

Uniintern 3/04

EDITORIAL

KONSOLIDIERUNG UND AUFBRUCH



Prof. Dr. R. Steinberg

Sehr verehrte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, meine sehr verehrten Damen und Herren,

die Universität zählt zu den (materiellen) Gewinnern unter den hessischen Hochschulen und muss trotzdem Stellen einsparen: 2 Millionen Euro mehr als im Jahr 2003

hat die Universität in diesem Jahr erhalten, dennoch hat das Präsidium im Einvernehmen mit dem Senat entschieden, in den kommenden drei Jahren insgesamt 150 Stellen zu streichen. Das klingt paradox, und daher empfehle ich Ihnen den nebenstehenden Beitrag zur Lektüre.

Die Entscheidung ist dem Präsidium ganz gewiss nicht leicht gefallen, aber sie war unumgänglich, um für die Zukunft eine vernünftige und tragfähige Personalplan-Planungsgrundlage zu schaffen. Dass uns dabei systembedingte Schwächen der längst abgeschafften Kameratechnik nun doch noch einholen, kann man bedauern; es ändert jedoch nichts daran, dass Handlungsbedarf herrschte, dem sich das Präsidium konsequent im Interesse der wirtschaftlichen Handlungsfähigkeit der Universität gestellt hat.

„Altlasten“ zu beseitigen ist auch deshalb ein Gebot der Stunde, um dem neuen Kanzler, Hans Georg Mockel, eine vernünftige Arbeitsplattform zu verschaffen. Er hat am 1. August unseren langjährigen Kanzler Dr. Wolfgang Busch abgelöst, dem ich auch an dieser Stelle noch einmal ganz herzlich für sein langjähriges erfolgreiches Wirken in nicht immer leichten Zeiten und unter häufig schwierigen Voraussetzungen danken möchte.

Ich bin sicher, dass wir mit Hans Georg Mockel, der vielfältige Erfahrungen in der Wirtschaft gesammelt hat, den richtigen Mann gefunden haben, der mit effizienter Steuerung personeller, materieller und finanzieller Ressourcen wesentlich dazu beitragen wird, die erfolgreiche Positionierung der Universität im nationalen und internationalen Wettbewerb voranzutreiben und zu festigen. Dazu zählen, um nur wenige Stichworte zu nennen, Verankerung des Dienstleistungsgedankens, die Einführung betriebswirtschaftlicher Instrumente in die Verwaltung und die Standortneuordnung. Ich bin zugleich überzeugt davon, dass Herr Mockel dabei das Gespür für die Berücksichtigung der besonderen Erfordernisse von Forschung und Lehre mitbringt.

Ich bitte Sie, auf den neuen Kanzler das Vertrauen und die Loyalität zu übertragen, die Sie seinem Vorgänger Wolfgang Busch entgegen gebracht haben.

Mit freundlichen Grüßen

Prof. Rudolf Steinberg
Präsident

Mehr Geld – und trotzdem Stellen sparen Die Universität stellt ihren Personalstellenplan auf eine tragfähige Basis

Im Zeitraum von 2004 bis 2006 wird die Universität 150 der derzeit 2488 aus Landesmitteln finanzierten Personalstellen abbauen. Das erscheint wenig schlüssig angesichts der Tatsache, dass die Universität in diesem Jahr zwei Millionen Euro mehr an Landesmitteln als im vergangenen Jahr erhält.

Die Maßnahme ist eindeutig nicht – wie in der Presse wiederholt kolportiert – auf Etatkürzungen seitens des Landes zurückzuführen, sondern ist ‚selbstverordnet‘ und damit ‚selbststimmt‘. Das Präsidium hat sich diese schwerwiegende Entscheidung nicht leicht gemacht, doch sie ist unumgänglich gewesen.

Der gewichtige Grund dafür: es gilt, den Personalstellenplan auf eine tragfähige Basis zu stellen, die mittelfristig eine vollständige Ausfinanzierung sichert.

Denn der Etatzuwachs hat gerade einmal laufende Personalkostensteigerungen von etwa 1,5 Prozent durch Tarif- und Besoldungserhöhungen gedeckt – theoretisch zumindest. Tatsächlich aber hat das Präsidium das Geld in diesem Jahr zu gleichen Teilen in ein Sofortprogramm zur Verbesserung der Lehre und in die Bauunterhaltung gesteckt. Dies ist ausdrücklich möglich, seit das Land seine Mittel im Rahmen eines Globalhaushaltes zuweist und der Universität freies Verfügungsrecht über die erhaltenen Landesmittel einräumt.

Somit konnte jedoch die Korrektur einer bestehenden finanziellen

„Schieflage“ zwischen vorhandenem Personal und zur Verfügung stehenden Mitteln trotz gestiegener Mittel nicht eingeleitet werden.

Mit dem Personalbudget in Höhe von derzeit 132 Mio. Euro ist der Stellenplan nur zu 94 Prozent ausfinanziert; gemessen am Gesamthaushalt wären etwa 8 Millionen Euro an zusätzlichen Landesmitteln erforderlich, um die vorhandene Stellenzahl zu finanzieren. Diesen Ausgleich hat das Land in den vergangenen Jahren nicht geleistet und aller Voraussicht nach wird das auch in Zukunft nicht der Fall sein.

