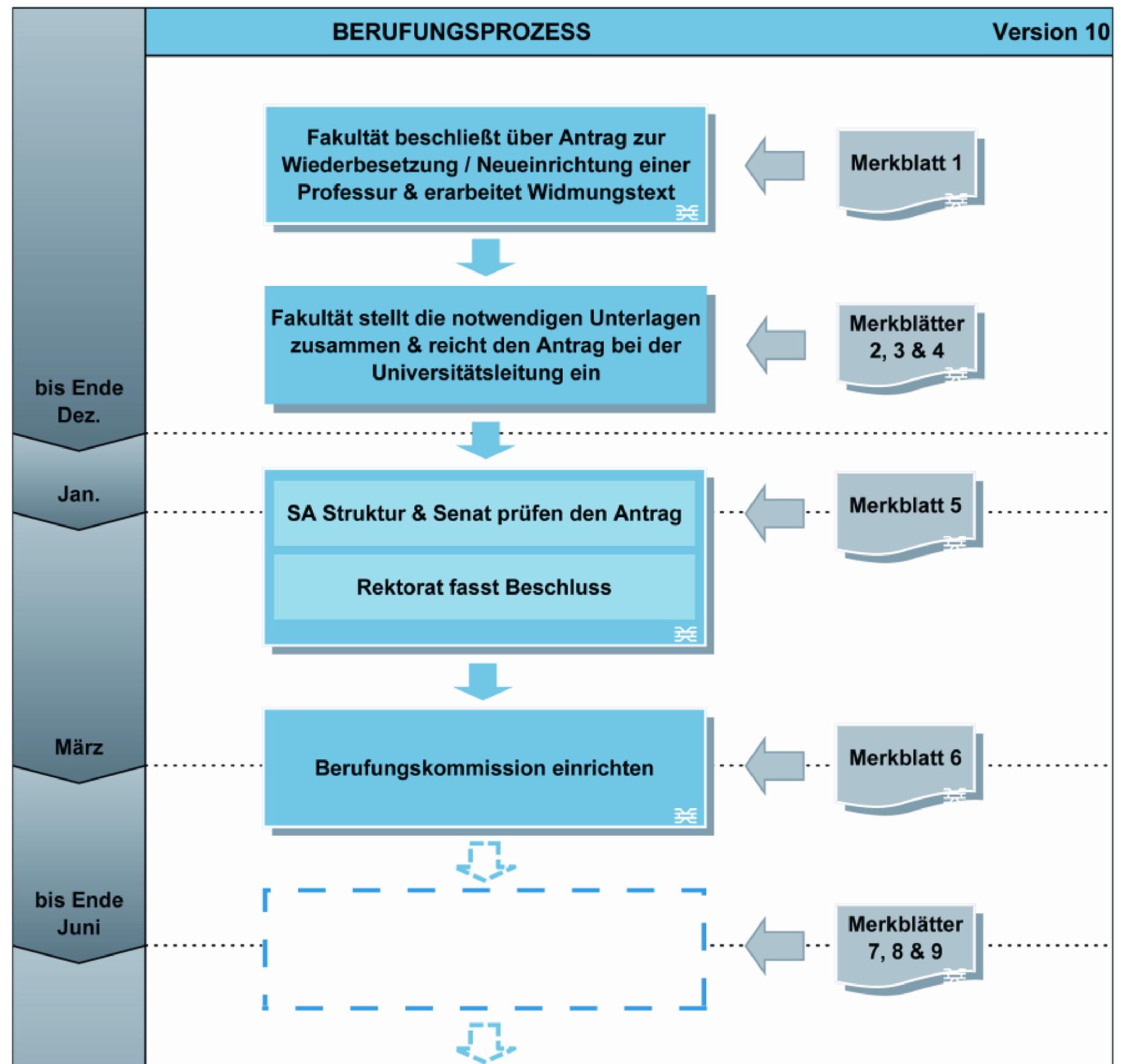
Service Unit MPV

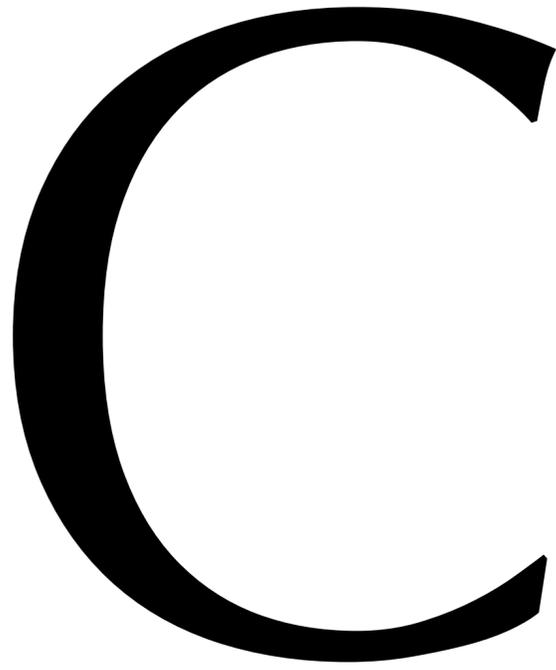
Kompetenzförderungssystem MPV

Nachhaltige Qualitätsverbesserung



