

Ergebnisbericht zum Verfahren zur Zertifizierung des internen Qualitätsmanagementsystems an der FH JOANNEUM

Aufgrund der Vereinbarung zwischen der FH JOANNEUM und der Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria vom Februar 2015 führte die AQ Austria ein Auditverfahren zur Zertifizierung des internen Qualitätsmanagementsystems der FH JOANNEUM durch. Gemäß § 21 HS-QSG veröffentlicht die AQ Austria folgenden Ergebnisbericht:

1 Kurzinformationen zur Hochschule

Informationen zur Einrichtung	
Einrichtung	FH JOANNEUM
Departments	Angewandte Informatik Bauen, Energie und Gesellschaft Engineering Gesundheitsstudien Management Medien & Design
Anzahl der Studierenden	4100

2 Kurzinformation zum Verfahren

Die FH JOANNEUM beauftragte die AQ Austria im Februar 2015 mit der Durchführung des Auditverfahrens.

In der 26. Sitzung vom 19.03.2015 bestellte das Board der AQ Austria folgende Gutachter/innen für die Begutachtung des internen Qualitätsmanagements:

Name	Institution	Rolle
Prof. Dr.phil Thomas Breyer-Mayländer	Hochschule Offenburg	Prorektor für Marketing und Organisationsentwicklung
Prof. Jürg Kessler Vorsitzender der Gutachter/innengruppe	Hochschule für Technik und Wirtschaft Chur	Rektor
Martina Meister, B.A. Studentische Gutachterin	FH Burgenland	Masterstudierende für Integriertes Versorgungsmanagement
Mag.^a iur. Anna Steiger	Technische Universität Wien	Vizerektorin für Personal und Gender

Von 29.02. bis 02.03.2016 fand der erste Vor-Ort-Besuch der Gutachter/innen und der Vertreter/innen der AQ Austria an der FH JOANNEUM statt. Vom 27.04. bis 29.04.2016 fand der zweite Vor-Ort-Besuch der Gutachter/innen und der Vertreter/innen der AQ Austria an der FH JOANNEUM statt.

Das Board der AQ Austria entschied in der Sitzung vom 20.09.2016 über die Zertifizierung des internen Qualitätsmanagementsystems.

3 Verfahrensgegenstand

Im Auditverfahren wurden die Organisation und die Umsetzung des internen Qualitätsmanagementsystems der FH JOANNEUM durch externe Gutachter/innen beurteilt.

4 Zusammenfassung der Bewertungen der Gutachterinnen und Gutachter

Standard 1

Die FH JOANNEUM hat sich mit einem professionellen Hochschulmanagement langfristige Ziele im Rahmen einer stringenten Strategie gesetzt. Die Strategie wird bestimmt durch übergeordnete Zielsetzungen u.a. zugunsten der Qualität und stellt damit eine ausgereifte Basis für die Umsetzung eines umfassenden Qualitätsmanagementsystems (QM-Systems) dar. Der Aufbau und die damit verbundene Vervollständigung eines systematischen operationalisierten Steuerungssystems mit verschiedenen Instrumenten sind in Umsetzung. Dasselbe gilt für die Operationalisierung auf den verschiedenen organisatorischen Ebenen, Departments sowie den Bereichen Lehre und Forschung. Die Dissemination der Strategie wird über ein Teilprojekt gewährleistet, so dass die relevanten Stakeholder über unterschiedliche Medien gezielt informiert werden.

Unterstützt wird die Umsetzung des QM-Systems durch das Assessment für „Recognised for Excellence“ im Rahmen der European Foundation for Quality Management EFQM im Mai 2016. Mit der zusätzlichen Orientierung der Prozessausrichtung an ISO 9001 werden zudem die Kern- und Supportprozesse strukturiert aufgenommen. Die FH JOANNEUM arbeitet insgesamt sehr gut und ausgeprägt mit State-of-the-Art Management-Methoden, die sie in der praktischen Umsetzung in die Hochschulwelt transferiert hat.

Fazit: Der Standard 1 ist erfüllt.

Standard 2

Das QM-System erweist sich insgesamt als robustes System, das durch die Kombination aus zwei unterschiedlichen Quellen (EFQM und ISO 9001) in der Lage ist, die Hochschulleitung, die operativen Einheiten der Departments, Institute und Studiengänge bei der Entwicklung der angestrebten Exzellenz zu unterstützen. Eine Ausnahme bildet die Qualitätssicherung im Kernbereich angewandte Forschung und Entwicklung. Zwar sind im Projektcontrolling Standards etabliert, ein standardisiertes, übergeordnetes Qualitätsmanagement, welches die Hochschulleitung bei der Erreichung der Exzellenzziele unterstützt, ist noch nicht vollständig vorhanden. Die dazugehörige vollständige Einhaltung des PDCA-Zyklus bei der Evaluierung von Forschungsleistungen ist noch umzusetzen.

