



Ergebnisbericht

Audit an der Kirchlichen Pädagogischen Hochschule Wien/Niederösterreich (bis 30. September 2024 „Kirchliche Pädagogische Hochschule Wien/Krems“)

Zertifizierung mit einer Auflage beschlossen in der 89. Sitzung des Boards der AQ Austria am 20. November 2024

Aufgrund der Vereinbarung zwischen der KPH Wien/Krems und der Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria vom 24. November 2022 führte die AQ Austria ein Auditverfahren zur Zertifizierung des internen Qualitätsmanagementsystems der Hochschule nach § 22 HS-QSG durch. Gemäß § 21 HS-QSG veröffentlicht die AQ Austria folgenden Ergebnisbericht:

Verfahrensart

Zertifizierung gemäß der Richtlinie für das Audit des internen Qualitätsmanagementsystems für Pädagogische Hochschulen, beschlossen in der 70. Sitzung des Boards der AQ Austria am 22. Dezember 2021 (auf schriftlichem Weg).

Kurzinformation zur auditierten Hochschule

Inhaltliche Schwerpunkte	Die Kirchlich Pädagogische Hochschule (KPH) Wien/Niederösterreich ist Österreichs größte Private Pädagogische Hochschule mit sieben Standorten in Wien und Niederösterreich. Zwei katholische Diözesen wirken in der PH zusammen (Diözesen Wien und St. Pölten). Das Lehrangebot besteht aus den Lehramtsstudien für die Primar- und Sekundarstufe Allgemeinbildung, dem Bachelorstudium Elementarbildung und Kooperationen im Bereich der Religionspädagogik. Das Fort- und Weiterbildungsprogramm u.a. mit verschiedenen Hochschullehrgängen zu Spracherwerb, Mentoring, Begabungsförderung sowie die Begleitung bei Schulentwicklungsprozessen runden das Dienstleistungsangebot der Hochschule ab. Im Sinne einer ökumenischen Perspektive fördert und lebt die KPH Wien/Niederösterreich die Kooperation der sieben an der Hochschule vertretenen christlichen Kirchen bei gleichzeitiger Wahrung der jeweiligen Identität.
Anzahl der Beschäftigten	Hochschullehrpersonen (Stammpersonal): 186 (169,10 VBÄ) Mitverwendete: 201 (60 VBÄ) Lehrbeauftragte: 1.270

Anzahl Studierenden	der	Primarstufe: 1.850 Sekundarstufe: 646 Hochschullehrgänge: 1.166 Fort- & Weiterbildung: 16.768
--------------------------------	------------	--

Quelle: Selbstevaluierungsbericht, Beschäftigten- und Studierendenzahlen aus dem Studienjahr 2022/23

Entscheidungsgrundlagen

- Selbstdokumentation der KPH Wien/Krems (Selbstevaluierungsbericht vom 16.12.2023, Nachreichungen vom 12.03.2024, 13.03.2024, 15.04.2024, 19.06.2024)
- Stellungnahme der KPH Wien/Krems zum vorläufigen Gutachten vom 11.09.2024
- Finales Gutachten vom 03.10.2024

Ergebnisse aus dem Auditverfahren

Hinweis: Wörtliche Zitate aus dem Gutachten sind unter Anführungszeichen gesetzt. Zum Zeitpunkt der Gutachtenserstellung, -fertigstellung war der alte Hochschulname (KPH Wien/Krems) in Gebrauch.

Standard 1

„Das **Qualitätsverständnis** an der KPH Wien/Krems leitet sich aus dem Selbstverständnis der lernenden Organisation, der „Hochschule mit Haltung“ sowie aus dem Leitsatz „Mensch im Mittelpunkt“ ab: Qualität entsteht in der KPH grundsätzlich in Kooperation, im Dialog und durch verbindlich geregelte Beziehungen, Rollen und Prozesse. In diesen Rahmen werden die vielfältigen Diskursformen gestellt, aber auch die Regulative, welche die Kooperation an der Hochschule definieren und fördern. Qualitäts- und Hochschulentwicklung werden an der KPH Wien/Krems zusammen gedacht und umgesetzt. Diese ganzheitliche Sichtweise widerspiegelt sich auch im Vorhaben des Rektorats, die 26 in den Organisationseinheiten partizipativ erarbeiteten QM-Handbücher um ein übergreifendes QM-Handbuch zu ergänzen, welches als Zusatzinstrument die **Qualitätsmanagementstrategie** der gesamten Hochschule abbilden und für alle Hochschulangehörigen und Stakeholder Orientierung bieten soll.“

Standard 2

„Das aus dem Qualitätsverständnis und der Qualitätsmanagementstrategie abgeleitete **Qualitätsmanagementsystem** ist durchdacht und sowohl personell als auch inhaltlich breit abgestützt und bis in die Infrastrukturbelange durchstrukturiert. Diese Organisationsleistung ist beeindruckend. Im Qualitätsmanagementsystem sind alle Leistungsbereiche sowie die jeweiligen Querschnittsthemen berücksichtigt. Die Prozesse sind gut nachvollziehbar definiert, die Verantwortlichkeiten auf allen Ebenen der Organisationsstruktur klar geregelt und kommuniziert. Die Qualitätsbeauftragten der jeweiligen Organisationseinheiten tragen zur breiten Akzeptanz des Qualitätsmanagements in der Institution bei. In den Gesprächen der Vor-Ort-Besuche hat sich bestätigt, dass das Qualitätsverständnis und das Qualitätsmanagementsystem der KPH stark von den dezentralen Einflüssen leben, die vom Institut für Hochschulentwicklung und Qualitätsmanagement mit hohem Engagement als ganzheitliche Klammer zusammengehalten werden. Diese strukturelle Koppelung des

Qualitätsmanagements mit der Hochschulentwicklung trägt maßgeblich dazu bei, dass an der KPH Wien/Krems eine konsequente Entwicklungsorientierung festzustellen ist, die für alle Hochschulangehörigen gilt.“

Die Gutachter*innen haben im Rahmen der Vor-Ort-Gespräche festgestellt, dass das bestehende Beschwerdemanagement nur unzureichende Steuerungsinformationen für die Qualitäts- und Hochschulentwicklung bereithält, weshalb hier der Bedarf für eine Auflage gesehen wurde (siehe dazu das Kapitel „Zertifizierungsentscheidung“).

Standard 3

„Im Bereich **Studium und Lehre Ausbildung** verfügt die KPH Wien/Krems über ein ausdefiniertes Qualitätsmanagement. Übergeordnetes Ziel ist es, Lehrkräfte auszubilden, die pädagogisch handlungsfähig und reflexionsfähig sind.“

Die Neu- und Weiterentwicklung von Studiengängen orientiert sich an den aktuellen Bedarfen der Schulpraxis, nutzt wissenschaftliche Evidenzen und erfolgt dialogorientiert im Austausch mit Studierenden, Hochschullehrpersonen und weiteren ausbildungsrelevanten Anspruchsgruppen (z.B. Bildungsdirektion, Schuldirektor*innen, Mitglieder der im Hochschulrat vertretenen Religionsgemeinschaften).

Die KPH Wien/Krems bietet nachfrageorientiert unterschiedliche Formate zur internationalen Vernetzung der Studierenden an (z.B. International Weeks, Lang- und Kurzzeitmobilitäten) und fördert durch eine Digitalisierungsstrategie den gezielten Ausbau der Schlüsselkompetenzen für Studierende und Lehrende.

Die Empfehlungen der Gutachter*innen beziehen sich u.a. darauf, Studierende stärker als bisher in ausbildungsrelevante Prozesse einzubeziehen. Ebenso sollten nach Meinung der Gutachter*innen Informationen und Rahmenbedingungen zum Thema „Gleichberechtigung und Gleichstellung“ innerhalb der KPH Wien/Krems besser platziert werden, um einen inklusiven Studienzugang zu ermöglichen.

Standard 4

„Die KPH Wien/Krems bietet ein breites Angebot im Bereich der **Fort- und Weiterbildung** an. Dabei sind im Bereich der Fortbildung die Praxisnähe, die Orientierung an der Praxis, die Anpassungsfähigkeit an die aktuellen Bedarfe und Entwicklungen und die allgemeine Flexibilität besonders hervorzuheben.“

Die Abstimmung der Bedarfe im Bereich der Fort- und Weiterbildung erfolgt in enger Kooperation mit externen Stakeholder*innen (z.B. Schulleitungen, Schulämter der Religionsgemeinschaften und den Pädagogischen Hochschulen im Ausbildungsverbund Nord-Ost) aber auch mittels eigener Bedarfserhebungen, Evaluationen und der Berücksichtigung (inter-)nationaler Forschungsergebnisse.

Hochschullehrgänge der Weiterbildung sind organisatorisch im Zentrum für Weiterbildung, welches nach ISO 20001:2018 zertifiziert ist, verankert und werden wie die zeitlich wesentlich kürzeren Fortbildungsveranstaltungen regelmäßig evaluiert. Durch die enge inhaltliche Verknüpfung mit dem Leistungsbereich „Schulentwicklungsberatung“ gelingt es Fortbildungsbedürfnisse besser zu analysieren und Schulentwicklungsprozesse gut mit Weiterbildungsmaßnahmen zu kombinieren.

Im Rahmen der Empfehlungen greifen die Gutachter*innen einen Wunsch von (ehemaligen) Teilnehmer*innen nach einem Ausbau von Kurzformaten und Follow-Up-Angeboten auf.

Standard 5

„Die Vor-Ort-Gespräche haben gezeigt, dass die Beteiligten im Bereich der **Beratung und Begleitung von Schulen** einen hohen Qualitätsanspruch haben und eine Vielzahl an qualitätssichernden Maßnahmen in diesem Bereich umsetzen. Dabei verfolgt die KPH Wien/Krems das Ziel, Schulen bedarfsorientiert, passgenau, professionell und zeitnah zu begleiten. Im Vordergrund steht dabei die Ermächtigung von Schulen, zukünftig Schulentwicklung für den Standort selbst gestalten zu können.“

Die Schulentwicklungsberatung fokussiert auf die Bereiche Personal-, Organisations- und Unterrichtsentwicklung. Die Beratungskompetenz der in der Schulentwicklungsberatung Tätigen wird von der KPH Wien/Krems als wichtiges Qualitätskriterium definiert. Ein strukturiertes Onboarding, ein effizientes Dokumentenmanagementsystem, verschriftlichte und standardisierte Beratungsprozesse als auch eine enge Verzahnung von Forschung und Praxis tragen zur weiteren Professionalisierung der Schulentwicklungsberatung bei.

Standard 6

„Dem Leitbild entsprechend fokussiert die KPH Wien/Krems auf die Forschungsschwerpunkte Religion und Sprachen und kann beachtliche Forschungserfolge ausweisen. Die Qualitätsstandards orientieren sich an den Kriterien der *scientific community*. Mit der Einrichtung des Instituts Forschung und Entwicklung hat die KPH gute Strukturen für die Forschungsförderung und die Qualitätssicherung in der Forschung geschaffen. So sind zentrale Prozesse zur Forschungsorganisation, zur Forschungsförderung und zum Forschungstransfer im QM-Handbuch sowie in einem praxisorientierten Leitfaden, dem Projekthandbuch, dokumentiert und den Mitarbeiter*innen zugänglich gemacht.“

Im Hinblick auf den von der KPH Wien/Krems beabsichtigten und den von den Gutachter*innen durchaus positiv bewerteten Ausbau der Drittmittelförderung wird empfohlen, den Forschungssupport weiter auszubauen und zu professionalisieren. Auch sind die Gutachter*innen überzeugt, dass die speziellen Beratungsangebote und die bereits vom Rektorat eingeleitete Schaffung einer Ethikkommission die Sicherung guter wissenschaftlicher Praxis vorantreiben. Ein Kennzahlensystem mit verbesserter Aussagekraft könnte ebenfalls einen wichtigen Beitrag zur Steuerung und Weiterentwicklung der Forschung leisten.

Standard 7

„Die KPH Wien/Krems versteht **Personalentwicklung** als fortlaufenden Prozess mit dem übergeordneten Ziel, hochqualifizierte und engagierte Mitarbeiter*innen zu gewinnen bzw. diese weiterzuentwickeln, um die KPH als lernende Organisation zu etablieren und zu einem attraktiven Arbeits- und Studienort zu machen. Insgesamt lässt sich festhalten, dass die KPH Wien/Krems auf gutem Weg ist, die angestrebten Ziele im Bereich Personal zu erreichen. Den aufgrund der gut nachvollziehbaren Beschreibung im SEB gewonnenen positiven Eindruck zu den Qualitätsmanagementmaßnahmen im Bereich des Personals konnten die Gutachter*innen in den Vor-Ort-Gesprächen mit den Mitarbeiter*innen verifizieren.“

Dem jährlichen Mitarbeiter*innengespräch kommt bei der Personaleinsatzplanung und -entwicklung eine zentrale Rolle zu. Basierend auf den Gesprächsvereinbarungen stellen hochschulinterne Fortbildungsangebote (z.B. zur Digitalisierung in der Lehre, zu Forschungsmethoden), die Förderung von aktiven Teilnahmen an wissenschaftlichen Tagungen und Konferenzen als auch internationale Personalmobilitäten im Rahmen von Erasmus+ wichtige Begleitmaßnahmen dar. Der Onboarding-Prozess für neue Mitarbeiter*innen ist klar geregelt.

Die Gutachter*innen empfehlen bei der Personaleinsatzplanung auf eine noch bessere Balance der beiden Aufgabenbereichen „Lehre“ und „Forschung“ zu achten. Empfohlen wird ein (wissenschaftliches) Nachwuchsförderungskonzept unter Einbeziehung von Studierenden der Bachelor-/Masterstufe zu entwickeln und ein systematisches Offboarding einzuführen.

Zertifizierungsentscheidung

Das Board der AQ Austria hat in seiner Sitzung vom 20. November 2024 entschieden, das interne Qualitätsmanagement der KPH Wien/Niederösterreich mit folgender Auflage zu zertifizieren:

Die KPH Wien/Niederösterreich legt ein Konzept (u.a. basierend auf den bisherigen internen Überlegungen) zum Umgang mit Beschwerden von Mitarbeiter*innen und Studierenden vor, worin folgende Punkte Beachtung finden:

- Beschreibung des Beschwerdeprozesses (von der Stimulierung, über die Annahme und Bearbeitung bis hin zur Reaktion auf Beschwerden);
- Identifikation von Rollenträger*innen inkl. der Festlegung von Kompetenzen, Verantwortlichkeiten und Aufgaben im Beschwerdeprozess;
- Auflistung der internen und/oder externen Stellen, an welche ein*e Beschwerdeführer*in mit welchem Anliegen appellieren kann;
- Eine Beschreibung darüber, wie die Beschwerdeauswertung, das Beschwerdereporting und die Beschwerdeinformationsnutzung erfolgen (sollen);
- Muster für ein leicht zugängliches und nutzer*innenfreundliches Web-Formular für die standardisierte und funktionale Beschreibung des Sachverhalts;
- Darstellung der hochschulinternen Maßnahmen zur Kommunikation des Beschwerdemanagements an die internen Stakeholder*innen;
- Zeitplan zur Einführung bzw. Umsetzung des Konzepts (inkl. dessen Evaluierung) und Darstellung der aktuellen Maßnahmenumsetzung.

Die Zertifizierung ist bis 19. November 2031 gültig.

Die Auflagenerfüllung ist innerhalb von 18 Monaten ab Zertifizierung, d.h. bis zum 19. Mai 2026 schriftlich nachzuweisen.

Das Board beschließt, dass für die Überprüfung der Auflagenerfüllung kein Vor-Ort-Besuch an der KPH Wien/Niederösterreich erforderlich ist.

Anlagen

Anlage 1: Gutachten vom 03. Oktober 2024 (inkl. der Auditrichtlinie)

Anlage 2: Stellungnahme der KPH Wien/Krems zum vorläufigen Gutachten vom 11. September 2024

Gutachten: Audit des internen Qualitätsmanagementsystems an der Kirchlichen Pädagogischen Hochschule Wien/Krems

Endgültige Fassung vom 03.10.2024

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Informationen zum Verfahren	3
1.1	Ziele und Standards des Audits	3
1.2	Informationen zur Kirchlichen Pädagogischen Hochschule Wien/Krems	3
1.3	Methode und Ablauf des Audits.....	4
1.4	Gutachter*innen.....	6
2	Zusammenfassung.....	7
3	Beurteilung der Erfüllung der Auditstandards.....	11
3.1	Standard 1.....	11
3.2	Standard 2.....	14
3.3	Standard 3.....	21
3.4	Standard 4.....	27
3.5	Standard 5.....	30
3.6	Standard 6.....	33
3.7	Standard 7.....	38
4	Anlagen	43
4.1	Anlage 1: Agenda des 1. Vor-Ort-Besuchs.....	43
4.2	Anlage 2: Agenda des 2. Vor-Ort-Besuchs (Präsenz)	44
4.3	Anlage 3 - Auditrichtlinie für Pädagogische Hochschulen vom 22.12.2021	48

1 Allgemeine Informationen zum Verfahren

1.1 Ziele und Standards des Audits

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

Das Audit wird auf der Grundlage der **Richtlinie für das Audit des internen Qualitätsmanagementsystems - Richtlinie für Pädagogische Hochschulen**, beschlossen in der 70. Sitzung des Boards der AQ Austria am 22. Dezember 2021 (auf schriftlichen Weg), durchgeführt.

Die Beurteilung des Qualitätsmanagementsystems erfolgt anhand von sieben Standards (siehe Kapitel 3 und Richtlinie in der Anlage). Die Standards beschreiben die Anforderungen an ein funktionierendes Qualitätsmanagementsystem und konkretisieren die Prüfbereiche gem. § 22 Abs. 2 HS-QSG.

Für jeden Standard einigt sich die Gutachter*innengruppe auf eine Beurteilung der Erfüllung: „erfüllt“, „mit Einschränkung erfüllt“ oder „nicht erfüllt“. Mit der Beurteilung „mit Einschränkung erfüllt“ können Auflagen verbunden sein. Die Nichterfüllung eines Standards führt zur Versagung der Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems.

1.2 Informationen zur Kirchlichen Pädagogischen Hochschule Wien/Krems

Die Kirchliche Pädagogische Hochschule (KPH) Wien/Krems ist Österreichs größte private Pädagogische Hochschule mit sieben Standorten in Wien und Niederösterreich.

Die KPH Wien/Krems ist Teil des „Verbunds Nord-Ost“ (gemeinsam mit der Universität Wien, der Hochschule für Agrar- und Umweltpädagogik, der PH Wien und der PH Niederösterreich) und unterhält intensive Kontakte zu zahlreichen nationalen und internationalen Bildungsinstitutionen, speziell im Donauraum und in Israel sowie Jordanien.

Die KPH Wien/Krems hat derzeit ca. 2.500 Studierende in der Erstausbildung und ca. 1.000 Studierende in Hochschullehrgängen der Weiterbildung. Die Studienangebote der Aus-, Fort- und Weiterbildung sollen Studierende und Pädagog*innen in den jeweiligen (religions-) pädagogischen Berufsfeldern bestmöglich qualifizieren und professionalisieren. Sie umfassen Bachelor- und Masterstudien für das Lehramt Primarstufe und das Bachelorstudium Elementarbildung. Im Rahmen des Entwicklungsverbunds Nord-Ost kooperiert die Hochschule im Lehramtsstudium Sekundarstufe Allgemeinbildung mit der Pädagogischen Hochschule Wien, der Pädagogischen Hochschule Niederösterreich, der Universität Wien und der Hochschule für

Agrar- und Umweltpädagogik. Darüber hinaus bietet die KPH Wien/Krems ein umfassendes Fort- und Weiterbildungsprogramm (von einzelnen Fortbildungsveranstaltungen bis zu Hochschullehrgängen mit Masterabschluss) für alle Pädagog*innen im österreichischen Bildungsraum sowie Beratung und Begleitung bei Schulentwicklungsprozessen für Wien und Niederösterreich an.

Im Sinne der Trägerschaft und der ökumenischen Ausrichtung lebt die KPH Wien/Krems die Kooperation der sieben an der Hochschule vertretenen christlichen Kirchen (Katholische Kirche, Evangelische Kirche A.B. und H.B., Griechisch-Orientalische Kirche, drei Orientalisch-Orthodoxe Kirchen sowie Altkatholische Kirche) bei gleichzeitiger Wahrung ihrer jeweiligen Identität. Zusätzlich kooperiert sie im Bereich der Religionslehrer*innenbildung und der Förderung interreligiöser Kompetenzen mit den Freikirchen, der Islamischen Glaubensgemeinschaft, der Alevitischen Glaubensgemeinschaft, der Israelitischen Religionsgesellschaft und der Buddhistischen Religionsgesellschaft.

Wesentliche Bedeutung kommt dabei dem interreligiösen, interkulturellen und interkonfessionellen Lernen zu, das für das Gelingen des Miteinanders in einer pluralistischen Gesellschaft unverzichtbar ist.

(entnommen aus dem Selbstevaluierungsbericht der KPH Wien/Krems, Dezember 2023)

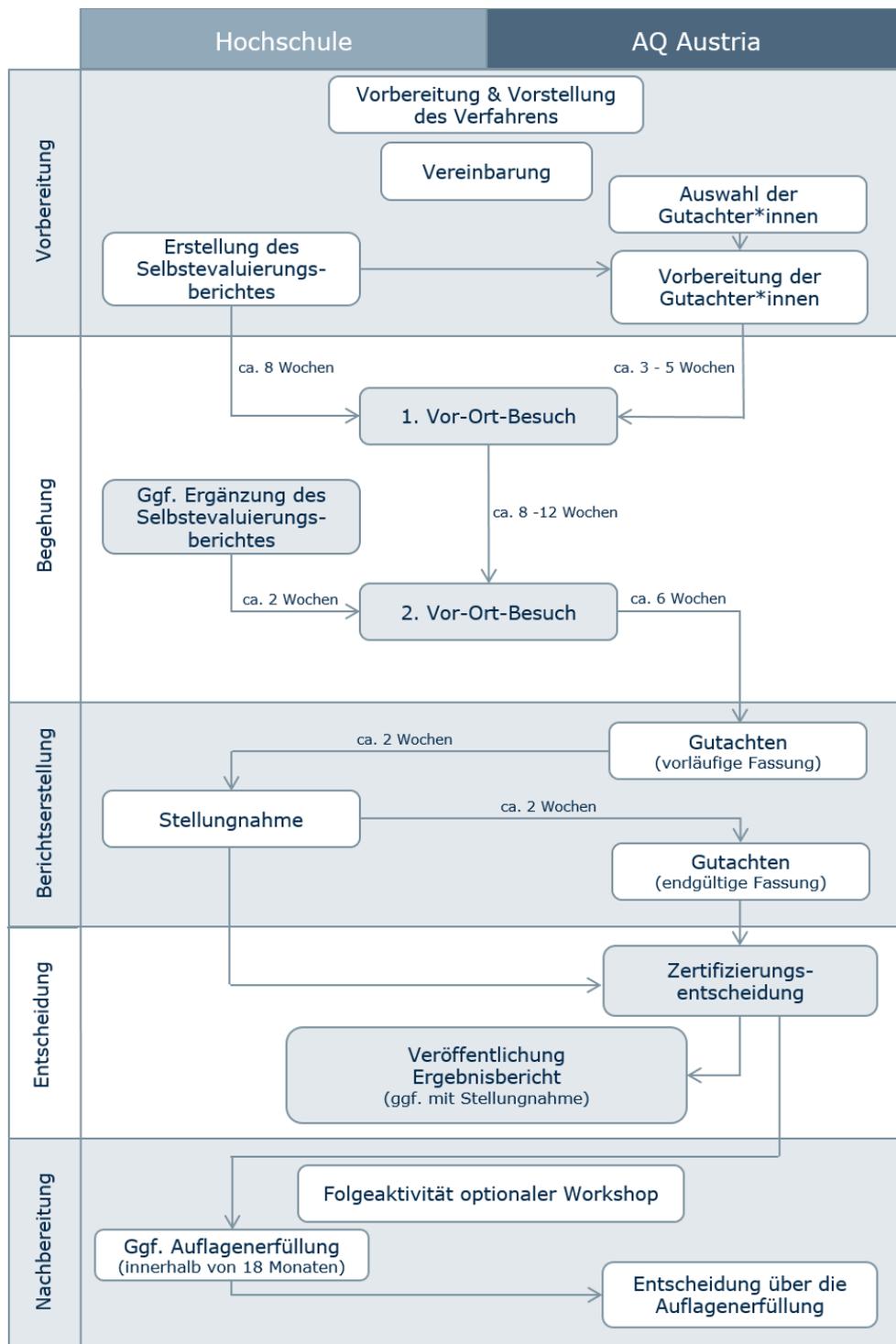
1.3 Methode und Ablauf des Audits

Das Audit wird als Peer Review durchgeführt. Eine Gruppe von externen und unabhängigen Gutachter*innen nimmt auf der Grundlage des Selbstevaluierungsberichts der jeweiligen Pädagogischen Hochschule sowie eventuell nachgereichter Unterlagen und von Gesprächen vor Ort eine Beurteilung des internen Qualitätsmanagementsystems anhand der sieben Auditstandards vor und verfasst ein Gutachten. Dieses Gutachten enthält sowohl Feststellungen und Bewertungen als auch Empfehlungen zur Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems der Pädagogischen Hochschule.

