

Ergebnisbericht zum Verfahren zur Zertifizierung des internen Qualitätsmanagementsystems der Donau- Universität Krems

Aufgrund der Vereinbarung zwischen der Donau-Universität Krems und der Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria vom September 2013 führte die AQ Austria ein Auditverfahren zur Zertifizierung des internen Qualitätsmanagementsystems der Donau-Universität Krems durch. Gemäß § 21 HS-QSG veröffentlicht die AQ Austria folgenden Ergebnisbericht:

1 Kurzinformationen zum Auditverfahren

Informationen zur Einrichtung	
Einrichtung	Donau-Universität Krems
Fakultäten	Fakultät für Gesundheit und Medizin Fakultät für Wirtschaft und Globalisierung Fakultät für Bildung, Kunst und Architektur
Anzahl der Studierenden	Ca. 8.000

2 Kurzinformation zum Verfahren

Die Donau-Universität Krems beauftragte die AQ Austria im September 2013 mit der Durchführung des Auditverfahrens.

In der 18. Sitzung vom 28. Jänner 2014 bestellte das Board der AQ Austria folgende Gutachter/innen für die Begutachtung des internen Qualitätsmanagements:

Name	Institution	Position
Univ.-Prof. Dr. Elke Gruber (Vorsitzende der Gutachter/innengruppe)	Karl-Franzens-Universität Graz	Leiterin des Arbeitsbereichs Weiterbildung am Institut für Erziehungs- und Bildungswissenschaften
Florian Grubitzsch (studentisches Mitglied der Gutachter/innengruppe)	Carl von Ossietzky Universität Oldenburg	Student im Berufsbegleitenden MBA Studium Bildungs- und Wissenschaftsmanagement
Prof. Dr. Werner Schneider	Universität Augsburg	Vizepräsident Bereich Lehre, Studium, lebenslanges Lernen und Gleichstellung
Dr. Don Westerheijden	University of Twente Center for Higher Education Policy Studies	Senior Research Associate, Project leader quality management research
Prof. Dr. Elena Wilhelm	Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften	Leiterin Hochschulentwicklung

Von 19.-20. November 2014 fand der erste Vor-Ort-Besuch der Gutachter/innen und der Vertreterinnen der AQ Austria an der Donau-Universität Krems statt.

Vom 18.-20. Februar 2015 fand der zweite Vor-Ort-Besuch der Gutachter/innen und der Vertreterinnen der AQ Austria an der Donau-Universität Krems statt.

Das Board der AQ Austria entschied in der 27. Sitzung vom 27. Mai 2015 über die Zertifizierung des internen Qualitätsmanagements.

3 Verfahrensgegenstand

Im Auditverfahren wurden die Organisation und die Umsetzung des internen Qualitätsmanagementsystems der Donau-Universität Krems durch externe Gutachter/innen beurteilt.

4 Zusammenfassung der Bewertungen der Gutachterinnen und Gutachter

Standard 1

Die Donau-Universität Krems hat in ihrem Entwicklungsplan vier strategische Kernziele definiert, die durch weitere Ziele ergänzt werden, die jedoch nicht jedenfalls mit den Kernzielen im Einklang sind. Durch diese Inkonsistenzen werden die Umsetzung von Zielen in Teilziele und die Ableitung von Maßnahmen erschwert.

Gleichzeitig anerkennen die Gutachter/innen die Bemühungen und das Engagement der Universität, in gemeinsamen Prozessen ein Profil zu gewinnen und Entwicklungsziele zu erarbeiten. Sie sehen eine mögliche Diskrepanz der Rollen der DUK als Universität mit

ausgeprägten gesellschaftlichen Zielsetzungen und starkem Praxisbezug als Verursacherin für unterschiedliche Ziele und Strategien.

