

# Materialien zur fiktiven Befragung zu Transformationsprozessen in der Verwaltung

## Studierende

- **Lisa (Bachelor, Soziale Arbeit):** „Ich erlebe Verwaltungsvorgänge als langwierig und undurchsichtig; ein zentrales, digitales Portal mit Status-Tracking und klaren Fristen würde meine Planbarkeit erheblich verbessern. Bitte binden Sie Studierende in Usability-Tests und Onboarding-Materialien (z. B. kurze Videos) ein, damit Lösungen tatsächlich den Alltag erleichtern.“
- **Ahmed (Master, Maschinenbau, international):** „Die sprachliche und bürokratische Hürde für internationale Studierende ist hoch; eine mehrsprachige Dokumentation, ein zentraler Ansprechpartner und die Möglichkeit, Dokumente digital hochzuladen, würden die Integration stark verbessern. Implementieren Sie standardisierte Checklisten und einen klaren Kommunikationskanal für internationale Anliegen.“
- **Sophie (Erstsemester, Psychologie):** „Die Einschreibung und Kurswahl waren unklar und zeitaufwändig; ein schrittweiser Leitfaden und ein FAQ-Chatbot würden die Einstiegshürde senken. Bitte testen Sie solche Angebote iterativ mit Erstsemestern, um frühzeitige Abhilfe zu schaffen.“
- **Markus (Teilzeitstudierender, berufstätig):** „Als Berufstätiger sind fixe Öffnungszeiten kaum kompatibel mit meinem Alltag; flexible, asynchrone Services und eine digitale Terminvereinbarung sind entscheidend. Prüfen Sie zudem, welche Verwaltungsprozesse sich durch einfache Formular-Automatisierung für Teilzeitstudierende vereinfachen lassen.“

## Professor:innen / Lehrende

- **Prof. Dr. Müller (Wirtschaftsinformatik):** „Die Reaktionszeiten der Verwaltung bei Raum- und Prüfungsfragen sind zu lang; standardisierte, digitale Schnittstellen (APIs) und Self-Service-Funktionen würden die Agilität der Lehre erhöhen. Legen Sie Prioritäten und SLAs fest, damit Lehrende Planungssicherheit erhalten.“
- **Prof. Dr. Schneider (Biotechnologie):** „Die Unterstützung in Drittmittelprojekten ist gut, aber Beratungsangebot und Vorlagen fehlen für komplexere Förderformate; ein dedizierter Grants-Liaison wäre hilfreich. Schulen Sie Verwaltungspersonal gezielt in Fördermittelfragen und automatisieren Sie wiederkehrende Berichtspflichten.“
- **Prof. Dr. Lange (Design):** „Die Studierendenverwaltung ist überlastet, was die Servicequalität mindert; gezielte Personalplanung und Prozessvereinfachung sind notwendig. Führen Sie Prozess-Mapping durch und pilotieren Sie eine digitale Formularverwaltung, um Routineaufwand zu verringern.“
- **Prof. Dr. Becker (Forschung & Daten):** „Für Forschungsprojekte benötigen wir sicheren, aber leicht zugänglichen Datenzugang; eine Data-Governance-Struktur mit data stewards würde Forschungsprozesse beschleunigen. Setzen Sie klare Regeln für Datennutzung und Schulungen zur Datenethik auf.“

## Verwaltungsmitarbeitende

- **Herr Becker (Studierendensekretariat):** „Wir arbeiten mit mehreren inkompatiblen Systemen, was zu Doppelarbeit und Fehlern führt; ein Master-Data-Ansatz und Systemintegration sind dringend. Starten Sie eine Priorisierung mit klaren KPIs und einem Migrationsplan, um Schritt für Schritt Automatisierung zu ermöglichen.“
- **Frau Hoffmann (Finanzen):** „Die Dokumentations- und Nachweispflichten nehmen stetig zu; digitale Rechnungs- und Belegprozesse inklusive E-Invoicing würden unsere Effizienz

deutlich steigern. Schulen Sie Mitarbeitende in neuen Tools und schaffen Sie standardisierte Vorlagen zur Vereinfachung.“

- **Herr Krüger (IT-Service):** „Die Nachfrage nach IT-Unterstützung übersteigt unsere Kapazitäten; eine transparente Priorisierungslogik und ein klares IT-Roadmap sind notwendig. Implementieren Sie ein Ticket-System mit SLAs und investieren Sie in Cloud- oder SaaS-Lösungen, wo sinnvoll.“
- **Frau Meier (Personal/HR):** „Transformation gelingt nur mit gezielter Qualifizierung und Change-Begleitung; planen Sie Schulungen, Kompetenzprofile und Zeitressourcen für Prozessveränderungen. Binden Sie Mitarbeitende früh ein, um Akzeptanz und Praxisnähe sicherzustellen.“

