

Fragebogenerhebung bei den Gutachterinnen und Gutachtern der AHPGS 2014

Im Geschäftsjahr 2014 waren **215 Gutachterinnen und Gutachter** an Akkreditierungsverfahren der AHPGS beteiligt. Diese wurden Anfang des Jahres 2015 per e-Mail angeschrieben und um die Beantwortung eines Fragebogens bis zum 23. Januar 2015 gebeten (siehe Anhang). Von den angeschriebenen Gutachterinnen und Gutachtern haben 140 fristgerecht einen ausgefüllten Fragebogen zurückgesandt. Das entspricht einer Rücklaufquote von 65 %.

Die Gutachterinnen und Gutachter wurden um eine Bewertung ihrer Erfahrungen mit der AHPGS gebeten. Zur Beurteilung war eine Notenskala zwischen 1 (sehr zufrieden) und 5 (sehr unzufrieden) vorgegeben. Zur Darstellung der Ergebnisse verwenden wir die errechneten Mittelwerte. Die **Organisation der Vor-Ort-Begutachtung** wurde im statistischen Durchschnitt mit 1,2 bewertet (Vorjahr 1,1). Die **Aufbereitung der Akkreditierungsunterlagen** und der **Ablauf der Vor-Ort-Begutachtung** erhielten 1,3 und 1,4 (Vorjahr 1,4 und 1,3).

Für die **Vorbereitungszeit nach Erhalt der Unterlagen** und die **Reiseplanung** errechnete sich jeweils ein Mittelwert von 1,3. Die **Unterbringung im Hotel** wurde mit 1,5 bewertet.

Die Ergebnisse für die **Vereinbarung des Termins** mit 1,3 und für das **gemeinsame Abendessen** mit 1,2 entsprechen denen des Vorjahres. Die Bewertung der Zufriedenheit mit den Akkreditierungsunterlagen ist ebenfalls gleich geblieben: 1,4 für die **zusammengestellten Verfahrensunterlagen**, 1,3 für die **Zusammenfassende Darstellung**, 1,5 für die **Relevanz und die Vollständigkeit der Unterlagen** und 1,4 für die Unterlagen zur **Gutachterinformation**. Die Zusammenstellung **Offener Fragen bezogen auf das jeweilige Verfahren** durch die Geschäftsstelle der AHPGS wurden mit 1,5 (Vorjahr 1,4) bewertet.

Zur Beurteilung der Zufriedenheit mit dem Ablauf der Vor-Ort-Begutachtung wurden verschiedene Fragen gestellt. Das **Vorgespräch der Gutachtergruppe** am Vorabend der Vor-Ort-Begutachtung und die **Zusammensetzung der Gutachtergruppe** erhielten Mittelwerte von jeweils 1,4 (Vorjahr 1,4 und 1,3). Die **Atmosphäre im Rahmen der Vor-Ort-Begutachtung** blieb mit 1,3 konstant, während der **Ablauf der Vor-Ort-Begutachtung** einen Wert von 1,5 (Vorjahr 1,4) erreichte.

Bezogen auf ein vom Akkreditierungsrat problematisiertes Phänomen wurden die Gutachterinnen und Gutachter gefragt: **„Beim Peer Review stellt sich immer wieder die Frage nach einer ausgewogenen Balance zwischen Nähe und Distanz zwischen den Gutachterinnen/Gutachtern und denen, deren Arbeit es zu begutachten gilt.“** Die vorgegebene Skala reichte von zu großer Nähe (mit den Ausprägungen 2 oder 1) über 0 bis zu großer Distanz (1 oder 2). Die überwiegende Mehrheit (83%) bewertete die diesbezügliche Praxis der Arbeit der AHPGS als gerade richtig und ausgewogen. 10 % entschieden sich für eine geringe (1) und 1 % der Gutachter eine zu große (2) Distanziertheit nur 1% der Befragten hatten den Eindruck einer zu großen Nähe zwischen den Beurteilern und den Beurteilten gehabt.

