

Connected Services

gemeinsam, effizient, verlässlich, innovativ



Albert-Ludwigs-Universität Freiburg



**UNI
FREIBURG**

Status quo, Vision und Mission



**UNI
FREIBURG**

Albert-Ludwigs-Universität Freiburg



Vorgeschichte



- Weiterentwicklung der Verwaltung war Gegenstand im institutionellen Antrag der Universität für die Exzellenzstrategie
- Vorangegangen: mehrere Projekte/Erhebungen/Externe Rückmeldungen zur Optimierung von Verwaltung und Technik sowie Situation der Mitarbeiter*innen

Stärken



- Stark ausgeprägte Serviceorientierung der Verwaltungsmitarbeiter*innen, z.B. im Rahmen von Beratungen oder beim Finden individueller Problemlösungen
- Rahmenbedingungen: z.B. Kinderbetreuung, Arbeitszeitregelungen, Fort- und Weiterbildungsangebot

Problemfelder



- Situation der Mitarbeiter*innen
- Organisationsstruktur
- Prozesse und Schnittstellen
- Informations- und Kommunikationssysteme
- Management und Steuerung

Connected Services

gemeinsam, effizient, verlässlich, innovativ



Albert-Ludwigs-Universität Freiburg



**UNI
FREIBURG**

Grundsätze (Mission)



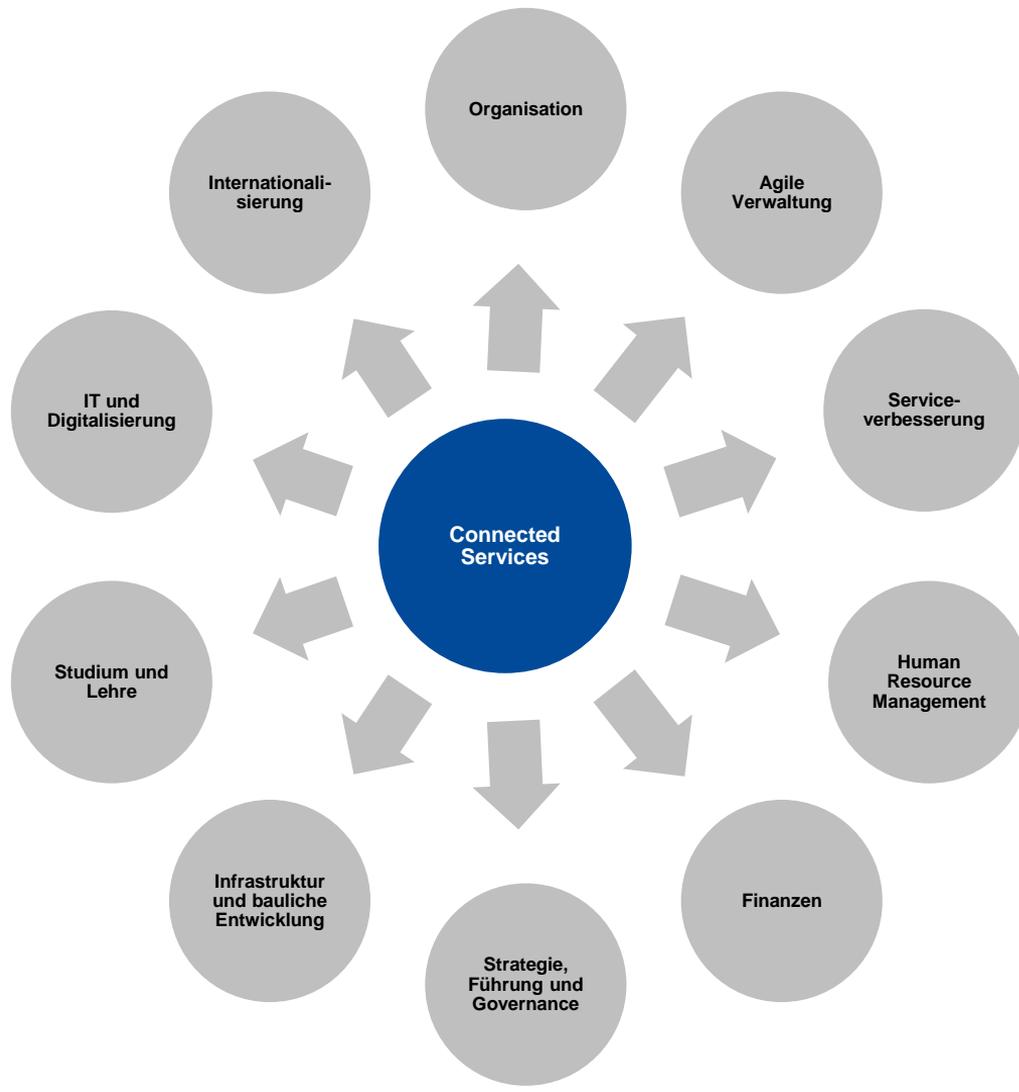
- Wir ziehen an einem Strang und verfolgen die Umsetzung der Vision gemeinsam.
- Wir tragen als Partner von Forschung, Lehre, Studium und Weiterbildung zur strategischen Entwicklung unserer Universität bei.
- Wir vermitteln Klarheit und Verlässlichkeit.
- Wir entwickeln bedarfsgerechte, nutzerorientierte Lösungen, gemeinsam mit den Nutzer*innen.
- Wir entwickeln und nutzen innovative Infrastruktur, digitale Verfahren und effiziente Prozesse.
- Wir nutzen Spielräume rechtskonform und bestmöglich aus.
- Wir sind offen für neue Anforderungen und Veränderungen.
- Wir fördern positive Führungs-, Kooperations- und Entwicklungskultur auf allen Ebenen.
- Wir greifen Herausforderungen frühzeitig und selbstverantwortlich auf und entwickeln Lösungen.
- Wir stehen für kontinuierliche Verbesserung und nachhaltige Entwicklung.

