



Ombudsstelle
für Studierende
hochschulombudsmann.at

HOCHSCHULISCHE OMBUDSSTELLEN: WIE? WARUM? WOZU?

Werkstattbericht 35

IMPRESSUM

**Medieninhaber und Herausgeber:
Ombudsstelle für Studierende (OS)**
Für den Inhalt verantwortlich: Dr. Josef Leidenfrost, MA
**Bei der Erstellung dieser Broschüre haben mitgewirkt:
Ernst Holub (OS), Cindy Keler (OS), Julia König (OS),
Alberina Nuka (OS),**
Ihnen sei herzlich dafür gedankt.

Titelblattgestaltung: Christian Smetana, Wien
Innen-Layout: Alberina Nuka, OS
1. Auflage, 1. November 2021
Auflage: 100 Stück
Herstellung: BMBWF

Weitere Exemplare können kostenlos bei der Ombudsstelle für Studierende bestellt werden, per E-Mail cindy.keler@bmbwf.gv.at oder per Telefon 01-53120-5544.

Das Video zur Veranstaltung steht online unter <https://hochschulombudsmann.at/veranstaltungen/> zur Verfügung.

Werkstattberichte der Ombudsstelle für Studierende:

Neben der Betreuung von individuellen Problemfällen an Universitäten und Hochschulen gehört auch der institutionalisierte Dialog mit den Entscheidungsträgerinnen und -trägern sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Institutionen vor Ort zu den Hauptaufgaben der Ombudsstelle für Studierende. Dazu gibt es pro Kalenderjahr innerhalb des Jahresprogrammes der Ombudsstelle für Studierende mehrere Spezialveranstaltungen, die sowohl generellen Arbeitsbereichen als auch Sonderthemen gewidmet sind. Ab dem Studienjahr 2008/2009 gab die Studierendenanwaltschaft, die Vorgängereinrichtung der Ombudsstelle für Studierende, in diesem Zusammenhang als neues Informationsmedium die sogenannten Werkstattberichte über die Erfahrungen aus der Alltagsarbeit und aus den Kontakten mit Studierenden heraus. Darin wurden Präsentationen und Ergebnisse der einschlägigen Tagungen der Studierendenanwaltschaft auch einem größeren Interessentinnen- und Interessentenkreis zur Verfügung gestellt.

Die bisher erschienenen Hefte behandelten „Studierendenanwaltschaft-Jahrestagung Preßburg 4. und 5. März 2008“, „Studieren mit Behinderung“, „Brauchen (Studierende an) Fachhochschulen einen Ombudsmann?“, „Bologna nach dem Feiern: Qualität, Autonomie, Mobilität in der Praxis“, „Der dritte Zyklus der „Bologna“-Studienarchitektur im österreichischen Hochschulsystem: Praxisbeispiele, Problemfelder“, „Ist hier/da/dort jemand? Vorschlags- und Verbesserungsmanagement an österreichischen Hochschulen: Was es Studierenden und Hochschulen bringen kann“, „Curriculum für Lehrveranstaltungen zur „Guten Wissenschaftlichen Praxis“ sowie „Mediation an Hochschulen: Ein Konfliktvermittlungs-Instrument auch für Studierende und Jungforscherinnen und -forscher“, „Hochschulen als Objekte medialer Begierden: Über Do's und Don'ts in der Berichterstattung zu Themen rund ums Studium“, „Brauchen (Studierende an) Privatuniversitäten einen Ombudsmann – Als ein Teil der Qualitätssicherung?“ und „Studierende in Ausnahmesituationen und ihre Anliegen: Alltags-Erfahrungen und Lösungswege“, „PLAGE: PLAGIAT! Wie erkennen? Wie vermeiden? Wie bekämpfen?“, „Hochschulen für die zweite Lebenshälfte: Neue Herausforderungen“, „Zur Situation internationaler Studierender in Österreich: Studieninformation, Zulassung, Einreise, Sprache, Kultur, Studium, Arbeiten, Niederlassung“, „Diskriminierung an Hochschulen: Alter, Behinderung, Bekenntnis, Geburt, Geschlecht, Klasse, Rasse, sexuelle Orientierung, Stand“, Über bestehende und zukünftige Rechtsverhältnisse Studierender - Hochschulinstitutionen an Fachhochschulen und Privatuniversitäten, Konfliktmanagement und Qualitätssicherung durch Ombudsstellen (für Studierende und zur Wahrung der Guten wissenschaftlichen Praxis) an österreichischen Hochschulen: Erfahrungsberichte und Zukunftsperspektiven“, Universitäten vor dem Kadi? Erste Erfahrungen mit dem Bundesverwaltungsgericht als neue Rechtsmittelinstanz an öffentlichen Universitäten“, „Studieren ohne Grenzen International erfolgreich studieren, welche Barrieren sind zu überwinden, um (erfolgreich) im Ausland zu studieren: Aktuelle Entwicklungen“, „Behinderung, Diversität, Inklusion: Wegmarken für den österreichischen Hochschulraum“, Studieren ohne Grenzen: International erfolgreich studieren. Welche Barrieren sind zu überwinden, um (erfolgreich) im Ausland zu studieren?, Fremdsprachiges Lehren, Lernen & Forschen: Gesetzliche Rahmenbedingungen, strategische und didaktische Aspekte, Aufnahme- und Zulassungsverfahren im österreichischen Hochschulraum: Quo vadis?“, „Gemeinsame Jahrestagung des österreichischen und des deutschen Hochschulombudsnetzwerkes: Nachbarschaftliche Kooperation im europäischen Hochschulraum“ und „Ausländische Durchführungsstandorte von österreichischen Privatuniversitäten: Cui bono? Erste Erfahrungen“, „Sexualität(en) und Geschlechtsidentität(en) im österreichischen Hochschulraum: Zwischen Alltag und Tabu“, „Anerkennungen - Durchlässigkeit Studienrechtliche Gegensätze! Wie Behandeln?“, Qualitätsmanagement im österreichischen Hochschulraum: (Lehr) Beispiele zur Syntegration“, „Phänomen 'Fälschungen' im Hochschulalltag: Wie erkennen? Wie damit umgehen?“, „Bedrohungsmanagement an und für Hochschulen: Bestandsaufnahme, Erfahrungen, Strategien“, Wirkmächtige Hochschul(amts)sprache: Mündige Studierende? Dialog!, „Recruiting International Potential for Austrian Higher Education Institutions: Obstacles and Opportunities during the New (Ab)normal“

Inhaltsverzeichnis

Programm.....	4
Einleitung zum Tagungsthema	6
Ehemaliger Bundesminister für Wissenschaft und Forschung Karl-Heinz Töchterle anlässlich des Zehnjahres-Jubiläums der Studierendenanwaltschaft im Jahr 2011	6
Grußworte des Bundesministers für Bildung, Wissenschaft und Forschung Univ.-Prof. a.D. Dr. Heinz Faßmann .	7
Politische Fallbeispiele – Initiator*innen von Ombudsstellen: <i>A long and winding road</i>	9
Oliver Vitouch, Alpen-Adria-Universität Klagenfurt.....	9
Peter Loidl, Medizinische Universität Innsbruck.....	9
Margarethe Rammerstorfer, Wirtschaftsuniversität Wien.....	11
Andreas Janko, Johannes Kepler Universität Linz.....	12
Stefan Koch, Johannes Kepler Universität Linz.....	13
Alltagsbeispiele – Ombudspersonen im täglichen Leben: <i>It's a hard day's night</i>	15
Sonja Falkner-Matzinger, Johannes Kepler Universität Linz.....	15
Christoph Schwarzl, Wirtschaftsuniversität Wien.....	17
Lothar Fickert, Technische Universität Graz.....	18
Barbara Good, Universität Wien.....	20
Dominik Drexel, Leopold-Franzens-Universität Innsbruck.....	21
Susanne Roßnagl, Leopold-Franzens-Universität Innsbruck	21
Dominik Drexel, Leopold-Franzens-Universität Innsbruck.....	22
Alois Böhm, Fachhochschule des BFI Wien	22
Gunter Waldek, Anton Bruckner Privatuniversität Linz.....	24
Wordwrap: <i>Back to the future</i>	25
Podiumsdiskussion:	26
Hochschulisches Beziehungs- und Konfliktmanagement: „Millenials“ und ihre Anliegen als Herausforderung und / oder Chance?	26
<i>Hochschulische Ombudsstellen: Prädikat wertvoll</i>	36
Lebensläufe der	38
Referentinnen und Referenten.....	38
Werkstattberichte der Ombudsstelle für Studierende	46

Programm

Hochschulische Ombudsstellen: Wie? Warum? Wozu?

Eine gemeinsame (hybride) Veranstaltung des BMBWF
sowie der Ombudsstelle für Studierende

Donnerstag, 1. Juli 2021
Sky Lounge
Fakultät für Wirtschaftswissenschaften, Universität Wien
Oskar-Morgenstern-Platz 1, 1090 Wien

9:45h Registrierung

10:00h Begrüßungen und Eröffnung

Moderation: Gerald Groß

Einleitung zum Tagungsthema

Seit 2012 gibt es die unter Bundesminister Töchterle gesetzlich verankerte Ombudsstelle für Studierende im BMBWF. Sie ist über ihre Aktivitäten jährlich der Ressortleitung und dem Parlament gegenüber berichtspflichtig. Gleichzeitig koordiniert sie seit 2015 das seinerzeit eingerichtete Hochschulombudsnetz www.hochschulombudsnetz.at. Bundesminister Faßmann war als seinerzeitiger Vizerektor für Internationales der Initiator einer speziellen Ombudsstelle für internationale Studierende an einer Universität, an der Universität Wien, gewesen. Ein Rückblick und ein Ausblick auf die Entstehung und Weiterentwicklung des Ombudswesens an Hochschulen werden eingangs gegeben.

**Politische Fallbeispiele – Initiator*innen von Ombudsstellen:
A long and winding road (Fragen via Chatfunktion)**

In diesem Teil der Veranstaltung sprechen politische Entscheidungsträgerinnen und -träger hochschulischer Bildungseinrichtungen über die Überlegungen und konkreten Schritte von der Idee bzw. vom Anlass bis zur Umsetzung hochschulischer Ombudsstellen und die notwendigen „hausinternen“ Prozesse und Veranlassungen.

- Rektor Univ.-Prof. Dr. Oliver Vitouch, Alpen-Adria-Universität Klagenfurt
- Vizerektor für Lehre und Studienangelegenheiten Univ.-Prof. Dr. Peter Loidl, Medizinische Universität Innsbruck
- Vizerektorin für Lehre und Studierende Univ.-Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Margarethe Rammerstorfer, Wirtschaftsuniversität Wien
- ehemaliger Vizerektor für Lehre und Studierende Univ.-Prof. Dr. Andreas Janko, Johannes Kepler Universität Linz
- Vizerektor für Lehre und Studierende Univ.-Prof. Mag. Dr. Stefan Koch, Johannes Kepler Universität Linz

Alltagsbeispiele – Ombudspersonen im täglichen Leben: It's a hard day's night (Fragen via Chatfunktion)

In diesem Teil der Veranstaltung wird aus der Alltagspraxis berichtet. Nach der Erläuterung der jeweiligen institutionsinternen Verankerung der Ombudsstellen und Informationen zu den Persönlichkeitsprofilen der Akteurinnen und Akteure geht es als besondere Schwerpunkte der Fallstudien um die Themen Anliegenkategorien, Interventionsmethoden, Interaktionsstränge sowie interne und allenfalls externe Berichtslegung resp. Verbesserungsvorschläge.

- Sonja Falkner-Matzinger, BA MSc, International Welcome Center und Ombudsstelle für Studierende, Johannes Kepler Universität Linz
- Dr. Christoph Schwarzl, Ombudsstelle für Studierende, Wirtschaftsuniversität Wien
- Univ.-Prof. Dr. Lothar Fickert, Ombudsstelle für Studierende, Technische Universität Graz
- Dr.ⁱⁿ Barbara Good, Leiterin der Dienstleistungseinrichtung Internationale Beziehungen sowie der Ombudsstelle der Universität Wien für internationale Austauschstudierende
- Dr.ⁱⁿ Susanne Roßnagl / Dominik Drexel, MA, Sorgen-Hotline, Fakultät für Bildungswissenschaften, Leopold-Franzens-Universität Innsbruck
- Prof. (FH) DDr. Alois Böhm, Ombudsstelle für Studierende, Fachhochschule des BFI Wien
- Univ.-Prof. MMag. Gunter Waldek, Ombudsmann, Anton Bruckner Privatuniversität Linz

Wordwrap: Back to the future

Nach fast 25 Jahren Erfahrungen mit Ombudseinrichtungen im (Hochschul)Bildungsbereich und zehn Jahre nach der Gesetzesverordung der ministeriellen Ombudsstelle für Studierende gilt es eine Bestandsaufnahme zu tätigen, zur Effektivität, zur Berichtslegung sowie zu systemischen Änderungen. Darüber hinaus wird ein Blick in die Zukunft, vor allem von www.hochschulombudsnetz.at gegeben.

- Dr. Josef Leidenfrost, Mag.^a Anna-Katharina Rothwangl, Ombudsstelle für Studierende Wien

ABSCHLIESSENDE PODIUMSDISKUSSION

Hochschulisches Beziehungs- und Konfliktmanagement: „Millenials“ und ihre Anliegen als Herausforderung und/ oder Chance?

Diskussionsteilnehmerinnen und -teilnehmer:

- Univ.-Prof. Dipl.-Ing. Dr.techn. Gernot Kubin, Vorsitzender des Senates der Technischen Universität Graz, Sprecher der Vorsitzenden der Senate der Österreichischen Universitäten
- Univ.-Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Brigitte Lueger-Schuster, Leiterin der Arbeitsgruppe Psychotraumatologie, Vorsitzende der Schiedskommission der Universität Wien
- Prof. (FH) Mag. Dr. Andreas Breinbauer, Rektor der Fachhochschule des BFI, Leiter des FHK-Ausschusses „Lehre“ und Vizepräsident der Fachhochschulkonferenz
- Dr. Jürgen Petersen, Geschäftsführer AQ Austria
- Dr.ⁱⁿ Nicole Föger, Geschäftsführerin der Österreichischen Agentur für wissenschaftliche Integrität

Schlussworte: YOU are the future

Einleitung zum Tagungsthema

Seit 2012 gibt es die unter Bundesminister Töchterle gesetzlich verankerte Ombudsstelle für Studierende im BMBWF. Sie ist über ihre Aktivitäten jährlich der Ressortleitung und dem Parlament gegenüber berichtspflichtig. Gleichzeitig koordiniert sie seit 2015 das seinerzeit eingerichtete Hochschulombudsnetz www.hochschulombudsnetz.at. Bundesminister Faßmann war als seinerzeitiger Vizerektor für Internationales der Initiator einer speziellen Ombudsstelle für internationale Studierende an einer Universität, an der Universität Wien, gewesen. Ein Rückblick und ein Ausblick auf die Entstehung und Weiterentwicklung des Ombudswesens an Hochschulen werden eingangs gegeben.

Ehemaliger Bundesminister für Wissenschaft und Forschung Karl-Heinz Töchterle anlässlich des Zehnjahres-Jubiläums der Studierendenanwaltschaft im Jahr 2011

Sehr geehrte Damen und Herren, ich habe das heutige Geburtstagskind, wenn ich so sagen darf, nämlich die Studierendenanwaltschaft in meiner Zeit als Rektor schon kennen und schätzen gelernt. Bald nach meinem damaligen Amtsantritt im Winter 2007 hatte ich erstmals die Gelegenheit mit dieser Einrichtung zu reden, als ihr Leiter zum Antrittstermin bei mir war. Inzwischen habe ich bekanntlich mein Amt gewechselt, die Studierendenanwaltschaft ist geblieben als wichtige Service- und Informationseinrichtung für Studierende. Im neuen Qualitätssicherungsrahmengesetz wird nunmehr eine Ombudsstelle für Studierende als Nachfolger der derzeitigen Studierendenanwaltschaft gesetzlich verankert. Sie nimmt einen Service- und Informationsauftrag wahr und wird weiterhin eine wesentliche Funktion in der Identifizierung, in der Nennung und Behebung von Alltagsproblemen im tertiären Bereich ausüben. Wenn das Wissenschaftsministerium, übrigens seit 1970 unverändert, Angelegenheiten der studentischen Interessenvertretung, der Studienbeihilfe und der Stipendien als Arbeitsauftrag hat, so kommt über das erwähnte neue Gesetz nunmehr die offizielle und gesetzlich verankerte Betreuung von Studierendenanliegen dazu. Ich freue mich auf die Zusammenarbeit und die Diskussionen über die Detailarbeit und die kommenden Vorschläge zu Verbesserungen aus dem Alltag und für den Alltag der Studierenden. Dabei ist mir der Dialog mit allen Beteiligten sehr wichtig. Bereits bei meinem Amtsantritt als Minister habe ich mein Motto *viribus unitis* - mit vereinten Kräften - betont, weil ich überzeugt bin, dass uns nur gemeinsam eine Weiterentwicklung des tertiären Sektors gelingen kann. Abschließend darf ich der Studierendenanwaltschaft herzlich zum zehnten Geburtstag gratulieren, um mich vor allem, bei deren Leiter Josef Leidenfrost und bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihr großes Engagement bedanken. Alles Gute zum zehnten Geburtstag.



Grußworte des Bundesministers für Bildung, Wissenschaft und Forschung Univ.-Prof. a.D. Dr. Heinz Faßmann

Ich freue mich, dass die Ombudsstelle für Studierende an mich herangetreten und darum gebeten hat, einleitende Worte für diese aus meiner Sicht heutige äußerst wichtige Veranstaltung zu sprechen. Wie wichtig die Aufgabe und der Stellenwert hochschulischer Ombudsstellen sind, hat man gerade in den vergangenen drei Semestern, die von der Corona-Pandemie beeinflusst gewesen waren, besonders deutlich gesehen. Dr. Josef Leidenfrost und sein Team von der Ombudsstelle für Studierende haben sich der Anliegen der Studierenden angenommen und auch in die innerministeriellen Entscheidungsgremien einberichtet.

