

Herausgeber:
Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur

Published by:
Austrian Federal Ministry of Education, Science and Culture

Qualitätsoffensive KLASSE : ZUKUNFT

Aus Umfragen und internationalen Vergleichen geht hervor, dass die Qualität des österreichischen Bildungswesens bereits heute hoch ist. Nach der Devise „Wer aufhört, besser zu werden, hat aufgehört, gut zu sein“ wurde die Initiative „klasse:zukunft“ ins Leben gerufen, die zum Ziel hat:

- Weiterentwicklung und Steigerung der Qualität des Unterrichts
- Wertschätzende Beziehungen in einem positiven Schulklima
- Ausbau und Weiterentwicklung der Schulpartnerschaft

Dabei werden Inhalte wie „Leistungsstandards“ und „moderne Unterrichtsmethodik“ und Fragen wie „welche Methoden können zur Evaluierung der Qualität von Schulen angewandt werden“ behandelt.

Das vierköpfige Wissenschafterteam der Zukunftskommission, das sich unter der Leitung von Prof. DDr. Günther Haider aus Univ.-Prof. DDr. Christiane Spiel, Univ.-Prof. Dr. Ferdinand Eder und Dr. Werner Specht zusammensetzt, hat eigenverantwortlich Vorschläge zur Qualitätsoffensive an den österreichischen Schulen ausgearbeitet.

Diese Ausarbeitungen werden gemeinsam mit den vorhandenen Konzepten und weiteren Vorschlägen zur Diskussion gestellt. Damit haben alle in der Praxis des Schullebens Stehenden erstmals die Möglichkeit, ihre im Schulalltag gewonnenen Erfahrungen einzubringen. Die Initiative „klasse:zukunft“ bietet den Rahmen, Initiativen des Bildungsministeriums, die eigenverantwortlichen Vorschläge der Zukunftskommission und anderer Autoren breit zu

Quality Offensive - KLASSE : ZUKUNFT

It is evident from opinion polls and international comparisons that Austria's educational system is even now of high quality. Under the motto, "Those who stop improving, stop being good", the „klasse:zukunft“ initiative was launched for the purpose of

- developing and upgrading the quality of class teaching
- establishing relations characterised by mutual esteem in a favourable school atmosphere
- expanding and developing school partnerships

Subjects, such as "performance standards" and "modern teaching methods" will be dealt with just as issues, such as "which methods are suitable for evaluating the quality of schools".

The team of four academics – headed by Prof. DDr. Günther Haider and including Univ.-Prof. DDr. Christiane Spiel, Univ.-Prof. Dr. Ferdinand Eder and Dr. Werner Specht – who make up the policy commission, has produced its own proposals for the quality offensive at Austrian schools.

These drafts together with existing concepts and additional suggestions will be put up for discussion, giving an opportunity to everybody involved in day-to-day school life to input their experience. The "klasse:zukunft" initiative is the forum in which the initiatives of the Ministry of Education as well as the independent proposals from the policy commission and from other authors can be broadly discussed and further suggestions for the quality offensive can be taken up.

Number 36

December 2003

For further information please contact: Stefan POLZER, BMBWK, Abt. I/6, A- 1014 Wien, Minoritenplatz 5

Tel. 01-53120-4716, Fax 01-53120-4799, e-mail: stefan.polzer@bmbwk.gv.at

diskutieren und weitere Anregungen für die Qualitätsoffensive zu diskutieren.

Der breit angelegte Meinungs austausch begann am 25. Oktober durch die Freischaltung der Internet-Plattform „klasse: zukunft“ im Rahmen einer Kick-off-Veranstaltung im Atrium der Nationalbibliothek.

klasse:zukunft wird nach der Methode der offenen Planung ablaufen und umfasst folgende Aktivitäten:

- Breite Diskussion der vorliegenden Konzepte des Bildungsministeriums, der Zukunftskommission und weiterer Autoren
- Sammeln von innovativen Vorschlägen
- Erheben von Anliegen im Bildungsbereich

In den Bundesländern werden regionale Diskussionsveranstaltungen abgehalten, in denen Ansprechpartner und Multiplikatoren über den Prozess informiert werden. Auf der Homepage www.klassezukunft.at haben alle Interessierten die Möglichkeit, über eine virtuelle Plattform mitzudiskutieren und Vorschläge zur Qualitätsoffensive in den Themenbereichen „Qualität“, „Schulpartner“ und „Europäische Bildungsperspektiven“ einzubringen.

