

**Wissenschafts
management**

ENTSCHEIDEN.FÜHREN.GESTALTEN

OPEN
ACCESS

Julia Gärtner

**DIE OPTIMIERUNG VON
VERWALTUNGSPROZESSEN
AN DEUTSCHEN
UNIVERSITÄTEN
HINSICHTLICH IHRER
EFFIZIENZ UND
AKZEPTANZ**

Der Weg der Masterurkunde
an der Technischen
Universität Berlin

*Masterarbeit
im berufsbegleitenden
Studiengang Wissenschaftsmanagement
der TU Berlin Wissenschaftsmanagement*

ISBN: 978-3-86856-031-2

DOI: <https://doi.org/10.53174/TUB/JG/2023>

Julia Gärtner

**Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen
Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz:
Der Weg der Masterurkunde an der Technischen Universität
Berlin**

*Wir können die Zukunft nicht voraussagen, aber
wir können sie gestalten.
(Peter Drucker)*

Masterarbeit im berufsbegleitenden Studiengang Wissenschaftsmanagement der TU Berlin

Berlin, im Juli 2022

Freie wissenschaftliche Arbeit zur Erlangung des Grades
Master of Science (M.Sc.)

Gemeinsame Kommission mit Entscheidungsbefugnis (GKmE)
TU Campus EUREF

Technische Universität Berlin
Masterstudiengang
Wissenschaftsmanagement

***Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen
Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz:***

***Der Weg der Masterurkunde an der Technischen
Universität Berlin.***

Eingereicht von: Julia GÄRTNER

Matrikelnummer: 462674

Erstgutachter: Dr. Patrick THURIAN

Zweitgutachter: Prof. Dr. Georg ADLMAIER-HERBST

Datum: 02. Juli 2022

Executive Summary

Die Arbeit leistet einen Beitrag zur Optimierung und Digitalisierung von Verwaltungsprozessen an Universitäten. Exemplarisch erfolgt dies am Beispiel des Weges der Masterurkunde an der TU Berlin. Im derzeitigen Prozess treten Fehler im Urkundentext, bei der Unterschrift oder in der Rechtschreibung auf. Ebenso werden Urkunden beschädigt oder gehen verloren. Auch wenn es keine Statistiken über die Häufigkeit gibt ist der Prozess zeitaufwendig und besitzt Optimierungspotenzial. Er besteht aus 22 mehrheitlich analogen Teilprozessen und einem 3maligen internen Posttransport ohne weiteren Nutzen.

Die Arbeit stellt die These auf, dass bei einer erfolgreichen Prozessoptimierung die Akzeptanz eine gleichgewichtete Rolle zur Effizienz spielt. Klassische Effizienzfaktoren sind u.a. Zeit, Transparenz und weniger Teilprozesse. Akzeptanzfaktoren sind abhängig vom jeweiligen Arbeitssystem. Mittels eines speziell für die Fragestellung entwickelten Fragebogens wurden die relevanten Stakeholder zu Effizienz und Akzeptanz ganz allgemein und in Bezug auf den Prozess befragt (n=41). Das Ergebnis zeigt, dass im Arbeitssystem Universität weiche Kategorien wie Layout und Übergabe der Urkunde eine Schlüsselposition für die Akzeptanz der Optimierung einnehmen können.

Legt man einer Prozessoptimierung die Struktur des Change-Managements zugrunde (Analyse, Planung, Durchführung, Controlling/Evaluation), so besteht der Hauptteil dieser Arbeit aus der Analyse (Stakeholder-Analyse, Analyse und Interpretation des Fragebogens). Sie beinhaltet auch eine erste grobe Planung des weiteren Vorgehens unter Einbeziehung kombinierter Methoden zur Erhöhung der Effizienz und Steigerung der Akzeptanz.

Schlüsselwörter: Verwaltungsprozess, Arbeitsprozess, Optimierung, Effizienz, Akzeptanz

Inhaltsverzeichnis

0	Einleitung	1
1	Situation und Problem	2
2	Ziel der Arbeit	3
3	Das Arbeitssystem Universität	3
4	Verwendete Methoden	5
4.1	Methoden zur Bewertung der Effizienz: Der Taylorismus	5
4.2	Methoden zur Bewertung der Effizienz: Arbeitswissenschaftliche Analyse und Optimierung von klinischen Arbeitsprozessen	6
4.3	Methoden zur Bewertung der Effizienz: Die Fabrica Medica®	8
4.4	Methoden zur Bewertung der Akzeptanz: Das Rubikon-Modell und das Zürcher Ressourcen Modell (ZRM)	9
4.5	Effizienz und Akzeptanz: Der Fragebogen	11
5	Die Stakeholder-Analyse	14
6	Der IST-Prozess	15
6.1	Beschreibung des IST-Prozesses und graphische Darstellung	16
6.2	Bereits erkennbare analoge Defizite des IST-Prozesses	22
6.3	Erste Optimierungsoptionen der analogen Defizite	27
7	Die Entwicklung des SOLL-Prozesses	29
7.1	Die Auswertung und Interpretation des Fragebogens an die Stakeholder	29
7.2	Verbindung der Ergebnisse mit ersten Optimierungsvorschlägen (Kap. 6.3)	69
8	Weiteres Vorgehen	70
8.1	Modul Optik & Übergabe	70
8.2	Modul Ortswechsel	72
8.3	Modul Digitalisierung	73
9	Fazit und Ausblick	76
	Literaturverzeichnis	77
	Anlage	82
	Selbständigkeitserklärung	

Soweit im Folgenden personenbezogene Bezeichnungen oder Rollen/Funktionen nur in männlicher Form angeführt sind, beziehen sie sich in gleicher Weise auf alle Geschlechter.

Abbildungsverzeichnis

- Abb. 4-1: Struktur einer Fabrica Medica®, eigene Quelle, S. 8
- Abb. 4-2: Das Rubikon-Modell (Quelle: Der Rubikon-Prozess im ZRM (vgl. Krause & Storch, 2006), S. 10
- Abb. 6-1: Der Weg der Masterurkunde an der TU-Berlin: Der IST-Prozess, S. 21
- Abb. 6-2: Benötigte Postwege, nah (gelb, gl. Gebäude), mittel (orange), rot (weit), S. 24
- Abb. 6-3: Durchschnittlich beladener Postwagen (eigene Aufnahme), S. 25
- Abb. 6-4: Transport großer Mengen an Mappen (eigene Aufnahme), S. 25
- Abb. 7-1: Versendung (n=55) nach Geschlecht (FA1) und Bereich (FA2), S. 30
- Abb. 7-2: Rücklauf (n=41) nach Geschlecht (FA1) und Bereich (FA2), S. 30
- Abb. 7-3: Verteilung der Rückmeldungen (n=41) nach Geschlecht (FA1) und Bereich (FA2), S. 83
- Abb. 7-4: Verteilung der Rückmeldungen (n=41) nach Geschlecht (FA1) und Dauer im Bereich (FA3), S. 84
- Abb. 7-5: Verteilung der Rückmeldungen (n=41) nach Bereich (FA2) und Dauer im Bereich (FA3), S. 84
- Abb. 7-6: Verteilung der Rückmeldungen (n=41) nach Geschlecht (FA1) und zentrale (Abt. I, Präsidium) bzw. dezentrale (Fakultät) Verwaltung; Postbearbeitung extra, S. 86
- Abb. 7-7: Darstellung der Gesamtauswertung: weißes Feld: Effizienz-Fragen (F2, F3, F4, F6, F8, F12), schwarzes Feld Akzeptanz-Fragen (F5, F7, F10, F11, F13), neutrale Fragen: außerhalb des Kreises F1 und F14); allgemeine Fragen A1-A3 Mitte des Kreises; F2 und F11 Kernfragen der Arbeit (eigene Darstellung), S. 33
- Abb. 7-8: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt? (F1) nach Bereich (FA2), S. 34
- Abb. 7-9: Halten Sie diesen Prozess für optimierbar? (F2) nach Bereich (FA2), S. 36
- Abb. 7-10: Halten Sie diesen Prozess für optimierbar? (F2) ausgewertet mit: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt? (F1) S. 37
- Abb. 7-11: Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden? (F11), nach Bereich (FA2), S. 37
- Abb. 7-12: Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden? (F11) ausgewertet mit: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt? (F1), S. 38
- Abb. 7-13: Halten Sie diesen Prozess für optimierbar? (F2), S. 39
- Abb. 7-14: Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden? (F 11), S. 39
- Abb. 7-15: Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche? (F3) nach Bereich (FA2), S. 42

Abb. 7-16: Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich) (F12), S. 43

Abb. 7-17: Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden? (F4) nach Bereich (FA2), S. 46

Abb. 7-18: Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden? (F4) nach zentral/dezentral, S. 46

Abb. 7-19: Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden? (F4) nach Dauer im Bereich (FA3), S. 47

Abb. 7-20: Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden? (F4) ausgewertet mit: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt? (F1), S. 47

Abb. 7-21: Welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (F5) nach Bereich (FA2), S. 48

Abb. 7-22: Welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (F5) nach Dauer im Bereich (FA3); ohne formale Gründe und Komplexität des Prozesses (jeweils 1 Nennung), S. 49

Abb. 7-23: Welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (F5) ausgewertet mit: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt? (F1), S. 50

Abb. 7-24: Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart (ersatzloser Wegfall) werden? (F6) nach Bereich (FA2), S. 52

Abb. 7-25: Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart (ersatzloser Wegfall) werden? (F6) nach Dauer im Bereich (FA3), S. 53

Abb. 7-26: Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart (ersatzloser Wegfall) werden? (F6) ausgewertet mit: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt? (F1), S. 53

Abb. 7-27: Wenn ja, welche (Teilprozesse können eingespart werden)? (Freitext) (F7) nach Bereich (FA2), S. 54

Abb. 7-28: Wenn ja, welche (Teilprozesse können eingespart werden)? (Freitext) (F7) nach Dauer im Bereich (FA3), S. 55

Abb. 7-29: Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozess eingespart (ersatzloser Wegfall) werden? (F7) ausgewertet mit: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt? (F1), S. 55

Abb. 7-30: Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen? (F8) nach Bereich (FA2), S. 57

Abb. 7-31: Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrfachantworten möglich) (F9) nach Bereich (FA2), S. 58

Abb. 7-32: Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen? (F10) nach Geschlecht (FA1), S. 61

Abb. 7-33: Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen? (F13) nach Bereich (FA2), S. 61

Abb. 7-34: Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde? (F13) nach Geschlecht (FA1), S. 62

Abb. 7-35: Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde? (F13) nach Bereich (FA2), S. 62

Abb. 7-36: Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen? (F10) ausgewertet mit: Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde? (F13), S. 62

Abb. 7-37: Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden? (Freitext) (F14) nach Themen (eigene Kategorisierung), S. 64

Abb. 7-38: Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden? (F14) nach Bereich (FA2), S. 65

Tabellenverzeichnis

Tab. 5-1: Einfluss der Stakeholder auf den Gesamtprozess und Auswirkung von Veränderungen auf die eigenen Teilprozesse, S. 15

Tab. 7-1: Übersicht über die gestellten Fragen und Auswertungsfragestellungen, S. 33

Tab. 7-2: Versendung (n=55) und Rücklauf (n=41) nach Geschlecht, S. 85

Glossar

Abt. I: umfasst Abt. I und Ref. IB

AP: Arbeitspaket

FSC: Fakultäts-Service-Center

FSC-L: Leitung Fakultäts-Service-Center

P-Büro: Büro des Präsidenten

VP: Vizepräsident

VP-Bereich: umfasst VP, Referenten und Büroleitungen

0 Einleitung

Panthe rhei – alles fließt (Heraklit). Doch wohin?

Optimierung muss sein.

Niemand will mehr mit der Kutsche zur Arbeit fahren, seine Sport- oder Gesundheit-App missen oder auf die Flexibilität durch mobile Endgeräte verzichten.

Doch warum fällt oftmals die private Veränderung leichter als ein beruflicher Change? Der Aufwand sich in die Techniken eines Apple-Geräts einzuarbeiten, wenn man bisher Windows- oder Android Nutzer war ist sicherlich ähnlich hoch, als im Büro SAP statt SuperX zu verwenden. Ganz einfach, könnte man sagen: Das eine entscheide ich selbst, das andere wird entschieden. Ist es wirklich so einfach? Reicht es aus die Beteiligten und Betroffenen mitreden zu lassen und schon funktioniert jede Optimierung im Unternehmen? Wollen die Betroffenen und Beteiligten überhaupt überall mitreden?

Die Arbeit beschäftigt sich mit der Optimierung von Verwaltungsprozessen an Universitäten aus Sicht der Effizienz und der Akzeptanz. Akzeptanz wird hier als Teil von Kultur ganz grundlegend verstanden. Anfang der 1990er Jahre galt Kultur noch als weicher Faktor (Fisch et. al, 2006, S. 7) und wurde nicht als Wirkinstrument erkannt (Fisch et. al, 2006, S. 15). Dies hat sich nachhaltig gewandelt, Unternehmenskultur gilt heute als wichtiger Erfolgsfaktor (Herget, 2020, S. 2). Dennoch ergaben Studien, dass nur die Bekanntmachung von Werten im Unternehmen keinerlei messbare Auswirkungen hat (Herget, 2020, S. 14), da mit dem Begriff zum Teil unterschiedliche Annahmen und Erwartungen verbunden werden (Sackmann, 2017, S. 37). Akzeptanz steht in der vorliegenden Arbeit daher für Offenheit, Respekt, die Duldung von Andersartigem und die Neugier auf Neues und Unbekanntes. Sie kann somit auch zur Konkretisierung der Unternehmenskultur beitragen.

An einer Universität kommen Menschen aus verschiedenen Kulturen mit unterschiedlicher Expertise zusammen, um neues Wissen zu schaffen oder es sich anzueignen. Scheinbar mühelos werden Sprach- und Kulturgrenzen überwunden. Ideale Voraussetzungen, möchte man meinen, um auch die hauseigenen Arbeitsprozesse mit innovativen Ideen zu optimieren.

Jede Prozessoptimierung ist ein kleiner Change. Wo sich Organisationen verändern muss der Mensch liebgegewonnene Gewohnheiten aufgeben sagt Heiko Roehl (Roehl 2017, S. 262). Routinen haben jedoch ihre Berechtigung, sie sind implizit, autonom und identitätsstiftend (Roehl, 2014, S. 43). Da dies oftmals nicht oder nur wenig berücksichtigt wird, geht die Mehrzahl von Change-Projekten in Organisationen schief (Roehl, 2017, S 253).

Sind der Grund für das Scheitern die Routinen oder ist es die Struktur der Universität, der lose gekoppelten akademischen Gemeinschaft (Nickel, 2011, S. 1), ist es das „Wir haben das immer schon so gemacht“ oder „Unser Denken ist frei, wir lassen uns nichts sagen“? Oder die Kombination aus beidem?

Benötigt es eine gute Kultur um Prozesse zu optimieren oder braucht es gute Prozesse um eine gute Kultur im Unternehmen zu etablieren?

Die Arbeit stellt die These auf, dass dem Akzeptanzfaktor eine Schlüsselrolle bei der Optimierung von Verwaltungsprozessen zukommt. Dies am Beispiel des Prozesses des Weges der Masterurkunde an der TU Berlin.

Kapitel 1 beschreibt die konkrete Situation an der TU Berlin sowie grob bereits bekannte Probleme des Prozesses. Kapitel 2 liefert eine Kurzbeschreibung, was in dieser Arbeit erreicht werden soll. Kapitel 3 beleuchtet die Besonderheiten des Arbeitssystems Universität. Bewusst ausführlich werden in Kapitel 4 die verwendeten Methoden zur Prozessoptimierung, zur Entstehung dieser Methoden und zur Anpassung an unterschiedliche Arbeitssysteme beschrieben (4.1, 4.2 und 4.3). Kapitel 4.4 beschreibt eine dazu passende Akzeptanz-Methode. Die Bedeutung von Effizienz und Akzeptanz wird im verwendeten Fragebogen abgefragt (4.5). Kapitel 5 beinhaltet die Stakeholder-Analyse. In Kapitel 6 wird der IST-Prozess beschrieben und graphisch dargestellt (6.1), bereits erkennbare analoge Defizite werden aufgezeigt (6.2) und erste Optimierungsoptionen vorgestellt (6.3). Kapitel 7 beschäftigt sich mit der Entwicklung des SOLL-Prozesses. Die Auswertung und Interpretation des Fragebogens (7.1) ist der Hauptbestandteil der Arbeit. Die Ergebnisse werden in Kap. 7.2 mit Kap. 6.3 abgeglichen. Kapitel 8 beinhaltet eine erste grobe Planung, aufgeteilt in drei Module inkl. Arbeitspakete (AP). Die Arbeit schließt mit einem Fazit und Ausblick (Kap. 9).

1 Situation und Problem

Das Problem zu erkennen ist wichtiger als die Lösung zu erkennen, denn die genaue Darstellung des Problems führt zur Lösung. (Albert Einstein)

An der TU Berlin werden jedes Jahr ca. 2000 Masterurkunden angefertigt. Jede Urkunde benötigt vor Ausgabe an den Studierenden neben der Siegelung sowohl die Unterschrift des Dekans, als auch die eines Vizepräsidenten. Nach der Erstellung in Abt. I erfolgt der Transport zur Einholung der Unterschriften mittels analoger Hauspost in die dezentralen Bereiche (Fakultäten) und wieder zurück in den zentralen Bereich (Vizepräsidenten). Die Ausgabe an die Studierenden erfolgt durch Abteilung I persönlich oder durch postalische Zusendung.

Der bisherige Prozess ist zeitaufwendig, und es treten Fehler im Text, bei der Unterschrift oder in der Rechtschreibung auf. Letzteres wird manches Mal erst bei der Ausgabe oder durch den Studierenden erkannt. Ebenso werden Urkunden beschädigt oder gehen verloren. Bisher gibt es keine Statistik über die Häufigkeit sowie die Art der Fehler. Mit dem Transport der Urkunden über mehrere Stationen durch die Hauspost ist ein hoher zeitlicher Aufwand ohne weiteren Nutzen verbunden. Die Aufgabe in den Fakultäten und in den Büros der Vizepräsidenten beinhaltet in den meisten Fällen lediglich die Unterschrift durch Dekan bzw. Vizepräsident. Eine Transparenz des gesamten Verlaufs zur besseren Planbarkeit und der Vermeidung von Fehlern oder Verlust ist aufgrund des derzeitigen, primär analogen, Prozesses, nicht möglich.

2 Ziel der Arbeit

Ein klar formuliertes Problem ist schon halb gelöst.

(Charles Kettering)

Die Arbeit möchte einen Beitrag zur erfolgreichen Optimierung von Verwaltungsprozessen an Universitäten leisten. Dies aus Sicht der Effizienz und der Akzeptanz. Die Ergebnisse der Arbeit liefern eine Grundlage für eine mögliche Umsetzung. Verwendet man die Logik aus dem Change-Management (Mayer et al. 2021, S. 32) Analyse, Planung, Umsetzung und Controlling so beinhaltet die Arbeit die ausführliche Analyse und erste Handlungsempfehlungen für die Planung. Aufbauend auf den Ergebnissen und Erkenntnissen dieser Umsetzung kann eine Blaupause für die Optimierungen von Verwaltungsprozessen der TU Berlin entwickelt werden.

3 Das Arbeitssystem Universität

Nach unserer Überzeugung gibt es kein größeres und wirksameres Mittel zu wechselseitiger Bildung als das Zusammenarbeiten. (Johann Wolfgang von Goethe)

Es gibt kaum ein anderes Arbeitssystem, dass so unterschiedlich und facettenreich ist, wie eine Universität. Karl E. Weick bezeichnet Bildungsorganisationen ganz allgemein als lose gekoppelte Systeme (Weick, 2009, S. 85). Ulf Banscherus überträgt dies auf Universitäten und nennt sie „lose gekoppelte Expertenorganisationen“ oder „Professionsorganisationen“. (Banscherus et al., 2017, S. 31). Er sieht sie aber auch als „Hybridorganisation mit widerstreitenden Zielsetzungen und Interessenlagen sowie unterschiedlichen Organisationskulturen“ (Banscherus, 2021, S. 7). Auch eine

Janusköpfigkeit (Becker, 2000, zit. nach Altvater et al., 2007, S 13) wird der Struktur der Universität aufgrund ihrer Doppelfunktion als Institution (gesellschaftlicher Auftrag) und Organisation (betriebswirtschaftlichen Aspekte) nachgesagt.

Im Vergleich mit anderen großen Unternehmen gibt es nicht das eine große gemeinsame Ziel sondern mehrere. Baldrige beschreibt diese u.a. in seinen sieben Charakteristika als vage, unklare, uneindeutige und teilweise konträre Ziele (Baldrige zit. nach Kohmann, 2012, S. 23)

Das Hesburgh-Paradox beschreibt die Struktur einer Universität (Hesburgh, 1971, S. 3) sehr treffend:

„(...) the university is among the most traditional of all the institutions of our society and, at the same time, it is the institution most responsible for the changes the make our society the most changing in the history of man.“

Kernaufgaben einer Universität sind Forschung und Lehre. Die Verwaltung ist die Klammer, die eine Universität zusammenhält. An der Universität St. Gallen wird sie daher auch als Rückgrat bezeichnet. Obwohl sie immer im Hintergrund agiert, hängt alles an ihr und sie sorgt für die benötigte Stabilität (Brönnimann, 2017, S. 17). Aufgrund ihrer Aufgabe scheint ihre Sichtweise manches Mal konträr zu Wissenschaft und Forschung zu stehen (Banscherus, 2021, S. 11). Eine funktionierende Verwaltung ist ein Schlüssel für die Zufriedenheit der Mitarbeitenden in Forschung und Lehre und die Studierenden. Betrachtet man die Entwicklung der Verwaltung, so legt vor etwa 40 Jahren die Einführung des New Public Management (NPM) als sog. Mikroökonomisierung öffentlicher Verwaltungen (Blanke, 2005, S. 63) den Grundstein für eine neue Rollendefinition. In den letzten Jahren geprägte Begriffe einer unternehmerischen Universität oder Third Mission, aber auch übergeordnete Entwicklungen wie die Bologna-Reform beschleunigen die Weiterentwicklung der Verwaltung, ergänzt durch die Entstehung neuer Hochschulprofessionen (Banscherus, 2017, S. 19). Bei der unternehmerischen Universität geht es um die Wirtschaftlichkeit der Institution (Siebenhaar, 2008, S. 26) und um eine „Universität der Chancen“, bei der die Mitarbeitenden sich optimale Arbeitsbedingungen zur Leistungserbringen und im Hinblick auf gegenseitige Loyalität schaffen (Siebenhaar, 2008, S. 43). Third Mission wird auch als ergänzende Mission neben Forschung und Lehre bezeichnet und fordert die Hochschulen auf, ihre gesellschaftliche Teilhabe darzustellen (Roessler, 2015, S. 46).

Die Verwaltung ist also neben ihrer klassischen Aufgaben kontinuierlich damit beschäftigt, an diesen politischen Vorgaben oder gesellschaftlichen Entwicklungen unterstützend und gestalterisch für die eigene Universität mitzuwirken. Dies durch die

Schaffung von dazu passenden Leitbildern, neue Professionen und Querschnittsbereichen, die der organisatorischen und wirtschaftlichen Weiterentwicklung dienen sollen. Auf der Strecke bleiben oftmals die elementaren Verwaltungsstrukturen und ihre Prozesse. Als Beispiel sei der ausgewählte Prozess der Masterurkunde genannt. Von 21 Teilprozessen sind nur knapp 5 digital. Dies im Zeitalter einer kontinuierlich fortschreitenden Digitalisierung. Eine Prozessoptimierung verlangt meist eine hohe Standardisierung und Formalisierung der Abläufe. Dies widerspricht jedoch den Grundgedanken wissenschaftlichen Denkens und Arbeitens und dem lose gekoppelten System der Hochschule (Altvater, 2010, S. 47).

An der TU Berlin wird seit 2008 ein Qualitätsmanagementhandbuch aufgebaut, in dem Prozessbeschreibungen zu Verwaltungsprozessen zu finden sind. Die Beschreibungen durchlaufen ein vorgegebenes Verfahren und dienen der Transparenz und der Unterstützung. Im Prozesshandbuch finden sich u.a. Beschreibungen zur Lehren betreffend, zur Akkreditierung von Studiengängen, zur Wiederbesetzung von Professuren, und zu Einstellungen von wissenschaftlichen und studentischem Personal. Die kontinuierlich fortschreitende und sich veränderte Digitalisierung drängt, Verwaltungsprozesse in allen Bereichen zu optimieren und den sich stetig wachsenden Bedarfen anzupassen. Dennoch sollte man sich die Zeit nehmen, um hier nachhaltig erfolgreiche und zufriedenstellende Lösungen zu schaffen. Gerade an einer Universität macht es Sinn, die beiden unterschiedlichen Denkweisen von Wissenschaft und Verwaltung konstruktiv zu verbinden und die Potenziale zu nutzen. Wissenschaft generiert neues Wissen, die Verwaltung garantiert Stabilität. Beides zusammen macht den Erfolg des Arbeitssystems Universität aus.

4 Verwendete Methoden

*Wir sind die klinischen Arbeitswissenschaftler. Und die mit den Bauklötzen.
(HCMB eG)*

4.1 Methoden zur Bewertung der Effizienz: Der Taylorismus

Die Optimierung von Arbeitsprozessen ist fest verbunden mit dem Begriff des Taylorismus. Der US-amerikanische Erfinder und Ingenieur Frederik Winslow Taylor gilt als der Begründer der modernen Produktionsplanung und der seriellen Arbeitsabläufe. „Für Taylor bedeutete die Optimierung der Produktion, dass immer die gleichen Tätigkeiten systematisch aneinandergereiht wurden“ (Syska, 2006, S. 150).

Taylors System beruht auf einer möglichst kompletten Durchleuchtung jedes einzelnen Arbeitsschrittes hinsichtlich seiner Position im Gesamtsystem und der dafür benötigten technischen Ressourcen und menschlichen Kompetenz. Nach dieser Analyse erfolgt

eine optimale Vorbereitung des Arbeitsplatzes und der Person, die diesen Arbeitsplatz besetzt. Seine Idee war, die ausführende Person sollte möglichst wenig denken (Syska, 2006, S. 150), sondern nur das machen, was sie am besten kann oder was ihr zuvor systematisch antrainiert wurde. In Deutschland hat der Taylorismus auch Einfluss auf Betriebsvereinbarungen und Tarifverträge (Springer, 2002, S. 3). In der weiteren Entwicklung des Taylorismus wurde der Arbeitnehmer mit seiner Kompetenz mehr und mehr in die Planung der Prozesse einbezogen, nicht jedoch in die Optimierungsentscheidung. Man spricht daher von einem partizipativen Taylorismus (Springer, 2002, S. 7). Der Grundgedanke des Taylorismus findet sich auch heute noch bei systematischen Analysen von Arbeitsprozessen und deren Verbesserung. Der Ansatz wird jedoch an unterschiedliche Arbeitssysteme und gesellschaftliche Veränderungen angepasst.

Fazit bezogen auf die Fragestellung der Arbeit:

Ohne den Taylorismus gäbe es kein strukturiertes Vorgehen für eine Analyse und Optimierung des Weges der Masterurkunde.

4.2 Methode zur Bewertung der Effizienz: Arbeitswissenschaftliche Analyse und Optimierung von klinischen Arbeitsprozessen

Aus dem Taylorismus hat sich die Arbeitswissenschaft entwickelt. Neben der Effektivität und der Effizienz und der stärkeren Einbindung des am Prozess Beteiligten geht es nun auch darum Arbeit menschengerecht zu gestalten (Schlick et al., 2018, S. 5). Bosch gilt als Pionier der Massenproduktion, aber auch einer gerechten Bezahlung. Durch Analyse und Standardisierung von Abläufen erfolgte eine Steigerung der Effizienz (Schweres, 2013, S. 40). Neben den wirtschaftlichen Zielen geht es um die (Weiter-)Entwicklung von humanen und sozialen Ressourcen im Arbeitsprozess (Zink, 2015, S. 227). Im Zuge der Digitalisierung ist das Ziel der Arbeitswissenschaft nachhaltige Arbeitssysteme zu schaffen. Digitalisierung wird hierbei im engen Sinn als technische Übertragung von analogen Inhalte ins Digitale verstanden, im übergeordneten Sinn bezogen auf die Veränderung der Arbeitswelt und die damit verbundene Anpassung der Arbeitsprozesse (Bengler et al., 2016, S. 75).

Für diese Arbeit ist auch der Vergleich mit anderen größeren und komplexen Einrichtungen von Relevanz. Im komplexen Arbeitssystem Krankenhaus geht es nicht um hohe Produktionszahlen und Gewinnmaximierung, sondern um die erfolgreiche Behandlung und Genesung des menschlichen Individuums. Der Kostendruck im Gesundheitswesen führt zu einer Standardisierung von medizinischen Arbeitsprozessen (Backhaus, 2004, S. 47).

Die eingeführte leistungsorientierte Krankenhausfinanzierung motiviert zur Rationalisierung bestehender Arbeitsprozesse (Marsolek, 2003, S. 19). Analog zum Taylorismus kann eine Optimierung nur aus einer vorangegangenen Analyse des Arbeitssystem erfolgen. Bei der Übertragung der arbeitswissenschaftlichen Methoden auf das klinische Arbeitssystem sind die besonderen Anforderungen hinsichtlich Qualität, Vielfalt der Kommunikations-, Kooperations- und Interaktionsbeziehungen, die daraus resultierende Zahl von Schnittstellen und die hohe Individualität der Arbeitsabläufe zu berücksichtigen (Backhaus, 2004, S. 56). So wurde bereits in den 90er Jahren Prozessanalysen hinsichtlich des Informationstransfers auf Intensivstationen durchgeführt (Friesdorf et al., 1994, S. 105). Die daraus entstandene TOPICS (Together Optimizing Processes in Clinical Systems)-Methode nutzt bewährte Prinzipien aus Dienstleistungs- und Industrieunternehmen und überträgt diese auch mittels einer speziellen Symbolik auf das Arbeitssystem Krankenhaus (Marsolek, 2003, S. 3). Eine Weiterentwicklung dieses Vorgehens kommt zu dem Ergebnis, dass die klinische Arbeitswissenschaft auch einen Beitrag zur „systemorientierten Gestaltung von medizintechnischen Geräten“ leisten kann (Stahl, 2020, S. 68). Grundlage für eine erfolgreiche Übertragung in das Gesundheitswesen sieht Claus Backhaus in der aktiven Einbindung des beteiligten Personals:

Die TOPICS-Methode setzt in hohem Maß auf die Partizipation der Mitarbeiter, um deren Kompetenz und Expertenwissen zu nutzen und gleichzeitig Akzeptanz und Motivation für die aus der Analyse resultierenden Veränderungsprozesse zu erzeugen. Ein weiterer Vorteil der partizipativen Vorgehensweise ist der verbesserte Zugang zu selten zu beobachtenden oder dem außenstehenden Betrachter schwer zugänglichen Arbeitsprozessen (Backhaus, 2010, S. 45).

Dies im Unterschied zum klassischen Taylorismus, dessen Vorgehen von einem stark hierarchisch geprägten Ansatz geprägt war und bei dem die ausführende Person kein Mitspracherecht an der Prozessgestaltung hatte.

An seine Grenzen stößt TOPICS jedoch dann, wenn die Fragestellung über die Gestaltung einer einzelnen Abteilung hinaus geht oder ein sehr hohes Grad an Komplexität erreicht wird. Daher wurde, aufbauend auf diesem Wissen, die Fabrica Medica[®] entwickelt.

Fazit bezogen auf die Fragestellung der Arbeit:

Für die Optimierung des Weges der Masterurkunde benötigt es die Einbindung und Expertise aller am Prozess beteiligten Akteure.

4.3 Methode zur Bewertung der Effizienz: Die Fabrica Medica®

Die Fabrica Medica® wurde zwischen 2010 und 2012 von Wolfgang Friesdorf und seinem Team am Fachgebiet Arbeitswissenschaft und Produktergonomie im Gesundheitswesen (AwB) an der TU Berlin entwickelt. Sie basiert auf den Prinzipien des Systems-Engineering-Ansatzes in Kombination mit Projektmanagement-Methoden (Fuchs, 2013, S. 87). Ziel einer Fabrica Medica® ist eine umfassende und von allen beteiligten Stakeholdern abgesegnete Darstellung der gesamten zu betrachtenden Fragestellung und des daraus resultierenden Projektablaufs (SOLL-Prozess). Manches Mal auch als solche beschrieben, ähnelt die Fabrica Medica® auf den ersten Blick einer Workshop-Trilogie. Doch sie ist mehr als das. Durch ihre aufeinander aufbauende Struktur „Einstimmen – Abstimmen – Zustimmen“ schafft sie es, alle beteiligten Stakeholder und betroffene Personen gleichermaßen und Stück für Stück ins gemeinsame Boot zu holen. Sie werden im Idealfall vom Prozessbeteiligten zum überzeugten und überzeugenden Umsetzer.

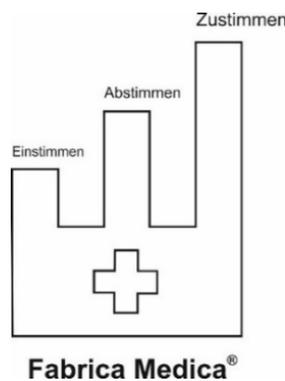


Abb. 4-1: Struktur einer Fabrica Medica® (eigene Quelle)

Die drei immer höher werdenden „Fabriksschlote“ symbolisieren nicht nur die Wissensfabrik, sondern auch das Wissenswachstum aller Beteiligten im Rahmen der Workshop-Trilogie.

Ziel von *Einstimmen* ist eine gemeinsame Projektsichtweise und Projektsprache zu entwickeln. Da das betrachtete Problem anhand konkreter Praxisbeispiele veranschaulicht wird, ist der Abstraktionsgrad relativ gering (Podtschaske et al., 2011, S. 209). Bei *Abstimmen* arbeitet eine mittelgroße Expertengruppe, gebildet aus den Teilnehmern des ersten Termins, zusammen. Durch das Verknüpfen des Wissens der einzelnen Experten wird hier eine innovative Lösung kreiert. Der Abstraktionsgrad ist entsprechend höher. (Podtschaske et. al., 2011, S. 209). Im dritten Teil *Zustimmen* stimmen die Teilnehmer über die Vollständigkeit des entwickelten Prozesses, des SOLL-Prozesses ab. Dieser Workshop-Termin dient auch dem kritischen Überprüfen des neu generierten Wissens. Zu diesem Workshop kommen wieder alle beteiligten Experten zusammen. (Podtschaske et. al, 2011, S. 209).

In den Zwischenphasen erfolgt die Aufarbeitung und Zusammenführung aller Informationen und Ergebnisse. Im Nachgang findet eine letzte Ergebnisdokumentation durch das Kernteam statt.

Back to the woods lautet das Motto der Fabrica Medica®. Nicht immer braucht es ausgefeilte digitale Medien und 3-D Animationen, um Wissen zu vermitteln, verständlich zu machen und eine gemeinsame Sprache zu finden. Hier ist es Holz, das sich durch seine ganz eigene Haptik als ideales Material bewährt hat. Bisher wurde die Vorgehensweise der Fabrica Medica® bei komplexen Fragestellungen im Gesundheitswesen eingesetzt, denkbar sind jedoch auch andere Branchen. In dieser Arbeit ist sie Teil des weiteren Vorgehens (Kap. 8).

Fazit bezogen auf die Fragestellung der Arbeit:

Der Weg der Masterurkunde kann nur erfolgreich optimiert werden, wenn sichergestellt wird, dass alle Beteiligten die Fragestellung gleich verstanden haben und eine gemeinsame, den unterschiedlichen Kompetenzen übergeordnete, Sprache entwickelt wird.

4.4 Methode zur Bewertung der Akzeptanz: Das Rubikon-Modell und das Zürcher Ressourcen Modell (ZRM)

Lateinern und Asterix-Lesern ist der Rubikon natürlich ein Begriff. Es ist dies dieser kleine Fluss in Oberitalien, den Caesar nach längerer Überlegung und Zögern überquerte, um sich eine alles entscheidende Schlacht mit seinem Widersacher Pompeius in Rom zu werfen. Den er dann auch besiegte.

Veränderungen im beruflichen Alltag erfolgen in den meisten Fällen durch eine übergeordnete Ebene und oftmals auch ohne langfristige Ankündigung.

Abgesehen davon ist unsere Psyche auf Routineprozesse hin angelegt und die Veränderung einer Gewohnheit sehr aufwendig (Roehl et al., 2013, S. 4).

Abhängig von der einzelnen Persönlichkeit des direkt von der Auswirkung Betroffenen und je nachdem wie gut die Leitung und direkte Vorgesetzten diesen Change kommunizieren, kann der Einzelne besser oder schlechter damit umgehen. Das Rubikon-Modell, auch als Rubikon-Prozess bezeichnet, unterstützt, Veränderungen zu akzeptieren und unbewusste Abwehrreaktionen abzubauen oder diese erst gar nicht zuzulassen. Es wurde von den beiden Motivationsforschern Heinz Heckhausen und Peter M. Gollwitzer erstmalig 1987 veröffentlicht und umfasst die 4 Phasen Abwägen, Planen, Handeln und Bewerten (Bak, 2019, S. 115). In diesem Modell überquert man den Rubikon nach Phase 1. Maja Storch hat es gemeinsam mit Frank Krause 2002 an der Universität Zürich zum Zürcher Ressourcen Modell (ZRM) weiterentwickelt und um eine fünfte Phase ergänzt (Diedrichs et al., 2009, S. 295).

Schritt 1 ist das eigene *Bedürfnis* etwas verändern zu wollen. Dieses Gefühl kommt aus dem Unterbewusstsein, ist noch vage und etwas nebulös, doch der Wunsch nach Veränderung ist so stark, dass er nicht mehr ignoriert werden kann. Im zweiten Schritt wird das eigene *Motiv* für die Veränderungen sichtbar und kann bereits in erste Worte gefasst werden. Nach diesem zweiten Schritt überquert man bildlich gesprochen den Rubikon und ist nun bereit für die kommenden Veränderungen. Im dritten Schritt *Intention* wird geprüft, welche Ressourcen für die Veränderung zur Verfügung stehen. Hier wird auf eigene Erfahrungen und Erinnerungen zurückgegriffen, die einen bei der Veränderung unterstützen. Auch ein Blick zurück ist möglich, da die Überquerung bereits als etwas Positives abgespeichert wurde und man ihr nicht hinterhertrauert. Der vierte Schritt *Präaktionale Vorbereitung* wird als Trainingsphase bezeichnet, in der man sich überlegt, was nun alles auf einen zukommt und wie man mit neuen, unbekannten und möglicherweise auch stressigen Situationen umgehen wird. Im fünften Schritt werden die trainierten Situationen getestet. Es geht um das Akzeptieren von Emotionen und der Umgang damit. Negative Emotionen wie Angst, Verunsicherung oder die Sorge um den eigenen Arbeitsplatz die nicht ausgesprochen oder mit Sachargumenten wegdiskutiert werden, führen zu innerem Widerstand gegen die kommende Veränderung. Erst wenn das schlechte Gefühl oder die Unsicherheit verschwunden ist oder zumindest durch eine emotional-neutrale Sichtweise ersetzt wurde, sollte daher mit der Optimierung des Prozesses begonnen werden. Im ZRM werden Konzepte der Psychologie, der Pädagogik und der Neurobiologie verbunden (Nowak, 2021, o.S.).

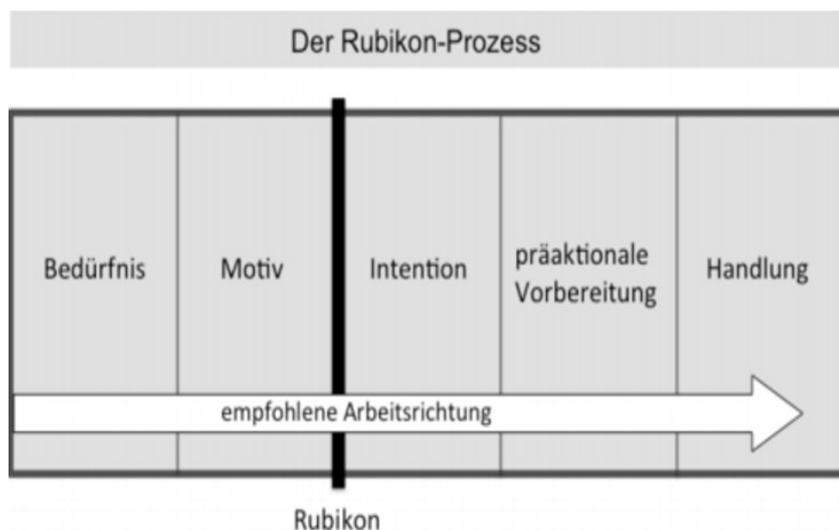


Abb. 4-2: Das Rubikon-Modell (Quelle: Der Rubikon-Prozess im ZRM (vgl. Krause & Storch, 2006)

Das ZRM kann nicht nur auf die betroffene Person, sondern auch auf eine Abteilung oder ein gesamtes Unternehmen angewandt werden.

Der Rubikon-Prozess ist ein großartiges Werkzeug, wenn es um die Planung und Durchführung der persönlichen Veränderung eines einzelnen Menschen geht. Gleichzeitig kann diese Methode auch für Transformationsprozesse in Organisationen eingesetzt werden. (Steffen, 2009, S. 29)

Dass diese Methoden auch bei einer Prozessoptimierung Sinn machen beschreibt Heiko Roehl mit dem Satz „Jeder Veränderungsprozess (...) gerät früher oder später in die heikle Zwischenphase, in der das Alte nicht mehr gültig scheint (...), das Neue jedoch nicht erkennbar (...) ist. (Roehl, 2014, S. 47). Seiner Meinung nach entscheidet sich in dieser Zwischenphase, ob die Veränderung nachhaltig erfolgreich ist. So hält er es für essenziell „die orientierungsarme Zwischenzone mit festem Blick auf das Neue zu durchschreiten“ (Roehl, 2014, S. 48).

In der Folge wurde ZRM um 4 ZRM-Innovationen ergänzt, die ZRM-Zielpyramide, die Widerstandsarbeit mit der Affektbilanz, Motivation freisetzen mit Motto-Zielen und Ungewissheit kontrollieren mit dem Situationstypen-ABC (Adlmaier-Herbst et al., 2018, S. 53). Das Verfahren und die Arbeitsblätter sind als open score verfügbar. (Krause et al., 2006, S 41)

In dieser Arbeit ist diese Methode Teil des weiteren Vorgehens in Kombination mit der Fabrica Medica® (Kap. 8).

Fazit bezogen auf die Fragestellung der Arbeit:

Bevor mit der Umsetzung des Optimierungsprozesses des Weges der Masterurkunde begonnen wird, gilt es die Gründe gegen eine Veränderung zu erkennen. Emotionale Widerstände müssen im weiteren Optimierungsprozess möglichst und weitestgehend aufgelöst werden.

