



Agentur für
Qualitätssicherung
und Akkreditierung
Austria

Audit des internen Qualitätsmanagement- systems

Richtlinie für Universitäten

beschlossen in der xx. Sitzung des Boards der
AQ Austria am dd.mm.2021



Inhaltsverzeichnis

Präambel	4
I. Verfahrensregeln.....	5
A. Ziele des Audits	5
B. Standards	5
C. Verfahren.....	7
D. Freiwillige Vertiefung des Audits.....	10
E. Inkrafttreten	10
II. Ergänzende Informationen zur Durchführung des Verfahrens.....	11
1 Vorbereitung des Audits	11
2 Selbstevaluierungsbericht.....	11
2.1 Vorstellung der Universität.....	12
2.2 Darstellung und Analyse des Qualitätsmanagementsystems der Universität unter Berücksichtigung der Auditstandards	12
2.3 Verweise und Nachweise	12
3 Gutachter*innen.....	13
3.1 Anforderungen der AQ Austria zur Auswahl der Gutachter*innengruppe	13
3.2 Grundsätze für die Tätigkeit der Gutachter*innen.....	14
3.3 Aufgaben der Gutachter*innen	14
3.4 Vorbereitung der Gutachter*innen.....	14
4 Vor-Ort-Besuch.....	15
5 Gutachten	16
6 Stellungnahme der Universität.....	17
7 Zertifizierung.....	17
7.1 Zertifizierungsentscheidung	17
7.2 Erfüllung von Auflagen	18
8 Veröffentlichung.....	18
9 Follow-up.....	18
10 Beschwerde	18
11 Re-Audit.....	19

12 Glossar.....	19
------------------------	-----------

Präambel

Autonomen Universitäten obliegt die Verantwortung für das Qualitätsmanagement, das die Qualitätssicherung und -entwicklung von Studien, Lehre, Forschung bzw. Entwicklung und Erschließung der Künste (EEK), der Querschnittsaufgaben Internationalisierung und gesellschaftliche Zielsetzungen sowie der unterstützenden Aufgaben der Verwaltung umfasst. Sie entwickeln und gestalten ihr internes Qualitätsmanagementsystem in Übereinstimmung mit ihren individuellen Profilen und mit Bedacht auf europäische Standards. Im Zentrum der externen Qualitätssicherung nach dem Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz (HS-QSG) steht die Zertifizierung dieses internen Qualitätsmanagementsystems in einem Audit.

Die Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung (AQ Austria) unterstützt diese Verantwortung der Universitäten und möchte mit ihrem Audit ihre Qualitätsentwicklung fördern. Bei der Ausgestaltung des Audits berücksichtigt die AQ Austria internationale Erfahrungen und Beispiele guter Praxis aus verschiedenen Systemen der externen Qualitätssicherung von Universitäten und Hochschulen im Europäischen Hochschulraum.

Das Audit der AQ Austria ist ein partnerschaftlicher Prozess, an dem die Universität, die Gutachter*innen und die AQ Austria beteiligt sind.

Das Audit der AQ Austria entspricht den Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG) und integriert durch die Durchführung als Peer-Review unter Beteiligung ausländischer Gutachter*innen auch internationale Perspektiven und Expertise.

Die vorliegende Richtlinie konkretisiert mit den Verfahrensregeln (Teil I) die Bestimmungen des HS-QSG 2011, BGBl I Nr. 74/2011, geändert mit BGBl I Nr. 77/2020, zur Durchführung von Audits an Universitäten. In den ergänzenden Informationen zur Durchführung des Verfahrens (Teil II) wird der Ablauf des Auditverfahrens näher beschrieben.

I. Verfahrensregeln

A. Ziele des Audits

Ziel des Audits ist es, mit einer Zertifizierung zu bestätigen, dass die Universität ein Qualitätsmanagementsystem entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen eingerichtet hat. Das Qualitätsmanagementsystem unterstützt die Universität dabei, die Qualität ihrer Leistungen zu sichern und weiterzuentwickeln. Zudem soll das Audit dazu beitragen, Anstöße für die Weiterentwicklung ihres Qualitätsmanagementsystems zu geben.

B. Standards

Die Beurteilung des Qualitätsmanagementsystems erfolgt anhand von fünf Standards. Diese Standards beschreiben die Anforderungen an ein funktionierendes Qualitätsmanagementsystem und konkretisieren die Prüfbereiche gemäß § 22 Abs. 2 HS-QSG.

Standard 1

Die Universität verfügt über ein **Qualitätsverständnis** und eine **Strategie für das Qualitätsmanagement**, die Teil der Universitätssteuerung ist. Die Qualitätsmanagementstrategie umfasst die Kernaufgaben, Querschnittsaufgaben sowie die sie unterstützenden Aufgaben der Verwaltung der Universität.

Erläuterung: Die Universität schafft ein Einverständnis unter den Universitätsangehörigen darüber, was Qualität in ihren Aufgabenbereichen bedeutet und über die Verantwortung aller Universitätsangehörigen für das Qualitätsmanagement. Zu den Universitätsangehörigen zählen Studierende, Personal für Lehre und Forschung bzw. EEK sowie nicht-wissenschaftliches Personal.

Die Qualitätsmanagementstrategie ist auf das Erreichen der Ziele der Universität und auf ihre Qualitätsentwicklung ausgerichtet. Die Kernaufgaben der Universität umfassen die Leistungsbereiche Studien und Lehre sowie Forschung bzw. EEK. Die Querschnittsaufgaben umfassen Internationalisierung und gesellschaftliche Zielsetzungen. Die unterstützenden Aufgaben umfassen die Bereiche Organisation, Administration und Personal.

Standard 2

Die Universität hat ein aus ihrer Qualitätsmanagementstrategie abgeleitetes Qualitätsmanagementsystem eingerichtet, indem sie **Strukturen, Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten** für die Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems festgelegt hat. Das Qualitätsmanagementsystem umfasst die Kernaufgaben, Querschnittsaufgaben sowie die sie unterstützenden Aufgaben der Verwaltung.

Erläuterung: Das Qualitätsmanagementsystem fördert die Erreichung der Ziele der Universität und ihre Qualitätsentwicklung. Durch das Qualitätsmanagementsystem erfasst die Universität regelmäßig und systematisch Informationen zu ihren Kern- und Querschnittsaufgaben sowie

unterstützenden Aufgaben und nutzt diese Informationen für die Sicherung und Weiterentwicklung ihrer Qualität. Die Informationen werden ebenso für Entscheidungen des Universitätsmanagements herangezogen.