Strategische Ziele



Umfassende Erneuerung – universitätsweite Weiterentwicklung der administrativen Prozesse und Strukturen:

- Administration und Technik in der ZUV und den dezentralen Einrichtungen bestmöglich als Servicedienstleister aufstellen, um herausragende Leistungen in den Kernleistungsdimensionen Forschung, Lehre und Transfer erbringen zu können.
- Verbesserung der bereichsspezifischen und bereichsübergreifenden Strukturen und Prozesse und Erhöhung der inhaltlichen und wirtschaftlichen Effizienz des Verwaltungshandelns zur Entlastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
- Bestmögliche Nutzung der Potenziale moderner IT, verbunden mit einer klaren organisatorischen Einbindung.
- Etablierung von Strukturen und Prozessen der nachhaltigen Qualitätssicherung im administrativen Handeln.



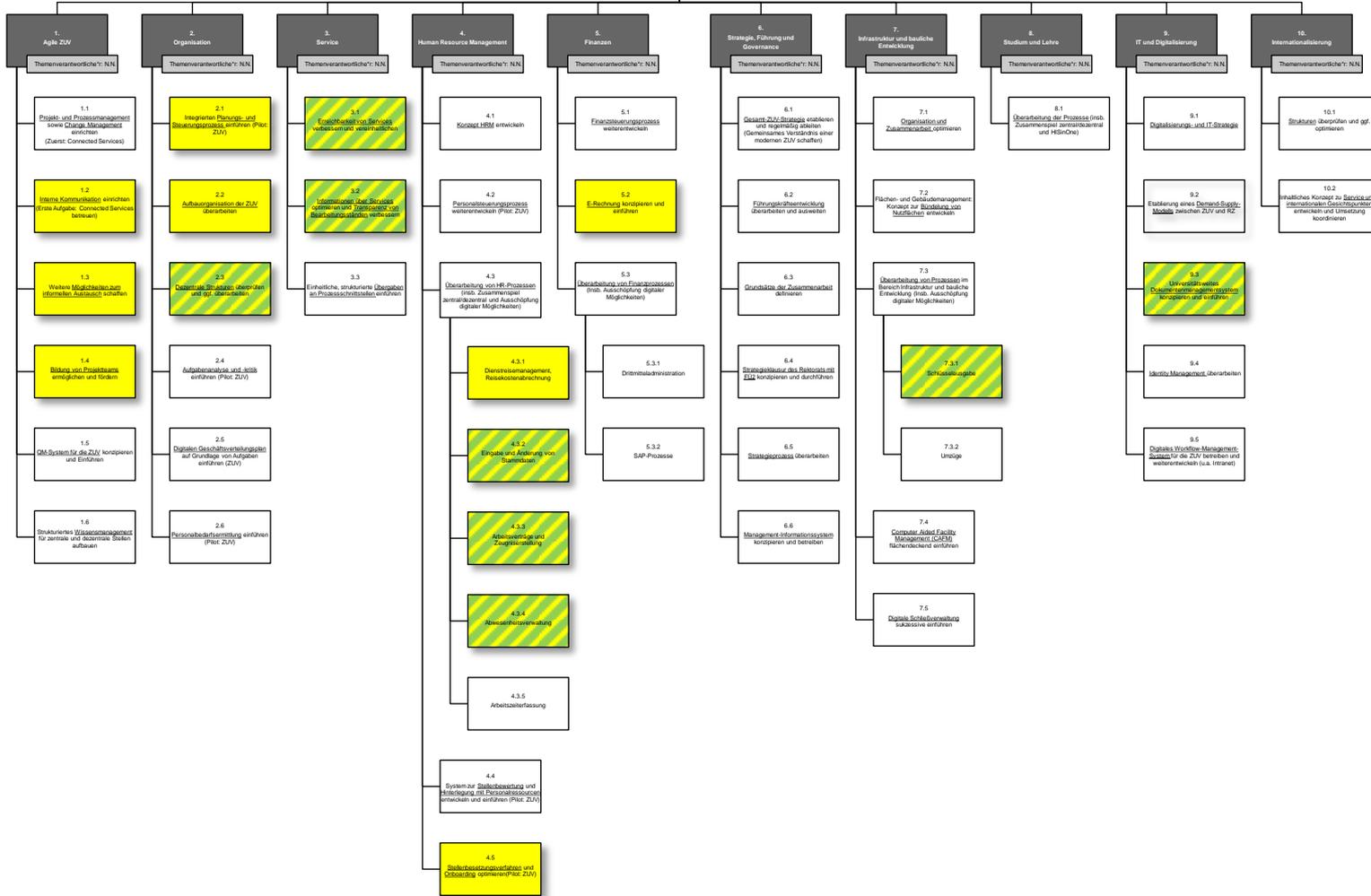
Das Projekt „Connected Services“: Überblick



