

Fragebogenerhebung bei den Gutachterinnen und Gutachtern der AHPGS 2018

Im Geschäftsjahr 2018 waren 224 Gutachterinnen und Gutachter an den Akkreditierungsverfahren der AHPGS beteiligt. Diese wurden Anfang des Jahres 2019 per E-Mail angeschrieben und um die Beantwortung des Fragebogens bis zum 22.01.2019 gebeten. Von den angeschriebenen Gutachterinnen und Gutachtern haben 129 fristgerecht einen ausgefüllten Fragebogen zurückgesandt. Das entspricht einer Rücklaufquote von 58 %.

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.

Wie im Vorjahr wurde die Organisation der Vor-Ort-Begutachtung mit 1,1 (1,1) und die Aufbereitung der Akkreditierungsunterlagen mit 1,3 (1,3) bewertet. Der Ablauf der Vor-Ort-Begutachtung erreichte einen Mittelwert von 1,2 (1,3).

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

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 (1,3), der Sachstandsbericht mit 1,1 (1,2), die Offenen Fragen mit 1,2 (1,3) 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) der Ablauf der Vor-Ort-Begutachtung an der Hochschule 1,2 (1,3), die Zusammensetzung der Gutachtergruppe 1,2 (1,2) sowie die Atmosphäre im Rahmen der Vor-Ort-Begutachtung 1,3 (1,3).

Bezogen auf ein, vor einigen Jahren vom Akkreditierungsrat hinterfragtes 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 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 91 % (91 %) bewertete die diesbezügliche Praxis der Arbeit der AHPGS als gerade richtig und ausgewogen. 4 % (3 %) entschieden sich für eine geringe (1) Distanziertheit und 4 % (4 %) für eine geringe Nähe. Die Bewertung der Distanz zwischen den Beurteilern und den Beurteilten wurde von 1 % (2 %) der Gutachter zu groß beurteilt. Wie im Vorjahr entschied sich keiner der Befragten für das Extrem „zu große Nähe“.

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

87 Gutachterinnen und Gutachter geben an, dass sie „sehr gerne“ und 28 dass sie „gerne“ an weiteren Akkreditierungsverfahren teilnehmen möchten. 10 würden „gegebenenfalls“ und keiner der Befragten würde „eher nicht“ an einem weiteren Akkreditierungsverfahren teilnehmen. Die Antwort „sicher nicht“ wurde von einem der Befragten gewählt.

Die Möglichkeit, einen Kommentar abzugeben, wurde von 20 % der Gutachterinnen und Gutachtern 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 nur 8 % der Gutachterinnen und Gutachter den Eindruck, dass Verbesserungen möglich wären.

Die befragten Gutachterinnen und Gutachter waren 2018 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 69 % auf 71 %.

Zusammenfassend ist festzustellen, dass die Arbeit der AHPGS von den Gutachterinnen und Gutachtern wieder 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 zuteilwerden zu lassen. Die Verbesserungsvorschläge werden geprüft und soweit möglich umgesetzt.

Fragebogenerhebung bei den Hochschulen, welche die AHPGS 2018 mit der Durchführung eines Akkreditierungsverfahren beauftragt hatten

Anfang des Jahres 2019 wurden 48 Hochschulen/Studiengangsverantwortliche angeschrieben und um die schriftliche Beantwortung eines Fragebogens bis zum 22.01.2019 gebeten. Zum vorgegebenen Termin haben insgesamt 27 Hochschulen/Studiengangsverantwortliche einen ausgefüllten Fragebogen zurückgesandt. Das entspricht einer Rücklaufquote von 56 %.

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 1,4 (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 1,5 (1,4) bewertet.

Bezogen darauf, was in den einzelnen Phasen des Akkreditierungsverfahrens verbessert werden könnte, formulierten insgesamt 7 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 mit 1,6 (1,6), für den Sachstandsbericht mit 1,7 (1,7) und die Kompetenz der AHPGS-Geschäftsstelle in formalen Aspekten mit 1,4 (1,4) blieben konstant. Die Bewertung für die Durchführung und Organisation des Verfahrens 1,6 (1,5) und für die Erreichbarkeit der Geschäftsstelle 1,2 (1,3) veränderte sich geringfügig.

Die Zufriedenheit mit der Vor-Ort-Begutachtung wurde unter vier Aspekten bewertet: Die fachliche Zusammensetzung der Gutachtergruppe mit 1,7 (1,7) die Organisation der Vor-Ort-Begutachtung mit 1,4 (1,4). Der Ablauf der Vor-Ort-Begutachtung lag bei 1,5 (1,6) und die Atmosphäre bei der Vor-Ort-Begutachtung bei 1,8 (1,6).

Die „Balance von Nähe und Distanz zwischen den Gutachtenden und denen, deren Arbeit zu begutachten war“, wurde mit einer fünfstufigen Skala von „zu große/geringe Nähe“ (1 und 2) über 0 als Wert für eine „ausgeglichene Bilanz“ bis „zu geringe/große Distanz“ erfragt.

Die diesbezügliche Praxis der Arbeit der AHPGS im Jahr 2018 bewerteten 96 % der Befragten als angemessen und ausgewogen. Es entschieden sich 4 % (1 Hochschule) für eine geringe Distanz, keine Nennungen gab es für eine zu große Distanz oder Nähe.

Auch bezogen auf die Bereitstellung von Informationen im Internet (www.ahpgs.de) gab es stabile Zufriedenheitswertewerte. Die „Darstellung der Informationen“ (1,6)“, „Nützlichkeit der Informationen“ (1,5) und die „Benutzerfreundlichkeit des Angebots“ (1,6) wurden jeweils mit einem Mittelwert von 1,5 bewertet.

Auf die Frage, weshalb man sich für die AHPGS als Akkreditierungsagentur entschieden habe, antworteten 26 Hochschulen unter anderem mit: „Gute Reputation und Einschlägigkeit der Expertise, Termintreue, Offenheit für Beschwerden“, „Da bereits Jahre zuvor eine Akkreditierung des Studiengangs durch die AHPGS durchgeführt wurde, war es nur logisch hier wieder die AHPGS zu wählen. Auch, da man sich an den alten Unterlagen orientieren konnte und somit keine anders gelagerte Selbstdokumentation vorlegen musste“ oder „Langjährige und gute Erfahrungen. Fachkompetenz“.

Abschließend wurde gefragt, ob die Hochschulen „rückblickend mit der Wahl der AHPGS als Akkreditierungsagentur zufrieden“ waren. Hier konnten 96 % 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.