Auszug aus dem Bericht des Geschäftsführers des AHPGS e.V. zum „Überwachungsauftrag gemäß § 2 Abs. 1 Nr. 4 Akkreditierungs-Stiftungs-Gesetz (ASG)“ und des Qualitätsmanagements (vorgelegt zur Mitgliederversammlung 2016)

Der Geschäftsführer hat auf der Basis aller vorliegenden Daten einen Qualitätsbericht zur Arbeit der AHPGS erstellt, aus dem an dieser Stelle einige Auszüge dargestellt werden sollen. Dabei wird zwischen externer und interner Qualitätssicherung unterschieden.

Im Teil 3, der von der Konferenz der Europäischen Bildungsministerinnen und Bildungsminister in Eriwan (am 14./15. Mai 2015) verabschiedeten Standards und Leitlinien für die Qualitätssicherung im Europäischen Hochschulraum (ESG), wurden die Standards und Leitlinien für die Qualitätssicherungsagenturen festgelegt.

Darin heißt es unter (1) Aktivitäten, Strategie und Verfahren zur Qualitätssicherung: *"Agenturen führen regelmäßig die in Teil 2 der ESG beschriebenen externen Qualitätssicherungsverfahren durch. Sie verfolgen verständliche und explizite Absichten und Ziele, die Teil ihres veröffentlichten Leitbilds sind und die ihre tägliche Arbeit bestimmen. Die Agenturen gewährleisten, dass in ihren Strukturen und an ihrer Arbeit auch Interessenvertreter beteiligt sind."*

Unter (6) "Interne Qualitätssicherung und Professionalität" wird festgelegt: *"Agenturen verfügen über Verfahren für ihre interne Qualitätssicherung, die sich auf die Definition, die Sicherung und die Verbesserung der Qualität und Integrität ihrer Tätigkeit beziehen."*

Und (7)" Regelmäßige externe Überprüfung" heißt es *"Agenturen unterziehen sich mindestens alle fünf Jahre einer externen Überprüfung um nachzuweisen, dass sie die ESG einhalten"*.

Dem selbst gestellten Qualitätsanspruch entsprechend, erfüllt die AHPGS die jeweils geltenden Vorgaben und Kriterien des Akkreditierungsrates sowie die

„Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)“.

Die AHPGS verfügt über ein am 25.05.2009 vom Vorstand beschlossenes und auf der Website veröffentlichtes "System zum internen Qualitätsmanagement" zur kontinuierlichen Überprüfung der Qualität der geleisteten Arbeit, das sich an ihrem Leitbild orientiert.

Im Folgenden werden wesentliche Ergebnisse der zur externen und internen Qualitätssicherung durchgeführten Maßnahmen für das Geschäftsjahr 2015 vorgelegt.

B.1 Externe Qualitätssicherung durch Akkreditierungsrat

Der Akkreditierungsrat hat erstmals am 21.09.2006 (zuletzt geändert am 25.02.2014 (AR35/2014) Maßnahmen zur Überwachung der von den Agenturen durchgeführten Akkreditierungen beschlossen.

"In Erfüllung der gesetzlichen Pflicht zur Überwachung der Akkreditierungen gemäß § 2 Abs. 1 Nr. 4 Akkreditierungs-Stiftungs-Gesetz (ASG), welche durch die Agenturen erfolgen, führt der Akkreditierungsrat die folgenden Überprüfungsmaßnahmen durch. In der Regel beauftragt der Akkreditierungsrat die Geschäftsstelle der Stiftung mit der Prüfung und den Vorstand mit der Entscheidung über die Verfahren.

(1.) **Anlassbezogene Überwachung**

Bei konkreten Hinweisen auf Mängel in der Durchführung oder Entscheidung von Verfahren der Programm- oder Systemakkreditierung oder auf Antrag einer Agentur führt der Akkreditierungsrat anlassbezogene Überwachungen durch.

(2.) **Regelmäßige Überwachung**

Der Akkreditierungsrat überwacht die von den Agenturen jeweils durchgeführten Verfahren der Programm- und Systemakkreditierung.

B.2. Ergebnisse

B.2.1 Anlassbezogene Überwachungen

Erfreulicherweise gab es auch im Geschäftsjahr 2015 keinen Anlass bezogenen Überprüfungen von Akkreditierungsverfahren der AHPGS.