4.5 Effizienz und Akzeptanz: Der Fragebogen

Welche kritischen Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche Umsetzung der Optimierung eine Rolle spielen wurde mit Hilfe eines speziell entwickelten Fragebogens ermittelt. Befragt wurden die relevanten Stakeholder (Kapitel 5) als Gestalter und Umsetzer des Prozesses. Die Auswertung und Interpretation ist der Hauptteil dieser Arbeit. Der Fragenbogen fragt Effizienz und Akzeptanz zu Prozessveränderungen im Allgemeinen und bezogen auf den ausgewählten Prozess ab. Der Starttext enthält sachliche Informationen (Dauer, Funktionalität) aber auch einen emotionalen Appell zu unterstützen. Hierzu wurde beim Layout auf Einfachheit (z.B. gut lesbare Schrift) und Übersichtlichkeit (z.B. unterschiedliche Items bei der Art der Fragen) geachtet (Moosbrugger, et al., 2012, S. 69). Das Aussehen des Fragebogens soll sich positiv auf die Motivation einer Person auswirken, an der Befragung teilzunehmen. (Porst, 2014, S. 169). Neben drei allgemeinen Fragen zu *Geschlecht*, *Bereich* und *Dauer im Bereich* gibt 14 Fragen, je 6 davon zur Effizienz und zur Akzeptanz und 2 neutrale Fragen.

Die Fragen 2 und 11 fragen die Effizienz (Frage 2) und die Akzeptanz (Frage 11) des ausgewählten Prozesses ab, sie bilden den Kern der Befragung. Die Erstellung des Fragebogen und die Formulierung der Fragen lehnt sich an den sog. Mixed-Methods-Ansatz an. Hierbei werden im Rahmen von ein- oder mehrteiligen Forschungsdesigns sowohl quantitative, als auch qualitative Daten gesammelt (Kuckartz, 2014, S 33). Bei quantitativen Methoden wird gemessen, gezählt, Daten analysiert oder strukturierte Befragungen, Tests oder Beobachtungen durchgeführt. Qualitative Methoden beschreiben Einstellungen und Handlungen. (Hinze et al., o.S.). Der Mixed-Methods-Ansatz verbindet beide Ansätze miteinander und ermöglicht so eine unterschiedliche bzw. eine möglichst vollständige Sichtweise auf die Forschungsfragestellung (Winkel et al., 2017, S. 96). Die freie Gestaltung des Designs beim Mixed-Methods-Ansatz bei der die Kombination von quantitativen und qualitativen Aspekten nicht vorgegeben ist (Winkel et al., 2017, S. 97) wird im konkreten Fall genutzt, die Methoden nicht nacheinander oder parallel durchzuführen, sondern die Informationen zu Effizienz und Akzeptanz durch die Art der Fragen im Fragebogen zeitgleich zu erheben. Im Anschluss erfolgt die Auswertung durch eine Kombination der Effizienz- und Akzeptanzfragen. Es handelt sich also hierbei nicht um eine klassische Form des Mixed-Methods-Ansatzes, sondern um eine an die Fragestellung angepasste. Der Prozess ist überschaubar und die Befragten des Prozesses sind die relevanten Stakeholder (Kap. 5) des Prozesses, daher würde es auch keinen Sinn machen, die Anzahl der Befragten zu erhöhen.

Fragen (F) zur Effizienz:

F2: Halten Sie diesen Prozess für optimierbar? (Kernfrage des Prozesses)

F3: Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

F4: Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

F6: Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

F8: Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

F12: Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

Fragen (F) zur Akzeptanz:

F5: (zu Frage 4 – Zusammenlegung Teilprozesse): Wenn nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

F7 (zu Frage 6 – Einsparung Teilprozesse): Wenn ja, welche?

F9: Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrfachantworten möglich)

F10: Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

F11: Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden? (Kernfrage des Prozesses)

F13: Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

Der Fragebogen startet und schließt mit einer neutralen Frage (F):

F1: Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

F14: Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Bewusst wurde keine stringente Sortierung der Akzeptanz- und Effizienzfragen vorgenommen. Bei den Fragen 1 bis 14 wurden 9 geschlossene Fragen mit Einfachnennungen formuliert, drei Fragen als halboffen mit Mehrfachantworten. Frage 14 wurde als offene Freitextfrage formuliert. Die Gruppe der Befragten umfasst die relevanten Stakeholder des Prozesses (Kap. 5). Es handelt sich um etwa 30-50 Personen. Um eine sinnvolle Auswertung zu bekommen wurde daher eine kleine Skala gewählt, bei den offenen Fragen max. 5, bei den geschlossenen Fragen max. 3 und bei den halboffenen Fragen max. 4. Bei dem Fragebogen handelt es sich um eine optisch präsentierte Skala. Optisch präsentierte Skalen haben eine Dynamik und signalisieren einen Verlauf (Porst, 2014, S. 89). Der übliche Verlauf im europäischen Raum geht von links nach rechts, daher wurde diese Richtung gewählt. Alles was im Fragebogen gleich ist, sollte auch optisch gleich präsentiert werden; wo Unterschiede sind ((...) z.B. zwischen Einfach- und Mehrfachnennungen), sollte man dies schon an der optischen Präsentation erkennen (Porst, 2014, S. 54). Daher wurde für offene Fragen ein Kreis gewählt, für geschlossene ein Quadrat. Die halboffenen Fragen wurden ebenfalls durch ein Quadrat gekennzeichnet, da sie in ihrer Formulierung mehr der geschlossenen Frage ähneln. Ein Anspruch war eine leichte Bedienbarkeit. Daher wurde die Form eines ausfüllbaren pdf's gewählt. Es lässt sich so abspeichern, dass keine Änderungen mehr möglich sind.

Fazit bezogen auf die Fragestellung der Arbeit:

Der Fragebogen fragt Effizienz und Akzeptanz ab, der Aufbau soll optisch ansprechend und motivierend sein.

5 Die Stakeholder-Analyse

*Stakeholder: Those groups without whose support the organization would cease to exist
Stanford Research Institute (SRI) in Woratschek, 2000, S. 302)*

Eine Stakeholder-Analyse liefert ein möglichst vollständiges Bild der Beteiligten und Betroffenen. Analysiert wird die Position und die damit verbundene Macht, der Einfluss und die Haltung gegenüber dem Change oder dem einzelnen Prozess (Stierle et al., 2017, S. 660). Im Rahmen einer SWOT-Analyse ist die Stakeholder-Analyse Teil der Umfeldanalyse. Im konkreten Prozess sind die Stakeholder die am Prozess Beteiligten. Es kann sein, dass die Interessen der Stakeholder nicht oder nur teilweise zueinander passen, ebenso kann ein Stakeholder im Prozess seine Position verändern. (Krips, 2017, S. 3). Die relevanten Stakeholder des ausgewählten Prozesses kommen aus Abt. I, dem Präsidium, der Fakultät und der Postbearbeitung. Dekane und Vizepräsidenten fungieren hier z.T. in einer Doppelrolle, da sie für einen begrenzten Zeitraum aus dem wissenschaftlichen Bereich in die Verwaltung wechseln und die Wissenschaft dann nicht nur inhaltlich wie bisher durch die eigene Expertise, sondern auch strategisch durch ihre Rolle mitgestalten. So ist das Präsidium in diesem Prozess einerseits ausführender Stakeholder im Teilprozess, aber auch Entscheider für die Veränderung des Gesamtprozesses. Bei Abt. I kennt die Leitung von Abt. I den Prozess, die Leitung von Ref. IB sowie die Sachbearbeitungen von Ref. IB haben den Prozess zu großen Teilen definiert und bearbeiten die entsprechenden Teilprozesse. Im Präsidium kümmern sich die Vizepräsidenten (VP), ihre Büroleitungen und Referenten um die Unterschrift bzw. die Weiterleitung der Urkundenmappen. Auch hier gibt es unterschiedliche Hierarchiestufen und Verantwortlichkeiten. Ähnlich ist es bei den Fakultäten. Hier sind Dekan, Fachgebiets-Service-Center-Leitungen (FSC-L), Referenten für Studium und Lehre, Sachbearbeitungen für Studium und Lehre (sofern vorhanden) und Sekretariate (sofern vorhanden) zuständig für die Bearbeitung von einem oder mehreren Teilprozessen. Innerhalb der 7 Fakultäten der TU Berlin gibt es unterschiedliche Strukturen, abgesehen von den beiden Leitungsfunktionen Dekan und FSC-L. Dies vermutlich historisch gewachsen und auch abhängig von der Größe und Vielfalt der Fakultäten. Bei der Postbearbeitung handelt es sich sowohl um den Personen, die nur für den Transport der Hauspost im Hauptgebäude zuständig sind, um die Hausmeister, die die Postverteilung in den anderen Gebäuden übernehmen und um die zentrale Poststelle, bei der die Post gesammelt, verteilt und wieder abgeholt wird. Das Personal besteht aus TU-Mitarbeitern und Angestellten von Fremdfirmen. Die Verantwortlichkeit und der Inhalt der Teilprozesse wird bei der Beschreibung des IST-Prozesses (Kap. 6.1) dargestellt.

Die Stakeholder verfügen über einen sehr unterschiedlichen beruflichen Background. Bezogen auf die Tätigkeiten fällt auf, dass Stakeholder mit großer Ausbildung und hoher Position (Vizepräsident, Dekan) mit dem Leisten einer Unterschrift eine vergleichsweise einfache Tätigkeit ausüben. In der folgenden Tabelle wird der Einfluss der Stakeholder auf die Veränderung des Prozesses dargestellt und die damit verbundene Änderung des eigenen Aufgabenspektrums. Rot bedeutet ein hoher Einfluss bzw. viel Veränderung, orange einen mittleren Einfluss bzw. ein wenig Veränderung und grau kein Einfluss bzw. keine Veränderung (Tab. 5-1).

Stakeholder	Macht/Einfluss bezogen auf den Gesamtprozess	Grad der Auswirkung der Veränderung des Prozesses auf die eigenen Teilprozesse
Abt. I	Orange	Grau
Abt. IB	Orange	Rot
Sachbearbeitung IB	Grau	Rot
Dekan	Rot	Rot
FSC-L	Orange	Grau
Mitarbeiter FSC/Dekanat	Grau	Grau
VP	Rot	Rot
Mitarbeiter VP	Grau	Grau
Postbearbeitung	Grau	Rot
Posttransport	Grau	Rot

Tab. 5-1: Einfluss der Stakeholder auf den Gesamtprozess und Auswirkung von Veränderungen auf die eigenen Teilprozesse

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die Stakeholder mit dem höchsten Einfluss Änderungen im eigenen Aufgabenbereich auch stark merken würden. Sind sie also mit dem Gesamtprozess oder auch nur mit Teilprozessen unzufrieden, so sind aufgrund ihrer Position in der Lage entsprechende Entscheidungen treffen zu können. Sowohl Vizepräsidenten (VP), als auch Dekane haben großen Einfluss auf Veränderungen im Gesamtsystem einer Universität.

6 Der IST-Prozess

*Die Komplexität von Problemen verlangt Analyse, nicht Vereinfachung.
(Helmut Glaß)*

Die Weiterentwicklung einer Hochschule betrifft nicht nur Lehre und Forschung. Es geht auch darum die eigenen Schlüsselprozesse zu kennen und eine Verzahnung der Kernprozesse (Forschung und Lehre) mit den Supportprozessen (Verwaltung) vorzunehmen.

Ziel ist eine kontinuierliche Anpassung und Verbesserung der Abläufe an die Bedürfnisse der Organisation (Altvater, et al., 2010, S. 42). Vor der Modellierung des SOLL-Prozesses erfolgt die Analyse des IST-Prozesses.

Zur Vollständigkeit des betrachteten Prozesses muss erwähnt werden, dass sich die Unterlagen für den Studierenden nach Abschluss seines Studiums aus insgesamt vier Dokumenten zusammensetzen. Eines davon ist die Masterurkunde. Die anderen drei sind die Notenübersicht und das Supplement in deutscher und englischer Sprache. Die Notenübersicht benötigt ebenfalls zwei Unterschriften. Diese drei ergänzenden Unterlagen sind nicht Bestandteil dieser Arbeit. Die Masterurkunde benötigt die Originalunterschrift des Dekans und eines Vizepräsidenten. Die Unterschriften müssen in dieser Reihenfolge (Dekan, Vizepräsident) auf das Dokument.

6.1 Beschreibung des IST-Prozesses und graphische Darstellung

Der IST-Prozess bildet ohne Gewichtung, Priorisierung oder Wertung die einzelnen Teilschritte und Verantwortlichkeiten des Prozesses ab. Die Informationen stammen aus eigenen Beobachtungen und Recherchen sowie offenen, nicht strukturierten Gesprächen mit den unterschiedlichen Stakeholdern. Zur besseren Übersicht wurden die Teilprozesse sowohl in der Graphik, als auch in der nachfolgenden Auflistung durchnummeriert. Im Folgenden wird von „der Fakultät“ gesprochen, gemeint ist die Funktion. Verwendet wird auch der Begriff Dekanat/Fakultäts-Service-Center (FSC). Die FSC unterstützen den Dekan bei der Erledigung seiner Aufgaben (Dekanat). Mit dem Präsidium wird der Bereich der Vizepräsidenten (Vizepräsidenten, Referenten, Büroleitungen) bezeichnet, da nur die Vizepräsidenten Masterurkunden unterschreiben. Manches Mal wird auch nur von den Vizepräsidenten (VP) gesprochen.

1 DIGITAL – Abt. I: Die Informationen werden in eine digitale Vorlage eingetragen

Die Informationen über den Studierenden sowie seine Noten werden von Abt. I (Ref. IB) in eine Vorlage eingetragen. Diese Vorlagen unterscheiden sich abhängig von Studiengang und möglicherweise auch etwas von der Vorlage der jeweiligen Sachbearbeitung.

2 ANALOG – Abt. I: Die Urkunde wird ausgedruckt

Im nächsten Schritt wird die Urkunde 2fach ausgedruckt, die Urkunde auf einem speziellen dickeren Papier, die Kopie auf 80g Papier. Letztere kommt in die Akte und wird für handschriftliche Notizen verwendet.

3 ANALOG – Abt. I: Eine Akte wird angelegt

Abt. I (Ref. IB) legt für jeden Studierenden auch eine Papierakte an. Abhängig von der Menge der Vorgänge pro Sachbearbeitung, der Anzahl der Studiengänge, die betreut

werden oder der Größe der Studiengänge erfolgt die Sortierung dieser Akten durch die Sachbearbeitung nach Studiengang oder alphabetisch.

4 ANALOG – Abt. I: Information wird in eine digitale Liste eingetragen

Ergänzend zur Papierakte wird auch eine digitale Liste angelegt, auf die auch die anderen Sachbearbeitungen Zugriff haben. Dies für Urlaubs- und Krankheitsvertretungen sowie aufgrund des Wechsels der einzelnen Sachbearbeitungen zwischen Homeoffice und Präsenz.

5 ANALOG – Abt. I: Die Urkunde wird in eine Urkundenmappe gelegt

Von der Sachbearbeitung werden sowohl die Urkunde im Original, als auch die Kopie in eine Urkundenmappe gelegt. Jede Sachbearbeitung verwendet für ihre Vorgänge eigene Urkundenmappen. So kann es vorkommen, dass eine Urkundenmappe auch nur mit einer oder zwei Urkunden gefüllt und versendet wird.

6 ANALOG – Abt. I: Die Urkundenmappe wird in den Postausgang gelegt

Der Postausgang befindet sich in den Räumen von Abt. I. Abhängig vom Arbeitsplatz und der Entfernung zum Postausgang ist der Aufwand die Mappen dorthin zu bringen höher oder niedriger.

7 ANALOG – Hauspost intern: Die Urkundenmappe wird von der Hauspost abgeholt und zum Dekanat gebracht.

3 von 7 Dekanaten befinden sich im Hauptgebäude. Erfolgt der Transport an eines dieser Dekanate so verbleibt die Urkundenmappe bei der Hauspost im Hauptgebäude. Der Posttransport verfügt über einen kleinen Raum im EG, in dem Post zwischengelagert wird. Abhängig vom Zeitpunkt an dem die Urkundenmappe dort ankommt, „übernachtet“ sie dort oder wird noch am gleichen Tag vom Posttransport, der für die entsprechenden Etagen zuständig ist, weitertransportiert. Geht die Versendung an Dekanate außerhalb des Hauptgebäudes so wird die Urkundenmappe in die zentrale Poststelle gebracht, dort entsprechend sortiert und dann zum Transport abholt. In Gebäuden außerhalb des Hauptgebäudes sind meist die Hausmeister für die Postverteilung zuständig.

8 ANALOG – Dekanat/FSC: Vorbereitung für die Unterschrift durch den Dekan

Die Vorbereitung besteht in den meisten Dekanaten aus der Verteilung der Post zu denen auch die Urkundenmappe gehört. In allen sieben Dekanaten gibt es keine klaren Regelungen, wer dafür zuständig ist, fast alle Mitarbeiter kümmern sich um die Postverteilung und somit auch um die Verteilung der Urkundenmappe. Es gibt kleinere Unterschiede bei dieser Vorbereitung. So wird in einem Dekanat/FSC direkt bei Ankunft die Mappe diese sofort zur Seite gelegt, um etwaige Verschmutzungen oder Beschädigungen zu vermeiden, in anderen erfolgt eine Verteilung mit der übrigen Post. Verfügt der Dekan über ein eigenes Büro, wird die Urkundenmappe dorthin gebracht, sonst an den Ort, den er für seine Dekanatstätigkeit nutzt. (z.B. ein Besprechungsraum).

9 ANALOG – Dekanat/FSC: Der Dekan unterschreibt die Urkunde

Manche Dekane kommen mehrfach pro Woche vorbei, andere nur 1x pro Woche. Andere sind zwar mehrfach vor Ort unterschreiben aber nur an einem Tag Urkundenmappen. Dieses Vorgehen ist nicht geregelt, es erfolgt in Abstimmung zwischen Dekan und Mitarbeiter des Dekanats/FSC.

Auch bei der Unterschrift gibt es Unterschiede. Manche Dekane unterschreiben mit einem Kugelschreiber, andere mit einem speziell schnelltrocknenden Stift, andere wiederum mit einem Füller. Einige verwenden einen sog. Abroller zur schnelleren Trocknung der Tinte.

10 ANALOG/DIGITAL – Dekanat/FSC: Nachbereitung im Dekanat/FSC

Als Nachbereitung wird hier die Abholung der Urkundenmappe aus dem Büro oder dem Arbeitsort des Dekans verstanden. In manchen FSC prüft die abholende Person die Mappen auf Vollständigkeit, dies ist jedoch keine Vorgabe sondern eine Einzelentscheidung dieser Person. Nur in einem Dekanat wird eine Liste der unterschriebenen Urkunden geführt. Auch dies ist eine Einzelentscheidung der bearbeitenden Person. Generelle Vorgaben gibt es nicht.

11 ANALOG – Dekanat/FSC: Die Urkundenmappe wird in den Postausgang gelegt

Nach Abholung und ggfl. Dokumentation wird die Urkundenmappe in den Postausgang gelegt.

12 ANALOG – Hauspost intern: Die Urkundenmappe wird abgeholt und in das P-Büro gebracht

Die interne Hauspost holt die Urkundenmappe aus den Dekanaten ab. Ist das Dekanat im Hauptgebäude wird die Urkundenmappe je nach Zeitplan direkt ins Büro des Präsidenten (P-Büro) gebracht oder in dem kleinen Postraum im Hauptgebäude zwischengelagert. Kommt die Urkundenmappe von einem Gebäude außerhalb, so wird sie erst zur zentralen Poststelle gebracht, dort entsprechend sortiert und dann ins Hauptgebäude transportiert wo sie vom internen Posttransport übernommen wird.

Je nach Zeitplan und Ressourcen wird die Urkundenmappe dann direkt in das P-Büro gebracht oder im kleinen Postraum zwischengelagert.

13 ANALOG – Präsidium: Die Urkundenmappe wird aus dem P-Büro in das VP-Büro gebracht

Die Vizepräsidenten (VP) unterschreiben die Urkunden. Die Büroleitungen der VPs oder die VPs selbst holen die Urkundenmappe aus dem P-Büro ab. Es gibt eine inoffizielle Zuordnung welche VPs die Urkunden welcher Fakultäten unterschreiben. Im P-Büro, bei den Büroleitungen der VPs und bei den VPs ist diese Zuordnung bekannt. Um nun herauszufinden, um welche Fakultät es sich handelt und somit welcher VP zuständig ist, wird das Gummiband auf der Mappe so gedehnt, dass ein Blick in die Mappe geworfen

werden kann. Rechts unten auf der Urkunde steht um welche Fakultät es sich handelt. Es kann davon ausgegangen werden, dass auch alle Urkunden in der Mappe zur gleichen Fakultät gehören. Manche Büroleitungen nehmen auch die Urkundenmappen der anderen VPs mit, andere sortieren die Mappen nur in die VP-Fächer. Da die Büroleitungen der VPs meist mehrmals am Tag ins P-Büro kommen, werden die Mappen dann bei einem dieser Besuche mitgenommen. Holen die VPs die Mappen selbst ab, so erfolgt die Bearbeitung meist in ähnlicher Weise. Abgesehen von der Zuordnung der Fakultäten gibt es keine weiteren Vorgaben.

14 ANALOG – Präsidium: Die Urkunde wird vom VP unterschrieben.

Gespräche mit den VPs ergeben ein unterschiedliches Vorgehen. Manche VPs verwenden spezielle Stifte, die schnell trocknen und urkundenfest sind. Andere VPs unterschreiben mit ihrem persönlichen Füller und verwenden ergänzend einen Tintenabroller, um Flecken zu vermeiden. Andere VPs unterschreiben mit Kugelschreiber. Es gibt keine Vorgaben.

15 ANALOG – Präsidium: Die Urkundenmappe wird in das P-Büro gebracht

Von den VP-Büros wird die Urkundenmappe nach Unterschrift wieder zurück ins P-Büro in den Postausgang gebracht. Dies analog zur Abholung. Durch die VPs selbst oder durch die Büroleitungen wird auf der Mappe die entsprechende Zuordnung zum nächsten Transportort vermerkt. Abhängig von den Mappen erfolgt dies durch Abstreichen auf einem Zettel, der auf den Mappen angebracht ist oder auf dem Wechsel eines kleinen Papierzettels, der im Sichtfenster der Mappe positioniert ist. Meist steht auf diesem kleinen Papierzettel vorne VP und hinten die zugehörige Stelle bei Abt. I. Die Mappen werden unsortiert in den Postausgang gelegt.

16 ANALOG – Hauspost intern: Die Urkundenmappe wird von der Hauspost abgeholt und in Abt. I gebracht

Die interne Hauspost holt die Urkundenmappe aus dem P-Büro im 1. OG im Hauptgebäude ab. Abhängig von der Transportplanung wird die Urkundenmappe direkt an Abt. I im EG zugestellt oder im kleinen Postraum im EG des Hauptgebäudes zwischengelagert und erst am nächsten Tag zu Abt. I gebracht.

17 ANALOG – Abt. I: Die Urkunde wird gesiegelt

In Abt. I wird die unterschriebene Urkunde von der Sachbearbeitung gesiegelt. Das Siegelgerät steht neben dem Kopierer. Das Siegelgerät wird entweder mit an den Arbeitsplatz genommen oder es wird direkt vor Ort gesiegelt.

18 DIGITAL – Abt. I: Kontaktaufnahme mit dem Studierenden (falls noch nicht erfolgt)

In den meisten Fällen erfolgt bereits im Rahmen der Entstehung der Urkunde oder während des Weges der Urkunde eine Kontaktaufnahme mit dem Studierenden.

Die Gründe hierfür sind vielfältig. Zum einen kommt er vom Studierenden selbst, der nachfragt, wie der Stand seiner Urkunde ist. Zum anderen gibt es seitens Abt. I Nachfragen z.B. zu seiner Anschrift. Bei dieser Kontaktaufnahme wird auch die Übergabe geklärt (persönlicher Termin/Post).

19 DIGITAL – Abt. I: Eintragung aller Informationen in eine digitale Liste

Von der zuständigen Sachbearbeitung werden alle Informationen in die digitale Liste eingetragen. Auf diese Liste haben auch andere berechnigte Sachbearbeitung von Abt. I Zugriff.

20 ANALOG – Abt. I: Akte in Archiv

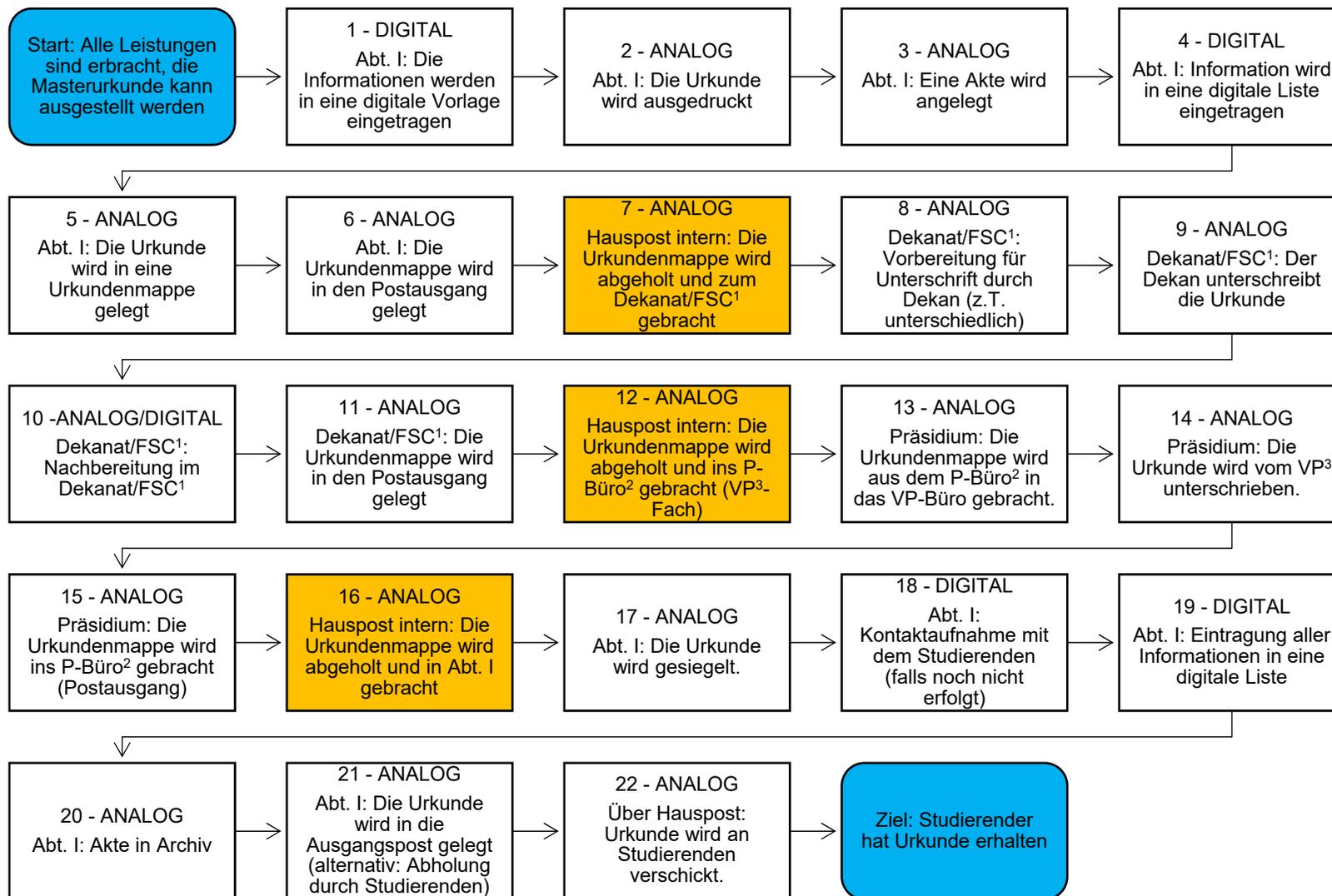
Nach Abschluss des Vorgangs wird die Papierakte in das Archiv von Abt. I gebracht. Vor Archivierung werden die Unterlagen nochmals durchgesehen und ggf. Teile daraus vernichtet. Oftmals ist es jedoch wichtig, dass z.B. ein eMail-Verlauf dokumentiert bleibt. Da dieser im Zuge der Bearbeitung ausgedruckt wurde, verbleibt er daher auch in der Akte.

21 ANALOG – Abt. I: Die Urkunde wird in den Postausgang gelegt

Die Unterlagen können vom Studierenden nach Terminvereinbarung persönlich abgeholt werden oder sie werden ihm per Post geschickt. In diesem Fall werden die Urkunde sowie alle anderen Unterlagen in eine Klarsichtfolie gelegt und in ein spezielles Kuvert mit Kartonrücken verpackt. Neben der üblichen Beschriftungen kommt ein Stempel „Einschreiben“ auf das Kuvert. Die dafür nötigen Formulare füllt die zentrale Poststelle aus. Das Kuvert wird dann in den Postausgang gelegt.

22 ANALOG – Hauspost: Die Urkunde wird an den Studierenden verschickt.

Der Stempel „Einschreiben“ dient als Hinweis für die zentrale Poststelle, dass ein solche Versendung erforderlich ist. Sie füllt das Einschreibeformular aus. Die Bestätigung verbleibt dann in der zentralen Poststelle. Von der zentralen Poststelle werden die Unterlagen dann an die Studierenden verschickt.



¹FSC = Fakultäts-Service-Center

²P-Büro = Büro des Präsidenten

³VP = Vizepräsident

Abb. 6-1: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin: Der IST-Prozess

6.2 Bereits erkennbare analoge Defizite des IST-Prozesses

Die nachfolgend aufgelisteten 10 Defizite ergeben sich aus eigenen Beobachtungen und Recherchen sowie offenen, nicht strukturierten Gesprächen mit den Stakeholdern. Nachforschungen hinsichtlich der Häufigkeit der aufgetretenen Probleme zeigen, dass es bisher keine Statistik dazu gibt. Daher sind die 10 beschriebenen Defizite nur ein Hinweis ohne Gewichtung und Priorisierung. Eine erste Einschätzung und Überprüfung erfolgt in Kapitel 7.2.

Problem 1: Falsche Reihenfolge bei der Auszeichnung der Mappen

Betroffene/r Teilprozess/e:

5 ANALOG – Abt. I: Die Urkunde wird in eine Urkundenmappe gelegt

6 ANALOG – Abt. I: Die Urkundenmappe wird in den Postausgang gelegt

Erst muss der Dekan unterschreiben, dann der Vizepräsident (VP). Manches Mal steht eine umgekehrte Reihenfolge auf der Urkundenmappe. Daher bringt die Hauspost dann eine Urkundenmappe ohne Unterschrift des Dekans ins P-Büro. Eine fehlerhafte Reihenfolge in der Auszeichnung wird daher erst durch die Büroleitungen der VPs oder den VP beim Abholen der Mappen aus dem P-Büro festgestellt. Der Umgang damit ist unterschiedlich. Entweder unterschreibt der VP trotzdem oder die Urkundenmappe wird direkt im P-Büro neu ausgezeichnet und gleich wieder in den Postausgang im P-Büro gelegt. Urlaubs- oder krankheitsbedingt sowie durch die in den letzten Jahren erfolgten Homeoffice-Regelungen kommt es vor, dass Urkundenmappen ohne Unterschrift des Dekans so mehrere Tage in den VP-Postfächern liegen. Wird sie dann neu ausgezeichnet und wieder in die Ausgangspost gelegt, so verzögert sich der Vorgang, da ein Teil des Weges doppelt zurückgelegt wird.

Problem 2: Ungenaue Kennzeichnung der Mappen

Betroffene/r Teilprozess/e:

5 ANALOG – Abt. I: Die Urkunde wird in eine Urkundenmappe gelegt

6 ANALOG – Abt. I: Die Urkundenmappe wird in den Postausgang gelegt

Die VPs haben die Bearbeitung der Fakultäten untereinander aufgeteilt. Diese Aufteilung ist Abt. I vermutlich nicht bekannt, da auf den Urkundenmappen nur die Bezeichnung „VP“ steht. Die Sortierung auf die einzelnen VPs wird erst im P-Büro durch die Büroleitungen oder sogar teilweise durch die VPs selbst vorgenommen. Um herauszufinden, um welche Fakultät es sich handelt, müssen die Gummibänder der Mappe im schlechtesten Fall abgenommen werden. (siehe Teilprozess 13).

Problem 3: Falsche Auszeichnung der Mappe

Betroffene/r Teilprozess/e:

5 ANALOG – Abt. I: Die Urkunde wird in eine Urkundenmappe gelegt

6 ANALOG – Abt. I: Die Urkundenmappe wird in den Postausgang gelegt

Aus Dekanaten/Fakultäts-Service-Center (FSC) wird berichtet, dass Urkundenmappen vorgelegt werden, die Urkunden aus Studiengängen beinhalten, die nicht zur Fakultät gehören. Sofern nicht erkennbar und nicht bekannt ist, welches Dekanat für den Studiengang zuständig ist, kontaktieren die Mitarbeiter des Dekanats/FSC Abt. I, zeichnen die Mappe dann korrekt aus und leiten diese dann weiter. Die Mappe dreht eine unnötige Schleife über ein „falsches“ Dekanat.

Problem 4: Die Dauer des Transportweges

Betroffene/r Teilprozess/e:

7 – ANALOG – Hauspost intern: Die Urkundenmappe wird von Abt. I abgeholt und zum Dekanat/FSC gebracht

12 – ANALOG – Hauspost intern: Die Urkundenmappe wird vom Dekanat/FSC abgeholt und ins P-Büro gebracht (VP-Fach)

16 – ANALOG – Hauspost intern: Die Urkundenmappe wird vom P-Büro abgeholt und in Abt. I gebracht.

Es werden drei Arten von Transportwegen identifiziert, nah, mittel und weit. Diese Bezeichnungen resultieren aus dem Startpunkt des Prozesses bezogen auf den Zielpunkt und die Entfernung des jeweiligen Dekanats. Es wird der Weg von Abt. I in die Dekanate, von den Dekanaten in das Präsidium und vom Präsidium zu Abt. I betrachtet (Abb. 6.2). Gelb symbolisiert einen kurzen Weg, da sich beide Punkte im Hauptgebäude befinden, orange einen mittleren Weg außerhalb des Hauptgebäudes mit maximal einer Straßenüberquerung und rot eine lange Wegstrecke, bei dem mindestens eine Straßenüberquerung und eine größere Entfernung zurückgelegt werden muss. Erfolgt die Verteilung im Hauptgebäude (3 von 7 Dekanaten), so kann es zwar zu Zwischenlagerungen im kleinen Postraum im EG kommen, die Wegstrecke an sich ist jedoch relativ kurz. Erfolgt der Transport an ein Dekanat außerhalb des Hauptgebäudes (4 von 7 Dekanaten), so wird dieser über die zentrale Poststelle gesteuert. Dies bedeutet, die Urkundenmappe wird vom Hauptgebäude in die zentrale Poststelle (Gebäude Z auf dem Campus bzw. VW-Bibliothek in der Fasanenstr.) gebracht und von dort dann wieder auf den Weg geschickt. Die externen Dekanate befinden sich in den Gebäuden Villa Bell (BEL) (orange), im Architekturgebäude (A), Ernst-Reuter-Platz/Ecke Marchstr. (rot), im FR-Gebäude (FR) Marchstr. /Ecke Fraunhoferstr. (rot) und im MAR-Gebäude (MAR) in der Marchstr. (rot). Im Hauptgebäude wird die Mappe durch die interne Hauspost verteilt, in den anderen Gebäude übernehmen die Hausmeister die Verteilung. Der Rücktransport von den Dekanaten an das Präsidium erfolgt analog dazu.

Der Transport vom Präsidium an Abt. I ist ein kurzer Weg (gelb), da sich beide Bereiche im Hauptgebäude befinden (EG bzw. 1. OG). Dennoch ist es so, dass aufgrund des Postweges manches Mal Urkunden über Nacht im kleinen Postraum im EG zwischengelagert werden.

	Abt. I (H)	Büro VPs (H)
Abt. I (H)		gelb
Präsidium (H)	gelb	
Dekanat Fak. I (FR)	rot	rot
Dekanat Fak. II (BEL)	orange	orange
Dekanat Fak. III (H)	gelb	gelb
Dekanat Fak. IV (MAR)	rot	rot
Dekanat Fak. V (H)	gelb	gelb
Dekanat Fak. VI (A)	rot	rot
Dekanat Fak. VII (H)	gelb	gelb

Abb. 6-2: Benötigte Postwege – nah (gelb, gleiches Gebäude), mittel (orange), rot (weit)

Problem 5: Die Intransparenz des Transportweges

Betroffene/r Teilprozess/e:

7 – ANALOG – Hauspost intern: Die Urkundenmappe wird von Abt. I abgeholt und zum Dekanat/FSC gebracht

12 – ANALOG – Hauspost intern: Die Urkundenmappe wird vom Dekanat/FSC abgeholt und ins P-Büro gebracht (VP-Fach)

16 – ANALOG – Hauspost intern: Die Urkundenmappe wird vom P-Büro abgeholt und in Abt. I gebracht.

Innerhalb des Prozesses erfolgt dreimal ein interner Posttransport (Teilprozess 7, 12, 16) zur Einholung der beiden Unterschriften. Nach Abholung der Urkundenmappe ist nur bekannt in welche Richtung die Urkunde nun unterwegs ist. Selbst der Posttransport kennt nur seinen Teilweg. Aufgrund der vielen Postverteilung ist es ihm nicht möglich sich zu merken, wann er welche Urkundenmappe wo abgegeben hat. Erste Tests mit markierten Mappen haben gezeigt, dass der Postweg z.T. sehr schnell war (1-2 Tage). Eine umfassende Testreihe wurde nicht durchgeführt. Urlaubs- oder krankheitsbedingt verändert sich der Posttransport und so kann es passieren, dass die Abholung nur 1x und sehr früh erfolgt und tagsüber bearbeitete Urkunden erst am nächsten Tag abgeholt werden.

Problem 6: Das Gewicht der Urkundenmappen während des Transportweges

Betroffene/r Teilprozess/e:

7 – ANALOG – Hauspost intern: Die Urkundenmappe wird von Abt. I abgeholt und zum Dekanat/FSC gebracht

12 – ANALOG – Hauspost intern: Die Urkundenmappe wird vom Dekanat/FSC abgeholt und ins P-Büro gebracht (VP-Fach)

16 – ANALOG – Hauspost intern: Die Urkundenmappe wird vom P-Büro abgeholt und in Abt. I gebracht.

Abhängig von der Anzahl der Urkunden kann es sein, dass eine Urkundenmappe voll ist oder nur 1-2 Urkunden beinhaltet. So kann es sein, dass eine große Menge von Urkundenmappen mit nur wenigen Urkunden transportiert werden. Gespräche haben ergeben, dass die Postwägen unter diesem Gewicht auch schon zusammengebrochen sind. Auch die Struktur der Postwagen ist nicht flexibel aufgebaut. So müssen bei einer großen Anzahl von Urkundenmappen diese oftmals in nicht dafür vorgesehenen Fächern oder oben auf dem Wagen transportiert werden (Abb. 6-3).

Handelt es sich um eine sehr große Menge an Mappen, werden diese oftmals auf einem zusätzlichen Postwagen transportiert (Abb. 6-4).



Abb. 6-3: Durchschnittlich beladener Postwagen
(eigene Aufnahme)



Abb. 6-4: Transport großer Mengen an Mappen
(eigene Aufnahme)

Problem 7: Verlust, Verschmutzung und Beschädigung

Betroffene/r Teilprozess/e:

7 – ANALOG – Hauspost intern: Die Urkundenmappe wird von Abt. I abgeholt u. zum Dekanat/FSC gebracht

12 – ANALOG – Hauspost intern: Die Urkundenmappe wird vom Dekanat/FSC abgeholt und ins P-Büro gebracht (VP-Fach)

16 – ANALOG – Hauspost intern: Die Urkundenmappe wird vom P-Büro abgeholt und in Abt. I gebracht.

Nachfragen bei den Fakultäten und Abt. I ergab, dass es keine Statistiken zu verlorengegangenen, verschmutzten oder beschädigten Urkunden gibt. Es passiert nur immer wieder und wird meist nur durch Nachfragen von Studierenden bekannt.

Ergibt die Recherche kein Ergebnis wo sich die Urkunde befindet, wird diese neu ausgestellt und wieder auf den Weg zu den Unterschriften gegeben. Wie genau eine Urkunde verloren geht, ist kaum nachvollziehbar, da die meisten Urkundenmappen, wie im entsprechenden Teilprozess beschrieben, durch 1-2 Gummibänder gesichert sind. Ebenso unklar ist, wie eine Verschmutzung oder eine Beschädigung auf dem Transportweg passieren kann.

Problem 8: Fehlerhafte Unterschrift oder sonstige Fehler beim Unterschreiben

Betroffene/r Teilprozess/e:

9 ANALOG – Dekanat/FSC: Der Dekan unterschreibt die Urkunde

14 ANALOG – Präsidium: Die Urkunde wird vom VP unterschrieben

Mit fehlerhafter Unterschrift ist sowohl die eigene falsch geschriebene Unterschrift des Dekans oder des Vizepräsidenten gemeint, als auch ein falsch geschriebenes Datum.

Problem 9: Sonstige Fehler beim Unterschreiben

Betroffene/r Teilprozess/e:

9 ANALOG – Dekanat/FSC: Der Dekan unterschreibt die Urkunde

14 ANALOG – Präsidium: Die Urkunde wird vom VP unterschrieben

Einige Dekane und VPs unterschreiben die Urkunden mit einem Füller oder einem anderen besonderen Schreibwerkzeug. Nachfragen haben ergeben, dass es einerseits eine der wenigen geschätzten Möglichkeiten im beruflichen Alltag ist, ein solches Schreibwerkzeug zu verwenden, andererseits dient es auch der Betonung dieser besonderen Leistung. Bei der Unterschrift mit Füller passiert es immer wieder, dass ein Tintenklecks auf der Urkunde landet oder auch dass die Patrone bzw. der Kolben des Füllers leer ist und so die Unterschrift nur halb oder optisch nicht schön zu lesen ist. In diesen Fällen wird die Urkunde entsprechend markiert und für eine Neuausstellung an Abt. I zurückgeschickt.

Problem 10: Fehler in der Urkunde

Betroffene/r Teilprozess/e:

1 DIGITAL – Abt. I: Die Informationen werden in eine digitale Vorlage eingetragen

Eine falsch verwendete Vorlage fällt manches Mal bereits dem Dekan oder Mitarbeitenden des Dekanats/FSC, auf, wenn der Studiengang in der eigenen Fakultät nicht bekannt ist. Es kann aber auch passieren, dass dies erst dem Studierenden auffällt nachdem er seine Urkunde in Händen hält. In diesem Fall meldet dies der Absolvent an Abt. I oder die Fakultät und die Urkunde muss neu ausgestellt werden.

