

## Kommunikationsplan

Der Kommunikationsplan der Hochschule Ostwestfalen-Lippe beschreibt wie an der Hochschule Kommunikation gelebt wird und weiterentwickelt werden soll. Kommunikation an der Hochschule OWL soll geprägt sein von Transparenz. Der Plan gibt dabei Aufschluss über die Kommunikationsziele, die Kommunikationsstrategie, die Dialoggruppen und die Kommunikationsstruktur und -wege.

Kommunikation wird zum einen verstanden als Prozess innerhalb der Hochschule, zum anderen als Austausch mit externen Akteuren. Für die Hochschule als Organisation ist die interne Kommunikation von besonderer Bedeutung. Eine optimierte interne Kommunikation wird als wesentliche Voraussetzung für eine verlässliche externe Kommunikation verstanden. Um die Kommunikationsstruktur möglichst transparent darzustellen, werden interne und externe Kommunikation im Kommunikationsplan getrennt angesprochen.

Kommunikation muss immer mit dem Austausch von Information einhergehen. Der Kommunikationsplan soll deshalb ergänzt werden durch einen Informationsplan, der die Organisation von Information im Sinne der Einbettung in Aufbau- und Ablauforganisation betrachtet, die Ebenen der Informationen definiert und die Verantwortlichkeit für die Generierung der Informationen festlegt.

Der Begriff Kommunikation kommt vom Lateinischen *communicare* (eine Mitteilung machen, gemeinsam machen, mitteilen, teilen, vereinigen). Kommunikation beschreibt damit einen Prozess sozialer Handlung, in dem eine Information vermittelt wird. Um dem Aspekt sozialen Handelns gerecht zu werden, geht der Kommunikationsplan insbesondere auf die verschiedenen am Kommunikationsprozess beteiligten Dialoggruppen ein.

## **Inhaltsverzeichnis**

### **1. Einleitung**

1.1 Ausgangslage Anfang 2011

1.2 Strategie

1.3 Qualitätskriterien

### **2. Interne Kommunikation**

2.1 Kommunikationsziele

2.2 Dialoggruppenbezogene Kommunikationswege

### **3. Externe Kommunikation**

3.1 Kommunikationsziele

3.2 Dialoggruppenbezogene Kommunikationswege

### **4. Qualitätssicherung**

Appendix: Organisationsplan der Hochschule OWL

## **1. Einleitung**

Die Hochschule Ostwestfalen-Lippe (HS OWL) ist die innovative Hochschule der Region OWL. Die HS OWL schafft ein positives Klima zum kreativen Lernen, Lehren und Forschen. Lehre und Forschung sind als gleichwertige Säulen an der Hochschule anerkannt, denn eine enge Verzahnung von Lehre und Forschung erzielt Synergieeffekte in beiden Bereichen.

An den drei Standorten Lemgo, Detmold, Höxter und dem Studienort Warburg werden Studiengänge aus dem ingenieurwissenschaftlichen, technischen, naturwissenschaftlichen, künstlerischen und wirtschaftswissenschaftlichen Bereich angeboten. Die Hochschule OWL setzt auf ein praxisorientiertes Studium. Moderne Lehr- und Lernmethoden sind integraler Bestandteil im Studienalltag, Lehrinhalte werden verstärkt projektbezogen vermittelt. Inhaltlich attraktive Studienangebote ziehen Studienanfänger auch weit über die Region OWL hinaus an.

In der Forschung steht die Hochschule OWL für eine klare Profilbildung: Die Hochschule ist forschungsstark in den Bereichen Informationstechnologien und Life Science Technologies. Im Institut Industrial IT (inIT) und im Institut für Lebensmitteltechnologie NRW (ILT-NRW) arbeiten Forschende der beiden Profilschwerpunkte unter herausragenden Forschungsbedingungen zusammen.

Kommunikation findet an der Hochschule OWL auf unterschiedlichsten Ebenen statt. Dabei gibt es personenbezogene, individuelle Kommunikation innerhalb oder außerhalb von Gruppen und gruppenbezogene Kommunikation, zum Beispiel zwischen verschiedenen Gremien oder Statusgruppen. Kommunikation bedeutet zu einem wesentlichen Teil Informationsvermittlung: Information ist die Botschaft; Kommunikation ist die Überbringung der Botschaft. Der vorliegende Kommunikationsplan trennt die Kommunikationswege in a) interne und b) externe: a) Als Organisation selbst setzt sich die Hochschule an vier Standorten aus sehr unterschiedlichen (internen) Personenkreisen und Gruppen zusammen. Diese nehmen als Einzelpersonen oder gebündelt an kommunikativen Prozessen teil.

b) Die Hochschule OWL kommuniziert innerhalb eines dichten Netzwerkes aus (externen) Partnern in der Wissenschaft, Forschung, Industrie, Politik und Verwaltung mit sehr heterogenen Interessen und Kommunikationswegen.

