

Quickstart Guide | Quality Audit 2018

Qualitätsmanagement an der Universität Mozarteum Salzburg

UNIVERSITÄT MOZARTEUM

Sehr geehrte Damen und Herren,
liebe Angehörige der Universität Mozarteum Salzburg!

Mit dem Audit des Qualitätsmanagementsystems steht der Universität im ersten Halbjahr 2018 eine wegweisende Aufgabe bevor, über die Ihnen diese kleine Broschüre einen ersten Überblick verschaffen soll. Ganz besonders soll sie jenen Hausangehörigen als Ausgangspunkt für ihre Vorbereitung dienen, die persönlich an den Gesprächen mit den GutachterInnen teilnehmen werden. Sie werden „critical friends“ begegnen, die über weitreichende Erfahrungen im QMS verfügen und unser Qualitätsverständnis mit good practices aus anderen Institutionen spiegeln.

Bei der Zertifizierungsmaßnahme handelt es sich um ein gesetzlich vorgeschriebenes Verfahren, das insbesondere die institutionellen Strukturen und Prozesse reflektiert und bewertet. Im Mittelpunkt stehen die Studierenden an diesem traditionsreichen Haus und wie sich die Universität Mozarteum aufstellt, um bestmögliche und zukunftsweisende Rahmenbedingungen für Studium, Lehre und Forschung zu bieten. Natürlich ist das Verfolgen hoher Qualitätsansprüche auf allen Ebenen an der Universität Mozarteum auch über die gesetzliche Nachweispflicht hinaus ein wesentliches und selbstverständliches Anliegen.

So ist das Quality Audit nicht nur ein wichtiger Prüfstein, sondern auch eine große Chance, sich der eigenen Qualitätskultur dank einer kompetenten und konstruktiven Reflexion zu vergewissern, diese Kultur aber auch kritisch zu hinterfragen, vor allem aber weiterzuentwickeln.

Als zukünftige Rektorin freue ich mich deshalb, gleich zu Beginn meiner Tätigkeit gemeinsam mit Ihnen das Quality Audit als Motor für die Profilierung der Universität in den nächsten Jahren nutzen zu können.

Prof. Elisabeth Gutjahr
Designierte Rektorin der Universität Mozarteum Salzburg



UNIVERSITÄT MOZARTEUM SALZBURG –
WO AUS BEGABUNG EXZELLENZ WIRD.

Mozart ist unsere Inspiration, Musik
unsere Tradition, die Kunst unsere
Passion.

Im Herzen Salzburgs reifen
außergewöhnliche Talente zu
künstlerischen Persönlichkeiten –
am Puls der Zeit, für die Bühnen der
Welt.

Das kulturelle Erbe Europas bildet
unser Fundament und den Auftrag,
in dem wir Internationalität,
Weltoffenheit und Toleranz in
ständigem Dialog und kritischer
Reflexion mit der Gesellschaft
leben.

Quality Audit

Bei einem Quality Audit handelt es sich um ein Peer-Review-Verfahren, in dem die **Organisation und Leistungsfähigkeit des hochschulinternen Qualitätsmanagementsystems** in den Kernaufgaben und Querschnittsaufgaben der Universität beurteilt und zertifiziert werden.

Rechtsgrundlage und Ziel

Durch das **Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz** werden Audits zu einem festen Bestandteil der externen Qualitätssicherung. In einem solchen, 2018 erstmals an der Universität Mozarteum Salzburg stattfindenden und von der Agentur **AQ Austria** durchgeführten Audit soll nachgewiesen werden, dass die Universität über ein **funktionierendes Qualitätsmanagementsystem** verfügt.

Selbst-evaluierungsbericht

Als zentrales Dokument für das Auditverfahren dient ein von der Universität verfasster **Selbstevaluierungsbericht**, der es außenstehenden Personen ermöglichen soll, einen möglichst umfangreichen, detaillierten und objektiven Überblick über das bereits bestehende Qualitätsmanagementsystem zu gewinnen.

GutachterInnen

Auf Grundlage dieses Berichts wird die Organisation und Umsetzung des internen Qualitätsmanagementsystems der Universität von internationalen und unabhängigen **GutachterInnen** beurteilt. In Gesprächen mit der Hochschulleitung, Studierenden, Qualitätsmanagement-Verantwortlichen und anderen Ansprechpersonen aus Lehre, Forschung, Administration und universitären Gremien prüft und verifiziert die GutachterInnengruppe die Funktionsweise und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems.

