

# UNIVERSITÄT HEIDELBERG



Zukunft. Seit 1386



**„Ohne Organisations- und Personalentwicklung  
geht es nicht“**

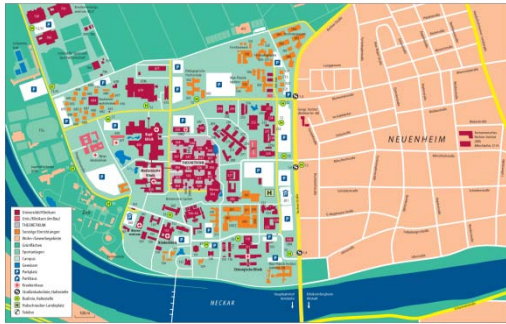
**Qualität von Dienstleistungen für Studium und  
Lehre am Beispiel der Universität Heidelberg**

Dr. Andreas Barz  
Dezernent für Studium, Lehre, Weiterbildung  
Seminarstraße 2  
69117 Heidelberg  
06221/54-2314  
[barz@zuv.uni-heidelberg.de](mailto:barz@zuv.uni-heidelberg.de)



# Ausgangsfrage: Wo ist denn hier die Uni?

Universitätsgebiet Neuenheim



- „ResStud“ Reorganisation des Studierendenservice
  - Ziele und Beteiligte
  - Teilprojekte und Ergebnisse
- Perspektive
  - Qualitätsmanagement Studium und Lehre





# ResStud – Reorganisation des Studierendenservice

- Nachfrager
  - Studieninteressierte, Studierende
  - Eltern, Verwandte
  - Fakultäten, Institute
  - Schulen, Hochschulen
  - Unternehmen, Behörden
- Erwartungen
  - Beratung, Information,
  - Kundenfreundlichkeit, Qualität, Schnelligkeit, Flexibilität
  - Administrative Unterstützung



# ResStud

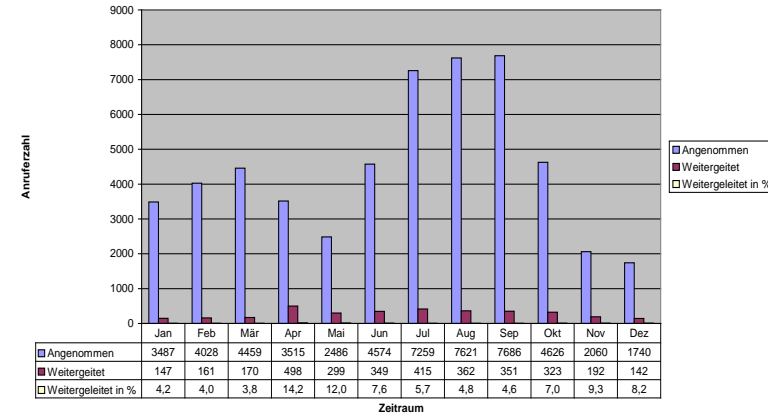
- Ziele
  - Verbesserung der Servicequalität
  - Erhöhung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit
  - Optimierung der administrativen Prozesse
  - Entwicklung einer Front- und Backofficestruktur
  - Modifikation der Organisationsstruktur
  
- Beteiligte
  - D 2 Studium und Lehre, D7 Internationale Beziehungen, Zentrum für Studienberatung und Weiterbildung (ZSW)
  - Universitätsrechenzentrum, Universitätsbibliothek, Studentenwerk



# ResStud

- Teilprojekt und Ergebnisse
  - Wissensdatenbank
  - Telefonportal
  - E-Mail-Portal
  - Corporate Design
  - Internetportal
    - Software-Infrastruktur
    - Relaunch der Homepage
    - Onlinefunktionalitäten für Studierende und Fakultäten
    - Onlinejournal

Telefonportal 2008  
Angenommene und weitergeleitete Anrufe  
53.541/ 3.409 (5,3%)