Zur Vorbereitung erhalten die Gutachter*innen den Selbstevaluierungsbericht der Pädagogischen Hochschule sowie Informationen der AQ Austria zum Verfahren und zum österreichischen Hochschulsystem. Sie haben die Möglichkeit, Unterlagen nachzufordern. Dem Peer-Prinzip entsprechend führt die Gutachter*innengruppe Vor-Ort-Gespräche mit unterschiedlichen Personengruppen, die sich durch Wertschätzung, Offenheit und dialogischen Charakter auszeichnen.

Das Gutachten und ggf. eine Stellungnahme der Pädagogischen Hochschule bilden die Grundlage für die Zertifizierungsentscheidung des Boards der AQ Austria. Auch die Selbstdokumentation liegt dem Board zur Einsichtnahme vor.

Das Audit wird anhand des nachstehenden Prozessablaufes durchgeführt:



Das Verfahren an der Kirchlichen Pädagogischen Hochschule Wien/Krems folgte dem nachstehenden Zeitplan:

Vorstellung und Diskussion des Audits an der KPH Wien/Krems	25.09.2023
Boardbeschluss Gutachter*innen	02.06.2023 + 23.08.2023
Vorbereitende Webkonferenz der Gutachter*innen	21.02.2024,
Nachreichungen durch die Pädagogische Hochschule vor dem ersten Vor-Ort-Besuch	28.02.2024
Vorbereitungsworkshop der Gutachter*innen	11.03.2024
Erster Vor-Ort-Besuch an der Pädagogischen Hochschule	12.03.2024
Nachreichungen durch die KPH Wien/Krems zwischen den Vor-Ort-Besuchen	12.03.2024, 13.03.2024, 15.04.2024
Zweiter Vor-Ort-Besuch an der Pädagogischen Hochschule	18.06. - 20.06.2024
Nachreichungen durch die KPH Wien/Krems während des zweiten Vor-Ort-Besuchs	19.06.2024
Vorläufiges Gutachten an die Pädagogische Hochschule	22.08.2024
Stellungnahme der Pädagogischen Hochschule	11.09.2024
Finales Gutachten an die Pädagogische Hochschule	04.10.2024
Zertifizierungsentscheidung durch das Board der AQ Austria	20.11.2024

1.4 Gutachter*innen

Mit Beschluss vom 02.06.2023 und 23.08.2023 bestellte das Board der AQ Austria folgende Gutachter*innen für das Auditverfahren:

Name	Institution	Rolle der Gutachter*in
Prof. Dr. Christian BRÜHWILER	Pädagogische Hochschule St. Gallen	
Prof. Dr. Dorothea CHRIST	Leitung Hochschulamt, Bildungsdirektion Kanton Zürich	
Valentina OSTOVARY, BEd	Karls-Franzens-Universität Graz und Pädagogische Hochschule Steiermark	studentische Gutachterin
Prof. Mag. Brigitte PELZMANN	Pädagogische Hochschule Steiermark	
Prof. Dr. Bernd REINHOFFER	Pädagogische Hochschule Weingarten	

Die Gutachter*innengruppe verfügt über nachgewiesene Erfahrungen in der Leitung und Organisation von Hochschulen, im hochschulischen Qualitätsmanagement sowie über Kenntnisse des österreichischen Hochschulsystems. Die Gutachter*innen wurden entsprechend dem Profil der Hochschule und der Beschaffenheit ihres Qualitätsmanagementsystems ausgewählt.

2 Zusammenfassung

Der von der KPH Wien/Krems zur Verfügung gestellte Selbstevaluierungsbericht ist gut strukturiert, detailliert ausgearbeitet und gibt einen umfassenden Einblick in das gemeinsame Qualitätsverständnis, die Qualitätsmanagementstrategie und das daraus abgeleitete Qualitätsmanagementsystem (QMS), das mit den festgelegten Strukturen und klar zugewiesenen Verantwortlichkeiten breit in der Institution verankert ist. In den Gesprächen der Vor-Ort-Besuche bestätigte sich dieser positive Eindruck und die Gutachter*innen konnten sich davon überzeugen, dass das Qualitätsbewusstsein durchgehend hoch ist und die Qualitätskultur im Alltag von den Mitarbeiter*innen mitgetragen und gelebt wird.

Das **Qualitätsverständnis** an der KPH Wien/Krems leitet sich aus dem Selbstverständnis der lernenden Organisation, der „Hochschule mit Haltung“ sowie aus dem Leitsatz „Mensch im Mittelpunkt“ ab: Qualität entsteht in der KPH grundsätzlich in Kooperation, im Dialog und durch verbindlich geregelte Beziehungen, Rollen und Prozesse. In diesen Rahmen werden die vielfältigen Diskursformen gestellt, aber auch die Regulative, welche die Kooperation an der Hochschule definieren und fördern. Qualitäts- und Hochschulentwicklung werden an der KPH Wien/Krems zusammen gedacht und umgesetzt. Diese ganzheitliche Sichtweise widerspiegelt sich auch im Vorhaben des Rektorats, die 26 in den Organisationseinheiten partizipativ erarbeiteten QM-Handbücher um ein übergreifendes QM-Handbuch zu ergänzen, welches als Zusatzinstrument die **Qualitätsmanagementstrategie** der gesamten Hochschule abbilden und für alle Hochschulangehörigen und Stakeholder Orientierung bieten soll.

Das aus dem Qualitätsverständnis und der Qualitätsmanagementstrategie abgeleitete **Qualitätsmanagementsystem** ist durchdacht und sowohl personell als auch inhaltlich breit abgestützt und bis in die Infrastrukturbelange durchstrukturiert. Diese Organisationsleistung ist beeindruckend. Im Qualitätsmanagementsystem sind alle Leistungsbereiche sowie die jeweiligen Querschnittsthemen berücksichtigt. Die Prozesse sind gut nachvollziehbar definiert, die Verantwortlichkeiten auf allen Ebenen der Organisationsstruktur klar geregelt und kommuniziert. Die Qualitätsbeauftragten der jeweiligen Organisationseinheiten tragen zur breiten Akzeptanz des Qualitätsmanagements in der Institution bei. In den Gesprächen der Vor-Ort-Besuche hat sich bestätigt, dass das Qualitätsverständnis und das Qualitätsmanagementsystem der KPH stark von den dezentralen Einflüssen leben, die vom Institut für Hochschulentwicklung und Qualitätsmanagement mit hohem Engagement als ganzheitliche Klammer zusammengehalten werden. Diese strukturelle Koppelung des Qualitätsmanagements mit der Hochschulentwicklung trägt maßgeblich dazu bei, dass an der KPH Wien/Krems eine konsequente Entwicklungsorientierung festzustellen ist, die für alle Hochschulangehörigen gilt.

Trotz dieser positiven Befunde haben die Gutachter*innen im Rahmen der Vor-Ort-Gespräche festgestellt, dass **Beschwerden** die Ablauforganisation betreffend stellenweise zu individualisierten, wenig transparenten und nur gering formalisierten Lösungswegen geführt haben. Hierin sehen die Gutachter*innen die Gefahr, dass Konflikte nicht zufriedenstellend bearbeitet werden können und der KPH für die Qualitäts- und Hochschulentwicklung relevante Steuerungsinformationen entgehen.

In den Gesprächsrunden der Verwaltung und bei den Vertreter*innen der Querschnittsaufgaben wurde eine hohe Dienstleistungsbereitschaft sicht- und spürbar. Ob Campus- oder Eventmanagement, Evidenzstelle oder Personalmanagement: alle wollen ihren „Kund*innen“ möglichst gute, schnelle und effiziente Prozesse, ausgezeichnete Datenqualität und persönliche Beratung bieten.

Im Bereich **Studium und Lehre Ausbildung** verfügt die KPH Wien/Krems über ein ausdefiniertes Qualitätsmanagement. Übergeordnetes Ziel ist es, Lehrkräfte auszubilden, die pädagogisch handlungsfähig und reflexionsfähig sind. Die Gutachter*innengruppe konnte sich während der Vor-Ort-Besuche und aus den Unterlagen ein positives Bild vom Qualitätsmanagement im Bereich Ausbildung machen. Diese ist geprägt von Praxisnähe, die sich unter anderem in der Organisation der Studien zeigt, die einerseits sehr strukturiert angeboten werden, andererseits eine gewisse Flexibilität v. a. bei berufsbegleitenden Studien ermöglichen. Die drei Praxisschulen und weitere Schulen in Wien und Niederösterreich werden als Lernorte für die Pädagogisch-praktischen Studien (PPS) genutzt, als konkretes Übungsfeld und für die Reflexion theoretischer Grundlagen. Die Kultur der offenen Kommunikation zeigt sich auch in der Curriculumsentwicklung an der KPH Wien/Krems. In die Neu- und Weiterentwicklung sind verschiedene Stakeholder eingebunden, beispielsweise Expert*innen der Querschnittsthemen und Studierende. Für die interne Curriculaentwicklung werden Evidenzen genutzt wie z.B. hochschuldidaktische Erkenntnisse, gesetzliche Regularien und Strukturvorgaben wie Lehrplanreformen oder Studienrechtsnovellen, Rückmeldungen von Studierenden, national und international durchgeführte Evaluationsstudien zur Pädagog*innenbildung in Österreich, Bedarfserhebungen in Schulen und bei Schulbehörden (Bildungsdirektionen). Im Sinne eines gemeinsamen Qualitätsverständnisses hat die KPH Wien/Krems zur Curriculumsentwicklung Teilprozesse definiert, die im Projekt „Primarstufencurriculum 2024“ aktuell und nachvollziehbar umgesetzt werden. Ein Kernelement zur Erhebung der Lehrqualität ist die standardisierte Umfrage mit dem Tool *EvaSys*. Dahinter liegt ein Dreijahresplan, der festlegt, welche Lehrveranstaltungen zu welchem Zeitpunkt

evaluiert werden. Zwischenevaluierungen einzelner Lehrender im Lauf von Lehrveranstaltungen ermöglichen die Rückmeldung an die Studierenden.

Die KPH Wien/Krems bietet ein breites Angebot im Bereich der **Fort- und Weiterbildung** an. Dabei sind im Bereich der Fortbildung die Praxisnähe, die Orientierung an der Praxis, die Anpassungsfähigkeit an die aktuellen Bedarfe und Entwicklungen und die allgemeine Flexibilität besonders hervorzuheben. Die Entwicklung von Fortbildungsangeboten gelingt aufgrund ausgeprägter innerhochschulischer institutsübergreifender Kooperationen. Die Bedarfe werden regelmäßig bei den externen Stakeholdern eruiert, Wünsche und Bedürfnisse werden in der Weiterentwicklung berücksichtigt. Die enge Verknüpfung zur Schulentwicklungsberatung wird von der Gutachter*innen als positiv erachtet. Die Hochschullehrgänge der Weiterbildung sind organisatorisch im Zentrum für Weiterbildung, das nach ISO 20001:2018 zertifiziert ist, verankert. Die Entwicklung von Hochschullehrgängen der Weiterbildung ist vom Prozess und den Verantwortlichkeiten her klar geregelt (Gremium: Curricularkommission Weiterbildung). Die Qualitätssicherung für Fort- und Weiterbildung ist durch ein differenziertes Modell zur Evaluationserhebung geklärt. In den Gesprächen wird die hohe Dienstleistungsorientierung der KPH Wien/Krems für das System Schule und die einzelne Schule positiv hervorgehoben.

Die Vor-Ort-Gespräche haben gezeigt, dass die Beteiligten im Bereich der **Beratung und Begleitung von Schulen** einen hohen Qualitätsanspruch haben und eine Vielzahl an qualitätssichernden Maßnahmen in diesem Bereich umsetzen. Dabei verfolgt die KPH Wien/Krems das Ziel, Schulen bedarfsorientiert, passgenau, professionell und zeitnah zu begleiten. Im Vordergrund steht dabei die Ermächtigung von Schulen, zukünftig Schulentwicklung für den Standort selbst gestalten zu können. Die Gruppe der Gutachter*innen ist beeindruckt von der Praxisnähe und der hohen Dienstleistungsorientierung am System Schule bzw. an einzelnen Standorten und würdigt die Bestrebungen der KPH Wien/Krems, die Forschung nahe an der Schulentwicklungsberatung und deren Bedarfe auszurichten.

Die KPH Wien/Krems trägt mit einer gut ausgebauten **wissenschaftlich-berufsfeldbezogenen Forschung** zur Stärkung der wissenschaftlichen Expertise an der Hochschule und dadurch zur Professionalisierung der Berufspraxis und der Weiterentwicklung der Schulen bei. Dem Leitbild entsprechend fokussiert die KPH Wien/Krems auf die Forschungsschwerpunkte Religion und Sprachen und kann beachtliche Forschungserfolge ausweisen. Die Qualitätsstandards orientieren sich an den Kriterien der *scientific community*. Mit der Einrichtung des Instituts Forschung und Entwicklung hat die KPH gute Strukturen für die Forschungsförderung und die Qualitätssicherung in der Forschung geschaffen. So sind zentrale Prozesse zur Forschungsorganisation, zur Forschungsförderung und zum Forschungstransfer im QM-Handbuch sowie in einem praxisorientierten Leitfaden, dem Projekthandbuch, dokumentiert und den Mitarbeiter*innen zugänglich gemacht. Zur kontinuierlichen Verbesserung der Qualität wird in der Forschung der Qualitätsregelkreis (PDCA-Zyklus) umgesetzt, auch unter Einbezug von forschungsbezogenen Kennzahlen, deren Erfassung hinsichtlich einer besseren Steuerungsgrundlage jedoch noch optimiert werden sollte. Die vorgesehene Stärkung der Drittmittelförderung wird durch die Gutachter*innengruppe ausdrücklich unterstützt. Neben dem Qualitätsaspekt hätte dies auch den Vorteil, dass über Drittmittelprojekte zusätzliche Doktorand*innenstellen geschaffen und somit die Nachwuchsförderung gestärkt werden kann.

Die KPH Wien/Krems versteht **Personalentwicklung** als fortlaufenden Prozess mit dem übergeordneten Ziel, hochqualifizierte und engagierte Mitarbeiter*innen zu gewinnen bzw. diese weiterzuentwickeln. Das Rektorat legt – dem Leitbild der Hochschule entsprechend – Wert auf die Schaffung einer wertschätzenden Organisationskultur, in der Vertrauen und

Anerkennung als Fundament für Zufriedenheit und Produktivität gesehen werden. Das Qualitätsmanagement ist auch im Bereich Personal gut verankert. Die Prozesse für die Personalplanung und Personalgewinnung im Bereich Lehrpersonal orientieren sich an den Vorgaben des BMBWF, sind klar geregelt und schriftlich dokumentiert. Für die Personalentwicklung nimmt das Ziel- und Leistungsvereinbarungsgespräch eine zentrale Scharnierfunktion ein. Insgesamt lässt sich festhalten, dass die KPH Wien/Krems auf gutem Weg ist, die angestrebten Ziele im Bereich Personal zu erreichen, was die Gutachter*innen auch in den Vor-Ort-Gesprächen mit den Mitarbeiter*innen feststellen konnten.

Die Gutachter*innen empfehlen, basierend auf den schriftlichen Unterlagen und den Vor-Ort-Gesprächen, das Qualitätsmanagementsystem der KPH Wien/Krems mit einer Auflage zu Standard 2 zu zertifizieren.

Ebenso haben die Gutachter*innen Empfehlungen für die Weiterentwicklung des QMS in ausgewählten Leistungsbereichen formuliert.

3 Beurteilung der Erfüllung der Auditstandards

3.1 Standard 1

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

Erläuterung: Die Hochschule schafft ein Einvernehmen unter ihren Angehörigen darüber, was Qualität in ihren Aufgabenbereichen bedeutet und über die Verantwortung aller Angehörigen der Pädagogischen Hochschule für das Qualitätsmanagement.

Die Qualitätsmanagementstrategie ist auf das Erreichen der Ziele der Pädagogischen Hochschule und ihre Qualitätsentwicklung ausgerichtet. Die Kernaufgaben der Pädagogischen Hochschule umfassen die Leistungsbereiche Studien und Lehre (Ausbildung, Fortbildung und Weiterbildung), wissenschaftlich-berufsfeldbezogene Forschung sowie Begleitung und Beratung von Bildungsinstitutionen. Die Querschnittsaufgaben umfassen Internationalisierung und gesellschaftliche Zielsetzungen. Die unterstützenden Aufgaben umfassen die Bereiche Organisation, Administration und Personal.

Befunde der Gutachter*innengruppe

An der KPH Wien/Krems wird über Qualität über die gesamte Hochschule hinweg ein kontinuierlicher und entwicklungsorientierter Diskurs geführt. Das Qualitätsverständnis basiert auf gemeinsamen Werten und wird in den Organisationseinheiten operationalisiert. Die **gemeinsame Beschäftigung** mit dem Thema Qualität schafft über die gesamte Organisation hinweg Verbindungen und ist aus dem Selbstverständnis der KPH als «Hochschule mit Haltung» und als lernende Organisation hergeleitet. An der KPH stehen der Mensch und die (achtsam gepflegten) Beziehungen im Zentrum.

Im aktuellen Leitbild der KPH lauten die Kernaussagen:

- Menschen im Mittelpunkt
- Ort der Inspiration und Innovation
- Bildung und Forschung in Begegnung
- Verantwortung für unsere Welt

Das Leitbild wurde im Studienjahr 2021/22 mit externer Begleitung in einem stark partizipativen Prozess entwickelt und ist breit abgestützt. Auf dieser Basis hat die KPH verschiedene Funktionsstrategien (Digitalisierungs-, Diversity- & Gender-, Nachhaltigkeits- und Internationalisierungsstrategie) entwickelt und überwacht deren Umsetzung kontinuierlich.

Das Qualitätsverständnis an der KPH wird in einer Fülle von **Dialog- und Austauschformaten** gelebt, sowohl in den einzelnen Organisationseinheiten als auch hochschulweit. Als Beispiele seien die regelmäßigen Treffen der Qualitätsbeauftragten erwähnt oder die Ziel- und Leistungsvereinbarungsgespräche mit dem Stammpersonal bzw. die jährlichen Mitarbeiter*innengespräche mit den Mitverwendeten, den Führungskräften und dem administrativen Personal. Die Ziel- und Leistungsvereinbarung wird jährlich von den Hochschullehrenden mit der zuständigen Institutsleitung erstellt. Hier wird Rückschau gehalten,

über individuelle Entwicklungsfelder und -wünsche gesprochen und es werden Umfang und Art der Aufträge in Lehre und Forschung für das kommende Jahr vereinbart. Die Ergebnisse des Austauschs werden dokumentiert und in PH-Online abgelegt. Die für alle Lehrenden obligatorische „Konferenzwoche“ bildet ein weiteres wichtiges Gefäß, um (unter anderem) Qualitätsthemen und Maßnahmen zu kommunizieren, zu diskutieren und zu vergemeinschaften (siehe unten).

Dass sich in der komplexen Organisation der KPH ein verbindendes Thema anschlussfähig gestalten lässt, ist nicht selbstverständlich: Das Qualitätsverständnis muss verschiedene hausinterne Traditionen und Mitarbeiter*innen-Gruppen ansprechen sowie an die diversen Kulturen der sieben KPH-Standorte in zwei Bundesländern anschließen. Das Thema muss zudem in allen Organisationseinheiten und über alle Hierarchie-Ebenen hinweg verständlich und motivierend gestaltet werden. Der KPH Wien/Krems gelingt es, diese strukturelle Komplexität einzufangen und das Qualitätsverständnis hochschulweit abzustützen.

Die Gutachter*innen erlebten die KPH Wien/Krems als eine kommunikative Organisation mit einer guten Gesprächskultur. Das große Engagement der Hochschulangehörigen wird an vielen Stellen sichtbar. Eine geteilte Verantwortungsübernahme ist über die Zeit gewachsen und ist nach Einschätzung der Gutachter*innen informell abgesichert. Im Gespräch mit der Hochschulleitung waren Qualitätssicherung und -entwicklung als wichtige Zielstellungen deutlich erkennbar. Die Hochschulleitung nimmt ihre Steuerungsaufgabe wahr und gestaltet den Diskurs lebendig, sie nennt ihre Absicht „Vergemeinschaftung“ von Zielvorstellungen und entsprechenden Maßnahmen.

Zentral und dezentral geführte Qualitätsprozesse ergänzen sich, was dazu beiträgt, dass das Qualitätsverständnis für alle Hochschulangehörigen konkret erlebt und auf den eigenen Arbeitsbereich angewendet werden kann. Eine besondere Stellung nehmen die zentral gemanagte Datenbank mit führungsrelevanten Kennzahlen, das im stetigen Ausbau befindliche Wissens-/Dokumentenmanagement sowie der Ziel- und Leistungsplan (ZLP) der KPH mit dem Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF) ein. Der ZLP wird mit Beteiligung aller Organisationseinheiten der KPH erstellt, was u.a. auch für den Jahresbericht (Hochschul-Report) gilt. Nicht vollständig erfüllte Ziele werden nie unverändert im neuen ZLP fortgeschrieben. Wenn ein Ziel übernommen wird, dann nur in aktualisierter, angepasster Form. Bei allen im ZLP aufgeführten Zielen wird laufend erhoben, wo die Umsetzung geradesteht.

Diese konsequente Entwicklungsorientierung, die an der KPH Wien/Krems für alle Hochschulangehörigen gelten soll, beeindruckt in ihrer breiten Anlage, in der inhaltlichen Tiefe und in der organisationalen Verankerung: Denn das **Qualitätsmanagement wird strukturell gekoppelt mit der Hochschulentwicklung** und organisational stark positioniert, indem diese beiden Aufgabenbereiche seit 2022 in einem **Institut** gebündelt sind, zuvor war dieser Bereich als Stabstelle QM organisiert. Zudem ist das Qualitätsmanagement grundsätzlich dem Verantwortungsbereich der Institutsleitungen zugewiesen, d.h. der zweitobersten Leitungsebene. Die Institutsleitungen können QM-Aufgaben an Mitarbeiter*innen in den jeweiligen Organisationseinheiten delegieren: Für die Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems wurden in jeder Organisationseinheit sogenannte QM-Beauftragte ernannt, die die Führungskräfte in diesen Belangen unterstützen. Trotzdem bleiben die Leitungspersonen letztverantwortlich für das QM. Gleichzeitig wird die Qualitätsentwicklung aber nicht als Führungs- sondern als Support-Prozess definiert, weil die Mitarbeiter*innen Qualitätssicherung und -entwicklung nicht als System von «top-down»-Vorgaben erleben sollen, sondern als gesamtheitliche Aufgabe, um die Umsetzung der KPH-«Grundaufträge» in

der Lehrpersonen-Ausbildung (Ausbildung, Fort- und Weiterbildung, Forschung, Dienstleistungen) erfolgreich zu unterstützen.

Im Selbstevaluationsbericht werden der Prozesscharakter und die Verankerung des Qualitätsverständnisses unterstrichen, indem jedes Kapitel nicht nur die Rubrik „Womit wir bereits zufrieden sind“ enthält, sondern auch „Was wir noch verbessern möchten“. Auch in den Vor-Ort-Gesprächen wurde das Bestreben einer kontinuierlichen Qualitätsentwicklung in den Kern- und Supportbereichen der KPH gut sichtbar.

Qualitäts- und Hochschulentwicklung werden an der KPH Wien/Krems zusammen gedacht und umgesetzt. Diese Haltung bildet sich im Vorhaben der KPH-Leitung ab, die 26 vorhandenen, OE-spezifischen und dort auch identitätsstiftenden QM-Handbücher um ein übergreifendes QM-Handbuch zu ergänzen. Dieses sog. Metahandbuch soll die Qualitätsmanagementstrategie (Ziele/Maßnahmen/Kennzahlen) der gesamten Hochschule abbilden und damit eine vereinfachende und von den einzelnen OE-Einheiten losgelöste Orientierung für alle Hochschulangehörigen und Stakeholder bieten.

