

Alles fliesst!

**CHRISTOPH GROLIMUND,
DIREKTOR AAQ**

“ Akkreditierung muss sich selbst ständig verändern, um verändern zu können ”

Die Akkreditierung ist in Bewegung. Flexibilisierung, Digitalisierung oder Diversifikation sind alles Aspekte einer Veränderung, die die Hochschulen vor neue Herausforderungen stellen. Betroffen sind natürlich auch die Qualitätssysteme, die diese Veränderungen aufnehmen und wirkungsvoll – im Sinne der verschiedenen Stakeholder – abbilden müssen. Akkreditierungsverfahren als transparente, mehrstufige Verfahren müssen schliesslich prüfen, ob es den Institutionen gelingt, den oft sehr unterschiedlichen Ansprüchen gerecht zu werden. Eine anspruchsvolle Aufgabe, wie sich am Beispiel der Diversifikation eindrücklich manifestiert: Sie beginnt bei den Studierenden – neben jungen Frauen und Männern studieren heute Erwachsene und zunehmend auch ältere Menschen –, reicht von unterschiedlichen pädagogischen Möglichkeiten wie E-Learning, projektbasiertem Lernen, Storytelling oder Sozialem Lernen bis zu Ausbildungsanbietern mit höchst heterogenen Profilen: Hochschulen, Unternehmen, Online-Universitäten etc. Die Akkreditierungsinstitutionen müssen all diese Entwicklungen aufnehmen und ihre Prozesse so adaptieren, dass sie die Konsequenzen, die sich daraus ergeben, abbilden. Eine spannende Aufgabe, die uns in Bewegung hält.

Tout bouge!

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

“ L'accréditation doit constamment s'adapter pour pouvoir évoluer ”

L'accréditation est en mouvement: la flexibilité, la numérisation et la diversification sont autant d'aspects d'un changement synonyme de nouveaux défis pour les hautes écoles. C'est donc tout naturellement que les systèmes d'assurance qualité sont concernés par ce changement qui doit être efficacement intégré dans l'intérêt des différentes parties prenantes. A l'issue de cela, des procédures d'accréditation, transparentes et sur plusieurs niveaux, doivent permettre de vérifier que les institutions répondent à des exigences souvent très différentes. Cette tâche compliquée s'illustre de manière patente par l'exemple de la diversification. En effet, celle-ci se manifeste au niveau des étudiants: de plus en plus d'adultes et de seniors côtoient les jeunes hommes et les jeunes femmes sur les bancs de l'université. Mais la diversification concerne aussi les différentes possibilités pédagogiques, tels que l'e-learning, l'apprentissage basé sur les projets, le storytelling ou l'apprentissage social. Enfin, le phénomène touche également les prestataires de formation dont les profils sont très hétérogènes: hautes écoles, entreprises, universités en ligne, etc. Les acteurs de l'accréditation doivent prendre en compte toutes ces évolutions et adapter leurs processus. Cette tâche passionnante nous maintient actifs.

1 Editorial

Alles fliesst!

Tout bouge!

2-3 Expertise

Universités en ligne: défis et traitement pour l'accréditation

4-6 International

UNESCO Regional Consultation Meeting for Western Europe

UNESCO Regional Consultation Meeting for Eastern Europe and Central Asia

6-7 Know-how

Institutionelle Akkreditierung der PH Luzern

Kultur der Qualität: Stolz unserer Schweizer Bildungsinstitutionen

8 Insights

Die AAQ auf LinkedIn

AAQ Institutional Accreditation Day 2018

8 Impressum



Dr. Christoph Grolimund

Direktor AAQ / Directeur de l'AAQ

Universités en ligne: défis et traitement pour l'accréditation

L'accréditation est une condition pour avoir le droit de porter l'appellation d'«université», de «haute école spécialisée» ou de «haute école pédagogique», y compris dans leurs formes dérivées (art. 29 LEHE).

Les institutions qui souhaitent porter ce titre, y compris les universités en ligne, doivent se faire accréditer d'ici 2022.