Alle Besucherinnen und Besucher der Plattform können Vorschläge und Ideen zu den thematischen Schwerpunkten und zum Konzept der Zukunftskommission elektronisch einbringen. Alle eingelangten Beiträge werden gesammelt und ausgewertet. Im Mai 2004 wird eine erste Bilanz präsentiert.

Jeweils für einen bestimmten Zeitraum lädt die Plattform zur Diskussion bestimmter Themen ein. Die Themen werden jeweils im Voraus angekündigt und von Moderatorinnen und Moderatoren geleitet.

Mit elektronischen Umfragen in Form von Voting werden Meinungen zu verschiedenen Bereichen abgefragt werden, die ebenfalls als Basis für weitere Überlegungen zur Entwicklung des österreichischen Schulwesens dienen.

Lebenslanges Lernen in der Wissensgesellschaft – Bericht über ein OECD-Seminar in Wien (29. 9. – 2.10. 2003)

Die OECD/CERI-Regionalseminare widmen sich dem zentralen Thema „Lernen in der Wissensgesellschaft“ in einem Zyklus, der aus drei aufeinander aufbauenden Seminaren besteht. Das erste Seminar fand 2001 in Deutschland statt.

The comprehensive exchange of opinions was started on 25 October, when the internet platform “klasse:zukunft“ was released at a kick-off event at the National Library.

klasse:zukunft is an open planning project comprising the following activities:

- broad discussion of the concepts submitted by the Ministry of Education, the policy commission and other authors
- collecting innovative proposals
- surveying needs and wishes in the educational sector

Regional discussions will be organised in the Austrian Laender, where potential partners and ‘multipliers’ will be informed about the process. On the www.klassezukunft.at homepage everybody interested is invited to enter into the discussion on a virtual platform and to make proposals for the quality offensive which relate to the subjects of “quality“, “school partnerships“ and “Europe’s educational prospects”.

Anybody visiting the platform can submit proposals and ideas on the focal points and the concept of the policy commission in electronic form. The comments received will be collected and evaluated. First conclusions will be presented in May 2004.

Periods will be set for the discussion of specific topics. These will be announced in advance and the discussion will be guided by moderators.

Opinions on different subjects will be collected by means of electronic votings, which will also be considered in the further deliberations on the development of the Austrian school system.

Lifelong Learning in the Knowledge-based Society – Report on an OECD Seminar in Vienna (29 September – 2 October 2003)

The OECD/CERI regional seminars are devoted to the focal theme of “Learning in the Knowledge-based Society” and come in a series of three, each one building on the other. The first seminar was held in Germany in 2001, for the purpose of discussing and

In diesem wurde der Begriff der Wissensgesellschaft diskutiert und präzisiert. Im Folgenden wird über das zweite Seminar der Veranstaltungsreihe berichtet, das vom 29. September bis 2. Oktober 2003 in Wien stattfand und von österreichischer Seite organisiert wurde. Hier war der Fokus auf Voraussetzungen und Rahmenbedingungen für Lernen in der Wissensgesellschaft. Teilnehmer/innen waren Personen aus dem mittleren bis höherem Management im Schulwesen.

Das dritte Seminar wird in der Schweiz abgehalten werden und Frühförderung unter Heranziehung neuropsychologischer Befunde als zentrales Thema haben.

Das Seminar war folgendermaßen konzipiert: Die drei Länderberichte, die im Vorfeld des Seminars verfasst und verschickt wurden, sollten Wissensstand und zentrale Maßnahmen zusammenfassen; siehe: <http://www.zse1.at/oecdceri/>.

