

Studierendenzufriedenheit

Fakultät für Informatik und
Ingenieurwissenschaften

Campus Gummersbach

Technology
Arts Sciences
TH Köln

Prozessbeschreibung

Geltungsbereich

Der hier beschriebene Prozess ist verbindlich für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Zweck

Diese Prozessbeschreibung beinhaltet die Vorgehensweise, Teilprozesse, Schnittstellen, mitgeltenden Informationen, Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten für den oben genannten Prozess.

Modellierung

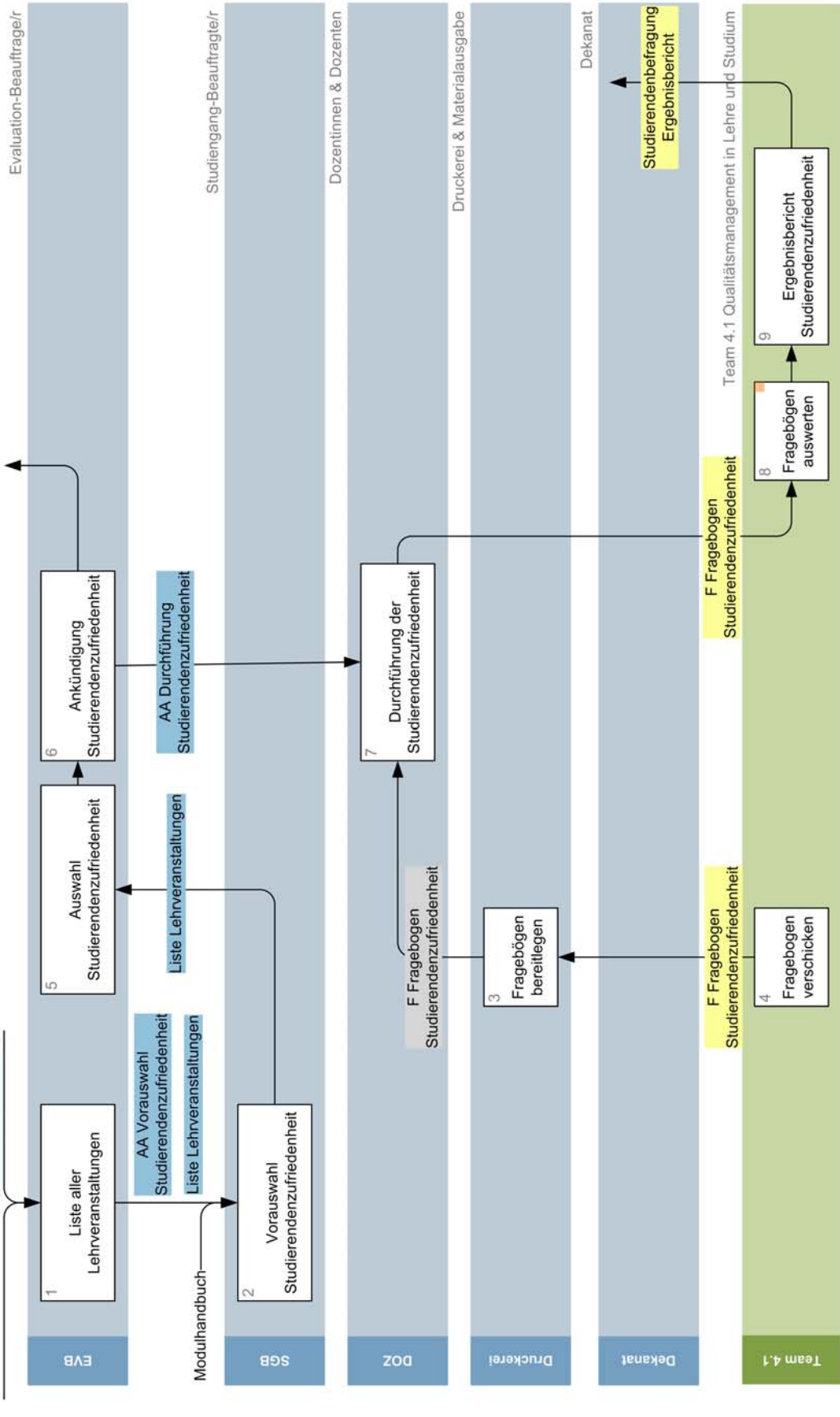
CQM-Team

Studierendenzufriedenheit

Studierendenzufriedenheit

TerminStudierendenzufriedenheit
Liste Studiengänge & Studiengangsmanager

Terminveröffentlichung



Ersteller: CQM-Team

Prüfer:

Freigeber:

Datenbank: campus-qm_fixed

Erstelldatum: 21.07.2010

Prüfdatum:

Freigabedatum:

letzte Änderung: 22.09.2015

Beschreibung der Unterprozesse

Auf den folgenden Seiten wird der oben genannte Prozess mit allen Teilprozessen, sowie deren Details und Zusatzinformationen beschrieben.