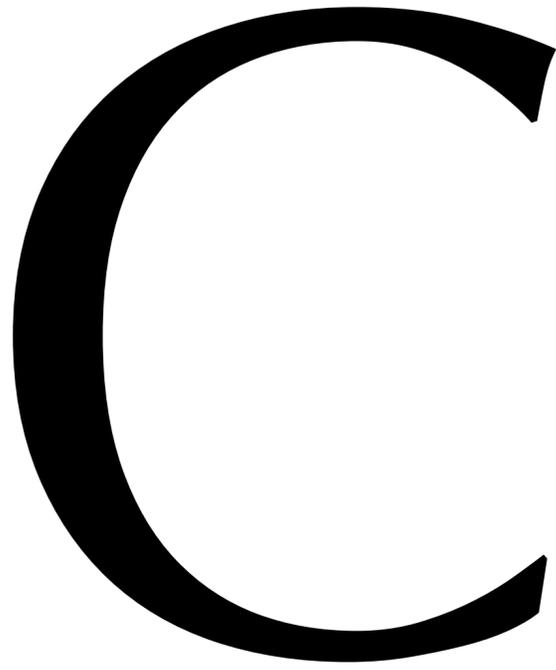
Prozess- management



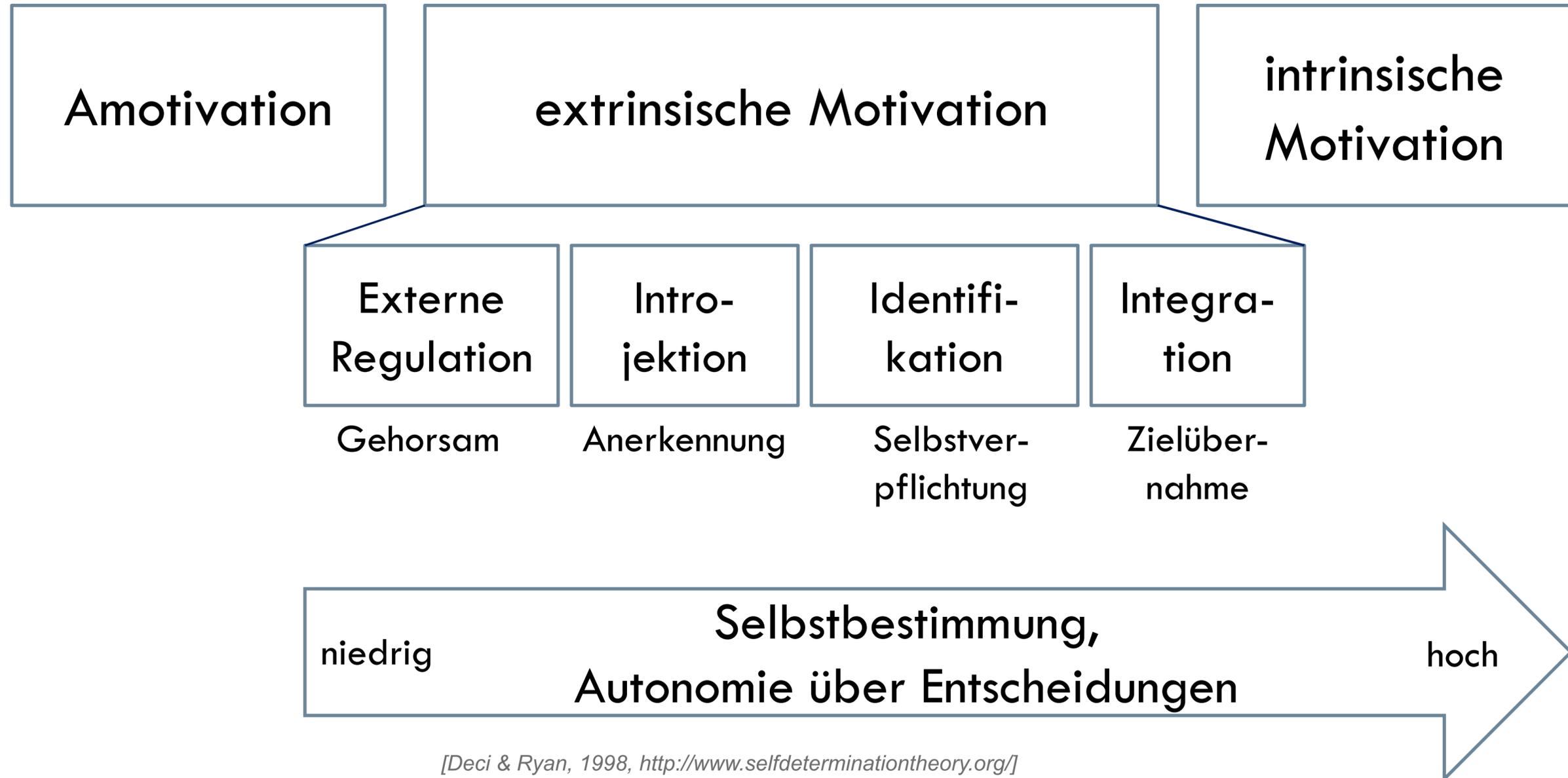


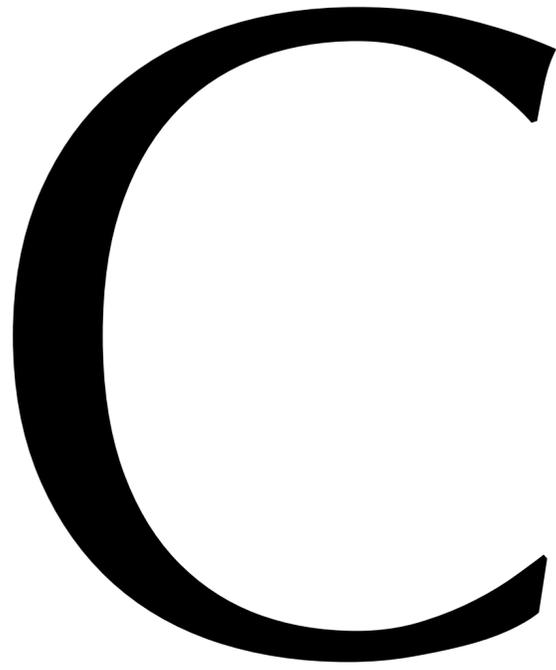
Anreizsysteme

- ▶ »Ein betriebliches Anreizsystem ist die Summe aller bewusst gestalteten Arbeitsbedingungen, die bestimmte Verhaltensweisen [...] verstärken, die Wahrscheinlichkeit des Auftretens anderer dagegen mindern.«
(Wild 1973, S. 47)