Bei der Bewertung der Zufriedenheit mit der Arbeit der Geschäftsstelle wurden in allen Bereichen die Werte des Vorjahres erreicht. Die **Zufriedenheit mit der Kompetenz in formalen Aspekten der Akkreditierung** und die Bewertung für den nach **Abschluss des Verfahrens von der Geschäftsstelle bereitgestellten Unterlagen** erhielten 1,2, die Erreichbarkeit der Geschäftsstelle sogar 1,1.

78 Gutachterinnen und Gutachter geben an, dass sie **„sehr gerne“** und 39 dass sie **„gerne“** an weiteren Akkreditierungsverfahren teilnehmen möchten. 18 würden **„gegebenenfalls“**, 3 würden **„eher nicht“** an einem weiteren Akkreditierungsverfahren teilnehmen. Für vorgegebene Kategorie **„sicher nicht“** hat kein Gutachter angekreuzt.

Die Möglichkeit, einen **Kommentar** abzugeben, wurde von 36 (25,6%) Gutachterinnen und Gutachtern genutzt. Die Meisten nutzten die Möglichkeit, ihre besondere Zufriedenheit heraus zu stellen.

Auf die Frage nach **Verbesserungsvorschlägen** hatten 15 % der Gutachterinnen und Gutachter den Eindruck, dass Verbesserungen möglich wären. Diese Verbesserungsvorschläge, die sehr individuell formuliert wurden, beziehen sich u.a. auf eine zeitnähere Zusendung der Gutachtens und auf die Einplanung von mehr Zeit für die Abschlussrunde innerhalb der Vor-Ort-Begutachtung.

Die befragten Gutachterinnen und Gutachter waren bei der AHPGS 2014 durchschnittlich an 1,3 Akkreditierungsverfahren beteiligt. Im Vergleich zum Vorjahr ist der Anteil derer, die nur an einem Verfahren beteiligt waren, von 75 % auf 77 % gestiegen.

Zusammenfassend ist festzustellen, dass die Arbeit der AHPGS von den Gutachterinnen und Gutachtern wiederum sehr positiv bewertet wurde. Die Abweichungen von den Vorjahresergebnissen sind statistisch nicht signifikant.

Der AHPGS ist es offenkundig gelungen, den Gutachterinnen und Gutachtern in den verschiedenen Phasen der Akkreditierungsverfahren die notwendige Unterstützung zuteil werden zu lassen. Die Verbesserungsvorschläge werden geprüft und soweit möglich umgesetzt.

Fragebogenerhebung bei den Auftraggeberinnen und Auftraggebern der AHPGS

Zu Beginn des Jahres 2015 wurden 57 Hochschulen/Studiengangsverantwortliche angeschrieben und um die schriftliche Beantwortung eines Fragebogens bis zum 23. Januar 2015 gebeten. Zum vorgegebenen Termin haben insgesamt 36 Hochschulen/Studiengangsverantwortliche einen ausgefüllten Fragebogen zurückgesandt. Das entspricht einer Rücklaufquote von 63 %.

Die Verantwortlichen der Hochschulen wurden im Fragebogen um die Einschätzung ihrer Zufriedenheit mit den Leistungen der AHPGS gebeten. Die Bewertung des Fragebogens erfolgt auf einer Notenskala zwischen 1 (sehr zufrieden) und 5 (sehr unzufrieden) Notenpunkte. Im Folgenden beziehen wir uns auf die Darlegung der errechneten Mittelwerte.

Die **Beratung** durch die Geschäftsstelle im Vorfeld der Antragstellung wurde mit 1,4 (Vorjahr 1,5) bewertet. Die **Betreuung durch die Geschäftsstelle während des Verfahrens** wurde wie im Vorjahr mit 1,3 und die **Zufriedenheit mit der Betreuung durch die Geschäftsstelle nach der abschließenden Sitzung der Akkreditierungskommission** mit 1,7 bewertet (Vorjahr 1,5).