Gerade die Ombudsstelle für Studierende im BMBWF kann man als Pionierin ihres Bereichs bezeichnen. Bereits 2011 wurde ihr Tätigkeits- und Aufgabenbereich gesetzlich verankert. In § 31 des Hochschul-Qualitätssicherungsgesetzes heißt es seither, dass sie für Studierende und Studieninteressierte „Ombuds-, Informations- und Servicearbeit im Hochschulbereich zu den von ihr behandelten Anliegen zu leisten“ hat.

Ich freue mich besonders, dass bereits bisher einige österreichische Universitäten und Hochschulen vor Ort eigene Ombudseinrichtungen geschaffen haben. Eine davon, die Ombudsstelle der Universität Wien, durfte ich selbst als einstiger Vizerektor mitinitiiieren.

Der größte Erfolg aus Sicht der Ombudsstellen ist wohl bei der letzten Minister-Bologna-Konferenz im Vorjahr gelungen, als das sogenannte Rom-Kommunikée verabschiedet wurde. In diesem empfehlen die Ministerinnen und Minister aus 49 europäischen Staaten die Einrichtung von hochschulischen Ombudsstellen in allen EHR-Mitgliedstaaten, um Studierenden einen besseren Rechtsschutz an Hochschulen, aber auch Beratung und Unterstützung bei allfälligen persönlichen Konflikte gewähren sollen. In 27 europäischen Ländern gibt es solche Stellen bereits, unterschiedlich konzipiert und verankert, aber alle mit dem Ziel niedrigschwellige Hilfe zu geben, die Studienbedingungen zu verbessern und auf notwendige systemische Veränderungen hinzuweisen.

Bereits 2001 wurde ein informelles europäisches Netzwerk, das European Network of Ombudsmen in Higher Education (ENOHE -<http://www.enohe.net/>), eingerichtet, das derzeit von Josef Leidenfrost präsiert wird. Mittlerweile gibt es auch ein nationales österreichisches Netzwerk, das alle bestehenden Einrichtungen elektronisch und analog zusammenbringt.

Bei dieser heutigen Tagung werden politische Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger sowie Praktikerinnen und Praktiker hinsichtlich ihrer Erfahrungen aus der Alltagsarbeit zu Wort kommen, als Anregungen für weitere Hochschulinstitutionen, sich Ombudsstellen einzurichten. Viel Erfolg!



Bundesminister Heinz Faßmann (Foto: BKA/Andy Wenzel)

Politische Fallbeispiele – Initiator*innen von Ombudsstellen: *A long and winding road*

Im Hauptteil der Veranstaltung sprachen politische Entscheidungsträgerinnen und -träger hochschulischer Bildungseinrichtungen über die Überlegungen und konkreten Schritte von der Idee bzw. vom Anlass bis zur Umsetzung hochschulischer Ombudsstellen und die notwendigen „hausinternen“ Prozesse und Veranlassungen.

Oliver Vitouch, Alpen-Adria-Universität Klagenfurt

Die Universität Klagenfurt verfügt bereits seit 2014 über eine vom Senat und Rektorat gemeinsam eingerichtete Ombudsstelle für Studierende. Sie hat sich seither vielfach und uneingeschränkt bewährt. Der Ombudsmann beziehungsweise seit Oktober 2020 nun die Ombudsfrau, beide ehrenamtlich tätige Rektoratsmitglieder in Ruhe, bieten eine niederschwellige Anlaufstelle für studentische Beschwerden aller Art. Sie beraten, vermitteln und sind um faire und vor allem um unkomplizierte Lösungen bemüht. Dadurch gewinnen sowohl die Universität als auch die Studierenden. Konflikte werden, wann immer das möglich ist, frühzeitig entschärft und die Dinge in ein produktives Fahrwasser gelenkt. Ich kann eine solche Ombudsstelle daher nur jeder Hochschule wärmstens empfehlen. Prädikat wertvoll!

Peter Loidl, Medizinische Universität Innsbruck

Ja, meine sehr geehrten Damen und Herren, liebe Kolleginnen und Kollegen! Die Medizinische Universität Innsbruck verfügt nicht schon seit 2014 über eine Ombudsstelle für Studierende so wie die Universität Klagenfurt, ganz im Gegenteil. Wir sind quasi am anderen Ende der Skala angesiedelt, da wir erst seit Anfang Mai dieses Jahres über eine solche Institution verfügen. Obwohl ich bereits bei meinem Amtsantritt als Vizerektor im Jahr 2013, dem obersten Ombudsmann, Josef Leidenfrost, zugesagt habe, eine solche Stelle möglichst rasch zu implementieren. Jetzt wird man sich die Frage stellen, warum so spät, warum hat das alles so lange gedauert? Nun, wahrscheinlich hat es ein bisschen mit der Universitätsstruktur zu tun.

Wir sind eine sehr kleine Universität mit nur circa 3.400 Studierenden. Wir verfügen nur über vier Studienrichtungen. Sieht man jetzt einmal von den PhD Studien ab, ist das eben die Humanmedizin, die Zahnmedizin, das Bachelor- und Masterstudium für Molekulare Medizin, wir haben nur eine Curricularkommission für alle Studienrichtungen, studienrechtliches Organ und Vizerektor das ist dieselbe Person. Im Unterschied zu Universitäten mit vielen Fakultäten und noch mehr Studienrichtungen bedeutet das natürlich doch eine sehr enge inhaltliche Fokussierung und damit wahrscheinlich auch eine deutlich geringere Bandbreite an studentischen Fragen und Probleme. Dazu kommt noch, dass das Medizinstudium ein sehr verschultes Studium ist, jede*r Studierende hat garantierte Praktikumsplätze. Wir haben Auswahlverfahren, der Anteil an prüfungsaktiven Studierenden liegt momentan bei uns bei 90 %.

Wir haben eigentlich immer versucht, die Probleme mit den Studierenden durch einen sehr engen und auch sehr institutionalisierten Kontakt mit den Studierendenvertretungen zu lösen, was auch gelungen ist, sodass da irgendwie der Druck in Richtung Schaffung einer Studierendenombudsstelle nicht da war, und das Projekt irgendwie in den Hintergrund getreten ist. Die Corona Pandemie hat dann letztlich den entscheidenden Anstoß dazu gegeben, die Ombudsstelle jetzt doch wirklich einzurichten.

Die Notwendigkeit von praktischer Lehre in Präsenz, was für das Erlernen von medizinisch-technischen Fertigkeiten natürlich unabdingbar ist einerseits, und andererseits auch die berechnete Angst der Studierenden vor Infektionen der Erkrankung, haben während der letzten 18 Monate dazu geführt, dass sich die Studierenden in unterschiedlichen Lagern mit sehr sehr diskrepanten Wünschen, Vorstellungen und Forderungen formiert haben. Auf der einen Seite der Wunsch nach Präsenz, so viel Präsenz wie nur irgendwie möglich, auf der anderen Seite der Wunsch nach 100 % Online-Lehre. Das hat auch unter den Studierenden selbst zu ganz massiven Konflikten geführt und in dieser Phase haben dann Studierende unserer Universität auch den österreichischen Ombudsmann, den Josef Leidenfrost, angerufen und da ist uns dann eigentlich bewusst geworden, dass es jetzt wirklich höchste Zeit ist, dass wir eine lokale Ombudsstelle schaffen.

Nun, Ende April haben wir dann dieses Defizit endgültig beseitigt und haben durch eine Festlegung des Rektorats eine solche Ombudsstelle für Studierende geschaffen. In dieser Festlegung ist definiert, was die Ombudsstelle kann und was sie definitiv nicht kann und auch nicht soll. Wobei uns besonders wichtig war, dass sie nicht nur Anlaufstelle für konkrete Fragen und Probleme von Studierenden sein soll, sondern auch eine Art Beobachterposition einnehmen soll, aus der heraus sie dann Unzulänglichkeiten und Systemfehler in Bereichen der Lehre hinweisen soll. Wir haben auch fixiert, dass die Ombudsfrau/der Ombudsmann eine nicht mehr im aktiven Dienstverhältnis zu unserer Universität stehenden Person sein muss, dass sie aber einmal bei uns im Dienststand gewesen sein muss.

Nun, und eine am besten geeignete Person wurde dann auch in diesem Sinn gefunden, unser Ombudsmann ist der erst kürzlich in den Ruhestand getretene Ordinarius für Orthopädie, Martin Krismer, der viele Jahre Vorsitzender unseres Senates war und dem Lehre immer ein zentrales Anliegen war. Worüber ich natürlich nicht berichten kann, sind Erfahrungen mit der Ombudsstelle aus einsichtigen Gründen. Ich bin aber davon überzeugt, wir alle sind davon überzeugt, dass die Einrichtung ein wichtiger und wirklich guter Schritt für die Medizinische Universität Innsbruck war. Danke.

Margarethe Rammerstorfer, Wirtschaftsuniversität Wien

Werter Herr Bundesminister, sehr geehrte Veranstaltungsteilnehmer*innen! Als Vizerektorin für Lehre und Studierende ist mir an der Wirtschaftsuniversität Wien eine Kultur des gegenseitigen Respekts und ein wertschätzendes Miteinander sehr wichtig.

An der Wirtschaftsuniversität Wien verstehen wir die Universität nicht nur als Ort der Bildung und Wissensvermittlung, sondern auch als Ort der Begegnung und der Persönlichkeitsentwicklung durch sehr vielfältige Interaktions- und Begegnungsräume. Unterschiedlichste Bedürfnisse treffen hier unter unserem Dach zusammen. Sie alle werden aus Ihrer beruflichen Praxis kennen und wissen, dass dort, wo Kommunikation stattfindet, wo Menschen diskutieren, lernen und arbeiten, dort kommt es eben auch gelegentlich zu schwierigen und missverständlichen konfliktiven Situationen.

Als reflektierte Universität ist es uns wichtig, diesen kritischen Seiten ebenso unsere Beachtung zu schenken, wie den angenehmen Seiten. Als responsible University ist es für uns wichtig für unsere Studierenden da zu sein, wenn Fragen und Sorgen auftreten oder sie einfach nur Unterstützung für die Bewältigung von Herausforderungen im Studierendenalltag brauchen. Eine Anlaufstelle in diesen Belangen stellt unsere WU-interne Ombudsstelle für Studierende dar. Sie wurde bereits 2014 etabliert und ist seitdem die zentrale Anlaufstelle für unsere Studierenden bei allen studienbezogenen Fragen, Konflikten und Anliegen. Durch ihre Verankerung im Studierendenupport ist die Ombudsstelle für Studierende nicht direkt in die Studienprogramme oder die Lehre involviert und kann daher als neutrales Ansprechorgan fungieren. Die Anliegen, die dort vorgetragen werden, sind vielfältig und umfassen neben schwierigen persönlichen Problemen auch einfach Schwierigkeiten im Rahmen von Lehrveranstaltungen und Prüfungen, Konflikte unter Studierenden mit Studierenden aber auch zwischen Studierenden und Lehrenden und vieles mehr. Das Team der Ombudsstelle klärt bei all diesen Anliegen zunächst den konkreten Auftrag der Person, die das Anliegen hervorbringt. Sehr oft bedarf es lediglich einer Klarstellung von Sachverhalten oder eine studienrechtliche Klärung um dieses Anliegen zu lösen. Die Mitarbeiter*innen der Ombudsstelle sind hier bestens in andere Abteilungen vernetzt, um rasch und zielführend an relevante Informationen zu gelangen und optimal behilflich zu sein. Zentral für die positive und professionelle Arbeit unserer Ombudsstelle ist ein Team, das mit seinem Wissen, seinen Skills und Kompetenzen, die Anliegen der Studierenden ruhig bearbeiten kann.

Bei uns sind drei Personen neben ihrer regulären Tätigkeit im Studierendenupport auch der Ombudsstelle für Studierende zugeordnet. Dieses Team verfügt neben dem relevanten studienrechtlichen Wissen und der detaillierten Kenntnis der Organisation und der Abläufe an der WU, auch über die Expertise in den Bereichen Beratung, Coaching und Mediation, um so eine empathische und gleichzeitig informative und klare Kommunikation sicherstellen zu können. Neben der konkreten Unterstützung im direkten Kontakt mit den Studierenden, startete die Ombudsstelle auch bei wiederkehrenden Themen qualitätsentwickelte Diskussionen und Prozesse. Sie ist für uns als große Universität somit eine sehr wesentliche Einrichtung um auf verschiedenen Ebenen auf die Bedürfnisse von Studierenden besser eingehen zu können und als

Bildungsinstitution uns auch signifikant weiterentwickeln zu können. Ich möchte daher an dieser Stelle all den Personen danken, die sich in einem solchen oder ähnlichen Rahmen oder Projekt für die Anliegen unserer Studierenden einsetzen und die Universitäten gern dabei unterstützen neben Wissen auch Persönlichkeiten auszubilden sowie konstruktive Kommunikations- und Konfliktkultur zu etablieren.

Andreas Janko, Johannes Kepler Universität Linz

Herzlich willkommen, sehr liebe Grüße auch aus Linz an alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Tagung. Sehr geehrte Damen und Herren! Damit es, wie schon angedeutet wurde, in meiner Amtszeit als Vizerektor für Lehre und Studierende der Johannes Kepler Universität Linz, das war von 2015 bis 2019, zur Gründungen einer Ombudsstelle für Studierende kommen kann, müssen mehrere Faktoren zusammenspielen. Die Grundidee ist an sich relativ simpel, wie wir auch schon gehört haben von all den Bildungseinrichtungen, die sich für die Einrichtung einer solchen Ombudsstelle entschieden haben, auch sehr ähnlich. Das Studienrecht wird jedenfalls an den öffentlichen Universitäten nach wie vor im Rahmen der Hoheitsverwaltung vollzogen und viele Kontroversen die im Studienalltag auftreten, lassen sich auch in einem partnerschaftlichen Miteinander deutlich schneller, kreativer und im Ergebnis wohl auch für alle Seiten befriedigender lösen als in einem formalisierten Verwaltungsverfahren oder gar in einem Beschwerdeverfahren vor dem Bundesverwaltungsgericht, von dem der Rechtsweg gegen studienrechtliche Bescheide seit Anfang 2014 unmittelbar führt.

Ganz zu schweigen dann natürlich von jenen Konflikten, die einem Verwaltungsverfahren von vornherein nicht wirklich zugänglich sind. Dinge, wie ein nicht wertschätzenden Umgangston von Lehrenden mit den Studierenden oder der nicht wertschätzende Umgangston einer Mitarbeiterin der Prüfungsabteilung, das nicht rechtzeitige zur Verfügung stellen von Informationen über Lehrveranstaltungen oder Prüfungen oder dann auch ein großes Thema Disput über die inhaltliche Beurteilung einer Prüfung, die ja einem formalen Rechtsweg nur sehr bedingt zugänglich sind. Eine Ombudsstelle, an die sich Studierende mit allen ihren studienbezogenen Problemen wenden können, hilft jetzt nicht nur mit solche Konflikte frühzeitig sichtbar und auch den Entscheidungsträgern und Entscheidungsträgerinnen bekannt zu machen, das kann natürlich auch einen wesentlichen Beitrag zur Konfliktlösung leisten. Entweder indem sie zwischen den Konfliktparteien unmittelbar vermittelt oder eben den Streit an den universitätsinternen zuständigen Leitungsorganen eskaliert. Vielfach aber auch lediglich dadurch, dass sie den Studierenden den Grund für das von ihnen kritisierte Geschehen erklärt und plausibel macht und ihnen dadurch zumindest signalisiert, dass ihre Sorgen und Probleme von der Universität ernst genommen werden.

Dass die Einrichtung einer Organisationseinheit Sinn macht oder Sinn machen würde, ist es in der universitären Realität natürlich noch lange kein Garant dafür, dass sie dann tatsächlich geschaffen wird. Man benötigt vielmehr die dafür erforderlichen Ressourcen, wobei neue Stellen in der Verwaltung, ich glaube, wir kennen das alle, immer besonderen Rechtfertigungsdruck seitens der Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler auslösen und diese Ressourcen alleine sind's gar nicht, man braucht vor allem dann auch gerade für eine Funktion wie einen Ombudsmann

oder eine Ombudsfrau eine geeignete Persönlichkeit, die nämlich die mit der Funktion verbundenen Erwartungen tatsächlich erfüllen kann. Wie war das jetzt bei uns an der JKU? An der Universität Linz hat sich eben in meiner Amtszeit als Vizerektor insoweit ein Fenster aufgetan als wir infolge personeller Veränderungen die ganze Lehr- und Studienadministration grundlegend neu organisieren mussten.

Und im Zuge dieser neuen Aufgabenverteilung ist es gelungen, einen Mitarbeiter von klassisch administrativen Aufgaben freizuschaukeln und zwar einen Mitarbeiter von dem wir gewusst haben, dass er persönlich wirklich viele Voraussetzungen für ein erfolgreiches Wirken als Ombudsmann mitbringt. Er war schon lange Zeit an der JKU beschäftigt, war er eben – wie schon bei meiner Vorrednerin angeklungen - sehr gut vernetzt innerhalb der Organisation mit den wesentlichen Playern und Playerinnen, er war vertraut mit den hausinternen Prozessen und dann nicht zuletzt hat er eine gerade so eine intrinsische Motivation auch gehabt, sich um die Probleme von Studierenden anzunehmen und dieser einer Lösung zuzuführen. Man muss sagen, nicht umsonst ist im Zusammenhang mit der Person, Dr. Aigner, schon vorher länger auf die durchaus liebevollgemeinte Bezeichnung „Beschwerdeonkel“ gefallen, und das charakterisiert ja ein bisschen auch einen Aspekt der Tätigkeiten von Ombudsstellen. Ja, auf dieser Grundlage, meine Damen und Herren, haben wir uns kurzer Hand gewagt, dieses günstige Fenster zu nutzen und die Ombudsstelle für Studierende einzurichten. Ja, dass zunächst einmal befristet eben bis zur Pensionierung unseres ersten Ombudsmanns. Aber das immer mit der klaren Option, die Ombudsstelle im Falle einer positiven Evaluierung ihrer Tätigkeit auch danach eben unter einer neuen Leitung fortzuführen. Wie dieser Prozess ausgegangen ist, kann schon mal wegnehmen, positiv, wird Ihnen dann anschließend mein Nachfolger im Amt des Vizerektors für Lehre und Studierende an der Uni Linz, Stefan Koch, berichten. Herzlichen Dank und noch eine schöne erfolgreiche Tagung.

