

## An der eigenen Qualität arbeiten!

**CHRISTOPH GROLIMUND,  
DIREKTOR AAQ**

“Vor-Ort-Gespräche unter der Lupe”

Qualitätssicherungsverfahren sind anspruchsvoll und vielschichtig. Neben der Selbstreflexion sind die Vor-Ort-Besuche der Expertinnen und Experten ein zentrales Element der Evaluation, und zwar in mehrfacher Hinsicht: Einerseits erhält man ein umfassendes Feedback von aussen, andererseits kann man im Gespräch die eigenen Ansprüche und Bedürfnisse mit erfahrenen Peers diskutieren und eine wertvolle Basis für die zukünftige interne Weiterentwicklung legen. Konstruktive Gespräche können sehr viel bewirken. Wir haben uns daher entschlossen, dieses wichtige Instrument genau unter die Lupe zu nehmen. Welche Faktoren bestimmen den Erfolg eines Gesprächs? Worauf muss man besonderes Augenmerk legen? Wie geht man mit unterschiedlichen Kulturen um? Diesen und vielen anderen Fragestellungen gehen wir in Kooperation mit der ZHAW nach. Wir sind sicher, damit unsere eigene Qualität nochmals verbessern und die Vor-Ort-Besuche noch wirkungsvoller gestalten zu können!

## Développons notre propre qualité!

**CHRISTOPH GROLIMUND,  
DIRECTEUR DE L'AAQ**

“Les entretiens sur le terrain examinés à la loupe”

Les procédures d'assurance qualité sont complexes et diverses. Outre l'auto-réflexion, les visites sur le terrain des expertes et experts sont un élément central de l'évaluation, et ce à plusieurs titres. Elles permettent, d'une part, d'obtenir un feedback externe complet et, d'autre part, d'échanger sur ses propres attentes et besoins avec des pairs expérimentés. Ainsi, il est possible de poser une base solide pour le développement interne futur. S'ils sont constructifs, les entretiens recèlent un fort potentiel. Nous avons donc décidé d'examiner à la loupe ces instruments importants. Quels sont les facteurs décisifs pour mener un entretien efficace? A quoi faut-il particulièrement veiller? Comment gérer les différences interculturelles? Ces questions et de nombreuses autres figurent au cœur de nos recherches menées en collaboration avec la Zürcher Fachhochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW). Ainsi, nous sommes certains de pouvoir améliorer davantage notre qualité et d'organiser des visites sur le terrain toujours plus efficaces.

### 1 Editorial

An der eigenen Qualität arbeiten!  
Développons notre propre qualité!

### 2-4 Expertise

Vor-Ort-Gespräche unter der Lupe

### 4-6 International

Qualitätssicherung über Grenzen hinweg

### 7 Know-how

Expertentreffen: Erfahrungsaustausch querbeet

### 8 Insights

Repräsentantes de l'AAQ au sein des commissions des agences HCERES (France) et ACSUCYL (Espagne)

Neue AAQ-Publikationen

### 8 Impressum



**Dr. Christoph Grolimund**

Direktor AAQ / Directeur de l'AAQ

## Vor-Ort-Gespräche unter der Lupe

### Linguistische Studie soll neue Erkenntnisse liefern

*Gespräche und Interviews zwischen Gutachterteams und Repräsentanten der begutachteten Institution sind zentrale Bestandteile von externen Qualitätssicherungsverfahren im Hochschulbereich. Sie geben wichtige Einblicke in die Qualitätssicherung. Bisher wurde kaum untersucht, wie sich die Art und Weise des Gesprächsverlaufs auf die Verfahren auswirkt. Eine Studie, die im Auftrag der Schweizerischen Agentur für Akkreditierung und Qualitätssicherung AAQ von der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW), Departement Angewandte Linguistik, erstellt wird, soll vertiefte Einsichten liefern.*

