

## **Fragebogenerhebung bei den Gutachter:innen der AHPGS zum WS 2022/23 und SoSe 2023**

Ab dem Wintersemester 2022/23 fanden die Vor-Ort-Begutachtungen größtenteils wieder in Präsenz statt. Die AHPGS führte im Rahmen ihrer Maßnahmen zur Qualitätssicherung eine Befragung bei den Gutachter:innen durch, die in der Zeit vom 1. Oktober 2022 bis zum 30. September 2023 für die AHPGS in Akkreditierungsverfahren tätig waren.

In diesem Zeitraum waren 284 Gutachter:innen an den Akkreditierungsverfahren der AHPGS beteiligt. Der Fragebogen wurde mit Hilfe von SurveyMonkey, einem online Umfrage-Tool, erstellt. Der Link zum Fragebogen wurde erstmals am 15.10.2023 per E-Mail verschickt. Von den angeschriebenen Gutachter:innen haben 184 fristgerecht den Fragebogen ausgefüllt. Das entspricht einer Rücklaufquote von 65 %.

Die Gutachter:innen 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 in diesem Bericht werden die errechneten Mittelwerte verwendet.

Frage 1 fragte nach der Zufriedenheit mit den Leistungen der AHPGS. Die Organisation der Vor-Ort-Begutachtung wurde mit 1,1, die zur Verfügung gestellten Unterlagen mit 1,3 und der Ablauf der Vor-Ort-Begutachtung mit 1,2 bewertet.

Die Bewertung der Organisation der Vor-Ort-Begutachtung (Frage 2) erhielt insgesamt einen Mittelwert von 1,2 mit folgenden Einzelbewertungen: Zufriedenheit mit der Vereinbarung des Termins 1,2, Zufriedenheit mit der Vorbereitungszeit nach Erhalt der Unterlagen 1,4, Zufriedenheit mit der Reiseplanung und dem gemeinsamen Abendessen jeweils 1,2 sowie die Zufriedenheit mit der Unterbringung im Hotel 1,3.

Frage 3 hatte die Unterlagen zur Begutachtung zum Gegenstand. Die Frage nach der Zufriedenheit mit den Verfahrensunterlagen wurde mit 1,3 bewertet, die Zufriedenheit mit dem Prüfbericht und dem Entwurf des Akkreditierungsberichts zur Vor-Ort-Begutachtung mit 1,2, die Zufriedenheit mit der Relevanz und Vollständigkeit der zur Verfügung gestellten Unterlagen mit 1,3 sowie die Zufriedenheit mit dem Dokument „Hinweise zur Erstellung eines Gutachtens“ ebenfalls mit 1,3.

Bezogen auf den Ablauf der Vor-Ort-Begutachtung (Frage 4) ergaben sich hohe Zufriedenheitswerte: Das Vorgespräch der Gutachtergruppe am Vorabend der Vor-Ort-Begutachtung, der Ablauf der Vor-Ort-Begutachtung an der Hochschule und die Atmosphäre im Rahmen der Vor-Ort-Begutachtung erhielten jeweils einen Mittelwert von 1,2; die Zusammensetzung der Gutachter:innengruppe wurde mit 1,3 bewertet.

Beim Peer Review stellt sich immer wieder die Frage nach einer ausgewogenen Balance zwischen Nähe und Distanz zwischen den Gutachter:innen und denen, deren Arbeit es zu begutachten gilt. Die vorgegebene fünfstufige Skala reichte von „zu großer Nähe“ (mit den Ausprägungen 1 oder 2) über 0 bis zu einer „zu großer Distanz“ (1 oder 2). Die überwiegende Mehrheit von 85,3 % bewertete die diesbezügliche Praxis der Arbeit der AHPGS als gerade richtig und ausgewogen. 3,2 % entschieden sich für eine geringe (1) Distanziertheit und 7,1 % für eine geringe Nähe. Die Bewertung der Distanz zwischen den Beurteilern und den Beurteilten wurde von 4,4 % der Gutachter:innen als zu groß

beurteilt. Wie im Vorjahr entschied sich keiner der Befragten für das Extrem „zu große Nähe“.

Die Bewertungen der Zufriedenheit mit der Arbeit der Geschäftsstelle lagen bei 1,2, sowohl bei der Kompetenz in formalen Aspekten der Akkreditierung als auch bei der Erreichbarkeit der Geschäftsstelle.

126 Gutachter:innen geben an, dass sie „sehr gerne“ und 38, dass sie „gerne“ an weiteren Akkreditierungsverfahren teilnehmen möchten. 13 würden „gegebenenfalls“ an einem weiteren Akkreditierungsverfahren teilnehmen und von 5 Gutachter:innen erhielten wir die Rückmeldung „eher nicht“.

