

NEUE WEGE – Die Umsetzung des Leitbildes der Zentralen Verwaltung

Schwerpunkt
Kundenorientierung



Info Nr. 5 | August 2002

Projekt-Info Nr. 5

AUGUST 2002

Inhalt

Ausschreibungsverfahren und Umsetzungsprozess 4

Dienstleistung und Kundenorientierung 5

- Kundenbefragung in der Abteilung Technik 5
- Neue Formen der Kundenorientierung in der Personalabteilung 6
- Zusammenführen, was zusammen gehört:
Reorganisation der Zentralen Verwaltung 7
- Trainings in der Zentralen Verwaltung 8
- Tag der Offenen Tür in der Abteilung Technik 9
- Studierende als Kunden/innen: Studienbüro 9
- Kundenorientierte Bereitstellung von Informationen 10

Professionalität und Qualität 10

- Internationalisierung: Kurzinfos in Englisch 10
- EDV-Abteilung: Verwaltungsnetz soll transparenter werden 11
- Professioneller Auftritt: Die Überarbeitung des Webs 11

Verantwortung und Chancengleichheit 12

- Gender Mainstreaming in Entwicklung und Umsetzung des Leitbildes 12

Dialog und Kooperation 13

- Stabsstelle „Justizariat“: Von der Prüfungsstelle für Rechtsangelegenheiten zum dienstleistenden und beratenden Partner 13

Führung und Leitung 14

- Abteilung Technik 14

Mit dem Leitbild in die Zukunft 14

- Durchführung einer Mitarbeiterbefragung 15
- Leitbild-Umsetzung: Wie geht es weiter? 15

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

das Leitbild der Zentralen Verwaltung ist seit nunmehr knapp einem Jahr „in Kraft“. Kritische Stimmen machen geltend, dass sich nichts geändert habe: Die Zentrale Verwaltung sei immer noch so wie eh und je; das Projekt „Leitbildentwicklung“ habe seine hohen Ansprüche bisher nicht eingelöst.

Wir sind der Meinung, dass dies nicht zutrifft. Sicher, wenn man Spektakuläres erwartet hat, wird man enttäuscht sein. Die Zentrale Verwaltung hat sich nicht über Nacht in eine andere Einrichtung gewandelt. Das war aber auch gar nicht beabsichtigt. Ziel des Projektes Leitbildentwicklung ist es gewesen, eine gemeinsame Vorstellung davon zu entwickeln, wohin wir uns als Einrichtung und Teil der Johannes Gutenberg-Universität Mainz entwickeln möchten. Ein weiteres Ziel bestand darin, einen Prozess der Veränderung in Gang zu setzen, der uns in Richtung unserer Zielvorstellungen führt.

Betrachtet man die Fülle der Maßnahmen, die entfaltet wurden, um die im Leitbild getroffenen Aussagen umzusetzen, dann wurden die Projektziele erreicht. Teilweise wurden diese Maßnahmen ausdrücklich unter dem Titel der Umsetzung des Leitbildes initiiert, teilweise sind sie unabhängig vom Projekt „Leitbildentwicklung“ ins Leben gerufen worden und tragen dennoch erheblich zu mehr Dienstleistungs- und Kundenorientierung, Wirtschaftlichkeit, Professionalität, Kollegialität und Chancengleichheit innerhalb der Zentralen Verwaltung der Johannes Gutenberg-Universität Mainz bei.

In der vorliegenden Broschüre möchten wir Ihnen über die Aktivitäten des vergangenen Jahres berichten und einige Beispiele – und Vorbilder – näher vorstellen.

Wir tun dies mit einiger Verspätung – geplant war diese Mitarbeiterinformation schon zu Beginn des Jahres. Aufgrund der Mitarbeit in anderen Projekten und Vorhaben, darunter der Evaluation des Neuen Steuerungsmodells, ist unsere Arbeit hieran verzögert worden. Der Fülle der Projekte müssen auch wir insofern „Tribut“ zollen.

Wir möchten Sie schließlich darüber informieren, dass es kein – wie in der letzten Mitarbeiterinformation angekündigt – zweites Ausschreibungsverfahren mit zeitlichen Fristen für Umsetzungsprojekte geben wird. Vielmehr können Sie Ihre Vorhaben, Ideen und Projekte unabhängig von zeitlichen Fristen einreichen; Sie haben hierzu die Möglichkeit, uns persönlich oder telefonisch anzusprechen oder uns eine email zu senden. Wir leiten Ihre Ideen an die Projektleitung des Neuen Steuerungsmodells, die dem Präsidenten Ideen und Projekte zur Förderung vorschlägt.

Wie immer sind wir für Fragen und Anregungen, Kritik und Verbesserungsvorschläge zu unserem Projekt und dieser Mitarbeiterinformation dankbar.

Wir wünschen Ihnen eine gute Lektüre!

Projektteam Leitbildentwicklung

Ausschreibungsverfahren und Umsetzungsprozess

Um den Umsetzungsprozess des Leitbildes der Zentralen Verwaltung in Gang zu bringen, hat die Projektgruppe „Leitbildentwicklung“ im vergangenen Jahr ein Ausschreibungsverfahren durchgeführt. Alle Bereiche und alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Zentralen Verwaltung wurden eingeladen, ihre Ideen, Vorhaben, Maßnahmen und Projekte zur Umsetzung der im Leitbild formulierten Ziele einzureichen. Ausschreibungsschluss war der 31. Oktober 2001.

