

**Formulierung einer Qualitätspolitik des FH-
Studienganges Informationsmanagement aus Sicht
der Studierenden unter Einbeziehung möglichst
vieler studentischer Einzelmeinungen**

Roland Augustin
Bernhard Lukas

Inhaltsverzeichnis

INHALTSVERZEICHNIS	2
WAS IST QUALITÄTSPOLITIK?	3
DIE MITTEL DER UMSETZUNG	3
DER EINSATZ VON QUALITÄTSPOLITIK	3
BEISPIELE FÜR QUALITÄTSZIELE	4
TQM	4
QUALITÄTSPOLITIK EINES UNTERNEHMENS	5
DIE VERANTWORTUNG DER GESCHÄFTSFÜHRUNG	5
AUSARBEITUNG	7
AUSWIRKUNG ERFOLGREICHER QUALITÄTSPOLITIK	8
FRAGEBOGEN	13
ANHANG A: GLOSSAR	15
ANHANG B: FRAGEBOGEN	17

Was ist Qualitätspolitik?

Darunter versteht man die grundlegenden Absichten und Zielsetzungen einer Organisation im Hinblick auf Qualität, wie sie von ihrer Leitung erklärt werden. Beispiele dafür sind: Kundenorientiertheit, schnelles Reagieren auf Marktbedingungen durch die Einführung neuer Produkte, Erzeugung von Produkten mit hohem Wert, umfassender und leistungsstarker Kundenservice. Qualitätspolitik ist eine zentrale Aufgabe des Top- und mittleren Managements. Die Gefahr ist, dass sie als Alibifunktion wahrgenommen wird und im Tagesgeschäft untergeht. Qualitätspolitik im Zusammenhang mit Software bedeutet unter anderem eine ausgewogene Berücksichtigung der drei Projektgrößen Zeit, Kosten und Produkthanforderungen.

Die Mittel der Umsetzung

Ein Qualitätsmanagementsystem ist nicht damit eingeführt, dass ein Unternehmen sich für die Einführung entscheidet. Viel mehr müssen verschiedene Voraussetzungen geschaffen werden, damit die Einführung vonstatten gehen kann. Es muss eine Qualitätspolitik erarbeitet und festgelegt werden. Dann müssen die Mittel der Qualitätsplanung, -lenkung und -sicherung für die Umsetzung genutzt werden. Schließlich ist nach erfolgter Einführung ein Klima der ständigen Verbesserung, wie es schon bei den Ausrichtungsebenen für ein Qualitätsmanagement beschrieben wurde, anzustreben.

Der Einsatz von Qualitätspolitik

Ein umfassendes Qualitätsmanagement braucht eine Qualitätspolitik die plant, lenkt, prüft und verbessert. Dabei stellen die Mitarbeiter, Kunden, Prozesse, Produkte und die ständige Verbesserung die Ansatzpunkte für das Qualitätsmanagement dar. Die Qualitätspolitik ist ein Bestandteil der Unternehmenspolitik. Im qualitätsorientierten Unternehmen ist sie als solches eine Aufgabe der obersten Leitung des Unternehmens. Diese stellt die Leitsätze der Qualitätspolitik auf. Diese Leitsätze sollten so formuliert sein, dass sie jedem Mitarbeiter plakativ darstellen um was es bei dem Ziel „Qualität“ eigentlich geht. So werden sie in den Köpfen der Mitarbeiter verankert werden. Wichtig ist dann, dass diese Ziele auch in konkrete Ziele für den einzelnen Mitarbeiter umgesetzt werden.

