



ZENTRALE EVALUATIONS- UND AKKREDITIERUNGSAGENTUR HANNOVER

**Zertifizierung**  
**des Systems der internen Qualitätssicherung**  
**an Fachhochschulen in Österreich**

**ZEvA**

Zentrale Evaluations- und Akkreditierungsagentur Hannover

Lilienthalstr. 1

D-30179 Hannover

(Fassung Mai 2016)

## **Organisation der Qualitätsaudits für Fachhochschulen in Österreich durch die ZEvA**

Die ZEvA (Zentrale Evaluations- und Akkreditierungsagentur Hannover) wurde 1995 von den Niedersächsischen Hochschulen zur Durchführung Peer-Review gestützter Evaluationen von Studium und Lehre gegründet. Sie ist die erfahrenste deutsche Agentur für externe Qualitätssicherungsverfahren an Hochschulen. Die ZEvA ist seit dessen Einrichtung 2008 im europäischen Register der Akkreditierungsagenturen EQAR gelistet und Gründungsmitglied von ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education). Daher bilden die im europäischen Hochschulraum eingeführten ESG (Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area) eine wesentliche Grundlage für die von der ZEvA organisierten Verfahren.

Die Agentur bemüht sich um ein konsequent dienstleistungsorientiertes Angebotsprofil, zu dem neben Akkreditierungen und Evaluationen auch Qualitätsaudits von Hochschulen zählen.

Ausgangspunkt für die Audits sind die gesetzlichen Vorgaben in Österreich und die Rahmenbedingungen der Hochschulentwicklung, die nach Qualitätssicherung verlangen. Hierzu zählen der zunehmende nationale und internationale Wettbewerb durch das Entstehen eines europäischen Hochschulraums, der Wettbewerb um Finanzmittel und der Wettbewerb um Studierende, auch aus demographischen Gründen. All das verlangt nach einer Weiterentwicklung und Ausdifferenzierung der Studienangebote, auf welche sich die Qualitätsaudits beziehen.

Für die Qualitätssicherung in Studium und Lehre sind international Peer Review gestützte Verfahren etabliert. In Österreich gelten für die Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems an Fachhochschulen die §§ 19 und 22 des Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz (HS-QSG).

### **Verständnis der ZEvA von ihrer Aufgabe bei der Durchführung des Audits**

Unter einem Systemaudit werden eine unabhängige und objektive Prüfung des Systems der internen Qualitätssicherung einer Hochschule sowie die Beratung für eine Verbesserung und die anschließende Zertifizierung des Systems verstanden. Hiermit verbindet sich das Angebot, die Hochschule bei der Verbesserung ihrer Managementprozesse zu unterstützen.

Das Audit wird, ausgehend von den Qualitätszielen der Hochschule, im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben durchgeführt. Es ist nicht Aufgabe der ZEvA, Qualitätsstandards zu setzen, sondern sie zu überprüfen. Die Art und Weise dieses Begutachtungsverfahrens und die Bewertungsgrundsätze werden vorab veröffentlicht und von der ZEvA näher ausgeführt.

Die ZEvA organisiert den Prozess der Begutachtung auf der Basis der formalen Vorgaben und Verfahrensstandards und stützt sich hierbei auf das Gutachterprinzip. Die Begutachtungsverfahren münden in gutachtlichen Empfehlungen und werden durch einen Beschluss der zuständigen Kommission der ZEvA abgeschlossen. Die Zusammensetzung der Kommission gewährleistet die erforderliche fachliche und überfachliche Expertise sowie eine sachgerechte Weiterentwicklung der Verfahrensstandards.

### **Verfahrensverlauf im Überblick**

Ab dem Termin des Einführungsseminars in der Hochschule bis zum Zertifizierungsbescheid ist in der Regel mit einer Verfahrensdauer von einem Jahr zu rechnen.

## **Anfrage der Hochschule und Vertrag über die Durchführung des Audits**

Die Hochschule kann die ZEvA jederzeit formlos um ein Angebot zur Durchführung des Audits bitten. Zur Auftrags- und Vertragsklärung bietet die ZEvA an, die Hochschule vor Verfahrensbeginn zu besuchen.

Wenn die Hochschule die ZEvA mit der Durchführung des Audits betrauen möchte, wird hierüber ein Vertrag geschlossen, der die Leistungen beschreibt, die beiderseitigen Rechte und Pflichten benennt, den Zeitplan festlegt und das Entgelt für die Zertifizierung regelt. Die Vertraulichkeit des Verfahrens wird zugesichert.

Der Vertrag beinhaltet die im Folgenden beschriebenen Aktivitäten und Leistungen. Es wird eine pauschale Aufwandserstattung vereinbart, die die Hochschule in vier oder fünf Teilbeträgen entsprechend dem Projektfortschritt zahlt.

### **Vorbereitungsphase**

#### Informationsveranstaltung

Die ZEvA führt mit einer mehrstündigen Veranstaltung die Hochschulvertreter in das Verfahren ein und erläutert Anforderungen und Abläufe. Diese Informationsveranstaltung findet rechtzeitig vor der Erstellung des Selbstberichts statt; sie kann auch vor Unterzeichnung des Vertrages über das Audit durchgeführt werden.

Wenn es nicht zur weiteren Zusammenarbeit kommt, wird die Informationsveranstaltung mit einer Pauschale berechnet; im Fall des Vertragsabschlusses wird dieser Aufwand in die Vertragssumme eingerechnet.

Für die Organisation und Durchführung des Verfahrens benennt die ZEvA eine erfahrene Referentin oder einen erfahrenen Referenten. Diese Person ist ständiger Ansprechpartner der Hochschule und der Gutachtergruppe; sie sorgt neben der Prozesssteuerung später auch für die rechtzeitige Vorlage des Gutachtens und für die Betreuung der Kommission während der Sitzungen.

#### Gutachtergruppe

Die Agentur stellt sicher, dass die Gutachterinnen und Gutachter über die für ihre Aufgabe nötigen Fähigkeiten und Erfahrungen verfügen. Sie wahrt Sorgfalt bei ihrer Auswahl. Ein Gutachter wird als Vorsitzender der Gruppe bestimmt.

