



Agentur für
Qualitätssicherung
und Akkreditierung
Austria

Internes Qualitätsmanagement

Version 1.4, September 2023

Inhaltsverzeichnis

1 AQ Austria	3
1.1 Organisationsstruktur	3
1.2 Prozesse	5
1.3 Das Qualitätsmanagement der AQ Austria	5
2 Führungsprozesse	7
2.1 Strategische Steuerung der Agentur	7
2.2 Steuerung der Kernprozesse	7
2.3 Personalmanagement	8
2.4 Finanzplanung/Finanzmanagement	10
3 Kernprozesse	10
3.1 Qualitätssicherungsverfahren	10
Übergreifender Qualitätsanspruch	10
3.1.1 Personen	11
3.1.2 Verfahrensregeln	13
3.1.3 Verfahrensablauf	13
3.2 Beratung	14
3.3 Analysen und Berichte	14
4 Supportprozesse	14
4.1 Rechnungswesen	14
4.2 Gremienbetreuung	15
4.3 Infrastruktur / IT	16
4.4 Externe und interne Kommunikation	16

1 AQ Austria

Die Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria wurde im Jahr 2011 im Zuge der Neugestaltung des Systems der externen Qualitätssicherung in Österreich gegründet. Gemäß gesetzlichem Auftrag ist die AQ Austria für sämtliche hochschulische postsekundäre Bildungseinrichtungen (öffentliche Universitäten, Fachhochschulen, Privathochschulen, Pädagogische Hochschulen, mit Ausnahme des IST Austria und der Philosophisch-Theologischen Hochschulen) in Österreich zuständig¹ und besitzt ein gesetzlich geregeltes breites Spektrum an Aufgaben im Bereich der externen Qualitätssicherung²:

1. Entwicklung und Durchführung externer Qualitätssicherungsverfahren, jedenfalls Audit- und Akkreditierungsverfahren, nach nationalen und internationalen Standards;
2. Akkreditierung von hochschulischen Bildungseinrichtungen und Studien;
3. Berichte an den Nationalrat im Wege der zuständigen Bundesministerin oder des zuständigen Bundesministers;
4. Veröffentlichung der Ergebnisberichte der Qualitätssicherungsverfahren;
5. kontinuierliche begleitende Aufsicht akkreditierter hochschulischer Bildungseinrichtungen und Studien hinsichtlich der Akkreditierungsvoraussetzungen;
6. Aufgaben gemäß den Bestimmungen des FHG und des PrivHG;
7. Zertifizierung von Bildungseinrichtungen nach Audit;
8. Durchführung von Studien und Systemanalysen, Evaluierungen und Projekten;
9. Information und Beratung zu Fragen der Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung;
10. Internationale Zusammenarbeit im Bereich der Qualitätssicherung;
11. Durchführung der Meldeverfahren für Studien ausländischer Bildungseinrichtungen;
12. Information und Beratung zu Fragen der Anerkennung nicht-formal und informell erworbener Kompetenzen;
13. Entwicklung und Durchführung der Überprüfungsverfahren für Lehrgänge zur Weiterbildung.

Die Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria ist frei von staatlicher Einflussnahme. Ihr Organisationsmodell vereinigt unabhängige, expertengeleitete Entscheidungsstrukturen mit der Beteiligung der relevanten Interessensgruppen.

1.1 Organisationsstruktur

Die Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria ist eine juristische Person des öffentlichen Rechts. Ihre Organe, deren Zuständigkeiten und Zusammensetzung sind gesetzlich im HS-QSG festgelegt. Das Gesetz folgt dabei dem Prinzip der Verknüpfung von unabhängiger Expertise und Stakeholderbeteiligung mit einer starken internationalen Komponente. Dieses Kennzeichen der AQ Austria wirkt strukturbildend auf die Aufbauorganisation.

Board

Das Board ist das zentrale unabhängige und weisungsfreie Entscheidungsorgan der AQ Austria. Diesem Expert*innengremium obliegen insbesondere alle Entscheidungen zu Akkreditierungen und Zertifizierungen, Beschlüsse über Verfahrensrichtlinien und -standards, Aufsichtsfunktionen gegenüber akkreditierten Bildungseinrichtungen in Österreich, die Veröffentlichung von Ergebnissen der Qualitätssicherungsverfahren sowie die Organisation der Geschäftsstelle. Durch die unterschiedlichen Typen von Qualitätssicherungsverfahren besitzt das Board sowohl hoheitliche als auch nicht-hoheitliche Kompetenzen.

¹ § 1 Abs. 1 HS-QSG
² § 3 Abs. 3 HS-QSG

Kuratorium

Das Kuratorium ist das strategisch-beratende Organ. Es besteht aus fünf Mitgliedern, die aus der Generalversammlung zu wählen sind. Derzeit vertreten mit jeweils einem Mitglied sind die Universitätenkonferenz, die Fachhochschulkonferenz, die Österreichische Privatuniversitätenkonferenz, die Rektorinnen- und Rektorenkonferenz der österreichischen Pädagogischen Hochschulen und die Österreichische Hochschülerinnen- und Hochschülerschaft. Seine beratende Funktion nimmt das Kuratorium in Form von Stellungnahmen wahr, insbesondere zu den Verfahrensrichtlinien und -standards der Agentur sowie zu Finanzplan, Tätigkeitsbericht, Personalauswahl und Geschäftsordnung.

Generalversammlung

In der mindestens zweimal jährlich tagenden Generalversammlung sind die maßgeblichen Interessensgruppen vertreten. Aufgaben der Generalversammlung sind insbesondere die Wahl des Kuratoriums, Nominierung und Bestellung der Beschwerdekommision und die Nominierung von Mitgliedern des Boards.