A ce jour, on ne recense aucun registre listant les universités en ligne basées ou exerçant en Suisse. Il est difficile de les quantifier et de les circonscrire. La conception de l'enseignement dans une formation à distance étant basée sur l'idée d'une instruction ouverte, flexible et individuelle, il n'existe pas de modèle unique d'université en ligne: chacune s'organise à sa façon, propose une offre hétérogène de cursus et de disciplines avec des contenus, voire même des disciplines variant d'une institution à l'autre.

Les études à distance complètent le système suisse d'enseignement supérieur. Elles élargissent l'offre proposée par les universités traditionnelles. Cette forme autodéterminée d'instruction permet de concilier études, vie professionnelle et vie familiale. La tendance à l'apprentissage tout au long de la vie et les concepts de vie individuelle sont aussi des facteurs stimulant la demande d'apprentissage à distance. Mais elle exige une forte dose d'autonomie, d'autodiscipline et de persévérance.

Les universités en ligne peuvent inclure des études personnelles, du e-learning et des cours présentiels. On dénombre un mixte de formation et d'enseignement divers, selon la filière d'études. On relève à peu près toutes les combinaisons possibles: cours et examens 100% en ligne, cours et examens partiellement à distance, enseignement en classe traditionnelle, etc.

Set de standards de qualité applicables à tous les types de hautes écoles

Les universités en ligne doivent ainsi se soumettre à une procédure d'accréditation pour obtenir le droit à l'appellation. Aucune distinction n'est faite dans le processus d'accréditation des universités en ligne; ce processus suit les mêmes étapes qu'une université "conventionnelle". C'est-à-dire une autoévaluation, une évaluation externe et une proposition d'accréditation adressée au Conseil d'accréditation. L'annexe 1 de l'ordonnance d'accréditation contient un set de standards de qualité unique et applicable à tous les types et

profils de hautes écoles. L'application de ces standards au type et au profil spécifique de chaque haute école incombe au groupe d'experts, dont la composition varie en fonction du profil de la haute école.

Lecture différente

Le profil du groupe d'experts étant défini avec l'institution elle-même, la différence de compréhension des standards de qualité pour les universités en ligne doit être vue comme la lecture sous un autre angle de ceux-ci en fonction des domaines d'expertise du groupe. La haute école pouvant indiquer les profils des institutions dont les membres du groupe doivent provenir, ces derniers sont sélectionnés pour être à même de porter une attention particulière aux défis des structures de l'université en ligne. Cette définition du profil d'experts est standard dans le processus. Toutes les institutions subissant une procédure d'accréditation institutionnelle passent par là; on ne peut donc pas parler de différence de traitement pour l'accréditation des universités en ligne.

Recherche

Le cadre légal stipule que chaque université doit posséder les instruments nécessaires pour garantir la liberté et l'indépendance de l'enseignement et de la recherche – élément clé de ce qui est attendu de chaque institution du paysage suisse des hautes écoles. La recherche conduite dans chaque haute école ou pour chaque haute école correspond à la mission, au type et aux objectifs stratégiques de l'institution, notamment en termes de disciplines et de domaines d'études. Les activités de

recherche s'inscrivent dans une communauté qui dépasse largement le cadre de l'institution, c'est pourquoi elles veillent à respecter, en accord avec les spécificités de la haute école, les principes et usages internationaux en la matière. De par leur nature numérique, de nombreuses universités en ligne font de la recherche par le biais des professeurs qui travaillent dans d'autres institutions. Ainsi, leurs représentants demandent souvent ce qui est attendu dans le standard 3.1 de l'Ordonnance d'accréditation LEHE¹. La documentation relative à l'accréditation institutionnelle fournie par l'AAQ donne des pistes, qui seront utilisées par le groupe d'experts responsable de l'évaluation. Dans les explications liées au standard, elle mentionne par exemple les points suivants, sur lesquels l'intention sera portée: la conformité de la recherche aux spécificités de la haute école qui s'exprime notamment à travers la stratégie de recherche et son insertion dans la stratégie globale de l'institution, le positionnement par rapport aux autres institutions, la relation entre les financements internes et externes, le mode de valorisation, la dimension internationale et l'innovation.