B.2.2 Regelmäßige Überwachungen

B.2.2.1. Bericht über eine Verfahrensbegleitung (Programmakkreditierung) der AHPGS

Am 28.04.2015 wurde vom Akkreditierungsrat eine Verfahrensbegleitung bei der Reakkreditierung an der [redacted] von zwei Masterstudiengänge

- [redacted]" (Master of Arts, M.A.)
- [redacted]" (Master of Science, M.Sc)

durchgeführt.

In dem abschließenden Bericht des Akkreditierungsrates vom 21.07.2015 wurde u.a. festgestellt:

"Die Zusammenarbeit mit der Agentur war angenehm und ließ keine Wünsche offen....

... Die Durchführung des Verfahrens wirkte routiniert, die begleitende Referentin hielt sich zurück und nahm die Rolle einer Protokollantin und Beobachterin ein. Auf Nachfragen der Gutachtergruppe konnte sie kompetent Auskunft geben. Wenn sie in den internen Besprechungen feststellte, dass eine Fragestellung noch nicht ausdiskutiert worden war, erinnerte sie die Gutachtergruppe daran, blieb aber stets wertneutral."

Das "Fazit der Verfahrensbegleitung" war:

Das Verfahren war professionell durchgeführt und erfüllte aus Sicht der Verfahrensbegleitung seinen Zweck, nämlich einen Studiengang dahingehend zu begutachten, ob eine Reakkreditierung ausgesprochen werden kann.

Die Gutachtergruppe war gut gewählt, was zum wesentlichen Erfolg eines solchen Verfahrens beiträgt. Die Gutachterinnen und Gutachter verfügten über solide Kenntnisse sowohl über die zu begutachtenden Studiengänge als auch über das geltende Regelwerk.

Insgesamt gewann die Verfahrensbegleiterin ein sehr positives Bild von dem Verfahren an der [redacted].

B.2.2.2 Themenbezogene Stichprobe:

Zur Durchführung einer Themenbezogenen Stichprobe wurde vom Akkreditierungsrat ein abgeschlossenes Verfahren der AHPGS zur Überprüfung von Fragen zum "Franchising" ausgewählt. Dazu wurden Unterlagen der AHPGS zur Akkreditierung eines [redacted] geprüft.

In dem abschließenden Bericht des Akkreditierungsrates wurde u.a. ausgeführt:

Die Agentur hat die Besonderheiten von Franchise- bzw. Kooperationsstudiengängen – mit einer allerdings gewichtigen Ausnahme – im Wesentlichen angemessen berücksichtigt.

Die Beschlüsse der Kultusministerkonferenz (KMK) zur „Anrechnung von außerhalb des Hochschulwesens erworbenen Kenntnissen und Fähigkeiten auf ein Hochschulstudium" aus den Jahren 2002 (Beschluss I) und 2008 (Beschluss II) sind von der Agentur nicht korrekt berücksichtigt worden. Denn obwohl die außerhochschulische Ausbildung unter das darin definierte „innerstaatliche Franchising" fällt, wurde sie nicht auf dieser Grundlage bewertet.

Der Akkreditierungsrat verzichtet angesichts der laufenden Diskussion über dieses Thema darauf, die Agentur zur Revision ihrer Akkreditierungsentscheidung zu verpflichten (siehe zu den Gründen den Abschnitt 4.2 unten). Die Agentur kann ihre bisherige Praxis zunächst fortführen, bis anderes mitgeteilt wird.

Auf dieser Grundlage schließt der Akkreditierungsrat das Überprüfungsverfahren ab. Weitere Maßnahmen sind seitens der Agentur nicht erforderlich.

Im Begleitbrief vom 13.8.2015 wurde weiterhin ausgeführt: *Diese Thematik wird demnächst von Wissenschaftsrat und Ländern in grundsätzlicher Weise diskutiert werden.*

B.2.2.3. Feedbackgespräch des Akkreditierungsrates mit einer Hochschule über deren Erfahrungen mit Agenturen bei der Durchführung von Akkreditierungsverfahren

Begründung: "Die Gespräche zwischen Akkreditierungsrat, Agenturen und Hochschulen zu abgeschlossenen Verfahren der Programmakkreditierung sollen dazu dienen, Rückmeldungen zur Akkreditierungspraxis und vor allem zu den wahrnehmbaren Effekten der Akkreditierung auf die Studienqualität zu erhalten. Der Akkreditierungsrat hat die gesetzliche Aufgabe der „Überwachung der Akkreditierungen, welche durch die Agenturen erfolgen"; mit den Feedbackgesprächen bezieht er erstmals die Hochschulen in diesen Auftrag ein."