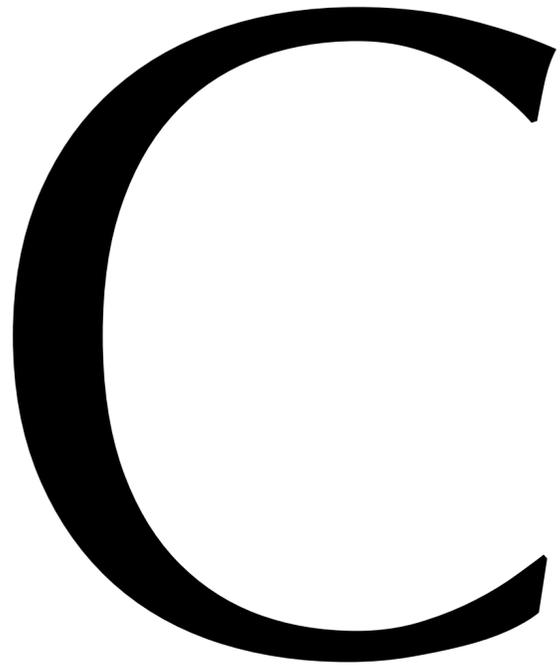
Anreizsysteme





Anreizsysteme

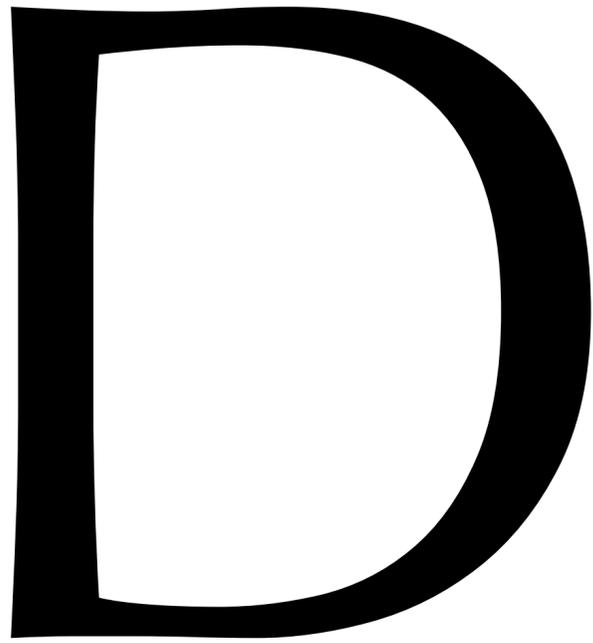
Extrinsische Motivation				Intrinsische Motivation
Materielle Anreize		Immaterielle Anreize		Die Arbeit stellt den Anreiz dar.
Finanzielle Anreize		Sozial Anreize	Organisatorische Anreize	
Direkte finanzielle Anreize	Indirekte finanzielle Anreize	Führungstil Partizipation Soziale Beziehungen Anerkennung Kommunikation etc.	Arbeitszeitsystem Karriereanreize Personalentwicklung Personaleinsatz etc.	
Leistungsorientierte Entlohnung Erfolgsorientierte – Teamorientierte – Shareholder Value Konzept	Fringe Benefits			