Die Verantwortlichkeiten für das Qualitätsmanagementsystem auf Leitungsebene sind eindeutig festgelegt und ihr Zusammenspiel ist geregelt. Die Zuständigkeiten für die Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems sind den Universitätsangehörigen bekannt. Die externen Interessensgruppen der Universität sind an geeigneten Stellen in das Qualitätsmanagementsystem eingebunden.

Standard 3

Die Universität setzt Qualitätsmanagementmaßnahmen entlang der angestrebten Ziele im Bereich **Studien und Lehre** und der damit verbundenen **gesellschaftlichen Zielsetzungen** sowie **Ziele der Internationalisierung** um. Sie überprüft den Beitrag der Maßnahmen zur Zielerreichung und zur Entwicklung ihrer Qualität. Die Ergebnisse der Überprüfung fließen in die systematische Adaptierung der gesetzten Maßnahmen ein.

Erläuterung: Die Maßnahmen sind geeignet, die angestrebte Qualität der Studien und der Lehre der Universität und ihrer damit verbundenen gesellschaftlichen Zielsetzungen sowie Ziele der Internationalisierung zu sichern und weiterzuentwickeln.

Zu den Studien zählen die ordentlichen und außerordentlichen Studien der Universität.

Das Qualitätsmanagement erfasst jedenfalls

- die Neuentwicklung und Weiterentwicklung von Studien,
- die Organisation der Studien,
- die Kompetenz- und Leistungsüberprüfung und -beurteilung von Studierenden in allen Studienphasen (einschließlich Zulassungs- und allfälliger Aufnahmeverfahren),
- die Weiterentwicklung von Lehr- und Lernprozessen,
- die Unterstützung und Beratung der Studierenden in allen Studienphasen,
- die Unterstützung der Studierenden in den Lernprozessen,
- die Unterstützung der Lehrenden in den Lehrprozessen,
- die Aufgaben der Organisation und Administration im Bereich Studien und Lehre.

Standard 4

Die Universität setzt Qualitätsmanagementmaßnahmen entlang der angestrebten Ziele im Bereich **Forschung** bzw. **EEK** und der damit verbundenen **gesellschaftlichen Zielsetzungen** und **Ziele der Internationalisierung** um. Sie überprüft den Beitrag der Maßnahmen zur Zielerreichung und zur Entwicklung ihrer Qualität. Die Ergebnisse der Überprüfung fließen in die systematische Adaptierung der gesetzten Maßnahmen ein.

Erläuterung: Die Maßnahmen sind geeignet, die angestrebte Qualität der Forschung bzw. EEK und ihrer damit verbundenen gesellschaftlichen Zielsetzungen und Ziele der Internationalisierung zu sichern und weiterzuentwickeln. Das Qualitätsmanagement unterstützt jedenfalls

- die Aktivitäten der Forschenden,
- die Beurteilung von Leistungen in der Forschung bzw. EEK,
- die Nachwuchsförderung,
- die Aufgaben der Organisation und Administration im Bereich Forschung bzw. EEK.

Standard 5

Die Universität setzt Qualitätsmanagementmaßnahmen entlang der angestrebten Ziele im Bereich **Personal** und der damit verbundenen **gesellschaftlichen Zielsetzungen** und **Ziele der Internationalisierung** um. Sie überprüft den Beitrag der Maßnahmen zur Zielerreichung und zur Entwicklung ihrer Qualität. Die Ergebnisse der Überprüfung fließen in die Adaptierung der gesetzten Maßnahmen ein.

Erläuterung: Die Maßnahmen stellen sicher, dass die Universität über das für das Erreichen der angestrebten Ziele und der damit verbundenen gesellschaftlichen Zielsetzungen und Ziele der Internationalisierung geeignete Personal verfügt.

Die Maßnahmen unterstützen jedenfalls

- das Qualitätsmanagement der Auswahl und Aufnahme von Personal für Lehre und Forschung bzw. EEK,
- das Qualitätsmanagement der Auswahl und Aufnahme von nicht-wissenschaftlichem Personal,
- die Personalentwicklung für das Personal für Lehre und Forschung bzw. EEK sowie das nicht-wissenschaftliche Personal.

C. Verfahren

Das Audit wird als Peer-Review durchgeführt. Eine Gruppe von externen und unabhängigen Gutachter*innen nimmt auf der Grundlage eines Selbstevaluierungsberichts der Universität und von Gesprächen vor Ort eine Beurteilung des internen Qualitätsmanagementsystems anhand der fünf Auditstandards vor und verfasst ein Gutachten. Dieses Gutachten enthält bewertende und empfehlende Aussagen zum Qualitätsmanagementsystem der Universität. Das Gutachten und eine Stellungnahme der Universität bilden die Grundlage für die Zertifizierungsentscheidung des Boards der AQ Austria.

Vereinbarung

Die Universität und die AQ Austria schließen eine Vereinbarung über die Durchführung eines Audits, in welcher u.a. die Leistungen der AQ Austria, der Zeitplan des Audits, die Vertraulichkeit und der Datenschutz sowie die Kosten des Verfahrens festgehalten sind.

Gutachter*innen

Die Gutachter*innengruppe besteht aus mindestens vier Gutachter*innen, davon eine Person, die studiert. Die Gruppe verfügt über nachgewiesene Erfahrungen in der Leitung und Organisation einer Universität bzw. Hochschule sowie im universitären bzw. hochschulischen Qualitätsmanagement und über Kenntnis des österreichischen Hochschulsystems. Die Gutachter*innengruppe ist international zusammengesetzt.

Das Board der AQ Austria bestellt die Gutachter*innen. Die Universität hat das Recht, gegen einzelne Personen aus diesem Vorschlag begründete Einwände aus Befangenheitsgründen vorzubringen.

Die Gutachter*innen erklären schriftlich ihre Unbefangenheit und verpflichten sich zur Verschwiegenheit über alle im Zuge der Begutachtung erhaltenen Informationen und

gewonnenen Erkenntnisse. Die Gutachter*innen werden durch die AQ Austria auf das Verfahren vorbereitet und in ihrer Gutachter*innentätigkeit unterstützt.

Selbstevaluierungsbericht

Die Universität verfasst einen Selbstevaluierungsbericht, in dem sie ihr internes Qualitätsmanagementsystem und dessen tatsächliche Umsetzung darstellt und reflektiert. Sie entscheidet selbst über Struktur und Gestaltung des Berichtes.