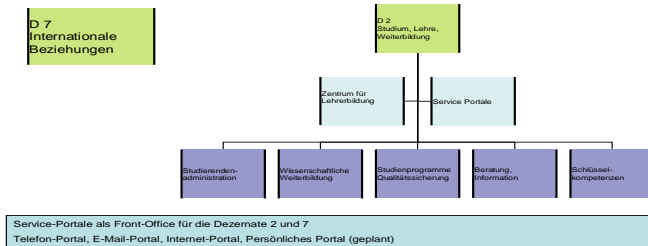


Virtuelles Studierenden-  
sekretariat



# Nächste Schritte

- Was steht nun an
  - Neue Organisationsstruktur D2 / ZSW
  - Teilintegration Telefon- und E-Mail-Portal / Web-Collaboration
  - Umsetzung Persönliches Portal
  - Studierendenkarte
    - Zentrale Universitätsverwaltung
    - Universitätsbibliothek und Rechenzentrum
    - Studentenwerk
  - Qualitätsmanagement
    - Beschwerdemanagement
    - Personalentwicklung





# ResStud



- Organisationsentwicklung
  - dezernatsübergreifende Projektstruktur
  - externe Beratung und interne Kommunikation
  - Wissensdatenbank
  - Entwicklung einer gemeinsamen Identität
  - gemeinsame EDV-Infrastruktur
  - Prozessoptimierung
  - neue Organisationsstruktur
- Personalentwicklung
  - Projektaktivitäten im Rahmen ResStud
  - Kontinuierliche Schulungsmaßnahmen für hauptamtliche Mitarbeiter in Administration und Beratung



# Perspektive – QM S+L

- Qualitätsmanagement in Studium und Lehre – Status quo
  - Studienstrukturreform
    - Senatsleitlinien zur Studienstrukturreform
    - Prozessbeschreibung Einrichtung von Studiengängen
  - Strukturbildende Maßnahmen
    - Reorganisation Studierendenservice
    - Budgetierung
    - Schlüsselkompetenzen für Studierende
    - Nachwuchsförderung
    - Hochschuldidaktik
  - Struktur- und Entwicklungsplan
    - Hoher Stellenwert von Studium und Lehre
    - Reflektion gesellschaftspolitischer Zielsetzungen
- Verwendung der Studiengebühren
- Konsequenzen aus Rankingergebnissen