6.3 Erste Optimierungsoptionen der analogen Defizite

Die 10 erkennbare Defizite in Kap. 6.2 werden in vier Kategorien zusammengefasst. Sie werden kurz beschrieben und analoge Optimierungsoptionen vorgeschlagen. Diese Optionen sind nicht mit geplanten Veränderungen, z.B. im Rahmen der Digitalisierung oder der SAP-Einführung an der TU Berlin abgeglichen. Sie werden unter Einbeziehung der Ergebnisse aus 7.1 in 7.2 geprüft und verifiziert und soweit sinnvoll in die weitere Planung (Kap. 8) übernommen.

Kategorie 1: Mappen-Auszeichnung

(falsche Reihenfolge (1), ungenaue (2), falsche Auszeichnung (3))

Kurze Zusammenfassung: Eine falsche Reihenfolge (1) oder eine falsche Auszeichnung (3) führen zu zusätzlichen Transportwegen. Eine ungenaue (2) Auszeichnung verursacht zusätzliche Arbeit und verlängert den Zuordnungsprozess.

Analoge Optimierungsoption(en):

Falsche Reihenfolge: Bisher wurden die Mappen, die eine falsche Zuordnung aufwiesen händisch ausgezeichnet. Diese Vorlage könnte durch eine standardisierte vorgefertigte ersetzt werden bei der die Reihenfolge korrekt festgelegt ist und darauf vor der Weiterversendung nur mehr abgestrichen werden muss

Falsche Auszeichnung: Farbige und standardisierte (s.o.) Mappen (für jede Fakultät eine andere Farbe) könnten hier zur Fehlerreduzierung beitragen.

Ungenaue Auszeichnung: Hat Abt. I die Information welcher VP welche Fakultät bearbeitet, kann dies in die farbigen und standardisierten Vorlagen ergänzt werden.

Fazit: Sowohl durch Vorlagen, als auch durch farbliche Kennzeichnungen könnte hier eine Fehlerreduzierung erreicht werden. Auch wenn es bisher keine nachweisbaren Statistiken gibt, wie oft eine falsche Reihenfolge oder eine falsche Auszeichnung auftreten, so kann bei der ungenauen Auszeichnung durch die genauere Bezeichnung der VP-Kennung auf jeden Fall Zeit eingespart werden. Der Aufwand und die Kosten für diese analoge Optimierungsoption ist überschaubar. Möglich wäre jedoch auch eine komplette Aufhebung der Zuordnung. Es müsste dann neu geregelt werden, wer wie viele Mappen erhält und wie die Verteilung erfolgt.

Kategorie 2: Transport

(Dauer (4), Intransparenz (5), Gewicht (6), Verlust, Verschmutzung, Beschädigung (7))

Kurze Zusammenfassung: Der dreimalige interne Posttransport ist an sich schon ein großer Zeit- und Ressourcenfresser. Eine Verschmutzung, Beschädigung oder ein Verlust fallen oftmals erst bei einem viel späteren Zeitpunkt auf. Durch die durchgehende Intransparenz während des gesamten Transport kann keine Aussage getroffen werden, wo sich mögliche Fehlerquellen befinden und diese gezielt ausgeschaltet werden.

Analoge Optimierungsoption(en):

Der Transport dient dem Ziel, dass die Dekane und VPs die Masterurkunden unterschreiben. Frei nach „Wenn der Berg nicht zum Propheten kommt...“ wäre es denkbar, dass sowohl die VPs, als auch die Dekane die Urkunden in den Räumlichkeiten von Abt. I unterschreiben. Für die VPs wäre dies ein Wechsel vom 1. OG ins EG des Hauptgebäudes. 3 von 7 Dekanate befinden sich ebenfalls im Hauptgebäude. Die anderen Dekane kommen aus mittlerer bis weiterer Entfernung (Abb. 6.2). Alles ist jedoch fußläufig erreichbar. Die Zeitersparnis bezogen auf die Unterschrift wäre hoch. Für den Posttransport wäre es auch eine Erleichterung, da das Gewicht der Mappen z.T. große Anstrengung erfordert, um die Transportwagen durch die Gänge zu schieben. Neben den Urkundenmappen gibt es noch weitere Post, so dass hier keine Arbeitsplatzsubstitution zu befürchten ist.

Fazit: Prinzipiell könnte durch diesen Wechsel bereits erkennbar viel (Postwege-)Zeit, als auch der Verlust oder die Beschädigung der Urkunden reduziert werden. Ein weiterer Vorteil wäre der regelmäßige Kontakt und Informationsaustausch (ob bewusst oder unbewusst) zwischen Leitungsebene (zentral und dezentral) und Abt. I. Es gibt allerdings auch Gründe, die dagegen sprechen. So verändert sich der zeitliche Aufwand für Dekan und Vizepräsident. Nicht nur, dass mehr (Wege)Zeit eingeplant werden muss, die Unterschrift kann auch nicht mehr kurz zwischen zwei Terminen oder „kombiniert mit einer Nachdenkphase“ geleistet werden. Geprüft werden müsste daher die Akzeptanz bei Dekanen, VPs und Abt. I. Ebenso wird eine sehr gute Umsetzungsplanung benötigt, da die Urkunden ja nicht regelmäßig erstellt werden, sondern es mal mehr oder weniger sind. Aus diesem Grund müsste auch der Prozess hinter der Urkundenerstellung, d.h. welche Häufungen gibt es über das Jahr verteilt, erst aufgearbeitet werden. Auch wird ein geeigneten Raum in Abt. I benötigt. Daher ist es nicht gesagt, ob diese – auf den ersten Blick sehr sinnvolle – Optimierung auch zum gewünschten Ergebnis führt.

Kategorie 3: Unterschrift

(Fehlerhafte Unterschrift... (8), Sonstige Fehler beim Unterschreiben (9))

Kurze Zusammenfassung: Hierbei geht es um die Fehler, die aufgrund der analogen Bearbeitung nicht korrigierbar sind, wie z.B. falsches Datum oder Tintenklecks auf der Urkunde.

Analoge Optimierungsoption(en):

Fehler beim Datum können nie gänzlich ausgeschlossen werden. Ein automatisches Datum scheint nicht möglich zu sein, da offenbar Datum und Unterschrift original sein müssen. Es gibt daher keine Optimierungsoption.

Fehler durch die Nutzung eines nicht korrekt funktionierenden Schreibwerkzeuges können in einem bestimmten Rahmen reduziert werden. Anstelle von Füllern könnten hier urkundensichere, schnelltrocknende Schreibgeräte verwendet werden.

Diese würden sowohl von den Dekanen, als auch von den VPs genutzt. Hierdurch würde man auch eine etwas einheitlichere Optik hinbekommen. Prinzipiell würde dies auch auf Kugelschreiber zutreffen. Jedoch geben diese in den seltensten Fällen ein schönes Schreibbild ab.

Fazit: Durch ein möglichst fehlerfreies Schreibgerät (z.B. einen dokumentenechten Fineliner), können Fehler wie Tintenkleckse o.ä. vermutlich vermieden werden. Auch hier muss die Akzeptanz abgefragt werden, da in Gesprächen die Verwendung des eigenen Lieblingsfüllers betont wurde. Der finanzielle Aufwand auch eines Pilotversuchs ist überschaubar.

Kategorie 4: Sonstiges

(Fehler in der Urkunde (10))

Kurze Zusammenfassung: Hierbei handelt es sich um die Nutzung einer falschen Vorlage.

Analoge Optimierungsoption(en):

Ähnlich wie beim Verschreiben des Datums ist es hier kaum eine Optimierung möglich. Denkbar wäre höchstens ein 4-Augen-Prinzip vor dem Abschicken der Urkunde. Diese Person müsste in der Lage sein, zu erkennen, ob ein Fehler vorliegt. Für die bearbeitende Person erweckt es den Eindruck fehlendes Vertrauens und wirkt nicht wertschätzend.

Fazit: Dieser Fehler kommt vor, die Frage ist, ob die Häufigkeit eine Optimierung überhaupt nötig macht. Der Aufwand hierfür ist hoch, die Akzeptanz vermutlich gering.

7 Die Entwicklung des SOLL-Prozesses

Ich kann freilich nicht sagen, ob es besser wird, wenn es anders wird; aber so viel kann ich sagen: Es muss anders werden, wenn es gut werden soll. (Georg Christoph Lichtenberg)

Viele Prozesse an Hochschulen werden bereits analysiert. Die Implementierung von Soll-Prozessen verzögert sich jedoch oftmals aufgrund der komplexen und anspruchsvollen Veränderungen, die damit einhergehen (Altvater, P. et al (2010): S. 45.). Neben den Sachfaktoren muss auch immer die Besonderheit des Arbeitssystem berücksichtigt werden.

7.1 Die Auswertung und Interpretation des Fragebogens an die Stakeholder

Allgemeine Informationen

Es wurden 55 Fragebögen an die relevanten Stakeholder (Abt. I, Präsidium, Fakultät und Postbearbeitung, Kap. 6) dieses Prozesses verschickt oder persönlich verteilt.

Bei Abt. I wurde der Fragebogen auf Wunsch an die Leitung von Ref. IB geschickt, die die weitere Verteilung in ihrem Bereich übernahm.

Bei den Fakultäten sind aufgrund ihrer unterschiedlichen Strukturen in den 7 Fakultäten eine unterschiedliche Zahl von Personen direkt oder indirekt in den Prozess eingebunden, so dass der Fragebogen an unterschiedlich viele Personen geschickt wurde, immer jedoch an die Leitung (Dekan, Leitung Fakultät-Service-Center (FSC L) und mindestens an zwei weitere Personen jeder Fakultät. Im Präsidium wurde der Fragebogen an die Vizepräsidenten (VP), die Büroleitungen und die Referenten verteilt. Bei der Postbearbeitung wurden Fragebögen sowohl an den Posttransport, als auch an die zentrale Poststelle ausgegeben bzw. zur Weiterreichung mitgegeben.

Besonderheit: Während der Entstehung der Arbeit erfolgte ein vollständiger Wechsel des Präsidiums. In diesem Kontext gab es auch umfangreiche Veränderungen im Bereich der Referenten und Büroleitungen. Der Fragebogen wurde sowohl an ehemalige Positionsinhaber verteilt, an Positionsinhaber, die trotz des Wechsels ihre Position noch innehaben und an Positionsinhaber, die erst seit dem Amtswechsel im Präsidium arbeiten. Die Rückmeldungen aus dem Präsidium stellen somit eine Mischung aus Alt und Neu dar, die aufgrund der Anonymisierung nicht weiter ausgewertet werden darf, jedoch in der Kombination *Bereich (Frage FA2)* und *Dauer im Bereich (Frage FA3)* Rückschlüsse auf die Sichtweise des aktuellen Präsidiums zulässt.

55 Fragebögen wurden versendet, 41 Rückmeldungen sind eingegangen. Eine eingegangene Rückmeldung ist sehr unvollständig. Sie wird trotzdem bei den jeweiligen Fragen entsprechend berücksichtigt.

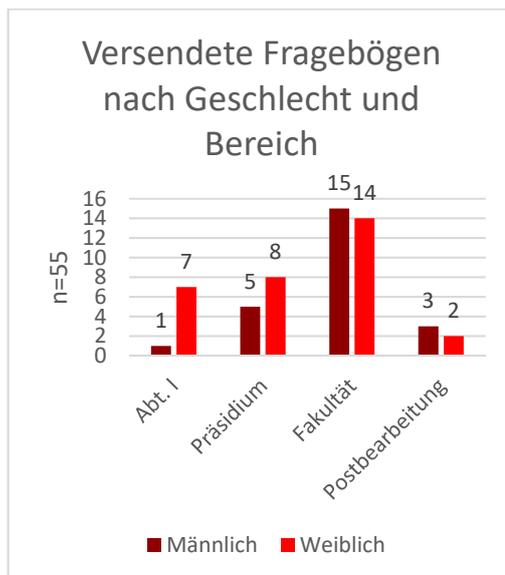


Abb. 7-1: Versendung (n=55) nach Geschlecht (FA1) und Bereich (FA2)

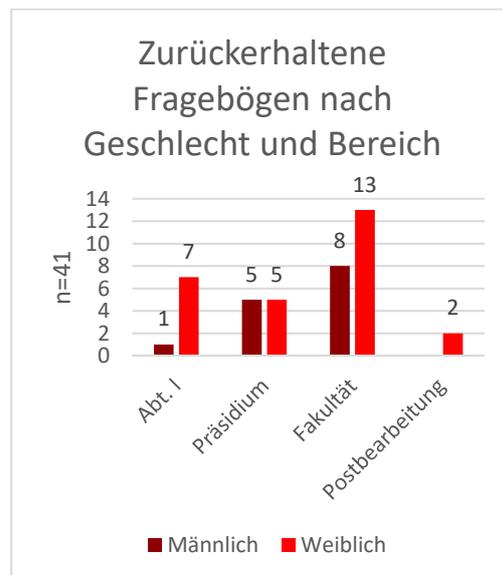


Abb. 7-2: Rücklauf (n=41) nach Geschlecht (FA1) und Bereich (FA2)

Bei den 55 versendeten Fragebögen (Abb. 7-1) handelt es sich um eine sog. Verfügbarkeitsstichprobe.

Dies bedeutet, dass die Stichprobe im Kontext einer Befragung sehr klein ist. Die Rücksendung von 41 Fragebögen (Abb. 7-2) bezogen auf 55 versendete, entspricht einem Rücklauf von 74,6%.

Der rote Faden der Auswertung und Interpretation

Vor Beginn der eigentlichen Abfrage werden allgemeine Informationen zu Geschlecht (FA1), Bereich (FA2) und Dauer im Bereich (FA3) erhoben und ausgewertet. Sie dienen dann auch als ergänzende Faktoren bei der Auswertung der anderen Fragen.

Ein Prozess kann nur erfolgreich optimiert werden, wenn allen Beteiligten (hier: die relevanten Stakeholder) den Gesamtprozess hinsichtlich seiner Teilprozesse vollumfänglich bekannt ist. Daher wird mit Frage 1 (F1) der Wissensstand um den Gesamtprozess abgefragt. Für eine erfolgreiche Optimierung des Prozesses ist auch eine hohe Akzeptanz für die Veränderung bzw. den veränderten Prozess wichtig. Meist ist diese verbunden mit einer großen Unzufriedenheit über den aktuellen Prozess. Mit der Fragenkombination F2 und F11 wird die Meinung der Stakeholder zum aktuellen Prozess aus Effizienz- (*Ist der Prozess optimierbar? (F2)*) und Akzeptanzsicht (*Sind Sie mit dem derzeitigen Prozess, wie Sie ihn kennen, zufrieden? (F11)*) abgefragt.

Diese Fragenkombination bildet gleichzeitig auch die Kernaussage der Arbeit ab, dass nur durch eine hohe Akzeptanz für die kommende Veränderung, diese später erfolgreich umgesetzt werden kann. Die weiteren Fragen und Kombinationen bei der Auswertung greifen diese Aussage immer wieder auf.

Die Fragenkombination *Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche? (F3)* und *Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (F12)* liefert erste Rückschlüsse auf den Faktor Zeit in diesem Prozess und seine Bedeutung für die Stakeholder im Vergleich zu anderen Kriterien einer Prozessoptimierung. Die Fragenkombinationen *Welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung von Teilprozessen (F4 und F5)* und *Welche Gründe gibt es für eine Einsparung (ersatzloser Wegfall) von Teilprozessen (F6 und F7)*, liefern erste Informationen auf eine mögliche Verkürzung des IST-Prozesses.

Neben messbaren Effizienzfaktoren gibt es jedoch auch Akzeptanzfaktoren, die bewusst oder unbewusst Einfluss auf eine Optimierung haben. Dies betrifft bei einer Urkunde die Optik und die Form der Übergabe. Die Fragenkombination *Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen? (F10)* und *Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde (F13)* gibt hierüber erste Aufschlüsse. Darauf aufbauend wird in der Fragenkombination *Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde*

den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen? (F8) und Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (F9) auch eine Grundhaltung zur Digitalisierung abgefragt.

Abschließend bietet die Frage F14 *Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?* (Freitext) den Stakeholdern die Möglichkeit, Punkte anzusprechen, die in der Abfrage bisher nicht vorkamen oder die Wichtigkeit einzelner Punkte durch eine Wiederholung an dieser Stelle zu betonen. Die Antworten aus F14 werden mit Interpretationen der anderen Kombinationen abgeglichen. Die Ergebnisse aus der Auswertung (Kap. 7.1) werden mit den bereits erkennbaren Optimierungsoptionen (Kap. 6.3) in Kap. 7.2 abgeglichen. Alle Ergebnisse fließen in das weitere Vorgehen ein (Kap. 8).

Frage (F)/Fragenkombination	Welche Fragen sollen beantwortet werden?/Ergebnis der Auswertung
Sind Sie ... männlich/weiblich/divers/k.A.? (FA1, allg. Frage) und In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie? (FA2, allg. Frage) und Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich? (FA3, allg. Frage)	Umfassendes Bild der Stakeholder hinsichtlich Geschlecht, Bereich und Dauer im Bereich.
Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt? (F1, neutrale Frage)	Haben alle Stakeholder den gleichen Wissensstand über den Gesamtprozess?
Halten Sie diesen Prozess für optimierbar? (F2, Effizienz) und Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden? (F11, Akzeptanz)	Ist der Wunsch nach Optimierung und die Unzufriedenheit mit dem bestehenden Prozess ähnlich hoch? (Verbindung Effizienz und Akzeptanz) Können aus den Ergebnissen erste Rückschlüsse auf eine erfolgreiche Optimierung gezogen werden?
Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche? (F3, Effizienz) und Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (F12, Effizienz) (Mehrfachantworten möglich)	Ist der Zeitaufwand für den Prozess in den verschiedenen Bereichen unterschiedlich hoch? Gibt es Gründe dafür? Welchen Wert hat der Faktor Zeit für die Stakeholder im Rahmen einer Optimierung? Über welche Kriterien (inkl. Priorisierung) definieren Stakeholder eine Optimierung eines Prozesses?
Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden? (4, Effizienz) und Wenn nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (F5, Akzeptanz) (Mehrfachnennungen möglich)	Können erste Rückschlüsse hinsichtlich Akzeptanzprobleme bei einer möglichen <u>Zusammenlegung</u> von Teilprozessen ermittelt werden? Hängen mögliche Akzeptanzprobleme mit der Dauer im Bereich zusammen? Erfolgen die Aussagen mit Wissen über den Gesamtprozess?
Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart (ersatzlose Streichung) werden? (F6, Effizienz) und Wenn ja, welche? (F7, Akzeptanz) (Freitext)	Können erste Rückschlüsse hinsichtlich Akzeptanzproblem bei einer möglichen <u>Einsparung (ersatzloser Wegfall)</u> von Teilprozessen ermittelt werden? Hängen mögliche Akzeptanzprobleme mit der Dauer im Bereich zusammen?

	Erfolgen die Aussagen mit Wissen über den Gesamtprozess?
Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen? (F8, Effizienz) und Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (F9, Akzeptanz) (Mehrantworten möglich)	Wie ist ganz allgemein die Akzeptanz hinsichtlich der Digitalisierung von Prozessen? Wie priorisieren die Stakeholder die Gründe gegen eine Digitalisierung? Gibt es weitere Gründe?
Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen? (F10, Akzeptanz) und Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde? (F13, Akzeptanz)	Gibt es Vorbehalte gegen eine digitale Urkunde? Besteht ein Zusammenhang zwischen Digitalisierung und Layout?
Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden? (F14, neutrale Frage)	Frage 14 dient auch der Überprüfung der bisherigen Ergebnisse. Sie soll die bisherigen Interpretationen bestätigen, ggfls. Widersprüche aufzeigen und erkennbar machen, bei welchen Themen noch ggfls. Gesprächs- oder Klärungsbedarf besteht.

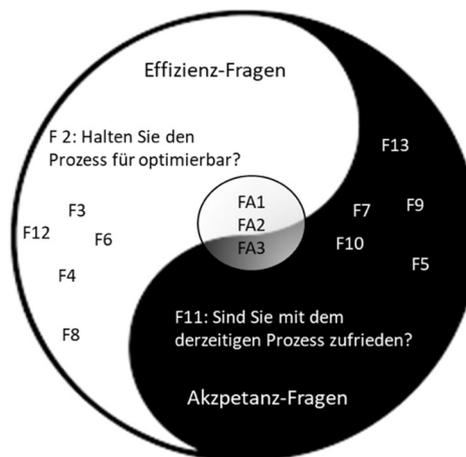
Tabelle 7-1: Übersicht über die gestellten Fragen und die Auswertungsfragestellungen

Auswertung und Interpretation des Fragebogens

Die Arbeit beschäftigt sich mit der Frage wie Akzeptanz und Effizienz zusammenhängen, voneinander abhängig sind und einander beeinflussen. Dies am Beispiel der Analyse und Optimierung des Weges der Masterurkunde an der TU Berlin.

Gemeinsam mit den Fragen FA1-FA3 bilden die Fragen F2 (Effizienz) und F11 (Akzeptanz) den Rahmen der weiteren Auswertung. Die Fragen F1 und F14 dienen einem neutralen Start und Abschluss (siehe auch Kap. 4.6)

F1: War Ihnen der Prozess bekannt?



F14: Was würden Sie sich wünschen?

Abb. 7-7: Darstellung der Gesamtauswertung: weißes Feld: Effizienz-Fragen (F2, F3, F4, F6, F8, F12), schwarzes Feld Akzeptanz-Fragen (F5, F7, F10, F11, F13), neutrale Fragen: außerhalb des Kreises F1 und F14); allgemeine Fragen A1-A3 Mitte des Kreises; F2 und F11 Kernfragen der Arbeit (eigene Darstellung)

Yin und Yang stehen für polar einander entgegengesetzte und dennoch aufeinander bezogene duale Kräfte oder Prinzipien, die sich nicht bekämpfen, sondern ergänzen (Wikipedia, 2022, o.S.). Die Auswertung der Fragen A1-A3 sind in Anlage A01 zu finden.

Auswertung und Interpretation der Frage 1 (F1, neutrale Frage):

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

(unter Berücksichtigung des Bereichs (FA2))

Folgende Frage soll beantwortet werden: Haben alle Stakeholder den gleichen Wissensstand über den Gesamtprozess?

Auswertung Frage F1

Alle 41 Rückmeldungen haben Frage 1 beantwortet. Alle Antworten sind auswertbar (n=41). 20 Personen war der Prozess bekannt, 21 Personen war er nicht bekannt.

Auswertung F1 nach Bereich (FA2) (Abb. 7-8)

In Abt. I (8 Rückmeldungen) ist der Prozess 7 Personen bekannt und einer nicht bekannt. In den Fakultäten (21 Rückmeldungen) ist der Prozess 8 Personen bekannt, 13 nicht bekannt.

Im Präsidium (10 Rückmeldungen) ist der Prozess 4 Personen bekannt und 6 nicht bekannt. Bei der Postbearbeitung (2 Rückmeldungen) kennt 1 Person den Prozess, 1 nicht.

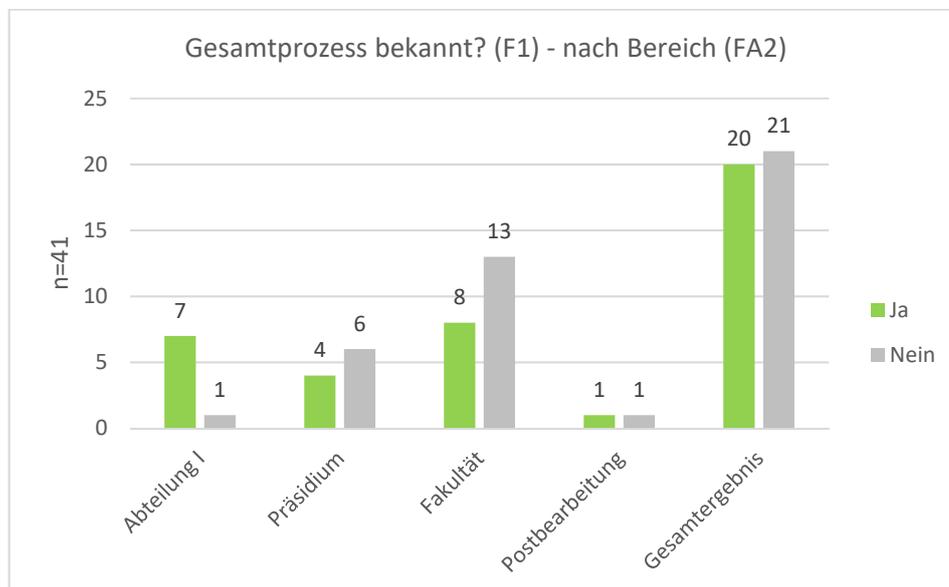


Abb. 7-8: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt? (F1) nach Bereich (FA2)

Interpretation F1

Nur 48,8% kennen den Gesamtprozess, d.h. aus meiner Sicht muss bei der Auswertungen der weiteren Fragen berücksichtigt werden, dass bei konkreten Fragen zum Prozess 50% die Antworten auf Halbwissen beruhen. Dies betrifft z.B. Fragen zur Zusammenlegung von Teilprozessen (F4 und F5) oder zur Einsparung (ersatzloser

Wegfall) von Teilprozessen (F6 und F7). Ohne weitere Einschränkungen können Antworten verwendet werden, die z.B. allg. Fragen zu einer Prozessoptimierung (F12), das Format (F10) oder das Layout (F13) betreffen. Bezogen auf die Abt. I wäre jedes andere Ergebnis (7 Ja, 1 Nein) eine Überraschung gewesen, da Abt. I den Prozess zum großen Teil definiert. Nicht vorhandenes Wissen um den Gesamtprozess beim Präsidium ist nicht nur auf die neue Personalkonstellation nach der Wahl zurückzuführen, sondern meiner Meinung nach auch auf die Tatsache, dass die Urkundenmappen nur als „Durchlaufposten zur Unterschrift“ gesehen werden. Die Bedeutung ist im Vergleich zum übrigen Aufgabenportfolio eines VP vermutlich eher gering, für die eigene Arbeit ist es daher nicht wirklich wichtig, den Gesamtprozess zu kennen. Ob der eigene (Vizepräsident) Zeitaufwand dennoch eine Rolle spielt wird in Frage 3 (Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche) ausgewertet. Ähnlich sieht es in der Fakultät aus, auch hier laufen die Mappen nur zur Unterschrift durch.

Eine Voraussetzung für die erfolgreiche Optimierung jedes Prozesses ist meiner Meinung nach, dass alle relevanten Stakeholder den Gesamtprozess kennen, unabhängig davon, wie groß oder aufwendig ihr Teilprozess oder ihre Teilprozesse sind. Über Veränderungen kann nur dann entschieden werden, wenn auch der zeitliche Aufwand bzw. die Auswirkungen der Veränderungen abschätzbar sind.

Fazit:

Frage: Haben alle Stakeholder den gleichen Wissensstand über den Gesamtprozess?

Antwort: Nein, nur etwas weniger als 50% kennen ihrer Meinung nach den Gesamtprozess. Meiner Meinung nach ist es daher erforderlich, beim weiteren Vorgehen (Kap. 8) einzuplanen, alle Stakeholder auf den gleichen Wissensstand zu bringen und vorhandenes Wissen abzugleichen.

Kombinierte Auswertung und Interpretation der Fragen F2 und F11:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar? (F2, Effizienz) und Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden? (F11, Akzeptanz)

(unter Berücksichtigung des Bereichs (FA2) und ob der Gesamtprozess bekannt war (F1))

Mit dieser Fragenkombination soll folgendes beantwortet werden: Ist der Wunsch nach Optimierung und die Unzufriedenheit mit dem bestehenden Prozess ähnlich hoch? Können aus den Ergebnissen erste Rückschlüsse auf eine erfolgreiche Optimierung gezogen werden?

Auswertung Frage F2

Alle 41 Rückmeldungen haben Frage 2 beantwortet. Alle Antworten sind auswertbar (n=41). 24 halten den Prozess für optimierbar, 15 für vielleicht für optimierbar und 2 für nicht optimierbar.

Auswertung F2 nach Bereich (FA2) (Abb. 7-9)

Die 24 Ja-Stimmen setzen sich zusammen aus 10 Ja-Stimmen aus dem Präsidium, 9 Ja-Stimmen aus den Fakultäten, 4 Ja-Stimmen aus Abt. I und 1 Ja-Stimme aus der Postbearbeitung. Die 15 Vielleicht-Stimmen stammen von den Fakultäten (11), Abt. I (3) und der Postbearbeitung (1). Die 2 Nein-Stimmen stammen aus Abt. I und den Fakultäten.

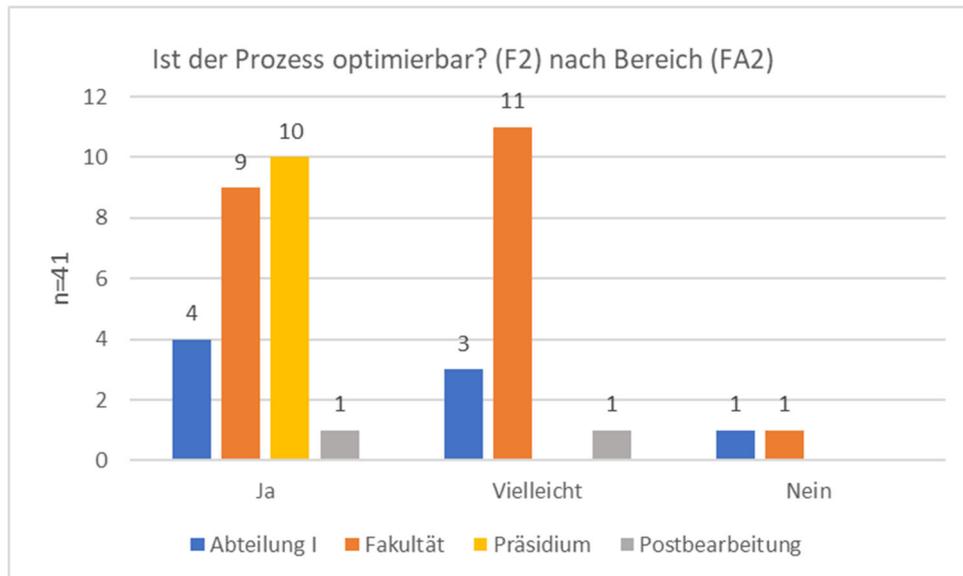


Abb. 7-9: Halten Sie diesen Prozess für optimierbar? (F2) sortiert nach Bereich (FA2)

Auswertung F2 mit: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt? (F1) (Abb. 7-10)

Von 24 Rückmeldungen, die den Prozess für optimierbar halten, war er 13 bekannt und 11 nicht bekannt. Von 15 Rückmeldungen, die den Prozess für Vielleicht-optimierbar halten war er 6 bekannt und 9 nicht bekannt. Von 2 Rückmeldungen, die den Prozess für nicht optimierbar halten, war er 1 bekannt und 1 nicht bekannt.

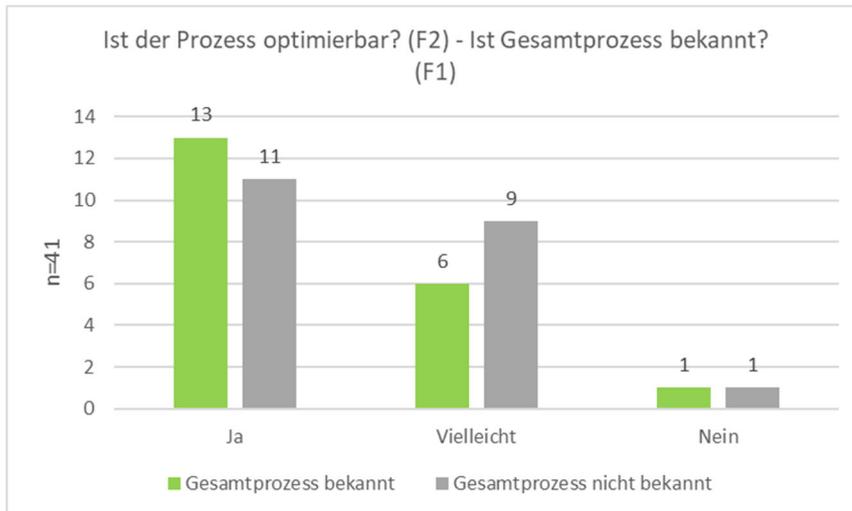


Abb. 7-10: Halten Sie diesen Prozess für optimierbar? (F2) ausgewertet mit: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt? (F1)

Auswertung Frage 11 (F11)

Von 41 Rückmeldungen haben 40 diese Frage beantwortet (n=40). 15 Rückmeldungen sind mit dem Prozess zufrieden, 18 meinen, er könnte besser sein und 7 sind mit dem Prozess nicht zufrieden.

Auswertung F11 nach Bereich (FA2) (Abb. 7-11)

Die 15-Rückmeldungen, die mit dem Prozess zufrieden sind stammen aus der Fakultät (9), Abt. I (5) und dem Präsidium (1). Die 18 Rückmeldungen, dass der Prozess besser sein könnte finden 10 Rückmeldungen aus den Fakultäten, 5 aus dem Präsidium und 3 aus Abt. I. Die 7 Rückmeldungen, die mit dem Prozess nicht zufrieden sind, stammen aus dem Präsidium (4), der Fakultät (2) und der Postbearbeitung (1).

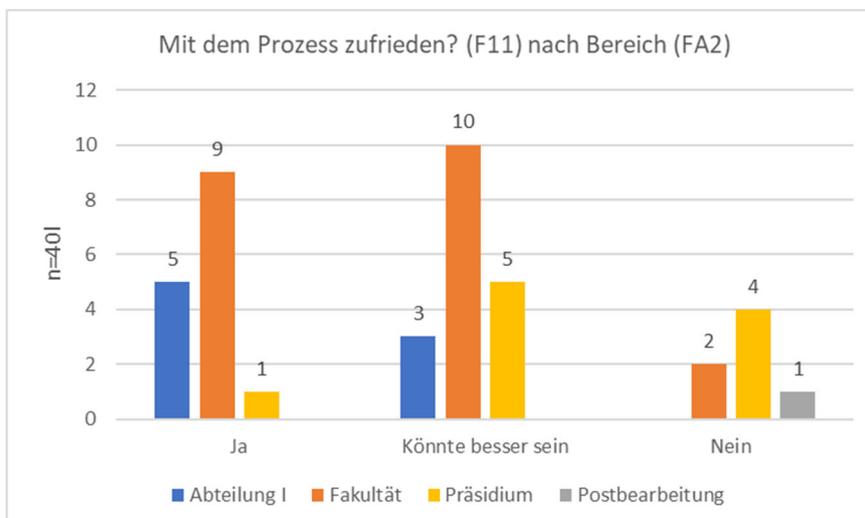


Abb. 7-11: Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden? (F11), nach Bereich (FA2)

Auswertung F11 mit: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt? (F1) (Abb. 7-12)

Von 15 Rückmeldungen, die mit dem Gesamtprozess zufrieden sind, war er 9 bekannt und 6 nicht bekannt. Von den 18 Rückmeldungen, die finden, dass der Gesamtprozess besser sein könnte, ist er 9 bekannt und 9 nicht bekannt. Von den 7 Rückmeldungen, die mit dem Gesamtprozess nicht zufrieden sind, ist er 2 bekannt und 5 nicht bekannt.

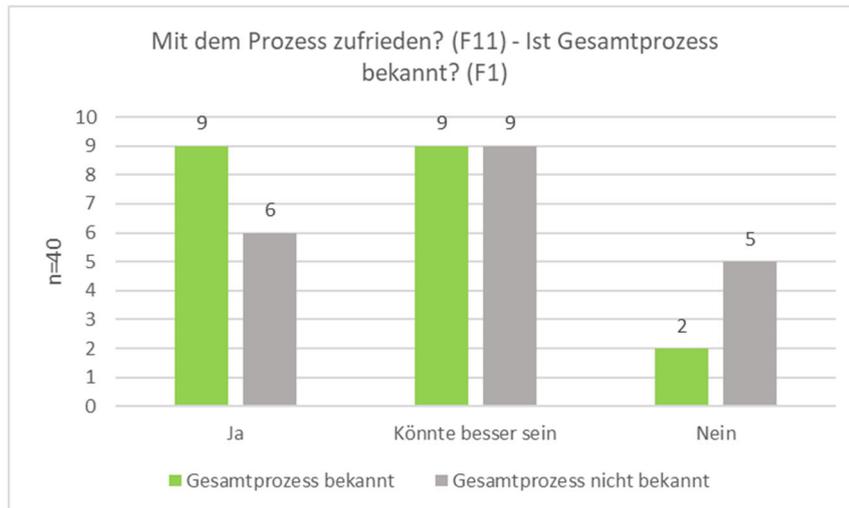


Abb. 7-12: Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden? (F11) ausgewertet mit: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt? (F1)

Interpretation Frage F2 und F11

Die Mehrheit (58,5%) hält den Prozess für optimierbar, 36,6% für vielleicht optimierbar, d.h. über 95% sehen bereits jetzt Dinge, die man verändern könnte. Das Erkennung von Potenzial ist das eine, die aktive Einbringung das andere. Aus meiner Sicht ist die Optimierung des Prozesses nur dann erfolgreich, wenn die Beteiligten und Betroffenen die Veränderungen nicht nur sehen, sondern auch mittragen. Dies bedeutet selbst einen aktiven Part zu übernehmen. Jede Veränderung bedeutet allerdings erstmal ein Verlassen der eigenen Komfortzone. Meist ist man dazu nur bereit, wenn die eigene Unzufriedenheit sehr hoch ist. Eine Entscheidung von oben reicht in vielen Fällen nicht aus.

Aus diesem Grund habe ich die Frage nach der Optimierung dieses Prozesses (F2) der Frage nach der Zufriedenheit (F11) gegenübergestellt (Abb. 7-13 und Abb. 7-14).

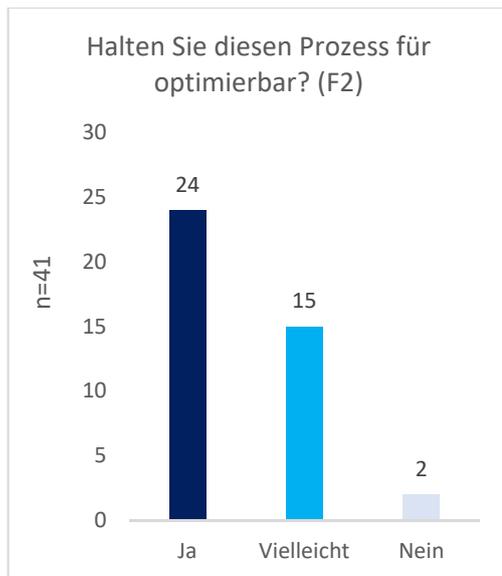


Abb. 7-13: Halten Sie diesen Prozess für optimierbar? (F2)

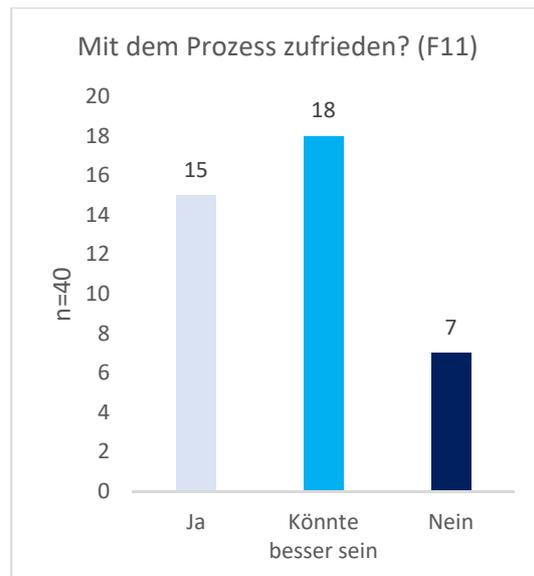


Abb. 7-14: Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden? (F 11)

Die Farbwahl in den beiden Abbildungen ist bewusst so gewählt, denn das Ja der beiden Ja-Säulen hat eine unterschiedliche Bedeutung. Den 24 Ja-Stimmen bei der Optimierung des Prozesses (Abb. 7-13) stehen 15 Ja-Stimmen gegenüber, die mit dem aktuellen Prozess zufrieden sind (Abb. 7-14). Ob dies nun bedeutet, dass die Differenz von 9 Rückmeldungen auch bereit ist, eine Optimierung des Prozesses aktiv mitzugestalten, kann meiner Meinung nach so nicht berechnet werden. Aus meiner Sicht ist jedoch erkennbar, dass die Zustimmung zur Optimierung des Gesamtprozesses bei weitem nicht so eindeutig ist, wie es auf den ersten Blick scheint, da die Akzeptanz für eine Optimierung nicht hoch bzw. nicht eindeutig ist. Die „Zufrieden“-Stimmen sehen vermutlich keinen oder nur wenig Gründe, den aktuellen Prozess zu ändern.

24 von 41 (58,5%) Rückmeldungen halten den Prozess für optimierbar (F2) und 15 von 40 (37,5%) Rückmeldungen sind mit dem aktuellen Prozess, in der Form, wie sie ihn kennen, zufrieden. Ich schließe daraus, dass zwar viele Optimierungspotenzial sehen, doch wenn es dann an die konkrete Optimierung geht, ist die Bereitschaft zusätzlich Energie zu investieren oder sich aktiv einzubringen gering, da man mit dem Prozess zufrieden ist (fast 40%). Eine Optimierung zum aktuellen Zeitpunkt könnte meiner Meinung nach ggf. dazu führen, dass die Personen, die mit dem aktuellen Prozess zufrieden sind, sich gegen jegliche Änderung des Prozesses stellen.

Vergleicht man sowohl die Optimierungsfrage (F2), als auch die Zufriedenheitsfrage (F11) hinsichtlich der Bekanntheit des Gesamtprozesses (F1) (Abb. 9-10 bzw. Abb. 9-12), so erhält man meiner Meinung nach folgende Aussagen:

Eine Optimierbarkeit (F2) sehen fast ebenso viele Rückmeldungen, die den Prozess kennen bzw. nicht kennen. Analog gilt dies auch für den Vielleicht-Bereich.