Vor-Ort-Besuch

Es gibt einen zwei- bis dreitägigen Vor-Ort-Besuch an der Universität, bei dem die Gutachter*innen mit Universitätsangehörigen Gespräche führen. Zur Vorbereitung erhalten sie den Selbstevaluierungsbericht der Universität sowie Informationen der AQ Austria zum Verfahren und zum österreichischen Hochschulsystem. Ziel des Vor-Ort-Besuchs ist es, den Gutachter*innen über den Selbstevaluierungsbericht hinaus ein Verständnis für die Organisation des internen Qualitätsmanagementsystems der Universität und dessen Umsetzung zu vermitteln, damit sie über ausreichend evidenzbasiertes Wissen für die Beurteilung der Auditstandards verfügen.

Die AQ Austria begleitet den Vor-Ort-Besuch und bereitet die Gutachter*innen darauf vor.

Gutachten

Die Gutachter*innen erstellen auf Grundlage der Erkenntnisse aus dem Selbstevaluierungsbericht und dem Vor-Ort-Besuch mit redaktioneller Begleitung der AQ Austria ein vorläufiges Gutachten mit Feststellungen zum Qualitätsmanagementsystem der Universität anhand der Auditstandards und Beurteilungen der Erfüllung der Auditstandards anhand der drei Kategorien „erfüllt“, „mit Einschränkung erfüllt“ und „nicht erfüllt“.

Stellungnahme der Universität

Die Universität erhält das vorläufige Gutachten und kann in einer Stellungnahme auf mögliche sachliche Fehler hinweisen und auf die Feststellungen und Beurteilungen der Gutachter*innen replizieren. Die Gutachter*innen prüfen die Stellungnahme und entscheiden über Änderungen des Gutachtens.

Zertifizierung des internen Qualitätsmanagementsystems

Das Board entscheidet über die Zertifizierung auf Grundlage der endgültigen Fassung des Gutachtens sowie der Stellungnahme der Universität. Der Selbstevaluierungsbericht der Universität sowie eventuell nachgereichte Unterlagen liegen dem Board zur Einsichtnahme vor. Wenn alle Standards erfüllt oder mit Einschränkung erfüllt sind, beschließt das Board die Zertifizierung.

Wenn ein oder mehrere Standards mit Einschränkung erfüllt sind, kann das Board Auflagen erteilen. Ein Standard ist dann mit Einschränkung erfüllt, wenn ein Mangel im Qualitätsmanagementsystem vorliegt, der nach Auffassung des Boards voraussichtlich innerhalb eines Zeitraums von 18 Monaten behebbar ist.

Wenn zumindest ein Standard nicht erfüllt ist, versagt das Board die Zertifizierung. Ein Standard ist dann nicht erfüllt, wenn ein Mangel vorliegt, der nach Auffassung des Boards nicht innerhalb eines Zeitraums von 18 Monaten behebbar ist.

Die Zertifizierung ist auf sieben Jahre befristet.

Versagt das Board die Zertifizierung, ist gemäß § 22 Abs. 6 HS-QSG ein Re-Audit durchzuführen.

Veröffentlichung

Nach der Zertifizierungsentscheidung veröffentlicht die AQ Austria auf ihrer Webseite einen Ergebnisbericht. Dieser enthält die Zertifizierungsentscheidung des Boards, das gesamte Gutachten sowie die Stellungnahme der Universität (letztere nach deren Zustimmung). Die Universität veröffentlicht die Ergebnisse des Auditverfahrens in leicht zugänglicher Weise für die Gültigkeitsdauer der Zertifizierung.

Follow-up

Die AQ Austria bietet der Universität einen optionalen Follow-up-Workshop an, in dem Themen aus dem Auditverfahren diskutiert werden.

Erfüllung von Auflagen

Im Falle einer Zertifizierung mit Auflage(n) muss die Universität deren Erfüllung innerhalb von 18 Monaten nachweisen. Das Board entscheidet bei der Zertifizierung, ob mit der Überprüfung der Auflagenerfüllung ein Vor-Ort-Besuch verbunden wird oder eine schriftliche Dokumentation, in der die Universität ihre zur Erfüllung der jeweiligen Auflage gesetzten Maßnahmen erläutert, ausreichend ist.

Die Geschäftsstelle der AQ Austria prüft die Auflagenerfüllung und zieht dafür bei Bedarf ein oder mehrere Mitglieder der Gutachter*innengruppe hinzu. Diese Person legt bzw. diese Personen legen eine begründete schriftliche Beurteilung zur Erfüllung der Auflage(n) auf Grundlage der Dokumentation der Universität und gegebenenfalls des Vor-Ort-Besuchs vor.

Das Board der AQ Austria trifft die Entscheidung über die Erfüllung der erteilten Auflagen aufgrund der Dokumentation der Universität und – sofern eingeholt – der Beurteilung des Mitglieds bzw. der Mitglieder der Gutachter*innengruppe.

Im Falle einer nicht nachweisbaren Erfüllung der Auflagen und der damit einhergehenden negativen Entscheidung durch das Board der AQ Austria wird das Qualitätsmanagementsystem als nicht zertifiziert eingestuft. Wird das Qualitätsmanagementsystem einer Universität nicht zertifiziert, so ist gemäß § 22 Abs. 6 HS-QSG nach zwei Jahren ein Re-Audit durch die AQ Austria durchzuführen.

Kosten

Die Universität trägt die vom Board der AQ Austria festgelegte Verfahrenspauschale sowie die Kosten für die Gutachter*innen, die sich aus Aufwandsentschädigung, Reise- und Nächtigungskosten zusammensetzen.

Ist für die Überprüfung von Auflagen der Einsatz von Gutachter*innen vorgesehen, so wird deren Aufwandsentschädigung gesondert verrechnet.

Beschwerde

Die Universität hat die Möglichkeit, gegen den Verfahrensablauf, gegen die Zertifizierungsentscheidung und wegen wahrgenommener Unrichtigkeit des Ergebnisberichts Einspruch bei der Beschwerdekommision der AQ Austria zu erheben. Die Beschwerde muss innerhalb von drei Monaten nach der Zertifizierungsentscheidung des Boards eingebracht werden.

D. Freiwillige Vertiefung des Audits

Die Universität kann mit der AQ Austria eine Vertiefung des Audits vereinbaren, die als Ergänzung zur Zertifizierung ausschließlich qualitätsentwickelnden Charakter hat und daher nicht Teil der Zertifizierungsentscheidung ist. Die Vertiefung des Audits stellt eine kostenfreie Zusatzleistung der AQ Austria dar und wird von der Universität freiwillig in Anspruch genommen.