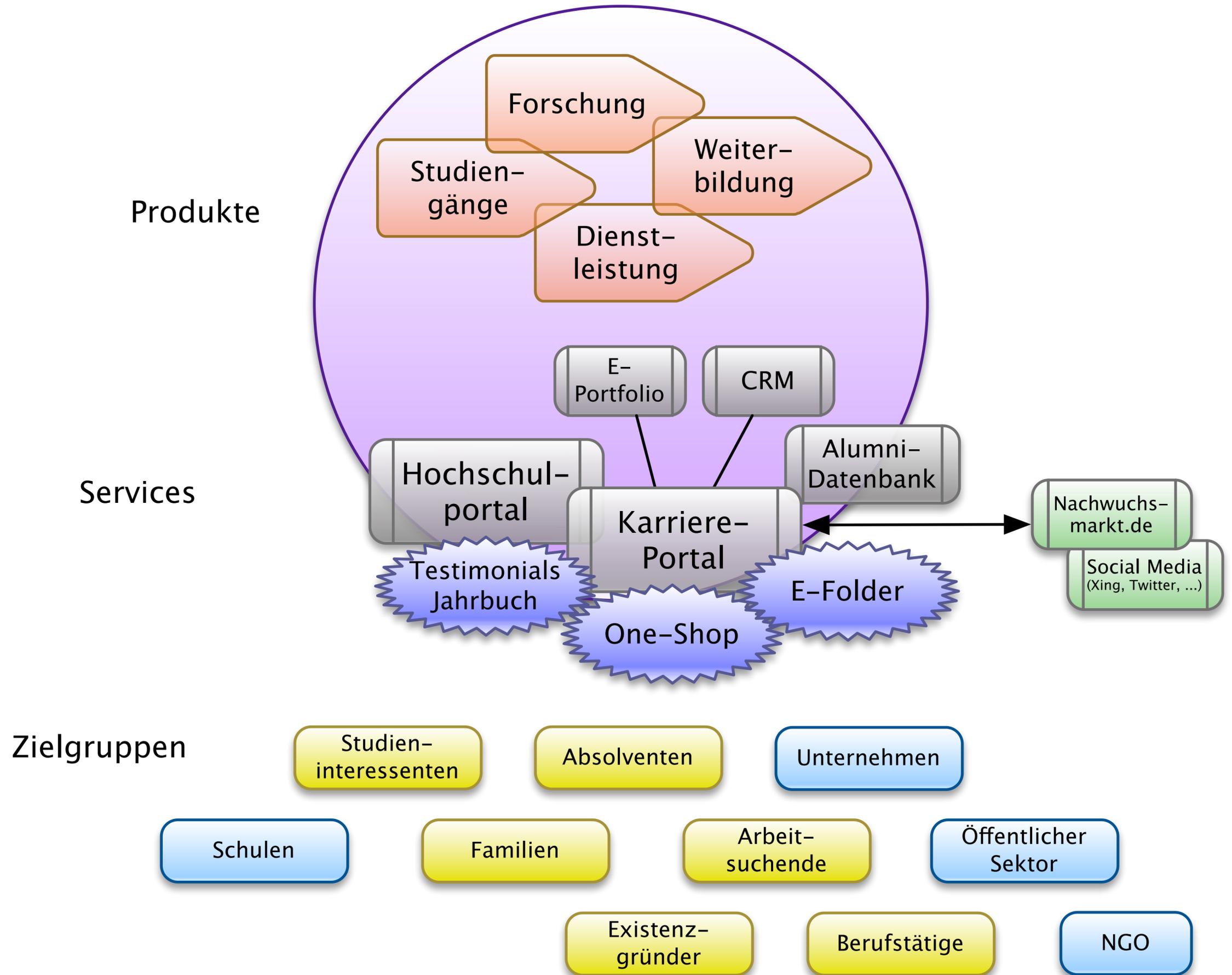
Anreizsysteme

Probleme der eingesetzten Anreizsysteme
(insbesondere Indikatorensteuerung):

- ▶ Unklare Qualitätsvorstellungen?
- ▶ Gefahr der Sublimierung?
- ▶ Gerechtigkeitslücken,
Wettbewerbsverzerrungen?
- ▶ Verlust intrinsischer Motivation und Kreativität?
- ▶ „Ökonomisierung der Hochschule“?



