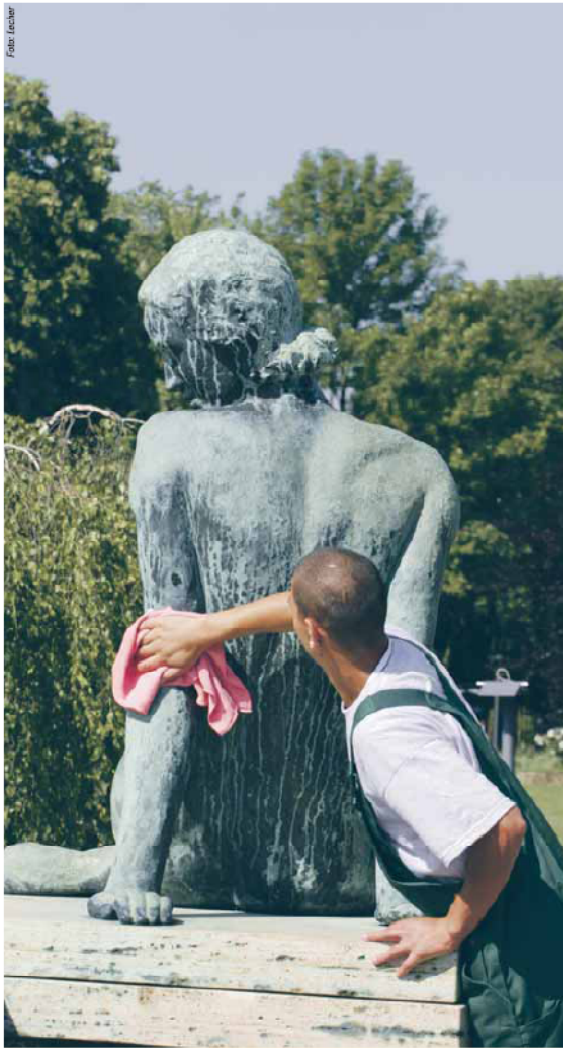


„Wir kümmern uns drum“

Schlagwort Serviceorientierung mit Leben füllen



Serviceorientierung im Universitätsalltag wird immer selbstverständlicher.

Eine neue Stelle soll ausgeschrieben werden. Die Beantragung eines Großgerätes bei der DFG steht an. Verwendungsnachweise für Drittmittel müssen erstellt werden. Für eine Veranstaltung wird technische Equipment benötigt. Es gibt Fragen zum Thema Steuern, zu SAP-Anwendung, zum Verwaltungsrecht, den neuesten Studierendendaten oder Beratungsbedarf zum Studienverlauf. Ob Mitarbeitende der Verwaltung oder der Fachbereiche, Professor/innen und Gastwissenschaftler/innen, Studierende oder Studieninteressierte – sie alle werden in verschiedenen Situationen an der Universität zu Kunden und wünschen sich Unterstützung und ein gutes Miteinander, Übersichtlichkeit und transparente Abläufe, klare Zuständigkeiten und Ansprechpartner.

Einer der Schwerpunkte im Rahmen des Projektes ‚Zukunft der Verwaltung: Gestaltung der Zukunft‘ (ZVGZ) ist daher das Thema Service- und Dienstleistungsorientierung. Ziel ist es, mit einem erweiterten Angebot an Dienstleistungen und einer verbesserten Servicequalität, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Entlang dieser Leitlinie erfolgt auch die Neuausrichtung der Bereiche und Abteilungen sowie die Konzeption und Er-schließung neuer Arbeitsabläufe und Handlungsfelder. Wichtige Elemente der Projektarbeit sind deshalb Befragungen der internen Kunden und die Zusammenarbeit mit den Pilotfachbereichen.

Wie die konkrete Umsetzung aussieht, das zeigt eine Auswahl an Ergebnissen der Projektarbeit:

- Klare Anlaufstellen: Statt unterschiedlicher Ansprechpartner für jeden Arbeitsbereich gibt es für die

Kunden nur eine zentrale Kontaktperson. Diese kümmert sich dann darum, dass die Anfragen an die zuständige Stelle weitergeleitet werden. Das sogenannte ‚One face to the Customer‘-Prinzip findet im Gebäudemanagement Anwendung. So gibt es pro Gebäudekomplex zukünftig je ein Serviceteam als Ansprechpartner. Auch der Bereich Finanzen bietet einen solchen Service an. Zusammen mit den Wirtschaftswissenschaftlern hat er eine Anlaufstelle für alle Finanzfragen des Fachbereichs vereinbart.