Bei der Vertiefung handelt es sich in der Regel um einen abgrenzbaren, eigenständigen Teilaspekt eines Prüfbereiches bzw. eines Standards, zu dem die Universität eine Weiterentwicklung anstrebt und externes Feedback im Rahmen des Audits erhalten möchte.

Für die Vertiefung werden entsprechend § 22 Abs. 5 Satz 2 keine Auflagen erteilt. Daher kann die Vertiefung keinen gesamten Prüfbereich nach § 22 Abs. 2 Z. 1-6 HS-QSG bzw. keinen gesamten Standard nach der vorliegenden Auditrichtlinie umfassen. Der abgrenzbare Teilaspekt wird so gewählt, dass die Erfüllung der Prüfbereiche bzw. der Standards der Auditrichtlinie unabhängig von der Vertiefung vollständig beurteilt werden kann.

Die AQ Austria und die Universität vereinbaren, welcher Teilaspekt für die Vertiefung gewählt wird. Die Universität beschreibt die Vertiefung in einem eigenen Abschnitt ihres Selbstevaluierungsberichts. Dabei stellt sie den Status-Quo sowie mögliche Stärken, Schwächen und Entwicklungspotentiale in Bezug auf dieses Thema an der Universität dar und erläutert, zu welchen Punkten sie den Austausch mit den Gutachter*innen im Rahmen des Vor-Ort-Besuchs wünscht.

Im Gutachten, das als Grundlage für die Zertifizierungsentscheidung des Boards der AQ Austria dient, wird die Vertiefung lediglich benannt. Es erfolgt jedoch keine Darstellung einer möglichen Problemlage oder der Empfehlungen der Gutachter*innen. Das Feedback der Gutachter*innen wird ausschließlich der Universität zur Verfügung gestellt.

E. Inkrafttreten

Die Richtlinie für das Audit des internen Qualitätsmanagementsystems an Universitäten tritt am dd.mm.2021 in Kraft. Für zu diesem Zeitpunkt bereits anhängige Audits gilt die Richtlinie vom 11. September 2018.

II. Ergänzende Informationen zur Durchführung des Verfahrens

1 Vorbereitung des Audits

Auf Anfrage der Universität übermittelt die AQ Austria ein Angebot zur Durchführung des Auditverfahrens. Mit dem Angebot bietet die AQ Austria eine Präsentation des Audits und ein Erstgespräch an der Universität an. Im Rahmen dieses Gesprächs werden die wesentlichen Punkte des Audits von Seiten der AQ Austria erläutert und dessen Ablauf wird im Detail vorgestellt. Außerdem bekommt die Universität die Möglichkeit, ihr eigenes Qualitätsmanagementsystem vorzustellen. Gemeinsam wird ein erster grober Zeitplan entworfen, der genügend Zeit für eine universitätsinterne Vorbereitung und die Erstellung des Selbstevaluierungsberichts ebenso wie die Auswahl und Vorbereitung der Gutachter*innen durch die AQ Austria beinhaltet.

Zur Durchführung des Audits schließen die Universität und die AQ Austria eine schriftliche Vereinbarung, die Rechte und Pflichten beider Vertragspartnerinnen umfasst.

Die Universität und die AQ Austria benennen jeweils eine Person, die für die Verfahrenskoordination zuständig ist. Die*Der Verfahrenskordinator*in der AQ Austria ist dafür verantwortlich, dass die Formalerfordernisse des Verfahrens eingehalten werden und nimmt an keiner Stelle des Verfahrens die Rolle von Gutachter*innen ein, sondern achtet auf den geregelten und fairen Ablauf des Verfahrens.

2 Selbstevaluierungsbericht

Der Selbstevaluierungsbericht ist das zentrale Dokument für das Auditverfahren. Mit diesem Dokument sollen die Gutachter*innen einen möglichst umfassenden Einblick in die Strukturen, Bereiche und Instrumente des Qualitätsmanagementsystems der Universität und dessen Umsetzung erhalten.

Der Aufbau des Selbstevaluierungsberichts liegt in der Eigenverantwortung der Universität. Es ist ratsam, dass die Universität für jeden Auditstandard explizit demonstriert, wie sie in Bezug auf die dort jeweils genannten Themen agiert. Die*Der Verfahrenskordinator*in der AQ Austria kann auf Wunsch der Universität mit Feedback zu Aufbau, Verständlichkeit und Vollständigkeit des Berichts zur Seite stehen, ohne eine Bewertung des Qualitätsmanagementsystems vorzunehmen.

Neben der Zertifizierung des internen Qualitätsmanagementsystems soll das Audit möglichst auch dessen kontinuierliche Weiterentwicklung fördern und unterstützen. Dies beginnt mit der Vorbereitung der Universität und der Erstellung des Selbstevaluierungsberichts. Die Erstellung des Berichts soll unter Einbeziehung der Universitätsangehörigen erfolgen. Die damit einhergehende Selbstreflexion hilft, die Stärken und Schwächen des eigenen Qualitätsmanagementsystems besser zu definieren. Die interne Vorbereitung an der Universität kann positive Anstöße zur Weiterentwicklung geben und trägt zur nachhaltigen Wirkung des Audits bei.

Die daraus gewonnenen Erkenntnisse sollen sich letztendlich auch in der schriftlichen Darstellung widerspiegeln.

Die AQ Austria empfiehlt, für die Erstellung des Selbstevaluierungsberichts folgende drei Punkte zu berücksichtigen:

2.1 Vorstellung der Universität

Eine kurze Vorstellung der Universität zu Beginn des Selbstevaluierungsberichts ist hilfreich, um den Gutachter*innen ein Bild der Universität zu vermitteln. Die Gutachter*innen sollen einen Überblick über das Profil, Schlüsselkennzahlen und wesentliche Entwicklungen der Institution erhalten und erfahren, welche Ziele die Universität verfolgt.

Die Vorstellung der Universität soll eine Länge von fünf Seiten nicht übersteigen.

2.2 Darstellung und Analyse des Qualitätsmanagementsystems der Universität unter Berücksichtigung der Auditstandards

Nach dem Überblick zur Universität folgt die Darstellung des Qualitätsmanagementsystems. Sie hängt von der Art oder dem Modell des von der Universität entwickelten oder gewählten Systems ab. Eine grafische Darstellung des Qualitätsmanagementsystems ist für einen Gesamtüberblick nützlich. Mit Blick auf die Orientierung des Qualitätsmanagementsystems an den Zielen der Universität soll für externe Leser*innen des Selbstevaluierungsberichts erkennbar sein, um welche Ziele es sich handelt. Dies trifft auch auf die Querschnittsaufgaben (gesellschaftliche Zielsetzungen und Internationalisierung) zu.