Interne und externe Kommunikation sind miteinander verzahnt, aber eine optimierte interne Kommunikation ist eine wesentliche Grundlage für verlässliche externe Kommunikation. Daher geht der Kommunikationsplan besonders auf den Aspekt der internen Kommunikation an der HS OWL ein.

## 1.1 Ausgangslage Anfang 2011

Die Hochschule Ostwestfalen-Lippe steht seit Kurzem unter neuer Leitung. Vom Hochschulrat initiiert wurde Kommunikation als ein Kerngeschäftsbereich des neuen Präsidiums der Hochschule Ostwestfalen-Lippe festgelegt. Der Hochschulpräsident Dr. Oliver Herrmann, im Amt seit dem 01. Dezember 2010, übernahm die Federführung in diesem Projekt. Die Entwicklung einer Kommunikationsstruktur und -kultur wird als Prozess eingebettet in die Entwicklung einer Qualitätskultur verstanden.

Dialogische Kommunikation hat an öffentlichen Einrichtungen, insbesondere an Hochschulen in der letzten Zeit an Bedeutung gewonnen. So wurde Kommunikation bis Anfang 2011 auch an der Hochschule OWL eher hierarchisch gelebt und formelle Informationen nur punktuell zur Verfügung gestellt. Das neue Präsidium legt großen Wert auf umfassende Information und Transparenz in sämtlichen Kommunikationsabläufen der Hochschule. Im Rahmen der vorgefundenen Kommunikationsstruktur wurden diese Prinzipien in den letzten Monaten bereits umgesetzt und einige wichtige Neuerungen angestoßen. Damit signalisiert das neue Präsidium, dass Kommunikation einen hohen Stellenwert einnimmt und ein Schwerpunkt der Arbeit des neuen Präsidiums sein wird.

Die Gremienarbeit wurde dahingehend verändert, dass Ansprechpersonen für die jeweiligen Tagesordnungspunkte der Präsidiumssitzungen an den Sitzungen teilnehmen. Zudem werden die Einladung zur Präsidiumssitzung mit Tagesordnung und das Protokoll an die Führungsebene der Verwaltung verteilt. Der Personenkreis, der Zugriff auf diese Informationen hat, soll zum Wintersemester 2011/2012 unter anderem auch auf die Dekane der Fachbereiche ausgeweitet werden. Zum einen wird durch diese Maßnahme die Transparenz der im Präsidium gefassten

Entscheidungen verstärkt, zum anderen wird die Umsetzung innerhalb der Hochschule optimiert.

Als weitere Maßnahme intensiviert das Präsidium den Austausch mit den Fachbereichen. Eine erste Dekaneklausurtagung hat im Frühjahr 2011 stattgefunden. Die Dekaneklausurtagung wird als regelmäßiges Diskussionsforum zum Austausch zwischen Präsidium und Fachbereichen mindestens ein Mal pro Jahr veranstaltet. Eine zweite Dekaneklausurtagung wird im September 2011 durchgeführt. Darüber hinaus finden weitere Klausurtagungen im Präsidium, zwischen Präsidium und Hochschulrat sowie zwischen Präsidium und der Verwaltung (geplant) statt.

Um die Kommunikation innerhalb der Hochschule zu verbessern, fördert das Präsidium die informelle Kommunikation mit Möglichkeiten zum Austausch außerhalb der offiziellen Gremien und Arbeitsstrukturen. Ein Gartenfest zum Semesterausklang zum Austausch mit den Lehrenden wurde ebenso initiiert wie ein Betriebsausflug der wissenschaftlichen und nicht-wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Zudem soll im kommenden Jahr ein Sommerfest am Standort Detmold stattfinden, zu welchem die Bürgerinnen und Bürger eingeladen werden. Darüber hinaus plant die Hochschule einen Hochschulball für den Sommer 2012. Im Prozess der Weiterentwicklung der Kommunikationsstruktur wird die Förderung der informellen Kommunikation einen wesentlichen Stellenwert haben.

Um die Kommunikation zwischen Hochschulrat und Hochschule zu intensivieren, wird mindestens ein Mal im Jahr die Fachbereichskonferenz und der Hochschulrat gemeinsam tagen. Zudem wird angestrebt, Hochschulratssitzungen mit offiziellen Terminen der Hochschule zu verbinden, um so den Mitgliedern des Hochschulrates die Teilnahme an diesen Veranstaltungen zu erleichtern.

