



schweizerische agentur  
für akkreditierung  
und qualitätssicherung

agence suisse  
d'accréditation et  
d'assurance qualité

agenzia svizzera di  
accreditamento e  
garanzia della qualità

swiss agency of  
accreditation and  
quality assurance

# Auflagenüberprüfung im Rahmen des Quality Audit der Technischen Universität Wien

Bericht 21.03.2025





## **Inhalt**

1	Ausgangslage .....	1
2	Dokumentation der Auflagenerfüllung durch die Technische Universität Wien und Analyse der AAQ .....	1
3	Abschliessende Beurteilung der Erfüllung der Auflagen durch die AAQ .....	5
4	Stellungnahme der TU Wien .....	5
5	Entscheid der Kommission AAQ .....	6
6	Anhang I: Stellungnahme der Technischen Universität Wien .....	7

## 1 Ausgangslage

Die Agentur für Akkreditierung und Qualitätssicherung (AAQ) hat gemäss dem Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz – HS-QSG das Quality Audit an der Technischen Universität (TU Wien) durchgeführt. Am 24. März 2023 wurde die TU Wien mit 2 Auflagen zertifiziert:

Ein Bericht zur Erfüllung der Auflagen ist schriftlich 18 Monate nach dem Zertifizierungsentscheid, am 24. September 2024 bei der AAQ einzureichen.

Die Überprüfung der Erfüllung der Auflagen erfolgt in einem entsprechenden Follow-Up-Verfahren durchgeführt von der AAQ sur dossier.

Die TU Wien hat am 23. September 2024 die Dokumentation zur Erfüllung der Auflagen fristgerecht bei der AAQ eingereicht.

## 2 Dokumentation der Auflagenerfüllung durch die Technische Universität Wien und Analyse der AAQ

### Auflage 1 (zu Standard 2.1):

*Die Regelkreise im Bereich Evaluation der Lehre müssen geschlossen werden: Die TU Wien kommuniziert die Evaluationsergebnisse verbindlich an die Studierenden und Studienkommissionen und entwickelt Massnahmen, um die Feedbackkultur zu stärken.*

Die TU Wien beschreibt in ihrem Bericht zur Auflagenerfüllung, dass sie die Prozesse zur Schliessung der Regelkreise im Bereich der Evaluation der Lehre weiterentwickelt hat und Massnahmen definiert und umgesetzt hat, um die Feedbackkultur insgesamt und insbesondere an die Studierenden zu stärken. Im Folgenden die Beschreibung der Auflagenerfüllung aus dem Auflagenbericht der TU Wien:

Die Lehrveranstaltungsbewertung an der TU Wien ist ein zweistufiger Prozess und gliedert sich in die Lehrveranstaltungsevaluation und die Prüfungsevaluation. Mittels Online-Fragebogen wird das Feedback zur Lehrveranstaltung erhoben, um damit den Vortragenden ein hinreichendes Feedback zur Qualität der Lehrveranstaltung zu bieten und Lehrveranstaltungen, die auffallend schlechte Beurteilungen aufweisen, zu filtern und Massnahmen zu setzen. Die Kommunikation an die Studienkommissionen war bisher allein in der Verantwortung der Studiendekaninnen und Studiendekane und wurde unterschiedlich gelebt. Um die relevanten Informationen allen Zielgruppen gleichermassen zur Verfügung zu stellen, wurden die studienrechtlichen Bestimmungen in der Satzung der TU Wien angepasst. In §2 (6) wurde festgelegt, dass