Das Feedbackgespräch wurde am 22.09.2015 an der [redacted] durchgeführt.

Auszüge aus dem abschließenden Bericht des Akkreditierungsrates:

"*Die Hochschule betonte, dass sie mit der Arbeit der AHPGS durchweg sehr zufrieden gewesen sei. Die Wahl sei vor allem deshalb auf die AHPGS gefallen, weil die Agentur umfangreiche Expertise auf dem Gebiet Gesundheit und Soziales vorzuweisen habe. Bei der Auswahl der Gutachter/-innen habe die AHPGS nicht nur die fachlichen Anforderungen, sondern auch die erforderlichen Kenntnisse auf dem Gebiet des berufsbegleitenden Fernstudiums im Blick gehabt*...".

"*...Die Verfahren seien von der Agentur gut vorbereitet und professionell begleitet worden. Diese positiven Eindrücke wichen erheblich von den Erfahrungen ab, die die Hochschule in früheren Verfahren mit anderen Agenturen gemacht habe*."

"*Die Güte des Verfahrens hängt nach Aussage der Hochschule unmittelbar von der spezifischen Expertise und der Professionalität der benannten Gutachter/-innen ab.*

Die Gutachter/-innen in den Verfahren zur Reakkreditierung [redacted] waren nach Einschätzung der Hochschule nicht nur mit den Spezifika von Online-Studiengängen vertraut, sondern hätten sich auch durch ihr Interesse und ihre Aufgeschlossenheit hinsichtlich der von der Hochschulen entwickelten Studiengangskonzepte ausgezeichnet.

Das professionelle Rollenverständnis der Gutachter/-innen wurde von der Hochschule ebenso positiv hervorgehoben wie die Funktion der in der Gutachtergruppe vertretenen Berufspraktiker/-innen, die grundsätzlich eine wertvolle Bereicherung der Akkreditierungsverfahren darstellten.

Als weiteres Qualitätsmerkmal wurde die Vermeidung identisch besetzter Gutachtergruppen bei Erst- und Reakkreditierung im Sinne der Vielfalt von Perspektiven und Erfahrungen der Akkreditierung betrachtet."

B.2.2.4 Verfahrensbegleitung des Akkreditierungsrates bei Verfahren zur Systemakkreditierung von Hochschulen

B.2.2.4.1 Verfahren zur Systemakkreditierung der [redacted] durch die AHPGS

Auszüge aus dem abschließenden Bericht des Akkreditierungsrates:

"*Das Gutachten ist aussagekräftig. Es benennt Stärken aber auch Schwächen des Qualitätsmanagementsystems der Hochschule und unterstützt damit deren Qualitätsentwicklung. Vorbildhaft ist insbesondere die der Bewertung im Einzelnen vorangehende zusammenfassende Darstellung des Qualitätsmanagementsystems. Sie war ... geeignet, die zuständige Akkreditierungskommission in ihrer Entscheidungsfindung zu unterstützen und erleichtert externen LeserInnen die Information über das Qualitätsmanagement der Hochschule*."

"Die Agentur hat in dem ersten von ihr durchgeführten Systemakkreditierungsverfahren professionell agiert und gut qualifizierte GutachterInnen gewinnen können. Die MitarbeiterInnen der Agentur sorgten für einen reibungslosen Ablauf der Begehung. Rückfragen der GutachterInnen konnten stets kompetent beantwortet werden."

B.2.4.2 Verfahren zur Systemakkreditierung [redacted] durch die AHPGS

Auszüge aus dem abschließenden Bericht des Akkreditierungsrates:

"Das begleitete Akkreditierungsverfahren war von einer offenen und kooperativen Atmosphäre zwischen allen Beteiligten ebenso auch gegenüber den Gästen vom Akkreditierungsrat geprägt. Es wurde professionell von der Geschäftsstelle der Agentur vorbereitet und begleitet. An beiden Begehungen nahm neben der betreuenden Referentin auch ein Mitglied des Vorstandes der AHPGS e.V. teil, was von der Gutachtergruppe positiv aufgenommen wurde.

....Insgesamt lässt sich zusammenfassend ein sehr positives Resümee mit Blick auf die Durchführung und Qualität des Akkreditierungsverfahrens ziehen."