Am ersten Halbtage wurden in einem Einführungsvortrag und einem Informationsblock Rahmenbedingungen und Einflussfaktoren für Lernen in der Wissensgesellschaft zusammengefasst. Themen waren Lebenslanges Lernen und Lebensgestaltende Bildung, Entwicklung in den OECD-Ländern, Human- und Sozialkapital und EU-Ziele.

Am zweiten halben Tag stellten die Länder die Schwerpunkte der gesetzten respektive geplanten Maßnahmen hinsichtlich Lernen in der Wissensgesellschaft vor. Willi Stadelmann (Schweiz) berichtete über frühe Förderung und Lebenslanges Lernen (LLL) im Lichte neuropsychologischer Erkenntnisse. Die Berichte aus Österreich bezogen sich auf das Schulalter. Die beiden Beiträge aus Deutschland fokussierten mehr auf das Erwachsenenalter bzw. die ganze Lebensspanne.

Der vierte Halbtage war dem Besuch einer Organisation gewidmet. Da die Universitäten in allen drei Ländern massive Änderungsprozesse durchlaufen, die zu einer Output-Orientierung, dem Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems, sowie dem Rückzug des Staates führen sollen, wurde die Universität Wien für den Besuch ausgewählt. Präsentiert wurden der Verlauf der Implementierung des neuen Universitätsgesetzes, Zukunftsvisionen des neuen Rektorats sowie Initiativen im Weiterbildungsbereich und im Bereich Neue Medien.

Am folgenden fünften Halbtage wurden die Beratungen in den Arbeitsgruppen fortge-

spezifiziert den Begriff der Wissensgesellschaft. Darunter wird das zweite Seminar dieser Reihe, das am 29. September bis zum 2. Oktober 2003 in Wien stattfand und von Österreich organisiert wurde, beschrieben. In diesem Fall lag der Schwerpunkt auf den Voraussetzungen und Rahmenbedingungen für das Lernen in der Wissensgesellschaft. Am Seminar nahmen Personen aus dem mittleren bis höheren Management der Mittel- und Hochschulverwaltung teil.

Das dritte Seminar wird in der Schweiz abgehalten werden und Frühförderung unter Heranziehung neuropsychologischer Befunde als zentrales Thema haben.

Das Seminar wurde wie folgt strukturiert: Die drei Länderberichte, die im Vorfeld des Seminars erstellt und verschickt wurden, sollten den Wissensstand und die wesentlichen Maßnahmen zusammenfassen; siehe: <http://www.zse1.at/oecdceri/>.

In der ersten halbtägigen Sitzung wurden die Rahmenbedingungen für und die Faktoren, die das Lernen in der Wissensgesellschaft beeinflussen, in einer Einführungsvorlesung und einer Informationsveranstaltung zusammengefasst. Die Themen umfassten unter anderem lebenslanges Lernen und lebensgestaltende Bildung, die Entwicklung in den OECD-Ländern, das Humankapital und das Sozialkapital sowie die Ziele der EU.

In der zweiten halbtägigen Sitzung präsentierten die Ländervertreter die Prioritäten und die geplanten Maßnahmen in Bezug auf das Lernen in der Wissensgesellschaft. Willi Stadelmann (Schweiz) berichtete über Frühförderung und lebenslanges Lernen (LLL) im Hinblick auf neuropsychologische Erkenntnisse. Die Berichte aus Österreich bezogen sich auf das Schulalter. Die beiden Beiträge aus Deutschland konzentrierten sich mehr auf das Erwachsenenalter bzw. die gesamte Lebensspanne.

Die vierte halbtägige Sitzung war dem Besuch einer Organisation gewidmet. Da die Universitäten in allen drei Ländern massive Veränderungsprozesse durchlaufen, die zu einer Output-Orientierung, dem Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems sowie dem Rückzug des Staates führen sollen, wurde die Universität Wien für den Besuch ausgewählt. In der Präsentation wurde der Verlauf der Implementierung des neuen Universitätsgesetzes, die Zukunftsvisionen des neuen Rektorats sowie Initiativen im Bereich der Weiterbildung und im Bereich der Neuen Medien vorgestellt.