Beschwerdekommision

Für die Behandlung von Beschwerden von Bildungseinrichtungen gegen Verfahrensablauf und gegen Zertifizierungsentscheidungen ist die Beschwerdekommision zuständig. Ihr gehören zwei inländische und ein ausländisches Mitglied sowie – im Falle von Interessenskonflikten – ein inländisches und ein ausländisches Ersatzmitglied an, die durch die Generalversammlung nominiert und bestellt werden. Sie dürfen keinem anderen Organ angehören und handeln frei von Weisungen.

Geschäftsstelle

Die Geschäftsstelle der AQ Austria wird vom*von der Geschäftsführer*in geleitet, der*die die laufenden Geschäfte der Agentur führt. Er*Sie hat eine*n Stellvertreter*in. Die Geschäftsstelle ist entsprechend dem breiten gesetzlichen Auftrag der Agentur in vier Bereiche untergliedert, die jeweils von einem*von einer Bereichsleiter*in geleitet werden. Mit Stand September 2023 sind 33 Mitarbeiter*innen (ca. 29 VZÄ) beschäftigt.

Die Aufgaben der Mitarbeiter*innen umfassen je nach Verfahrenstyp in unterschiedlicher Gewichtung:

- Informationserstellung und -verbreitung zu Fragen der Qualitätssicherung (durch Kontakte mit Hochschulen, Konzeption, Durchführung und Mitwirkung an Veranstaltungen, Veröffentlichungen)
- Konzeption von Methoden und Verfahren der externen Qualitätssicherung
- Recherche von Gutachter*innen
- Betreuung von Qualitätssicherungsverfahren
- Information der Hochschulen zur Durchführung der externen Qualitätssicherungsverfahren
- Methodische und inhaltliche Vorbereitung von Gutachter*innen
- Betreuung von Follow-up-Prozessen
- Betreuung und Durchführung von Beratungsprojekten
- Erstellung von Analysen und Berichten

Die Mitarbeiter*innen tragen Verantwortung für einzelne Verfahrensbereiche der Agentur. Sie sind direkte Ansprechpartner*innen für die Hochschulen.

1.2 Prozesse

Entsprechend den Aufgaben und der Organisation AQ Austria werden die Prozesse nach Art ihrer Beteiligung an der Leistungserbringung gegliedert.

Arten von Prozessen:

- **Führungsprozesse (Managementprozesse / zielorientierte Führung der Agentur)**
 - Strategie / Leitbild
 - Steuerung von Qualitätssicherungsverfahren
 - Personalmanagement
 - Finanzen / Finanzmanagement / Finanzplanung
- **Kernprozesse (primäre Prozesse der Agentur)**
 - Qualitätssicherungsverfahren (Akkreditierung; Audits; Evaluierungen nach § 27 HS-QSG; weitere Qualitätssicherungsverfahren)
 - Beratung von Hochschulen
 - Erstellung von Analysen und Berichten
- **Supportprozesse (unterstützende Prozesse für Kernprozesse)**
 - Rechnungswesen
 - Gremienbetreuung
 - Infrastruktur / IT
 - externe und interne Kommunikation

1.3 Das Qualitätsmanagement der AQ Austria

Das Interne Qualitätsmanagement der AQ Austria fußt auf den Prinzipien, die die AQ Austria in ihrem Mission Statement festgelegt hat:

Die AQ Austria ist eine in Österreich und international anerkannte und tätige Qualitätssicherungsagentur. Sie richtet sich nach den Werten *Öffentliche Verantwortung für die Qualität in der Hochschulbildung, Sicherung der akademischen Freiheit, Autonomie der Hochschulen* sowie *Wissenschaftliche Integrität*. Sie unterstützt die Hochschulen durch ihre Qualitätssicherungsverfahren in der kontinuierlichen Qualitätsentwicklung, gibt aufgrund ihrer Expertise in Fragen der Qualitätssicherung und -entwicklung Impulse für die Weiterentwicklung der Qualität von Hochschulen und Hochschulbildung und leistet einen Beitrag zur transparenten Information über Qualität der Hochschulen in ihren Leistungsbereichen. In ihrer Tätigkeit orientiert sich die AQ Austria an folgenden Prinzipien:

- Hochschulen tragen die Hauptverantwortung für die Qualität in all ihren Leistungsbereichen und für die Qualitätssicherung und -entwicklung.
- Die AQ Austria versteht ihre Qualitätssicherungsverfahren als Ergänzung zur hochschulinternen Qualitätssicherung und -entwicklung und orientiert sie an den selbstgesteckten Zielen der Hochschule.
- Sie ist in ihrer Tätigkeit unabhängig und weisungsfrei. Entscheidungen in Qualitätssicherungsverfahren werden ausschließlich nach Qualitätsgesichtspunkten getroffen.
- Die Durchführung von Qualitätssicherungsverfahren orientiert sich an internationalen Maßstäben der guten Praxis, vor allem an den *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)*.
- Grundlage für die Entwicklung von Verfahrensregeln und Standards oder Kriterien ist die Zusammenarbeit mit den Hochschulen und anderen Interessenträgern.

Hiervon ausgehend versteht sich die AQ Austria als lernende Organisation, die hohe Qualitätsansprüche an ihre eigene Arbeit richtet, durch professionelles Handeln sicherstellt, dass sie ihre Qualitätsziele erreicht, und durch regelmäßige Reflexion eine Weiterentwicklung der eigenen Prozesse ermöglicht.

