



# **Qualitätssicherung der FIBAA**

**auf der Grundlage der European Standards and  
Guidelines**

**Beschlossen vom Stiftungsrat am 7. Dezember 2016**

Die Qualitätssicherung der FIBAA (QSF) orientiert sich an Teil III der neugefassten European Standards and Guidelines (ESG), die von der Ministerkonferenz der Bologna-Mitgliedsländer am 14./15. Mai 2015 beschlossen worden sind. Die QSF erstreckt sich auf alle Arbeitsprozesse der FIBAA, beginnend bei der Auswahl der Gutachter bis hin zur Ergebniskontrolle und den Entscheidungsprozessen. Die FIBAA hat dabei unter der Leitung der Geschäftsführung eine interne Qualitätskultur entwickelt, zu der alle Mitarbeiter im Rahmen ihrer Verantwortung beitragen, und strebt fortlaufend nach einer Verbesserung der Qualität ihrer Arbeit.

Die QSF wurde vom obersten Organ der FIBAA, dem Stiftungsrat, beschlossen.

Im Folgenden stellt die FIBAA mit dem Ziel der größtmöglichen Transparenz die Umsetzung der einschlägigen Standards der ESG (3.1 bis 3.7) dar. Diese Umsetzung ist Bestandteil der regelmäßigen Arbeit aller Beteiligten.

## Offizieller Status

### **Standard**

Die Agentur hat eine gesicherte Rechtsgrundlage und ist von den zuständigen Behörden als Qualitätssicherungsagentur offiziell anerkannt.

Die FIBAA ist eine schweizerische gemeinnützige Stiftung, die von deutschen, schweizerischen und österreichischen Wirtschaftsverbänden gegründet wurde<sup>1</sup>. Die Geschäftsstelle der FIBAA befindet sich in Bonn, der Sitz ist in Zürich<sup>2</sup>.

Organe der FIBAA als Stiftung sind der Stiftungsrat als Aufsichtsgremium, die Geschäftsführung als Leitung der Geschäftsstelle und eine Revisionsstelle für die Rechnungsprüfung.

Mitglieder des Stiftungsrates sind anerkannte Persönlichkeiten aus Wirtschafts- und Hochschulverbänden aus diesen drei Ländern. Das Gremium legt die Richtlinien gemäß den Statuten fest, bestellt und überwacht die Geschäftsführung und beruft die Mitglieder der Kommissionen und des Beschwerdeausschusses.

Die FIBAA ist in Deutschland seit ihrer erstmaligen Akkreditierung im Jahr 2002 berechtigt, das Siegel des Akkreditierungsrates für Programme und interne Qualitätssicherungssysteme an Hochschulen zu vergeben. Sie ist zur Anwendung der Beschlüsse des Akkreditierungsrates sowie zur Berücksichtigung der ländergemeinsamen Strukturvorgaben der Kultusministerkonferenz in ihrer jeweils gültigen Fassung verpflichtet. Darüber hinaus ist die FIBAA seit 2002 Vollmitglied bei ENQA3 und seit April 2009 im Register bei EQAR gelistet<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Vgl. <http://www.fibaa.org/de/fibaa/fibaa20.html>

<sup>2</sup> Vgl. <http://www.fibaa.org/de/impressum.html>

<sup>3</sup> Vgl. <http://www.enqa.eu/index.php/enqa-agencies/members/full-members/> aufgerufen am 29.06.2016.

<sup>4</sup> Vgl. [https://www.eqar.eu/register/detailpage.html?tx\\_pxdeqar\\_pi1\[ciid\]=22](https://www.eqar.eu/register/detailpage.html?tx_pxdeqar_pi1[ciid]=22), aufgerufen am 29.06.2016.

## Aktivitäten, Strategie und Verfahren zur Qualitätssicherung

### Standard

Die FIBAA führt regelmäßig die in Ziffer 2 der ESG beschriebenen externen Qualitätssicherungsverfahren durch. Sie verfolgt verständliche und explizite Absichten und Ziele, die Teil ihres veröffentlichten Leitbilds sind und die ihre tägliche Arbeit bestimmen. Die Agentur gewährleistet, dass in ihren Strukturen und an ihrer Arbeit auch Interessenvertreter beteiligt sind.

Die FIBAA verfolgt das Ziel:

1. ihre anwendungsorientierte und internationale Fachkompetenz in die Prozesse der Akkreditierung einzubringen,
2. zu einer hohen Qualität der Hochschulen und der Qualität des Studiums sowie durch Transparenz zu einer internationalen Anerkennung und Vergleichbarkeit der Studienabschlüsse beizutragen,
3. den Europäischen Hochschulraum zu fördern.

Die FIBAA führt in ihren vier Geschäftsfeldern Programmakkreditierung (PROG), Institutionelle Verfahren (INST), Zertifizierung von Weiterbildungskursen (ZERT) und Beratung (FIBAA Consult) regelmäßig Verfahren zur Qualitätssicherung im Hochschulbereich anhand von festgelegten und veröffentlichten Kriterien durch.

1. Im Bereich **PROG** sind dies:

- Programmakkreditierung zum Erwerb des Siegels des Akkreditierungsrates für Programme gemäß den Vorgaben der Kultusministerkonferenz und des Akkreditierungsrates, der landesspezifischen Strukturvorgaben sowie der Qualifikationsrahmen für deutsche Hochschulabschlüsse und
- Programmakkreditierungen zum Erwerb des FIBAA-Qualitätssiegels für Programme<sup>5</sup> gemäß FIBAA-Standards.