Gegenstand

Betrachtet wird dabei die Qualität der Strukturen und Prozesse unter anderem in **Studium und Lehre** (Zulassung, Curriculaentwicklung, Prüfungen, Nachwuchsförderung etc.), **Entwicklung und Erschließung der Künste, Forschung, Berufsmanagement, Personalmanagement, Organisation, Internationalisierung, Verwaltung** (Supportprozesse). Die Qualität der Arbeitsleistung einzelner Personen an der Universität ist hingegen **nicht** Gegenstand des Audits.

Dem Audit der AQ Austria liegen vier Standards als Bewertungsmaßstab zu Grunde:

- › **Standard 1**
Die Hochschule hat Ziele definiert und verfügt über eine Strategie, welche systematisch durch Steuerungsinstrumente unterstützt wird.
- › **Standard 2**
Das Qualitätsmanagementsystem unterstützt die Hochschule darin, ihre Ziele zu erreichen.
- › **Standard 3**
Das Qualitätsmanagementsystem nutzt Evaluierungsverfahren, Monitoring und Informationssysteme als integrale Bestandteile.
- › **Standard 4**
Das Qualitätsmanagementsystem stützt sich auf die Qualitätskultur der Hochschule und sieht eine systematische Beteiligung unterschiedlicher Interessengruppen vor.

Die GutachterInnen fassen die wesentlichen Erkenntnisse in einem **Gutachten** zusammen, zu dem die Universität inhaltlich Stellung beziehen kann. Auf Basis des Gutachtens und der Stellungnahme trifft das Board der AQ Austria eine **Zertifizierungsentscheidung**. Die Zertifizierung ist auf sieben Jahre befristet und kann mit Auflagen erteilt werden.

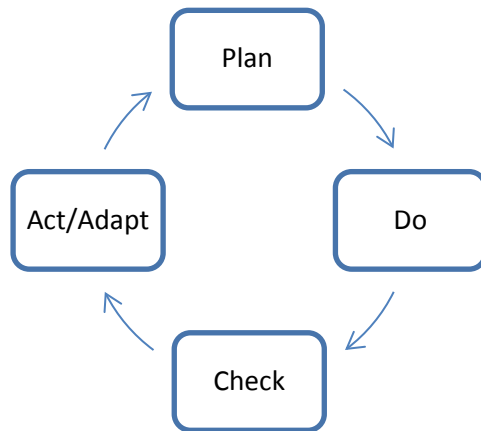
Bewertungs-
maßstab
entlang von vier
Standards

Ergebnis

Dem Qualitätsmanagement-System der Universität Mozarteum Salzburg liegen die nachstehenden zentralen Prämissen zu Grunde:

- › Orientierung an den Bedarfen der wesentlichen Stakeholder/Interessengruppen
- › Transparente Aufbau- und Ablauforganisation
- › Systematische Anwendung des PDCA-Zyklus

PDCA



Zentrale Fragen

Im Sinne dieses PDCA-Zyklus orientiert sich das QMS der Universität an den folgenden Fragen:

- › Welche Ziele möchte die Universität erreichen? (**Planung**)
 - › Welche Maßnahmen ergreift die Universität, um ihre Ziele zu erreichen? (**Umsetzung**)
 - › Wie überprüft die Universität, dass sie ihre Ziele erreicht? Woran erkennt die Universität, dass sie ihre Ziele erreicht? (**Überprüfung**)
 - › Wie und warum erfolgen an der Universität Veränderungen / Verbesserungen / Adaptionen gesetzter Ziele / Maßnahmen etc.? (**Adaption**)
-

Die Universität hat Anforderungen an die Erfüllung ihrer Aufgaben und an ihre Ergebnisse in Form von Qualitätszielen definiert.

Die grundsätzlichen Qualitätsziele im künstlerischen / wissenschaftlichen / pädagogischen Bereich der Universität sind:

- › Exzellente Lehre auf internationalem Spitzenniveau
- › Exzellente, international relevante und sichtbare EEK / Forschung
- › Gesellschaftliche Relevanz der universitätsfinanzierten EEK
- › Heranbildung von international konkurrenzfähigem sowie international anerkanntem künstlerischem Nachwuchs als selbstständige KünstlerInnen-Persönlichkeiten
- › Heranbildung von international konkurrenzfähigem sowie international anerkanntem wissenschaftlichem und pädagogischem Nachwuchs
- › Effizienter, qualitätsorientierter Einsatz der Ressourcen
- › Nutzung von Kreativität und Potenzial aller Geschlechter in Lehre, EEK und Forschung
- › Motivierte und kompetente MitarbeiterInnen, die sich mit den verändernden Anforderungen in Lehre, EEK und Forschung auseinandersetzen und ihren Aufgaben gerecht werden.