Alle Auditstandards sollen behandelt werden. Nachdem das Audit die Leistungsfähigkeit des Qualitätsmanagementsystems beurteilt, soll in einer Selbstreflexion zusätzlich auch eine eigene Einschätzung der Funktionsfähigkeit des Systems in der Praxis vorgenommen werden. Es hat sich bewährt, dafür anhand von konkreten Beispielen die Umsetzung von Maßnahmen im Qualitätskreislauf zu zeigen.

Die Universität soll beschreiben, welche Entwicklungen des Qualitätsmanagementsystems sie seit dem letzten Audit vorangetrieben hat und wie sie mögliche Empfehlungen bearbeitet hat.

Der Umfang der Darstellung und Selbstanalyse des Qualitätsmanagementsystems soll eine Länge von 50 Seiten nicht übersteigen. Dabei soll die Universität auf die Nachvollziehbarkeit, Konsistenz und Widerspruchsfreiheit ihrer Darlegungen achten.

2.3 Verweise und Nachweise

Auf Informationen, die bereits in bestehenden Dokumenten ausreichend beschrieben sind, kann die Universität entsprechend verweisen. Diese Unterlagen (beispielsweise Entwicklungsplan, Leistungsvereinbarung, Wissensbilanz, QM-Handbuch, Mustercurricula, Muster für Zielvereinbarungen etc.) stellt die Universität zur Verfügung. Hilfreich ist es, bereits vorhandene schematische Darstellungen aufzugreifen, um beispielsweise Ablaufschemen oder Organisationspläne zu veranschaulichen. Verlinkungen auf die Webseite der Universität im Selbstevaluierungsbericht sollen hingegen vermieden werden.

Die Nutzung von vorhandenen Dokumenten soll den Arbeitsaufwand für die Universität reduzieren. In Anlagen können Nachweise für umgesetzte Maßnahmen übermittelt werden. Der

Selbstevaluierungsbericht selbst soll die wesentlichen Informationen sowie nachvollziehbare Erläuterungen zum Qualitätsmanagementsystem der Universität enthalten.

3 Gutachter*innen

3.1 Anforderungen der AQ Austria zur Auswahl der Gutachter*innengruppe

Die Gutachter*innengruppe besteht aus mindestens vier Personen, davon eine Person, die aktiv studiert. Die AQ Austria empfiehlt, fünf Gutachter*innen einzusetzen, um einen möglichst differenzierten Blick auf das Qualitätsmanagementsystem zu erhalten.

Maßgeblich für die Auswahl der Gutachter*innen sind das Profil der Universität (v.a. Größe, Disziplinspektrum, Schwerpunkte in der Lehre, Forschung bzw. EEK, strategische Ausrichtung der Universität) und die Beschaffenheit ihres Qualitätsmanagementsystems (z.B. zentrales/dezentrales Qualitätsmanagement, EFQM-Modell). Die Gutachter*innen müssen die Verfahrenssprache (Deutsch oder Englisch) sowohl schriftlich als auch mündlich in angemessener Weise beherrschen.

In der Gesamtheit der Gutachter*innengruppe verfügen die Personen über Erfahrungen in der Leitung und Organisation einer Universität bzw. Hochschule sowie im universitären bzw. hochschulischen Qualitätsmanagement und über Kenntnis des österreichischen Hochschulsystems. Alle Gutachter*innen sind unabhängig von ihrer Funktion an ihrer Universität bzw. Hochschule gleichwertige Mitglieder der Gutachter*innengruppe.

Die Gutachter*innengruppe soll international zusammengesetzt sein, wobei Internationalität sowohl durch Herkunft als auch durch berufliche Erfahrung aufgrund einer Tätigkeit im Ausland zum Ausdruck kommen kann. Die Universität kann selbst entscheiden, ob der Gutachter*innengruppe ausschließlich außerhalb von Österreich tätige Personen angehören sollen. Die Zusammensetzung der Gutachter*innengruppe soll eine breite Perspektive erfahrener Personen aus dem Europäischen Hochschulraum auf das Qualitätsmanagementsystem der Universität ermöglichen.

Die AQ Austria achtet auf besondere Erfordernisse des Einzelfalls und strebt Diversität in der Gutachter*innengruppe an. Des Weiteren intendiert die AQ Austria die Einbeziehung eines Mitglieds der Gutachter*innengruppe aus dem vorhergegangenen Audit.

Bei der Auswahl der Gutachter*innen prüft die AQ Austria, dass keine Umstände vorliegen, die eine Unbefangenheit in Zweifel ziehen oder eine Unvereinbarkeit mit der Tätigkeit der Gutachter*innen an der Universität begründen. Gründe können beispielsweise die Folgenden sein:

- Arbeits- oder sonstiges Vertragsverhältnis mit der Universität in den letzten fünf Jahren;
- Bewerbung an der Universität in den letzten fünf Jahren;
- Mitwirkung/Mitarbeit an der Universität selbst oder deren Gremien in den letzten fünf Jahren;
- Persönliche Zusammenarbeit in der Forschung bzw. EEK oder Kooperation mit Universitätsangehörigen in den letzten fünf Jahren;
- Absolvierung einer Prüfung/Erlangung eines Abschlusses an der Universität in den letzten fünf Jahren;

- Private Naheverhältnisse zu Angehörigen der Universität.

Aufgrund der oben beschriebenen Anforderungen erstellt die AQ Austria einen Vorschlag potentieller Gutachter*innen und legt diesen der Universität vor. Diese hat das Recht, gegen einzelne Personen aus diesem Vorschlag schriftlich begründete Einwände vorzubringen und/oder Unvereinbarkeiten oder Befangenheiten aufzuzeigen.

Die AQ Austria schließt mit den Gutachter*innen eine schriftliche Vereinbarung über ihre Mitwirkung am Auditverfahren, wobei sie auch ihre Unbefangenheit bestätigen und sich zur Verschwiegenheit über alle im Zuge des Verfahrens über die Universität erhaltenen Informationen und Erkenntnisse verpflichten. Ein Code of Conduct bietet den Gutachter*innen praktische Hinweise für ihre Tätigkeit und legt die Verhaltensregeln fest.