Dieser Zwiespalt erschwert es, ein Qualitätsmanagementsystem einzurichten, das alle Ziele und Strategien der DUK gleichermaßen erfassen kann. Der Schwerpunkt des formal organisierten Qualitätsmanagementsystems liegt auf der Definition und Durchführung von Prozessen. Die Gutachter/innen stellten in den Gesprächen mit verschiedenen Vertreter/innen der Universität fest, dass jedenfalls „ein hohes Maß an Reflexion und Wille zu einer inhaltlich orientierten Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements existiert“, was aus den schriftlichen Unterlagen nicht ausreichend hervorgegangen war.

Für die Steuerung der Universität sind die stufenweisen Zielvereinbarungsgespräche wesentlich. Das Monitoring der Zielerreichungen erfolgt über Berichte und Auswertungen.

Trotzdem für die Gutachter/innen als externe Personen die Zuweisung von Verantwortlichkeiten an unterschiedliche Positionen auf verschiedenen Ebenen eine Herausforderung in Bezug auf die Nachvollziehbarkeit darstellt, erkennen sie „das Bild einer funktionierenden, komplexen Expert/innenorganisation, die Kommunikation, Vernetzung, Kooperation und zum Teil hybride Rollen- und Aufgabenverteilungen lebt.“

Standard 2

An der Donau-Universität Krems werden zur Zeit einzelne Instrumente der internen Qualitätssicherung weiterentwickelt, um bis zum Ende der Periode des aktuellen Entwicklungsplans 2015-2020 eine umfassende Qualitätsentwicklungsstrategie implementiert zu haben.

Für den Kernbereich „Studium und Lehre“ findet ein umfassendes, nachvollziehbar aufgebautes und logisch anwendbares Qualitätshandbuch Anwendung, das auch das didaktische Leitbild der DUK enthält.

Die Ergebnisse der laufenden Arbeit der Curriculakommission werden in die Weiterentwicklung jener Instrumente der Qualitätssicherung aufgenommen, die für die (Weiter-)Entwicklung von Studienprogrammen relevant sind.

Die Lehrgangsführer/innen nehmen an der DUK multiple Aufgaben (bei der Auswahl der Studierenden und der externen Lehrenden, bei der Bewerbung des Studiums, bei der inhaltlichen und organisatorischen Betreuung des Lehrganges) wahr und erfüllen sehr wesentliche Rollen im Kernbereich Studium und Lehre, was nach Ansicht der Gutachter/innen durch das vorhandene Qualitätsmanagement nicht ausreichend gestützt wird. Insbesondere die Auswahl der externen Lehrenden, für die zwar allgemeingültige formale Kriterien auf Universitätsebene bestehen, die tatsächliche Umsetzung auf nachgeordneten Ebenen inhaltlich jedoch kein zentrales Monitoring erfährt, ist ein Thema, das stärkere Aufmerksamkeit von Seiten des Qualitätsmanagements erfordert.

Aufgrund ihres spezifischen Profils als Universität für Weiterbildung kommt der Frage der Anrechnung non-formal und informell erworbener Kompetenzen der Studieninteressierten große Bedeutung zu, welche die Donau-Universität erkennt. Dementsprechend sind die Zulassungsvoraussetzungen für jeden Lehrgang im Curriculum geregelt, wobei die Gutachter/innen mangelnde Transparenz in Hinblick auf die tatsächlichen Überprüfungs-kriterien und die Anwendung durch die Lehrgangsführer/innen feststellen.

Die Evaluation von Lehrveranstaltungen erfolgt auf vielfältige Weise und wird sowohl formal mittels Fragebögen als auch informell in direkten Feedbackgesprächen durchgeführt. Hier beurteilen die Gutachter/innen den „sehr hohen Stellenwert, der dem Studierendenurteil

beigemessen wird, bei dem teilweise die Bedürfnisse der Studierenden als wichtigstes Kriterium für gute Lehre herangezogen werden“ als etwas heikel (s. auch Standard 4).

