



# Richtlinien für die Qualitätssicherung an den schweizerischen universitären Hochschulen (Qualitätssicherungs-Richtlinien)

vom 7. Dezember 2006

Schweizerische Universitätskonferenz  
Sennweg 2  
CH-3012 Bern

Tel. + 41 31 306 60 60  
Fax + 41 31 302 17 92

E-mail: [cus@cus.ch](mailto:cus@cus.ch)  
[www.cus.ch](http://www.cus.ch)

## Inhaltsverzeichnis:

Teil 1	Qualitätssicherungs-Richtlinien	1
	Präambel	3
Art. 1	Geltungsbereich	4
Art. 2	Grundsätze	4
Art. 3	Mindestanforderungen an Qualitätssicherungssysteme	4
3.1	Strategie	4
3.2	Anwendungsbereich	5
3.3	Prozesse und Verantwortlichkeiten	5
3.4	Evaluationen	5
3.5	Personalentwicklung	5
3.6	Verwendung von Informationen und Entscheidungsfindung	5
3.7	Kommunikation	6
Art. 4	Periodische Überprüfung nach Art. 6 der Richtlinien zum beitragsrechtlichen Anerkennungsverfahren nach dem UFG	6
Art. 5	Empfehlungen des OAQ für die Umsetzung und Anwendung der Standards nach Art. 3	6
Art. 6	Publikation der Berichte über die Qualitätsprüfungen	7
Art. 7	Inkrafttreten	7
Teil 2	Erläuterungen zu den Qualitätssicherungs-Richtlinien	9
1.	Ausgangslage	11
2.	Qualitätsstandards (Art. 3)	11
Art. 3.1	Strategie	11
Art. 3.2	Anwendungsbereich	12
Art. 3.3	Prozesse und Verantwortlichkeiten	12
Art. 3.4	Evaluationen	13
Art. 3.5	Personalentwicklung	13
Art. 3.6	Verwendung von Informationen und Entscheidungsfindung	14
Art. 3.7	Kommunikation	15
3.	Beitragsrechtliche Überprüfung	15
Art. 4	Periodische Überprüfung nach Art. 6 der Richtlinien zum beitragsrechtlichen Anerkennungsverfahren nach dem UFG	15
Art. 6	Publikation der Berichte über die Qualitätsprüfungen	16
	Auszüge aus den ENQA Standards and Guidelines	17

## Teil 1

# Richtlinien für die Qualitätssicherung an den schweizerischen universitären Hochschulen

(Qualitätssicherungs-Richtlinien)

vom 7. Dezember 2006

---

## Präambel

Die Schweizerische Universitätskonferenz (SUK),

gestützt auf Art. 6 Abs. 1 Bst. e der Vereinbarung zwischen dem Bund und den Universitätskantonen vom 14. Dezember 2000 über die Zusammenarbeit im universitären Hochschulbereich<sup>1</sup>,

gestützt auf Art. 5 Abs. 1 Bst. e des Interkantonalen Konkordates vom 9. Dezember 1999 über universitäre Koordination,

gestützt auf Art. 6 Bst. e des Bundesgesetzes vom 8. Oktober 1999 über die Förderung der Universitäten und über die Zusammenarbeit im Hochschulbereich (UFG)<sup>2</sup>,

überzeugt, dass die hauptsächliche Verantwortung für die Qualitätssicherung bei den Hochschulen liegt,

in Übereinstimmung mit dem „Communiqué der Konferenz der für die Hochschulen zuständigen europäischen Ministerinnen und Minister, Bergen, 19.-20. Mai 2005“ (Bergen Communiqué), das die Hochschulen auffordert, die Voraussetzungen und Mechanismen zur Verbesserung ihrer Qualität zu institutionalisieren und sie mit der externen Qualitätssicherung zu verbinden,

in Übereinstimmung mit den ENQA<sup>3</sup>-Standards für interne Qualitätssicherung im Hochschulbereich, die von den europäischen Bildungsministern in Bergen angenommen wurden,

mit dem Ziel, qualitativ hochstehende Leistungen in Lehre und Forschung sicher zu stellen und die Transparenz für die Studierenden und die Öffentlichkeit zu verbessern,

erlässt auf Empfehlung des Organs für Akkreditierung und Qualitätssicherung der Schweizerischen Hochschulen (OAQ) folgende verbindliche Richtlinien, die Mindestanforderungen an die Qualitätssicherungssysteme der universitären Hochschulen enthalten:

