



^b
**UNIVERSITÄT
BERN**

Vizerektorat Qualität

Kommunikationskonzept für die universitäre Qualitätssicherung und - entwicklung (QSE)

Von der Universitätsleitung am 17.11.2020 genehmigt

Das Kommunikationskonzept wurde im Auftrag der Vizerektorin
Qualität erarbeitet von Dr. Claudia Saalfrank und Dr. Jürg Friedli.

1 Ausgangslage und Zielsetzung

Die Strategie 2021 der Universität Bern definiert die **Kommunikationsaufgabe** der Universität u.a. folgendermassen:

Die Universität Bern verstärkt den Dialog mit der Gesellschaft, anderen Bildungseinrichtungen wie den Fachhochschulen und einzelnen Anspruchsgruppen. Sie unterstützt lebenslanges Lernen, vermittelt erarbeitetes Wissen transparent und informiert laufend über ihre Tätigkeiten gegen innen und aussen. Die Universität Bern berücksichtigt die Bedürfnisse der verschiedenen Anspruchsgruppen und leistet mit ihrer Kommunikation einen Beitrag zu gesellschaftlichen und politischen Meinungsbildungsprozessen. Forschende und Lehrende werden ermuntert, ihr Wissen in die Öffentlichkeit zu tragen und in den Dialog mit ihren spezifischen Anspruchsgruppen zu treten.

Das Kommunikationskonzept für die universitäre Qualitätssicherung und -entwicklung (QSE) – kurz Kommunikationskonzept QSE - hat zum Ziel, alle Universitätsangehörigen umfassend und adäquat über Massnahmen, Verfahren und Ergebnisse der universitären QSE zu informieren und sie in deren Entwicklung einzubeziehen. Zentrale Dokumente zur QSE sind öffentlich und allen Mitarbeitenden und Studierenden bekannt.

Das Kommunikationskonzept QSE trägt zur Entwicklung einer Qualitätskultur als Teil der Unternehmenskultur bei. Insbesondere fördert es die inneruniversitäre Diskussionskultur in Bezug auf Qualität, z.B. über direkte und aktive Kommunikationskanäle spezifischer Gruppen. Es wird über Ziele, Verfahren, Ergebnisse und Best Practice der QSE informiert, Austausch und Vernetzung gefördert und der Mehrwert der Qualitätsentwicklung für die Studierenden und Mitarbeitenden sichtbar gemacht.

Das Kommunikationskonzept basiert auf folgenden Grundlagen:

- Qualitätsstrategie 2018–2021
- Gutachterbericht des OAQ im Rahmen des Quality Audit 2013 / 2014
- Identitätsstrategie der Universität Bern
- Leitfaden zur institutionellen Akkreditierung der AAQ, 2018

Es wurde in Absprache mit der Abteilung für Kommunikation und Marketing (AKM) erarbeitet. Die Umsetzung des Kommunikationskonzepts QSE findet in Zusammenarbeit mit den Vizerektoraten, den Fakultäten sowie der Abteilung für Kommunikation und Marketing (AKM) statt (Massnahmenplan).

Für spezielle QSE-Projekte wie z.B. die institutionelle Akkreditierung, die Akkreditierung von Studiengängen oder die Zertifizierungen von Dienstleistungen, sind Kommunikationsmassnahmen zu definieren, die sich auf die Qualitätsstrategie und das vorliegende Kommunikationskonzept abstützen.

2 Zielgruppen für die Kommunikation

Die QSE-Kommunikation fokussiert auf die Studierenden, die ProfessorInnen / Führungspersonen und den weiteren Kreis aller universitären QSE-Verantwortlichen in Fakultäten, Zentren und Zentralbereich. Darüber hinaus informiert sie Universitätsangehörige und die Öffentlichkeit über wichtige QSE-Themen.

a. Studierende

Die Studierenden sind die wichtigste Gruppe, die eine Dienstleistung der Universität bezieht. Ihre Ausbildung und somit die Lehre stehen im Zentrum, auch für die QSE-Kommunikation. Die Studierenden bezeugen das Engagement der Universität Bern in der Lehre, transportieren das Image der Universität als Bildungsort und sind künftige ArbeitnehmerInnen und ArbeitgeberInnen

der Gesellschaft. Primär interessiert die Studierenden die Qualität der Lehre und des Campuslebens (inkl. Mensen, studentische Arbeitsplätze, Angebot Unisport, Job- und Wohnungsbörse). Information und Sensibilisierung zielen auf die Partizipation der Studierenden an der gesamten QSE-Kultur, von der eher passiven Partizipation der ganzen Breite der QSE bis hin zur aktiven Beteiligung in studentisch besonders relevanten Bereichen wie der Lehre.