Bei der Programmakkreditierung werden insbesondere fachlich-inhaltliche Qualitätsstandards des Programms und der eingesetzten Ressourcen vor dem Hintergrund der von der Hochschule selbst gesetzten Ziele geprüft. Alle Verfahren sind orientiert an den ESG, an dem deutschen bzw. internationalen Qualifikationsrahmen für Hochschulen und werden entsprechend durchgeführt.

2. Im Bereich **INST** führt die FIBAA folgende Verfahren durch:

- Systemakkreditierung nach den Regeln des Akkreditierungsrates (Deutschland)
- Institutional Audit Austria nach dem HS-QSG (Österreich)
- Institutionelle Akkreditierung nach dem HFKG (Schweiz)
- Institutional Accreditation nach FIBAA-Qualitätsstandards (International)
- Institutional Accreditation: Strategic Management nach FIBAA-Qualitätsstandards (International)

Gegenstand der **Systemakkreditierung** ist die Begutachtung des internen Qualitätssicherungssystems von Hochschulen im Bereich von Studium und Lehre. Dabei wird geprüft, ob das Qualitätssicherungssystem sicherstellt, dass die von der Hochschule definierten Qualifikationsziele der angebotenen Studiengänge erreicht werden und die ESG, die Vorgaben der

---

<sup>5</sup> Bachelor- und Master-Programme sowie Doktoratsprogramme (PhD)

KMK und die Kriterien des Akkreditierungsrates bei der Entwicklung und Weiterentwicklung von Studiengängen Anwendung finden.

Im österreichischen Verfahren [Institutional Audit Austria](#) gemäß dem Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz (HS-QSG) weisen Hochschulen nach, dass sie mit Hilfe eines hochschulweiten Qualitätssicherungssystems die institutionelle Verantwortung für die Qualitätssicherung und -entwicklung in den Bereichen Lehre, Forschung und Organisation erfolgreich wahrnehmen.

Im Schweizer Verfahren der [Institutionellen Akkreditierung](#) nach dem Hochschulförderungs- und -koordinationsgesetz (HFKG) erbringen Hochschulen den Nachweis, dass sie ein eigenes Qualitätssicherungssystem für ihre Leistungsbereiche haben und die Qualitätssicherung nach nationalen Kriterien und internationalen Standards wirksam stattfindet.

Das Verfahren [Institutional Accreditation](#) nach FIBAA-Qualitätsstandards umfasst eine ausführliche Überprüfung der wichtigsten Leistungsbereiche der Hochschule: Studium/Lehre, Forschung und Services. Dabei wird bewertet ob die Strukturen und Prozesse der genannten Bereiche der Hochschule den europäischen Standards gerecht werden.

Das spezialisierte Verfahren [Institutional Accreditation: Strategic Management](#) bietet Hochschulen eine umfassende Evaluation ihrer institutionellen Strategie. Die Hochschulen erhalten sowohl Feedback hinsichtlich ihrer Strukturen und Prozesse über den Status quo hinaus als auch Impulse hinsichtlich ihrer spezifischen Weiterentwicklungsmöglichkeiten.

3. Im Bereich [ZERT](#) zum Erwerb des FIBAA-Qualitätssiegels für Weiterbildungskurse auf Hochschulniveau werden von der FIBAA Weiterbildungskurse zertifiziert, die nicht zu einem akademischen Abschlussgrad führen.

4. Im Bereich [FIBAA Consult](#) bietet die FIBAA seit 2016 das [Evaluierungsverfahren nach individueller Zielsetzung](#) an. Es schließt mit Empfehlungen für die Weiterentwicklung, jedoch ohne formelle Entscheidung und Siegel ab. Bislang wurde noch kein solches Evaluierungsverfahren durchgeführt.

Sämtliche Verfahren und Angebote der FIBAA orientieren sich an den Grundsätzen und Zielen, die im [Leitbild](#) der FIBAA im Folgenden definiert und auf der FIBAA-Homepage veröffentlicht sind. Das Leitbild wirkt in die tägliche Arbeit der FIBAA hinein. Den Ansprüchen des Leitbildes entsprechend werden in allen Qualitätssicherungs- und -entwicklungsverfahren die ESG berücksichtigt.

Die FIBAA entwickelt und aktualisiert die Kriterien in den FBK regelmäßig auf der Grundlage der Rückmeldungen von Hochschulen, Gutachtern und Projektmanagern sowie bei Änderungen der Rechtsgrundlagen und prüft dabei, ob die Verfahren und Methoden nach wie vor zweckdienlich sind. Um die Belange der unterschiedlichen Interessengruppen (Wissenschaftsvertreter, Berufspraxisvertreter, Studierende) zu gewährleisten, sind diese bei der Erstellung und Weiterentwicklung der FBK im Rahmen der Kommissionen F-AK PROG, F-AK INST und F-ZK ZERT beteiligt.

Die Aufgaben der Qualitätssicherung zu erfüllen und umzusetzen, obliegt für den jeweiligen Bereich der Kommission für die Programmakkreditierung (FAK PROG), der Akkreditierungskommission für die System- und institutionelle Akkreditierung (FAK INST), der Zertifizierungskommission für Zertifizierungen (FZK ZERT) sowie der Beschwerdekommision, schließlich der Geschäftsstelle der FIBAA. Intern arbeiten alle Kommissionen nach einer jeweiligen Geschäftsordnung.

In allen Kommissionen haben die Vertreter der Wissenschaft die Mehrheit. Daneben werden Vertreter der Berufspraxis sowie Studierende einbezogen. Es handelt sich jeweils um sachkundige und erfahrene Persönlichkeiten, die alle die Ziele des Bologna-Prozesses akzeptieren und bei ihrer Kommissionsarbeit verfolgen.