Das Qualitätsverständnis an der KPH leitet sich aus dem Selbstverständnis der lernenden Organisation, der Hochschule mit Haltung“ sowie aus dem Leitsatz „Mensch im Mittelpunkt“ ab: Qualität entsteht in der KPH grundsätzlich in Kooperation, im Dialog und durch verbindlich geregelte Beziehungen, Rollen und Prozesse. In diesen Rahmen werden die vielfältigen Diskursformen gestellt, aber auch die Regulative, welche die Kooperation an der Hochschule definieren und fördern. Unabhängig davon ist es den Gutachter*innen allerdings wichtig festzuhalten, dass die konkrete Bedeutung von Qualität im Einzelfall wahrscheinlich nicht immer einvernehmlich bestimmt werden kann, sondern es auch konstruktiv ausgetragene Konflikte benötigt, um das gegenseitige Verständnis noch weiter zu fördern. Eindeutige Hinweise auf den Umgang mit internen Auffassungsunterschieden hat es im Rahmen der Vor-Ort-Gespräche und in den schriftlichen Unterlagen nicht gegeben. In den Gesprächen wurde aber eindrucksvoll belegt, dass das bestehende QM-System und das Qualitätsverständnis der KPH stark von den dezentralen Einflüssen leben, die vom Institut für Hochschulentwicklung und QM als ganzheitliche Klammer zusammengehalten werden.

Das aus dem Qualitätsverständnis abgeleitete QM-System ist durchdacht und sowohl personell als auch inhaltlich breit abgestützt und bis in die Infrastrukturbelange durchstrukturiert. Diese Organisations-Leistung beeindruckt. Die Beurteilung zu diesem Standard fällt daher positiv aus.

Erfüllung von Standard 1

Die Gutachter*innen beurteilen Standard 1 als **erfüllt**.

Empfehlungen

- Im Rahmen der Entwicklung des übergreifenden QM-Handbuchs sollte die KPH Wien/Krems den Umgang mit Dissens in Bezug auf das Qualitätsverständnis und QM-Themen bzw. Maßnahmen explizit adressieren.

3.2 Standard 2

Die Hochschule 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 Pädagogischen Hochschule und ihre Qualitätsentwicklung. Durch das Qualitätsmanagementsystem erfasst die Hochschule 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 Hochschulmanagements 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 Angehörigen der Pädagogischen Hochschule bekannt. Die externen Interessensgruppen der Pädagogischen Hochschule sind an geeigneten Stellen in das Qualitätsmanagementsystem eingebunden.

Befunde der Gutachter*innengruppe

Ziele der Träger, Duale Führung und QM-System

Die KPH Wien/Krems wurde von der Hochschulstiftung der Erzdiözese Wien errichtet und wird von dieser gemeinsam mit der Diözese St. Pölten und der Evangelischen, der Griechisch-Orientalischen, den Orientalisch-Orthodoxen und der Altkatholischen Kirche Österreichs erhalten. Sie arbeitet in Kooperation mit den Freikirchen, der Islamischen und der Alevitischen Glaubensgemeinschaft sowie der Israelitischen und Buddhistischen Religionsgesellschaft.

Für die Leitung der KPH Wien/Krems hat die Hochschulstiftung eine **duale Führung** eingesetzt. Von zentraler Bedeutung für die duale Hochschulführung sind die wöchentlichen Arbeitstreffen und regelmäßigen Sitzungen zwischen Rektor bzw. Rektorat als Organe der KPH Wien/Krems und der Geschäftsführerin als Organ der Hochschulstiftung, in deren Verantwortung Infrastruktur, Verwaltung und Finanzen der Träger liegen. Die enge Zusammenarbeit der beiden Bereiche zieht sich durch die gesamte Führungsorganisation; duale Führung wird in intensiver, regelmäßiger Kommunikation auf jeder Führungsstufe praktiziert. Die verschiedenen Funktionslogiken zwischen Stiftungsbetrieb und Lehr- und Forschungsbetrieb werden laufend abgeglichen. Die Gutachter*innen gewannen den Eindruck, dass die duale Führung der KPH

Wien/Krems gut funktioniert. Zwischen Stiftung und Pädagog*innen-Aus-, Fort- und Weiterbildung und den Forschungs- sowie Schulentwicklungsberatungstätigkeiten der Hochschule herrschen Transparenz und Vertrauen. Bezüglich Qualitätsmanagement sind alle Bereiche entwicklungsorientiert mit dem Bestreben, sich stetig zu verbessern.

Zudem trifft sich der Rektor regelmäßig mit der Vorsitzenden des Hochschulrats der KPH und kann so Bedarfsmeldungen und Anliegen der Mitglieder, welche weitestgehend auch im Stiftungsrat vertreten sind, aufnehmen.

Das QM-System der KPH beruht auf dem Grundgedanken des EFQM-Modells sowie auf **Schriftlichkeit**, die der **Transparenz** und der **Standardisierung** von Prozessen und Vorgaben dient. Es liegen 26 Qualitätshandbücher vor, dazu zahlreiche Richtlinien und Checklisten. Die hochschulweit gültige Prozesslandkarte definiert die wichtigen Management-, Kern- und Supportprozesse. Eine Scharnierfunktion in der Qualitäts- und Personalentwicklung nehmen die standardisierten jährlichen Ziel- und Leistungsvereinbarungsgespräche mit den Hochschullehrpersonen ein, analog zu den standardisierten Mitarbeiter*innengesprächen, die mit den Mitverwendeten, den Führungskräften sowie dem Verwaltungspersonal geführt werden. In diesem Rahmen werden mit den Lehrenden auch die jeweiligen Evaluationsresultate besprochen, Entwicklungsfelder definiert sowie individuelle Fortbildungswünsche und Ziele vereinbart.

Werden in einer sich entwickelnden Organisation „Spielregeln“ schriftlich festgehalten, müssen diese Dokumente gepflegt, d.h. regelmäßig aktualisiert werden. Auf Nachfrage der Gutachter*innen wurde erklärt, wie zu aktualisierende Regelungen in einer Aufgabenliste festgehalten und als Pendenzen laufend abgearbeitet werden. Dieser Prozess stärkt die Kontinuität, Verbindlichkeit und den systematischen Charakter der Qualitätssicherung und -entwicklung.

Strategiemonitoring und Hochschulsteuerung

Neben der Qualitätsstrategie verfügt die KPH über folgende Funktionsstrategien:

- Internationalisierungsstrategie
- Digitalisierungsstrategie
- Gender- & Diversity-Strategie
- Nachhaltigkeitsstrategie - Berücksichtigung von Sustainable Development Goals (SDGs)

Alle Teilstrategien der Hochschule hängen inhaltlich zusammen. Daher wird für das Strategiemonitoring ein einheitliches Formular angewendet und der Umsetzungsstand aller Strategien wird gleichzeitig evaluiert: Zweimal im Jahr findet eine Monitoringsitzung statt, in welcher alle Strategiegruppen vertreten sind. Jede Gruppe bringt die eigenen Monitoring-Ergebnisse ein. Die Sitzung findet in Präsenz statt und dient auch der Vernetzung der Strategie-Verantwortlichen untereinander.

Im Rahmen des Strategiemonitorings wird die Übersicht über die zahlreichen Befunde und Kennzahlen hergestellt. Die Ergebnisse fließen in das Reporting des Rektorats an den Hochschulrat sowie in die Abstimmungsprozesse mit den Bildungsdirektionen der Bundesländer Wien und Niederösterreich ein. Im Strategiemonitoring wird sowohl der Abgleich mit dem Ziel- und Leistungsplan (ZLP) als auch mit den übergeordneten Strategien der Bildungsdirektionen

vorgenommen. Für dieses Monitoring hat die KPH ein eigenes System: eine rote, gelbe oder grüne Ampel signalisiert, ob Steuerungsmaßnahmen ergriffen werden müssen oder nicht.

Nicht alle Kennzahlen an der KPH werden selbst generiert, denn das BMBWF greift stark in die Ressourcensteuerung der KPH ein und verknüpft beispielsweise seit 2024 die Zielerreichung mit der Budgetallokation. Zentrales Verwaltungssystem an der KPH ist PH-Online, das aber kein Ressourcenmanagementsystem ist. Die KPH muss die Anzahl der Planstellen für die Hochschullehrpersonen jährlich mit dem BMBWF neu verhandeln und hat keinen Zugriff auf das SAP-System des BMBWF mit den Finanzzahlen. Folglich muss die KPH z.B. die Personalzahlen aus PH-Online übernehmen, was den Nachteil hat, dass diese Daten nur zweimal im Jahr aktualisiert werden. Um diese Lücke (teilweise) zu schließen, führt der Rektor eine eigene Monitoring Tabelle mit den wichtigsten Kennzahlen in den Bereichen Personal, Finanzen, Studiengänge, abgehaltene/abgesagte Lehrveranstaltungen etc. Forschungskennzahlen laufen im Institut für Forschung zusammen und werden dem Rektorat über das VR Forschung übermittelt.

Die Dichte der Steuerungsaktivitäten im öffentlichen Auftrag der Hochschule hat zugenommen, weshalb übergeordnete Steuerungslogiken als auch regelmäßige Reportingpflichten übernommen werden mussten. Mit Blick auf Effizienz und einem gewissen Maß an Pragmatismus ist es der KPH nach Meinung der Gutachter*innen gut gelungen, diese externen Vorgaben für die eigenen Steuerungslogiken nutzbar zu machen. Dadurch schafft es die Hochschule die Verwirklichung diverser Strategien in den einzelnen Organisationseinheiten systematisch zu beobachten, organisationales Wissen zu aktuellen Entwicklungen in den Kernbereichen zu generieren und die Kontrolle über den Umsetzungsstand gut im Blick zu haben.

Kommunikation und Kooperation tragen das QM-System

Das QM-System der KPH beruht auf kontinuierlicher Kommunikation und Partizipation, was einen gewissen Zeitaufwand mit sich bringt. Erfordert z.B. ein Thema die inhaltliche Abstimmung unter verschiedenen KPH-Trägern, steigt der Kommunikations- und Informationsaufwand zusätzlich. Diese Komplexität wird durch die Vielfalt der Beiträge von außen und die breite Verankerung der KPH bei den Stakeholdern positiv aufgewogen.

Die Hochschulleitung achtet darauf, dass die KPH trotz komplexer innerer Organisation einheitlich auftritt, insbesondere gegenüber den Trägern. Zu diesem Zweck werden laufend interne Absprachen getroffen. Zudem wird im Alltagsbetrieb mit einem vereinheitlichten Dokumentenmanagement (auf der Sharepoint-Ablage) und mit Vorlagen gearbeitet, was auch der Corporate Identity im Außenauftritt dient.

Um die Information und Kommunikation permanent zu gewährleisten, wurde die Infrastruktur für online-Kommunikation an allen KPH-Standorten ausgebaut. Zudem achten die Führungspersonen darauf, an allen Standorten regelmäßig präsent zu sein.

Standardisierte Schriftlichkeit stärkt das QM

Zahlreiche Regularien und verschriftlichte Prozesse stärken das interne QM ebenso wie der Grundsatz der KPH-Leitung, professionelles Prozess- und Projektmanagement auf allen Ebenen der Hochschule zu implementieren. Entscheidend sind in diesem Zusammenhang z.B. die Prozess-Steckbriefe und die QM-Handbücher, deren inhaltliche Eckwerte zentral vorgegeben und deren Inhalte dezentral (und partizipativ) erarbeitet worden sind. Jedes Dokument wird von den zentralen Stellen freigegeben und soll periodisch aktualisiert werden; eine entsprechende Pendenzenliste wird geführt und die dort aufgeführten Aufgaben kontinuierlich erledigt.

Die internen Dokumentationen wurden z.T. während der Fusionsprozesse, die zur KPH geführt haben, erstmalig erstellt. Wichtige Beispiele hierfür sind die Prozesslandkarte und die einheitliche Definition und Umsetzung der Kern- und Supportprozesse.

Explizites Wissen wird in der zentralen Prozess-Ablage (Sharepoint) gesichert, die Verlinkungen zu den jeweils einschlägigen IT-Systemen werden laufend aktualisiert. Auch der Auditprozess wurde und wird als Anlass genommen, Informationen und Wissensbestände intensiver zu verschriftlichen, abzubilden und so einem großen Kreis verfügbar zu machen. In praktisch allen Gesprächsrunden wurde die Wichtigkeit der Dokumentenablage und die allgemeine Zugänglichkeit der Grundlagen erwähnt.

Für die Zukunft ist ein übergeordnetes, für die ganze KPH gültiges QM-Handbuch geplant (siehe dazu auch Standard 1). Dieses Dokument soll als eine Art „Metahandbuch“ die KPH-Gesamtstrategie darstellen, die einzelnen Strategiebereiche der Hochschule differenzieren und die Steuerungs-Kennzahlen vereinheitlichen, bis in die Themen der einzelnen Organisationseinheiten hinein. Die bestehenden 26 QM-Handbücher werden dadurch weder ungültig noch obsolet, denn deren Inhalte wurden gemäß einer einheitlichen Struktur in jeder Einheit partizipativ entwickelt. Die Mitarbeiter*innen identifizieren sich damit und das soll auch so bleiben. Ein einziges, übergeordnetes QM-Handbuch für alle vorzugeben, wäre innerhalb der Hochschule kaum anschlussfähig, was für die Gutachter*innen nachvollziehbar ist. Daher wurde entschieden, ein übergeordnetes QM-Handbuch als Instrument der Qualitätsmanagementstrategie für die ganze KPH zu entwickeln. Daneben wird jede einzelne Organisationseinheit weiterhin ein eigenes QM-Handbuch nutzen können. Mit dieser Aufstellung soll die hochschulübergreifende Qualitätssteuerung eher einfacher werden, weil ein gemeinsamer schriftlicher Bezugsrahmen verfügbar ist.

Verortung der Themen Qualitäts- und Hochschulentwicklung in der Organisation

Mit der internen Definition des QM als Supportprozess signalisiert die KPH den Mitarbeiter*innen, dass Qualität nicht aufgrund von «top-down»-Verordnungen entsteht, sondern aus (de-) zentral ausgehandelten, partizipativ entwickelten Abläufen entlang des PDCA-Kreislaufs. Passend zu dieser breiten Abstützung des Themas wirken im Arbeitskreis *Qualität* mehr als 50 Mitarbeiter*innen mit.

Die Aufgaben der Hochschulentwicklung und Qualität sind im Institut Hochschulentwicklung und Qualitätsmanagement (kurz HEQM) gebündelt. Die Mitarbeiter*innen des HEQM besuchen die Organisationseinheiten der KPH im Turnus oder auf Anfrage. Weil QM als Supportprozess definiert ist, üben sie eine beratende Funktion aus und verfügen über keine Weisungsbefugnisse. Das HEQM nimmt aber trotzdem Einfluss auf die dezentral geleistete Qualitätsarbeit: Mehr als zwanzig Personen sind als Qualitätsbeauftragte für ihre jeweilige

Organisationseinheit jeweils mit einem Teilpensum nach einer vom HEQM erstellten Funktions-/Stellenbeschreibung tätig. Der Besuch von Fortbildungen, die das HEQM anbietet, ist für diese Mitarbeiter*innen obligatorisch.

Den KPH-Angehörigen wird mit hochschulweit gültigen Richtlinien für Personal- und Ergebnis-Qualität eine Orientierung gegeben. Ebenso wird über die ganze Hochschule hinweg ein Qualitätsverständnis vertreten, das im ISO-zertifizierten Zentrum für Weiterbildung u.a. zu einer stehenden Liste im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (kurz KPV) geführt hat. Diese Liste ist für alle Zentrums-Angehörigen einsehbar, an den darin aufgeführten Themen wird kontinuierlich gearbeitet, die Institutsleitung misst sich selbst daran und wird daran gemessen, denn die ISO-Zertifizierung muss jedes Jahr erneuert werden (siehe auch Standard 4).

Qualitätssteuerung in den Kernaufgaben der KPH

Grundlegend sind die seit 2022 in einer Prozesslandkarte zusammengefassten vier Kernprozesse

- Lehre und Studium in der Aus- und Weiterbildung
- Lehre in der Fortbildung
- Schulentwicklungsberatung
- Forschung und Entwicklung

Im Rahmen der Prozessentwicklung wurde KPH-intern kommuniziert, dass die Vereinheitlichung der Kernprozesse das Zusammenwachsen der Vorgängerinstitutionen zur KPH unterstützen soll. Zudem war geplant, dass alle Einheiten der KPH, wie das Zentrum Weiterbildung, auf eine ISO-Zertifizierung hin entwickelt werden sollten. Dieses Ziel war nicht umsetzbar, da die einzelnen Organisationseinheiten unterschiedliche Voraussetzungen und Möglichkeiten haben. Dennoch verfolgt die KPH das Ziel, via Qualitätsmanagement die weitere Integration der Hochschule voranzutreiben und legt Wert darauf, dass das Thema QM weiterhin in allen Bereichen positiv konnotiert ist und nicht als Zeit- und Ressourcenverschwendung erlebt wird.

Qualitätssteuerung in den Querschnittsaufgaben und in den unterstützenden Aufgaben

Grundlegend für die unterstützenden Bereiche (Campusmanagement, Bibliothek, Personalmanagement, QM u.a.m.) sind die im Selbstevaluierungsbericht aufgeführten Qualitätsziele, die sich weitgehend mit den Zielen für die Querschnittssteuerung decken: Vorliegende, ausformulierte Strategien und klare Zielsetzungen werden umgesetzt. Projekt- und Prozessbeschreibungen liegen vor und werden genutzt. Ein laufendes Monitoring der Strategien findet statt, Ergebnisorientierung fungiert als Leitlinie. Der Einsatz von qualifizierten Personal in ausreichendem Umfang ist gewährleistet, geeignete Infrastruktur und Ausstattung für alle Aktivitäten steht bereit. Ergänzt wird dieser Katalog für die Verwaltung mit dem Ziel einer funktionierenden Zusammenarbeit der KPH-Bereiche mit den öffentlichen Dienststellen (Bildungsdirektionen, BMBWF). Für die Zwischenabschlüsse und den Jahresabschluss erstellt die Verwaltung Berichte und liefert entsprechende Zahlen. Die Evidenzstelle analysiert für das BMBWF sowie für die Bildungsdirektionen bzw. Schulämter der Religionen z.B. Anmelde- und Zulassungsdaten der Studierenden. Mit den Bildungsdirektionen finden regelmäßige Abstimmungsgespräche statt.

Neben den Bundesmitteln hat die Verwaltung auch die privaten Mittel von Trägern und Drittmittelprojekten zu managen. Dafür steht eine Software für Buchhaltung und Kostenstellenrechnung zur Verfügung, jedes Institut ist als Profit-Center mit einem eigenen Budget definiert. Die Institutsleitungen planen kurz-, mittel- und langfristig und legen ihre Pläne dem zuständigen Vizerektorat vor, danach werden die Budgets ans Rektorat und zuletzt an die Geschäftsführung weitergegeben. Die Mittelfreigabe erfolgt über ein Budgetgespräch mit dem Rektorat, danach mit dem*r Institutsleiter*in über die Mittel-Zuteilung. Das Controlling erfolgt nicht nur via Zahlen, sondern auch im Rahmen eines monatlichen oder zweimonatlichen Gesprächs mit den Institutsleitungen. In diesen Gesprächen wird auch die Entwicklung der Drittmittel behandelt, denn wenn über Forschungsdrittmittel Personal angestellt wird, erfolgt die Anstellung über die Stiftung. Wird ein Forschungsantrag bei einem Drittmittelgeber gestellt, führt die Verwaltung mit dem Vizerektorat und der Institutsleitung vorausschauende Planungsgespräche, um die möglichen zusätzlichen Ressourcen (Personal, Finanzen) zu klären und diese Daten in das Forecasting zu integrieren.

In den Gesprächsrunden der Verwaltung und bei den Vertreter*innen der Querschnittsaufgaben wurde eine hohe Dienstleistungsbereitschaft sicht- und spürbar. Ob Campus- oder Eventmanagement, Evidenzstelle oder Personalmanagement: alle wollen ihren „Kund*innen“ möglichst gute, schnelle und effiziente Prozesse, ausgezeichnete Datenqualität und persönliche Beratung bieten. Als Beispiele seien der Onboarding-Prozess, Rückmeldungen aus Organisationseinheiten und von Hochschulangehörigen, stets aktuelle Mailverteiler für die interne Kommunikation erwähnt. Darüber hinaus trägt die Verwaltung zur Umsetzung übergeordneter Qualitätsziele bei, indem sie z.B. den Energieverbrauch überwacht oder die Grünflächen so pflegt, dass ein Beitrag zur Biodiversität geleistet wird. Die Infrastruktur wird bewusst so gestaltet, dass junge Mütter mit Kindern studieren können (Küche, Wickelraum, Stillzimmer usw.). In den Informationen an künftige Studierende wird auf Anlaufstellen verwiesen, wo man besondere Bedürfnisse melden kann (z.B. barrierefreie Hörsäle).

Umgang mit Beschwerden

Wie bereits bei Standard 1 erläutert, hat Qualität einen hohen Stellenwert an der KPH Wien/Krems. Das Qualitätsverständnis und die Qualitätsmaßnahmen werden diskursiv entwickelt und in konstanter Feedbackschleife umgesetzt. Das Qualitätsverständnis basiert auf geteilten Werten, die QM-Handbücher umschreiben die operationalisierten Qualitätsziele jeder Organisationseinheit. Übergeordnete Werte und Ziele sind also klar, auf der operativen Ebene kommt es mitunter zu Unklarheiten, wie sich im Rahmen von Vor-Ort-Gesprächen gezeigt hat. So ist vorgekommen, dass Beschwerden über Lehrinhalte, Prüfungsbedingungen etc. zwar zu individualisierten, jedoch nur gering formalisierten Lösungswegen an der KPH geführt haben.

Generell werden von der Hochschulleitung verschiedene Maßnahmen gesetzt, um Spannungsfelder im Regelbetrieb zu bearbeiten: In Semesterkonferenzen für alle Lehrenden werden Vorgaben zur Lehre kommuniziert; Evaluationsergebnisse werden auch in den jährlichen Ziel- und Leistungsvereinbarungsgesprächen bzw. Mitarbeiter*innengesprächen thematisiert; zweimal im Monat treffen sich die Institutsleitungen mit dem*r Vizerektor*in, um Alltags- und auch Führungsthemen zu besprechen.

Die Gutachter*innen schätzen die Unterstützungsbereitschaft an der KPH auf Basis der Gespräche und der bestehenden Beratungsstellen als hoch ein. Auf der Website finden sich z.B. die Rubrik „Ihr Anliegen“ samt einem Online-Formular, Ansprechpartner*innen zu den Themen Mobbing, Ungleichbehandlung und Diskriminierung sowie das Hochschulpastoral. Auch dem

Institut für Hochschulentwicklung und Qualitätsmanagement ist der strukturierte und transparente Umgang mit Beschwerden wichtig.

Die Studierenden wissen um das Bemühen vieler Hochschullehrenden, bei Schwierigkeiten das Studium und/oder das persönliche Umfeld betreffend, individuelle Unterstützung anzubieten. Der KPH ist es ein Anliegen, dass Probleme bzw. Konflikte vor allem auf jener hierarchischen Ebene gelöst werden, wo sie tatsächlich auch entstanden sind. Das mag ein effektiver Lösungsansatz bei problembehafteten Standardsituationen sein. Wenn Schwierigkeiten bzw. Konflikte tiefer greifen, komplexer ausfallen und das bestehende Beratungsangebot unzureichend genutzt wird, ist das Risiko hoch, dass Unzufriedenheiten unterschiedlicher Anspruchsgruppen bestehen bleiben.

Sowohl Online-Auswertungen als auch die Analyse der Gesprächsrunden durch die Gutachter*innen haben ergeben, dass Informationen zum Beschwerdemanagement z.T. schwer auffindbar sind und das Pastoralteam nicht bei allen bekannt ist. Zudem dürfte nicht allen Hochschulangehörigen klar sein, welche Prozesse gestartet werden, wenn ein Anliegen in das Formular eingetragen wird.

Da die Transparenz für ein formalisiertes und effizientes Beschwerdemanagement und dessen Prozesse fehlen und dadurch anstelle der systematischen formalen Vorgehensweise informelle Beschwerde- und Lösungswege gegangen werden, sehen die Gutachter*innen eine Gefahr, dass der KPH für die Qualitäts- und Hochschulentwicklung relevante Informationen entgehen. Dieser Umstand kann nach Meinung der Gutachter*innen sowohl der Glaubwürdigkeit des Qualitätssystems als auch der Qualität der Leistungen der Hochschule an sich schaden.

Erfüllung von Standard 2

Die Gutachter*innen beurteilen Standard 2 **mit Einschränkung erfüllt**.