Die Gutachter werden durch die ZEvA in einer separaten Veranstaltung rechtzeitig vor Beginn der Begutachtung auf das Verfahren und ihre Rolle vorbereitet. Hierzu gehören Informationen über die europäischen Standards, die gesetzlichen Vorgaben, die Besonderheiten des österreichischen Hochschulwesens, den Ablauf des Audits, sowie das Durchspielen der Begehung und die Erstellung des Gutachtens.

Zur Vorbereitung der Gutachtergruppe wird ein leitender Vertreter einer österreichischen Fachhochschule (z.B. aus dem Rektorat) hinzugebeten, ggf. auch eine für die Qualitätssicherung verantwortliche Person. Es muss sich um eine Fachhochschule handeln, die nicht mit der ZEvA in dem anstehenden Auditierungsverfahren zusammenarbeitet. Damit soll gesichert werden, dass die

Gutachtergruppe ausreichend über aktuelle Entwicklungen und Besonderheiten des österreichischen FH-Sektors informiert ist.

Die Gutachtergruppe besteht in der Regel aus fünf Personen: drei Hochschullehrerinnen und Hochschullehrern mit Expertise aus Leitungstätigkeiten an Hochschulen und aus der Qualitätssteuerung von Studiengängen, einem Vertreter der Berufspraxis, sowie einem Vertreter der Studierenden. Bei der Auswahl der Gutachter wird auch das Profil der Hochschule beachtet. Mindestens ein Gutachter soll aus dem Ausland kommen.

Die Agentur sorgt für die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Gutachter. Zu den Merkmalen der Gutachter zählen darüber hinaus Sachkunde, Objektivität und die Bereitschaft zur beratenden, kollegialen Unterstützung. Die Gutachter wahren den Grundsatz der Freiheit von Kunst und Wissenschaft, Forschung und Lehre.

Die Zusammensetzung der Gutachtergruppen bedarf grundsätzlich der Zustimmung der Kommission für Internationale Angelegenheiten der ZEvA.

Die Hochschule kann gegen einzelne Gutachter begründet Einspruch einlegen, insbesondere falls eine Besorgnis der Befangenheit besteht.

Die Gutachter verpflichten sich gegenüber der ZEvA, nach den Regeln guter wissenschaftlicher Praxis aufgrund des vorgegebenen Referenzrahmens unabhängig, unbefangen und unter Wahrung der Vertraulichkeit tätig zu werden.

#### Selbstbericht

Mit der Erstellung des Selbstberichts erarbeitet die Hochschule einen ganzheitlichen Überblick über die interne Qualitätssicherung. Sie kann darin, bezogen auf ihre Entwicklungsziele, Stärken und Verbesserungspotentiale ermitteln und hierfür eine Vorgehensweise darlegen.

Die Gutachtergruppe erhält durch den Selbstbericht einen Überblick über die Qualitätssicherungsverfahren der Hochschule, ihre Stärken und eventuellen Verbesserungspotentiale und bereitet sich auf dieser Grundlage auf die Gespräche während der Begehung vor.

Der Selbstbericht der Hochschule ist nach Themenfeldern gegliedert. Die ZEvA schlägt eine Gliederung vor, die die Prüfbereiche des Gesetzes, sowie die Anforderungen der „Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area“ (ESG) beinhalten. Der Selbstbericht wird mit Leitfragen vorstrukturiert.

Die Leitfragen bilden keinen verbindlichen Katalog, der abzuarbeiten ist, sondern dienen der Orientierung.

#### Vertiefte inhaltliche Betrachtung einzelner Handlungsfelder (Stichproben)

Um die Wirksamkeit des Systems der internen Qualitätssicherung zu erläutern, wird eine vertiefte Darstellung anhand bestimmter Regelkreise und Handlungsfelder empfohlen. Hierbei sollte die Erfüllung der Prüffelder des Gesetzes und der Anforderungen der ESG im Vordergrund stehen. Hierbei erbittet die ZEvA drei Stichproben, die zuvor mit der Agentur abgestimmt und in den Selbstbericht aufgenommen werden. Anhand dieser Stichproben soll die Hochschule die Funktionalität ihres Qualitätsmanagements demonstrieren.

Die Gliederung enthält auch Hinweise und Vorgaben für die als Ergänzungen dem Selbstbericht beizufügenden Nachweise und Materialien und für das Bewertungsschema.

## **Begutachtungsphase**

### Vorprüfung des Antrags

Bis spätestens acht Wochen vor der Begehung übersendet die Hochschule der ZEvA ein Leseexemplar des Selbstberichtes mit allen Anlagen zur Vorprüfung. Der Text wird auf Vollständigkeit und Schlüssigkeit durchgesehen. Falls Unstimmigkeiten oder Lücken gesehen werden, erhält die Hochschule die Möglichkeit zur Ergänzung und Klärung. Spätestens fünf Wochen vor der Begehung erhält die ZEvA den endgültigen Selbstbericht für die Gutachtergruppe als gedruckte Bände und parallel als Dateien auf CD-ROM.

Die Gutachter werden gebeten, eine Vorabanschätzung für die Bewertung zu formulieren, in der sie insbesondere Diskussionspunkte und offene Fragen aufführen. Diese Vorabanschätzung wird im Einvernehmen mit den Gutachtern der Hochschule vorab zur Kenntnis gegeben.

### Ablaufplan der Begehung

Spätestens vier Wochen vor der Begehung stimmt die Hochschule mit der ZEvA den zeitlichen Ablauf für die Gespräche und die Begehung der Hochschule ab.

Die Gutachter treffen sich intern zum Vorbereitungsgespräch am Vorabend der Begehung vor Ort.

Während der Begehung finden getrennte Gespräche mit der Hochschulleitung, den Verantwortlichen für das Qualitätsmanagement, den Studierenden und den Lehrenden statt. Im Verlauf und im Anschluss an die Begehung steht den Gutachtern ausreichend Zeit für die interne Beratung zur Verfügung. Es findet ein Abschlussgespräch mit den Verfahrensbeteiligten statt.

Die Hochschule benennt für die jeweilige Gesprächsrunde ihre Gesprächspartner. Für die ZEvA begleitet eine Referentin/ein Referent die Gutachter bei der Begehung. Sie/er kümmert sich vor allem um die organisatorische Unterstützung und die Protokollierung der Gespräche.