---

<sup>1</sup> SR 414.205

<sup>2</sup> SR 414.20

<sup>3</sup> European Association for Quality Assurance in Higher Education.

## Art. 1 Geltungsbereich

Diese Richtlinien gelten für alle Universitäten und universitären Institutionen, die gemäss Art. 11 UFG bundesrechtlich subventioniert sind, und sinngemäss für die ETH (nachfolgend universitäre Hochschulen).

## Art. 2 Grundsätze

<sup>1</sup> Die universitären Hochschulen sind verantwortlich für die Einführung eines internen Qualitätssicherungssystems.

<sup>2</sup> Sie richten das Qualitätssicherungssystem an ihrem Auftrag und an ihren Zielsetzungen aus.

## Art. 3 Mindestanforderungen an Qualitätssicherungssysteme

Die universitären Hochschulen sorgen dafür, dass das Qualitätssicherungssystem folgende Standards erfüllt, die der internationalen Praxis entsprechen und sich auf die „Standards and Guidelines for internal quality assurance within higher education institutions“ der ENQA in der Fassung vom Februar 2005 stützen:

### 3.1 Strategie

Die universitäre Hochschule legt ihre Qualitätssicherungsstrategie fest und kommuniziert sie öffentlich. Diese Strategie enthält die Leitlinien zu einem Qualitätssicherungssystem, das darauf abzielt, die Qualität der universitären Tätigkeiten zu sichern und kontinuierlich zu verbessern sowie die Entwicklung einer Qualitätskultur zu fördern.

### 3.2 Anwendungsbereich

Das Qualitätssicherungssystem bezieht die universitären Kernaufgaben ein, insbesondere Lehre und Forschung sowie die damit verbundenen unterstützenden Dienste. Es ist integraler Bestandteil der Gesamtstrategie und unterstützt die Entwicklung der universitären Hochschule.

### 3.3 Prozesse und Verantwortlichkeiten

Die universitäre Hochschule regelt die Qualitätssicherungsprozesse und sorgt dafür, dass diese Bestimmungen dem Personal und den Studierenden bekannt sind. Die Verantwortlichkeiten für Qualität und Qualitätssicherung werden transparent zugewiesen.

### 3.4 Evaluationen

Die universitäre Hochschule evaluiert intern periodisch Lehre, Studiengänge und Curricula, Verfahren zur Beurteilung der Leistungen der Studierenden, Ergebnisse von Lehre, Forschung und Dienstleistungen sowie Ressourcen, Gleichstellung der Geschlechter und Lerninfrastruktur. Bei Bedarf erfolgt eine externe Überprüfung.

### 3.5 Personalentwicklung

Die universitäre Hochschule unterstützt und fördert die Weiterbildung und Entwicklung ihres in der Lehre und Forschung tätigen Personals. Dies beinhaltet auch die Laufbahnplanung des wissenschaftlichen Nachwuchses und die Förderung der Gleichstellung der Geschlechter.

### 3.6 Verwendung von Informationen und Entscheidungsfindung

Die Leitung der universitären Hochschule gründet ihre strategischen Entscheidungen hinsichtlich Forschung, Studienangebot sowie der Anstellung und Förderung des Lehrkörpers auf relevante und aktuelle quantitative und qualitative Informationen. Diese werden systematisch gesammelt, analysiert und zur kontinuierlichen qualitativen Verbesserung der universitären Arbeit angewendet.