Ein ähnliches Bild zeigt sich bei der Zufriedenheit (F11): Obwohl 6 Rückmeldungen den Gesamtprozess nicht kennen, sind sie mit ihm zufrieden. Bei der mittleren Säule „Könnte besser sein“ sagen dies ebenso viele Rückmeldungen, die den Prozess kennen bzw. nicht kennen. Von den 7 unzufriedenen Rückmeldungen kennen 5 den Gesamtprozess nicht. Die Formulierung in Frage 11 lautet ganz bewusst: Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden? Dies bedeutet für die Optimierung des Prozesses, dass bei diesen Rückmeldungen eine Zufriedenheit mit dem eigenen Prozessteil vorhanden ist, andere Teilprozesse aber optimierbar oder vielleicht optimierbar sind. Man kennt diese aber nicht, weil man den Gesamtprozess nicht kennt. Diese Rückmeldungen würde ich so zusammenfassen: Der Prozess ist bestimmt oder vielleicht optimierbar, nur mein eigener Teil nicht, mit dem bin ich zufrieden. Eine Schlüsselrolle in der weiteren Planung haben meiner Meinung nach die beiden mittleren Säulen. 36,6% sagen, dass der Prozess vielleicht optimierbar ist bzw. 45%, dass der Prozess besser sein könnte. Dies ist in beiden Fällen ein sehr großer Prozentsatz und stellt für mich den Personenkreis dar, die sich noch nicht final entschieden hat. Im weiteren Vorgehen sollten daher Strategien entwickelt und Maßnahmen ergriffen werden, um diese beiden Säulen für eine Optimierung des Prozesses zu gewinnen (Kap. 8). Die 7 Rückmeldungen, die mit dem Prozess unzufrieden sind, sollten aus meiner Sicht ebenfalls eingebunden werden. 5 von ihnen kennen den Gesamtprozess nicht, d.h. sie sind mit den ihnen bekannten Prozessteilen unzufrieden. Ein Wissen um den Gesamtprozess und eine gute Einbindung ihrer Teilprozesse darin könnte sie zu Befürwortern der Optimierung machen.

Fazit:

Frage: Ist der Wunsch nach Optimierung und die Unzufriedenheit mit dem bestehenden Prozess ähnlich hoch?

Antwort: Dies ist nicht der Fall. Einer großen Anzahl an Rückmeldungen (24), die Optimierungspotenzial sehen, stehen nur 7 Rückmeldungen gegenüber, die mit dem Prozess nicht zufrieden sind.

Frage: Können aus den Ergebnissen erste Rückschlüsse auf eine erfolgreiche Optimierung gezogen werden?

Antwort: Bei der weiteren Planung sollte besonderes Augenmerk auf die beiden mittleren Säulen gelegt werden, deren Meinung noch nicht feststeht.

Hier gilt es entsprechende Strategien zu entwickeln um einen möglichst hohen Zuspruch bei der Akzeptanz zur Veränderung (F11) zu erhalten.

In jedem Arbeitssystem gibt es auch einen gewissen Prozentsatz, der aus unterschiedlichen Gründen Veränderungen kritisch sieht oder ablehnt.

Es wäre wichtig, diesen Prozentsatz so klein wie möglich zu halten und anhand der Ergebnisse der kommenden Auswertungen Strategien zu entwickeln, um eine Erhöhung zu vermeiden.

Durch die folgenden Fragen-Kombinationen (siehe auch Roter Faden... S. 31) wird immer wieder ein Bezug zwischen Effizienz und Akzeptanz hergestellt.

Kombinierte Auswertung und Interpretation der Fragen F3 und F12:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche? (F3, Effizienz) und Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (F12 Effizienz) (Mehrfachantworten möglich) (unter Berücksichtigung des Bereichs (FA2))

Mit dieser Fragekombination soll folgendes beantwortet werden:

Ist der Zeitaufwand für den Prozess in den verschiedenen Bereichen unterschiedlich hoch? Gibt es Gründe dafür? Welchen Wert hat der Faktor Zeit (Effizienzfaktor) für die Stakeholder im Rahmen einer Optimierung? Über welche Kriterien (inkl. Priorisierung) definieren Stakeholder eine Optimierung eines Prozesses?

Aufgrund der verschiedenen Struktur der Fragen F3 und F12 erfolgt die Auswertung und grafische Darstellung z.T. etwas unterschiedlich.

Auswertung Frage F3

Alle 41 Rückmeldungen haben die Frage beantwortet, alle sind auswertbar (n=41). 27 von 41 schätzen ihren Zeitaufwand für den Prozess pro Woche auf 0,5-1h, 8 Personen 1h-2h und 6 Personen mehr als 2h.

Auswertung F3 nach Bereich (FA2) (Abb. 7-15)

0,5h-1h Zeitaufwand pro Woche (27) nennen 17 Rückmeldungen aus der Fakultät, 6 aus dem Präsidium und 4 aus Abt. I. 1h-2h Zeitaufwand pro Woche (8) nennen 4 Rückmeldungen aus der Fakultät, 3 aus dem Präsidium und 1 aus der Postbearbeitung. Mehr als 2h Zeitaufwand pro Woche (6) nennen 4 Rückmeldungen aus Abt. I, 1 aus dem Präsidium und 1 aus der Postbearbeitung.

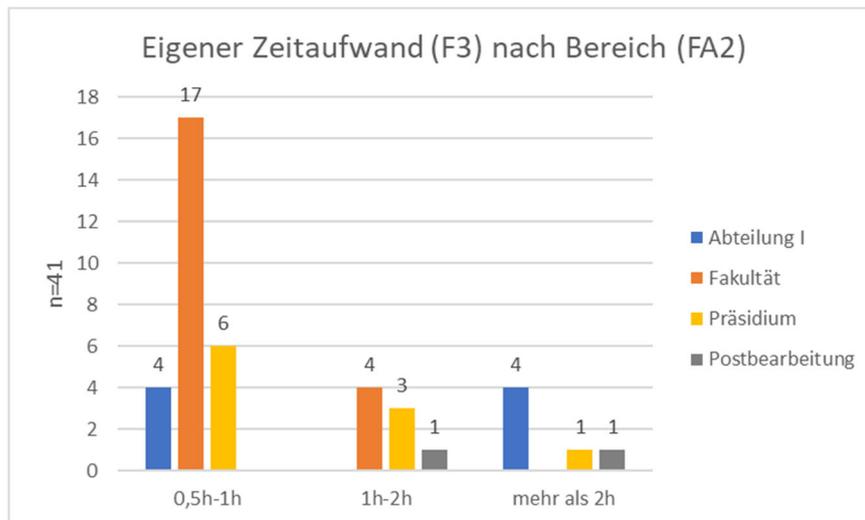


Abb. 7-15: Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche? (F3) nach Bereich (FA2)

Auswertung Frage 12 (F12)

39 von 41 Rückmeldungen haben Frage 12 beantwortet.

Auswählbare Kategorien (Mehrfachantworten möglich) sind: *weniger Prozessschritte*, *Reduzierung des Materialaufwandes*, *Reduzierung des Personalaufwandes*, *Erhöhung der Transparenz* und *Sonstiges (Freitext)*.

Reduzierung des Materialaufwandes wurde nicht weiter definiert. Je nach Bereich kann darunter Papier- und Tonerverbrauch, Urkundenmappen, Material zum Unterschreiben etc. verstanden werden. Eine Klärung erfolgt im Rahmen des weiteren Vorgehens (Kap. 8). Analog gilt dies auch für *Transparenz*.

Von 14 Rückmeldungen *Sonstiges (Freitext)* sind 13 auswertbar.

Einzelauswertung F12

Weniger Prozessschritte halten 31 für ein wichtiges Kriterium, 23 eine *Reduzierung des Personalaufwandes*, jeweils 15 die *Reduzierung des Materialaufwandes* und die *Erhöhung der Transparenz*. 13 Rückmeldungen gibt es bei *Sonstiges (Freitext)*.

Auswertung F12 nach Bereich (FA2) (Abb. 7-16)

Die 31 Rückmeldungen *weniger Prozessschritte* verteilen sich auf die Fakultäten (15), das Präsidium (9), die Abt. I (6) und die Postbearbeitung (1).

Die 15 Rückmeldungen *Reduzierung des Materialaufwandes* verteilen sich auf die Fakultäten (10), das Präsidium (4) und die Postbearbeitung (1). Die 23 Rückmeldungen *Reduzierung des Personalaufwandes* verteilen sich auf die Fakultäten (14), das Präsidium (8) und die Postbearbeitung (1). Die 15 Rückmeldungen *Erhöhung der Transparenz* verteilen sich auf die Fakultäten (8), das Präsidium (5) und Abt. I (2). Die 13 Rückmeldungen *Sonstiges (Freitext)* verteilen sich auf die Fakultäten (9) und das Präsidium (4).

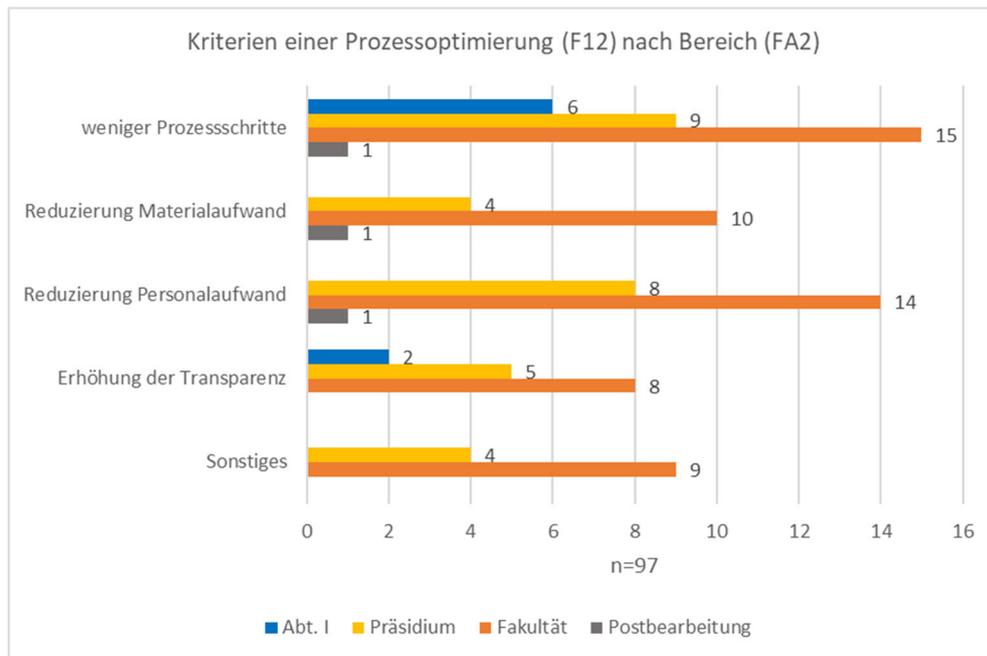


Abb. 7-16: Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich) (F12)

Einzelauswertung F12-5 Sonstiges (Freitext)

Um die 13 Sonstiges-Antworten besser bearbeiten zu können wurden drei Kategorien definiert, *Zeit* (7 Antworten), *Digitalisierung* (4 Antworten) und *Transparenz* (2 Antworten). Die Kategorie *Transparenz* war eine bereits auswählbare Kategorie, beide Rückmeldungen wählten diese Kategorie aus und erwähnten die Transparenz zusätzlich unter Sonstiges. In *Zeit* (7) geht es um „Zeitersparnis“, unnötige Arbeitszeit für das Leisten von Unterschriften, aber auch um die Gesamtzeit des Prozesses. Die Rückmeldungen *Digitalisierung* (4) bezieht sich auf eine „komplette Digitalisierung“ bzw. einen „digitalen Gesamtprozess“, aber auch auf „digitale Signaturen“. *Transparenz* (2) wird als „Transparenz des Gesamtprozesses“ verstanden aber auch konkret für „die Lokalisierung der Urkunde“. Die vollständigen Rückmeldungen finden sich in Anlage A05.

Auswertung F12-5 Sonstiges (Freitext) nach Bereich (FA2) (Abb. 7-16)

Die 3 Antworten *Digitalisierung* verteilen sich auf die Fakultät (1) und das Präsidium (2). Die 7 Antworten *Zeit* verteilen sich auf die Fakultät (5) und aus das Präsidium (2). Die 3 Antworten *Transparenz* kommen aus der Fakultät.

Interpretation F3+F12

In F3 beziffern 65,9% der Rückmeldungen ihren eigenen Zeitaufwand im Prozess pro Woche mit der niedrigsten Kategorie (0,5h-1h pro Woche). Dies betrifft nicht nur fast alle Rückmeldungen aus dem Präsidium und alle Rückmeldungen aus der Fakultät bei der primär Mappen hin- und her getragen und „nur“ Unterschriften geleistet werden.

Auch 50% aus Abteilung I schätzen ihren Zeitaufwand so niedrig ein, die anderen 50% dafür mit mehr als 2h.

Dieser Unterschied kann ev. mit den unterschiedlichen Positionen in Abt. I zu tun haben, ganz erklären lässt es sich aus meiner Sicht jedoch nicht. Die Einsortierung in die niedrigste Zeitkategorie zeigt auch, dass der Prozess im Gesamt-Aufgaben-Portfolio aller Bereiche keine große Rolle spielt. Bei F12 hatte ich den Faktor Zeit bewusst nicht als wählbare Kategorie für eine Prozessoptimierung aufgelistet, 7 Rückmeldungen haben ihn unter Sonstiges (Freitext) erwähnt. Sortiert man auch die übrigen Aussagen aus Sonstiges (Digitalisierung, Transparenz) zu den anderen Faktoren, so ändert sich nichts am Gesamtergebnis. Die folgende Auflistung zeigt die Optimierungs-Kriterien eines Prozesses aus Sicht der Stakeholder, inkl. der Verteilung der Sonstigen Rückmeldungen und gewichtet nach ihrer Häufigkeit:

1. Weniger Prozessschritte (31)
2. Reduzierung des Personalaufwandes (23)
3. Reduzierung des Materialaufwandes (15)
3. Erhöhung der Transparenz (15, die beiden Nennungen aus Sonstiges wurden nicht hinzugezählt, da die Kategorie bereits ausgewählt wurde)
5. Zeit (7 aus Sonstiges)
6. Digitalisierung (4 aus Sonstiges)

Eine Interpretation warum der Zeitfaktor so weit hinten zu finden ist, kann nicht nur sein, weil er nicht wählbar war. Aus meiner Sicht könnte hier der Unterschied zwischen öffentlicher Verwaltung und freier Wirtschaft eine Rolle spielen. Bei den aufgelisteten Faktoren in F12 (Abb. 7-16) ist interessant zu sehen, dass Abt. I, die den Prozess größtenteils definiert hat, keinen Bedarf bei der Reduzierung des Personal- und Materialaufwandes sieht, sondern nur bei der Reduzierung der Prozessschritte und der Erhöhung der Transparenz. Im Vergleich mit dem Präsidium gibt es hier unterschiedliche Sichtweisen in der zentralen Verwaltung. Für die Optimierung des Prozesses kann aus meiner Sicht daher festgehalten werden, dass eine grundsätzliche Bereitschaft für weniger Prozessschritte in alle Bereichen vorhanden ist. Es gibt jedoch Unterschiede im Verständnis und was damit verbunden ist (z.B. könnte weniger Prozessschritte auch weniger Personal bedeuten). Die Kategorien und deren Gewichtung spiegeln die Meinung der Stakeholder des Prozesses wider und sollen im weiteren Vorgehen (Kap. 8) berücksichtigt werden.

Dies gilt auch für die unterschiedlichen Sichtweisen von dezentraler (Fakultät) und zentraler (Abt. I, Präsidium) Verwaltung und innerhalb der zentralen Verwaltung (Abt. I, Präsidium).

Fazit:

Frage: Ist der Zeitaufwand für den Prozess in den verschiedenen Bereichen unterschiedlich hoch? Gibt es Gründe dafür?

Antwort: Unabhängig vom Bereich liegt der Zeitaufwand für den Prozess mehrheitlich im niedrigst wählbaren Bereich. Eine Ausnahme bildet Abt. I, Gründe hierfür können aus dieser Auswertung nicht abgeleitet werden.

Frage: Welchen Wert hat der Faktor Zeit (Effizienzfaktor) für die Stakeholder im Rahmen einer Optimierung?

Antwort: Der Faktor Zeit ist vorhanden, im Vergleich zu anderen (auswählbaren) Kriterien hat er für die relevanten Stakeholder kaum Bedeutung.

Frage: Über welche Kriterien (inkl. Priorisierung) definieren Stakeholder eine Optimierung eines Prozesses?

Primär über die Reduzierung von Prozessschritten. Es ist allerdings davon auszugehen, dass diese Kategorie unterschiedlich interpretiert wird. Mit einigem Abstand folgen Transparenz und die Reduzierung des Personalaufwandes.

Kombinierte Auswertung und Interpretation der Fragen F4 und F5:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden? (F4, Effizienz) und Wenn nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (F5, Akzeptanz) (Mehrfachnennungen möglich)

(unter Berücksichtigung des Bereichs (FA2), der Dauer im Bereich (FA3) und ob der Gesamtprozess bekannt war (F1))

Mit dieser Fragekombination soll folgendes beantwortet werden: Können erste Rückschlüsse hinsichtlich Akzeptanzprobleme bei einer möglichen Zusammenlegung von Teilprozessen ermittelt werden? Hängen mögliche Akzeptanzprobleme mit der Dauer im Bereich zusammen? Erfolgen die Aussagen mit Wissen über den Gesamtprozess?

Auswertung Frage F4

40 von 41 Rückmeldungen haben auf diese Frage geantwortet. Alle 40 Rückmeldungen sind auswertbar (n=40). Von 40 Rückmeldungen sind 14 der Meinung, dass Teilprozesse zusammengelegt werden können, 16 halten es vielleicht für möglich und 10 sind der Meinung, dass es nicht möglich ist.

Auswertung F4 nach Bereich (FA2) (Abb. 7-17)

Die 14 Ja-Stimmen kommen aus dem Präsidium (7), den Fakultäten (4) und Abt. I (3).

Die 16 Vielleicht-Stimmen kommen aus der Fakultät (10) und jeweils 2 Stimmen aus Abt. I, dem Präsidium und der Postbearbeitung. Die 10 Nein-Stimmen stammen aus der Fakultät (7) und Abt. I (3).

Bei der Betrachtung als zentrale (Abt. I, Präsidium) und dezentrale (Fakultät) Verwaltung entfallen auf die zentrale Verwaltung 10 Ja-, 4 Vielleicht- und 3-Nein stimmen, auf die dezentrale Verwaltung 4 Ja-, 10 Vielleicht- und 7 Nein-Stimmen.

Auf die Postbearbeitung entfallen 2 Vielleicht-Stimmen (Abb. 7-18).

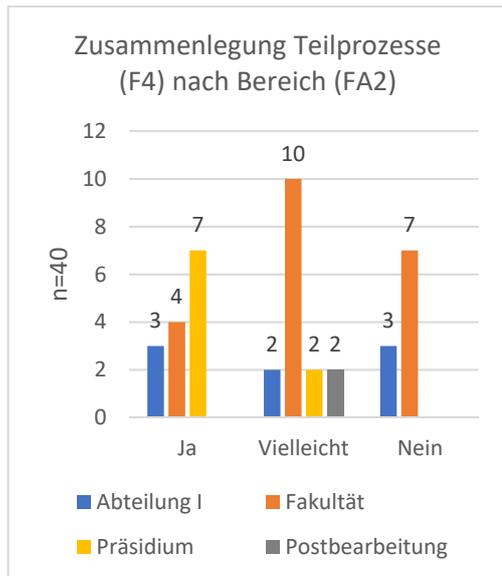


Abb. 7-17: Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden? (F4) nach Bereich (FA2)

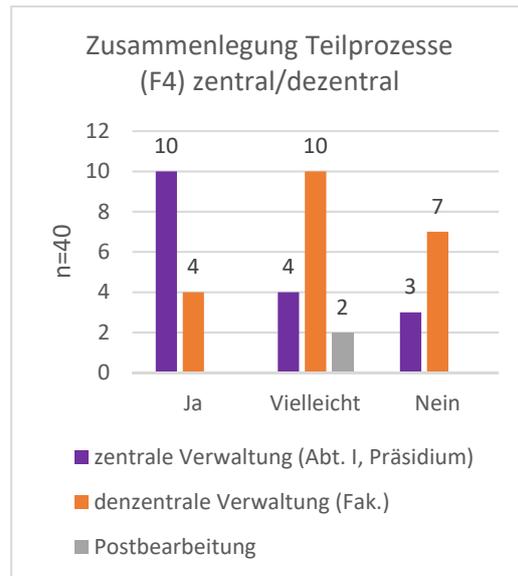


Abb. 7-18: Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden? (F4) nach zentral/dezentral

Auswertung F4 nach Dauer in Bereich (FA3) (Abb. 7-19)

Die 14 Ja-Stimmen verteilen sich auf 7 Rückmeldungen, die 0-5 Jahre im Bereich arbeiten, 2, die länger als 5 Jahre im Bereich arbeiten und 5, die länger als 10 Jahre im Bereich arbeiten. Die 16 Vielleicht-Stimmen verteilen sich auf 5 Rückmeldungen, die 0-5 Jahre im Bereich arbeiten, 5, die länger als 5 Jahre im Bereich arbeiten und 6, die länger als 10 Jahre im Bereich arbeiten. Die 10 Nein-Stimmen verteilen sich auf 2 Rückmeldungen, die 0-5 Jahre, auf jeweils 4, die länger als 5 bzw. länger als 10 Jahre im Bereich arbeiten.

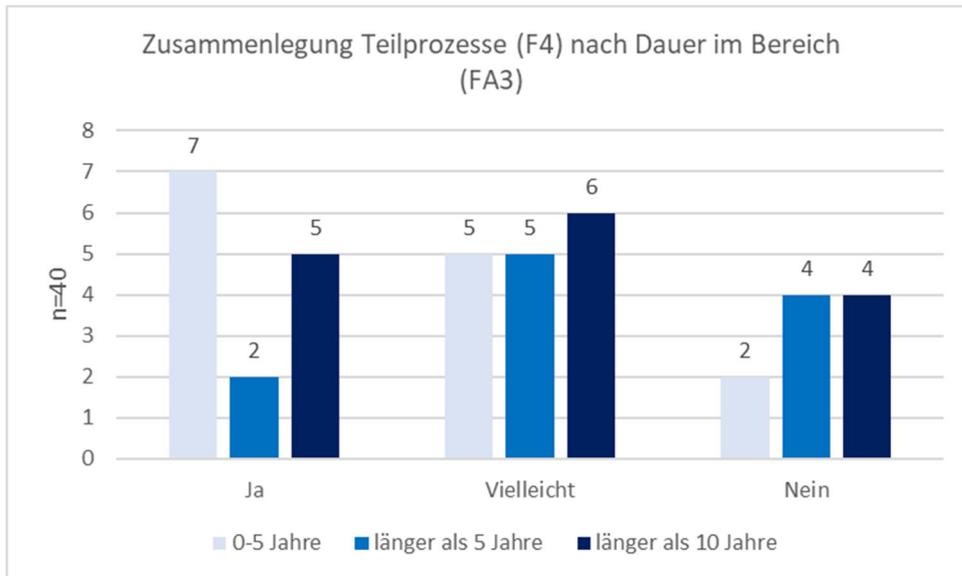


Abb. 7-19: Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden? (F4) nach Dauer im Bereich (FA3)

Auswertung F4 mit: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt? (F1) (Abb. 7-20)

Von 14 Rückmeldungen, die für eine Zusammenlegung von Teilprozessen sind, kennen 7 den Gesamtprozess, 7 nicht. Von 16, die vielleicht für eine Zusammenlegung sind, kennen 6 den Gesamtprozess, 10 nicht. Von 10, die gegen eine Zusammenlegung des Teilprozesses sind, kennen 6 den Prozess, 4 nicht.

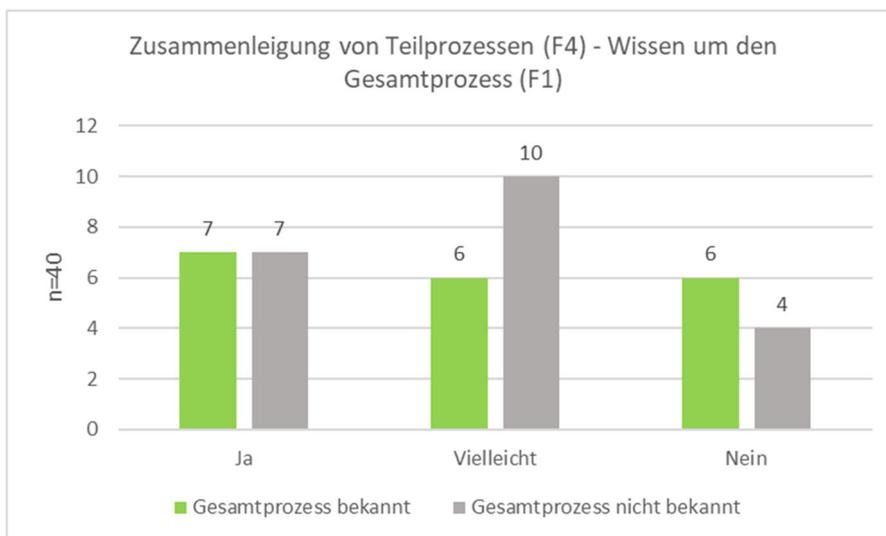


Abb. 7-20: Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden? (F4) ausgewertet mit: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt? (F1)

Auswertung Frage 5 (F5)

17 von 41 Rückmeldungen haben diese Frage beantwortet.

Auswählbare Kategorien sind: *verschiedene Zuständigkeiten*, *verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten*, *Komplexität des Prozesses*, *formale Gründe* und *Sonstiges (Freitext)*.

Aufgrund der Möglichkeit der Mehrfachnennung gibt es insgesamt 28 Rückmeldungen von denen 24 auswertbar sind (n=24).

Hinweis: Von ursprünglich 8 Rückmeldungen *Sonstiges (Freitext)* sind nur 4 für diese Frage auswertbar. Aufgrund ihres Informationsgehalts für die gesamte Auswertung werden die nicht auswertbaren Rückmeldung, entsprechend vermerkt, jedoch gemeinsam mit den auswertbaren in Anlage A02 aufgelistet. Die 4 Rückmeldungen werden sortiert nach *bezogen auf den eigenen Prozess (2)* und *bezogen auf den Gesamtprozess (2)*. In der Reihenfolge ihrer Häufigkeit gibt es 10 Rückmeldungen zu *verschiedenen Örtlichkeiten/Räumlichkeiten*, 8 zu *verschiedene Zuständigkeiten*, 4 zu *Sonstiges (Freitext)* und jeweils 1 Rückmeldung zu *Komplexität des Prozesses* und *formale Gründe*

Auswertung F5 nach Bereich (FA2) (Abb. 7-21)

Die 10 Rückmeldungen *Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten* verteilen sich auf die Fakultät (5), Abt. I (4) und das Präsidium (1). Die 8 Rückmeldungen *Verschiedene Zuständigkeiten* verteilen sich auf die Fakultät (5) und Abt. I (3). Die jeweils 1 Rückmeldung *Formale Gründe* und *Komplexität des Prozesses* kommen beide aus Abt. I. Alle 4 Rückmeldungen *Sonstiges (Freitext)* kommen aus der Fakultät.

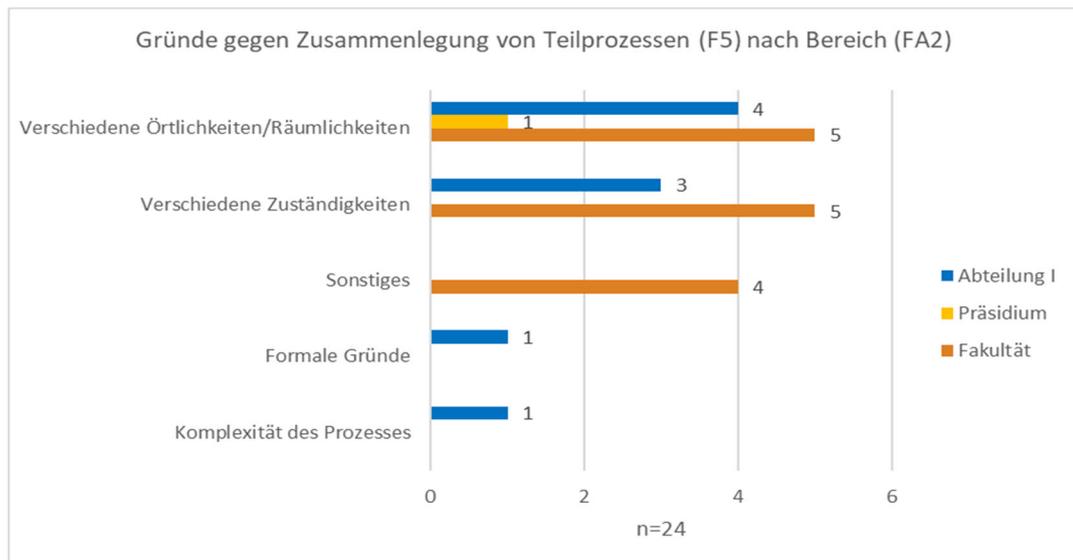


Abb. 7-21: Welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (F5) nach Bereich (FA2)

Auswertung F5 nach Dauer im Bereich (FA3) (Abb. 7-22)

Verschiedenen Örtlichkeiten/Räumlichkeiten (10 Rückmeldungen) nennen 2 Rückmeldungen, die 0-5, 3, die länger als 5 und 5, die länger als 10 Jahre im Bereich arbeiten. *Verschiedenen Zuständigkeiten* (8 Rückmeldungen) nennen 1 Rückmeldung, die 0-5, 3, die länger als 5 und 4, die länger als 10 Jahre im Bereich tätig sind. *Sonstiges* (4 Rückmeldungen) nennen jeweils 1 Rückmeldung, die 0-5 bzw. mehr als 5 und 2, die länger als 10 Jahre im Bereich arbeiten. Die Rückmeldungen *formale Gründe* und

Komplexität des Prozesses (jeweils 1, beide Abt. I) wurden aufgrund der Geringfügigkeit in der Auswertung und Abbildung nicht berücksichtigt.

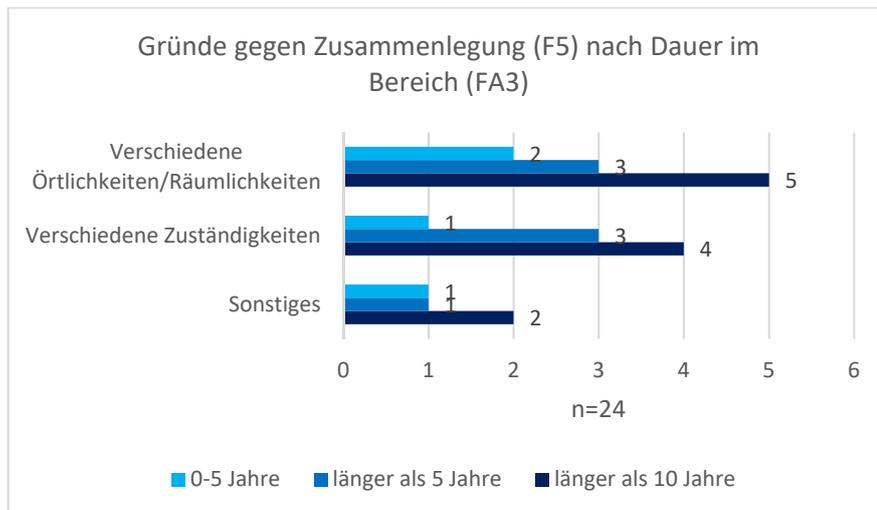


Abb. 7-22: Welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (F5) nach Dauer im Bereich (FA3); ohne *formale Gründe* und *Komplexität des Prozesses* (jeweils 1 Nennung)

Einzelauswertung F5-5 Sonstiges (inhalt. Zusammenfassung der Freitextragen)

Bezogen auf den eigenen Prozess (2) ist der „Prozess bereits effizient organisiert“ oder aber es gibt Bedenken hinsichtlich des „Datenschutzes, der Siegelberechtigungen und der technischen Möglichkeiten“. Bezogen auf den Gesamtprozess (2) gibt es Bedenken aufgrund der „Medienbrüche und Postwege“ und erwartete Akzeptanzprobleme zum mitgelieferten Verbesserungsvorschlag „Unterschreiben an einem Ort“.

Auswertung F5 mit: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt? (F1) (Abb. 7-23)

Von 8 Rückmeldungen, die als Grund gegen eine Zusammenlegung verschiedene Zuständigkeiten angeben, ist 7 der Gesamtprozess bekannt, 1 nicht. Von 10, die als Grund verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten angeben ist 9 der Gesamtprozess bekannt, 1 nicht. Von 4 Sonstiges (Freitext)-Rückmeldungen ist 1 der Gesamtprozess bekannt, 3 nicht.

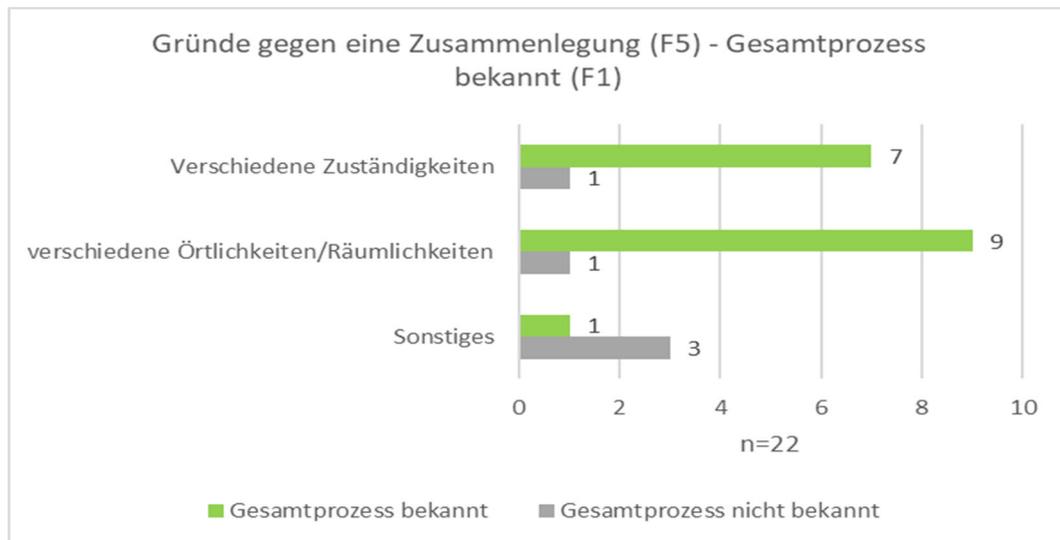


Abb. 7-23: Welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (F5) ausgewertet mit: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt? (F1)

Interpretation Frage F4+F5

35%, etwas mehr als ein Drittel sind für die Zusammenlegung von Teilprozessen (F4), die Hälfte davon kennt den Gesamtprozess (7/7). 25% sind gegen eine Zusammenlegung, hier kennen etwas mehr den Prozess (6/4). Eine Zusammenlegung wird also leicht befürwortet, von etwas mehr Kennern des Gesamtprozesses. Die Rückmeldungen aus Abt. I verteilen sich gleichmäßig auf alle 3 Säulen, das Präsidium tendiert eher zur Zusammenlegung (7-ja/2-vielleicht), die Fakultät dagegen (10-vielleicht/7-nein). Gründe gegen eine Zusammenlegung von Teilprozessen (F5) werden von Abt. I und der Fakultät in ähnlicher Ausprägung v.a. in *verschiedenen Örtlichkeiten/Räumlichkeiten* und *verschiedenen Zuständigkeiten* gesehen. Bis auf jeweils 1 Rückmeldung kennen hier alle den Gesamtprozess. Das Präsidium sieht keine Gründe, die gegen eine Zusammenlegung sprechen. Was auffällt ist, dass nur eine einzige Rückmeldung die Komplexität des Prozesses anführt. Es könnte einfach sein, dass eine Urkundenerstellung und Ausgabe als etwas nicht schwieriges und hochkomplexes angesehen wird. Möglicherweise ist man sich dessen nicht bewusst, dass dieser Prozess quer durch die TU Berlin verläuft, die zentrale und dezentrale Verwaltung betrifft und innerhalb der dezentralen Verwaltung alle Fakultäten eingebunden sind. In vorangegangenen Auswertungen war zu beobachten, dass Präsidium und Fakultät eine ähnliche Sichtweise haben. Hier ist dies nicht der Fall, die Fakultät scheint sich bei dieser Frage der Meinung von Abt. I anzuschließen. Ähnlich wie in der Interpretation von F3+F12 wäre es für die Optimierung des Prozesses interessant die Gründe der Vielleicht-Stimmen, aber auch der Nein-Stimmen zu erfragen. Die folgende Auflistung zeigt die Gründe der relevanten Stakeholder gegen eine

Zusammenlegung, inkl. der Sonstigen Rückmeldungen und gewichtet nach ihrer Häufigkeit:

1. Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten (10 Rückmeldungen)
2. Verschiedene Zuständigkeiten (8 Rückmeldungen)
3. Sonstiges (4, jeweils 2 bezogen auf den eigenen (bereits effizient organisiert; Datenschutz, Siegelberechtigungen, technische Möglichkeiten und 2 bezogen auf den Gesamtprozess (Medienbrüche, Postwege), fehlende Akzeptanz für „Unterschreiben an einem Ort“).
4. Formale Gründe (1)
4. Komplexität (1)

Bei der weiteren Planung und Optimierung sollte eine Zusammenlegung von Teilprozessen aus meiner Sicht daher kritisch gesehen werden. Sie macht vermutlich erst dann Sinn, wenn der gesamte Prozess neu gedacht wird und sich die Zusammenlegung nicht auf die aktuellen Teilprozesse beziehen.

Fazit:

Frage: Können erste Rückschlüsse hinsichtlich Akzeptanzprobleme bei einer möglichen Zusammenlegung von Teilprozessen gezogen werden?

Antwort: Mit 35% gibt es keine Mehrheit für eine Zusammenlegung. Da die Ablehnung mit 25% recht hoch ist, erscheint eine alleinige Zusammenlegung von Teilprozessen im aktuellen Prozess nicht sinnvoll.

Frage: Hängen möglich Akzeptanzprobleme mit der Dauer im Bereich zusammen?

Antwort: Bezogen auf die Rückmeldungen hinsichtlich der Kategorien in F5 wäre dies möglich. Bei der grundsätzlichen Abfrage scheint dies nicht der Fall zu sein.

Frage: Erfolgen die Aussagen mit Wissen über den Gesamtprozess?

Antwort: Nein, nur etwa die Hälfte der Rückmeldungen kennt den Gesamtprozess.

Kombinierte Auswertung und Interpretation der Fragen F6 und F7:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse ingespart (ersatzloser Wegfall) werden? (F6, Effizienz) und Wenn ja, welche? (F7, Akzeptanz)
(Freitext)

(unter Berücksichtigung des Bereichs (FA2), der Dauer im Bereich (FA3) und ob der Gesamtprozess bekannt war (F1))

Mit dieser Fragenkombination soll folgendes beantwortet werden (analog zu 4+5):

Können erste Rückschlüsse hinsichtlich Akzeptanzproblem bei einer möglichen Einsparung (ersatzlose Streichung) von Teilprozessen ermittelt werden? Hängen mögliche Akzeptanzprobleme mit der Dauer im Bereich zusammen? Erfolgen die Aussagen mit Wissen über den Gesamtprozess?

Auswertung Frage F6

40 von 41 Rückmeldungen haben auf diese Frage geantwortet. Alle 40 Rückmeldungen sind auswertbar (n=40). Von 40 Rückmeldungen sind 23 der Meinung, dass Teilprozesse eingespart werden können, 11 halten es für vielleicht möglich und 6 für nicht möglich.

Auswertung F6 nach Bereich (FA2) (Abb. 7-24)

Die 23 Ja-Stimmen kommen zu je 10 aus Präsidium und Fakultät und 3 aus Abt. I.

Die 11 Vielleicht-Stimmen kommen aus Abt. I (3), der Fakultät (7) und der Postbearbeitung (1).

Die 6 Nein-Stimmen kommen aus Abt. I (2) und der Fakultät (4).

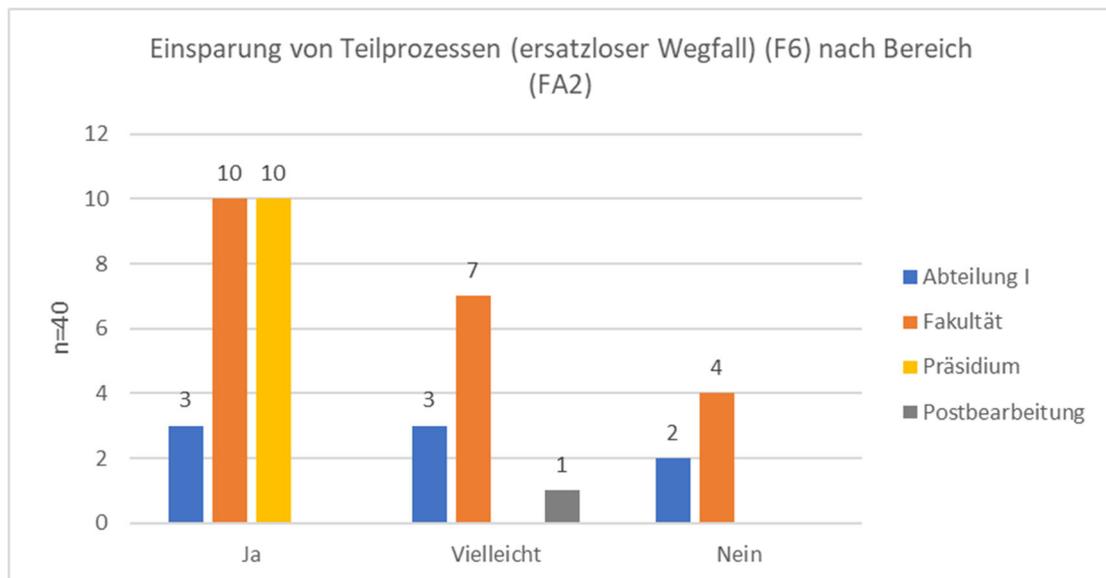


Abb. 7-24: Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart (ersatzloser Wegfall) werden? (F6) nach Bereich (FA2)

Alle Rückmeldungen des Präsidiums befürworten eine Einsparung, die Rückmeldung von Abt. I verteilen sich auf alle Bereiche. Auf eine Betrachtung nach zentral und dezentral wird daher verzichtet.

Auswertung F6 nach Dauer im Bereich (FA3) (Abb. 7-25)

Die 23 Ja-Stimmen verteilen sich auf 10 Rückmeldungen 0-5 Jahre im Bereich, 5 länger als 5 Jahre und 8 länger als 10 Jahre. Die 11 Vielleicht-Stimmen verteilen sich auf 3 0-5 Jahre und jeweils 4 länger als 5 bzw. 10 Jahre.