Qualitätsziele im
künstlerischen,
wissen-
schaftlichen und
pädagogischen
Bereich

Leitbilder des Qualitäts- managements in der Verwaltung

Darüber hinaus wurden [Qualitätsziele für die Verwaltung](#) der Universität festgeschrieben, die den nachstehenden Leitbildern folgen:

- › Prozessoptimierung
- › KundInnenorientierung
- › MitarbeiterInnenorientierung
- › Transparenz und leistungsfähiges Berichtswesen
- › sparsamer Ressourceneinsatz im Sinne von Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit

„Roter Planungsfaden“

Entlang dieser Qualitätsziele erfolgt die Entwicklung der strategischen Ziele im [Entwicklungsplan](#), der das strategische Planungsinstrument der Universität und eine wesentliche Grundlage für die [Leistungsvereinbarung](#) ist.

Gemäß UG 2002 hat sich der Entwicklungsplan an der Struktur der Leistungsvereinbarung zu orientieren. Die Umsetzung der Profilbildung in Entwicklung und Erschließung der Künste, Forschung sowie Studium und Lehre und der im Entwicklungsplan festgelegten Ziele wird im Rahmen der Leistungsvereinbarung sowie interner [Zielvereinbarungen](#) gewährleistet.

Auf diese Weise wird der [strategische Planungsfaden](#) aus Entwicklungsplanung, [Leistungsvereinbarung](#) und [Zielvereinbarungen](#) sowie dessen Umsetzung gesichert.

Entwicklungs-
planung
(6 Jahre)

Das strategische **Planungsinstrument** der Universität zur Strategieentwicklung, Profilbildung und Organisationsentwicklung. Eine Revision im Sinne einer rollierenden Planung ist nach jeweils 3 Jahren vorgesehen.

Leistungs-
vereinbarung
(3 Jahre)

Der öffentlich-rechtliche **Vertrag** der Universität **mit dem Bund**, in dem u.a. die von der Universität zu erbringenden Leistungen und Ziele festgehalten werden. auf Grundlage der LV erhält die Universität ihr **Globalbudget**.

Zielvereinbarung
(3 Jahre)

In zwischen dem **Rektorat** und den **Departments/Instituten** bzw. den **Verwaltungsabteilungen** abgeschlossenen Zielvereinbarungen werden unter anderem die Vorhaben und Ziele der Leistungsvereinbarung bzw. Entwicklungsplanung auf eine konkrete **Handlungsebene** heruntergebrochen.

individuelle
Zielvereinbarung
MitarbeiterInnen

Die Zielvereinbarungen werden von den LeiterInnen **in die Organisationseinheiten** getragen und im Rahmen individueller Zielvereinbarungen (zB im Rahmen von MitarbeiterInnengesprächen) an **einzelne MitarbeiterInnen** weitergegeben.

Wissensbilanz
(jährlich)

Gesetzlich vorgegebenes Berichtsinstrument, das an das Ministerium zu übermitteln ist. Darin ist neben der qualitativen und quantitativen Darstellung der Leistungsbereiche auch über die Umsetzung der Ziele und Vorhaben der Leistungsvereinbarung zu berichten.

Wann werden die Vor-Ort-Besuche stattfinden?

Es werden zwei Vor-Ort-Besuche der Gutachterinnen und Gutachter im Abstand von ca. 2 Monaten stattfinden.

Werde ich als Person geprüft?

Nein, Gegenstandsbereich des Audits ist das Qualitätsmanagementsystem, das auf allen Ebenen (Rektorat, Abteilungsleitung, einzelne MitarbeiterInnen) und in allen Leistungsbereichen der Universität wirksam wird (Verwaltung, EEK, Forschung).

Zentrale Frage des Audits ist nicht „Was wird getan?“ sondern „Wie wird etwas getan? Warum ist die Universität davon überzeugt, dass dies der richtige Ansatz ist?“.

Mit wem sprechen die GutachterInnen während der Vor-Ort-Besuche?

Die GutachterInnen sprechen mit VertreterInnen aller Bereiche: der Universitätsleitung, wissenschaftlichem Lehr- und Forschungspersonal, Studierenden, akademischen Gremien, administrativem Personal und AbsolventInnen.

Bei Bedarf wird in Absprache zwischen GutachterInnen und Universität mit weiteren Personengruppen gesprochen.