*„...Der für Qualitätsmanagement (QM) in der Lehre zuständige Fachbereich hat den Studienkommissionen in jedem Semester über die quantitativen und qualitativen Ergebnisse der von den Studierenden vorgenommenen Lehrveranstaltungs- und Prüfungsbeurteilungen in einer mit der Studienkommission abgestimmten Form Bericht zu erstatten. Werden Probleme im Lehrbetrieb festgestellt, ist die Studienkommission berechtigt, Vorschläge zur Lösung der Probleme an die\_den zuständige\_n Studiendekan\_in zu machen. Der für QM in der Lehre zuständige Fachbereich stellt ebenfalls sicher, dass die Studierenden Einsicht in die quantitativen Ergebnisse der Lehrveranstaltungs- und Prüfungsbeurteilung erhalten.“*

Damit, so schreibt die TU Wien, bekommen die Studienkommissionen personenunabhängig die Informationen über die Ergebnisse der Lehrveranstaltungs- und Prüfungsbeurteilung und können darüber hinaus aktiv bei der Lösung von Problemen mitwirken, indem sie die Studiendekaninnen und Studiendekane mit entsprechenden Lösungsvorschlägen unterstützen können.

Zusätzlich haben die Studierenden ebenfalls die Möglichkeit Einsicht in die aggregierten, quantitativen Ergebnisse der Lehrveranstaltungs- und Prüfungsbeurteilung zu nehmen. Mit diesem Schritt wird weiter an der Transparenz und dem Schliessen der Regelkreise gearbeitet. Die TU Wien schreibt, dass die Lehrveranstaltungs- und Prüfungsbewertung die einzelne Lehrveranstaltung betrachten. Darüberhinaus führt die TU aber auch Peer Reviews der Studiengänge durch. Hier ist das gesamte Curriculum in Hinblick auf sechs definierte Ziele im Fokus. Der Prozess ist im Leitfaden zur Evaluation der Studienpläne festgeschrieben; er umfasst sowohl die Diskussion der Ergebnisse mit allen Stufen der Hochschule als auch die Definition und Umsetzung von Massnahmen und das Monitoring in den Zielvereinbarungsgesprächen bzw. in den entsprechenden Gremien.

Zum Feedback und zur Einbindung der Zielgruppen schreibt die TU Wien, dass die Praxis gezeigt hat, dass trotz regelmässiger Kommunikation der Ergebnisse via unterschiedlichen Medien (E-Mail, regelmässige Information in den Gremien, Webnews etc.) die Information nicht immer ankommt. Sie beschreibt, dass die allgemeinen Informationskanäle weiterhin bespielt werden, der Fokus aber zukünftig auch darauf liegt, die Informationen in die Breite zu tragen, die einzelnen Zielgruppen noch stärker direkt anzusprechen und Multiplikatoren zu identifizieren, die in ihrem Wirkungskreis die Informationen weitergeben. Ziel ist gemäss TU Wien einen regelmässigen persönlichen Austausch zu initiieren, der weg von der one-way Kommunikation hin zu einem aktiven Dialog führt. Damit soll langfristig auch das generelle Bewusstsein für das Thema Qualitätsmanagement weiter geschärft werden.

Die TU Wien beschreibt weiter die verschiedenen Akteur:innen, die in diesen aktiven Dialog einbezogen werden sollen. Die *Studierendenvertretung*, deren Einbindung in den Gremien gut etabliert ist, wird aktuell zur Verbesserung der Lehrveranstaltungs- und Prüfungsbewertung einbezogen. Gemäss TU Wien sind im Entwicklungsplan Massnahmen zur Optimierung dieser Prozesse festgelegt, die in Zusammenarbeit mit der Studierendenvertretung (HTU und Fachschaften) entwickelt werden.

Ein weiterer wichtiger Schritt ist gemäss TU Wien die Einführung eines «Tags der Studienkommissionen», der erstmals im Herbst 2024 stattfindet und der den *Studienkommissionen* relevante Informationen aus dem Qualitätsmanagement näherbringen soll. An diesem Tag werden Ergebnisse aus der Lehrveranstaltungs- und Prüfungsbewertung sowie weitere wichtige Themen präsentiert. Zudem wird Hilfestellung bei der Interpretation der Daten angeboten, um die Nutzbarkeit der Ergebnisse zu verbessern. Ein Folgetermin zu Beginn des Sommersemesters 2025 wird die Umsetzung der Massnahmen und deren Monitoring thematisieren. Ziel ist es, einen Rahmen für gemeinsames Lernen zu schaffen, in dem die Beteiligten Erfahrungen austauschen und voneinander lernen können.