Die konkrete Zusammensetzung der Kommissionen regelt die Berufungsordnung des FIBAA-Stiftungsrats.

Die **F-AK PROG** besteht aus 19 Mitgliedern (elf Hochschulvertretern, sechs Unternehmensvertretern und zwei Studierende). Davon kommen zwei Mitglieder aus Österreich und je ein Mitglied aus den Niederlanden, Spanien und der Schweiz.

Die **F-AK INST** hat derzeit 15 Mitglieder und setzt sich aus neun Hochschulvertretern, vier Praxisvertretern und zwei Studierenden zusammen. Davon sind je zwei Mitglieder aus Österreich und der Schweiz und ein Mitglied aus den Niederlanden.

Die **F-ZK ZERT** setzt sich aus zwölf Mitgliedern zusammen (sechs Hochschulvertretern, fünf Berufspraxisvertretern und einem Studierenden).

Der **Beschwerdeausschuss** der FIBAA umfasst aktuell aus zwei Hochschulvertretern, einem Praxisvertreter sowie einem Studierendenvertreter.

Zu den Aufgaben der Kommissionen zählen u.a. gemäß ihren Geschäftsordnungen:

- die abschließenden Entscheidungen in den einzelnen Verfahren zu treffen;
- über die Erfüllung bzw. Nichterfüllung von Auflagen zu entscheiden;
- die Standards der FIBAA-eigenen Verfahren zu definieren und weiterzuentwickeln;
- die FBK zu definieren und weiterzuentwickeln;
- die Bestellungskriterien für Gutachter festzulegen;
- die Gutachter zu bestellen und zu entlassen.

Aufgabe des Gutachterausschusses der jeweiligen Kommission ist es, die für die einzelnen Verfahren vorgeschlagenen Gutachtertteams zu prüfen und darüber zu entscheiden.

Alle im Zusammenhang mit der FIBAA stehenden Personen (Gremienmitglieder, Gutachter und Mitarbeiter u.a.) sind der Chancengleichheit verpflichtet und diskriminieren weder unmittelbar noch mittelbar, insbesondere nicht wegen der ethnischen Herkunft, der Religion und Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters, der sexuellen Identität oder des Geschlechts.

Die FIBAA entwickelt nicht nur ihre Qualitätssicherungsverfahren fortlaufend weiter, sondern stellt ihre Ziele und ihre Arbeit regelmäßig auf den Prüfstand.

## Unabhängigkeit

### **Standard**

Die Agentur ist unabhängig und handelt eigenständig. Sie ist in vollem Umfang für ihre Arbeit und deren Ergebnisse verantwortlich und wird nicht durch Dritte beeinflusst.

Die FIBAA hat eigene Rechtspersönlichkeit. Ihre institutionelle Unabhängigkeit ist durch die Regelungen in den Statuten der Stiftung und in den Geschäftsordnungen gewährleistet.

Der Stiftungsrat beruft die Mitglieder der F-AK PROG, F-AK INST und F-ZK ZERT. Er hat keinerlei Weisungsrecht bei Akkreditierungs- / Zertifizierungsentscheidungen oder der Verfahrensentwicklung.

Die FIBAA bindet bei den Akkreditierungen und anderen Aktivitäten der Qualitätssicherung Vertreter aus Wissenschaft, aus der Praxis wie auch Studierende in ihre Arbeit auf allen Ebenen ein. Alle für die FIBAA tätigen Gutachter und Gremienmitglieder nehmen ihre Tätigkeit aufgrund ihrer individuellen Expertise und nicht als Vertreter einer Organisation wahr. Einflüsse von dritter Seite sind rechtlich und durch Selbstverpflichtung der Beteiligten ausgeschlossen.

Die Kommissionsmitglieder haben eine Vertraulichkeitserklärung, eine Datenschutzbelehrung und eine Unbefangenheitserklärung unterschrieben.

Die Unabhängigkeit der Tätigkeit der FIBAA ist überdies dadurch gewährleistet, dass die Kommissionen ihre Entscheidungen allein auf der Basis der gutachterlichen Einschätzungen in den Gutachten und auf der Basis der Stellungnahmen der Hochschulen fällen. Dabei können die Kommissionen von den Empfehlungen und Beschlussempfehlungen der Gutachter abweichen, sofern dies mit Blick auf argumentative Schlüssigkeit, die Konformität der vorgegebenen Verfahrensgrundsätze oder die Stimmigkeit mit anderen Entscheidungen geboten erscheint und begründet ist. Dies gilt analog für die Mitglieder des Beschwerdeausschusses, deren Unabhängigkeit ebenfalls durch die Geschäftsordnung des Beschwerdeausschusses und über Unbefangenheitserklärungen gewährleistet wird (vgl. ESG Standard 2.7). Auch die Gutachter aller Qualitätssicherungsverfahren nehmen ihre Aufgabe als unabhängige Experten wahr (vgl. ESG Standard 2.4). Alle internen und externen FIBAA-Mitarbeiter unterzeichnen zudem eine Unbefangenheitserklärung.

Die Trennung von Prüfung (Qualitätssicherungsverfahren) und Beratung (FIBAA Consult) hat der Stiftungsrat durch einen **Beschluss** vom Februar / Dezember 2016 geregelt. Weder in der Programm- und Systemakkreditierung noch bei der Zertifizierung von Studienangeboten oder der Evaluierung nach individueller Zielsetzung darf das Prüfverfahren mit einer Beratung durch FIBAA Consult verbunden werden. Der Beschluss ist auf den Internetseiten aller Prüfverfahren und auf der Seite von FIBAA Consult veröffentlicht<sup>6</sup>.