Wie kann ich mich als GesprächsteilnehmerIn seitens der Universität Mozarteum auf den Vor-Ort-Besuch vorbereiten?

Der Selbstevaluierungsbericht der Universität dient auch Ihnen als Gesprächsteilnehmer als nützliches Dokument, um sich noch tiefgreifender mit dem Qualitätsmanagementsystem der Universität auseinanderzusetzen.

Darüber hinaus steht Ihnen die Abteilung für Qualitätsmanagement und Entwicklungsplanung jederzeit für Fragen zum Audit zur Verfügung und begleitet sie gern bei der Vorbereitung auf die Gesprächsrunden mit den GutachterInnen.

Welche Auswirkungen hat die Zertifizierungsentscheidung der AQ Austria?

Mit einem Zertifikat erhält die Universität den Nachweis darüber, dass sie ihren gesetzlichen Auftrag zur Sicherung der Qualität in Studium, Lehre und Forschung bzw. EEK wahrnimmt und das Qualitätsmanagementsystem geeignet ist, die Hochschule in der Erfüllung ihrer Ziele zu unterstützen.

Die Zertifizierung kann mit Auflagen erteilt werden und ist **auf 7 Jahre befristet**. Wird ein Standard als „teilweise erfüllt“ beurteilt, so liegen Verbesserungspotentiale vor, die zu **Auflagen** führen. Im Falle einer Zertifizierung mit Auflagen muss deren Erfüllung innerhalb von **zwei Jahren** nachgewiesen werden.

Eine Zertifizierung wird versagt, wenn zumindest ein Standard als „nicht erfüllt“ bewertet wird. In diesem Fall ist nach zwei Jahren ein Re-Audit durchzuführen.

Werden die Ergebnisse des Audits veröffentlicht?

Ja, nach der Zertifizierungsentscheidung veröffentlicht die AQ Austria einen **Ergebnisbericht**, der das Gutachten, die Stellungnahme der Universität (mit deren Zustimmung) sowie die Entscheidung des Boards einschließlich der Begründung, Zertifizierungsdauer und ggf. Auflagen sowie die Namen der GutachterInnen enthält.

Standard 1: Die Universität hat Ziele definiert und verfügt über eine Strategie, welche systematisch durch Steuerungsinstrumente unterstützt wird.

- › Welche Steuerungsinstrumente setzt die Universität ein?
- › Welche strategischen Ziele hat die Universität für sich definiert und wie werden bzw. wurden diese entwickelt? Welche Strategien und Maßnahmen werden aus den Zielen abgeleitet?
- › Wie sind die Zuständigkeiten bzw. Verantwortlichkeiten für das Qualitätsmanagement auf den unterschiedlichen Ebenen geregelt?

Standard 2: Das Qualitätsmanagementsystem unterstützt die Universität darin, ihre Ziele zu erreichen.

- › Wie werden neue Studienprogramme an der Hochschule entwickelt und bestehende modifiziert?
 - › Welche Supportmaßnahmen setzt die Hochschule zur Förderung der Forschungsaktivitäten?
 - › Welche qualitätsfördernden und -sichernden Maßnahmen werden im Personalbereich eingesetzt? Wie sind diese in das universitätsweite Qualitätsmanagementsystem eingebunden?
 - › Wie sind qualitätssichernde und -entwickelnde Maßnahmen in den Querschnittsbereichen in das universitätsweite Qualitätsmanagementsystem eingebunden?
-

Standard 3: Das QM-System nutzt Evaluierungsverfahren, Monitoring und Informationssysteme als integrale Bestandteile.