- Passgenauer Service: In ihrer Servicevereinbarung haben der Bereich Finanzen und der Fachbereich Wirtschaftswissenschaften gemeinsame Service Levels definiert. Zuständigkeiten beispielsweise bei der Rechnungslegung festgelegt und Standards bei Qualität und Zeit der einzelnen Bearbeitungsschritte vereinbart. Eine entsprechend zugeschnittene Betreuung gibt es auch im Immobilienbereich. Entsprechend ihrer unterschiedlichen Ausrichtung werden die Campi Bockenheimer/Westend und Riedberg zukünftig von einer ‚eigenen‘ technischen Abteilung betreut werden.
- Erweitertes Angebot: Das Studien-Service-Center hat seine Beratung auf dem Riedberg ausgeweitet, ist mit Servicepoint und Studienberatung nun auch auf dem Campus Westend vertreten und bietet eine neue Karriereberatung für Studierende. Unterstützung erfahren aber auch die Fachbereiche – mit einem Leitfadens zur Einführung neuer Studiengänge. Wenn es hingegen um Fragen der Rechnungsbearbeitung oder Grundlagen zur Anlagenbuchhaltung geht, erfahren Mitarbeitende aus Verwaltung und Fachbereichen Hilfestellung durch den Rechnungslitfadens des Bereichs Finanzen.

„Um den Service zu verbessern, ist eine Vielzahl einzelner Schritte notwendig. Zusätzlich zu den Veränderungen bei Strukturen und Prozessen ist es wichtig, die Mitarbeitenden bei der Erarbeitung der neuen Serviceausrichtung aktiv mit einzubeziehen und sie bei der Umsetzung in die Praxis zu unterstützen“, erläutert Kanzler Hans Georg Mockel. Mit der Personalentwicklung wurden daher Seminare und Workshops zur Service- und Dienstleistungsorientierung ausgearbeitet. In einem ersten Schritt fanden zwei Seminare Ende 2008 mit Mitarbeitenden aus dem Bereich Finanzen, der Personalabteilung und des Studien-Service-Center statt, die komplett ausgebucht waren. Im Rahmen des Seminars wurde erörtert, wie Serviceorientierung ganz individuell für das eigene Arbeiten

umgesetzt werden kann. Dazu beschäftigten sich die Teilnehmenden damit, wer die Kunden der eignen Arbeit sind, wie diese die erbrachten Dienstleistungen von außen wahrnehmen und wo Verbesserungsmöglichkeiten gibt. Die Seminare fanden in kleinen Gruppen von 15 Personen statt, um ein konzentriertes Arbeiten und ein Eingehen auf die Bedürfnisse der Teilnehmenden zu ermöglichen. Welche Erfahrungen sie mit den Inhalten, Organisation und Durchführung gemacht haben, konnten die Mitarbeiter/innen im Rahmen der Evaluation äußern, deren Ergebnisse in die folgenden Veranstaltungen einfließen.

Ein weiteres Seminar findet im November (siehe Veranstaltungshinweis unten) statt, bei denen der Fokus voraussichtlich auf dem Umgang mit schwierigen Kundensituationen und dem professionellen Aufzeigen von Grenzen liegen wird.

Neben den Seminaren startete Anfang dieses Jahres als zweiter Schritt eine Workshop-Reihe. Den Auftakt machte ein Workshop zur Serviceorientierung für die Abteilungs- und BereichsleiterInnen der zentralen Verwaltung zusammen mit Kanzler Hans Georg Mockel. Weiter ging es mit Veranstaltungen des Immobilienteams am Campus Westend, dem Team ‚Haushalt und Drittmittel‘ sowie der Beschaffung und Anlagenwirtschaft. Weitere Workshops für die Abteilungen und Bereiche werden folgen. Bieten die Seminare stärker die Möglichkeit für den/die einzelne/n Mitarbeiter/In sich mit dem Thema zu beschäftigen, geht es bei den Workshops darum, gemeinsam in den Teams zu erarbeiten, wie sich der jeweilige Arbeitsbereich vor dem Hintergrund veränderter Rahmenbedingungen – einer größeren Autonomie als Stiftungsuniversität, eines verstärkten Wettbewerbs der Hochschulen untereinander – als Dienstleister definieren kann: wie beispielsweise sichergestellt werden kann, dass Kunden umfangreich informiert sind. Welche Veränderungen notwendig sind, damit Kunden statt mehrerer nur noch einen Ansprechpartner haben und sich so besser zurechtfinden. In welchem Rahmen Beratung stattfinden kann und Kompromisslösungen eingegangen werden können. Oder aber auch, wie es gelingt, die Bedürfnisse der Kunden kontinuierlich in das eigene Leistungsangebot zu integrieren.

„Im Laufe dieses Prozesses“, betont Mockel, „soll eine Kultur der Kundenorientierung, eine gelebte Serviceorientierung entstehen. Davon können wir alle nur profitieren, denn Kunden sind wir letztlich immer wieder auch selbst.“

Karina Klier, Projektkommunikation ZVGZ

„Service- und Dienstleistungsorientierung in der Verwaltung“

zweitägiges Seminar für Mitarbeitende aus Verwaltung und Fachbereichen

am 11./12. November 2009
von 9 bis 17 Uhr

im Haus am Dom, Domplatz Frankfurt



Anmeldung bitte per Fax an die Personalabteilung (-28068). Das Anmeldeformular finden Sie im Internet unter www.uni-frankfurt.de/org/itg/admin/pa/Personalentwicklung

Kontakt: Sandra Benecke, Personalabteilung-Personalentwicklung,
Info@pe.uni-frankfurt.de, Tel.: 798-28003