Im Kernbereich „Forschung“ können sich die wissenschaftlichen Mitarbeiter/innen der DUK auf die sehr serviceorientierte Unterstützung verschiedener Einrichtungen der Universität verlassen, die von der Information zu Forschungsschienen über die Einreichung von Forschungsprojekten, bis zu deren Abwicklung und Abschluss unterstützen. An der DUK ist eine Forschungsdatenbank eingerichtet, die für das laufende Monitoring verwendet wird. Im Bereich der Forschung werden unterschiedliche Zugänge der einzelnen Departments (auch innerhalb einer Fakultät) deutlich, die üblicherweise aus den verschiedenen Ableitungen der universitätsweiten Ziele resultiert.

Innerhalb der Departments und Fakultäten bestehen Kommunikationsplattformen, die aufeinander aufbauen und eine wichtige Rolle für die interne Qualitätssicherung im Bereich Forschung spielen.

Die mittlerweile an der gesamten DUK etablierten wissenschaftlichen Beiräte der Departments werden von den Gutachter/innen einerseits als wertvolle Basis verstanden, andererseits wird jedoch kritisiert, dass in diesen Beiräten teilweise nur DUK-interne Personen vertreten sind, was die Reflexion beeinträchtigen kann.

Im Bereich Personal besteht ein Spektrum an Maßnahmen der internen Qualitätssicherung, die von Bewerbungs- bzw. Berufungsverfahren, strukturierten Einschulungen neuer Mitarbeiter/innen bis zu regelmäßigen Mitarbeiter/innengesprächen führen. Wie bereits vorhin erwähnt, sehen die Gutachter/innen eine Schwachstelle bei der Einstellung externer Lehrbeauftragter in Bezug auf die gesicherte Einhaltung gewisser Kriterien.

Die unterschiedlichen Supporteinheiten, die an der DUK etabliert sind, dienen ihrem Zweck der Unterstützung der Organisation von Lehre und Forschung und der Studierendenbetreuung und werden als solche von den Zielgruppen wahrgenommen.

Standard 3

Die DUK hat Berichts- und Informationssysteme im Einsatz, die für das Qualitätsmanagement eingesetzt werden und deren Nutzen allgemein anerkannt ist. Die den Studierenden entgegengebrachte Serviceorientierung ist auch innerhalb der Universität gegenüber Mitarbeiter/innen gegeben und wird durch Prozesse unterstützt, die maßvoll angewendet werden. Auch in Bezug auf das Monitoring sehen die Gutachter/innen die Anforderungen für das Qualitätsmanagement erfüllt.

Hingegen konstatieren die Gutachter/innen „Entwicklungsbedarf [...] im Bereich der internen und externe fachwissenschaftlich motivierten formativen Evaluation von gesamten Einheiten im Hinblick auf den umfassenden Leistungsauftrag sowie die Governance und Organisation der erbrachten Leistungen“ im Sinne formativer Verfahren, um einerseits den eigenen Vorschriften Genüge zu tun, und andererseits die eigene Position der Donau-Universität Krems als Weiterbildungsuniversität mit hohem wissenschaftlichem Anspruch zu stärken.

Standard 4

An der Donau-Universität Krems stellen die Gutachter/innen ein etabliertes Streben nach hoher Qualität in Forschung, Lehre und Verwaltung fest. Jedoch „herrschen hochschulweit uneinheitliche Ideen zu der Frage, was Qualität in Lehre und Forschung bedeutet“.

Das Qualitätsmanagement findet hohe Akzeptanz innerhalb der Universität. Unterschiedliche Interessensgruppen haben einen hohen Stellenwert für die operative und strategische Arbeit der DUK. Die breite Einbeziehung der Mitarbeiter/innen in die Erstellung des Entwicklungsplans ist ein Zeichen dafür.