Für die *Studiendekaninnen und Studiendekane* wurde gemäss TU Wien ein umfassendes Reporting im Bereich Studium und Lehre aufgebaut, sowie im Zentrum für strategische Lehrentwicklung der Fachbereich Datenmanagement und Reporting eingerichtet, der laufend Reports für unterschiedliche Zielgruppen erstellt und bedarfsorientierte Anfragen für Datenauswertungen betreut.

Im Oktober 2023 wurde zudem die *Ombudsstelle für Studium und Lehre* eingerichtet. Sie dient als Anlaufstelle für TU Studierende bei Anliegen des universitären Alltags und nimmt Feedback zu unterschiedlichen Themen auf. Die Ombudspersonen erfüllen ihre Aufgaben im Rahmen ihrer Funktion weisungsfrei, unabhängig und behandeln alle Anliegen vertraulich. Die Ombudsstelle wird von den Studierenden gemäss TU Wien gut angenommen. Zukünftig soll ein regelmässiger Austausch mit dem Qualitätsmanagement in der Lehre etabliert werden, um die dort gewonnenen Verbesserungspotentiale in die Weiterentwicklung der Studien und

Lehrveranstaltungen einfließen zu lassen. Um den Regelkreis zu schliessen, wird transparent dargestellt, welche Massnahmen aus dem Feedback abgeleitet werden. Hinterlassen die Studierenden Kontaktdaten, erfolgt die Rückmeldung auf direktem Weg. Werden die Anliegen anonym eingebracht, werden diese aggregiert aufbereitet. In welcher Form das geschieht, ist derzeit noch Gegenstand von Überlegungen, welche auch die Rückmeldung aus dem gerade stattfindenden Strategieentwicklungsprozess berücksichtigen werden, um hier eine transparente und konsistente Art der Darstellung und Kommunikation zu finden.

### **Analyse der AAQ**

Die TU Wien hat ausführlich dargelegt, wie sie Auflage 1 erfüllt. Die verbindliche Kommunikation der Ergebnisse aus den Evaluationen der Lehre ist durch Feedbackmassnahmen, aber auch durch die Weiterentwicklung der Prozesse sichergestellt und der Regelkreis somit vollständig geschlossen. Die Angehörigen der TU Wien sind in einem aktiven Dialog über die Qualitätssicherung und deren Ergebnisse und werden durch den Einbezug in die verschiedenen Gremien und Arbeitsgruppen systematisch informiert, aber auch befragt und die Erkenntnisse daraus werden wiederum in Verbesserungsmassnahmen integriert.

### **Schlussfolgerung**

Die Auflage ist erfüllt.

### **Auflage 2 (zu Standard 5.2):**

*Die TU Wien muss eine aktive Kommunikation der Ergebnisse der Qualitätssicherungsmassnahmen an die betreffenden Gruppen aufbauen und nachweisen.*

Die TU Wien schreibt in ihrem Bericht zur Umsetzung dieser Auflage, dass die Prozesse der Evaluierung – sowohl der Lehrveranstaltungen, Prüfungen, Studienpläne sowie der Fakultäten, des wissenschaftlichen Personals und der zentralen Verwaltung – als wesentliche Elemente des Qualitätsmanagementsystems jeweils einen konkreten Prozessschritt der die Kommunikation der Ergebnisse festlegen. Bei der Anpassung der Prozesse in den vergangenen zwei Jahren wurde auf die Transparenz der Prozesse und Kommunikation der Ergebnisse besonderen Wert gelegt. Dies findet sich in den Satzungsteilen der einzelnen Qualitätssicherungsmassnahmen wieder. Der Knackpunkt liegt – so schreibt die TU Wien – wie so oft, in der praktischen Umsetzung.

