

Qualitätsgrundsätze

Die AAQ versteht sich als lernende Organisation, deren Unternehmenskultur von Respekt, gegenseitiger Unterstützung und Loyalität geprägt ist.

Die AAQ stellt an die Ergebnisse der eigenen Arbeiten und an ihre Abläufe die gleich hohen Qualitätsanforderungen wie sie in den Verfahren, die an den Hochschulen durchgeführt werden, verlangt sind. Kompetenz und Motivation der Mitarbeitenden sind zentrale Werte der AAQ.

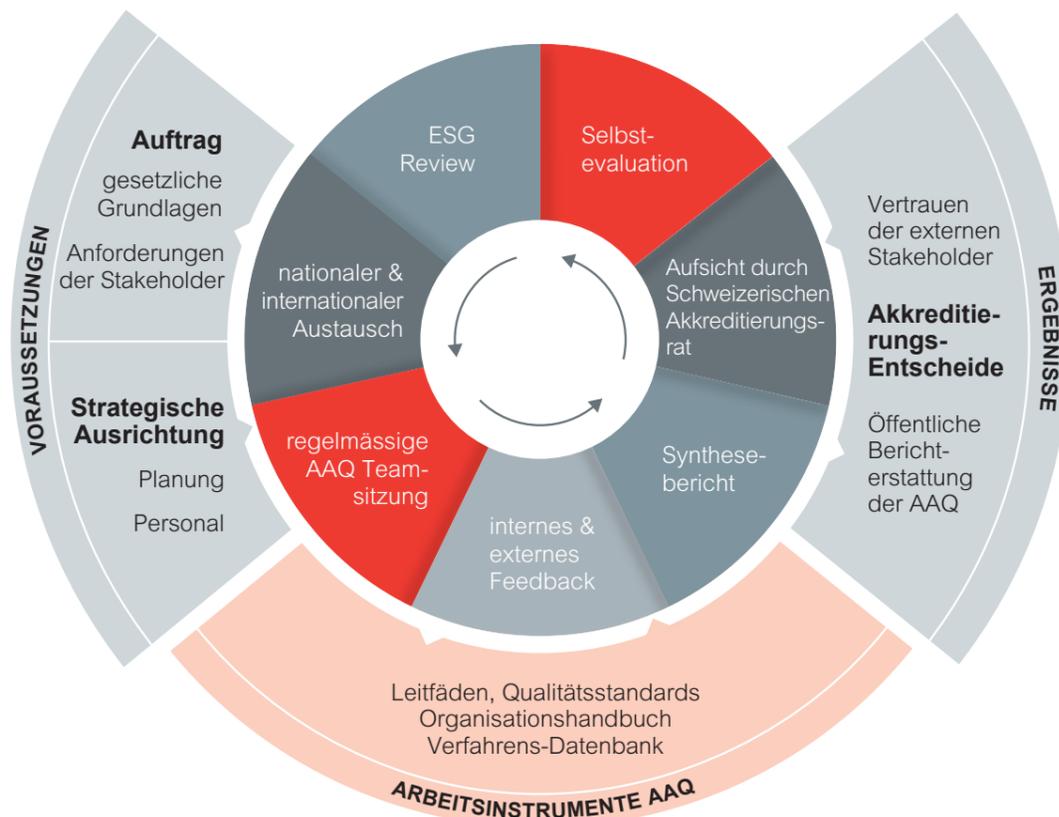
- Die Arbeit der AAQ ist effizient, zuverlässig und von hoher Qualität. Sie stimmt mit den in der Strategie der AAQ vorgegebenen Zielen

sowie den rechtlichen Grundlagen überein.

- Die Ergebnisse der Arbeit der AAQ sind aussagekräftig und transparent. Dadurch sichert sich die AAQ das Vertrauen der externen Stakeholder.
- Externe und interne Feedback-Schleifen sowie externe Evaluationen stützen die Qualitätsentwicklung in allen Arbeitsbereichen der AAQ.
- Alle Mitarbeitenden sind in die interne Qualitätsentwicklung und -sicherung eingebunden.
- Alle Abläufe sind dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess unterzogen.

Bestandteile der internen Qualitätsentwicklung und -sicherung

Die sieben Bestandteile der internen Qualitätsentwicklung und -sicherung, dargestellt im inneren Kreis der nachfolgenden Grafik, werden durch die Arbeitsinstrumente der AAQ ermöglicht und unterstützt (unten) und beziehen sich auf die Voraussetzungen und Ergebnisse der Arbeit der AAQ (ausser).



Für die AAQ ist Qualität die oberste Maxime. Die interne Qualitätsentwicklung und -sicherung (iQS) stellt sicher, dass die AAQ ihre Qualitätsziele erreicht. Die iQS basiert auf Prinzipien, die systematisch umgesetzt werden, und nutzt Feedbackschleifen für alle Prozesse. Die iQS steuert die tägliche Arbeit, umfasst alle Tätig-

keiten und bildet die Basis aller Arbeitsschritte. Die Verantwortlichkeiten sind klar definiert und transparent kommuniziert. Als lernende Organisation passt die AAQ die Mechanismen wenn nötig an und verbessert sie, namentlich aufgrund der regelmässigen Teamsitzung und externer oder interner Feedbacks.

Ansätze zur Umsetzung und Sicherung der Qualitätsgrundsätze

Der Direktor versteht die Qualitätsentwicklung und -sicherung als zentrale Führungsaufgabe und nimmt sie entsprechend wahr. Zur Etablierung der Qualitätskultur legt er die folgenden Ansätze fest:

- Die Mitarbeitenden verpflichten sich zur internen Qualitätsentwicklung und -sicherung und identifizieren sich mit der Qualitätskultur an der AAQ.
- Die Prozesse zur Qualitätssicherung der Verfahrensformate und die Querschnittsfunktionen der AAQ sind im Organisationshandbuch definiert.
- Zur Sicherstellung der Planung und Berichterstattung führt die AAQ eine Datenbank mit allen geplanten, laufenden und durchgeführten Verfahren (Verfahrens-Datenbank).
- Die Qualität der Durchführung der Arbeitsabläufe wird durch Beachtung des Vier-Augen-Prinzips gesichert: Mindestens zwei Mitarbeitende begutachten die Ergebnisse der Prozesse.
- Die Qualität der Arbeit der AAQ wird mittels definierter Kriterien erhoben. Die Agentur erhebt dazu Rückmeldungen von Gutachtergruppen und von den evaluierten Institutionen.
- Der Akkreditierungsrat prüft die Zusammensetzung der Gutachtergruppen für die externe Begutachtung sowie die Anträge auf Akkreditierung und die Vergabe des AAQ Qualitätssiegels.
- Die AAQ berichtet im Jahresbericht, in AAQ informs und in den Syntheseberichten über die Wirkung der internen Qualitätsentwicklung und -sicherung.
- Besteht ein entsprechender Auftrag arbeitet eine Arbeitsgruppe Vorschläge zur Qualitätsentwicklung der AAQ aus und legt sie vor. Für diese Arbeitsgruppe ist die Querschnittsfunktion „Interne Qualitätssicherung“ zuständig.
- Die AAQ ist national und international vernetzt. Sie stellt ihre Mechanismen zur Qualitätsentwicklung und -sicherung in Fachgremien zur Diskussion und sichert so deren Weiterentwicklung.
- Die AAQ unterzieht sich alle fünf Jahre einer externen Prüfung zur Beurteilung, ob sie die „European Standards and Guidelines ESG“ erfüllt.