<i>Eingang / Ausgang</i>	<i>Prozess</i>	<i>Swimlane</i>
	1 Liste aller Lehrveranstaltungen	Evaluation-Beauftragte/r
➡ Liste Studiengänge & Studiengangsmanager	Anmerkung Der Studiengangsbeauftragte pflegt die Liste aller Lehrveranstaltungen.	
➡ Termin: Studierendenzufriedenheit	Die Liste der Lehrbeauftragten wird durch die Sekretariate zusammengestellt. Die langjährigen Lehrbeauftragten werden nur einmal im Jahr evaluiert.	
2 ◀ Liste Lehrveranstaltungen	Prozessart Managementprozess	
2 ◀ AA Vorauswahl Studierendenzufriedenheit		

2 Vorauswahl Studierendenzufriedenheit

Studiengang-Beauftragte/r

➡ Modulhandbuch

1 ➡ Liste
Lehrveranstaltungen**1** ➡ AA Vorauswahl
Studierendenzufriedenheit**5** ◀ Liste
Lehrveranstaltungen**Anmerkung**

Die Studiengangsmanager wählen aus ihrem Modulhandbuch zentrale Lehrveranstaltungen (z.B. Pflichtmodule) aus, die eine hohe Präsenz von Studierenden aufweisen. Diese Lehrveranstaltungen werden in der Liste der Lehrveranstaltungen markiert und an den Studiengangsbeauftragten zurückgesendet.

Prozessart

Managementprozess

Kriterien

8.2.1 Kundenzufriedenheit

Benutzerfelder

Prozessebene	4
Reifegrad	Prozess dokumentiert
Risikopotential	gering

Kennzahlen

Höchste Präsenz der Studierenden

Aktueller Wert	0
	Sonstige(15.06.2016)
Zielwert	1 Sonstige
Messfrequenz	1 / Semester
Verantwortung	SGB
Anmerkung	
Art	Sonstige
Höher ist besser	Nein
Hyperlink	

Dauer

Aktueller Wert	744
	Stunden(15.06.2016)
Zielwert	Stunden
Messfrequenz	/
Verantwortung	
Anmerkung	
Art	Sonstige
Höher ist besser	Nein
Hyperlink	

Potenziale

Nicht jeder Studiengangsmanager führt eine Liste über die aktuellen Lehrveranstaltungen durch.

Auswirkung	kein Überblick, Auswahl erschwert
Entdeckungswahrscheinlichkeit	
Auftretenswahrscheinlichkeit	
Bedeutung	

		3	Fragebögen bereitlegen	Druckerei & Materialausgabe	
4	➡	F Fragebogen Studierendenzufriedenheit		Anmerkung Der Fragebogen zur Studierendenzufriedenheit wird vervielfältigt und zur Abholung bereitgelegt. Prozessart Prozess Benutzerfelder Prozessebene 4 Reifegrad Prozess dokumentiert Risikopotential gering	
7	⬅	F Fragebogen Studierendenzufriedenheit			

		4	Fragebogen verschicken	Team 4.1 Qualitätsmanagement in Lehre und Studium	
3	⬅	F Fragebogen Studierendenzufriedenheit		Anmerkung Der Fragebogen wird an die Druckerei am Campus Gummersbach verschickt. Prozessart Prozess	

5 Auswahl Studierendenzufriedenheit

Evaluation-Beauftragte/r

2 ➡ Liste
Lehrveranstaltungen

6 ◀

Anmerkung

Der Studiengangsbeauftragte wertet die Vorschläge an Lehrveranstaltungen aus und entscheidet abschließend, in welchen Lehrveranstaltungen die Befragungen der Studierendenzufriedenheit stattfinden. Oberstes Kriterium bei der Auswahl ist, dass jeder Studierende möglichst nur einmal im Semester befragt werden soll.