**PROF. DR. ULLA KLEINBERGER**  
ZHAW



Die Vor-Ort-Gespräche sind anspruchsvoll: (1) weisen die GesprächspartnerInnen fachlich und erfahrungsmässig vielfältige Hintergründe auf, (2) haben sie unterschiedliche Rollen und repräsentieren z.B. Studierende, Mittelbau und Rektorat und (3) ist allen klar, dass die Beurteilung der Begutachtenden die Resultate des Akkreditierungsverfahrens beeinflusst. Es ist daher zentral, einer-

**DR. FABIENNE TISSOT**  
ZHAW



seits eine Atmosphäre zu schaffen, in der ein konstruktives, vertrauensvolles Gespräch stattfinden kann. Andererseits muss es so geführt werden, dass die Gutachterinnen und Gutachter zu jenen Informationen kommen, die sie für ihre Beurteilung brauchen. Viele Faktoren spielen dabei eine Rolle und reichen von der Organisation der Gespräche über den Umgang der GesprächspartnerIn-

nen untereinander bis hin zur Frage der Konvergenz der unterschiedlichen kulturellen, beruflichen und hierarchischen Hintergründe.

Für die vorliegende Untersuchung werden Gespräche, die von der AAQ im Rahmen von institutionellen Verfahren an Universitäten in der Deutschschweiz, in Österreich und Deutschland durchgeführt wurden, aufgenommen und im Detail von Linguistinnen der ZHAW analysiert. Über erste Zwischenergebnisse sprach AAQ informs mit den beiden verantwortlichen Projektleiterinnen Prof. Dr. Ulla Kleinberger und Dr. Fabienne Tissot.

#### **An welchem Punkt befindet sich die Studie?**

Die ZHAW hat in einer Pilotstudie für die AAQ erste Tendenzen aufgezeigt, welche die Gespräche charakterisieren. Nun sind wir dabei, weitere Analysen zu machen. Neben dem Audit in der Schweiz wurde ein Verfahren in Österreich aufgenommen. Zudem wird ein weiteres Verfahren in Deutschland integriert. Im Moment können wir also von Tendenzen sprechen, die wir in den nächsten Monaten genauer analysieren werden.

#### **Welche Faktoren beeinflussen ein Vor-Ort-Gespräch massgeblich?**

Ein Gespräch wird grundsätzlich von vielen Faktoren beeinflusst: von der allgemeinen Situation, den unterschiedlichen Akteurinnen und Akteuren, der Vorbereitung. Die Gutachtergespräche sind dabei besonders komplex: Die Gesprächssituation ist üblicherweise für die meisten Gesprächsteilnehmenden ungewohnt. Zum einen lassen sich Charakteristika feststellen, die für «normale» Sitzungsgespräche üblich sind

wie z.B. ein Sitzungszimmer, in dem eine grössere Gesprächsrunde Platz hat oder ein Moderator, eine Moderatorin, die das Gespräch führt bzw. für die Organisation der Sitzung zuständig ist. Gleichzeitig handelt es sich um eine Art Prüfungsgespräch, in dem die Vertreterinnen und Vertreter der geprüften Institution zum Teil etwas angespannt sind. Zu dieser ungewohnten Situation kommen die unterschiedlichen Rollen, die die Gesprächsteilnehmenden innehaben. Ist die Rektorin nun «Gastgeberin» in ihrem Hause oder ist sie diejenige, die vor allem geprüft wird? Oder beides zusammen?

Alle Teilnehmenden verfügen über grosse Expertise in ihren Fachgebieten. Die üblichen Hierarchien greifen nicht. Hinzu kommen unter Umständen unterschiedliche Kommunikationsmentalitäten: Die Gutachterinnen und Gutachter stammen aus verschiedenen deutschsprachigen Ländern und haben Berufserfahrungen in diversen weiteren Kontexten. Gerade in komplexen Situationen kann es passieren, dass sie auf ihnen vertraute, aus anderen Konstellationen bekannte Gesprächsstrategien zurückgreifen. Welche Aspekte bei den untersuchten Verfahren eine Rolle spielen, werden wir präziser fassen können, wenn wir Verfahren aus allen deutschsprachigen Ländern erhoben haben.