Der Meinung der Studierenden wird große Bedeutung zugemessen, was sich aus dem spezifischen Profil und der Erwartungshaltung dieser „Kunden“ ergibt. Hier orten die Gutachter/innen eine gewisse Gefahr, die Wirtschaftlichkeit des Betriebes vor die Wissenschaftlichkeit der Universität zu stellen. Jedoch ist auch festzustellen, dass in letzter Zeit merklich daran gearbeitet wird, das Profil der DUK als Universität zu stärken.

5 Zertifizierungsentscheidung

Das Board der AQ Austria hat in seiner Sitzung am 27. Mai 2015 entschieden, das interne Qualitätsmanagement der Donau-Universität Krems mit sechs Auflagen zu zertifizieren.

Das Board der AQ Austria stützt seine Entscheidung auf die Selbstdokumentation der Universität mit den beigefügten Unterlagen, das Gutachten der Gutachterinnen und Gutachter sowie die Stellungnahme der Universität. Das Board hat festgestellt, dass die Voraussetzungen zur Zertifizierung des internen Qualitätsmanagementsystems der Donau-Universität Krems gem. Richtlinie für ein Audit des hochschulinternen Qualitätsmanagementsystems vom 14. Juni 2013, mit sechs Auflagen erfüllt sind. Das Board schließt sich den Einschätzungen der Gutachter/innen und ihrer Empfehlung der Zertifizierung unter Auflagen an, präzisiert jedoch die empfohlenen Auflagen.

Das Board hat die Zertifizierung des internen Qualitätsmanagementsystems der Donau-Universität Krems mit folgenden Auflagen beschlossen.

Standard 1

1. Die Donau-Universität Krems präzisiert ihre Ziele und legt dar, wie die Ziele miteinander in Verbindung stehen, wie die Erreichung welcher Ziele bewertet wird und wie diese Prozesse in ein System gefasst sind.
2. Die Donau-Universität Krems legt ihre zu entwickelnde Qualitätsentwicklungsstrategie mit den spezifischen Qualitätssicherungsverfahren und -instrumenten der Departments vor. Dabei illustriert sie, wie diese mit den übergreifenden Instrumenten und Verfahren gekoppelt sind. Überdies muss deutlich werden, welche die in jedem Department zu Grunde gelegten, über die allgemeinen Kriterien hinausreichenden Qualitätsstandards in Lehre und Forschung sind, mit welchen Instrumenten und Verfahren diese Standards gemessen werden und wie die Erkenntnisse umgesetzt werden.

Standard 2

3. Die Donau-Universität Krems legt für den Bereich Lehre ihre Assessmentverfahren für die Überprüfung der von den Studierenden vorausgesetzten Eintrittskompetenzen für jeden Lehrgang schriftlich vor (Zugangsvoraussetzungen sowie Anerkennungsmodi für Vorleistungen) und macht diese nach außen sichtbar.
4. Die Donau-Universität Krems weist Prozesse zur Definition von Kompetenzprofilen für die Lehrgangleitungen nach.
5. Für den Bereich Forschung legt die Donau-Universität Krems ein explizites, begründetes und schriftlich festgehaltenes Qualitätsverständnis für jedes Department vor.



Diese drei Aspekte sind auch Teil der zu entwickelnden Qualitätsentwicklungsstrategie (s. auch Auflage 2 zu Standard 1).

Standard 3

6. Unter Berücksichtigung des Satzungsteils V der Donau-Universität Krems (insbes. §§ 1 und 6) legt die Universität für jede Fakultät ein Konzept für eine externe Evaluierung vor, welches in das Qualitätsmanagementsystem eingebracht wird (s. auch Auflage 2 zu Standard 1).

Die Zertifizierung ist bis 27. Mai 2022 gültig.

Die Auflagenerfüllung ist innerhalb von zwei Jahren ab Zertifizierung, d.h. bis zum 27. Mai 2017, schriftlich nachzuweisen.

6 Anlagen

- Gutachten
- Stellungnahme der Donau-Universität Krems