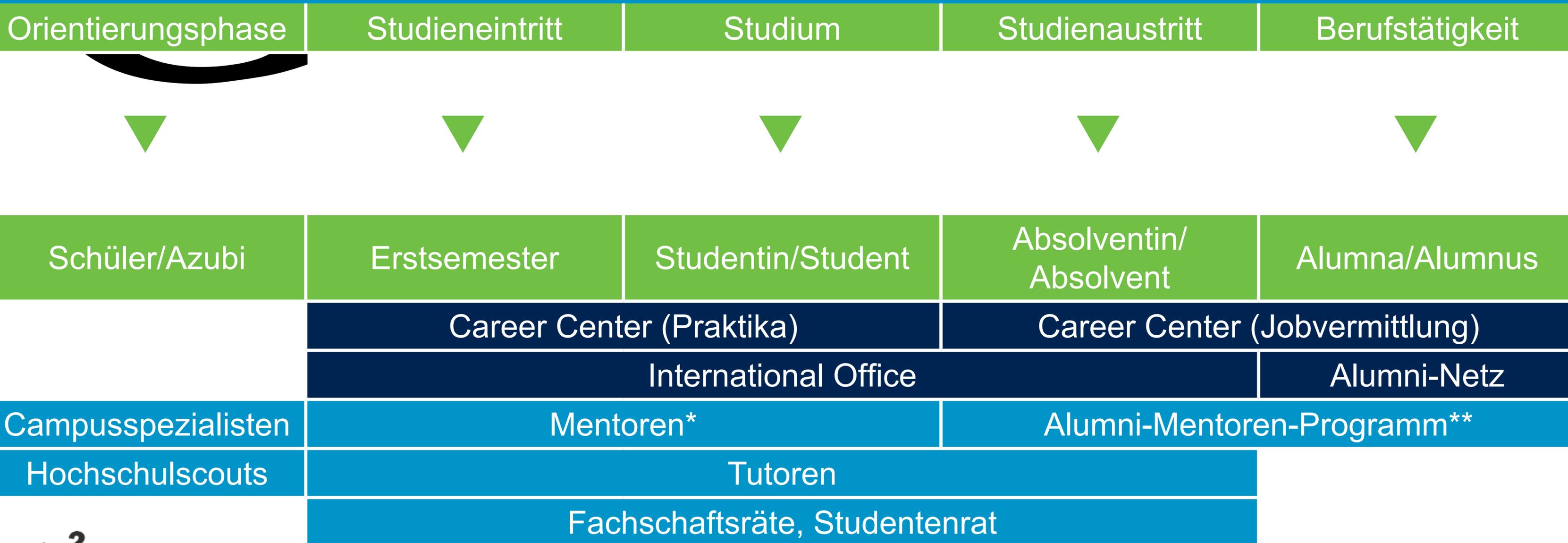
E-Folder

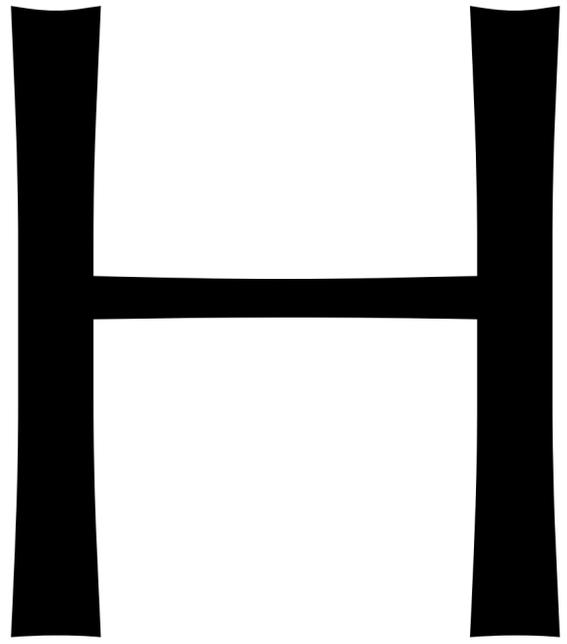




Tutoren
Mentoren

Studienverlauf (Student Lifecycle)





