

Fragebogenerhebung bei den Gutachterinnen und Gutachtern der AHPGS 2016

Im Geschäftsjahr 2016 waren 190 Gutachterinnen und Gutachter an den Akkreditierungsverfahren der AHPGS beteiligt. Diese wurden Anfang des Jahres 2017 per E-Mail angeschrieben und um die Beantwortung des Fragebogens bis zum 20. Januar 2017 gebeten (siehe Anhang). Von den angeschriebenen Gutachterinnen und Gutachtern haben 104 fristgerecht einen ausgefüllten Fragebogen zurückgesandt. Das entspricht einer Rücklaufquote von 55 %.

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 (1,1). Die Aufbereitung der Akkreditierungsunterlagen und der Ablauf der Vor-Ort- Begutachtung erreichten jeweils einen Mittelwert von 1,2 (1,3 und 1,2).

Die Bewertung für die Vereinbarung des Termins, Reiseplanung und Unterbringung im Hotel lag einheitlich bei einem Mittelwert von 1,2 (1,2 und 1,3 und 1,3). Die beiden Kriterien Vorbereitungszeit nach Erhalt der Unterlagen verbesserten sich auf 1,3 (1,4) und das gemeinsame Abendessen auf 1,1 (1,2).

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

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

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 90 % (88 %) bewertete die diesbezügliche Praxis der Arbeit der AHPGS als gerade richtig und ausgewogen. 4 % (4 %) entschieden sich für eine geringe (1) Distanziertheit und 6 % (6 %) für eine geringe Nähe. Keiner der Befragten entschied sich in dieser Fragestellung für eine der Extreme „große Distanziertheit oder Nähe“ (1 %).

Die Arbeit der Geschäftsstelle wurde in allen drei Fragestellungen mit 1,1 bewertet, dies bezog sich im Einzelnen auf die Zufriedenheit mit der Kompetenz in formalen Aspekten der Akkreditierung (1,2) die nach Abschluss des Verfahrens von der Geschäftsstelle bereitgestellten Unterlagen (1,1) und die Erreichbarkeit der Geschäftsstelle (1,0).

59 Gutachterinnen und Gutachter geben an, dass sie „sehr gerne“ und 26 dass sie „gerne“ an weiteren Akkreditierungsverfahren teilnehmen möchten. 10 würden „gegebenenfalls“ und 9 würden „eher nicht“ an einem weiteren Akkreditierungsverfahren teilnehmen. Die Antwort „sicher nicht“ wurde von keinem der Befragten gewählt.

Die Möglichkeit, einen Kommentar abzugeben, wurde von 12 % 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 9 % der Gutachterinnen und Gutachter den Eindruck, dass Verbesserungen möglich wären.

Die befragten Gutachterinnen und Gutachter waren 2016 bei der AHPGS durchschnittlich an 1,3 Akkreditierungsverfahren beteiligt. Im Vergleich zum Vorjahr stieg der Anteil derer, die nur an einem Verfahren beteiligt waren, von 66 % auf 80 % an.

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 Akkreditierungsverfahrens beauftragt hatten

Anfang des Jahres 2017 wurden 50 Hochschulen/Studiengangsverantwortliche angeschrieben und um die schriftliche Beantwortung eines Fragebogens bis zum 20. Januar 2017 gebeten. Zum vorgegebenen Termin haben insgesamt 31 Hochschulen/Studiengangsverantwortliche einen ausgefüllten Fragebogen zurückgesandt. Das entspricht einer Rücklaufquote von 62 %.

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 Beratung durch die Geschäftsstelle im Vorfeld der Antragstellung und die Betreuung durch die Geschäftsstelle während des Verfahrens wurde jeweils mit 1,3 (1,3 und 1,3) die Zufriedenheit mit der Betreuung durch die Geschäftsstelle nach der abschließenden Sitzung der Akkreditierungskommission mit 1,2 (1,4) 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 Auftraggeberinnen und Auftraggeber mit der Arbeit der Geschäftsstelle erfasst. Im Einzelnen bedeutet dies: für die von der Geschäftsstelle für die Vor-Ort-Begutachtung ausgearbeiteten „Offenen Fragen“ zum Verfahren eine Bewertung von 1,6 (1,5), für die zusammenfassende Darstellung und die Kompetenz in formalen Aspekten eine Bewertung von 1,4 und 1,3 (1,6 und 1,3), für die Durchführung und Organisation des Verfahrens eine Bewertung von 1,1 (1,2) und für die Erreichbarkeit der Geschäftsstelle ein Mittelwert von 1,3 (1,2).

Die Zufriedenheit mit der Vor-Ort-Begutachtung konnte in allen Fragestellungen gesteigert werden. Die Bewertung der fachlichen Zusammensetzung der Gutachtergruppe lag bei 1,6 (1,7). Jeweils einen Mittelwert von 1,5 erhielt der Ablauf der Vor-Ort-Begutachtung (1,6) und die Atmosphäre der Vor-Ort-Begutachtung (1,6). Die Organisation der Vor-Ort-Begutachtung erreichte einen Wert von 1,2 (1,5).

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. 90 % (89 %) bewerteten die diesbezügliche Praxis der Arbeit der AHPGS als angemessen und ausgewogen. 7 % der Befragten (8 %) entschieden sich für eine geringe Distanz, keine Nennungen gab es für eine zu große Distanz

(3 %) oder Nähe (0 %). Auf der anderen Seite wurde 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 die Benutzerfreundlichkeit des Angebots mit 1,7 (1,6 und 1,6) bewertet. Die Zufriedenheit mit der Nützlichkeit der Informationen im Internet erhielt einen Wert von 1,8 (1,6).

Auf die Frage, weshalb man sich für die AHPGS als Akkreditierungsagentur entschieden habe, antworteten 25 Hochschulen unter anderem mit „Langjährige gute Zusammenarbeit“, „Kompetenz im Bereich Gesundheit“, „Erfahrungen mit privaten Hochschulen“, „Sehr gute Betreuung“ und „Kontinuität“.

Abschließend wurde gefragt, ob die Hochschulen rückblickend mit der Wahl der AHPGS als Akkreditierungsagentur zufrieden waren. Hier konnten 95 % 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 wurden sorgsam geprüft und soweit möglich umgesetzt.

Insgesamt verstehen wir die hohe Zufriedenheitsquote nicht nur als Bestätigung, sondern auch als Herausforderung für die zukünftige Arbeit.