Für diese Projektphase werden zwei Tage vorgesehen.

Falls die Hochschule oder die Gutachtergruppe dies für sinnvoll hält, kann die Begehung auf drei Tage verlängert werden.

### Gutachten

Abgeleitet aus den in Österreich geltenden Vorschriften des Hochschul-Qualitätssicherungskonzept (HS-QSG) bietet die ZEvA diesen Leitfaden für antragstellende Hochschulen an. Hier werden die Anforderungen der Prüfbereiche nach dem Gesetz in Themenbereiche übersetzt. Als redaktionelle Anregung für den Selbstbericht werden ihnen Leitfragen zugeordnet. Schließlich wird zu jeder Anforderung auch erläutert, unter welchen Umständen eines der vier untenstehenden Voten ausgesprochen wird, und mit welchen Dokumenten die Hochschule die Erfüllung der einzelnen Anforderungen belegen könnte. Die Gutachter nutzen den Selbstbericht und die Gespräche vor Ort (Begehung der Hochschule) zur Erstellung ihres Gutachtens.

Zu jedem Themenfeld fassen die Gutachter zunächst den Sachstand sowie die Vorgehensweisen und Prozesse zur Qualitätssicherung an der Hochschule zusammen. Im zweiten Schritt folgt eine differenzierte Einschätzung der Gutachter, mit der sie Stärken und Verbesserungspotentiale herausarbeiten. Diese mündet in eines der folgenden ausreichend begründeten Voten:

- Anforderung gut erfüllt
- Anforderung erfüllt
- Verbesserungsmöglichkeiten
- Anforderung nicht erfüllt

Beim Vorliegen eines der beiden ersten Voten, erfolgt die Zertifizierung ohne Auflagen. Wird „Anforderung erfüllt“ festgestellt, können Empfehlungen für die Verbesserung ausgesprochen werden. Wird „Verbesserungsmöglichkeiten“ festgestellt, sollen Empfehlungen und/oder Auflagen dazu führen, dass die Anforderungen erfüllt werden können. Wird „Anforderung nicht erfüllt“ festgestellt, muss die Zertifizierung abgelehnt werden.

#### Übersendung des Gutachtens und Stellungnahme der Hochschule

Die Hochschule erhält etwa vier Wochen nach der Begehung einen Entwurf des Gutachtens zur Stellungnahme, für die wiederum vier Wochen vorgesehen sind.

#### Überarbeitung des Gutachtens

Die Gutachtergruppe wird dann gebeten, anhand der Stellungnahme zu überprüfen, ob das Gutachten aufgrund sachlicher Fehler überarbeitet werden sollte. Die Stellungnahme der Hochschule wird dem Gutachten beigelegt.

### **Entscheidungsphase**

#### Entscheidung der Kommission

Nach Fertigstellung des Gutachtens wird dieses der Kommission für Internationale Angelegenheiten der ZEvA zur Entscheidung vorgelegt. Für die Vorbereitung der Sitzung der Kommission sind ebenfalls vier Wochen vorgesehen. Die Kommission nimmt den Bericht und die Stellungnahme der Hochschule entgegen und entscheidet über die Zertifizierung.

Im Fall einer absehbaren Mängelfeststellung und Auflagenerteilung kann die ZEvA einen Vertreter der Gutachter und der Hochschule zur Anhörung in ihre Sitzung einladen.

Haben die Gutachter im System der Qualitätssteuerung, in Bezug auf die Anforderungen für die Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems aufgrund § 22 des Hochschul-Qualitätssicherungsgesetzes (HS-QSG) Mängel festgestellt, können von der Kommission auch Auflagen beschlossen werden.

Über den Beschluss der Kommission erhält die Hochschule ein Zertifikat der ZEvA, mit dem die Erfüllung der gesetzlichen Anforderungen bescheinigt wird. Darin wird festgestellt, dass die Hochschule die Qualitätssicherung in Studium, Lehre, Weiterbildung und Forschung durch das hierfür geeignete Qualitätssicherungssystem gewährleistet.

Nach Abschluss des Verfahrens wird ein Bericht veröffentlicht. Dieser wird mit der Hochschule abgestimmt.

#### Revisionsverfahren

Werden bei der Entscheidung der ZEvA über die Zertifizierung des Qualitätssicherungssystems einer Hochschule Auflagen ausgesprochen oder wird die Zertifizierung verweigert, kann die Hochschule Widerspruch bei der Revisionskommission der ZEvA einlegen. Der Widerspruch soll ausführlich genug begründet sein, um eine Beurteilung zu ermöglichen. Die Revisionskommission

berät über den Widerspruch auf der Grundlage der Verfahrensakten, der Begründung durch die Hochschule, sowie einer Stellungnahme der Agentur. Sie gibt ein Votum ab, auf dessen Grundlage die Kommission für Internationale Angelegenheiten erneut über die Zertifizierungsentscheidung oder einzelne Auflagen befindet.

### **Nachbereitungsphase und Verlaufsbeobachtung (Follow-up)**

Die ZEvA bietet in der Nachbereitungsphase eine kontinuierliche Unterstützung an, die schriftlich und auch durch Besuche in der Hochschule erfolgen kann. Je nach Anlass und Anforderung kann diese Unterstützung durch die Geschäftsstelle der ZEvA oder eine(n) der Fachgutachter(in) oder in Kombination beider erfolgen. Diese Unterstützung wird aufwandsbezogen berechnet.

Im Fall von Empfehlungen können auf Wunsch der Hochschule die Ergebnisse der Nachbereitung als Ergänzung zum Gutachten veröffentlicht werden.

Im Fall von Auflagen hat die Hochschule zu ihrer Behebung und zum Nachweis der Aufлагenerfüllung bis zu zwei Jahre Zeit. Sie kann die Aufлагenerfüllung jederzeit anzeigen und nachweisen. Dann werden die Gutachter erneut um ein Votum gebeten. Dieses wird zusammen mit den von der Hochschule vorgelegten Dokumenten der Kommission vorgelegt, die hierüber erneut beschließt. Die Aufлагenerfüllung wird als Ergänzung zum Gutachten veröffentlicht. Falls der Mangel, welcher zur Auflage geführt hat, erneut festgestellt, muss das Verfahren gemäß gesetzlicher Vorgabe zur Entscheidung in dritter Instanz an AQ Austria/Wien zurückgegeben werden.