Der Fehlbetrag lässt sich – trotz Globalhaushalt – aber auch nicht durch Einsparungen an anderer Stelle ohne Probleme freisetzen, weil diese Mittel dann für Lehre und Forschung, aber auch in der ohnehin knapp bemessenen Bauunterhaltung fehlen würden. Daher der schmerzliche Entschluss, die dem Fehlbetrag von 8 Millionen Euro entsprechenden 150 Stellen möglichst vertraglich abzubauen.

In den vergangenen Jahren war es nur durch Einsatz des Hilfsmittels ‚Monatssperren‘ gelungen, den Personaletat ausgeglichen zu halten. Im vergangenen Jahr waren freigewordene Stellen bis zu sechs Monaten zur Wiederbesetzung gesperrt worden. Bei gegebener Fluktuation ließen sich so zwar wirksame Einsparungen realisieren. Eine zielgerichtete Planung ist dagegen auf diese Weise nicht möglich, da nur mehr oder weniger zufällig frei werdende Stellen gesperrt werden konnten. Auch die



Fachbereiche sind durch eingeschränkte Handlungsmöglichkeiten und die fehlende Arbeitskraft über Gebühr belastet worden.

Das Phänomen Unterfinanzierung ist ein ‚Erbe‘ der Kameralistik, die vor drei Jahren von der kaufmännischen Buchführung abgelöst wurde. In den alten Zeiten der strikten Trennung von Personal- und Sachetats spielten die ‚Ist‘-Ausgaben für Personal keine Rolle, solange die Universität nicht mehr Stellen besetzte als im Plan vorgesehen waren; für den finanziellen Ausgleich sorgte das Land. Die Universität ist davon ausgegangen, dass das Land in den Jahren 2002 bis 2005 – der Laufzeit des ‚Hochschulpaktes‘ – den Universitäten mehr Mittel zur Verfügung stellen würde, um entstandene Finanzierungslücken zu schließen; Stichwort ‚Leistungsorientierte Mittelzuweisung (LOMZ)‘. Dies ist nur bedingt eingetroffen und

ein wesentlicher Grund dafür, nicht bereits früher mit der Konsolidierung des Stellenplans begonnen zu haben.

Derzeit verhandelt die Universität mit dem Land über den Haushalt für 2005. Bei der gegenwärtigen Haushaltslage des Landes ist jedoch nicht damit zu rechnen, dass sich die Situation nachhaltig zum Positiven wendet. Aber selbst bei Haushaltszuwächsen würde nicht von der Planung abgegangen, um Einschnitte an anderer Stelle zu vermeiden und beispielsweise Schwerpunkte gezielt zu stärken.

Derzeit laufen Verhandlungen mit den Fachbereichen, um Potenziale für Einsparungen auszuloten. Die Universitätsleitung gibt dabei einen denkbaren Zahlenkorridor vor; wie die Vorgabe fachbereichsintern umgesetzt wird, bleibt den Fachbereichen überlassen. Der Fachbereich ‚Chemische

und Pharmazeutische Wissenschaften‘ hat sich beispielsweise dazu entschlossen, die Lebensmittelchemie aufzugeben. Diese Vorgehensweise ist mit dem Senat und dem erweiterten Präsidium abgestimmt.

Es gibt somit keine Kürzungen nach der Rasenmähermethode, sondern sie werden Ergebnis struktureller Überlegungen sein, in die die Fachbereiche, aber auch externe Gutachter einbezogen sind.

Die Gremien der Universität und die (universitäre) Öffentlichkeit werden über die Entscheidungsfindung auf dem Laufenden gehalten.

Ralf Breyer
Telefon: 23753
E-Mail: breyer@pvw.uni-frankfurt.de

Wertvolle Erfahrungen aus der Wirtschaft

Der neue Kanzler Hans Georg Mockel zu Herausforderungen und Schwerpunkten seiner Arbeit



Der neue Kanzler Hans Georg Mockel zu Herausforderungen und Schwerpunkten seiner Arbeit

Hans Georg Mockel ist seit 1. August neuer Kanzler der Universität Frankfurt. Er hat das Amt von Dr. Wolfgang Busch übernommen, der nach 23-jähriger Dienstzeit am 31. Juli in

den Ruhestand gegangen war. Uni-Intern sprach mit dem neuen Kanzler über erste Eindrücke und Pläne im Amt.

?: Was hat Sie für die Übernahme dieses Amtes motiviert?

Der Wissenschaftsbereich ist im Umbruch begriffen. Zunehmender Wettbewerb, Profilbildung, Gewinnung und künftig auch Auswahl von Studierenden, Standortentwicklung, stärkere Dienstleistungs- und Managementorientierung sind einige Stichworte, die den Wandel charakterisieren. Ich finde es außerordentlich spannend, diesen Prozess des Übergangs in eine Wettbewerbssituation erfolgreich mit zu gestalten. Frühere Erfahrungen aus meiner Zeit als Bereichsleiter Unternehmensentwicklung bei der Fraport AG können vermutlich auch für die Universität fruchtbar gemacht werden

?: Was ist Ihnen positiv an der Universität, in der Verwaltung aufgefallen?