b. ProfessorInnen / Führungspersonen

ProfessorInnen, Mitglieder von Leitungsgremien und Führungspersonen sind die wichtigsten RepräsentantInnen der Universität. Sie stehen als LeistungsträgerInnen, ExpertInnen und Lehrende im Fokus der Politik, Gesellschaft und der Studierenden. Somit obliegt Ihnen eine Vorbildfunktion. Sie sollen die Qualitätskultur der Universität, ihre Werte und Ziele tragen und sichtbar machen. Intern haben sie die Verantwortung für die Mitgestaltung und Entwicklung der Fachbereiche, Fakultäten und der Universität. Im Rahmen von Evaluationen von Studienprogrammen, Forschungsaktivitäten und Lehrveranstaltungen, bei Strukturberichts- und Ernennungsverfahren sind sie aktiv in die Qualitätsentwicklung der universitären Kernaufgaben eingebunden. Die Zielgruppe zeichnet sich durch eine hohe intrinsische Motivation aus, die eine belehrende oder bevormundende Kommunikation ablehnt. Die Zielgruppe ist z.B. aufgrund verschiedener Fachkulturen heterogen.

c. QSE-Kommission, Q-Beauftragte, Q-Verantwortliche und Wiss. Mitarb. Q in den Fakultäten und im Zentralbereich

Sie tragen in ihren Funktionen innerhalb der Universität die Qualitäts- resp. Unternehmenskultur und sind verantwortlich für die Inhalte und Umsetzung der QSE in den Fakultäten, Departementen, Kompetenzzentren und Einheiten. Ihnen obliegt in besonderer Weise auch die Mitgestaltung und die Entwicklung der QSE. Sie stellen Information und Partizipation von Fakultäten, Kompetenzzentren und den weiteren Einheiten sicher. Mit der operativen Verantwortung für QSE-Massnahmen arbeitet diese Gruppe an der Schnittstelle zwischen gesamtuniversitären Zielen und Partialinteressen.

d. Universitätsangehörige, Öffentlichkeit, Politik und Medien

Für die Wahrnehmung der gesamtuniversitären QSE-Kultur ist es unerlässlich, die Öffentlichkeit anlässlich z.B. der Akkreditierung oder im Blick auf besondere Themen (Evaluationen) gezielt anzusprechen. Die Öffentlichkeit hat ein Interesse und den Anspruch zu erfahren, welche Leistungen die Universität in der Forschung und Lehre und als Arbeitgeberin erbringt.

3 Kernbotschaften

Das höchste Gut der Universität Bern ist die Glaubwürdigkeit, die wir in der Forschungswelt und Öffentlichkeit geniessen. Diese Glaubwürdigkeit verdienen wir uns dank Exzellenz, Transparenz und höchsten Anforderungen an die Qualität in Lehre und Forschung und in sämtlichen weiteren Bereichen des universitären Schaffens.

Um diese hohe Qualität sicherzustellen, verpflichtet sich die Universität zur regelmässigen Überprüfung all ihrer Leistungen und Aufgaben. Qualität wird an der Universität Bern gemäss nationalen und internationalen Standards gesichert und nachhaltig weiterentwickelt. (Vorwort des Rektors in «Partizipieren. Entwickeln. Kommunizieren» 2020).

Hohe Qualität erfordert Motivation. Offene Kommunikation, persönlicher Austausch zwischen Führungspersonen, Studierenden und Mitarbeitenden wird zusätzlich zur strukturierten QSE-Arbeit daher bewusst gepflegt.

Zielgruppenspezifisch sind folgende QSE-Botschaften von Bedeutung.

a. Studierende

Kernbotschaften für die **Lehrleistungen** der Universität

- Entscheidend für die Studierenden ist exzellente Lehre.
- Die Universität arbeitet an der Qualitätsentwicklung der Lehre.
- Die universitäre Kommunikation zur Qualität der Lehre ist zuverlässig.
- Auf die Umsetzung studentischer Evaluationen der Lehre (Regelkreise der QSE) wird besonders geachtet.
- Qualität der Lehre führt zu guter Ausbildung und zu Bildung. Kritisches Denken wird gefördert, der Erwerb von Schlüsselkompetenzen ermöglicht.