Stefan Koch, Johannes Kepler Universität Linz

Geschätzte Zuhörerinnen und Zuhörer, liebe Gäste! Es freut mich sehr, dass ich sozusagen als Fortsetzung von meinem Vorgänger Andreas Janko, als Vizerektor für Lehre und Studierende der Johannes Kepler Universität, Ihnen kurz erzählen kann und berichten darf, wie es an der Johannes Kepler Universität mit der Ombudsstelle nach der Amtszeit von Andreas Janko weitergegangen ist. Ich habe dieses Amt vor knapp zwei Jahren inzwischen übernommen und relativ bald nachdem ich dieses Amt übernommen habe, ist unser bisheriger Ombudsmann, Herr Aigner, entsprechend in Pension gegangen. Man würde jetzt erwarten, dass das vielleicht ein Anlass ist an einer Universität eine Diskussion zu beginnen, ob man vielleicht eine solche Stelle denn wirklich braucht und ob man sie nicht vielleicht einsparen könnte. Es freut mich sehr und es ist vielleicht der beste Beweis dafür, wie positiv eine solche Stelle an einer Universität sich auswirkt und auch gesehen wird und wahrgenommen wird, dass eine solche Diskussion auch nicht im Ansatz aufgekommen ist. Es war uns von Anfang an klar, dass wir diese Einrichtung einer Ombudsstelle an der Universität behalten wollen.

Die Universität hat in ihrer Gesamtheit gesehen, was der Nutzen einer solchen Stelle ist. Man hat gesehen, dass sehr sehr viele Probleme, sehr viele Diskussionen frühzeitig durch Diskussion, durch Gespräch, durch Mediation bereinigt werden können, bevor vielleicht formale Verfahren oder ähnliches gestartet werden müssen. Es hat sich gezeigt, dass eine solche Stelle, dadurch, dass sie Beziehungen innerhalb der Universität schafft, dass sie Gespräch ermöglicht, dass sie Kommunikation ermöglicht, dass sie Kompromisse erzielt, wo man es vielleicht gar nicht geglaubt hätte, dass eine solche Stelle für alle Beteiligten der Universität, sei es die Studierenden, sei es die Lehrenden, sei es die Universitätsverwaltung oder eben auch die Universitätsleitung einen enormen Nutzen entfaltet. Insofern war es völlig klar, dass wir eine solche Stelle behalten wollen und wieder neu besetzen wollen.

Es war die zweite Angst, wird sich jemand für diese Stelle interessieren, werden wir gute qualifizierte Bewerberinnen und Bewerber haben? Und auch hier: ein ganz ganz positives Feedback von Seiten der Johannes Kepler Universität. Wir hatten für diese Stelle viele viele Bewerber und gerade auch, und das zeigt ja auch wiederum die Akzeptanz dieser Stelle, und wie diese Stelle positiv innerhalb der Universität gesehen wird. Sehr viel Bewerberinnen und Bewerber von innerhalb der Universität, sehr viele Personen, die sich diese Aufgabe zutrauen und die für diese Aufgabe auch hochqualifiziert sind. Wir konnten daher relativ schnell diese Stelle wieder mit einer jetzt Ombudsfrau, Frau Sonja Falkner-Matzinger, optimal besetzen. Was wir gesehen haben war, dass viele Probleme von Studierenden auch und gerade von ausländischen Studierenden, gerade insbesondere Drittstaatsangehörige kommen, und wir haben uns daher entschieden, dass wir auch ein International Welcome Center zum selben Zeitpunkt einrichten und diese beiden Aufgabengebiete bündeln und auch insgesamt personell besser ausstatten.

Die Ombudsstelle ist weiterhin an der Johannes Kepler Universität eine wichtige Einrichtung. Sie ist entscheidende Einrichtung, die sich für alle Studierende einsetzt, die mit dem International Welcome Center nochmal einen spezifischem Fokus hat, gerade auch auf ausländische Studierende, was für uns auch wichtig ist, weil diese teilweise vielleicht die Einrichtung einer Ombudsstelle gar nicht kennen oder vielleicht den Zugang sonst nicht gefunden hätten und es damit die Ombudsstelle eine gesamtheitliche Wirkung für alle Studierenden und natürlich auch für die Mitarbeiter der Universität als Gesamtes entfalten kann. Damit in Fortsetzung von Andreas Janko, freut es mich sehr Ihnen mitteilen zu können, dass die Ombudsstelle an der Johannes Kepler Universität eine bleibende Einrichtung ist, eine wichtige Einrichtung ist und eine Einrichtung, die für alle Beteiligten einer Universität einen enormen Nutzen entfaltet. Insofern und sozusagen von der Gründungsidee fortsetzend mein Ratschlag, meine ganz klare Meinung, eine Ombudsstelle an einer Universität ist eine wichtige Einrichtung und ich kann sie wirklich nur jeden von Ihnen empfehlen. Vielen herzlichen Dank und ich wünsche Ihnen noch eine wunderschöne Veranstaltung. Dankeschön!

Alltagsbeispiele – Ombudspersonen im täglichen Leben: *It's a hard day's night*

In diesem Teil der Veranstaltung wurde aus der Alltagspraxis berichtet. Nach der Erläuterung der jeweiligen institutionsinternen Verankerung der Ombudsstellen und Informationen zu den Persönlichkeitsprofilen der Akteurinnen und Akteure geht es als besondere Schwerpunkte der Fallstudien um die Themen Anliegenkategorien, Interventionsmethoden, Interaktionsstränge sowie interne und allenfalls externe Berichtslegung resp. Verbesserungsvorschläge.

Sonja Falkner-Matzinger, Johannes Kepler Universität Linz

Vielen Dank an dieser Stelle für die netten einführenden Worte und dass ich heute die Gelegenheit bekomme, die Neukonzeption der Ombudsstelle für Studierende an der Johannes Kepler Universität vorzustellen. Mein Name ist Sonja Falkner-Matzinger. Ich bin bereits seit 2003 an der JKU in verschiedenen Funktionen tätig und habe im September letzten Jahres 2020 die Funktion der Ombudsperson für Studierende an der Johannes Kepler Universität übernommen. Mein Vorgänger Wolfram Aigner wurde schon in einigen Stellen lobend erwähnt. Er ist im Mai 2020 in den wohlverdienten Ruhestand gegangen und im Zuge dessen wurde an der JKU beschlossen, dass die Ombudsstelle für Studierende fortgeführt werden wird, weil es sich einfach bewährt hat. Die Ombudsstelle für Studierende wird weiterhin dem Vizerektorat für Lehre und Studierende dem Geschäftsbereich zugeordnet, ist daher immer noch natürlich unabhängig, allparteilich, was ja erforderlich ist für eine Ombudsstelle.

Dennoch wurde eine Neugestaltung vorgenommen. Die Ombudsstelle für Studierende wurde in eine Abteilung integriert, die ich Ihnen im Anschluss gleich vorstellen werde. Es wurde auch, um einen niederschweligen Zugang zu ermöglichen, eine Funktionsadresse eingerichtet, die eben ombudsstellefuestudierende@jku.at lautet, was einfach besser ist als eine personenbezogene E-Mail-Adresse. Und es wurden zusätzlich bilinguale Informationsseiten erstellt, um auch englischsprachigen Studierenden die Möglichkeit zu geben, sich an die Ombudsstelle zu wenden und auch einfach erklärend, was ist die Ombudsstelle für Studierende, wofür ist sie zuständig. Mit dem Ziel eben, dass alle Studierenden der Johannes Kepler Universität sich an diese Ombudsstelle für Studierende wenden können, auch Internationals.

Wie schon gesagt, die Ombudsstelle für Studierende wurde mit September letzten Jahres an die in der Abteilung International Welcome Center und Ombudsstelle für Studierende integriert, wo ich auch die Leitung übernommen habe und in Personalunion eben die Funktion der Ombudsperson für Studierende, wo ich zu rechtlichen Grundlagen berate und helfe und vermittele und lösungsorientiert eingreife, wenn es erforderlich ist. Der zweite wesentliche Bereich der Abteilung ist das International Welcome Center an der JKU, was neu eingerichtet wurde.

Wir befinden uns gerade im Aufbau, es wird heuer im Herbst eine Eröffnung geben zum International Welcome Center. Es ist ein Service für internationale Mitarbeitende an der JKU und internationale Studierende an der JKU beziehungsweise welche, die sich für ein Studium an der JKU interessieren. Zusätzlich sind wir auch die Schnittstelle in Internationalisierungsagenden und sind in Kontakt mit Stakeholdern, die sich im Land Oberösterreich befinden.

Der dritte wesentliche Bereich der auch meiner Leitungen unterliegt, ist die More Initiative für Geflüchtete, die 2015 nach dem Aufruf der UNIKO an der JKU eingerichtet wurde - wird Ihnen vermutlich etwas sagen. More Initiative begleitet und berät Studierende mit Fluchthintergrund beim Einstieg ins Studium und auch während des Studiums. Hier gibt es an der JKU gerade ein Zweisäulenmodell - einmal das Borealis More Stipendium und einmal More Classic. Zu diesen drei Bereichen habe ich Ihnen jeweils auch den Link dazu gegeben; wenn Sie weitere Informationen haben wollen, bitte einfach auf der Homepage nachlesen oder einfach bei mir nachfragen.

Die Ombudsstelle für Studierende ist an der JKU an Konfliktlösungen natürlich interessiert, die zur Zufriedenheit aller Beteiligten passiert und auch als Ombudsperson bin ich an einer lösungsorientierten Atmosphäre interessiert, an Gesprächen interessiert, bevor eben es zu einer Eskalation kommt, nach Möglichkeit. Was auch ein Ziel ist der Ombudsstelle für Studierende an der Johannes Kepler Universität, ist die Verbesserungsvorschläge, die von Studierenden kommen beziehungsweise die sich durch Anfragen oder Anliegen ergeben, auch an die entsprechenden Stellen zurückzumelden, um Konflikte eventuell auch im Vorfeld schon ausräumen zu können und auch ein Verständnis hier zu schaffen. Ich bin auch hier als Ombudsperson die Schnittstelle und arbeite zusammen mit verschiedenen internen Anlaufstellen - mit dem Betriebsrat, dem Arbeitskreis für Gleichbehandlungsfragen, der ÖH, der Schiedskommission etc.

Mit allen internen Gremien bin ich natürlich immer in Kontakt und arbeite auch mit der Ombudsstelle für Studierende, mit der ministeriellen Ombudsstelle für Studierende zusammen. Das war insbesondere zu Beginn sehr hilfreich und auch möchte ich mich an dieser Stelle auch bedanken für den guten Einstieg.

Noch kurz zu den Anliegen, die es in meiner kurzen Zeit, ich bin jetzt seit neun, knapp zehn Monaten die Ombudsperson an der JKU: in erster Linie Studienbedingungen, also es geht jetzt um Abläufe, auch um Prüfungsbeurteilungen, Unzufriedenheit mit einer Prüfungsbeurteilung und eben um einen Ablauf, wie er vielleicht nicht ganz ideal ist oder bei Abgabebedingungen oder eben auch Beschuldigung von Schummeln und solche Dinge, sind an mich herangetragen worden. Auch Zulassungs- und Anerkennungsthemen sind Anliegen, die an mich herangetragen wurden. Ergänzen möchte ich noch zu der Frage, die zuerst ins Chat gekommen ist, zu den Anfragen von Internationals, die in der Zwischenzeit an mich herangetragen wurden. Das ist auch einerseits Zulassungsthematik, weil oft der Ablauf der Zulassung nicht ganz transparent ist, „warum dauert es so lange?“, „warum ist das so?“, hier ist es einfach aufklärend, werde ich tätig und auch rechtliche Aufklärung kommt auch immer wieder vor und was eben auch insbesondere internationale Studierende betrifft.

Es geht auch oft um Aufklärung oder Klärung von Missverständnissen, die eben aufgrund der Sprache zustande kommen, wenn Deutsch einfach nicht die Erstsprache ist. Da kommt es manchmal zu Missverständnissen und hier ist es einfach ganz wichtig, in aufklärender Funktion tätig zu werden. Das war jetzt mein kurzer Überblick von meiner Tätigkeit als Ombudsperson für Studierende und falls es noch weitere Fragen gibt, bin ich gerne bereit diese zu beantworten. Vielen Dank.

Christoph Schwarzl, Wirtschaftsuniversität Wien

Als Ausführender, ich sage als einer der Ausführenden, wir sind Team von drei Personen, wie dies die Frau Vizerektorin schon angesprochen hat, und das ist eines dieser Besonderheiten glaube ich im Vergleich zu manchen anderen Ombudsstellen, dass wir hier als Team agieren können, was ein paar Vorteile und Nachteile hat. Ein Nachteil ist natürlich, als Team muss man sich auch gut abstimmen, gemeinsame Wege finden, da komme ich nachher noch kurz dazu. Ein großer Vorteil ist, dass wir, und das werden die anderen Ombudspersonen auch kennen, so ein gewisses Saisongeschäft haben. Am Beginn des Semesters gibt es zahlreiche Anfragen, dann während des Semesters läuft hoffentlich alles gut, am Ende, wenn es um Beurteilungen geht, kommt dann oft wieder so eine Welle an Anfragen auf uns zu und zu dritt können wir dann, obwohl wir natürlich jeweils eine andere Position hauptberuflich machen, uns doch diese Anfragen gut aufteilen und so genug Ressourcen für die einzelne Betreuung haben. Als Team ist auch noch ein weiterer Vorteil, den ich sehr empfehlen kann und ich glaube, wir werden uns da vielleicht auch im Ombudsstellen-Netzwerk einmal Gedanken machen, wie wir das auch für Personen, die alleine an einer Hochschule sind, etablieren können, haben wir interne Supervisionen. Also unser Team, gemeinsam mit einer externen Supervisorin, nutzen wir ganz gut um uns auszutauschen, schwierige Fälle um Konfliktbearbeitung etc., das heißt, das wäre auch etwas, was ich jetzt so in Richtung unseres Hochschulombudsmannes weitergeben könnte, vielleicht könnte man da mal uns irgendwie übergreifend einmal austauschen, eine Art Supervision hochschulübergreifend machen um da unsere Erfahrungen besser auch reflektieren zu können.

Was sehr positiv von unseren Studierenden auch aufgenommen wird, ist, dass wir ein gemischtgeschlechtliches Team haben, das heißt wir haben eine Kollegin, wir sind zwei Kollegen. Die Studierenden können sich entweder an uns als Team wenden oder gezielt eine der drei Personen ansprechen, weil wir nicht nur für studierendenbezogene oder studienbezogene Anliegen als Anlaufstelle da sind, sondern auch für Fälle, wenn es vorkommen sollte, dass sich jemand belästigt oder etwas anderes fühlt, haben ein offenes Ohr für die Studierenden und versuchen entweder einmal zu informieren, welche Schritte überhaupt möglich sind, zu vermitteln, medieren oder aber auch im Falle des Falles, gibt es jetzt einmal im letzten Jahr sehr gut ausgearbeitet, auch die Schnittstellen zu den verschiedenen anderen Einrichtungen. Sei es, wie es in diesem einen Artikel in der Hochschulombudsstellenzeitschrift genannt ist, die Schnittstelle zum Betriebsrat für das wissenschaftliche Personal, weil manchmal auch Studierende kommen, die gleichzeitig angestellt sind an der WU.

Das heißt gerade die Doppelrolle wissenschaftliche Mitarbeiterin/wissenschaftlicher Mitarbeiter und Doktoratsstudierende oder Doktoratsstudierender, das sind zwei Rollen, die ineinander irgendwie verschmelzen und wenn die dienstvorgesetzte Personen gleichzeitig die betreuende Person der Doktorarbeit ist, dann kann ein Konflikt gleich beide Rollen betreffen und da ist das so ein Learning aus einer harten Macht. Da zahlt es sich aus, wenn man zusammenarbeitet, die verschiedenen Ansprechstellen gut abgestimmt sind. Auch die Schnittstelle in Richtung Personalmanagement, Sicherheitsmanagement haben wir gut etabliert, zum Glück noch nicht oft gebraucht, aber besser vorzusorgen als im Fall des Falles zu langsam zu sein. Gerade jetzt in den letzten eineinhalb Jahren mit Corona kam sehr viel Online und noch mehr Online als vorher, hat sich ein ganz neues Themenfeld für uns ergeben und zwar, dass Konflikte nicht nur im physischen Raum stattfinden, sondern auch im virtuellen Raum und da nicht nur im virtuellen Raum einer Lernplattform unserer Universität, sondern auch im privaten Whatsapp-Gruppen von Studierenden, dass es da zu Konflikten kommt. Und das ist etwas, wo wir als Ombudsstelle, das muss ich jetzt ehrlich sagen, auch eine Herausforderung sehen, wo wir nicht ganz glücklich sind.

Als Ombudsstelle sind wir zuständig für den physischen und virtuellen Raum der Wirtschaftsuniversität, wenn aber etwas in einer privaten Whatsapp-Gruppe passiert, ist es jetzt nicht der Raum, in dem wir vermitteln. Wir können die Studierenden, die betroffen sind, informieren, wir können Unterstützungsleistung anbieten, wir können einen Kontakt beispielsweise in Richtung Polizei, wenn es um eine Strafanzeige gehen würde, vermitteln, aber das ist dann nicht der Raum, in dem wir aktiv werden können. Das ist vielleicht dann doch für die Podiumsdiskussion eine Frage, die Millennials, da ist dieser virtuelle Raum Teil des täglichen Lebens das ist jetzt für mich die Frage, wo können wir als Ombudsstellen noch mithelfen, wo ist dann unsere Grenze erreicht.