In der fünften halbtägigen Sitzung wurden die Beratungen in den Arbeitsgruppen fortgesetzt und mit einer Plenardiskussion abgeschlossen. In der

setzt und mit einer Plenumsdiskussion abgeschlossen. Am letzten Halbtage wurde der Generalbericht präsentiert und diskutiert. Hans Ambühl setzte mit einem Ausblick auf das letzte Seminar aus dem Zyklus, das in der Schweiz stattfinden wird, den Schlusspunkt des Regionalseminars.

Zwei Aspekte spielten beim Seminar eine zentrale Rolle:

1) Im Einführungsvortrag zum Thema „Lebenslanges Lernen und Lebensgestaltende Bildung“ wurde der Begriff „Wissensgesellschaft“ problematisiert. Dieser ist nicht nur positiv besetzt; man kann auch Belehrgesellschaft dazu assoziieren. Daher stellt sich die Frage, ob man nicht eher von wissensorientierter Gesellschaft sprechen sollte.

2) Kernthematik des Seminars war die Fragestellung „Von Zielen zu Maßnahmen und Qualitätssicherung“

Die Festlegung von Zielen muss dabei mit der Beantwortung der Fragen Was ist Bildung? Was soll gelernt werden? einher gehen. Es wurde eingehend darüber diskutiert, ob es dazu noch einen Konsens gibt, wobei die Gespräche mit Beiträgen aus der Wissenschaft untermauert wurden.

U.a. wurde auch darauf hingewiesen, dass durch keine noch so durchdachte und gut gemeinte Reform auf der Systemebene es möglich ist, die Qualität des Lehrens und Lernens, die das eigentliche Ziel jeder Bildungsreform sein muss, direkt zu beeinflussen. Immer bleibt es die Lehrperson, die den eigenen Unterricht gestaltet, und immer bleibt es die jeweilige Schule (Kindergarten, Universität, etc.), die dafür einen mehr oder weniger günstigen Kontext bereitstellt. Unter diesen Bedingungen muss sich eine Reformstrategie darauf konzentrieren, Rahmenbedingungen auf der gesetzlichen und auf der politisch-administrativen Ebene vorzuschlagen, von denen anzunehmen ist, dass sie das Erreichen der angestrebten Ziele wahrscheinlicher machen.

Es genügt jedoch nicht nur Maßnahmen zu setzen, sondern zu Recht wird der Ruf nach Prüfung von Wirksamkeit, Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit immer lauter. Zur Qualitätssicherung wird eine systematische Kombination verschiedener Instrumente empfohlen. Damit Wirkungssteuerung erfolgreich ist, müssen einige zentrale Kriterien erfüllt sein.

Der Generalbericht von Univ.Prof. Dr. Christiane Spiel sowie die Referate sind auf

last half-day session, the general report was presented and discussed. The regional seminar was wound up with an outlook by Hans Ambühl to the last seminar in the series which will be held in Switzerland.

Two aspects figured prominently at the seminar :

1) In the introductory lecture on “Lifelong Learning and Life Design Education” it was stated that the German term Wissensgesellschaft (knowledge society) could also be interpreted as “lecturing society”. Hence, it was suggested to call it wissensorientierte Gesellschaft (knowledge-oriented society).

2) The core topic of the seminar was how to proceed “From Objectives to Measures and Quality Assurance”.

In the process of laying down objectives, answers must be found to the question of What is education?, What is to be taught?. A lively discussion ensued on whether there was still agreement on the answers, arguments being underpinned with scientific findings.

Inter alia, it was pointed out, that even the most well considered and intentioned reform at the systemic level will have no direct influence on the quality of learning and teaching, which is the objective proper of any educational reform. It will always be for the teacher who designs and organises class work, and it will always be for the individual school (kindergarten, college, etc.) to provide the more or less favourable context. Against this background, reform strategies must focus on proposing framework conditions at the statutory and the political-administrative levels, which can be assumed to make the achievement of the set objectives more likely.