**UNI
FREIBURG**

Albert-Ludwigs-Universität Freiburg





Projektteam



- Projektmanager
 - Walter Willaredt und Andreas Friedrich
- Projektteam
 - Dr. Verena Eichel
 - Felix Eichhorn
 - Dr. Reiner Fuest
 - Ursula Seelhorst

Die zentrale Arbeitsmethode für Veränderungsprozesse

Wieso – Weshalb – Warum

Albert-Ludwigs-Universität Freiburg



UNI
FREIBURG

Wieso, haben wir keine Methode?



- Bisher gibt es viele verschiedene Herangehensweisen zur Bewältigung von Veränderungsdruck.
- Zunehmende Anlässe für Veränderung und steigende Vernetzung der Themen machen dies noch deutlicher.

Weshalb wollen wir eine Methode?



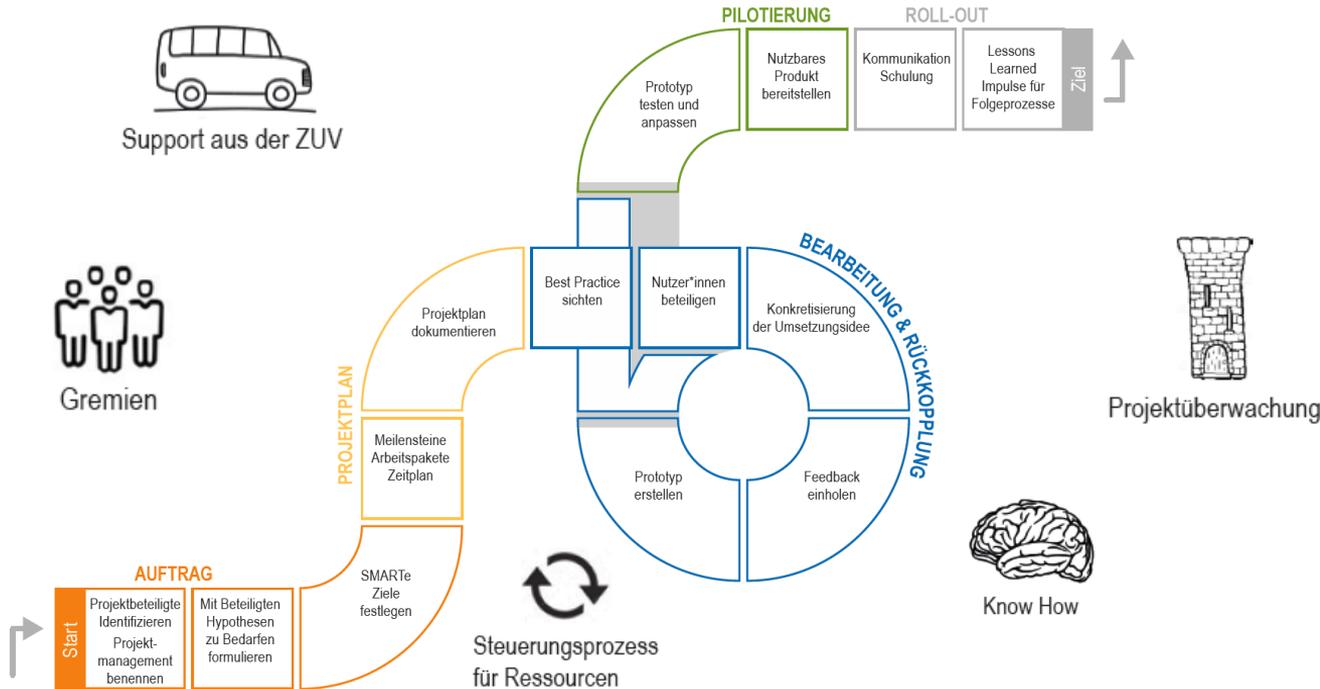
- Um in der Zusammenarbeit effektiver zu sein, erscheint eine gemeinsame Methode hilfreich.
- Damit lässt sich leichter ein gemeinschaftliches Bild vom Vorgehen und der Zielvorstellung erschaffen