### **Wie sieht ein konstruktives, positives Gespräch aus? Welche Aspekte gilt es zu beachten?**

Ein Gespräch verläuft dann positiv, wenn sich alle adäquat einbringen und die für sie wichtigen Themen an- oder besprechen konnten, ohne dass Missverständnisse im Raum stehen bleiben. In Bezug auf die hier untersuchten Verfahren kann man das nicht zuletzt daran sehen, ob es Probleme oder Einsprüche nach Abschluss des Verfahrens gibt. Was sich so einfach anhört, ist eine komplexe kommunikative Leistung, gerade unter den oben beschriebenen Umständen.

### **Und welche Elemente bringen ein Gespräch voran bzw. führen zu einem positiven Resultat?**

Die unterschiedlichen Elemente lassen sich auf drei Ebenen lokalisieren: (1) Die gesprächsexternen Aspekte beziehen sich meist auf das räumliche Setting. Fühlen sich Gutachterinnen und Gutachter willkommen und wertgeschätzt, haben alle genug Platz, handelt es sich für die Gesprächspartnerinnen und -partner von Institutionenseite um einen Ort, der möglichst neutral ist? Im Hinblick auf den (2) Gesprächsrahmen ist der Einstieg in ein Gespräch zentral. Je nachdem, wie sich die Gutachterinnen und Gutachter vorstellen und die Situation definieren, werden bei den Teilnehmenden unterschiedliche Erwartungen aktiviert, die das folgende Gespräch beeinflussen und konstituieren. Speziell in Situationen, die den meisten Teilnehmenden wenig vertraut sind, ist es wichtig, zu Beginn die Funktionen und Abläufe zu klären. Genauso zentral sind der Gesprächsabschluss und die Verabschiedung: Sind alle zu Wort gekommen, konnten alle ihre Anliegen einbringen? Verabschieden sich die Gutachterinnen und Gutachter bzw. die Person, die die Gruppe repräsentiert, stellvertretend für die Gruppe angemessen? *Last but not least* spielen (3) gesprächsinterne Elemente eine wesentliche Rolle. In welcher Reihenfolge werden Themen behandelt, wie wird das Gespräch moderiert, welche Personen kommen wann zu Wort, welche Fragestrategien haben einzelne Gutachterinnen bzw. Gutachter?

### **Welche Rolle muss die AAQ in einem solchen Interview übernehmen?**

Die Rolle der AAQ in den Gesprächen ist noch etwas unbestimmt. Ist die AAQ die Organisatorin oder nimmt sie auch an den Gesprächen teil? Befinden sich ihre Vertreterinnen und Vertreter eher in der Beobachterrolle oder können sie aktiv in das Geschehen eingreifen? Gerade wenn Konflikte drohen oder wenn in den Gutachtergruppen nicht alle Expertinnen

und Experten gleichermaßen zu Wort kommen, könnten eine eindeutigere Positionierung und eine Übernahme der Moderation durch die AAQ Klarheit bringen.

Zudem lassen sich mögliche Konflikte innerhalb der Gutachtergruppe bereits bei der Zusammenstellung der Gruppe und dem Briefing vermeiden. Es ist klar, dass dies keine einfache Aufgabe ist, aber Ziel des Projektes ist es nicht zuletzt, ein Bewusstsein für kritische Konstellationen und mögliche Abfederungen durch eine gezielte Moderation zu bieten.

### **Was sind die wichtigsten Erkenntnisse Ihrer Untersuchung?**

Bei Gesprächssituationen kann es sich um ganz unterschiedliche Gespräche handeln: Manchmal ist es eine wenig hierarchisch geprägte Situation, bei der alle mehr oder weniger dieselben Rechte haben, sich einzubringen. Manchmal ist es ein eher strukturiertes «Interview»: Die Gutachtenden stellen Fragen, es wird der Reihe nach geantwortet. Die AAQ muss sich hier einer Frage stellen: Welche Funktion haben die Gespräche im Kontext der Verfahren? Ist es wichtig, dass die Gespräche standardisierter werden, um Ergebnisse besser vergleichbar zu machen? Oder ist jedes Verfahren in sich abgeschlossen? Je nachdem, wie die Antwort ausfällt, kann man die Einsichten aus unserer Studie in der Praxis anwenden.