Zur Erfüllung des Standards schlagen die Gutachter*innen übereinstimmend folgende **Auflage** vor:

Die KPH Wien/Krems legt ein Konzept (u.a. basierend auf den bisherigen internen Überlegungen)¹ zum Umgang mit Beschwerden von Mitarbeiter*innen und Studierenden vor, worin folgende Punkte Beachtung finden:

- Beschreibung des Beschwerdeprozesses (von der Stimulierung, über die Annahme und Bearbeitung bis hin zur Reaktion auf Beschwerden);
- Identifikation von Rollenträger*innen inkl. der Festlegung von Kompetenzen, Verantwortlichkeiten und Aufgaben im Beschwerdeprozess;
- Auflistung der internen und/oder externen Stellen, an welche ein*e Beschwerdeführer*in mit welchem Anliegen appellieren kann;
- Eine Beschreibung darüber, wie die Beschwerdeauswertung, das Beschwerdereporting und die Beschwerdeinformationsnutzung erfolgen (sollen);

¹ An dieser Stelle wurde eine Änderung aufgrund der Stellungnahme der KPH Wien/Krems vorgenommen.

- Muster für ein leicht zugängliches und nutzer*innenfreundliches Web-Formular für die standardisierte und funktionale Beschreibung des Sachverhalts;
- Darstellung der hochschulinternen Maßnahmen zur Kommunikation des Beschwerdemanagements an die internen Stakeholder*innen;
- Zeitplan zur Einführung bzw. Umsetzung des Konzepts (inkl. dessen Evaluierung) und Darstellung der aktuellen Maßnahmenumsetzung².

Empfehlungen

- Die KPH-Webseite hält grundsätzlich viele relevante Informationen für die unterschiedlichen Anspruchsgruppen und die Allgemeinheit bereit. Dennoch sollte die Website mit dem Ziel weiterentwickelt werden, (zusätzliche) Informationen leichter zugänglich und auffindbar zu machen (z.B. Information zu den beiden Curricularkommissionen auf der Website, Stärkung des Formularwesens). Die Gutachter*innen empfehlen, Studierende in den Prozess einzubeziehen, um herauszufinden, welche Informationen sie benötigen.
- Im Sinne des Qualitätsmanagements und des Bestrebens, niederschwellig Probleme zu lösen, sollte überlegt werden, eine unabhängige Ombudsstelle der KPH Wien/Krems einzuführen und mit einer externen Person zu besetzen (z.B. mit eine*r ehemaligen Mitarbeiter*in).
- Wiederkehrende Beschwerdethemen sollen systematisiert in Führungskonferenzen aufgegriffen und deren Folgewirkungen – je nach Eignung – in das Qualitätsmanagementsystem integriert werden.
- Die interne Kommunikation trägt die Organisation und das QM-System, sie erfolgt gegenüber den Studierenden meist per E-Mail. Die Gutachter*innen empfehlen zusätzliche Absprachen zwischen Hochschulleitung/Kommunikationsabteilung und der Studierendenvertretung, um für Studierende relevante Informationen bestmöglich über unterschiedlichen Informationskanäle (z.B. Newsletter, Website, Social Media, div. Mailing-Aktionen) zu streuen.

3.3 Standard 3

Die Hochschule setzt Qualitätsmanagementmaßnahmen entlang der angestrebten Ziele im Bereich **Studien und Lehre (Ausbildung)** 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 von der Pädagogischen Hochschule angestrebte Qualität der Studien und der Lehre und ihrer damit verbundenen gesellschaftlichen Zielsetzungen sowie Ziele der Internationalisierung zu sichern und weiterzuentwickeln. Zu berücksichtigen sind sowohl die Lehramtsstudien für die Primarstufe und die Sekundarstufe (Allgemeinbildung und Berufsbildung) als auch weitere Studien der Ausbildung, die von der Pädagogischen Hochschule angeboten werden.

² An dieser Stelle wurde eine Änderung aufgrund der Stellungnahme der KPH Wien/Krems vorgenommen.

Die Maßnahmen umfassen

- die Neuentwicklung und Weiterentwicklung von 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.

Befunde der Gutachter*innengruppe

Das Qualitätsmanagement der KPH Wien/Krems ist auch im Bereich Studien und Lehre (Ausbildung) ein austariertes Gefüge, das sehr komplexe Strukturen aufweist. Zwei Ausbildungsinstitute kooperieren eng und erfolgreich miteinander und mit anderen Instituten, um die Qualität der Lehre zu sichern und weiterzuentwickeln. Eine besondere Rolle kommt auch den institutsübergreifenden **Fachgruppen** zu. Diese hat die KPH eingerichtet, um auf die aktuellen und zukünftigen Aufgaben und Herausforderungen gut vorbereitet zu sein und zeitnah reagieren zu können. Die Fachgruppen bündeln die jeweiligen fachlichen Expertisen und Kompetenzen, repräsentieren und stärken das jeweilige Fach instituts- und standortübergreifend und entwickeln die Qualität der Studienangebote in Aus-, Fort- und Weiterbildung. In einem regelmäßigen Austausch unter den Mitgliedern einer Fachgruppe werden u.a. Trends der Fachdiskurse, neue externe und interne Forschungsergebnisse sowie curriculare Entwicklungen behandelt.

Das Qualitätsmanagement im Bereich Ausbildung zeichnet sich durch ausgesprochene **Praxisnähe**, wie auch eine **Kultur der offenen Kommunikation** aus. Das Institut Hochschulentwicklung und Qualitätsmanagement, so ging aus den Gesprächen hervor, initiiert, unterstützt und leitet Veränderungsprozesse der KPH, sodass nicht nur reaktiv, sondern auch proaktiv gehandelt werden kann. Es besteht ein klares Bewusstsein über das Leitbild und die Wertehaltung der Hochschule. Das vorhandene QM-Handbuch des jeweiligen Instituts wird allen neuen Mitarbeiter*innen als Teil des Onboardings ausgehändigt und ist nach Aussagen der Institutsleitungen „Teil der DNA“ der KPH. Die QM-Beauftragten an den Instituten arbeiten eng mit den Institutsleitungen zusammen. Für die betreffenden Mitarbeiter*innen ist kein einheitlich fixierter Stundensatz für die Arbeit an QM-Prozessen vorgesehen, dies wird in den jährlichen Ziel- Leistungsvereinbarungsgesprächen eruiert. Es finden formalisierte wie auch anlassbezogene Treffen zur Koordination und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements statt.

Besonders positiv ist die Organisation der Lehre, kombiniert mit einer engen Betreuung der Studierenden, zu vermerken. Studierende haben in den Gesprächen angemerkt, dass ihre Entscheidung für ein Studium an der KPH Wien/Krems einerseits durch den regelhaften klar strukturierten Stundenplan bedingt war, bei dem durch die Hochschule klare, umsetzbare Linien, aber in begrenztem Umfang auch Flexibilität angeboten wird. Dies ermöglicht auch Berufstätigen ein zeitlich effizientes und funktionelles berufsbegleitendes Studium, wie angemerkt wurde. Andererseits stützt sich die Entscheidung für die KPH auf Erfahrungsberichte aus dem persönlichen Umfeld (Familienangehörige, die bereits selbst an der KPH studiert haben, Studierende, welche die Unterstützungskultur der KPH und die zugewandte Zusammenarbeit mit den Lehrenden hervorheben).

Drei Praxisschulen (zwei in Wien, eine am Standort Krems) sind in die KPH Wien/Krems eingegliedert. Sie fungieren u.a. als Lernorte für **die Pädagogisch-praktischen Studien (PPS)** der Lehramtsausbildungen. Gleichzeitig besteht ein Netzwerk von Schulen in Wien und Niederösterreich, in denen Studierende ihre PPS absolvieren können. Die Studierenden heben die große Bedeutung der PPS hervor. Diese dienen der konkreten Umsetzung und Reflexion theoretischer Grundlagen im unmittelbaren schulischen Praxisfeld und werden im Bachelorstudium Lehramt Primarstufe in jedem Studiensemester belegt (einschlägige Lehrveranstaltungen, Schulpraktika (Tages- und geblockte Tagespraktika) sowie schulpraktische Anteile im Zusammenhang mit dem jeweils gewählten Schwerpunkt).

An beiden Ausbildungsinstituten gibt es ein Zentrum für PPS. Für die Mentor*innen in den Schulen wird einmal im Semester ein Treffen mit allgemeinen Informationen und semesterspezifischen Informationen angeboten. Am Semesterende gibt es eine Reflexionsrunde mit den Gruppenbetreuer*innen der KPH und eine Vorbereitung auf das nächste Semester. Alle Beteiligten heben die Bedeutung und die hohe Qualität dieser Treffen, aber auch des spontanen informellen Austausches hervor. Regelmäßige Treffen sichern auch den Transfer von Erkenntnissen der Forschung in die Praxis. So stand beim letzten Treffen der Gruppenbetreuerinnen (mindestens 2 x jährlich) das Thema Berufseinstieg und Belastungsempfinden im Mittelpunkt. Die Dokumentationen, Informations- und Reflexionsformate sind wichtige Bestandteile der Qualitätssicherung für die Studiengänge und die Lehre.

Die KPH Wien/Krems zählt die **Neu- und Weiterentwicklung von (Teil-) Studiengängen** zu ihren (didaktischen) Kernprozessen. Einerseits ist diese bedarfs- bzw. standardorientiert auf die späteren Einsatzfelder der Absolvent*innen ausgerichtet, andererseits orientiert sie sich perspektiven- bzw. verlaufsorientiert an den Kompetenzanforderungen und Kompetenzentwicklungen im Studium.

Herangezogen werden dabei gesetzliche Regularien und Strukturvorgaben (z. B. Lehrplanreformen, Studienrechtsnovellen etc.), Rückmeldungen von Studierenden, national und international durchgeführte Evaluationsstudien zur Pädagog*innenbildung in Österreich, Bedarfserhebungen in Schulen (insb. bei den Direktionen und Mentor*innen in den Pädagogisch-praktischen Studien) und bei Schulbehörden (Bildungsdirektionen) und bei Studiengängen für die Ausbildung von Religionslehrkräften auch die Voten der jeweiligen Religionsgemeinschaft.

Die KPH Wien/Krems setzt bei diesen Prozessen auf eine Kultur der aktiven Zusammenarbeit zwischen sämtlichen an Studiengängen beteiligten Gruppen: Lehrende, Fachgruppen und Expert*innen der Querschnittsmaterien und Studierende. Im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses hat die KPH Wien/Krems den Teilprozess K 1.1 „Curriculumsentwicklung“ definiert. Er sieht einen systematischen und periodischen Abgleich der Qualitätsanforderungen mit Änderungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen oder veränderten gesellschaftlichen Anforderungen vor.

Im „Projekt Primarstufencurriculum 2024“ setzt die KPH Wien/Krems aktuell die 15 Schritte des curricularen Prozesses transparent und nachvollziehbar um. Als Ziel wurde die volle Handlungsfähigkeit im Unterricht nach dem Bachelorstudium festgelegt, im Master wird der Fokus auf Schule und Unterricht gelegt. Das Kompetenzmodell der KPH wird verwendet und führt zu Niveaubeschreibungen mit Mindest- und Maximalstandards und zu Modulfestlegungen. Die Feedback- und Überarbeitungsschleifen sind überzeugend zielorientiert ausgerichtet.

Aufgrund der Gespräche während des zweiten Vor-Ort-Besuchs ist der Eindruck entstanden, die Studierenden wären nicht über den aktuellen Stand des neuen Curriculums bzw. der Diskussionen in der Curricularkommission informiert. Eine konsequente Einbindung in die Prozesse der Curriculumsentwicklung sowohl innerhalb als auch außerhalb formeller Gremien könnte hier für Abhilfe sorgen. Ebenso könnte eine funktionstüchtige Homepage der Studierendenvertretung den Informationsfluss innerhalb der Studierendenschaft erhöhen. Die Gutachter*innen empfehlen deshalb, Studierende über die formale Beteiligung durch Gremienmitgliedschaften hinaus stärker in Curriculumentwicklungsprozesse einzubinden. Dies könnte auch über einen regelmäßig stattfindenden Austausch des Vizerektors für Lehre mit Studierendenvertretungen geschehen.

Internationalisierung ist ein maßgeblicher Teil der gesellschaftlichen Zielsetzung der KPH. Zur Verbesserung der Internationalisierung und dem Wunsch von Studierenden nachkommend, bietet die Hochschule vermehrt kurze Mobilitätsprogramme und digitale Möglichkeiten zur internationalen Vernetzung an. Die geringe Anzahl der Outgoing-Studierenden wird mit einem fehlenden Interesse und mangelnden finanziellen Ressourcen bei gleichzeitig hohen Lebenshaltungskosten im Partnerland begründet. Zudem haben die Studierenden in den Vor-Ort-Gesprächen angemerkt, dass der von vielen Studierenden so geschätzte regelhafte Ablauf des Studiums durch einen Auslandsaufenthalt gestört werde, unter anderem weil nicht ausreichend ECTS für freie Wahlfächer in den Curricula zur Verfügung stehen. Die Betreuung von Studierenden, welche ein Mobilitätsangebot im Rahmen ihres Studiums genutzt haben, durch das Zentrum für Internationalisierung wurde ausgesprochen positiv rückgemeldet. Der Prozess wurde als persönlich zugeschnitten, gut betreut und unbürokratisch beschrieben.

Gleichberechtigung und Gleichstellung sind weiters wichtige gesellschaftliche Zielsetzungen der KPH. Von Studierenden wurde bei den Vor-Ort-Besuchen neben dem Beschwerdemanagement (siehe Standard 2) dezidiert die Barrierefreiheit angesprochen. Auf der Website sind Informationen zum Studieren mit Behinderung nur schwer zu finden. Studierenden mit Rollstuhl wurde zwar unmittelbar und durch persönliches Engagement von Lehrenden und Studierenden vor Ort geholfen, aber die Informationen (und ggf. systematischen Maßnahmen und automatisierten Abläufe vor Ort) sollten leicht auffindbar vorab eines Besuchs zur Verfügung stehen. Auch hinsichtlich Gleichberechtigung und Gleichstellung im Hinblick auf Gender und Diversity verfügen Studierende nach eigener Aussage nicht über umfassende Informationen und Unterstützung durch die Homepage. Die Gutachter*innen empfehlen eine Überarbeitung der Prozesse und der Informationen auf der Homepage und einen proaktiven Austausch mit der Studierendenvertretung darüber.

Als gesellschaftliche und bildungswissenschaftliche Zielsetzung ist auch **Digitalisierung** ein wichtiger Teil der Weiterentwicklung des QM der KPH. Die KPH strebt eine zukunftsfähige Bildung für alle Studierenden der Aus-, Fort- und Weiterbildung an. Die 10 Ziele ihrer Digitalisierungsstrategie sind klar formuliert und zielen auf den Erwerb von Schlüsselkompetenzen durch Studierende und Lehrende. Ein Zentrum für Digitalisierung unterstützt die Prozesse im Haus. Aufgrund der räumlichen Gegebenheiten ist allerdings die Funktionalität von digitalen Geräten nicht zwingend und durchgehend gewährleistet.

Im Bereich Studierendenservice haben Gesprächspartner*innen das Fehlen von downloadbaren Formularen auf der Website der KPH angemerkt, beispielsweise der Formulare für Anerkennungen. Das Wissen bzw. Informationen zu Lehrveranstaltungen sind auf zwei Plattformen (PH Online für organisatorische und Moodle für inhaltliche Belange) abgelegt, was die Nutzer*innenfreundlichkeit und eine rechtzeitige Lehrveranstaltungs-Orientierung (noch vor Anmeldungsbeginn) beeinträchtigen kann. Die Gutachter*innen empfehlen die

Weiterentwicklung der Digitalisierung zur Vereinfachung von Verwaltungs- und Studieninformationsprozessen sowie zur Entlastung von Personal (z.B. indem Formulare zum Download und eingebettete Formulare statt Kontaktmailadressen angeboten werden).

Unter dem gleichen Lehrveranstaltungstitel setzen Lehrende in ein und demselben Semester unterschiedliche Seminare um, sowohl was deren Inhalte als auch was die Vorgehensweisen angeht. Auch wenn das neue Curriculum eine stärkere Normierung der Lehrveranstaltungsinhalte vorsieht, empfehlen die Gutachter*innen eine Überprüfung und Harmonisierung jener Lehrveranstaltungen, die parallel unter dem gleichen Titel angeboten werden. Auch ein dokumentierter Austausch zwischen den Lehrenden, ggf. unter Beteiligung der Studierendenvertretung, sollte hier zu einer besseren Koordination führen können.

Zur Qualitätssicherung und Qualitätserweiterung in der Lehre werden in jedem Semester Lehrveranstaltungen an der KPH Wien/Krems verpflichtend nach HG §15 Abs. 10 evaluiert. Dazu erhalten die Studierenden am Ende der Lehrveranstaltungszeit über *EvaSys* eine E-Mail mit dem Zugangslink zur Umfrage. Ein über die Homepage öffentlich zugänglicher Evaluationsplan legt für einen Zeitraum von drei Jahren fest, welche Lehrveranstaltungen wann evaluiert werden.

Im Evaluationsfragebogen werden geschlossene sowie eine offene Frage gestellt. Die geschlossenen Fragen beziehen sich auf die Dimensionen Lernzuwachs, Engagement der Lehrperson, Strukturierung und Präsentation, Aktivierung, Sozialklima, Breite, Aufgaben, studentische Beiträge, Hintergrundvariablen (Zeiten, Räume) und Gesamtbeurteilung. Bei der offenen Frage können Studierende weitere subjektive Einschätzungen bezüglich der jeweiligen Lehrveranstaltung formulieren. Die Beantwortung des Fragebogens erfolgt anonym, eine Zuordnung von Kommentaren und Antworten zu einer einzelnen Person ist nicht möglich.

Für die Leitung der jeweiligen Lehrveranstaltung sind die Ergebnisberichte in PH-Online einsehbar. Die Institutsleitungen können die Ergebnisse zu allen Lehrveranstaltungen ihres Instituts (Einzelergebnisse und Gesamtübersicht), der Vizerektor für Lehre kann alle Ergebnisse abrufen. Ausgewählte Gesamtergebnisse werden regelmäßig auf der Homepage der KPH Wien/Krems im Bereich Lehrevaluierung unter „Aggregierte Ergebnisse“ veröffentlicht.

Etliche Lehrende holen sich Rückmeldungen im laufenden Vorlesungsbetrieb und nehmen unmittelbar Modifikationen der Lehrveranstaltungen vor. In Gesprächen mit verschiedenen Statusgruppen erfuhren die Gutachter*innen, dass viele Lehrveranstaltungen nicht in der Vorlesungszeit, sondern direkt am Vorlesungsende bzw. erst danach evaluiert werden. Das Feedback kann dann nicht mehr mit den Studierenden besprochen werden. Insofern können diese Rückmeldungen keine Relevanz innerhalb eines laufenden Semesters erhalten (keine formative Evaluation). Die auf die Evaluation bezogenen Gespräche in den Fachgruppen oder mit der Institutsleitung finden erst zu Beginn der nächsten Vorlesungszeit statt. Es ist fraglich, ob dieser Austausch noch grundlegende Folgen für das startende Semester haben kann. Die Gutachter*innengruppe empfiehlt, den Evaluationszeitpunkt verpflichtend früher zu setzen, also noch während der Vorlesungszeit (ggf. innerhalb einer einzelnen Seminarveranstaltung).

Erfüllung von Standard 3

Die Gutachter*innen beurteilen Standard 3 als **erfüllt**.

Empfehlungen

- Zugunsten der umfassenderen Information und Einbindung der Studierenden in den aktuellen Prozess der Erstellung des neuen Primarstufencurriculums empfehlen die Gutachter*innen, Studierende über die formale Beteiligung durch Gremienmitgliedschaften hinaus stärker in Curriculumentwicklungsprozesse einzubinden. Dies könnte auch über einen regelmäßig stattfindenden Austausch des Vizerektors für Lehre mit Studierendenvertretungen geschehen.
- Zugunsten eines verbesserten Informationsflusses an die Studierenden sollte es auch eine funktionsfähige Homepage der Studierendenvertretung geben.
- Die Bereitstellung von Informationen und Prozessen zu Gleichberechtigung und Gleichstellung (Stichwort: Barrierefreiheit) ist offenbar noch nicht umfassend gewährleistet. Die Gutachter*innen empfehlen eine Überarbeitung der Prozesse und der Website und einen proaktiven Austausch mit den Studierendenvertretungen darüber.
- Die Gutachter*innen empfehlen die Weiterentwicklung der Digitalisierung zur Vereinfachung von Verwaltungsprozessen und zur Entlastung von Personal (z.B. indem Formulare zum Download und eingebettete Formulare statt Kontaktmailadressen angeboten werden).
- Für die Studierenden sollte schon vor der Anmeldung zu einer Lehrveranstaltung einsehbar sein, was die Voraussetzungen, Angebote und Anforderungen einer Lehrveranstaltung sind. Die KPH Wien/Krems sollte Klarheit darüber schaffen, auf welcher elektronischen Plattform alle LV-Informationen (sowohl organisatorischer als auch inhaltlicher Natur) zu finden sind und im Sinne der Nutzer*innenfreundlichkeit alle Informationen auf einer einzigen Plattform zur Verfügung stellen.
- Die Gutachter*innen empfehlen eine Überprüfung und Harmonisierung des Angebots von Lehrveranstaltungen, die parallel unter dem gleichen Titel angeboten werden.
- Damit studentische Rückmeldungen eine Relevanz innerhalb eines laufenden Semesters erhalten können (formative Evaluation) empfehlen die Gutachter*innen, den Evaluationszeitpunkt für die Studierenden verpflichtend früher zu setzen, also noch während der Vorlesungszeit.

3.4 Standard 4

Die Hochschule setzt Qualitätsmanagementmaßnahmen entlang der angestrebten Ziele im Bereich **Studien und Lehre (Hochschullehrgänge der Fort- und Weiterbildung gemäß § 39 HG)** 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 von der Pädagogischen Hochschule angestrebte Qualität der Fort- und Weiterbildung und ihrer damit verbundenen gesellschaftlichen Zielsetzungen sowie Ziele der Internationalisierung zu sichern und weiterzuentwickeln.

Die Maßnahmen umfassen

- die Neuentwicklung und Weiterentwicklung von Hochschullehrgängen,
- 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 der Hochschullehrgänge in allen Phasen,
- die Unterstützung der Studierenden in den Lernprozessen,
- die Unterstützung der Lehrenden in den Lehrprozessen,
- die Aufgaben der Organisation und Administration im Bereich Hochschullehrgänge.

Befunde der Gutachter*innengruppe

Die inhaltlichen Angebote im Bereich Studien und Lehre (Hochschullehrgänge der Fort- und Weiterbildung gemäß § 39 HG) sind einerseits durch Themenfeldervorgaben des BMBWF, den Bundesqualitätsrahmen für Fort- und Weiterbildung und Schulentwicklungsberatung des BMBWF³, durch Budgetmittel und den Ziel- und Leistungsplan (ZLP) bestimmt. Die enge Abstimmung der Hochschule mit den Bildungsdirektionen Wien und Niederösterreich, mit Schulleitungen, mit den Schulämtern der Religionsgemeinschaften und den Pädagogischen Hochschulen Wien und Niederösterreich zu den **Bedarfen der Fort- und Weiterbildung** ist bereits im Selbstevaluierungsbericht deutlich erkennbar geworden. Andererseits orientieren sich die Angebote und deren hochschuldidaktische Ausgestaltung an Erkenntnissen aus eigenen Bedarfserhebungen und Evaluationen der KPH Wien/Krems, an der Frage, ob es sich bei dem Angebot um eine Fortbildung oder um einen Hochschullehrgang der Weiterbildung handelt, an der jeweiligen Zielgruppe sowie an den Erkenntnissen aus nationaler und internationaler Forschung.

Organisatorisch sind die Hochschullehrgänge der Weiterbildung im Zentrum für Weiterbildung, welches im Rahmen der eigenen Rechtspersönlichkeit der KPH Wien/Krems eingerichtet wurde und nach ISO 20001:2018 zertifiziert ist, verankert, die Lehrgänge der Fortbildung am Institut für Fortbildung. Beide sind dem Vizerektor für Lehre zugeordnet. Zudem besteht das Zentrum Fortbildung Religion, welches mit den Instituten der anderen Religionsgemeinschaften bzw. -gesellschaften kooperiert und auf Ebene der Bundesländer Wien und Niederösterreich Angebote

³ Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung BMBWF (Hrsg.) (2021). Bundesqualitätsrahmen für Fort- und Weiterbildung und Schulentwicklungsberatung an den Pädagogischen Hochschulen. Wien: BMBWF.

für röm.-kath. Religionslehrer*innen sowie österreichweit Fortbildungen für Pädagog*innen aller Konfessionen (siehe Standard 2) anbietet.