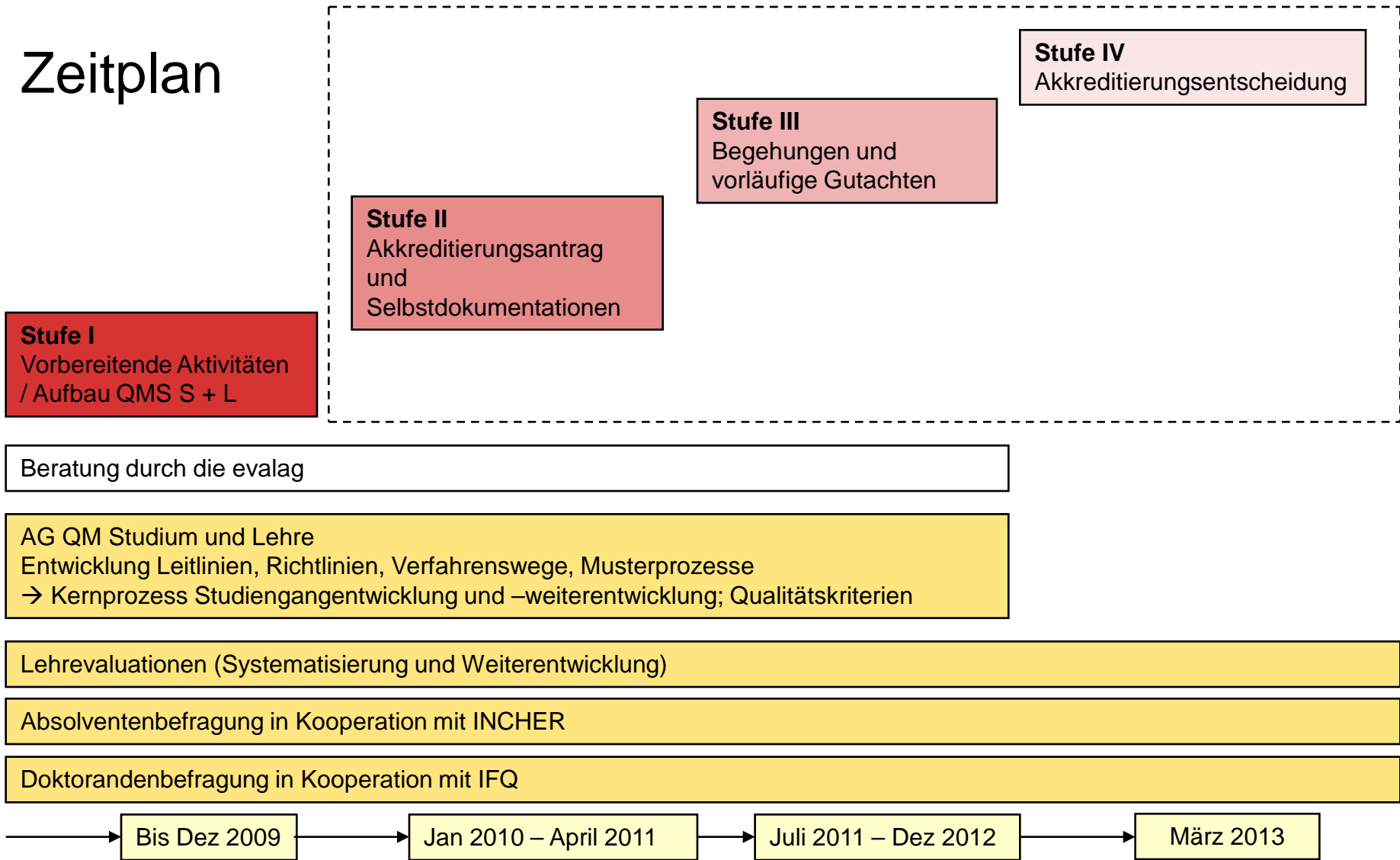


## Perspektive – QM S+L

- Qualitätsmanagement in Studium und Lehre – laufende Aktivitäten
  - Systematisierung der Lehrevaluationen
  - Absolventenbefragung in Kooperation mit INCHER
  - Doktorandenbefragung in Kooperation mit dem IFQ
  - Studierendenbefragung
    - zur Prüfungsorganisation
    - Kooperation mit GalileoConsult (stud. Unternehmensberatung)
  - Kooperation mit der evalag
    - Bestandsaufnahme zum Status quo
  - Vorbereitung der Systemakkreditierung



# Zeitplan





# Perspektive – QM S+L

- Organisationsentwicklung
  - übergreifende Projektstruktur
  - Aufbau Projektkommunikation
  - Entwicklung gemeinsamer Ziele
  - Prozessoptimierung
  - Herausforderung: Projektdurchdringung
- Personalentwicklung
  - Schulung und Supervision der studentischen Portalagenten
  - Einbindung aller Mitarbeiter in die Projektstruktur
  - Schlüsselkompetenzen für Studierende
  - Nachwuchsförderung; Hochschuldidaktik
  - Abteilung Personalentwicklung (Personaldezernat)