Ressources

Concernant le domaine 4 «Ressources» (standard 4.1., 4.2. et 4.3.)², de nombreux représentants des universités en ligne souhaitent connaître la base financière dont l'institution doit disposer ou le nombre de postes d'enseignement qui doivent exister au sein de la haute école. La documentation sur l'accréditation institutionnelle précise qu'il s'agit avant tout de pouvoir assurer qu'un-e étudiant-e ayant commencé une formation puisse la terminer. Comme le stipule l'ordonnance pour l'accréditation (art. 4, al.1, let. H, LEHE): «elle dispose des ressources nécessaires pour maintenir durablement ses activités et a pris des

“ Le cadre légal stipule que chaque université doit posséder les instruments nécessaires pour garantir la liberté et l'indépendance de l'enseignement et de la recherche. ”

mesures pour permettre aux étudiants de terminer un programme d'études entamé.»

L'appréciation des experts permet l'évaluation

Autant pour la question de la recherche que celle des ressources, ni les standards, ni les instruments à disposition ne fixent des normes quantitatives. Il n'existe ainsi pas de réponse standard. L'agence et les experts ont à disposition la même documentation que la haute école. Ce qui ne figure pas dans cette

documentation n'est pas pris en considération. L'évaluation se fait en fonction de l'appréciation des experts. C'est donc avant tout à l'institution de prouver que ce qu'elle fait est cohérent par rapport à son type de profil et sa mission. Les experts jugent en fonction de ce qu'ils lisent dans le rapport d'autoévaluation et de ce qu'ils entendent sur place. Cela s'applique à l'accréditation institutionnelle en général et concerne donc toutes les institutions souhaitant obtenir le droit à l'appellation.

¹

- *Domaine 3. Enseignement, Recherche et prestations de services: 3.1. «Les activités de la haute école ou de l'autre institution du domaine des hautes écoles sont conformes à son type, à ses caractéristiques spécifiques et à ses objectifs stratégiques. Elles concernent principalement l'enseignement, la recherche et les prestations de services, et s'exercent selon le principe de liberté et d'indépendance dans les limites du mandat de la haute école ou de l'autre institution du domaine des hautes écoles.»*

²

- *4.1 La haute école ou l'autre institution du domaine des hautes écoles, avec sa collectivité responsable, présente les garanties suffisantes, en termes de personnel, d'infrastructures et de ressources financières pour réaliser ses objectifs stratégiques et assurer sa pérennité. La provenance, l'affectation et les conditions du financement sont transparentes.*
- *4.2 Le système d'assurance de la qualité permet de s'assurer de la qualification de l'ensemble du personnel de la haute école ou ou d'une autre institution du domaine des hautes écoles conformément à son type et à ses caractéristiques spécifiques et prévoit à cette fin son évaluation périodique.*
- *4.3 Le système d'assurance de la qualité permet de s'assurer que la haute école ou l'autre institution du domaine des hautes écoles soutient le développement de carrière de l'ensemble du personnel, en particulier de la relève scientifique.*



UNESCO Regional Consultation Meeting for Western Europe

In 2019, UNESCO will conduct a global conference on quality assurance in higher education (HE) in Paris. In preparation, UNESCO is currently organising regional events in different parts of the world in partnership with quality assurance agencies and relevant regional or global organisations. Switzerland hosted the last event for Western Europe, which took place in the International Conference Centre Geneva (CICG) on 15-16 February 2018 with the title «The role of quality assurance in higher education: challenges, developments and trends». Attended by 135 participants from more than 30 countries, the event was co-organised by UNESCO's Division for Policies and Lifelong Learning Systems and the Swiss Agency of Accreditation and Quality Assurance (AAQ), with support from the Swiss National Commission for UNESCO.

The event addressed the main challenges of today's quality assurance in higher education: diversification, globalisation, sustainability, accountability versus improvement, mutual recognition of outcomes and financing aspects. The main outcomes show that, thanks to the last two decades of dialogue among stakeholders, trust-building between QA agencies and HEIs, and effective communication regarding the purposes and outcomes of both internal and external QA processes, the distinct role of each player finally seems clear and broadly accepted. There is an increased consciousness of the need to ensure quality for all stakeholders in an ever-changing and highly diversified higher education landscape. Maria Kelo, Director ENQA, summarised the most important insights of the conference using five keywords.