Insgesamt sind 10 Projektvorschläge und 13 Ideen zur Umsetzung des Leitbildes eingereicht worden. Sechs Projektvorschläge stammten von der Abteilung Studium und Lehre, zwei von der Personalabteilung und ein Vorschlag wurde vom Dezernat Technik eingereicht. Die Ideen gehen sämtlich auf die Abteilung Studium und Lehre zurück.

Die Projektvorschläge und Ideen wurden zunächst in der Projektgruppe „Leitbildentwicklung“ eingehend beraten und in eine Rangfolge gebracht. Sie wurden dann der Projektleitung des Neuen Steuerungsmodells vorgestellt und erläutert. Diese hat die Rangfolge der eingereichten Projektvorschläge und Ideen mit der Leitung sowie die Förderungsbeträge, die aus zentralen eingesparten Mitteln zur Verfügung gestellt werden konnten (Interner Innovationsfonds) abgestimmt. Im April und damit später als ursprünglich geplant – die Verzögerung ist auf die zwischenzeitliche Evaluation des Neuen Steuerungsmodells zurückzuführen, die im März stattgefunden hat – konnten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die die Anträge eingereicht hatten, über die positive Aufnahme ihrer Vorschläge und Ideen benachrichtigt werden.

Im Einzelnen werden folgende Projekte zur Umsetzung des Leitbildes aus dem internen Innovationsfonds gefördert:

- Erarbeitung eines Serviceguides für die Leistungen der Zentralen Verwaltung
- Kundenbefragung in der Psychotherapeutischen Beratungsstelle
- Entwicklung eines Seminarangebots für Studieninteressierte
- Neuausrichtung der Aufgabenerledigung und der Arbeitsstruktur in der Personalabteilung
- Erarbeitung einer Begrüßungsmappe für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Universität
- Bereitstellung aller Formulare im Internet bzw. Intranet

Neben diesen Projekten, die im folgenden näher vorgestellt werden, wurden eine ganze Reihe von Maßnahmen initiiert, die zwar nicht „offiziell“ als Umsetzungsprojekte des Leitbildes ins Leben gerufen wurden, die aber dennoch der Umsetzung des Leitbildes und seiner Zielvorstellungen dienen. Hierzu gehören unter anderem Projekte des Neuen Steuerungsmodells, z.B. das Projekt „Studienbüro“ oder das Projekt „Reorganisation der Zentralen Verwaltung“. Es gehören aber auch Initiativen einzelner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dazu. Die nächsten Seiten geben Ihnen einen Einblick in

die Vielzahl von Ansätzen, die jeweils auf ihre Weise und mit unterschiedlichen Mitteln zur Umsetzung des Leitbildes beitragen.

In beinahe allen verwaltenden Bereichen wurden im vergangenen Jahr Anstrengungen unternommen, um mehr Dienstleistung und Service zu realisieren. Ob in der Technik, im Studierendensekretariat oder in der Personalabteilung – gemeinsam ist den Ansätzen, dass am Anfang der Veränderungen eine systematische Erhebung der Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden stand bzw. steht.

Dienstleistung und Kundenorientierung WIR MACHEN IHR ANLIEGEN ZU UNSEREM!

Kundenbefragung in der Abteilung Technik

Weg vom Image der eher bürokratischen und unflexiblen Einrichtung hin zu einem flexiblen, wirtschaftlich arbeitenden und modernen Serviceanbieter – diesem Ziel dienen die Reformen, die vor einem Jahr im damaligen Dezernat Technik, heute Abteilung Technik, eingeleitet worden sind.

Die Projektleiterin, Frau Seliger, Herr Faust als Mitglied der Projektgruppe sowie Herr Geiger als Berater der Firma gpo consulting haben sich das Ziel gesetzt, bis Mitte 2003 neue Organisationsstrukturen für das Dezernat Technik zu schaffen, die eine schnellere, effizientere und an den Bedürfnissen der Kunden orientierte Aufgabenerfüllung möglich machen. 800 Kundinnen und Kunden in den Fachbereichen, d.h. Professoren, Mitarbeiter sowie das in den Fachbereichen tätige Verwaltungspersonal, wurde ein Fragebogen zugesandt, der Fragen zur Zuverlässigkeit und der fachlichen Ausführungsqualität enthielt. Ausgehend von ihren „alltäglichen“ Erfahrungen mit dem Dezernat Technik wurden die Kundinnen und Kunden um eine Einschätzung ihrer Zufriedenheit mit dem bisherigen Angebot und Service des Dezernats Technik gebeten.

Es zeigte sich, dass die Kundinnen und Kunden zwar insgesamt mit den Leistungen des Dezernats Technik zufrieden sind, sich aber eine effizientere Auftragsbearbeitung und eine verbesserte Erreichbarkeit wünschten.

Darüber hinaus wurde eine interne Kundenbefragung durchgeführt, um zu ermitteln, welche Probleme im Hinblick auf die dezentrale Beschaffung von Materialien innerhalb des Dezernats Technik bestehen.

An den Ergebnissen dieser Kundenbefragungen und Analysen setzten die Projektverantwortlichen in ihrer weiteren Projektarbeit an. Beispielsweise wurde Anfang 2002 ein Training mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Dezernats Technik mit den Themen Kundenorientierung und Umgang mit Kunden in Konflikten sowie das Arbeiten im Team durchgeführt.

Infos

Frau Seliger | Haushaltsabteilung
Tel. 06131/39-22190
annette.seliger@verwaltung.uni-mainz.de

Herr Faust | Technik
Tel. 06131/39-25652
faust@verwaltung.uni-mainz.de

Darüber hinaus wird in der neuen Abteilung Technik eine zentrale Anlaufstelle für die Kundinnen und Kunden eingerichtet, die u.a. die Aufgabe hat, die Kunden über auftretende Schwierigkeiten und Verzögerungen un der Abwicklung des Auftrags zu informieren – ein in der Kundenbefragung kritisch bewerteter Punkt.