Von zentraler Bedeutung sind dabei die Kompetenz der in ihr und für sie handelnden Personen und eine zweckmäßige, korrekte und konsistente Arbeitsweise.

Mit dem ‚Internen Qualitätsmanagement‘ definiert die Agentur Verantwortlichkeiten und Prozesse, die das Handeln in den Kernaufgaben steuern und überprüfen und so das Erreichen der eigenen Qualitätsziele sicherstellen.

Qualitätsmanagement muss, um die Qualitätsentwicklung voranzutreiben, neben der Anwendung in Kernprozessen auch die Führungsprozesse und Supportprozesse umfassen, da diese Prozesse auf die Kernprozesse einwirken. Dem operativen Qualitätsmanagement der AQ Austria liegt ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess zugrunde, der sich am Demingkreis orientiert.

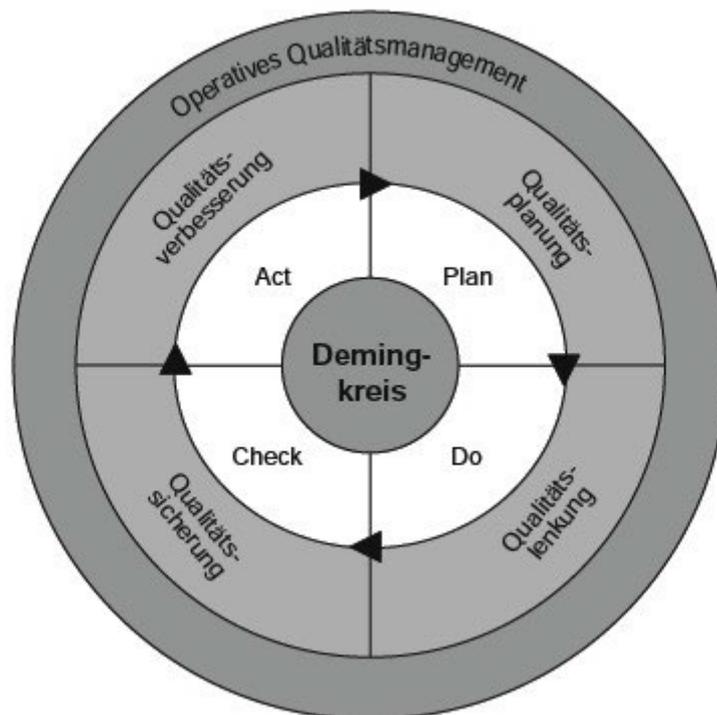


Abbildung: Gliederung der operativen Aufgaben nach dem Demingkreis³

In der ersten Phase (Qualitätsplan - Plan) geht es um das Erkennen von Verbesserungspotenzialen, die Definition eines Zielzustandes und das Auswählen einer Vorgehensweise. In Phase zwei (Qualitätslenkung - Do) werden die gemeinsam ausgearbeiteten Schritte umgesetzt. Phase drei (Qualitätssicherung - Check) dient der Reflexion. Die Ergebnisse werden sorgfältig betrachtet. War die Vorgehensweise erfolgreich, dann wird sie als Standard zur Umsetzung auf breiter Basis definiert. Wenn nicht, dann wird nach einer anderen Lösung gesucht. In Phase vier

³ Seghezzi, H., Fahrni, F., Friedli, T.: Integriertes Qualitätsmanagement – Der St. Galler Ansatz, München: Hanser Verlag 2013, S. 122 f,

(Qualitätsverbesserung - Act) wird der neue Standard eingesetzt. Regelmäßige Schulungen helfen dabei, die Umsetzung zu sichern.

Die Ergebnisse der internen Qualitätssicherung werden zweijährlich in einem Qualitätsbericht zusammengefasst und in Geschäftsstelle und Board diskutiert, um hieraus Maßnahmen zur Weiterentwicklung abzuleiten.

2 Führungsprozesse

2.1 Strategische Steuerung der Agentur

Qualitätsanspruch

Die AQ Austria besitzt ein Leitbild, das sie als eine in Österreich und international anerkannte und tätige Qualitätssicherungsagentur ausweist und geeignet ist, für die Ausrichtung der Agentur und ihre tägliche Arbeit Orientierung zu bieten.

Die AQ Austria besitzt eine mittelfristige Strategie, die sich am Leitbild orientiert und geeignet ist, die Aktivitäten der Agentur zu steuern.

Maßnahmen

- Das Board verständigt sich alle vier Jahre über das Leitbild und die mittelfristige strategische Ausrichtung der Agentur.

Instrumente: Arbeitsgruppe Strategie auf Leitungsebene
Strategieworkshop ~~des Präsidiums~~ mit der Geschäftsstelle;
Strategieworkshop des Boards.
Bericht der Geschäftsstelle über die Ergebnisse der Workshops mit Empfehlungen für die Fortschreibung der Strategie.

Verantwortlich: Geschäftsführung

2.2 Steuerung der Kernprozesse

Qualitätsanspruch

Die AQ Austria plant vorausschauend die Durchführung der Qualitätssicherungsverfahren, Analyse- und Beratungsprojekte und der weiteren Dienstleistungen, um einen effektiven und effizienten Ressourceneinsatz zu ermöglichen.

Maßnahmen

- Halbjährlich, im Mai und im November, wird die Planung der Aktivitäten für einen Achtzehnmonatszeitraum aktualisiert.