### **Können Sie auf dieser Basis Instrumente entwickeln, die das Gesprächsverhalten verbessern?**

Wir können durch unsere Analysen das Bewusstsein schaffen, dass «Gespräche» einerseits komplexe Angelegenheiten sind und dass andererseits viele Faktoren dazu beitragen, ob ein Gespräch ge- oder eben misslingt. Es sind oft kleine Dinge, die eine grosse Wirkung haben können. Wir werden in einem ersten Schritt die Ergebnisse so präsentieren, dass sich alle an den Ge-

# EXPERTISE

sprächen Beteiligten (die AAQ und die Gutachterinnen und Gutachter wie auch die Institutionen) über die Gesprächsorte «Vor-Ort-Gespräch in der externen Qualitätssicherung» informieren können, um sich so optimal auf diese doch sehr wesentlichen Teile der Verfahren vorzubereiten zu können.

Des Weiteren werden wir die Mitarbeitenden nach Projektabschluss in einem Workshop im Detail informieren und mit Good/Worst-Practice-Beispielen zeigen, was in solchen Gesprächen besonders gut funktioniert bzw. was schiefgehen kann.

## **Welcher methodische Ansatz liegt der Studie zugrunde? Warum haben Sie diesen gewählt?**

Wir arbeiten mit einem qualitativen, gesprächsanalytischen Zugang. Das heisst, wir erheben Daten und identifizieren daraus in Absprache mit der AAQ die zentralen Aspekte. Erst danach werden Forschungsziele und die Schwerpunkte der Analyse festgelegt. Im Anschluss daran wird datengeleitet ein Analyseraster festgelegt. Wir gingen mit einem möglichst offenen Blick an die Daten heran. Dies bietet sich gerade bei Phänomenen an, zu denen noch keinerlei Forschung oder Beschreibungen dieser speziellen Gesprächssituationen und -sorten existieren.

Nachdem man sich auf die zu untersuchenden Aspekte festgelegt hat, werden Ausschnitte transkribiert und die Daten analysiert. Auf dieser Mikroebene lassen sich in der Analyse Regelmässigkeiten oder eben auch Abweichungen feststellen, die man beim «blossenen Hören» gar nicht erfassen kann. Meist liegen hier die Unstimmigkeiten verborgen. Man merkt sie zwar, kann sie aber häufig nicht benennen. Und genau hier liegen die Leistungen, die die linguistische Gesprächsanalyse im Gegensatz zu anderen Ansätzen erbringen kann.

# INTERNATIONAL



## **Qualitätssicherung über Grenzen hinweg**

**Die gesetzlichen Bestimmungen und damit die Verfahren der externen Qualitätssicherung unterscheiden sich von Land zu Land. Zwei Faktoren sind bei institutionellen Verfahren jedoch grenzübergreifend auszumachen: QM-Systeme von Hochschulen stehen im Zentrum und die Verantwortung für die Qualitätssicherung liegt in der Autonomie der Hochschulen. Zudem liegen den Verfahren neben nationalen Vorgaben die European Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG) zugrunde. Sechs Univer-**

**sitäten aus Deutschland, Österreich und der Schweiz untersuchten deshalb gemeinsam auf dieser Basis die Auswirkungen externer Qualitätssicherung auf die internen Qualitätsprozesse. Durchgeführt wurden die Verfahren alle von der Schweizerischen Agentur für Akkreditierung und Qualitätssicherung AAQ. Die von den beteiligten Universitäten gemeinsam erarbeiteten Empfehlungen richten sich an Hochschulen und Akkreditierungsagenturen und sind als Grundlage für mögliche Verbesserungen zu verstehen.**

Die Konsequenzen externer Qualitätssicherung sind vielfältig und entfalten ihre Wirkung auf unterschiedlichen Ebenen.