3.2 Grundsätze für die Tätigkeit der Gutachter*innen

Die Gutachter*innen verstehen sich im Sinne einer Peer-Review als „critical friends“. Sie sind fachlich kompetente, externe Personen, die gegenüber der Universität eine zugleich wohlwollende und kritische Haltung einnehmen und durch ihre Mitwirkung am Auditverfahren zur Erreichung der Ziele des Audits beitragen. In dieser Rolle begegnen die Gutachter*innen den Universitätsangehörigen in kollegialer Weise.

3.3 Aufgaben der Gutachter*innen

Die Gutachter*innen sind verpflichtet, aktiv am Verfahren teilzunehmen. Das beinhaltet die eigene Vorbereitung anhand der von der AQ Austria zur Verfügung gestellten Materialien und des Selbstevaluierungsberichts der Universität ebenso wie die Teilnahme an den von der AQ Austria organisierten internen Vorbereitungstreffen und am Vor-Ort-Besuch sowie die Erstellung des Gutachtens. Benötigen die Gutachter*innen weitere Informationen oder Dokumente für ihre Tätigkeit, teilen sie dies der*dem Verfahrenskoordinator*in der AQ Austria unverzüglich mit.

Innerhalb der Gutachter*innengruppe übernimmt eine Person den Vorsitz. Diese Person moderiert üblicherweise die Gespräche während des Vor-Ort-Besuchs und koordiniert die Erstellung des Gutachtens auf Seite der Gutachter*innen.

3.4 Vorbereitung der Gutachter*innen

Die Vorbereitung der Gutachter*innen durch die AQ Austria erfolgt in mehreren Phasen. Sie zielt darauf ab, dass diese nach den von der Agentur definierten Grundsätzen am Audit mitwirken und die Ziele, die Standards und den Ablauf des Verfahrens sowie die für das Audit relevanten gesetzlichen Bestimmungen und das österreichische Hochschulsystem kennen. Von den Gutachter*innen wird darüber hinaus erwartet, dass sie sich vor dem Vor-Ort-Besuch auf Basis des Selbstevaluierungsberichts bereits eingehend mit der Universität und deren Qualitätsmanagementsystem vertraut gemacht haben.

In einer von der*dem Verfahrenskoordinator*in der AQ Austria moderierten Videokonferenz etwa drei Wochen vor dem Vor-Ort-Besuch tauschen die Gutachter*innen ihre Eindrücke zum Selbstevaluierungsbericht und zum bestehenden Qualitätsmanagementsystem der Universität aus und können um Nachreichung von Informationen (z.B. Dokumente oder Kennzahlen zur

Orientierung) bitten. Außerdem wird die von der AQ Austria gemeinsam mit der Universität vorbereitete Agenda für den Ablauf des Vor-Ort-Besuchs besprochen und allenfalls angepasst.

Die*Der Verfahrenskoordinator*in der AQ Austria kontaktiert die Universität im Falle von nachzureichenden Informationen und bespricht eventuelle Änderungen in der vorgeschlagenen Agenda.

Unmittelbar vor dem Vor-Ort-Besuch bereiten die*der Verfahrenskoordinator*in der AQ Austria und die Gutachter*innen in einem internen Vorbereitungsworkshop die Gespräche an der Universität vor. Dabei werden die Abläufe und Inhalte der Gespräche im Detail besprochen und Zuständigkeiten innerhalb der Gruppe falls erforderlich nochmals geklärt.

4 Vor-Ort-Besuch

Im Auditverfahren der AQ Austria ist ein Vor-Ort-Besuch an der auditierten Universität vorgesehen, der mit dem oben genannten internen Vorbereitungsworkshop der Gutachter*innen beginnt. Für den Vor-Ort-Besuch selbst ist, je nach Größe der Universität, ein Zeitrahmen von zwei bis drei Tagen anberaumt.

Ziel des Vor-Ort-Besuchs ist es, dass die Gutachter*innen aufbauend auf den Erkenntnissen aus dem Selbstevaluierungsbericht der Universität ein ausreichendes Verständnis für das Konzept des Qualitätsmanagementsystems und seine Struktur entwickeln und die tatsächliche Umsetzung des Qualitätsmanagements in den verschiedenen Leistungsbereichen unter Berücksichtigung verschiedener Perspektiven begutachten, um eine Beurteilung der Erfüllung der Auditstandards vornehmen zu können.

Der Ablauf des Vor-Ort-Besuchs wird den spezifischen Erfordernissen des Verfahrens angepasst und anhand einer Musteragenda zwischen der AQ Austria und der Universität abgestimmt, so dass eine rechtzeitige Einladung der Gesprächspartner*innen durch die Verfahrenskoordination der Universität erfolgen kann. Die Nominierung der Studierenden zu dem Gespräch soll durch die Studierendenvertretung erfolgen. Nach der vorbereitenden Videokonferenz mit den Gutachter*innen wird die Agenda fertiggestellt.

Gesprächspartner*innen der Gutachter*innen beim Vor-Ort-Besuch sollen seitens der Universität jedenfalls Vertreter*innen der Universitätsleitung, Verantwortliche des Qualitätsmanagements, Mitarbeiter*innen der Lehre, der Forschung bzw. der EEK, Leiter*innen von bzw. Mitarbeiter*innen aus relevanten Organisationseinheiten und Studierende sein. Die einzelnen Personen stellen ihre Positionen in den Gesprächen mit den Gutachter*innen frei und unbeeinflusst dar.

Am Ende des Vor-Ort-Besuchs findet ein Abschlussgespräch der Gutachter*innen mit der Universitätsleitung statt, bei dem die Gutachter*innen letzte Informationen einholen und ein erstes Feedback zu ihren Eindrücken geben. Es erfolgt jedoch weder eine detaillierte Beurteilung noch eine Vorwegnahme der Zertifizierungsempfehlung, da die letztgültige Entscheidung über die Zertifizierung beim Board der AQ Austria liegt.

Die*Der Verfahrenskoordinator*in der AQ Austria nimmt am Vor-Ort-Besuch teil, bereitet die Gutachter*innen darauf vor, achtet auf einen korrekten Ablauf des Verfahrens und darauf, dass die Standards gleichermaßen berücksichtigt sowie alle erforderlichen Informationen eingeholt

werden. Die*Der Verfahrenskoordinator*in steht während des gesamten Vor-Ort-Besuchs sowohl der Universität als auch den Gutachter*innen für die Klärung offener Fragen zum österreichischen Hochschulsystem und zum Auditverfahren zur Verfügung und ist Bindeglied zwischen der Universität und den Gutachter*innen.