Diversification

One of the main characteristics of European higher education and quality assurance is increasing diversification. This comprises the diversification of the students – such as lifelong, part-time or adult learners and learners from mixed backgrounds – the diversification of provisions in terms of modes and pedagogies, as well as the diversification of institutions into private, private-for-profit, companies and other «new providers»

who are active in the field of higher education. There are two main aspects to be emphasised: firstly, e-learning is important, but there are many other pedagogical trends which have to be considered – service learning, project-based learning, storytelling, social learning and visible learning are just a few of the new innovations in teaching and learning. Secondly, the level of diversification is even higher when we look beyond Europe.

DIVERSIFICATION
FLEXIBILITY
CHANGE
TRUST
COMMUNICATION

Flexibility

Diversification and the rapid changes in higher education call for more flexible quality assurance: non-conventional forms of delivery, indicators to measure student-centred learning, internationalisation and its values are just a few of the developments which will become increasingly important. The ongoing changes need to be respected not only by quality assurance agencies, but also by internal quality assurance systems at the institutional level. The demand for more flexibility also includes a broad dialogue between all stakeholders and the discussion of what form flexible quality assurance systems should take.

Change

It is often said that quality assurance is slow to change and motivated to keep the status quo. But reality checks show that QA is in fact committed to change and improvement, and one important result of quality assurance is transformation. The main challenge that QA agencies face is speed – they have to be fast to remain relevant. At the same time, they have to achieve impact. However, change has to be made properly, with due caution, due consultation, due cooperation and taking legal constraints into account. European quality assurance is permanently changing, but with care and attention.

Communication

One of the key tasks of quality assurance is to provide reliable information on the quality of institutions, programmes and systems. Transparent and precise communication is a sine qua non: the results of evaluations must be published and made available to all relevant stakeholders. In cooperation with all stakeholders, communication needs to address the complex question of «What is quality?» and launch a discussion on the diverse aspects of this question. QA agencies can take over the role of dialogue platforms for different institu-



Unesco Regional Consultation Meeting in Geneva

tions within a system and contribute to an open culture within quality and quality assurance. Communication on all levels and with all stakeholders is the prerequisite for a successful QA process.

Trust

Trust is the foundation of everything quality assurance does. All the above-mentioned aspects revolve around trust: diversification requires a framework of

trust to value different provisions equally, for example. The flexibility of QA processes is only possible in systems of sufficient trust, particularly between the QA agency and higher education institutions. And last but not least, communication and inclusion increase the understanding of the systems and thus support trust-building.

UNESCO Regional Consultation Meeting for Eastern Europe and Central Asia

The UNESCO Regional Consultation Meeting for Eastern Europe and Central Asia took place on 23-24 April 2018 in Moscow. It was hosted by the NAA (National Accreditation Agency) and AKKORK (Agency for Higher Education Quality Assurance and Career Development).

The meeting is part of the two consultation rounds organised by UNESCO (see UNESCO Regional Consultation on Quality Assurance for Western Europe), and the proceedings and reports from these

events will feed into the UNESCO Global Conference on Quality Assurance in Higher Education in Paris, France, which is planned for 2019. The meeting in Moscow discussed all types of education,

INTERNATIONAL

the role of quality assurance in fostering sustainable development, the relevance of quality assurance in higher education, and other relevant issues surrounding quality assurance in higher education. Christoph Grolimund, Director AAQ Switzerland and President of ENQA, presented the different forms of quality assurance in Europe in his speech and made the link between the Eastern and Western systems. His conclusions are encouraging:

- The European Higher Education Area EHEA is larger and more diverse than the name suggests.
- The European Standards and Guidelines (ESG) for quality assurance in higher education work!
- The context of accreditation is more relevant than the dichotomy of programme versus institutional accreditation.

- The national legal frameworks and the ESG are drivers for the development of the external QA landscape.
- Within the framework of the ESG, agencies provide the services that are needed by HEI.
- What defines the perimeter of an agency is rather vague.

KNOW-HOW



Institutionelle Akkreditierung der PH Luzern

Der Schweizerische Akkreditierungsrat hat an seiner Sitzung vom 15. Dezember 2017 die PH Luzern als Pädagogische Hochschule akkreditiert.