Taking measures is not enough; it is rightly demanded that their efficacy, cost/effectiveness and sustainability be monitored. A systematic combination of instruments was recommended for proper quality assurance. A number of essential criteria will have to be met, if impact control is to be effective.

The general report by Univ.Prof. Dr. Christiane Spiel and the papers can be read

der Webseite der OECD/CERI-
Regionalseminare nachzulesen:
(<http://www.zse1.at/oecdceri/>).

Bildungsministerium setzt Schwerpunkte im Bereich „Gender Mainstreaming und geschlechtssensible Bildung“ - Aktionsplan für den Zeitraum 2003 bis 2006

Gender Mainstreaming zielt auf Chancengleichheit und Gleichstellung der Geschlechter und erfordert die Berücksichtigung von Gender-Aspekten auch im Bereich der Bildungspolitik. Gender Mainstreaming in der Schule bedeutet, die Gender Perspektive in allen Bereichen des Lernens und Lehrens, in der Organisation Schule und im Handeln aller Beteiligten zu verankern, um geschlechtergerechtes Lernen zu ermöglichen. Geschlechtssensibler Unterricht und geschlechtssensible Berufsorientierung sind ebenso wie spezifische Fördermaßnahmen für das eine oder das andere Geschlecht Mittel zur Erreichung des Ziels. Deshalb liegen die Schwerpunkte des Aktionsplans „Gender Mainstreaming und Geschlechtssensible Bildung“ in folgenden Bereichen:

Umsetzung eines geschlechtssensiblen Unterrichts durch die Lehrkräfte:

Hier setzt das Ministerium auf Lehrplangestaltung (Unterrichtsprinzip „Erziehung zur Gleichstellung von Frauen und Männern“ und Didaktischer Grundsatz „Bewusste Koedukation“) und Unterstützungsmaßnahmen. Neben Fortbildungsangeboten für Lehrerinnen und Lehrer, insbesondere im Bereich der mathematischen und naturwissenschaftlichen Gegenstände, werden spezielle Materialien angeboten. Aktuell stehen zwei Broschüren zur Umsetzung des Unterrichtsprinzips ab der 5. Schulstufe sowie an Berufsschulen zur Verfügung (Printfassung anfordern über amedia@csso.co.at), weiters eine Webfassung des Leitfadens zur Darstellung von Frauen und Männern in Unterrichtsmitteln (sämtliche Materialien sind unter folgender Webseite abrufbar: <http://www.bmbwk.gv.at/gleichstellung-schule>)

Erfolgreiche Aktivitäten zur geschlechtssensiblen Berufsorientierung werden (tlw. mit Unterstützung durch den Europäischen Sozialfonds) weitergeführt: dazu gehören Projekte zur Erweiterung des Berufswahl-

up on the website of the OECD/CERI
Regional Seminars:
(<http://www.zse1.at/oecdceri/>).

Ministry of Education Setting Priorities in the Fields of “Gender Mainstreaming and Gender-sensitive Education” - Action plan for the period from 2003 to 2006

The objectives of gender mainstreaming are equality of opportunity and gender equality, and it requires that gender aspects be taken into account in educational policy making. Gender mainstreaming in schools stands for anchoring the gender perspective in all the areas of learning and teaching, in the school organisation and in the actions of all those concerned, in order to enable gender-appropriate learning. The means to this end are gender-sensitive teaching and gender-sensitive career guidance as well as specific support to either of the genders.

The priorities of the action plan, “Gender Mainstreaming and Gender-sensitive Education“, will, therefore, be set in the following areas:

Gender-sensitive teaching practiced in the classroom:

The Ministry will employ curricular design (integral educational principle: “Education for Gender Equality“ and didactic principle: “Purposeful Coeducation“) and will provide support in the form of in-service training courses for teachers, especially in science and mathematics and in the form of specialised teaching aids. Currently, two brochures are available on how to implement the integral educational principle from the 5th grade upwards as well as at vocational schools (the printed versions can be requested via amedia@csso.co.at); there is also a web version of the guidelines for the presentation of women and men in teaching aids (all materials can be retrieved from <http://www.bmbwk.gv.at/gleichstellung-schule>).