Beispiele für Qualitätsziele

Forschung und Entwicklung	<ul style="list-style-type: none"> • kürzere Entwicklungszeiten • Reduzierung Entwurfsänderungen
Produktion	<ul style="list-style-type: none"> • weniger Ausschuss produzieren • weniger Nacharbeit
Materialwirtschaft	<ul style="list-style-type: none"> • Einführung just-in-time

Bei der Festlegung der Ziele sind mögliche Zielkonflikte zwischen Qualität und anderen Unternehmenszielen, wie etwa niedrige Kosten, hohes Volumen, kurze Durchlaufzeiten, u.ä. zu beachten. Auch ist nicht jeder Mitarbeiter der Top-Qualitätsqualifizierte. So ergeben sich etwa wenn mit unqualifizierten Arbeitern bisher produziert wurde, Zielkonflikte zwischen Personal und Qualitätsmanagementsystem. Außerdem kostet die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems Zeit. Die Zeit die für die Einführung benötigt wird, sollte nicht unterschätzt werden. Je nach verwendetem System sind hier einige Monate bis mehrere Jahre keine unrealistischen Zeiträume. Diese Zeit kann mit anderen Maßnahmen wie Rationalisierung, wenn das Qualitätsmanagement in Zeiten der Restrukturierung des Unternehmens eingeführt wird, kollidieren.

Es gilt das Prinzip 3 mal Z: **Z**iele müssen durch konkrete **Z**eitvorgaben und **Z**ahlen definiert werden. Etwa, dass ab dem 1 Januar 30% weniger Ausschuss zu produzieren sind.

TQM

Unter dem Aspekt TQM ist die ständige Qualitätsverbesserung eine Aufgabe, die Geschäftsleitung als Unternehmensziel vorgeben und verantworten muss. Qualität wird damit ein strategisches Unternehmensziel. Die Qualitätspolitik eines Unternehmens hat zum Ziel, der Qualität als einem bedeutenden Erfolgsparameter im Unternehmen den notwendigen Stellenwert zu verschaffen zeigt wesentliche Elemente der Qualitätspolitik eines Unternehmens.

Qualitätspolitik eines Unternehmens

Es gibt zwei Seiten der Qualitätspolitik eines Unternehmens, nämlich die im Innenverhältnis und die im Außenverhältnis.

Qualitätspolitik eines Unternehmens	
im Innenverhältnis	im Außenverhältnis
<ul style="list-style-type: none">• Qualität darf nicht zugunsten von Kosten und Terminen vernachlässigt werden• Einbeziehung aller Mitarbeiter in den Prozess der ständigen Qualitätsverbesserung	<ul style="list-style-type: none">• Wünsche des Kunden erkennen, berücksichtigen und umsetzen• Qualität der Produkte glaubhaft machen

Die Verantwortung der Geschäftsführung

Die Leitung eines Unternehmens hat bestimmte Sorgfaltspflichten und muss eine ausreichende Dokumentation der Qualitätsziele und der Qualitätspolitik im QM-Handbuch veranlassen.

Normforderung	Interpretation und Handlungsanleitung	Bezug zur QM-Dokumentation
Qualitätspolitik		
Die oberste Leitung des Unternehmens muss die Qualitätspolitik einschließlich der Zielsetzungen und Verpflichtung zur Qualität festlegen und dokumentieren.	Qualitätspolitik: Definition, Bedeutung, Anforderung, Veröffentlichung	Die aktuelle Q-Politik sollte im QM-Handbuch enthalten sein. Mit Unterschrift der Geschäftsleitung und Datum der Freigabe
Die Qualitätspolitik muss in Einklang mit den organisatorischen Zielen des Unternehmens sowie den Erwartungen und Erfordernissen der Kunden stehen.	Sofern innerhalb des Unternehmens schon Unternehmensziele formuliert wurden, darf die Qualitätspolitik nicht dazu im Widerspruch stehen. Die Erwartungen der Kunden sollten sich in der Qualitätspolitik widerspiegeln.	
Die Leitung sollte sicherstellen, dass die Qualitätspolitik auf allen Ebenen des Unternehmens verstanden, verwirklicht und umgesetzt wird.	Jeder Mitarbeiter muss verstehen, welche der einzelnen Aussagen für ihn besonders wichtig ist, worin die Qualität seiner Funktion besteht.	Qualitätspolitik: Definition, Bedeutung, Anforderung, Veröffentlichung