Die Gutachterinnen und Gutachter stellen der PH Luzern ein gutes Zeugnis aus. Als Stärken werden das Qualitätsbewusstsein der Mitarbeitenden, der breite Einbezug aller Interessengruppen in die Umsetzung und Weiterentwicklung des Qualitätssicherungssystems sowie

dessen regelmässige Überprüfung hervorgehoben. Zudem werden die Praxisorientierung der Ausbildung, die Verpflichtung zur Transparenz und die Leistungen im Bereich Aus- und Weiterbildung positiv bewertet. Die Gutachtergruppe hält fest: «Die PH Luzern verfügt über ein gut

ausgebautes Qualitätssicherungssystem. Die Prozesse sind festgelegt und werden durch die breit aufgestellte Qualitätsbeauftragten-Konferenz koordiniert. Die Governance und die Kennzahlensysteme sind sehr gut ausdifferenziert.»

Verbesserungspotenziale bestehen in vier Bereichen: (1) sollen die Studierenden besser in die Wahlkommissionen bei der Rekrutierung von Dozierenden integriert werden, (2) ist der Anteil von Forschung und Entwicklung zu erhöhen, (3) sind die Evaluationen der Lehrveranstaltungen in das Qualitätssicherungssystem einzubinden, und (4) müssen die Rahmenbedingungen für die Mobilität der Studierenden optimiert werden? Dementsprechende Auflagen wurden formuliert.

Der Verfahrensbericht mit der Analyse der Gutachtergruppe und dem Antrag der AAQ ist publiziert unter:

www.aaq.ch/verfahrensberichte



Pädagogische Hochschule Luzern

Kultur der Qualität: Stolz unserer Schweizer Bildungsinstitutionen



INTERVIEW MIT JEAN-MARC RAPP

Präsident Schweiz. Akkreditierungsrat, Dr. h.c.
Honorarprofessor und emeritierter Rektor der
Universität Lausanne, ehemaliger Präsident der
Vereinigung Europäischer Universitäten (EUA)

Welche Aufgaben hat der Gutachter selbst, gegenüber der Agentur und den Entscheidungsgremien?

Zunächst ist es wichtig, die Philosophie des schweizerischen Akkreditierungssystems zu unterstreichen, nämlich die Achtung der Autonomie der Hochschulen und der Vielfalt der Disziplinen und Institutionen. Da die in den Akkreditierungsrichtlinien festgelegten Qualitätsstandards für alle Hochschulen gleich sind, spielt die Auswahl der Experten eine entscheidende Rolle. Der Akkreditierungsrat ratifiziert die Listen, aus denen die Gutachter von der Agentur nach Rücksprache mit der betreffenden Institution ausgewählt werden.

Die AAQ will die Qualität und Relevanz der Begutachtenden gewährleisten, indem sie diese mit der Schweizer Hochschullandschaft und den Standards nach LEHE vertraut macht.

Neben der Analyse der Einhaltung der Standards unterstützen die Gutachterinnen und Gutachter die Hochschulen durch Empfehlungen zu ihren Qualitätssicherungssystemen. Sie müssen die Einrichtung kennen und die Umsetzung eines Qualitätsansatzes analysieren. Zudem müssen sie die kontinuierliche Qualitätsverbesserung durch die von der Institution ergriffenen Massnahmen bewerten. Die Ergebnisse werden in einem Bericht formuliert, den die Agentur dem Akkreditierungsrat vorlegt.

Was ist die Bedeutung der (Peer-)Evaluierung?

Es ist zunächst wichtig, dass der Akkreditierungsvorschlag der Gutachterinnen und Gutachter bei der Agentur begründet ist. Von Bedeutung sind auch die kritische Betrachtung und die Formulierung von Verbesserungsvorschlägen, die den Institutionen helfen können, ihr System zu optimieren und manchmal zu überdenken. Das Ziel der Evaluierung besteht darin, zur Entwicklung der Qualität der Hochschulbildung und zu ihrer kontinuierlichen Verbesserung beizutragen.

In welchen Bereichen ist Ihrer Meinung nach die Expertise des Gutachters besonders geeignet?