Lothar Fickert, Technische Universität Graz

Lothar Fickert von der Technischen Universität Graz. Ich bin Techniker, aber bemühe mich auch über den Tellerrand zu schauen. Ich versuche es jetzt einmal auch mit Zahlen zu unterlegen. Allgemein möchte ich sagen, was ich feststelle, wo bei mir etwas auflaut, sind Kräftestaus an Widerständen. Das möchte ich auch im Folgenden erläutern. Und als Techniker denke ich mal, unterstütze ich meine Universität darin, effizient weiterzukommen und dabei aber dennoch empathisch zu agieren um Verbitterung auszuschalten. Das Wohlbefinden und Wohlfühlen ist jetzt nicht das Ziel von mir als Ombudsmann, obwohl es mir persönlich auch am Herzen liegt, aber da muss ich vielleicht eine Grenze ziehen und mir geht es hauptsächlich darum, den Fluss zu erhalten und nicht Recht durchzusetzen, das ist etwas ganz Wichtiges. Die jungen Leute haben natürlich das Gefühl, nachvollziehbar sogar, da geschieht Unrecht. Da ist nur die Frage zwischen Recht haben und Recht bekommen, wissen wir, ist meistens ein weiter Weg und da sehe ich also auch einen Nutzen von so einer Ombudsstelle, dass man nicht zu Gericht geht, nicht Presseaussendung machen muss, nicht im Zeit im Bild auftaucht, weil es sind bei uns Fälle gewesen, die hätten locker das Potenzial dazu gehabt.

Ich habe die Zahlen einmal erhoben. Als ich Ombudsmann wurde hab' ich gedacht, lass ich jetzt an alle Studentinnen und Studenten der TU Graz schreiben, ihr habt einen neuen Ombudsmann und der ist hier und gebe Kontaktdaten an, hab mir aber überlegt - meine Frau ist Psychotherapeutin - sie sagte, na ja, da gibt es eine gewisse Quote und ich bin draufgekommen, ich hätte pro Woche zwei Fälle zum Abarbeiten, die neu kommen, usw. Das war mir zu viel und ich habe drauf verlassen, dass wir in unserer Uni eine gute Zusammenarbeit mit der ÖH haben, weil die Studenten kommen mit ihren Beschwerden hauptsächlich zur ÖH, und mit denen bin ich sehr gut und sehr eng, die schicken sie dann zu mir weiter.

Dass ich da jetzt nicht groß ausgeschrieben habe, wenn ihr etwas habt, kommt zum Lothar Fickert, und das hat dann bewirkt, dass ich jetzt folgende Zahlen erhoben habe: pro 1.500 Studenten pro Jahr gibt es eine Auffälligkeit, die dann bei mir landet. Man kommt so auf zehn bis zwanzig Geschäftsfälle pro Jahr, wenn man das als Geschäftsfall nimmt. Und wie teilen sie sich auf? Studien- und Prüfungsabwicklung ist die Hälfte und die andere Hälfte ist Studiengebühren und Studienzulassung. Fange ich mit der Studien- und Prüfungsabwicklung an. Da werd' ich zwei Fälle sagen, wo ich glaube, dass sich die ganze Ombudsstelle schon längst gerechnet hat. Das eine ist Studentenbetreuung. Der Betreuer ist einfach nicht erreichbar, ist im Ausland und jetzt fällt der Diplomand um um seine Betreuung und muss neu starten. Ich habe dann versucht mit den jungen Leuten auch einmal aus dieser Perspektive zu sprechen, dass ich sagt habe, was ist jetzt Ihr Ziel? Wollen Sie rasch fertig werden, dann kann ich Ihnen sofort helfen. Ich weiß, wie ich das ganze wieder in Fluss kriege oder wollen Sie von mir Assistenz beim Gerichtsverfahren haben? Er hat gesagt, wenn ich ehrlich bin, will ich ja nur fertig werden und dann ist natürlich sofort eine Basis da, wie man das Boot wieder zum Schwimmen bringt. Außerdem, eine Sache ist immer heikel, man darf es nicht zurückverfolgen können. Also deswegen bleibt es alles jetzt nebulös, welche Geschlechtsperson, ich bemühe mich immer Personen zu sagen, ob das Mann oder Frau ist. Aber das Ziel ist, das Boot wieder zum Schwimmen zu bringen und das ist immer gelungen.

Also einerseits schleppende Betreuung bei Abwicklung der Masterarbeit, ein anderer hat gesagt: „Aber das Material für Ihren Laboraufbau zahlen Sie sich schon selbst, Sie wollen doch eine gute Note haben“ so ähnlich. Dann gab es noch ein paar Sachen, wo jemand geschummelt hat und wollte es nicht wahrhaben, dass er sich einfach entschuldigen muss, und noch einmal anfangen. Die zwei Fälle, die ich jetzt hier habe, die ich jetzt noch mache, war, dass ein Student hat seine Diplomarbeit gemacht, Note drei von seiner betreuenden Person und diese studentische Person fällt dann auf offener Bühne bei der Diplomprüfung durch. Mit einem Zeugnis, bei dem unten steht Prüfung bestanden nicht deutlich durchgestrichen, fünf Professoren haben unterschrieben, eingeringelt beanstanden und er kriegt die Note ausgestellt Note fünf, durchgefallen. Der kommt zu mir, sag' bitte was ist passiert, Ja, wir haben uns geirrt, wir haben das noch der Studienabteilung mitgeteilt, dass der durchgefallen ist. Intern ging es da um einen innerinstitutionellen Machtkampf. Das Zeug hätte alles gehabt, die Prüfung, wir haben das Prüfungsprotokoll angeschaut. Beim Protokoll einer Prüfung erwarte ich, das Fragen leserlich sind. Ich muss die Frage nicht verstehen, aber, wenn ich es nicht lesen kann, ich kein „W“ erkennen kann beim Beginn von den Zeilen und kein Fragezeichen irgendwo am Ende, dann stelle ich mir schon die Frage, wie ist das?

Ist das nicht mehr nachzuvollziehen. Also nicht nachzuvollziehen, fünf Leute haben unterschrieben, das hat in meinen Augen das Zeug, damit an die Presse zu gehen. Wir haben das dann anders gelöst, wir hatten auch studienrechtlich Probleme, die Arbeit durfte nicht mehr neu eingereicht werden, wenn sie eingereicht ist. Aber es ist nicht verboten ergänzende Blätter dazuzulegen und ich habe auch auf den Institutsvorstand einen Druck ausgeübt, die Prüfung das nächste Mal glatter durchzuführen.

Also das wäre vielleicht auch noch ein Punkt, dass der Nutzen der verminderte Schaden ist. Also der vermiedene Schaden tatsächlich in Form von, wenn ich jetzt denke an diese Klage mit der durchgefallenen Prüfung, unrechtmäßig abgeführten Prüfung, was da nötig gewesen wäre, das hätte viele Ressourcen gebunden. Also das wäre vielleicht auch noch von mir eine kleine Anregung, dass man das so einmal nimmt, einfach, dass man Undercover das Boot am Schwimmen erhält. Man sieht nichts, deswegen fällt es nicht auf, aber ich kann solche Fälle berichten. Dann das andere, das waren Studiengebühren. Das ist vielleicht etwas, wo immer wieder zum Schluss kam heraus, mir geht es gar nicht um die 150 Euro, aber ich möchte, dass die Universität sich bei mir entschuldigt. Es geht sozusagen ums ernst genommen werden und um Anerkennung. Wobei ich jetzt auch nicht weiß, wie man das hinkriegen könnte, weil natürlich sagt die Studienabteilung, wenn wir da sagen, wir verstehen Sie, dann heißt es, die haben meine Forderung anerkannt, wie es da ist, weiß ich noch nicht, da kann ich nur sagen wir versuchen das klarzumachen. Wir haben in unserer Universität, weil ich mir das Vorstelle insgesamt jetzt in - seit zweieinhalb Jahren betreue ich jetzt diese Ombudsstelle -, haben wir 16 Prozesse gehabt, die alle Undercover glatt durchgelaufen sind und da möchte ich sagen, unsere Universität ist sehr gut aufgestellt. Ich kann mit allen reden und das halte ich für das Wichtigste, einfach die Kanten zu vermindern und diese Sache mit Recht behalten, da irgendwie schauen, das Recht durchzusetzen, dass es nicht dazu kommt, das wäre meine Anregung, weil unter Umständen Recht durchsetzen kostet Zeit, Energie.

Barbara Good, Universität Wien

Wir haben an der Universität Wien eine Ombudsstelle, die in ihren Funktionen beschränkt ist. Sie wurde 2014 etabliert, so wie viele andere auch. Es wurde klar definiert damals, dass sie nur für Austauschstudierende in den Bereichen Erasmus, CEEPUS und anderen universitären Austauschprogrammen zuständig ist. Damals stand vor allem im Vordergrund, dass Incoming-Studierende teilweise Probleme hatten in Lehrveranstaltungen zukommen oder dass sie Probleme hatten mit den Mobilitätskoordinatoren in den einzelnen Fakultäten und Instituten oder dass Studierende Probleme hatten, bei der Vergabe von Austauschplätzen an Partneruniversitäten, weil das nicht transparent war. Das ist jetzt schon ziemlich lange her, acht Jahre ist das her. Die Prozesse wurden optimiert, transparenter gemacht, diese Themen poppen nur noch selten auf. Die Leiterin des International Office oder der Dienstleistungseinrichtung Internationale Beziehungen ist ex officio Ombudsperson. Ich finde das teilweise etwas problematisch, weil wenn es Beschwerden gibt, die meine Abteilung betreffen, bin ich natürlich auch befangen. Also wir haben da klar auch ein Governanceproblem von meiner Seite hergesehen. Ich war in meinem früheren Leben Evaluatorin, da haben wir eben immer sehr sehr stark auf Governance geschaut und auf korrekte Governance und da haben wir natürlich ein kleineres Problem.

Ich bin allerdings in sehr engem Kontakt mit der ÖH und mit den Fachvertretungen und ich habe gemerkt, dass sie genauso wie mein Vorgänger, dass das eine sehr gute Quelle ist und sehr wichtig ist, da die Kommunikationskanäle aufrechtzuerhalten. Da auch Probleme frühzeitig anzuhören und Konflikte zu entschärfen. Jetzt gerade wegen der Coronazeit sind teilweise auch degree seeking international Students in Not geraten wegen ihres Aufenthaltstitels oder auch wegen finanzieller Probleme, da versuchen wir dann zu vermitteln an Stellen die weiterhelfen können. Das wäre kurz zusammengefasst das Wichtigste von unserer Ombudsstelle.

Dominik Drexel, Leopold-Franzens-Universität Innsbruck

Vielen Dank. Ja, wir dürfen Ihnen die Ombudsstelle für Studierende an der Fakultät für Bildungswissenschaften in Innsbruck vorstellen. Wir, dass sich meine Kollegin Frau Roßnagl und ich. Die Ombudsstelle wurde vor mehr als fünf Jahren von der Studiendekanin Irene Berkel eingerichtet. Wir sind zuständig für gut 1.800 Studierende und gehören zum Studiendekanat. Unsere Positionen werden besetzt von Personen von normalen wissenschaftlichen Mitarbeitern, die an der Fakultät auch lehren, die nach Möglichkeit ungefähr vier Jahre noch an der Fakultät sein werden und die eine Mediationsausbildung haben sollen. Die Stellen werden außerdem paritätisch besetzt nach Geschlechtern und paritätisch nach den zwei Instituten an der Bildungswissenschaftlichen Fakultät.

Susanne Roßnagl, Leopold-Franzens-Universität Innsbruck

Ich bin gebeten worden, kurz zu berichten, welche Anliegen an uns herangetragen werden und wie wir diese Fälle auch bearbeiten. Es zeigt sich, dass es meistens Probleme sind, die Studierende mit Dozentinnen und Dozenten haben. Dies sind zum Beispiel ungerecht empfundene Beurteilungen oder auch nicht erhaltene Beurteilungen.

Manches Mal geht es auch um die Betreuung bei Qualifikationsarbeiten. Ein Problem stellt auch oft die Nichterreichbarkeit von Dozentinnen und Dozenten dar. Gerade im letzten Pandemiejahr hat sich gezeigt, dass es einige wenige Studierende gibt, die auch psychische Belastungen entwickelt haben aufgrund dieser Situation und dann sogar in eine Depression abgedriftet sind. Sie haben dann Probleme, Prüfungen abzuschließen beziehungsweise auch die geforderten Prüfungen zu absolvieren, damit sie ihre Stipendien bekommen.

Heute hat mich zufällig kurz vor unserer Tagung eine Studierende diesbezüglich angerufen. Sie war relativ verzweifelt, weil sie alleinerziehende Mutter ist, psychische Probleme hatte und nun kein Stipendium bekommt, weil sie nicht alle Prüfungen absolvieren konnte. In solchen Fällen versuchen wir vor allem erst telefonisch oder auch persönlich in einem Gespräch abzuklären, wo genau das Problem liegt. Wir versuchen zu erfahren, welche Erwartungen die Studierenden an uns haben und welchen konkreten Auftrag für die Klärung des Problems sie uns geben. Dann können wir mögliche Szenarien schildern, wie wir sie unterstützen können.

Die Studierenden entscheiden am Ende, welche Schritte als nächstes erfolgen sollen. Anschließend nehmen wir per Mail oder telefonisch Kontakt mit den betreffenden Dozentinnen und Dozenten auf und melden die Ergebnisse der Besprechung an die Studierenden zurück. Meist ist das Problem dann behoben. Ist es nicht behoben, dann versuchen wir wieder in einem Gespräch herauszufinden, welche möglichen nächsten Schritte gesetzt werden können.

Dominik Drexel, Leopold-Franzens-Universität Innsbruck

Ich würde auf einen Punkt noch hinweisen, den Sie vielleicht jetzt impliziert rausgehört haben in dem Bericht. Eine Besonderheit bei uns ist, dass wir zwischen Kollegen zu Kollegen an der Fakultät vermitteln. Das könnte natürlich ein Problem sein, war es bisher nicht. Unserer Arbeit wird von den Kolleginnen und Kollegen sehr wohlwollend, sehr dankbar auch die Vermittlungsangebote aufgenommen. Grundsätzlich kann das aber natürlich ein Problem sein, wenn man die Ombudsstelle an der Fakultät einrichtet. Wie geht es weiter? Von unserer Seite wollen wir vor allem die Vernetzung mit anderen themenspezifischen, teilweise auch neuen Ombudsstellen an der Universität Innsbruck, beispielsweise für Wissenschaftliche Praxis fördern, den Kontakt und den Austausch zur Psychologischen Studierendenberatung weiterhin suchen und verstärken, den Austausch zur Studierendenvertretung. Der ist sehr gut, sehr lehrreich für uns auch; da kriegen wir mit, welche Fälle bearbeiten die und welche verweisen sie an uns, und der Austausch, der schon sehr gut ist mit dem Studiendekanat auch weiterführen. Zweite Sache ist hier auch vom Know-How und personellen her auf Kontinuität zu bauen, diese Ombudsstelle auf Dauer zu setzen und dann möglichst wenige im Vorhinein Brüche zu vermeiden. Eine dritte Sache, die mir auch persönlich als Konfliktforscher ein Anliegen ist, ist, dass wir Konflikte nicht nur lösen, so dass sie vielleicht womöglich dann diffundieren innerhalb der Fakultät, sondern dass wir Konflikte schon als Symptome lesen. Und das heißt konkret, jetzt beispielsweise mit virtueller Lehre in den letzten Monaten mit Corona, dass wir hier auch zurückmelden an den Lehrkörper, an unseren Kolleginnen und Kollegen, wie hat sich das Studienverhalten verändert? Welche Probleme gibt es beispielsweise mit virtueller Lehre? Welche Optionen, welche langfristigen Möglichkeiten gibt es für die virtuelle Lehre. Das ist ein Beispiel, wo ich sagen würde, wir lösen nicht nur Konflikte, sondern wir geben sie auch wieder an die Fakultät zurück und reflektieren, was kann man aus diesen Konflikten lernen.

Alois Böhm, Fachhochschule des BFI Wien

Es gibt natürlich immer gewisse Spezifika, aber im Großen und Ganzen dürfte es bei uns wohl ähnlich laufen, wie an den Universitäten und Hochschulen, die wir bisher gehört haben. Ganz kurz zu mir und unserer Ombudsstelle. Ich bin unter anderem studierter Jurist, was mir dann als Ombudsmann immer sehr hilft. Ich habe 20 Jahre an unserer Fachhochschule unterrichtet, lange als externer Lektor, war dann acht Jahre als Studiengangsleiter und die letzten vier Jahre dann als Vizerektor tätig, wobei ich als Vizerektor immer sehr intensiv gemeinsam mit dem Rektor mit Beschwerden von Studierenden befasst war. Damals ist noch relativ neu der Paragraph 21 Fachhochschulstudien-gesetz eingerichtet worden, der Beschwerden von Studierenden regelt.

