

HIS berät Sporthochschule beim Aufbau eines Qualitätsmanagement-Systems

HIS Hochschul-Informations-
System GmbH
Goseriede 9
30159 Hannover
Postfach 29 20
30029 Hannover
Telefon +49 (0) 511 1220-0
Telefax +49 (0) 511 1220-250
www.his.de

Die Verwaltung der Deutschen Sporthochschule Köln (DSHS) hat sich entschlossen, ein Qualitätsmanagement-System für die Verwaltung aufzubauen. Um in einem ersten Schritt bestehende Stärken und Verbesserungspotenziale aufzuspüren, hat die DSHS eine Kundenbefragung durchgeführt – und den Service der Verwaltung unter die Lupe genommen. Beraten wurde sie dabei vom Arbeitsbereich Hochschulmanagement der HIS Hochschul-Informations-System GmbH.

Veränderte hochschulpolitische Steuerungsmechanismen und der wachsende Wettbewerb um Ressourcen stellen auch Hochschulverwaltungen vor die Aufgabe, sich verstärkt mit der Gewährleistung einer hohen Qualität ihrer Dienstleistungen auseinanderzusetzen. Mit der von HIS durchgeführten Kundenbefragung hat die Verwaltung der DSHS Köln ihre Leistungen und Services aus Sicht der internen Kunden bewerten lassen – und einen ersten Schritt zum Aufbau ihres geplanten Qualitätsmanagements gemacht.

Hierfür entwickelte das HIS-Beraterteam in enger Abstimmung mit der DSHS eine Online-Kundenbefragung, die unter dem Motto „Ihre Meinung zählt!“ im Frühjahr 2011 durchgeführt wurde.

Im Rahmen der Online-Befragung hatten die Mitarbeiter(innen) und die Studierenden der DSHS die Möglichkeit, konkrete Dienstleistungen und Services der Hochschulverwaltung zu bewerten. Außerdem wurden sie nach ihrer Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit, Freundlichkeit und Fachkompetenz der Ansprechpartner(innen) sowie der Bearbeitungsdauer von Vorgängen gefragt.

Nach Auswertung der Befragung durch HIS wurden die Ergebnisse und Handlungsempfehlungen innerhalb der Hochschulverwaltung präsentiert und diskutiert. In Follow-up-Workshops erarbeitete das HIS-Beraterteam mit den

17. Januar 2012
Seite 1 von 2

Nähere Auskünfte:
Anna Sophie Beise
Tel.: 0511 1220-341
E-Mail: beise@his.de

Dr. Thomas Schröder
Tel.: 0511 1220-121
E-Mail: t.schroeder@his.de

Pressekontakt:
Theo Hafner
Tel.: 0511 1220-290
E-Mail: hafner@his.de

Katharina Seng
Tel.: 0511 1220-382
E-Mail: seng@his.de

Mitarbeiter(inne)n der Hochschulverwaltung anschließend
Handlungsempfehlungen zur Verbesserung der administrativen Services.

Seite 2 von 2

„Zur systematischen Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements ist es im nächsten Schritt wichtig, ein Instrument wie die Kundenbefragung in den Qualitätsregelkreis einzubinden und kontinuierlich zu nutzen. Mit Hilfe einer Kundenbefragung kann perspektivisch gemessen werden, ob die Hochschulverwaltung selbstgesetzte Ziele erreicht und wo Nachsteuerungsbedarf besteht. Zudem kann eine Kundenbefragung als ‚Trendbarometer‘ für sich ändernde Erwartungshaltungen von Kunden dienen. Mit der Kundenbefragung hat die Deutsche Sporthochschule einen wichtigen Grundstein für ihr Qualitätsmanagement gelegt“, so Anna Sophie Beise, Projektleiterin und Organisationsberaterin der HIS GmbH.

Nähere Auskünfte:

Anna Sophie Beise
Tel.: 0511 1220-341
E-Mail: beise@his.de

Dr. Thomas Schröder
Tel.: 0511 1220-121
E-Mail: t.schroeder@his.de

Pressekontakt:

Theo Hafner
Tel.: 0511 1220-290
E-Mail: hafner@his.de

Katharina Seng
Tel.: 0511 1220-382
E-Mail: seng@his.de