

## Qualitätsbericht der Stiftung Akkreditierungsrat für das Jahr 2020

### 1. Grundlagen des Qualitätsmanagements der Stiftung Akkreditierungsrat

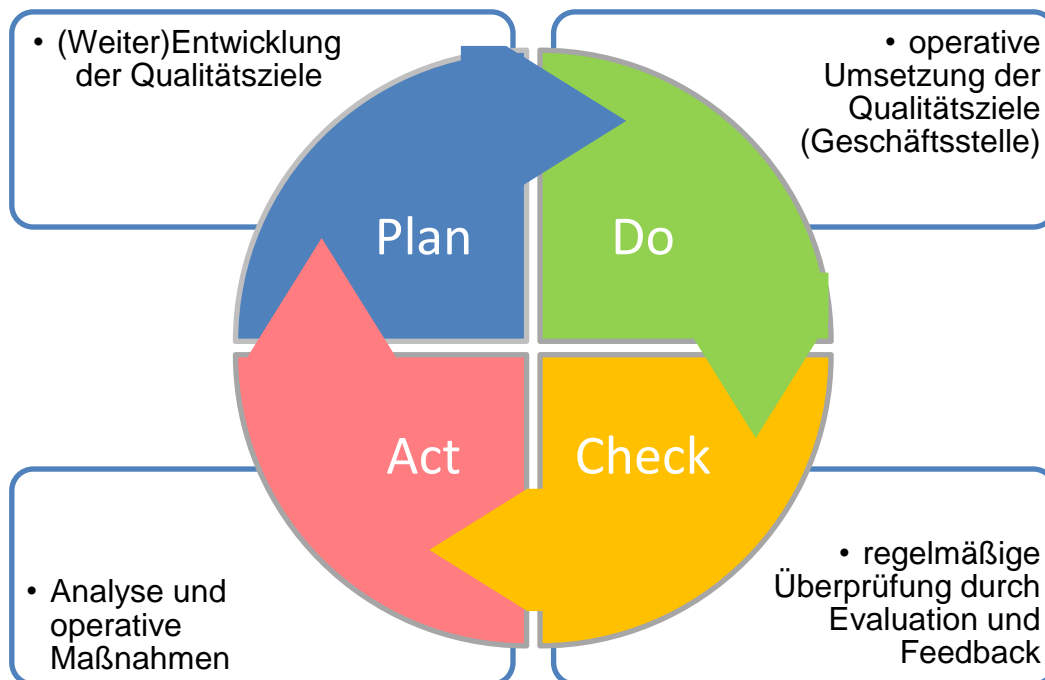
Das Qualitätsmanagement soll die bestehenden Ziele, Konzepte und Prozesse der Stiftung Akkreditierungsrat, insbesondere der Geschäftsstelle, durch einen Qualitätskreislauf sinnvoll verbinden und damit Impulse zu einer nachhaltigen Weiterentwicklung geben.

Ein prozessintegriertes Qualitätsmanagement soll einen kontinuierlichen Verlauf von Qualitätssicherung und -entwicklung gewährleisten. Somit steht nicht ein singulärer Prozess, sondern eine zyklische Weiterentwicklung im Vordergrund: der Qualitätskreislauf.

Der Qualitätskreislauf orientiert sich an einem kontinuierlichen, zyklischen Prozess, der im Rahmen von Qualitätsmanagement-Konzepten allgemein anerkannt ist: Dem PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Act) nach Walter Deming.

Die Umsetzung des Qualitätskreislaufs als PDCA-Zyklus erfordert keine vollkommen neuen Prozesse oder Prozessbeschreibungen, sondern zunächst eine Betrachtung und Einordnung bestehender Arbeitsbereiche und Prozesse unter den jeweiligen Phasen des PDCA-Zyklus.

Abb. 1 Qualitätskreislauf der Stiftung Akkreditierungsrat



Die Zyklusphasen gestalten sich im Einzelnen folgendermaßen:

**a) Plan: Was sind die Qualitätsziele und -konzepte der Stiftung Akkreditierungsrat?**

Der Akkreditierungsrat hat Qualitätsziele und -konzepte bereits im Leitbild (Drs. AR 51/2019) und im Qualitätsmanagementkonzept (Drs. AR 67/2019) beschlossen. Dazu gehören:

- Die Stiftung Akkreditierungsrat trägt dafür Sorge, dass die Akkreditierungsverfahren von der Antragstellung bis zur Beschlussfassung durch den Akkreditierungsrat zügig, verlässlich, fristgerecht und transparent durchgeführt werden. Hierbei soll insbesondere der mit der Antragstellung verbundene administrative Aufwand für Hochschulen und Agenturen möglichst gering gehalten werden.
- Die Stiftung handelt im Einklang mit den *European Standards and Guidelines (ESG)* und dem Studienakkreditierungsstaatsvertrag sowie seiner Umsetzung durch entsprechende Landesverordnungen.
- Sie gewährleistet, dass die Akkreditierungsentscheidungen unabhängig von Dritten getroffen und mögliche Interessenkonflikte mithilfe geeigneter Maßnahmen verhindert werden.
- Sie fördert den Dialog zwischen allen am Akkreditierungswesen beteiligten Akteuren und wirkt auf eine vertrauensvolle Zusammenarbeit aller vertretenen Stakeholder hin.

**b) Do: Wie setzen der Akkreditierungsrat und die Geschäftsstelle die einzelnen Qualitätsziele operativ um?**

Die Qualitätsziele finden eine operative Umsetzung in der Geschäftsstelle durch die reguläre Bearbeitung von Akkreditierungsanträgen, in der Vor- und Nachbereitung von Akkreditierungsentscheidungen, in der Vorbereitung und Umsetzung von Beschlüssen sowie in anderen Aufgaben des Akkreditierungsrats.

Zu den operativen Kernprozessen gehören:

- Die Einführung, Nutzung und Weiterentwicklung von ELIAS zur Antragsbehandlung (inklusive Prozessbeschreibungen)
- Kommunikation mit allen Akteuren des Akkreditierungswesens
- Erstellung interner Prozessbeschreibungen und Orientierungshilfen (Fächerzuordnung, Geschäftsverteilungsplan, Büroorganisation, Handbuch Programmakkreditierung)
- Erstellung externer Orientierungshilfen (Beschlüsse, FAQ)

**c) Check: Wie laufen strukturierte Evaluation und Feedbackformate ab?**

Die Umsetzung der Qualitätsziele durch die operativen Kernprozesse erfahren sowohl regelmäßige als auch anlassbezogene Überprüfungen. Dies wird zum einen durch strukturierte Evaluationen in ELIAS im Anschluss an Antragsverfahren (Fragebogentool), welche regelmäßig ausgewertet werden, gewährleistet. Eine weitere regelmäßige externe Evaluation wird durch ein ENQA-Review erfolgen.

Zum anderen kommen unterschiedliche Feedbackangebote für alle Akteure des Akkreditierungswesens (Hochschulen, Studierende, Agenturen, Länder etc.) zum Einsatz, die anlassbezogen eine Überprüfung operativer Kernprozesse initiieren können.

Beispielhaft für die Feedbackangebote sind:

- Die Mitglieder des Akkreditierungsrats nehmen eine wichtige Funktion als kommunikative Schnittstellen zwischen dem jeweiligen Stakeholderbereich und dem Akkreditierungsrats wahr.
- Der Akkreditierungsrat lädt die Geschäftsführungen aller Agenturen jährlich zu einer gemeinsamen Konferenz ein und gewährleistet damit einen regelmäßigen Austausch mit den Agenturen.
- Der Akkreditierungsrat bietet durch das Format des Qualitätsdialogs ein jährliches Austauschforum zu Themen des Akkreditierungswesens an.
- Der Vorstand und die Referent/innen nehmen an Arbeitskreisen, Fachbereichstagen, Konferenzen etc. teil und ermöglichen dadurch einen direkten Austausch mit allen Akteuren des Akkreditierungswesens.
- Die Geschäftsstelle führt Feedbackrunden zur Programmakkreditierung mit den Agenturen durch.
- Die Geschäftsstelle bietet bei entsprechendem Bedarf ELIAS-Schulungen für die Nutzergruppen an.
- Die Geschäftsstelle gewährleistet ein regelmäßiges und transparentes Kommunikationsangebot für unterschiedliche Zielgruppen durch die Veröffentlichung von Beschlüssen und Ergebnisbriefen, FAQs, einem Newsletter sowie durch die Nutzung von Social Media.

Alle diese Feedbackformate bieten den Akteuren des Akkreditierungswesens die Möglichkeit, regelmäßig und/oder anlassbezogen Rückmeldungen zu den operativen Kernprozessen des Akkreditierungsrats zu geben.

