

Fragebogenerhebung bei den Gutachterinnen und Gutachtern der AHPGS 2013

Im Geschäftsjahr 2013 waren **237 Gutachterinnen und Gutachter** an Akkreditierungsverfahren der AHPGS beteiligt. Diese wurden Ende des Jahres 2013 per e-Mail angeschrieben und um die Beantwortung eines Fragebogens bis zum 22. Januar 2014 gebeten (siehe Anhang). Von den angeschriebenen Gutachterinnen und Gutachtern hatten 138 einen auswertbaren Fragebogen zurückgesandt. Das entspricht einer Rücklaufquote von 58,2%.

Die Gutachterinnen und Gutachter wurden in der ersten Frage um eine allgemeine Einschätzung ihrer Zufriedenheit mit den Leistungen der AHPGS gebeten. Die Bewertung erfolgte auf einer Notenskala zwischen 1 (sehr zufrieden) und 5 (sehr unzufrieden) Notenpunkte. Im Folgenden beziehen wir uns auf die bei der Auswertung errechneten Mittelwerte.

In der ersten Frage wurde die **Organisation der Vor-Ort-Begutachtung** mit 1,1 Notenpunkte bewertet (Vorjahr 1,2). Die Bewertung der **Aufbereitung der Akkreditierungsunterlagen** und des **Ablaufs der Vor-Ort-Begutachtung** bleibt mit 1,4 und 1,3 Notenpunkte konstant.

Die Zufriedenheit mit den einzelnen Bereichen der Organisation der Vor-Ort-Begutachtung war Gegenstand der Frage 2. Dabei konnten sich die Bewertungen für **die Vereinbarung des Termins** und die **Vorbereitungszeit nach Erhalt der Unterlagen** mit 1,3 und 1,6 Notenpunkte jeweils um 0,1 Punkte verbessern. Die Ergebnisse für die **Reiseplanung** mit 1,4 Notenpunkte und für das **gemeinsame Abendessen** mit 1,2 Notenpunkte blieben konstant. Die Bewertung für die **Unterbringung im Hotel** 1,4 (Vorjahr 1,3) lag 0,1 Notenpunkte unter dem Vorjahreswert.

Frage 3 zielt auf die Bewertung der Zufriedenheit mit den Akkreditierungsunterlagen. Die Auswertung ergibt jeweils einen Wert von 1,4 Notenpunkte für die **zusammengestellten Verfahrensunterlagen** (Vorjahr 1,4), **Offenen Fragen** (Vorjahr 1,5) und für die **Gutachterinformation** (Vorjahr 1,4). Die **Relevanz und die Vollständigkeit der Unterlagen** liegt mit 1,5 Notenpunkte (Vorjahr 1,4) leicht unter dem Vorjahreswert, während sich die **Zusammenfassende Darstellung** mit 1,3 Notenpunkte (Vorjahr 1,4) um diesen Wert verbesserte.

Die Bewertung der Zufriedenheit mit dem Ablauf der Vor-Ort-Begutachtung erfolgt in Frage 4. Dabei erhielten das **Vorgespräch der Gutachtergruppe** am Vorabend der Vor-Ort-Begutachtung sowie der **Ablauf der Vor-Ort-Begutachtung** einen Wert von 1,4 (Vorjahr 1,5) Notenpunkte und die **Zusammensetzung der Gutachtergruppe** und die **Atmosphäre an der Vor-Ort-Begutachtung** einen Wert von 1,3 (Vorjahr 1,4) Notenpunkte. In diesem Bereich wurden alle Themenbereiche um 0,1 Notenpunkte besser bewertet als im Vorjahr.

Die Bewertung der Zufriedenheit mit der Arbeit der Geschäftsstelle erfolgt in Frage 5. Die **Zufriedenheit mit der Kompetenz in formalen Aspekten der Akkreditierung** liegt konstant bei 1,2 Notenpunkte. Die **Erreichbarkeit der Geschäftsstelle** wurde mit 1,1 bewertet (Vorjahr 1,2) und die Bewertung für den **Abschluss des Verfahrens** von der Geschäftsstelle bereitgestellten Unterlagen liegt mit 1,2 Notenpunkte ebenfalls mit 0,1 Notenpunkte über dem des Vorjahres.

86 Gutachterinnen und Gutachter geben an, dass sie „**sehr gerne**“ und 36, dass sie „**gerne**“ an weiteren Akkreditierungsverfahren teilnehmen möchten. 13 würden „**gegebenenfalls**“, jeweils eine/r würde „**eher nicht**“ und „**sicher nicht**“ mehr an einem Akkreditierungsverfahren teilnehmen.

Die Möglichkeit, einen **Kommentar** abzugeben, wurde von 27 (20 %) Gutachterinnen und Gutachtern genutzt. In den Kommentaren konnte oft seitens der Gutachterinnen und Gutachter von positiven Erfahrungen berichtet werden.