## **Gliederung des Selbstberichts für das Audit an einer österreichischen Fachhochschule, Erläuterungen, Leitfragen und Bewertungsschema**

Der Selbstbericht sollte etwa 30 Seiten umfassen und durch einen Anlagenband ergänzt werden, der Nachweise und zugehörige Dokumente enthält. Dessen Umfang ergibt sich aus den Dokumenten der Hochschule. Die hier genannten Leitfragen bilden keinen verbindlichen Katalog, sondern sollen der Orientierung dienen. Dasselbe gilt für die Beschreibungen in den vier Bewertungsebenen.

### **A. Vorstellung der Hochschule (Umfang etwa 5 Seiten)**

#### Selbstportrait

Standorte mit Fachbereichen/Fakultäten und Studiengängen; regionale Besonderheiten; Studiengänge; zentrale Einrichtungen; Gesamtetat der Hochschule; Zahl der Professoren und wissenschaftlichen Mitarbeiter sowie Verwaltungsmitarbeiter; auf die staatliche Mittelzuweisung bezogene Zahl der Studierenden pro Studiengang;

Beschreibung der Entwicklungsperspektiven unter Berücksichtigung der künftigen Nachfrage in Studium, angewandter Forschung und Weiterbildung.

#### Mögliche Leitfragen:

Wie ist die Hochschule entstanden, wer sind die Träger, welchen Auftrag hat sie, auf welches Leitbild ist sie ausgerichtet?

Welche Ziele stehen für die Institution im Vordergrund? Wie kann sie ihre Ziele erreichen?

Mit welchen Daten und Fakten ist sie zutreffend beschrieben?

Neben dem Selbstportrait soll die Beantwortung folgender Fragen in diesem Kapitel im Vordergrund stehen.

1. Welche Motive hat die Hochschule für die Qualitätsverbesserung, worauf zielt diese konkret ab und woran erkennt die Hochschule diese positive Entwicklung?
2. Was soll das Audit und das Gutachterverfahren erreichen, welche Erwartungen hat die Hochschule?
3. Wie wurde die Dokumentation der Qualitätssicherungsverfahren erstellt, wer war beteiligt, wer ist zuständig für das Audit?



## **B. Themenfelder für Selbstbericht und Begutachtung**

### **1. Qualitätsstrategie und deren Integration in die Steuerungsinstrumente der Hochschule**

**(Umfang etwa 6 Seiten)**

#### Anforderung

Die Hochschule hat die Entwicklung ihrer Angebote und Leistungen als Qualitätsstrategie formuliert, beschlossen und veröffentlicht. Die Qualitätsziele wurden systematisch entwickelt und für ihre Realisierung von der zentralen Ebene bis zu den einzelnen Organisationseinheiten konkretisiert und in Maßnahmenplanungen umgesetzt. Auf Basis ihrer Autonomie nutzt die Hochschule das System der internen Qualitätssicherung zum Erreichen der Qualitätsziele. Die personellen Zuständigkeiten sind definiert und bekannt gegeben. Die geeigneten Informationssysteme sind eingerichtet und wirksam. Die Interessengruppen sind eingebunden.

#### Erläuterung

Die Ausformulierung der Qualitätsstrategie hat programmatischen Charakter und dient gewissermaßen als Vorgabe für die Umsetzungsaktivitäten, welche im Themenfeld 2 „System der internen Qualitätssicherung und Regelkreise“ erläutert werden. Die Ziele werden nach Möglichkeit so beschrieben, dass sie in den Dimensionen Inhalte, Realisierbarkeit, Angemessenheit, Messbarkeit, Zuständigkeit und Zeitverlauf auch für Außenstehende verständlich sind.

Systematische Entwicklung der Qualitätsziele beinhaltet die Ermittlung von Stärken und Verbesserungspotentialen, Chancen und Risiken vor dem Hintergrund der angestrebten Profilbildung der Hochschule mit dem Ziel einer Konsensfindung über den einzuschlagenden Weg und die zu vereinbarenden Schritte. In der Regel wird hierzu ein iterativer Prozess der Meinungsbildung und Beschlussfassung gewählt, ausgehend von der Formulierung übergeordneter Ziele durch die Hochschulleitung. Hiermit können die zentralen Einrichtungen und Abteilungen Zielkataloge für die Umsetzung erarbeiten, die zur Beschlussfassung für die Gremien vorbereitet und an die Hochschulleitung zurückgegeben werden (Gegenstrommethode).

Beispiele für strategische Ziele sind thematische Schwerpunkte für eine praxisorientierte Lehre (Profilbildung) und die Einrichtung entsprechender innovativer Studiengänge, die Ausrichtung der Studiengänge und der Lehrveranstaltungen auf das Erreichen intendierter Lernergebnisse, eine größere Zahl von Studierenden, die in der Regelzeit ihren Abschluss erwerben, das Betreuungsverhältnis, die verbesserte Berufsbefähigung der Absolventen, die verbesserte Mobilität im europäischen Hochschulraum und andere.

Die Autonomie der Hochschule bei der Zielsetzung und der Maßnahmenplanung betrifft auch die Überprüfung der Qualitätsstrategie auf ihre Zweckmäßigkeit. Das gesamte Audit steht unter der Prämisse des „fitness for purpose“ Gedankens.

Die geeigneten Informationssysteme sind Management-Informationssysteme, die für die Hochschulleitung und die Studiengänge die für die Steuerung sowie zur Unterrichtung der Öffentlichkeitsrelevanten Informationen bereitstellen. Die hierfür verabschiedeten Konzepte beinhalten auch die Übernahme von Steuerungsaufgaben durch die Software, wie z.B. Einschreibungs-, Prüfungs- und Veranstaltungsplanung und -praxis.