Auch die Reorganisation des ehemaligen Dezernats Technik trägt erheblich zu einer Verbesserung der Kundenorientierung bei: Die Entscheidungsebenen werden verschlankt und zusammengehörende Aufgaben werden nun von einer Stelle erledigt. Dies fördert nicht nur Schnelligkeit und Effizienz im internen Umgang, sondern von der Konzentration der Aufgaben und Verminderung von störanfälligen Schnittstellen kann auch der Kunde profitieren.

Die skizzierten Maßnahmen zeigen, dass es lohnend ist, die im Leitbild der Zentralen Verwaltung enthaltenen Aussagen und Zielvorstellungen für den eigenen Bereich zu konkretisieren. Durch die Reformarbeit in den zurückliegenden Monaten ist den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, aber auch der Führungsebene, so Herr Faust, deutlich geworden, was Dienstleistung und Kundenorientierung eigentlich in bezug auf das Angebot und den Service der Abteilung Technik bedeutet. Aus relativ allgemeinen Zielvorstellungen sind auf diese Weise konkrete Ziele geworden. Gleichzeitig ist deutlich geworden, wie jeder Mitarbeiter und jede Mitarbeiterin zum Erreichen der Ziele in seinem oder ihren persönlichen Arbeitsumfeld beitragen kann.

Dagobert Gwiasda Abteilung Technik



Mit der Einrichtung einer zentralen Anlaufstelle für die Kunden unternimmt das Dezernat Technik einen großen Schritt in Richtung Kundenorientierung: Diese Anlaufstelle hat die Aufgabe, den Kundenkontakt herzustellen, zu halten und über Schwierigkeiten in der Abwicklung zu informieren.

Im Hinblick auf die laufende Reorganisation halte ich es gerade im Sinne der Umsetzung unseres Leitbildes für notwendig, dass die gewerkeübergreifenden Arbeiten durch einen Hauptverantwortlichen koordiniert und überwacht werden. Dies gilt insbesondere in den Bereichen der Anlagenwartung und Instandsetzung.

Neben Kundenorientierung ist für mich persönlich der Aspekt der Qualität und Professionalität wichtig. In meinem Arbeitsbereich bedeutet dies, dass die vorbeugenden Wartungstätigkeiten gemäss den gesetzlichen Vorgaben weiter ausgebaut werden müssen.

Neue Formen der Kundenorientierung in der Personalabteilung

Auch in der Peronalabteilung geht man bei der Kundenorientierung neue Wege. Die Ausgangsfrage dieser Überlegungen lautete: Wie kann die Personalabteilung noch kundenfreundlicher werden?

Zur Vorgeschichte: Im Jahre 2000 fand eine Personalabteilungsworkshop statt. Im Mittelpunkt der Veranstaltung standen Fragen der weiteren Entwicklung der Abteilung –

Frau Wald | Personalabteilung
Tel. 06131/39-22205
rita.wald@verwaltung.uni-mainz.de

Herr Hammes | Personalabteilung
Tel. 06131/39-25652
mathias.hammes@verwaltung.uni-mainz.de

Entwicklungspotenziale wurden ausgelotet. Ergebnis des Workshops war, sich in Zukunft noch stärker mit dem Aspekt der „Kundenorientierung“ zu beschäftigen und die Arbeit der Abteilung daran auszurichten.

In einem Gespräch erläutern Frau Wald und Herr Hammes die konkreten Auswirkungen, die der Abteilungsworkshop auf die Arbeit im Referat 222 – Tarifrecht hatte: Direkt im Anschluss an diesen Workshop sei ein Checkliste „Einstellungsverfahren“ erarbeitet worden; mit ihrer Hilfe sollten Einstellungsverfahren für die Fachbereiche transparenter gestaltet, häufig gestellte Fragen und auftauchende Probleme von vornherein geklärt werden. „Innerhalb des Referates sind aber früh Zweifel aufgekommen, ob die Checkliste für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Fachbereichen eine wirkliche Hilfe darstellt oder doch zuviel voraussetzt“, erläutert Herr Hammes. „Wir sind im Referat darüber eingekommen, die Kunden stärker einzubeziehen; d. h. eine wirklich kundenfreundlichen Checkliste kann nur aus einer Zusammenarbeit des Referates mit seinen Kunden hervorgehen.“

Ergebnis dieser Überlegungen ist ein Workshop im September 2002 mit Teilnehmern aus den Fachbereichen und dem Referat 222. Frau Wald und Herr Hammes nennen als Ziele des Workshops:

- Weiterentwicklung der Serviceleistungen des Referats in der Personalbetreuung,
- Abbau von Schnittstellen und Doppelarbeiten,
- Vereinfachung der Wege, Verbesserung der direkten Kommunikation (Formschreiben, Anträge, Formulare),
- Kennenlernen der Kundenwünsche,
- Abbau von Vorurteilen zwischen Dienstleister und Kunden,
- Konkret: Erstellung eines Einstellungsleitfadens unter besonderer Berücksichtigung der Kundenwünsche.