C. Internes Qualitätsmanagement der AHPGS

C.1 Vorgabe des Akkreditierungsrates:

"Die Agentur nutzt kontinuierlich ein formalisiertes internes Qualitätsmanagementsystem, welches geeignet ist, die Wirksamkeit der internen Steuerungsprozesse zu beurteilen, und die Sicherung und kontinuierliche Verbesserung der Qualität der Tätigkeit gewährleistet. Es ist öffentlich zugänglich und umfasst systematische interne und externe Rückkoppelungsprozesse."

C.2 Ergebnisse:

Seit nunmehr 10 Jahren überprüft die AHPGS die Zufriedenheit ihrer Kunden (d.h. der Auftrag gebenden Hochschulen) sowie der Gutachter mit einer Fragebogenerhebung, bezogen auf die in dem jeweiligen Geschäftsjahr durchgeführten Verfahren zur Programmakkreditierung. Um eine Vergleichbarkeit der Ergebnisse zu gewährleisten, wird dabei immer der gleiche Fragebogen angewandt. Die geschlossenen Fragen sind mit einer Skala versehen, auf der die jeweilige Antwort angekreuzt werden kann. Einige offene Fragen sind zur Formulierung von Verbesserungsvorschlägen vorgesehen.

Die zur Beantwortung vorgegebene Zeit beträgt 2 Wochen. Die Rücklaufquote wird erfasst, wobei die Erwartung besteht, dass diese über 60% liegen sollte. Für die Auswertung werden statistische Mittelwerte errechnet und miteinander verglichen. Bei Abweichungen unter einem Wert von 0.5 wird auf eine Signifikanzprüfung verzichtet.

Die Ergebnisse werden zusammenfassend dargestellt und von den Mitarbeitern der Geschäftsstelle sowie den Gremien der AHPGS diskutiert, um regelmäßig die Qualität der geleisteten Arbeit zu überprüfen und Ansätze für gezielte Verbesserungsmaßnahmen zu identifizieren. Handlungsweisend dabei ist der PDCA Zyklus.

Dem entsprechend wurden Ende 2015 wiederum alle Hochschulen mit denen in diesem Jahr Akkreditierungsverfahren durchgeführt worden waren per Email angeschrieben mit der Bitte, unseren Fragebogen auszufüllen.

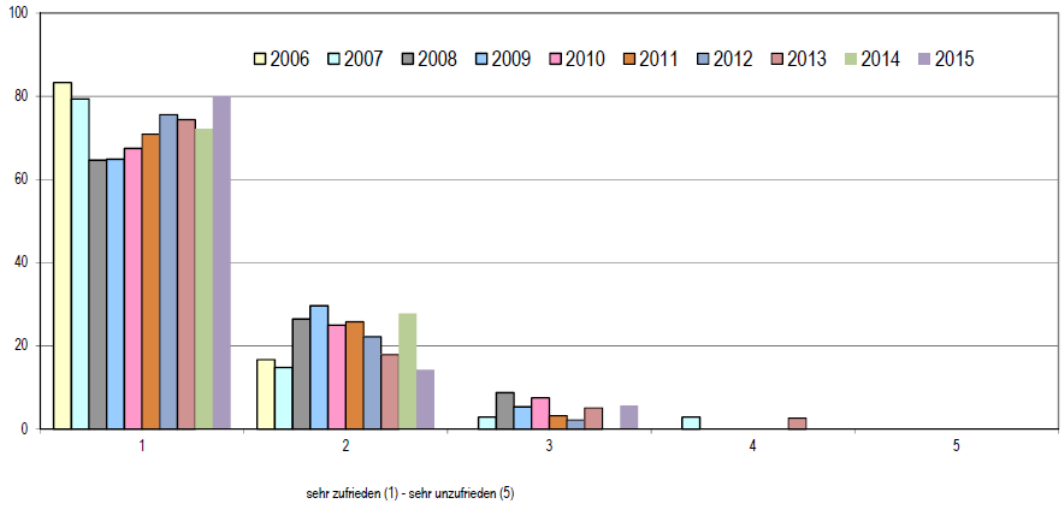
C.2.1. Zufriedenheit der Kunden (Hochschulen)

Die Ergebnisse der Befragung werden im Arbeitsbericht 2015 des Geschäftsführers und des Vorstandes, bezogen auf die einzelnen Fragen, ausführlich dargestellt und mit den Vorjahresdaten verglichen. 56 Hochschulen/Studiengangsverantwortliche wurden angeschrieben und um die schriftliche Beantwortung eines Fragebogens gebeten. Zum vorgegebenen Termin haben insgesamt 37 Hochschulen/Studiengangsverantwortliche einen ausgefüllten Fragebogen zurückgesandt. Das entspricht einer Rücklaufquote von 66 %.