Die Freundlichkeit und Offenheit bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, mit denen ich gesprochen habe. Ich habe zudem den Eindruck, dass einige moderne Managementinstrumente eingeführt oder vorbereitet sind.

Beeindruckt hat mich auch das Bewusstsein bei vielen, dass sich die Universität verstärkt dem Wettbewerb öffnen muss, und dass wir uns als Dienstleister bewähren müssen. Die Bereitschaft, Service zu bieten, dies zu dokumentieren und sich dabei durchaus auch selbstkritisch zu hinterfragen, dies habe ich gespürt und sehe darin eine sehr gute Ausgangsbasis, auf die sich aufbauen lässt.

?: Welche (akuten) Schwierigkeiten und Probleme sehen Sie, wo sehen Sie Handlungsbedarf?

Ich würde es eher so formulieren: Wo liegen Herausforderungen. Ziel ist, den akademischen und physischen Aus- und Umbau der Univer-



sität zu bewältigen und dafür zu sorgen, dass die Goethe-Universität möglichst überall und in jeder Hinsicht als erstklassige Adresse angesehen wird, mit der sich Studierende und Mitarbeiter auch emotional identifizieren. Dazu gehören auch eine Dienstleistungshaltung und ein professionelles Management bei den Verwaltungsfunktionen. Gerade weil die finanziellen Mittel knapp sind, gewinnt die Qualität der Steuerungsprozesse größere Bedeutung: Einzelentscheidungen müssen in ihrem Zusammenhang getroffen werden. Das stellt hohe Anforderungen an den Einzelnen und an unsere Zusammenarbeit. Diese Veränderungen werden mit unseren knappen personellen und finanziellen Spielräumen oft nicht leicht zu bewältigen sein. Ich bin aber überzeugt, dass wir das erfolgreich schaffen können.

?: Was werden die Schwerpunkte Ihrer Arbeit in nächster Zeit sein, wo wollen Sie Akzente setzen – so weit Sie dies bereits überblicken können?

Einen Schwerpunkt nannte ich bereits: den Auf- und Ausbau kaufmännischer Managementprozesse. Die bereits von meinem Vorgänger Wolfgang Busch eingeleitete Neuorganisation des Bereichs ‚Liegenschaft und Technik‘ möchte ich möglichst rasch vollenden und im Alltag wirksam werden lassen. Im Personalbereich ist es mir sehr wichtig, vor allem die Entwicklungskomponente zu stärken, um die Potenziale der

MitarbeiterInnen optimal für die Universität nutzbar zu machen und dadurch zugleich bei den Mitarbeitern die Zufriedenheit mit den Aufgaben zu steigern.

Für ganz wesentlich halte ich die Stärkung der internen Kommunikation, um gegenseitig besser zu wissen und zu verstehen, was wir tun. Dann wird auch deutlich, ob wir die richtigen Aufgaben bearbeiten und die richtigen Prioritäten setzen.

?: UnIntern präsentiert an anderer Stelle die neue Personalratsvorsitzende. Wie sehen Sie die Zusammenarbeit mit diesem Gremium. Was würden Sie sich wünschen, was bieten Sie an

Ich stelle mir ein konstruktives und kooperatives Verhältnis vor. Dazu gehört für mich problem- bzw. lösungsorientiertes Handeln, um fundierte Entscheidungen im Interesse der Universität treffen zu können. Ich wünsche mir einen offenen Umgang, gerade dann, wenn es einmal einen Dissens geben sollte und hoffe auf einen kurzen Draht mit zeitiger gegenseitiger Informierung

?: Anders als Ihr Vorgänger haben Sie ein Amt auf Zeit angetreten. Wird das Ihre Arbeit(sweise) in irgendeiner Weise beeinflussen

Unabhängig von der Dauer des Amtes, werde ich sehr engagiert dafür arbeiten, in meinem Verant-

wortungsbereich die Universität voranzubringen, um ihr nachhaltigen Erfolg zu sichern. Ganz sicher bin ich dabei auf die Unterstützung, den Sachverstand und die Erfahrungen und Kompetenzen aller MitarbeiterInnen angewiesen, auf die ich setze und auf die ich vertraue.

Hans Georg Mockel: zur Person

Bis 1989 Studium der Rechtswissenschaft an den Universitäten Frankfurt, Genf, München und Harvard; Abschluss mit beiden juristischen Staatsexamina sowie einem Master in Public Administration

1989 bis 2001 Fraport AG, unter anderem Bereichsleiter Unternehmensentwicklung

2001 bis 2004 Horváth & Partners Management Consultants

Der gebürtige Frankfurter, Jahrgang 1959, ist verheiratet und hat zwei Kinder. In seiner Freizeit beschäftigt er sich unter anderem singend und musizierend mit klassischer Musik, fährt Rad und engagiert sich als Vorsitzender des Elternbeirats des Heinrich-von-Gagern-Gymnasiums in Frankfurt.

