

Rektorat – Stabsabteilung Hochschulentwicklung und Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagement der PH Luzern

Konzept - Kurzversion

Version 0-5

www.phlu.ch

PH Luzern · Pädagogische Hochschule Luzern
Rektorat
Stabsabteilung Hochschulentwicklung und Qualitätsmanagement
Pfistergasse 20 · Postfach 7660 · 6000 Luzern 7
T +41 (0)41 228 71 11
hochschulentwicklung@phlu.ch · www.phlu.ch

Qualitätsmanagement der PH Luzern

Ein gemeinsames Verständnis von «Qualität» sowie vereinbarte Vorgehen sind Voraussetzungen für die institutionsweite und systematische Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung. Beides beschreibt die PH Luzern im Konzept «Qualitätsmanagement der PH Luzern».

Die vorliegende Kurzversion des Konzeptes «Qualitätsmanagement der PH Luzern» richtet sich an alle Mitarbeitenden.

System der Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung

Die Qualitätssicherung und -entwicklung der PH Luzern sind Ausdruck der im Leitbild festgelegten Selbstverpflichtung zur «lernenden Organisation». Sie bedingt ein Bewusstsein für Qualität bei allen Mitarbeitenden. Im Zentrum steht die regelmässige Analyse der Planungs- und Umsetzungsqualität der Arbeit. Die Führungspersonen tragen mit einer offenen Gesprächskultur zu Qualitätsfragen sowie einem konstruktiven Umgang mit Fehlern wesentlich zu dieser Qualitätskultur bei.

Das Qualitätsmanagement der PH Luzern umfasst drei Kernelemente:

1. Das professionelle und gelebte **Qualitätsverständnis** der Mitarbeitenden ist - mit Orientierung am kontinuierlichen Verbesserungsprozess als Leitlinie der alltäglichen Arbeit - Voraussetzung für eine qualitätsvolle Aufgabenerfüllung auf allen Ebenen der PH Luzern.
2. Die systematische Analyse und Entwicklung des Qualitätsmanagements mit dem **Diagnosemodell** ermöglicht die systematische Überprüfung und Entwicklung der PH Luzern.
3. Die **Verankerung der Verantwortungskultur** bestimmt die Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten für das Qualitätsmanagements.

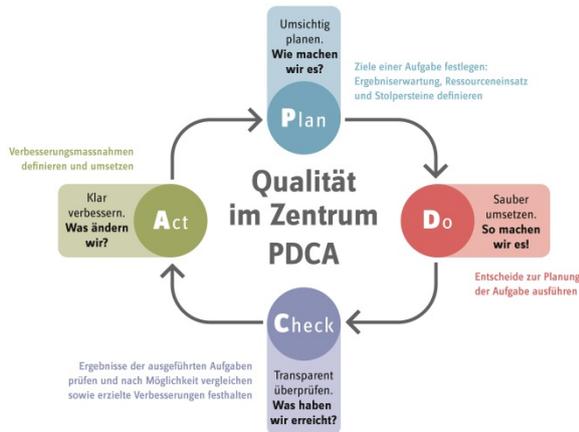
1. Qualitätsverständnis

Die Kernaufgaben der PH Luzern sind: praxisorientierte Forschung betreiben sowie wissenschaftsbasierte und berufsfeldorientierte Lehre anbieten. Diese Kernaufgaben bestimmen das gemeinsame Qualitätsverständnis aller Mitarbeitenden. Daraus lassen sich für die PH Luzern vier Qualitätskriterien ableiten.

Vier Qualitätskriterien

- **«Wissenschaftlichkeit»**
Die Grundwerte wissenschaftlichen Arbeitens wie Objektivität und Verpflichtung auf transparente Diskurse bestimmen die Qualität der Arbeit der PH Luzern.
- **«Bedeutsamkeit»**
Die ausgewählten und relevanten Ziele und Inhalte sind bedeutsam für die Hochschularbeit, für den Bildungsauftrag der Schule und für die Funktion der Bildung in der Gesellschaft.
- **«Effektivität und Effizienz»**
Die Mitarbeitenden verfolgen, prüfen und entwickeln die Wirksamkeit der Aufgabenerfüllung und die Effizienz der Prozesse für eine forschungsbasierte und kompetenzorientierte Vorbereitung auf konkrete Befehle.
- **«Verantwortung»**
Mit dem Zugeständnis grosser Freiräume und der Berücksichtigung professionsethischer Ansprüche übernehmen die Mitarbeitenden die Pflicht zur Selbst- und Fremdkontrolle der Arbeit in Forschung, Lehre und Dienstleistungen sowie zur Selbst- und Mitverantwortung für das eigene und gemeinsame Handeln.