Dabei zeigte sich, dass die Mittelwerte durchgehend sehr positiv, zwischen 1 und 2 auf der vorgegebenen 5 stelligen Skala, positioniert sind. Aussagekräftiger ist die Darstellung der Prozentwerte für die Skalenwerte über den Zeitraum von 10 Jahren in Säulendiagrammen.

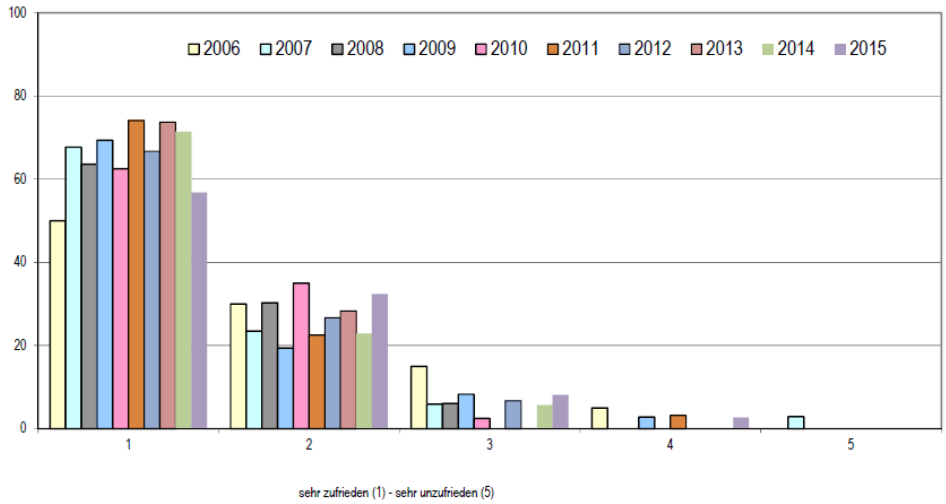
Befragung der Hochschulen

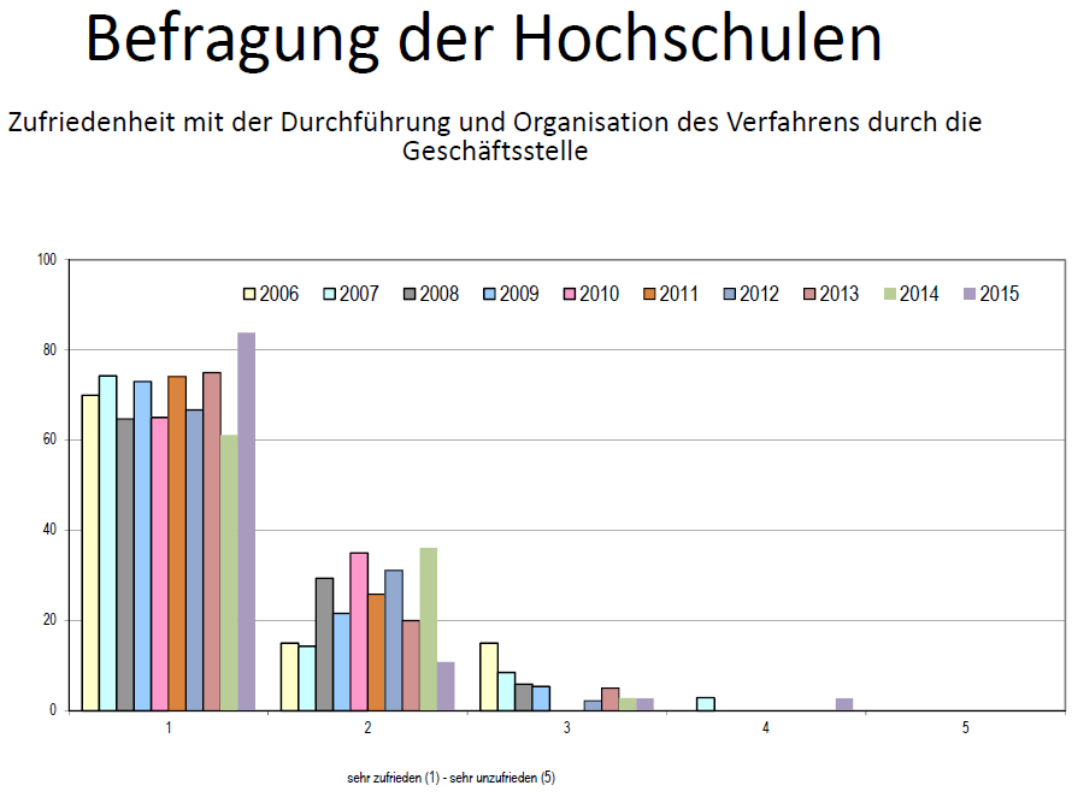
Zufriedenheit mit der Betreuung durch die Geschäftsstelle während des Verfahrens