Kernbotschaften für die **anderen Bereiche**

- Erfolge der Alumni auf dem Arbeitsmarkt.
- Informationen an/für Studierende über aktuelle Forschungsprojekte / -resultate.
- Informationen/Kommunikation zu Themen/Veranstaltungen zu gesellschaftlichen (ethischen und moralischen) Fragestellungen, bei denen die Universität ihre Rolle aktiv interpretiert und eine Vorbildfunktion einnimmt (z.B. Diversity, Aktionen zu sexueller Belästigung, Nachhaltigkeit, Biodiversität, Klimaschutz etc.).
- Möglichkeiten zur studentischen Partizipation, wie Einsitz in Kommissionen, Mitarbeit in Fachschaften, aktive oder passive Mitgliedschaft in der SUB und Engagement bei studentischen Vereinigungen wie BENE.
- Die weiteren Angebote der Universität für Studierende, wie Studierendenarbeitsplätze, Universitätssport, studentischer Austausch, Mensen etc.

b. ProfessorInnen / Führungspersonen

Kernbotschaften der Universität

- Ihr Bekenntnis, ihr Engagement und ihre Verantwortung zu und gegenüber den zentralen Werten und Zielen der Universität ist entscheidend.
- Sie sind das Gesicht der Universität gegen innen und aussen, sie leben und gestalten die Institution.
- Die Universität ist eine zukunftsorientierte Organisation, die eine führende Rolle in der Entwicklung der Gesellschaft übernimmt und sich ständig entwickelt und erneuert.
- Forschung und Lehre an der Universität Bern genügen höchsten Ansprüchen und internationalen Standards.
- QSE an der Universität betrifft alle Bereiche von Forschung, Lehre, Verwaltung und Betrieb. Sie ist engstens verknüpft mit anderen universitären Strategien, wie Nachhaltigkeit und Gleichstellung.

c. QSE-Kommission, Q-Beauftragte, Q-Verantwortliche und Wiss. Mitarb. Q in den Fakultäten und Zentralbereich

Kernbotschaften der Universität

- Gemeinsam tragen sie die Entwicklung und die Umsetzung der QSE.
- Sie profitieren voneinander, sie beraten sich gegenseitig, diskutieren miteinander und lernen voneinander.
- Sie stellen Partizipation und Information der und innerhalb der Fakultäten sicher.
- Sie sind verantwortlich für den Informationsfluss zwischen den Fakultäten und der Universität betreffend QSE.
- Sie repräsentieren die Schnittstelle zwischen Universität und Fakultäten (gesamtuniversitäre Ziele vs. Partialinteressen).
- Sie haben Verständnis und Kenntnis für die Anliegen der Gesamtorganisation.
- Die QSE-Kommission kann der Universitätsleitung Empfehlungen zu konkreten QSE-Geschäften unterbreiten.

d. Universitätsangehörige, Öffentlichkeit, Politik und Medien

Kernbotschaften der Universität

- Die Universität hat eine gut funktionierende Qualitätsstrategie, die sie jederzeit ausweisen

- kann (Transparenz).
- Für Forschung, Lehre und alle anderen Bereiche können QSE-Massnahmen, die Entwicklung der QSE-Prozesse oder Reaktionen auf aktuelle Herausforderungen jederzeit kommuniziert werden.

4 Kommunikationsziele

Zentral ist die umfassende, transparente und verbindliche Information über das QSE-System der Universität. Die gesamtuniversitäre wie fakultäre Umsetzung der Qualitätsstrategie soll transparent sein, ebenso wie die Planung und die Kommunikation der wichtigsten Erkenntnisse oder Massnahmen. Alle Universitätsangehörigen kennen die gesetzlichen Vorschriften und die internen Weisungen, die sie bei ihrer Tätigkeit beachten müssen.