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) mit PDCA



Der kontinuierliche Verbesserungsprozess (KVP) stellt den verbindlichen Qualitätssicherungs- und Qualitätsentwicklungsprozess für alle Leistungen der Mitarbeitenden und Teams dar. Mit dem KVP werden Effizienz und Effektivität der Arbeit kontrolliert und weiterentwickelt. Er wird durch den PDCA-Qualitätszyklus sichergestellt:

Plan: Planen (Wie machen wir es?)
Do: Tun (So machen wir es!)
Check: Prüfen (Was haben wir erreicht?)
Act: Handeln (Was verändern wir?).

Abbildung 1: PDCA-Qualitätszyklus

Qualitätskultur

Die Mitarbeitenden prüfen und entwickeln ihre Leistungen kontinuierlich mit dem PDCA-Qualitätszyklus (vgl. Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) mit PDCA). In ihren Teams und mit ihren Führungspersonen tauschen sie sich regelmässig aus (z. B. im Modulteam oder beim BFG). Dazu setzen sie in Zusammenarbeit mit ihren Führungspersonen und Teams gemeinsam vereinbarte Qualitätsmassnahmen um. Informationen und Unterstützung zum bereichsspezifischen oder bereichsübergreifenden Qualitätsmanagement erhalten die Mitarbeitenden von den Führungspersonen und Qualitätsbeauftragten.

2. Analyse mit dem Diagnosemodell

Die PH Luzern hat für die Selbstevaluationen ein Diagnosemodell entwickelt. Dieses lehnt sich an am EFQM Excellence Modell und kam bereits bei zwei externen Akkreditierungen erfolgreich zum Einsatz. Mit dem Diagnosemodell analysiert die PH Luzern die Voraussetzungen, Vorgehensweisen und Ergebnisse aller Tätigkeiten sowie ob die Qualitätskriterien (vgl. Qualitätsverständnis) in der Aufgabenstellung und Strategie der Hochschule verankert sind und umgesetzt werden. Sie legt ihren Fokus dabei auf vier Qualitätsdimensionen, die ihrerseits den PDCA-Qualitätszyklus widerspiegeln:

- «Plan»: Mit den Qualitätsdimensionen **Ziel- und Strukturqualität** erfolgt die Prüfung von Strategie, Vorgehen und vorhandenen Ressourcen.
- «Do»: Das Prozessmodell steht im Fokus der Analyse der Qualitätsdimension **Prozessqualität** (vgl. Abbildung 4). Untersucht wird, wie die PH Luzern ihre Leistungen erbringt.
- «Check»: Mit der Qualitätsdimension **Ergebnisqualität und Wirkungsanalyse** untersucht die PH Luzern die erreichten Ergebnisse und die daraus resultierende Wirkung ihrer Arbeit.
- «Act»: Die gewonnenen Erkenntnisse wiederum fliessen als Veränderungsvorschläge oder Innovationen wieder in die Planungs- und Umsetzungsaktivitäten ein.