Zielgruppen der Fortbildungsangebote der KPH Wien/Krems sind Pädagog*innen aller Fachrichtungen und Stationen ihrer Professionalisierung. Dementsprechend verfolgt die KPH Wien/Krems das Ziel, ihre Fort- und Weiterbildungen so anzubieten, dass Lehrkräfte die erworbenen Kompetenzen unmittelbar in ihre praktische Arbeit einbringen können. Aktuelle und ehemalige Teilnehmer*innen von Fort- und Weiterbildungsangeboten betonten in den Gesprächen gerade diese Verwendbarkeit der Angebote und gaben generell sehr positive Rückmeldungen. Die Themenfelder der Fort- und Weiterbildung sind stark praxisorientiert ausgerichtet: Die Angebote zeichnen sich durch die bedarfsorientierte, auch flexible Ausrichtung, welche die Einbeziehung aktueller Entwicklungen erlaubt, hochqualitative Lehre und eine enge persönliche Betreuung durch die Mitarbeiter*innen der Hochschule bzw. der externen Lehrbeauftragten aus.

Hochschullehrgänge der Weiterbildung können sich an verschiedene Zielgruppen richten und setzen keine aktive pädagogische Berufstätigkeit voraus. Für Hochschullehrgänge der Weiterbildung werden Curricula erlassen, in denen neben den jeweiligen Zulassungs- und Eignungskriterien der Zielgruppen unter anderen auch die zu erwerbenden Kompetenzen und ECTS-Anrechnungspunkte festgehalten sind. Die Curricula werden von der Curricularkommission entwickelt und nach Zustimmung der hochschulischen Gremien und anschließender Prüfung und Genehmigung durch das BMBWF veröffentlicht und umgesetzt.

Da Teilnehmer*innen an Fortbildungen eine geringere (zeitliche) Bindung zur Bildungsinstitution KPH Wien/Krems haben, sind **Evaluationen** schwieriger zu gestalten als im Bereich der Ausbildungsstudien und der Hochschullehrgänge der Weiterbildung. Die Hochschule wendet deshalb je nach Angebot ein differenziertes Modell zur Evaluationserhebung an (bei Fortbildungen einmalig, bei Weiterbildungen zu mehreren Zeitpunkten im Laufe der Weiterbildung), wodurch die Qualität auch im Fort- und Weiterbildungsbereich gesichert werden kann. In den Gesprächen während der Vor-Ort-Besuche wurde v.a. auf die Erhebung von Evaluationen mittels Papier-Fragebögen bei den Hochschullehrgängen der Weiterbildung Bezug genommen, wodurch ein guter Rücklauf an Antworten gesichert werden kann. Die Gutachter*innen stellten fest, dass unmittelbare Rückmeldungen in offenen Gesprächen mit den Teilnehmer*innen, regelmäßige Feedbackschleifen aber auch Nachrichten an das QM ernst genommen werden und nach Auskunft von (ehemaligen) Teilnehmer*innen zur Anpassung der Angebote (hinsichtlich Zeit und Themen) schon im laufenden Betrieb führen. Die umgesetzten formellen und informellen Maßnahmen der Evaluation liefern nach Ansicht der Gutachter*innen wertvolle Beiträge zu einem gelungenen und gelingenden Qualitätsmanagement.

Teilnehmer*innen bisheriger Hochschullehrgänge wünschen sich mehr Kurzformat-Angebote zu aktuell aufkommenden Themen. Ferner wurde ein Follow-Up zu einem konkreten Hochschullehrgang im Vor-Ort-Gespräch als sehr bereichernd dargestellt, vor allem wurde der Austausch mit den ehemaligen Lehrgangskolleg*innen sehr ertragreich erlebt. Im Sinne einer nachhaltigen Wirkung empfehlen die Gutachter*innen sowohl ein Nachdenken über mehr Kurzformat- und mehr Follow-Up-Angebote.

Ein Teilnehmer des Vor-Ort-Gesprächs berichtete von einer Aktionsforschung zu einem praxisnah ausgerichteten Hochschullehrgang der Weiterbildung, die die Wirksamkeit des Angebots aufzeigen konnte. Dadurch wird z.B. sichtbar, dass die KPH Wien/Krems ihrem Anspruch, dass die erworbenen Kompetenzen unmittelbar anwendbar sein sollen, gerecht wird. Der Gedanke, durch den bestehenden Feldzugang in der Fort- und Weiterbildung einen

stärkeren Einbezug von Studierenden in Praxiserprobungen und Forschungsprojekte erreichen zu können, ist für die Gutachter*innen sehr interessant. Aus den Gesprächen ist auch hervorgegangen, dass es kaum überschneidende Termine für Studierende in Ausbildung gibt, die (aufgrund des Pädagog*innenmangels) bereits als Lehrer*innen in Schulen arbeiten und an Fort- oder Weiterbildungen teilnehmen, da viele der Angebote als Wochenend-Kurse gestaltet sind.

Die Gutachter*innengruppe wertet die enge hochschulinterne Verknüpfung zur Schulentwicklungsberatung als sehr positiv. Sie ist hilfreich, um zu erfahren, welche Bedarfe an Fortbildungen es an welchen Schulen gibt und um Schulentwicklungsprozesse mit Weiterbildungsmaßnahmen verschränken zu können. Somit wird die innerhochschulische institutsübergreifende Kooperation für die Entwicklung von Fortbildungsangeboten genutzt. Die sogenannte KVP-Liste (Liste für kontinuierliche Verbesserungen) des Zentrums für Weiterbildung führt neben der ISO-Zertifizierung zu strukturierten Prozessen und beständigen Qualitätssicherungs- und Qualitätsverbesserungsmaßnahmen.

Vonseiten der Bildungsdirektionen, Schulleitungen und der Schulentwicklungsberatung wurde eine ausgesprochen positive Zusammenarbeit hervorgehoben. Es ging aus den Gesprächen hervor, dass die KPH über eine gute Reputation im schulischen Feld und in der Schulaufsicht in Wien und Niederösterreich verfügt. Die Kommunikation zwischen den verschiedenen Stakeholdern im Bereich der Fort- und Weiterbildung mit der KPH wurde als sehr effektiv beschrieben. Über Fort- und Weiterbildung können zudem Multiplikator*innen, Mitverwendete und wissenschaftlicher Nachwuchs gewonnen werden, auch Fortbildungen (im Sinne von „Nachschulungen“) für (z.B. fachfremd unterrichtende) Lehrkräfte im Dienst auf hohem Niveau gestaltet werden.

In den Gesprächen wird die **hohe Dienstleistungsorientierung** der KPH Wien/Krems für das System Schule und die einzelne Schule positiv hervorgehoben. Wenn schnelle Hilfe gebraucht wird, kann die KPH unkompliziert innerhalb vergleichsweise kurzer Zeit mit einem maßgeschneiderten Angebot bedarfsgerecht reagieren. Die Qualität der Praxisnähe setzt sich hier eindrucksvoll fort. Gerade die Vertretungen der Bildungsinstitutionen haben aber auch die Frage aufgeworfen, wie bei den anstehenden Generationswechseln auf allen beteiligten Seiten die hohe Qualität der Kooperationen weitergeführt werden kann.

Erfüllung von Standard 4

Die Gutachter*innen beurteilen Standard 4 als **erfüllt**.

Empfehlungen

- Aufgrund der positiven Rückmeldungen von Teilnehmer*innen empfehlen die Gutachter*innen einen Ausbau der Kurzformat- und der Follow-Up-Angebote.
- Die Gutachter*innen empfehlen, zusätzlich zu den wesentlichen Informationen für jeden Hochschullehrgang der Weiterbildung am selben Ort auch das jeweilige Curriculum zu veröffentlichen.

3.5 Standard 5

Die Hochschule setzt Qualitätsmanagementmaßnahmen entlang der angestrebten Ziele im Bereich **Beratung und Begleitung von Bildungsinstitutionen** 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 sind geeignet die von der Pädagogischen Hochschule angestrebte Qualität der Beratung und Begleitung und ihrer damit verbundenen gesellschaftlichen Zielsetzungen zu sichern und weiterzuentwickeln.

Sie umfassen

- die Entwicklung und Umsetzung bedarfsgerechter Angebote der Beratung und Begleitung,
- die Unterstützung der Personen, die im Bereich Beratung und Begleitung tätig sind,
- die Aufgaben der Organisation und Administration im Bereich Beratung und Begleitung.

Befunde der Gutachter*innengruppe

Gemäß dem Selbstevaluierungsbericht ist die Fachstelle „**Schulentwicklungsberatung und Leadership**“ an der KPH Wien/Krems seit ungefähr einem Jahr im Zentrum Schulentwicklung verortet, das aus sechs eigenständigen Fachstellen besteht. Diese verfügen über unterschiedliche inhaltliche Expertisen: Begabung.Person.Potenzial, Entrepreneurship Education und wertebasierte Wirtschaftsdidaktik, Gesundheitsförderung und Berufszufriedenheit – KOMPASS, Bildung für nachhaltige Entwicklung & Spiritualität, Fachstelle Schulentwicklung & Leadership und Forschung. Die Expert*innen aus den Fachstellen verfügen über unterschiedliche Expertisen und arbeiten in multiprofessionellen Teams mit den Berater*innen zusammen, die Fachstelle Schulentwicklung und Leadership koordiniert Beratungsprozesse an Schulen und führt sie durch. Zentrale Orientierungspunkte sind der Bundesqualitätsrahmen für Fort- und Weiterbildung & Schulentwicklungsberatung an den Pädagogischen Hochschulen (BMBWF, 2021) sowie das Qualitätsmanagementsystem für Schulen, QMS⁴ (BMBWF, 2020).

Strategisch gesehen wird **Schulentwicklungsberatung** vom Rektorat als großes Wachstumsfeld der Hochschule gesehen, das als „neue Fortbildung“ bezeichnet wird, weil es nicht die einzelnen Lehrpersonen in den Blick nimmt, sondern die Schule als System.

In der **Beratung und Begleitung von Bildungsorganisationen** folgt die KPH einem systemischen Ansatz von Schulentwicklung, der sich am Anliegen und an den Bedarfen der Schulen orientiert. Im Dialog und durch speziell auf die jeweilige Schule abgestimmte Maßnahmen sollen die Schulen ermächtigt werden, zukünftig Ressourcen aktivieren zu können, eigene Kompetenzen und Potentiale zu erkennen, um in Veränderungsprozessen möglichst eigenverantwortlich und selbstorganisiert zu individuellen Lösungen und Zielen zu gelangen. Fokussiert werden dabei die Bereiche Personalentwicklung, Organisationsentwicklung und Unterrichtsentwicklung. Die Hochschule versteht sich als beratende und begleitende Institution, die stets die Prozessverantwortung übernimmt.

⁴ Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung BMBWF (Hrsg.) (2020). QMS.

Beratungskompetenz wird bei den Vor-Ort-Gesprächen als wichtiges **Qualitätskriterium** definiert, weitere Ansprüche ergeben sich aus den Vorgaben des BMBWF. Im Sinn einer lernenden Organisation sind die Mitarbeiter*innen im regelmäßigen Austausch mit unterschiedlichen Stakeholdern, wie zum Beispiel den Bildungsdirektionen oder den Schulerhaltern. Die Entwicklung und Umsetzung bedarfsgerechter Angebote ist eng an die Vernetzung mit den beiden Bildungsdirektionen für Wien und Niederösterreich geknüpft. Konfessionelle Schulen befinden sich im Blickfeld, weil die Schulerhalter als wesentliche Stakeholder für Schulleitungen mitgedacht werden müssen. Bei runden Tischen, die regelmäßig stattfinden, werden u. a. Themen abgestimmt, die für Schulen relevant sind. Die Bildungsdirektionen Wien und Niederösterreich schätzen in Zusammenhang mit der Schulentwicklungsberatung an der KPH die einfache Gestaltung von Organisationsabläufen, die kurzen Wege und somit schnelle Unterstützung von Schulen, betont wird auch die rasche Reaktion auf die unterschiedlichen Herausforderungen der Schulstandorte in den beiden Bundesländern.

Der Einsatz der Berater*innen erfolgt je nach Beratungsformat im Sinn einer Komplementärberatung in Beratungstandems. Im Zentrum gibt es einen großen Pool an Expert*innen in den Fachbereichen, was den Einsatz multiprofessioneller Teams organisatorisch vereinfacht und die Treffsicherheit in Bezug auf die Bedarfe der Schulen erhöht. Regelmäßige Mitarbeiter*innen- bzw. Ziel- und Leistungsvereinbarungsgespräche werden als Instrument der Qualitätssicherung und -entwicklung eingesetzt.

Relevante Informationen zu QM-Maßnahmen und Aktivitäten werden in einem eigenen Sharepoint gesammelt, ebenso wie Tools bzw. Impulse von innen und außen. Somit wird sichergestellt, dass die gebündelte vielfältige Expertise des Zentrums sichtbar und für alle Mitarbeiter*innen nutzbar wird. Als zentrale Instrumente zur Erreichung der Qualitätsziele werden wöchentliche und anlassbezogene Jours fixes, regelmäßige Vernetzungstreffen der oben erwähnten Fachstellen und der Fachgruppe Schulentwicklungsberatung (zur Funktion von Fachgruppen siehe auch Standard 3) und Intervisionen beschrieben. Weiterbildungen und Kongressteilnahmen werden für zusätzliche Fachimpulse genutzt.

Die KPH trifft vielfältige **Maßnahmen zur Qualitätssicherung in Bezug auf das in der Schulentwicklung tätige Personal**. Schulentwicklungsberater*innen werden in einem an der KPH Wien/Krems angebotenen Hochschullehrgang (HLG) „Schulentwicklungsberatung - Veränderungen begleiten“ für ihre Tätigkeit qualifiziert. Die Rekrutierung von Mitarbeiter*innen, Stammlerpersonen und Mitverwendeten erfolgt über diesen HLG, indem potenzielle Kandidat*innen über zwei Jahre beobachtet und auch schon in Beratungsprozesse involviert werden. Jährlich wird eine gemeinsame Fortbildung organisiert. Darüber hinaus wird der wissenschaftlichen Weiterentwicklung und Qualifizierung von Schulentwicklungsberater*innen Aufmerksamkeit geschenkt, indem diese als Vortragende auf Tagungen und Kongressen sowie als Autor*innen in Fachzeitschriften fungieren oder an Fort- und Weiterbildungen auch außerhalb des eigenen Hauses teilnehmen. Wenn Berater*innen oder Beratungstandems an ihre Grenzen kommen, können sie ein Intervisionsangebot an der Hochschule abrufen. Sie können diese Termine jedoch auch selbst bei für sie wichtigen Themen initiieren, nicht nur bei Konflikten.

Für das **Onboarding** ist ein Team von drei Personen ein Jahr lang für die unmittelbare Beantwortung von Fragen der neuen Kolleg*innen zuständig. Regelmäßige Treffen von neuen Mitarbeiter*innen mit den anderen Kolleg*innen des Zentrums finden im Wechsel drei Mal online und einmal in Präsenz statt. Dieser Kommunikationsprozess wird regelmäßig

datenbasiert weiterentwickelt. Selbstreflexion hat dabei stets einen hohen Anteil, im Mittelpunkt stehen Kern, Kultur und Werte von Schulentwicklungsberatung.

Wenn Schulen **Schulentwicklungsberatung in Anspruch nehmen** wollen, nehmen sie per Telefon Kontakt mit der Leitung der Fachstelle auf. In einem Clearinggespräch mit der Schulleitung, nur diese kann Auftraggeberin sein, wird das grundsätzliche Anliegen geklärt und der Aufbau des Beratungsprozesses grob beschrieben. In der Fachstelle werden Berater*innen ausgewählt, die als Berater*innen-Tandems oder multiprofessionelle Berater*innenteams den Auftrag übernehmen. Das Clearinggespräch erfüllt aufgrund einer Ressourcenbeschränkung auch den Zweck der Angebotssteuerung und wird daher für die Auftragspriorisierung genutzt. Das kann bedeuten, dass Schulen unter Umständen auf das folgende Semester verwiesen werden, wenn ein akuter dringender Beratungsbedarf an anderen Schulen besteht. Aus Sicht der Vertreter*innen der Bildungsdirektionen kann der Bedarf für diejenigen, die sich verbindlich in einen Beratungsprozess einlassen wollen, gedeckt werden. Betont wird, dass es der KPH unter anderem gelingt, kritische Lehrer*innen an den Schulen zu motivieren und für die Teilnahme an der Schulentwicklungsberatung zu begeistern.

Der Ablauf eines Schulentwicklungsberatungsprozesses ist aus Sicht der Gutachter*innen gut strukturiert und standardisiert, von der Auftragsklärung über die schriftliche Vereinbarung am Beginn eines Schulentwicklungsberatungsprozesses, die Durchführung in standort- und themenspezifischen Settings, einer laufenden Dokumentation, die auch den Schulen zur Verfügung gestellt wird, bis hin zur Evaluation. Zwischen den einzelnen Phasen wird über regelmäßige Feedbackschleifen Rückmeldung zum laufenden Beratungsprozess, der durchschnittlich zwei Jahre dauert, eingeholt. Über die Rückmeldeform entscheiden die eingesetzten Schulentwicklungsberater*innen selbst. Das iterative Vorgehen unterstützt die Passgenauigkeit der angebotenen Beratungsleistungen bzw. erfüllt den Anspruch, nah an den Schulen bzw. Schulleitungen zu sein. So ist es möglich, dass der Beratungsprozess auch vor der vereinbarten Laufzeit abgeschlossen wird, wenn die im Auftragsklärungsgespräch definierten Ziele erreicht wurden und die Schule die Unterstützung somit nicht mehr benötigt. Ein Abschlussgespräch und die **Evaluierung** mit einem standardisierten Fragebogen folgen verpflichtend am Ende eines Beratungsprozesses. Beeindruckt waren die Gutachter*innen davon, dass ein Jahr nach Ende des Beratungsprozesses eine nochmalige Reflexion in der Schule stattfindet, in deren Fokus die nachhaltige Wirkung des Beratungsprozesses und die tatsächliche Weiterentwicklung am Standort stehen.

Evidenzbasierte Schulentwicklung ist der KPH Wien/Krems wichtig. Aus diesem Grund wurden in den letzten Jahren drei Professuren installiert (Professur Schulentwicklung, Leadership & Führungskultur, Professur Begabungsförderung, Professur Schulentwicklung unter besonderer Berücksichtigung der Gesundheitsförderung). Auch wenn der Transfer von Erkenntnissen aus der Forschung in die Praxis anspruchsvoll ist, werden Ergebnisse mehrerer Forschungsprojekte für die Professionalisierung der Schulentwicklungsberatung genutzt, aber auch für die direkte Beratung in den Schulen. Auch Masterstudierende werden verstärkt in Forschungs- und Entwicklungsprojekte eingebunden, derzeit in die Erforschung der Wirkung von Schulentwicklungsberatung.

Die Vor-Ort-Gespräche haben gezeigt, dass die Beteiligten im Bereich der Beratung und Begleitung von Schulen einen hohen Qualitätsanspruch haben und eine Vielzahl an qualitätssichernden Maßnahmen in diesem Bereich umsetzen. Hierbei verfolgt die KPH Wien/Krems das Ziel, Schulen bedarfsorientiert, passgenau, professionell und zeitnah zu begleiten. Im Vordergrund steht die Ermächtigung von Schulen, zukünftig Schulentwicklung für den Standort selbst gestalten zu können. Die Gruppe der Gutachter*innen ist beeindruckt von der Praxisnähe und der hohen Dienstleistungsorientierung am System Schule bzw. an einzelnen Standorten und würdigt die Bestrebungen der KPH Wien/Krems, die Forschung nahe an der Schulentwicklungsberatung und deren Bedarfe auszurichten.

Erfüllung von Standard 5

Die Gutachter*innen beurteilen Standard 5 als **erfüllt**.

3.6 Standard 6

Die Hochschule setzt Qualitätsmanagementmaßnahmen entlang der angestrebten Ziele im Bereich **wissenschaftlich-berufsfeldbezogene Forschung** 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 von der Pädagogischen Hochschule angestrebte Qualität der wissenschaftlich-berufsfeldbezogenen Forschung und ihrer damit verbundenen gesellschaftlichen Zielsetzungen und Ziele der Internationalisierung zu und weiterzuentwickeln.

Sie umfassen

- die Aktivitäten der Forschenden,
- die Beurteilung von Leistungen in der wissenschaftlich-berufsfeldbezogenen Forschung,
- den Wissenstransfer,
- die Aufgaben der Organisation und Administration im Bereich der wissenschaftlich-berufsfeldbezogenen Forschung.

Befunde der Gutachter*innengruppe

Die KPH Wien/Krems ist bestrebt, mit einer gut ausgebauten wissenschaftlich-berufsfeldbezogenen Forschung die wissenschaftliche Expertise zu stärken und dadurch zur Professionalisierung der Berufspraxis und der Weiterentwicklung der Schulen beizutragen. Die strategische Leitung der Forschung und Entwicklung obliegt dem Vizerektorat für Forschung und Internationalisierung. Für die operative Umsetzung, inklusive der Qualitätssicherung, ist das Institut für Forschung und Entwicklung zuständig.

Entsprechend dem Leitbild und derzeit gültigen Ziel- und Leistungsplan fokussiert die KPH Wien/Krems auf die drei **Forschungsschwerpunkte** (1) Ethische und religiöse Bildung, (2) „Mehr:Sprachigkeit“ sowie (3) den Spezialforschungsbereich Interreligiosität. Dabei realisieren die Hochschullehrenden institutsübergreifend zahlreiche Projekte, wobei das Forschungsspektrum laufend erweitert wird, insbesondere in den Bereichen Fachdidaktik Sprachen (Fremd- und Erstsprache), Schulentwicklung, Religionsunterricht sowie bezüglich (inter-)religiösem Dialog (an Schulen). Aus dieser Schwerpunktsetzung wird einerseits eine Fokussierung und Vertiefung von Forschungsfragen auf die Themen Religion und Sprachen erkennbar, was durchaus als Stärke zu bezeichnen ist. Mit Blick auf das Ziel einer umfassenden wissenschaftlichen Fundierung der Pädagog*innenbildung und zur Stärkung einer wissenschaftsorientierten Lehre in der Breite wäre es wünschenswert, das Forschungsspektrum künftig auf weitere relevante Themen der Lehrer*innenbildung (z.B. in den Bildungswissenschaften oder weiteren Fachdidaktiken) auszuweiten.

Die KPH Wien/Krems kann angesichts des erst seit der Hochschulgründung im Jahre 2007 erhaltenen Forschungsauftrags an Pädagogische Hochschulen in Österreich und der von außen vorgegebenen – und somit nicht durch die Hochschule selbst zu verändernden – anspruchsvollen institutionellen und rechtlichen Rahmenbedingungen, bereits **beachtliche Forschungserfolge** ausweisen. Dies zeigt sich etwa an zahlreichen durchgeführten Forschungsprojekten und an der regen Disseminationstätigkeit, insbesondere wissenschaftlichen Publikationen und aktiven Teilnahmen an Tagungen mit eigenen Beiträgen. Die KPH hat in den vergangenen Jahren etliche Maßnahmen eingeführt, die das Ziel maßgeblich unterstützen, Forschungsergebnisse zu publizieren und sich am Forschungsdiskurs zu beteiligen. Besonders hervorzuheben sind die Einrichtung einer eigenen Publikationsreihe der KPH im LIT-Verlag, die volle finanzielle Unterstützung für Konferenzteilnahmen oder die jährliche Auszeichnung von exzellenten Forschungsleistungen (Forschungsprämie).

Die **Qualitätsstandards** orientieren sich an den gängigen Kriterien der *scientific community* wie beispielsweise hohe Transparenz und Nachvollziehbarkeit bei der Planung und Durchführung von Forschungsprojekten, bei der Veröffentlichung von Forschungsergebnissen oder der Einhaltung von ethischen Richtlinien. Die Gutachter*innengruppe unterstützt hier explizit die bereits geplanten Schritte zur Entwicklung von Maßnahmen bei Verstößen gegen Standards guter wissenschaftlicher Praxis. Neben dem Ausbau von Beratungsangeboten zu Fragen der wissenschaftlichen Integrität oder des Datenschutzes sollte auch die **Schaffung einer Ethikkommission** vorangetrieben werden.

Mit der Einrichtung des Instituts Forschung und Entwicklung hat die KPH gute Strukturen für die **Forschungsförderung und die Qualitätssicherung in der Forschung** geschaffen. Zu den vom Institut eingerichteten Qualitätssicherungsmaßnahmen gehören gemäß Selbstevaluierungsbericht u.a. die Initiierung und Begleitung von Forschungs- und Entwicklungsvorhaben der Hochschullehrenden, die Qualitätssicherung durch ein etabliertes Antragsverfahren, die Beratung und Unterstützung bei Projektanträgen, das Etablieren von Diskursräumen für den wissenschaftlichen Austausch innerhalb der KPH (z.B. Forschung hautnah) oder die Unterstützung und Pflege des Networkings mit anderen Hochschulen. Der Ausbau und die Pflege des internationalen Netzwerks erfolgt u.a. über Kooperationspartnerschaften im Rahmen von Erasmus⁺, was zudem der Personalentwicklung (über internationale Personalmobilitäten) dient. Für den hochschulinternen Diskurs und die Bündelung der internen Forschungsexpertisen wurden das Forschungskollegium mit 26 ph1-Professor*innen sowie institutsübergreifende Fachgruppen eingerichtet. Wie sich in den Vor-Ort-Gesprächen zeigte, sind diese **Qualitätssicherungsmaßnahmen gut etabliert** und

werden von den Mitarbeiter*innen als wertvolle Unterstützung bei der Forschungstätigkeit angesehen.