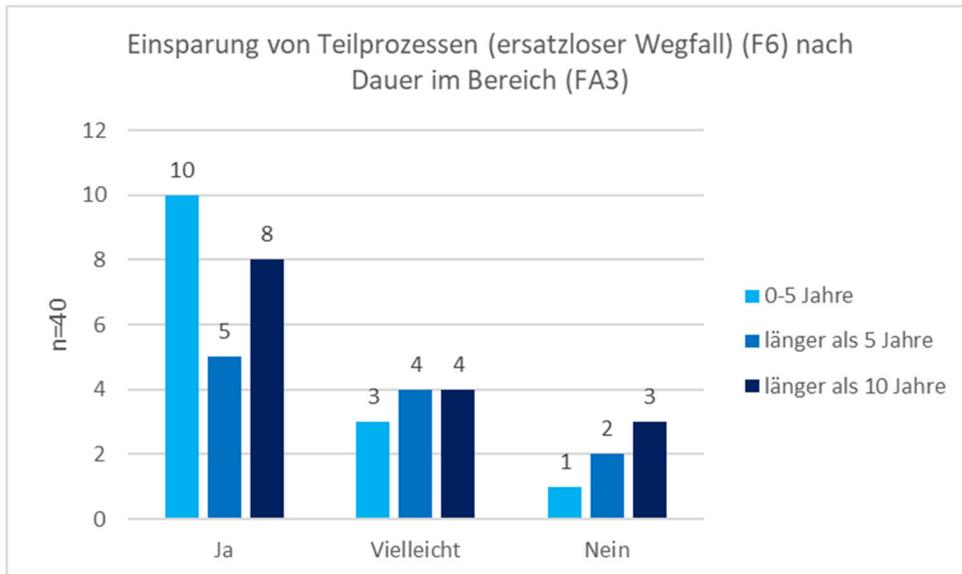


Abb. 7-25: Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart (ersatzloser Wegfall) werden? (F6) nach Dauer im Berlin (FA3)

Auswertung F6 mit: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt? (F1) (Abb. 7-26)

Von 23 Rückmeldungen, die für eine Einsparung (ersatzloser Wegfall) von Teilprozessen sind, kennen 11 den Gesamtprozess, 12 nicht. Von 11, die vielleicht für eine Einsparung (ersatzlosen Wegfall) sind, kennen 5 den Prozess, 6 nicht. Von 6, die gegen eine Einsparung (ersatzlosen Wegfall) sind, kennen 4 den Prozess, 2 nicht.

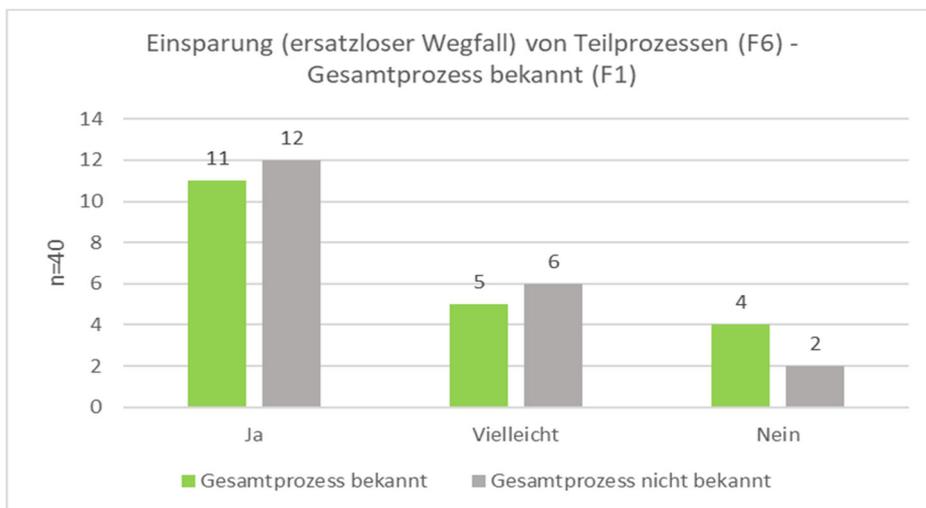


Abb. 7-26: Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart (ersatzloser Wegfall) werden? (F6) ausgewertet mit: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt? (F1)

Auswertung Frage F7 (Freitext)

Von 25 Rückmeldungen beziehen sich nur 8 direkt auf Teilprozesse, die eingespart werden könnten. Um noch weitere Rückmeldungen verarbeiten zu können wurden daher neben der Kategorie *eingesparte Prozesse* (8) noch die Kategorien *Zeit & Ortswechsel*

(3) und *Digitalisierung* (10) definiert. 4 Rückmeldungen waren nicht auswertbar (n=21). Die komplette Auflistung findet sich in Anlage A03.

Einzelauswertung F7 (inhaltliche Zusammenfassung der Rückmeldungen)

Eingesparte Prozesse (8): Mehrfach wurde genannt, dass die Urkundenmappen direkt an die Büros der VP2 geliefert werden könnten und nicht im P-Büro abgegeben und von dort abgeholt und wieder dorthin in den Postausgang zurückgebracht werden müssen. Das Eintragen in Listen erscheint auch mehrfach nicht nötig. Eine Rückmeldung verweist auf die Siegelung bereits beim Druck und nicht erst dann, wenn die Urkundenmappe wieder in Abt. I nach beiden Unterschriften angekommen ist. *Digitalisierung* (10): Mehrfache Nennung einer komplett digitalen Urkunde oder zumindest eines digitalen Urkunden-Generators; 2fache Nennung einer digitalen Unterschrift; Erstellung der digitalen Informationen bereits während des Studiums und nicht erst, wenn alle Leistungen feststehen. *Zeit & Ortswechsel* (3): Mehrfache Nennung, dass Unterschreibende (Dekan, Präsidium) zur Urkunde reisen könnten.

Auswertung F7 nach Bereich (FA2) (Abb.9-27)

Die 8 Rückmeldungen *eingesparte Prozesse* verteilen sich jeweils 2 auf Abt. I und Fakultät sowie 4 auf Präsidium. Die 10 Rückmeldungen *Digitalisierung* verteilen sich jeweils 4 auf Präsidium und Fakultät und 2 auf Abt. I. Die 3 Rückmeldungen *Zeit & Ortswechsel* stammen aus der Fakultät.

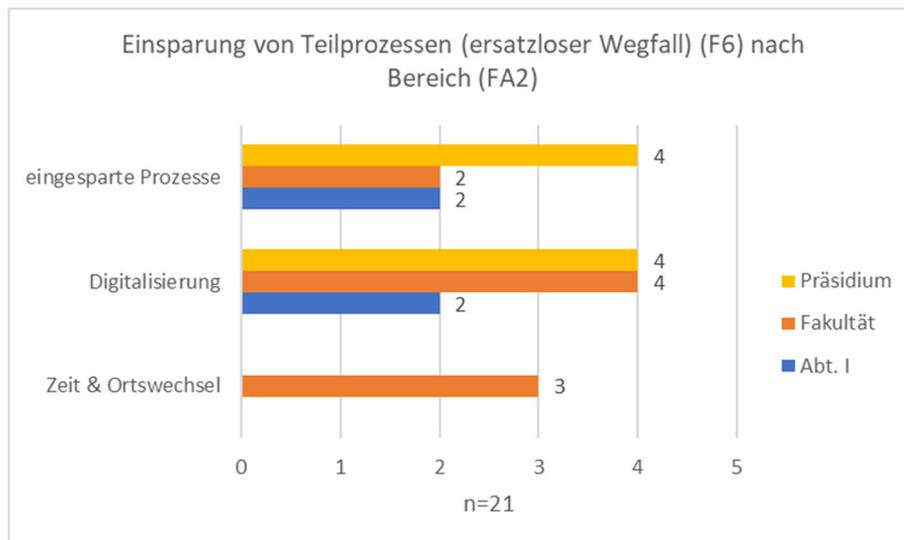


Abb. 7-27: Wenn ja, welche (Teilprozesse können eingespart werden)? (Freitext) (F7) nach Bereich (FA2)

Auswertung F7 nach Dauer im Bereich (FA3) (Abb. 7-28)

Die 8 Rückmeldungen *eingesparte Prozesse* verteilen sich auf 4, die 0-5 Jahre und jeweils 2, die länger als 5 bzw. 10 Jahre im Bereich arbeiten. Die 10 Rückmeldungen *Digitalisierung* verteilen sich auf 4, die 0-5 Jahre, 2, die länger als 5 Jahre und 4, die länger als 10 Jahre im System arbeiten. Die 3 Rückmeldungen *Zeit & Ortswechsel* verteilen sich auf 1, die 0-5 Jahre und 2, die länger als 10 Jahre im System arbeiten.

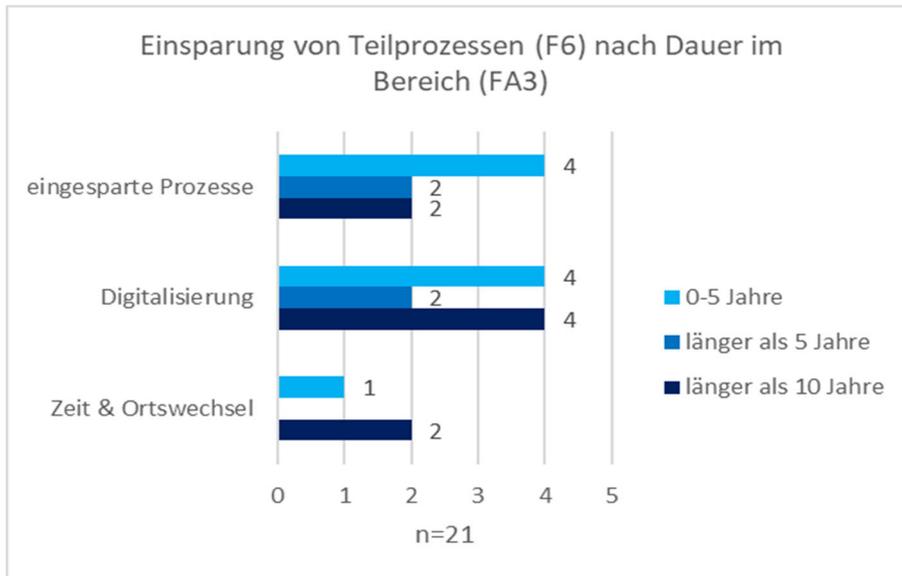


Abb. 7-28: Wenn ja, welche (Teilprozesse können eingespart werden)? (Freitext) (F7) nach Dauer im Bereich (FA3)

Auswertung F7 mit: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt? (F1) (Abb. 7-29)

Von 8 Rückmeldungen, die konkrete Vorschläge für die Einsparung von Prozessen machen, kennen 5 den Gesamtprozess, 3 nicht. Von 10, die die Digitalisierung ins Spiel bringen kennen 5 den Prozess, 5 nicht. Alle 3 Rückmeldungen, die Zeit & Ortswechsel genannt haben, kennen den Gesamtprozess nicht.

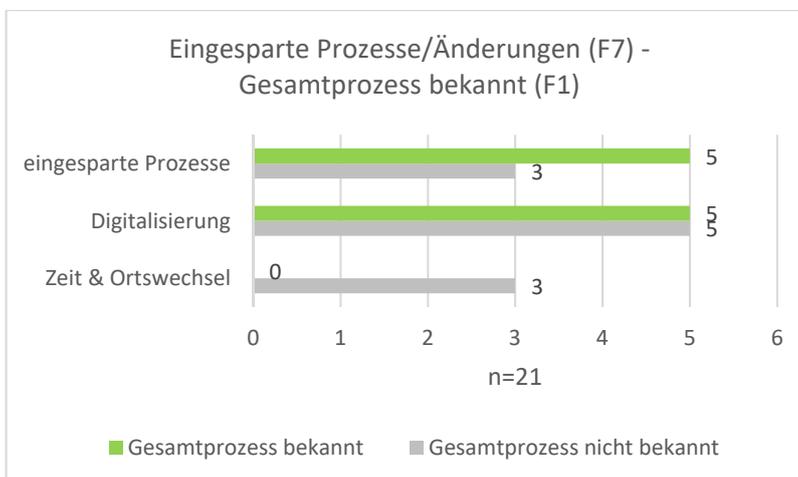


Abb. 7-29: Wenn ja, welche (Teilprozesse können eingespart werden)? (Freitext) (F7) mit: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt? (F1)

Interpretation Frage 6 und 7

Mit 85% Ja- und Vielleicht-Stimmen scheint es eine viel höhere Akzeptanz zur Reduzierung (ersatzloser Wegfall) von Teilprozessen zu geben, als zur Zusammenlegung von Teilprozessen (F4+F5). Hinsichtlich der Verteilung, ob der Gesamtprozess bekannt ist oder nicht, gibt es ein ähnliches Verhältnis wie bei F4+F5. (16 Prozess bekannt/18 nicht bekannt). Alle Rückmeldungen des Präsidiums sind für

eine Reduzierung, während sich die Rückmeldungen von Abt. I ausgeglichen verteilen. Letzteres gilt auch für die Rückmeldung der Fakultät. Die Rückmeldungen der Fakultät verteilen sich auf alle 3 Bereiche (Abb. 7-25). Hier gibt es offenbar wieder einmal unterschiedliche Sichtweisen in der zentralen Verwaltung, sowohl zwischen Präsidium und Abt. I, aber auch in Abt. I selbst. Interessant ist auch, dass die hohe Anzahl an Zustimmung zu Einsparungen von Teilprozessen nicht nur von Rückmeldungen kommt, die erst seit kurzem im jeweiligen Bereich arbeiten, sondern auch schon länger als 10 Jahre. Auch wenn es vermutlich Unterschiede hinsichtlich des Aufwandes der Realisierung gibt, so finden sich bereits sehr konkrete Einsparvorschläge in F7 wie z.B. der Wegfall des „Urkundenmappen-holens“ aus dem P-Büro, sondern direkte Lieferung an die VP-Büros. Interessant erscheint auch ein mehrfach erwähnter Vorschlag aus der Fakultät „zur Urkundenmappe zu reisen“. Ein Grund, warum ein solcher Vorschlag nicht von Abt. I als Verantwortlicher der Aufgabe kommt, könnte sein, dass Abt. I dies aufgrund der hierarchischen Struktur bisher nicht in Betracht gezogen hat, keine Räumlichkeiten zur Verfügung stehen oder der Planungsaufwand zu hoch scheint.

Fazit:

Frage: Können erste Rückschlüsse hinsichtlich Akzeptanzprobleme bei einer möglichen Einsparung von Teilprozessen ermittelt werden?

Antwort: Die Akzeptanz erscheint mit 85% (Ja- und Vielleicht-Stimmen) sehr hoch, in der zentralen Verwaltung scheint es aber noch unterschiedliche Sichtweisen zu geben.

Frage: Hängen mögliche Akzeptanzprobleme mit der Dauer im Bereich zusammen?

Antwort: Nein.

Erfolgen die Aussagen mit Wissen über den Gesamtprozess?

Antwort: Nein, nur etwa die Hälfte der Rückmeldungen kennt den Gesamtprozess.

Kombinierte Auswertung und Interpretation der Fragen F8 und F9:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen? (F8, Effizienz) und Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (F9, Akzeptanz) (Mehrantworten möglich)

(unter Berücksichtigung des Bereichs (FA2))

Mit dieser Fragenkombination soll folgendes beantwortet werden: Wie ist ganz allgemein die Akzeptanz hinsichtlich der Digitalisierung von Prozessen? Wie priorisieren die Stakeholder die Gründe gegen eine Digitalisierung? Gibt es weitere Gründe?

Aufgrund der unterschiedlichen Strukturen der Fragen erfolgt die Auswertung und grafische Darstellung z.T. unterschiedlich.

Auswertung Frage F8

41 von 41 Rückmeldungen haben auf diese Frage geantwortet. Alle 41 Rückmeldungen sind auswertbar (n=41). Von den 41 Rückmeldungen sind 32 der Meinung, dass eine digitale Urkunde den Prozess vereinfachen oder verkürzen würde, 9 sagen vielleicht.

Auswertung F8 nach Bereich (FA2) (Abb. 7-30)

Die 32 Ja-Stimmen verteilen sich auf Abt. I (4), die Fakultät (17), das Präsidium (9) und die Postbearbeitung (2). Die 9 Vielleicht-Stimmen verteilen sich auf Abt. I (4), die Fakultät (4) und das Präsidium (1).

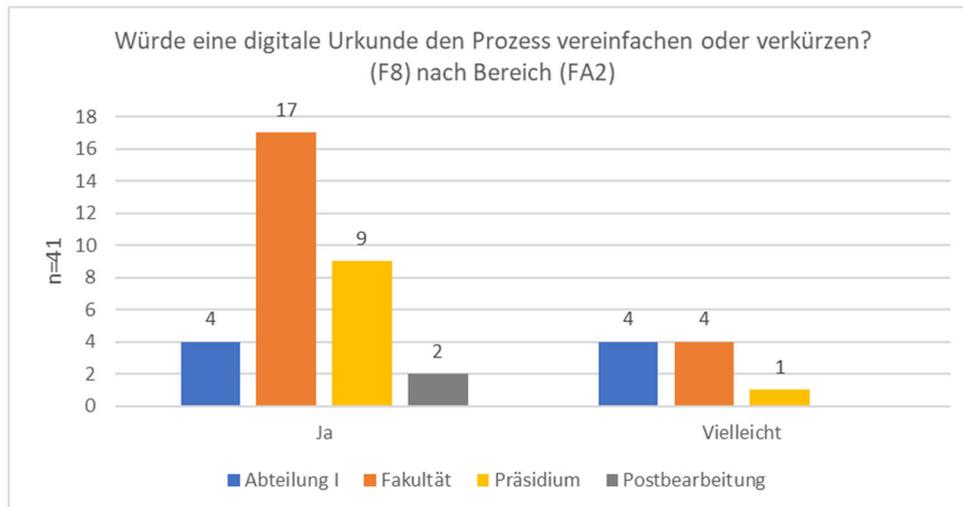


Abb. 7-30: Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen? (F8) nach Bereich (FA2)

Auswertung Frage F9

37 von 41 Rückmeldungen haben diese Frage beantwortet.

Auswählbare Kategorien sind: *Rechtlich nicht zulässig*, *nicht vorhandene technische Umsetzung*, *nicht geklärte Datensicherheit*, *Optik* und *Sonstiges (Freitext)*. Aufgrund der Mehrfachantworten gibt es insgesamt 77 Rückmeldungen von denen 4 aus Sonstiges (Freitext) nicht auswertbar sind. (n=73). In der Reihenfolge ihrer Häufigkeit gibt es 18 Rückmeldungen zu *Optik*, 17 zu *Sonstiges (Freitext)*, jeweils 15 zu *nicht geklärte Datensicherheit* und *fehlende technische Umsetzung* und 8 zu *rechtlich nicht zulässig*.

Auswertung F9 nach Bereich (FA2) (Abb. 7-31)

Die 8 Rückmeldungen *rechtlich nicht zulässig* verteilen sich auf Abt. I (5), die Fakultät (2) und das Präsidium (1). Die 15 Rückmeldungen *fehlender technischer Umsetzung* verteilen sich auf die Fakultät (8), das Präsidium (5) und Abt. I (2). Die 15 Rückmeldungen *nicht geklärte Datensicherheit* verteilen sich auf die Fakultät (7), Abt. I (5), das Präsidium (2) und die Postbearbeitung (1). Die 18 Rückmeldungen *Optik* verteilen sich auf die Fakultät (9), Abt. I (5) und das Präsidium (4).

Die 17 Rückmeldungen *Sonstiges (Freitext)* verteilen sich auf die Fakultät (10), Abt. I (4) und das Präsidium (3).

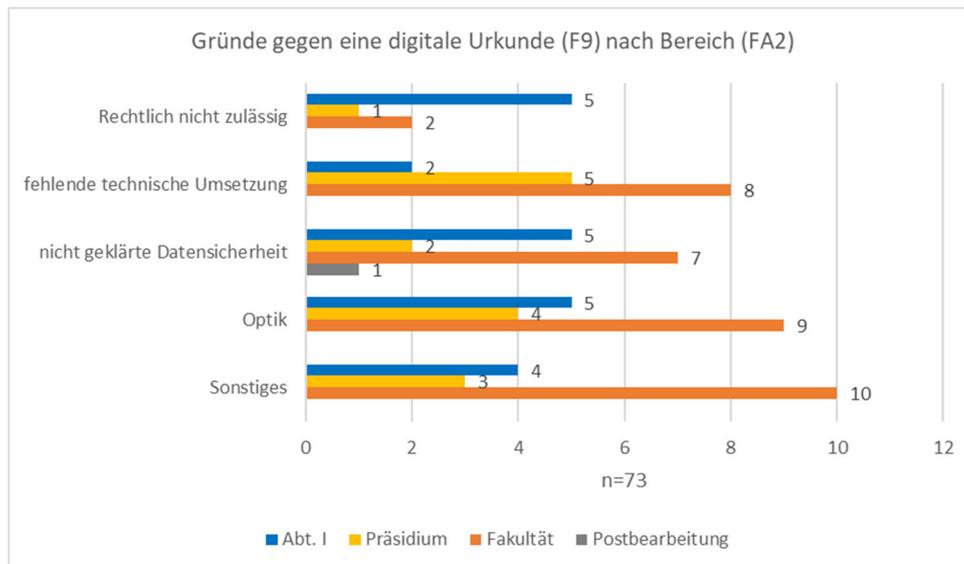


Abb. 7-31: Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrfachantworten möglich) (F9) nach Bereich (FA2)

Um die 17 Antworten besser bearbeiten zu können, wurden fünf Kategorien (Anzahl der Nennungen in Klammern) definiert, *Bedeutung der Urkunde & Internationale Anerkennung* (5), *rechtliche Gründe* (5), *technische Gründe* (6), *Akzeptanz* (2) und *Optik* (1). 2 Nennungen wurden doppelt zu *rechtliche* und *technische Gründe* zugeordnet.

Die Kategorien *rechtliche Gründe* (als auswertbare Kategorie: *rechtlich nicht zulässig*), *technische Gründe* (als auswertbare Kategorie: *nicht vorhandene technische Umsetzung*) und *Optik* (als auswertbare Kategorie: *Optik*) waren bereits auswählbare Kategorien.

Die etwas unterschiedlichen Bezeichnungen wurden gewählt, weil der Begriff kürzer ist als die Kategorie und weil damit eine Unterscheidung möglich ist, woher die Rückmeldung stammt. Bei *Optik* wurde darauf verzichtet, da es in *Sonstiges* nur eine Rückmeldung dazu gab. Mit den wählbaren Kategorien wurde abgeglichen, ob die Meldung in *Sonstiges* nur der Betonung der bereits ausgewählten Kategorie dient (dann wurde sie nicht gezählt) oder zum ersten Mal in *Sonstiges* aufscheint (dann wurde sie gezählt). Im Ergebnis erhalten die Kategorien *rechtlich nicht zulässig* und *nicht vorhandene technische Umsetzung* jeweils drei ergänzende Nennungen aus den *Sonstiges*-Rückmeldungen. Diese Zählweise wurde nur für die Priorisierung der Kategorien verwendet (siehe Interpretation F8+F9), die einzelnen Auswertungen und Abbildungen wurden nicht geändert.

Einzelauswertung F9-5 Sonstiges (inhaltliche Zusammenfassung)

In *Bedeutung der Urkunde & Internationale Anerkennung* (5) wies 1 Rückmeldung auf die internationale Anerkennung hin, alle anderen Rückmeldungen bezogen sich auf Akzeptanzfaktoren wie „etwas in der Hand zu haben“, „Dokumente sind zu wichtig für eine rein digitale Erstellung“ oder einfach „zu anonym“. In *rechtliche Gründe* (5) wurde

u.a. die Frage aufgeworfen, ob eine digitale Urkunde noch ein Original ist, bei *technische Gründe* (6) wurde u.a. die technische Ausstattung und Kompetenz der TU Berlin erwähnt sowie das nur zum Teil funktionierende SAP-System. *Akzeptanz* (2) verwies auf ganz allgemeine Akzeptanzprobleme, die *Optik* (1) möchte u.a. keine „Computerschrift als Signatur“. Die komplette Auflistung der Rückmeldungen finden sich in Anlage A04.

Auswertung F9-5 Sonstiges nach Bereich (FA2)

Die 5 Antworten *Bedeutung der Urkunde & Internationale Anerkennung* verteilen sich auf die Fakultät (4) und Abt. I (1), die 5 Antworten *rechtliche Gründe* auf Abt. I (3) und die Fakultät (2). Die 6 Rückmeldungen *technische Gründe* verteilen sich auf die Fakultät (3), das Präsidium (2) und Abt. I (1). Die 2 Rückmeldung *Akzeptanz* stammen aus der Fakultät, die 1 Rückmeldung *Optik* kommt aus dem Präsidium.

Interpretation Frage F8 und F9

Das Ergebnis in F8 zeigt, dass 80% (32 von 41) meinen, dass eine komplett digitale Urkunde den Prozess vereinfachen würde, knapp 22% (9 von 41) sind vielleicht der Meinung. Eine solch überwältigende Zustimmung gab es in den anderen Kombinationsauswertungen noch nicht. Es zeigt sich allerdings wieder die ähnliche Sichtweise von Präsidium (9-Ja/1-Vielleicht) und Fakultät (17-Ja/4-Vielleicht) und die unterschiedliche Sichtweise in der zentralen Verwaltung, da sich die Rückmeldungen von Abt. I gleich (4-Ja/4-Vielleicht) verteilen.

F8 spiegelt in etwa das Ergebnis von F2 (Abb. 9-8) wider, in der gefragt wurde, ob der Prozess optimierbar ist. Wie bei F2 (Prozess optimierbar?) und F11 (mit Prozess zufrieden?), zeigt sich, dass es einerseits eine hohe Zustimmung für eine vollständig digitale Urkunde gibt, die Gründe, die dagegen sprechen, zahlenmäßig auch hoch ausfallen. Die folgende Auflistung zeigt die Gründe der relevanten Stakeholder gegen eine vollständig digitale Urkunde, inkl. der Verteilung der Sonstigen Rückmeldungen und gewichtet nach ihrer Häufigkeit:

1. Nicht vorhandene technische Umsetzung (18 Rückmeldungen, 15+3)
2. Optik (17 Rückmeldungen)
3. Nicht geklärte Datensicherheit (15 Rückmeldungen)
4. Rechtlich nicht zulässig (11 Rückmeldungen, 8+3)
5. Sonstiges (7 Rückmeldungen ohne bereits gezählte oder doppelte Rückmeldungen: Bedeutung & internationale Anerkennung (5), Akzeptanz (2))

68 Rückmeldungen sehen unterschiedliche Gründe, warum eine vollständig digitale Urkunde nicht möglich ist.

In F8 und in den Auswertung von F4+F5 und F6+F7 ist meiner Meinung nach eine grundsätzliche bis sehr hohe (F8) Bereitschaft zur Digitalisierung erkennbar, es wird

jedoch offenbar der TU Berlin nicht zugetraut die entsprechende technische Umsetzung zu leisten. Bei der Optimierung des Prozesses sollte aus meiner Sicht daher überlegt werden, welche ersten Optimierungsschritte möglicherweise ohne ein hohes Maß an Digitalisierung umgesetzt werden kann. Optik ist auf den ersten Blick kein Faktor, durch den ein Prozess optimiert wird. Aufgrund der hohen Gewichtung durch die Stakeholder könnte diese Kategorie meiner Meinung nach jedoch einen wichtigen Faktor bei der Akzeptanz der Optimierung des Gesamtprozesses spielen. Die nächste Fragenkombination (F10+F13) liefert weitere Aufschlüsse über die Bedeutung dieser Kategorie.

Fazit:

Frage: Wie ist ganz allgemein die Akzeptanz hinsichtlich der Digitalisierung von Prozessen?

Antwort: Ganz allgemein ist die Bereitschaft zur Digitalisierung sehr hoch, bezogen auf die TU Berlin gibt es große Vorbehalte und Skepsis.

Frage: Wie priorisieren die Stakeholder die Gründe gegen eine Digitalisierung? Gibt es weitere Gründe?

Antwort: Mit großer Skepsis hinsichtlich der technischen Umsetzung (18) und Bedenken, die Optik (17) einer digitalen Urkunde betreffend. Somit gibt gleichbedeutend einen Sach- und einen Fühl-Grund gegen die Optimierung. Als ergänzende Gründe, aber ohne große Gewichtung wurden *Akzeptanz* (2) und *Bedeutung & internationale Anerkennung* (5) genannt.

Kombinierte Auswertung und Interpretation der Fragen F10 und F13:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen? (F10, Akzeptanz) und Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde? (F13, Akzeptanz)

(unter Berücksichtigung des Geschlechts (FA1) und des Bereichs (FA2))

Mit dieser Fragenkombination soll folgendes beantwortet werden: Gibt es Vorbehalte gegen eine digitale Urkunde? Besteht ein Zusammenhang zwischen Digitalisierung und Layout?

Auswertung Frage F10

40 von 41 Rückmeldungen haben die Frage beantwortet, alle sind auswertbar (n=40). Von den 40 Rückmeldungen bevorzugen 9 eine analoge Version, 10 eine digitale, 19 beides und für 2 ist das Format nicht wichtig.

Auswertung F10 nach Geschlecht (FA1) (Abb. 7-32)

Eine analoge Urkunde wünschen sich 2 Männer und 7 Frauen, eine digitale 2 Männer und 8 Frauen, beide Optionen 9 Männer und 10 Frauen, nicht wichtig ist es für je einen Mann und eine Frau.

Auswertung F10 nach Bereich (FA2) (Abb. 7-33)

Eine analoge Urkunde wünschen sich 4 Rückmeldungen aus Abt. I und 5 aus der Fakultät. Eine digitale Urkunde wünschen sich 5 Rückmeldungen aus der Fakultät, 4 aus dem Präsidium und 1 aus der Postbearbeitung. Beide Optionen möchten 4 Rückmeldungen aus Abt. I, 9 Rückmeldungen aus der Fakultät und 6 Rückmeldungen aus dem Präsidium. Keine Bedeutung hat das Format für 2 Rückmeldungen aus der Fakultät.

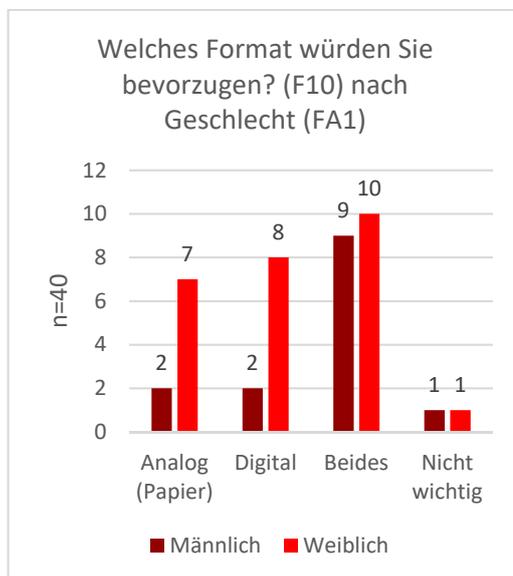


Abb. 7-32: Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen? (F10) nach Geschlecht (FA1)

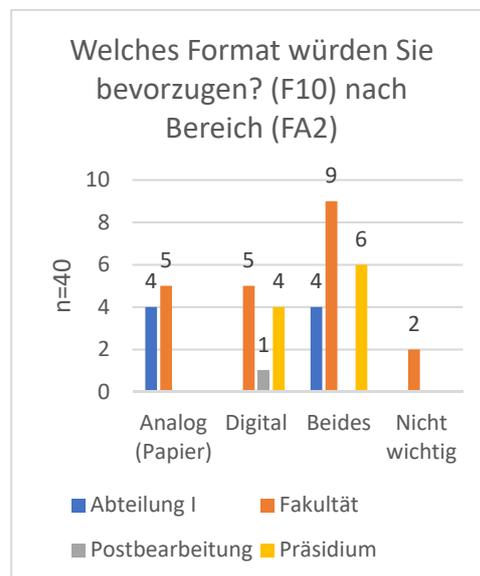


Abb. 7-33: Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen? (F13) nach Bereich (FA2)

Auswertung Frage F13

40 von 41 Rückmeldungen haben die Frage beantwortet, alle sind auswertbar (n=40). Von 40 Rückmeldungen ist das Layout für 25 sehr wichtig, für 12 wichtig und für 3 nicht wichtig.

Auswertung F13 nach Geschlecht (FA1) (Abb. 7-34)

Sehr wichtig ist das Layout für 9 Männer und 16 Frauen, wichtig für 4 Männer und 8 Frauen, keine Bedeutung hat es für 1 Mann und 2 Frauen.

Auswertung F13 nach Bereich (FA2) (Abb. 7-35)

Sehr wichtig ist das Layout für 7 Rückmeldungen aus Abt. I, 5 aus dem Präsidium und 13 aus der Fakultät. Wichtig ist das Layout für 1 Rückmeldung aus Abt. I, 4 aus dem Präsidium und 7 aus der Fakultät. Keine Bedeutung hat es für jeweils eine Rückmeldung aus dem Präsidium, der Fakultät und der Postbearbeitung.

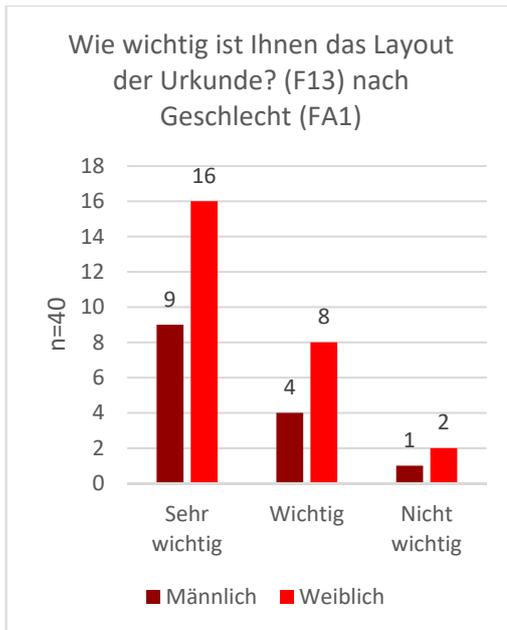


Abb. 7-34: Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde? (F13) nach Geschlecht (FA1)

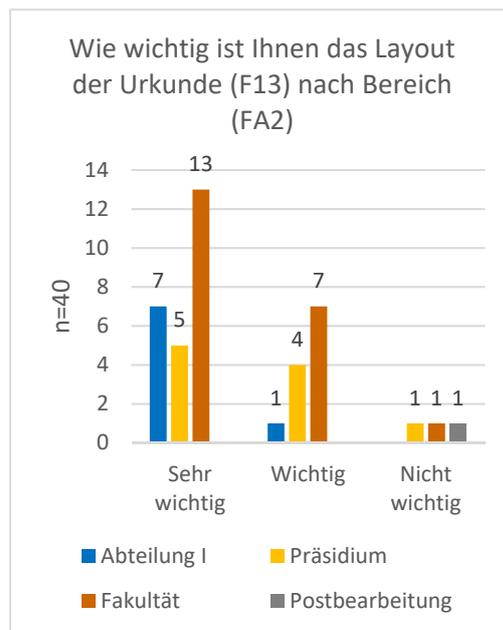


Abb. 7-35: Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde? (F13) nach Bereich (FA2)

Interpretation F10 und F13 (Abb. 7-36)

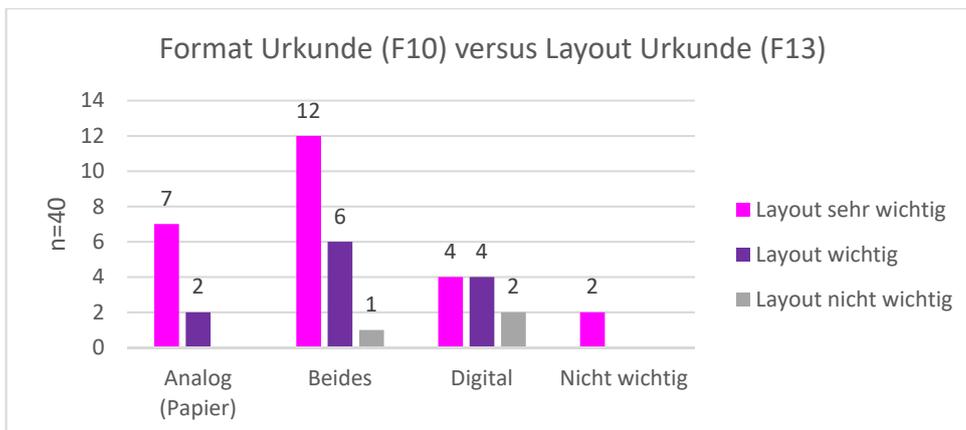


Abb. 7-36: Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen? (F10) ausgewertet mit: Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde? (F13)

Für über 90% ist das Layout (F13) der Urkunde sehr wichtig oder wichtig. Dies unabhängig von Geschlecht (FA1) und Bereich (FA2). Bereits in F9 haben 17 Rückmeldungen die Optik als Grund gegen eine Digitalisierung angegeben. Daher ist es auch nicht überraschend, dass über 20% sich beim Format (F10) für die bisherige analoge Form entscheiden. Gut für die Optimierung des Prozesses ist jedoch, dass sich bei dieser Fragenkombination fast 50% der Rückmeldungen (19 von 40) beide Formate vorstellen können, die rein digitale Variante wird nur von Frauen favorisiert. Bei den Bereichen gibt es eine interessante Verteilung: Etwa gleich viele Rückmeldungen bevorzugen jeweils analog (9) und digital (10), genau doppelt so viele (19) beides.

Wie in anderen Auswertungen auch, ist dies meiner Meinung nach wieder die „Ich habe mich noch nicht entschieden“-Gruppe. Erkennbar ist auch wieder eine unterschiedliche Sichtweise in der zentralen Verwaltung. Während das Präsidium digital oder beides bevorzugt, verteilen sich die Rückmeldungen aus Abt. zu gleichen Teilen auf Analog und Beides. Auch bei der Fakultät gibt es noch Befürworter einer rein analogen Version (5), der überwiegende Teil spricht sich für digital (5) oder beides (9) aus.

Aus meiner Sicht bedeutet dies folgendes: es gibt Bedenken gegen eine digitale Urkunde bezogen auf das Layout. Bei der Optimierung des Prozesses sollte daher, zumindest optional, eine analoge Version vorgesehen werden. In der vorliegenden Auswertung wird die Meinung der Stakeholder abgefragt, möglicherweise sieht die Meinung „der Kunden“ anders aus. Daher macht bei der weiteren Planung (Kap. 8) eine Umfrage unter den Studierenden zu diesem Thema Sinn.

Fazit:

Frage: Hat das Geschlecht Einfluss auf das Format und das Layout der Urkunde?

Antwort: Beim Format verteilen sich die Rückmeldungen der Frauen recht gleichmäßig auf *Analog*, *Digital* und *Beides*, Männer favorisieren die Kategorie *Beides*. Das Layout ist für beide Geschlechter ähnlich wichtig.

Frage: Gibt es Vorbehalte gegen eine digitale Urkunde?

Antwort: Ja, etwas über 20% möchten ein analoges Format, da auch fast 50% beides ausgewählt haben, ist meiner Meinung nach noch keine breite Rückmeldung für eine nur mehr digitale Urkunde vorhanden. Die Option eine analoge Version ergänzend auswählen zu können, sollte daher unbedingt eingeplant werden.

Frage: Besteht ein Zusammenhang zwischen Digitalisierung und Layout?

Antwort: Zum Teil, es wurde nicht abgefragt, ob bzw. wie man sich ein digitales Layout vorstellen könnte.

Auswertung und Interpretation der Frage 14 (F14, neutrale Frage):

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden? (nur Freitext) (unter Berücksichtigung des Bereichs (FA2))

Zur besseren Bearbeitung wurden die Antworten auf drei Kategorien verteilt: *Digitalisierung*, *Optik & Übergabe* und *Schneller, fehlerfreier und transparenter*. Nach jeder inhaltlichen Zusammenfassung der Kategorie erfolgt eine oder mehrere Interpretationskombinationen mit den bisherigen Fragenkombinationen. Zum Abschluss erfolgt eine übergeordnete Interpretation von F14. Die Frage dient der Überprüfung der bisherigen Ergebnisse.

Sie soll die bisherigen Auswertungen und Interpretationen bestätigen, ggfls. Widersprüche aufzeigen und erkennbar machen, bei welchen Themen noch Gesprächs- oder Klärungsbedarf besteht. Die gesammelten Antworten finden sich in A06.

Auswertung Frage F14 (Abb. 7-37)

24 von 41 haben die Frage beantwortet. 2 Rückmeldung sind nicht auswertbar (n=22). Eine Rückmeldung wurde sowohl bei *Digitalisierung* und *Optik & Übergabe* einsortiert, zwei Rückmeldungen bei allen 3 Kategorien. Die Verteilung sieht wie folgt aus: *Digitalisierung* (7), *Optik & Übergabe* (11) und *Schneller, fehlerfreier & transparenter* (9) (n=27).

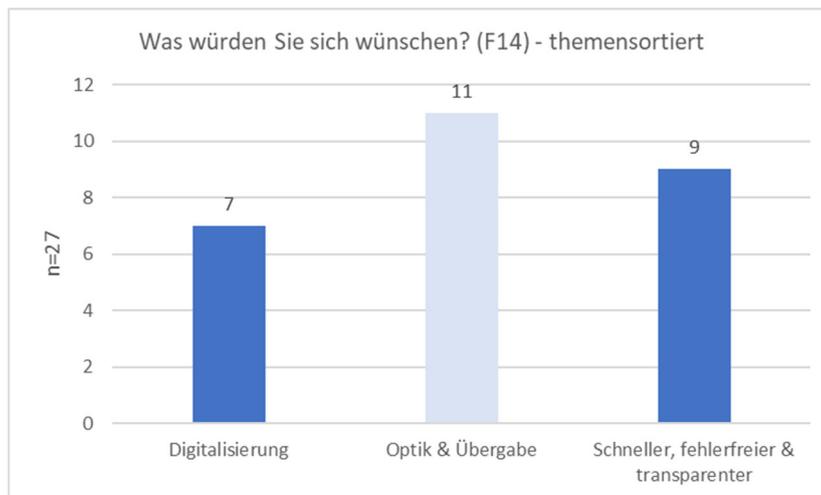


Abb. 7-37: Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden? (Freitext) (F14) nach Themen (eigene Kategorisierung)

Auswertung F14 nach Bereich (FA2) (Abb. 7-38)

Die 7 Rückmeldungen *Digitalisierung* verteilen sich auf das Präsidium (4) und die Fakultät (3). Die 11 Rückmeldungen *Optik & Übergabe* verteilen sich auf die Fakultät (5), das Präsidium (5) und Abt. I (1). Die 9 Rückmeldungen *Schneller, fehlerfreier & transparenter* verteilen sich auf die Fakultät (4), das Präsidium (4) und Abt. I (1).