„Konkrete Schwierigkeiten mit den Kundinnen und Kunden waren Auslöser der Überlegungen zu diesem Workshop“, erklärt Frau Wald. „Vorbehalte in den Fachbereichen der Verwaltung gegenüber sind weit verbreitet. Es gibt immer wieder Fälle, wo eine Kommunikation mit den Fachbereiche nur unter erschwerten Bedingungen möglich ist. Eine Herausforderung besteht jetzt darin, auch die „Skeptiker“ zur Teilnahme an diesem Workshop zu bewegen. Gelingt dies, wird der Workshop sicherlich zu einem Erfolg und zu einer Basis für eine verbesserte Zusammenarbeit.“

Zusammenführen, was zusammen gehört: Reorganisation der Zentralen Verwaltung

Ob eine Verwaltung kundenfreundlich arbeitet oder nicht, hängt auch von ihrer Aufbau- und Ablauforganisation ab. Beispielsweise erleichtert die Erledigung von zusam-

Infos

Herr Becker | Horváth & Partners
Tel. 06131/39-22155
rbecker@horvath-partners.com

mengehörenden Aufgaben an einer Stelle bzw. in einem Bereich nicht nur die Bearbeitung, sondern ist auch für den Kunden von Vorteil. Die Bearbeitungswege werden kürzer, darüber hinaus müssen Kundinnen und Kunden nicht mehr verschiedene Stellen für ihre Fragen und Anliegen aufsuchen.

Begonnen wurde die Umsetzung des durch die Projektgruppe erarbeiteten Konzepts bereits im letzten Jahr mit der Zusammenführung der Abteilung „Studium und Lehre“ und der früheren Abteilung „Studierendensekretariat“. Zum 1. August 2002 wurde schließlich das Gesamtkonzept umgesetzt, das auch andere Bereiche der Zentralen Verwaltung betrifft.

Trainings in der Zentralen Verwaltung

Auf Anregung des Kanzlers wurden in Verantwortung des Referats Fort- und Weiterbildung in allen Bereichen der Zentralen Verwaltung Trainings zu einem besseren Umgang mit den Kundinnen und Kunden der Zentralen Verwaltung durchgeführt. Es handelte sich hierbei um eintägige Veranstaltungen, die für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verpflichtend waren.

Gemeinsam mit dem Trainer wurden allgemeinen Fragen im Zusammenhang mit Kundenorientierung (z.B. Was heißt eigentlich Kundenorientierung? Wer ist unser Kunde?) behandelt. Das Feedback auf diesen Veranstaltungen war uneinheitlich. Einige Bereiche konnten von den Trainings profitieren. Beispielsweise wird im Frauenbüro im Anschluss an das Training ein Workshop organisiert, in dem an den Themen weitergearbeitet und konkrete Arbeitsvereinbarungen getroffen werden sollen. In einigen Bereichen der Zentralen Verwaltung äußerten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zudem ihre Zufriedenheit mit Programm und Präsentation der Seminare und sprachen von einem persönlichen Gewinn durch die Veranstaltung. In anderen Bereichen war die Akzeptanz nicht ganz so positiv. Die im Seminar vermittelten Grundlagen waren, so die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, meist bekannt und die erhofften Tipps, wie z. B. der Umgang mit schwierigen Kunden und Kundinnen, kamen zu kurz.

Fazit dieser Veranstaltung: Die Seminare sind sicher grundsätzlich sinnvoll und notwendig; der Erfolg hängt aber entscheidend von der Vorbereitung und Durchführung dieser Veranstaltung ab. Eine „Standard-Schulung“, wie sie vielleicht für Verkaufspersonal nützlich ist, wird die Kundenorientierung in der Verwaltung nicht nachhaltig steigern können. Hierfür sind Arbeitsbereiche, Aufgaben und nicht zuletzt die Einstellung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter viel zu unterschiedlich. Individuell auf die jeweiligen Bereiche abgestimmte Seminare, die engagiert vorbereitet und durchgeführt werden, tragen aber zur Umsetzung des Leitbildes bei und sollen fester Bestandteil des Fort- und Weiterbildungsangebots der Zentralen Verwaltung werden.

Infos

Frau Koerlin | Personalabteilung
Tel. 06131/39-25433
wiebke.koerlin@verwaltung.uni-mainz.de

Christian Pfeifer
Student | 2. Semester



„Kundenorientierung heißt für mich vor allem Freundlichkeit, z.B. dass man auf dem Flur grüßt und begrüßt wird, obwohl man sich nicht kennt. Das sollte auch in der Verwaltung Standard sein, wenn es auch hier schon sehr freundlich zugeht. Die Einrichtung des Informations-Schalters und die Ausdehnung der Öffnungszeiten des Studierendensekretariats auf zwei Nachmittage sind für mich Zeichen einer sehr positiven Entwicklung.“

Tag der Offenen Tür in der Abteilung Technik

Die Universität Mainz macht es schon zum 27. Mal, der Botanische Garten macht es seit zwei Jahren und im nächsten Jahr will es auch die neue Abteilung Technik zum ersten Mal machen: die Türen für interessierte Besucherinnen und Besucher öffnen.

Informieren und Präsentieren – das sind die Ziele des geplanten Tags der Offenen Tür der Abteilung Technik. Informiert werden soll beispielsweise über die Reorganisation, das Angebot und den Service der Abteilung. Darüber hinaus werden sich die Werkstätten allen interessierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Universität präsentieren. Der Tag der Offenen Tür soll nicht nur einer höheren Transparenz dienen, sondern kann auch zu einer besseren Kommunikation zwischen der „Technik“ und ihren Kundinnen und Kunden in den Fachbereichen und den Kolleginnen und Kollegen der übrigen Verwaltungsabteilungen beitragen.