## 3.7 Kommunikation

<sup>1</sup> Eine transparente Berichterstattung über Verfahren und Resultate von Qualitätssicherungsmassnahmen garantiert die Rückmeldung an die beteiligten Gruppierungen innerhalb der universitären Hochschule.

<sup>2</sup> Die universitären Hochschulen veröffentlichen periodisch objektive Informationen über Studiengänge und verliehene Grade.

### Art. 4 Periodische Überprüfung nach Art. 6 der Richtlinien zum beitragsrechtlichen Anerkennungsverfahren nach dem UFG

Das OAQ überprüft im Auftrag des Staatssekretariats für Bildung und Forschung (SBF) periodisch im Rahmen institutioneller Verfahren, ob die universitären Hochschulen die Standards erfüllen. In diesen Verfahren werden auch einige Anwendungsbeispiele auf Studiengangebene geprüft, um zu gewährleisten, dass die Ziele dieser Richtlinien erreicht werden.

### Art. 5 Empfehlungen des OAQ für die Umsetzung und Anwendung der Standards nach Art. 3

Das OAQ gibt Empfehlungen für die Umsetzung und Anwendung der Standards nach Art. 3 heraus. Die Empfehlungen basieren auf den „Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area“ (ENQA Guidelines). Das OAQ nimmt in den Empfehlungen Rücksicht auf nationale Besonderheiten und die Ergebnisse der bereits durchgeführten institutionellen Qualitätsprüfungen.

## Art. 6 Publikation der Berichte über die Qualitätsprüfungen

Das OAQ stellt den an den jeweiligen Qualitätsprüfungen Beteiligten, namentlich der universitären Hochschule, dem Trägerkanton, dem SBF sowie der SUK den Expertenbericht und seinen Schlussbericht zu. Das OAQ publiziert seine Schlussberichte in Absprache mit der SUK.

## Art. 7 Inkrafttreten

Diese Richtlinien treten am 1. Januar 2007 in Kraft.

Bern, 7. Dezember 2006

Im Namen der  
Schweizerischen Universitätskonferenz

Die Präsidentin: Aepli

Der Generalsekretär: Ischi

## Teil 2

# Erläuterungen zu den Richtlinien für die Qualitätssicherung an den schweizerischen universitären Hochschulen

## (Qualitätssicherungs-Richtlinien)

vom 7. Dezember 2006

---

## 1. Ausgangslage

Das OAQ und die CRUS einigten sich in gemeinsamen Thesen vom 7. / 11. November 2005 darauf, dass die Quality-Audits im Rahmen der periodischen beitragsrechtlichen Überprüfung in Zukunft die Grundlage für die institutionelle Akkreditierung der Universitäten und der ETH sein sollen. Da die Verfahren der Qualitätssicherung und der Akkreditierung aber nicht vermischt werden dürfen, wird die institutionelle Akkreditierung in den Akkreditierungsrichtlinien geregelt.

Der Geltungsbereich der Richtlinien wird in Art. 1 geregelt. Daraus ergibt sich, dass die Richtlinien nicht für private Universitäten gelten, selbst wenn sie akkreditiert sind. Die Richtlinien gelten nur für die beitragsrechtlich anerkannten, also die öffentlichen Universitäten und Institutionen. Für die ETH gelten die Richtlinien nur sinngemäss, weil diese nicht beitragsrechtlich anerkannt sind. Namentlich prüft das OAQ bei den ETH entgegen dem Wortlaut von Art. 4 die Erfüllung der Standards nach Art. 3 nicht im Rahmen eines beitragsrechtlichen Anerkennungsverfahrens nach dem UFG.

## 2. Qualitätsstandards (Art. 3)

### Art. 3.1 Strategie

Die universitäre Hochschule legt ihre Qualitätssicherungsstrategie fest und kommuniziert sie öffentlich. Diese Strategie enthält die Leitlinien zu einem Qualitätssicherungssystem, das darauf abzielt, die Qualität der universitären Tätigkeiten zu sichern und kontinuierlich zu verbessern sowie die Entwicklung einer Qualitätskultur zu fördern.