Und da haben wir dann in diesen vier Jahren eigentlich gemeinsam, der Rektor und ich mit der Studentenvertretung ein großes Know-How im Umgang mit diesen Beschwerden aufgebaut. Und schlussendlich 2016 bin ich in Pension gegangen und die damals neue Geschäftsführerin der Fachhochschule von sich aus vorgeschlagen, ob ich nicht weiterhin, mich mit Beschwerden von Studierenden beschäftigen möchte und Ombudsmann werden möchte und dem habe ich natürlich gerne zugestimmt. Wir haben circa 2.500 Studierende. Das ist also doch schon einiges und wir machen jedes Jahr eine genaue Statistik. Im Jahr 2020 hatten wir intern sechs offizielle Beschwerden, das heißt gemäß Fachhochschulstudiengesetz, die zum allergrößten Teil vom Rektorat, gemeinsam mit den Studentenvertreter*innen gelöst werden konnten. In manchen Fällen wurde ich beigezogen, dort wo es notwendig war, in manchen Fällen nicht. Parallel dazu hat es meiner Statistik nach, sechs größere, intensivere Fälle gegeben, in denen ich anonym von den Studierenden kontaktiert wurde. Das Thema, das eigentlich da meistens kommt, ist die Frage: Umgang mit negativen Beurteilungen. Häufig sind die Studierenden am Ende des Studiums, dann kommen sie zur kommissionellen Prüfung, mittlerweile dann zum dritten Mal fallen durch und dann ist die Verzweiflung groß und dann kommen sie und sagen, also was kann ich jetzt noch tun und wie schaut das aus und so weiter. Ähnliche Situation, wenn die wissenschaftliche Arbeit, die Abschlussarbeit nachhaltig, also negativ beurteilt wird, also nicht nur zum ersten Mal sondern zum wiederholten Male. Auch dann ist die Verzweiflung bei den Studierenden natürlich groß, weil sie fürchten, das Studium jetzt nach mehreren Jahren Studium nicht beenden zu können und kommen dann und fragen, ja, was gibt es noch für Möglichkeiten. Das heißt, meine Aufgabe ist eigentlich zum guten Teil eine rechtsberatende, dass ich die Studierenden berate, was können sie jetzt in dieser Situation noch tun, wie sollten sie vorgehen und so weiter und so fort.

Betonen möchte ich, dass wahrscheinlich aufgrund meiner Vita an der Fachhochschule ein hervorragendes Verhältnis mit dem Rektorat besteht, was es einfach sehr erleichtert, Fälle zu bearbeiten. Denn, auch wenn völlige Anonymität gewahrt wird, dann trete ich bei Fällen die schwierig sind, natürlich mit dem Rektorat in Verbindung, sag', wie schaut es aus eurer Sicht aus, was können wir da machen und dann schauen wir uns mal die rechtliche Situation an. In sehr vielen Fällen können die Dinge positiv gelöst werden. Immer wieder kommt es auch vor, dass Studierende kommen und sich beraten lassen und ich ihnen dann erklären kann oder muss, dass ich sage: Naja, da sind Sie jetzt zu spät dran, da geht nichts mehr usw. und ja, da muss man auch Überzeugungsarbeit leisten. Solange es nicht um das Ende des Studiums geht, ist das alles machbar.

Die Zusammenarbeit mit dem Rektorat, ist sehr gut mit der Fachhochschule. Eigenartiger Weise habe ich den Eindruck, dass die Studierendenvertretung an einer Kooperation mit mir nicht so brennend interessiert ist. Mein Verhältnis mit den Studierendenvertretern, auch als Vizerektor und Studiengangleiter war immer sehr sehr gut, ist auch nach wie vor sehr gut, aber ich habe manchmal das Gefühl, die Studierendenvertreter sehen die Ombudsstelle ein bisschen als Konkurrenz und da habe ich mir eigentlich vorgenommen, dass ich daran noch ein bisschen arbeiten möchte, weil ich will ja keine Konkurrenz zu den Studierendenvertretern sein, sondern es soll eine gemeinsame unterstützende Arbeit sein zum Wohle der Studierenden. Ja, das ist es eigentlich von mir.

Gunter Waldek, Anton Bruckner Privatuniversität Linz

Ich war selbst auch als Vizerektor und in anderen Funktionen lange Zeit für Studienangelegenheiten zuständig, auch eine Art Vorläuferfunktion der Ombudsstelle, als es die noch nicht gegeben hat und bin erst seit einem Jahr jetzt offiziell Ombudsmann der Anton-Bruckner Privatuniversität. Bin also auch schon lange befasst mit diesen Angelegenheiten und kenne ähnlich, wie beim Vorredner war, die Situation in der Universität sehr gut und auch die handelnden Personen mit Ausnahme der Studenten natürlich, die recht schnell wechseln. Vielleicht ein paar Worte zur Besonderheit unserer Universität. Wir sind eine künstlerische Universität, das heißt vor allem, dass sich in der Struktur oder im Verhältnis Studierende zu Lehrpersonen, sowohl von der Anzahl als auch in der Intensität, sich die Struktur sehr unterschieden wird von anderen Universitäten. Wir haben in den meisten Fällen künstlerischen Einzelunterricht, das heißt, ein Lehrer, ein Student anwesend. Das zeigt sich auch im Verhältnis von Lehrpersonen etwa 200, zu Studenten etwa 850 oder wo der künstlerische Einzelunterricht nicht abläuft, sind das Kleingruppen, kleine Jahrgänge mit sechs bis zehn Personen pro Jahr, Schauspiel, Tanz zum Beispiel. Das heißt, es kommt sehr darauf an, dass die Chemie stimmt zwischen den handelnden Personen und es geht daher doch eher um Befindlichkeiten und um die auch ansonsten üblichen Dinge wie Prüfungseinsprüche und so weiter. Von meinem Vorgänger weiß ich, dass es einige Fälle gegeben hat. Er sagt etwa drei bis vier pro Jahr, das ist mit dieser Anzahl von Studierenden wahrscheinlich etwa im Schnitt, auch meistens um Prüfungsangelegenheiten und ähnliches. Ein Fall, hat er mir berichtet, wurde nicht gelöst trotz größerer Maßnahmen. Da ging es um Nichtanerkennung von Studienabschlüssen unserer Universität im Iran, das ist nicht lösbar gewesen. Aus meiner Sicht ist es so, dass ich versuche, die Zusammenarbeit mit den Schnittstellen Studierendenvertretung, Gleichbehandlungskommission, Dekanaten möglichst gut aufrechtzuerhalten. Wir haben vorbeugend ein paar Besprechungen abgehalten, wie wir in diesen Fällen vorgehen werden, wenn sie kommen. Ich lasse mich also noch überraschen, was auf uns zukommen wird.



v.l.n.r.: Gerald Groß, Dr. Petersen, Dr. Schwarzl, Dr. Leidenfrost (OS),
Dr. Fickert, Dr.ⁱⁿ Föger, Holub (OS), Mag.^a Rothwangl (OS), Drexel M.A.,
Mag.^a Meindl (OS), Keler (OS), Nuka (OS), König (OS)

Wordwrap: *Back to the future*

Nach fast 25 Jahren Erfahrungen mit Ombudseinrichtungen im (Hochschul)Bildungsbereich und zehn Jahre nach der Gesetzesverordung der ministeriellen Ombudsstelle für Studierende gilt es eine Bestandsaufnahme zu tätigen, zur Effektivität, zur Berichtslegung sowie zu systemischen Änderungen. Darüber hinaus wird ein Blick in die Zukunft, vor allem von www.hochschulombudsnetz.at gegeben.

Anna-Katharina Rothwangl:

Lieber Joschi, was fällt dir zum Thema Vergangenheit ein?

Josef Leidenfrost

Long and winding road und es bedarf offensichtlich, wie wir gehört haben, langer Wege, langer Bearbeitungszeit bis es zur Einrichtung einer Ombudsstelle kommt, gilt auch für das Ministerium.

Anna-Katharina Rothwangl

Unsere gesetzliche Grundlage, was denkst du darüber?

Josef Leidenfrost

Das ist etwas, wofür wir lange „gekämpft“ haben und es ist allen, die sich Ombudsstellen einrichten wollen zu empfehlen, wie es Vizerektor Loidl geschildert hat, wie Vizerektor Janko es geschildert hat, dass man das in den Gremien verankert das Thema und so die Entscheidungsbefugten soweit bringt, dass sie Entscheidungen Richtung Ombudsstelle treffen, also eine Verankerung in den Statuten, in den Satzungen, in den Ausbildungsverträgen.

Anna-Katharina Rothwangl

Was war deine größte Enttäuschung in den letzten 25 Jahren?

Josef Leidenfrost

Dass die gesetzliche Verankerung so lange gedauert hat, weil 2008 beim damaligen Universitätsänderungsgesetz, begonnen hatten wir damit bereits 2003, hätten wir es schon fast geschafft gehabt, das hat dann bis 2011 gedauert.

Anna-Katharina Rothwangl:

Der schönste Moment, den du mit uns teilen möchtest?

Josef Leidenfrost:

Der schönste Moment war zugegebenermaßen, wie der damalige Wissenschaftsminister Karl-Heinz Töchterle am 29. Februar 2012, am Abend vor meinem offiziellen Dienstantritt als gesetzlich festgelegter Ombudsmann, vorher war ich ja Studierendenanwalt, zu mir in mein Dienstzimmer gekommen ist und mich dort besucht hat und ich ihm eine halbe Stunde erzählen konnte, was wir tun und was wir vorhaben. Beim Rausgehen hat er dann das Türschild kommentiert: Da steht Leidenfrost, ich glaube, das sollte auf Leidenschaft ausgebessert werden.

Der zweitschönste: Das Aus-der-Taufe-heben des Hochschulombudsnetzes in Klagenfurt 2016.

Anna-Katharina Rothwangl

Was wünschst du dir für die Zukunft der Ombudsstelle für Studierende?

Josef Leidenfrost

You Are The Future.



Dr. Leidenfrost, Gerald Groß, Mag.^a Rothwangl

Podiumsdiskussion:

Hochschulisches Beziehungs- und Konfliktmanagement: „Millenials“ und ihre Anliegen als Herausforderung und / oder Chance?

Diskussionsteilnehmerinnen und -teilnehmer:

Univ.-Prof. Dipl.-Ing. Dr.techn. Gernot Kubin, Vorsitzender des Senates der Technischen Universität Graz, Sprecher der Vorsitzenden der Senate der Österreichischen Universitäten

Univ.-Prof.in Dr.ⁱⁿ Brigitte Lueger-Schuster, Leiterin der Arbeitsgruppe Psychotraumatologie, Vorsitzende der Schiedskommission der Universität Wien

Prof. (FH) Mag. Dr. Andreas Breinbauer, Rektor der Fachhochschule des BFI, Leiter des FHK-Ausschusses „Lehre“ und Vizepräsident der Fachhochschulkonferenz

Dr. Jürgen Petersen, Geschäftsführer AQ Austria

Dr.ⁱⁿ Nicole Föger, Geschäftsführerin der Österreichischen Agentur für wissenschaftliche Integrität



v.l.n.r.: Dr. Petersen, Dr.ⁱⁿ Föger, Gerald Groß, Dr. Breinbauer, Dr.ⁱⁿ Lueger-Schuster

Gerald Groß, Moderator

Wir kommen jetzt zum nächsten Programmpunkt, zur Podiumsdiskussion. Zum Thema hochschulisches Beziehungs- und Konfliktmanagement. Die „Millenials“ und ihre Anliegen als Herausforderung und/ oder Chance? Unser erster Gast ist zugeschaltet. Herr Professor Kubin von der Technischen Universität Graz.

Ich darf Herrn Professor Breinbauer zu mir auf die Bühne bitten, er ist Rektor der Fachhochschule des BFI und Leiter der Fachhochschulkonferenz.

Frau Nicole Föger, Geschäftsführerin der Österreichischen Agentur für wissenschaftliche Integrität, Herzlich Willkommen.

Herr Petersen, Geschäftsführer der Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria, Herzlich Willkommen.

Frau Brigitte Lueger-Schuster, sie ist die Leiterin der Arbeitsgruppe Psychotraumatologie und Vorsitzende der Schiedskommission der Universität Wien, ebenfalls Herzlich Willkommen.

Jetzt sind wir komplett und darf in die Diskussion einsteigen und werde gleich Sie, Herr Kubin, als Sprecher der Vorsitzenden der Senate der österreichischen Universitäten ansprechen. Der Senat, neben dem Rektorat und dem Universitätsrat eines der drei Leitungsorgane der Universität, repräsentiert als demokratische gewähltes Organ alle Gruppen, die der Universität angehören, wissenschaftliches Personal, allgemeines Personal und Studierende. Herr Kubin, für die Millenials, also die Generation der 25-Jährigen bis 40-Jährigen, eine große Bandbreite, über die wir sprechen, wir müssten ja eigentlich schon wieder über Generation Y und Z sprechen, ist die Vereinbarkeit von Studium und Berufstätigkeit ein wichtiges Anliegen, sagt man zumindest, was bedeutet das für Ihre Arbeit?

Gernot Kubin, Technischen Universität Graz

Ich spreche hier für die Senate der österreichischen Universitäten, nicht nur als Professor an meiner Universität und möchte darauf hinweisen, dass gerade die Rolle für die Gestaltung sowohl des Studienrechts in der Satzung wie für die Curricula natürlich besondere Verantwortung

mit sich bringt. Nachdem die Exekutive, meistens vertreten durch Rektorate, hier handelt, auch ein Angebot zu schaffen von Ombudsstellen ist uns ganz wichtig. Gerade an der Technischen Universität Graz ist die Ombudsstelle nicht vom Rektorat, sondern vom Senat schon vor Jahren, 2012, eingerichtet worden.

Die Millenials, das sind nicht mehr die ganz jungen Studierenden, sondern die entweder schon andere Berufserfahrung gesammelt haben bevor sie jetzt zu uns als Studierende kommen oder neben ihren Verantwortungen für den Lebensunterhalt, für die Familien, ein Studium betreiben, das dementsprechend auch länger dauern kann. Das hat es früher natürlich auch schon gegeben aber das ist heute sicherlich viel wichtiger. Wir sehen das aus den Untersuchungen, dass das inzwischen 2/3 der Studierenden betrifft. Die Millenials haben uns die letzten 15 Jahren intensiv beschäftigt, jetzt ist schon die nächste Generation unterwegs. Zumindest aus dem kursorischen Erfahrungen, die man da bis jetzt hat, hat sich da noch nicht so viel geändert. Das sind sicherlich Dinge, mit denen wir konfrontiert sind, dass Studierende auch bei Ihren Ansprüchen gegenüber der Universität sehen, wie kann das denn überhaupt gelingen in meinem Leben diese drei Verantwortungen für Bildungsziele, Lebensunterhalt und Familie gemeinsam unterzubringen.

Ein letzter Gesichtspunkt, wir haben schon im Titel dieser Podiumsdiskussion das Wort Ansprüche gesehen: ich glaube auch hier ist in den letzten 15 Jahren plus ein Wandel zu bemerken. Früher hat man streng unterschieden zwischen Rechten, die man hat und daher auch mit Recht darauf besteht, dass die umgesetzt werden und Ansprüchen die man vielleicht stellt, wo man aber auch damit rechnen muss, dass nicht jeder dieser Ansprüche, den man mal als Wunsch formuliert, dann auch ernst genommen und bedient wird. Heute ist es modern geworden von Anspruchsberechtigung zu sprechen, auf Englisch gibt es das schöne Wort „entitlement“. Das heißt man nimmt jetzt für sich ein Recht wahr, Ansprüche zu stellen und damit auch die Erwartungshaltung einzubringen in solche Diskurse, das den Ansprüchen auch genüge getan wird.

Das ist eine schwierige Situation, weil es sich eben nicht um Rechte handelt, sondern um Ansprüche, die gestellt werden, aber wo die Personen, die die Ansprüche stellen, davon ausgehen, dass sie im Recht sind diese zu stellen. Da wird sich die gesamte Gesellschaft, nicht nur wir an den Hochschulen und Universitäten, damit in Zukunft vermehrt beschäftigen müssen.

Gerald Groß, Moderator

Frau Lueger-Schuster, Sie sind Vorsitzende der Schiedskommission an der Universität Wien, festgelegt in Paragraph 43 des Universitätsgesetzes. Sie hat die Aufgabe zu vermitteln in unterschiedlichen Streitfällen von Angehörigen der Universität, Entscheidungen über Beschwerden des Arbeitskreises für Gleichbehandlungsfragen aber auch bei Angelegenheiten, die einen Rechtszug unterliegen. Weil heute schon das Thema Konkurrenz angesprochen worden ist zwischen ÖH zum Beispiel und Ombudsstelle, sind die Ombudsstellen eine Konkurrenz zur Schiedskommission? Oder könnte man sagen, je besser die Ombudsstellen arbeiten, desto weniger Arbeit haben Sie?

Brigitte Lueger-Schuster, Universität Wien

Das kann ich nicht beantworten, weil die Universität Wien eine Ombudsstelle für internationale Studierende hat und nicht für alle, dafür gibt es gute Gründe. Die Universität Wien bietet ihren Mitgliedern, und dazu zählen natürlich auch die Studierenden, eine Fülle an Möglichkeiten an, wo sie Beratung oder Unterstützung im Konfliktfall bekommen. Wir haben eine Konfliktberatungsstelle, wir haben eine Stelle, die gegen sexuelle Belästigung und Mobbing auftritt und da unterstützt, wenn es zu so einem Fall kommt. Wir haben einen Studienpräses, wir haben damit verbunden die Studienprogrammleitungen, die Studienservicecenters, wir haben, das kenne ich noch aus der Zeit als SPL, intensive Gespräche mit der ÖH, wir haben sehr klare Regelungen und mittlerweile auch eine sehr gute Servicekultur. Das heißt es gibt eine Menge an Stellen, wo sich auch die Studierenden hinwenden können und das kann manchmal zu einer Art Verwirrung führen, weil man nicht mehr weiß, wo soll ich denn hingehen. Das ist mit ein Grund, warum die Universität Wien auch beschlossen hat, ich habe das recherchiert aus Anlass dieser Podiumsdiskussion, jetzt keine eigene Ombudsstelle ins Leben ruft. Der andere Grund ist, es gibt immer so ein Stück Befangenheit und deswegen sind wir sehr froh, dass es die Ombudsstelle im Bundesministerium gibt. Das unterstütze ich als Leiterin der Schiedskommission. Es gibt Befangenheit gegenüber Kolleginnen und Kollegen und die sind vielfältiger und zahlreicher als man es denken könnte bei einer Universität mit 10.000 Mitarbeiter*innen und 90.000 Studierenden.

Gerald Groß, Moderator

Herr Breinbauer, sie sind Vizepräsident der Fachhochschulkonferenz, das, vereinfacht gesagt, Sprachrohr aller Fachhochschulen in Österreich ist, wo es letztlich darum geht, die Interessen ihrer Mitglieder auf nationaler aber auch internationaler Ebene zu vertreten, vor allem wenn es um finanzielle, rechtliche Rahmenbedingungen geht, einheitliche Standards und ähnliches.