Prozessart

Managementprozess

Kriterien

8.2.1 Kundenzufriedenheit

Benutzerfelder

Prozessebene	4
Reifegrad	Prozess dokumentiert
Risikopotential	gering

Kennzahlen

Jeder Student wird nur einmal befragt

Aktueller Wert	2 Befragung(15.06.2016)
Zielwert	1 Befragung
Messfrequenz	1 / Semester
Verantwortung	EVB
Anmerkung	
Art	Sonstige
Höher ist besser	Nein
Hyperlink	

Dauer

Aktueller Wert	168 Stunden(15.06.2016)
Zielwert	Stunden
Messfrequenz	/
Verantwortung	
Anmerkung	
Art	Sonstige
Höher ist besser	Nein
Hyperlink	

6 Ankündigung Studierendenzufriedenheit

Evaluation-Beauftragte/r

5 →

← Terminveröffentlichung

7 ←

AA Durchführung
Studierendenzufriedenheit**Anmerkung**

Der Studiengangsbeauftragte kündigt den involvierten Lehrenden den Befragungstermin, den Name der Veranstaltung und des Studiengangs und die Art der Umfrage an. Zusätzlich wird den Lehrenden ein Arbeitsauftrag zur Durchführung der Studierendenzufriedenheit gemailt.

Prozessart

Managementprozess

Benutzerfelder

Prozessebene	4
Reifegrad	Prozess dokumentiert

Kennzahlen

Ankündigung erfolgt 4 Wochen vor der Befragung

Aktueller Wert	0
	Sonstige(15.06.2016)
Zielwert	0 Sonstige
Messfrequenz	0 / Tag
Verantwortung	
Anmerkung	
Art	Sonstige
Höher ist besser	Nein
Hyperlink	

Potenziale

Bislang gibt es keine Vorlage für die Arbeitsanweisung "AA Durchführung Studierendenzufriedenheit"

Auswirkung	Mehrarbeit in jedem neuen Semester
Entdeckungswahrscheinlichkeit	
Auftretenswahrscheinlichkeit	
Bedeutung	

7 Durchführung der Studierendenzufriedenheit

Dozentinnen & Dozenten

3 ➡ F Fragebogen Studierendenzufriedenheit

6 ➡ AA Durchführung Studierendenzufriedenheit

8 ◀ F Fragebogen Studierendenzufriedenheit

Anmerkung

Der jeweils aufgeforderte Dozent ist verpflichtet sich bei Herrn Valentin die Fragebögen für die Befragung der Studierendenzufriedenheit abzuholen. Damit Studierende nicht mehrfach befragt werden, sollen die genannten Termine eingehalten werden. Hinweise zur Durchführung sind der Arbeitsanweisung "AA Durchführung Studierendenzufriedenheit" und dem Fragebogen selbst zu entnehmen.

Prozessart

Managementprozess

Kriterien

8.2.1 Kundenzufriedenheit

Benutzerfelder

Prozessebene	4
Reifegrad	Prozess dokumentiert
Risikopotential	gering

Kennzahlen

Rücksendung der Fragebögen nach Befragung

Aktueller Wert	0 Tage(15.06.2016)
Zielwert	7 Tage
Messfrequenz	0 / Tag
Verantwortung	DOZ
Anmerkung	
Art	Sonstige
Höher ist besser	Nein
Hyperlink	

8 Fragebögen auswerten

Team 4.1 Qualitätsmanagement in Lehre und Studium

7 ➡ F Fragebogen Studierendenzufriedenheit

9 ◀

Anmerkung

Die Auswertung der Fragebögen erfolgt.

Prozessart

Managementprozess

Kriterien

8.2.1 Kundenzufriedenheit

Zugeordnete Informationen

F Fragebogen Studierendenzufriedenheit (Sonstige)

Beteiligte

Team 4.1 Qualitätsmanagement in Lehre und Studium (Prozessverantwortlicher)

Benutzerfelder

Prozessebene	4
Reifegrad	Prozess dokumentiert
Risikopotential	mittel

8 ➡

◀ Studierendebefragung
Ergebnisbericht

9 Ergebnisbericht
Studierendenzufriedenheit

Team 4.1 Qualitätsmanagement in
Lehre und Studium

Anmerkung

Die Ergebnisse werden auf der FH-Website veröffentlicht und dem Dekan, dem Studiengangsbeauftragten, sowie den Studiengangsmanagern mitgeteilt. Die Ergebnisse fließen in die Maßnahmenplanungen zur Verbesserung der Situation in Studium und Lehre ein.

Prozessart

Managementprozess

Kriterien

8.2.1 Kundenzufriedenheit

Benutzerfelder

Prozessebene	4
Reifegrad	best practice
Risikopotential	mittel