Instrumente: Halbjährliche Umfragen zu geplanten Qualitätssicherungsverfahren.
Listen der laufenden und geplanten Qualitätssicherungsverfahren und der übrigen Aktivitäten.
Vorausschauende Zuteilung von Verfahren etc. an Mitarbeiter*innen.

Verantwortlich: Bereichsleitungen

Instrument: Halbjährliche Planungssitzung der Geschäftsführung mit den Bereichsleitungen.

Verantwortlich: Geschäftsführung

2.3 Personalmanagement

Personalbedarfsplanung

Qualitätsanspruch

Die AQ Austria plant aufgrund von Prognosen zu behördlichen Qualitätssicherungsverfahren bzw. von weiteren Qualitätssicherungsverfahren und Projekten den jährlichen quantitativen und qualitativen Personalbedarf und nimmt diesen in die Finanzplanung auf.

Maßnahmen

- Halbjährlich, im Mai und im November, wird die Planung der Aktivitäten für einen Achtzehnmonatszeitraum aktualisiert.

Instrumente: Halbjährliche Umfragen zu geplanten Qualitätssicherungsverfahren.
Listen der laufenden und geplanten Qualitätssicherungsverfahren und der übrigen Aktivitäten.
Vorausschauende Zuteilung von Verfahren etc. an Mitarbeiter*innen.
Verantwortlich: Bereichsleitungen

Instrument: Halbjährliche Planungssitzung der Geschäftsführung mit den Bereichsleitungen.

Verantwortlich: Geschäftsführung

Personalbeschaffung

Qualitätsanspruch

Die AQ Austria besetzt vakante Positionen in der Geschäftsstelle mit qualifizierten Personen in einem transparenten und professionellen Auswahlverfahren innerhalb von 13 Wochen (Ausschreibungsbeginn bis Zustimmung des Präsidiums).

Maßnahmen

- Die Geschäftsführung definiert gemeinsam mit der betroffenen Bereichsleitung ein Anforderungsprofil und erstellt auf dieser Grundlage eine Stellenausschreibung. In einem dreistufigen Auswahlverfahren mit zwei leitfadengestützten Gesprächen wird ein Personalvorschlag erstellt

Instrumente: Ausschreibungstext,
Kommunikation mit Bewerber*innen (Bestätigung der Bewerbung inkl. Zeitplan, etc.),
Gesprächsleitfäden,
Bericht Auswahlverfahren an Präsidium zur Zustimmung, Bericht Auswahlverfahren an Kuratorium zur Stellungnahme

Personalentwicklung

Qualitätsanspruch

Die Mitarbeiter*innen nehmen Möglichkeiten zur Weiterentwicklung der für ihre Tätigkeit erforderlichen Kompetenzen wahr.

Maßnahmen

- Personaleinführung: Neue Mitarbeiter*innen durchlaufen ein standardisiertes Einarbeitungsprogramm, welches die Komponenten Wissensvermittlung, Mentoring und *Shadowing* umfasst.

Instrumente: Informationspaket, Informationsgespräche mit Bereichen und Geschäftsleitung, Informationsbesuche bei den wesentlichen Interessenträgern, Begleitung von Qualitätssicherungsverfahren, Begleitung des ersten eigenen Qualitätssicherungsverfahrens durch eine erfahrene Kollegin/einen erfahrenen Kollegen, Feedbackgespräche mit Mentor*in, Bereichsleitung und Geschäftsführung.

- Fort- und Weiterbildung: Auf Grundlage der jährlichen Mitarbeiter*innengespräche werden bei Bedarf Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen vereinbart, die im Laufe des Jahres ergänzt werden können. Außerdem nutzen Mitarbeiter*innen Möglichkeiten zur Entwicklung von Fachexpertise durch Teilnahme an relevanten Fachveranstaltungen oder Arbeitsgruppen. Einmal monatlich findet ein Jour fixe statt, bei dem Mitarbeiter*innen oder externe Expert*innen zu für die AQ Austria relevanten und aktuellen Themen Einführungen anbieten.

Instrumente: Individuell zugeschnittene Maßnahmen auf Basis der Mitarbeiter*innengespräche
Informelles Jour-fixe

Verantwortlich: Stellvertretende Geschäftsführung

Personalentlohnung

Qualitätsanspruch

Die AQ Austria sieht eine Entlohnung vor, die mit der erwarteten Leistung im Einklang steht und transparent und nachvollziehbar ist.

Personalentlohnung umfasst sowohl den monetären Bereich (Entlohnungssystem und dessen Transparenz, betriebliche Sozialleistungen) und den nichtmonetären Bereich (Arbeitszeitregelungen, Aufstiegsmöglichkeiten, Ausbildungen etc.) und erfolgt unter Beteiligung Geschäftsführung-Bereichsleitung-Präsident*in.

Personalführung

Qualitätsanspruch

Enger und intensiver Austausch mit den Mitarbeiter*innen. Zur Personalführung zählen die Aufgaben: Zielvereinbarung, Delegation, Information, Problemlösung und Feedback. Die Aufgaben werden von Geschäftsführung-Bereichsleitung-Präsident*in-Vizepräsident*in wahrgenommen.

Personalverwaltung

Qualitätsanspruch

Die AQ Austria führt alle Personalverwaltungsprozesse inkl. Einhaltung der vertraglichen Vereinbarungen in einem standardisierten Verfahren durch.

Personalverwaltung umfasst alle administrativen Tätigkeiten wie Anmeldung/Abmeldung Sozialversicherung, Führung der Personalakte, Arbeitszeitaufzeichnungen, Urlaubsverwaltung, Gehaltsabrechnungen, Arbeitsrecht, etc. und erfolgt unter Beteiligung Geschäftsführung-Bereichsleitung.