**d) Act: Wie werden aus der Überprüfung operative oder konzeptuelle Maßnahmen abgeleitet?**

Die weitere Behandlung von strukturierten und anlassbezogenen Rückmeldungen wird nach Adressierung und Relevanz unterschieden:

- Rückmeldungen, die operative Kernprozesse innerhalb der Geschäftsstelle betreffen, werden im Rahmen von Bürobesprechungen und Jour-Fixe behandelt. Hieraus können Maßnahmen abgeleitet werden, die bspw. in Form der Weiterentwicklung von ELIAS-Prozessen, der Weiterentwicklung interner Orientierungshilfen oder der Erstellung externer Orientierungshilfen umgesetzt werden.
- Rückmeldungen, die laufende Geschäfte gemäß § 12 Absatz 2 der Satzung betreffen, werden im Vorstand behandelt. Hieraus können Maßnahmen in Form von Vorstandsbeschlüssen oder Beschlussvorlagen, die dem Akkreditierungsrat zur Entscheidung vorgelegt werden, entstehen.
- Rückmeldungen, die für das Akkreditierungssystem in seiner Gesamtheit relevant sind, werden im Akkreditierungsrat behandelt. Hieraus können Maßnahmen in Form von Beschlüssen sowie einer Anpassung der Qualitätsziele abgeleitet werden.

Alle drei Ebenen stellen geschlossene und zugleich einander ergänzende Regelkreisläufe dar und bilden das Qualitätsmanagement der Stiftung Akkreditierungsrat.

Die Geschäftsstelle verfasst zudem jährlich einen Qualitätsbericht, in dem Auswertungen aus der strukturierten Evaluation in ELIAS sowie Ergebnisse aus den Feedbackformaten dokumentiert werden.

## 2. Stand der Umsetzung des Qualitätsmanagements

Da dies der erste Qualitätsbericht für das neu eingerichtete Qualitätsmanagementsystem der Stiftung ist, wird der Fokus im Wesentlichen auf die Planung, die bisher umgesetzten Instrumente und Prozesse gelegt sowie ein Ausblick der bevorstehenden Maßnahmen gegeben.

Perspektivisch werden im Qualitätsbericht regelmäßig Ergebnisse aus der Überprüfung und Evaluation von Kernprozessen sowie die daraus abgeleiteten Maßnahmen und Weiterentwicklung von Qualitätszielen und -prozessen dokumentiert.

### 2.1 Planung

Mit dem Beschluss des Leitbilds (Drs. AR 51/2019) und dem Qualitätsmanagementkonzept (Drs. AR 67/2019) im Jahr 2019 hat der Akkreditierungsrat Qualitätsziele und -konzepte für sich beschlossen. Zugleich beinhaltet das Qualitätsmanagementkonzept bereits grundlegende Rahmenvorgaben, welche die Umsetzung von Qualitätssicherung und -entwicklung der Stiftung Akkreditierungsrat in konkrete Prozesse und Zuständigkeiten überträgt. Insbesondere wurden die Verantwortlichkeiten der unterschiedlichen Akteure und ihre Mitwirkung an Regelkreisen festgehalten.

Der Akkreditierungsrat legte damit fest, dass die Umsetzung des Qualitätsmanagements in zwei Bereichen erfolgt, die beide eine hohe Relevanz für die Arbeit des Akkreditierungsrats haben: Zum einen wurde mit dem Qualitätsmanagementkonzept festgelegt, dass strukturierte Evaluationen sowohl regelmäßig im Rahmen von Akkreditierungsverfahren, als auch durch eine regelmäßige externe Evaluation gemäß Artikel 15 des Studienakkreditierungsstaatsvertrag durchgeführt wird.

Zum anderen setzt der Akkreditierungsrat unterschiedliche Feedbackformate für alle Akteure des Akkreditierungswesens (Hochschulen, Studierende, Agenturen, Länder etc.) ein, die anlassbezogen ebenfalls eine Überprüfung operativer Kernprozesse initiieren können.

Das Qualitätsmanagementkonzept konnte entgegen der ursprünglichen Planungen der 101. Sitzung des Akkreditierungsrats nicht bis zum Ende des Jahres 2020 umgesetzt werden, die Hauptgründe für die Verzögerung liegen im Wesentlichen in der Beeinträchtigung durch die Covid-19-Pandemie, aber auch die (notwendigerweise) geänderte Priorisierung in der Weiterentwicklung des ELIAS-Portals sowie ein stark erhöhtes Antragsaufkommen wirkten sich negativ auf die Umsetzung aus.