### Mögliche Leitfragen:

- Welche strategischen Qualitätsziele verfolgt die Hochschule, mit welchem systematischen Verfahren wurden sie entwickelt, wo sind sie veröffentlicht?
- Welchen Stellenwert haben hierbei die Leistungsbereiche Studium und Lehre, Weiterbildung, angewandte Forschung, Wissenstransfer, Organisations- und Personalentwicklung?
- Gibt es Beziehungen zwischen einem Leitbild der Hochschule und der Entwicklungsstrategie der Hochschule?
- Wer ist für die Entwicklung der Qualitätsziele und für die Umsetzung verantwortlich?
- Wie und von welchem Gremium wurden sie beschlossen, wer überprüft ihre Weiterentwicklung und welche Befugnisse sind hierbei relevant?
- Sind die personellen Verantwortlichkeiten festgelegt und kommuniziert? Wie werden sie ausgeübt?
- Wie wird die Beteiligung der Interessengruppen Hochschullehrer, Hochschulleitung, Studierende, wissenschaftliches Personal, Verwaltungspersonal und Öffentlichkeit gewährleistet?
- Welche Rückkopplungen gibt es bei der Qualitätsentwicklung mit der Abnehmerseite (Berufspraxis, Wissenschaft, relevante Organisationen)?
- Welche Management-Informationssysteme und softwaregestützten Prozesse wurden eingerichtet?
- Wie wird die Qualitätsstrategie intern und extern kommuniziert?
- Wie drückt sich die Entwicklungsstrategie der Hochschule in der Studiengangsplanung und der Studiengangskonzeption aus?
- Nach welchen Regeln wird die Einrichtung und Schließung von Studiengängen qualitätsgesichert?
- Wie wird die Validität der erhobenen Daten gewährleistet (Wird gemessen, was gemessen werden soll)?

### Hinweise zur Bewertung durch die Gutachter

*Die Hinweise sollen erläutern, welcher Logik die Bewertung folgt und welche Voraussetzungen für die Einstufung in eine der vier Bewertungen erfüllt sein sollten.*

#### **Anforderung gut erfüllt**

Die strategischen und operativen Ziele zur Qualitätsentwicklung sowie die Prüfkriterien, mit denen die Hochschule die Zielerreichung feststellt und misst, sind systematisch entwickelt und in den definierten Regelkreisen verankert. Die personellen Verantwortlichkeiten sind auf allen Ebenen festgelegt, bekannt gegeben und werden wahrgenommen. Die geeigneten Management-Informationssysteme und die Steuerungssoftware sind etabliert. Die Informationen über Ziele, Zuständigkeiten, Maßnahmen und Prozesse sind für alle Beteiligten und Interessengruppen leicht zugänglich.

#### **Anforderung erfüllt**

Die Hochschulmitglieder sind sich der strategischen und operativen Ziele bewusst. Vorgaben wie Leitfäden, Leitbild und Gremienbeschlüsse hierzu sind vorhanden. Qualitätsziele wurden beschlossen. Instrumente und Verfahren zur Überprüfung der Zielerreichung sind vorhanden. Die Dokumente und die Verfahren sind aber noch nicht in einer schlüssigen Gesamtstrategie verknüpft. Die Kontrolle der Zielerreichung und die Weitergabe der Informationen sind noch nicht regelhaft und systematisch in die Strategie integriert, sondern erfolgen eher sporadisch. Die personellen Verantwortlichkeiten können somit nur eingeschränkt wirksam werden.

### **Verbesserungsmöglichkeiten**

Strategische und operative Qualitätsziele wurden in der Hochschule formuliert und diskutiert, die Umsetzungsstrategie ist aber noch nicht implementiert. Die wesentlichen Dokumente und die Verfahren sind vorhanden und kommuniziert, ihre Nutzung erfolgt aber eher unsystematisch oder zufällig. Die personellen Verantwortlichkeiten können somit noch nicht wirksam werden.

### **Anforderung nicht erfüllt**

Es wurde Dokumente für die Qualitätsstrategie entworfen und Prozesse für das Qualitätsmanagement formuliert. Die internen Diskussionen hierüber wurden begonnen.

## **2. System der internen Qualitätssicherung und Regelkreise**

**(Umfang etwa 10 Seiten)**

### Anforderung

Das System der internen Qualitätssicherung und die vereinbarten Regelkreise sorgen dafür, dass die Hochschule ihre Qualitätsziele erreicht und die Qualitätssicherung zum Selbstverständnis der Hochschule wird (Qualitätskultur).

Das System der internen Qualitätssicherung umfasst die Leistungsbereiche

- Studium und Lehre,
- Angewandte Forschung und Entwicklung,
- Organisation,
- Administration,
- Personal,
- Internationalisierung,
- Gesellschaftliche Zielsetzungen,
- Informationssysteme,
- und Weiterbildung,

und verknüpft deren Teilprozesse auf zweckmäßige Weise (Prüfbereiche § 22 HS-QSG).

Die Steuerung über die wesentlichen Prozesse auf Leitungsebene und Studiengangsebene ist wirksam, die hierfür eingerichteten Management-Informationssysteme erfüllen die in sie gesetzten Erwartungen. Das System der internen Qualitätssicherung vernetzt den wissenschaftlichen und den Verwaltungsbereich der Hochschule sowie die Hochschulleitung, die Gremien und die Fachbereiche. Die wesentlichen Führungs-, Kern- und Unterstützungsprozesse hierfür sind beschrieben, dokumentiert und kommuniziert. Die hiermit verbundenen Regelkreise sind wirksam. Die interne und externe Kommunikation funktioniert. Die aufgabenbezogene Einbeziehung der Interessengruppen ist wirksam. Die Hochschule veröffentlicht regelmäßig aktuelle und objektive Informationen – und zwar sowohl quantitativer als auch qualitativer Art – über die von ihr angebotenen Programme und Abschlüsse.

## Erläuterung

Die Erfüllung der Anforderungen an das System der internen Qualitätssicherung dient der nationalen und internationalen Reputation der Hochschule.

Da die Ziele der Hochschule und die Ziele des Studiengangs nicht identisch sind, muss die Praxis der Qualitätssicherung im Hinblick auf die für die Qualitätssicherung maßgeblichen Ziele die Ebenen Leitung und Studiengang einbeziehen.

