

Fragebogenerhebung bei den Gutachterinnen und Gutachtern der AHPGS 2017

Im Geschäftsjahr 2017 waren 194 Gutachterinnen und Gutachter an den Akkreditierungsverfahren der AHPGS beteiligt. Diese wurden Anfang des Jahres 2018 per E-Mail angeschrieben und um die Beantwortung des Fragebogens bis zum 22. Januar 2018 gebeten (siehe Anhang). Von den angeschriebenen Gutachterinnen und Gutachtern haben 109 fristgerecht einen ausgefüllten Fragebogen zurückgesandt. Das entspricht einer Rücklaufquote von 56 %.

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 in diesem Bericht werden die errechneten Mittelwerte verwendet, die mit den Vorjahreswerten (im Klammern) verglichen werden.

Die Organisation der Vor-Ort-Begutachtung wurde wie im Vorjahr mit 1,1 bewertet. Die Aufbereitung der Akkreditierungsunterlagen und der Ablauf der Vor-Ort-Begutachtung erreichten jeweils einen Mittelwert von 1,3 (1,2).

Die Bewertung für die Vereinbarung des Termins, Vorbereitungszeit nach Erhalt der Unterlagen, Reiseplanung und das gemeinsame Abendessen lag jeweils bei einem Mittelwert von 1,2 (1,2, 1,3, 1,2, 1,1). Die Unterbringung im Hotel erhielt einen Wert von 1,3 (1,2).

Die Zufriedenheit mit den Akkreditierungsunterlagen wurde von den Gutachterinnen und Gutachtern in folgenden Teilbereichen nahezu identisch wie im Vorjahr bewertet: Die Zusammenstellung der Verfahrensunterlagen mit 1,3 (1,4), die zusammenfassende Darstellung (Sachstandsbericht) der Antragsunterlagen mit 1,2 (1,2), die Offenen Fragen mit 1,3 (1,2) die Relevanz und die Vollständigkeit der Unterlagen mit 1,3 (1,3) und die Gutachterinformationen mit 1,2 (1,2).

Auch bezogen auf den Ablauf der Vor-Ort-Begutachtung ergaben sich stabile Zufriedenheitswerte: Das Vorgespräch der Gutachtergruppe am Vorabend der Vor-Ort-Begutachtung erhielt einen Mittelwert von 1,3 (1,3) ebenso der Ablauf der Vor-Ort-Begutachtung (1,4), die Zusammensetzung der Gutachtergruppe (1,2) sowie die Atmosphäre im Rahmen der Vor-Ort-Begutachtung (1,2).

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 einer „zu großer Distanz“ (1 oder 2).

Die überwiegende Mehrheit von 91 % (90 %) bewertete die diesbezügliche Praxis der Arbeit der AHPGS als gerade richtig und ausgewogen. 3 % (4 %) entschieden sich für eine geringe (1) Distanziertheit und 4 % (6 %) für eine geringe Nähe. Die Bewertung der Distanz zwischen den Beurteilern und den Beurteilten wurde von 2 % der Gutachter zu groß beurteilt. Keiner der Befragten entschied sich in dieser Fragestellung für das Extrem „zu große Nähe“.

Die Zufriedenheit mit der Arbeit der Geschäftsstelle wurde im Einzelnen hinsichtlich folgender Punkte befragt: Die Kompetenz in formalen Aspekten der Akkreditierung 1,1 (1,1) die nach Abschluss des Verfahrens von der Geschäftsstelle bereitgestellten Unterlagen 1,1 (1,1) und die Erreichbarkeit der Geschäftsstelle 1,2 (1,1).

71 Gutachterinnen und Gutachter geben an, dass sie „sehr gerne“ und 27 dass sie „gerne“ an weiteren Akkreditierungsverfahren teilnehmen möchten. 8 würden „gegebenenfalls“ und nur einer der Befragten würde „eher nicht“ an einem weiteren Akkreditierungsverfahren teilnehmen. Die Antwort „sicher nicht“ wurde von keinem der Befragten gewählt.

Die Möglichkeit, einen Kommentar abzugeben, wurde von 22 % der Gutachterinnen und Gutachtern genutzt, um ihre individuelle Erfahrungen bei der Teilnahme an einem Akkreditierungsverfahren weiterzugeben oder eine besondere Zufriedenheit zu Ausdruck zu bringen.

Auf die Frage nach Verbesserungsvorschlägen hatten 11 % der Gutachterinnen und Gutachter den Eindruck, dass Verbesserungen möglich wären.