Um hier eine Weiterentwicklung zu erreichen und die Qualitätskreisläufe durchgängig zu schliessen, wurde gemäss TU Wien an zwei wesentlichen Stellschrauben gedreht. Zum einen an der Bereitstellung der Information, das heisst Informationen zum Qualitätsmanagementsystem und seinen Ergebnissen werden gesammelt und prominent auf der Webseite im Sinne eines One-Stop-Shops zugänglich gemacht. Damit wird ein wesentlicher Punkt, der in der Selbstbeurteilung mehrfach rückgemeldet wurde, aufgegriffen. Zum anderen soll ein Dialog auf allen Ebenen angestossen werden, um die Feedbackkultur generell zu stärken und die aktive Kommunikation zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu fördern.

Die TU Wien beschreibt weiter sehr detailliert den Strategieentwicklungsprozess «fuTUre fit», der Anfang 2024 gestartet ist und in welchem die Angehörigen der TU Wien aktiv und transparent miteinbezogen werden. Der Prozess der Strategientwicklung läuft gemäss TU Wien noch weiter bis Ende 2024; im 2025 wird dieser dann implementiert – wiederum mit Partizipation der Angehörigen der TU Wien. Für die TU Wien ist der Prozess der Strategieentwicklung und

dessen Transparenz im Sinne des PDCA-Zyklus essentiell, trägt generell zur Bewusstseinsbildung und Weiterentwicklung der Qualitätskultur bei und ist ein Zeichen der Wertschätzung an alle TU Angehörigen, die Feedback geben und sich beteiligt haben.

Zur *Kommunikation und Information* schreibt die TU Wien, dass die Optimierung und Modernisierung der internen und externen Kommunikationsprozesse eine wesentliche Aufgabe auf der Agenda der TU Wien ist. Damit Kommunikation und Kultur gemeinsam wachsen, will die TU Wien die Kommunikation innerhalb der Institution transparent gestalten und auf den jeweiligen Führungsebenen zu einer Orchestrierung der Teams in den zentralen und dezentralen Organisationseinheiten kommen. Das erfordert sowohl vertikale als auch horizontale Kommunikation auf allen Ebenen und zwischen allen Organisationseinheiten. Mit dem Strategieentwicklungsprozess wurde hier ein erster Anstoss gegeben. Das Qualitätsmanagement und die Kommunikation der Ergebnisse werden dabei ein wesentlicher Punkt sein. Im Entwicklungsplan wurden daher konkrete Massnahmen formuliert. Mit den Ergebnissen aus dem Strategieentwicklungsprozess, einer SWOT-Analyse sowie einer TU-Angehörigenbefragung wird in den nächsten Jahren ein Fokus auf die Systematisierung der internen Kommunikation gelegt. Die interne Kommunikations- und Informationskultur soll belebt, die Durchlässigkeit von Informationen erhöht und die interne Kommunikation gefördert werden. Das Qualitätsmanagement ist dabei wesentlich involviert. Im Sinne des integrierten Qualitätsmanagementsystems wird auch hier die Art und Weise wie die Ergebnisse des Qualitätsmanagements in das Haus getragen werden im Fokus stehen.

Die bereits existierende Kommunikation, die formal in den Gremien festgelegt ist, und der regelmässige Austausch des Rektorats mit den Führungskräften und der Studierendenvertretung wird fortgeführt und bei Bedarf adjustiert. Auch der digitale Informationsfluss der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Studierenden zu relevanten Themen per E-Mail, News Beiträgen auf der Webpage, Social Media, etc. wird aufrechterhalten bzw. weiter ausgebaut. In Hinblick auf die Zugänglichkeit und Auffindbarkeit von Informationen ist jedoch noch Handlungsspielraum vorhanden.