Warum diese Methode?

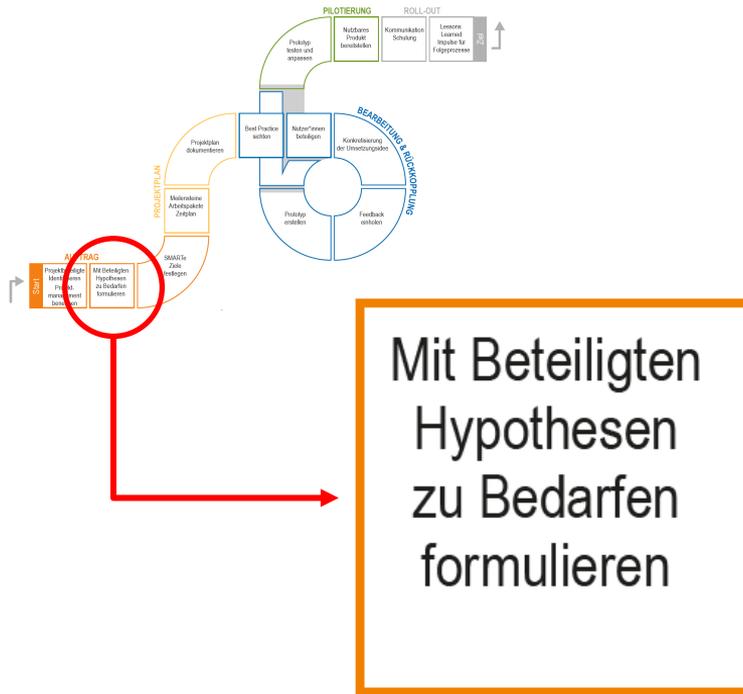


- Weil sehr unterschiedliche Veränderungsprozesse behandelt werden sollen, muss die Methode ausreichend flexibel sein.
- Dennoch soll sie klare Leitlinien für die Behandlung von Veränderungsprozessen liefern.

Die Methode

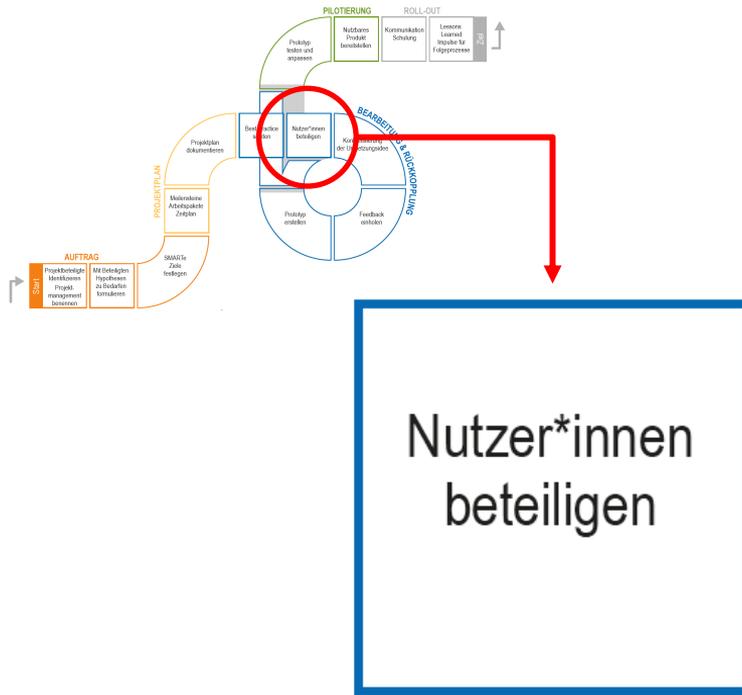


Umgang mit der Methode



- Ausgestaltung: z.B. Brainsorming, Befragungen durchführen, Befragungsergebnisse nutzen usw.

Umgang mit der Methode



- Ausgestaltung: Workshop, Interview, gemeldete Wünsche auswerten usw.