Wissens- management

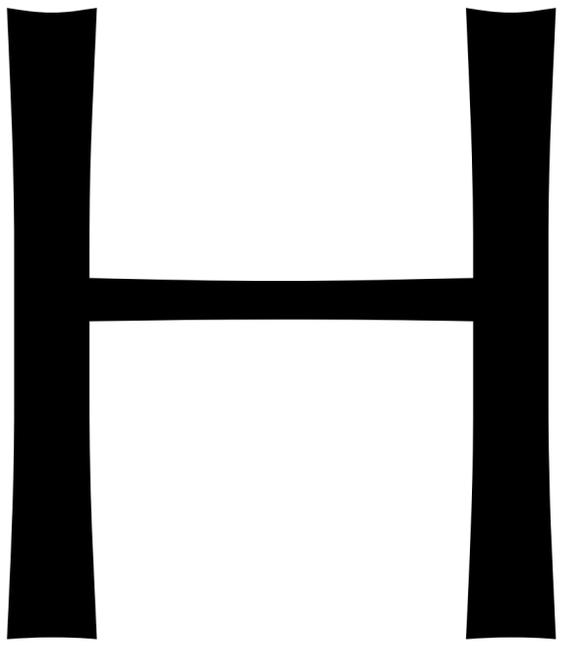
e) Explizites Wissen und Implizites Wissen

Explizites Wissen

- Kodifiziertes Wissen
- Informationen, die in Plänen, Datenbanken, Handbüchern, Diagrammen usw. niedergelegt sind
- Übertragen durch Unterweisung, Lesen usw.
- Erworben durch Studieren
- Explizites Wissen beinhaltet wenig Macht

Implizites Wissen

- Stillschweigendes Wissen (tacit knowledge)
- Erfahrungen, Fertigkeiten und Einstellungen
- Geteilt durch Demonstration
- Erworben durch Kopieren und Imitation im Sozialisierungsprozeß
- Implizites Wissen erzeugt Macht