„Schwerpunkt wird der Erhalt von Arbeitsplätzen sein“

Die neue Vorsitzende des Personalrats, Petra Buchberger, zu Aufgaben, Prioritäten und Informationsflüssen

?: Was hat Sie bewogen, für den Vorsitz zu kandidieren. Erfahrungsgemäß ist der Andrang nicht sehr groß, wenn derartige Posten zu vergeben sind. Was qualifiziert Sie ganz besonders für dieses Amt?

Mich im Personalrat zu engagieren und aktiv mitzuarbeiten, hatte ich

schon länger vor, da ich eine starke und kompetente Vertretung der Interessen der Beschäftigten gegenüber der Dienststelle für sehr wichtig, um nicht zu sagen zunehmend wichtiger, halte. Bisher stand für mich aber mein Jura-Studium im Vordergrund, das ich im November letzten Jahres auch mit dem ersten Staatsexamen abgeschlossen habe. Die erworbenen Kenntnisse wollte ich nun nicht einfach brach liegen lassen, sondern sie sinnvoll und nutz-

bringend im Rahmen der Personalratsarbeit einsetzen.

Den Vorsitz im Personalrat hatte ich allerdings nicht angestrebt, da er nicht nur mit sehr viel Arbeit, sondern auch mit sehr viel Verantwortung verbunden ist, die ich nicht ad hoc übernehmen wollte. Ich ließ mich aber überzeugen, dass eine Vorsitzende, die durch ihre Vorbildung in der Lage ist, die „gleiche Sprache“ wie die Dienststelle zu sprechen,



dem Personalrat durchaus nützlich sein kann. Zudem haben mir die Kolleginnen und Kollegen weitreichende Unterstützung nicht nur in der Einarbeitungsphase zugesagt, so dass das Funktionieren des Organs und die Kontinuität der Arbeit sichergestellt waren.

?: Sie haben die Verantwortung in einer Zeit übernommen, da die klassischen Felder des Personalrats angesichts wirtschaftlicher Zwänge immer schwerer zu beackern sind. Wie würden Sie die Stellung und Aufgaben des PR unter diesen Voraussetzungen sehen? Was werden die Schwerpunkte Ihrer Arbeit sein, wo wollen Sie Akzente setzen?

Die Universität befindet sich um Umbruch. Sie ist auf dem Weg in Richtung Wettbewerbsorientierung und Internationalisierung. In Umsetzung des Hochschulentwicklungsplans wurden die Prozesse der Schwerpunktbildung, der Erarbeitung von Strukturplänen in und der Abschluss von Zielvereinbarungen mit den Fachbereichen vorangetrieben. Ebenso ist die Standortneuordnung in vollem Gange. Dies alles sind Entwicklungen, die sicher notwendig und sinnvoll sind.

Allerdings betreffen alle diese Maßnahmen nicht nur die Organisation von Forschung und Lehre, sondern immer auch die Menschen, die von der Umstrukturierung betroffen sind und langfristig in den Strukturen arbeiten.

Hier sehe ich in den nächsten Jahren das Hauptaufgabengebiet des Personalrats.

Die strukturellen Maßnahmen sollten nicht nur vom Personalrat begleitet werden, um auf negative Veränderungen reagieren zu können. Vielmehr sollte darauf hingewirkt werden, die Beschäftigten selbst in die Umstrukturierungsprozesse einzubinden, deren großes Potential an Wissen, Ideenreichtum, Erfahrung und Verantwortungsbereitschaft zu nutzen. Die Berücksichtigung der konkreten Erfahrungen der Beschäftigten aus ihrem täglichen Arbeitsablauf könnte nicht nur die Qualität der Arbeit verbessern, sondern man könnte hierdurch auch die Leistungspotentiale der Mitarbeiter gezielter einsetzen und letztlich Arbeitszufriedenheit und Motivation erhöhen. Dem Personalrat könnte hierbei eine zentrale Funktion zukommen.

Gegen bestimmte Umstrukturierungsmaßnahmen wird sich der Personalrat aber mit Vehemenz wehren – nämlich solche, die Arbeitsplätze kosten oder die Kompetenzen und damit verbundenen Arbeitsplätze aus der Universität heraus verlagern sollen, Stichwort Outsourcing. Langfristig sinnvoller wäre es sicherlich, Kompetenzen innerhalb der Universität zu bündeln und zu fördern, etwa durch begleitende Qualifikationsangebote im Rahmen von Umstrukturierungen.

?: Welche (akuten) Schwierigkeiten und Probleme sehen Sie, wo ist dringender Handlungsbedarf? Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit der Universitätsverwaltung und den verantwortlichen Damen und Herren der Universitätsleitung? Was würden Sie sich wünschen, wo sehen Sie Optimierungspotenziale?

Ein generelles Problem, das immer wieder vorrangig genannt wird, ist die mangelnde Information seitens der Dienststelle, was den Stand von Planungen und die Auswirkungen von Organisationsmaßnahmen auf die Beschäftigten betrifft.