Studierende als Kunden/innen: Studienbüro

Im Sinne einer höheren Kundenfreundlichkeit will das Projekt Studienbüro das Informations-, Beratungs- und Serviceangebot für Studierende und Studieninteressierte durch die Einrichtung eines Studienbüros wesentlich verbessern.

Um den Kundenservice für Studierende und Studieninteressierte war es bislang nicht ganz so gut gestellt: Sieben verschiedene Stellen in der Zentralen Verwaltung, darunter u.a. das Studierendensekretariat, das Akademische Auslandsamt, die Zentrale Studienberatung, das BAFÖG-Amt boten unterschiedliche Dienstleistungen an. Studierende und Studieninteressierte wußten oftmals nicht, an wen sie sich mit ihrem Anliegen wenden müssen und wurden deshalb häufig von einer Stelle zur nächsten verwiesen.

Zunächst wurde im Rahmen des Projekts eine Befragung unter Studierenden und Studieninteressierten und eine Analyse des Telefonaufkommens und der persönlichen Beratungen durchgeführt. Die Untersuchung ergab, dass sowohl die räumliche Situation als auch Umfang der Sprechzeiten und Bearbeitungszeiten als verbesserungsfähig wahrgenommen werden. Es zeigte sich zudem, dass derzeit nur etwa ein Drittel aller eingehenden Telefonate entgegengenommen werden konnte. Zugleich nahm die Zahl der persönlich Ratsuchenden ständig zu.

Das vom Projektteam ausgearbeitete Konzept für die Einführung eines Studienbüros trägt den genannten Aspekten Rechnung. Es sieht ein Studienbüro mit drei Dienstleistungsportalen vor: einem Informations- und Beratungszentrum vor Ort, in dem die Dienstleistungen der Zentralen Verwaltung für Studieninteressierte und Studierende gebündelt werden, ein Internetportal und eine telefonische Hotline. Der Telefonservice ist bereits im Sommer gestartet worden, bis Ende des Jahres soll auch das Internetpor-

Infos

Herr Faust | Abteilung Technik
Tel. 06131/39-25652
faust@verwaltung.uni-mainz.de

Infos

Frau Leinen | Zentrale Studienberatung
Tel. 06131/39-25003
birgit.leinen@verwaltung.uni-mainz.de

Frau Meyer | Zentrale Studienberatung
Tel. 06131/39-25002
tanja.meyer@verwaltung.uni-mainz.de

Jan Ift

Student | 4. Semester



„Ich kenne das Leitbild der Zentralen Verwaltung und finde es gut, dass man sich um mehr Kundenorientierung bemüht. Meine Erfahrungen mit der Zentralen Verwaltung sind positiv. Ich komme beispielsweise gerade aus dem Studierendensekretariat und bin ausgesprochen freundlich und zuvor kommend behandelt worden. Ich habe den Eindruck, dass hier in letzter Zeit Abläufe und Organisation verbessert worden sind.“

Frauke Steindel
Studentin | 9. Semester



„Ob die Verwaltung in den letzten Monaten kundenfreundlicher geworden ist? Mir ist auf jeden Fall positiv aufgefallen, dass die Räumlichkeiten im Studierendensekretariat modernisiert worden sind. Eine echte Verbesserung sind auch die erweiterten Öffnungszeiten an zwei Nachmittagen in der Woche. Da ich schon weiter im Studium bin, werde ich wohl nicht mehr soviel Gebrauch vom neuen Call-Center machen. Ich denke aber, dass es gerade für Studienanfänger eine sehr sinnvolle Sache ist.“

Infos

Herr Vogt | Abt. Studium und Lehre
Tel. 06131/39-20034
thomas.vogt@verwaltung.uni-mainz

Herr Kowalczyk | Abt. Studium und Lehre
Tel. 06131/39-20240
waldemar.kowalczyk@verwaltung.uni-mainz.de

tal aufgebaut sein. Dabei soll nicht nur das Informationsangebot im Internet verstärkt werden, sondern auch die Möglichkeiten, die das Internet für die Abwicklung von Verwaltungsvorgängen bietet, besser genutzt werden. In Zukunft sollen sich Studieninteressierte beispielsweise „online“ um einen Studienplatz an der Johannes Gutenberg-Universität bewerben können. Sobald passende Räumlichkeiten für das Informations- und Beratungszentrum gefunden sind, kann auch diese Ausbaustufe des „Studienbüros“ in Angriff genommen werden.

Kundenorientierte Bereitstellung von Informationen

Sind unsere schriftlichen Informationen, die für unsere Kundinnen und Kunden bestimmt sind, verständlich, aktuell sowie freundlich und unbürokratisch formuliert?

Neben dem Referat 222 haben sich auch andere Bereiche der Zentralen Verwaltung in den vergangenen Monaten dieser Frage gestellt und ihre schriftlichen Informationen auf Kundenfreundlichkeit überprüft. Das Ergebnis: Nicht immer sind die Informationen so formuliert, dass sie die Leitbild-Ziele Kundenfreundlichkeit und Transparenz erfüllen. Dies war beispielsweise für das Studierendensekretariat Anlass, die Informationen zum Bewerbungs- und Zulassungsverfahren zu überarbeiten. Ein Team aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Abteilung Studium und Lehre und des Studierendensekretariats hat eine Broschüre für Studieninteressierte und Studienbewerberinnen und -bewerber konzipiert, in der alle wichtigen Informationen für diese Zielgruppe gebündelt worden sind. Das Team hat besonderen Wert auf eine (kunden-)freundliche Formulierung und Präsentation, Verständlichkeit und Übersichtlichkeit gelegt. „Das neue Studienbewerberinfo“, so erläutert Waldemar Kowalczyk, der Projektmitarbeiter des Studierendensekretariats, „ist nur eine kleine Etappe auf dem Weg zu mehr Kundenorientierung. Dennoch war es für uns ein wichtiges Anliegen. Im Studieninfo werden u.a. häufig gestellte Fragen beantwortet und Hilfestellung zum Ausfüllen der Anträge gegeben. Damit wird der Einstieg ins Studium, der zwangsläufig mit bestimmten Verwaltungsabläufen verbunden ist, zumindest erheblich erleichtert.“

Professionalität und Qualität

KOMPETENZ SCHAFFT VERTRAUEN!