Befragung der Hochschulen

Zufriedenheit mit dem Ablauf der Vor-Ort-Begutachtung



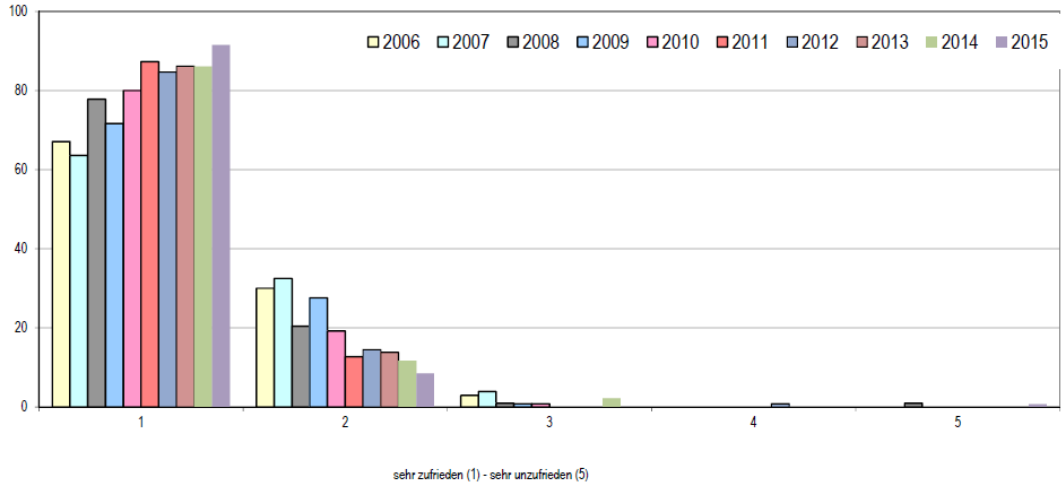


C.2.2. Zufriedenheit der Kooperationspartner (Gutachter)

Die an den 2015 durchgeführt Akkreditierungsverfahren der AHPGS beteiligten 254 Gutachterinnen und Gutachter wurden angeschrieben. 152 antworteten innerhalb der vorgegebenen 2 Wochen. Damit liegt der Rücklauf bei 60%.