*Landingpage Qualitätsmanagement an der TU Wien:* Um die Qualitätskreise effizient zu schliessen, ist die Auffindbarkeit von Informationen über die Prozesse bzw. die Ergebnisse essentiell. In dem Bewusstsein, dass es hier Verbesserungspotential gibt, ist der erste Schritt, den Zugang zu den Informationen so niederschwellig wie möglich zu gestalten. Aus diesem Grund wurde eine sogenannte Landingpage für das Qualitätsmanagement erstellt. Sie enthält den wesentlichen Rahmen für das QMS und ermöglicht es, zielgruppenspezifische Ergebnisse aus dem Qualitätsmanagementsystem den unterschiedlichen Beteiligten bzw. der interessierten TU-internen Öffentlichkeit im Sinne eines One-Stop-Shops zur Verfügung zu stellen. Damit wird auch die Sichtbarkeit und das Bewusstsein für das Qualitätsmanagementsystem gestärkt und die Information beziehungsweise die Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner sind leicht aufzufinden.

*Leitfaden neue Studierende:* Als eine weitere Massnahme in Hinblick auf die Bereitstellung von Informationen wurde speziell für neue Studierende ein Leitfaden entwickelt, der wesentliche Informationen zusammenfasst und so neue Studierende an der TU Wien unterstützt, sich an der Universität zurecht zu finden.

*Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Multiplikatorinnen und Multiplikatoren:* Die TU Wien schreibt, dass Erfahrungen und Analysen der letzten Jahre gezeigt haben, dass die reine Bereitstellung der Informationen nicht zufriedenstellend funktioniert und oder ausreicht. Deshalb wird zukünftig verstärkt Augenmerk auf den direkten Kontakt gelegt (siehe oben Analyse zu Auflage 1). Die involvierten Personen nehmen so eine Multiplikatorfunktion ein, welche das

Bewusstsein für das Qualitätsmanagement stärkt und damit die Qualitätskultur weiterentwickelt. Dies wird zum einen bei der Weiterentwicklung des Führungsleitbilds mitberücksichtigt und zum anderen wird die Einbindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung, sowohl in den Fakultäten als auch in den zentralen Bereichen forciert, indem ein regelmässiger Austausch initiiert wird, der die Identifikation von Verbesserungspotential an organisationsübergreifenden Schnittstellen im Fokus hat. Ein erster Schritt dazu wurde im Rahmen des Open Space im Strategieentwicklungsprozess gemacht, indem diskutiert wurde, wie eine fuTUre-fitte Verwaltung in der Zukunft aussehen soll.

In einem abschliessenden Ausblick schreibt die TU Wien, dass sie bestrebt ist, sich kontinuierlich weiterzuentwickeln. Bestehende Prozesse und Kommunikationskanäle werden regelmässig reflektiert und verbessert bzw. weiterentwickelt. Impulse aus der Reflexion, wie der Fokus auf dem direkten Kontakt zu den Zielgruppen, werden aufgenommen und angestossen, um das Bewusstsein für das QMS zu schärfen und die Qualitätskultur kontinuierlich weiterzuentwickeln. Mit dem bevorstehenden Abschluss der Leistungsvereinbarung für die kommenden drei Jahre, den darauf folgenden Zielvereinbarungen des Rektorats mit den Fakultäten und den Ergebnissen aus dem Strategieentwicklungsprozess wird die TU Wien die Massnahmen in der Organisation verankern und den eingeschlagenen Weg fortsetzen. Die Umsetzung wird von einem kontinuierlichen Monitoring begleitet. Die Überprüfung der mittelfristigen Wirkung der Massnahmen soll im nächsten Quality Audit erfolgen.