Denn nur wenn Beschäftigte und Personalrat frühzeitig über Planungen informiert werden, lassen sich

deren Auswirkungen abschätzen und eventuelle flankierende Maßnahmen vorbereiten. Eines der Hauptziele des Personalrats ist daher, sowohl die Information zwischen Dienststelle und Personalrat, als auch die Information zwischen Personalrat und Beschäftigten zu verbessern.

Meine persönlichen Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit der Dienststelle waren in der kurzen Zeit, die ich den Vorsitz nun inne habe, sehr positiv. Prof. Steinberg begrüßt ausdrücklich eine konstruktive Zusammenarbeit mit dem Personalrat, da es um das gleiche Ziel gehe, nämlich zufriedene und motivierte Mitarbeiter, die sich für die Universität einsetzen. Auch Kanzler Hans-Georg Mockel legt großen Wert auf eine Kooperation, da man die Neuausrichtung der Universität nur unter Einbeziehung des Personalrats, und damit des Personals, erfolgreich durchführen könne. Er hat sehr schnell das Problem „Informationsdefizit“ als erkannt und an einigen relevanten Stellen bereits reagiert. Ebenso kann ich die Zusammenarbeit mit Frau Konrad, Leiterin der Personalabteilung, nur als sehr gut bezeichnen. Auch andere Personen oder Einrichtungen der Verwaltung habe ich bisher als sehr konstruktiv und hilfreich erlebt. Es bleibt nun abzuwarten, ob den Bekundungen der Dienststelle nach den ersten positiven Ansätzen auch langfristige Taten folgen.





Die Verbesserung des Informationsflusses liegt aber auch in der Verantwortung des Personalrats. Neben dem bereits bekannten ‚Grünen Blatt‘ wird es daher eine Webseite des Personalrats geben, in der über aktuelle Entwicklungen oder Termine informiert wird. Auch innerhalb des Personalrats liegen noch einige strukturelle Änderungen an, um die Tätigkeit für die Beschäftigten transparenter und nachvollziehbarer zu machen. Der Personalrat leistet nämlich eine ganze Menge Arbeit, die aber bisher in der Universitätsöffentlichkeit häufig nicht so wahrgenommen wurde.

?: Ist PR-Vorsitzende ein Fulltime-Job oder können Sie noch Ihrer Arbeit nachgehen

Eigentlich würden die Aufgaben einer Personalratsvorsitzenden-tatsächlich eine volle Stelle mehr als ausfüllen. Ich habe mich trotzdem nur halb frei stellen lassen, da ich im HRZ noch das Projekt ‚Neuer Web-auftritt der Universität‘ koordiniere. Der Erfolg dieses Projekts liegt nicht nur der Leitung des Hauses und vielen Webbetreuern der Universität, sondern auch mir persönlich sehr am Herzen, da ich von den allerersten Planungen an daran beteiligt war. Die Einführung des neuen Systems, in dem der künftige Auftritt verwaltet wird, und die Schulungen dazu laufen derzeit auf Hochtouren. Im Moment wäre es tatsächlich praktisch unmöglich, das Projekt im ge-

planten Zeitrahmen fortzuführen, wenn nicht meine Kolleginnen und Kollegen aus dem HRZ mit sehr viel Engagement immer wieder meine Aufgaben mit übernehmen würden, sobald ich mal wieder in meinem „anderen Job“ unterwegs bin. Zumal derzeit noch nicht einmal die fehlende halbe Stelle besetzt ist. Bei diesen Kolleginnen und Kollegen möchte ich mich an dieser Stelle ganz herzlich bedanken.

Ebenso unterstützen mich aber auch die Kolleginnen und Kollegen aus dem Personalrat äußerst tatkräftig, so dass diese Aufgabe bisher unter der „Doppelbelastung“ nicht gelitten hat. Auch bei Ihnen möchte ich mich an dieser Stelle bereits für die Hilfestellung in der ersten Phase herzlich bedanken.

Meine Hoffnung für das nächste Jahr ist, dass sich die Arbeit im Personalrat nach der noch anstehenden organisatorischen Neuausrichtung etwas einfacher mit dem dann hoffentlich in den Routine-Betrieb übergehenden Projekt am HRZ vereinbaren lässt. Ob sich das so entwickelt, kann aber nur die Zeit erweisen.

?: Welche Rolle wird der Personalrat in den kommenden Jahren Ihrer Ansicht nach spielen?

Der Personalrat kann immer nur im Rahmen der ihm gesetzlich zugewiesenen Kompetenzen agieren. Ich sehe daher als ein generelles Pro-

blem, dass der Gesetzgeber in wirtschaftlich schlechten Zeiten die Rechte der Beschäftigten und ihrer Vertretungen Stück für Stück weiter beschneidet. Ein aktuelles Beispiel hierfür ist der Entwurf zur Novellierung des Hessischen Hochschulgesetzes vom 25. Juni 2004. Die geplanten Änderungen des Hessischen Personalvertretungsgesetzes würden für die wissenschaftlichen Mitglieder die Mitbestimmung und Mitwirkung des Personalrats in Personalangelegenheiten in Zukunft entfallen lassen. In der Begründung des Gesetzentwurfs wird dies etwas lapidar mit den unterschiedlichen Interessenlagen der Gruppe der wissenschaftlichen Mitglieder gerechtfertigt.