Es wird empfohlen, zu den Leistungsbereichen (Prüfbereiche) exemplarisch vertiefende Erläuterungen zu geben, um die Funktionsfähigkeit des Systems der internen Qualitätssicherung zu erklären. Für die vertiefte Betrachtung einzelner Prüfbereiche und der Anforderungen der ESG findet eine Abstimmung zwischen Hochschule und Agentur statt.

Dem Leistungsbereich (Prüfbereich) Studium und Lehre zugeordnet sind folgende Themenfelder, die den Standards der ESG entsprechen:

- die Mechanismen für die Genehmigung, Überprüfung und das Monitoring der Studienprogramme und der Abschlüsse inklusive der Regeln für den Zugang der Studierenden
- die Gestaltung des Prüfungswesens und die Publikation der Benotungskriterien
- die Curriculumentwicklung und die Ausrichtung auf intendierte Lernergebnisse

Dem Leistungsbereich (Prüfbereich) Organisation und Administration zugeordnet sind folgende Themenfelder, das den Standards des ESG entsprechen:

- effektive und effiziente Strukturen, in deren Rahmen Studiengänge angeboten und unterstützt werden können
- die Angemessenheit und Zweckdienlichkeit der Ausstattung

Dem Leistungsbereich (Prüfbereich) Informationssysteme zugeordnet ist folgendes Themenfeld, das dem Standard der ESG entspricht:

- die Gewährleistung der internen Information und der Rechenschaftslegung

Dem Leitungsbereich (Prüfbereich) Personal zugeordnet sind

- die Berufung von qualifizierten Lehrenden
- die Personalentwicklung und Weiterbildung

Das Konzept und die Verfahrensweisen des Systems der internen Qualitätssicherung werden nach Möglichkeit so beschrieben, dokumentiert und veröffentlicht, dass sie in den Dimensionen Inhalte, Realisierbarkeit, Angemessenheit, Messbarkeit, Zuständigkeit und Zeitverlauf auch für Außenstehende verständlich sind.

Im System der internen Qualitätssicherung einer Hochschule können sich Schnittstellenprobleme beim Zusammenwirken von Verwaltungsabteilungen und wissenschaftlichen Organisationseinheiten ergeben. Hochschulleitung, Fchbereiche und Verwaltung erleben manchmal Interessengegensätze, zu deren Moderation die Gremien und ihre Entscheidungsregeln genutzt werden. Dementsprechend könnte das System der internen Qualitätssicherung bei der Vernetzung im Organisations- und Administrationsbereich vor besonderen Herausforderungen stehen.

Die Ausgestaltung der Prozesse folgt dem Prinzip der Aufgabenangemessenheit und Zweckmäßigkeit.

Die Einbeziehung der Interessengruppen und die Erfüllung der Informationspflichten sind aufgabenspezifisch an die Prozesse angebunden. Es ist von Fall zu Fall zu entscheiden und zu begründen, wer zur Interessengruppe zählt und wie diese eingebunden wird.

Die nach §22 des Gesetzes (HS-QSG) vorgesehenen Prüfbereiche sind in dieses Themenfeld integriert. Da die Akkreditierungen bereits die Erfüllung der Anforderungen bestätigt haben, kann es bei der Zertifizierung des Systems der internen Qualitätssicherung nur darum gehen, das Funktionieren der Prozesse zu bestätigen, mit denen die Hochschule das Einhalten der Anforderungen gewährleistet. Hierzu sind geeignete Nachweise wichtig, wie zum Beispiel die Auswertungsberichte des Hochschulcontrollings, der Studiengangsevaluationen und der Veranstaltungsevaluationen. Durch Berichte, Protokolle und Gremienbeschlüsse inklusive der Interpretation ermittelter Daten lässt sich für das Audit darstellen, dass die Qualitätsregelkreise geschlossen sind.

Das Berichtswesen und die Berichtspflicht sind zwar dem Grundsatz nach in §28 des HS-QSG geregelt, auch in Bezug auf die Weiterentwicklung des Qualitätssicherungssystems. Adressaten sind aber nur die Bundesministerien und AQ Austria. Die Interessengruppen Studierende, Berufspraxis und allgemeine Öffentlichkeit sind nicht genannt. Außerdem wird unter „Berichtswesen“ nach dem Gesetz nicht das interne Management-Informationssystem genannt, welches für das Funktionieren eines Systems der internen Qualitätssicherung unerlässlich ist.

#### Mögliche Leitfragen

- Wie gestaltet die Hochschule, ausgehend von ihren Leistungszielen in Studium und Lehre, angewandter Forschung und Weiterbildung, das System der internen Qualitätssicherung auf den Ebenen der Strukturen, Prozesse und Ergebnisse?
- Welche Schnittstellen zwischen Qualitätsmanagement, Verwaltung und Wissenschaftsbereich sind von Bedeutung? Wie werden diese in den Regelkreisen berücksichtigt und wie wird die Zusammenarbeit organisiert?
- Wie werden die Grundsätze der Qualitätsregelkreise angewandt (Planung, Handlung, Überprüfung)?
- Gibt es ein Qualitätshandbuch und/oder Prozesshandbücher? Wer ist für ihre Weiterentwicklung zuständig?
- Wie überprüft die Hochschule die Zielerreichung?
- Wie werden die Qualitätsziele für Studium, Lehre, angewandte Forschung und Weiterbildung in der Wechselwirkung von Hochschulleitung und Studiengang umgesetzt?
- Wie werden die Qualitätsziele für Organisation, Administration, Personal, Internationalisierung, gesellschaftliche Zielsetzungen, Informationssysteme und Weiterbildung in der Wechselwirkung von Hochschulleitung und Fachbereich/Studiengang umgesetzt und wie werden sie dezentral wirksam?
- Auf welche Weise wird hierbei das Ziel der kontinuierlichen Qualitätsverbesserung verfolgt? Woran kann man erkennen, dass Qualitätsverbesserungen erreicht werden?
- Wie ist das interne Berichtswesen der Hochschule aufgebaut und wie werden – auf die Regelkreise bezogen – Daten, Kennzahlen und weitere Informationen gesammelt, interpretiert, für die Beteiligten bereitgestellt und für die Steuerung genutzt?
- Gibt es eine funktionierende Analyse- und Auswertungssoftware?
- Verfügt die Hochschule über eine integrierte Software für die Stundenplanung/Prüfungsanmeldung/Prüfungsplanung/Information (z.B. Modulhandbücher, Prüfungsanordnungen), die vom System der internen Qualitätssicherung genutzt werden kann?
- Wie wird die Validität der erhobenen Daten gewährleistet (wird gemessen, was gemessen werden soll)?
- Wie werden die qualitätssichernden Verfahren und Instrumente selbst auf ihre Wirksamkeit überprüft?