#### Referenzdokumente:

- [Geschäftsordnung der F-AK PROG](#)
- [Geschäftsordnung der F-AK INST](#)
- [Geschäftsordnung der F-ZK ZERT](#)

---

<sup>6</sup> Vgl. [http://www.fibaa.org/fileadmin/files/folder/FIBAA-Stiftungsrat/Beschluss\\_Stiftungsrat\\_Trennung\\_Beratung\\_Pr%C3%BCfung\\_2016.pdf](http://www.fibaa.org/fileadmin/files/folder/FIBAA-Stiftungsrat/Beschluss_Stiftungsrat_Trennung_Beratung_Pr%C3%BCfung_2016.pdf)

## Qualitätsstandards für Gutachter

### **Standard**

Die externe Qualitätssicherung wird von Gruppen externer Gutachterinnen und Gutachter durchgeführt, denen mindestens ein studentisches Mitglied angehört.

Der Gruppe gehört eine Vertreterin/ein Vertreter der Berufspraxis an. Die Gutachterinnen und Gutachter werden sorgfältig ausgewählt und auf das konkrete Akkreditierungsverfahren vorbereitet.

Die Agentur sichert die Unbefangenheit der Gutachterinnen und Gutachter mithilfe geeigneter Maßnahmen.

Alle externen Qualitätssicherungsverfahren der FIBAA werden im Peer-Review Verfahren durchgeführt, das heißt unter Beteiligung externer Gutachter, darunter jeweils Wissenschaftsvertreter, Berufspraxisvertreter und Studierende.

### **Bestellung der Gutachter und Teamzusammenstellung**

Gutachter werden in jedem Fall zunächst auf Probe bestellt. Nach Bewährung werden die Gutachter durch die jeweilige FIBAA-Akkreditierungs- bzw. Zertifizierungskommission vorgeschlagen, die über die Bestellung entscheidet.

### **Kriterien für Wissenschaftsvertreter<sup>7</sup>**

Wissenschaftsvertreter in Programmakkreditierungs- und Zertifizierungsverfahren müssen hinreichende wissenschaftliche Kompetenz in den jeweiligen fachlichen Kernbereichen aufweisen und in der Regel über mehrere Jahre Lehr- und Forschungserfahrung in Hochschulen bzw. Weiterbildungsinstitutionen verfügen.

Wissenschaftsvertreter in Institutionellen Verfahren müssen akademische Kompetenz und Leitungserfahrung im Hochschulmanagement aufweisen. Im Einzelnen sollen diese Gutachter folgende Kriterien erfüllen:

- Erfahrungen auf dem Gebiet der Hochschulsteuerung und -lenkung,
- Erfahrungen auf dem Gebiet des hochschulinternen Qualitätsmanagements oder
- Erfahrung in der Studiengangsgestaltung
- für das Verfahren Institutional Accreditation: Strategic Management: Kenntnisse im Bereich Strategieanalyse (z.B. Balanced Scorecard)

### **Kriterien für Berufspraxisvertreter**

Berufspraxisvertreter in Programmakkreditierungs- sowie Zertifizierungsverfahren müssen Führungserfahrung nachweisen.

Berufspraxisvertreter in Institutionellen Verfahren müssen Erfahrung mit der Einführung bzw. dem Einsatz von Qualitätsmanagementsystemen in der beruflichen Praxis aufweisen. Im Insbesondere sollen diese Gutachter über Erfahrung in der Einführung oder dem Management von Qualitätsprozessen verfügen.

---

<sup>7</sup> Die Kriterien sind auch auf der FIBAA-Homepage allgemein zugänglich und veröffentlicht unter <http://www.fibaa.org/de/informationen-fuer-gutachter/kriterien-fuer-gutachterbestellung.html>

### Kriterien für Vertreter der Studierendenschaft

Vertreter der Studierendenschaft in Programmakkreditierungsverfahren müssen ein einschlägiges fachliches (wirtschafts-, sozial- oder rechtswissenschaftliches) Studium nachweisen. Dies wird durch die Einschreibung an einer Hochschule belegt. Zudem sollen die studentischen Gutachter in Hochschulgremien mitarbeiten oder mitgearbeitet haben. Dies sind z.B. Fachschaften, Kommissionen etc.

Vertreter der Studierenden in Institutionellen Verfahren müssen bereits über Erfahrungen in Akkreditierungsverfahren verfügen.

### Die Fortbildung der Gutachter

Für die Tätigkeit als Gutachter sind Kenntnis der ESG, der Regeln des Akkreditierungsrates und der Kultusministerkonferenz sowie aller weiteren Akkreditierungs-/ Zertifizierungskriterien der FIBAA und der Verfahren unerlässliche Voraussetzung. Die FIBAA bietet daher Online-Schulungen und regelmäßige Präsenz-Seminare für Gutachter an. Informationen und Termine hierzu finden sich auf der FIBAA-Homepage<sup>8</sup>.

- Online-Schulungen richten sich explizit an neue Gutachter und solche, die längere Zeit nicht mehr an Akkreditierungsverfahren teilgenommen haben. Auch die Projektmanager weisen ihre Gutachter in jedem Verfahren auf die Möglichkeit der Online-Schulungen hin.
- Gutachter-Seminare finden inzwischen zwei bis drei Mal pro Jahr an verschiedenen Standorten in Deutschland statt, um allen Gutachtern die Teilnahme zu ermöglichen.
- Zusätzlich erscheint zweimal jährlich der Gutachternewsletter „FIBAA-Expert“.
- Für spezielle Fragestellungen existieren mehrere Handreichungen, die den Gutachtern anlassbezogen zur Verfügung gestellt werden.