Solchen Entwicklungen muss man entschieden entgegentreten, wenn der Personalrat auch in Zukunft der Dienststelle als ein ernstzunehmender Vertreter aller Beschäftigten gegenüber stehen soll.

Das Gespräch führte Ralf Breyer

Andreas Walter
Telefon: 25017
E-Mail: walter@em.uni-frankfurt.de

Petra Buchberger: zur Person

Geboren 1965 in München

1986 bis 1992 Studium der Biologie in München, Abschluss Diplom-Biologin

1992 bis 1994 Wiss. Mitarbeiterin, GSF Neuherberg und MPI Bad Nauheim

1994 bis 2003 Studium der Rechtswissenschaft in Frankfurt, Abschluss Erstes Juristisches Staatsexamen

1996 bis 1999 Hilfskraft in der PC- und Unix-Beratung des Rechenzentrums, Universität Frankfurt

Seit 1999 Angestellte in der Abteilung ‚Zentrale Systeme‘ des HRZ; Aufgabenbereich Web-Administration



Studien-Service-Center – kundenorientiert und qualitätsbewusst

Im Rahmen eines gemeinsamen Projektes organisieren die Zentrale Studienberatung und das Studierendensekretariat der Universität ihre Kundenkontakte in einem Studien-Service-Center neu. Ziel ist es, die Transparenz ihrer Angebote zu erhöhen, den Service für die Kunden zu verbessern, die Qualität der Leistungen zu optimieren sowie die Zufriedenheit der Mitarbeiter/innen zu steigern.

Die beteiligten Arbeitsbereiche entwickeln dabei ein Leitbild mit Schwerpunkt ‚Kundenorientierung‘ und erarbeiten Lösungen entlang der Fragestellung: ‚Wie kann den Kunden im Bereich Studienangelegenheiten ein besserer Service und hohe Qualität geboten werden?‘

Das Studien-Service-Center ist bisher nicht als Organisationseinheit geplant, sondern stellt ein Dienstleistungsportal für die Kundenkontakte der beiden Arbeitsbereiche dar; die anderen vielfältigen Aufgaben der Zentralen Studienberatung und des Studierendensekretariats werden folglich mit der Darstellung des Studien-Service-Centers nicht beschrieben. Das Studien-Service-Center besteht aus 5 Elementen, die jeweils für spezielle Kundenkontakte stehen; die Bezeichnungen sind als interne Arbeitstitel zu verstehen:

Studien-Call-Center

Telefonische Erreichbarkeit für Anrufer/innen

Studien-Info-Paper

Informationsmaterial/Formulare/Plakate usw.

Studien-Info-Online

Internetauftritt

Studien-Post-Office

Postbearbeitung: E-Mail, Briefe, Fax

Studien-Service-Point

Persönliche Erreichbarkeit für Besucher/innen)

Im bereits eingerichteten Studien-Call-Center (SCC) werden von Telefonagenten/innen – studentische Mitarbeiter/innen – allgemeine Auskünfte über das Studienangebot der Universität Frankfurt, zu Bewer-

bungs- und Zulassungsfragen und zu den Studierendenverwaltungsverfahren, erteilt. Bei weitergehenden Fragestellungen wird in die nachgeordneten Telefonsprechstunden der Fachabteilungen weitervermittelt. Die Telefonagenten/innen nehmen auch die Anforderung von Info-Material auf. Mit der neuen Organisation des Telefondienstes wird einerseits den Kunden durch die größere Erreichbarkeit und die verbesserte Kundenorientierung ein besserer Service geboten und durch ein geeignetes Informationsmanagement eine optimierte Qualität geliefert und andererseits die Mitarbeiter/innen in den beiden Abteilungen vom Stress des ständig klingelnden Telefons befreit.

Das SCC ist seit Juni 2004 in Betrieb; vom 1. Juni bis zum 31. August wurden 19608 Anrufe gezählt. Davon konnten 16597 durch die Telefonagenten/innen angenommen werden – gut 85 Prozent der Anrufe. Davon konnten wiederum 85 Prozent direkt im SCC zufriedenstellend bearbeitet werden; nur 15 Prozent der Anrufe wurden zum Studierendensekretariat weitergeleitet.

Das SCC ist unter der Nummer 069/798 79 80 Montag bis Freitag von 9 bis 12 Uhr und Montag bis Donnerstag von 13 bis 16 Uhr erreichbar.

Die Studien-Info-Papers (SIP) umfassen alle Printmedien des Studien-Service-Centers, von Visitenkarten bis zu Plakaten, von Formularen bis zum Studienführer. Mit klarem Layout und Elementen der Qualitätssicherung werden die studienbezogenen Infomaterialien Studieninteressierten und Studierenden die Studienwahl und den Studieneinsieg erleichtern.

In einem ersten Schritt wurden bislang die Formulare des Studierendensekretariats in Inhalt und Layout überarbeitet und unter anderem für das www bereitgestellt. In der Zentralen Studienberatung wird derzeit die Umstellung der Informationsma-

terialien auf das neue Universitätslayout vorbereitet.