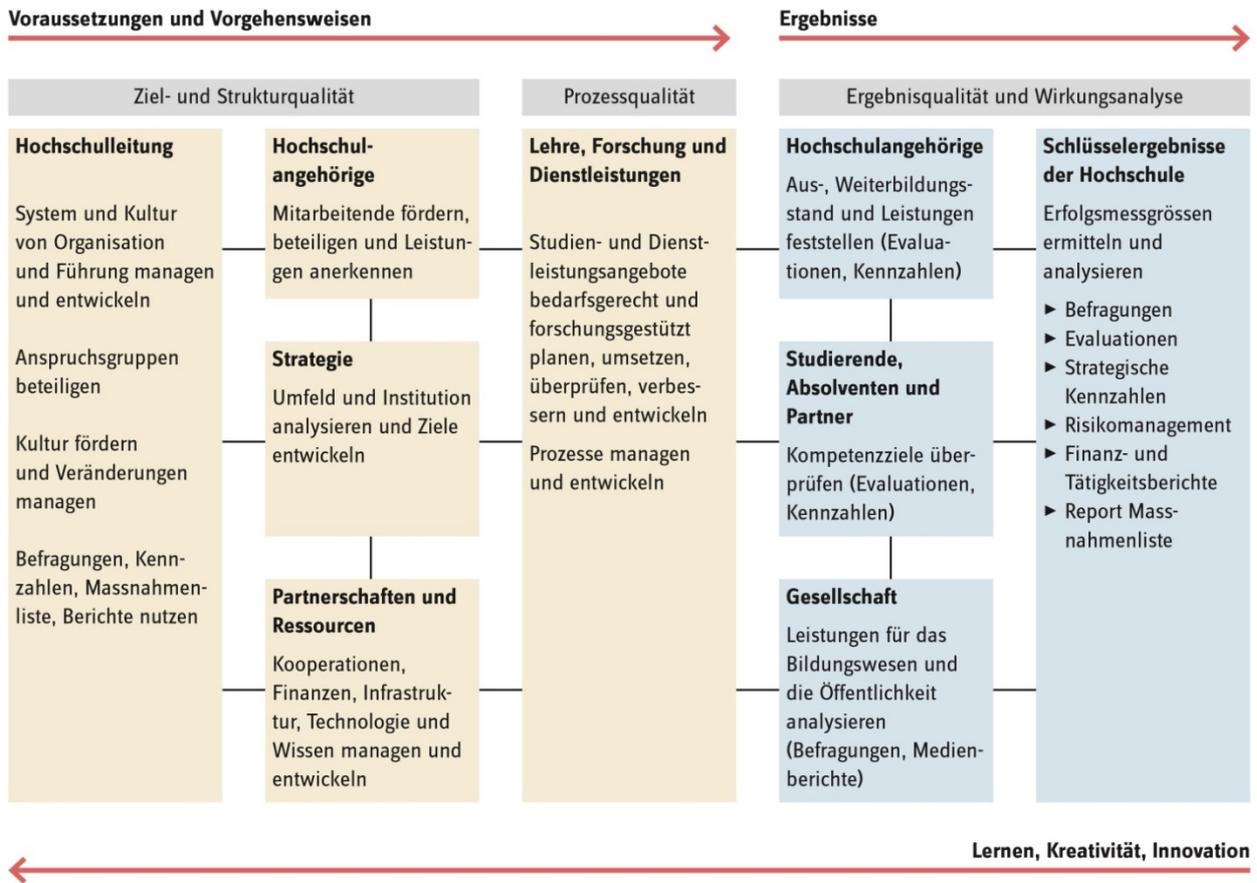


Abbildung 2: Diagnosemodell der PH Luzern

3. Verankerung der Verantwortungskultur

Alle Mitarbeitenden übernehmen die Verantwortung für die Qualität ihrer Arbeit. In der Qualitätssicherung und -entwicklung werden sie von den Führungspersonen und von ihren Teams unterstützt. Die Führungspersonen fordern und fördern das professionelle Qualitätsverständnis. Sie kommunizieren und koordinieren die Qualitätsaufgaben in ihrem Verantwortungsbereich.

Die Qualität der PH Luzern wird systematisch auf vier Ebenen gesichert und entwickelt:

1. Auf der ersten Ebene folgen die Mitarbeitenden in ihren Verantwortungsbereichen den Prinzipien eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (vgl. Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) mit PDCA).
2. Dies wird auf der zweiten Ebene durch die ausgeprägte Teamstruktur der Hochschule unterstützt. Die Führungspersonen mit ihren Teams organisieren die Arbeit mit Blick auf die Qualitätskriterien (vgl. Qualitätsverständnis) und unterstützen die Mitarbeitenden durch ein Massnahmen- und Projektmanagement, das ebenfalls den Prinzipien des PDCA-Qualitätszyklus folgt.
3. Auf der dritten Ebene haben die Qualitätsbeauftragten der Bereiche den expliziten Auftrag, die Qualitätsförderung und -sicherung der beiden ersten Ebenen zu analysieren und zu unterstützen.
4. Die QBK (vgl. unten) ist auf der vierten Ebene schliesslich dafür zuständig, dass die Prinzipien der Qualitätssicherung und -entwicklung auf das Qualitätsmanagement selbst angewendet werden.

Organisation des Qualitätsmanagements an der PH Luzern

Das Qualitätsmanagement der PH Luzern wird im Auftrag der Hochschulleitung durch die Stabsstelle QM und die Konferenz der Qualitätsbeauftragten (QBK) geführt. Die QBK unterstützt die Hochschulleitung bei der Planung der Qualitätsziele und Entwicklungsschwerpunkte sowie bei der Planung und Umsetzung von institutionsweiten Qualitätsprojekten: Sie analysiert die Prozesse und Leistungen unter Verwendung des Diagnosmodells und setzt das Ziel der kontinuierlichen Qualitätsverbesserung um. Die QBK bzw. die Qualitätsbeauftragten planen, koordinieren und überwachen die vielfältigen Qualitätsmassnahmen auf Hochschul- und Leistungsbereichsebene mit entsprechenden Instrumenten der Qualitätssicherung und -entwicklung (vgl. Instrumente der Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung).