### **Qualitätsprozesse werden bewusster wahrgenommen**

Quality Audits und Systemakkreditierungen erhöhen die Aufmerksamkeit und das Verständnis für Qualitätssicherung bei allen Stakeholdern. Mitarbeitende und Studierende entwickeln eine hohe Sensibilität für die Qualitätsprozesse, auch ausserhalb des unmittelbaren Tätigkeitsfelds. Wird das externe Quali-

tätssicherungsverfahren intern klar und verständlich kommuniziert, steigt das bereits gute Verständnis über interne Qualitätssicherungsprozesse weiter an. Insbesondere die Vor-Ort-Besuche tragen zu dieser Sensibilisierung bei.

## **Aktivitäten zur Qualitätssicherung steigen**

Die Vorbereitung auf die Systemakkreditierung an den deutschen Universitäten hat zur Folge, dass die Massnahmen zur Qualitätssicherung zunehmen. Insbesondere in Institutionen, die kurz vor Beginn oder während des Verfahrens ein umfassendes internes Qualitätssicherungssystem einrichteten, ist diese Entwicklung markant. Externe Richtlinien werden genutzt, um die bestehenden internen Prozesse zu klären und weiterzuentwickeln. Das Resultat ist eine Verbesserung des gesamten internen Qualitätssicherungssystems.

## **Interne Qualitätssicherung profitiert**

Die internen Diskussionen und die Selbstreflexion, die im Zuge von externen Qualitätssicherungsverfahren stattfinden, tragen dazu bei, Stärken und Schwächen des internen Qualitätssicherungssystems zu identifizieren. Hochschulen können ein externes Verfahren nutzen, um das interne System weiterzuentwickeln und die Bereitschaft zur Partizipation zu fördern: Man ist bereit, voneinander zu lernen und Erfahrungen und Know-how auszutauschen. Eine umfassende Kommunikation und der aktive Einbezug aller Stakeholder verstärken diese Effekte, die Bedeutung der internen Qualitätssicherung steigt.

## **Lehren und Lernen stehen im Zentrum**

Verfahren zur Qualitätssicherung umfassen zwar alle Aktivitäten einer Hochschule, die Effekte sind aber besonders hoch in den Bereichen Lehren und Lernen (Fokus der ESG und bei der Systemakkreditierung). Dieses Resultat ist für

forschungsintensive Universitäten eine Herausforderung, gilt es doch, ein gut ausbalanciertes Qualitätssicherungssystem weiterzuentwickeln.

## **Auswirkungen sind langfristig angelegt**

Sämtliche Elemente der Qualitätssicherungsverfahren – Selbstevaluation, Vor-Ort-Besuche, Empfehlungen – fördern die Weiterentwicklung des internen Qualitätssicherungssystems. Sind Institutionen aufgefordert, innerhalb eines bestimmten zeitlichen Rahmens Auflagen zu erfüllen oder einen Zwischenbericht abzugeben, liegen diese langfristigen Konsequenzen auf der Hand. Sind solche formalen Notwendigkeiten nicht vorgesehen, ist es schwieriger, das «Momentum» mit dem gleichen Schwung aufrechtzuerhalten.

Die Empfehlungen, die im Rahmen der Untersuchung erarbeitet wurden, nehmen diese Erkenntnisse auf. AAQInforms befragte dazu Michael Hofer, Universität Wien, einen der Projektverantwortlichen.