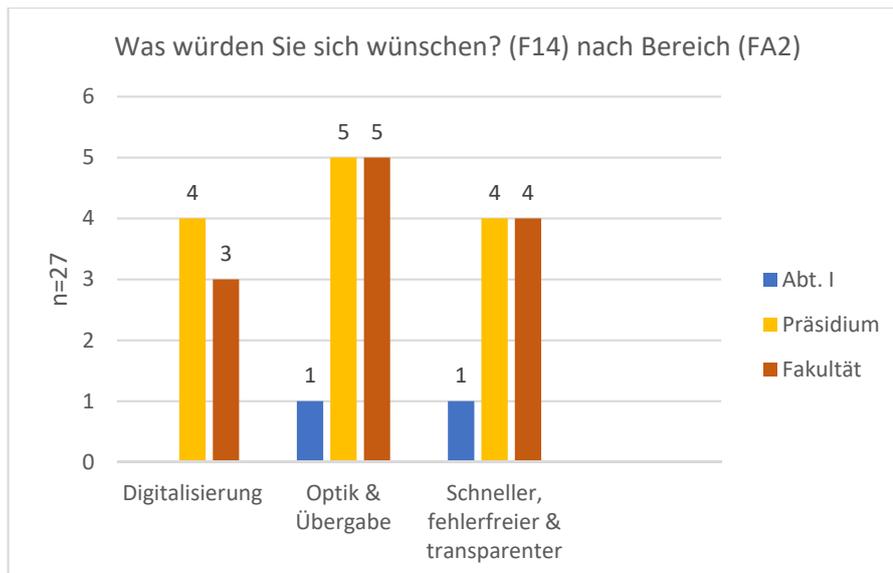


Abb. 7-38: Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden? (F14) nach Bereich (FA2)

Inhaltliche Zusammenfassung F14

Kategorie Digitalisierung (7 Rückmeldungen)

Kurze Zusammenfassung der Rückmeldungen von F14: Präsidium und Fakultät sind sich in dieser Kategorie ähnlich einig (4/3). Von Abt. I gibt es keine Rückmeldung. Eine komplette Digitalisierung und deren Vorzüge wird in F14 mehrfach betont. Ebenso die Möglichkeit den Prozess durch das digitale Format umzugestalten.

Angesprochen wird auch den aktuellen Stand „ähnlich wie bei der Paketnachverfolgung“ einsehen zu können. Eine digitale Urkunde sollte „nach spätestens 14 Tagen nach der letzten Teilleistung zur Verfügung stehen“, ebenso sollte diese „in digitaler und zertifizierter Form in einem Repository (TU-weit, Berlin-weit, bundesweit, EU-weit) abgelegt werden“ und für wissenschaftliche und wirtschaftliche Abfragen abrufbar sein.

Interpretation Digitalisierung F14 mit F8+F9:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen? (F8, Effizienz) und Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich) (F9, Akzeptanz)

Im Vergleich der Interpretationen bestätigt sich die grundsätzlich hohe Zustimmung zur Digitalisierung. Ebenso bestätigt sich die ähnliche Sichtweise des Präsidiums und der Fakultät und die unterschiedliche Sichtweise in der zentralen Verwaltung (Präsidium, Abt. I).

Fazit: Meiner Meinung nach sind die Stakeholder grundsätzlich für eine vollständige Digitalisierung. Ihre ähnliche Gewichtung der Kategorien *nicht vorhandene technische Umsetzung (18)*, *nicht geklärte Datensicherheit (15)* und *rechtlich nicht zulässig (11)*

zeigt für mich auch, dass sie sich nicht nur des damit verbundenen Aufwands und der vorhandenen Probleme bei der Umsetzung bewusst sind, sondern diesen auch konkretisieren können.

Kategorie Optik & Übergabe (11 Rückmeldungen)

Kurze Zusammenfassung der Rückmeldungen von F14: Die Rückmeldungen aus Fakultät und Präsidium sind absolut gleich (5/5), von den beiden Rückmeldungen aus Abt. I betrifft eine diese Kategorie (Abb. 7-38). In F14 wird die Optik der aktuellen Urkunden mehrfach bemängelt und als „abgespeckt“ und als „grenzwertig unschön“ bezeichnet. Ebenso, dass es keine ansprechende Hülle gibt. Hinsichtlich der Unterschriften wird eine „einheitliche Regelung“ gewünscht und die Unterschrift mit „dicken, verschiedenfarbigen Filzstiften“ kritisiert. Mehrheitlich wird, auch neben einer digitalen Version, die Übergabe einer Papierform in einem feierlichen Rahmen gewünscht.

Interpretation *Optik & Übergabe* F14 mit F10+F13:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen? (F10, Akzeptanz) und *Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?* (F13, Akzeptanz)

Im Vergleich der Interpretationen bestätigt sich die Wichtigkeit der Optik der Urkunde. Ebenso bestätigen sich die unterschiedlichen Sichtweisen innerhalb der zentralen Verwaltung, da hier beim Präsidium digital oder beides (analog/digital) gewählt wurde, bei Abt. I war es analog oder beides (analog/digital). Die Sichtweise zwischen Fakultät und Präsidium ist dieses Mal nicht so ähnlich, wie bei anderen Auswertungen, die Rückmeldungen verteilen sich auf alle 3 Optionen (analog, digital, beides).

Fazit: Mit 11 Rückmeldungen steht *Optik & Übergabe* nicht nur an der Spitze der Rückmeldungen von F14, ihre Bedeutung wird auch im direkten Abgleich bestätigt. Diese Kategorie taucht auch immer wieder und z.T. mit hoher Gewichtung bei anderen Rückmeldungen scheint daher im und für den Gesamtprozess eine besondere Rolle zu spielen. *Optik & Übergabe* kann daher als kritischer Erfolgsfaktor bezeichnet werden.

Kategorie Schneller, fehlerfreier & transparenter (9 Rückmeldungen)

Kurze Zusammenfassung der Rückmeldungen von F14: Die Rückmeldungen aus Fakultät und Präsidium sind absolut gleich (4/4), von den beiden Rückmeldungen aus Abt. I betrifft eine diese Kategorie. Ganz allgemein werden eine „Verkürzung des Prozesses“ bzw. eine „drastische Reduktion der Prozessschritte auf das absolut rechtlich notwendige“ gefordert.

Eine digitale Ablage der Urkunden im Sinne eines Repository (TU-weit, Berlin-weit, bundesweit, EU-weit) dient dazu externe Anfragen schneller zu klären, da der Anfragende sich die Information selbst abrufen kann.

Sie hilft auch Studierenden selbst, Bewerbungsfristen einhalten zu können oder bei der „Bewerbung um Referendariatsplätze“. Mit Hilfe einer „Paketverfolgung“ könnte die Transparenz erhöht werden. Eine beschleunigte, zeitnahe und fehlerfreie Ausgabe der Urkunde wird aber auch als Wertschätzung gegenüber den Studierenden und ihrer erbrachten Leistungen verstanden („Ausdrücken der Wertschätzung gegenüber unseren Absolvent*innen“). Dies gilt auch für fehlerhafte Dokumente, da bei „(Tipp-)Fehler in den Zeugnispapieren und der „sehr zeitaufwendige Weg der Neuausstellung“ v.a. die Studierenden die Leittragenden sind.

Interpretation *Schneller, fehlerfreier und transparenter (F14)* mit F3+F12:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche? (F3, Effizienzfrage) und Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich) (F12, Effizienzfrage)

Im Vergleich der Interpretationen bestätigt sich eine unterschiedliche Sichtweise in der zentralen Verwaltung. Ebenso bestätigt sich die Reduktion der Prozessschritte als wichtige Kategorie für einen optimierten Prozess und der Wunsch nach mehr Transparenz.

Teilweise bestätigt wird die Kategorie Zeit, da sie in F14 mehr als Faktor der Wertschätzung verstanden wird und in der Gewichtung in F12 nur an vorletzter Stelle steht.

Fazit: Unabhängig von z.T. unterschiedlichen Sichtweisen in den Bereichen bestätigt sich in F14, dass *weniger Prozessschritte* und mit einigem Abstand *Transparenz* zu den kritischen Erfolgsfaktoren für eine Prozessoptimierung gehören. Zeit wird mehr als ein Faktor der Wertschätzung gesehen.

Interpretation *Schneller, fehlerfreier und transparenter (F14)* mit F4+F5:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden? (F4, Effizienz) und Wenn nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachnennungen möglich) (F5, Akzeptanz)

Im Vergleich der Interpretationen wird die etwas unterschiedliche Sichtweise aus F4 zwischen Präsidium und Fakultät, in der sich die Fakultät eher Abt. I anschließt, nicht

bestätigt. Teilweise bestätigt wird der Wunsch nach einer Reduktion von Prozessschritten, jedoch aus meiner Sicht nicht unbedingt durch die Zusammenlegung von aktuellen Teilprozessen.

Fazit: Für die Optimierung des Prozesses macht die Zusammenlegung von aktuellen Teilprozessen wenig Sinn. Es ist keine große Akzeptanz der betroffenen Bereiche (Abt. I, Fakultät) zu erwarten.

Interpretation *Schneller, fehlerfreier und transparenter (F14)* mit F6+F7:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart (ersatzloser Wegfall) werden? (F6, Effizienz) und *Wenn ja, welche?* (Freitext) (F7, Akzeptanz)

Im Vergleich der Interpretationen bestätigt sich die unterschiedliche Sichtweise in der zentralen Verwaltung. Ebenso bestätigt sich die hohe Akzeptanz zur Reduzierung (ersatzloser Wegfall) von Prozessschritten. Nicht bestätigt sich der Vorschlag aus F7 „zur Urkunde zu reisen“, hier wird bei F14 eine digitale Lösung („Paketverfolgung“) gesehen.

Fazit: Der Wunsch nach *weniger Teilprozessen* ist hoch und bestätigt die Aussagen aus F3+F12 bzw. der Interpretation von F14 und F3+F12.

Gesamtinterpretation F14:

Auffallend ist die Einigkeit der Rückmeldungen bei den Kategorien *Optik & Übergabe* und *Schneller, fehlerfreier & transparenter* zwischen Fakultät und Präsidium (Abb. 9-38). Wie auch schon bei anderen Auswertkombination mehrfach aufgetaucht gibt es Unterschiede in der Sichtweise innerhalb der zentralen Verwaltung. Die zentrale Verwaltung stellt sich zwar nicht gegen eine Digitalisierung und wünscht sich auch mehr Transparenz, doch es scheint, dass sie Neuerungen zurückhaltender und kritischer gegenübersteht als das Präsidium und die Fakultät. Sehr interessant ist meiner Meinung nach in diesem Zusammenhang, dass nicht *Schneller, fehlerfreier & transparenter* oder *Digitalisierung* auf Platz 1 liegen, sondern *Optik & Übergabe*. Dass *Optik* eine nicht unwichtige Rolle spielt, zeichnet sich bereits bei der Gewichtung in F9 (17 Nennungen) und in den Ergebnissen von F13 (25 sehr wichtig, 12 wichtig) sowie indirekt in *Bedeutung der Urkunde & internationale Anerkennung* in 9-5 Sonstiges ab. Die Rückmeldungen in F14 bestätigen dies.

Es geht um die Optimierung des Prozesses des Weges der Masterurkunde und man hätte erwarten können, dass es um einen in jeder Hinsicht schnelleren und fehlerfreieren Prozess und um mehr Transparenz geht.

Doch den relevanten Stakeholdern dieses Prozesses ist offenbar etwas anderes wichtiger: Die Optik der Urkunde und die Art und Weise ihrer Übergabe. Beides ist auch eine Form der Wertschätzung der Absolventen.

Fazit: Kritische Erfolgsfaktoren für die Optimierung des Prozesses sind daher aus meiner Sicht: *Weniger Prozessschritte, Optik & Übergabe* und *Digitalisierung (im Sinne der Transparenz und des schnelleres Zur-Verfügung-Stellen der und Zugriff auf die Urkunde)*. *Weniger Prozessschritte* und *Digitalisierung* sind Effizienzfaktoren, *Optik & Übergabe* für mich ein Akzeptanzfaktor.

Meiner Meinung nach ist *Optik & Übergabe* DER Schlüsselfaktor bei der Optimierung. Im nächsten Schritt werden die Ergebnisse der Auswertung mit den bereits erkannten Optimierungsoptionen abgeglichen (Kap. 6.3). Alle Ergebnisse fließen dann in das weitere Vorgehen bzw. die Planung des Soll-Prozesses (Kap. 8) ein.

7.2 Verbindung der Ergebnisse mit ersten Optimierungsvorschlägen (Kap. 6.3)

Die analogen Optimierungsvorschläge (Kap. 6.3) bieten Vorschläge hinsichtlich ungenauer oder fehlerhaft ausgezeichneten Mappen (Kategorie 1), des Transports (Kategorie 2), bei fehlerhaften Unterschriften (Kategorie 3) und der Verwendung falscher Vorlagen (Kategorie 4). Im Abgleich mit den Auswertungen und Interpretationen der Fragebögen bestätigt sich, dass auch aus Sicht der Stakeholder Teilprozesse eingespart (ersatzloser Wegfall) werden können.

So könnten z.B. die Urkundenmappen direkt an die VP-Büros geliefert werden und nicht mehr über das P-Büro (F7). In welcher Form dann eine Auszeichnung der Mappen erfolgen müsste oder ob die Mappen dann in ein VP-Büro gebracht würden, wurde nicht weiter ausgeführt. Einzelne Rückmeldungen aus der Fakultät gehen sogar noch weiter und schlagen vor zu den Urkunden „zu reisen“ (F7). Die Optimierungsoption aus 6.3 wird damit zumindest teilweise bestätigt. Eine solche Veränderung hätte mehrere Vorteile. Neben der Zeitersparnis hat man eine hohe Transparenz, da die Urkunde am gleichen Ort bleibt und Verlust oder Beschädigungen fast ausschließt. Beschädigungen erfolgen dann nur noch durch mögliche fehlerhafte Unterschriften, ein falsches Datum oder durch ein nicht funktionierendes Schreibgerät („Tintenklecks“). In Abt. I könnten daher entsprechende Schreibgeräte zur Verfügung gestellt werden, auch um schöneres optisches Bild zu schaffen und das Unterschreiben mit „dicken, verschiedenfarbigen Filzstiften“ (F7) zu vermeiden. Fehlerhafte Urkunden könnten dann sofort neu ausgestellt und wieder unterschrieben werden.

Immer wieder zeigen sich in den Auswertungen Unterschiede in der Sichtweise der zentralen (Abt. I, Präsidium) und der dezentralen (Fakultät) Verwaltung.

Ein regelmäßiges „Zusammenkommen“ in Abt. I zur Unterschrift der Urkunden hätte daher auch den Vorteil eines bewussten oder unbewussten Kommunikationsaustausches innerhalb der 3 Bereiche.

Fazit: Auch seitens der Stakeholder gibt es bereits analoge Verbesserungsvorschläge. Eine große Verbesserung wäre zu den Urkunden „zu reisen“. Dies setzt eine große Akzeptanz von allen Bereichen (Abt. I, Präsidium, Fakultät) voraus, die erst abgefragt werden muss. Ebenso benötigt es eine gut ausgefeilte Planung und entsprechende Ressourcen (Zeit, Räume, Schreibmaterial).

8 Weiteres Vorgehen

*Pläne sind nichts, Planung ist alles.
(Dwight. D. Eisenhower)*

Eine Prozessoptimierung ist immer „ein kleiner Change“. Verwendet man die Struktur aus dem Changemanagement (Analyse, Planung, Durchführung, Controlling) so folgt nun die Planung. Umsetzung und Controlling/Evaluation sind nicht Teil der Arbeit.

Die Planung erfolgt als erste Grobplanung. Sie wird in die drei Module, Optik & Übergabe (Kap. 8.1), Ortswechsel (Kap. 8.2) und Digitalisierung (8.3) strukturiert. Jedes Modul besteht aus zwei Teilen und innerhalb der Teile aus mehreren Arbeitspaketen (AP) mit unterschiedlicher Dauer, die zum Teil aufeinander aufbauen. Nach Ende des ersten Teils wird durch die Leitung (geplant: das Präsidium) entschieden, ob das Projekt fortgeführt wird. Die drei Module können getrennt betrachtet, entschieden und bearbeitet werden. Aus Sicht eines gesamtheitlichen Ansatzes sollte jedoch eine parallele Bearbeitung der Module erfolgen, da die Ergebnisse der Auswertung gezeigt haben, dass Optik & Übergabe der kritische Erfolgsfaktor für die Optimierung des Gesamtprozesses ist. Das Modul Ortswechsel kann als Zwischenstufe zur Optimierung gesehen werden.

Die folgende Beschreibung der drei Module dient als Entscheidungsvorlage für das Präsidium. Wird das Vorgehen befürwortet, benötigt es eine weitere Entscheidung ob ein Projektteam mit Projektleitung eingesetzt wird, oder ob die Module bzw. APs auf vorhandene Bereiche der TU verteilt werden und es nur einen Koordinator gibt, dessen Aufgabe die Abstimmung der Module zueinander bzw. der APs innerhalb der Module ist. Zu seinen Aufgaben gehört auch eine regelmäßige Berichterstattung an ausgewählte Gremien.

8.1 Modul Optik & Übergabe

Das Layout der Urkunde sowie die Form der Übergabe ist für die Stakeholder sehr wichtig.

Optik & Übergabe tragen wenig zur Effizienz des Gesamtprozesses bei, die Auswertungen haben jedoch gezeigt, dass er ein kritischer Erfolgsfaktor für die Akzeptanz ist.

Teil 1 – Inhalt der Arbeitspakete (AP):

Layout der Urkunde:

AP 1.1: Sammlung von Beispielen von ansprechenden Urkunden ggf. mit Unterstützung der Stakeholder. Der Fokus soll hier auf Urkunden aus dem angloamerikanischen Raum gelegt werden, da diese mehrfach genannt wurden.

AP 1.2: Einholen von Angeboten von Agenturen hinsichtlich einer optisch ansprechenden Gestaltung auch in Bezug auf den internationalen Standard.

AP 1.3: Parallel dazu soll geprüft werden, ob an der TU eine entsprechende Kompetenz vorhanden ist oder z.B. die Universität der Künste Berlin (UdK) angefragt wird. Möglicherweise kann die Gestaltung auch als wissenschaftlichen Projekt im Rahmen des Studiums oder im Rahmen einer Kooperation vergeben werden.

AP 1.4: Erste grobe Prüfung bzw. Abstimmung der Einbindung der graphischen Vorlage in den digitalen (SAP-)Prozess und Abklärung welches Format benötigt wird.

Übergabe der Urkunde:

AP 1.5: Erstellung einer Übersicht über bereits vorhandene Veranstaltungsformate und Abfrage noch nicht berücksichtigter Bedarfe bei den Fakultäten.

AP 1.6: Erstellung einer ersten groben Jahresplanung inkl. Kostenabschätzung

AP 1.7: Planung einer ersten Pilot-Veranstaltung in Absprache mit den Fakultäten, der Presse- und der Eventabteilung inkl. Ressourcen- und Kostenabschätzung.

Ziel:

- Unterschiedliche Urkunden-Entwürfe inkl. Kostenkalkulation (Angebote Agenturen u.a.) und inkl. geplante digitale Einbettung liegen vor
- Jahresplanung und Pilot-Veranstaltung inkl. erster Ressourcenabschätzung in Abstimmung mit den Fakultäten ist erfolgt
- Präsentation vor den relevanten Stakeholdern m.d.B. um Entscheidung über die Auswahl (Urkunde) und das weitere Vorgehen (Übergabe)
- **Präsentation vor dem Präsidium m.d.B. um Entscheidung ob Fortführung (Teil 2) oder Abbruch**

Dauer: ca. 6 Monate

Teil 2 – Inhalt der Arbeitspakete (AP):

Layout der Urkunde:

AP 2.1: Auftrag an ausführende Stelle (Agentur, andere) und weitere Abstimmung

AP 2.2: Feinplanung hinsichtlich der Einbindung in den SAP-Kontext (strukturell, formattechnisch). Die Option eines analogen Ausdrucks soll im SAP-System vorgesehen werden.

AP 2.3: Für den analogen Ausdruck muss geklärt werden, ob die Technik im eigenen Haus bereitgestellt oder extern vergeben wird (Einholung von Angeboten zu Dienstleistungen versus eigener professioneller Geräte inkl. dafür benötigte Ressourcen)

Übergabe der Urkunde:

AP 2.4: Feinplanung mit den Fakultäten, Abt. I und dem Event-Bereich der TU Berlin der Pilot-Veranstaltung und der Jahresplanung; „Vermarktung“ durch die Pressestelle

Ziel:

- Fertig gestaltete Urkunde für Ausdruck und abgeschlossene Vorarbeit, die Vorlage als eingebettetes Feature in SAP-SLM zur Verfügung zu stellen.
- Entscheidung ob Ausdruck der Urkunde intern oder externe Vergabe (ggfl. Schaffung der entsprechenden internen Ressourcen oder externe Ausschreibung)
- Entscheidung ob Jahresplanung oder Pilot für die Zeremonie der Übergabe
- Abstimmung der Aufgaben mit Event-Bereich
- Abstimmung mit Pressestelle hinsichtlich der Vermarktung
- Startpunkt für neue Urkunde und Start und Form der Übergabe ist festgelegt

Gesamtdauer (AP 2.1-2.4): 9-12 Monate

8.2 Modul Ortswechsel

In den Auswertungen von F7 (Welche Teilprozesse können eingespart werden?) wurde die Möglichkeit angesprochen, dass Dekan und Vizepräsident die Urkunden in Abt. I unterschreiben, also zu den Urkunden „reisen“. Dadurch entfällt der (intransparente) Transport und damit verbundene Beschädigungen oder Verluste von Urkunden.

Teil 1 – Inhalt der Arbeitspakete (AP):

AP 1.1: Abklärung mit Dekane und Vizepräsidenten (VP) zur grundsätzlichen Akzeptanz „zu reisen“

AP 1.2: Parallel dazu erste Grobplanung hinsichtlich einer zeitlichen Planung sowie der benötigten Ressourcen mit Abt. I, Dekane und VPs.

AP 1.3: Prüfung, ob sich die Aufgaben zu Lasten einzelner Stakeholder verschieben und welche Vor- und Nachteile sich hieraus ergeben. Dies im Sinn einzelner Teilprozesse, aber auch des Gesamtprozesses.

Ziel:

- Vorlage einer Akzeptanzprüfung der relevanten Stakeholder
- Vorlage eines groben Aufwand-Nutzen-Plans
- Erste grobe Ressourcenplanung (finanziell, personell)
- Erster grober Vorschlag zur zeitlichen Planung und dem damit verbundenen Aufwandes (geschätzt) für die Beteiligten
- Präsentation vor den relevanten Stakeholdern m.d.B. um Entscheidung
- **Wenn prinzipielles GO der Stakeholder: Präsentation vor dem Präsidium m.d.B. um Entscheidung ob Fortführung (Teil 2) oder Abbruch.**

Dauer: ca. 6 Monate

Teil 2 – Inhalt der Arbeitspakete (AP):

AP 2.1: Feinabstimmung mit Abt. I und Ausarbeitung eines Zeitplans

AP 2.2: Feinplanung der Ressourcen

Anmerkung: Es macht Sinn, eine zeitliche Befristung mit anschließender Evaluation einzuplanen und die Option vor einer komplette Digitalisierung in den bisherigen Zustand zurückzukehren.

Ziel:

- Passender Raum mit entsprechenden Ressourcen (passende Stifte zur Unterschrift etc.) steht zur Verfügung
- Zeitplan ist ausgearbeitet und von allen Beteiligten akzeptiert
- Startpunkt (und ggfl. Endpunkt) des Ortswechsels ist festgelegt

Dauer: 9-12 Monate

8.3 Modul Digitalisierung

Das Modul Digitalisierung ist aufgrund seiner Komplexität anders strukturiert, als die Module Optik & Übergabe und Ortswechsel. Den Hauptteil bildet die Erarbeitung des SOLL-Prozesses mittels einer Fabrica Medica® (Kap. 4.3) kombiniert mit dem Rubikon-Prozess/Zürcher Ressourcen-Modell (ZRM) (4.4). Die Workshop-Trilogie wird durch externe Experten durchgeführt. Bei der Gestaltung des SOLL-Prozesses wird auch die bereits vorhandene Vorgehensweise des Prozessmanagements an der TU miteinzogen. Aufgrund der Ergebnisse der Befragung der Stakeholder (Kap. 7.1) und auch aufgrund der aktuellen Struktur (6.1) macht eine 1:1 Übertragung des bisherigen Prozesses in SAP wenig Sinn.

Vor Beginn der eigentlichen Planung erfolgt eine Angebotseinholung bei den externen Experten (Fabrica Medica® , ZRM) und eine Entscheidung des Präsidiums zur Durchführung. Ist dies erfolgt beginnt die eigentliche Planung. Parallel zu den Vorarbeiten für die Workshop-Trilogie werden dann formal rechtliche Grundlagen zu digitalen Unterschriften und Signaturen aufgearbeitet und die Akzeptanz der relevanten Stakeholder dazu abgefragt (Vorarbeit 1). Des Weiteren wird eine Befragung unter Studierenden zum Thema digitale Urkunde durchgeführt (Vorarbeit 2). Beide Ergebnisse (digitale Unterschriften/Signaturen, Befragung der Studierenden) werden vor Beginn der Workshop-Trilogie benötigt und fließen in die Planung ein.

Fabrica Medica® und Rubikon-Modell/Zürcher Ressourcen Modell (ZRM)

Eine Kombination aus Fabrica Medica® und dem Rubikon-Modell/ZRM gab es bisher noch nicht. Bei der Fabrica Medica® steht das Wissen um und die Effizienz des Prozesses im Mittelpunkt, im ZRM die innere Haltung zu Veränderungen. Für diesen Pilot ist daher eine möglicherweise aufwendigere Abstimmung der externen Experten erforderlich, als dies bei „normalen“ Workshops der Fall ist. Dies muss bei der zeitlichen Planung berücksichtigt werden. Teilnehmer der Trilogie sind die relevanten Stakeholder und Experten der eigenen Datensicherung sowie dem SAP-Team. Erarbeitete technische Teilprozesse können so direkt hinsichtlich ihrer Realisierung und Zeitaufwandes beurteilt werden. Es ist davon auszugehen, dass nicht alle Stakeholder teilnehmen, so dass eine sinnvolle Teilnehmergruppe zusammengestellt werden soll, die die Ergebnisse in ihre Bereiche weitergibt. Die APs 1-3 umfassen die Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung der Workshop-Trilogie.

Ziel:

- Alle Stakeholder haben das gleiche Bild des IST-Prozesses
- Erstellung des SOLL-Prozesses inkl. Umsetzungsplanung in SAP
- Es gibt einen groben Umsetzungszeitplan
- Präsentation vor dem gesamten Präsidium

Dauer: ca. 12 Monate

Digitale Unterschriften und digitale Signaturen (Vorarbeit 1)

AP 1: Aufarbeitung der bisherigen und geplanten Arbeiten in SAP zu digitalen Unterschriften/Signaturen

AP 2: Formal, rechtliche Prüfung der Notwendigkeit von Originalunterschriften

AP 3: Parallel dazu: Prüfung der grundsätzlichen Akzeptanz der Dekane und VPs zu digitalen Unterschriften und unter welchen Voraussetzungen sie ihre digitalen Unterschriften Abt. I zur Nutzung zur Verfügung stellen.

Beides sowohl aus Sicht der Effizienz, als auch der Akzeptanz, hinsichtlich einer Veränderung der Aufgaben in Abt. I und der Optik der Urkunde.

Ziel:

- IST-Stand des digitalen Urkundenprozesses in SAP
- Informationen über die Notwendigkeit von Originalunterschriften auf Abschlussurkunden
- Informationen über die Voraussetzungen unter denen Abt. I digitale Unterschriften von Vizepräsidenten und Dekane nutzen dürfen
- Akzeptanzprüfung zu den beiden letzten Punkten bei den Beteiligten
- Präsentation vor den relevanten Stakeholdern m.d.B. um Entscheidung
- Die Ergebnisse fließen in die Workshop-Trilogie ein

Dauer: ca. 6 Monate (Ergebnisse müssen vor Beginn der Fabrica Medica® vorliegen)

Befragungen der Studierenden (Vorarbeit 2)

AP 1: Die Beteiligten des Prozesses legen großen Wert auf das Layout der Urkunde und den formellen Übergaberahmen. Eine Befragung unter den Studierenden soll klären, ob die Sichtweise der Stakeholder mit der „der Kunden“ übereinstimmt.

Ziel:

- Ergebnis über die Sichtweise der Studierenden hinsichtlich Optik und Übergabe
- Präsentation vor den relevanten Stakeholdern
- Ergebnisse fließen in die Workshop-Trilogie ein

Dauer: ca. 6 Monate (die Ergebnisse müssen vor Beginn der Fabrica Medica® vorliegen)

Nach Abschluss der Workshop-Trilogie erfolgt eine Evaluation des Vorgehens hinsichtlich Effizienz und Akzeptanz. Abhängig vom Ergebnis kann die Kombination aus Fabrica Medica® und Rubikon-Modell/ZRM als Tool zur Optimierung von Verwaltungsprozessen weiterentwickelt und an die Besonderheiten der TU Berlin bzw. Universitäten angepasst werden. Die Kompetenz könnte im eigenen Haus durch den Weiterbildungsbereich angeboten, wissenschaftlich publiziert und als Alleinstellungsmerkmal vermarktet werden.

9 Fazit und Ausblick

Wir können die Zukunft nicht voraussagen, aber wir können sie gestalten.

(Peter Drucker)

Die Arbeit zeigt wie komplex auch ein, auf den ersten Blick einfacher und gut abgrenzbarer, Verwaltungsprozess an der TU Berlin ist. Ihn zu digitalisieren macht Sinn, eine digitale 1:1 Übertragung in SAP nicht. Es wurde auch gezeigt, dass kritische Erfolgsfaktoren nicht nur die Effizienz betreffen.

Jede Optimierung eines Verwaltungsprozesses sollte die Verwaltung in ihrer Support-Funktion unterstützen und die Wissenschaft entlasten. Es benötigt passgenaues Werkzeug um die ständig wachsenden Bedarfe der Wissenschaft zu decken.

Ebenso bedarf es Zeit um sich das Know-how anzueignen und die Veränderung in die Arbeitsroutine einzubauen.

Benötigt es eine gute Kultur um Prozesse zu optimieren oder braucht es gute Prozesse um eine gute Kultur im Unternehmen zu etablieren?

Die Reihenfolge konnte in dieser Arbeit nicht beantwortet werden. Doch ich bin davon überzeugt, dass für den Erfolg eines Unternehmens Kultur und Prozesse, sinnvoll ausbalanciert, vorhanden sein müssen. Verändert sich das Gleichgewicht, so muss der entsprechende Faktor zumindest zeitweise Priorität bekommen. Eine Universität hat den Vorteil, dass ihre Leistungsfähigkeit nicht von Arbeits- und Produktionsprozessen abhängt. Dennoch sind zufriedenstellende Arbeitsbedingungen ein wichtiger Faktor bei der Suche nach qualifiziertem Personal. Aus meiner Sicht könnte die TU Berlin ihre vorhandene interne Expertise und Motivation gerade im Verwaltungsbereich noch stärker für die eigene Weiterentwicklung nutzen. Dies sowohl bei der Verinnerlichung der internen kulturellen Werte als auch bei der Gestaltung der eigenen Verwaltungsprozesse.

Unabhängig davon was eine mögliche Befragung der Studierenden hinsichtlich des Layouts und des Formats der Masterurkunde ergibt: Die TU sollte sich entscheiden, ob sie ein reiner Dienstleister für Studierende werden will oder ob sie das „Mehr als das“ in den Mittelpunkt stellt.

Literaturverzeichnis

Adlmaier-Herbst, G., Storch, M., Storch, J., Breiter, A., Change-Management – so klappt's! Die vier ZRM-Innovationen für den erfolgreichen Wandel, Hogrefe Verlag, 2018, S. 53

Altvater, P., Hamschmidt, M., Sehl, I., Zeitschrift für Wissenschaftsmanagement, Ausgabe 4 (Juli/August), 2010, S. 43; S. 45: S. 47

Backhaus, C., Entwicklung einer Methodik zur Analyse und Bewertung der Gebrauchstauglichkeit von Medizintechnik PROMEDIKS – Prozessorientierte Medizintechnik in klinischen Systemen, Diss. Berlin, 2004, S. 47; S. 56

Backhaus, C., Usability-Engineering in der Medizintechnik – Grundlagen-Methoden-Beispiele, Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2010, S. 45

Baecker, D., zit. nach Altvater, P, Bauer, Y., Gilch H. (Hrsg.) Organisationsentwicklung in Hochschulen, Hannover: HIS Hochschul-Informationssystem GmbH, 2007, S. 13

Bak, P.M., Lernen, Motivation und Emotion, Allgemeine Psychologie II – das Wichtigste, prägnant und anwendungsorientiert. Springer Verlag Berlin, 2019, S. 115

Baldrige, zit. nach Kohmann, O. Deutsche Universitäten – Eine Analyse der organisationalen Lebenswelt. In Strategisches Management von Universitäten und Fakultäten. Schriften zur Unternehmensentwicklung. Gabler Verlag, 2012, S. 24

Banscherus, U., Baumgärtner, A., Böhm, U., Golubchykova O., Schmitt, S., Wolter, A.: Study Nr. 362: Wandel der Arbeit in wissenschaftsunterstützenden Bereichen an Hochschulen: Hochschulreformen und Verwaltungsmodernisierung aus Sicht der Beschäftigten, Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung, 2017, S. 19; S. 31

Banscherus, U., Organisationsformen wissenschaftlicher Einrichtungen. Vorlesungs-PPT, Technische Universität Berlin, WS 2021/22, Folie 7; Folie 11

Bengler, K., Schmauder M. Digitalisierung. Zeitschrift für Arbeitswissenschaft Nr. 70, 2016, S. 75

Blanke, B., von Bandemer S., Nullmeier, F. Wewer G. (Hrsg.), Handbuch zur Verwaltungsreform, 3. Völlig überarbeitete und erweiterte Auflage, VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2005, S. 63

Brönnimann, M. (Hrsg.), Erfolgreiche Universitätsverwaltung. Erfahrungsberichte aus der Praxis. Springer Gabler, Wiesbaden, 2017, S. 17

Diedrichs, A., Krüsi, D., Storch, M., Effiziente Einführung neuer Führungskräfte und Selbstmanagement nach dem Zürcher Ressourcen Modell in: Psychologie in Österreich, Ausgabe 4, 2009, S. 295

Friesdorf, W., Konichezky, S., Groß-Alltag, F., Koller, W., Pollwein, B., Marraro, G., Kari, A., Toro, M.J., Demeester, M., Nathe, M., Samways, S. Polishuk, I., Müller, I., Bonnaire, A., Schraag, S., Claßen, B., Information transfer in high dependency environments: an ergonomic analysis in: International Journal of Clinical Monitoring and Computing Nr. 11, 1994, S. 105

Fisch, R., Beck, D., Organisationsgestaltung und Veränderungsmanagement. Die Organisationskultur als kritischer Erfolgsfaktor. FÖV Nr. 37, Discussion Papers, Deutsches Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung Speyer, 2006, S. 7; S. 15

Fuchs, D., Entwicklung eines Vorgehensmodells zur prozessoptierten Planung und Gestaltung komplexer Arbeitssysteme (am Beispiel Krankenhaus), Diss. Berlin, 2013, S. 87

Herget, J., Unternehmenskultur gestalten. Systematisch zum nachhaltigen Unternehmenserfolg., Springer Gabler Berlin, 2020, S. 2; S. 14

Hesburgh-Paradox (1983), zit. nach Kohmann, O. (2012). Deutsche Universitäten – Eine Analyse der organisationalen Lebenswelt. In Strategisches Management von Universitäten und Fakultäten. Schriften zur Unternehmensentwicklung. Gabler Verlag, S. 23

Hinze, F., Kurz, B., Wirkung lernen. Gutes tun, mehr erreichen (Internenetseite <https://www.wirkung-lernen.de/wirkungsanalyse/daten/quantitativ-qualitativ/>, Zugriff: 18.6.22, 12.13 Uhr)

Krause, F., Storch M., Ressourcenorientiert coachen mit dem Zürcher Ressourcen Modell – ZRM in: Psychologie in Österreich 1/2006, S. 41

Krips, D. Stakeholdermanagement, Kurzanleitung Heft 5, 2. Auflage, Springer Vieweg Berlin, 2017, S. 3

Kuckartz, U., Mixed Methods. Methodologie, Forschungsdesigns und Analyseverfahren, Springer VS, Wiesbaden, 2014, S. 33

Marsolek, I, Entwicklung einer arbeitswissenschaftlichen Methodik zur Analyse und Optimierung von komplexen Prozessflüssen im Arbeitssystem Krankenhaus TOPICS – Together Optimizing Processes In Clinical Systems, Diss. Berlin, 2003, S. 3; S. 19

Mayer, A., Adlmaier-Herbst, G., Grundlagen des Change-Management, Vorlesungs-PPT, Technische Universität Berlin, SS 2021, Folie 32

Moosbrugger, H., Kelava, A. (Hrsg.), Testtheorie und Fragebogenkonstruktion, Springer-Verlag Berlin Heidelberg, 2012, S. 69

Nickel, S., Governance als institutionelle Aufgabe von Universitäten und Fachhochschulen (lt. Angabe der Autorin, aber nicht gefunden) in: Brüsemeister, T, Heinrich, M. (Hrsg.) Governance in Schule und Hochschule. Verlag Monsenstein und Vander, 2011, S. 1

Nowak, U., Das Zürcher Ressourcenmodell als Anreicherung für die Psychodramapaxis. Mit Hund und Elefant über den Rubikon., Zeitschrift für Psychodrama und Soziometrie (ZPS), Nr. 20, online publiziert: 11. Juni 2021, o. S.

Podtschaske, B., Mendyk, S., Sander, H., Friesdorf, W. (2011): Entwicklung und Evaluation einer Workshop-Reihe zur Verbesserung der interdisziplinären Expertenkooperation im Gestaltungsprozess von ergonomischen Arbeitssystemen, in: Mensch, Technik, Organisation – Vernetzung, S. 207-210, 2011, Dortmund, S. 209

Porst, R., Fragebogen. Ein Arbeitsbuch, 4. erweit. Auflage, Springer VS, Wiesbaden, 2014, S. 54; S. 89; S. 169

Roehl, H., Organisationen klug gestalten. Das Handbuch für Organisationsentwicklung und Change Management, Schäffer-Poeschel Verlag Stuttgart, 2017, S. 253; S. 262

Roehl, H., Zwischen nicht mehr und noch nicht. Organisatorische Routinen als Grundlage des Wandels in Schmalenbachs Zeitschrift für betriebswirtschaftliche Forschung, Sonderheft Nr. 68, 2014, S. 43; S. 47; S. 48

Roehl, H., Haas O., Gewohnheitstiere in: Zeitschrift für Organisationsentwicklung Nr. 1, S. 4

Roessler, I., Third Mission. Die ergänzende Mission neben Lehre und Forschung in: Zeitschrift für Wissenschaftsmanagement 2, März/April, 2015, S. 46

Sackmann, S., Unternehmenskultur: Erkennen – Entwickeln – Verändern. Erfolgreich durch kulturbewusstes Management, 2. vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage, Springer Gabler Wiesbaden, 2017, S. 37

Schlick, C., Bruder, R., Luczak, H. Arbeitswissenschaft, 4. Auflage, Springer Vieweg, Berlin, 2018, S. 5

Schweres, M., Mehr betriebliche Effizienz durch Arbeitswissenschaft in: Zeitschrift für Arbeitswissenschaft, Nr. 67, 2013/1, S. 40

Siebenhaar, K. (Hrsg.), Unternehmen Universität, Wissenschaft und Wirtschaft im Dialog, 2. Forum Hochschulmarketing der Freien Universität Berlin, 1. Auflage, VS Verlag für Sozialwissenschaften, GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden, 2008, S. 43

Springer, R. Rückkehr zum Taylorismus? Vortrag auf der Fachkonferenz der IG Metall Baden-Württemberg „Deutsche Automobilindustrie – mit Innovationen und Qualität in die Zukunft“ am 10. Oktober 2002 in Leinfelden-Echterdingen, S. 3; S. 7

Stahl, M., Systemergonomische Gestaltung in der Patientenversorgung. Entwicklung eines Vorgehenskonzeptes für die Medizintechnikentwicklung. Diss. Berlin, 2020, S. 68

Steffen, A., Menschen und Organisationen im Wandel. Ein interdisziplinärer Werkzeugkasten für Veränderungsprozesse, Berlin, Springer Gabler, 2019, S. 29

Stierle, J., Wehe, D., Siller H. Hrsg.), Handbuch Polizeimanagement. Polizeipolitik – Polizeiwissenschaft – Polizeipraxis, Springer Gabler, Wiesbaden, 2017, S. 660

Syska, A. Produktionsmanagement, Wiesbaden: Gabler Verlag, 2006, S. 150

Weick, K.E., Bildungsorganisationen als lose gekoppelte Systeme in: Koch, S. Schemmann, M. (Hrsg.), Neo-Institutionalismus in der Erziehungswissenschaft, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2009, S. 85

Wikipedia: https://de.wikipedia.org/wiki/Yin_und_Yang (Zugriff: 18.6.22, 14.30 Uhr)

Winzel, J., Fichten, W., Großmann, K. (Hrsg.), Forschendes Lernen an der Europa-Universität Flensburg – Erhebungsmethoden – Schriften zur Professionalisierung im Rahmen einer phasenübergreifenden Lehrerinnen- und Lehrerbildung (SPiRaLe), Flensburg, 2017, S. 96; S. 97

Woratschek H. (Hrsg.), Neue Aspekte des Dienstleistungsmarketing. Konzepte für Forschung und Praxis, Gabler Verlag, Deutscher Universitätsverlag Wiesbaden, 2000, S. 302

Zink, K. Digitalisierung der Arbeit als arbeitswissenschaftliche Herausforderung: ein Zwischenruf. Zeitschrift für Arbeitswissenschaft Nr. 69, 2015, S. 227

Anlage

Anlagenverzeichnis (A)

A01	Auswertung FA1-FA3
A02:	Antworten Frage 5 (F5) Sonstiges (Freitext)
A03:	Antworten Frage 7 (F7) nur Freitext
A04	Antworten Frage 9 (F9) Sonstiges (Freitext)
A05	Antworten Frage 12 (F12) Sonstiges (Freitext)
A06	Antworten Frage 14 (F14) nur Freitext
A07:	Fragebögen 1-41 (n=41)

Anlage A01

Auswertung und Interpretation der Fragen FA1+FA2+FA3:

Sind Sie ... männlich/weiblich/Divers/k.A.? (FA1, allg. Frage)

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie? (FA2, allg. Frage)

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich? (FA3, allg. Frage)

Die allgemeinen Fragen FA1, FA2 und FA3 werden einzeln und in Kombination ausgewertet, die Interpretation erfolgt gemeinsam für alle Fragen.

Grund für die Fragenkombination: Umfassendes Bild der Stakeholder hinsichtlich Geschlecht, Bereich und Dauer im Bereich.