Wie sehr haben denn diese Ombudsstellen im Fachhochschulbereich eine Ergänzung des Qualitäts- und Beschwerdemanagements gebracht?

Andreas Beinbauer, Fachhochschule des BFI Wien

Wir an der FH des BFI Wien haben zwei Ombudsstellen, eine zur Sicherung der wissenschaftlichen Qualität und die andere für Studierende. Die Erfahrungen sind durchwegs sehr gut, ein ergänzendes Tool des Qualitätsmanagements. Wir haben an der FH des BFI Wien ein sehr gutes offizielles Beschwerdewesen. Eine zusätzliche Stelle betreut durch einen pensionierten Vizerektor, der anonym, vertraulich und niederschwellig Themen behandeln kann, das hat sich bewährt, es ist auch messbar. Wir waren vor Einrichtung dieser Ombudsstelle in der Hitliste der Anliegen bei der Hochschulombudsstelle des Bundes sehr weit oben und das war mit ein Beschleuniger, dass es uns offensichtlich nicht gelingt ein Beschwerdemanagement in der FH so aufzusetzen, dass wir das intern regeln können. Mit der Installation dieser Ombudsstelle gehören wir zu den Besten, es geht so gut wie keine Beschwerde mehr an die Ombudsstelle.

Das hat sich sehr bewährt und hat insgesamt für das Qualitätsmanagement einen sehr guten Push gebracht. Andere FHs mit Ombudsstellen berichten ähnliches.

Gerald Groß, Moderator

Herr Petersen, Geschäftsführer der Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria. Seit 2012 gibt es diese Agentur auf Basis des Qualitätssicherungsgesetzes, sie ist zuständig für den gesamten Hochschulbereich und zu Ihren Kernaufgaben gehören Akkreditierung und Zertifizierung wie auch schon im Namen drinnen steht. Was sind denn jetzt Ombudsstellen aus Ihrer Sicht und wie können Sie mit Ihrer Arbeit interagieren?

Jürgen Petersen, Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria (AQ Austria)

Wir sind eine Qualitätssicherungsagentur, wir sind aber auch eine Qualitätsentwicklungsagentur. Zum einen sind wir die, die auf die Hochschulen ein Stück von oben draufschauen, auch akkreditieren und letztlich auch die mit den Hochschulen Qualität entwickeln wollen. Wenn wir die Ombudsstellen anschauen, sehen wir das aus verschiedenen Ebenen und verschiedenen Perspektiven. Wenn wir das aus der Qualitätssicherungsebene einmal anschauen, dann schauen wir darauf, ob die Hochschulen Kriterien erfüllen, nämlich zum Beispiel ein Beschwerde- und Konfliktmanagement zu haben für Studierende. Dann können wir sagen, ja das ist erfüllt oder nicht. Wenn wir eine Ombudsstelle haben, dann ist es ein gutes Zeichen, dass es erfüllt ist, das ist diese Qualitätssicherungssicht.

Wenn wir weitergehen, eine Ebene höher, dann schauen wir, haben die Hochschulen ein funktionierendes Qualitätssicherungsmanagementsystem und wir sehen auch dort gibt es eine Ombudsstelle für Studierende oder auch für andere Angelegenheiten, dann ist das für uns auch ein Zeichen davon, dass Qualitätsmanagement hier bemüht ist.

Ich glaube, wenn man es schafft in einer Hochschule in einem System so viele Qualitätsschleifen einzubauen, wo es dann weg geht von interner Qualitätssicherung zu Qualitätsentwicklung von Studiengängen, so ist das der richtige Weg. Herr Drexel hat hier gesagt Konflikte als Symptome. Wenn man als Ombudsstelle von den einzelnen Konflikten abstrahieren kann, das sind Symptome für etwas Größeres und das dann in diese interne Weiterentwicklung in das interne Qualitätsmanagement einzuschließen, ich glaube dann ist das ein Zeichen, dass man auf einem sehr guten Weg ist um Qualitätssicherung zu schaffen und ich glaube da sind die Ombudsstellen für Studierende was ganz wichtiges, sinnvolles, fast schon unverzichtbares Element.

Gerald Groß, Moderator

Frau Föger, die österreichische Agentur für wissenschaftliche Integrität versucht Bewusstseinsbildung zu betreiben und im Hinblick Prävention unterwegs zu sein, was inakzeptable, wissenschaftliche Praktiken betrifft und Fehlverhalten, so steht es auch auf Ihrer Webseite.

Da wird auch hingewiesen auf den Begriff der guten wissenschaftlichen Praxis, der einem ja immer wieder unterkommt. Wir haben dieses Thema heute noch gar nicht angesprochen. Was ist denn eigentlich gute wissenschaftliche Praxis?

Nicole Föger, Österreichischen Agentur für wissenschaftliche Integrität

Wenn man sich überlegt, die Millenials, die arbeiten an den wissenschaftlichen Abschlussarbeiten und kommen kurz davor mit guter wissenschaftlicher Praxis in Kontakt. Schön wäre es, wenn es schon im Studium, ziemlich von Anfang an oder schon im Gymnasium thematisiert wurde.

Es geht darum, wie man richtig zitiert, dass sehen wir ja auch oft in den Medien, wenn es da Probleme gibt. Es geht darum, wie geht man mit seinen Daten um, auch ein ethischer Umgang mit Daten, also wenn man einen Interviewpartner hat, wie geht man mit persönlichen und sensiblen Daten um und vieles mehr.

Wir haben einen externen Blick auf unsere Forschungseinrichtungen, wir beschäftigen uns nicht mit den Studierenden im Studium, sondern natürlich eher ab der Diplomarbeit / Dissertation und Post-Docs und Wissenschaftler*innen. Wir sehen oft, dass diese Schnittstellen wirklich gut funktionieren müssen, weil wenn dann sehr viele Stellen an einer Universität oder Forschungseinrichtung von einem Konfliktfall Bescheid wissen, kann es leider passieren, dass zwar alle Bescheid wissen aber nix passiert, weil sich jeder auf die anderen verlässt. Diese Schnittstellen sind an und für sich sehr wichtig. Ich wollte zurück kommen zu dieser heute auch schon erwähnten Kostennutzenrechnung, die Schaden begrenzen kann. Das ist sicher wichtig, aber noch wichtiger ist es diese Hinweise entgegen zu nehmen und das eigene System zu verbessern. Da kann ich mich auch dem Vorredner anschließen, also Qualitätssicherung, Qualitätsmanagement sind ziemlich wichtige Punkte bei dem Ganzen.

Gerald Groß, Moderator

Wir sind bisher nur bedingt auf das Thema „Millenials“ eingegangen. Ich möchte noch einmal darauf zurückkommen und Sie fragen, wo sie die ganz besonderen Bedürfnisse dieser Generation oder dieser Gruppe sehen beziehungsweise wo sie sich auch unterscheiden von anderen Altersgruppen. Oder ist das letztendlich eine obsoleete Diskussion, weil wenn wir über das Thema Qualität reden, es letztendlich gar keinen Unterschied macht, wie sehen Sie das?

Andreas Breinbauer, Fachhochschule des BFI Wien

Ich habe kürzlich eine Studie vom Institut für Jugendkulturforschung gelesen, die diese Gruppe charakterisiert hat. Es entspricht meiner Alltagserfahrung. Sie sind auch nur die Hälfte im Vergleich zu den Baby-Boomern, also zu mir. Es gibt von dieser Sorte nur die Hälfte, was relevant ist, weil sie am Arbeitsmarkt stärker nachgefragt werden. Sie legen weniger auf Karriereprestige wert, wollen eine gute Balance zwischen Freizeit, Familie, Freunde und Arbeit haben. Sie sind offensichtlich weniger risikobereit.

Sie arbeiten gerne in homogenen Gruppen, sie sind, so steht es in der Studie, sehr lob- und liebesbedürftig, feedbacksüchtig und, das ist jetzt meine Interpretation, Beziehungen sind ihnen sehr wichtig. Diese Feedbackkultur, dass man unmittelbar das Feedback haben möchte vom Professor, wenn eine Arbeit beurteilt wurde, warum permanent in Kontakt zu treten auch wegen Kleinigkeiten. Das ist schon ein tägliches Element des Beschwerdemanagements. Ich habe von einem systemischen Coach gehört, dass die wesentlichsten Elemente eines sinnerfüllten Lebens Beziehung und Weiterentwicklung sind und wenn ein Studierender an einer Weiterentwicklung gehindert wird, dann baut er Widerstandsenergie auf. Darum versuchen wir mit der ÖH, mit den Studierenden in Verbindung zu treten auch über die Ombudsstelle, da ist Gespräch glaube ich sehr wichtig um auch im Vorfeld irgendwelche Katastrophen, wenn es ein Symptom ist, gut eruieren zu können.

Brigitte Lueger-Schuster, Universität Wien

Ich schätze die Millennials außerordentlich. Es wird Ihnen zwar vorgeworfen Egotaktiker zu sein aber in Wirklichkeit helfen sie uns täglich durch die Artikulation ihrer Bedürfnisse und das machen sie sehr höflich und sehr respektvoll, uns zu verbessern. Insofern ist das eine Generation, die sich gut zu vertreten weiß in angenehmer und sehr feiner Art und Weise. Sie sind sehr gut gebildet. Das ist das was ich erlebe in der Schiedskommission mit dieser Generation, das sind jetzt die Pre-docs, die Post-docs, das sind aber auch die Studierenden, die im Studium schon fortgeschritten sind. Die brauchen was, die wollen wahrgenommen werden und es steht ihnen zu und es hilft uns. Das ist genau das, wo wir aus Fehlern lernen können, wo wir dann in der Schiedskommission in die Qualitätsentwicklung hineingehen, indem wir an unser Gesamtsystem Rückmeldungen geben. Deshalb finde ich, das ist eine Generation, die nicht hochaggressiv für sich wirbt oder bloß nix sagt um durchzukommen, sondern wirklich etwas tut.

Gerald Groß, Moderator

Bloß nix sagen, ist das ein Merkmal der Nachkommenden?

Brigitte Lueger-Schuster, Universität Wien

Die erlebe ich auch in angenehmster Weise selbstbewusst und auf ihren Selbstwert bedacht und dazu gehört Feedback. Das ist unsere Kernaufgabe in der Ausbildung der Jugend, den jungen Menschen wirklich Rückmeldung zu geben.

Jürgen Petersen, Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria (AQ Austria)

Ich würde gerne auf die internationale Eben schauen. Zum einen sind die Millennials sicherlich sehr viel internationaler geprägt und in anderen Lebenssituationen studieren. Ich glaube man muss Studierende anders betrachten als man sie noch vor 20 oder 30 Jahren betrachtet hat. Viel mehr Aufgaben, viel mehr Flexibilität, lebensbegleitetes Lernen, etc. Das bringt auch ein paar Konflikte und damit Aufgaben für Ombuddstellen. Ich glaube aber auch, dass die internationale

Entwicklung, die sich mit dem Rome Communiqué abzeichnet, das dann auch explizit mit den Ombudsstellen verknüpft worden ist totale Inklusion, Diversität an den Hochschulen. Vielleicht sind es nicht einmal die Millenials, dass, was jetzt kommt und in der nächsten Generation weiter passieren wird, wird den Ombudsstellen nochmal eine ganze Menge, mehr Aufgabenbereiche, neue Perspektiven, neue Fragen, neue Konflikte bringen.

Gerald Groß, Moderator

Frau Föger, wir sprechen hier von der Generation digital natives, die haben gelernt mit dem Internet umzugehen, sind damit aufgewachsen, Copy und Paste- Generation sagt man manchmal auch, oder man spricht zumindest von einer Copy und Paste-Kultur, das ist nicht beschränkt auf diese Generation. Die Souveränität im Umgang verführt dabei auch manchmal dazu, sich es ein bisschen leichter zu machen und abzukürzen.

Nicole Föger, Österreichischen Agentur für wissenschaftliche Integrität

Das sehe ich nicht so. Aber was man schon dazu sagen muss ist, die haben ein anderes Bewusstsein für Dinge, die man zitieren muss oder nicht, weil einfach alles frei zur Verfügung steht auf Social Media, Dinge geteilt werden und das nicht wichtig ist, wer das ursprünglich dorthin geschrieben hat. Dann kommt es eben zu Missverständnissen, dass das nicht Allgemeinwissen ist, das man einfach so nehmen kann, sondern dass man auch zitieren muss, wenn man aus Wikipedia oder sonstigen Seiten Texte annimmt. Was ich noch dazu sagen wollte, ich glaube Millenials haben auch mehr Bewusstsein für Ungerechtigkeiten, die setzen sich vielleicht auch mehr ein und haben weniger Angst vor Hierarchie. Zumindest war das vor 10 Jahren noch anders und sie haben ein Bewusstsein, dass sie dann aufstehen und für ihre Rechte eintreten, wenn es um Autorschaftskonflikte zum Beispiel oder Betreuungskonflikte während der Dissertation oder Diplomarbeit geht.

Gerald Groß, Moderator

Wir haben noch ein Thema. Das Thema virtueller Raum. Wir haben jetzt eineinhalb Jahre hinter uns in Summe, wo sich das meiste in Form von Online-Veranstaltung abspielt. Diese Art von studieren, die bisher großteils unbekannt war und wo es keine Erfahrungen oder nicht in den breiten Ausmaß Erfahrungen gegeben hat, Studienbeginner die ihre ersten beiden Semester zu Hause verbracht haben ohne die Universität oder bestimmte Hörsäle überhaupt mal von innen zu sehen. Herr Kubin, was bedeutet das alles beziehungsweise was kommt da noch möglicherweise an neuen Herausforderungen dazu, die vielleicht letztlich dann wieder die Ombudsstellen betreffen werden.

Gernot Kubin, Technischen Universität Graz

Über die Vielfalt der Bedürfnisse und Lebensziele, die die Millenials unter den Hut bringen müssen: Angefangen von Lebensunterhalt, Familie aber auch Internationalisierung.

Bei uns ist es auffällig, dass es immer wieder Studierende gibt, die sagen, sie können sich es gar nicht leisten auf ein Auslandssemester zu gehen, weil sie dann ihren Job verlieren, von dem sie derzeit leben und wenn sie zurückkommen, Schwierigkeiten sehen einen adäquaten Job zu finden um in Österreich auch ihr Studium wieder fortzusetzen. Ich glaube da zeigt sich, dass sich die Situation in den letzten Jahrzehnten stark gewandelt hat. Ich glaube das war früher natürlich auch ein Thema, dass wir durch Arbeit das Studium finanziert haben, aber diese Konfliktsituation persönlich zu entscheiden, wie gehe ich damit um, ich glaube in die Rolle sind früher wenige Leute hineingekommen. Zur COVID-Situation, ob uns das jetzt viele neue Beschwerdefälle oder Konfliktfälle bringen wird, wird man sehen. Ich glaube momentan waren wir alle in den Modus zu sagen Hauptsache wir schaffen es irgendwie. Es war ja so, dass in Wirklichkeit nicht alle nur von zu Hause gelernt haben, sondern manche Laborübungen oder dergleichen an den Universitäten auch vor Ort stattgefunden haben, ich glaube das war ganz wichtig. Was aber gelernt wurde und da sind wir wieder bei Bedürfnisvielfalt und teilweise Ansprüche die herangetragen werden, dass es jetzt eben eine viel größere Auswahl an Möglichkeiten gibt im gemeinsamen Unterricht zu arbeiten und auch die Erwartungshaltung jetzt da ist, ich will diese Vielfalt angeboten bekommen und selber aussuchen, welche Methode für mich die Beste ist. Ob es dann die Videoaufzeichnung ist, Live-Stream, interaktives Konferenzformat oder eben der Besuch vor Ort im Hörsaal, am liebsten wollen sie sich das parallel aussuchen hat man den Eindruck und es wird auch angenommen und unterstützt aber das ist auch anders als früher, wo man ein Format in den Vordergrund gestellt hat und nicht mehrere gleichzeitig gespielt hat.

Andreas Breinbauer, Fachhochschule des BFI Wien

Wir haben bei uns eine Erhebung gemacht vor COVID und nach COVID, was ein Konfliktpotenzial ist, und derzeit ist es so, dass die Kontakte innerhalb der Studierenden abgenommen haben. Ich habe aktuell zwei Beschwerdefälle, wo es um ein Plagiat geht beziehungsweise eine Übernahme aus dem Internet, was selber nicht verfasst worden ist und die haben argumentiert, sie sind aus ihrer Gruppe rausgemobbt worden und daher haben sie sich nicht anders zu helfen gewusst. Diese Bildung von Gruppen und die Zusammenarbeit, das ist in gewisser Weise schon ein Problem, wenn es nur im virtuellen Raum stattfindet. Das war im zweiten Semester ein Studierender, der seine Studierenden quasi nie live gesehen hat. Also das ist definitiv ein Konfliktpotenzial.

Brigitte Lueger-Schuster, Universität Wien

Ich kann das nicht unterstreichen, derartige Fälle sind mir nicht untergekommen aber es fehlt die soziale Kompetenz, weil alles was passiert virtuell passiert bei den jetzt aktiven Studierenden. Wir brauchen den persönlichen Kontakt, wir brauchen auch diese Reibflächen, damit solche Dinge nicht passieren können und das, was wir jetzt sehen, das zeigen durchwegs Daten, die wir in eigenen Studien haben, ist, dass die Studierenden auch müde sind. Das heißt sie schaffen es zum Teil nicht die Deadline einzuhalten, die Abgabefristen einzuhalten, dafür braucht es auch Regeln und Lösungen.

Nicole Föger, Österreichischen Agentur für wissenschaftliche Integrität

Ich finde diese Punkte sehr wichtig. Ich glaube es ist auch wichtig an der Universität oder Forschungseinrichtung oder Fachhochschule, so eine Kultur aufzubauen und die kann man natürlich gar nicht aufbauen, wenn die Studierenden nicht vor Ort sind. Das sehen wir aus Sicht der wissenschaftlichen Integrität, dass wenn sie sich mehr zugehörig fühlen, dann werden die auch weniger schwindeln oder plagiiieren, weil sie Teil dieser Community sind und das fehlt jetzt natürlich.