Instrumente: 14-tägige Mitarbeiter*innen-Besprechungen;
Bereichsbesprechungen;
Formulare für Zeitausgleich, Urlaub etc.; Übersichten zu Sommer-/Weihnachtsurlauben;
Leitlinien für privatrechtliche Verträge und betriebliche Sozialleistungen;
Muster für Verträge;
umfangreiche Dokumentation zum Instrument
Mitarbeiter*innengespräch;
monatliches Abzeichnen der Arbeitszeitaufzeichnungen;
Quartalsgespräch mit Betriebsrat;
Prozess der (Änderungs-) Meldungen zu Verträgen an
Personalverrechnung;

2.4 Finanzplanung/Finanzmanagement

Gemäß HS-QSG hat „die Präsidentin oder der Präsident des Boards (...) der zuständigen Bundesministerin oder dem zuständigen Bundesminister bis 30. Juni jeden Jahres den Finanzplan für das folgende Jahr und die Vorschau über die zwei darauffolgenden Jahre zur Genehmigung vorzulegen.“ Die Finanzierung der AQ Austria erfolgt einerseits durch Bundesmittel, andererseits durch eigene Einnahmen.

Qualitätsanspruch

Die AQ Austria erstellt und beschließt fristgerecht den Finanzplan unter Einhaltung der Prozess-Schritte (Einholung Stellungnahme, Vergleich zu vorangegangenen Jahresabschluss, Erläuterungen zu Einnahmen/Ausgaben etc.).

Finanzmanagement

Qualitätsanspruch

Die AQ Austria setzt für das Finanzmanagement, welches die Planung, Steuerung und laufende Kontrolle hinsichtlich des Einsatzes finanzieller Mittel umfasst, professionelle Verfahren ein. Die Geschäftsführung besitzt einen datengestützten Einblick in die wichtigsten Ein- und Ausgaben sowie die Liquidität.

Maßnahmen

- Die Finanzbuchhaltung wird gemeinsam mit einer Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungsgesellschaft durchgeführt.
- Die Geschäftsführung erstellt quartalsweise einen Bericht zur Finanzsituation der AQ Austria – dieser umfasst einen Plan-Ist-Vergleich (Einnahmen – Ausgaben) sowie einen Ausblick auf das Gesamtjahr. Dieser Quartalsbericht wird inklusive Erläuterungen dem Board zur Beratung vorgelegt.

Instrumente: Quartalsberichte;
 regelmäßige Auswertungen zu verschiedenen Positionen des Finanzplans (SOLL-IST-Vergleich);
 Electronic Banking;
 Überwachung der Zahlungseingänge inkl. Mahnsystem; etc.

3 Kernprozesse

3.1 Qualitätssicherungsverfahren

Übergreifender Qualitätsanspruch

Die Verfahrensregeln eignen sich zur Erfüllung der Verfahrenszwecke, entsprechen den gesetzlichen Vorgaben, setzen die ESG (*Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*) in geeigneter Weise um und sind für alle Beteiligten leicht verständlich und anwendbar.

Die Verfahrensregeln werden korrekt angewendet, ggfs. zu fällende Boardentscheidungen sind korrekt und nachvollziehbar.

Die gemäß HS-QSG oder in Verträgen mit den Hochschulen vorgegebene Dauer der Verfahren wird eingehalten.

Alle Beteiligten sind über Zeitpläne, Verfahrensgrundlagen und Aufgabenstellungen informiert.

3.1.1 Personen

Gremienmitglieder

Qualitätsanspruch

Die Boardmitglieder sind umfassend über das Selbstverständnis der AQ Austria, die Zweckbestimmungen der Verfahren und die Verfahrensregeln informiert und wenden ggfs. die Regeln in ihren Beschlüssen angemessen, korrekt und konsistent an.

Maßnahmen

- Die Boardmitglieder werden bei Amtsantritt umfassend über die rechtlichen Grundlagen, das Selbstverständnis der AQ Austria, den Zweck der Verfahren und die Verfahrensregeln informiert. Dies geschieht anlassbezogen im Einzelfall.
 - Instrumente: Informationspaket mit allen relevanten Informationen
Induktionsseminar/-gespräch
 - Verantwortlich: Geschäftsführung
- Die Boardmitglieder werden über relevante Neuentwicklungen informiert.
 - Instrumente: Schriftliche/mündliche Berichte in Boardsitzungen
 - Verantwortlich: Geschäftsführung
- Die Geschäftsstelle bereitet Beschlüsse mit entsprechenden Vorlagen vor, welche einen Kurzbericht über den Verfahrensgegenstand, den Verfahrensablauf und eine Zusammenfassung der wesentlichen Inhalte des Gutachtens und der Stellungnahme umfasst, außerdem eine Einschätzung zu dessen Vollständigkeit, Korrektheit und Nachvollziehbarkeit sowie eine begründete Beschlussempfehlung.
 - Instrument: Template für Beschlussvorlagen
 - Verantwortlich: Zuständige*r Verfahrensbetreuer*in in Zusammenarbeit mit Bereichsleitung
- In der Tagesordnung werden Beschlussvorlagen zu Entscheidungen in Qualitätssicherungsverfahren hinsichtlich ihrer Relevanz und besonders zu beachtender Punkte klassifiziert.
 - Instrument: Schematische Klassifizierung in Form eines Schaubildes
 - Verantwortlich: Geschäftsführung
- Für jede Entscheidung fungiert ein Boardmitglied als Berichterstatter*in und gibt zusätzlich zur Beschlussvorlage und zum Bericht des*der Verfahrensbetreibers*in einen Bericht mit Beschlussempfehlung ab.
 - Instrument: Mündliche Berichterstattung
 - Verantwortlich: Geschäftsführung
- Grundsatzbeschlüsse: Das Board trifft zwecks Auslegung von Verfahrensregeln und Beurteilungskriterien von zentraler Bedeutung Grundsatzbeschlüsse, die veröffentlicht werden.
 - Verantwortlich: Bereichsleitungen
- Die Geschäftsstelle führt eine Liste mit Präzedenzentscheidungen und Grundsatzbeschlüssen, die für Boardmitglieder auf dem internen Bereich der Homepage zugänglich ist.
 - Instrument: Präzedenzliste
 - Verantwortlich: Bereichsleitungen
- Das Board reflektiert jährlich seine Arbeit im Zuge der Beratungen über den jährlichen Bericht zur Analyse des Feedback zu den Qualitätssicherungsverfahren und den zweijährlichen Qualitätsbericht.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Qualitätsanspruch