## **Was gab den Ausschlag, diese Untersuchung durchzuführen?**

In Österreich und Deutschland dürfen Universitäten externe Qualitätssicherungsverfahren auch mit nichtnationalen Agenturen durchführen. Als Vorreiter dieser Entwicklung wollten wir die gemachten Cross-Border-Erfahrungen gemeinsam reflektieren und daraus Empfehlungen für andere europäische Universitäten und Agenturen ableiten. Um eine bessere Vergleichbarkeit zu er-

reichen, haben wir in die Untersuchung nur Universitäten aufgenommen, die mit derselben Agentur, nämlich der AAQ, gearbeitet haben. Wichtig war dabei auch der Vergleich mit schweizerischen Universitäten, für die AAQ die nationale Agentur ist.

## **Sie haben fünf Hauptkenntnisse aus Ihrer Arbeit gewonnen. Was ist für Sie am überraschendsten?**

Am überraschendsten war für uns als QualitätsmanagerInnen an autonomen forschungsintensiven Universitäten, dass beim Quality Audit den Qualitätssicherungsprozessen in Studium und Lehre von Agentur und ExpertInnengruppe besondere Bedeutung beigemessen wurde. Intern sind für uns die Qualitätssicherung in der Forschung, in der Personalrekrutierung und der Förderung des wissenschaftlichen Nachwuchses ebenso zentrale Anliegen.

Rein auf Österreich bezogen war die grösste Überraschung jene, dass eine Auflage gleichlautend an alle vier bisher von der AAQ auditierten Universitäten erteilt wurde.

## **Wie beurteilen Sie die Rolle der Akkreditierungsagentur AAQ?**

Die Rolle der Agentur sollte nicht unterschätzt werden. Die AAQ erhebt ja den Anspruch, mit ihren Verfahren gleichermassen der Rechenschaftslegung als auch der Weiterentwicklung des internen Qualitätsmanagementsystems zu dienen. Gerade in Bezug auf das Qualitätsmanagement ist es von Bedeutung,

**MICHAEL HOFER**  
Universität Wien

“Um das universitätsweite Engagement zu fördern, empfehlen wir eine wohlüberlegte Kommunikationsstrategie im Zusammenhang mit interner und externer Qualitätssicherung.”



wie die Agentur das Verfahren gestaltet, mit welchem Selbstverständnis sie gegenüber der Universität auftritt, wie sorgfältig sie die Auswahl und Vorbereitung der ExpertInnen trifft und ob der Vor-Ort-Besuch systematisch geplant und begleitet wird. Die Agentur muss auch sicherstellen, dass der Universität ein fundierter ExpertInnenbericht mit substantziellen und konkreten Empfehlungen vorgelegt wird. Insgesamt waren alle sechs Universitäten mit der Arbeit des AAQ sehr zufrieden. Die grösste Herausforderung für die Agentur war wohl die erstmalige Cross-Border-Arbeit mit der dafür notwendigen Einarbeitung in das österreichische und deutsche Universitätssystem und seine Rahmenbedingungen.

## **Auf der Basis dieser Erkenntnisse haben Sie Empfehlungen erarbeitet. Welche sind die wichtigsten?**

Hochschulen empfehlen wir – sofern gesetzlich möglich –, die Agentur systematisch und sorgfältig auszuwählen und mit ihr zu Beginn des Verfahrens klare Regeln, Rollen und Verantwortlichkeiten zu vereinbaren. Die Hochschulleitung muss eine profunde Selbstevaluierung sicherstellen als Ausgangsbasis für die Weiterentwicklung des internen Qualitätsmanagementsystems. Um das universitätsweite Engagement zu fördern, empfehlen wir eine wohlüberlegte Kommunikationsstrategie im Zusammenhang mit interner und externer Qualitätssicherung. Der Vor-Ort-Besuch ist sorgfältig vorzubereiten und ein geeignetes Follow-up nach dem Verfahrensabschluss sollte sichergestellt werden.

## **Welche dieser Empfehlungen werden Sie selbst an Ihrer Hochschule umsetzen?**

Die Empfehlungen leiten sich ja aus unserer Vorgehensweise ab, insofern haben wir diese bereits umgesetzt.