Ausarbeitung

Da Qualitätsziele, die im Rahmen einer Qualitätspolitik definiert werden, über längere Zeiträume gelten müssen, haben wir diese sehr allgemein formuliert. Die Qualitätsziele, die wir definiert haben, lauten wie folgt:

1. Qualitätsverbesserung von studentischen Arbeiten
2. Einheitliche moderne Dokumentation der Abläufe im Studiengang
3. Verbesserung der Qualität von Vorlesungen und Seminaren
4. Von den Studierenden bewerten 80% die Vorlesungen, Seminare und Kurse mindestens mit der Note 'gut'.
5. Niedrigste Dropoutrate der ganzen FH - intensive Nachbetreuung bei Wiederholungsterminen
6. Eindeutige Assoziation des Studiengangs Informationsmanagement mit dem Standort Graz
7. Gewährleistung der Aktualität der Ausbildung (Flexibilität des Curriculums)
8. Einbindung der Lehrbeauftragten in die Forschungs- und Entwicklungsarbeit
9. Verstärkte Präsenz der Wirtschaft in den Vorlesungen durch Gastvortragende
10. Gewährleistung hoher Standards und hoher Verfügbarkeit im Bereich Infrastruktur (Equipment der EDV-Labors)
11. Sponsoring der Wirtschaft (maximaler Prozentsatz) ohne dadurch Einfluss auf die Ausbildung zu nehmen.
12. Aufwertung der Evaluierung als Qualitätsinstrument
13. Förderung der Studentenkultur auch außerhalb des normalen Studienbetriebes zur Förderung des Gemeinschaftsbewusstseins
14. Imagebildung - FH ist keine Schule sondern eine Hochschule
15. Liberalisierung der Anwesenheitspflicht zur Erhöhung der Unterrichtsqualität im Hörsaal.
16. Umfeldverbesserung: Campus FH Zentrum Graz West, Parkplatzsituation

Auswirkung erfolgreicher Qualitätspolitik

Qualitätsverbesserung von studentischen Arbeiten

Auswirkungen für die Studenten

Bei einer Verbesserung der studentischen Arbeiten würde sich das in erster Linie auf den Notenschnitt der Studenten auswirken. In weiterer Hinsicht würden Ihre Leistungen im späteren Berufsleben mehr Anerkennung genießen. Auch würden sich bei Projekten die von Firmen in Auftrag gegeben werden bessere Ergebnisse erzielen.

Auswirkungen für die Studiengangsleitung

Diese Verbesserung würde sich nach außen insofern auswirken als, dass das Ziel der Studiengangsleitung „Eindeutige Assoziation des Studiengangs Informationsmanagement mit dem Standort Graz“ leichter erreichen kann.

Einheitliche moderne Dokumentation der Abläufe im Studiengang

Auswirkungen für die Studiengangsleitung

Eine Dokumentation der Abläufe im Studiengang würde bewirken das die internen Vorgänge des Studiengangs klar aufgezeichnet werden und das Potential für Verbesserungen leichter erkannt werden. In weiterer Folge wird dadurch eine mögliche ISO – Zertifizierung vorbereitet. Auch die internen Mitarbeiter des Studiengangs würden klarer über ihre Aufgabe im Studiengang bescheid wissen.

Verbesserung der Qualität von Vorlesungen und Seminaren

Auswirkungen für die Studenten

Gewährleistung eines besseren Ausbildungsstandards. Außerdem würde dadurch das Ziel „Von den Studierenden bewerten 80% die Vorlesungen, Seminare und Kurse mindestens mit der Note `gut““ mit Sicherheit erreicht werden würde.

Auswirkungen für die Vortragenden

Die Vortragstätigkeit würde eine größere Herausforderung für die Vortragenden darstellen.