Die universitäre Hochschule publiziert die Qualitätssicherungsstrategie und beschreibt Ziele und Umsetzung dieser Strategie sowie Organisation, Verantwortlichkeiten und Funktionen des Qualitätssicherungssystems. Die Qualitätssicherungsstrategie bzw. das Qualitätssicherungssystem ist dynamisch und wird von der universitären Hochschule kontinuierlich angepasst. Eine gezielte Förderung und die Anerkennung von Initiativen zur Qualitätssicherung und –verbesserung sowie regelmässige Informationen über Beispiele von „good practices“ sollen ein Bewusstsein für Qualität auf allen organisatorischen Ebenen der universitären Hochschule schaffen. Die universitären Hochschulen sollen als Ziel die Entstehung einer institutionellen Qualitätskultur anstreben.<sup>1</sup>

## Art. 3.2 Anwendungsbereich

Das Qualitätssicherungssystem bezieht die universitären Kernaufgaben ein, insbesondere Lehre und Forschung sowie die damit verbundenen unterstützenden Dienste. Es ist integraler Bestandteil der Gesamtstrategie und unterstützt die Entwicklung der universitären Hochschule.

Die universitäre Hochschule definiert die Qualitätssicherungsmaßnahmen für sämtliche universitären Kernaufgaben. Die Qualitätssicherungsmaßnahmen haben einen Bezug zur Gesamtstrategie der universitären Hochschule. Das Qualitätssicherungssystem unterstützt die universitäre Hochschule darin, ihre administrativen Prozesse, internen Strukturen sowie ihre outcome-orientierten Tätigkeiten in Lehre und Forschung zu verbessern. Das Qualitätssicherungssystem legt zudem fest, was die einzelnen Qualitätssicherungsmaßnahmen zum Ressourcenmanagement einer universitären Hochschule beitragen können.<sup>2</sup>

## Art. 3.3 Prozesse und Verantwortlichkeiten

Die universitäre Hochschule regelt die Qualitätssicherungsprozesse und sorgt dafür, dass diese Bestimmungen dem Personal und den Studierenden bekannt sind. Die Verantwortlichkeiten für Qualität und Qualitätssicherung werden transparent zugewiesen.

Die universitäre Hochschule wählt das Qualitätssicherungsmodell gemäss ihrem individuellen Profil und ihren Zielsetzungen. Sie sorgt dafür, dass klare Regelungen darüber bestehen, wie die Qualitätssicherungsprozesse definiert und umgesetzt werden und wie Qualitätssicherungsmaßnahmen im Einzelnen realisiert werden. Die Verantwortlichkeiten für die Qualitätssicherung sind auf allen organisatorischen Ebenen geregelt und kommuniziert. Die Studierenden und das Personal sind in die Qualitätssicherung einzubeziehen. Das Qualitätssicherungssystem garantiert die Stabilität der Prozesse und Verfahren. Es ist nicht abhängig von einzelnen Personen.<sup>3</sup>

## Art. 3.4 Evaluationen

Die universitäre Hochschule evaluiert intern periodisch Lehre, Studiengänge und Curricula, Verfahren zur Beurteilung der Leistungen der Studierenden, Ergebnisse der Lehre, Forschung und Dienstleistungen sowie Ressourcen, Gleichstellung der Geschlechter und Lerninfrastruktur. Bei Bedarf erfolgt eine externe Überprüfung.