### **Analyse der AAQ**

Die TU Wien hat in Bezug auf die Auflage 2 schlüssig und nachvollziehbar dargestellt, welche Massnahmen sie ergriffen und welche Weiterentwicklungen sie gemacht hat, um die Kommunikation über die Qualitätssicherung mit den TU Wien Angehörigen zu gestalten, systematisch durchzuführen und welche Nachweise sie dafür definiert hat. Dabei ist der Strategieentwicklungsprozess als zentral zu nennen; gewisse Entwicklungen sind noch in der Umsetzung und die mittelfristige Wirkung soll dann mit dem nächsten Quality Audit überprüft werden.

### **Schlussfolgerung**

Die Auflage ist erfüllt.

### **3 Abschliessende Beurteilung der Erfüllung der Auflagen durch die AAQ**

Die TU Wien hat in ihrem Bericht aufgezeigt, wie sie die Auflagen nach ihrem Dafürhalten erfüllt hat. Die AAQ hat die Erfüllung der Auflagen «sur dossier» geprüft und stellt fest, dass die TU Wien die Auflagen vollumfänglich erfüllt.

### **4 Stellungnahme der TU Wien**

Die TU Wien hat fristgerecht am 10. Dezember 2024 zum Bericht Stellung genommen. Sie bedankt sich für die Beurteilung der Auflagen und betont insbesondere, dass sie sich bestärkt fühlt, den eingeschlagenen Weg weiterzugehen und ihr Qualitätsmanagement kontinuierlich weiterzuentwickeln.

## **5 Entscheid der Kommission AAQ**

Die Kommission AAQ entscheidet an ihrer Sitzung vom 21. März 2025 gestützt auf die Rechtsgrundlage, den Sachverhalt und die Erwägungen:

1. Die Kommission AAQ stellt fest, dass die Technische Universität Wien die an der Sitzung vom 24. März 2023 beschlossenen Auflagen erfüllt hat.
2. Die Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems der Technischen Universität Wien ist gültig bis am 23. März 2030.

Dokumente:

- Bericht Quality Audit 2023 (vom 24.3.2024)
- Quality Audit – Bericht der TU Wien zur Auflagenerfüllung (Auflagenbericht), September 2024 (eingereicht am 23.9.2024)

**6 Anhang I: Stellungnahme der Technischen Universität Wien**



Schweizerische Agentur für  
Akkreditierung und Qualitätssicherung  
Herrn Dr. Christoph Grolimund  
Effingerstraße 15  
3001 Bern, Schweiz

Per E-Mail an Projektleiterin Monika Risse Kuhn

Wien, am 10.12.2024

**Stellungnahme der TU Wien zum Bericht der Auflagenüberprüfung im Rahmen des Quality Audits vom 14.10. 2024**

Sehr geehrter Herr Dr. Grolimund,

die Technische Universität Wien hat den Bericht zur Auflagenüberprüfung im Rahmen des Quality Audits erhalten. Wir möchten uns an dieser Stelle bei Ihnen und Ihrem Team für die gute Vorbereitung und Durchführung des Follow-Up-Verfahrens sur dossier bedanken. Die offene und wertschätzende Atmosphäre aus der bisherigen Zusammenarbeit hat sich fortgesetzt und wurde als sehr positiv empfunden.

Das Feedback zur Auflagenbearbeitung bestärkt die TU Wien den eingeschlagenen Weg weiterzugehen.

Mit dem laufenden Strategieentwicklungsprozess und den weiteren Maßnahmen die zur Erfüllung der Auflagen gesetzt wurden arbeitet die TU Wien aktiv an der kontinuierlichen Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems. Wir freuen uns im nächsten Quality Audit die Wirksamkeit der Maßnahmen darzulegen.

Mit freundlichen Grüßen,

Prof. Dr.-Ing. Jens Schneider  
Rektor



AAQ  
Effingerstrasse 15  
Postfach  
CH-3001 Bern

[www.aaq.ch](http://www.aaq.ch)