Durch Studien-Info-Online (SIO) werden mit einem professionellen Webauftritt im Bereich Studienangelegenheiten viele Standardanfragen unserer Kunden bearbeitet. Die hohe Onlinequote der Schüler/innen und Studierenden ist Anreiz, den Webauftritt durch qualitätssichernde Maßnahmen weiter zu optimieren. Geschäftsprozesse der Studierendenverwaltung werden im Onlinebereich für unsere Kunden zugänglich.

Zum Start des neuen Webauftritts der Universität im Oktober werden auch die Seiten zum Thema Studium überarbeitet sein. Wichtigstes Anliegen: für mehr Transparenz der Abläufe in der Studierendenverwaltung zu sorgen, damit unsere Kunden ihre Anliegen von der Bewerbung bis zur Exmatrikulation möglichst durch eine ‚Mischung‘ von Internet und Postweg abwickeln können.

Im Studien-Post-Office (SPO) wird die E-Mail- und Postbearbeitung des Studien-Service-Centers zentral organisiert. Mit standardisierten Bausteinen und aktuellen Informationen aus einer Wissensdatenbank können Textelemente direkt in die individuelle Beantwortung durch E-Mail, Fax oder Brief kopiert werden. Speziellere Fragen und Anliegen werden individuell durch die Berater/innen bearbeitet.

Mit dem Studien-Service-Point (SSP) wird eine zentrale Anlaufstelle für Besucher/innen mit studienbezogenen Fragen geschaffen. Dort wird ein Teil der Anliegen direkt beantwortet und mögliche weitergehende Schritte vorgeklärt. Es werden Infobroschüren und Formulare ausgegeben; auch Studien- und Prüfungsordnungen und Kommentierte Vorlesungsverzeichnisse verkauft. Ist ein Anliegen komplexer, werden die Kunden zu den Sprechstunden im Bereich des Studentensekretariats und der Zentralen Studienberatung mit



einem Laufzettel weiter geleitet. Der Studien-Service-Point soll im Erdgeschoss des Sozialzentrums eingerichtet werden.

Projektleitung: Michael Gerhard;
Zentrale Studienberatung
Bockenheimer Landstr. 133;
60325 Frankfurt am Main
Tel.: 069/798 23937;
Fax: 069/798 79 81

Michael Gerhard
Telefon: 23937
E-Mail: M.Gerhard@ltg.uni-frankfurt.de

Lohnt sich Leistung?

Zuschrift zum Beitrag ‚Leistung muss sich lohnen?‘ UI 1/04

Nicht für alle Mitarbeiterinnen des Hauses lohnt sich Leistung. Das gilt insbesondere für die Gruppe ‚Verwaltungsangestellte sonstige MitarbeiterInnen‘. Nicht nur, dass die Eingruppierung in unterschiedliche Tarifgruppen nach keinen erkennbar nachvollziehbaren Kriterien erfolgt - auch die dazugehörigen Arbeitsplatzbeschreibungen decken sich - in keiner Tarifgruppe - in sehr vielen Fällen mit den realen Anforderungen. Mit Verweis auf das Tätigkeitsprofil der ‚klassischen‘ Sekretärin, die es vor 20 oder 30 Jahren noch gab, pflegt die Personalabteilung berechtigte Anträge auf Höhergruppierung abzulehnen und zieht sich dabei auf - oder sollte man sagen in den gesetzlichen Rahmen zurück. Dieser gesetzliche Rahmen wird verklausuliert dargestellt und „ständig erreicht die/der Antragstellende nicht die geforderten 80%“, die er/sie benötigt, um „endlich“ eine Gruppe höher zu kommen. Jeder Tätigkeit muss ein Gesetz zugrunde liegen, damit diese als „höherstufungswürdig“ anerkannt wird. Beim Nachweis dieser „Gesetzesgrundlagen“ wird dann darauf hingewiesen, dass diese Gesetze keinen Spielraum für eigene Entschei-

dungen bieten und nicht die „berühmten“ „80%-Kriterien“ aufweisen. Wird dagegen eine Tätigkeit als 100% selbständig ausgeführt anerkannt, gibt es dafür keine „Gesetzesgrundlagen“, die eine Höherstufung rechtfertigen.

Die Bereitschaft, der Personalabteilung, die geänderten Verhältnisse zur Kenntnis zu nehmen, ist praktisch nicht vorhanden. Was früher Sekretariat hieß, ist heute ‚Officemanagement‘, bei dem selbstständiges und eigenverantwortliches Arbeiten notwendig sind und von den vorgesetzten Hochschullehrern auch erwartet werden - unabhängig davon, was in der Stellenbeschreibung oder auf dem Gehaltszettel steht. Kontenverwaltung, das Ausstellen von Bestätigungen, Scheinen und Zeugnissen oder auch Dateipflege und die editorische Tätigkeit wissenschaftlicher Texte oder Präsentationen sind nur einige der alltäglichen komplexeren Verrichtungen, die zu organisieren und häufig parallel abzuarbeiten sind.