Mit Studiengangsevaluationen wird periodisch überprüft, ob die gesetzten Ziele in Bezug auf die „learning outcomes“ effektiv erreicht werden und ob die Struktur der Curricula den Anforderungen der Studierenden und Lehrenden entspricht. Massnahmen zur Unterstützung von Studierenden werden auf ihre Angemessenheit und in Bezug auf das jeweilige Programm geprüft. Einbezogen in die Evaluationen werden auch Alumni- sowie Arbeitsmarktbefragungen. Die Evaluationen zur Beurteilung von Verfahren zur Leistungsbeurteilung untersuchen insbesondere, ob die Leistungsbeurteilungen festgelegten und publizierten Kriterien und Reglementen konsistent folgen und ob die angestrebten „learning outcomes“ effektiv erreicht werden. Die universitäre Hochschule hat Evaluationsinstrumente zur Gewährleistung der Qualifikationen und Kompetenzen ihrer Lehrenden sowie für die Genehmigung, periodische Überprüfung und zum Monitoring ihrer Studiengänge. Massnahmen zur Beurteilung der Lehre und Forschung werden regelmässig evaluiert und wenn nötig angepasst. Externe Evaluationen sollten nach Bedarf unter Berücksichtigung der zur Verfügung stehenden Ressourcen periodisch von der universitären Hochschule vorgesehen werden.<sup>4</sup>

## Art. 3.5 Personalentwicklung

Die universitäre Hochschule unterstützt und fördert die Weiterbildung und Entwicklung ihres in der Lehre und Forschung tätigen Personals. Dies beinhaltet auch die Laufbahnplanung des wissenschaftlichen Nachwuchses und die Förderung der Gleichstellung der Geschlechter.

Die universitäre Hochschule fördert die Weiterbildung ihres akademischen Personals durch hochschuleigene Weiterbildungsprogramme oder durch die Unterstützung der Mitarbeitenden beim Wahrnehmen von externen Angeboten.

Das Lehrpersonal wird im Rahmen der Unterrichtsevaluationen durch die Studierenden beurteilt. Bei ungenügenden Resultaten unterstützt die universitäre Hochschule die betroffenen Personen angemessen. Personalrechtliche Massnahmen an kantonalen Universitäten oder an Institutionen und an der ETH benötigen aber eine Grundlage im jeweiligen kantonalen oder eidgenössischen Recht. Diese Grundlage kann und soll nicht durch die vorliegenden Richtlinien geschaffen werden.

Der akademische Nachwuchs wird aktiv in seiner Laufbahnplanung unterstützt. Die Förderung der Gleichstellung der Geschlechter ist bei der Personalentwicklung ebenfalls zu berücksichtigen. Die Verfahren zur Auswahl und Ernennung von wissenschaftlichem Personal sind transparent und berücksichtigen die Qualifikationen in Forschung und Lehre. Sie werden regelmässig evaluiert.<sup>5</sup>

## Art. 3.6      Verwendung von Informationen und Entscheidfindung

Die Leitung der universitären Hochschule gründet ihre strategischen Entscheide hinsichtlich Forschung, Studienangebot sowie der Anstellung und Förderung des Lehrkörpers auf relevante und aktuelle quantitative und qualitative Informationen. Diese werden systematisch gesammelt, analysiert und zur kontinuierlichen qualitativen Verbesserung der universitären Arbeit angewendet.

Ergebnisse aus Qualitätssicherungsmaßnahmen werden als Grundlage für Entscheidungsprozesse und die Einführung und Umsetzung von Massnahmen zur Erhaltung und Verbesserung der Lehre benutzt. Die universitäre Hochschule dokumentiert ihre Qualitätsarbeit und besitzt Instrumente, um die entsprechenden Daten zu sammeln und zu analysieren. Ein solches Informationssystem sollte insbesondere Informationen über folgende Bereiche enthalten:

- Qualität der Lehre und Lehrinfrastruktur;
- Qualität der Studiengänge, Curricula und Lehrbedingungen;
- Qualität der Forschungsaktivitäten und Infrastruktur für die Forschung;
- Studierendenstatistiken (einschliesslich Studierendenprofil, Erfolgs- und Abbruchquoten, Betreuungsverhältnisse, Zufriedenheit der Studierenden und Ergebnisse aus Alumnibefragungen);
- Massnahmen zur Unterstützung von Studierenden (z.B. Karriereberatung);
- Massnahmen zu Gleichstellung.