### Evaluation von Gutachtern

Jeder Projektmanager evaluiert sein Gutachterteam nach jedem Verfahren. Hierfür existiert ein standardisierter **Evaluationsbogen**. Die Evaluationsergebnisse werden bei der Bereichsleitung Gutachterwesen ausgewertet. Auf Nachfrage erhalten die Gutachter ihre Bewertungen zugeschickt. Zweck der Evaluation ist die frühzeitige Feststellung von Gesprächs- und Schulungsbedarf.

### Referenzdokumente:

- [Vertraulichkeits- und Datenschutzbelehrung für Gutachter](#)
- [Unbefangenheitserklärung für Gutachter](#)

---

<sup>8</sup> Vgl. <http://www.fibaa.org/de/informationen-fuer-gutachter/schulungen-und-seminare.html>

## Interne Qualitätssicherung und Professionalität

### Standard

Die FIBAA verfügt über Verfahren für ihre interne Qualitätssicherung, die sich auf die Definition, die Sicherung und die Verbesserung der Qualität und Integrität ihrer Tätigkeit beziehen.

Die Agentur veröffentlicht ihre Verfahren zur internen Qualitätssicherung.

Die Qualitätssicherung der Agentur schließt interne und externe Rückmeldungen ein.

### Internes Qualitätsmanagementsystem (QMS)

Die FIBAA hat ihre internen Qualitätssicherungsmaßnahmen in alle Arbeitsabläufe und -bereiche integriert. Darunter fallen die Definition und Aktualisierung aller Geschäftsprozesse in einem Qualitätsmanagementhandbuch (QM-Handbuch), die systematische und regelmäßige Überarbeitung von Arbeitsdokumenten, die Evaluation aller FIBAA-Dienstleistungen, aber auch die Erstellung und Anpassung von internen Checklisten und Tutorials<sup>9</sup>.

Zudem hat die FIBAA die Position eines nicht an Weisungen gebundenen Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) geschaffen, dem die Verantwortung für das interne QM obliegt.

Die Qualitätsgrundsätze der FIBAA sowie die Verfahren und Instrumente des internen QMs sind auf der FIBAA-Homepage veröffentlicht<sup>10</sup>.

Ein Datenschutzbeauftragter unterstützt die FIBAA und wirkt durch Aufklärung und Beratung auf die Einhaltung aller datenschutzrelevanten Regelungen hin.

### Qualitätsmanagementhandbuch

Das **QM-Handbuch** beschreibt sämtliche Prozesse aller Ebenen aus dem Führungs-, Leistungs- und Supportbereich. Die Nutzung des Handbuches gehört zu den Dienstaufgaben. Es beinhaltet Mustervorlagen, Arbeitsanweisungen sowie weiterführende Informationen. Definiert werden alle Standardprozesse, die regelmäßig wiederkehren. Die Definition dieser Prozesse dient dazu, die Mitarbeiter über die vorgesehene Abwicklung der Aufgaben und Tätigkeiten in den Bereichen zu informieren, damit jeder Prozess die vorgegebenen Qualitätsstandards erfüllt und alle relevanten Vorgaben eingehalten werden. Insbesondere neue Mitarbeiter können im QM-Handbuch nachschlagen, welche Aufgaben sie in welcher Reihenfolge und mit welchen Arbeitsschritten bearbeiten müssen.

### Evaluationen

Alle Verfahren der FIBAA werden von allen teilhabenden Personen (internen sowie externen Beteiligten) evaluiert:

---

<sup>9</sup> Ein Tutorial ist eine Dokumentation für Endbenutzer eines Softwaresystems, in der im Sinne einer Einführung die wichtigsten Systemfunktionen erläutert werden.

<sup>10</sup> <http://www.fibaa.org/de/fibaa/fibaa30.html>

Wer evaluiert?	Wer wird evaluiert?	Wie?	Wie oft?
Gutachter	Projektmanager, Geschäftsstelle, Ablauf	Elektronisch, Link per E-Mail	nach der Entscheidung der zuständigen Kommission
Projektmanager	Gutachter	E-Mail	nach der Entscheidung der zuständigen Kommission
Hochschulen, Weiterbildungsanbieter	Gutachter, Projektmanager, Geschäftsstelle, Ablauf	Elektronisch, Link per E-Mail	nach der Entscheidung der zuständigen Kommission
Veranstaltungsteilnehmer	Referent, Geschäftsstelle, Ablauf	Papierform	Pro Veranstaltung
Mitglieder der Kommissionen	Geschäftsstelle, Bereichsleitung, Dokumente, Ablauf	Papierform, Link per E-Mail	Jährlich

Die Ergebnisse aus den Evaluationen werden für die Weiterentwicklung der jeweiligen Formate genutzt: Hinweise zu redundanten Passagen in den Verfahrensdokumenten wurden bei deren jeweiliger Überarbeitung aufgegriffen. Wichtige inhaltliche Themen, die Gutachter, Hochschulen und Kommissionen betreffen, wurden im jährlichen Themenspeicher in den Kommissionen ausführlich diskutiert<sup>11</sup>. Auch die Ergebnisse dieser Diskussionen werden bei der Verfahrensbearbeitung und bei der Weiterentwicklung der Dokumente berücksichtigt.

Die Ergebnisse der Evaluationen werden in einem jährlichen [Qualitätsmanagementbericht](#) vom QMB zusammengefasst und gemeinsam mit der Darstellung des [Qualitätskonzepts auf der FIBAA-Homepage](#) veröffentlicht. Auffällige Ergebnisse werden mit den zuständigen Bereichsleitern und im Qualitäts-Team (Bereichsleitungen, Geschäftsführung und Qualitätsmanagementbeauftragte) besprochen.

