



Unser Selbstverständnis zur Qualitätsentwicklung mit Befragungen

Befragungen sind für das Hochschul-Sozialwerk Wuppertal (HSW) ein Instrument zur routinemäßigen Zufriedenheitserhebung. Die Befragten sehen wir als eine wichtige „Ressource“, sie können uns helfen unsere Strukturen und Prozesse zu optimieren. Durch die Befragung unterschiedlicher Gruppen (Gäste unserer Verpflegungseinrichtungen, BAföG-Bezieher, Wohnheim-Mieter) erhalten wir Informationen, wie das Hochschul-Sozialwerk Wuppertal aus unterschiedlichen Perspektiven wahrgenommen und erlebt wird und welche Erwartungen an uns gestellt werden.

Die Entwicklung unserer Dienstleistungsqualität ist durch den Längsschnittvergleich mehrerer Jahresauswertungen möglich. Aus diesem Grund befragen wir kontinuierlich unsere Gäste, unsere BAföG-Bezieher und unsere Mieterinnen und Mieter. Um eine möglichst große Aussagekraft mit den jeweiligen Befragungen zu erzielen und um den Auswertungsaufwand gleichmäßig über das Jahr zu verteilen, haben wir feste Auswertungsintervalle für die Bereiche „Mensen & Cafeterien“, „BAföG“ sowie „Wohnen“ festgelegt.

Unsere Befragungen erfolgen grundsätzlich anonym. Die Art der erfassten Personendaten (z.B. Alter, Geschlecht, Hochschulstatus) lassen keine Rückschlüsse auf Einzelpersonen zu. Selbstverständlich steht es jedoch jedem Fragebogenausfüller frei, auch Name und E-Mail-Adresse einzutragen. Grundsätzlich sind wir bemüht, so viele Informationen wie möglich zu erheben, um unsere Angebote und Services zu verbessern, jedoch gleichzeitig auch so wenig wie nötig an Daten zu erfragen, die die Anonymität unserer Feedbackgeber einschränkt.

Unsere Anstrengungen zum Datenschutz werden auch in einer entsprechenden Richtlinie dokumentiert, die über die Fragebögen online zugänglich gemacht wird.

Die ausgewerteten Daten werden durch die Abteilungsleitungen in Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung bewertet. Es werden Verbesserungsvorschläge (Maßnahmen und Projekte) entwickelt und dokumentiert. Nach Sichtung und Diskussion der Auswertung erfolgt eine Rückmeldung der Umfrageergebnisse an unsere Beschäftigten zum Beispiel im Rahmen von Abteilungssitzungen oder Teamrunden. In diesen Veranstaltungen, an denen die Führungskräfte und Mitarbeiter aus den jeweils bewerteten Bereichen teilnehmen, können weitere abteilungsspezifische Verbesserungsmaßnahmen entwickelt werden.

Grundsätzlich wird angestrebt, die Befragungen mit externen Kooperationspartnern durchzuführen. Die Ableitung von Handlungsmaßnahmen aus den Befragungsergebnissen erfolgt gemeinsam von Geschäftsleitung und der jeweiligen Abteilungsleitung, gegebenenfalls auch unter Einbezug des von uns beauftragten auswertenden Experten.

Wuppertal, im März 2009

Fritz Berger
Geschäftsführer