## 1.2 Strategie

Der Kommunikationsplan wird verstanden als ein strategisches Instrument der gesamten Hochschulgemeinschaft und wurde vorab von verschiedenen Dialoggruppen<sup>1</sup> der Hochschule, insbesondere im Senat, diskutiert. Die Ausgestaltung des Kommunikationsplans und der damit verbundenen Kommunikationswege ist bedeutend für die Entwicklung der Qualitätskultur, die Einbindung der Beteiligten, das Schaffen von Transparenz und damit die Erhöhung von Akzeptanz und En-

---

<sup>1</sup> Sämtliche an Kommunikation beteiligte Personen werden als Dialoggruppen verstanden.

agement bei den Beteiligten. Im Kommunikationsplan werden die Zielsetzung und Kommunikationswege dialoggruppenbezogen festgelegt. Kommunikation zwischen den einzelnen Dialoggruppen ist ein genauso selbstverständlicher Prozess wie Kommunikation innerhalb der Dialoggruppen. Neben der formellen Kommunikation wird insbesondere die informelle Kommunikation gefördert. Die dafür erforderlichen Kommunikationswege und –mittel werden bereitgestellt, evaluiert und in einem kontinuierlichen Prozess optimiert. Die Gestaltung der Kommunikationswege erfolgt mit den Zielen der Information aller Beteiligter (Schaffung von Transparenz), Förderung von Akzeptanz und Einbezug von Expertise der Beteiligten.

Die Kommunikationsziele werden zwischen und in den verschiedenen Dialoggruppen der Hochschule festgelegt und kontinuierlich an Veränderungen angepasst. Die Hochschule OWL kommuniziert sowohl mit internen als auch externen Dialoggruppen verständlich, verlässlich und bedürfnisgerecht. Die formulierten Kommunikationsziele stimmen mit den allgemeinen Zielen der Hochschule, wie sie beispielsweise im Hochschulentwicklungsplan oder dem Leitbild festgelegt werden, überein. Die Hochschule OWL transportiert in der Kommunikation durch Kernbotschaften ihr klares Profil und Selbstverständnis als Hochschule.

### 1.3 Qualitätskriterien

Kommunikation an der Hochschule OWL folgt den folgenden Qualitätskriterien:

- **Zeitpunkt der Kommunikation:** Jede Kommunikation findet zu einem bestimmten Zeitpunkt statt, dabei wird die richtige Information zum richtigen Zeitpunkt übermittelt.
- **Art der Kommunikation:** Kommunikation findet klar verständlich, transparent und verlässlich statt.
- **Umfang der Kommunikation:** Es wird die richtige Information in angemessenem Umfang kommuniziert.
- **Kontinuität der Kommunikation:** Kommunikation wird als kontinuierlicher Prozess verstanden und regelmäßig gepflegt, um Informationsdefiziten und Kommunikationsproblemen vorzubeugen.

## 2. Interne Kommunikation

## 2.1 Kommunikationsziele

Kommunikationsziele für die interne Kommunikation werden in einem gemeinschaftlichen Prozess definiert sowie kontinuierlich überprüft und weiterentwickelt.

Kommunikationsziele der internen Kommunikation:

- Durch **transparente und serviceorientierte Kommunikation** wird das Arbeitsklima positiv beeinflusst und die Identifikation mit der Hochschule erhöht.
- Ein kontinuierlicher Dialog innerhalb und zwischen den einzelnen Dialoggruppen gewährleistet den **Ausgleich von Informationsdefiziten**.
- Die **Zusammenführung des Wissens und der Expertise** aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützt und fördert den Erfolg der HS OWL.
- Die interne Kommunikationsstruktur fördert die **Entwicklung horizontaler Kommunikationsflüsse**, dadurch soll die informelle Kommunikation über alle Dialoggruppen hinweg vorrangig gefördert werden.

## 2.2 Dialoggruppenbezogene Kommunikationswege

Die primären Kommunikationswege und –mittel werden bedürfnisgerecht festgelegt. Sie werden verlässlich eingesetzt und konsequent aktualisiert. Der primäre Kommunikationsweg der Hochschule ist die Website. Für die formelle interne Kommunikation ist der primäre Kommunikationsweg das Intranet. Die Kommunikationswege und Prozesse bezogen auf die jeweiligen Informationsabläufe und Dialoggruppen werden im Informationsplan dargelegt. Dabei werden sowohl horizontale als auch vertikale Kommunikationswege berücksichtigt.