Auswertung der Fragen FA1+FA2+FA3

Alle 41 Rückmeldungen haben die Fragen FA1-FA3 beantwortet. Alle Antworten sind auswertbar (n=41). Verteilt auf das Geschlecht (FA1) haben 14 Männer und 27 Frauen an der Befragung teilgenommen. Die Verteilung auf den Bereich (FA2) ergibt folgendes Bild: Es gibt 21 Rückmeldungen aus der Fakultät, 10 Rückmeldungen aus dem Präsidium, 8 Rückmeldungen aus Abt. I und 2 Rückmeldungen aus der Postbearbeitung. Hinsichtlich der Dauer im Bereich (FA3) kommen die Rückmeldungen von 14 Personen, die 0-5 Jahre, 12, die länger als 5 Jahre und 15, die länger als 10 Jahre im Bereich arbeiten.

Kombinierte Auswertungen FA 1+FA2+FA3

Verteilt auf Geschlecht (FA1) und den Bereich (FA2) verteilen sich die Rückmeldungen auf 1 Mann und 7 Frauen in Abt. I, 5 Männer und 5 Frauen im Präsidium, 8 Männer und 13 Frauen in der Fakultät und Frauen aus der Postbearbeitung (Abb. 7-3).

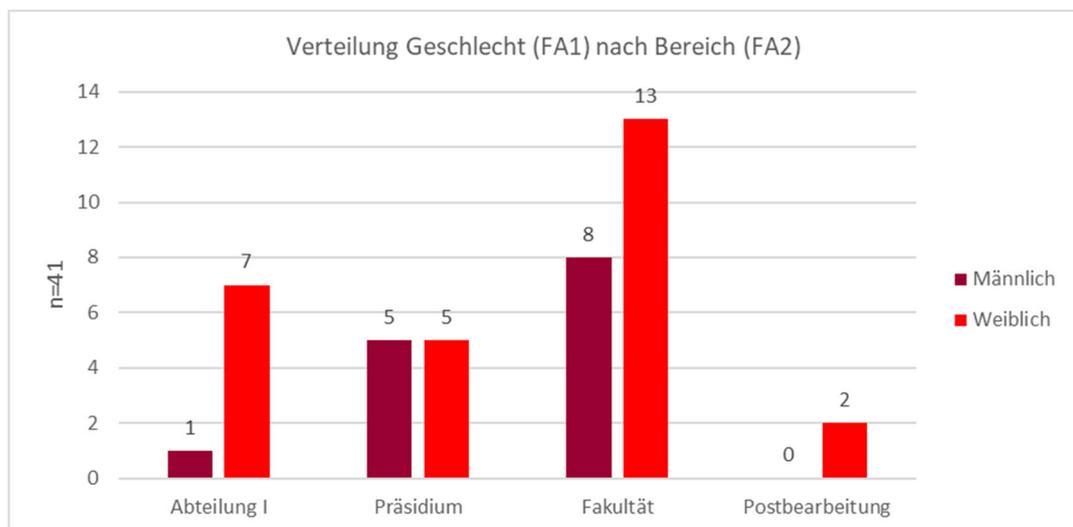


Abb. 7-3: Verteilung der Rückmeldungen (n=41) nach Geschlecht (FA1) und Bereich (FA2)

Verteilt auf Geschlecht (FA1) und die Dauer im Bereich (FA3) arbeiten 6 Männer und 8 Frauen 0-5 Jahre, 3 Männer und 9 Frauen länger als 5 Jahre und 5 Männer und 10 Frauen länger als 10 Jahre in ihrem Bereich (Abb. 7-4).

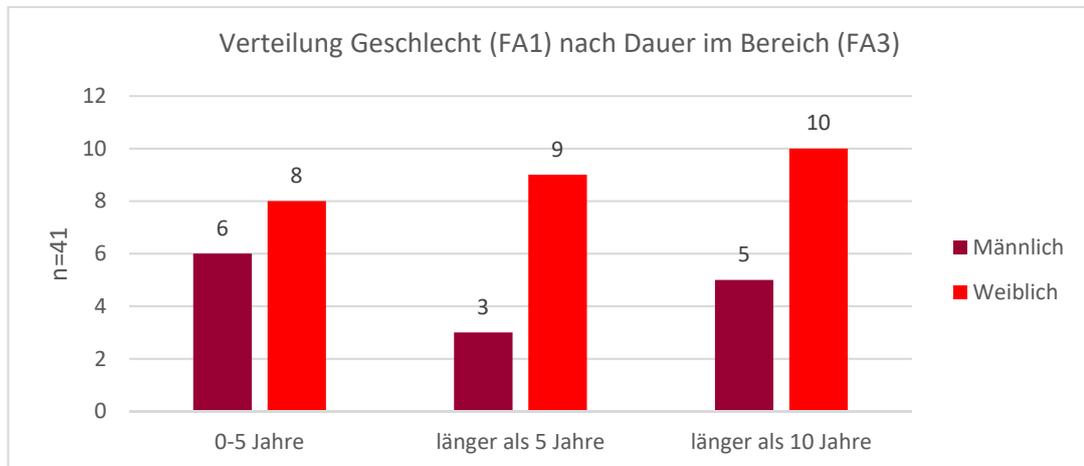


Abb. 7-4: Verteilung der Rückmeldungen (n=41) nach Geschlecht (FA1) und Dauer im Bereich (FA3)

Die Rückmeldungen bezogen auf Bereich (FA2) und Dauer im Bereich (FA3) ergeben folgendes Bild: In Abt. I (8 Rückmeldungen) arbeiten 1 Person 0-5 Jahre, 4 länger als 5 Jahre und 3 länger als 10 Jahre. In den Fakultäten (21 Rückmeldungen) arbeiten 6 Personen 0-5 Jahre, 5 länger als 5 Jahre und 10 länger als 10 Jahre. Im Präsidium (10 Rückmeldungen) arbeiten 7 Personen 0-5 Jahre, 1 länger als 5 Jahre und 2 länger als 10 Jahre. Bei der Postbearbeitung arbeiten beide Rückmeldungen länger als 5 Jahre im Bereich (Abb. 7-5).

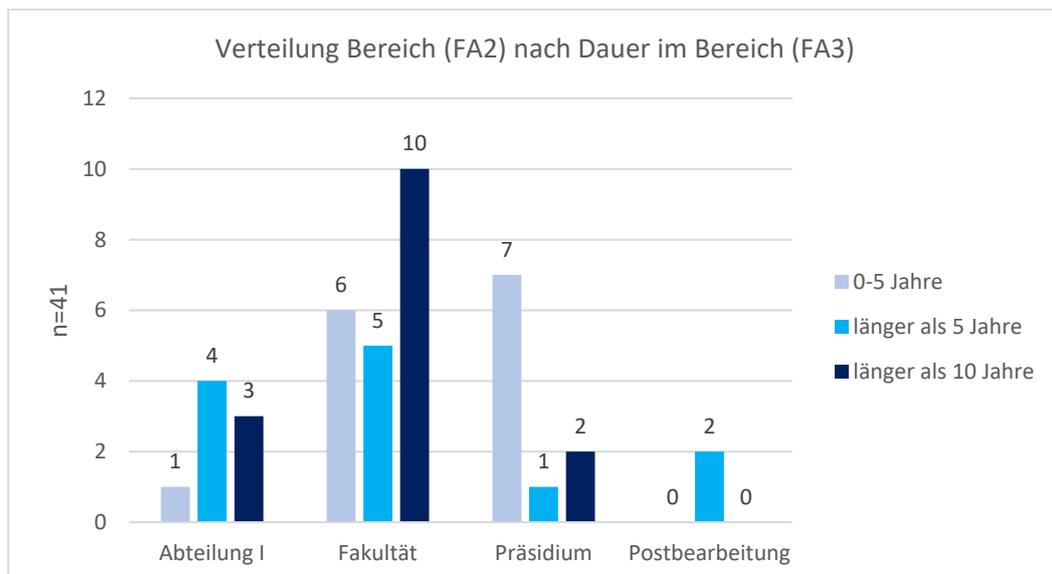


Abb. 7-5: Verteilung der Rückmeldungen (n=41) nach Bereich (FA2) und Dauer im Bereich (FA3)

Interpretation der Fragen FA1+FA2+FA3

Die Auswertungen der Fragen FA1-FA3 beleuchten die relevanten Stakeholder aus den drei unterschiedlichen Blickwinkeln Geschlecht (FA1), Bereich (FA2) und Dauer im

Bereich (FA3). Die Informationen dieser Auswertungen und damit verbundene Interaktionen und Wirkverbindungen dieser drei Faktoren werden bei den weiteren Auswertungen immer wieder aufgegriffen und bei der Planung des Soll-Prozesses berücksichtigt (Kap. 8).

Verteilung von Männer und Frauen (FA1)

Bereits bei der Stakeholder-Analyse (Kap. 5) fällt auf, dass in den Fakultäten und noch mehr in Abt. I mehr Frauen als Männer in den Prozess eingebunden sind. Dies betrifft nicht nur diesen Prozess, sondern das wissenschaftsunterstützende Personal insgesamt (Banscherus, (2017), S. 12). Bei den 55 Versendungen gab es bereits einen Unterschied zwischen Männern und Frauen von ca. 13% (24 Männer, 31 Frauen), der sich bei den 41 Rücksendungen mit 31,70% fast verdreifacht (14 Männer, 27 Frauen) (Tab. 7-2). Es haben also bei weitem mehr Frauen als Männer geantwortet.

Versendung (n=55)				Rücklauf (n=41)			
Männer	Frauen	Differenz	Summe	Männer	Frauen	Differenz	Summe
24	31	7	55	14	27	13	41
43,64%	56,36%	12,72%	100%	34,15%	65,85%	31,70%	100%

Tabelle: 7-2: Versendung (n=55) und Rücklauf (n=41) nach Geschlecht

Aufgrund der hohen Anzahl an weiblichen Stakeholdern im Prozess sollte daher meiner Meinung nach für die Planung (Kap. 8) und die Umsetzung der Prozessoptimierung über geschlechterspezifische Kommunikationsmethoden nachgedacht werden bzw. in der Kommunikation berücksichtigt werden.

Betrachtet man bei den Rückmeldungen die Verteilung des Geschlechts (FA1) im Hinblick auf den Bereich (FA2) (Abb. 7-3) so arbeiten in Abt. I und in den Fakultäten mehr Frauen als Männer. Fasst man Abt. I und das Präsidium als zentrale Verwaltung zusammen (6 Männer, 12 Frauen) und vergleicht das Ergebnis mit der Fakultät (dezentrale Verwaltung, 8 Männer, 13 Frauen) ähneln sich beide Bereiche hinsichtlich ihrer Verteilung (Abb. 7-6). Betrachtet man Abt. I und das Präsidium getrennt (Abb. 7-5), gibt es nur im Präsidium ein ausgeglichenes Bild zwischen Männern und Frauen. Es macht daher meiner Meinung nach Sinn, bei den kommenden Auswertungen und Interpretationen immer wieder zu prüfen, ob es ausreicht, die Auswertung und Interpretation hinsichtlich zentral und dezentral vorzunehmen oder ob eine Differenzierung innerhalb der zentralen Verwaltung zwischen Abt. I und Präsidium erforderlich ist. Die Postbearbeitung wird in der Systematik dieser extra aufgeführt und nicht als Teil der zentralen Verwaltung.

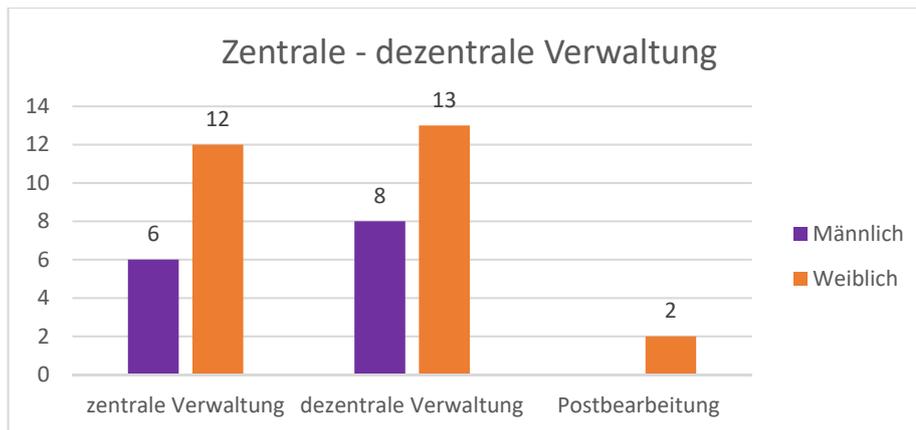


Abb. 7-6: Verteilung der Rückmeldungen (n=41) nach Geschlecht (FA1) und zentrale (Abt. I, Präsidium) bzw. dezentrale (Fakultät) Verwaltung; Postbearbeitung extra

Betrachtet man die Rückmeldungen bezogen auf das Geschlecht (FA1) und die Dauer im Bereich (FA3) (Abb. 7-4), so fällt auf, dass neben der unterschiedlich hohen Rückmeldungen von Frauen und Männern (27/14) mit der Dauer mehr Frauen im Bereich bleiben, als Männer (8/6, 0-5 Jahre, 9/3 länger als 5 Jahre, 10/5 länger als 10 Jahre). Dies betrifft Abt. I und die Fakultät und gilt nicht für das Präsidium. Letzteres begründet durch die alle 2 (VP2 und VP3) bzw. 4 (VP1) Jahre stattfindenden Wahlen und die damit verbundenen Personalwechsel in der Leitung und z.T. auch bei Referenten und Büroleitungen.

Ob bzw. welchen Einfluss die Tatsache, dass mehr Frauen, die bereits länger in ihrem Bereich arbeiten, auf die Optimierung des Prozesses hat, kann an dieser Stelle noch nicht beantwortet werden.

Die Kriterien (Geschlecht (FA1), Bereich (FA2), Dauer im Bereich (FA3)) werden jedoch bei den weiteren Auswertungen immer wieder als ergänzender Faktor miteinbezogen.

Vergleicht man Bereich (FA2) und Dauer im Bereich (FA3) (Abb. 7-5) so fällt folgendes auf: Beim Präsidium verändert sich die Personalstruktur durch die Präsidiumswahlen alle 2 bzw. 4 Jahre und in der Fakultät wechselt die Leitung (Dekan) alle 2 Jahre. In Abt. I, die den Prozess der Masterurkunde primär definiert, gibt es keine zeitlichen Befristungen. Die Postbearbeitung wurde aufgrund ihrer Geringfügigkeit bei dieser Betrachtungsweise nicht berücksichtigt.

Veränderungen, ob im großen oder kleinen Rahmen, spülen immer wieder neue Sichtweisen ins System, stellen Bestehendes in Frage und definieren Neues. Sie sind anstrengend, aber auch sehr hilfreich für die Weiterentwicklung des Gesamtsystems.

Betrachtet man nun den ausgewählten Prozess aus diesem Blickwinkel, so sind drei unterschiedliche Arbeitsbereiche durch diesen Prozess miteinander verbunden.

So treffen ein (bedingt durch die Wahlen) sehr flexibler Bereich (Präsidium), ein flexibler (Fakultät) und ein stabiler (Abt. I) aufeinander.

Bei der Optimierung des Prozesses gehe ich daher davon aus, dass es unabhängig von anderen Faktoren Unterschiede im Verständnis und der Kommunikation gibt, möglicherweise verstärkt durch die Dauer im Bereich. Speziell bei Auswertungen, die sich auf die Akzeptanz beziehen erwarte ich Unterschiede zwischen Abt. I und den anderen beiden Bereichen (Präsidium, Fakultät). Interessant ist dann nicht nur ein Vergleich zwischen zentraler und dezentraler Verwaltung, sondern auch die zentrale Verwaltung (Abt. I, Präsidium) getrennt zu betrachten, da ich davon ausgehe, dass es auch innerhalb der zentralen Verwaltung Unterschiede bezogen auf die Optimierung des Prozesses gibt. Dies aufgrund der oben beschriebenen Interaktion zwischen einem sehr flexiblen (Präsidium) und einem stabilen (Abt. I) Bereich.

Fazit: Die Verfügbarkeitsstichprobe ist zwar aufgrund der Zahl der Befragten relativ klein, bildet aber die relevanten Stakeholder des Prozesses ab. Sie ist meiner Meinung nach somit repräsentativ. Etwaige Besonderheiten z.B. durch die Befragung des alten und neuen Präsidiums sowie unterschiedlichen Zahl an männlichen und weiblichen Rückmeldungen sollten bei der weiteren Auswertung immer wieder reflektiert werden.

Anlage A02

Frage 5 (F5): Wenn nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich), Rückmeldungen Sonstiges (Freitext); 41 Fragebögen, 8 Antworten, 4 nicht auswertbar, sortiert nach *eigener Prozess (2)* und *übergeordneter Prozess (2)*. (n=4)

Bezogen auf eigenen Prozess (2)

FB 04: Prozess ist bereits effizient im FSC organisiert und eine weitere Zusammenlegung kann ich mir derzeit nicht vorstellen. FSC-Mitarbeiter*innen Fak II legen eingehende Urkundenmappen selbstständig zur Unterschrift auf den Tisch des Dekans; kontrollieren, ob Unterschriften erfolgt sind bzw. vergessen wurden und geben die Mappen wieder in den Postausgang.

FB 07: Datenschutz, Siegelberechtigungen, technische Möglichkeiten (Urkundenpapier ist dicker, nicht jede Stelle/Abteilung hat einen Drucker, der das Papier drucken kann)

Bezogen auf übergeordneten Prozess (übergeordnete Sichtweise) (2)

FB 10: die Medienbrüche und Postwege machen es schwierig (Digitale Erfassung, Druck, Versand)

FB 24: Verbesserung: Unterschreiben an einem Ort, d.h. die Personen, die unterschreiben, kommen zu einer bestimmten Zeit an einen Ort. Wird aber nicht durchsetzbar sein, weil diese Personen das wohl nicht machen wollen / können.

Nicht auswertbar (4)

FB 2: Eine elektronische Gesamtverwaltung wäre sinnvoll, auf die alle Beteiligten gleichermaßen Zugriff haben. Dies würde nicht alleine die Prozesse beschleunigen, sondern auch das Risiko falscher Daten (Verfälschung und Übermittlung) mindern.

FB 05: Der Anteil des Dekans an diesem Prozess betrifft die Unterschrift. Inwieweit die Abwicklung innerhalb des FSC (Auspacken, Unterschriftsmappe, Rücksendung) bei Beibehaltung des aktuellen Gesamtablaufs verkürzt werden kann, ist für mich nicht erkennbar.

FB 15: zu wenig Teilprozesse bei uns an der Fakultät. Nur: Empfang, Unterschrift, Weiterleitung. Da sehe ich momentan keine Möglichkeit, das zusammenzulegen.

FB 27: Als Prodekan unterschreibe ich nur, es fällt aber auf, dass der Prozess strikt sequenziell ist, was bedeutet, wenn es an einer Stelle hakt, verzögert sich alles.

Anlage A03

Frage 7 (F7): Wenn ja, welche (Teilprozesse können eingespart werden (F6))?
(Freitext); 41 Fragebögen, 25 Antworten, 4 nicht auswertbar; sortiert nach *eingesparte Prozesse (8)*, *Zeit & Ortswechsel (übergeordnete Sichtweise bzw. indirekt eingesparte Teilprozesse) (3)* und *Digitalisierung (übergeordnete Sichtweise bzw. indirekt eingesparte Teilprozesse) (10)*. (n=21)

Eingesparte Prozesse (8)

FB 01: Die Erfassung in irgendwelchen Listen erscheint mir nicht sinnvoll zu sein.

FB 15: z. B. Warum muss neben der digitalen Erstellung der Urkunde diese nochmal in einer digitalen Liste eingetragen werden?

FB 18: Ggf. könnte die Interaktion zwischen VP-Büros und FSCs direkt und nicht über das P-Büro erfolgen.

FB 19: Vor-/Nachbereitung im FSC, Eintragungen in digitale Listen

FB 20: Postlaufwege könnten zusammengefasst werden

FB 28: Manuelle Unterschriften. Verteilung über interne Hauspost. Verzögerte Zustellung/ Weiterleitung

FB 35: Wenn grundsätzlich VP unterschreibt, kann m.E. der Weg über das P-Büro gespart werden

FB 38: Postlauf VP Büro zu Abteilung I; Siegeln der Urkunde bereits beim Druck

Zeit & Ortswechsel (übergeordnete Sichtweise bzw. indirekt eingesparte Teilprozesse) (3)

FB 12: Postwege könnten eingespart werden, wenn entweder VP zum Unterschreiben in die Fakultäten kämen oder Dekan*innen zum Präsidium. Für mich als Dekan wäre für Zweiteres der Aufwand nicht höher als bei der aktuellen Vorgehensweise.

FB 24: Wie gesagt: Personen, die unterschreiben, "reisen".

FB 33: Mir ist der Prozessschritt "Dekanat: Nachbereitung im Dekanat" nicht im Detail bekannt. Ich könnte mir jedoch vorstellen, dass die Dekanin / Pro-Dekaninnen die Urkunde auch im Präsidium (VP-Büro) unterschreiben und die Nachbereitung zwischen Präsidium und Dekanat auf anderem Weg (E-Mail, Hauspost) womöglich im Nachgang erfolgt. Zeiteinsparung wäre möglich, indem die Reihenfolge (VP, Dekanin) nicht strikt eingehalten wird.

Digitalisierung (übergeordnete Sichtweise bzw. indirekt eingesparte Teilprozesse) (10)

FB 03: komplett digitale Urkunde

FB 05: Grundsatzfrage: Warum keine elektronische Unterschrift zur Vermeidung des Postumlaufs.

FB 06: Die digitale Vorlage in Abt. I sollte im Laufe des Studiums für jede*n Studierenden vorausgefüllt werden mit jeder Prüfung, ein nochmaliger Eintrag in eine Vorlage scheint nicht sinnvoll. Auch die anderen Prozessschritte in Abt. I sehen wenig durchdacht aus (Ausdrucken der Urkunde -> Anlegen einer Akte -> Informationseintrag in eine digitale Liste). Wenn es digitale Studierendenakten gibt, sollte das alles sukzessive Prüfung um Prüfung ergänzt und vervollständigt werden, aber nicht am Ende des Studiums erstellt werden.

FB 22: Medienumbruch digital => analog => digital vermeiden; analoge Akte anlegen vermeiden, insbes. dann, wenn danach alle Informationen danach in eine digitale Liste eingetragen werden.

außerdem: VP müssen neben dem Original auch immer eine Kopie der Urkunde abzeichnen. Kann eingespart werden, wenn Urkunden nach Unterschrift VP digitalisiert/eingescannt werden

FB 23: kompakte Generierung von allen Zeugnisdokumenten - mit einem Klick, bzw. automatisch nach Eintragung der letzten Note und Überprüfung des Abschlusses.

FB 25: Urkunde könnte digital verschickt werden.

FB 29: wenn der Zeitpunkt der Generierung der Urkunde in POS systemseitig erfasst würde und für Nachfragen durch Studierende einfach einsehbar wäre

FB 34: Die meiste Zeit wird für den Postlauf verwendet. Bei einer digitalen Lösung würde das entfallen. Je nach technischer Ausgestaltung und verwaltungsrechtlichen Grundsätzen könnte die Unterschriftseinholung von VP und Dekan ggf. parallel erfolgen, was wiederum Zeit spart.

FB 37: 1. TP3: Das Anlegen einer Prüfungsakte in I B sollte schon vor der Urkunde erfolgt sein. Die Urkundenerstellung erfolgt erst, wenn alle Leistungen digital eingetragen sind.

2. TP4: Die digitale Liste sollte automatisch mit der Urkundenerstellung erfolgen.

2. TP 5-16: Wenn die Unterschriften I B digital zur Verfügung stehen DÜRFTEN, bräuchte es keine Postwege mehr. Alle Unterschriften müssen derzeit doppelt (auf einer Kopie und dem Original) geleistet werden. Das kostet unnötig Zeit.

FB 39: alles komplett digitalisieren, Unterschriften sollten hochwertig am Ende auf die Urkunden gestempelt werden; weder Dekan noch VPs können prüfen, ob alles ordnungsgemäß ist

Nicht auswertbar (4)

FB 10: ich bin leider zu wenig im Thema

FB 14: In Fakultät 6 gibt es keine Vor- oder Nachbereitung der Unterschrift durch Dekan (zumindest nicht nennenswert). Die Aktenmappen liegen bis zur Unterschrift im Zimmer der Dekanin und dann werden sie in die Ausgangspost gelegt.

FB 17: Die Wege sind einfach zu lang, das kostet sehr viel Zeit!

FB 26: Mir ist das Feld "Dekanat: Nachbereitung im Dekanat (in FSC unterschiedlich)" sowie "DIGITAL Abt. I: Information wird in eine digitale Liste eingetragen" und "DIGITAL Abt. I: Eintragung aller Informationen in eine digitale Liste" unklar. Es gibt m.E. keine weitere Nachbereitung im Dekanat (außer das Durchstreichen des Kürzels auf der Postmappe). Welche Informationen werden in der Liste von Abt. I eingetragen? Bei erster Erwähnung: Dass die Urkunde auf den Zeichnungsweg geht? Bei zweiter: Wer unterschrieben hat? Ggf. ließen sich hier einzelne Prozessschritte vereinen?

Anlage A04

Frage 9 (F9): Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrfachantworten möglich); Rückmeldungen Sonstiges (Freitext); 41 Fragebögen, 23 Antworten, 4 nicht auswertbar; sortiert nach *rechtliche Gründe (5)*, *technische Gründe (6)*, *Bedeutung & internationale Anerkennung (5)*, *Akzeptanz (2)* und *Optik (1)*. (n=19)

Rechtliche Gründe (5)

FB 04: rechtliche Grundlagen müssten geklärt sein, Datensicherheit sowie technische Voraussetzungen gewährleistet sein (nicht sicher, ob dies der Fall ist); digitale Urkunden an dt. Hochschulen (gibt es einheitliches System, Form, Verifikationsmöglichkeit von Abschlüssen, Fälschungsgefahren, Anerkennung Arbeitgeber/Behörden); werden nach wie vor eigenhändig signierte Urkunden ausgestellt.

FB 14: keine Ahnung, ob das rechtlich zulässig wäre?

FB 20: Klärung ob rechtlich zulässig, einheitliche Technologie müsste nach Innen und Außen vorgegeben werden

FB 23: Frage: Ist es dann noch ein Original?

FB 29: Klärung rechtlicher Zulässigkeit/Wirkung erforderlich

Technische Gründe (6)

FB 04: rechtliche Grundlagen müssten geklärt sein, Datensicherheit sowie technische Voraussetzungen gewährleistet sein (nicht sicher, ob dies der Fall ist); digitale Urkunden an dt. Hochschulen (gibt es einheitliches System, Form, Verifikationsmöglichkeit von Abschlüssen, Fälschungsgefahren, Anerkennung Arbeitgeber/Behörden); werden nach wie vor eigenhändig signierte Urkunden ausgestellt.

FB 11: Es müsste ein digitales Siegel der TU Berlin geschaffen werden

FB 20: Klärung ob rechtlich zulässig, einheitliche Technologie müsste nach Innen und Außen vorgegeben werden

FB 25: Nach den Erfahrungen der letzten Jahre bin ich nicht sicher, ob die TU das technisch in den nächsten Jahren umsetzen kann und ob dies dann auch störungsfrei funktioniert, wenn eine technische Umsetzung vorliegt.

FB 34: zurzeit ist die digitale Unterschrift bei Abschlussdokumenten noch nicht im SAP-System vorgesehen. Ebenso müssten die verwaltungsrechtlichen Rahmenbedingungen geprüft werden. Grundsätzlich müsste der Prozess so ausgestaltet sein, dass die Unterzeichnenden die Urkunde in ihrer Gesamtheit sehen.

(Fortsetzung FB 34)

Erstens gibt es immer Mal wieder Fehler, die bei der Gelegenheit erkannt werden und zweitens geben die Inhalte der Urkunden den Unterzeichnenden interessante Informationen, z.B. Alter und Herkunft der Absolvent*innen, Dauer der Ausstellung der Urkunde (Zeitraum seit letzter Prüfungsleistung).

FB 37: Es müsste in diesem Fall eindeutig nachvollziehbar sein, wer welche Urkunde erstellt und digital signiert hat (die 9 Unterschriften von P, den Dekan*innen und SETUB-Direktor*in reichen). Damit wären aus meiner Sicht etwaige Betrugsversuche ausreichend eingeschränkt. Schon jetzt ist es möglich per Hand Unterschriften zu "fälschen".

Bedeutung & internationale Anerkennung (5)

FB 01: Die Dokumente sind zu wichtig für eine rein digitale Erstellung.

FB 06: Rechtliche Situation und Datenschutz könnten geändert bzw. der Prozess entsprechend aufgesetzt werden. Wichtig ist aber, dass die Urkunden problemlos international anerkannt werden können. Für Absolvent*innen müsste eine digital ausgefüllte Urkunde ebenso individuell und anerkennend aussehen wie eine original von Dekan*in und VP unterschriebene.

FB 13: zu Anonym

FB 24: Nach einem Studium sollte man etwas "in der Hand" haben, also sollte das auch ein Papier sein, das im Original unterschrieben ist.

FB 27: Die Urkunde hat für die Studierenden eine andere Bedeutung als z.B. das Zeugnis. Das ist letztlich ein haptische Erfahrung, dass das Studium erfolgreich beendet wurde und jetzt der Akademische Grad offiziell geführt werden darf. Nicht zuletzt aus diesem Grund sind im angelsächsischen Raum die Urkunden entsprechend aufwendig gestaltet (dient natürlich auch der Bindung). Insofern sollte die Wahrnehmung der händischen Unterschrift durch die Studierenden nicht ignoriert werden.

Akzeptanz (2)

FB 03: mangelnde Akzeptanz

FB 05: Ein solcher Mechanismus muss - unter Berücksichtigung der rechtlichen Rahmenbedingungen - an der TU Berlin etabliert werden.

Optik (1)

FB 22: Optik: wenn man dennoch ein handschriftliche digitale Signatur einfügen kann, die klar (nicht verschwommen) und "wie echt" aussieht, dann spielt die Optik keine Rolle. Eine Computerschrift als Signatur fände ich für eine Urkunde nicht angemessen.

(Fortsetzung FB 22)

Wer signiert digital? Freigabe der handschriftlich digitalen Signatur eines VP in die Hände von Abteilung I, ist problematisch.

Nicht auswertbar (4)

FB 02: Die hier genannten und wohl z.T. echten Hindernisse müssten ggf. ausgeräumt werden.

FB 10: zu den rechtlichen Datensicherheits-Aspekten kann ich nichts sagen

FB 32: Die Frage, ob Gründe dagegen sprechen bzw. die Ausstellung rechtlich nicht zulässig ist, müsste eine juristische Person beantworten. Technisch wäre es m.E. durch einen Verifizierungscode, statt eines Siegels, möglich. Eine Sicherheit gibt es nirgends. Wer fälschen will, wird es tun, unabhängig davon, ob es sich um eine digitale oder in Papierform ausgestellte Urkunde handelt. Für die Zukunft wird sich der Gesetzgeber sicher darüber Gedanken machen müssen.

FB 39: aus meiner Sicht: gar keine!

Anlage A05

Frage 12 (F12): Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich); Rückmeldungen Sonstiges (Freitext); 41 Fragebögen, 14 Antworten, 1 nicht auswertbar; sortiert nach Zeit (7), Transparenz (wählbare Kategorie in F12) (2) und Digitalisierung (4). (n=13)

Zeit (7)

FB 12: Zeitverkürzung

FB 18: Gesamtzeit des Prozesses - Mir ist unklar, ob z.B. Zeiträume bewusst getreckt wurden (z.B. um länger eingeschrieben zu sein). Ich z.T. Urkunden unterschrieben, deren Erstellungsdaten mehr als ein halbes Jahr zurück lag.

FB 24: Zeit, also wie lange dauert das, bis eine Person die Urkunde in Händen hält. Aufwand, den in diesem Fall die TU hat, das durchzuführen. Dies sind sicherlich Kriterien, die sich nicht beide optimieren lassen.

FB 27: Dauer des Umlaufes. Studierende fragen oft bei mir als Vorsitzenden des Prüfungsausschusses nach, wann Sie ihr Zeugnis bzw. die Urkunde erhalten, da sie schon Wochen darauf warten. Ich hatte den Eindruck, dass das 2019 und 2020 besser geworden ist und es sicher auch Fälle gibt, in denen die Studierenden die Verzögerung selbst verursacht haben. Dennoch ist es wegen des Berufseinstiegs eine zeitsensibler Vorgang.

FB 33: Kürzere Prozesslaufzeit (nicht gleichbedeutend mit weniger Prozessschritten)

FB 36: Zeitersparnis

FB 39: Das Unterschreiben bindet völlig unnötig Arbeitszeit ohne jeglichen Mehrwert

Transparenz (2)

FB 4: Erhöhung der Transparenz des Gesamtprozesses; ggf. Postumlaufzeiten (gute Einarbeitung der Mitarbeiter*innen um Postweg in der Verwaltung zu verstehen/Angaben auf Umlaufmappen)

FB 13: Transparenz: Lokalisierung der Urkunde müsste möglich sein

Digitalisierung (4)

FB 5: Ein digitaler Gesamtprozess würde den zeitlichen Ablauf beschleunigen.

FB 14: Teilweise gehen die Urkunden auf diesem langen Weg auch verloren, das würde bei einem digitalen Prozess nicht mehr passieren können.

FB 19: Komplette Digitalisierung

FB 37: Die doppelte Unterschrift auf Kopie und Original ist derzeit nötig, um zu wissen, wer etwas unterschrieben hat (4 Präsidiums-, etwa 3-4 Dekanatsmitglieder und die 3 SETUB-Direktor*innen dürfen unterschreiben, das sind jährlich etwa 90 wechselnde Kombinationen), damit später ggf. Ersatzurkunden ausgestellt werden können. Letztlich könnte auf die Kopie verzichtet werden, wenn in der Akte (analog/digital) von I B vermerkt wird, wer unterschrieben hat. Bei digitalen Signaturen gibt es nur 8 Kombinationen!

Nicht auswertbar (1)

FB 32: zu 11) ich bin mit dem Ablauf des Prozesses weder zufrieden noch unzufrieden. zu 12) Laut Gesetz/Prüfungsordnung/AllgStuPO ist der Ablauf so vorgesehen. Von daher wüsste ich nicht, wo eine Verbesserung oder Reduzierung möglich wäre. Worauf die Dekanate bzw. Prüfungsausschüsse während der Urlaubszeit achten sollten (betrifft nicht alle!), dass ein Vertreter während dieser Zeit zur Verfügung steht. Ansonsten dauert es Wochen bis die Abschlussdokumente unterschrieben zurückkommen.

Anlage A06

Frage 14 (FB 14): Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden? (Freitext); 41 Fragebögen, 24 Rückmeldungen, 2 nicht auswertbar; sortiert nach *Digitalisierung* (7); *Optik & Übergabe* (11) und *Schneller, fehlerfreier und transparenter* (9). Eine Rückmeldung wurde sowohl bei *Digitalisierung* und *Optik & Übergabe* einsortiert, zwei Rückmeldungen bei allen 3 Kategorien (entsprechend vermerkt). (n=27)

Digitalisierung (7)

FB 05: Ein weiteres Beispiel, bei der die Digitalisierung eines Prozesses denselben substantiell anders gestalten könnte.

FB 06: Die Prozessschritte, in die die Fakultät eingebunden ist, sind überschaubar. Aus meiner Sicht daher keine "persönlichen" Wünsche. Für die Fakultät wäre es schön, wenn folgende Daten unmittelbar (semesterweise/jahresweise) abgefragt werden könnten (was mit einer Digitalisierung des gesamten Prozesses erreichbar sein könnte, allerdings mit dem Weg der Masterurkunde nicht so viel zu tun hat): Anzahl Abschlüsse pro Studiengang, Geschlecht der Absolvent*innen, Name der*des Prüfenden, Thema der Abschlussarbeit, Noten, ggf. differenziert nach Semester, Geschlecht der Absolvent*innen und nach Prüfer*in.

FB 17: Komplette Digitalisierung des Prozesses wäre hier auch zeitgemäß!!!!

FB 22: Mitzeichnung einer Kopie der Urkunde bitte abschaffen ggf. ist es an der Zeit zu überlegen, ob eine Urkunde in Papier noch zeitgemäß ist. Studierende von heute sind so an digitale Lebenswelten gewöhnt, dass eine digitale Urkunde völlig ausreichend ist für den weiteren Lebensweg. Das spart Papier und man könnte den gesamten Prozess digital gestalten.

FB 27 (Digitalisierung und Optik & Übergabe): Als Prozessschritt Prodekan unterschreibt in Vertretung für die Dekanin hätte ich zunächst den Eindruck, dass sich der Aufwand für mich persönlich nicht ändert, da ja trotzdem jeder Vorgang einzeln behandelt werden muss und auch digitale Prozesse sich nicht von alleine erledigen (Datei öffnen /aufrufen -> Unterschrift freigeben -> speichern/schließen usw.).

Ich sehe zwar den Effizienzgewinn für die Organisation, dennoch sollte die Wirkung einer händisch von der Präsidentin und Dekanin unterschriebenen Urkunde nicht ignoriert werden. Nicht ohne Grund wird die Übergabe einer aufwendig gestalteten Urkunde im angloamerikanischen Raum zelebriert (übrigens auch in Deutschland wo wenn angeboten die Veranstaltungen gut besucht sind).

(Fortsetzung FB 27)

Grundsätzlich finde ich aber die von Ihnen aufgeworfene Frage ob es nicht digitale Versionen von Urkunden (und vielleicht auch Zeugnissen oder Noten- bzw. Prüfungsbescheinigungen) geben soll spannend und sehe hier großes Potential. Potentiell gefälschte Urkunden sind in einer globalisierten Welt durchaus ein Problem und nicht so leicht zu prüfen. Einfach zu verifizierende digitale Urkunden und Zeugnisse sind da sicher kein Nachteil. Ich könnte mir auch vorstellen, dass ein vollständig digitaler paralleler Verwaltungsprozess (der auch die Zeugniserstellung mit einschließt) bei dem am Ende bzw. beim Siegeln eine parallel laufende analoge Urkunde dazukommt könnte vielleicht eine sinnvolle Variante sein könnte. Die analoge unterschriebene Urkunde zum Erwerb des akademischen Grades würde ich aber nicht aufgeben wollen. Ich sehe dennoch große Potentiale für digitale (fälschungssichere) Dokumente wie Zeugnisse oder eben den digitalen Zwilling der Urkunde, aber die Urkunde selbst würde ich sogar eher aufwerten und würdig übergeben.

FB 34 (Digitalisierung, Schneller, fehlerfreier und transparenter sowie Optik & Übergabe): Es sollte den Studierenden möglich sein, den aktuellen Stand der Bearbeitung im Web einzusehen ähnlich wie bei der Paketnachverfolgung, z.B. "Dokument noch nicht erstellt, da Gutachten für Abschlussarbeit noch nicht eingetroffen" oder "Dokument gerade im Unterschriftenverfahren". Eine Kopie der Urkunde sollte für eine offizielle Übergabe im Rahmen einer Absolventenfeier den Fakultäten zur Verfügung gestellt werden. Abschlussdokumente (Urkunde und Zeugnis) sollten in digitaler und zertifizierter Form in einem Repository (TU-weit, Berlin-weit, bundesweit, EU-weit) abgelegt werden, so dass die Absolvent*innen darauf Zugriff haben und Zugriffsrechte an z.B. potentielle Arbeitgeber weitergeben können. Anfragen von Firmen bez. der Echtheit unserer Zeugnisse könnten dann entfallen. (Entsprechende BMBF-Projekte laufen bereits)

FB 39 (Digitalisierung, Schneller, fehlerfreier und transparenter sowie Optik & Übergabe): Drastische Reduktion der Prozessschritte auf das absolut rechtlich notwendige (gegebenenfalls mit den Landesjuristen sprechen, ob nicht eine deutliche Vereinfachung möglich ist). Die Urkunde sollte den Absolventen nach spätestens 14 Tage nach der letzten Teilleistung digital zur Verfügung. Eine gedruckte Urkunde wird einmal im Semester den Absolventen vom Dekan auf einer Absolventenfeier überreicht. Wer nicht anwesend ist, bekommt sie per Post zugeschickt.

Optik & Übergabe (11)

FB 07: Generell: ansprechendere Urkunden. Ich finde die TU-Urkunden sind so abgespeckt, dass ich sie persönlich schon grenzwertig unschön finde. Für viele ist so eine Urkunde etwas, was sie sich an die Wand hängen und wenn man bedenkt, wie viel Arbeit in der Erlangung so einer Urkunde drin steckt, dann sollte das auch mit einer entsprechend schönen Urkunde gewürdigt werden. Wenn man sich Urkunden von anderen Unis bzw. Ländern anguckt, dann sehen unsere (auch die Promotionsurkunden) im Vergleich eher nach einem Formschreiben aus.

Plus: Ich finde die Uni sollte in eine TU-Mappe für die Urkundenübergabe investieren. Für meine Kollegin, die die Promotionsurkunden rausgibt, beschaffe ich immer einfache Eckspanner für die Übergabe, aber schöner wäre natürlich eine zugehörige TU-Mappe. (Die Druckerei ist schon seit längerem nicht in der Lage solche Mappen selber herzustellen, das u.a. das Papier zu dick ist.)

FB 13: Zu Frage 13: es ist keine Frage des FSC-L. Es müsste der TU Berlin wichtig sein, als Einrichtung.

FB 18: Ich würde eine persönliche Aushändigung des Originals bei feierlichen Absolventenfeiern der Fakultäten bevorzugen - die für Bewerbungen notwendige digitale Variante könnte vorab verschickt werden.

FB 19: Wenn die Urkunden schon händisch unterschrieben werden, wäre eine einheitliche Regelung bzgl. der Unterschriften wünschenswert - teilweise werden die Urkunden mit dicken, verschiedenfarbigen Filzstiften unterzeichnet, was optisch nicht besonders gut aussieht.

FB 23: Ein schickeres Design, mehr "TU" könnte zu sehen sein, farbig. Eine Hülle für alle Dokumente.

FB 25: Ich würde mir wünschen, dass der Übergabe der Urkunde und des Zeugnisses in einem ansprechenden Rahmen zeitnah erfolgt.

FB 27 (Digitalisierung und Optik & Übergabe): Als Prozessschritt Prodekan unterschreibt in Vertretung für die Dekanin hätte ich zunächst den Eindruck, dass sich der Aufwand für mich persönlich nicht ändert, da ja trotzdem jeder Vorgang einzeln behandelt werden muss und auch digitale Prozesse sich nicht von alleine erledigen (Datei öffnen /aufrufen -> Unterschrift freigeben -> speichern/schließen usw.). Ich sehe zwar den Effizienzgewinn für die Organisation, dennoch sollte die Wirkung einer händisch von der Präsidentin und Dekanin unterschriebenen Urkunde nicht ignoriert werden. Nicht ohne Grund wird die Übergabe einer aufwendig gestalteten Urkunde im angloamerikanischen Raum zelebriert (übrigens auch in Deutschland wo wenn angeboten die Veranstaltungen gut besucht sind).