Von den Studierenden bewerten 80% die Vorlesungen, Seminare und Kurse mindestens mit der Note `gut`

Auswirkungen für die Studenten

Eine indirekte Verbesserung des Ausbildungsstandards. Dieses Qualitätsziel ist ein Rückschluss aus dem vorangegangenen Qualitätsziel. Wenn sich die Qualität der Vorlesungen und Seminare verbessert, verbessert sich dadurch auch die Benotung und Evaluierung dieser durch die Studierenden.

Auswirkungen für die Vortragenden

Eine positive Rückmeldung steigert die Freude und den Einsatz der Vortragenden.

Auswirkungen für die Studiengangsleitung

Verbessert den Schnitt der Evaluierungen des Studiengangs und ist somit wichtig für die Reputation des Studiengangs

Niedrigste Dropoutrate der ganzen FH - intensive Nachbetreuung bei Wiederholungsterminen

Auswirkungen für die Studenten

Eine intensive Nachbetreuung bei Wiederholungsterminen senkt die Dropoutrate sehr, da natürlich wenn die Studenten besser auf Wiederholungstermine vorbereitet werden, weniger Studenten gezwungen werden, die Fachhochschule gezwungener Weise zu verlassen.

Auswirkungen für die Studiengangsleitung

Eine Verbesserung der Reputation des Studiengangs innerhalb der Studiengänge der Fachhochschule Joanneum.

Auswirkungen für die Vortragenden

Weniger Aufwand beim erstellen von zusätzlichen Prüfungsterminen.

Eindeutige Assoziation des Studiengangs Informationsmanagement mit dem Standort Graz

Auswirkungen für die Studiengangsleitung

Dieser Punkt hebt die Anerkennung des Studiengangs gegenüber anderen Studiengängen und gegenüber anderen Fachhochschulen. Auch würden die Vortragenden eine Lehrtätigkeit an unserem Studiengang einem Engagement an einem anderen Standort vorziehen.

Gewährleistung der Aktualität der Ausbildung (Flexibilität des Curriculums)

Auswirkungen für die Studenten

Für die Studenten würde immer eine aktuelle Ausbildung gewährleistet bleiben. Daran Anknüpfend würden sich die Chancen auf einen gut bezahlten und interessanten Arbeitsplatz erhöhen. Auch ist in manchen Bereichen somit der Unterschied zur Universität gewährleistet.

Auswirkungen für die Vortragenden

Die Vortragenden (besonders jene mit einer fixen Anstellung) sind dadurch auch angehalten sich weiterzubilden und bleiben dadurch immer up-to-date.

Einbindung der Lehrbeauftragten in die Forschungs- und Entwicklungsarbeit

Auswirkungen für die Studenten

Den Studenten werden aktuelle Vorlesungsinhalte geboten, da Vortragende die aus der Forschung und Entwicklung gewonnenen Erkenntnisse einbringen können.

Auswirkungen für die Vortragenden

Die Vortragenden haben durch ihre Forschungstätigkeit ein selbst erarbeitetes, reichhaltiges fundiertes Wissen aus aktuellen Themengebieten, welches sie den Studenten vermitteln können.

Auswirkungen für die Studiengangsleitung

Der Studiengang gewinnt durch die Veröffentlichung der Forschungsunterlagen an Prestige und Anerkennung.

Verstärkte Präsenz der Wirtschaft in den Vorlesungen durch Gastvortragende

Auswirkungen für die Studenten

Die Studenten haben die Möglichkeit, durch den hohen Praxisbezug und den Kontakt zu Personen aus der Wirtschaft Praktikumsplätze vermittelt zu bekommen, bzw. wird dadurch auch der Einstieg in die Wirtschaft erleichtert.

Gewährleistung hoher Standards und hoher Verfügbarkeit im Bereich Infrastruktur (Equipment der EDV-Labors)

Auswirkungen für die Studenten

Den Studenten wird die Arbeit an den Projekten ermöglicht bzw. erleichtert und durch hohe Standards und Verfügbarkeit können sich die Studenten selbst intensiver mit den Inhalten beschäftigen („learning by doing“).

Auswirkungen für die Vortragenden

Der Einsatz moderner und leistungsfähiger Software wird durch hohe Standards ermöglicht.