Anforderungen, die denjenigen höherdotierter Stellen („Assistentin (der Geschäftsleitung)) der freien Wirtschaft absolut vergleichbar sind,

in materieller Hinsicht dagegen krass abfallen.

Das Argument der Arbeitsplatzsicherheit verliert angesichts der aktuellen Entwicklungen an Glaubwürdigkeit; ohnehin stellen sich (weibliche) Angestellte von je her schlechter als etwa Beamtinnen. Während deren Bezüge im Laufe der Jahre mit einer gewissen Regelmäßigkeit steigen, nehmen die der Angestellten ab - zumal, wenn etwa das Kindergeld wegfällt und der damit verbundene Familienzuschlag. Das ist nicht nur am Monatsende spürbar, sondern auch bei der Rente.

Bei vergleichbaren Behörden sind sogenannte ‚Hilfssachbearbeiterinnen‘ in BAT Vc eingestuft. Diese stellen Akten zusammenstellen und überwachen Termine. Pfortner werden mit VI b eingestuft. Ohne eine Wertung dieser Tätigkeiten vornehmen zu wollen - eine Verhältnismäßigkeit ist da nicht mehr zu erkennen.

Stellvertretend für viele Kolleginnen

Clarissa Weilbacher

Direkter Draht zum Bund

Anträge auf Gewährung einer Bundeszuwendung (AZA) gehen neue (Post)Wege

Anträge an das Bundesministerium für Bildung und Forschung sind ab sofort nicht mehr auf dem Dienstweg über das Hessische Ministerium für Wissenschaft und Kunst zu leiten, sondern können direkt an das zuständige Bundesministerium oder den jeweiligen Projektträger gesendet werden.

Zu beachten ist, dass auf Seite 6 der

AZA Formulare, auf der auch die Unterschrift des Präsidenten zu leisten ist, das vorletzte Kästchen mit der Erklärung ‚Über den Antrag besteht bereits Einvernehmen mit dem zuständigen Landesressort‘ angekreuzt werden muss (4. Kästchen von unten). Das Kästchen im unteren Kästchenblock ‚Antragsteller unterhält eine eigene Prüfeinrichtung‘ ist ebenfalls

anzukreuzen; unter ‚Bezeichnung der Einrichtung‘ ist ‚Innenrevision‘ korrekt. Die Buchführung ist kaufmännisch und nicht mehr kameralistisch; somit ist in Ziffer 350 auf AZA 2 eine ‚2‘ anzugeben..

Dorothee Lux
Telefon: 22130
E-Mail: d.lux@vdv.uni-frankfurt.de



Mehr Service für externe Partner Rufnummer-Signalisierung beim Telefonieren freigeschaltet

Seit wenigen Wochen ist für die Telefonanlage der Universität das Signalisieren der Rufnummer an den angerufenen Telefonpartner freigeschaltet, nachdem der Personalrat dieser Regelung bereits im Juli zugestimmt hatte. Davon verspricht sich das HRZ eine deutliche Verbesserung der Kommunikationsmöglichkeiten, insbesondere mit Partnern aus der Wirtschaft.

Selbstverständlich haben Sie aber die

Möglichkeit, diese Signalisierung für Ihre Nebenstelle zu unterdrücken, wenn Sie dies für angemessen halten. Es wird dann keine Nummer, sondern nur die Bezeichnung ‚Amt‘ signalisiert.

Einzelheiten der Bedienung zur Unterdrückung der Signalisierung ist auf der Internet-Seite des Hochschulrechenzentrums unter www.rz.uni-frankfurt.de/service/spez/telefon/anleitung_rufnummern-

[unterdrueckung.pdf](#) beschrieben.

Informationen zu Fragen, etwa die individuelle Bedienung bei den unterschiedlichen Telefontypen sind unter Telefon 117 (Anrufbeantworter) oder 117@uni-frankfurt.de

Andreas Schmitter
HRZ, Telekommunikation
Telefon: 28059
E-Mail: schmitter@rz.uni-frankfurt.de

Packen Sie den Widder(stein) bei den Hörnern!



Eine Wanderung rund um den Widderstein (2533m) ist ein unvergessliches Erlebnis

Jetzt noch bis 17.10.04 Plätze reservieren!

Haus Bergkranz
Sport- und Studienheim der Universität Frankfurt
im Kleinwalsertal (Österreich)

Informationen
www.uni-frankfurt.de/HausBergkranz
Reservierung
Susi Ancker, Tel. 23236, Fax: 25180;
E-Mail: HausBergkranz@uni-frankfurt.de

Anfragen und Kontakt

r.heller@vdv.uni-frankfurt.de

Adressfeld

I M P R E S S U M

Redaktion:
Marketing und Kommunikation
der Universität;
Rosemarie Heller, 22234;
E-Mail: r.heller@vdv.uni-frankfurt.de/
Dr. Ralf Breyer, 23753;
E-Mail: breyer@pvw.uni-frankfurt.de

Gestaltung:
Wuttke Design Service, Darmstadt
Druck: Druckzentrum der Universität

**Die nächste Ausgabe erscheint
im ??????2004**