Die Mitarbeiter*innen der Geschäftsstelle verfügen über die für ihre Tätigkeit erforderlichen Kenntnisse und Fähigkeiten. Sie führen die Verfahren professionell unter korrekter Anwendung sämtlicher Regeln durch.

Maßnahmen (siehe hierzu auch die Maßnahmen zum Führungsprozess Personalmanagement)

- Die Geschäftsstelle erstellt zwecks einheitlicher Vorgehensweise in der Durchführung der Verfahren und der Interpretation der Regeln Handreichungen für die Tätigkeit als Verfahrensbetreuer*in.
Verantwortlich: Bereichsleitungen
- Die Geschäftsstelle aktualisiert laufend das Nachschlagewerk AkkreditierungsWiki, das die einzelnen Verfahrensschritte in der Akkreditierung beinhaltet, um inhaltliche Entscheidungen, die längerfristig und allgemein gültig sind.
Verantwortlich: Bereichsleitung
- Mitarbeiter*innen tauschen sich regelmäßig über alle relevanten Fragen zu Regeln und Durchführung der Qualitätssicherungsverfahren aus.
Instrument: Bereichsbesprechungen, Mitarbeiter*innenbesprechungen
Verantwortlich: Bereichsleiter*innen, Geschäftsführung
- Die Geschäftsstelle veranstaltet anlassbezogen interne bereichsübergreifende Workshops, um in der Geschäftsstelle ein gemeinsames Verständnis zu zentralen Fragen betreffend der Tätigkeiten zu erlangen.
Verantwortlich: Bereichsleitungen

Gutachter*innen

Qualitätsanspruch

Die Gutachter*innen weisen die für das Verfahren erforderliche fachliche Expertise auf, sind nicht befangen, über alle relevanten Bestimmungen informiert, kennen die Verfahrensunterlagen und führen das Verfahren korrekt durch.

Maßnahmen

- Potenzielle Gutachter*innen erhalten die Gelegenheit, an einem Seminar teilzunehmen, auf dem die Tätigkeit als Gutachter*in im Mittelpunkt steht.
Instrument: Vorbereitungsseminar für Gutachter*innen
Verantwortlich: Bereichsleitungen
- Bestellte Gutachter*innen werden auf das konkrete Begutachtungsverfahren vorbereitet. Dies umfasst Information über Grundlagen und das konkrete Verfahren und den Austausch über den vorliegenden Antrag in zwei Schritten.
Instrumente: Infopaket für Gutachter*innen
Informationsdokumente zum österreichischen Hochschulsystem und den drei Hochschulsektoren
Verfahrensunterlagen für Gutachter*innen inkl. Befangenheitserklärung und *Code of Conduct*
1. Briefing für Gutachter*innen (virtuell)
2. Briefing für Gutachter*innen (unmittelbar vor VOB)
Verantwortlich: Zuständige*r Verfahrensbetreuer*in

3.1.2 Verfahrensregeln

Qualitätsanspruch

Die Verfahrensregeln eignen sich zur Erfüllung der Verfahrenszwecke, entsprechen den gesetzlichen Vorgaben, setzen die ESG (*Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*) in geeigneter Weise um und sind für alle Beteiligten leicht verständlich und anwendbar.

Maßnahmen

- Nach Beendigung eines Verfahrens wird den Gutachter*innen und Hochschulen ein Link zu einem anonymisierten Online-Feedback-Fragebogen auf der Plattform SurveyMonkey zugeschickt. Die Fragebögen werden in regelmäßigen Abständen (quartalsweise bzw. halbjährlich) ausgewertet und die Ergebnisse den Mitarbeiter*innen bzw. Bereichen zur Verfügung gestellt. In den Bereichen wird das Feedback analysiert, evaluiert und ggf. umgesetzt. Zusätzlich wird einmal pro Jahr eine analytische Auswertung des Feedbacks aller Verfahren in Berichtsform erstellt und dem Board sowie den Mitarbeiter*innen zur Verfügung gestellt.

Instrument: Standardisierte Feedbackbögen

Verantwortlich: Verfahrensassistent*in; Referent für internes QM

- In der Regel werden Verfahrensregeln alle zwei Jahre evaluiert. Hierzu werden die Feedback-Fragebögen (Gutachter*innen, Hochschulen) und Berichte der Verfahrensbetreuer*innen analysiert und aktuelle Entwicklungen im Hochschulsystem und in der Qualitätssicherung berücksichtigt. Die Ergebnisse werden in Bereichsbesprechungen diskutiert. Im Bereich werden ggfs. Änderungsvorschläge erarbeitet. Diese werden in zweijährlich stattfindenden Workshops mit Hochschulvertreter*innen diskutiert und ggfs. dem Board zur Beschlussfassung vorgeschlagen. (Gesetzliche Änderungen werden unverzüglich berücksichtigt.)