### Externe Stakeholder (Praxispartner:innen, Alumni, NGOs, Behörden)

- **Frau Wagner (Industrie-Partnerin):** „Lange Vertrags- und Freigabeprozesse erschweren agile Kooperationen; standardisierte MoU-Vorlagen und ein fester Ansprechpartner würden die Zusammenarbeit beschleunigen. Vereinbaren Sie klare KPIs für Kooperationsprojekte und digitale Freigabeprozesse.“
- **Herr Lehmann (Alumnus, Gründer):** „Die Hochschule kann praxisorientierter werden, indem sie Startups und Gründungsinteressierte systematisch einbindet; ein einfaches Verfahren für Praktika, Projektaufträge und Innovationspartnerschaften wäre hilfreich. Richten Sie ein „Industry Engagement Office“ ein, das schnelle Pilot-Projekte ermöglicht.“
- **Frau Yilmaz (NGO-Vertreterin):** „Transparenz über Verantwortlichkeiten und Entscheidungswege fehlt oft; eine öffentlich zugängliche Anlaufstelle und regelmäßige Stakeholder-Dialoge würden Vertrauen schaffen. Fördern Sie zudem Community-Assessments, um soziale Auswirkungen von Projekten frühzeitig zu erkennen.“
- **Herr Schmidt (Kommunale Verwaltung):** „Daten- und Rechtsfragen bei Kooperationen sind zentral; klare Data-Sharing-Agreements, Privacy-By-Design-Standards und rechtliche Leitplanken sind notwendig, bevor Projekte starten. Pilotieren Sie gemeinsame Testfelder mit festgelegten Compliance-Checks und Evaluationskriterien.“

### Mittelbau (wissenschaftliche Mitarbeitende, Lehrbeauftragte)

- **Dr. Keller (wissenschaftlicher Mitarbeiter, Forschung & Lehre):** „Wir sind oft in einer Doppelrolle zwischen Forschung, Lehre und Verwaltungsaufgaben. Standardisierte, digitale Prozesse für Prüfungsorganisation, Reisekosten und Forschungsabrechnungen würden Freiräume schaffen, die wir dringend für unsere wissenschaftliche Arbeit brauchen. Ich empfehle, die typischen Workflows des Mittelbaus systematisch zu erfassen und gezielt zu entlasten.“
- **Frau Braun (Lehrbeauftragte, Teilzeit):** „Die Verträge und Abrechnungen für Lehrbeauftragte sind extrem aufwendig und unübersichtlich. Ein digitales, transparentes System für Lehraufträge mit automatisierten Prozessen wäre ein großer Schritt nach vorne. Zudem wünsche ich mir eine bessere Kommunikation darüber, welche Rechte und Pflichten mit dem Status als Lehrbeauftragte verbunden sind.“
- **Herr Özdemir (Postdoc, Drittmittelprojekt):** „Die Unterstützung für Drittmittelprojekte ist ungleich verteilt. Während große Projekte stark begleitet werden, fehlt bei kleineren Forschungsinitiativen die administrative Hilfe. Eine zentrale Beratungsstelle, die auch für Nachwuchswissenschaftler:innen zugänglich ist, würde hier enorme Wirkung entfalten.“
- **Dr. Fischer (wissenschaftlicher Mitarbeiter, Internationalisierung):** „Internationale Kooperationen scheitern oft an Bürokratie. Einfachere Visa-Prozesse,

einheitliche Vorlagen für Gastverträge und eine schnelle Bearbeitung durch die Verwaltung wären essenziell, um attraktiv für internationale Partner zu bleiben.“

## Promovierende

- **Anna (Promovierende, Vollzeit):**  
„Die größte Hürde ist die Zersplitterung der Zuständigkeiten. Für alles – von der Immatrikulation bis zur Betreuung – gibt es verschiedene Stellen. Ein One-Stop-Shop für Promovierende, der digitale Tools bündelt und klare Abläufe bietet, wäre ein riesiger Fortschritt.“
- **Jonas (Promovierender, Industriekooperation):**  
„Bei Promotionsprojekten mit Industriepartnern sind rechtliche Fragen oft unklar. Standardisierte Verträge und klare Leitlinien zu Intellectual Property würden die Zusammenarbeit erheblich vereinfachen. Ich wünsche mir außerdem eine proaktive Beratung durch die Verwaltung.“
- **Mei (internationale Doktorandin):**  
„Die administrativen Hürden für internationale Promovierende sind besonders hoch – Visa, Aufenthaltsgenehmigungen, Versicherungen. Die Universität könnte hier durch spezielle Welcome Services mit Checklisten, Übersetzungen und zentraler Ansprechperson viel Stress reduzieren.“
- **Lukas (Teilzeit-Promovierender, berufsbegleitend):**  
„Für berufsbegleitend Promovierende sind flexible Strukturen entscheidend. Digitale Formate für Seminare, einfache Zugänge zu Bibliotheksressourcen und flexible Bearbeitungszeiten bei Verwaltungsfragen sollten stärker berücksichtigt werden.“