



## KOMMUNIKATIONSKONZEPT

STAND: MAI 2021

Die im Folgenden beschriebenen Kommunikationswege und -bausteine sind seit Beginn der Umsetzung von heiQUALITY für die folgenden Bereiche definiert und werden kontinuierlich weiterentwickelt:

1. AUFARBEITUNG, BEREITSTELLUNG UND WEITERGABE RELEVANTER INFORMATIONEN ..2
2. BERATUNG UND UNTERSTÜTZUNG .....3
3. AUSTAUSCH UND WEITERBILDUNG.....4

Leitend bei der Umsetzung der verschiedenen Kommunikationsformen sind stets die folgenden Fragen:

- A) wem (**ZIELGRUPPE**)
- B) soll was (**INHALT/GENGENDSTAND**)
- C) wann (**ZEITPUNKT**)
- D) wie (**KOMMUNIKATIONSWEG**)
- E) durch wen (**ZUSTÄNDIGKEIT**)
- F) warum (mit welchem **ZIEL**) vermittelt werden?

# 1. AUFARBEITUNG, BEREITSTELLUNG UND WEITERGABE RELEVANTER INFORMATIONEN

Zielgruppe/n	Inhalt/Gegenstand	Zeitpunkt	Kommunikationsweg	Zuständigkeit	Ziel
Öffentlichkeit, Politik und Gesellschaft, Studieninteressierte, Mitglieder der Universität Heidelberg, außeruniversitäre Partner*innen und andere Hochschulen	aktuelle Themen und Entwicklungen innerhalb und außerhalb der Universität im Bereich Qualitätsentwicklung  Informationen zu heiQUALITY	permanent	Medienberichterstattung, universitäre Medien, Internetseiten heiQUALITY	KuM, ProR QE, heiQUALITY-Büro	Informationen zu heiQUALITY für alle Interessierten bereitstellen, Transparenz schaffen, Ansprechpartner*innen benennen
		permanent und anlassbezogen	Internetseiten heiQUALITY	ProR QE, heiQUALITY-Büro	Kernprozesse Studium und Lehre unter der Perspektive QMS dokumentieren und allen Interessierten und Verantwortlichen zugänglich machen, Transparenz herstellen
Rektorat sowie Leitungs- und Beratungsgremien der Universität Heidelberg	Informationen über aktuelle Weiterentwicklungen des QMS und fächerübergreifende Themen	mindestens 1 x pro Semester	Berichte des Prorektorats QE im Rektorat und in zentralen universitären Leitungs- und Beratungsgremien: Senat, Universitätsrat, Academic Advisory Council (AAC), heiQUALITY-Beirat	ProR QE	Weitergabe wichtiger Informationen und Diskussion aktueller Prozesse und Effekte des QMS
Fakultäten und Fächer, Senatsbeauftragte für Qualitätsentwicklung (SBQE)	Informationen über aktuelle Weiterentwicklungen des QMS und fächerübergreifende Themen sowie über Neuerungen rechtlicher Vorgaben	mindestens 1 x pro Semester	Berichte in zentralen Gremien und Ausschüssen: Senat, QM-Runde, QMB-Arbeitstreffen, SBQE-Konferenz	ProR QE, heiQUALITY-Büro, QMB	Weitergabe wichtiger Informationen an Hauptverantwortliche in Fakultäten und Fächern; Diskussion über Optimierungsmöglichkeiten anstoßen; wichtigste dezentrale Akteur*innen hierbei: QM-Beauftragte der Fakultäten
		anlassbezogen	Rundmails an Studiendekan*innen, QM-Beauftragte, SBQE; SBQE-Konferenz, QM-Runde, QMB-Arbeitstreffen	heiQUALITY-Büro	Weitergabe wichtiger aktueller Informationen an Hauptverantwortliche in Fakultäten und Fächern sowie an die SBQE
Fachschaften	Informieren über Q+Ampel-Verfahren in konkretem Fach	anlassbezogen	im Vorfeld der Q+Ampel-Klausur: Treffen heiQUALITY-Büro mit der jeweiligen Fachschaft vor Beginn der Studiengangbefragung	heiQUALITY-Büro	Studierende über ihre Rolle und Beteiligungsmöglichkeiten im Q+Ampel-Verfahren informieren; Studierende frühzeitig in das Q+Ampel-Verfahren einbinden, u. a. zur Erhöhung der Rücklaufquoten bei den Befragungen; Rekrutierung studentischer SBQE
Studierendenrat (StuRa)	Informationen und Austausch über heiQUALITY	mindestens 1 x pro Semester	Treffen	ProR QE, heiQUALITY-Büro	regelmäßiger wechselseitiger Austausch über relevante Themen des QMS und Verbesserungsmöglichkeiten

