

## **GIBeT-Fachtagung „Qualität sichern. Qualität entwickeln“**

Termin: 3. September 2009  
Ort: Universität Heidelberg  
Referent/in: Dr. Anke Rigbers  
Titel/Thema: **„Systemakkreditierung und  
Studierendenservice“**

# **Systemakkreditierung und Studierendenservice**

**GIBeT-Fachtagung „Qualität sichern. Qualität  
weiterentwickeln.“**

**Dr. Anke Rigbers**

**3. September 2009, Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg**

# Gliederung

- I. Systemakkreditierung
- II. Studierendenservice und  
Qualitätsanforderungen
- III. Folgerungen

# I. Systemakkreditierung

## Hintergrund / Rahmenbedingungen

- Bologna-Prozess: von der Programmakkreditierung zur Systemakkreditierung – umfassende Anforderungen an Qualitätssicherung in Lehre und Studium
- Hochschule als Institution / Organisation – zunehmende Autonomie und Organisationsentwicklung
- Exzellenzinitiative – Anforderungen an Forschungsförderung und Forschungsstrukturen
- Weitere Herausforderungen: Internationalisierung, „diversity“, lebenslanges Lernen, ...

# Systemakkreditierung – Kurzfassung

„Gegenstand ... ist das **interne Qualitätssicherungssystem** einer Hochschule im Bereich von Studium und Lehre.

Die für Lehre und Studium relevanten Strukturen und Prozesse werden darauf überprüft, ob sie das Erreichen der Qualifikationsziele und die **hohe Qualität der Studiengänge** gewährleisten ...“

- ▶ **Verfahrensschritte der Akkreditierung**
- +
- ▶ **Anforderungen zur Erlangung der Systemakkreditierung**

# Ablauf des Verfahrens der Systemakkreditierung

1. Zulassung



2. Erstellung der  
Dokumentation



3. Erste Begehung



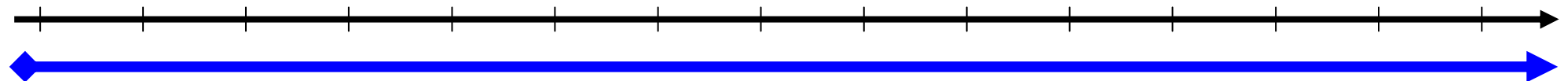
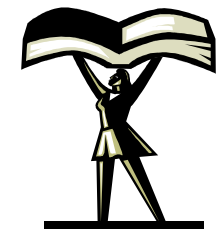
4. Zweite Begehung  
(Merkmalsstichpr.)



5. Programm-  
stichprobe



6. Entscheidung  
und Follow-up



ca. 12 bis 18 Monate

# Anforderungen Systemakkreditierung (I)

## **Kriterium 1: Qualifikationsziele**

Definiertes Ausbildungsprofil für die Hochschule insgesamt und für die Studiengänge; regelmäßig eingesetzte Verfahren zur Überprüfung der Qualifikationsziele.

## **Kriterium 2: System der Steuerung in Studium und Lehre**

Die Studiengangsentwicklung und die Gewährleistung ihrer Qualität folgen Regeln; klassische Komponenten: Festlegung von Qualifikationszielen, Umsetzung in Studiengangskonzepte, Durchführung in geeigneten Rahmenbedingungen, Überprüfung und Verbesserung.



## **Anforderungen Systemakkreditierung (II)**

### **Kriterium 3: Verfahren der internen Qualitätssicherung**

Verfahren müssen internationalen Standards genügen, regelmäßig angewandt werden und funktionieren: dazu gehören interne und externe Evaluation, studentische Lehrveranstaltungskritik, breite Beteiligung aller relevanten Interessenträger, Überprüfung und stetige Förderung der Kompetenz der Lehrenden in Lehre und Prüfungswesen, Kopplung von sogenannten Follow-up Maßnahmen mit Anreizstrukturen.

# Anforderungen Systemakkreditierung (III)

## **Kriterium 4: Berichtswesen und Datenerhebung**

Internes Berichtswesen, das die Strukturen und Prozesse in der Entwicklung und Durchführung von Studiengängen sowie die Strukturen, Prozesse und Maßnahmen der Qualitätssicherung, ihre Ergebnisse und Wirkungen dokumentiert.

## **Kriterium 5: Zuständigkeiten**

Entscheidungsprozesse, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten im Steuerungssystem für Studium und Lehre und im internen Qualitätssicherungssystem sind klar definiert und hochschulweit veröffentlicht.

# Anforderungen Systemakkreditierung (IV)

## Kriterium 7: Dokumentation

Die Hochschule unterrichtet mindestens einmal jährlich die für Studium und Lehre zuständigen Gremien und in geeigneter Weise die Öffentlichkeit ... über Verfahren und Resultate der Qualitätssicherungsmaßnahmen im Bereich von Studium und Lehre.