Auf die Frage nach **Verbesserungsvorschlägen** hatten nur 13 bzw. 10,1% (Vorjahr 17/14,5 %) der Gutachterinnen und Gutachter den Eindruck, dass Verbesserungen möglich wären. Diese Verbesserungsvorschläge beziehen sich u.a. auf eine frühzeitigere Zusendung der Unterlagen und eine Einweisung für Gutachterinnen und Gutachter.

Die befragten Gutachterinnen und Gutachter waren bei der AHPGS 2013 durchschnittlich an 1,4 Akkreditierungsverfahren beteiligt. Im Vergleich zum Vorjahr ist der Anteil an Gutachterinnen und Gutachtern, die im Berichtsjahr nur an einem Verfahren der AHPGS beteiligt waren, von 72 % auf 75 % gestiegen.

Zusammenfassend ist festzustellen, dass die Arbeit der AHPGS von den Gutachterinnen und Gutachtern wiederum sehr positiv bewertet wurde. Der AHPGS ist es gelungen, den Gutachterinnen und Gutachtern in den verschiedenen Phasen der Akkreditierungsverfahren die notwendige Unterstützung zuteil werden zu lassen. Die aufgeführten Verbesserungsvorschläge werden geprüft und soweit möglich umgesetzt.

Fragebogenerhebung bei den Auftraggeberinnen und Auftraggebern der AHPGS

Ende des Jahres 2013 wurden 58 Hochschulen/Studiengangsverantwortliche angeschrieben und um die schriftliche Beantwortung eines Fragebogens bis zum 22. Januar 2014 gebeten. Zum vorgegebenen Termin haben insgesamt 40 Hochschulen/Studiengangsverantwortliche einen auswertbaren Fragebogen zurückgesandt. Das entspricht einer Rücklaufquote von 69 %.

Die Verantwortlichen der Hochschulen wurden im Fragebogen um ihre 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 Zufriedenheit mit den Leistungen der AHPGS bezogen auf die **Beratung** durch die Geschäftsstelle im Vorfeld der Antragstellung wurde mit 1,5 Notenpunkte (Vorjahr 1,4) bewertet. **Die Betreuung durch die Geschäftsstelle während des Verfahrens** wurde wie im Vorjahr mit 1,3 Notenpunkte, und die **Zufriedenheit mit der Betreuung durch die Geschäftsstelle nach der abschließenden Sitzung der Akkreditierungskommission** mit 1,5 Notenpunkte bewertet (Vorjahr 1,6).

Bezogen darauf, was in den einzelnen Phasen des Akkreditierungsverfahrens verbessert werden kann, formulierten insgesamt nur 4 (10%) Hochschulen Vorschläge. Diese beziehen sich z.B. auf die Bearbeitung der Offenen Fragen und die Anpassung von Fragestellungen bei berufsbegleitenden Studiengängen. Insgesamt wurde die Arbeit der AHPGS mit Kommentaren wie „gute Zusammenarbeit“ und „fachliche Kompetenz“ bewertet.

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

Die 3. Frage geht auf die **Zufriedenheit mit der Vor-Ort-Begutachtung** ein. Dabei steigerte sich die Bewertung der **fachlichen Zusammensetzung der Gutachtergruppe** um 0,2 Notenpunkte auf 1,5 (Vorjahr 1,7). Die Bewertung vom **Ablauf der Vor-Ort-Begutachtung** mit 1,3 Notenpunkte und der **Atmosphäre der Vor-Ort-Begutachtung** mit 1,4 Notenpunkte konnte um 0,1 (Vorjahr 1,4 und 1,5) Notenpunkte gesteigert werden. Die **Organisation der Vor-Ort-Begutachtung** wurde mit 1,3 Notenpunkte konstant wie im Vorjahr bewertet.

In Frage 4 wird die Zufriedenheit mit der Bereitstellung von Informationen im Internet (www.ahpgs.de) beurteilt. Diese Werte blieben nahezu identisch. Ein konstanter Wert hatte die **Darstellung der Informationen** mit 1,5 Notenpunkte und die **Nutzerfreundlichkeit** mit 1,6 Notenpunkte. Die Bewertung der **Nützlichkeit der Informationen** lag bei 1,6 Notenpunkte (Vorjahr 1,5).

In Frage 5 werden die Auftraggeber nach den **Gründen** gefragt, **weshalb sie sich für die AHPGS als Akkreditierungsagentur** entschieden haben. Die Mehrzahl der insgesamt 27 Antworten stellt die bewährte Zusammenarbeit, gute Erfahrungen sowie die fachliche Kompetenz der AHPGS als wichtigste Kriterien heraus.

Abschließend wurde gefragt, ob die Auftraggeber und Auftraggeberinnen **rückblickend mit der Wahl der AHPGS als Akkreditierungsagentur zufrieden** waren. Die durchweg positiven Rückmeldungen spiegeln sich wieder in Aussagen wie „Konstruktive Zusammenarbeit fortsetzen“ oder „Wir werden weitere Verfahren mit der AHPGS anstreben“.

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.