Sponsoring der Wirtschaft (maximaler Prozentsatz) ohne dadurch Einfluss auf die Ausbildung zu nehmen

Auswirkungen für die Studenten

Garantiert hohe Verfügbarkeit von EDV-Equipment und die Möglichkeit, im Gegenzug Projekte für diese Firmen zu erledigen und dadurch auch für das Wirtschaftsleben zu lernen.

Auswirkungen für die Studiengangsleitung

Geringerer Aufwand bei der Anschaffung von EDV- oder sonstigen technischen Einrichtungen.

Aufwertung der Evaluierung als Qualitätsinstrument

Auswirkungen für die Studenten

Gewährleistung gleichbleibender Qualität der Vortragenden und somit der Ausbildung. Durch die Verhinderung einer Quasi-Pragmatisierung werden die Studierenden motiviert, Evaluierungen ernst zu nehmen.

Auswirkungen für die Vortragenden

Die Vortragenden werden dazu motiviert, die Qualität ihrer Inhalte und ihres Vortragsstils ständig zu verbessern und auch während der Vorlesung auf Feedback seitens der Studierenden einzugehen bzw. auf Änderungswünsche zu reagieren.

Auswirkungen für die Studiengangsleitung

Die Studiengangsleitung kann sich bei der Entlassung von Vortragenden auf gesammelten Daten beziehen und ist nicht genötigt, alleine die Entscheidung über den Fortbestand oder die Beendigung eines Lehrauftrags zu treffen.

Förderung der Studentenkultur auch außerhalb des normalen Studienbetriebes zur Förderung des Gemeinschaftsbewusstseins

Auswirkungen für die Studenten

Die Studenten haben durch die gemeinsame Freizeitgestaltung die Möglichkeit, über die Grenzen eines Jahrganges hinweg Kontakte zu pflegen und Wissen zu kommunizieren.

Imagebildung - FH ist keine Schule sondern eine Hochschule

Auswirkungen für die Studiengangsleitung

Die Studiengangsleitung kann das Studium an der FH in demselben Bereich wie verwandte Universitätsstudien platzieren und das FH-Studium dadurch auf nationaler und internationaler Ebene aufwerten.

Liberalisierung der Anwesenheitspflicht zur Erhöhung der Unterrichtsqualität im Hörsaal

Auswirkungen für die Studenten

Die Studenten haben mehr Freiraum um ihren Tätigkeiten in externen Firmen nachzugehen und störende Einflüsse während der Vorlesung, welche dadurch entstehen, dass Studierende Vorlesungen nur zum Zwecke der Erfüllung der 50%igen Anwesenheit besuchen, werden gemindert.

Auswirkungen für die Vortragenden

Die Vortragenden können sich besser konzentrieren, somit die Qualität der Vorlesung steigern und mehr auf spezielle Interessen einiger Studierender eingehen.

Umfeldverbesserung: Campus FH Zentrum Graz West, Parkplatzsituation

Auswirkungen für die Studenten

Die Studierenden müssen nicht, um die Räumlichkeiten der FH an Wochenenden oder vorlesungsfreien Tagen nutzen zu können, große räumliche Distanzen überwinden.

