

Datum: 4. November 2022

Das Qualitätsmanagementsystem der Universität Luzern

3a. Qualitätsmanagement: Interne Umfragen

Änderungsverzeichnis

Version	Änderung	Wer	Datum
0.01	Start	SQM	20.10.2022
1.00	Veröffentlichung	SQM	04.11.2022

Erstellt durch Christina Galliker
E-Mail christina.galliker@unilu.ch

Inhaltsverzeichnis

1	Abkürzungen.....	3
2	Grundlagen	3
3	Einleitung	3
4	Ablauf	4
5	Qualitätsdokumente	4

1 Abkürzungen

SQM Stelle für Qualitätsmanagement

2 Grundlagen

Dokumente	Ablage
Hochschulförderungs- und -koordinationsgesetz (HFKG). Bundesgesetz vom 30. September 2011 über die Förderung der Hochschulen und die Koordination im schweizerischen Hochschulbereich (SR 414.20).	Link
Akkreditierungsverordnung HFKG. Verordnung des Hochschulrates über die Akkreditierung im Hochschulbereich vom 28. Mai 2015 / Stand 1. Januar 2021. (SR 414.205.3), Standard 1.2	Link
AAQ (2018), Institutionelle Akkreditierung: Leitfaden, Erläuterungen, Standard 1.2	Link

3 Einleitung

Interne Umfragen werden durchgeführt, um die Zufriedenheit mit bestimmten Dienstleistungen zu messen oder Bedürfnisse zu klären. Die Ergebnisse dieser Umfragen fliessen in die Analyse und die Entscheidung über Verbesserungsmaßnahmen ein.

Die Zweckmässigkeit und Periodizität der Umfragen werden zu Beginn des Prozesses überprüft. Der Aufwand und entsprechend die notwendige Vorlaufzeit sind abhängig von der Art und dem Inhalt der Umfrage (etwa zwei Wochen bis zwei Monate). In vielen Fällen wird das Umfragetool EvaSys eingesetzt. Gewisse Umfragen werden periodisch durchgeführt, in diesen Fällen werden z.T. einige anschliessend beschriebene Prozessschritte übersprungen.

Die Anfrage kommt in der Regel von den zuständigen Diensten. Sie reservieren die Ressourcen, die für die Erstellung des Fragebogens und die Organisation der Umfrage erforderlich sind, und übernehmen die Verantwortung für die Verwendung der Ergebnisse. Expertise und Ressourcen zur Fragebogenerstellung, Durchführung und Auswertung von Umfragen liegen bei der Stelle für Qualitätsmanagement. Die Verfügbarkeit der Stelle wird im Voraus geprüft, um diese Umfragen zu planen.

4 Ablauf

Zeit- raum	Ablauf	Beschrieb
	Dienst / Fachstelle Anfrage	Anfrage zur Durchführung
	SQM / Dienst bzw. Fachstelle Zusammentragen benötigter Infor- mationen	Definition von Ziel der Umfrage, Inhalt, Zielgruppe, Art der Umfrage, zuständige Kontaktperson bei Fragen, Umfragezei- ten, Begleitmail
	SQM / Dienst bzw. Fachstelle Erstellung Fragebogen	Erstellung des Fragebogens entweder durch SQM, Dienst/Fachstelle oder gemeinsam
	Dienst bzw. Fachstelle ggf. Übersetzung	Falls Umfrage zwei- bzw. fremdsprachig durchgeführt wird, veranlasst der zuständige Dienst bzw. die zuständige Fach- stelle die entsprechende Übersetzung des Fragebogens und des Begleitmails
	SQM Programmierung Umfrage	SQM programmiert die Umfrage in EvaSys und erstellt einen Textlink
	Dienst bzw. Fachstelle Empfängerliste	Bei TAN-basierten Umfragen (personalisierter Link zur Um- frage): Lieferung der Emailadressen der befragten Personen.
	Dienst bzw. Fachstelle Test Umfrage	Test der Online-Umfrage durch den zuständigen Dienst / die zuständige Fachstelle, Rückmeldung an SQM
	SQM Umfragestart	Allfällige Anpassungen werden vorgenommen, finale Um- frage wird aufgeschaltet, Einladung zur Umfrage an Ziel- gruppe (ggf. Reminder)
	SQM Auswertung	Auswertung der Ergebnisse durch SQM nach Umfrage- schluss, Ergebnisversand an zuständigen Dienst / zustän- dige Fachstelle, Besprechung der Ergebnisse
	Dienst bzw. Fachstelle Massnahmen	Der Dienst nutzt die Ergebnisse, um über die zu ergreifenden Massnahmen zu entscheiden und deren Umsetzung zu pla- nen. Sie informiert die SQM darüber.

5 Qualitätsdokumente

Dokument	Ablage
Fragebogen	Interne Ablage SQM
Rohdaten	Interne Ablage SQM
Auswertungsbericht	Interne Ablage SQM