### **Übersicht der Dialoggruppen**

- Studierende
- Lehrende
- Nicht-wissenschaftliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Wissenschaftliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Präsidium
- Senat
- Zentrale Einrichtungen: KOM, S(kim)
- Hochschulrat
- Fachbereichskonferenz
- Interessenvertretungen (z.B. Gleichstellungskommission, Personalrat, Wissenschaftlicher Personalrat, Schwerbehindertenvertretung)
- Strategierunde
- Arbeitsgruppen (z.B. Forschergruppe)
- AStA / StuPA
- Telefonzentrale
- Verwaltung
- Hochschule insgesamt

### **Übersicht primärer Kommunikationsmittel**

- Website
- Intranet
- E-Mail
- Telefon
- Gremiensitzungen (z.B. Präsidium, Senat, Fachbereichskonferenz)
- Klausurtagungen
- Arbeitsbesprechungen, Sitzungen
- Printmaterialien (z.B. Jahresbericht)
- Aushänge
- Newsboards



- Informationsveranstaltungen, Vorträge, Seminare
- Tag der offenen Tür
- Herbstempfang
- Hochschulball
- Absolventenfeiern
- AStA-Café, Feiern

### 3. Externe Kommunikation

#### 3.1 Kommunikationsziele

Eine optimierte interne Kommunikation wird als notwendige Voraussetzung für eine verlässliche externe Kommunikation gesehen. Dabei gilt: Durch die Verbesserung der internen Kommunikationsabläufe erzielt die HS OWL eine bessere Außenwirkung.

Kommunikationsziele der externen Kommunikation:

- Die HS OWL kommuniziert **serviceorientiert** mit externen Dialoggruppen.
- Durch eine kontinuierliche Umsetzung des Corporate Designs wird eine **positive Außenwirkung der Hochschule** erzielt.
- Durch eine kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit wird der **Bekanntheitsgrad der HS OWL gesteigert**.

#### 3.2 Dialoggruppenbezogene Kommunikationswege

Es werden dialoggruppenbezogene Kommunikationswege gepflegt, in denen die individuellen Bedürfnisse und das jeweilige Informationsverhalten der Dialoggruppen berücksichtigt werden. Die genauen Abläufe und Prozesse werden im Informationsplan der Hochschule aufgezeigt.

#### Übersicht der Dialoggruppen

- Studieninteressierte (Schüler) und Multiplikatoren (Lehrer, Eltern)
- Wirtschaftliche Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger (Ko-

<p>operationspartner, Unternehmen, Arbeitgeber, Personalchefs)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Politische Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger</li><li>• Multiplikatoren aus Gesellschaft und Kultur</li><li>• Interessierte Öffentlichkeit</li><li>• Alumni</li><li>• Lehrbeauftragte</li><li>• Wissenschaftliche Gemeinschaft (Scientific Community)</li><li>• Medien</li><li>• Stadt</li></ul>
<b>Übersicht primärer Kommunikationsmittel</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Informationsmaterialien (Print. Homepage)</li><li>• Informationsveranstaltungen</li><li>• Berichterstattung</li><li>• Beratungsgespräche</li><li>• E-Mail</li><li>• Homepage</li><li>• Bürgerfest</li><li>• Tag der offenen Tür</li><li>• Preisverleihungen</li><li>• Absolventenbefragungen</li><li>• Social Media Auftritte</li><li>• Begrüßungsveranstaltung neue Mitarbeiter</li><li>• Partnerabkommen mit anderen Hochschulen</li><li>• Teilnahme an wissenschaftlichen Tagungen</li><li>• Publikation von Fachliteratur</li><li>• Messen / Fachmessen</li></ul>

## **4. Qualitätssicherung**

Die Wirkungskontrolle der Maßnahmen wird in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess sichergestellt. Die vorab definierten Qualitätskriterien dienen dabei als Ausgangspunkt für die Kontrolle. Dabei stellt die regelmäßige Auswertung von Kommunikationsdefiziten ein zentrales Element dar. Insbesondere eine Feedback-Funktion für alle Dialoggruppen untereinander soll eingerichtet werden. Für akute Kommunikationsprobleme soll insbesondere auf die durch die Gruppe Konfliktmanagement noch aufzubauenden Strukturen zurückgegriffen werden. In diesem Zusammenhang sollen konkrete Ansprechpartner für den Umgang mit akuten Kommunikationsproblemen benannt werden.

Zum [Organisationsplan der Hochschule OWL](#)