## **Kriterien der Merkmalsstichprobe (I)**

- Definition von Qualifikationszielen
- Einhaltung der Rahmenvorgaben für die Einführung von Leistungspunktsystemen und die Modularisierung von Studiengängen
- Definition von Zugangsvoraussetzungen, Anrechnung extern erbrachter Leistungen und Auswahlverfahren
- Studentische Arbeitsbelastung

## **Kriterien der Merkmalsstichprobe (II)**

- Sächliche, räumliche und personelle Ausstattung unter Berücksichtigung von Verflechtungsstrukturen
- Studienorganisation und -koordination
- Modulbezogenes und kompetenzorientiertes Prüfungssystem (Prüfungsaufwand und Prüfungsformen)
- Fachliche und überfachliche Studienberatung

## **II. Studierendenservice und Qualitätsanforderungen**

## **Studierendenservice – was gehört dazu?**

- Studieninformation (auch zu Studienorientierung)
  - Studienberatung (zentral, fachlich)
  - Spezielle Beratungsangebote (Studienfinanzierung, Studieren mit Kind, psychologische Beratung usw.)
  - Unterstützung bei Auslandsaufenthalten
  - Betreuung studentischer Angelegenheiten (Zulassung, Einschreibung, Beurlaubung usw.)
  - Prüfungsorganisation
  - Praktikumsvermittlung/-betreuung
  - Vorbereitung auf den Berufseinstieg
  - Sport- und Kulturangebote
- ... und Vieles mehr**

## **Gestaltungsspielräume?**

**Was müssen und was können Zielsetzungen, Organisationsstruktur(en), Aufgaben und (Qualitätssicherungs-)Prozesse des Studierendenservice sein?**



## Qualitätsanforderungen an den Studierendenservice

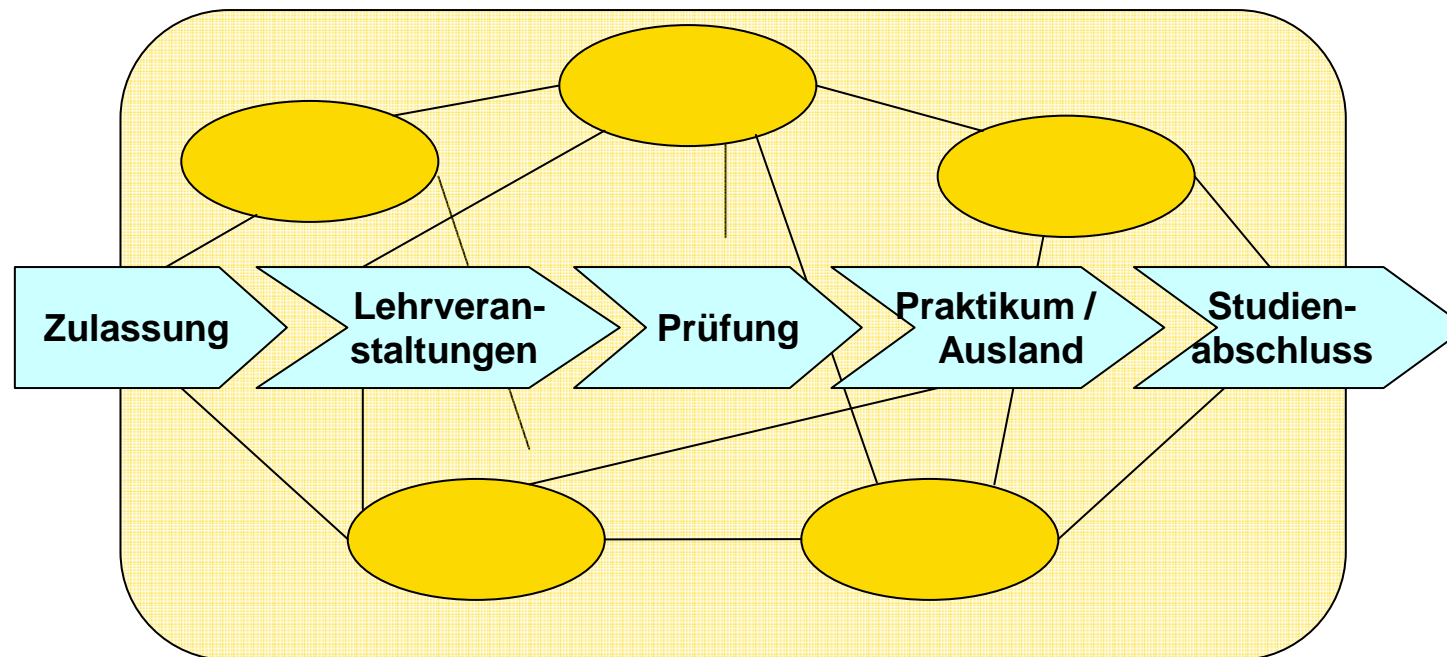
... verschiedene Perspektiven:

- Beschäftigte der Hochschule
  - Mitarbeiter/innen im Bereich des Studierendenservice
  - Lehrende
  - Hochschulleitung
- Öffentlichkeit
- **Studieninteressierte / Studierende / Absolvent/inn/en**
- **Akkreditierungsrat – „hohe Qualität der Studiengänge“**

## Probleme im Studierendenservice

- Unklare Zuständigkeiten/Zuständigkeitsverteilung
- Internes Kompetenzgerangel („Wildwuchs“ von Servicestellen, Stabsstellen usw.)
- Keine strukturierten Informationskanäle, daher keine oder veraltete Informationen
- Unzeitgemäße Verständigung
- Überlastung des Personals
- Unabgestimmte Prozesse
- Unzureichende elektronische Unterstützung und Prozesssteuerung
- Uneinheitliche Handhabung von Vorgängen (z. B. Praktika)

# Hochschule als System



## Erste Antworten

- **Zielsetzungen?**
  - abhängig von den Zielsetzungen der Gesamt-Hochschule und der Studiengänge
- **Organisationsstruktur(en)?**
  - Vielfältig von zentral-dezentral und „alles-unter-einem-Dach“ bis zu Vielfalt
- **Aufgaben?**
  - ergibt sich aus gesetzlichen Aufträgen, den strategischen Zielen der Hochschule und Zielsetzungen und Konzeptionen der Studiengängen sowie ...

## Suchraster für Qualitätskriterien

- **Strukturqualität**
  - Ist die Struktur (Gliederung und Aufbau, Schnittstellen, Zuständigkeiten und Ressourcenverfügbarkeit) qualitätsfördernd?
- **Prozessqualität**
  - Ist die Ablauforganisation und sind die Verfahren (Prozessschritte, Schnittstellen, Ressourcenverfügbarkeit) qualitätsfördernd?
- **Ergebnisqualität**
  - Entsprechen die Ergebnisse den angestrebten Zielen?

## Einige qualitätsbezogene Leitfragen:

- Orientiert sich das Angebot am Bedarf?
- Unterstützen die Dienstleistungen einen reibungslosen Betrieb der Studiengänge?
- Ist die Personalausstattung adäquat? Ist das Personal kompetent?
- Ist die sächliche Ausstattung, die räumliche Unterbringung und die elektronische Vernetzung aufgabenadäquat?
- Sind die Kommunikations- und Interaktionsformen adressatengerecht?
- Ermöglicht die Prozessgestaltung effektives Handeln und den effizienten Umgang mit Ressourcen?

# Qualitätssicherung und -entwicklung

## Instrumente der Qualitätssicherung

- interne / externe Evaluation
- „Kunden“-Befragungen
- ...

## Verfahren der Qualitätsentwicklung

- Leitbild
- Prozessanalyse
- Qualitätszirkel
- ...

## **III. Folgerungen**

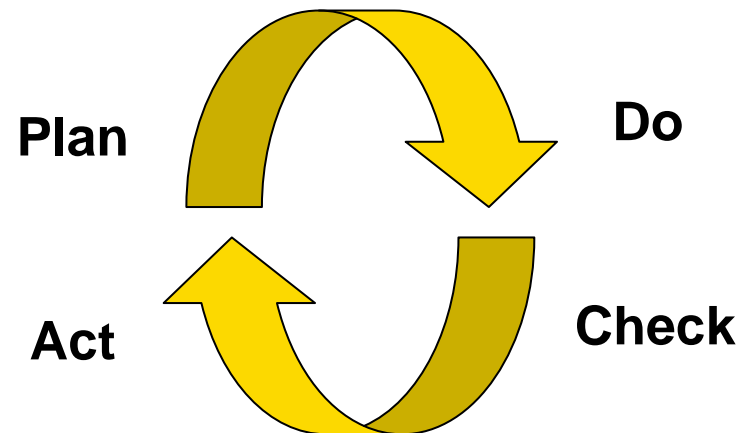


## Folgerung 1

Die Schaffung eines internen Qualitätssicherungssystem gelingt durch systematische Verknüpfung und Weiterentwicklung vorhandener Qualitätsansätze und -instrumente in allen Einheiten der Hochschule sowie durch eine partizipativ ausgerichtete Steuerung durch die Hochschulleitung (**→ Qualitätskultur**).

## Folgerung 2

Prozesse müssen miteinander verknüpft, aufeinander abgestimmt sein; Hochschulmitglieder müssen zusammenarbeiten: (→ **Qualitätsregelkreis**)



## Folgerung 3

**Qualitätsentwicklung** und die Schaffung einer hochschulweiten, systematischen und umfassenden Qualitätssicherung für alle Leistungsbereiche ist – unabhängig vom Verfahren der Systemakkreditierung – ein **Muss für eine zeitgemäße Hochschule.**

**Herzlichen Dank  
für Ihre  
Aufmerksamkeit!**