### Interne Checklisten und Tutorials sowie externe Handreichungen und Vorlagen

Die FIBAA erstellt interne Checklisten und Tutorials für die Mitarbeiter sowie externe Handreichungen und Vorlagen<sup>12</sup> für die FIBAA-Kunden bzw. Gutachter. Sie werden nach Veränderungen von Prozessen, neuen Regeln, Ergebnissen aus ausgewerteten Monitoring-Verfahren des Akkreditierungsrates und Beschwerdeverfahren sowie Anpassungen der Verfahrensdokumente entsprechend überarbeitet. Die Mitarbeiter sind dazu verpflichtet, diese Dokumente zu nutzen. Damit wird gewährleistet, dass jeder Mitarbeiter die vorgegebenen Standards und die jeweils geltenden Regeln vollumfänglich in seinen Arbeitsabläufen einhält. Die FIBAA-Kunden erhalten alle relevanten Handreichungen und Vorlagen unmittelbar nach Vertragsabschluss,

<sup>11</sup> Dies ist die jeweils letzte Kommissionssitzung im Jahr, in der Weiterentwicklungsbedarfe diskutiert und ggf. aufgekommene Themenkomplexe aus den vergangenen Sitzungen vertieft werden.

<sup>12</sup>Bspw.: <http://www.fibaa.org/de/programmbezogene-verfahren/prog-gemaess-den-anforderungen-des-akkreditierungsrates/handreichungen-und-vorlagen.html>

die jeweiligen FIBAA-Gutachter, sobald das Gutachterteam zusammengestellt und von Gutachterausschuss und Hochschule freigegeben bzw. bestätigt ist.

### **Änderungen bei der regelmäßigen Überprüfung von Prozessen im Rahmen des Plan-Do-Check-Act-Regelkreises**

Der QMB überprüft regelmäßig die internen Prozesse auf Aktualität, Machbarkeit und Ergebnisorientierung. Dies geschieht beispielsweise im Nachgang von Jour Fixen, auf denen Änderungen in den Verfahren vorgestellt werden oder bei neuen Beschlüssen, die berücksichtigt werden müssen, nach der Verabschiedung von neuen Fragen- und Bewertungskatalogen oder im Rahmen von Prozess-Audits. Der Fokus liegt vor allem auf folgenden Fragestellungen:

- Wird der Prozess in der dokumentierten Form gelebt?
- Werden die einbezogenen Mitarbeiter/Funktionen genannt?
- Müssen weitere Mitarbeiter/Funktionen einbezogen oder abgezogen werden?
- Ist der Prozess in sich stimmig?
- Kann der Prozess verschlankt werden?
- Erreicht der Prozess sein Ziel?
- Werden alle Vorgaben berücksichtigt?

Kommt der QMB zu dem Ergebnis, dass ein Prozess überarbeitet werden muss, bespricht er dies mit dem zuständigen Bereichsleiter. Er übernimmt die Änderungen in das QM-Handbuch und legt dem Bereichsleiter und ggf. der Geschäftsführung einen Entwurf vor. Dieser prüft den Entwurf und korrigiert ihn oder gibt ihn frei. Alle Mitarbeiter werden über die Ergebnisse in geeigneter Weise informiert.

## Thematische Analysen

### **Standard**

Die Agentur veröffentlicht regelmäßig Berichte, in denen die allgemeinen Erkenntnisse beschrieben und analysiert werden, die sie bei ihren Aktivitäten in der externen Qualitätssicherung gewonnen hat.

Die Zusammenfassung und systematische Auswertung der Erkenntnisse, die die FIBAA bei ihren externen Qualitätssicherungsverfahren gewinnt, erfolgt aufgabenspezifisch insbesondere durch FIBAA Consult und durch den Bereich Gutachterwesen.

FIBAA Consult wertet laufend und systematisch

- ausgesprochene Auflagen in Akkreditierungsverfahren,
- Evaluationsrückmeldungen aus den FIBAA Consult Workshops,
- Feedback der FIBAA-Projektmanager zu Stolpersteinen in der Akkreditierung im Jour Fixe sowie
- Beiträge aus unterschiedlichen Medien (Newsletter Akkreditierungsrat, ENQA, EQAR, EUA, ECA, HRK, DAAD, Deutsche Gesellschaft für Hochschuldidaktik etc.) und Zeitschriften (Forschung und Lehre“, duz, Handbuch Qualität in Studium und Lehre etc.)

aus, um ihre eigenen Verfahren zu verbessern und allgemeine Erkenntnisse zur Qualitätsentwicklung zu generieren.

Folgende Formate thematischer Analysen ergeben sich hieraus:

### **FIBAA-Newsletter**

Der [FIBAA-Newsletter](#) erscheint etwa fünf Mal jährlich und informiert über allgemeine Erkenntnisse und Ereignisse, die die FIBAA bei ihren Aktivitäten in der externen Qualitätssicherung gewonnen hat. Die neuesten Ausgaben des Newsletters sind auf der FIBAA-Homepage in deutscher und englischer Sprache aufrufbar und werden den Abonnenten zusätzlich als E-Mail Link zugesendet<sup>13</sup>.

### **Newsletter für Gutachter „FIBAA Expert“**

Der „FIBAA Expert“ erscheint zwei Mal im Jahr und informiert über Neuerungen im deutschen und internationalen Akkreditierungswesen sowie in der FIBAA, die speziell für die Arbeit der Gutachter wichtig sind. Er greift zudem die Themen und Ergebnisse aus dem jeweils vorherigen Gutachter-Seminar auf.