Eine Besonderheit des Akkreditierungsverfahrens in der Schweiz ist, dass es für alle Bereiche gilt, also für Bildung, Forschung, Dienstleistungen, Ressourcen und Kommunikation. In diesem breiten Kontext wird von den Expertinnen und Experten eine globale Sichtweise erwartet, die ein Mikromanagement vermeidet und sich hauptsächlich auf einen strategischen Ansatz stützt. Da in der Schweiz das Prinzip der primären Qualitätsverantwortung der Hochschule gilt, besteht die Hauptaufgabe der Gutachterinnen und Gutachter darin, das System und dessen Zweckmässigkeit und Wirksamkeit zu evaluieren, ohne die Forschungs- oder Lehrleistungen im Detail zu bewerten. Eine solche Evaluierung stellt sicher, dass die Hochschule über die Instrumente

verfügt, um die Qualität ihrer Aktivitäten entsprechend ihrer spezifischen Art und Merkmale sicherzustellen und weiterzuentwickeln.

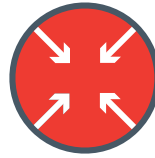
Was sind die grössten Herausforderungen?

Ich halte es für überaus wichtig, dass das Schweizer Qualitätssicherungssystem nicht zu bürokratisch und als Verpflichtung von aussen wahrgenommen wird. Das Akkreditierungsverfahren muss für jede Institution «selbstverständlich» zu einem unverzichtbaren Prozess werden, bei dem man mit Zuversicht eine Bilanz und Perspektiven erstellen kann. Durch die Betonung des Ansatzes der «kontinuierlichen Qualitätsentwicklung» in den Qualitätssicherungsverfahren und die Anerkennung seines Mehrwerts für die Schule selbst soll eine echte Qualitätskultur in allen Institutionen geschaffen werden. Dass es zu einer Quelle des Stolzes für unsere Schweizer Bildungsinstitutionen wird, ist die grösste Herausforderung.

Wie werden sich die Qualitätsstandards in den nächsten Jahren entwickeln?

Eine Betrachtung des gesamten Systems alle sieben Jahre ermöglicht es den Hochschulen, die Entwicklung und Konsistenz der verschiedenen Elemente regelmässig zu überprüfen. Meiner Meinung nach sind die bestehenden Standards fair und vollständig. Für mich ist es die Kultur der Qualität, die sich verbreiten und als normal empfunden werden muss. Das Wachstum dieser Kultur ist der Schlüssel dazu, dass jede Hochschule die Herausforderungen der Digitalisierung und der neuen Technologien bewältigen kann.

Institutionen zu haben, die es schaffen, ihre Studentinnen und Studenten mit kritischem Geist, kontinuierlich intellektuell versorgt und dynamisch auszubilden, ist das, was ich mir jetzt und in den kommenden Jahren wünsche.



Die AAQ auf LinkedIn

Alle Informationen zu aktuellen Verfahren und Veranstaltungen, aber auch zur allgemeinen Tätigkeit der AAQ sind nun auch auf LinkedIn abrufbar. Bleiben Sie informiert und in Kontakt mit uns.

L'AAQ sur LinkedIn

Retrouvez les informations sur les procédures actuelles, les événements et d'autres actualités de l'AAQ sur LinkedIn. Restez informés et en contact avec nous.

AAQ on LinkedIn

The latest AAQ news and information on procedures and events is now available on LinkedIn. Stay tuned and stay in touch with us.

www.linkedin.com/company/11441205



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

Leitung

Baptiste Feuz, 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

Druckerei Kyburz, Dielsdorf

Auflage

1 600 Exemplare

AAQ Institutional Accreditation Day 2018

Le prochain AAQ Institutional Accreditation Day aura lieu le jeudi 29 novembre 2018 à Berne. Il portera principalement sur la question de la participation. Les informations, le programme et le formulaire d'inscription seront à retrouver sur notre site.

Der nächste AAQ Institutional Accreditation Day findet am 29. November 2018 in Bern statt. Er wird sich vor allem mit dem Thema «Mitwirkung» auseinandersetzen. Detailinformationen sind auf der AAQ-Website zu finden.

www.aaq.ch/aaq-institutional-accreditation-day-2018/



AAQ
Institutional
Accreditation Day
2018



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
info@aaq.ch