

Gute Beziehungen

TU Darmstadt zur Dienstleistungsqualität der zentralen Verwaltung befragt

Um das Angebot und die Qualität der Dienstleistungen beurteilen und optimieren zu können, wurden Ende des Sommersemesters 2011 die Mitglieder der TU Darmstadt zu ihrer Einschätzung der Dienstleistungsqualität der zentralen Verwaltung befragt. Die Befragung war Auftakt eines umfassenden Qualitätssicherungsprozesses.

„Die TU Darmstadt strebt nach Exzellenz in Forschung und Lehre. Bestmöglicher Service soll diese Forschung und Lehre unterstützen und einen rechtlich sicheren Rahmen garantieren. Mit den zahlreichen Dienstleistungen, die von der Verwaltung täglich erbracht werden, trägt sie wesentlich zu einem reibungslosen und regelkonformen Wissenschafts- und Lehrbetrieb der gesamten Universität bei und fördert damit die Qualität und Leistungsfähigkeit der Universität.“ So hatte der TU-Kanzler Dr. Manfred Efinger den Anspruch an die Arbeit der zentralen Verwaltung im Begleitschreiben zu einer Befragung der TU-Mitglieder formuliert.

Die Studie wurde im Auftrag der Universitätsleitung als unabhängige Befragung von der Professur Empirische Sozialforschung im Fachbereich Gesellschafts- und Geschichtswissenschaften unter Leitung von Professor Marek Fuchs und Mitarbeit von Cornelia Neuert durchgeführt. Die seit Kurzem vorliegenden Ergebnisse bescheinigen ein bereits beachtliches Niveau der Dienstleistungsqualität, liefern im Einzelnen aber auch wichtige Hinweise für konkrete Verbesserungen sowie für weitere qualitätssichernde Maßnahmen.

Eindruck von Dezernaten

Die Gesamtzufriedenheit mit den einzelnen Dezernaten liegt bei einer Skala von 1 (niedrigster Wert) bis 5 (höchster Wert) zwischen 3,4 und 3,9. Ein Ranking zwischen den Dezernaten ist jedoch unangemessen, weil hierfür die Abstände der Bewertung unterschiedlich und die Abstände der Bewertung nicht groß genug sind, um qualifizierte Rückschlüsse ziehen zu können. Wesentlich interessanter ist es, die Bewertungen der einzelnen Kriterien innerhalb der Dezernate vergleichend zu analysieren.

Beziehungsqualität vor Prozess- und Ergebnisqualität

Die Dienstleistungsqualität wurde anhand von Kriterien abgefragt, die sich in Ergebnis- und Prozessqualität einerseits und in Beziehungsqualität andererseits zusammenfassen lassen. Die Ergebnis- und Prozessqualität wurde mittels der Kriterien Transparenz, Schnelligkeit, Zuverlässigkeit und Standardisierung erfasst. Es geht dabei um die Erstellung und Nutzung der Dienstleistungsangebote. In der Beziehungsqualität ging es um die Interaktion zwischen der Verwaltung und den Nutzerinnen und Nutzern der Dienstleistungsangebote. Dabei spielten Kriterien wie Erreichbarkeit, Beratung, Freundlichkeit, Betreuung und Flexibilität hinsichtlich der Lösung von Problemen sowie in Bezug auf die Berücksichtigung spezifischer Bedürfnisse eine Rolle.

Alles in allem liegt die Bewertung der Beziehungsqualität vor der Einschätzung der Prozess- und Ergebnisqualität. Die Freundlichkeit der Beschäftigten wurde in allen Dezernaten und in der Stabsstelle Kommunikation und Medien mit Abstand am besten bewertet. Insbesondere in puncto Transparenz und geeigneter Standardisierung von Prozessen sehen die Befragten noch Möglichkeiten zur Optimierung.