Zielgruppenspezifische Kommunikationsziele sind:

a. Studierende

Kommunikationsziele für die Lehruniversität

- Die Studierenden kennen die Mechanismen, mit denen ihre Arbeit / ihre Rückmeldung gewürdigt wird und in die Qualitätsverbesserung Eingang findet.
- Sie transportieren und verstärken die Kommunikation der Universität bezüglich Lehruniversität und exzellenter Lehre.
- Sie sind die Referenzgruppe der Universität für die Lehre.
- Als Alumni sind sie potenzielle BotschafterInnen der Universität. Sie prägen durch ihr erworbenes Wissen und ihre Kompetenzen Kultur, Gesellschaft, Wirtschaft, Politik, Wissenschaft.

Kommunikationsziele für die anderen Bereiche

- Sie kennen die gesellschafts- und wirtschaftspolitische Bedeutung der Universität.
- Sie transportieren das Image einer proaktiven Institution, die sich ihrer Verantwortung (glaubwürdig, sympathisch) bewusst ist.
- Sie kennen die Ziele, die Werte und die Strategie der Universität und wissen, dass die Zielerreichung regelmässig überprüft wird.
- Sie wissen, über welche Portale und Gremien sie Zugang zu QSE-Informationen und Mitwirkungsmöglichkeiten haben.

b. ProfessorInnen / Führungspersonen

Um Erfolg in der QSE-Kommunikation zu haben ist es zentral, dass die Universität dieser Gruppe die Ziele, die Werte, das Image und das Selbstverständnis klar kommuniziert.

Kommunikationsziele der Universität

- ProfessorInnen und Führungspersonen haben Kenntnis von den Grundlagen des QSE-Systems der Universität.
- Sie kennen die wichtigen Dokumente zu QSE (Ebene Universität, Ebene eigene Fakultät oder anderes Wirkungsfeld).
- Sie verstehen die Bedeutung der QSE für die Universität und sind bereit, sie zu unterstützen.
- Es ist ihnen wichtig, dass ihre Arbeit / Leistung zur Qualität der Universität beiträgt.

c. QSE-Kommission, Q-Beauftragte, Q-Verantwortliche und Wiss. Mitarb. Q in in den Fakultäten und im Zentralbereich

Um die Verantwortung für die Mitgestaltung und die Entwicklung der QSE wahrzunehmen, muss diese Gruppe adäquat informiert, geschult und beraten werden. Für eine zukunftsorientierte Arbeit in der QSE braucht es Möglichkeiten zum Austausch und zur Partizipation.

Kommunikationsziele der Universität

- Q-Beauftragte und -Verantwortliche werden aktiv beraten und informiert.
- Sie erhalten bei Bedarf weitere Unterstützung.
- Sie profitieren vom Austausch und der Vernetzung untereinander.
- Sie haben eine Schnittstellenfunktion (Information, Partizipation).

d. Universitätsangehörige, Öffentlichkeit, Politik und Medien

- Alle vorhandenen Kommunikationskanäle werden genutzt, um nach aussen zu kommunizieren, dass die Universität auf ein gut funktionierendes QSE-System zurückgreift und dieses ständig weiterentwickelt.

5 Massnahmen

Der [Aktionsplan zur Umsetzung der universitären Qualitätsstrategie 2018–2021](#) (vor allem Massnahmen 8 und 15 im Bereich Governance, S. 4) und die oben erwähnten Botschaften und Kommunikationsziele bieten den Hintergrund für die Kommunikationsmassnahmen. Weitere Massnahmen werden nach Genehmigung des Kommunikationskonzepts QSE generisch in den Aktionsplan integriert. Die Massnahmen sind bezüglich Zielgruppen und Kommunikationskanälen sinnvoll formuliert. Die Massnahmen werden in Absprache mit der Abteilung Kommunikation und Marketing und anderen zuständigen Stellen oder Personen definiert, um eine effiziente und terminlich umsetzbare Implementierung des Kommunikationskonzepts QSE zu ermöglichen sowie die Verfügbarkeit der benötigten (personellen und finanziellen) Ressourcen zu klären.

Der Massnahmenplan wird als Anhang zum vorliegenden Kommunikationskonzept QSE geführt. Er wird regelmässig einer Überprüfung und Anpassung unterzogen, um den Zielen gerecht zu bleiben und neue Entwicklungen einzubauen. Änderungen der Qualitätsstrategie oder des Aktionsplanes sind zwingende Gründe für eine zeitnahe Anpassung des Massnahmenplans.