5 Gutachten

Die Feststellungen zu den Auditstandards und die Beurteilung des Erfüllungsgrads der einzelnen Auditstandards durch die Gutachter*innen werden in einem schriftlichen Gutachten dokumentiert.

Das Gutachten basiert auf den Erkenntnissen, die die Gutachter*innen aus dem Selbst-evaluierungsbericht der Universität und den Gesprächen im Rahmen des Vor-Ort-Besuchs gewinnen konnten. Alle Gutachter*innen tragen gleichermaßen zum Gutachten bei und verpflichten sich zur Klarstellung bzw. Präzisierung von Feststellungen, Kritikpunkten und Empfehlungen, sofern es erforderlich ist.

Die Adressat*innen des Gutachtens sind die Universität, das Board der AQ Austria sowie die Öffentlichkeit, die durch die Veröffentlichung des Gutachtens informiert wird. Die Feststellungen und Beurteilungen des Gutachtens müssen vollständig, nachvollziehbar, aussagekräftig, klar und verständlich formuliert, faktisch korrekt, fair und objektiv sowie mit dem Bewusstsein für die verschiedenen Adressat*innengruppen geschrieben sein.

Inhaltliche Gestaltung des Gutachtens

Das Gutachten ist entlang der fünf Auditstandards aufgebaut.

Für das Gutachten stellt die AQ Austria eine Vorlage zur Verfügung, die folgendermaßen aufgebaut ist:

Kapitel 1: Allgemeine Informationen zum Verfahren

- Ziele und Standards des Audits
- Informationen zur Universität
- Methode und Ablauf des Audits
- Gutachter*innengruppe

Dieses Kapitel wird durch die AQ Austria verfasst.

Kapitel 2: Zusammenfassung

Die Zusammenfassung gibt einen Überblick zu den wichtigsten Feststellungen und Beurteilungen der Gutachter*innen und enthält gegebenenfalls Aussagen zu folgenden Elementen:

- wichtigste Merkmale des Qualitätsmanagementsystems der Universität
- Beispiele guter Praxis des Qualitätsmanagementsystems

Kapitel 3: Beurteilung der Erfüllung der Auditstandards

Jedem Standard ist ein eigener Abschnitt gewidmet, welcher Feststellungen und Beurteilungen enthält.

In ihrem Gutachten benennen die Gutachter*innen gegebenenfalls Elemente guter Praxis des Qualitätsmanagementsystems der Universität.

Sie sprechen unabhängig vom Ergebnis ihrer Beurteilung Empfehlungen für die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems aus, deren Umsetzung durch die Universität fakultativ erfolgt.

Abschließend beurteilen die Gutachter*innen den Erfüllungsgrad des jeweiligen Auditstandards anhand der drei Kategorien „erfüllt“, „mit Einschränkung erfüllt“ und „nicht erfüllt“. Die Beurteilung muss begründet und nachvollziehbar sein.

Sollten die Gutachter*innen zum Schluss gelangen, einen Standard als „mit Einschränkung erfüllt“ zu beurteilen, schlagen sie eine Empfehlung oder eine Auflage vor, aus der hervorgeht, was erforderlich ist, um den Standard als „erfüllt“ beurteilen zu können. Schlagen sie eine Auflage vor, so muss diese so gestaltet sein, dass eine Erfüllung durch die Universität innerhalb der Frist von 18 Monaten möglich ist. Dieser Umstand entsteht, wenn eine Anforderung eines Standards nicht gegeben ist.

Kapitel 4: Anlagen

Der Anhang enthält die anonymisierte Agenda des Vor-Ort-Besuchs und die vorliegende Richtlinie.

Die Erstellung des Gutachtens geschieht unter Wahrung der Meinungsvielfalt der Gutachter*innen mit dem Ziel des Konsenses. Soweit Unterschiede in den Auffassungen der Gutachter*innen bestehen, legen sie diese im Gutachten dar. Die*Der Verfahrenskoordinator*in der AQ Austria unterstützt die Erstellung des Gutachtens.

6 Stellungnahme der Universität

Die*Der Verfahrenskoordinator*in der AQ Austria übermittelt der Universität das vorläufige Gutachten. Die Universität hat die Möglichkeit, schriftlich ihre Sicht und allenfalls abweichende Meinung zu den Feststellungen und Beurteilungen der Gutachter*innen sowie mögliche sachliche Fehler darzulegen. Sie prüfen die Stellungnahme und entscheiden über Änderungen des Gutachtens. Die gesamte Gutachter*innengruppe stimmt dem endgültigen Gutachten zu, bevor die AQ Austria es als endgültiges Gutachten an die Universität übermittelt.

7 Zertifizierung

7.1 Zertifizierungsentscheidung

Das Board der AQ Austria entscheidet über die Zertifizierung des internen Qualitätsmanagementsystems auf Grundlage der endgültigen Fassung des Gutachtens sowie der

Stellungnahme der Universität. Der Selbstevaluierungsbericht sowie eventuell nachgereichte Unterlagen liegen dem Board ebenfalls vor.

Die AQ Austria informiert die Universität nach der Entscheidung des Boards umgehend über dessen Beschluss. Ebenso erfolgt eine Verständigung der Gutachter*innen.

7.2 Erfüllung von Auflagen

Die achtzehnmonatige Frist zur Erfüllung der Auflagen beginnt am Tag der Zertifizierungsentscheidung durch das Board. Wird zur Überprüfung der Auflagenerfüllung ein oder mehrere Mitglieder der Gutachter*innengruppe herangezogen, so trägt die Universität die dabei anfallenden Kosten (Abgeltung, mögliche Reise- und Nächtigungskosten). Für die AQ Austria sind keine Kosten durch die Universität zu tragen.

8 Veröffentlichung

Die AQ Austria veröffentlicht den Ergebnisbericht auf ihrer Webseite.

Gemäß § 21 HS-QSG ist auch die Universität verpflichtet, die Ergebnisse des Auditverfahrens in leicht zugänglicher Weise zur Verfügung zu stellen.

Ausgenommen von der Veröffentlichung sind jedenfalls personenbezogene Daten und Berichtsteile, die sich auf Finanzierungsquellen sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse beziehen.

9 Follow-up

Die Themen eines optionalen Follow-up-Workshops können sich auf Empfehlungen aus dem Gutachten oder auf Begründungen für eventuell ausgesprochene Auflagen beziehen. Der Workshop soll konkrete Ergebnisse des Audits aufgreifen und zur Nachhaltigkeit des Verfahrens beitragen.