Instrumente: Workshops mit Hochschulen

Verantwortlich: Geschäftsführung

- Die Geschäftsstelle führt Seminare für Hochschulen zur Vorbereitung auf Qualitätssicherungsverfahren durch, in denen Anforderungen an die vorzulegenden Verfahrensunterlagen, der Ablauf der Verfahren und die Interpretation von Verfahrensregeln erläutert werden.

Instrument: Seminar

Verantwortlich: Bereichsleitungen

3.1.3 Verfahrensablauf

Qualitätsanspruch

Die Qualitätssicherungsverfahren folgen dem vorgesehenen Ablaufplan und werden im vorgesehenen Zeitrahmen abgeschlossen. Alle Beteiligten sind über Zeitpläne, Verfahrensgrundlagen und Aufgabenstellungen hinreichend informiert

Maßnahmen

- Um einen korrekten und konsistenten Verfahrensablauf zu gewährleisten, sind für Qualitätssicherungsverfahren sämtliche Verfahrensschritte inkl. der Zuständigkeiten mit Handlungsanleitungen und zu verwendenden Templates in einem Dokument beschrieben, das auch für Evaluierungsverfahren nach § 27 HS-QSG mit entsprechenden Adaptionen angewendet wird.
- Nach Abschluss jedes Verfahrens wird von Gutachter*innen und von den begutachteten Hochschulen Feedback zum Verfahrensablauf eingeholt (siehe weiter oben).

Instrumente: Dokument Verfahrensablauf

Standardisierte Feedbackbögen

Verantwortlich: Verfahrensassistent*in; Referent für internes QM, Bereichsleitung

Das Feedback wird einmal jährlich ausgewertet. (siehe b)

3.2 Beratung

Beratungsprojekte sind in Art, Umfang und Vorgehensweise, z. B. hinsichtlich der eingesetzten Instrumente unterschiedlich und werden fallweise konzipiert. Aufgrund der unterschiedlichen Zielsetzungen und Methoden gibt es keine über alle Projekte gültigen festgelegten Verfahrensschritte und die Projekte unterliegen auch keinen gesetzlichen Regelungen oder Verordnungen.

Qualitätsanspruch

Die Beratungsprojekte folgen dem vorgesehenen Projektplan und werden im vorgesehenen Zeitrahmen abgeschlossen. Alle Beteiligten sind über Zeitpläne, Projektziele, Verfahrens- bzw. Projektgrundlagen und Aufgabenstellungen hinreichend informiert.

Maßnahmen

- Nach Abschluss jedes Projekts wird von der*dem Auftraggeber*in und ggfs. zugezogenen externen Expert*innen Feedback eingeholt.
Die*der Projektbetreuer*in analysiert das Feedback und berichtet ggfs. unmittelbar an die*den Bereichsleiter*in

Instrument: Individueller Fragebogen

3.3 Analysen und Berichte

Die Erstellung von Analysen und Berichten wird in der Regel in Projektform organisiert. In Art und Umfang/Vorgehensweise, z. B. hinsichtlich der eingesetzten Instrumente, werden sie fallweise konzipiert. Aufgrund der unterschiedlichen Zielsetzungen und Methoden gibt es keine über alle Projekte gültigen festgelegten Verfahrensschritte und die Projekte unterliegen auch keinen gesetzlichen Regelungen oder Verordnungen.

Für alle Projekte gelten jedoch die Grundsätze der Anbindung an die Verfahren der AQ Austria, Anbindung an internationale Entwicklungen und Relevanz der Ergebnisse für die Hochschulen, die durch folgende Maßnahmen sichergestellt werden.

Maßnahmen

- Vor Beginn der Arbeiten werden Projektziel und Projektplan definiert.
Um die Anschlussfähigkeit der Ergebnisse sicherzustellen, werden, wenn dies angesichts des Projektgegenstands sinnvoll ist, Interessenträger und vor allem Hochschulen vor Projektbeginn und im Verlaufe des Projekts eingebunden.
In extern beauftragten Projekten wird in der Konzeptionsphase, während der Durchführung und nach Abschluss des Projekts regelmäßiger Kontakt mit dem*der Auftraggeber*in gehalten.

4 Supportprozesse

4.1 Rechnungswesen

Qualitätsanspruch

Die Gebarung erfolgt nach den Grundsätzen der Rechtmäßigkeit, Sparsamkeit und Zweckmäßigkeit. Das Rechnungswesen ist transparent und nachvollziehbar.

Rechnungen (Eingangsrechnung/Ausgangsrechnungen) werden fristgerecht beglichen; der Rechnungsabschluss inklusive Bericht der Abschlussprüfung und eingeschränktem Prüfungsnachweis werden fristgerecht vorgelegt.

Maßnahmen

- Alle Eingangsrechnungen werden mit Eingangsstempel versehen, im Eingangsrechnungsbuch erfasst (laufende Nummer, Datum, Rechnungsbetrag, Lieferant, Verwendungszweck, Datum der Zahlung), dem verantwortlichen Mitarbeiter bzw. der verantwortlichen Mitarbeiterin zur Prüfung (sachlichen und rechnerischen) und Freigabe (durch Unterschrift) weitergeleitet, im Telebanking-System eingegeben und zur Freigabe der Zahlung (durch Unterschrift) an die Geschäftsführung weitergeleitet. Damit folgt die AQ Austria dem 4-Augenprinzip bei der Zahlung von Rechnungen.