### 2.2 Überblick der bisher eingerichteten Instrumente und Prozesse

#### a) *Strukturierte Evaluation von Akkreditierungsverfahren*

Die Hochschulen erhalten durch ein Fragebogentool in ELIAS die Möglichkeit, im Anschluss an Antragsverfahren ein Feedback zu geben. Dabei kann sowohl auf organisatorische,

inhaltliche als auch technische Aspekte des Antragsverfahrens eingegangen werden. Die Rückmeldungen werden als Prozessschritt *c) Check* anonymisiert erhoben und durch die Geschäftsstelle in akkumulierter Form einmal jährlich dokumentiert. Die Ergebnisse werden ebenfalls in akkumulierter Form im Qualitätsbericht veröffentlicht und bilden somit die Grundlage für die Weiterentwicklung der operativen Prozesse und konzeptuellen Rahmenbedingungen im Prozessschritt *d) Act*.

Das Fragebogentool ist zum gegenwärtigen Zeitpunkt noch nicht eingerichtet, wird voraussichtlich aber im Rahmen des 16. ELIAS Sprints bis zum Sommer 2021 einsatzbereit sein.

#### *b) Externe Evaluation gemäß Artikel 15 Studienakkreditierungsstaatsvertrag*

Auf der 96. Sitzung des Akkreditierungsrats wurde beschlossen, den Status „affiliate“ bei der ENQA zu beantragen. Zudem wurde die Leistung der Stiftung im europäischen Agenturenregister EQAR avisiert. Die damit verbundene ESG-Evaluation wurde auf der 103. Sitzung des Akkreditierungsrats auf den Weg gebracht, indem die Geschäftsstelle mit der Vorbereitung des Selbstberichts zur ESG-Evaluation beauftragt wurde. Der Selbstevaluationsbericht soll im Juni 2021 vom Akkreditierungsrat verabschiedet werden. Die Begehung durch ENQA wird Ende 2021 zeitgleich mit der letzten Ratssitzung des Jahres stattfinden.

#### *c) Feedbackformate*

##### *Kommunikationskonzept*

Auf der 103. Sitzung wurde ein Kommunikationskonzept beschlossen, in dem neben dem Informationsangebot auf der Webseite des Akkreditierungsrats und den etablierten Kommunikationsformen der Pressemitteilung und der Ergebnisbriefe an KMK, HRK, die Agenturen, den KASAP und die systemakkreditierten Hochschulen auch weitere proaktive Kommunikationsformate in Form eines Twitter-Accounts sowie eines neukonzipierten Newsletters (mit einer Abonnentenkartei von über 1.000 Adressen) eingeführt wurden.

Das Kommunikationskonzept stellt eine wesentliche Grundlage für die unterschiedlichen Feedbackformate dar, indem ein regelmäßiger und transparenter Informationsfluss aus dem Akkreditierungsrat zu allen Akteuren des Akkreditierungswesens gewährleistet wird.

##### *Qualitätsdialog*

Im September 2019 fand der erste jährliche Qualitätsdialog der Stiftung Akkreditierungsrat in Kooperation mit der Universität Oldenburg in Frankfurt statt. Thema des Qualitätsdialoges waren Qualitätsstandards und Qualitätssicherung in der wissenschaftlichen Weiterbildung. Der

nächste Qualitätsdialog sollte ursprünglich im Juni 2020 am Vortag der 104. Sitzung des Akkreditierungsrats im Ministerium für Kultur und Wissenschaft des Landes Nordrhein-Westfalen stattfinden. Aufgrund der Covid-19-Pandemie wurde die Gesprächsrunde auf 2021 verschoben.

In dem zweiten Qualitätsdialog soll erörtert werden, wie der von der MRVO geforderten vertraglichen, organisatorischen und inhaltlichen Verzahnung in der Begutachtung und Bewertung dualer Studiengänge in Akkreditierungsverfahren Rechnung getragen werden kann. Dazu sollen Vertreter/innen der verschiedenen Interessensgruppen geladen werden.