Activities that have proved effective in the area of gender-sensitive career guidance will be continued (partly with support from the European Social Fund): These include projects designed to broaden the spectrum of occupations chosen especially by girls and projects designed to increase the percentage

spektrums speziell der Mädchen und Projekte zur Erhöhung des Frauenanteils in technischen Ausbildungen: Die Termine des umfangreichsten Projektes „FIT – Frauen in die Technik“, mit dem wiederum tausende Mädchen angesprochen werden, stehen für 2004 bereits fest <http://www.bmbwk.gv.at/fit>. Bis zum Jahr 2006 soll jedoch verstärkt der Blick auf die Burschen gelegt werden. Geplant ist auch die Förderung von Maßnahmen zur Erhöhung des Buben/Männeranteils in sozialen und pädagogischen Ausbildungen und Berufen.

Der dritte Schwerpunkt des Aktionsplans 2003 liegt in der Umsetzung des Gender Mainstreaming auch im Bereich der nachgeordneten Dienststellen. Die Landesschulräte werden eingeladen daran mitzuwirken und auch in ihrem Bereich geeignete GM-Arbeitspläne zu erstellen (so wie dies für die Zentralstelle derzeit erfolgt). Die Vernetzung im Bereich der Lehrer/innenausbildung und -fortbildung wird weitergeführt und GM-Pilotprojekte an Schulen besonders unterstützt.

Der Aktionsplan 2003 zum Downloaden (mit Links zu den einzelnen Aktivitäten):

<http://www.bmbwk.gv.at/start.asp?isllink=1&bereich=3&i1=18&i2=76&i3=264&OID=1790#>

Auskünfte: Abteilung für geschlechtsspezifische Bildungsfragen,
doris.guggenberger@bmbwk.gv.at

Studierende und Institutionen in Zeiten des neuen UNI-Managements: Internationale Konferenz in Wien

Das neue Verhältnis der Hochschulinstitutionen zu „ihren“ Studierenden in Zeiten des neuen Universitätsmanagements stand im Mittelpunkt einer internationalen Fachtagung im September in Wien. Bürokratie, Unverbindlichkeit, sorglose Ressourcenverwendung sind konkrete Auswirkungen des Systems der Massenuniversitäten. In Zeiten der entrepreneurial university wird von allen Seiten vom neuen Uni-Management ein partnerschaftliches Verhältnis erwartet: die Verwaltung soll service-orientierter sein, die Lehrenden gewissenhafter, die Studierenden eigenverantwortlicher. Unterstützung für alle Hochschulangehörigen sollen dabei Ombudsdienste geben, wie sie in vielen nationalen Systemen bereits verpflichtend vorgesehen sind.

share of women training for technical occupations: the 2004 dates have already been fixed for the most comprehensive project – “FIT – Women into Technical Occupations” – which is, once again, addressed to thousands of girls <http://www.bmbwk.gv.at/fit>.

In the period up to 2006, growing attention is to be directed at boys. Here the objective is to support measures designed to increase the percentage share of boys/men in social and educational training courses and occupations.

The third priority set in the 2003 Action Plan is gender mainstreaming in subordinate bodies. The regional school boards will be invited to participate and to come up with GM work plans appropriate for their regions (analogous to the plan currently drawn up for the central service). Teacher training and in-service training will continue to be networked and GM pilot projects in schools will receive special support.