Die Kontierung erfolgt durch die Mitarbeiter*in Rechnungswesen (Zuordnung zu Budgetposition, Rechnungskreis, Sektor, Kostenstelle, Kontonummer) und wird von der Geschäftsführung gegengezeichnet.

Ausgangsrechnungen werden in drei Arten ausgestellt:

1. Zahlungsaufforderungen in Form von **Bescheiden**
2. Zahlungsaufforderungen in Form von **Rechnungen** für freiwillige, nicht-behördliche Verfahren
3. **Erstattungen von Honoraren und Reisekosten** für die Teilnahme an Veranstaltungen, sonstige Erstattungen wie Nutzungsvereinbarungen

Die Rechnungskreise sehen eine Trennung nach den Aufgaben gemäß § 3 Abs 3 Z 1 bis 6 HS- QSG (Rechnungskreis 1; Ausgangsrechnungen 1) und Aufgaben gemäß § 3 Abs 3 Z 7 bis 10 HS-QSG (Rechnungskreis 2; Ausgangsrechnungen 2) und sonstige Erstattungen (Rechnungskreis 3; Ausgangsrechnungen 3) vor.

Die Bestellung der Abschlussprüfung erfolgt durch das zuständige Bundesministerium auf Vorschlag des Kuratoriums vor Ablauf des Rechnungsjahres.

Externes Rechnungswesen:

Das externe Rechnungswesen umfasst die Finanzbuchhaltung (Buchhaltung und Jahresabschluss).

Internes Rechnungswesen:

Das interne Rechnungswesen umfasst neben der Investitions- und Finanzrechnung vor allem die Kostenrechnung und das Controlling.

Die Buchhaltung sowie die Personalverrechnung, die Erstellung des Jahresabschlusses und die Kostenrechnung erfolgt mit Unterstützung einer Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungsgesellschaft, die jährlich neu beauftragt wird.

Instrumente:	Quartalsberichte an Board Quartalsreporting an Bundesministerien Abstimmungen mit Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungsgesellschaft Rechnungsabschluss und Abschlussprüfung
Verantwortlich:	Geschäftsführung im Auftrag des Boards.

4.2 Gremienbetreuung

Qualitätsanspruch

Die Gremienmitglieder sind umfassend über das Selbstverständnis der AQ Austria und ihre Aufgaben informiert.

Die Gremien können ihre Aufgaben auf der Grundlage der relevanten Informationen wahrnehmen.

Die Sitzungen werden professionell vorbereitet.

Maßnahmen

- Die Gremienmitglieder werden bei Amtsantritt umfassend über die rechtlichen Grundlagen, das Selbstverständnis der AQ Austria und die Verfahrensregeln informiert. Dies geschieht anlassbezogen im Einzelfall.
- Die Unterlagen werden zwei Wochen – spätestens eine Woche – vor der Boardsitzung in den internen Bereich der Homepage eingestellt.
 - Instrumente: Informationspaket mit allen relevanten Informationen
Induktionsseminar/-gespräch
Schriftliche/mündliche Berichte in Sitzungen
 - Verantwortlich: Für die organisatorische Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung der Gremiensitzungen zuständige*r Mitarbeiter*in mit Geschäftsführung.
- Zusätzlich für Generalversammlung: Die Mitglieder der Generalversammlung werden über relevante Neuentwicklungen informiert.
 - Instrumente: Halbjährlicher Newsletter
 - Verantwortlich: Geschäftsführung

4.3 Infrastruktur / IT

Qualitätsanspruch

Die Geschäftsstelle der AQ Austria verfügt über ein professionelles, zeitgemäßes Arbeitsumfeld und eine ebensolche IT-Infrastruktur

Die Beschäftigten verfügen über zeitgemäß ausgestattete Arbeitsplätze

- Instrumente: Beschreibung Ausstattung Arbeitsplatz; Beschreibung Anschaffungszyklen und jährlicher Soll-Ist-Vergleich; Erhebung von Zusatzausstattungen im Rahmen der Mitarbeiter*innen-Gespräche; regelmäßige Begehungen mit Arbeitsmediziner, Sicherheitsfachkraft der AUVA;
- Verantwortlich: Stv. Geschäftsführung

4.4 Externe und interne Kommunikation

Qualitätsanspruch

Die interne und externe Kommunikation ist klar geregelt und orientiert sich an Effizienz und Effektivität. Geeignete Instrumente werden eingesetzt, überprüft und optimiert.

Ziele

- Externe Kommunikation: - *werden zu einem späteren Zeitpunkt formuliert* -
- Interne Kommunikation: Information der Mitarbeiter*innen

Im Rahmen der externen Kommunikation werden Instrumente wie Homepage, spezifische Veranstaltungen wie Workshops und Jahrestagung, Pressekonferenzen, Newsletter, Dokumente wie Akkreditierungsverordnung, Jahresberichtverordnung etc., Jahresbericht AQ Austria, Publikationen, Vorgespräche und Präsentationen eingesetzt.

Im Rahmen der internen Kommunikation werden Instrumente wie Strategiesitzungen, Leitungsbesprechungen, Bereichsbesprechungen, Mitarbeiter*innenbesprechungen, Jour fix, individuelle Gespräche mit Mitarbeiter*innen und ein elektronisches schwarzes Brett eingesetzt.

Verantwortung für die Kommunikation trägt die Geschäftsführung in Zusammenarbeit mit dem Board und den Mitarbeiter*innen.