Auf Wunsch der Universität wird ein Mitglied der Gutachter*innengruppe des Audits zum Workshop eingeladen, wobei die dafür entstehenden Kosten von der Universität getragen werden. Für die Teilnahme der Verfahrenskoordination der AQ Austria fallen keine weiteren Kosten für die Universität an.

10 Beschwerde

Im Falle eines Einspruchs gegen den Verfahrensablauf, die Zertifizierungsentscheidung oder wahrgenommener Unrichtigkeit des Ergebnisberichts, bringt die Universität eine begründete formlose schriftliche Beschwerde bei der Geschäftsstelle der AQ Austria ein. Die Beschwerde wird durch die Beschwerdekommision¹ behandelt, die dem Board der AQ Austria

¹ Mitglieder der Beschwerdekommision und Geschäftsordnung, abgerufen am 21.12.2020: <https://www.aq.ac.at/de/ueberuns/gremien-organe/beschwerdekommision.php>

und der Universität über die Ergebnisse ihrer Ermittlungen berichtet und gegebenenfalls geeignete Maßnahmen zur Problemlösung empfiehlt.

Die abschließende Entscheidung obliegt dem Board der AQ Austria. Die Einschätzung der Beschwerdekommision ist für das Board der AQ Austria nicht bindend. Es hat bei einer eventuellen gegenteiligen Einschätzung zu begründen, warum es den Empfehlungen der Beschwerdekommision nicht folgt.

11 Re-Audit

Wird das Qualitätsmanagementsystem einer Universität nicht zertifiziert, so ist gemäß § 22 Abs. 6 HS-QSG nach zwei Jahren ein Re-Audit durch die AQ Austria durchzuführen. Eine Nicht-Zertifizierung kann entweder infolge einer negativen Zertifizierungsentscheidung oder der Nicht-Erfüllung von Auflagen eintreten. Im Fall der Nicht-Erfüllung der Auflagen erfolgt das Re-Audit zwei Jahre nach der negativen Entscheidung der Auflagenerfüllung.

Das Re-Audit wird nach denselben Verfahrensregeln durchgeführt wie ein mit der AQ Austria durchgeführtes Audit. Die Universität weist nach, dass sie ein Qualitätsmanagementsystem nach den gesetzlichen Bestimmungen eingerichtet hat und dass die im vorangegangenen Audit festgestellten Mängel behoben wurden. Hierzu kann sie sich auf den Ergebnisbericht des ursprünglichen Audits und die damals verwendeten Dokumente beziehen.

12 Glossar

Auditverfahren

Periodisch wiederkehrendes Peer-Review-Verfahren, in dem Organisation und Umsetzung des internen Qualitätsmanagementsystems einer Universität durch externe Gutachter*innen beurteilt werden, um es zu zertifizieren. Es unterstützt die Entwicklung des Qualitätsmanagementsystems und ermöglicht kollegiales Feedback zu dessen Entwicklungspotentialen.

Auditstandards

Auditstandards konkretisieren die Prüfbereiche gemäß § 22 Abs. 2 HS-QSG und beschreiben die Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem gemäß den gesetzlichen Bestimmungen. Die fünf Auditstandards sind die Grundlage für die Universität zur Selbsteinschätzung des internen Qualitätsmanagementsystems und für die Gutachter*innen zur externen Beurteilung.

Auflagen

Auflagen werden nur ausgesprochen, wenn Mängel in der tatsächlichen Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems festgestellt werden, die nach Auffassung des Boards innerhalb eines Zeitraums von 18 Monaten behoben werden können. Auflagen sind bindend und müssen innerhalb der Frist von 18 Monaten erfüllt werden, um die Zertifizierung zu behalten.

Empfehlungen

Empfehlungen der Gutachter*innen sind nicht bindend und sollen die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems unterstützen.

ESG

Die Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (Standards und Leitlinien für die Qualitätssicherung im Europäischen Hochschulraum, ESG) gehören zum Orientierungsrahmen für die Gestaltung des Audits durch die AQ Austria.

Universitätsangehörige

Dazu zählen Studierende, Mitarbeiter*innen der Verwaltung, Mitarbeiter*innen der Lehre, Forschung bzw. Entwicklung und Erschließung der Künste.

Externe Interessensgruppen

Gesellschaftliche Gruppen, die am Wirken einer Universität teilhaben. Die Interessensgruppen sind durch Profil und Ziele der Universität bestimmt. Sie setzen sich beispielsweise aus Vertreter*innen der Gesellschaft, der Wissenschaft und dem Arbeitsmarkt zusammen.

Kernaufgaben

Die Kernaufgaben der Universität umfassen die Leistungsbereiche Studien und Lehre, Forschung oder EEK.

Prüfbereiche

Jene Bereiche, die in einem Audit gemäß § 22 Abs. 2 HS-QSG jedenfalls zu prüfen sind. Die gesetzlichen Prüfbereiche enthalten unterschiedliche Dimensionen eines Qualitätsmanagementsystems, die miteinander in engem Zusammenhang stehen. Die AQ Austria konkretisiert die Prüfbereiche durch die fünf Standards.

Qualitätskreislauf

Beschreibung eines Prozesses der kontinuierlichen Sicherung und gegebenenfalls Verbesserung der Qualität durch die Abfolge von Planen – Durchführen – Prüfen – Handeln. Der Kreislauf wird geschlossen, wenn Verbesserungsmaßnahmen in die Planung einfließen.

Qualitätsmanagementsystem

Gesamtheit von aufeinander abgestimmten bzw. zusammenwirkenden Maßnahmen zur Sicherung und Weiterentwicklung universitätsinterner Organisations- und Steuerungsprozesse, welche die Universität beim Erreichen ihrer Ziele unterstützen. Die Universität gestaltet diese Maßnahmen autonom.

Querschnittsaufgaben

Die Querschnittsaufgaben umfassen die gesellschaftlichen Zielsetzungen, die von der Universität entsprechend ihres Profils und ihrer Strategie selbst festgelegt werden, sowie die Internationalisierung.

Unterstützende Aufgaben

Die unterstützenden Aufgaben umfassen die Bereiche Organisation, Administration und Personal der Universität.

Zertifikat

Mit einem Zertifikat erhält die Universität den Nachweis darüber, dass sie ihren gesetzlichen Auftrag zur Sicherung der Qualität in ihren Kern- und Querschnittsaufgaben wahrnimmt und das Qualitätsmanagementsystem geeignet ist, die Universität in der Erfüllung ihrer Ziele zu unterstützen.