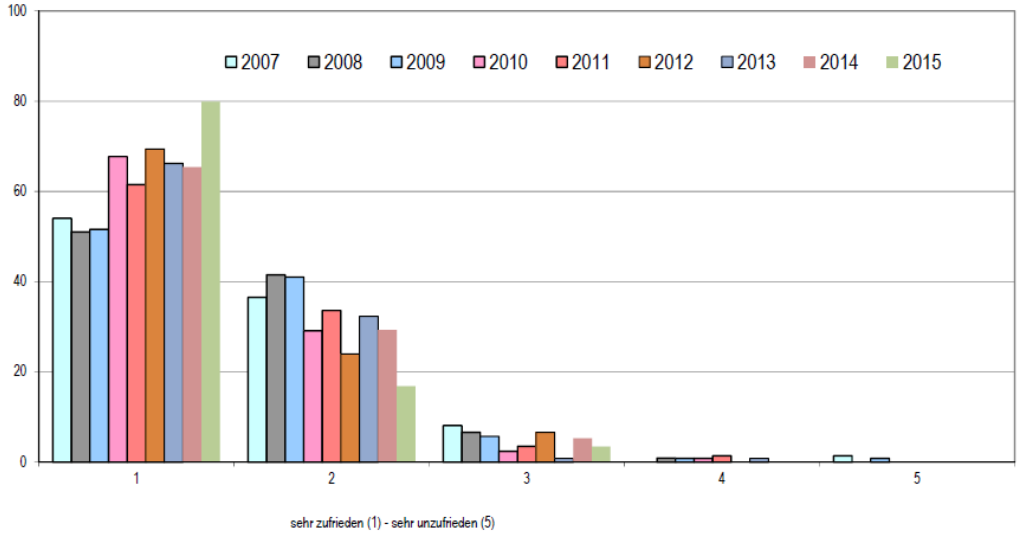
Befragung der Gutachtenden

Zufriedenheit mit der Organisation der Vor-Ort-Begutachtung



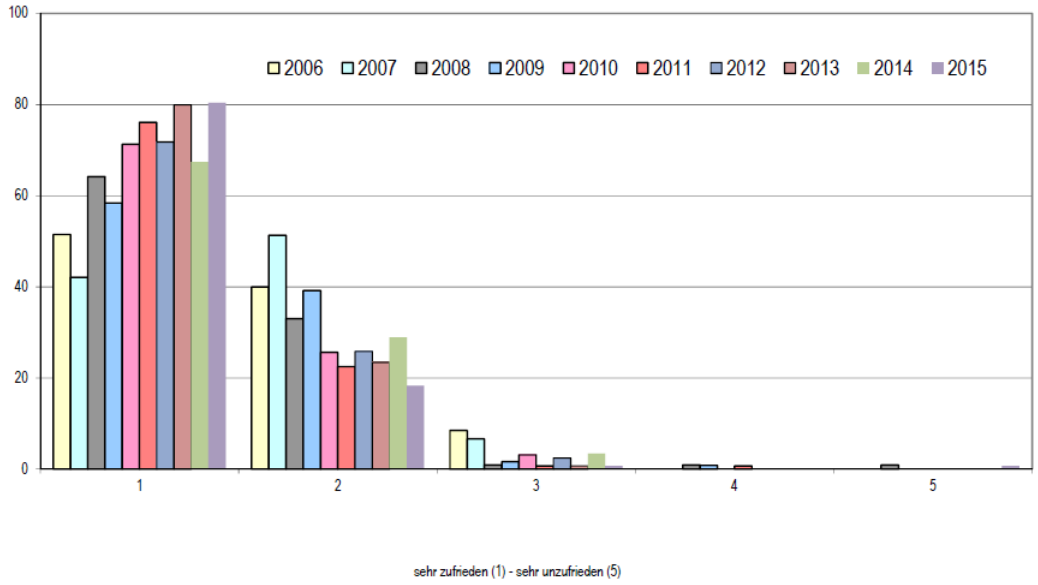
Befragung der Gutachtenden

Zufriedenheit mit den Gutachterinformationen



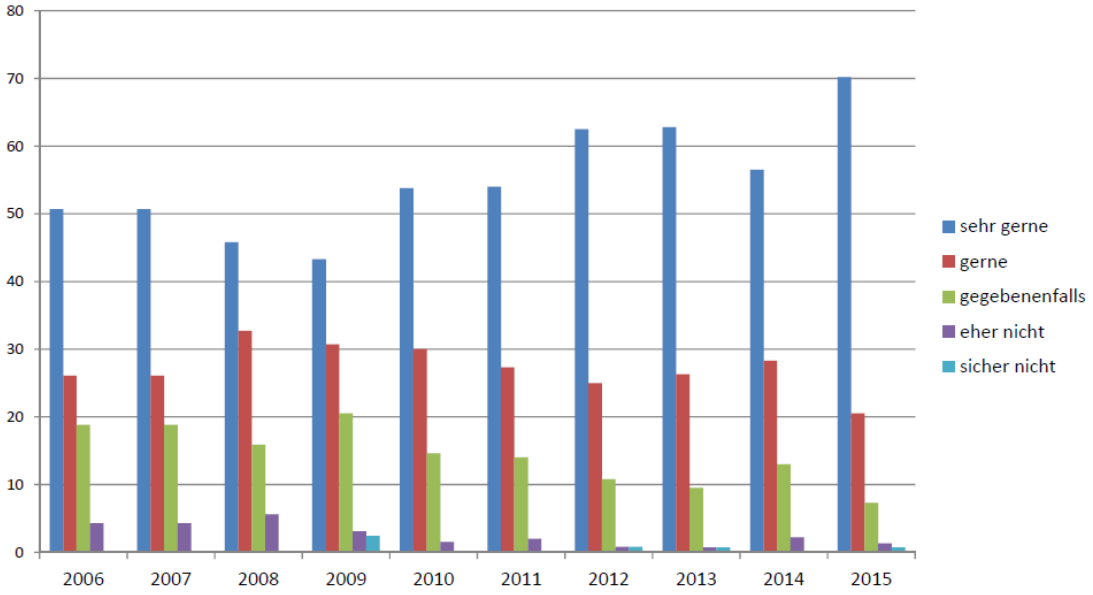
Befragung der Gutachtenden

Zufriedenheit mit dem Ablauf der Vor-Ort-Begutachtung



Befragung der Gutachtenden

„Würden Sie gerne an weiteren Akkreditierungsverfahren der AHPGS als Gutachter/-in teilnehmen?“