Eine weitere wichtige Qualitätssicherungsmaßnahme ist die **Etablierung von klaren und verschriftlichten Prozessabläufen**. So hat das Institut Forschung und Entwicklung zentrale Prozesse zur Forschungsorganisation, zur Forschungsförderung und zum Forschungstransfer im QM-Handbuch sowie einen praxisorientierten Leitfaden für die professionelle Planung und Durchführung von Projekten im Projekthandbuch dokumentiert und den Mitarbeiter*innen zugänglich gemacht. Ein wichtiges Element ist aus Sicht der Gutachter*innen der gut dokumentierte **Projektgenehmigungsprozess für die interne Projektförderung**, der neben internen explizit auch externe Begutachtungen zur Begründung des Förderentscheids einbezieht. Kritisch anzumerken ist, dass die Entscheidung über die Genehmigung des Antrags in der Regel bei einer Person, nämlich der Institutsleitung, liegt. Auch wenn dies gemäß den Auskünften in den Vor-Ort-Gesprächen in der Praxis bisher zu keinen Problemen geführt hat, weil kritisch begutachtete Projekte üblicherweise nicht abgelehnt, sondern zur Überarbeitung zurückgewiesen werden, sollte eine breitere Abstützung der Entscheidung (z.B. über eine Forschungskommission) in Betracht gezogen werden.

Die Bewilligung eines (internen) Forschungsprojekts ist mit der **Zuteilung von Personalressourcen** verbunden. Dies erfolgt im Rahmen der ZLV-Gespräche in Koordination und Abstimmung zwischen Forschungsprojektleitung, dem Institut für Forschung und Entwicklung und der jeweils personalführenden Institutsleitung. Für die Forschung stellt dieser Aushandlungsprozess eine Herausforderung dar, weil (wie im Rahmen der Vor-Ort-Gespräche bestätigt wurde) Lehre Vorrang habe und es teilweise schwierig sei, alle gewünschten Forschungsvorhaben umzusetzen. Daraus entsteht der Eindruck, dass die Gleichwertigkeit der Leistungsbereiche Lehre und Forschung nicht gesichert ist. Die Gutachter*innengruppe empfiehlt, Maßnahmen und Prozesse zu definieren (z.B. bei der Personaleinsatzplanung), die eine **möglichst hohe Gleichwertigkeit der verschiedenen Leistungsbereiche fördern**.

In den Vor-Ort-Gesprächen ist ebenfalls zum Ausdruck gebracht worden, dass die bisher starke **Fokussierung auf die interne Forschungsförderung** ein strategischer Entscheid war, um in den ersten 10-15 Jahren der Forschungstätigkeit an der KPH die Mitarbeiter*innen zu Forschungstätigkeiten zu motivieren und Forschungsexpertise aufzubauen. Im Moment sei man in einer Konsolidierungsphase und möchte die Qualität in der Forschung weiter verbessern, indem der Anteil an Drittmittelprojekten erhöht wird. Beim Ausbau von Drittmittelprojekten kann sich die KPH Wien/Krems zunutze machen, dass die Hochschulstiftung als eigene Rechtspersönlichkeit die Trägerschaft bei Drittmittelprojekten übernehmen kann. Dies erfordert einen frühen Einbezug von Rektorat und Hochschulstiftung bei der Projektakquise. In den Vor-Ort-Gesprächen wurde bestätigt, dass diese Zusammenarbeit bisher reibungslos funktioniert hat. Herausfordernd könnte es aus Sicht der Gutachter*innengruppe werden, falls Forschungsthemen nicht mit den Interessen oder Anliegen der Hochschulstiftung in Einklang zu bringen wären und somit die Forschungsfreiheit beeinträchtigt werden könnte, wofür es bislang jedoch keine Hinweise gibt.

Die vorgesehene **Stärkung der Drittmittelförderung** wird durch die Gutachter*innengruppe ausdrücklich unterstützt. Neben dem Qualitätsaspekt hätte dies auch den Vorteil, dass über Drittmittelprojekte zusätzliche Doktorand*innenstellen geschaffen und somit die Nachwuchsförderung gestärkt werden kann. Um dieses Ziel zu erreichen, sollte wie von der KPH vorgesehen in die Beratung und Unterstützung für die Drittmittelakquise investiert und allgemein die Wissenschaftsberatung weiter professionalisiert werden (z.B. Fortbildungen zum Grants Writing, Methodenberatung, Forschungsdatenmanagement). Zu einer ausgebauten

Wissenschaftsberatung gehört auch die Förderung und Beratung zum Themenkomplex Open Science. Namentlich sollte die vorgesehene Open Access-Resolution eingeführt und umgesetzt sowie das Thema Open Research Data (ORD) aktiv bearbeitet werden.

Die KPH hat den Anspruch, dass die Forschungstätigkeiten zur wissenschaftlichen Exzellenz der Hochschule und zur Professionalisierung der Berufspraxis und der Weiterentwicklung der Schulen beitragen. Insgesamt wird in den Vor-Ort-Gesprächen bestärkt, dass eine **gute Verknüpfung der Forschung mit Lehre und teilweise auch mit der Praxis** festzustellen ist. Studierende werden an der KPH Wien/Krems insbesondere im Rahmen von ausgeschriebenen Masterarbeiten in die Forschungstätigkeit einbezogen. Es zeigt sich jedoch manchmal, dass eine vertiefte Vernetzung von Forschung und Praxis anspruchsvoll und nicht immer einfach umzusetzen ist. So ist bei den Gutachter*innen der Eindruck entstanden, dass beispielsweise im Bereich Schulentwicklungsforschung die Forschung und die Praxis zum Teil noch relativ getrennt sind und der Transfer bzw. die Wissenszirkulation noch nicht durchgängig gelingt.

Zur kontinuierlichen Sicherung und Verbesserung der Qualität wird in der wissenschaftlich-berufsfeldbezogenen Forschung der KPH Wien/Krems der Qualitätsregelkreis (PDCA-Zyklus) angewandt. Das Qualitätsmanagementsystem mit dem wichtigen Prinzip des Schließens des Qualitätszyklus ist in der Forschung (wie oben beschrieben) mit unterstützenden Qualitätsinstrumenten und -maßnahmen sowie klar dokumentierten Qualitätsprozessen gut etabliert und wird von den Mitarbeiter*innen im Alltag gelebt. Ein wichtiges Element im Qualitätsregelkreis sind Informationen, die über **forschungsbezogene Kennzahlen** ermittelt und zur Überprüfung der Zielerreichung herangezogen werden können („Check“ im PDCA-Zyklus). So wird im Institut Forschung und Entwicklung eine KPH-eigene Datenbank (Microsoft-Access) geführt und laufend erweitert. Den Leitungen der anderen Institute werden die darin enthaltenen Führungsinformationen über die Forschungsaktivitäten und den Studienbetrieb dreimal im Jahr zur Verfügung gestellt. Zwar werden an der KPH grundlegende Informationen zu Forschungsprojekten, Publikationen und weiteren Forschungsleistungen im hochschuleigenen Forschungsinformationssystem (PH-Online) erfasst sowie im Forschungsportal (Forschungslandkarte) und auf der Website der Öffentlichkeit zugänglich gemacht. Das Sammeln und Zusammenziehen von für die Steuerung wichtiger Forschungskennzahlen ist jedoch wenig ausgebaut und die Daten sind schwer interpretierbar, z.B. bezüglich Art und Umfang von Forschungsprojekten (Drittmittelprojekte, Laufzeiten), Art von Publikationen (Peer-Review, Open Access) oder der Forschungsfinanzierung/-ressourcen (Finanzen, Personalressourcen). Um eine gute kennzahlengestützte Grundlage für die qualitative Weiterentwicklung und das Ableiten von geeigneten Maßnahmen heranziehen zu können, sollte das **Forschungsinformationssystem überprüft und ausgebaut** werden. Wichtig erscheinen insbesondere konzeptionelle Überlegungen, welche Informationen benötigt werden, um die Erreichung der festgelegten Qualitätsziele überprüfen zu können, wie diese erfasst werden sollen und wem (z.B. Rektorat, Institutsleitungen usw.) die Informationen in welcher Form zur Verfügung gestellt werden müssen, um daraus geeignete Maßnahmen für die Steuerung und Weiterentwicklung der Forschung und Entwicklung abzuleiten.

Erfüllung von Standard 6

Die Gutachter*innen beurteilen Standard 6 als **erfüllt**.

Empfehlungen

- Auch wenn eine fokussierte und vertiefte Auseinandersetzung mit spezifischen Forschungsthemen wertvoll ist, so empfehlen die Gutachter*innen dennoch, die wissenschaftliche Fundierung der Pädagog*innenbildung breiter abzustützen. Um diesen Anspruch zu erfüllen, wäre zu prüfen, das Forschungsspektrum auf weitere relevante Themen der Pädagog*innenbildung (z.B. in den Bildungswissenschaften oder weiteren Fachdidaktiken) auszuweiten.
- Das Forschungsinformationssystem sollte überprüft und die Erfassung und Aufbereitung der Forschungskennzahlen so weiterentwickelt werden, dass die Informationen für die datengestützte Ableitung von Maßnahmen zur Steuerung und Weiterentwicklung der Forschung und Entwicklung genutzt werden können.
- Mit Blick auf die angestrebte Stärkung der Drittmittelförderung wird empfohlen, die Wissenschaftsberatung auszubauen und weiter zu professionalisieren, insbesondere die Beratung zur Drittmittelakquise, zum Forschungsdatenmanagement und zu Themen rund um Open Science. Dazu gehören auch die Einführung und Umsetzung der bereits vorgesehenen Open Access – Resolution.
- Die Gutachter*innen empfehlen, die bereits geplanten Schritte zur Sicherung guter wissenschaftlicher Praxis weiter voranzutreiben. Dazu gehören sowohl der Ausbau von Beratungsangeboten zu Fragen der wissenschaftlichen Integrität oder des Datenschutzes als auch die bereits durch das Rektorat eingeleitete Schaffung einer Ethikkommission.
- Es wird empfohlen, in der Weiterentwicklung der Hochschule die Verschränkung von Lehre, Forschung und Praxis weiter zu fördern. Dabei sollte dem Umstand Sorge getragen werden, dass sich Forschung und Lehre nicht konkurrieren, sondern eine möglichst hohe Gleichwertigkeit der Leistungsbereiche gesichert werden kann.

3.7 Standard 7

Die Hochschule setzt Qualitätsmanagementmaßnahmen entlang der angestrebten Ziele im Bereich **Personal** 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 Hochschule über das für das Erreichen der angestrebten Ziele geeignete Personal verfügt.

Die Maßnahmen umfassen

- das Qualitätsmanagement der Auswahl und Aufnahme von Lehrpersonal,
- das Qualitätsmanagement der Auswahl und Aufnahme von Verwaltungspersonal,
- die Personaleinsatzplanung,
- die Personalentwicklung für das Lehr- und Verwaltungspersonal, einschließlich der Nachwuchsförderung,
- die gesellschaftlichen Zielsetzungen in Bezug auf das Personal,
- die Internationalisierung und Mobilität des Personals.

Befunde der Gutachter*innengruppe

Die KPH Wien/Krems versteht **Personalentwicklung** als fortlaufenden Prozess mit dem übergeordneten Ziel, hochqualifizierte und engagierte Mitarbeiter*innen zu gewinnen bzw. diese weiterzuentwickeln, um die KPH als lernende Organisation zu etablieren und zu einem attraktiven Arbeits- und Studienort zu machen. Insgesamt lässt sich festhalten, dass die KPH Wien/Krems auf gutem Weg ist, die angestrebten Ziele im Bereich Personal zu erreichen. Den aufgrund der gut nachvollziehbaren Beschreibung im SEB gewonnenen positiven Eindruck zu den Qualitätsmanagementmaßnahmen im Bereich des Personals konnten die Gutachter*innen in den Vor-Ort-Gesprächen mit den Mitarbeiter*innen verifizieren.

Die **Steuerung des Personals ist zwischen Rektorat und Geschäftsführung aufgeteilt**. Dem Rektorat obliegt die Personalverantwortung für die Hochschullehrpersonen mit vertraglicher Anstellung beim Bildungsministerium. Das Verwaltungspersonal ist hingegen bei der Hochschulstiftung angestellt und wird von der Geschäftsführerin geführt. Diese „**duale Führung**“ setzt eine gute Zusammenarbeit zwischen Rektorat und Hochschulstiftung voraus, weil das Rektorat nur begrenzt Einfluss auf die Qualitätssicherung im Bereich des Verwaltungspersonals nehmen kann. Eine weitere Besonderheit der KPH besteht darin, dass die Hochschule auf **verschiedene Standorte** verteilt ist. Das Rektorat ist sich dieser Herausforderung für das Personalmanagement bewusst und versucht möglichst oft selbst vor Ort präsent zu sein, Strukturen soweit sinnvoll anzugleichen sowie Prozesse zu verschriftlichen und zu harmonisieren (z.B. QM-Handbuch, Ausbau des SharePoint zum Wissensmanagementsystem).

Die Leitung der KPH fördert **das Wissensmanagement und den Wissenstransfer**, was auch als wichtiges Element der internen Personal- und Hochschulentwicklung gesehen wird. Im Alltag wird der Wissenstransfer über den direkten Austausch gefördert, indem z.B. ein «Patensystem» (erfahrene Mitarbeiter*innen betreuen die Neuen) eingeführt wurde, um die Onboarding-Prozesse für neue Mitarbeiter*innen zu erleichtern. Darüber hinaus ermutigt das Rektorat die Mitarbeiter*innen der KPH, häufiger in Teams zu arbeiten und über Fachgruppengrenzen

hinweg zu kooperieren. Diese Bereitschaft, Informationen, Wissen und Kompetenzen zu teilen ist nicht einfach gegeben, sondern gehört zum Kulturwandel, der mit dem Zusammenwachsen der KPH zu einer Einheit vollzogen werden soll, was einige Zeit in Anspruch nehmen wird.

Das Rektorat legt – dem Leitbild der Hochschule entsprechend – Wert auf **die Schaffung einer wertschätzenden Organisationskultur**, in der Vertrauen und Anerkennung als Fundament für Zufriedenheit und Produktivität gesehen werden. Es wird für zahlreiche Möglichkeiten zur direkten Begegnung gesorgt, beispielsweise bei verschiedenen Feiern und Anlässen. Besondere Leistungen werden wahrgenommen und anerkannt (z.B. Leistungsprämie, Forschungsprämie). Weiter setzt sich die KPH Wien/Krems für **Toleranz, Chancengleichheit und Diversität** bei den Mitarbeiter*innen ein, was auch in den Führungsleitlinien verschriftlicht ist. Als Maßnahmen wurden verschiedene Beratungs- und Schulungsangebote für Führungskräfte geschaffen (z.B. Angebote zur Bewusstseinsbildung in Bezug auf und zur Beseitigung von Diskriminierung und Ungleichbehandlung) sowie ein „Arbeitskreis für Gleichbehandlung“ eingerichtet, der das Rektorat und das Hochschulpersonal in Fragen zur Gleichstellung, Frauenförderung und Antidiskriminierung unterstützt und berät. Zudem ist der KPH Wien/Krems auch die Vereinbarkeit von Arbeit, Studium und Familie wichtig. So erhielt die KPH 2012 das staatliche Gütesiegel „familienfreundliche Hochschule“. Das Zertifikat wurde zwar 2016 nicht erneut beantragt, obschon eine familienbewusste Personalpolitik nach wie vor ein bedeutsames Anliegen ist.

Die Prozesse für die **Personalplanung und Personalgewinnung im Bereich Lehrpersonal** orientieren sich eng an den Vorgaben des BMBWF, sind klar geregelt und schriftlich dokumentiert. Die Personalstruktur wird vom Rektorat halbjährlich evaluiert. Die Bedarfserhebung für neue Hochschullehrpersonen sowie die Vorbereitung des Bewerbungsverfahrens (Anforderungsprofil, Ausschreibungstext) erfolgt in Absprache mit den Führungskräften in den Instituten. Die Organisation des Ausschreibungsverfahrens erfolgt durch das Personalreferat der KPH Wien/Krems. Inhaltlich wird die Personalauswahl vom Rektorat gesteuert und verantwortet, die Letztentscheidung wird durch das BMBWF getroffen. Für Berufungen von ph1-Professor*innen wird eine **Berufungskommission** eingesetzt, die optional durch ein*e externe Fachkolleg*in ergänzt werden kann. Neben dem Fachkollegium, bestehend aus Hochschullehrenden, deren Fachexpertise im Hinblick auf die ausgeschriebene Stelle relevant ist, sind Vertreter*innen des Hochschulrates, von einschlägigen Gremien (z.B. Arbeitskreis für Gleichbehandlung), ein*e Studierende*r und Hochschulleitungspersonen als Mitglieder der Berufungskommission vorgesehen.⁵

Die **Rekrutierung des Verwaltungspersonals** erfolgt in der Verantwortung der Geschäftsführung der Hochschulstiftung, die beispielsweise für Finanzen, Personalpläne und Einstufungen zuständig ist, aber in enger Abstimmung mit den Führungskräften der KPH.

Der **Onboarding-Prozess** für die neuen Mitarbeiter*innen ist klar geregelt. Er umfasst neben umfangreichen Dokumentationen (insbesondere für das Verwaltungspersonal) eine zweiteilige Willkommensveranstaltung sowie die Begleitung durch erfahrene Teammitglieder mit regelmäßigen Treffen (Jour fixe). Die mit dem Onboarding verbundene Willkommenskultur ist in den Vor-Ort-Gesprächen von den Mitarbeiter*innen ausdrücklich bestätigt und der Onboarding-Prozess als hilfreich beschrieben worden. Weniger gut etabliert ist in der Wahrnehmung der Gutachter*innen das **Offboarding** von Mitarbeiter*innen. Dies ist insofern bedeutungsvoll, als der Altersdurchschnitt des heutigen KPH-Personalkörpers relativ hoch ist

⁵ An dieser Stelle wurde eine Änderung aufgrund der Stellungnahme der KPH Wien/Krems vorgenommen.

und in den nächsten Jahren pensionierungsbedingt zahlreiche Austritte zu erwarten sind. Im Hinblick auf den anstehenden Generationenwechsel regt die Hochschulleitung zwar Übergaben auf Teamebene und eine intensivere Verschriftlichung von Prozessen an. Um das in der Organisation vorhandene implizite und explizite Wissen jedoch nachhaltig zu sichern und weiterzugeben, sollte die Hochschulleitung das Personal- und Wissensmanagement stärker gesamtstrategisch betrachten und dabei den Offboarding-Prozess einbeziehen.

Für die **Personalentwicklung und -förderung** an der KPH Wien/Krems nimmt das **Ziel- und Leistungsvereinbarungs-Gespräch (ZLV-Gespräch)** eine zentrale Scharnierfunktion ein. Das ZLV-Gespräch findet jährlich zwischen der personalverantwortlichen Institutsleitung und den einzelnen Hochschullehrenden statt. Für die Strukturierung der ZLV-Gespräche liegt ein Formular bzw. ein Leitfaden vor. Auch in den Vor-Ort-Besuchen kommt zum Ausdruck, dass die ZLV-Gespräche kooperativ verlaufen und sowohl für Mitarbeiter*innen wie für Vorgesetzte fruchtbar sind. Geschätzt wird u.a., dass es neben der Beurteilung der Zielerreichung und der Festlegung des künftigen Pensums im Rahmen des mehrgliedrigen Verwendungsbildes (z.B. Lehr- und Forschungsanteile) auch Raum gibt, um Befindlichkeiten zu besprechen sowie die individuellen Entwicklungsmöglichkeiten oder Profilbildungen zu thematisieren.

Für die Fortbildung und Weiterqualifizierung der Mitarbeiter*innen bietet die KPH Wien/Krems **hochschulinterne Fortbildungsangebote** (z.B. zur Digitalisierung in der Lehre, Forschungsmethoden usw.) an, die auf einer Online-Plattform gebündelt sind. Für die Entwicklung der Angebote werden die Fortbildungswünsche der Hochschullehrenden regelmäßig abgefragt, um eine bedarfsgerechte Planung vornehmen zu können. An der KPH Wien/Krems besteht keine generelle Fortbildungsverpflichtung, aber – wie bei den Vor-Ort-Besuchen betont wurde – eine Erwartung, dass sich die Hochschullehrpersonen fortbilden und beruflich weiterentwickeln. Bei der Stundenplanung wird versucht, Rücksicht zu nehmen, damit Hochschullehrende die Fortbildung auch besuchen können. Mitverwendete können ebenfalls an Fortbildungen der KPH teilnehmen, müssen allerdings von den jeweiligen Schulleitungen die Erlaubnis erhalten, was in Zeiten von Lehrkräftemangel oft schwierig sei. Verwaltungsmitarbeiter*innen können die Fortbildungsangebote der Verwaltungsakademie des Bundes besuchen, auch wenn diese nicht maßgeschneidert auf die Bedürfnisse einer Pädagogischen Hochschule passen. Weitere Elemente zur Personalentwicklung der Hochschullehrenden sind zum einen die Förderung der **aktiven Teilnahme an wissenschaftlichen Tagungen und Konferenzen**. Eine Teilnahme wird bewilligt und finanziert, wenn man einen eigenen Beitrag hält. Zum anderen wird im Rahmen der **Internationalisierungsstrategie** die Mobilität an der KPH Wien/Krems gefördert, beispielsweise auch über internationale Kooperationen im Rahmen von Erasmus+. Die Themen Mobilität und internationale Zusammenarbeit werden mit den Mitarbeiter*innen in den jährlichen ZLV-Gesprächen besprochen.

Wie oben erwähnt sind die ZLV-Gespräche zentral für die **Personaleinsatzplanung**. Üblicherweise können die Pensen im gegenseitigen Einverständnis und unter Berücksichtigung der gesetzlichen Rahmenbedingungen festgelegt werden. Wie schon bei Standard 6 angesprochen, kann die Koordination und Zuteilung der Pensen jedoch herausfordernd sein, wenn die Tätigkeiten in Lehre und Forschung konfliktieren. In den Vor-Ort-Gesprächen wurde angemerkt, dass u.a. aus dienstrechtlichen Gründen Lehre bei der Personaleinsatzplanung Vorrang habe. Dies kann es folglich schwierig machen, geeignetes Personal für die Durchführung von geplanten Forschungsprojekten zu finden. Daraus lässt sich folgern, dass die Prozesse bei der Personaleinsatzplanung die Bedürfnisse der verschiedenen Leistungsbereiche (Lehre und Forschung) nicht gleichermaßen berücksichtigen können.

Die **Weiterbildung der Führungskräfte** ist eine wichtige Qualitätsmaßnahme bezüglich des Personalmanagements. Deshalb legt die KPH Wien/Krems Wert darauf, dass auch Führungskräfte regelmäßig an Schulungen teilnehmen, individuelle Coachings beanspruchen können und sie schafft gezielt Austauschformate für ihre Führungskräfte, um ein gemeinsames Führungsverständnis entwickeln und voneinander lernen zu können. So wurde in den Vor-Ort-Gesprächen das Projekt „Hochschule mit Haltung“ ausdrücklich hervorgehoben, das bis zur Corona-Pandemie sehr gut verlief und die persönliche Weiterentwicklung der Führungskräfte unterstützt habe. Danach sei man leider von den Alltagsgeschäften überrollt worden und habe keine Zeit mehr gefunden. Die Gutachter*innen empfehlen, dass die Fortbildungen der Führungskräfte künftig (wieder) ausreichend Beachtung erhalten und systematisch umgesetzt werden.