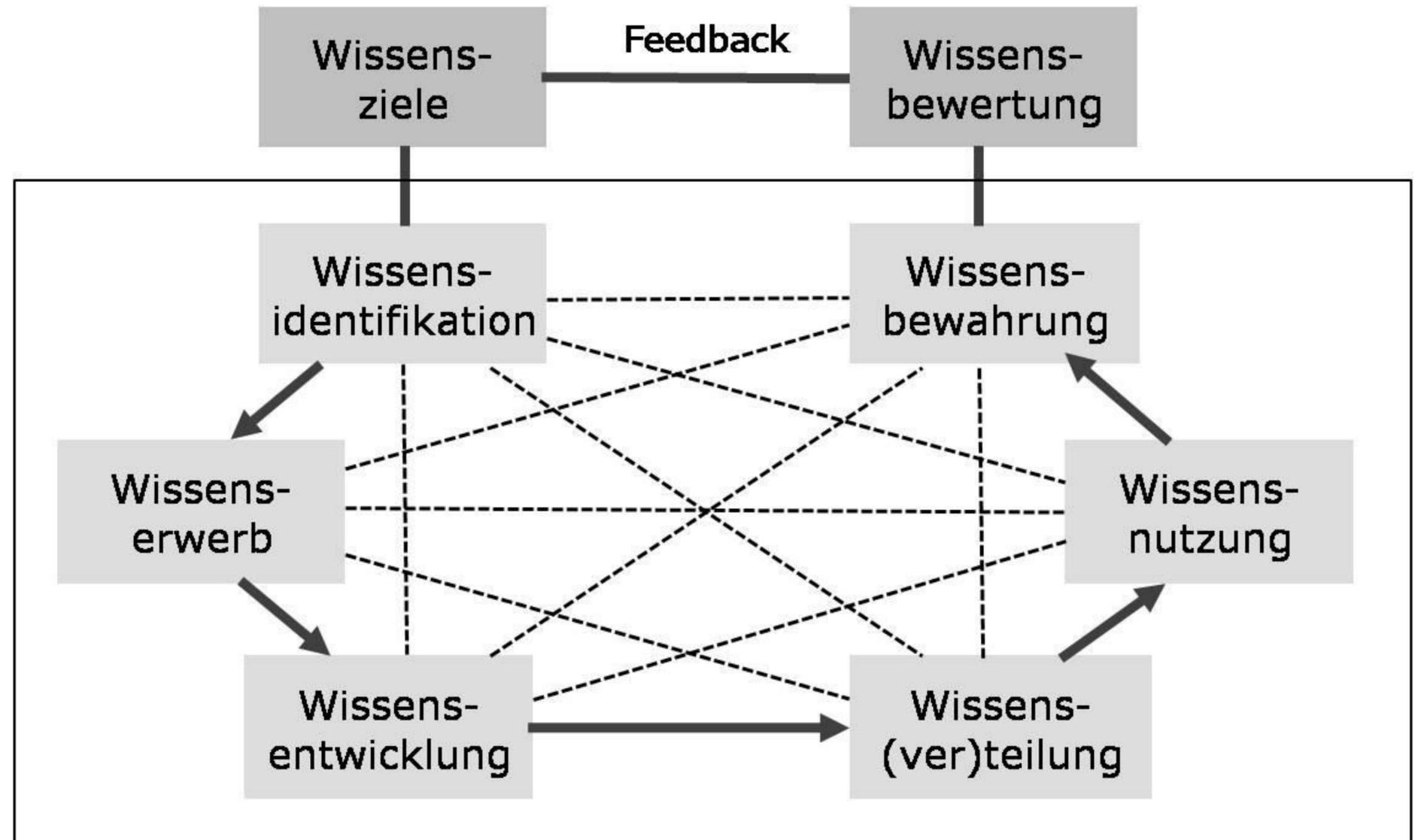
Wissens- management

		Wissenserwerb	Wissensart	Handlungsfolge	Organisationale Auswirkungen	Lernform	
know how	Experte	informell	praktisches Transferwissen	selbstständiges, reflexives, evaluatives Handeln	Neues Set an Regeln entwerfen > Ressourcen und Strukturen verändern	Wissensmanagement	Kompetenz
Know that	Novize	formal	regelgebundenes Wissen	regelgebundenes Handeln	Vorhandene Regeln und Ressourcen anwenden > Strukturen reproduzieren	E-Learning	Qualifikation

Qualifikation und Kompetenz – vom Novizen zum Experten

H

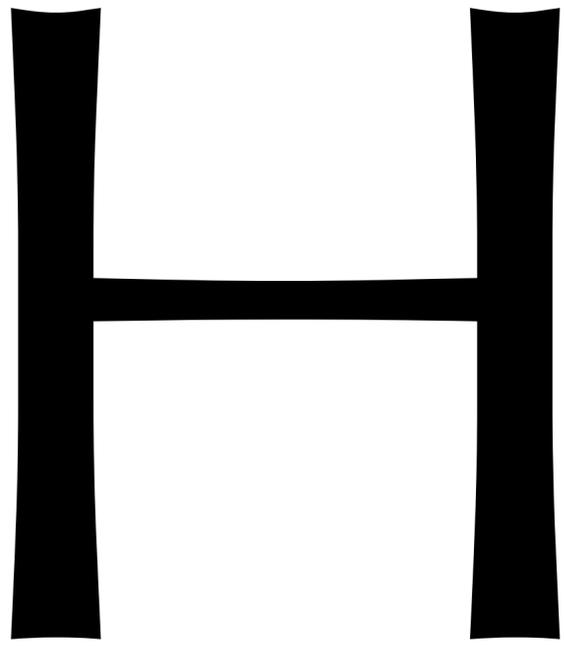
Wissens- management



H

Wissens- management

		Wissensmanagement-Aktivitäten			
		Sozialisation	Explikation	Kombination	Internalisierung
Unterstützungsansätze	Bibliotheken/ Archive		Dokumenten- management	Informations- portale Information Retrieval	
	Kartographie		Visualisierung Navigation		
	Team-/ Community- Unterstützung	Experten- netzwerke		Workspaces Kollaboratives Filtern	Computer- unterstütztes (kooperatives) Lernen
	Wissensfluss	Kommunikation Koordination	Sitzungsunterstützungssysteme	Agenten	



Wissensmanagement