Die Hochschulleitung wird regelmässig mit einem Bericht über die Qualitätssicherung informiert.<sup>6</sup>

## Art. 3.7 Kommunikation

<sup>1</sup> Eine transparente Berichterstattung über Verfahren und Resultate von Qualitätssicherungsmassnahmen garantiert die Rückmeldung an die beteiligten Gruppierungen innerhalb der universitären Hochschule.

<sup>2</sup> Die universitären Hochschulen veröffentlichen periodisch objektive Informationen über Studiengänge und verliehene Grade.

Die Kommunikationspolitik der universitären Hochschule respektiert die akademische Freiheit, den Datenschutz und den Persönlichkeitsschutz sowie die Fairness. Die interne und externe Kommunikation einer universitären Hochschule sollen klar, objektiv und transparent, die Informationen genau, objektiv und leicht zugänglich sein.

Informationen, insbesondere über Qualitätssicherungsmassnahmen und deren Ergebnisse, sind für alle involvierten Gruppen zugänglich zu machen (Studierende, Mitarbeitende, Trägerschaft). Die Studierenden werden regelmässig über die Ergebnisse der Lehrevaluationen informiert.<sup>7</sup>

## 3. Beitragsrechtliche Überprüfung

### Art. 4 Periodische Überprüfung nach Art. 6 der Richtlinien zum beitragsrechtlichen Anerkennungsverfahren nach dem UFG

In den Quality-Audits werden einige "geeignete" Studiengänge im Sinne von Anwendungsbeispielen überprüft. Das bedeutet, dass auch einzelne Studiengänge überprüft werden, die für die betroffene universitäre Hochschule typisch bzw. repräsentativ sind. Mit der Überprüfung soll untersucht und gewährleistet werden, dass die Qualitätssicherungsrichtlinien in der Lehre umgesetzt werden. Wie bereits erwähnt, werden in Zukunft anders als bisher auch die ETH verpflichtet sein, an den Quality-Audits teilzunehmen.

## Art. 6            Publikation der Berichte über die                          Qualitätsprüfungen

Nicht nur die universitären Hochschulen, sondern auch deren Träger, das SBF und die SUK sollen den sie betreffenden Expertenbericht und den Schlussbericht des OAQ erhalten. In den Kantonen, in denen es einen Universitätsrat gibt, soll auch der Universitätsrat (ebenso wie der ETH-Rat) informiert werden, doch wird es Sache der universitären Hochschule bzw. ihres Trägers sein, ihrem Universitätsrat den Expertenbericht und den Schlussbericht des OAQ zukommen zu lassen.

Das OAQ publiziert seine Schlussberichte in Absprache mit der SUK: Die Publikation der Schlussberichte kann weitreichende politische Konsequenzen haben. Aufgabe des OAQ ist aber die Akkreditierung und Qualitätssicherung und nicht, Hochschulpolitik zu betreiben. Man würde die Stellung des OAQ schwächen, wenn man ihm auferlegen würde, hochschulpolitische Entscheidungen bezüglich der Publikation seiner Schlussberichte zu treffen. Dies soll der SUK vorbehalten bleiben.

---

## **1 ENQA Standards and Guidelines**

### **1.1 Policy and procedures for quality assurance - Standard**

Institutions should have a policy and associated procedures for the assurance of the quality and standards of their programmes and awards. They should also commit themselves explicitly to the development of a culture which recognises the importance of quality, and quality assurance, in their work. To achieve this, institutions should develop and implement a strategy for the continuous enhancement of quality. The strategy, policy and procedures should have a formal status and be publicly available.

### **1.1 Policy and procedures for quality assurance - Guidelines**

The policy statement is expected to include:

- the institution's strategy for quality and standards;
- the organisation of the quality assurance system;
- the responsibilities of departments, schools, faculties and other organisational units and individuals for the assurance of quality.