## 2. BERATUNG UND UNTERSTÜTZUNG

Zielgruppe	Inhalt/Gegenstand	Zeitpunkt	Kommunikationsweg	Zuständigkeit	Ziel
Rektorat	disziplinenübergreifende Themen und Optimierungspotenziale des QMS	heiQUALITY-Beirat: 2 x pro Jahr	Sitzungen heiQUALITY-Beirat	ProR QE	Strategische und methodische Weiterentwicklung des QMS und damit der Leistungsfähigkeit der Universität in allen Leistungsbereichen
Fakultäten und Fächer	Informationen zur Bearbeitung QM-bezogener Aufgaben und Themen in den Studieneinheiten	permanent und anlassbezogen	Bereitstellen von Handreichungen auf den Internetseiten und persönliche Beratung	heiQUALITY-Büro	Unterstützung der Studieneinheiten bei der Wahrnehmung ihrer QM-bezogenen Aufgaben im Bereich Studium und Lehre
Studiendekan*innen, QM-Beauftragte, Studiengangverantwortliche in den Fächern, SBQE	Vorbereitung auf anstehende Q+Ampel-Klausur	anlassbezogen	Vorbereitungstreffen mit den Fächern, die das Q+Ampel-Verfahren durchlaufen, mit intensiver Information und fachspezifischer Beratung; Vorbereitungstreffen mit den SBQE, die die Verfahren begleiten	heiQUALITY-Büro	Information der Fächer, Stärkung der Handlungsfähigkeit der Fächer und Unterstützung der Fächer und SBQE in der Wahrnehmung ihrer Verantwortung
Lehrende und Studierende	Information über Lehrveranstaltungsbefragungen: Ziel/Zweck, Durchführung, Ergebnisverwertung	anlassbezogen	allgemeine Informationen über heiQUALITY und Lehrveranstaltungs-befragungen; Kommunikationsvorlagen für Fächer, die über Ziel und Zweck der Befragungen informieren	heiQUALITY-Büro	Information der Lehrenden und Studierenden über Ziel und Zweck der Befragung, datenschutzkonforme Durchführung sowie spätere Ergebnisverwertung
Lehrende	Hinweise zum Umgang mit Ergebnissen aus Lehrveranstaltungs-befragungen	anlassbezogen	Handreichung „Umgang mit Ergebnissen aus Lehrveranstaltungs-evaluationen“	heiQUALITY-Büro	Unterstützung der Lehrenden beim Umgang mit und der qualitätsorientierten Nutzung von Ergebnissen aus Lehrveranstaltungs-befragungen
Studierende	Einladung zur Teilnahme an und Information über Studiengangbefragungen: Ziel/Zweck, Durchführung, Ergebnisverwertung	anlassbezogen	Treffen heiQUALITY-Büro mit der jeweiligen Fachschaft vor Beginn der Studiengangbefragung; Vorlagen für E-Mail-Anschreiben für die Fächer	heiQUALITY-Büro	Information der Studierenden über Ziel und Zweck der Befragung, Durchführung und Ergebnisverwertung, Herstellen von Transparenz, Erreichen hohen Rücklaufs, Vorbeugen von „Evaluationsmüdigkeit“

### 3. AUSTAUSCH UND WEITERBILDUNG

Zielgruppe	Inhalt / Gegenstand	Zeitpunkt	Kommunikationsweg	Zuständigkeit	Ziel
Fächer und Fakultäten	Besprechung der datenbasierten Ergebnisse aus Evaluationsinstrumenten der Q+Ampel-Klausuren in den studiengangbezogenen Gremien (Fachrat, Studienkommission, Fakultätsrat)	anlassbezogen	Gremiensitzungen, ggf. Bildung zusätzlicher Arbeitsgruppen oder Kommissionen bei Bedarf	Verantwortliche in den Fächern und Fakultäten	Qualitätssicherung und -entwicklung der Studiengänge in den dezentralen Einheiten im Diskurs mit Beteiligung aller Statusgruppen
	fachbezogene Bewertung der zurückliegenden Q+Ampel-Klausuren, Feedback zu Prozessen, Kriterien und Instrumenten	anlassbezogen	gemeinsame Treffen der Fächer mit dem heiQUALITY-Büro	heiQUALITY-Büro	Feedback-Runde zu Stärken und Verbesserungspotenzialen des Q+Ampel-Verfahrens, gemeinsamer Erfahrungsaustausch der Fächer untereinander
SBQE	Information über aktuelle Themen/Entwicklungen, Erfahrungsaustausch über heiQUALITY, Feedback an ProR QE, Einführung neuer und Weiterqualifizierung erfahrener SBQE	mindestens 1 x pro Jahr	SBQE-Konferenz mit Einführungsveranstaltung für neue SBQE und Workshop-Charakter unter Einbezug externer Experten*innen	ProR QE, heiQUALITY-Büro	Weitergabe der Rückmeldungen der evaluierten Studieneinheiten: Identifizierung fächerübergreifender Themen und Optimierungsmöglichkeiten des QMS; Erfahrungsaustausch zwischen den SBQE; Weiterqualifizierung der SBQE und Information der SBQE über aktuelle Themen und Entwicklungen
heiQUALITY-Büro	Austausch mit anderen Hochschulen zum Thema QM Studium und Lehre	regelmäßig	Teilnahme an Arbeitskreisen (z. B. QESC 4 x pro Jahr, Forum Systemakkreditierte Hochschulen 2 x pro Jahr) und Tagungen (z. B. EvaSys Anwendertagung)	heiQUALITY-Büro	Schärfung des Blicks „über den eigenen Tellerrand hinaus“; Einbindung externer Expertise auf operativer Ebene: Austausch zu Prozessen, Kriterien und Instrumenten, Umsetzung rechtlich Vorgaben etc.