C.2.3. Beschwerden der kooperierenden Hochschulen

Im Geschäftsjahr 2015 wurden - weder bei den Geschäftsstellen noch bei den Gremien der AHPGS - Beschwerden von Seiten der Auftrag gebenden Hochschulen über die durchgeführten Akkreditierungsverfahren eingereicht.

C.2.4. Beschwerden der, an Akkreditierungsverfahren beteiligten, Gutachter

Im Geschäftsjahr 2015 gingen weder bei den Geschäftsstellen noch bei den Gremien der AHPGS Beschwerden von Seiten der an den Akkreditierungsverfahren beteiligten Gutachter ein.

C.2.5 Abgabe/Übernahme von Reakkreditierungsverfahren an/von andere Agenturen

Von den 110 im Jahr 2015 durchgeführten Programmakkreditierungsverfahren waren 37 Reakkreditierungen. 9 anstehende Verfahren gingen verloren, da die Hochschulen durch Systemakkreditierungsverfahren keinen Bedarf mehr hatten.

Insgesamt lässt sich feststellen, dass die überwiegende Mehrzahl der Hochschulen bei anstehenden Reakkreditierungen wiederum die Agentur der vorausgegangenen Akkreditierung beauftragen.

Ein Ziel der Systemakkreditierung besteht darin, dass immer mehr Hochschulen die Qualitätssicherung ihrer Studiengänge selber durchführen sollen. Inwieweit dieses politische Ziel erreicht wird ist derzeit noch nicht abzusehen.

D. Konsequenzen:

Die Ergebnisse, der im Geschäftsjahr 2015 regelkonform durchgeführten Maßnahmen zur internen und externen Qualitätssicherung zeigen, dass es wieder einmal gelungen ist, die vorgegebenen und darüber hinaus von der AHPGS selbst gesetzten, hohen Qualitätsansprüche zu realisieren.

Die Ergebnisse der Maßnahmen des Akkreditierungsrates zur externen Überprüfung der von der AHPGS durchgeführten Akkreditierungsverfahren bestätigen einen hohen Qualitätsstandard bei der Vorbereitung, Verfahrensbegleitung und -auswertung von Verfahren zur Programmakkreditierung von Studiengängen, ebenso wie bei Verfahren zur Systemakkreditierung von Hochschulen.

Dem entsprechend konnten bei den regelkonform durchgeführten Maßnahmen zur internen Qualitätssicherung die positiven Ergebnisse der vergangenen Jahre bestätigt werden. Die Auftrag gebenden Hochschulen geben an, gerne mit der AHPGS zusammen zu arbeiten, weil diese (auch im Vergleich mit anderen Agenturen) über besondere Kompetenzen und Erfahrungen bezogen auf Studiengänge im Bereich Gesundheit und Soziales verfügt. Darüber hinaus bewerten die kooperierenden Hochschulen die Unterstützung bei der Vorbereitung, die Auswahl und Betreuung der Gutachtergruppe, ebenso wie die Fachkunde der abschließenden Beurteilungen durch die Akkreditierungskommissionen ausgesprochen positiv.

Sehr erfreulich sind auch die hohen Zufriedenheitswerte der an den Akkreditierungsverfahren beteiligten Gutachter; ist doch deren Fachkompetenz und Engagement entscheidend für die Qualität der Vor-Ort-Begutachtungen.

Die bei der Durchführung von Akkreditierungsverfahren nie gänzlich vermeidbaren Mängel und Missverständnisse wurden sorgfältig registriert, in den zuständigen Gremien diskutiert und so weit möglich zur Verbesserung von Verfahrensabläufen genutzt.

Die dabei angemerkten Monita des Akkreditierungsrates werden sowohl von den Gremien der AHPGS (Vorstand, Akkreditierungskommission Programmakkreditierung, Akkreditierungskommission Systemakkreditierung) als auch den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (im Kontext der wöchentlichen Mitarbeiterbesprechungen) diskutiert und zur Optimierung der Arbeit der AHPGS genutzt.