#### *Feedbackgespräche mit Agenturen*

Die gemeinsame Sitzung des Akkreditierungsrats zu Anfang jedes Jahres bietet einen Austausch mit den Vertreterinnen und Vertretern der Akkreditierungsagenturen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz. Auf der 103. Sitzung im März 2020 wurde eine Zwischenbilanz zur Hälfte der aktuellen Amtszeit vorgelegt und mit den Agenturen diskutiert. Insgesamt kamen Akkreditierungsrat und Akkreditierungsagenturen zu dem Ergebnis, dass das Anfang 2018 reformierte Akkreditierungssystem seine Funktionsfähigkeit unter Beweis gestellt habe und dass Akkreditierungsrat und Agenturen grundsätzlich gut zusammenarbeiten.

Zur Optimierung der Zusammenarbeit auf der operativen Ebene wurden bereits 2019 Feedbackgespräche zwischen der Geschäftsstelle und den Agenturen evalag und ACQUIN, sowie 2020 ein Feedbackgespräch mit AHPGS durchgeführt.

#### *Austauschforum systemakkreditierte Hochschulen*

Mitglieder des Vorstands und/oder der Geschäftsstelle nehmen regelmäßig am von der FH Münster initiierten „Austauschforum systemakkreditierter Hochschulen“ teil, in dem bis zu 50 systemakkreditierte Hochschulen vertreten sind. Damit wird insbesondere an den Diskursen zwischen den systemakkreditierten Hochschulen partizipiert, wodurch ein Austausch und Feedback regelmäßig auch unabhängig von Systemakkreditierungsverfahren gewährleistet wird. Das nächste Austauschforum wird am 18.03.2021 stattfinden.

#### *ELIAS-Schulungen für die Nutzergruppen*

Die Geschäftsstelle hat im November 2019 und im März sowie im Mai 2020 ELIAS-Schulungen für Beschäftigte an den Hochschulen durchgeführt. Weitere Schulungen konnten aufgrund der Covid-19-Pandemie zunächst nicht stattfinden, zudem ist das Interesse nach einer Schulung von Seiten der Hochschulen geringer geworden.

#### *d) Interne Instrumente*

Eine wichtige Ergänzung zu regelmäßigen Evaluationen und Feedbackformaten stellt die Etablierung interner Instrumente und Prozessbeschreibungen zur Qualitätsentwicklung und -sicherung von Kernprozessen dar. Die auf der Webseite des Akkreditierungsrats bereitgestellten und regelmäßig weiterentwickelten FAQs übertragen die Vorgaben des Staatsvertrags und der Landesverordnungen auf die operative Ebene für Antragssteller. Ebenso bilden die FAQs Entscheidungen des Akkreditierungsrats und des Vorstands für die operativen Prozesse der Antragsbehandlung ab.

Zur Gewährleistung einheitlicher Standards in der Prüfung von Akkreditierungsanträgen hat die Geschäftsstelle bereits im Jahr 2019 „Orientierungshilfen für die Prüfpraxis in der Programmakkreditierung“ entwickelt. Im Jahr 2020 wurde zudem die Erstellung eines „Handbuchs Programmakkreditierung“ begonnen. Ziel des Handbuchs ist es, die Entscheidungslinien des Akkreditierungsrats zu in der Prüfpraxis regelmäßig auftretenden Sachverhalten systematisch zu erfassen und dadurch einen zentralen Wissensspeicher für die Geschäftsstelle zu schaffen.

### **3. Ausblick kommende Umsetzungen**

Zum Ende des Jahres 2021 werden zwei wesentliche Meilensteine für das Qualitätsmanagement umgesetzt sein. Zum einen wird mit dem 16. ELIAS Sprint das Fragebogentool zu den Anträgen auf Programm- und Systemakkreditierung ab Sommer 2021 einsatzbereit sein.

Zum anderen wird im Dezember 2021 das ENQA-Review durchgeführt, wodurch die Stiftung Akkreditierungsrat eine externe Evaluation erfährt und dadurch wichtige Impulse für die Weiterentwicklung des Akkreditierungssystems aufnehmen wird.

Zusammen mit den bereits angestoßenen Instrumenten und Prozessen vervollständigen diese beiden Meilensteine das Qualitätsmanagement und schaffen eine breite Grundlage zur Umsetzung und Weiterentwicklung der Qualitätsziele der Stiftung Akkreditierungsrat.

In den künftigen Qualitätsberichten wird daher ein noch stärkerer Fokus auf die Bereiche *c) Check* und *d) Act* gelegt. Damit stehen die künftigen Überprüfungen, Auswertungen und Maßnahmen zur Umsetzung der Qualitätsziele durch die operativen Kernprozesse erfahren sowohl regelmäßige als auch anlassbezogene Überprüfungen zukünftig im Vordergrund.