The 2003 Action Plan for downloading (with links to the individual activities):

<http://www.bmbwk.gv.at/start.asp?isllink=1&bereich=3&i1=18&i2=76&i3=264&OID=1790#>

Queries to be addressed to: Abteilung für geschlechtsspezifische Bildungsfragen,
doris.guggenberger@bmbwk.gv.at

Student-Institutional Relationships in Times of New Autonomous University Management: International Conference in Vienna

The new relationships of universities with “their” students in the era of new higher education management was the focus of an international conference held in Vienna in September 2003. Red tape within administration, indifference of staff and employees, and careless management of resources are among the manifestations of mass higher education as it has developed in the 1980s and 90s. In the now emerging era of the entrepreneurial university, new autonomous management is supposed to ‘enter into partnerships’ with all constituencies within higher education: management and administration are expected to be more service- and client-oriented, teachers more conscious of their duties, and

Verschiedene Modelle

Bei der Wiener Tagung wurden verschiedene Modelle vorgestellt:

In Australien, in den USA und in Kanada ist das Hochschul-Ombudssystem schon jahrelang fixer Bestandteil des Hochschulalltags. In anderen Ländern sind sie durch das jeweilige Universitätsgesetz verpflichtend vorzusehen (so z.B. in den Niederlanden oder in Spanien). Mancherorts stehen große Traditionsbrüche bevor (z. B. in Großbritannien nach der Abschaffung des sogenannten „visitor“) oder es werden gerade Qualitätssicherungsmechanismen im Hochschulalltag realisiert (wie z.B. in Österreich oder Deutschland).

Wesentliche Faktoren für eine Neuausrichtung der Beziehungen der Institutionen zu ihren Mitgliedern sind institutionelle Autonomie, der Wille zu einer ernsthaften Neugestaltung des Verhältnisses sowie ein neues (Selbst) Verständnis im Umgang miteinander. Kernelemente einer effizienten Ombudstätigkeit sind unter anderem Unabhängigkeit, Überparteilichkeit, Vertraulichkeit und Transparenz. Die Einbindung von Studierendenvertretern in die Vermittlungstätigkeit ist ebenfalls erforderlich. In zahlreichen Ländern ist dies jeweils schon realisiert.

In Österreich: Dezentralisierung, Gesetzesverankerung, Beirat

Für Österreich erscheint es aus den bisherigen Erfahrungen mit dem Studierendenanwalt im Bildungsministerium hilfreich, solche Anlaufstellen auch dezentral zu haben, also einen Studentenombudsmann an jeder Universität. Auch eine obligatorische Verankerung von Ombudsstellen in den kommenden Leistungsvereinbarungen zwischen den Universitäten und dem Ministerium ist möglich, wobei die Studierendenanwaltschaft beim Ministerium als zentrale Leitstelle für gemeinsame studentische Themen fungieren könnte. Dies bedarf einer entsprechenden gesetzlichen Verankerung der Anwaltschaft.

Auch die Einrichtung eines überregionalen Beirats für Studierendenanliegen des gesamten tertiären Bildungsbereich als politikberatendes Gremium wurde für Österreich vorgeschlagen. Studierenden- und Ministeriumsvertreter, Universitätsverantwortliche und Mitarbeiter von Betreuungsorganisationen sollen darin Erfahrungen beraten

students more self-reliant. Ombuds services, which are already mandatory in many national higher education systems, are providing support and assistance for the constituencies in higher education to establish new modes of dealing with each other within this system.

Different models

A number of different ombudsing -- and hence customer relationship -- models were presented during the Vienna meeting: In Australia, the USA and Canada, the university ombuds system has been an important part of the university system for decades. In quite a few European countries, ombudsmen are mandatory and prescribed by the respective university legislation (e.g. in the Netherlands or in Spain), and in others long-established traditions of appeal and review mechanisms will be changed, e.g. in Great Britain (where the so-called “visitor” will be replaced by an “independent adjudicator”). In other countries, quality assurance mechanisms are in the process of being introduced into everyday life at the university at the moment (e.g. in Austria or Germany).

Among the decisive factors in the reorientation of relations between institutions and their constituent members are autonomy and the will to restructure and to find new modes of the (self) perception of interpersonal relationships. Core elements of efficient ombuds work are, inter alia, independence, non-partisanship, confidentiality and transparency. Student representatives should be actively involved in complaint management and mediating activities.