## **2 ENQA Standards and Guidelines:**

### **1.1 Policy and procedures for quality assurance - Guidelines**

The policy statement is expected to include:

- the relationship between teaching and research in the institution;
- the ways in which the policy is implemented, monitored and revised.

## **3 ENQA Standards and Guidelines:**

### **1.1 Policy and procedures for quality assurance - Guidelines**

The policy statement is expected to include:

- the responsibilities of departments, schools, faculties and other organisational units and individuals for the assurance of quality;
- the involvement of students in quality assurance;
- the ways in which the policy is implemented, monitored and revised.

#### **4 ENQA Standards and Guidelines**

##### **1.2 Approval, monitoring and periodic review of programmes - Standard**

Institutions should have formal mechanisms for the approval, periodic review and monitoring of their programmes and awards.

##### **1.2 Approval, monitoring and periodic review of programmes - Guidelines**

The quality assurance of programmes and awards are expected to include:

- development and publication of explicit intended learning outcomes;
- careful attention to curriculum and programme design and content;
- specific needs of different modes of delivery (e.g. full time, part-time, distance-learning, e-learning) and types of higher education (e.g. academic, vocational, professional);
- availability of appropriate learning resources;
- regular periodic reviews of programmes (including external panel members);
- regular feedback from employers, labour market representatives and other relevant organisations.

##### **1.3 Assessment of students - Standard**

Students should be assessed using published criteria, regulations and procedures which are applied consistently.

##### **1.3 Assessment of students - Guidelines**

In addition, students should be clearly informed about the assessment strategy being used for their programme, what examinations or other assessment methods they will be subject to, what will be expected of them, and the criteria that will be applied to the assessment of their performance.

##### **1.4 Quality assurance of teaching staff - Standard**

Institutions should have ways of satisfying themselves that staff involved with the teaching of students are qualified and competent to do so.

##### **1.4 Quality Assurance of teaching staff - Guidelines**

Institutions should ensure that their staff recruitment and appointment procedures include a means of making certain that all new staff have at least the minimum necessary level of competence.

### **1.5 Learning resources and student support - Standard**

Institutions should ensure that the resources available for the support of student learning are adequate and appropriate for each programme offered.

### **1.5 Learning resources and student support - Guidelines**

In addition to their teachers, students rely on a range of resources to assist their learning. These vary from physical resources such as libraries or computing facilities to human support in the form of tutors, counsellors, and other advisers. Learning resources and other support mechanisms should be readily accessible to students, designed with their needs in mind and responsive to feedback from those who use the services provided. Institutions should routinely monitor, review and improve the effectiveness of the support services available to their students.

## **5 ENQA Standards and Guidelines**

### **1.4 Quality Assurance of teaching staff - Guidelines**

Teaching staff should be given opportunities to develop and extend their teaching capacity and should be encouraged to value their skills. Institutions should provide poor teachers with opportunities to improve their skills to an acceptable level and should have the means to remove them from their teaching duties if they continue to be demonstrably ineffective.

## **6 ENQA Standards and Guidelines**

### **1.6 Information Systems - Standard**

Institutions should ensure that they collect, analyse and use relevant information for the effective management of their programmes of study and other activities.

### **1.6 Information Systems - Guidelines**

The quality-related information systems required (...) is at least expected to cover:

- student progression and success rates;
- employability of graduates;
- students satisfaction with their programmes;
- effectiveness of teachers;
- profile of the student population;
- learning resources available and their costs.

## **7 ENQA Standards and Guidelines:**

### **1.7 Public Information - Standard**

Institutions should regularly publish up to date, impartial and objective information, both quantitative and qualitative, about the programmes and awards they are offering.

### **1.7 Public Information - Guidelines**

The institution should verify that it meets its own expectations in respect of impartiality and objectivity.