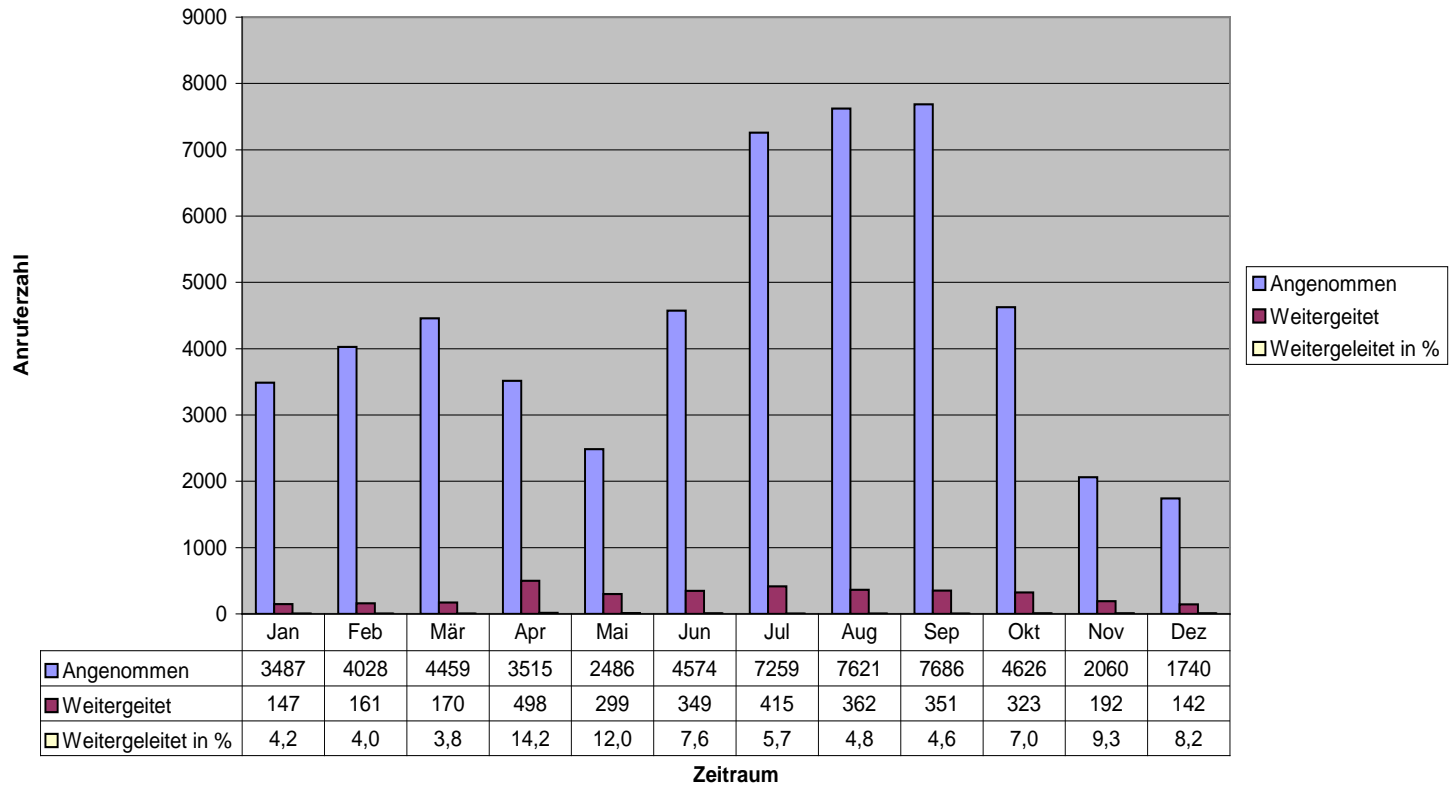
## Nachtrag

- Gut Ding will Weile haben?
  - Schelsky zur Reform der Universitäten 1967
  - Deutscher Bildungsrat in den 70'ern
  - Spiegelranking 1989
  - CHE-Auftaktkongress 1995
  - .....
- Ab und an hilft ein Blick in die Gesetze
  - Strukturen umsetzen
  - Verantwortung mit Leben füllen



# ResStud

Telefonportal 2008  
Angenommene und weitergeleitete Anrufe  
53.541/ 3.409 (5,3%)





# Organigramm

D 7  
Internationale  
Beziehungen

D 2  
Studium, Lehre,  
Weiterbildung

Zentrum für  
Lehrerbildung

Service Portale

Studierenden-  
administration

Wissenschaftliche  
Weiterbildung

Studienprogramme  
Qualitätssicherung

Beratung,  
Information

Schlüssel-  
kompetenzen

Service-Portale als Front-Office für die Dezernate 2 und 7

Telefon-Portal, E-Mail-Portal, Internet-Portal, Persönliches Portal (geplant)