Einige weitere Fragen wurden zu den Stabsstellen „Servicestelle Dual Career –

Daten und Fakten

- **Befragungszeitraum:** 14. Juni bis 24. Juli 2011
- **Befragungsmethode:** Mixed-Mode-Befragung (Beschäftigte); Online-Befragung (Studierende)
- **Grundgesamtheit:** alle Statusgruppen der TU Darmstadt
- **Stichprobendesign:** Zufallsstichprobe (2000 Beschäftigte; 3500 Studierende)
- **Rücklaufquote:** 42,5 % (Beschäftigte); 24,9 % (Studierende)
- **Durchschnittliche Bearbeitungsdauer (Online):** 20,4 Minuten (Beschäftigte); 12,2 Minuten (Studierende)
- **Stichprobenqualität:** Über- und Unterrepräsentationen von Beschäftigungsgruppen oder Organisationseinheiten wurden durch Gewichtung ausgeglichen.

Familie – Wohnen“, „Sozial- und Konfliktberatung“ sowie zur Frauenbeauftragten gestellt. Die Antworten liefern ebenfalls wichtige Hinweise für eine serviceorientierte Weiterentwicklung.

Bessere Kommunikation zwischen Einheiten

Zusätzlich zu dezernats- und stabsstellenbezogenen Fragen wurde auch die Zusammenarbeit innerhalb der Verwaltung und zwischen Verwaltung und Fachbereichen sowie die Organisations- und Managementstrukturen einer Bewertung unterzogen. Insbesondere für die Arbeit an den Schnittstellen zwischen den Dezernaten und zwischen Dezernaten und Fachbereichen besteht nach Auskunft der Befragten Verbesserungspotenzial. So gaben nur 28,5 % der Beschäftigten und 24,3 % der Studierenden an, dass die zentrale Verwaltung und die Fachbereiche Hand in Hand arbeiten. Auch der Aussage „Die Kommunikation zwischen den Abteilungen der Verwaltung funktioniert reibungslos“ stimmten nur 29 % der Beschäftigten zu. Die Informations- und Entscheidungspolitik der Universität könnte aus Sicht der Befragten transparenter gestaltet werden.

Weitere Schritte

Die detaillierten Ergebnisse werden bis Ende des Wintersemesters 2011/2012 in insgesamt acht Workshops mit den befragten Dezernaten und Stabsstellen besprochen. Die Workshops dienen dazu, erste Schlussfolgerungen für konkrete Verbesserungen zu ziehen und weiteren Handlungsbedarf zu identifizieren.

Im Anschluss an die ausführliche Reflexion der Ergebnisse in den Workshops könnte sich zum Beispiel ein institutionelles Evaluationsverfahren der Verwaltung anschließen. Besonders ziel führend erscheint auf Grundlage der Ergebnisse ein dezernatsübergreifendes Verfahren. Das Augenmerk könnte beispielsweise auf die Arbeit der Schnittstellen und die Kommunikationsstrukturen gerichtet werden. Auch andere thematische Schwerpunkte für eine durch externe Expertinnen und Experten begleitete Evaluation sind denkbar, um dezernatsübergreifende Verbesserungen zu erreichen. Weitere Verfahren, zum Beispiel prozessorientierte Maßnahmen, könnten flankierend aufgesetzt werden. Dr. Tina Klug

Die Autorin leitet das Referat Qualitätsmanagement im Dezernat Struktur und Strategie der TU Darmstadt.

Den ausführlichen Ergebnisbericht finden Sie im Internet auf den Webseiten des Referats Qualitätsmanagement unter www.tu-darmstadt.de/qualitaetsmanagement
 Info und Kontakt: Dr. Tina Klug, Telefon 06151/16 - 6914, E-Mail: klug@pvw.tu-darmstadt.de

Nach diesen Kriterien werden Dienstleistungen beurteilt:
 Schnelles, zuverlässiges und klares Handeln führt zu befriedigenden Ergebnissen.
 Zugewandtheit und flexibles Problemlösen führen zu vertrauensvoller Kooperation.

Grafik: Infotext, Berlin

Ergebnis- und Prozessqualität:



Transparenz



Schnelligkeit



Zuverlässigkeit



Standardisierung

Beziehungsqualität:



Erreichbarkeit



Beratung



Betreuung



Freundlichkeit



Flexibilität,
Probleme zu lösen



Flexibilität, auf
spezielle Bedürfnisse
zu reagieren