## **Info**

### **External review of AAQ (continued)**

**From September 2015 to June 2016, AAQ undergoes an external review, conducted by the German Accreditation Council (GAC) in coordination with ENQA. It will form the basis for the renewal decision concerning ENQA membership and EQAR registration.**

GAC accreditation is a prerequisite in order for AAQ to conduct system accreditation of higher education institutions in Germany. EQAR registration allows AAQ to carry out Q-audits in Austria and opens up new opportunities, and ENQA membership provides diverse ways of European cooperation in the field of quality assurance in higher education. The AAQ team prepared a self-evaluation report (available on [www.aaq.ch](http://www.aaq.ch)) divided into an English section and a German section: the first analyses compliance with European Standards and Guidelines (ESG); the second part addresses its application to GAC.

GAC selected an independent review panel headed by Prof. Volker Linneweber, the current president of Saarland University of Saarbrücken. The on-site visit to AAQ took place from 9 to 11 March 2016 in Bern, and provided an opportunity for highly enriching exchanges between the panel and all AAQ stakeholders. The agency would like to thank all interview participants for coming to Bern.

The panel is currently preparing a report for GAC and a second external review report intended for ENQA and EQAR. Both documents and the feedback from the agency will be published on the AAQ website. We will make known any decision taken concerning the external review of AAQ in the online News section.

For any matters related to this topic, please contact Berchtold von Steiger, AAQ Project Coordinator ([berchtold.vonsteiger@aaq.ch](mailto:berchtold.vonsteiger@aaq.ch)).

### **Nouvelles du Réseau francophone des agences de qualité pour l'enseignement supérieur FrAQ-Sup**

**Au début de l'année 2016, l'Autorité nationale d'assurance qualité de l'enseignement supérieur – ANAQ-SUP – du Sénégal et la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial – CEEC – du Québec ont rejoint le Réseau FrAQ-Sup en début d'année 2016.**

Dans son 2e colloque international qui se tenait à Bruxelles le 26 mai 2016, le Réseau FrAQ-Sup s'est penché sur les questions des démarches d'assurance qualité pour traiter du lien recherche-enseignement et de l'apprentissage centré sur l'étudiant. Ces thèmes ont été abordés par le biais de conférences et de tables rondes. Les approches, les interrogations, ainsi que les défis et bonnes pratiques ont été présentés par différents intervenants venant de Belgique, du Québec, de France, de Suisse et du Sénégal. Les «European Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area», ou ESG constituent un socle commun pour l'appropriation de l'assurance qualité par les acteurs des systèmes nationaux d'enseignement supérieur.



**Réseau francophone  
des agences qualité  
pour l'enseignement  
supérieur**



## Technische Universität Wien zertifiziert

Die TU Wien ist mit fast 30'000 Studierenden und rund 4'600 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Österreichs grösste Forschungs- und Bildungsinstitution im naturwissenschaftlich-technischen Bereich. Unter dem Motto «Technik für Menschen» wird an der TU Wien geforscht, gelehrt und gelernt. Die Fachdisziplinen sind in acht Fakultäten mit insgesamt 54 Instituten gebündelt.



TU Wien Bibliothek

2015 stand nicht nur das 200-jährige Jubiläum der Hochschule auf dem Programm, sondern auch die Durchführung des Quality Audits. Die Gutachterinnen und Gutachter kamen dabei zum Schluss, dass die Entwicklung des Qualitätsmanagementsystems der Universität sehr weit fortgeschritten ist. Die Empfehlungen für die weitere Qualitätsentwicklung wurden von der TU Wien als wertvolle Ergänzung zur bisherigen Strategie aufgenommen. Am 4. März 2016 beschloss der Schweizerische Akkreditierungsrat die Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems der TU Wien. Der Verfahrensbericht ist publiziert auf der AAQ-Website:

<http://aaq.ch/verfahrensberichte/>

## Expertentreffen: Erfahrungsaustausch querbeet

*Der Austausch und die Interaktion mit verschiedenen Stakeholdern sind für die AAQ zentrale Elemente des Qualitätsprozesses. Gerade die Rückmeldungen von Gutachterinnen und Gutachtern sind essentiell, um die Verfahrensformate weiterzuentwickeln und Herausforderungen in der Zusammenarbeit auf dem Radar zu haben. Nach jedem abgeschlossenen Verfahren wird dieses Gremium deshalb von der AAQ über ein Online-Tool im Detail befragt. Mit dem «Expertentreffen» im Rahmen der Akkreditierung der Weiterbildungsprogramme nach Psychologieberufegesetz wurde nun eine neue Form des Gutachtereinbezugs ins Leben gerufen.*

Das erste Expertentreffen fand im März 2016 statt. Eingeladen waren Gutachterinnen und Gutachter der ersten sechs durchgeführten Programmakkreditierungen. Rund 14 Personen nahmen teil und diskutierten unter der Moderation von AAQ und mit Beteiligung des BAG themenspezifisch.

Das halbtägige neue Format dient nicht nur der Rückmeldung an die Agentur: Insbesondere sollen sich die Expertinnen

und Experten untereinander und über einzelne Verfahren hinweg austauschen können.

Das nächste Expertentreffen im selben Verfahrensformat ist in Planung. Eine Ausweitung auf andere Tätigkeitsbereiche der AAQ – wie beispielsweise die Institutionelle Akkreditierung – ist durchaus denkbar. Die Fortsetzung folgt also ganz bestimmt!



## Représentantes de l'AAQ au sein des commissions des agences HCERES (France) et ACSUCYL (Espagne)

Geneviève Le Fort, directrice adjointe de l'AAQ, a été nommée au Conseil du HCERES fin 2015 pour une durée de quatre ans. Elle y apporte une dimension internationale aux côtés de ses deux collègues venues de Belgique (AEQES) et d'Espagne (ANECA).

Laura Beccari, responsable de projet et coordinatrice des relations internationales, a été élue pour son deuxième mandat au sein de la «Comisión de Evaluación de la Calidad Institucional» de

l'agence régionale espagnole ACSUCYL «Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León». Le mandat au sein de cette commission dure 4 ans à compter de la nomination en novembre 2015. La commission est compétente pour l'évaluation, la promotion et la coordination de projets visant l'amélioration et le développement du système interne d'assurance qualité des hautes écoles universitaires de la région.

## Neue AAQ-Publikationen

Der AAQ-Jahresbericht 2015 in Deutsch und Französisch ist auf der Website publiziert unter <http://aaq.ch/jahresbericht/>



Programmakkreditierungen nach HFKG sind in der Schweiz freiwillig und nur möglich für Hochschulen, die institutionell akkreditiert sind. Der Leitfaden zu diesen Verfahren ist zu finden unter <http://aaq.ch/akkreditierung/programmakkreditierung/>



## Impressum

### Herausgeberin

AAQ Schweiz. Agentur für Akkreditierung und Qualitätssicherung  
Effingerstrasse 15

Postfach

CH-3001 Bern

Tel. +41 31 380 11 50

Fax +41 31 380 11 55

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

### Leitung

Petra Lauk Kwasnitza, AAQ, und  
Dr. Andrea Leu, Senarclens, Leu + Partner AG

### Redaktion

AAQ und Senarclens, Leu + Partner AG

### Gestaltung

Miriam Hürzeler, Picnic Terminal  
Visuelle Kommunikation, Zürich

### Druck

Kyburzdruck, Dielsdorf

### Auflage

1'300 Exemplare



schweizerische agentur  
für akkreditierung  
und qualitätssicherung

agence suisse  
d'accréditation et  
d'assurance qualité

agenzia svizzera di  
accreditamento e  
garanzia della qualità

swiss agency of  
accreditation and  
quality assurance

Effingerstrasse 15  
Postfach  
CH-3001 Bern

Tel. +41 31 380 11 50  
[www.aaq.ch](http://www.aaq.ch)  
[info@aaq.ch](mailto:info@aaq.ch)