Internationalisierung: Kurzinfos in Englisch

Englische Information zum Studienangebot an der Johannes Gutenberg-Universität Mainz waren bisher nur sehr vereinzelt zu finden. Die Erfahrungen in den letzten Jah-

ren zeigen jedoch, dass ein großer Informationsbedarf besteht. Viele Studienbewerber, die sich für eine Studium in Mainz interessieren, aber nicht über ausreichende deutsche Sprachkenntnisse verfügen, wird so die Chance genommen, sich über die Studienmöglichkeiten in Mainz zu informieren.

Das soll sich nun ändern: Das Projekt Internationalisierung hat nicht nur die Entwicklung einer Internationalisierungsstrategie im Blick, sondern kümmert sich jetzt auch in Kooperation mit dem Akademischen Auslandsamt und dem Projekt Studienbüro um die Übersetzung der Kurzinfos der Zentralen Studienberatung. Eine studentische Gruppe im Fachbereich 23 – Angewandte Sprach- und Kulturwissenschaft – übernimmt unter Leitung von Herrn Dr. Kiraly die Übersetzung der ca. 65 Kurzinfos.

EDV-Abteilung: Verwaltungsnetz soll transparenter werden

Mitglieder der EDV-Abteilung erarbeiten momentan mit Frau Koerlin, Referat Fort- und Weiterbildung, ein Seminarangebot, dessen Inhalt sich mit den Fragen und Problemen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Verwaltungsnetz beschäftigt.

„Ziel ist es, die Struktur des Verwaltungsnetzes transparent und verständlich zu machen, um Frustrationen mit der Datenverarbeitungs-Technik so weit wie möglich zu verhindern beziehungsweise abzubauen“, erläutert Frau Pittenturf. „Zielgruppe sind neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und alle, die Informationsbedarf haben.“

Professioneller Auftritt: Die Überarbeitung des Webs

Der Arbeit der Projektgruppe „Internet-Auftritt“ unter Leitung von Frau Slowinski sowie der Tätigkeit von Frau Westerhausen ist es zu verdanken, dass sich die Universität seit einiger Zeit professioneller im world wide web präsentiert. Zunächst wurde der Internetauftritt komplett überarbeitet. Damit war zwar das NSM-Teilprojekt abgeschlossen, nicht aber die Arbeit: Seitdem wird ständig „im Hintergrund“ an der weiteren Optimierung des Internet-Angebots der Universität und der Verwaltung gearbeitet. Hierzu gehört u.a. die Verbesserung der Navigation und die Neustrukturierung der Informationen und deren Präsentation im Internet. Darüber hinaus ist der Aufbau und die Pflege eines informativen Intranets für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein besonderes Anliegen von Frau Slowinski.

Infos

Frau Dr. Hahn | Projekt
„Internationalisierung“
Tel. 06131/39-21000
karola.hahn@verwaltung.uni-mainz.de

Infos

Frau Pittenturf | EDV-Abteilung
Tel. 06131/39-26314
elke.pittenturf@verwaltung.uni-mainz.de

Infos

Frau Westerhausen | Presse- und
Öffentlichkeitsarbeit
Tel. 06131/39-24139
steffi.westerhausen@verwaltung.
uni-mainz.de

Frau Slowinski | EDV-Abteilung
Tel. 06131/39-25621
anja.slowinski@verwaltung.uni-mainz.de

Gender Mainstreaming in Entwicklung und Umsetzung des Leitbildes

Infos

Frau Köhler | Frauenbüro
Tel. 06131/39-22988
ulrike.koehler@verwaltung.uni-mainz.de

Wie kann das Ziel der Chancengleichheit von Frauen und Männern verwirklicht werden? Im Rahmen eines Projektes mit dem Titel „Implementierung von Gender Mainstreaming in Entwicklung und Umsetzung des Leitbildes“ steht diese Frage im Mittelpunkt. Das Prinzip des Gender Mainstreaming soll dabei in verschiedenen Reformprojekten an Anwendung finden; insbesondere bei der Entwicklung und Umsetzung eines Leitbildes. Gender Mainstreaming bezeichnet eine neue Strategie, das Ziel der Chancengleichheit von Frauen und Männern zu erreichen. Dieses Ziel soll dadurch erreicht werden, dass bei allen Vorhaben und Entscheidungen in allen Bereichen die unterschiedlichen Lebenssituationen und Interessen von Männern und Frauen von vornherein und regelmäßig berücksichtigt werden.

„Das Projekt verfolgt zwei Zielrichtungen,“ erläutert Ulrike Köhler, Mitarbeiterin im Projekt, „einerseits ist es darauf ausgerichtet, die Gender Mainstreaming-Strategie pilothaft in die bereits stattfindende Umsetzung des Verwaltungsleitbildes zu integrieren. Andererseits soll es darauf hinwirken, Gender Mainstreaming innerhalb des akademischen Leitbildes zu verankern.“

In einem ersten Schritt wurde eine Informationskampagne gestartet, um die Beschäftigten der Johannes Gutenberg-Universität Mainz, insbesondere die Universitätsleitung und die Führungskräfte, für diesen neuen Ansatz zu sensibilisieren. Bisher wurden zwei Flyer erstellt und der Öffentlichkeit anlässlich der Best-Practice-Preisverleihung vorgestellt.