Gerald Groß, Moderator

Ich darf mich sehr herzlich bei Ihnen bedanken für Ihre Beiträge und diese kompakte Diskussion, dankeschön.

Hochschulische Ombudsstellen: Prädikat wertvoll

Utl.: Hauptaufgaben: Qualitätssicherung, Vermittlung, Systemverbesserung, Konflikt radar; Millenials als Herausforderung =

Wien (OTS) - „Prädikat wertvoll“, so äußerte sich Oliver Vitouch, Rektor der Universität Klagenfurt und Vizepräsident der UNIKO, prägnant über die generelle Notwendigkeit, seine Erfahrungen mit und die Ergebnisse der Arbeit niedrighschwelliger hochschulischer Ombudsstellen. Er hat als Rektor an seiner Universität eine solche 2014 eingerichtet. Bei der hybriden Arbeitstagung „Ombudsstellen wie, warum, wozu?“ vor kurzem in Wien kamen auch andere hochschulische Entscheidungsträger*innen zu Wort, darunter Vizerektorin Margarethe Rammerstorfer von der Wirtschaftsuniversität Wien. Sie bezeichnet die Ombudsstelle an ihrer Institution als wichtiges Element einer „responsive university“ zur Etablierung einer konstruktiven Konfliktkultur mittels Input für signifikanten Änderungsbedarf. An der Johannes-Kepler-Universität Linz ist die dortige Ombudsstelle für Studierende vom seinerzeitigen Vizerektor Andreas Janko 2017 implementiert worden, dies, wie er bei der Tagung sagte, um unter anderem formalen studienrechtlichen Konflikten vorzubeugen. Mittlerweile wurde sie um das Welcome Center für internationale Studierende erweitert. „Die Ombudsstelle für Studierende an der JKU ist bleibend wichtig und entfaltet einen Nutzen für die Gesamtheit der Universität“, stellte der Linzer Vizerektor Stefan Koch fest.

Die jüngste Ombudsstelle im österreichischen Hochschulraum ist die im April 2021 eingerichtete Ombudsstelle für Studierende an der Medizinischen Universität Innsbruck (MUI), die österreichweit insgesamt zwölfte. Nach jahrelangen Diskussionen seien es schließlich durch Corona herbeigeführte Begleitumstände gewesen, die zur Notwendigkeit der Verankerung dieser Ombudsstelle führten, so Vizerektor Peter Loidl von der MUI.

Zwftl.: 12 dezentrale Hochschulombudsstellen: Im Trend

Zu Alltagsbeispielen aus den existierenden Einrichtungen kamen sieben Praktiker*innen zu Wort. Als Schnittstelle zwischen internen Universitätsgremien sowie den Studierendenvertretungen sieht die Leiterin der Ombudsstelle für Studierende an der JKU Linz Sonja Matzinger-Falkner ihre Rolle. Für die saisonalen Schwankungen bei den Anliegen sei die Teamarbeit von Vorteil, so Christoph Schwarzl, Leiter der Ombudsstelle für Studierende an der Wirtschaftsuniversität Wien. Supervision begleite das Team bei schwierigen Anliegen. Lothar Fickert von der Ombudsstelle für Studierende an der Technischen Universität Graz meinte, Ombudsstellen brächten durch ihre Arbeit Nutzen durch die Verhinderung von Schaden. Barbara Good berichtete über die Ombudsstelle für internationale Programmstudierende der Universität Wien, die seinerzeit vom damaligen Vizerektor für Internationales, Heinz Faßmann, eingerichtet worden war. Zwei Ombudspersonen von der Bildungswissenschaftlichen Fakultät der Universität Innsbruck, Susanne Roßnagl und Dominik Drexel, berichteten über die Entstehungsgeschichte ihrer Einrichtung. Sie waren sich einig, dass Konflikte als Symptome wahrgenommen werden sollten und dass sie zu Systemverbesserungen beitragen. Für den FH-Sektor schilderte Alois Böhm, Ombudsmann der FH des BFI Wien, seine Alltagserfahrungen, darunter die Zusammenarbeit mit Studierendenvertreter*innen. Gunter Waldek gab einen Einblick in die Arbeitsweise einer Ombudsstelle für Studierende an einer Privatuniversität, jener der Anton-Bruckner-Privatuniversität in Linz.

Zwtl.: Millenials als Herausforderung

Bei einer anschließenden Podiumsdiskussion zum Thema „Hochschulisches Beziehungs- und Konfliktmanagement: Millenials und ihre Anliegen als Herausforderung und/ oder Chance?“ stellte Gernot Kubin, der Sprecher der Vorsitzenden der Senate der österreichischen Universitäten und Senatsvorsitzender an der Technischen Universität Graz, fest, dass für Millenials als Studierende die Vereinbarkeit von Studium und Beruf eines der wichtigsten Anliegen sei. Brigitte Lueger-Schuster, Psychologie-Professorin und Vorsitzende der Schiedskommission der Universität Wien, erwähnte das breitgefächerte und qualitativ hochwertige Angebot zur Konfliktbereinigung für alle Angehörigen der Universität Wien, u. a. durch die Schiedskommission. Die ministerielle Ombudsstelle erfülle die Kriterien der Allparteilichkeit besser als interne Stellen, die mitunter Befangenheitsprobleme hätten. Als gute Ergänzung des Qualitäts- und Beschwerdemanagements sah Rektor der FH BFI Andreas Breinbauer die Einrichtung einer Ombudsstelle für studentische Beschwerden an seiner Fachhochschule. Sie brachte zahlreiche Vorteile für die Studierenden und Lehrenden und mittlerweile fast keine Beschwerden mehr an das Ministerium. Aus Sicht des Geschäftsführers der Österreichischen Agentur für Qualitätssicherung Jürgen Petersen seien Ombudsstellen als Gegenstand der externen und internen Qualitätssicherung, ein unverzichtbarer Baustein der Qualitätskultur einer Hochschule. Für Nicole Föger von der Österreichischen Agentur für Wissenschaftliche Integrität (ÖAWI) sei die Abgrenzung wichtig, ab wann eine Ombudsperson einen „Fall“ abgeben muss. Klar wurde, dass Millenials als markantes Element in der Studierendenpopulation weiterhin ein Phänomen im alltäglichen Beziehungs- und Beschwerdemanagement an Hochschulen bleiben werden.

Zwtl.: Vernetzung und Unterstützung bei der Weiterentwicklung

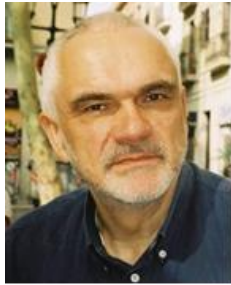
Das seit 2016 bestehende österreichische Netzwerk der hochschulischen Ombudsstellen ([www.hochschulombudsnetz.at] (<http://www.hochschulombudsnetz.at/>)) wird sich in Verfolg den während der Tagung geäußerten Anregungen durch einschlägige Aktivitäten widmen. Die wichtigsten Themen, die sich bei der Tagung herauskristallisiert haben, sind Training und Supervision für Ombudspersonen, Kosten-Nutzen-Rechnungen von Ombudsstellen für die Institutionen sowie die verbesserte Sichtbarkeit und Professionalisierung derselben. Der Hochschulombudsmann im Wissenschaftsministerium, Josef Leidenfrost, wies zum Abschluss der Tagung auf das im November des Vorjahres von den europäischen Hochschulbildungsminister*innen verabschiedete Rome Communiqué hin. Es ist für Österreich von Bundesminister Heinz Faßmann unterzeichnet worden und empfiehlt die Einrichtung von niedrigschwelligen unabhängigen Ombudsstellen zur Behandlung von Konflikten und Gewährleistung des Rechtsschutzes für Studierende. Die Assistenz bei der Initiierung und die Weiterentwicklung derartiger Einrichtungen an weiteren Hochschulen seien Schwerpunkte in den Jahresarbeitsprogrammen der ministeriellen Hochschulombudsstelle in den nächsten beiden Jahren, so Leidenfrost abschließend.

Die Tagungsdokumentationen zu dieser Veranstaltung auch mit weiterführenden Dokumenten und Literatur werden sowohl gedruckt als auch elektronisch zur Verfügung gestellt werden.

Digitale Pressemappe: <http://www.ots.at/pressemappe/16586/aom>

Lebensläufe der Referentinnen und Referenten

MR Dr.phil. Josef Leidenfrost, MA (Mediation), Leiter der Ombudsstelle für Studierende im Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung, Wien



*1957 in Wien; 1988 Eintritt in das Wissenschaftsministerium, Berater zweier Minister und einer Ministerin für die Bereiche Internationalisierung der Hochschulbildung, internationale Stipendienprogramme, Rechte und Pflichten Studierender sowie Beschwerdemanagement. Davor als TV-Journalist bei "Österreich II" und „Österreich I“ (Hugo Portisch und Sepp Riff) tätig, 1986 Dr. phil. (Universität Wien) nach berufsbegleitenden Studien der (Zeit)Geschichte sowie Publizistik. Ab 1991 Betreuung der Internationalisierung der österreichischen Universitäten, ab 1994 auch der Fachhochschulen, Implementierung des EU-Bildungsprogrammes SOKRATES. Seit 2001 Leiter der Studierendenanwaltschaft / seit 2012 „Ombudsstelle für Studierende“. Gründungsmitglied des Europäischen Netzwerkes der Hochschul-Ombudsdienste ENOHE (European Network of Ombudsmen in Higher Education www.enohe.net); 2012 MA in Mediation.

Gerald Groß, Geschäftsführer gross:media, Wien



*1964 in Vorau geboren, von 1987 bis 2011 als Journalist tätig, davon 23 Jahre beim ORF (Moderator der Sendungen „Burgenland Heute“, ZIB 2, ZIB 1, ZIB spezial, Modern Times, Pressestunde). Seit 2011 selbständiger Medientrainer, Moderator und Autor („Wir kommunizieren uns zu Tode“, „Making News. Hinter den Kulissen der TV-Nachrichten“).

Univ.-Prof. Mag. Dr. Oliver Vitouch, Rektor der Alpen-Adria-Universität Klagenfurt (AAU), Klagenfurt, Kärnten



*1971 in Wien; Studium der Psychologie an der Universität Wien, wo er 1999 zum Doktor der Naturwissenschaften promovierte und 2001 für das Gesamtfach Psychologie habilitierte. Von 2000 bis 2002 war er Research Scientist am Max-Planck-Institut für Bildungsforschung in Berlin, ab 2002 ao. Univ.-Prof. am Institut für Psychologie der Universität Wien. Lehrtätigkeiten führten ihn u. a. an die FU Berlin und die Universität St. Gallen. Im März 2003 folgte Oliver Vitouch dem Ruf an die AAU, wo er die Abteilung für Allgemeine Psychologie und Kognitionsforschung aufbaute. Von 2008 bis 2010 amtierte er als Präsident der Österreichischen Gesellschaft für Psychologie. Im Jänner 2006 wurde er zum Vorsitzenden des Senats der AAU gewählt und hatte diese Funktion bis Mai 2012 inne (Senate I bis IV nach UG 2002); im Oktober 2012 trat er das Amt als Rektor an. Von 2015 bis 2016 fungierte Vitouch als Präsident der Alps-Adriatic Rectors' Conference (AARC), einer 1979 in Graz begründeten Universitätenkonferenz mit rund 50 Mitgliedsuniversitäten aus Österreich, Süddeutschland, Ungarn, Oberitalien, Slowenien, Kroatien, Bosnien und Herzegowina, Serbien und Albanien. Im Mai 2019 wurde er für eine dritte Funktionsperiode als Rektor der Alpen-Adria-Universität Klagenfurt (2020-2024) wiederbestellt. Von 2016 bis 2017 war er Präsident der Universitätenkonferenz UNIKO, derzeit ist er deren Vizepräsident.

Univ.-Prof. Dr. Peter Loidl, Vizerektor für Lehre und Studienangelegenheiten, Medizinische Universität Innsbruck, Innsbruck



*1954 in Amstetten, 1965-1973: Humanistisches Gymnasium in Bregenz; 1973-1979: Studium Biochemie und Pflanzenphysiologie an der Universität Innsbruck; 1975-1981: Teilstudium der Medizin; 1979: Promotion zum Dr. phil.; 1988: Habilitation Biochemie; 1998: Berufung zum Univ.-Prof. für Medizinische Mikrobiologie. 1980-1999: Mitarbeit in verschiedenen Kommissionen. 1999-2003: Vizerektor f. Evaluation von Forschung, Lehre u. Verwaltung an der Univ. Innsbruck, Mitarbeit in diversen österreichischen Arbeitsgruppen, z.B. ministerielle AGs für Evaluationsverordnung, Studienevidenzverordnung etc. In dieser Zeit verantwortlich und federführend für das Projekt "Profilbildung u. Schwerpunktsetzung an der LFU" (abgeschlossen im Juni 2003), welches u.a. im Jahr 2004 Grundlage zur Neuorganisation der LFU von 7 Fakultäten in 15 Fakultäten geführt hat. Ab 2004 Mitarbeit u.a. im Senat, in der Infrastrukturkommission, Habilitationskommission, Curricularkommission, Raum-AG-P-6000, Userbeirat, EDV-Kommission, Berufungskommissionen, Sprecher der AG f. die Neuentwicklung des Organisationsplans Theoretische Medizin. 2005/2006: Mitarbeit am Status Report der Universität Mitrovica und an der Feasibility study der OSCE for Reorganization of Higher Education in Kosovo. 2008-2010: Stellvertretender Senatsvorsitzender an der MUI. Ab 2009: Studiengangsleiter Molekulare Medizin an der MUI. Seit 2013: Vizerektor für Lehre und Studienangelegenheiten an der MUI.

Univ.-Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Margarethe Rammerstorfer, Vizerektorin für Lehre und Studierende der Wirtschaftsuniversität Wien



*1979 in München; 2004 Sponision; 2007 Promotion an der Wirtschaftsuniversität Wien im wirtschaftswissenschaftlichen Bereich mit Schwerpunkt Regulierung und Finanzierung; bis 2007 im wissenschaftlichen Institut für Infrastruktur und Kommunikationsdienste in Bad Honnef, Deutschland.

Mit dem Wunsch wieder in der Grundlagenforschung einer Universität tätig zu sein und Forschung und Lehre zu kombinieren, kehrte Margarethe Rammerstorfer als Postdoc an die WU Wien im Bereich Betriebliche Finanzierung zurück:

- 2008 bis 2010 Assistant Professor, Institute for Corporate Finance, WU Wien
- 2011 bis 2012 Assistant Professor, Institute for Banking, Finance and Insurance, WU Wien
- 2013 Habilitation, WU Wien

Berufen als Associate Professor für Finanzierung und Leiterin des Departments International Management wechselte sie 2013 an die Modul University Vienna. Ende 2016 Ruf an die WU Wien als Professorin für Finanzierung und Übernahme der Programmdirektion für das Masterstudium „Finanzwirtschaft und Rechnungswesen“. Seit Oktober 2019 Vizerektorin für Lehre und Studierende der WU Wien (Verantwortung für Studierendenrecruiting und –zulassung, Studierendensupport, Programmmanagement und Lehr-/ Lernsupport, International Office und Executive Education)

Univ.-Prof. Dr. Andreas Janko, Vizedekan der Rechtswissenschaftlichen Fakultät der Johannes Kepler Universität Linz



* 1965 in Linz; 2002 Habilitation; seit 2004 Universitätsprofessor für Öffentliches Recht an der Johannes Kepler Universität Linz (JKU); Forschungsschwerpunkte im Staatsorganisations- und Staatsfinanzrecht, im Recht der parlamentarischen Kontrolle sowie im Universitätsrecht; 2015-2019 Vizerektor für Lehre und Studierende der JKU; seit 2019 Vizedekan der Rechtswissenschaftlichen Fakultät der JKU; stv. Vorsitzender des Oberösterreichischen Unabhängigen Parteien- und Transparenzenats

Univ.-Prof. Mag. Dr. Stefan Koch, Vizerektor für Lehre und Studierende der Johannes Kepler Universität Linz



Leitet seit 2016 das Institut für Wirtschaftsinformatik – Information Engineering der Johannes Kepler Universität, und ist seit Oktober 2019 Vizerektor für Lehre und Studierende an der Johannes Kepler Universität Linz. Nach dem Studium der Wirtschaftsinformatik an der Universität Wien lehrte und forschte er an der Wirtschaftsuniversität Wien, wo er 2001 promovierte und sich dann 2006 habilitierte. Zwischen 2008 und 2016 war er an der Bogazici University in Istanbul tätig, und leitete dort vier Jahre das Department of Management. Seine Hauptforschungsgebiete sind IT-Management, -Strategie und -Governance in Unternehmen, sowie Geschäftsmodelle und offene Innovationsprozesse in der digitalen Ökonomie.

Sonja Falkner-Matzinger, BA MSc., Leitung International Welcome Center und Ombudsstelle für Studierende, Johannes Kepler Universität Linz



Ab 2003 Assistentin am Institut für Pädagogik und Psychologie, Sozial- und Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät der Johannes Kepler Universität Linz, davor selbstständige Unternehmerin, berufsbegleitendes Studium Sozialmanagement (2009-2012, Fachhochschule OÖ, Campus Linz) und Sozialwirtschaft (2012-2014, JKU Linz), Gründungsmitglied der MORE-Initiative für Geflüchtete an der JKU Linz (2015), ab 2016 Lehrtätigkeit und wissenschaftliche Projektkoordinatorin am Institut für Pädagogik und Psychologie, zusätzlich ab 2017 Koordinatorin Borealis-MORE-Stipendium im Rahmen der MORE-Initiative für Geflüchtete an der JKU, Forschungsprojekt zu „Problemfelder und Herausforderungen afghanischer Frauen auf dem Weg in den Oö Arbeitsmarkt“, ab 2020 Ombudsfrau für Studierende, Leiterin des International Welcome Centers und der MORE-Initiative für Geflüchtete an der JKU.