- Gibt es ein in die Regelkreise eingebundenes Berichtssystem über die Defizite und Mängel, die vom System der internen Qualitätssicherung festgestellt wurden, sowie für die ergriffenen Maßnahmen? Wie werden diese Berichte intern kommuniziert und wie werden sie für die Rechenschaftslegung nach außen eingesetzt? Wie wird in diesen Verfahren das Ziel einer kontinuierlichen Verbesserung wirksam verfolgt?
- Wie ist das System der internen Qualitätssicherung mit der internen und externen Kommunikation und der Unterrichtung der Öffentlichkeit verknüpft?
- Welche Veröffentlichungen dienen der Rückkoppelung mit Ehemaligen, der Berufspraxis und den staatlichen Stellen?
- Gibt es Lücken in den verfügbaren Informationen, die das System für die interne Qualitätssicherung benötigt, und wie sollen diese geschlossen werden?
- Wie werden die Möglichkeiten des Systems der internen Qualitätssicherung zur Stärkung der Serviceorientierung der Verwaltung genutzt, zum Beispiel mit Hilfe der Informationssysteme und durch Beratung? Wie werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung hierbei unterstützt?
- Existieren Anreizsysteme, die institutionell und personell wirksam werden? Gibt es eine an die Qualitätsentwicklung gebundene leistungsorientierte Mittelvergabe?

#### Hinweise zur Bewertung durch die Gutachter

*Die Hinweise sollen erläutern, welcher Logik die Bewertung folgt und welche Voraussetzungen für die Einstufung in eine der vier Bewertungen erfüllt sein sollten.*

#### **Anforderung gut erfüllt**

Die Hochschule nutzt erfolgreich ein zusammenhängendes, in sich schlüssiges Konzept des Qualitätsmanagements, das auf die Qualitätsziele ausgerichtet ist. Es ist anschaulich und gut verständlich dokumentiert, kommuniziert und reibungslos wirksam. Die Qualitätsregelkreise haben sich bewährt und zur Qualitätsverbesserung geführt. Sie werden auch auf mögliche Anpassungen zur Verbesserung ihrer Wirksamkeit überprüft. Die Hochschulangehörigen sind informiert und wirken engagiert mit. Die Information und Einbeziehung der Interessengruppen ist etabliert und hat sich in der Qualitätssicherung bewährt. Die Hochschule nutzt systematisch und effektiv die durch ein umfassendes Management-Informationssystem bereit gestellten Informationen für das System der internen Qualitätssicherung. Hierdurch stellt sie sicher, dass das Informationssystem dem Ziel der Qualitätsverbesserung dient. Sie veröffentlicht regelmäßig aktuelle und objektive Informationen – und zwar sowohl quantitativer als auch qualitativer Art – über die von ihr angebotenen Programme und Abschlüsse.

#### **Anforderung erfüllt**

Die Hochschule verfügt über ein schlüssiges Konzept des Qualitätsmanagements im Rahmen ihrer Qualitätsziele. Die Verantwortlichkeiten wurden festgelegt und die Hochschulangehörigen in das Gesamtkonzept eingebunden. Erfolg und Wirksamkeit des Qualitätsmanagements sind in Ansätzen erkennbar und nachgewiesen. Das Gesamtbild ist sichtbar, aber es sind noch Lücken zu schließen. Dies bezieht sich auch auf die Dokumentation und die Qualität der Kommunikation. Die Hochschule verfügt über Instrumente, mit denen sie für das System der internen Qualitätssicherung relevante Informationen erhebt; diese sind jedoch noch nicht systematisch verknüpft. Die Informationen sind Gegenstand der internen Qualitätssicherung. Die Hochschule veröffentlicht regelmäßig Informationen über die von ihr angebotenen Programme und Abschlüsse.

## **Verbesserungsmöglichkeiten**

Das Qualitätsmanagement ist in Teilbereichen wirksam, und es gibt Überlegungen für ein schlüssiges Gesamtkonzept im Rahmen der Qualitätsziele der Hochschule. Erste Verantwortlichkeiten wurden festgelegt und werden durch Hochschulangehörige wahrgenommen. An der Etablierung des Gesamtkonzeptes, seiner Dokumentation und Kommunikation wird gearbeitet. Die Hochschule verfügt über Informationssysteme, mit denen sie für das System der internen Qualitätssicherung relevante Informationen erheben kann. Diese bilden aber nur Teilbereiche ab und sind nicht systematisch mit dem System der internen Qualitätssicherung verknüpft. Die Hochschule hat damit begonnen, regelmäßig Informationen über die von ihr angebotenen Programme und Abschlüsse zu veröffentlichen.

### **Anforderung nicht erfüllt**

Es sind einzelne Aktivitäten im Rahmen des Qualitätsmanagements vorhanden, dokumentiert und kommuniziert. Die Erarbeitung eines Gesamtkonzeptes ist beabsichtigt. Der Aufbau eines umfassenden Management-Informationssystems ist geplant. Die Hochschule plant regelmäßige Veröffentlichungen.

## **3. Strukturen und Verfahren der Qualitätssicherung von Lehrgängen zur Weiterbildung bei Erhalten von Fachhochschul-Studiengängen gemäß §9 FHStG, sowie von Lehrgängen zur Weiterbildung, die in Kooperationsform im Sinne des §3 Abs. 2 Z 11 FHStG betrieben werden.**

**(Umfang etwa 6 Seiten)**

### Anforderung

Das System der internen Qualitätssicherung erstreckt sich auch auf die Weiterbildungsprogramme, die nach denselben Anforderungen und Vorgehensweisen qualitätsgesichert werden wie die Studiengänge.