Der KPH Wien/Krems ist es wichtig, die **individuelle Karriere- und Laufbahnentwicklung** zu unterstützen. Dies erfolgt beispielsweise über die Schaffung von „Nachwuchsstellen“, wobei die KPH wie alle Pädagogischen Hochschulen in Österreich aufgrund des fehlenden Promotionsrechts keine Möglichkeit hat, ein eigenständiges Doktoratsstudium anzubieten. Zusätzlich wird die interne **Nachwuchsförderung** erschwert, weil vom Bundesministerium das Nachwuchsförderprogramm mit Assistenzstellen mit dienstrechtlich befristeten Stellen nicht mehr weitergeführt wird. In den Vor-Ort-Gesprächen wurde denn auch darauf hingewiesen, dass sich durch den engen Stellenplan ein Spannungsfeld öffnet und das Dienstrecht und die Planstellenverwaltung die Nachwuchsförderung der KPH einengt. Dennoch wird an der KPH Wien/Krems die Bedeutung der Doktorand*innen für die Sicherstellung des wissenschaftlichen Nachwuchses betont und die Schaffung von Doktorand*innenstellen (z.B. durch Drittmittelprojekte) unter Einhaltung der gegebenen Rahmenbedingungen bestmöglich unterstützt. Der Erfolg dieser Bemühungen zeigt sich beispielsweise daran, dass es an der KPH etwa 15-20 Doktorand*innen gibt, die ihre Promotionsvorhaben an einer Universität verfolgen. Eine wichtige Aufgabe an der KPH Wien/Krems in der Nachwuchsförderung übernimmt das Institut Forschung und Entwicklung (z.B. Fortbildungsangebote, Beratungen oder Etablierung von Diskursräumen wie das „Forschungscafé“, „Forschung hautnah“ oder „let’s talk about diss“). Die Gutachter*innen unterstützen den eingeschlagenen Weg der KPH, weiterhin Doktorand*innen zu fördern; denn für die Weiterentwicklung einer Pädagogischen Hochschule ist es zentral, genügend qualifiziertes Personal einsetzen zu können, das wissenschaftliche Qualifikationen und Praxiswissen im Bildungskontext verbinden kann. Um auch künftig geeigneten Nachwuchs für die Doktorand*innenstellen gewinnen zu können, wäre es sinnvoll, **die wissenschaftliche Nachwuchsförderung strukturiert und ganzheitlich zu bearbeiten und auch Studierende auf Bachelor-/Masterstufe systematisch mitzudenken**. Studierende werden derzeit an der KPH hauptsächlich im Rahmen von Masterarbeiten in die Forschungstätigkeit eingeführt. Die Gutachter*innen möchten die KPH Wien/Krems dazu ermuntern, ein umfassendes Nachwuchsförderkonzept zu entwickeln und zu prüfen, das explizit Studierende einbezieht und ihnen Laufbahnwege bis hin zur Promotion aufzeigt (z.B. Einbindung von Studierenden in Drittmittelprojekte als studentische Mitarbeitende; Vernetzung in die *scientific communities*, usw.).

Erfüllung von Standard 7

Die Gutachter*innen beurteilen Standard 7 als **erfüllt**.

Empfehlungen⁶

- Die Gutachter*innen empfehlen, bei der Personaleinsatzplanung die Prozesse (z.B. durch Einbezug aller relevanten Entscheidungsträger*innen) und unter Berücksichtigung der gegebenen Rahmenbedingungen so zu gestalten, dass der Personalbedarf sowohl für die Lehre als auch für die Forschung sichergestellt ist.
- Die Gutachter*innen empfehlen, dass der Fortbildung der Führungskräfte ausreichend Beachtung geschenkt und diese systematisch umgesetzt wird.
- Es wird empfohlen, ein umfassendes Nachwuchsförderkonzept zu entwickeln und zu prüfen, das explizit Studierende der Bachelor-/Masterstufe einbezieht.
- Um das an der KPH Wien/Krems vorhandene implizite und explizite Wissen nachhaltig zu sichern, sollte die Gesamtstrategie zum Personal- und Wissensmanagement überprüft werden. Dies schließt insbesondere die Optimierung der Offboarding-Prozesse und deren Dokumentation mit ein.
- Um kontinuierlich und systematisch Rückmeldungen zur Arbeitskultur an der KPH und zur Zufriedenheit der Mitarbeiter*innen zu erhalten, unterstützen die Gutachter*innen das Vorhaben die bereits angedachte interne Mitarbeiter*innenbefragung durchzuführen, diese regelmäßig zu wiederholen und jeweils konkrete Maßnahmen daraus abzuleiten.

⁶ Bei den Empfehlungen wurde eine Abänderung aufgrund der Stellungnahme der KPH Wien/Krems vorgenommen.

4 Anlagen

4.1 Anlage 1: Agenda des 1. Vor-Ort-Besuchs

Vorbereitungsworkshop der Gutachter*innengruppe mit der AQ Austria am 11.03.2024		
Uhrzeit	Thema	Teilnehmer*innen
14.00 – 18.00	<p>Persönliches Kennenlernen der Gutachter*innen</p> <p>Informationen zum österreichischen Hochschulsystem und zum Audit</p> <p>Vorbereitung der Themen und Gespräche mit der Hochschule</p>	Gutachter*innen & AQ Austria
19.00	Gemeinsames Abendessen der Gutachter*innen mit AQ Austria	Gutachter*innen & AQ Austria
Vor-Ort-Besuch an der KPH Wien/Krems am 12.03.2024		
Uhrzeit	Thema	Teilnehmer*innen
9.00 – 9.30	Begrüßung – Meet and Greet	Nach Wunsch der PH (auch Studierende und Lehrende) Gutachter*innen & AQ Austria
09.30 – 11.15	<p>Vorstellung der KPH Wien/Krems</p> <p><i>Präsentation (wenn von der PH gewünscht, ca. 10 min)</i></p> <p>Strategie, Ziele und Steuerung der PH</p>	Nach Wunsch der PH (auch Studierende und Lehrende) Gutachter*innen & AQ Austria
11.15 – 11.30	<i>Pause / Reflexion / Abstimmung</i>	Gutachter*innen & AQ Austria
11.30 – 13.00	<p>Konzept & Struktur des Qualitätsmanagementsystems im Kontext der Ziele und Strategie der KPH Wien/Krems</p> <p><i>Präsentation (wenn von der PH gewünscht, ca. 15 min)</i></p>	Rektorat QM Beauftragte/Verantwortliche Gutachter*innen & AQ Austria

	<ul style="list-style-type: none"> • Besonderheiten, Entwicklungen allgemein • Wesentliche Informationen zum Qualitätsmanagement: • Studien und Lehre Ausbildung • Studien und Lehre Fort- und Weiterbildung • Beratung und Begleitung von Bildungsinstitutionen • Wissenschaftlich-berufsfeldbezogene Forschung • Personal 	
13.00 – 13.45	<i>Mittagessen / Reflexion / Abstimmung</i>	Gutachter*innen & AQ Austria
13.45 – 14.15	Datenbanken zur Unterstützung des QM-Systems	Qualitätsbeauftragte, Datenbank-Verantwortliche Gutachter*innen & AQ Austria
14.15 – 15.00	Rundgang durch die KPH Wien/Krems	Nach Wunsch der PH Gutachter*innen & AQ Austria
15.00 – 16.00	Besprechung der Gutachter*innen	Gutachter*innen & AQ Austria
16.00 – 17.00	Offene Fragen Themen für den 2. Vor-Ort-Besuch Verabschiedung & Abreise	Rektorat QM Beauftragte/Verantwortliche Gutachter*innen & AQ Austria

4.2 Anlage 2: Agenda des 2. Vor-Ort-Besuchs (Präsenz)

Tag 1 - 18.06.2024		
Uhrzeit	Thema	Teilnehmer*innen
09.00 – 11.00	Vorbereitung auf VOB 2	Gutachter*innen & AQ Austria
11.00 – 11.15	Pause	Gutachter*innen & AQ Austria
11.15 – 11.45	Runde 1	Rektorat

	Begrüßung & Anknüpfung an VOB 1 Entwicklungen an der PH und im QMS	Vertreter*innen QM, ev. Vertreter*innen Hochschulrat Gutachter*innen & AQ Austria
11.45 - 12.30	Runde 2 Umsetzung der QM-Strategie, QM- Aktivitäten auf Ebene der Organisationseinheiten	Instituts- und Zentrumsleitungen
12.30 - 13.30	Mittagessen / Reflexion / Abstimmung	Gutachter*innen & AQ Austria
13.30 - 14.30	Runde 3 QM im Bereich Studien und Lehre (Aus-, Fort- und Weiterbildung) v.a. Entwicklung, Umsetzung und Organisation von Studien und Lehrgängen Querschnitt zu Internationalisierung und gesellschaftlichen Zielsetzungen	Vertreter*innen von: Hochschulkollegium, Curricularkommission, Hochschuldidaktik (falls vorhanden), Studien- und Prüfungsverwaltung Gutachter*innen & AQ Austria
14.30 - 15.30	Runde 4 QM im Bereich Studien und Lehre (Ausbildung), Verknüpfung zur Forschung v.a. Leistungsbeurteilung, Unterstützung, Umsetzung und Organisation von Studien und Forschungsaktivitäten Querschnitt zu Internationalisierung und gesellschaftlichen Zielsetzungen Weiterbildung des Lehrpersonals	Vertreter*innen des Lehrpersonals ohne Leitungsfunktion (Stammpersonal, Dienstzugeteilte, Mitverwendete) Gutachter*innen & AQ Austria
15.30 - 16.00	Pause / Reflexion / Abstimmung	Gutachter*innen & AQ Austria
16.00 - 17.00	Runde 5 QM im Bereich Studien und Lehre (Fort- und Weiterbildung gemäß § 39 HG), Forschung und Beratung v.a. Leistungsbeurteilung, Unterstützung, Umsetzung und Organisation von Lehrgängen, Forschungsaktivitäten und Beratungsprojekten	Vertreter*innen des Lehrpersonals ohne Leitungsfunktion (Stammpersonal, Dienstzugeteilte, Mitverwendete) Gutachter*innen & AQ Austria

	Querschnitt zu Internationalisierung und gesellschaftlichen Zielsetzungen	
17.00 – 18.00	Nachbesprechung Tag 1, Vorbereitung Tag 2	Gutachter*innen & AQ Austria
Tag 2 - 19.06.2024		
Uhrzeit	Thema	Teilnehmer*innen
09.00 – 10.00	Runde 6 QM im Bereich Forschung v.a. Unterstützung von Forschenden, Beurteilung von Leistungen, Wissenstransfer, Nachwuchsförderung Querschnitt zu Internationalisierung und gesellschaftlichen Zielsetzungen	Lehrpersonen, die Forschungsprojekte durchführen Verantwortliche für die Koordination und/oder Unterstützung von Forschung Gutachter*innen & AQ Austria
10.00 – 11.00	Runde 7 QM im Bereich Begleitung und Beratung von Bildungsinstitutionen	Vertreter*innen der PH, die mit Aufgaben in diesem Bereich betraut sind Gutachter*innen & AQ Austria
11.00 – 11.30	<i>Pause / Reflexion / Abstimmung</i>	Gutachter*innen & AQ Austria
11.30 – 12.30	Runde 8 QM im Bereich der Verwaltungsaufgaben Querschnitt zu Internationalisierung und gesellschaftliche Zielsetzungen der PH	Vertreter*innen von Rektoratsdirektion, Verwaltungsabteilungen (eher Leitungen) Gutachter*innen & AQ Austria
12.30 – 13.30	<i>Mittagessen / Reflexion / Abstimmung</i>	Gutachter*innen & AQ Austria
13.30 – 14.15	Runde 9 QM an der Hochschule - Studierendenperspektive	Studierende aus Gremien der PH und/oder ÖH Gutachter*innen & AQ Austria
14.15 – 15.00	Runde 10 QM im Bereich Ausbildungsstudien - Studierendenperspektive	Studierende und Absolvent*innen aus verschiedenen Studienrichtungen und

	v.a. Beurteilung, Unterstützung, Umsetzung und Organisation von Studien Querschnitt zu Internationalisierung und gesellschaftliche Zielsetzungen der PH	Jahrgängen, die nicht in Gremien vertreten sind Gutachter*innen & AQ Austria
15.00 – 15.30	<i>Pause / Reflexion / Abstimmung</i>	Gutachter*innen & AQ Austria
15.30 – 16.30	Runde 11 QM im Bereich Fort- und Weiterbildung sowie Beratung - Teilnehmer*innenperspektive v.a. Beurteilung, Unterstützung, Umsetzung und Organisation von Lehrgängen und Beratungsprojekten Querschnitt zu Internationalisierung und gesellschaftliche Zielsetzungen der PH	Teilnehmer*innen von Fort- und Weiterbildungen sowie Beratung Gutachter*innen & AQ Austria
16.30 – 18.00	Nachbesprechung Tag 2, Vorbereitung Rückfragen	Gutachter*innen & AQ Austria
Tag 3 - 20.06.2024		
Uhrzeit	Thema	Teilnehmer*innen
9.00 – 10.00	Runde 12 QM in den Bereichen Fort- und Weiterbildung sowie Beratung und Begleitung von Bildungsinstitutionen v.a. Planung und Organisation der Angebote	Vertreter*innen der Bildungsdirektion und Schulleitungen Gutachter*innen & AQ Austria
10.00 – 11.00	Runde 13 Klärung möglicher Rückfragen Verabschiedung	Rektorat Vertreter*innen QM, ev. weitere Personen nach Wunsch der PH Gutachter*innen & AQ Austria
11.00 – 14.30	Vorbereitung Gutachten & Mittagessen	Gutachter*innen & AQ Austria

4.3 Anlage 3 - Auditrichtlinie für Pädagogische Hochschulen vom 22.12.2021



Agentur für
Qualitätssicherung
und Akkreditierung
Austria

Audit des internen Qualitätsmanagement- systems

Richtlinie für Pädagogische Hochschulen
2021

beschlossen in der 70. Sitzung des Boards der
AQ Austria am 22.12.2021 (auf schriftlichem Weg)

2021

Herausgeberin:

Board der AQ Austria - Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria

Franz-Klein-Gasse 5, 1190 Wien

office@aq.ac.at, www.aq.ac.at

Wien, beschlossen in der 70. Sitzung des Boards der AQ Austria

am 22.12.2021 (auf schriftlichem Weg), Version 1.2 (Korrektur S. 8, 5. Absatz, 2. Zeile)

Inhalt

Präambel	2
I. Verfahrensregeln	3
A. Ziele des Audits	3
B. Standards	3
C. Verfahren	6
D. Freiwillige Vertiefung des Audits	9
E. Inkrafttreten	10
II. Ergänzende Informationen zur Durchführung des Verfahrens	11
I Vorbereitung des Audits	11
2 Selbstevaluierungsbericht	11
2.1 Vorstellung der Pädagogischen Hochschule	12
2.2 Darstellung und Analyse des Qualitätsmanagementsystems der Pädagogischen Hochschule unter Berücksichtigung der Auditstandards	12
2.3 Verweise und Nachweise	13
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	15
4 Vor-Ort-Besuche	16
5 Gutachten	17
6 Stellungnahme der Pädagogischen Hochschule	18
7 Zertifizierung	19
7.1 Zertifizierungsentscheidung	19
7.2 Erfüllung von Auflagen	19
8 Veröffentlichung	19
9 Follow-up	19
10 Beschwerde	20
11 Re-Audit	20
12 Glossar	20

Präambel

Öffentlichen und anerkannten privaten Pädagogischen Hochschulen (im Folgenden: Hochschulen) obliegt die Verantwortung für das Qualitätsmanagement, das die Qualitätssicherung und -entwicklung von Studien, Lehre, wissenschaftlich-berufsfeldbezogener Forschung, Begleitung und Beratung von Bildungsinstitutionen, 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 Pädagogischen Hochschulen 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 Hochschulen im Europäischen Hochschulraum.

Das Audit der AQ Austria ist ein partnerschaftlicher Prozess, an dem die Hochschule, 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, zuletzt geändert durch das BGBl. I Nr. 177/2021, zur Durchführung von Audits an Pädagogischen Hochschulen. In den ergänzenden Informationen zur Durchführung des Verfahrens (Teil II) wird der Ablauf des Auditverfahrens näher beschrieben.

Diese Richtlinie ist auf den Sektor der Pädagogischen Hochschulen abgestimmt. Sie enthält, anders als die Richtlinien für Universitäten und Fachhochschulen, auch Standards, die sich aus der Konkretisierung der Prüfbereiche des § 22 Abs. 2 HS-QSG ausschließlich für die Pädagogischen Hochschulen ergeben, und berücksichtigt die Spezifika der Pädagogischen Hochschulen, die sich erstmals einem Audit ihres internen Qualitätsmanagementsystems nach dem HS-QSG unterziehen.

I. Verfahrensregeln

A. Ziele des Audits

Begutachtungsgegenstand des Audits ist das interne Qualitätsmanagementsystem der Hochschule. Ziel des Audits ist es, mit einer Zertifizierung zu bestätigen, dass die Hochschule ein Qualitätsmanagementsystem entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen des § 22 HS-QSG in Verbindung mit § 33 HG eingerichtet hat. Das Qualitätsmanagementsystem unterstützt die Hochschule dabei, die Qualität ihrer Leistungen, die in den Prüfbereichen des § 22 Abs. 2 HS-QSG genannt sind, zu sichern und weiterzuentwickeln. Diese Leistungen umfassen jene, die sie im Rahmen ihrer eigenen Rechtspersönlichkeit nach § 3 HG erbringt ebenso wie jene, die sie im Zuge ihrer Aufgabenerfüllung nach § 8 HG realisiert. Zudem soll das Audit dazu beitragen, Anstöße für die Weiterentwicklung ihres Qualitätsmanagementsystems zu geben.

B. Standards

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

Standard 1

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

Erläuterung: Die Hochschule schafft ein Einvernehmen unter ihren Angehörigen darüber, was Qualität in ihren Aufgabenbereichen bedeutet und über die Verantwortung aller Angehörigen der Pädagogischen Hochschule für das Qualitätsmanagement.

Die Qualitätsmanagementstrategie ist auf das Erreichen der Ziele der Pädagogischen Hochschule und ihre Qualitätsentwicklung ausgerichtet. Die Kernaufgaben der Pädagogischen Hochschule umfassen die Leistungsbereiche Studien und Lehre (Ausbildung, Fortbildung und Weiterbildung), wissenschaftlich-berufsfeldbezogene Forschung sowie Begleitung und Beratung von Bildungsinstitutionen. Die Querschnittsaufgaben umfassen Internationalisierung und gesellschaftliche Zielsetzungen. Die unterstützenden Aufgaben umfassen die Bereiche Organisation, Administration und Personal.

Standard 2

Die Hochschule 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 Pädagogischen Hochschule und ihre Qualitätsentwicklung. Durch das Qualitätsmanagementsystem erfasst die Hochschule 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 Hochschulmanagements 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 Angehörigen der Pädagogischen Hochschule bekannt. Die externen Interessensgruppen der Pädagogischen Hochschule sind an geeigneten Stellen in das Qualitätsmanagementsystem eingebunden.

Standard 3

Die Hochschule setzt Qualitätsmanagementmaßnahmen entlang der angestrebten Ziele im Bereich **Studien und Lehre (Ausbildung)** 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 von der Pädagogischen Hochschule angestrebte Qualität der Studien und der Lehre und ihrer damit verbundenen gesellschaftlichen Zielsetzungen sowie Ziele der Internationalisierung zu sichern und weiterzuentwickeln. Zu berücksichtigen sind sowohl die Lehramtsstudien für die Primarstufe und die Sekundarstufe (Allgemeinbildung und Berufsbildung) als auch weitere Studien der Ausbildung, die von der Pädagogischen Hochschule angeboten werden.

Die Maßnahmen umfassen

- die Neuentwicklung und Weiterentwicklung von 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 Hochschule setzt Qualitätsmanagementmaßnahmen entlang der angestrebten Ziele im Bereich **Studien und Lehre (Hochschullehrgänge der Fort- und Weiterbildung gemäß § 39 HG)** 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 von der Pädagogischen Hochschule angestrebte Qualität der Fort- und Weiterbildung und ihrer damit verbundenen gesellschaftlichen Zielsetzungen sowie Ziele der Internationalisierung zu sichern und weiterzuentwickeln.

Die Maßnahmen umfassen

- die Neuentwicklung und Weiterentwicklung von Hochschullehrgängen,
- 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 der Hochschullehrgänge in allen Phasen,
- die Unterstützung der Studierenden in den Lernprozessen,
- die Unterstützung der Lehrenden in den Lehrprozessen,
- die Aufgaben der Organisation und Administration im Bereich Hochschullehrgänge.

Standard 5

Die Hochschule setzt Qualitätsmanagementmaßnahmen entlang der angestrebten Ziele im Bereich **Beratung und Begleitung von Bildungsinstitutionen** 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 sind geeignet die von der Pädagogischen Hochschule angestrebte Qualität der Beratung und Begleitung und ihrer damit verbundenen gesellschaftlichen Zielsetzungen zu sichern und weiterzuentwickeln. Sie umfassen

- die Entwicklung und Umsetzung bedarfsgerechter Angebote der Beratung und Begleitung,
- die Unterstützung der Personen, die im Bereich Beratung und Begleitung tätig sind,
- die Aufgaben der Organisation und Administration im Bereich Beratung und Begleitung.

Standard 6

Die Hochschule setzt Qualitätsmanagementmaßnahmen entlang der angestrebten Ziele im Bereich **wissenschaftlich-berufsfeldbezogene Forschung** 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 von der Pädagogischen Hochschule angestrebte Qualität der wissenschaftlich-berufsfeldbezogenen Forschung und ihrer damit verbundenen gesellschaftlichen Zielsetzungen und Ziele der Internationalisierung zu sichern

und weiterzuentwickeln. Sie umfassen

- die Aktivitäten der Forschenden,
- die Beurteilung von Leistungen in der wissenschaftlich-berufsfeldbezogenen Forschung,
- den Wissenstransfer,
- die Aufgaben der Organisation und Administration im Bereich der wissenschaftlich-berufsfeldbezogenen Forschung.

Standard 7

Die Hochschule setzt Qualitätsmanagementmaßnahmen entlang der angestrebten Ziele im Bereich **Personal** 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 Hochschule über das für das Erreichen der angestrebten Ziele geeignete Personal verfügt.

Die Maßnahmen umfassen

- das Qualitätsmanagement der Auswahl und Aufnahme von Lehrpersonal,
- das Qualitätsmanagement der Auswahl und Aufnahme von Verwaltungspersonal,
- die Personaleinsatzplanung,
- die Personalentwicklung für das Lehr- und Verwaltungspersonal, einschließlich der Nachwuchsförderung,
- die gesellschaftlichen Zielsetzungen in Bezug auf das Personal,
- die Internationalisierung und Mobilität des Personals.

C. Verfahren

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

Vereinbarung

Die Hochschule 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 aktiv studiert. Die Gruppe verfügt über nachgewiesene Erfahrungen in der Hochschulleitung und -organisation sowie im hochschulischen Qualitätsmanagement und über Kenntnis des österreichischen Hochschulsystems. Die Gutachter*innengruppe ist international zusammengesetzt.

Das Board der AQ Austria bestellt die Gutachter*innen. Die Hochschule hat das Recht, gegen einzelne Personen aus diesem Vorschlag begründete Einwände wegen Befangenheit 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 Hochschule verfasst einen Selbstevaluierungsbericht, in dem sie ihr internes Qualitätsmanagementsystem und dessen tatsächliche Umsetzung darstellt und reflektiert. Sie entscheidet unter Berücksichtigung der Standards dieser Richtlinie selbst über Struktur und Gestaltung des Berichtes.

Vor-Ort-Besuche

Es gibt zwei Vor-Ort-Besuche an der Pädagogischen Hochschule, in deren Rahmen die Gutachter*innen mit Angehörigen der Hochschule Gespräche führen. Zur Vorbereitung erhalten sie den Selbstevaluierungsbericht der Pädagogischen Hochschule sowie Informationen der AQ Austria zum Verfahren und zum österreichischen Hochschulsystem unter besonderer Berücksichtigung der Pädagog*innenbildung. Ziel des ersten Vor-Ort-Besuchs ist es, den Gutachter*innen über den Selbstevaluierungsbericht hinaus ein Verständnis für die Organisation des internen Qualitätsmanagementsystems der Pädagogischen Hochschule und dessen Umsetzung zu vermitteln. Nach dem ersten Vor-Ort-Besuch geben die Gutachter*innen der Hochschule ein Feedback zu ihren Eindrücken und vereinbaren mit der Hochschule die Themen, die beim zweiten Vor-Ort-Besuch im Fokus stehen sollen. Damit sollen die Gutachter*innen letztlich über ausreichend Evidenzen für die Beurteilung des Qualitätsmanagementsystems anhand der Auditstandards verfügen.

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

Gutachten

Die Gutachter*innen erstellen auf Grundlage der Erkenntnisse aus dem Selbst-evaluierungsbericht und den Vor-Ort-Besuchen mit redaktioneller Begleitung der AQ Austria ein vorläufiges Gutachten mit Feststellungen zum Qualitätsmanagementsystem der Pädagogischen

Hochschule anhand der Auditstandards und Beurteilungen der Erfüllung der Auditstandards anhand der drei Kategorien „erfüllt“, „mit Einschränkung erfüllt“ und „nicht erfüllt“.

Stellungnahme der Pädagogischen Hochschule

Die Hochschule 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 Pädagogischen Hochschule. Der Selbstevaluierungsbericht der Pädagogischen Hochschule 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. Eine Auflage wird dann erteilt, 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 Website einen Ergebnisbericht. Dieser enthält die Zertifizierungsentscheidung des Boards, das gesamte Gutachten sowie die Stellungnahme der Pädagogischen Hochschule (letztere nach deren Zustimmung). Die Hochschule veröffentlicht den Ergebnisbericht in leicht zugänglicher Weise, jedenfalls auf ihrer Website, für die Gültigkeitsdauer der Zertifizierung.