Als wesentliche Empfehlung für die langfristige Weiterentwicklung der Qualität in Lehre und Forschung erachten die Gutachter/innen die zeitnahe Umsetzung eines transparenten Karriere- und Gehaltsmodells. Sie unterstützen das Anliegen der Hochschulleitung ausdrücklich und empfehlen dafür möglichst zeitnah eine Lösung zu erzielen. Die Gutachter/innen-Gruppe hat überwiegend auf der Ebene von Detailvorschlägen weitere Empfehlungen abgegeben und versteht diese im Sinne wohlmeinender Anregung von Peers.

Fazit: Der Standard 2 ist teilweise erfüllt.

Standard 3

Die FH JOANNEUM nutzt im Rahmen ihres QM-Systems die Möglichkeiten der Evaluierung und Messung der Qualität in ausreichendem Maße, um in Verbindung mit der sehr gut ausgearbeiteten IT-Struktur dem QM-System das notwendige Datenrückgrat zu liefern. Aus Sicht der Gutachter/innen-Gruppe kann bei der Definition der verwendeten Messparameter noch eine Verschlankung angestrebt werden. Dies kann insgesamt zu einer Vereinfachung der Qualitätssteuerung und zu einer weiteren Verbreitung der zentralen KPIs führen und damit die Akzeptanz des QM-Systems und die Alltagsrelevanz zusätzlich erhöhen.

Im Sinne einer lernenden Organisation ist das QM-System selbst periodisch zu hinterfragen und allenfalls weiter zu entwickeln. Dabei sollte die Hochschule neben der prozessorientierten vor allem die inhaltliche Dimension des QM-Systems berücksichtigen und darauf achten die notwendige Selbstreflexion, auch mit Blick auf eine Reduktion der Komplexität, gegenüber dem etablierten System zu erhalten. Eine sehr positive Rolle spielt das gut etablierte IT-System.

Fazit: Der Standard 3 ist erfüllt.

Standard 4

Das in der Strategie definierte Leitprinzip der „exzellenten Qualität“ findet in verschiedenen Zielen in den Perspektiven der Strategie seinen Niederschlag und ist damit eine ausgezeichnete Basis für die Umsetzung einer Qualitätskultur. Dank des Vorlebens dieser Haltung durch die Hochschulleitung, die Kommunikation und die konsequente Umsetzung der Qualitäts-Instrumente übertragen sich diese Haltung und das Engagement auf die Angehörigen der FH JOANNEUM. Die hohe Professionalität, die Qualitätsorientierung und das strukturierte Vorgehen der FH JOANNEUM drücken sich auch in der konsequenten und vorbildlichen Einbindung der relevanten Stakeholder aus. Die Einbindung erfolgt von der Strategie-Entwicklung bis in den Tagesbetrieb und umfasst sowohl interne wie externe Anspruchsgruppen.

Auf operativer Ebene konnte noch kein gemeinsames, konkretes Verständnis für die Qualität in der Lehre und der Forschung erkannt werden. Dabei wurde berücksichtigt, dass es allgemeine und disziplinenorientierte Elemente der Qualität gibt. Damit eine gemeinsame Qualitätskultur mit einem entsprechenden Verständnis von Qualität in der Forschung und Lehre umgesetzt wird, ist eine Verständigung über die Qualitätsbegriffe in diesen Bereichen sowie die damit verbundene Zielsetzung des Qualitätsmanagements prioritär. Da sich die Verfestigung und Weiterentwicklung der Qualitätskultur bereits jetzt auf einem hohen Niveau befindet, sind die Gutachter/innen davon überzeugt, dass die FH JOANNEUM ihren Anspruch der Qualitätsführer/innenschaft erreichen wird.

Fazit: Der Standard 4 ist teilweise erfüllt.

5 Zertifizierungsentscheidung

Das Board der AQ Austria hat in seiner Sitzung vom 20.09.2016 entschieden, das interne Qualitätsmanagement der FH JOANNEUM mit zwei Auflagen zu zertifizieren. Das Board hat festgestellt, dass die Voraussetzungen zur Zertifizierung des internen Qualitätsmanagementsystems der FH JOANNEUM gem. Richtlinie für ein Audit des hochschulinternen Qualitätsmanagementsystems vom 27./28. Mai 2015 mit zwei Auflagen erfüllt sind.

