

AAQ Institutional Accreditation Day 2016

Workshop

Ergebnisse aus dem Workshop / Gruppe 1 (D)

Wer kommuniziert was, an wen, und über welche Kanäle? Strategien für die Kommunikation der Qualitätssicherung.

Vorsitz :

- Elena Wilhelm, Leiterin Hochschulentwicklung, Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW
- Priska Sieber, Rektorin, Pädagogische Hochschule Thurgau

Résultats de l'atelier / Groupe 2 (F)

Qui communique quoi, à qui, via quels canaux? Quelles stratégies pour la communication d'assurance qualité?

Présidente de l'atelier:

- Véronique Kobel, Responsable Cellule Qualité, Université de Lausanne

Workshop outcomes / Group 3 (E)

Who communicates what, to whom, through which channels? Strategies for QA communication

Chair:

- Geneviève Le Fort, Vice-Rectrice pour la qualité , Haute école spécialisée de Suisse occidentale HES-SO

Ergebnisse Workshop / Gruppe 1 (D)

1. Spezifik der Qualitätskommunikation: *Inwiefern unterscheidet sich die Kommunikation und Information über Qualität und Qualitätssicherung von der Kommunikation und Information über andere Sachverhalte und Inhalte?*

These

Das Thema Qualität und Qualitätssicherung weckt Widerstände. Die Kommunikation und Information über Qualität und Qualitätssicherung bedarf daher einer höheren Sensibilität und Übersetzungsleistung. Sie bedarf auch einer gemeinsamen definitorischen Aushandlung, um ein institutionelles Verständnis von Qualität und damit eine Qualitätskultur im Sinne einer hochschuladäquaten Kommunikationskultur zu entwickeln. Kommunikation und Dialog kommen dabei vor Information. Wichtig ist der «richtige» Zugang und die «richtige» Dosierung. Das Spannungsfeld zwischen wissenschaftlicher Logik und Verwaltungslogik ist unhintergebar und muss permanent bearbeitet werden.

2. Strategie und Qualität: *Welches ist der Beitrag der Qualitätssicherung und -entwicklung zur strategischen Entwicklung einer Hochschule und wie kann er sichtbar gemacht werden?*

These

Qualitätssicherung und -entwicklung tragen dazu bei, blinde Flecken bei der Entwicklung und Umsetzung der Hochschulstrategie aufzudecken sowie Stärken zu erfassen. Dies kann im Q-Zyklus «Plan-Do-Check-Act» nach aussen hin sichtbar gemacht werden.

3. Vertraulichkeit versus Transparenz: *In welchem Verhältnis stehen in der Information über Qualität/Qualitätssicherung Vertraulichkeit und Transparenz und wie soll und kann dieses Verhältnis gestaltet werden?*

These

Eine gute Qualitätssicherung und -entwicklung erfordert eine vollständige Transparenz gegenüber allen Interessensgruppen hinsichtlich a) den formulierten Qualitätsansprüchen, b) den Prozessen, c) den Verantwortlichkeiten sowie d) der grundgelegten Qualitätsstrategie. Zu den Prozessen gehört auch die transparente Information über den Impact von qualitätssichernden Massnahmen. Hinsichtlich der Kommunikation der Ergebnisse erfordert eine gute Qualitätssicherung und -entwicklung die vollständige Transparenz gegenüber allen in eine Evaluation oder Review involvierten Akteurinnen/Akteuren.

4. Herausforderungen: *Welches ist die grösste Herausforderung in der Kommunikation und Information über Qualität und Qualitätssicherung?*

These

Die grössten Herausforderung in der Information und Kommunikation von Qualität und Qualitätssicherung liegen

- a) in einer adressatenspezifischen Kommunikation der Sinnhaftigkeit und des Nutzen,
- b) in der Verwendung der richtigen Begriffe und Sprache (anstatt über Qualität zu sprechen muss z.B. über Programmentwicklung gesprochen werden),
- c) in der Reduktion auf das Wesentliche (Sparsamkeitsprinzip),
- d) in einer stärkeren Unterstützung der face-to-face Kommunikation und der Pflege einer aufrichtigen und wertschätzenden Feedbackkultur zwischen allen Involvierten.