### Erläuterung

§9 des Fachhochschul-Studiengesetzes weist ausdrücklich darauf hin, dass Lehrgänge zur Weiterbildung in die hochschulinterne Qualitätssicherung- und Entwicklung einzubinden sind. Um zu bewerten, ob das System der internen Qualitätssicherung auch für Weiterbildungsprogramme wirksam ist, bietet sich das Instrument einer Stichprobe an, falls die Gutachtergruppe auf Grundlage des Selbstberichtes der Hochschule hieran Zweifel hegt.

### Mögliche Leitfragen:

- Welche Spezifika weisen die Lehrgänge zur Weiterbildung auf?
- Welche Eingangskompetenzen werden erwartet?
- Wie werden diese überprüft?
- Wie werden Berufserfahrung und vorangegangene Ausbildungs- und Studienphasen berücksichtigt?
- Gelten für die Abschlussqualifikationen dieselben Ziele und Anforderungen wie bei den Studiengängen? Wie werden die Anforderungen des europäischen Qualifikationsrahmens berücksichtigt?

- Welche Modelle für ein Teilzeitstudiums werden angewandt und wie werden diese Studienkonzepte organisiert?
- Werden Elemente des Blended Learning und E-Learning genutzt? Welche Konzepte werden hierfür genutzt?
- Wie bewerten die Lehrenden, die Studierenden und die Praxis die Weiterbildungsangebote?
- Wie wird das Feedback für die Verbesserung der laufenden Lehrgänge genutzt?
- Wie wird im Rahmen des Selbstverständnisses und der Zielsetzung der Hochschule die Qualität der fachlichen Inhalte gesichert und weiterentwickelt?
- Ist das System der internen Qualitätssicherung auch für die Lehrgänge zur Weiterbildung uneingeschränkt wirksam?
- Wie wird die Validität der erhobenen Daten gewährleistet (wird gemessen, was gemessen werden soll)?

#### Hinweise zur Bewertung durch die Gutachter

*Die Hinweise sollen erläutern, welcher Logik die Bewertung folgt und welche Voraussetzungen für die Einstufung in eine der vier Bewertungen erfüllt sein sollten.*

#### **Anforderung gut erfüllt**

Das System der internen Qualitätssicherung sorgt dafür, dass die Lehrgänge zur Weiterbildung nach denselben Regeln wie die Studiengänge qualitätsgesichert sind. Durch diese Steuerungstätigkeiten wurden erkennbar Verbesserungen der Lehrgänge erreicht. Die Einbindung in die hochschulinterne Qualitätssicherung- und Entwicklung ist nachgewiesen.

#### **Anforderung erfüllt**

Die Lehrgänge zur Weiterbildung werden weitgehend nach denselben Regeln wie die grundständigen Studiengänge qualitätsgesichert. Das System der internen Qualitätssicherung ist in der Lage, Qualitätsentwicklungen der Lehrgänge zur Weiterbildung zu steuern.

#### **Verbesserungsmöglichkeiten**

Die hochschulinterne Qualitätssicherung bezieht sich auch auf die Lehrgänge zur Weiterbildung, doch es wurden Qualitätsdefizite beobachtet, für deren Behebung eine Verbesserung der Steuerungsinstrumente erforderlich ist. Es ist geplant, das System der internen Qualitätssicherung entsprechend weiter zu entwickeln.

#### **Anforderung nicht erfüllt**

Die Hochschule plant, die Lehrgänge zur Weiterbildung in angemessener Form in die hochschulinterne Qualitätssicherung- und Entwicklung einzubeziehen.

### **C. Selbsteinschätzung der Hochschule zu Stärken und Verbesserungspotentialen, sowie zur Weiterentwicklung des Systems der internen Qualitätssicherung**

**(Umfang etwa 6 Seiten)**

#### Mögliche Leitfragen

- Welche Prozesse und Steuerungsaktivitäten sind im Rahmen des Systems der internen Qualitätssicherung nicht in Regelkreise der Qualitätssicherung eingebunden und warum?



- Wie und in welchem Umfang wird in der Hochschule und nach außen Transparenz über die Ergebnisse qualitätssichernder Verfahren hergestellt?
- In welchem Umfang konnten die Regeln und Maßnahmen des Qualitätsmanagements zur Steuerung genutzt werden?
- Welche Regeln und Maßnahmen haben sich besonders bewährt und warum?
- Welche Regeln und Maßnahmen haben nicht die erwünschte Wirksamkeit erlangt und warum?
- Welche Stärken und Verbesserungspotentiale des Qualitätsmanagements werden gesehen, wo ist Verbesserungsbedarf?
- Wurden Probleme mit dem Einhalten von Zeitvorgaben der Regelkreise im System der Qualitätssicherung beobachtet und welche Lösungsvorschläge wurden erörtert?
- Welche Verbesserungen bei steuerungsrelevanten Entscheidungsprozessen werden angestrebt?
- Gibt es Veränderungsbedarf bei den Entscheidungsstrukturen und personellen Zuständigkeiten?
- Gibt es materielle Engpässe in der Ausstattung des Systems der Qualitätssicherung?

#### Hinweise zur Bewertung von Punkt C durch die Gutachter

*In diesem Abschnitt sollten die von der Hochschule gegebene Selbsteinschätzung bewertet, sowie die im Gutachten enthaltenen Bewertungen zusammengefasst werden. Hierbei bietet sich an, auch Hinweise und Vorschläge für die weitere Begleitung des Verfahrens (Follow-up) zu formulieren.*

#### **D. Anlagenband**

Bitte Quellenverweise als Fußnoten in den laufenden Text einfügen und Nachweise, Belege und Dokumente im Anhang, d.h. im Band 2 des Selbstberichtes, zusammenstellen. Als Nachweise und Belege kommen infrage:

- Veröffentlichtes Leitbild, Zielvereinbarungen mit den staatlichen Geldgebern und interne Zielvereinbarungen, Satzungen und Ordnungen, Auswertungsberichte von Untersuchungen
- Qualitätshandbuch, Prozesshandbücher und Leitfäden, Planungsdokumente, Beschlüsse der Gremien, Jahresberichte über die Evaluationen, Untersuchungen zum Verbleib der Absolventen etc.