Die QBK und ihre Aufgaben sind in der Organisationsregelung der Hochschulleitung definiert. Sie wird geleitet durch die Stabsstelle Qualitätsmanagement und setzt sich zusammen aus den Qualitätsbeauftragten der Leistungsbereiche und der Verwaltung, den Studienbereichsleitungen BW und FW, je einer Vertretung der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorganisation der PH Luzern (MMO), der Studierendenorganisation (StudOrg) und der Stabsstelle Analysen, Fachentwicklung und Monitoring.

Die QBK in der Organisation der PH Luzern

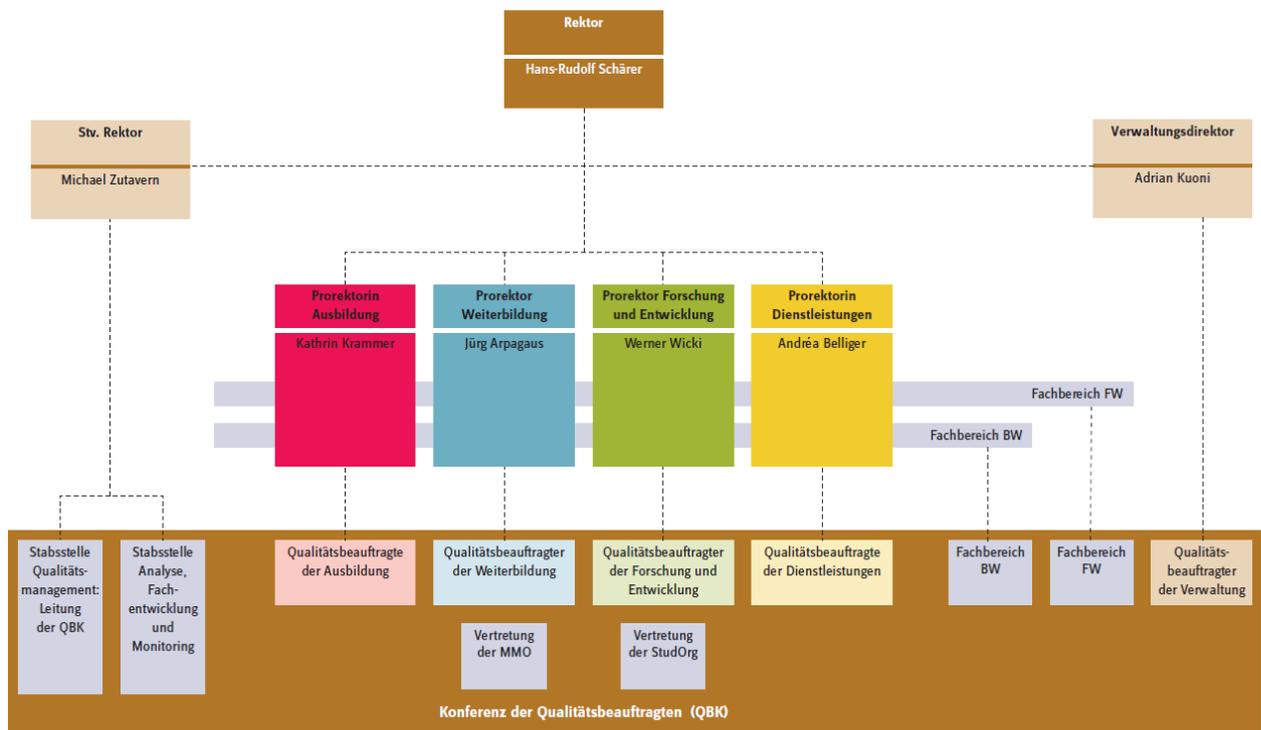


Abbildung 3: Konferenz der Qualitätsbeauftragten (QBK)

Instrumente der Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung

Die PH Luzern verfügt über unterschiedliche Instrumente für ihre systematische Qualitätssicherung und -entwicklung. Die Führungspersonen und Leitungsgremien entscheiden über Auswahl und Einsatz der Instrumente.