Die Möglichkeit, einen Kommentar abzugeben, wurde von 11 % der Gutachter:innen genutzt, um ihre individuellen Erfahrungen bei der Teilnahme an einem Akkreditierungsverfahren weiterzugeben oder eine besondere Zufriedenheit zu Ausdruck zu bringen. Auf die Frage nach Verbesserungsvorschlägen hatten die Gutachter:innen den Eindruck, dass Verbesserungen möglich wären.

Zusammenfassend ist festzustellen, dass die Arbeit der AHPGS von den Gutachter:innen sehr positiv bewertet wurde.

Der AHPGS ist es offenkundig erneut gelungen, den Gutachter:innen in den verschiedenen Phasen der Akkreditierungsverfahren die notwendige Unterstützung zuteilwerden zu lassen. Die Verbesserungsvorschläge werden geprüft und soweit möglich in Maßnahmen umgesetzt.

### **Fragebogenerhebung bei den Hochschulen, welche die AHPGS im WS 2022/23 und SoSe 2023 mit der Durchführung eines Akkreditierungsverfahren beauftragt hatten**

Im Zeitraum wurden 43 Hochschulen/Studiengangsverantwortliche angeschrieben. Zum vorgegebenen Termin haben 27 Hochschulen/Studiengangsverantwortliche einen ausgefüllten Fragebogen zurückgesandt. Das entspricht einer Rücklaufquote von 57 %.

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). Im Folgenden beziehen wir uns auf die errechneten Mittelwerte.

Die Zufriedenheit mit der Beratung durch die Geschäftsstelle im Vorfeld der Antragstellung wurde mit 1,7, die Betreuung durch die Geschäftsstelle während des Verfahrens wurde mit 1,8 bewertet.

Bezogen darauf, was in den einzelnen Phasen des Akkreditierungsverfahrens verbessert werden könnte, formulierten insgesamt 4 Hochschulen Vorschläge, die geprüft und soweit möglich umgesetzt werden.

In der zweiten Frage wurde die Zufriedenheit der Auftraggeber:innen mit der Arbeit der Geschäftsstelle erfasst. Die Mittelwerte für die erste telefonische Rückmeldung zu den Unterlagen sowie der Kompetenz in formalen Aspekten der Akkreditierung betragen 1,7. Die Zufriedenheit mit der Erstellung des Prüfberichts und der Durchführung und Organisation des Verfahrens erhielten jeweils 1,9. Am besten wurde die Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der Geschäftsstelle mit 1,4 bewertet.

Bezogen auf die Frage, wie die Arbeit der AHPGS verbessert werden könnte, konnten 6 Kommentare notiert werden, die ebenfalls geprüft und soweit möglich umgesetzt.

Frage 3 hatte die Vor-Ort-Begutachtung zum Inhalt und wurde wie folgt bewertet: fachliche Zusammensetzung der Gutachter-innengruppe 1,9, Organisation der Vor-Ort-Begutachtung mit 1,6, Ablauf der Vor-Ort-Begutachtung mit 1,4 sowie Atmosphäre im Rahmen der Vor-Ort-Begutachtung mit 1,5.

Die Balance von Nähe und Distanz zwischen den Gutachter:innen und denen, deren Arbeit zu begutachten war, wurde mit einer Skala von zu großen/geringen Nähe über 0 als Wert für eine ausgeglichene Bilanz bis zu geringe/große Distanz erfragt. Die diesbezügliche Praxis der Arbeit der AHPGS bewerteten 85 % der Befragten als angemessen und ausgewogen. 15 % waren der Meinung, dass eine mögliche geringe Distanz vorhanden sei, keine Nennungen gab es, dass eine etwas große Distanz vorhanden sei. Es gab keine Nennung, dass eine zu große/geringe Nähe bestanden hätte.

Die Bereitstellung von Informationen im Internet ([www.ahpgs.de](http://www.ahpgs.de)) wurde, bezogen auf die Darstellung der Informationen ebenso wie auf die Nutzerfreundlichkeit des Angebots mit 1,9 bewertet. Die Zufriedenheit mit der Nützlichkeit der Informationen im Internet erhielt einen Wert von 1,7.

Auf die Frage, weshalb man sich für die AHPGS als Akkreditierungsagentur entschieden habe, antworteten 14 Hochschulen unter anderem mit: „Die fachliche Spezialisierung“, „die guten Kooperationserfahrung seit vielen Jahren“, „sehr gute frühere Erfahrungen“ sowie „die langjährige gute Zusammenarbeit“.

Abschließend wurde gefragt, ob die Hochschulen rückblickend mit der Wahl der AHPGS als Akkreditierungsagentur zufrieden waren. Hier konnten 92 % positive Rückmeldungen verzeichnet werden.

Zusammenfassend ist festzustellen, dass die Zufriedenheit der Kund:innen für die Arbeit der AHPGS von entscheidender Bedeutung ist. Die Ergebnisse der Befragung der kooperierenden Hochschulen zeigen, dass es gelungen ist, die 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.