Fragebogen

Wir haben nach der Formulierung dieser Qualitätsziele einen Fragebogen entworfen, um die Einzelmeinungen möglichst vieler Studenten des Studiengangs Informationsmanagement wiederzuspiegeln. Wir haben uns dazu entschieden, die Studenten eine Reihung der Qualitätsziele durchführen zu lassen, um daraus die Prioritäten der Studenten herauszufinden. Aus den vorliegenden Daten wurden durch ein Bewertungssystem die Verteilung und Gewichtung der Qualitätsziele aus der Sicht der Studenten dargestellt. Nach der Befragung von 35 Zielpersonen ergab sich folgende Aufteilung:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Bewertung
1	1	2	5	0	1	1	4	4	2	3	1	2	2	2	2	3	6
2	1	2	0	1	1	1	3	2	2	1	4	4	3	3	5	2	14
3	7	7	4	3	2	1	1	3	2	2	1	0	0	1	0	1	2
4	1	1	0	2	3	1	1	2	0	1	3	3	5	2	4	6	16
5	2	1	1	1	2	4	0	3	1	2	1	4	1	6	3	3	13
6	1	3	0	1	1	1	2	2	1	1	3	4	5	1	4	5	15
7	8	6	7	2	0	2	3	1	0	1	1	2	0	0	1	1	1
8	0	1	0	2	3	2	4	2	5	3	3	1	4	2	0	3	1
9	0	3	5	4	4	5	3	3	3	2	0	0	0	3	0	0	10
10	7	3	5	2	3	1	2	2	2	2	2	0	1	1	2	0	4
11	1	2	0	4	4	3	4	2	1	4	3	1	2	2	1	1	3
12	0	1	1	4	1	3	1	2	7	4	0	4	4	3	0	0	5
13	0	1	2	2	2	1	1	1	8	0	5	4	1	2	3	2	8
14	2	1	1	1	4	2	2	3	0	4	2	3	3	4	2	1	12
15	2	1	1	4	2	4	3	1	0	3	3	1	1	2	4	3	9
16	2	0	3	2	2	3	1	2	1	2	3	2	3	1	4	4	7
16																	11

Daraus ist eindeutig erkennbar, dass die Studenten diejenigen Ziele als besonders wichtig erachtet haben, welche einen direkten Einfluss auf die Ausbildung haben:

1. Gewährleistung der Aktualität der Ausbildung (Flexibilität des Curriculums)
2. Verbesserung der Qualität von Vorlesungen und Seminaren
3. Gewährleistung hoher Standards und hoher Verfügbarkeit im Bereich Infrastruktur (Equipment der EDV-Labors)

Die drei am wenigsten wichtigen Qualitätsziele für die Studenten waren:

1. Eindeutige Assoziation des Studiengangs Informationsmanagement mit dem Standort Graz
2. Einheitliche moderne Dokumentation der Abläufe im Studiengang
3. Niedrigste Dropoutrate der ganzen FH - intensive Nachbetreuung bei Wiederholungsterminen

Daraus kann man schließen, dass für die Studenten selbst die Qualitätsziele, die hauptsächlich den Studiengang betreffen, natürlich nicht den Stellenwert genießen, den sie für die Studiengangsleitung und die Fachhochschule selbst haben.

Unserer Meinung nach wurde das nach Meinung der Studenten unwichtigste Qualitätsziel nicht als Ziel sondern als Forderung verstanden, deswegen haben wir es in diese Wertung nicht mit einbezogen:

- Von den Studierenden bewerten 80% die Vorlesungen, Seminare und Kurse mindestens mit der Note 'gut'.

Anhang A: Glossar

Benennung	Definition
Qualität	Beschaffenheit einer Einheit bezüglich ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen.
Qualitätsaudit	Beurteilung der Wirksamkeit des Qualitätssicherungssystems oder seiner Elemente durch eine unabhängige systematische Untersuchung.
Qualitätsfähigkeit	Eignung einer Organisation oder ihrer Elemente zur Realisierung einer Einheit, die Qualitätsforderungen zu erfüllen.
Qualitätsforderung	Die festgelegten und vorausgesetzten Erfordernisse.
Qualitätskosten	Kosten, die vorwiegend durch Qualitätsforderungen verursacht sind, d. h.: Kosten, die durch Tätigkeiten der Fehlerverhütung, durch planmäßige Qualitätsprüfungen sowie durch intern oder extern festgestellte Fehler verursacht sind.
Qualitätskreis	Modell für das Ineinandergreifen der Beiträge zur Qualität eines Elementes aufgrund der Ergebnisse von Tätigkeiten oder Prozessen in den Planungs-, Realisierungs- und Nutzungsphasen.
Qualitätslenkung	Die vorbeugenden, überwachenden und korrigierenden Tätigkeiten bei der Realisierung der Einheit mit dem Ziel, die Qualitätsforderung zu erfüllen.
Qualitätsmanagement	Derjenige Aspekt der Gesamtaufgabe, welcher die Qualitätspolitik festlegt und zur Ausführung bringt.
Qualitätsmerkmal	Ein für die Qualität mitbestimmendes Merkmal.
Qualitätsplanung	Auswählen, Klassifizieren und Gewichten der Qualitätsmerkmale sowie schrittweises Konkretisieren aller Einzelforderungen an die Beschaffenheit zu Realisierungsspezifikationen, und zwar im Hinblick auf die durch den Zweck der Einheit gegebenen Erfordernisse, auf das Anspruchsniveau und unter Berücksichtigung der Realisierungsmöglichkeiten.