In Austria: decentralisation, anchoring in law, advisory council

Main conclusions of the conference for Austria and other countries, made in light of the experience gathered with the students' ombudsman (“Studierendenanwaltschaft”) at the Austrian Ministry of Education and international models, are: the establishment of decentralised contact points and/or ombuds offices (a students' ombudsman office at each university); especially in Austria legally anchoring the ombuds offices in the forthcoming performance agreements between the universities and the Austrian Ministry of Education. The students' ombudsman office at the Austrian Ministry should be the headquarters for common student affairs – a provision to be anchored in the new university law of 2002.

und Vorschläge erstellen, wenn es im Hochschulsystem Verbesserungsbedarf oder Systemmängel gibt.

Europäisches Netzwerk

Veranstaltet wurde die Tagung „Student-Institutional Relationships in Times of New University Management“ vom Europäischen Netzwerk der Ombudsstellen im Hochschulwesen ENOHE (European Network of Ombudsmen in Higher Education) gemeinsam mit der Universität Wien, dem österreichischen NARIC-Büro sowie der nationalen Bologna-Kontaktstelle.

Das im Februar 2003 Jahres in Amsterdam gegründete europäische Netzwerk von hochschulischen Ombudsstellen ist u. a. aus einer Informationskampagne der European Association of International Education EAIE zum Thema „Ombudsing in Higher Education“ hervorgegangen. Seine Ziele sind der Vergleich einschlägiger Modelle in den neuen Beziehungen zwischen Institutionen und Studierenden im Zeitalter fortschreitender Autonomie, der Austausch von Erfahrungen und Beispielen guter Praxis sowie die Ausarbeitung von Empfehlungen für die jeweiligen nationalen Systeme. Die ENOHE-Arbeit hat einen engen Konnex zu den Zielen des Bologna-Prozesses im Bereich Qualitätssicherung. Daraus resultiert auch eine Kooperation mit der Europäischen Kommission und den nationalen Bildungsministerien.

Mit der Wiener Konferenz ist ein kräftiger Impuls zur gesamteuropäischen und inner-österreichischen Diskussion der Frage der institutionellen Beziehungen von Studierenden zu den Hochschulen und umgekehrt gegeben worden. Ein Tagungsband mit den Referaten und Ergebnissen ist in Vorbereitung:

www.bmbwk.gv.at/studierendenanwaltschaft/septemberkonferenz.

Another proposal for Austria made during the Vienna conference was to set up a supra-regional advisory council for student affairs for the whole tertiary sector in Austria (which could be applicable to any other country, too). The main task of this council would mainly be to provide advice on academic issues for politicians and parliamentarians as decision-makers. This body should consist of student representatives from universities, Fachhochschulen and teacher training colleges, representatives from the Ministry, from support organisations, etc. The council should serve as a platform for deliberations on experience (and shortcomings) gathered from daily practice. The main aim of this body is to contribute to a continuous improvement of laws and regulations within the higher education system based on individual cases addressed to ombuds and complaint management offices.

European network

The Vienna conference on “Student-Institutional Relationships in Times of New University Management” was organised by the European Network of Ombudsmen in Higher Education together with the University of Vienna, the Austrian NARIC office and the national Bologna Contact Point. The European Network of Ombudsmen in Higher Education (ENOHE), set up in Amsterdam in February 2003, is, inter alia, the outcome of an information campaign launched by the European Association of International Education (EAIE) on “Ombudsing in Higher Education”. ENOHE’s main tasks are to compare models of the new relations between institutions and students in the age of increasing institutional autonomy, to facilitate the exchange of experiences and best practice examples and to come up with recommendations for the individual national systems. Within the vast field of quality assurance in higher education, ENOHE pursues one of the main objectives of the Bologna Process through its activities. This is at the same time the basis for ENOHE’s cooperation with the European Commission and the national ministries of (higher) education. The Vienna conference 2003 has given a strong impetus to the European discussion on newly emerging relationships between students and higher education institutions. The conference papers will be published in print as well as on-line in 2004 (www.bmbwk.gv.at/studierendenanwaltschaft/septemberkonferenz).