Bezogen darauf, was in den einzelnen Phasen des Akkreditierungsverfahrens verbessert werden kann, formulierten insgesamt 7 (19%) Hochschulen Vorschläge. Diese beziehen sich z.B. auf die Formulierungen von Vorgaben bei Verfahren und Beurteilungskriterien. Einige Hochschulen nutzten hier auch die Möglichkeit, ihre positiven Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit der AHPGS zum Ausdruck zu bringen.

Die Zufriedenheit der Auftraggeberinnen und Auftraggeber mit der **Arbeit der Geschäftsstelle** in Frage 2 lag insgesamt auf dem Niveau des Vorjahreswerts. Im Einzelnen bedeutet dies eine Bewertung von 1,7 für die von der Geschäftsstelle ausgearbeiteten **Offenen Fragen** (Vorjahr 1,9 %). Die **Zusammenfassende Darstellung** mit 1,6 und die **Kompetenz in formalen Aspekten** mit 1,4 blieben konstant gegenüber dem Vorjahreswert; die **Durchführung und Organisation des Verfahrens** wurde mit 1,4 (Vorjahr 1,3) und die **Erreichbarkeit der Geschäftsstelle** mit 1,2 bewertet (Vorjahr 1,1).

Die **Zufriedenheit mit der Vor-Ort-Begutachtung wurde mit mehreren Fragen erfasst**. Die Bewertung der **fachlichen Zusammensetzung der Gutachtergruppe** lag bei 1,8 (Vorjahr 1,5). Mit jeweils 1,3 erreichte die **Organisation der Vor-Ort-Begutachtung** und der **Ablauf der Vor-Ort-Begutachtung** wieder den Vorjahreswert. Die **Atmosphäre der Vor-Ort-Begutachtung** erhielt 1,6 (Vorjahr 1,4).

Beim Peer Review stellt sich immer wieder die Frage nach einer ausgewogenen **Balance zwischen Nähe und Distanz zwischen den Gutachtenden und denen, deren Arbeit es zu begutachten gilt**. Die vorgegebene Skala reichte von zu großer Nähe (2 oder 1) über 0 als Wert für eine ausgeglichene

Bilanz bis zu großer Distanz (1 oder 2). Die überwiegende Mehrheit (83%) bewerteten die diesbezügliche Praxis der Arbeit der AHPGS als gerade richtig und ausgewogen, 9 % entschieden sich für eine geringe (1) und 3 % der Hochschulen für eine zu große (2) Distanziertheit, nur 6 % der Befragten hatten den Eindruck einer Nähe (1) zwischen den Beurteilern und den Beurteilten gehabt.

Die Bereitstellung von Informationen im Internet (www.ahpgs.de) wurde bezogen auf der **Darstellung der Informationen** mit 1,6 (Vorjahr 1,5), die **Nützlichkeit der Informationen** ebenfalls mit 1,6 und die Nutzerfreundlichkeit des Angebots mit 1,8 (Vorjahr 1,6) bewertet.

Auf die Frage nach den **Gründen, weshalb man sich für die AHPGS als Akkreditierungsagentur** entschieden habe, betonte die überwiegende Mehrzahl der insgesamt 31 Antworten die bewährte Zusammenarbeit, sehr gute Erfahrungen sowie die fachliche Kompetenz der AHPGS als wichtige Kriterien.

Abschließend wurde gefragt, ob die Auftraggeber und Auftraggeberinnen **rückblickend mit der Wahl der AHPGS als Akkreditierungsagentur zufrieden** waren. Hier konnten ausschließlich positive Rückmeldungen verzeichnet werden.

Zusammenfassend ist festzustellen, dass die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden für die Arbeit der AHPGS von entscheidender Bedeutung ist. Die Ergebnisse der Befragung der kooperierenden Hochschulen zeigen, dass es gelungen ist, die wechselseitigen Erwartungen in die professionelle, fachkundige Durchführung von Akkreditierungsverfahren zu erfüllen. Die Verbesserungsvorschläge werden sorgsam geprüft und soweit möglich umgesetzt. Insgesamt verstehen wir die hohe Zufriedenheitsquote nicht nur als Bestätigung, sondern auch als Herausforderung für die zukünftige Arbeit.