Besonderes Augenmerk soll in einer Pilotphase auf drei Projekte gelegt werden:

- Kundenbefragung in der Psychotherapeutischen Beratungsstelle
- Seminarangebot zur Unterstützung von Studieninteressierten im Studienwahlprozess
- Reorganisation der Zentralen Verwaltung.

Erste Kontakte mit den Projekten sind geknüpft worden; endgültige Kooperationsvereinbarungen gibt es jedoch noch nicht. Sobald über entsprechende Kooperationsvereinbarungen entschieden ist, werden Konzepte zur Umsetzung von Gender Mainstreaming in den ausgewählten Pilotbereichen erarbeitet.

Frau Köhler nennt folgende Maßnahmen zur Verankerung des neuen Ansatzes: „Es ist geplant, für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pilotbereiche Informations- und Schulungsveranstaltungen, sogenannte Gender Trainings, zu organisieren und durchzu-

führen. Sie bilden die Grundlage für ein sinnvolles und erfolgreiches Zusammenwirken von Fach- und Genderkompetenz bei der Überprüfung und Fortschreibung der vorliegenden Konzepte. Darüber hinaus sollen die Maßnahmen auch in der Durchführungsphase hinsichtlich Gender Mainstreaming begleitet und unterstützt werden.“

Dialog und Kooperation GEMEINSAM LÖSUNGEN FINDEN!

Stabsstelle „Justizariat“: Von der Prüfungsstelle für Rechtsangelegenheiten zum dienstleistenden und beratenden Partner

Drei Mitarbeiterinnen, Frau Elbert, Frau Oehl und Frau Kurzok-Quandel, bringen die Stabsstelle „Recht“ auf einen neuen Kurs. Das Team setzt ganz im Sinne des Leitbildes der zentralen Verwaltung auf den direkten Dialog mit Ihren „Kundinnen und Kunden“ in der Verwaltung und in den Fachbereichen.

Infos

Frau Kurzok-Quandel
Tel. 06131/39-20066
sabine.kurzok@verwaltung.uni-mainz.de

Sabine Kurzok Quandel

Stabsstelle „Recht“



Die Stabsstelle „Justizariat“ ist dienstleistender und beratender Partner in der Zentralen Verwaltung und in den Fachbereichen. Die Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen ist sehr viel enger geworden. Unsere Hauptaufgaben liegen in der Beratung und Entscheidungsunterstützung bei Rechtsfragen.

Aspekte der Kundenorientierung sind in den letzten Jahren immer mehr in den Mittelpunkt unserer Arbeit gerückt. Das Leitbild der Zentralen Verwaltung bestätigt unser bisheriges Selbstverständnis und motiviert uns, noch besser zu werden. Wir gehen auf unsere Kundinnen und Kunden zu, bieten Dialog und Kooperation an und erledigen unsere Aufgaben in enger Absprache mit diesen.

Ganz wichtig ist dabei die Arbeit im Team. Teamorientierung heißt für uns, über die Arbeit der anderen Teammitglieder gut informiert zu sein, um auch bei Kundenanfragen, die andere Arbeitsvorgänge betreffen, Auskunft geben zu können. Unser Team würde ich folgendermaßen charakterisieren: Dialogbereit, effizient, kunden- und teamorientiert.

Führung und Leitung

FÜHRUNGSKRÄFTE SIND VORBILDER!

Abteilung Technik

Infos

Herr Faust | Abteilung Technik
Tel. 06131/39-25652
faust@verwaltung.uni-mainz.de

Ein Teil der Ist-Analyse, die im Rahmen des Projekts „Reorganisation des Dezernats Technik durchgeführt wurde, bildete die Bewertung des Vorgesetztenverhaltens durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Dies war eine genauso mutige wie überzeugende Maßnahme. Mit den Einschätzungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist nun eine wichtige Basis dafür gegeben, gezielt Defizite in der Leitungsstruktur abzubauen und Führungskompetenzen zu stärken und auszubauen. Beispielsweise wurde ein Training für Meister und Vorarbeiter entwickelt. In diesem ging es darum, Aspekte, die tendenziell als kritisch eingeschätzt wurden, wie z.B. Problemlösung, Aufgabendelegation und Konfliktverhalten, gemeinsam zu besprechen und Handlungsalternativen einzuüben.

Mit dem Leitbild in die Zukunft!

KUNDENORIENTIERUNG BLEIBT THEMA!

Diese Mitarbeiterinformation kann nur einen kleinen Überblick über die Aktivitäten geben, die durch den Leitbild-Prozess angestoßen worden sind. Obwohl aus unserer Sicht sehr viel passiert ist, muss die Verbesserung der Kundenfreundlichkeit auch in der nächsten Projektphase des Neuen Steuerungsmodells einen eigenen Schwerpunkt darstellen. Dass Kundenfreundlichkeit sich nicht einfach „einstellt“, sondern Anstrengungen auf allen Ebenen und in allen Bereichen der Zentralen Verwaltung notwendig macht, haben nicht zuletzt die externen Experten und Evaluatoren, die in den vergangenen Monaten das Neue Steuerungsmodell begutachtet haben, bestätigt. So wichtig das persönliche Verhalten jedes einzelnen Mitarbeiters und jeder einzelnen Mitarbeiterin ist, so ist eine kundenorientierte Verwaltung jedoch nicht „gratis“ zu haben. Im Gegenteil, teilweise sind erhebliche Investitionen nötig, um z.B. Räume kundenfreundlich zu gestalten, kundenfreundliche Technologien anzuschaffen und einzusetzen sowie Personal für Service und Beratung bereitzustellen. Dass die Bemühungen der letzten Monate um mehr Kundenorientierung bereits erkannt und von Kundenseite positiv bewertet werden, zeigen die voranstehenden Einschätzungen der Studierenden.