### **FIBAA Consult Werkstattartikel**

Die [FIBAA Consult Werkstattartikel](#) werten allgemeine Erkenntnisse aus der Akkreditierungspraxis der FIBAA aus und weisen auf häufige Probleme in Akkreditierungsverfahren hin, die den Gutachtern und Projektmanagern in der täglichen Arbeit begegnen. Sie weisen auf Neuerungen hin, bieten Verbesserungsvorschläge sowie good practice Beispiele, zeigen Entscheidungsspielräume und nennen weiterführende Informationen rund um das Thema Qualitätssicherung und -entwicklung im Hochschulbereich. Werkstattartikel erscheinen etwa viermal jährlich und werden über den FIBAA-Newsletter verbreitet. Zudem stehen alle Werkstattartikel zum kostenlosen Download auf der FIBAA Consult-Homepage zur Verfügung, sowohl in deutscher<sup>14</sup> als auch in englischer Sprache<sup>15</sup>.

### **Publikationen**

Mitarbeiter von FIBAA Consult und der FIBAA analysieren zudem verschiedene Themenstellungen aus dem Bereich hochschulische Qualitätssicherung und veröffentlichen die Ergebnisse hieraus in Fachzeitschriften.

Die Artikel in den Fachzeitschriften nehmen dabei eher übergeordnete Themen in den Fokus und sollen auch die Attraktivität der Qualitätssicherung und die Arbeit der Agenturen allgemein steigern. Beispielsweise wurden 36 Modelle von der FIBAA akkreditierter dualer Studiengänge empirisch ausgewertet, um Chancen und Risiken der Dualität für die Studienqualität zu untersuchen (ebd.).

---

<sup>13</sup> Vgl. <http://www.fibaa.org/de/news.html>

<sup>14</sup> Vgl. <http://www.fibaa.org/de/fibaa-consult/werkstatt.html>

<sup>15</sup> Vgl. <http://www.fibaa.org/en/fibaa-consult/factory.html>

Die aus ihrer Arbeit gewonnenen Erkenntnisse finden auch in nationalen wie internationalen Fachvorträgen der FIBAA Berücksichtigung (bspw. 2016 auf der Bundesdekanen-Konferenz zum Thema: „Akkreditierung nach der Entscheidung des Bundesverfassungsgerichts“ und auf einer Tagung der KAZGUU Universität 2016 in Kasachstan zum Thema „Academic Integrity in Higher Education“).

## Ressourcen

### **Standard**

Die Agentur verfügt über ausreichende und angemessene Ressourcen für ihre Arbeit und zwar in finanzieller wie auch personeller Hinsicht.

### **Finanzen**

Die FIBAA arbeitet nicht-gewinnorientiert.

Der Stiftungsrat der FIBAA verabschiedet einen jährlichen Wirtschaftsplan.

Monatlich werden jeweils aktualisiert eine Liquiditätsplanung, ein Controlling-Bericht sowie eine Übersicht über die Vertragsentwicklung dem Stiftungsrat vorgelegt.

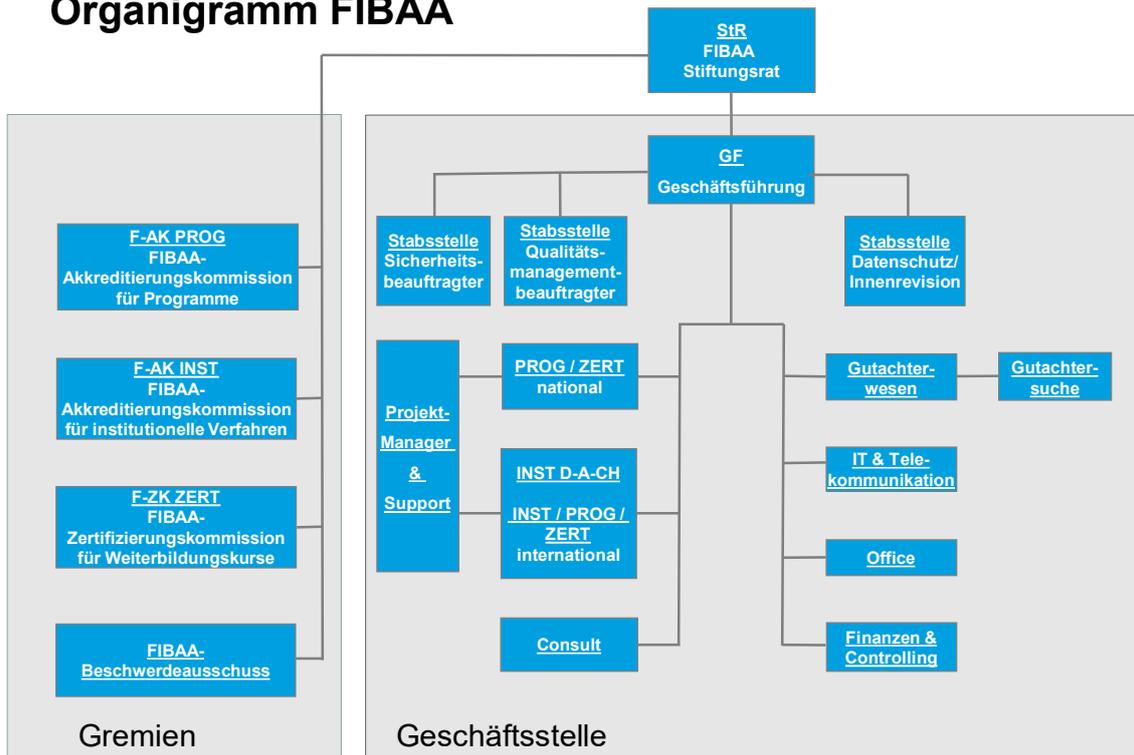
Entgelte werden niedrig gehalten und aufgrund einer transparenten Projektkostenkalkulation festgelegt, bei der die Kosten der Agentur und der unmittelbar am Akkreditierungsverfahren Beteiligten (Gutachter, Projektmanager) berücksichtigt sind. Die Kalkulationen enthalten Pauschalen, durch welche die anfallenden Kosten (Gutachterhonorare, Reisekosten und Unterkunft für die Gutachter, Kommissionssitzungen zur Entscheidung über laufende Akkreditierungsverfahren etc.) abgedeckt werden.