Zentrale Instrumente sind das Prozess- und Dokumentenmanagementsystem QM-Pilot, interne und externe Evaluationen, das Kennzahlensystem, koordinierte Massnahmenlisten und Peer Reviews mit unabhängigen, vergleichbaren Institutionen.

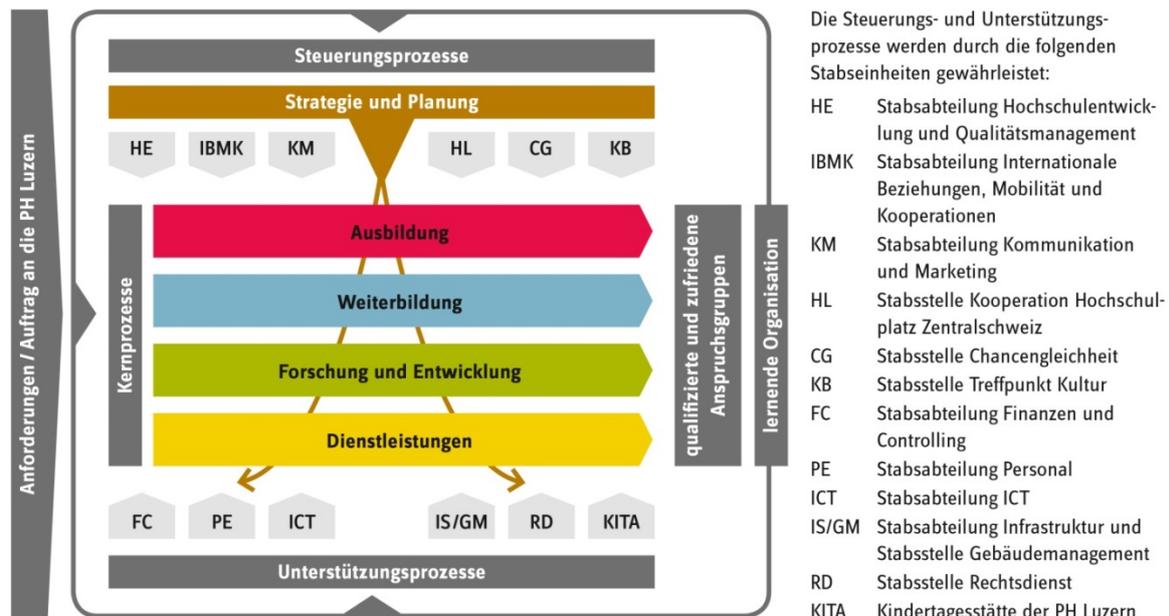


Abbildung 4: Prozessmodell der PH Luzern

Im Prozessmodell der PH Luzern sind die Kern-, Steuerungs- und Unterstützungsprozesse dargestellt. In den Leistungsbereichen, abgebildet als Kernprozesse, findet die originäre Wertschöpfung statt, d. h. die unmittelbare Erstellung, Vermarktung und Bereitstellung von Dienstleistungen, Angeboten und Produkten für alle Anspruchsgruppen. Die Steuerungs- und Unterstützungsprozesse unterstützen die Kernprozesse. Diese Prozesse und deren Teilprozesse sind im Prozess- und Dokumentenmanagementsystem QM-Pilot skizziert und beschrieben.

Sicherung und Entwicklung des Qualitätsmanagements

Die PH Luzern sichert und entwickelt ihr Qualitätsmanagement regelmässig, z. B. durch externe Akkreditierungen. Schwerpunkte in der Qualitätsarbeit der kommenden Jahre sind die Umsetzung der strategischen Qualitätsziele sowie die Weiterentwicklung und Verankerung des Qualitätsmanagements mit dem PDCA-Qualitätszyklus. Darin enthalten ist die verstärkte Einbindung der Mitarbeitenden und Studierenden in Qualitätsfragen. Diese soll mit verbesserten Informationen durch die QBK sowie der Etablierung des Managementsystems QM-Pilot erfolgen.

Weitere Informationen zum Qualitätsmanagement der PH Luzern (→ QM-Pilot):

- ➔ Strategische Ziele der PH Luzern 2016 bis 2025 und Strategiedossier
- ➔ Konzept Qualitätsmanagement der PH Luzern
- ➔ Qualitätsstrategien der Bereiche
- ➔ Leitfaden Diagnosemodell der PH Luzern
- ➔ Leitfaden Prozesse managen
- ➔ Leitfaden Dokumente managen
- ➔ Leitfaden KVP (in Vorbereitung)