Dr. Christoph Schwarzl, Leiter der Ombudsstelle für Studierende und des Studierendensupports der Wirtschaftsuniversität Wien



Aktuell leitet der ausgebildete Wirtschaftspädagoge den Studierendensupport der WU (Wirtschaftsuniversität Wien), der neben der Ombudsstelle für Studierende auch bspw. das Student Counselling Programm und das Examination Office beinhaltet. Zuvor war Christoph Schwarzl u.a. in der Entwicklungszusammenarbeit als Organisationsberater für NGOs in Papua-Neuguinea sowie in verschiedenen Positionen im sekundären und tertiären Bildungsbereich in Österreich tätig. Zu den Tätigkeitsbereichen zählten u.a. die Koordination und wissenschaftliche Evaluierung eines Masterstudiums (inkl. einschlägiger Publikationen und Konferenzbeiträge), eine mehrjährige Tätigkeit im universitären Qualitätsmanagement sowie eine langjährige Lehrtätigkeit an verschiedenen Hochschultypen (z.B. Soziale Kompetenz, Didaktik, Accounting/Finance/Controlling, Betreuung von Abschlussarbeiten) sowie in einer Wiener BHS.

Em. Univ.-Prof. Dipl.-Ing. Dr. Lothar Fickert, Ombudsmann der Technischen Universität Graz



*1949 in Niedersachsen. Promovierte 1974 an der Technischen Universität Wien und arbeitete danach 25 Jahre lang in der Industrie als Schutz- und Anlagentechniker in Netzplanung und Betrieb in der Energiewirtschaft (ELIN UNION, BROWN BOVERI, WIENSTROM). Seit 1998 wirkt er als Professor und Vorstand des Institutes für Elektrische Anlagen und Netze an der Technischen Universität Graz mit den Forschungsschwerpunkten elektrische Energiesysteme, Versorgungssicherheit und Schutztechnik. Er arbeitet in verschiedenen nationalen und internationalen Organisationen (IEC, CIGRE, CIREN, VDE, ÖVE usw.) mit und hat 9 Patente.

Seit Oktober 2017 ist er Professor emeritus und widmet sich am Institut für Elektrische Anlagen und Netze neben seiner Kernprofession, der Schutztechnik, auch aktuellen Sternpunktfragen sowie modernen Lehr- und Lernmedien („Flipped Classroom“ / 100'000 Clicks). Seit 2018 ist er die Ombudsperson der Technischen Universität Graz.

Dr.ⁱⁿ Barbara Good, lic. phil., BA, Leiterin der Dienstleistungseinrichtung Internationale Beziehungen an der Universität Wien



*1969 in Walenstadt (Schweiz); Studium der Politik- und Wirtschaftswissenschaften an der Universität Zürich, Promotion 2005. Seit 2019 Leiterin des International Office der Universität Wien, von 2016 – 2019 Leiterin International Affairs und Research Management an der FH Wien der WKW (Fachhochschule für Management und Kommunikation) sowie von 2017 bis 2019 Partnerin bei der inspire research Beratungsgesellschaft in Wien. Davor Tätigkeit bei der Technopolis Group, einem führenden europäischen Evaluations- und Beratungsunternehmen im Bereich Wissenschafts-, Innovations- und Hochschulpolitik; zunächst in Brighton (UK) und ab 2009 in Wien. Barbara Good hat verschiedentlich

zu Evaluierung publiziert und unterrichtet. Sie verfügt auch über ein Diplom in Translationswissenschaften.

Mag.^a Dr.ⁱⁿ Susanne Roßnagl, Universitätsassistentin und Ombudsfrau an der Fakultät für Bildungswissenschaften, Universität Innsbruck



*1973 in Niederösterreich; seit 2019 Lehre, Forschung und Ombudsfrau am Institut für Erziehungswissenschaften an der Universität Innsbruck; davor Lehrerin und Beratungslehrerin im Allgemeinen Pflichtschulbereich in der Bildungsregion 1 in Niederösterreich sowie Lehre und Forschung an Pädagogischen Hochschulen in Niederösterreich und dem Burgenland; Ausbildungen: Lehramtsstudium an der KPH Krems; Studium der Pädagogik und Sonder- und Heilpädagogik an der Universität Wien; Promotion für Erziehungswissenschaften an der Universität Potsdam; Weiterbildungen: Lehrgang universitären Charakters für Mediation und Konfliktmanagement in Wien; Lehrgang für Schreibtraining in Wien; Lehrgang für Unterrichtsentwicklungsberatung in Baden; Hochschullehrgang für Verhaltensauffälligenpädagogik in Baden; Forschungsschwerpunkte: Pädagogische Beziehungen, Bewältigung von Transitionen, Professionalisierung von Lehrkräften

Dominik Drexel, M.A., Ombudsmann und wissenschaftlicher Mitarbeiter der Fakultät für Bildungswissenschaften, Universität Innsbruck



Studierte Sozialwissenschaften mit Psychologie und Konfliktforschung (Universität Augsburg) und war vormals tätig in der Politischen Bildung und im Mentoring von sozial benachteiligten Studierenden (Universität Augsburg) sowie in der psychologischen Studienberatung (Wien).

Prof. (FH) DDr. Alois Böhm, Ombudsmann für studentische Beschwerden an der Fachhochschule des BFI Wien



*1951; Studium Jus und Philosophie in Wien, 15 Jahre Juristischer Fachverlag LexisNexis Verlag ARD Orac. Ab 2008 Studiengangsleiter für BA und MSc im Bereich Personalmanagement an der FH des BFI Wien, Vizerektor der FH des BFI Wien. Seit 2016 Ombudsmann und Wissenschaftlicher Leiter Postgradualer Studien zum Personalmanagement an der FH des BFI Wien

Univ.-Prof. i. R. MMag. Gunter Waldek, Ombudsmann an der Anton Bruckner Privatuniversität Linz



*1953 in Linz; Studien Musikpädagogik, Romanistik, Komposition, Dirigieren und Chorleitung in Salzburg, einige Jahre Lehrer an div. Gymnasien, seit 1982 Prof. für Komposition und Musiktheorie am Bruckner-Konservatorium Linz. Ab 1990 in leitender Funktion (Dir.-Stv., Vorsitzender der Studienkonferenz), mit der Akkreditierung zur Privatuniversität 2004 Habilitation für das Fach Komposition, 2004 - 2008 Vizerektor mit Aufgabenbereich Studienangelegenheiten, danach weiterhin StuKo-Vorsitzender. 2014 Eintritt in den Ruhestand, seit 2020 Ombudsmann.

Mag.^a Anna-Katharina Theres Rothwangl, Ombudsstelle für Studierende im Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung, Wien



*1986 in der Steiermark; studierte Rechtswissenschaften an der Universität Wien; im Rahmen des EU-Mobilitätsprogrammes ERASMUS Auslandsaufenthalt an der Université de Franche-Comté in Besançon, Frankreich. Gerichtsjahr im Oberlandesgerichts-Sprengel Wien. Absolvierte ein Fashion Management-Traineeprogramm bei Peek & Cloppenburg, danach Abteilungsleiterin bei Peek & Cloppenburg. Seit 2016 als Juristin bei der Ombudsstelle für Studierende tätig.

Univ.-Prof. Dipl.-Ing. Dr.techn. Gernot Kubin, Vorsitzender des Senates der Technischen Universität Graz, Sprecher der Vorsitzenden der Senate der Österreichischen Universitäten, Graz



Seit dem Jahr 2000 Universitätsprofessor an der TU Graz und Gründer des Instituts für Signalverarbeitung und Sprachkommunikation. Internationale Forschungserfahrung in Genf, Wien, Eindhoven, Murray Hill, Stockholm, San Francisco, San Diego, Danang und München. Betreuung von über 30 Dissertationen. Zahlreiche Exzellenzprogramme in der Forschung, vielfach in Kooperation mit der Industrie. Mitglied des Senates der Christian Doppler Forschungsgesellschaft. Bisherige Funktionen (in Auswahl): Studiendekan, Koordinator Doctoral School, Curricular- und Studienkommissionen, Kommission für wissenschaftliche Integrität und Ethik, Senatsvorsitzender, derzeit Sprecher der Konferenz der Senatsvorsitzenden der österreichischen Universitäten und Mitglied der Hochschulkonferenz. Studien der Elektrotechnik, Technischen Physik, Sprachwissenschaft und Finno-Ugristik in Wien, Dr.techn. sub auspiciis Praesidentis (TU Wien 1990). Nikola Tesla Medaille (TU Graz 2015). General Chair INTERSPEECH, 2019 (größte AI Konferenz der letzten 10 Jahre in Österreich).

Univ.-Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Brigitte Lueger-Schuster, Leiterin der Arbeitsgruppe Psychotraumatologie, Vorsitzende der Schiedskommission der Universität Wien, Wien



© Universität Wien

Ist Professorin für Psychotraumatologie an der Fakultät für Psychologie der Universität Wien. Sie forscht insbesondere zu den psychosozialen Folgen komplexer Traumatisierungen. Mit ihrer Gruppe arbeitet sie z.B. an den diagnostischen Kriterien der WHO für die Komplexe Posttraumatische Belastungsstörung. Aktuell arbeitet sie an einer paneuropäischen Studie zu den psychischen Folgen der Pandemie. Sie leitet die Schiedskommission der Universität Wien. In dieser Funktion ist sie mit zahlreichen Konflikten mit Mitgliedern der Universität Wien befasst mit dem Ziel, diese auf eine sachliche Ebene zu bringen und Konflikte zu bereinigen.

Prof.(FH) Dr. Andreas Breinbauer, Rektor und akademischer Leiter der Fachhochschule des BFI Wien, Studiengangsleiter, Wien



*1962; Studium Geografie, Psychologie, Pädagogik und Philosophie Lehramt sowie Betriebswirtschaftslehre in Salzburg und Innsbruck, Doktorat Geografie Universität Wien. Seit 2002 Leiter des Studienganges „Logistik und Transportmanagement“, seit 2007 auch dort Vizerektor und seit 2011 Rektor der FH des BFI Wien (wirtschaftswissenschaftliche Ausrichtung). Seit 2017 zudem Leiter des Ausschusses „Lehre“ der österreichischen Fachhochschulkonferenz (FHK), seit 2018 auch Vizepräsident der FHK. Mitglied der Hochschulkonferenz als eines von 4 Mitgliedern der FHK (seit Jänner 2019). Zahlreiche Publikationen und Vorträge zu den Forschungsschwerpunkten: Logistik, Supply Chain Management, Transport, Infrastruktur, nachhaltige Investitionsbedingungen und Standortforschung (u.a. Belt and Road Initiative), Mobilität von Hochqualifizierten (insbesondere in Mittel- und Osteuropa/Schwarzmeerregion, Asien) sowie zur Hochschuldidaktik, insbesondere zur Anerkennung non-formaler und informeller Kompetenzen und anderen Fragen des Fachhochschulbereiches, wie des Fachhochschulrechts. Gutachter für zahlreiche internationale und nationale wissenschaftliche Zeitschriften und Jurymitglied für zahlreiche Forschungsfördereinrichtungen.

Dr. Jürgen Petersen, Geschäftsführer der Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria (AQ Austria), Wien



Studium der Geographie, Politikwissenschaft sowie Publizistik- und Kommunikationswissenschaften an der Universität Göttingen, University College Dublin. Abschluss Diplom-Geograph. 2007 Promotion in Politikwissenschaft an der Universität Göttingen. Forschungstätigkeiten/-aufenthalte: Universität Zürich, University of Michigan, Ann Arbor. 2007-11 Post-doc Institut für Politikwissenschaft, Goethe-Universität Frankfurt/M. 2011-19 Referent, stellv. Geschäftsführer Zentrale Evaluations- und Akkreditierungsagentur Hannover (ZEvA Hannover). 2016-18 Chair European Consortium for Accreditation in Higher Education (ECA). Seit Dezember 2019 Geschäftsführer der AQ Austria.

Mag.^a Dr.ⁱⁿ Nicole Föger, Geschäftsführerin der Österreichischen Agentur für wissenschaftliche Integrität, Wien



*1973 in Oberösterreich; studierte Biochemie an der Universität Wien und war als Postdoktorandin und Gastwissenschaftlerin am Deutschen Krebsforschungszentrum Heidelberg, an der Universität Basel und an der Medizinischen Universität Wien tätig. Seit 2010 leitet sie die Geschäftsstelle der Österreichischen Agentur für wissenschaftliche Integrität (ÖAWI). In dieser Funktion hält sie unter anderem regelmäßig Lehrveranstaltungen und Vorträge zum Thema „gute wissenschaftliche Praxis“ und berät Mitgliedsorganisationen in Fragen der wissenschaftlichen Integrität. Von 2012 bis 2018 war sie

Vorsitzende des European Network of Research Integrity Offices (ENRIO, www.enrio.eu). Seit Mai 2018 ist sie Governing Board Member der World Conferences on Research Integrity Foundation (WCRIF). Die ÖAWI ist Partner in mehreren EU-Projekten zum Thema wissenschaftliche Integrität.

Werkstattberichte der Ombudsstelle für Studierende

Nr. 1: Aktuelle Themen und Probleme aus dem Hochschulalltag (2008)

Nr. 2: Brauchen (Studierende an) Fachhochschulen einen Ombudsmann? (2009)

Nr. 3: Studieren mit Behinderung (2009)

Nr. 4: „Bologna“ nach dem Feiern: Qualität, Autonomie, Mobilität in der Praxis (2010)

Nr. 5: Der dritte Zyklus der „Bologna“-Studienarchitektur im österreichischen Hochschulsystem: Praxisbeispiele, Problemfelder (2011)

Nr. 6 / 7: Beschwerde-, Ideen- und Verbesserungsmanagement an Hochschulen (2012)

Nr. 8: Curriculum für Lehrveranstaltungen zur „Guten wissenschaftlichen Praxis“ (2012)

Nr. 9: Mediation an Hochschulen: Ein Konfliktvermittlungs-Instrument auch für Studierende und Jungforscherinnen und -forscher? (2013)

Nr. 10: Hochschulen als Objekte medialer Begierden: Über Do's und Dont's in der Berichterstattung zu Themen rund ums Studium (2013)

Nr. 11: Brauchen (Studierende an) Privatuniversitäten einen Ombudsmann – Als ein Teil der Qualitätssicherung? (2013)

Nr. 12: Wozu (K)eine/n Hochschul-Ombudsfrau/mann? (2014)

Nr. 13: Studierende in Ausnahmesituationen und ihre Anliegen: Alltags-Erfahrungen und Lösungswege (2014)

Nr. 14: PLAGE: PLAGIAT! Wie erkennen? Wie vermeiden? Wie bekämpfen? (2014)

Nr. 15: Hochschulen für die zweite Lebenshälfte: Neue Herausforderungen (2015)

Nr. 16: Zur Situation internationaler Studierender in Österreich: Studieninformation, Zulassung, Einreise, Sprache, Kultur, Studium, Arbeiten, Niederlassung (2015)

Nr. 17: Diskriminierung an Hochschulen: Alter, Behinderung, Bekenntnis, Geburt, Geschlecht, Klasse, Rasse, sexuelle Orientierung, Stand (2015)

Nr. 18: Über bestehende und zukünftige Rechtsverhältnisse Studierende - Hochschulinstitutionen an Fachhochschulen und Privatuniversitäten: Eine Arbeitstagung (2015)

Nr. 19: Konfliktmanagement und Qualitätssicherung durch Ombudsstellen (für Studierende und zur Wahrung der Guten wissenschaftlichen Praxis) an österreichischen Hochschulen: Erfahrungsberichte und Zukunftsperspektiven (2016)

Nr. 20: Universitäten vor dem Kadi? Erste Erfahrungen mit dem Bundesverwaltungsgericht als neue Rechtsmittelinstanz an öffentlichen Universitäten (2016)

Nr. 21: Behinderung, Diversität, Inklusion: Wegmarken für den österreichischen Hochschulraum (2016)

Nr. 22: Studieren ohne Grenzen: International erfolgreich studieren. Welche Barrieren sind zu überwinden, um (erfolgreich) im Ausland zu studieren? (2016)

Nr. 23: Fremdsprachiges Lehren, Lernen & Forschen: Gesetzliche Rahmenbedingungen, strategische und didaktische Aspekte (2017)

Nr. 24: Aufnahme- und Zulassungsverfahren im österreichischen Hochschulraum: Quo vadis? (2017)

Nr. 25: Doktoratsstudien im österreichischen Hochschulraum: Grundsätzliches, Alltägliches (Begutachtung, Betreuungsverhältnisse, Eigentum und Aufbewahrung von Daten, Urheberrecht) (2017)

Nr. 26: Gemeinsame Jahrestagung des österreichischen und des deutschen Hochschulombudsnetworkes: Nachbarschaftliche Kooperation im europäischen Hochschulraum (2017)

Nr. 27: Ausländische Durchführungsstandorte von österreichischen Privatuniversitäten: Cui bono? Erste Erfahrungen (2018)

Nr. 28: Sexualität(en) und Geschlechtsidentität(en) im österreichischen Hochschulraum: Zwischen Alltag und Tabu (2018)

Nr. 29: Anerkennungen - Durchlässigkeit Studienrechtliche Gegensätze! Wie behandeln? (2018)

Nr. 30: Qualitätsmanagement im österreichischen Hochschulraum: (Lehr) Beispiele zur Syntegration (2019)

Nr. 31: Phänomen Fälschungen im Hochschulalltag: Wie erkennen? Wie damit umgehen? (2019)

Nr. 32: „Bedrohungsmanagement“ an und für Hochschulen: Bestandsaufnahme, Erfahrungen, Strategien (2019)

Nr.33: „Wirkmächtigkeit der Hochschul(amts)sprache: Mündige Studierende? -> Dialog! (2019)

Nr. 34: Recruiting International Potential for Austrian Higher Education Institutions: Obstacles and Opportunities during the New (Ab)normal (2021)

Nr. 35: Hochschulische Ombudsstellen: Wie? Warum? Wozu? (2021)