Das Board schließt sich den Einschätzungen der Gutachter/innen und ihrer Empfehlung der Zertifizierung unter Auflagen an und hat die empfohlenen Auflagen in der Formulierung leicht adaptiert. Es stützt seine Entscheidung auf die Selbstdokumentation der Hochschule, die Unterlagen der Hochschule zu den Handlungsfeldern, das Gutachten sowie die Stellungnahme der Hochschule. Es hat die Zertifizierung des internen Qualitätsmanagementsystems der FH JOANNEUM mit folgenden Auflagen beschlossen:

Standard 2

- Die FH JOANNEUM legt ein Konzept zur Weiterentwicklung der Evaluation von Forschungsleistungen vor, aus dem ersichtlich wird, wie Forschungsleistungen - über monetäre Zielgrößen hinaus - beurteilt (Check) und zur Steuerung und inhaltlichen Zielüberprüfung in F&E auf strategischer und operativer Ebene (Act) herangezogen werden.

Standard 4

- Die FH weist nach, dass sie zur Hebung des Qualitätsbewusstseins Maßnahmen gesetzt hat, die den Austausch zwischen allen Angehörigen der Hochschule über das Qualitätsverständnis in den Kernbereichen und die damit verbundenen Zielsetzungen für das Qualitätsmanagement sicherstellen.

Das Board kommt zu dem Schluss, dass die FH JOANNEUM über ein gut etabliertes und umfangreiches Qualitätsmanagementsystem in den Kern- und Querschnittsbereichen verfügt, das vom Engagement aller Beteiligten lebt. In den beiden mit Auflagen versehenen Bereichen sieht es auf Basis der Auditstandards Bedarf zur Behebung der festgestellten Lücken.

Mit Blick auf Standard 2 hält das Board, neben den bereits etablierten qualitätssichernden Maßnahmen in F&E, eine Weiterentwicklung der Evaluation von Forschungsleistungen für notwendig, um den PDCA-Zyklus zu schließen. Dazu ist der Fokus nicht nur auf die monetären, sondern auch auf die wissenschaftlichen Leistungen von Forschung zu legen und die dazu schon bestehende Bestrebungen sind auszubauen. Insbesondere muss erkennbar sein, welche Schlussfolgerung aus aggregierten Forschungsleistungsdaten gezogen werden und wie darüber eine Steuerung, insbesondere mit Blick auf die Einschätzung der erreichten inhaltlichen Zielsetzungen in F&E erfolgen. Diese Entwicklung hält das Board für erforderlich, damit das QM-System in der angewandten Forschung & Entwicklung das gesetzte Exzellenz-Ziel der FH unterstützt. Ziel der Weiterentwicklung des Evaluationskonzepts soll es sein, projekt-, bereichs- oder hochschulbezogen die Forschungsleistungen evaluieren und auch auf individueller Ebene (z.B. durch Einbezug in die Mitarbeiter/innengespräche) berücksichtigen zu können und damit den PDCA-Zyklus zu schließen.

In Bezug auf die Auflage zu Standard 4 erkennt das Board den von der FH JOANNEUM bereits beschrittenen Weg zur Etablierung einer umfassenden Qualitätskultur an. Um diesen erfolgreich weiterzugehen, ist die Qualitätskultur künftig noch in der Breite und Tiefe zu verankern, so dass sie von allen Angehörigen der Hochschule getragen wird. Dazu ist der Austausch zwischen zentraler und dezentraler Ebene (d.h. zwischen der Hochschulleitung, den Lehrenden, Forschenden und ggfs. auch den Studierenden) über das Qualitätsverständnis in Studium und Lehre sowie angewandter Forschung und Entwicklung und insbesondere dessen inhaltliche Aspekte auf breiter Basis zu forcieren und durch geeignete Maßnahmen umzusetzen. Zugleich sollten die Zielsetzungen für das QM in diesen beiden Kernbereichen bzw. die Weiterentwicklung des bestehenden QM-Systems daraufhin reflektiert werden.

Die Zertifizierung ist bis 20.09.2023 gültig.

Die Auflagenerfüllung ist innerhalb von zwei Jahren ab Zertifizierung, d.h. bis zum 19.09.2018, schriftlich nachzuweisen.

6 Anlagen

- Gutachten
- Stellungnahme der FH JOANNEUM