Die befragten Gutachterinnen und Gutachter waren 2017 bei der AHPGS durchschnittlich an 1,4 Akkreditierungsverfahren beteiligt. Im Vergleich zum Vorjahr ging der Anteil derer, die nur an einem Verfahren beteiligt waren, von 80 % auf 69 % zurück.

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

Der AHPGS ist es offenkundig erneut 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 Hochschulen, welche die AHPGS 2017 mit der Durchführung eines Akkreditierungsverfahren beauftragt hatten

Anfang des Jahres 2018 wurden 52 Hochschulen/Studiengangsverantwortliche angeschrieben und um die schriftliche Beantwortung eines Fragebogens bis zum 22. Januar 2018 gebeten. Zum vorgegebenen Termin haben insgesamt 33 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). Im Folgenden beziehen wir uns auf die errechneten Mittelwerte.

Die Zufriedenheit mit der Beratung durch die Geschäftsstelle im Vorfeld der Antragstellung wurde wie im Vorjahr mit 1,3 bewertet, die Betreuung durch die Geschäftsstelle während des Verfahrens und die Betreuung durch die Geschäftsstelle nach der abschließenden Sitzung der Akkreditierungs-kommission wurde jeweils mit 1,4 (1,3 und 1,2) bewertet.

Bezogen darauf, was in den einzelnen Phasen des Akkreditierungsverfahrens verbessert werden könnte, formulierten insgesamt 6 Hochschulen Vorschläge, die geprüft und soweit möglich umgesetzt werden.

In der zweiten Frage wurde die Zufriedenheit der Auftraggeberinnen und Auftraggeber mit der Arbeit der Geschäftsstelle erfasst. Die Mittelwerte für die von der Geschäftsstelle für die Vor-Ort-Begutachtung ausgearbeiteten „Offenen Fragen“ zum Verfahren 1,6 (1,6) und die für die Erreichbarkeit der Geschäftsstelle 1,3 (1,3) blieben konstant. Die Bewertung für den Sachstandsbericht 1,7 (1,4), die Kompetenz in formalen Aspekten 1,4 (1,3) und die Durchführung und Organisation des Verfahrens 1,5 (1,1) veränderte sich leicht.

Die Zufriedenheit mit der Vor-Ort-Begutachtung wurde unter folgenden Fragestellungen bewertet: Die fachliche Zusammensetzung der Gutachtergruppe erreichte einen Mittelwert von 1,7 (1,6), der Ablauf der Vor-Ort-Begutachtung und die Atmosphäre der Vor-Ort-Begutachtung jeweils 1,6 (1,5) und die Organisation der Vor-Ort-Begutachtung 1,4 (1,2).

Die Balance von Nähe und Distanz zwischen den Gutachtenden 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 100 % der Befragten (90 %) als angemessen und ausgewogen.

Im Vorjahr entschieden sich 7 % der Befragten für eine geringe Distanz, keine Nennungen gab es für eine zu große Distanz oder Nähe und auf der anderen Seite wurden im Vorjahr von 3 % der Befragten der Eindruck einer geringen Nähe zwischen den Beurteilern und den Beurteilten konstatiert.

Die Bereitstellung von Informationen im Internet (www.ahpgs.de) wurde, bezogen auf die Darstellung der Informationen ebenso wie auf die Benutzerfreundlichkeit des Angebots mit 1,6 (1,7 und 1,6) bewertet. Die Zufriedenheit mit der Nützlichkeit der Informationen im Internet erhielt einen Wert von 1,5 (1,8).

Auf die Frage, weshalb man sich für die AHPGS als Akkreditierungsagentur entschieden habe, antworteten 26 Hochschulen unter anderem mit: „Die guten Erfahrungen in der Vergangenheit. Die große Expertise“, „Verlässlichkeit der AHPGS in Bezug auf Termine und Verfahren, Dialogbereitschaft der AHPGS bei Problemen“ und „Gute Erfahrungen mit Akkreditierungsverfahren in der Vergangenheit. Gutes Preis-Leistungsverhältnis. Kompetente Ansprechpartner sind immer kurzfristig erreichbar. Transparente Vorgehensweise und Rücksendungen seitens der Geschäftsstelle und ReferentInnen“.

Abschließend wurde gefragt, ob die Hochschulen rückblickend mit der Wahl der

AHPGS als Akkreditierungsagentur zufrieden waren. Hier konnten 97 % 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 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.