Qualitätspolitik	Die grundlegenden Absichten und Zielsetzungen einer Organisation zur Qualität, wie sie von Ihrer Leitung formell erklärt werden.
Qualitätsprüfung	Feststellen, inwieweit eine Einheit die Qualitätsforderung erfüllt.
Qualitätssicherung	Gesamtheit der Tätigkeiten des Qualitätsmanagements, der Qualitätsplanung, Qualitätslenkung und der Qualitätsprüfung.
Qualitätssicherungs-Nachweisforderung	Forderung eines Nachweises über die Realisierung von Elementen eines Qualitätssicherungssystems gegenüber dem Auftraggeber bei vertraglicher Vereinbarung, oder gegenüber einer zuständigen Stelle bei gesetzlicher Auflage.
Qualitätssicherungssysteme	Die festgelegte Ablauf- und Aufbauorganisation zur Durchführung der Qualitätssicherung sowie die hierfür erforderlichen Mittel.
Qualitätstechnik	Anwendung wissenschaftlicher und technischer sowie von Führungstechniken für die Qualitätssicherung.
Zuverlässigkeit	Teil der Qualität im Hinblick auf das Verhalten der Einheit während oder nach vorgegebenen Zeitspannen bei vorgegebenen Anwendungsbedingungen.

Anhang B: Fragebogen

Fragebogen Qualitätszielerhebungen

Bitte reihen Sie die folgenden Qualitätsziele nach der Wichtigkeit für Sie persönlich.

Qualitätsziel	Reihung
1. Qualitätsverbesserung von studentischen Arbeiten	
2. Einheitliche moderne Dokumentation der Abläufe im Studiengang	
3. Verbesserung der Qualität von Vorlesungen und Seminaren	
4. Von den Studierenden bewerten 80% die Vorlesungen, Seminare und Kurse mindestens mit der Note 'gut'.	
5. Niedrigste Dropoutrate der ganzen FH - intensive Nachbetreuung bei Wiederholungsterminen	
6. Eindeutige Assoziation des Studiengangs Informationsmanagement mit dem Standort Graz	
7. Gewährleistung der Aktualität der Ausbildung (Flexibilität des Curriculums)	
8. Einbindung der Lehrbeauftragten in die Forschungs- und Entwicklungsarbeit	
9. Verstärkte Präsenz der Wirtschaft in den Vorlesungen durch Gastvortragende	
10. Gewährleistung hoher Standards und hoher Verfügbarkeit im Bereich Infrastruktur (Equipment der EDV-Labors)	
11. Sponsoring der Wirtschaft (maximaler Prozentsatz) ohne dadurch Einfluss auf die Ausbildung zu nehmen.	
12. Aufwertung der Evaluierung als Qualitätsinstrument	
13. Förderung der Studentenkultur auch außerhalb des normalen Studienbetriebes zur Förderung des Gemeinschaftsbewusstseins	
14. Imagebildung - FH ist keine Schule sondern eine Hochschule	
15. Liberalisierung der Anwesenheitspflicht zur Erhöhung der Unterrichtsqualität im Hörsaal.	
16. Umfeldverbesserung: Campus FH Zentrum Graz West, Parkplatzsituation	