Durchführung der Mitarbeiterbefragung

Der Leitbildprozess, so soll auch diese Mitarbeiterinformation zeigen, ist – obwohl das Leitbild der Zentralen Verwaltung seit über einem Jahr in Kraft ist, nicht abgeschlossen. Neben der Umsetzung der im Leitbild getroffenen Aussagen gehört auch die Überprüfung der Umsetzung, d.h. also der Wirksamkeit und Akzeptanz der Aussagen des Leitbildes, zum Leitbildprozess.

Aus diesem Grund wird das Institut für Soziologie im Rahmen eines zweisemestrigen Lehrprojektes Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Zentralen Verwaltung über ihre Einschätzung hinsichtlich des Leitbildes und seiner Umsetzung befragen. Welche Bedeutung hat das Leitbild für den Arbeitsalltag? Welche Veränderungen hat der Leitbildprozess bewirkt? Wie beurteilen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter das Leitbild?

Diese Fragen stehen im Mittelpunkt der Untersuchung, die in den kommenden Monaten durchgeführt wird. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden über die Befragung und ihre Inhalte noch ausführlich von Herrn Prof. Dr. Prigge und Herrn Dr. Sudek, die die Untersuchung leiten, informiert.

Leitbild-Umsetzung: Wie geht es weiter?

Der Text des Gesamtleitbildes liegt seit einigen Wochen vor. Damit ist das Projekt „Leitbildentwicklung“ für die Johannes Gutenberg-Universität jedoch noch nicht abgeschlossen. Was sich nun anschließt ist die Umsetzung des Leitbildes – die im Leitbild formulierten Ziele sollen Teil der „universitären“ Wirklichkeit in Mainz werden.

Auch künftig wird es die Möglichkeit geben, Maßnahmen zur Umsetzung des Leitbildes durch Mittel des internen Innovationsfonds zu fördern, Projekte zur Umsetzung des Leitbildes aufzulegen und im Rahmen der zweiten Projektphase des Neuen Steuerungsmodells durchzuführen. Deshalb möchten wir Sie bitten, Ihre Ideen, Maßnahmen- und Projektvorschläge an das Projektteam „Leitbildentwicklung“ oder die Projektleitung des Neuen Steuerungsmodells zu senden oder uns einfach anzusprechen.

Eine dienstleistende und kundenfreundliche Verwaltung, die ihre Aufgaben in der Mitgestaltung der Universität sieht, trägt dazu bei, dass die Johannes Gutenberg-Universität sich zu den „best practice-Universitäten“ zählen kann und – wie es im Gesamtleitbild als Zielvorstellung formuliert ist – „einen Platz in der Spitzengruppe der Universitäten einnimmt“. Wir freuen uns also über Ihre Anregungen!

Infos

Herr Dr. Sudek | Institut für Soziologie
Tel. 06131/39-23155
rolf.sudek@uni-mainz.de

Infos

Frau Lauer | Projektteam „Leitbild“
Tel. 06131/39-20033
felicia.lauer@verwaltung.uni-mainz.de

Dr. Einig | Projektteam „Leitbild“
Tel. 06131/39-20031
bernhard.einig@verwaltung.uni-mainz.de

Herr Vogt | Projektteam „Leitbild“
Tel. 06131/39-20034
thomas.vogt@verwaltung.uni-mainz.de

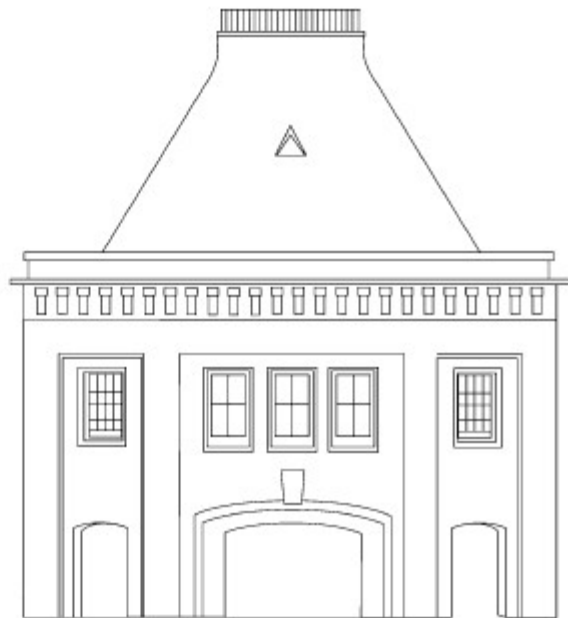
IMPRESSUM

Herausgeber:
Projekt Leitbildentwicklung
Redaktion:
Felicia Lauer, Thomas Vogt

V.i.S.d.P.:
Dr. Bernhard Einig

Kontakt:
Telefon: (06131) 39 - 20031, - 20032, - 20033, - 20034
Telefax: (06131) 39 - 25528

E-Mail: leitbild@verwaltung.uni-mainz.de
Internet: www.verwaltung.uni-mainz.de/studlehr/Leitbild/index.htm



UNION
STATE
MATTER