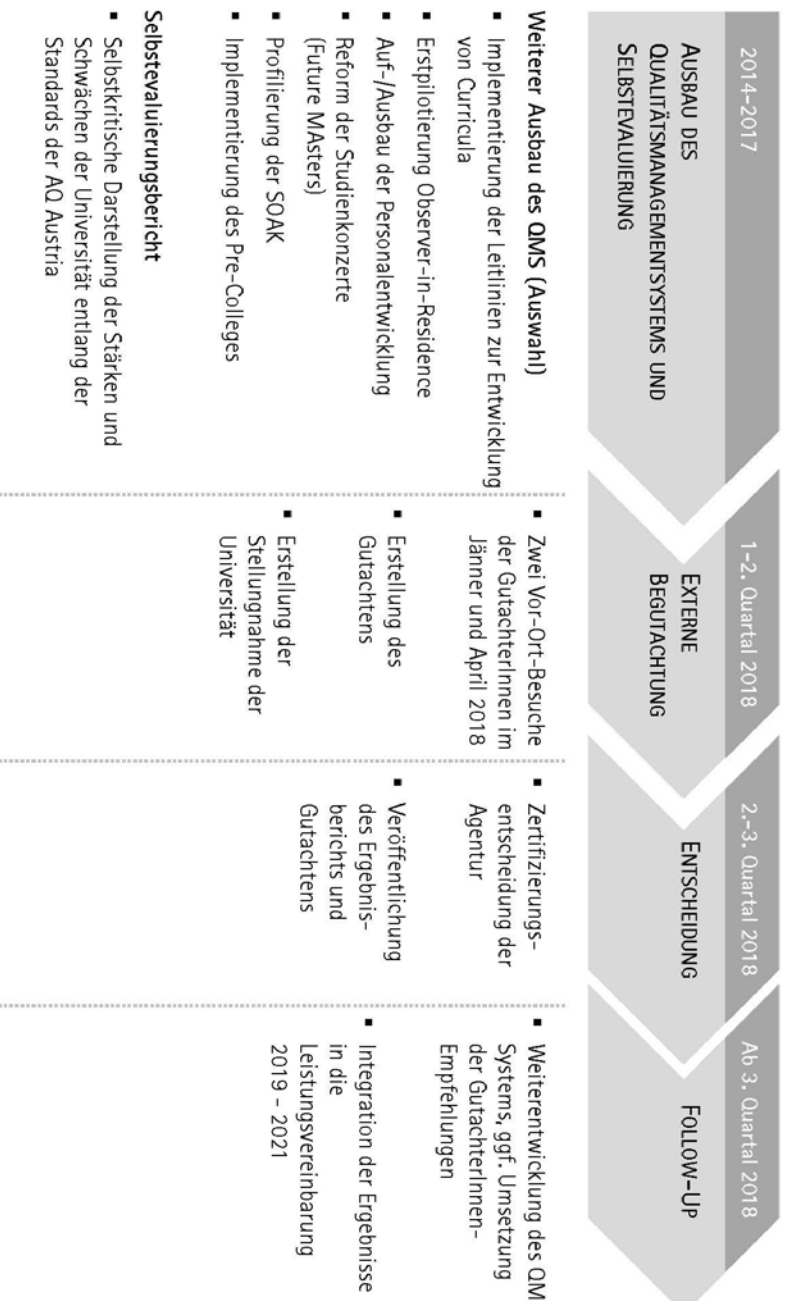
Exemplarische
Fragestellungen
zu den vier
Auditstandards

- › Wie verwendet die Hochschule Informations- und Berichtssysteme zur Gewinnung von steuerungsrelevanten Informationen/Daten (quantitative und qualitative)?
- › Wie erfolgt systematisches Monitoring an der Hochschule und wie wird es zur Weiterentwicklung des internen Qualitätsmanagementsystems genutzt?
- › Welche quantitativen und qualitativen Informationen/Daten werden im Rahmen des Qualitätsmanagements erhoben, analysiert und für Entscheidungsträger/innen aufbereitet? Wie werden sie für die Hochschulsteuerung genutzt?

Standard 4: Das QM-System stützt sich auf die Qualitätskultur der Hochschule und sieht eine systematische Beteiligung unterschiedlicher Interessensgruppen vor.

- › Welche internen und externen Interessensgruppen sind für die Hochschule relevant? In welcher Form sind diese in die Qualitätsentwicklung der Hochschule eingebunden?
 - › Welche Informations- und Kommunikationsstrategien werden innerhalb der Hochschule verfolgt, um qualitätsfördernde und -sichernde Strategien und Maßnahmen zu kommunizieren und die Beteiligung der Interessensgruppen zu fördern?
 - › Wie ist die Selbstdokumentation entstanden und wer war daran beteiligt?
-

Quality Audit | Fahrplan



Die Abteilung für Qualitätsmanagement und Entwicklungsplanung begleitet Sie gern bei der Vorbereitung auf die Vor-Ort-Besuche der GutachterInnen im Rahmen des Quality Audit. Für individuelle Terminvereinbarungen wenden Sie sich bitte an:

Melanie HANL, BSc
DW 2023, Melanie.HANL@moz.ac.at

Caroline Maria HASENSCHWANDTNER, MA
DW 2026, Caroline_Maria.HASENSCHWANDTNER@moz.ac.at

MUSEUM TÄTTEREVIU
UNIVERSITÄT MOZARTEUM