(Fortsetzung FB 27)

Grundsätzlich finde ich aber die von Ihnen aufgeworfene Frage ob es nicht digitale Versionen von Urkunden (und vielleicht auch Zeugnissen oder Noten- bzw. Prüfungsbescheinigungen) geben soll spannend und sehe hier großes Potential. Potentiell gefälschte Urkunden sind in einer globalisierten Welt durchaus ein Problem und nicht so leicht zu prüfen. Einfach zu verifizierende digitale Urkunden und Zeugnisse sind da sicher kein Nachteil. Ich könnte mir auch vorstellen, dass ein vollständig digitaler paralleler Verwaltungsprozess (der auch die Zeugniserstellung mit einschließt) bei dem am Ende bzw. beim Siegeln eine parallel laufende analoge Urkunde dazukommt könnte vielleicht eine sinnvolle Variante sein könnte. Die analoge unterschriebene Urkunde zum Erwerb des akademischen Grades würde ich aber nicht aufgeben wollen. Ich sehe dennoch große Potentiale für digitale (fälschungssichere) Dokumente wie Zeugnisse oder eben den digitalen Zwilling der Urkunde, aber die Urkunde selbst würde ich sogar eher aufwerten und würdig übergeben.

FB 34 (Digitalisierung, Schneller, fehlerfreier und transparenter sowie Optik & Übergabe): Es sollte den Studierenden möglich sein, den aktuellen Stand der Bearbeitung im Web einzusehen ähnlich wie bei der Paketnachverfolgung, z.B. "Dokument noch nicht erstellt, da Gutachten für Abschlussarbeit noch nicht eingetroffen" oder "Dokument gerade im Unterschriftenverfahren". Eine Kopie der Urkunde sollte für eine offizielle Übergabe im Rahmen einer Absolventenfeier den Fakultäten zur Verfügung gestellt werden. Abschlussdokumente (Urkunde und Zeugnis) sollten in digitaler und zertifizierter Form in einem Repository (TU-weit, Berlin-weit, bundesweit, EU-weit) abgelegt werden, so dass die Absolvent*innen darauf Zugriff haben und Zugriffsrechte an z.B. potentielle Arbeitgeber weitergeben können. Anfragen von Firmen bez. der Echtheit unserer Zeugnisse könnten dann entfallen. (Entsprechende BMBF-Projekte laufen bereits)

FB 35: Ja, als frühere Absolventin der TU Berlin würde ich mir ein "schöneres" Layout der Urkunde wünschen

FB 37: Die Übergabe, wenn möglich in einem feierlichen Rahmen zu gestalten. Dazu müssen die Termine langfristig bekannt sein. Vorher kann gerne eine digitale Fassung verschickt werden und bei Bedarf auch das Original abgeholt oder verschickt werden, wenn an den festen Terminen nicht teilgenommen werden kann.

FB 39 (Digitalisierung, Schneller, fehlerfreier und transparenter sowie Optik & Übergabe): Drastische Reduktion der Prozessschritte auf das absolut rechtlich notwendige (gegebenenfalls mit den Landesjuristen sprechen, ob nicht eine deutliche Vereinfachung möglich ist). Die Urkunde sollte den Absolventen nach spätestens 14 Tage nach der letzten Teilleistung digital zur Verfügung.

(Fortsetzung FB 39)

Eine gedruckte Urkunde wird einmal im Semester den Absolventen vom Dekan auf einer Absolventenfeier überreicht. Wer nicht anwesend ist, bekommt sie per Post zugeschickt.

Schneller, fehlerfreier und transparenter (9)

FB 10: Schnellere Abwicklung, Transparenz, auch für die Absolvent*innen

FB 11: Die Hauspost könnte schneller sein. Die Unterschrift auf der Urkunde durch den Dekan ist aber eher unproblematisch. Die (Mehrfach)Unterschriften der Zeugnisse plus der Diploma Supplements durch die Prüfungsausschüsse sind aufwändiger und stellen deshalb das größere Problem dar. Die Unterschriften auf den D.S. könnten m.E. eingespart werden.

FB 12: Zügige Abwicklung und Ausdrücken der Wertschätzung gegenüber unseren Absolvent*innen.

FB 15: Das System sollte weniger fehleranfällig sein. Immer wieder gibt es (Tipp-)Fehler in den Zeugnispapieren. Dann folgt ein mühsamer und sehr zeitaufwendiger Weg der Neuerstellung. Das schafft Mehrarbeit und Ärger für alle Seiten! Die Studierenden sind hier vor allem die Leidtragenden, da sie erneut lange auf die Ausstellung der korrekten Zeugnispapiere warten müssen.

FB 20: Verkürzung des Prozesses - Nachverfolgbarkeit wo sich der Prozess aktuell befindet

FB 28: Dass die Absolventen unverzüglich ihre Zertifikate nach Abschluss erhalten. Viele Absolventen können durch die verzögerte Ausgabe Bewerbungsfristen nicht einhalten.

FB 34 (Digitalisierung, Schneller, fehlerfreier und transparenter sowie Optik & Übergabe): Es sollte den Studierenden möglich sein, den aktuellen Stand der Bearbeitung im Web einzusehen ähnlich wie bei der Paketnachverfolgung, z.B. "Dokument noch nicht erstellt, da Gutachten für Abschlussarbeit noch nicht eingetroffen" oder "Dokument gerade im Unterschriftsverfahren". Eine Kopie der Urkunde sollte für eine offizielle Übergabe im Rahmen einer Absolventenfeier den Fakultäten zur Verfügung gestellt werden. Abschlussdokumente (Urkunde und Zeugnis) sollten in digitaler und zertifizierter Form in einem Repository (TU-weit, Berlin-weit, bundesweit, EU-weit) abgelegt werden, so dass die Absolvent*innen darauf Zugriff haben und Zugriffsrechte an z.B. potentielle Arbeitgeber weitergeben können. Anfragen von Firmen bez. der Echtheit unserer Zeugnisse könnten dann entfallen. (Entsprechende BMBF-Projekte laufen bereits)

FB 38: Partuell standen die Studierenden der SETUB (Lehramtsstudiengänge) vor den Büros von VP IL und VP SL, um ihre Urkunden dort abzuholen, weil das Sekretariat der SETUB die Studierenden an uns verwiesen hatte. Die Urkunden wurden/werden für die Bewerbung um Referendariatsplätze benötigt, daher handelt es sich aus Sicht der Studierenden um einen zeitkritischen Vorgang. Allerdings wurden die Urkunden oftmals so spät erstellt, dass diese erst kurz vor dem Ende der Bewerbungsfrist für das Referendariat bei VP IL/VP SL eingingen, dass es auf dem üblichen Wege nicht zu schaffen gewesen wäre. Die Studierenden haben ihre Urkunden nach Unterschrift durch den*die VP selbst in das Prüfungsreferat zum Siegeln gebracht. Das sollte unbedingt verbessert werden, denn nicht immer haben die VPs dann Zeit zum Unterschreiben oder sind dann vor Ort, wenn die Studierenden die Urkunden für die Bewerbung benötigen. Das führt zu Frust bei allen Beteiligten (Studierende, Büroleitungen des und der VP, der*die VP, Referat I B).

FB 39 (Digitalisierung, Schneller, fehlerfreier und transparenter sowie Optik & Übergabe): Drastische Reduktion der Prozessschritte auf das absolut rechtlich notwendige (gegebenenfalls mit den Landesjuristen sprechen, ob nicht eine deutliche Vereinfachung möglich ist). Die Urkunde sollte den Absolventen nach spätestens 14 Tage nach der letzten Teilleistung digital zur Verfügung. Eine gedruckte Urkunde wird einmal im Semester den Absolventen vom Dekan auf einer Absolventenfeier überreicht. Wer nicht anwesend ist, bekommt sie per Post zugeschickt.

Nicht auswertbar (2)

FB 04: Bin zu wenig in den Prozess involviert (reine Postbearbeitung bei Bedarf), daher nein.

FB 31: Es ist QISPOS, dass viel zu langsam ist, ansonsten könnten die Vorgänge sehr viel schneller abgearbeitet werden und auch diejenigen, die die Dokumente unterschreiben, haben oftmals viel zu tun, so dass auch dort eine gewisse Wartezeit entsteht.

Anlage A07

Die Fragebögen FB 01 – FB 41

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Die Erfassung in irgendwelchen Listen erscheint mir nicht sinnvoll zu sein.

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Die Dokumente sind zu wichtig für eine rein digitale Erstellung.

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn, nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Eine elektronische Gesamtverwaltung wäre sinnvoll, auf die alle Beteiligten gleichermaßen Zugriff haben. Dies würde nicht alleine die Prozesse beschleunigen, sondern auch das Risiko falscher Daten (Verfälschung und Übermittlung) mindern.

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Die hier genannten und wohl zum Teil echten Hindernisse müssten ggf. ausgeräumt werden.

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

komplett digitale Urkunde

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

mangelnde Akzeptanz

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Masterarbeit im berufsbegleitenden Studiengang Wissenschaftsmanagement

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Prozess ist bereits effizient im FSC organisiert und eine weitere Zusammenlegung kann ich mir derzeit nicht vorstellen
FSC-Mitarbeiter*innen Fak II legen eingehende Urkundenmappen selbstständig zur Unterschrift auf den Tisch des Dekans; kontrollieren, ob Unterschriften erfolgt sind bzw. vergessen wurden und geben die Mappen wieder in den Postausgang

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

rechtliche Grundlagen müssten geklärt sein, Datensicherheit sowie technische Voraussetzungen gewährleistet sein (nicht sicher, ob dies der Fall ist)
digitale Urkunden an dt. Hochschulen (gibt es einheitliches System, Form, Verifikationsmöglichkeit von Abschlüssen, Fälschungsgefahren, Anerkennung Arbeitgeber/Behörden)
werden nach wie vor eigenhändig signierte Urkunden ausgestellt

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Erhöhung der Transparenz des Gesamtprozesses
ggf. Postumlaufzeiten (gute Einarbeitung der Mitarbeiter*innen um Postweg in der Verwaltung zu verstehen/Angaben auf Umlaufmappen)

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht-wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Bin zu wenig in den Prozess involviert (reine Postbearbeitung bei Bedarf), daher nein.

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Der Anteil des Dekans an diesem Prozess betrifft die Unterschrift. Inwieweit die Abwicklung innerhalb des FSC (Auspacken, Unterschriftsmappe, Rücksendung) bei Beibehaltung des aktuellen Gesamtablaufs verkürzt werden kann, ist für mich nicht erkennbar.

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Grundsatzfrage: Warum keine elektronische Unterschrift zur Vermeidung des Postumlaufs.

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Ein solcher Mechanismus muss - unter Berücksichtigung der rechtlichen Rahmenbedingungen - an der TU Berlin etabliert werden.

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Ein digitalisierter Gesamtprozess würde den zeitlichen Ablauf beschleunigen.

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Ein weiteres Beispiel, bei der die Digitalisierung eines Prozesses denselben substantiell anders gestalten könnte.

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Die digitale Vorlage in Abt. I sollte im Laufe des Studiums für jede*n Studierenden vorausgefüllt werden mit jeder Prüfung, ein nochmaliger Eintrag in eine Vorlage scheint nicht sinnvoll. Auch die anderen Prozessschritte in Abt. I sehen wenig durchdacht aus (Ausdrucken der Urkunde -> Anlegen einer Akte -> Informationseintrag in eine digitale Liste). Wenn es digitale Studierendenakten gibt, sollte das alles sukzessive Prüfung um Prüfung ergänzt und vervollständigt werden, aber nicht am Ende des Studiums erstellt werden.

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Rechtliche Situation und Datenschutz könnten geändert bzw. der Prozess entsprechend aufgesetzt werden. Wichtig ist aber, dass die Urkunden problemlos international anerkannt werden können. Für Absolvent*innen müsste eine digital ausgefüllte Urkunde ebenso individuell und anerkennend aussehen wie eine original von Dekan*in und VP unterschriebene.

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Die Prozessschritte, in die die Fakultät eingebunden ist, sind überschaubar. Aus meiner Sicht daher keine "persönlichen" Wünsche.

Für die Fakultät wäre es schön, wenn folgende Daten unmittelbar (semesterweise/jahresweise) abgefragt werden könnten (was mit einer Digitalisierung des gesamten Prozesses erreichbar sein könnte, allerdings mit dem Weg der Masterurkunde nicht so viel zu tun hat):

- Anzahl Abschlüsse pro Studiengang
- Geschlecht der Absolvent*innen
- Name der*des Prüfenden
- Thema der Abschlussarbeit
- Noten, ggf. differenziert nach Semester, Geschlecht der Absolvent*innen und nach Prüfer*in.

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn, nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Datenschutz, Siegelberechtigungen, technische Möglichkeiten (Urkundenpapier ist dicker, nicht jede Stelle/Abteilung hat einen Drucker, der das Papier drucken kann)

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Generell: ansprechendere Urkunden. Ich finde die TU-Urkunden sind so abgespeckt, dass ich sie persönlich schon grenzwertig unschön finde. Für viele ist so eine Urkunde etwas, was sie sich an die Wand hängen und wenn man bedenkt, wie viel Arbeit in der Erlangung so einer Urkunde drin steckt, dann sollte das auch mit einer entsprechend schönen Urkunde gewürdigt werden. Wenn man sich Urkunden von anderen Unis bzw. Ländern anguckt, dann sehen unsere (auch die Promotionsurkunden) im Vergleich eher nach einem Formschreiben aus.

Plus: Ich finde die Uni sollte in eine TU-Mappe für die Urkundenübergabe investieren. Für meine Kollegin, die die Promotionsurkunden rausgibt, beschaffe ich immer einfache Eckspanner für die Übergabe, aber schöner wäre natürlich eine zugehörige TU-Mappe. (Die Druckerei ist schon seit längerem nicht in der Lage solche Mappen selber herzustellen, das u.a. das Papier zu dick ist.)

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn, nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

die Medienbrüche und Postwege machen es schwierig (Digitale Erfassung, Druck, Versand)

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

ich bin leider zu wenig im Thema

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

zu den rechtlichen Datensicherheits-Aspekten kann ich nichts sagen

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Schnellere Abwicklung, Transparenz, auch für die Absolvent*innen

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Es müsste ein digitales Siegel der TU Berlin geschaffen werden

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Die Hauspost könnte schneller sein.

Die Unterschrift auf der Urkunde durch den Dekan ist aber eher unproblematisch. Die (Mehrfach)Unterschriften der Zeugnisse plus der Diploma Supplements durch die Prüfungsausschüsse sind aufwändiger und stellen deshalb das größere Problem dar. Die Unterschriften auf den D.S. könnten m.E. eingespart werden.

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Postwege könnten eingespart werden, wenn entweder VP zum Unterschreiben in die Fakultäten kämen oder Dekan*innen zum Präsidium. Für mich als Dekan wäre für Zweiteres der Aufwand nicht höher als bei der aktuellen Vorgehensweise.

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Zeitverkürzung

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Zügige Abwicklung und Ausdrücken der Wertschätzung gegenüber unseren Absolvent*innen.

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

zu Anonym

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Transparenz: Lokalisierung der Urkunde müsste möglich sein

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Zu Frage 13: es ist keine Frage des FSC-L. Es müsste der TU Berlin wichtig sein, als Einrichtung.

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

In Fakultät 6 gibt es keine Vor- oder Nachbereitung der Unterschrift durch Dekan (zumindest nicht nennenswert). Die Aktenmappen liegen bis zur Unterschrift im Zimmer der Dekanin und dann werden sie in die Ausgangspost gelegt.

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

keine Ahnung, ob das rechtlich zulässig wäre?

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Teilweise gehen die Urkunden auf diesem langen Weg auch verloren, das würde bei einem digitalen Prozess nicht mehr passieren können.

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

zu wenig Teilprozesse bei uns an der Fakultät. Nur: Empfang, Unterschrift, Weiterleitung. Da sehe ich momentan keine Möglichkeit, das zusammenzulegen.

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

z. B. Warum muss neben der digitalen Erstellung der Urkunde diese nochmal in einer digitalen Liste eingetragen werden?

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Das System sollte weniger fehleranfällig sein. Immer wieder gibt es (Tipp-)Fehler in den Zeugnispapieren. Dann folgt ein mühsamer und sehr zeitaufwendiger Weg der Neuerstellung. Das schafft Mehrarbeit und Ärger für alle Seiten! Die Studierenden sind hier vor allem die Leidtragenden, da sie erneut lange auf die Ausstellung der korrekten Zeugnispapiere warten müssen.

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Bitte speichern Sie am Ende den Fragebogen unter einem Akronym o.ä. bevor Sie ihn an mich zurückschicken, damit die Eintragungen nicht verloren gehen.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

0,5h-1h

1h-2h

mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

Ja

Nein

Vielleicht

Frage 5:

Wenn nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

Verschiedene Zuständigkeiten

Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten

Komplexität des Prozesses

Formale Gründe

Sonstiges (Freitext):

der Wechsels zwischen analogem und digitalem Prozess. An sich müsste der Prozess automatisch starten können, wenn in Abt I alle notwendigen Informationen vorliegen.

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

Ja

Nein

Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

nur das Originalzeugnis für die Unterschriften auf den Weg bringen. Kopien danach entweder Fotokopie oder digitales Foto. Durch diese Maßnahme wären 50% der zu transportierenden und zu unterschreibenden Zeugnisse gespart.

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

Ja

Nein

Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

Rechtlich nicht zulässig

nicht vorhandene technische Umsetzung

nicht geklärte Datensicherheit

Optik

Sonstiges (Freitext):

nur, wenn die digitalen Unterschriften missbrauchssicher genutzt werden können

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Die Wege sind einfach zu lang, das kostet sehr viel Zeit!

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Komplete Digitalisierung des Prozesses wäre hier auch zeitgemäß!!!!

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Bitte speichern Sie am Ende den Fragebogen unter einem Akronym o.ä. bevor Sie ihn an mich zurückschicken, damit die Eintragungen nicht verloren gehen.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Ggf. könnte die Interaktion zwischen VP-Büros und FSCs direkt und nicht über das P-Büro erfolgen.

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Gesamtzeit des Prozesses -

Mir ist unklar, ob z.T. Zeiträume bewusst gestreckt wurden (z.B. um länger eingeschrieben zu sein). Ich habe z.T. Urkunden unterschrieben, deren Erstellungsdatum mehr als ein halbes Jahr zurück lag.

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Ich würde eine persönliche Aushändigung des Originals bei feierlichen Absolventenfeiern der Fakultäten bevorzugen - die für Bewerbungen notwendige digitale Variante könnte vorab verschickt werden.

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Vor-/Nachbereitung im FSC, Eintragungen in digitale Listen

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Komplette Digitalisierung

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Wenn die Urkunden schon händisch unterschrieben werden, wäre eine einheitliche Regelung bzgl. der Unterschriften wünschenswert - teilweise werden die Urkunden mit dicken, verschiedenenfarbigen Filzstiften unterzeichnet, was optisch nicht besonders gut aussieht.

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Bitte speichern Sie am Ende den Fragebogen unter einem Akronym o.ä. bevor Sie ihn an mich zurückschicken, damit die Eintragungen nicht verloren gehen.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Postlaufwege könnten zusammengefasst werden

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Klärung ob rechtlich zulässig
einheitliche Technologie müsste nach Innen und Außen vorgegeben werden

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn, nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Medienumbruch digital => analog => digital vermeiden; analoge Akte anlegen vermeiden, insbes. dann, wenn danach alle Informationen danach in eine digitale Liste eingetragen werden.
außerdem: VP müssen neben dem Original auch immer eine Kopie der Urkunde abzeichnen. Kann eingespart werden, wenn Urkunden nach Unterschrift VP digitalisiert/eingescannt werden

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Optik: wenn man dennoch ein handschriftliche digitale Signatur einfügen kann, die klar (nicht verschwommen) und "wie echt" aussieht, dann spielt die Optik keine Rolle. Eine Computerschrift als Signatur fände ich für eine Urkunde nicht angemessen.
Wer signiert digital? Freigabe der handschriftlich digitalen Signatur eines VP in die Hände von Abteilung I, ist problematisch

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Mitzeichnung einer Kopie der Urkunde bitte abschaffen

ggf. ist es an der Zeit zu überlegen, ob eine Urkunde in Papier noch zeitgemäß ist. Studierende von heute sind so an digitale Lebenswelten gewöhnt, dass eine digitale Urkunde völlig ausreichend ist für den weiteren Lebensweg. Das spart Papier und man könnte den gesamten Prozess digital gestalten.

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn, nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

kompakte Generierung von allen Zeugnisdokumenten - mit einem Klick, bzw. automatisch nach Eintragung der letzten Note und Überprüfung des Abschlusses.

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Frage: ist es dann noch ein Original!?

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Ein schickeres Design, mehr "TU" könnte zu sehen sein, farbig.
Eine Hülle für alle Dokumente.

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Verbesserung: Unterschreiben an einem Ort, d.h. die Personen, die unterschreiben, kommen zu einer bestimmten Zeit an einen Ort. Wird aber nicht durchsetzbar sein, weil diese Personen das wohl nicht machen wollen / können.

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Wie gesagt: Personen, die unterschreiben, "reisen".

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Nach einem Studium sollte man etwas "in der Hand" haben, also sollte das auch ein Papier sein, das im Original unterschrieben ist.

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Zeit, also wie lange dauert das, bis eine Person die Urkunde in Händen hält. Aufwand, den in diesem Fall die TU hat, das durchzuführen. Dies sind sicherlich Kriterien, die sich nicht beide optimieren lassen.

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn, nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Urkunde könnte digital verschickt werden.

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Nach den Erfahrungen der letzten Jahre bin ich mir nicht sicher, ob die TU das technisch in den nächsten Jahren umsetzen kann und ob dies dann auch störungsfrei funktioniert, wenn eine technische Umsetzung vorliegt.

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Ich würde mir wünschen, dass der Übergabe der Urkunde und des Zeugnisses in einem ansprechenden Rahmen zeitnah erfolgt.

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro
Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn, nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Mir ist das Feld "Dekanat: Nachbereitung im Dekanat (in FSC unterschiedlich)" sowie "DIGITAL Abt. I: Information wird in eine digitale Liste eingetragen" und "DIGITAL Abt. I: Eintragung aller Informationen in eine digitale Liste" unklar. Es gibt m.E. keine weitere Nachbereitung im Dekanat (außer das Durchstreichen des Kürzels auf der Postmappe). Welche Informationen werden in der Liste von Abt. I eingetragen? Bei erster Erwähnung: Dass die Urkunde auf den Zeichnungsweg geht? Bei zweiter: Wer unterschrieben hat? Ggf. ließen sich hier einzelne Prozessschritte vereinen?

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn, nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Als Prodekan unterschreibe ich nur, es fällt aber auf, dass der Prozess strikt sequenziell ist, was bedeutet wenn es an einer Stelle hakt, verzögert sich alles.

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Die Urkunde hat für die Studierenden eine andere Bedeutung als z.B. das Zeugnis. Das ist letztlich ein haptische Erfahrung, dass das Studium erfolgreich beendet wurde und jetzt der Akademische Grad offiziell geführt werden darf. Nicht zuletzt aus diesem Grund sind im angelsächsischen Raum die Urkunden entsprechend aufwendig gestaltet (dient natürlich auch der Bindung). Insofern sollte die Wahrnehmung der händischen Unterschrift durch die Studierenden nicht ignoriert werden.

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Dauer des Umlaufes. Studierende fragen oft bei mir als Vorsitzenden des Prüfungsausschusses nach, wann Sie ihr Zeugnis bzw. die Urkunde erhalten, da sie schon Wochen darauf warten. Ich hatte den Eindruck, dass das 2019 und 2020 besser geworden ist und es sicher auch Fälle gibt, in denen die Studierenden die Verzögerung selbst verursacht haben. Dennoch ist es wegen des Berufseinstiegs eine zeitsensibler Vorgang.

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Als Prozessschritt Prodekan unterschreibt in Vertretung für die Dekanin hätte ich zunächst den Eindruck, dass sich der Aufwand für mich persönlich nicht ändert, da ja trotzdem jeder Vorgang einzeln behandelt werden muss und auch digitale Prozesse sich nicht von alleine erledigen (Datei öffnen /aufrufen -> Unterschrift freigeben -> speichern/schließen usw.). Ich sehe zwar den Effizienzgewinn für die Organisation, dennoch sollte die Wirkung einer händisch von der Präsidentin und Dekanin unterschriebenen Urkunde nicht ignoriert werden. Nicht ohne Grund wird die Übergabe einer aufwendig gestalteten Urkunde im angloamerikanischen Raum zelebriert (übrigens auch in Deutschland wo wenn angeboten die Veranstaltungen gut besucht sind). Grundsätzlich finde ich aber die von Ihnen aufgeworfene Frage ob es nicht digitale Versionen von Urkunden (und vielleicht auch Zeugnissen oder Noten- bzw. Prüfungsbescheinigungen) geben soll spannend und sehe hier großes Potential. Potentiell gefälschte Urkunden sind in einer globalisierten Welt durchaus ein Problem und nicht so leicht zu prüfen. Einfach zu verifizierende digitale Urkunden und Zeugnisse sind da sicher kein Nachteil. Ich könnte mir auch vorstellen, dass ein vollständig digitaler paralleler Verwaltungsprozess (der auch die Zeugniserstellung mit einschließt) bei dem am Ende bzw. beim Siegeln eine parallel laufende analoge Urkunde dazukommt könnte vielleicht eine sinnvolle Variante sein könnte. Die analoge unterschriebene Urkunde zum Erwerb des akademischen Grades würde ich aber nicht aufgeben wollen. Ich sehe dennoch große Potentiale für digitale (fälschungssichere) Dokumente wie Zeugnisse oder eben den digitalen Zwilling der Urkunde, aber die Urkunde selbst würde ich sogar eher aufwerten und würdig übergeben.

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn, nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Manuelle Unterschriften. Verteilung über interne Hauspost. Verzögerte Zustellung/
Weiterleitung

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Dass die Absolventen unverzüglich ihre Zertifikate nach Abschluss erhalten. Viele Absolventen können durch die verzögerte Ausgabe Bewerbungsfristen nicht einhalten.

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn, nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

wenn der Zeitpunkt der Generierung der Urkunde in POS systemseitig erfasst würde und für Nachfragen durch Studierende einfach einsehbar wäre

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Klärung rechtlicher Zulässigkeit / Wirkung erforderlich

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn, nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn, nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Es ist QISPOS, dass viel zu langsam ist, ansonsten könnten die Vorgänge sehr viel schneller abgearbeitet werden und auch diejenigen, die die Dokumente unterschreiben, haben oftmals viel zu tun, so dass auch dort eine gewisse Wartezeit entsteht.

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn, nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Die Frage, ob Gründe dagegen sprechen bzw. die Ausstellung rechtlich nicht zulässig ist, müsste eine juristische Person beantworten. Technisch wäre es m.E. durch einen Verifizierungscode, statt eines Siegels, möglich.
Eine Sicherheit gibt es nirgends. Wer fälschen will, wird es tun, unabhängig davon, ob es sich um eine digitale oder in Papierform ausgestellte Urkunde handelt. Für die Zukunft wird sich der Gesetzgeber sicher darüber Gedanken machen müssen.

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

zu 11) ich bin mit dem Ablauf des Prozesses weder zufrieden noch unzufrieden.
zu 12) Laut Gesetz/Prüfungsordnung/AllgStuPO ist der Ablauf so vorgesehen. Von daher wüsste ich nicht, wo eine Verbesserung oder Reduzierung möglich wäre.
Worauf die Dekanate bzw. Prüfungsausschüsse während der Urlaubszeit achten sollten (betrifft nicht alle!), dass ein Vertreter während dieser Zeit zur Verfügung steht. Ansonsten dauert es Wochen bis die Abschlussdokumente unterschrieben zurückkommen.

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro
Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Mir ist der Prozessschritt "Dekanat: Nachbereitung im Dekanat" nicht im Detail bekannt. Ich könnte mir jedoch vorstellen, dass die Dekanin / Pro-Dekaninnen die Urkunde auch im Präsidium (VP-Büro) unterschreiben und die Nachbereitung zwischen Präsidium und Dekanat auf anderem Weg (E-Mail, Hauspost) womöglich im Nachgang erfolgt. Zeiteinsparung wäre möglich, indem die Reihenfolge (VP, Dekanin) nicht strikt eingehalten wird.

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Kürzere Prozesslaufzeit (nicht gleichbedeutend mit weniger Prozessschritten)

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Die meiste Zeit wird für den Postlauf verwendet. Bei einer digitalen Lösung würde das entfallen. Je nach technischer Ausgestaltung und verwaltungsrechtlichen Grundsätzen könnte die Unterschriftseinholung von VP und Dekan ggf. parallel erfolgen, was wiederum Zeit spart.

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Zur Zeit ist die digitale Unterschrift bei Abschlussdokumenten noch nicht im SAP-System vorgesehen. Ebenso müssten die verwaltungsrechtlichen Rahmenbedingungen geprüft werden. Grundsätzlich müsste der Prozess so ausgestaltet sein, dass die Unterzeichnenden die Urkunde in ihrer Gesamtheit sehen. Erstens gibt es immer Mal wieder Fehler, die bei der Gelegenheit erkannt werden und zweitens geben die Inhalte der Urkunden den Unterzeichnenden interessante Informationen, z.B. Alter und Herkunft der Absolvent*innen, Dauer der Ausstellung der Urkunde (Zeitraum seit letzter Prüfungsleistung).

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Es sollte den Studierenden möglich sein, den aktuellen Stand der Bearbeitung im Web einzusehen ähnlich wie bei der Paketnachverfolgung, z.B. "Dokument noch nicht erstellt, da Gutachten für Abschlussarbeit noch nicht eingetroffen" oder "Dokument gerade im Unterschriftsverfahren".

Eine Kopie der Urkunde sollte für eine offizielle Übergabe im Rahmen einer Absolventenfeier den Fakultäten zur Verfügung gestellt werden.

Abschlussdokumente (Urkunde und Zeugnis) sollten in digitaler und zertifizierter Form in einem Repository (TU-weit, Berlin-weit, bundesweit, EU-weit) abgelegt werden, so dass die Absolvent*innen darauf Zugriff haben und Zugriffsrechte an z.B. potentielle Arbeitgeber weitergeben können. Anfragen von Firmen bez. der Echtheit unserer Zeugnisse könnten dann entfallen. (Entsprechende BMBF-Projekte laufen bereits)

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn, nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Wenn grundsätzlich VP unterschreibt, kann m.E. der Weg über das P-Büro gespart werden

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Ja, als frühere Absolventin der TU Berlin würde ich mir ein "schöneres" Layout der Urkunde wünschen

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn, nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Zeitersparnis

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

1. TP3: Das Anlegen einer Prüfungsakte in I B sollte schon vor der Urkunde erfolgt sein. Die Urkundenerstellung erfolgt erst, wenn alle Leistungen digital eingetragen sind.

2. TP4: Die digitale Liste sollte automatisch mit der Urkundenerstellung erfolgen.

2. TP 5-16: Wenn die Unterschriften I B digital zur Verfügung stehen DÜRFTEN, bräuchte es keine Postwege mehr. Alle Unterschriften müssen derzeit doppelt (auf einer Kopie und dem Original) geleistet werden. Das kostet unnötig Zeit.

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Es müsste in diesem Fall eindeutig nachvollziehbar sein, wer welche Urkunde erstellt und digital signiert hat (die 9 Unterschriften von P, den Dekan*innen und SETUB-Direktor*in reichen). Damit wären aus meiner Sicht etwaige Betrugsversuche ausreichend eingeschränkt. Schon jetzt ist es möglich per Hand Unterschriften zu "fälschen".

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Die doppelte Unterschrift auf Kopie und Original ist derzeit nötig, um zu wissen, wer etwas unterschrieben hat (4 Präsidiums-, etwa 3-4 Dekanatsmitglieder und die 3 SETUB-Direktor*innen dürfen unterschreiben, das sind jährlich etwa 90 wechselnde Kombinationen), damit später ggf. Ersatzurkunden ausgestellt werden können. Letztlich könnte auf die Kopie verzichtet werden, wenn in der Akte (analog/digital) von I B vermerkt wird, wer unterschrieben hat. Bei digitalen Signaturen gibt es nur 8 Kombinationen!

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Die Übergabe wenn möglich in einem feierlichen Rahmen zu gestalten. Dazu müssen die Termine langfristig bekannt sein. Vorher kann gerne eine digitale Fassung verschickt werden und bei Bedarf auch das Original abgeholt oder verschickt werden, wenn an den festen Terminen nicht teilgenommen werden kann.

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Postlauf VP Büro zu Abteilung I; Siegeln der Urkunde bereits beim Druck

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Partiell standen die Studierenden der SETUB (Lehramtsstudiengänge) vor den Büros von VP IL und VP SL, um ihre Urkunden dort abzuholen, weil das Sekretariat der SETUB die Studierenden an uns verwiesen hatte. Die Urkunden wurden/werden für die Bewerbung um Referendariatsplätze benötigt, daher handelt es sich aus Sicht der Studierenden um einen zeitkritischen Vorgang. Allerdings wurden die Urkunden oftmals so spät erstellt, dass diese erst kurz vor dem Ende der Bewerbungsfrist für das Referendariat bei VP IL/VP SL eingingen, dass es auf dem üblichen Wege nicht zu schaffen gewesen wäre. Die Studierenden haben ihre Urkunden nach Unterschrift durch den*die VP selbst in das Prüfungsreferat zum Siegelin gebracht. Das sollte unbedingt verbessert werden, denn nicht immer haben die VPs dann Zeit zum Unterschreiben oder sind dann vor Ort, wenn die Studierenden die Urkunden für die Bewerbung benötigen. Das führt zu Frust bei allen Beteiligten (Studierende, Büroleitungen des und der VP, der*die VP, Referat I B).

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen:

- Es handelt sich um ein ausfüllbares pdf (benötigt wird Acrobat Pro o.ä.). Am Ende auf Drucken und wieder als pdf speichern damit die Eintragungen nicht verloren gehen und nicht mehr veränderbar sind.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

alles komplett digitalisieren, Unterschriften sollten hochwertig am Ende auf die Urkunden gestempelt werden; weder Dekan noch VPs können prüfen, ob alles ordnungsgemäß ist

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

aus meiner Sicht: gar keine!

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Das Unterschreiben bindet völlig unnötig Arbeitszeit ohne jeglichen Mehrwert

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Drastische Reduktion der Prozessschritte auf das absolut rechtlich notwendige (gegebenenfalls mit den Landesjuristen sprechen, ob nicht eine deutliche Vereinfachung möglich ist)
Die Urkunde sollte den Absolventen nach spätestens 14 Tage nach der letzten Teilleistung digital zur Verfügung. Eine gedruckte Urkunde wird einmal im Semester den Absolventen vom Dekan auf einer Absolventenfeier überreicht. Wer nicht anwesend ist, bekommt sie per Post zugeschickt.

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Masterarbeit im berufsbegleitenden Studiengang Wissenschaftsmanagement

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen (.doc-Version):

- Bitte speichern Sie am Ende den Fragebogen unter einem Akronym o.ä.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Masterarbeit im berufsbegleitenden Studiengang Wissenschaftsmanagement

Die Optimierung von Verwaltungsprozessen an deutschen Universitäten hinsichtlich ihrer Effizienz und Akzeptanz: Der Weg der Masterurkunde an der TU Berlin

Einführung: Derzeit besteht der Weg der Masterurkunde (von der Erstellung bis zur Ausgabe an den Studierenden) mehrheitlich aus analogen Teilprozessen. Den Gesamtprozess finden Sie als Anlage.

Im Rahmen meiner Arbeit untersuche ich Optimierungsoptionen und welche Rolle die Akzeptanz spielt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mich – in Ihrer Rolle als relevanter Stakeholder dieses Prozesses – durch das Ausfüllen dieses Fragebogens dabei unterstützen.

Gerne stelle ich Ihnen nach Abschluss und Verteidigung meiner Arbeit auf Wunsch eine Zusammenfassung der Ergebnisse zur Verfügung

Kontakt: Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Weitere Informationen zum Fragebogen (.doc-Version):

- Bitte speichern Sie am Ende den Fragebogen unter einem Akronym o.ä.
- Bitte wenn möglich bis 30. Apr. 22: Rücksendung an julia.gaertner@tu-berlin.de oder in einem Kuvert an P3.
- Das Ausfüllen dauert ca. 10 Minuten
- Die Ergebnisdarstellung erfolgt anonymisiert.

ALLGEMEINER TEIL

Frage A1:

Sind Sie...

- Männlich Weiblich Divers k.A.

Frage A2:

In welchem Bereich der TU Berlin arbeiten Sie?

- Abteilung I Präsidium Fakultät Postbearbeitung

Frage A3:

Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

- 0-5 Jahre länger als 5 Jahre länger als 10 Jahre

FRAGEN ZUR EFFIZIENZ UND AKZEPTANZ

Frage 1:

Wenn Sie die beiliegende Grafik des Gesamtprozesses betrachten: War Ihnen der Gesamtprozess in dieser Form bekannt?

- Ja Nein

Frage 2:

Halten Sie diesen Prozess für optimierbar?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 3:

Wie hoch schätzen Sie Ihren gesamten Zeitaufwand in Ihrem Teilprozess/Ihren Teilprozessen pro Woche?

- 0,5h-1h 1h-2h mehr als 2h

Frage 4:

Können Teilprozesse, die Sie kennen, zusammengelegt werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 5:

Wenn nein, welche Gründe sprechen gegen eine Zusammenlegung? (Mehrfachantworten möglich)

- Verschiedene Zuständigkeiten Verschiedene Örtlichkeiten/Räumlichkeiten
 Komplexität des Prozesses Formale Gründe
 Sonstiges (Freitext):

Frage 6:

Können Ihrer Meinung nach ganz grundsätzlich Teilprozesse eingespart werden?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 7:

Wenn ja, welche? (Freitext):

Frage 8:

Würde eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde den Prozess Ihrer Meinung nach vereinfachen oder verkürzen?

- Ja Nein Vielleicht

Frage 9:

Gibt es Gründe, die Ihrer Meinung nach gegen eine vollständig digital erstellte und digital signierte Urkunde sprechen? (Mehrantworten möglich)

- Rechtlich nicht zulässig nicht vorhandene technische Umsetzung
 nicht geklärte Datensicherheit Optik
 Sonstiges (Freitext):

Frage 10:

Welches Format der Urkunde würden Sie persönlich bevorzugen?

- Digital Analog (Papier) Beides Nicht wichtig

Frage 11:

Sind Sie mit dem derzeitigen Ablauf des Prozesses, in der Form, wie Sie ihn kennen, zufrieden?

- Ja Nein Könnte besser sein

Frage 12:

Nach welchen Kriterien würden Sie eine Optimierung eines Prozesses bewerten? (Mehrfachantworten möglich)

- Weniger Prozessschritte Reduzierung des Materialaufwandes
 Reduzierung des Personalaufwandes Erhöhung der Transparenz
 Sonstiges (Freitext):

Frage 13:

Wie wichtig ist Ihnen das Layout der Urkunde?

- Sehr wichtig Wichtig Nicht wichtig

Frage 14:

Wenn Sie an den Weg der Masterurkunde von der Erstellung bis zur Übergabe an den Studierenden denken: Gibt es etwas, dass Sie sich ganz persönlich wünschen würden?

Ich bedanke mich für Ihre Teilnahme!

Kontaktdaten:

Julia Gärtner (+49(0)173 6090225, julia.gaertner@tu-berlin.de)

Selbständigkeitserklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende, dieser Erklärung angefügte Arbeit selbständig verfasst und nur unter Zuhilfenahme der im Literaturverzeichnis genannten Quellen und Hilfsmittel angefertigt habe. Alle Ausführungen der Arbeit, die anderen veröffentlichten oder nicht veröffentlichten Schriften wörtlich oder sinngemäß entnommen wurden, sind kenntlich gemacht.

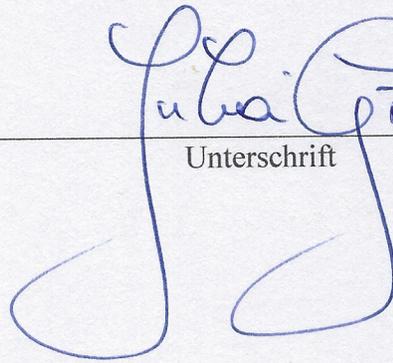
Ich reiche die Arbeit erstmals als Prüfungsleistung ein. Ich versichere, dass diese Arbeit oder wesentliche Teile dieser Arbeit nicht bereits dem Leistungserwerb in einer anderen Lehrveranstaltung zugrunde lagen.

Berlin, 2.7.2022

Ort, Datum

Juba Gwörner

Unterschrift

A large, stylized handwritten signature in blue ink, consisting of a large 'J' and 'G' that loop around each other, with the name 'Juba Gwörner' written in a cursive script above the main strokes.

DANKSAGUNG

Viele Menschen, viele Gespräche in meinem privaten und beruflichen Umfeld haben dazu beigetragen, dass diese Arbeit entstanden ist.

Ganz besonders bedanken möchte ich mich bei meinen Eltern Klaus und Ina Gärtner. Bei meinem Vater, dessen Freude und Stolz darüber, dass ich so spät noch ein Studium absolviere meine größte Motivation war. Bei meiner Mutter, die alle meine Texte gelesen hat und mir immer wieder rückgemeldet hat, wie beeindruckend sie meinen Schreibstil findet.

Bei Prof. Dr. med. habil. Wolfgang Friesdorf, der mich, ungeachtet meiner damaligen Position als Sekretärin seines Fachgebietes, an seinen wissenschaftlichen Projekten teilnehmen ließ und mich aktiv in seine Forschung eingebunden hat. Ohne ihn wäre ich nicht da, wo ich jetzt bin.

Bei meiner Freundin Sara Matt, habilitierte Physikerin, die mich schon seit vielen Jahren darauf hinweist, dass auch ich ein Studium erfolgreich abschließen könne und sich bei jeder meiner so guten Modulnoten gemeinsam mit mir freute und – sofern es die Örtlichkeiten und die gesellschaftlichen Entwicklungen der letzten Jahre zuließen – mit mir darauf angestoßen hat.

Bei Prof. Dr.-Ing. Claus Backhaus, ein langjähriger und liebgewonnener früherer Arbeitskollege und ein sehr kritischer Geist, dem es wichtig ist, dass auch Masterarbeiten eine hohe wissenschaftliche Qualität haben.

Bei Dr. Stefan Müller, der mir strukturiertes wissenschaftliches Auswerten beigebracht hat und mich immer wieder darauf hinweist, dass es hier um eine wissenschaftliche Abschlussarbeit geht und nicht darum, alle entdeckten Probleme erfolgreich zu lösen.

Und last but not least bei meiner Freundin Dr. Maria Richter, ebenfalls Physikerin, die seit Jahren mein Advocatus Diaboli ist, wenn es um private und berufliche Entscheidungen und Weiterentwicklungen geht. Mit ihrer ganz speziellen Herangehensweise an das Leben sorgt sie immer wieder dafür, dass ich auf dem Boden der Tatsachen lande. Jedoch weich und gefühlvoll.