Follow-up

Die AQ Austria bietet der Pädagogischen Hochschule 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 Hochschule 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 Hochschule ihre zur Erfüllung der jeweiligen Auflage(n) 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 Pädagogischen Hochschule und gegebenenfalls des Vor-Ort-Besuchs vor.

Das Board der AQ Austria trifft die Entscheidung über die Erfüllung der erteilten Auflage(n) aufgrund der Dokumentation der Pädagogischen Hochschule und – sofern eingeholt – der Beurteilung des Mitglieds bzw. der Mitglieder der Gutachter*innengruppe.

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

Kosten

Die Hochschule 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 der oder den Auflage(n) der Einsatz von Gutachter*innen vorgesehen, so wird deren Aufwandsentschädigung gesondert verrechnet.

Beschwerde

Die Hochschule 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 Hochschule 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 Pädagogischen Hochschule 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 Hochschule eine Weiterentwicklung anstrebt und externes Feedback im Rahmen des Audits erhalten möchte.

Für die Vertiefung werden entsprechend § 22 Abs. 5 zweiter Satz HS-QSG keine Auflagen erteilt. Daher kann die Vertiefung keinen gesamten Prüfbereich nach § 22 Abs. 2 Z 1-7 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 Hochschule vereinbaren, welcher Teilaspekt für die Vertiefung gewählt wird. Die Hochschule 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 Pädagogischen Hochschule dar und erläutert, zu welchen Punkten sie den Austausch mit den Gutachter*innen im Rahmen eines der Vor-Ort-Besuche 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 Pädagogischen Hochschule zur Verfügung gestellt.

E. Inkrafttreten

Die Richtlinie für das Audit des internen Qualitätsmanagementsystems für Pädagogische Hochschulen tritt am 01.01.2022 in Kraft.

II. Ergänzende Informationen zur Durchführung des Verfahrens

1 Vorbereitung des Audits

Auf Anfrage der Pädagogischen Hochschule 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 Pädagogischen Hochschule 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 Hochschule die Möglichkeit, ihr eigenes Qualitätsmanagementsystem vorzustellen. Gemeinsam wird ein erster grober Zeitplan entworfen, der genügend Zeit für eine hochschulinterne 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 Hochschule und die AQ Austria eine schriftliche Vereinbarung, die Rechte und Pflichten beider Vertragspartnerinnen umfasst.

Die Pädagogischen Hochschule 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 Pädagogischen Hochschule und dessen Umsetzung erhalten.

Der Aufbau des Selbstevaluierungsberichts liegt in der Eigenverantwortung der Pädagogischen Hochschule. Es ist ratsam, dass die Hochschule 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 Pädagogischen Hochschule 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 Pädagogischen Hochschule und der Erstellung des

Selbstevaluierungsberichts. Die Erstellung des Berichts soll unter Einbeziehung der Angehörigen der Pädagogischen Hochschule erfolgen. Die damit einhergehende Selbstreflexion hilft, die Stärken und Schwächen des eigenen Qualitätsmanagementsystems besser zu definieren. Die interne Vorbereitung an der Pädagogischen Hochschule 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 Pädagogischen Hochschule

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

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

2.2 Darstellung und Analyse des Qualitätsmanagementsystems der Pädagogischen Hochschule unter Berücksichtigung der Auditstandards

Nach dem Überblick zur Pädagogischen Hochschule folgt die Darstellung des Qualitätsmanagementsystems. Sie hängt von der Art oder dem Modell des von der Pädagogischen Hochschule 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 Pädagogischen Hochschule 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.

Der Umfang der Darstellung und Selbstanalyse des Qualitätsmanagementsystems soll eine Länge von 70 Seiten nicht übersteigen. Dabei soll die Hochschule 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 Hochschule entsprechend verweisen. Diese Unterlagen (beispielsweise Jahresbericht, Geschäftsbericht, QM-Handbuch, Mustercurricula etc.) stellt die Hochschule zur Verfügung. Hilfreich ist es, bereits vorhandene schematische Darstellungen aufzugreifen, um beispielsweise Ablaufschemen oder Organisationspläne zu veranschaulichen. Verlinkungen auf die Website der Pädagogischen Hochschule im Selbstevaluierungsbericht sollen hingegen vermieden werden.

Die Nutzung von vorhandenen Dokumenten soll den Arbeitsaufwand für die Hochschule reduzieren. In Anlagen können Nachweise für umgesetzte Maßnahmen übermittelt werden. Der Selbstevaluierungsbericht selbst soll die wesentlichen Informationen sowie nachvollziehbare Erläuterungen zum Qualitätsmanagementsystem der Pädagogischen Hochschule 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 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 Hochschule (v.a. Größe, Disziplinspektrum, Schwerpunkte in den hochschulischen Kernaufgaben, strategische Ausrichtung der Pädagogischen Hochschule) und die Beschaffenheit ihres Qualitätsmanagementsystems (z.B. zentrales oder dezentrales Qualitätsmanagementsystem, 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 Hochschulleitung und -organisation sowie im hochschulischen Qualitätsmanagement und über Kenntnis des österreichischen Hochschulsystems. Alle Gutachter*innen sind unabhängig von ihrer Funktion an ihrer 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 Hochschule 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 Pädagogischen Hochschule ermöglichen.

Die AQ Austria achtet auf besondere Erfordernisse des Einzelfalls und strebt Diversität in der Gutachter*innengruppe an.

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 als Gutachter*innen an der Pädagogischen Hochschule begründen. Gründe können beispielsweise die Folgenden sein:

- Arbeits- oder sonstiges Vertragsverhältnis mit der Pädagogischen Hochschule in den letzten fünf Jahren;
- Bewerbung an der Pädagogischen Hochschule in den letzten fünf Jahren;
- Mitwirkung oder Mitarbeit an der Pädagogischen Hochschule selbst oder deren Gremien in den letzten fünf Jahren;
- Persönliche Forschungszusammenarbeit oder Kooperation mit Personen der Pädagogischen Hochschule in den letzten fünf Jahren;
- Absolvierung einer Prüfung oder Erlangung eines Abschlusses an der Pädagogischen Hochschule in den letzten fünf Jahren;
- Private Naheverhältnisse zu Angehörigen der Pädagogischen Hochschule.

Aufgrund der oben beschriebenen Anforderungen erstellt die AQ Austria einen Vorschlag potentieller Gutachter*innen und legt diesen der Pädagogischen Hochschule vor. Sie 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 beim Auditverfahren, in der sie auch ihre Unbefangenheit bestätigen und sich zur Verschwiegenheit über alle im Zuge des Verfahrens über die Hochschule 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 Pädagogischen Hochschule 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 Angehörigen der Pädagogischen Hochschule 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 Pädagogischen Hochschule ebenso wie die Teilnahme an den von der AQ Austria organisierten internen Vorbereitungstreffen und an den Vor-Ort-Besuchen 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 der Vor-Ort-Besuche 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 (einschließlich der dafür maßgeblichen Regelungen des Dienstrechts) und das österreichische Hochschulsystem unter besonderer Berücksichtigung der Pädagog*innenbildung 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 Pädagogischen Hochschule und deren Qualitätsmanagementsystem vertraut gemacht haben.

In einer von der*dem Verfahrenskoordinator*in der AQ Austria moderierten Videokonferenz etwa drei Wochen vor dem ersten Vor-Ort-Besuch tauschen die Gutachter*innen ihre Eindrücke zum Selbstevaluierungsbericht und zum bestehenden Qualitätsmanagementsystem der Pädagogischen Hochschule 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 Pädagogischen Hochschule vorbereitete Agenda für den Ablauf des ersten Vor-Ort-Besuchs besprochen und allenfalls angepasst.

Die*Der Verfahrenskoordinator*in der AQ Austria kontaktiert die Hochschule 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 Pädagogischen Hochschule vor. Dabei werden die Abläufe und Inhalte der Gespräche im Detail besprochen und Zuständigkeiten innerhalb der Gruppe falls erforderlich nochmals geklärt.

Die Vorbereitung für den zweiten Vor-Ort-Besuch ist ebenfalls mehrstufig und konzentriert sich auf jene Aspekte, über welche die Gutachter*innen zur vollständigen Begutachtung noch Auskünfte benötigen.

4 Vor-Ort-Besuche

Im Auditverfahren der AQ Austria sind zwei Vor-Ort-Besuche an der auditierten Pädagogischen Hochschule vorgesehen, die jeweils mit dem oben genannten internen Vorbereitungsworkshop der Gutachter*innen beginnt. Der erste Vor-Ort-Besuch findet in Präsenz statt, für den zweiten Vor-Ort-Besuch kann zwischen der Hochschule und der AQ Austria eine Online-Variante vereinbart werden.

Ziel des ersten Vor-Ort-Besuchs ist es, dass die Gutachter*innen aufbauend auf den Erkenntnissen aus dem Selbstevaluierungsbericht der Pädagogischen Hochschule ein ausreichendes Verständnis für das Konzept des Qualitätsmanagementsystems und seine Struktur sowie die Umsetzung der Maßnahmen des Qualitätsmanagements entwickeln. Nach dem ersten Vor-Ort-Besuch geben die Gutachter*innen der Hochschule ein Feedback zu ihren Eindrücken und vereinbaren die Themen, die beim zweiten Vor-Ort-Besuch im Fokus stehen sollen. Damit sollen die Gutachter*innen letztlich über ausreichend evidenzbasiertes Wissen für die Beurteilung des Qualitätsmanagementsystems anhand der Auditstandards verfügen.

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

Gesprächspartner*innen bei den Vor-Ort-Besuchen sollen jedenfalls Vertreter*innen der Hochschulleitung, Verantwortliche des Qualitätsmanagements, Mitarbeiter*innen der Lehre und der, Leiter*innen von bzw. Mitarbeiter*innen aus relevanten Organisationseinheiten und Studierende sein, wobei die Personengruppen im Rahmen der Erstellung der Agenda für die Vor-Ort-Besuche festgelegt werden. Die einzelnen Personen stellen ihre Positionen in den Gesprächen mit den Gutachter*innen frei und unbeeinflusst dar.

Am Ende jedes Vor-Ort-Besuchs findet ein Abschlussgespräch der Gutachter*innen mit der Hochschulleitung und allenfalls weiteren Vertreter*innen der pädagogischen Hochschule 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 Verfahrenskordinator*in der AQ Austria nimmt an den Vor-Ort-Besuchen 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 Verfahrenskordinator*in steht während der Vor-Ort-Besuche sowohl der Pädagogischen Hochschule als auch den Gutachter*innen für die Klärung offener Fragen zum österreichischen Hochschulsystem und zum Auditverfahren zur Verfügung und ist Bindeglied zwischen der Pädagogischen Hochschule 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 Selbstevaluierungsbericht der Pädagogischen Hochschule und den Gesprächen im Rahmen der Vor-Ort-Besuche 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 auditierte Hochschule, 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 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 Pädagogischen Hochschule
- 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 Pädagogischen Hochschule
- 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 Pädagogischen Hochschule.

Sie sprechen unabhängig vom Ergebnis ihrer Beurteilung Empfehlungen für die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems aus, deren Umsetzung durch die Hochschule 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 Hochschule innerhalb der Frist von 18 Monaten möglich ist. Dieser Umstand entsteht, wenn eine Anforderung eines Standards nicht gegeben ist.

Kapitel 4: Anlagen

Der Anhang des Gutachtens enthält die anonymisierte Agenda der Vor-Ort-Besuche 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 Pädagogischen Hochschule

Die*Der Verfahrenskoordinator*in der AQ Austria übermittelt der Pädagogischen Hochschule das vorläufige Gutachten. Die Hochschule hat die Möglichkeit, schriftlich ihre Sicht und allenfalls abweichende Meinung zu den Feststellungen und Beurteilungen der Gutachter*innen sowie mögliche sachliche Fehler darzulegen. Die Gutachter*innen 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 Hochschule 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 Pädagogischen Hochschule. Der Selbstevaluierungsbericht sowie eventuell nachgereichte Unterlagen liegt dem Board ebenfalls vor.

Die AQ Austria informiert die Hochschule 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 Aufgabenerfüllung ein oder mehrere Mitglieder der Gutachter*innengruppe herangezogen, so trägt die Hochschule die dabei anfallenden Kosten (Abgeltung, mögliche Reise- und Nächtigungskosten). Für die AQ Austria sind keine Kosten durch die Hochschule zu tragen

8 Veröffentlichung

Die AQ Austria veröffentlicht den Ergebnisbericht auf ihrer Website.

Gemäß § 21 HS-QSG ist auch die Hochschule verpflichtet, die Ergebnisse des Auditverfahrens in leicht zugänglicher Weise zur Verfügung zu stellen. Dies erfolgt in Form des Ergebnisberichts jedenfalls auf der Website der Pädagogischen Hochschule.

Ausgenommen von der Veröffentlichung sind jedenfalls personenbezogene Daten und Berichtsteile, die sich auf Finanzierungsquellen sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse beziehen. Die Veröffentlichung des Selbstevaluierungsberichts der Hochschule ist nicht vorgesehen, kann von dieser aber fakultativ erfolgen.

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

10 Beschwerde

Im Falle eines Einspruchs gegen den Verfahrensablauf, die Zertifizierungsentscheidung oder wahrgenommener Unrichtigkeit des Ergebnisberichts, bringt die Hochschule 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 und der Pädagogischen Hochschule 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 Pädagogischen Hochschule 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 Aufлагenerfüllung.

Das Re-Audit wird nach denselben Verfahrensregeln durchgeführt wie das ursprüngliche Audit. Die Hochschule 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

Angehörige der Pädagogischen Hochschule

Dazu zählen Studierende der Aus-, Fort- und Weiterbildung, Lehr- und Verwaltungspersonal, allenfalls weitere an der Hochschule beschäftigte Mitarbeiter*innen sowie Mitglieder von Organen der Pädagogischen Hochschule, die nicht auch dem Lehr- oder Verwaltungspersonal angehören.

¹ Mitglieder der Beschwerdekommision und Geschäftsordnung, abgerufen am 22.11.2021: <https://www.aq.ac.at/de/ueber-uns/gremien-organe/beschwerdekommision.php>

Auditverfahren

Periodisch wiederkehrendes Peer-Review-Verfahren, in dem Organisation und Umsetzung des internen Qualitätsmanagementsystems einer Hochschule 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 Auditstandards sind die Grundlage für die Hochschule 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.

Externe Interessensgruppen

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

Gesellschaftliche Zielsetzungen

Die gesellschaftlichen Zielsetzungen, deren Qualitätsmanagement gemäß § 22 Abs. 2 Z. 3 HS-QSG (s. „Querschnittsaufgaben“) im Audit berücksichtigt werden muss, werden von der Pädagogischen Hochschule selbst gewählt. Sie sind beispielsweise in Leitbildern, Ziel- und Leistungsplänen oder anderen strategischen Dokumenten der Hochschule abgebildet. Beispiele für gesellschaftliche Zielsetzungen sind die Gleichstellung der Geschlechter, die Förderung von Minderheitensprachen oder Mehrsprachigkeit, die Verankerung von Inklusion. Die Umsetzung der Zielsetzungen sollte sich in den einzelnen Aufgabenbereichen der Hochschule widerspiegeln, z.B. durch entsprechende Gestaltung der Curricula, der Personalauswahlprozesse oder der Schwerpunkte der wissenschaftlich-berufsfeldbezogenen Forschung.

Die Hochschule soll aufzeigen mit welchen Maßnahmen sie die Zielerreichung überprüfen kann und ggfs. adaptiert.

Kernaufgaben

Die für das Audit maßgeblichen Kernaufgaben der Pädagogischen Hochschule ergeben sich aus § 22 Abs. 2 HS-QSG und umfassen die Leistungsbereiche Studien und Lehre (Aus-, Fort- und Weiterbildung), wissenschaftlich-berufsfeldbezogene Forschung sowie Begleitung und Beratung von Bildungsinstitutionen.

Personal

Zum Personal der Pädagogischen Hochschulen gehören das Lehrpersonal und das Verwaltungspersonal. Es umfasst Stammpersonal ebenso wie Dienstzugeteilte und Mitverwendete. Lehre kann zudem durch Lehrbeauftragte erfolgen.

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 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.

Qualitätsmanagement

Die Verwendung des Wortes „Qualitätsmanagement“ in der vorliegenden Richtlinie meint die Maßnahmen im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems. Nicht gemeint ist eine mögliche Einrichtung an der Hochschule, die als „Qualitätsmanagement“ (z.B. „Gremium für Qualitätsmanagement“) bezeichnet wird.

Qualitätsmanagementsystem

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

Querschnittsaufgaben

Die für das Audit maßgeblichen Querschnittsaufgaben der Pädagogischen Hochschule ergeben sich aus § 22 Abs. 2 Z 3 HS-QSG und umfassen die gesellschaftlichen Zielsetzungen, die von der Pädagogischen Hochschule 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 Pädagogischen Hochschule.

Zertifikat

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



Stellungnahme der KPH Wien/Krems zum vorläufigen Gutachten zum Audit des internen Qualitätsmanagementsystem (AQ Austria, 22.8.2024)

Die KPH Wien/Krems bedankt sich sehr herzlich bei den Gutachter:innen im Auditprozess sowie den Vertreter:innen der AQ Austria für die professionelle Abwicklung des Verfahrens und für die Wertschätzung, die unserer Hochschule entgegengebracht wurde. Die zahlreichen Empfehlungen im vorläufigen Gutachten werden im Rahmen des Qualitätsentwicklungsprozesses der KPH Wien/Krems eine wertvolle Unterstützung sein. Das Rektorat wird sie bei seinen strategischen Überlegungen leitend einbeziehen. Das Team des Instituts für Hochschulentwicklung und Qualitätsmanagement wird sie aufbereitend und begleitend in die Organisation tragen und das Rektorat gemeinsam mit den internen und externen Stakeholdern der KPH Wien/Krems bei der Planung und Umsetzung weiterer Schritte unterstützen.

Wir möchten in dieser Stellungnahme zwei konkrete Punkte aus dem vorläufigen Gutachten aufgreifen:

- a. Einbeziehung von Studierenden bei Berufungsverfahren
- b. Umgang mit Beschwerden von Mitarbeiter:innen und Studierenden

ad a) Einbeziehung von Studierenden bei Berufungsverfahren

Bezüglich der Empfehlung zur Einbeziehung von Studierenden beim Berufungsverfahren verweisen wir auf die Richtlinien zum Berufungsverfahren, die auf der Website veröffentlicht sind (https://kphvie.ac.at/fileadmin/Dateien_KPH/Service/Offene-Stellen/Berufungsverfahren_Richtlinien_10_11_21.pdf). Dort wird explizit die Zusammensetzung der ph1-Berufungskommission beschrieben sowie festgehalten, dass die Studierendenvertretung eine Person nominieren kann.

Dies bedeutet, dass die Studierendenvertretung zu jedem ph1-Berufungsverfahren eingeladen wird, eine:n Vertreter:in zu benennen, um am Verfahren mitzuwirken. Das wurde auch bei den letzten Verfahren so gehandhabt. Ebenso ist sie Teil anderer Gremien wie dem Hochschulkollegium, der Lehrveranstaltungsevaluierungs-Arbeitsgruppe u. ä.

ad b) Umgang mit Beschwerden von Mitarbeiter:innen und Studierenden

Hinsichtlich der Auflage, ein Konzept zum Umgang mit Beschwerden von Mitarbeiter:innen und Studierenden zu erstellen, weisen wir darauf hin, dass die KPH Wien/Krems sich diesbezüglich in einer Konzeptphase befindet (siehe Anhang am Ende dieses Schreibens: „Genese der Entwicklung eines Beschwerdemanagements“), weshalb dieses Thema nicht in den Selbstevaluierungsbericht aufgenommen worden war. In den zwei, diesem Schreiben beigelegten Arbeitspapieren (datierend mit 06/2023 und 03/2024) finden sich diesbezügliche Überlegungen wieder, welche mit einigen, der im vorläufigen Gutachten angeführten Punkte übereinstimmen.

Die zwei Beilagen sind:

- Teil 1: *2305023_Beschwerdemanagement_v4.pdf*
- Teil 2: *240227_Beschwerdemanagement_Teil2_v1.pdf*

Auch die Einrichtung einer Ombudsstelle wurde in diesen Arbeitspapieren bereits vorgeschlagen, an deren Realisierung seitdem gearbeitet wird. Die im Gutachten genannte Homepage, welche die unterschiedlichen Ansprechstellen auflistet und zugleich eine niederschwellige Möglichkeit bietet, das eigene Anliegen einzubringen. In diesem Entwicklungsprozess ist auch das Beschwerdemanagement des nach ISO zertifizierten Zentrums für Weiterbildung der KPH Wien/Krems ein wichtiges Element. Erste Ansätze der bisherigen Bemühungen sind in der Publikation „Ombudsstellen und ähnliche Einrichtungen im österreichischen Hochschul- und Forschungsraum“, (hg. von der Ombudsstelle für Studierende/Austrian Student Ombudsoffice, Stand März 2024, <https://hochschulombudsstelle.at/publikationen/>) bereits gelistet.

Für etwaige Fragen stehen wir gerne zur Verfügung,

das Rektorat der Kirchlichen Pädagogischen Hochschule Wien/Krems

Wien, 11. September 2024

Anhang: Genese der Entwicklung eines Beschwerdemanagements an der KPH Wien/Krems

04.2023	Das Institut HEQM erhielt April 2023 vom Rektorat den Auftrag, den „Stand des Beschwerdemanagements“ aufzuzeigen. Nach Einbindung von Personalvertretung und des Arbeitskreises „Gleichbehandlung“, wurde ersichtlich, dass ein ausführliches Konzept mit Bezug auf aktuelle Theorien und Ausschau nach Good-Practice im Hochschulbereich notwendig ist.
06.2023	Arbeitspapier: Stand und Weiterentwicklung des Beschwerdemanagements (sh. beigefügtes Dokument: 2305023_Beschwerdemanagement_v4.pdf)
09.2023	Aufnahme des Beschwerdemanagement-Konzeptes in das Monitoringsystem „Strategie zum Aufbau eines QM-Systems der KPH Wien“
03.2024	<p>Erweiterung des Konzepts zur Entwicklung eines Beschwerdemanagements (sh. beigefügtes Dokument: 240227_Beschwerdemanagement_Teil2_v1.pdf)</p> <p>Überarbeitung des Feedbackformulars „Ihr Anliegen an uns“ auf der Webseite der KPH (https://kphvie.ac.at/service/anliegen.html): In Abstimmung mit dem Rektorat der KPH Wien/Krems wurde das Webformular überarbeitet und – in der Hoffnung besser auffindbar zu sein – neu auf der Website positioniert.</p> <p>Zudem wurde der Rückmeldungsprozess durch das Feedbackformular in Anlehnung an das Arbeitspapier in einer Erweiterung (2. Arbeitspapier) definiert.</p> <p>Auszug aus dem 2. Arbeitspapier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • „zeitnahe Rückmeldung an Person, die das Formular ausgefüllt hat: „Danke, wir haben ihr Anliegen erhalten“ • entweder eigenen Lösungsvorschlag rückmelden oder Weiterleitung an zuständige Organisationseinheit. • Klärung/Sicherung, dass die Person, die das Formular ausgefüllt hat, eine „zufriedenstellende“ Antwort erhalten hat. („Ticket geschlossen“) • Abstimmung etwaiger Eskalationsstufen • Dokumentation der Anfragen und Beantwortung (Datum) – einfache Excelliste • Semesterende: kurzer Bericht an das Rektorat. → Excelliste übermitteln“ <p>Aufnahme in die Publikation „Ombudsstellen und ähnliche Einrichtungen im österreichischen Hochschul- und Forschungsraum“ (hg. von der Ombudsstelle für Studierende/Austrian Student Ombudsoffice, Stand März 2024, https://hochschulombudsstelle.at/publikationen/)</p>
Geplant für Wintersemester 24/25	
03.09.2024	HEQM-Meeting zur Stellungnahme des vorläufigen Gutachtens. Einbindung der designierten Rektorin Greiner
04.09.2024	Rektoratssitzung: Stellungnahme zum vorläufigen Gutachten
10.09.2024	Studententag „Hochschulentwicklung“: u.a. Ankündigung „Weiterentwicklung des Beschwerdemanagement an der KPH Wien/Krems“
13.09.2024	Treffen des Arbeitskreises der Qualitätsbeauftragten aller Organisationseinheiten. U.a. Thema „interne Abstimmungen zur Kommunikation , Aufnahme, „Bearbeitung“ und Dokumentation von Beschwerden“
Okt/Nov/Dez 2024	Überarbeitung des Konzeptes und Projektskizze zur Umsetzung und Evaluierung des Beschwerdemanagementsystems