### **Personal**

Die Geschäftsstelle der FIBAA wird von einem Geschäftsführer geleitet. Strukturell gibt es drei Funktionsbereiche: (1) Office, IT und Finanzen, (2) der Bereich des Projektmanagements, (3) daneben besteht der Bereich FIBAA Consult.

Das Feld der Projekte von Akkreditierung und Zertifizierung ist seinerseits in drei Bereiche aufgeteilt: Programmakkreditierung und Zertifizierung national, institutionelle Verfahren im Bereich D-A-CH sowie Programmakkreditierung, Zertifizierung und institutionelle Verfahren international. Die Bereichsleiter sind für die übergeordnete Koordination und Weiterentwicklung der Bereiche verantwortlich und fungieren für die Hochschulen als Ansprechpartner. Daneben besteht gesondert FIBAA Consult, ebenfalls mit einer Bereichsleitung. Alle Mitarbeiter verfügen über die ihren Aufgabengebieten entsprechenden Qualifikationen.

## Organigramm FIBAA



Die FIBAA-Mitarbeiter erhalten regelmäßig Weiterbildungsmöglichkeiten.

### Räumlichkeiten

Die FIBAA achtet auf ergonomisch, technisch und atmosphärisch förderliche Ausgestaltung der Arbeitsplätze.

Die angestellten Projektmanager verfügen über Einzelbüros, um die Qualität der Projektbearbeitung zu wahren. Die Büroräumlichkeiten der FIBAA sind langfristig gemietet. Ein Tagungsraum und ein Sitzungsraum sind in die Bürofläche integriert. Daneben bestehen mehrere Besprechungsräume. Bei Bedarf werden für größere Veranstaltungen externe Sitzungs-räumlichkeiten angemietet.

Die Mitarbeiter der Geschäftsstelle verfügen je nach Bedarf über moderne Desktop- oder Laptopcomputer. Laptops werden nach definierten Kriterien ausgewählt (Lesbarkeit am Bildschirm, matte Oberfläche, Gewicht, Akku-Laufzeit) und am Büroarbeitsplatz aus ergonomischen Gründen durch externe Monitore sowie zusätzliche Eingabegeräte ergänzt.

### IT-Architektur

Die FIBAA nutzt eine Rechner- und Netzwerkinfrastruktur. Standardmäßig wird ein aktuelles Windows-basiertes Betriebssystem und eine Office-Lösung auf Grundlage eines Volumenvertrags mit Microsoft installiert. Dazu werden Dienstprogramme wie Virenschutz, Archivierungstools, Dokumentenverwaltung, Druckdienste und verschiedene Kollaborationstools bereitgestellt. Ein Fotokopierer mit Hochleistungsscanner und mehrere Netzwerkdrucker ergänzen die Ausstattung.

Mitarbeiter mit regelmäßiger Reisetätigkeit haben ein dienstliches Mobiltelefon mit Telefonie und 3G/4G-Internet.

Eine 2016 durchgeführte Umstellung der Infrastruktur und die Anmietung einer zusätzlichen Internetleitung erlauben Online- und bildgestützte Gutachter-Schulungen.

- Die FIBAA pflegt eine moderne, [mehrsprachige Internetseite](#) (deutsch, englisch), die alle Informationen über die angebotenen Verfahrensmodelle und sonstigen Dienstleistungen enthält. Die Internetseite ist mit allen gängigen Suchmaschinen auffindbar. Daneben stehen öffentlich zugängliche, passwortgeschützte Werkzeuge für die Verfahrensevaluation (LimeSurvey), für die Sitzungen der Kommissionen (passwortgeschützte Homepages) und zur Veröffentlichung von Gutachten zur Verfügung. Zudem gibt es eine zentrale Groupware-Lösung (Projekt- und Dateimanager, Kalender und Adressbuch).

## Regelmäßige externe Überprüfung der Agenturen

### **Standard**

Die Agentur unterzieht sich mindestens alle fünf Jahre einer externen Überprüfung.

Die FIBAA unterzieht sich alle fünf Jahre der externen Überprüfung durch den [Akkreditierungsrat](#). Innerhalb der jeweiligen Periode überprüft der Akkreditierungsrat die Arbeit der Agenturen durch ein Monitoring, sowohl bei den Programm- als auch bei den Systemakkreditierungen. Die FIBAA nimmt die Ergebnisse jeweils zum Anlass für eine sorgfältige Überprüfung der Verfahren und sorgt bei Bedarf für strukturelle bzw. inhaltliche Veränderungen.

Bei der ebenfalls alle fünf Jahre zu wiederholenden Prüfung für eine Re-Registrierung durch [EQAR](#) und eine Erneuerung der [ENQA](#)-Vollmitgliedschaft geht es im Kern um die Einhaltung der ESG durch die FIBAA unter Berücksichtigung aller Standards.