Résultats de l'atelier / Groupe 2 (F)

Procédé :

3 groupes d'env. 10 personnes ont échangé sur les deux questions de l'intitulé du Workshop, avec les indications ci-dessous:

1. **Qui communique quoi, à qui, via quels canaux ?**
En rebondissant sur l'approche théorique des do's et dont's présentée en plénière par Dijana Kobas Deskovic et par rapport aux pratiques dans vos institutions, quelles bonnes et/ou mauvaises pratiques pouvez-vous partager ?
2. **Quelles stratégies pour la communication d'assurance qualité ?**
En considérant le standard qualité 5.1 des Directives pour l'accréditation, quels sont les principaux défis pour les prochaines années en matière de communication dans vos institutions afin de remplir ce standard ?

Résumé des discussions :

1. Qui communique quoi, à qui, via quels canaux ?
Résultat des discussions : Liste des bonnes pratiques/principes et défis associés
Bonne pratique pour convaincre : Utiliser le témoignage des étudiants ayant participé à des démarches qualité pour communiquer sur les processus et les conséquences des mesures prises
« Traduire » le système qualité dans un langage approprié aux différents interlocuteurs
Parler de qualité « sans en parler »
Réussir à assurer la transparence tout en conservant une certaine confidentialité lorsque c'est nécessaire
Atteindre une bonne participation à tous les niveaux, et particulièrement en ce qui concerne les étudiants
Dialoguer avec toutes les parties prenantes, en particulier avec les étudiants
Bonne pratique pour inciter les groupes concernés à s'impliquer : utiliser des canaux de communication déjà existant et non créé spécialement à cet effet (par ex. intégrer des notions de qualité dans un module d'étude)
Communiquer sur les résultats des processus qualité mais aussi sur les conséquences et les mesures prises suite à ces résultats
Communication externe : « éducation » des groupes externes
Adapter l'information selon le groupe concerné
Intégrer la communication sur la qualité dans la politique de communication institutionnelle
Bonne pratique pour surmonter la résistance : donner le temps pour instaurer une culture qualité et expliquer le sens des démarches mises en œuvre, le but visé étant l'appropriation de ces démarches par tous les acteurs
2. Quelles stratégies pour la communication d'assurance qualité ?
Résultat des discussions : Principaux défis relevés
Comment sensibiliser les étudiants aux fondamentaux de la qualité très tôt dans leur cursus, c.à.d. comment mettre en perspective les missions et valeurs institutionnelles par rapport à la qualité de l'enseignement et des compétences qu'ils vont acquérir
→ ceci parle en faveur d'une stratégie de communication de la qualité intégrée dans une communication institutionnelle
→ donc à une professionnalisation de la communication en matière de qualité
Comment bien gérer la diversité des groupes concernés par la qualité
Communication externe : Comment valoriser le système d'assurance qualité auprès des instances politiques qui financent nos institutions

Workshop outcomes / Group 3 (E)

3 groups of approx. 10 people each exchanged on the two questions below:

3. In the frame of QA communication, who communicates what, to whom, through which channels?
4. Are there strategies for QA communication?

Take home messages:

- QA communication is not a stand-alone process and should be considered in a broader context (as part of the general communication of the institution). One should not 'overcommunicate' but rather target the messages to the various audiences.
- One should bear in mind the bigger picture: the purpose of QA. Only when the bigger picture is known the messages can be differentiated and aim specifically the various audiences.
- Ask the stakeholder groups what they want to know and how they want to be informed.
- Make sure you know who does what in the HEI and its sub-units.
- Having a QA system in place is not enough. All relevant information should be found in one place.

Communication strategy:

- Not about details;
- Simple: mission, vision, goals;
- Stress the purpose of quality assurance: allow people to see the whole context, not just their specific contributions.
- Give feedback first to those who were involved in developing or supporting an initiative (like strategic planning, curriculum development, quality assurance)

What to communicate?

- Allow people to "know what's going on";
- The QA system development process;
- The QA system itself;
- Results on different levels;
- Outcomes of accreditation visits / evaluations;
- Changes (enhancement) as a result of evaluations.

More questions:

- How to reach the "base" of students beyond the student representatives? What role for the student associations?
- How to insure the continuity of student contribution, knowing how short is the student live time in the institution?
- How to involve part time staff?