

Fach-Gespräch „Die ZUV als Dienstleister“

18.10.2021, 10 bis 11 Uhr

Dr. Jan Tamm (Kanzler), Dr. Sybille Hambach (S31)



Bevor wir beginnen

Unsere Bitte:

- Machen Sie Ihre Kameras an.
- Ändern Sie Ihren Namen in »Vorname Nachname (Organisationseinheit)«.

Wir versprechen:

- Wir sind pünktlich zum Ende des Zeitfensters fertig.
- Wir stellen die Präsentation im Nachgang zur Verfügung.



Universität
Rostock



Traditio et Innovatio

Agenda

Einführung in das Thema „Die ZUV als Dienstleister“
Gespräch zu Aspekten, die Ihnen in diesem Zusammenhang wichtig sind

© 2021 UNIVERSITÄT ROSTOCK | Zentrale Universitätsverwaltung

4

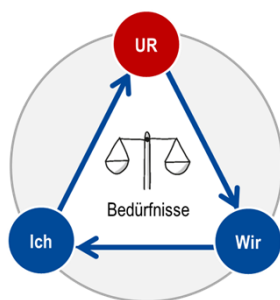
Die ZUV als Dienstleister

Aus dem Leitbild der Zentralen Verwaltung



Die ZUV als Dienstleister

Unterschiedliche Perspektiven zusammenbringen



Umfeld

- Rechtsgrundlagen ...
- Erwartungen von Studierenden, Studieninteressierten, Unternehmen, Projektträgern, Stadtgesellschaft ...

Perspektive der Universität

- Leistungsfähig sein in Bezug auf die Kernaufgaben Lehre, Forschung und Transfer in die Gesellschaft ...
- Verwaltung als notwendiges Übel ?! ...

Perspektive der ZUV

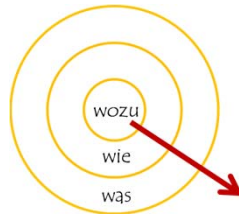
- Rechtssicherheit und Wirtschaftlichkeit sicherstellen ...
- gute Sacharbeit leisten und ermöglichen ...

Perspektive der Beschäftigten

- gute Sacharbeit leisten ...
- sich bei der Arbeit wohlfühlen und gesund bleiben ...

UR-interne Beschäftigtenbefragung

Die ZUV als Dienstleister



WOZU

- **Perspektive der Kolleg:innen** auf die ZUV als UR-internen Dienstleister erfragen
- **Lob, Kritik und Verbesserungsvorschläge** systematisch einsammeln
- Miteinander ins Gespräch kommen

WIE

- anonyme **UR-interne Befragung** aller Beschäftigten
- Durchführung durch S31 im Auftrag des Kanzlers als Leiter der ZUV mit fachlicher Begleitung durch Prof. Leyer
- standardisiertes, übertragbares und wiederverwendbares Befragungskonzept
- NICHT: Studierendenbefragung, UR-externe Kundenbefragung

WAS

- Befragung initial konzipieren
- Befragung für die ZUV pilotieren
- Befragung verstetigen

UR-interne Beschäftigtenbefragung

Die ZUV als Dienstleister

Leistungsbereiche	Je Leistungsbereich
1. Personaleinstellung 2. Berufungsangelegenheiten 3. Eigene Personalangelegenheiten: Bewerbung, Einstellung, Krankheit, Mutterschutz, Leistungsbezüge etc. 4. [Beratung und Begleitung von Führungskräften in Personalangelegenheiten des von ihnen verantworteten Bereiches] 5. Beschaffung von Waren & Dienstleistungen 6. Dienstreisen: Genehmigung, Abrechnung, Erstattung etc. 7. Rechnungen, Zahlungen, Rückerstattung, Umbuchungen etc. 8. Beantragung und Bewirtschaftung von Drittmittelprojekten 9. Dienstleistungsportal, Hotline für Beschäftigte 10. Studierendensukzession: Werbematerial, Messen, Schulbesuche, HIT etc. 11. Beratung zu Arbeitsschutz, Brandschutz, Gesundheitsschutz 12. Rechtsangelegenheiten: Beratung, Bearbeitung etc. 13. Gebäudebewirtschaftung: Reinigung, Hausmeisterdienste, Umzüge, Entsorgung etc. 14. Beratung zu Baumaßnahmen 15. Betreuung der Gremienarbeit: Konzil, Akademischer Senat, Universitätsrat etc.	Bitte nennen Sie einen Aspekt, der Ihnen besonders positiv in Erinnerung ist. <i>Textfeld</i> Bitte nennen Sie einen Aspekt der Ihnen negativ in Erinnerung ist. <i>Textfeld</i> Wie bewerten Sie die Unterstützung der ZUV in diesem Leistungsbereich insgesamt? <i>Auswahl aus Schulnoten 1 .. 5</i> Was wünschen Sie sich für diesen Leistungsbereich für die Zukunft? <i>Textfeld</i>

Die ZUV als Dienstleister

Was ist Ihnen wichtig?

viele unterschiedliche Bereiche in der ZUV; viel wird nach dezentral delegiert, ohne vorher zu sprechen; mehr Unterstützung für Kernaufgaben erwünscht; Ziel, ins Gespräch zu kommen, ist zu wenig; nur Datenerhebung ist zu wenig, es muss auch etwas passieren; verbindliche Ziele / Maßnahmen ableiten UND etwas ändern; **Ergebnisse der Befragung und Konsequenzen transparent machen**; was ist das Ziel der Befragung? Befragung ist eingebettet in einen größeren Zusammenhang: Lernschleifen etablieren / als Dienstleister regelmäßig lernen, was die Kern-Leister brauchen; wie sind Beschäftigte der ZUV einbezogen? Konzept ist in der ZUV diskutiert, Bereiche sind informiert, Mitbestimmung etc. folgt; warum wird Studierendenrekrutierung befragt? ist

eine Leistung, die von der ZUV für die UR organisiert wird; „Aufträge“ an die dezentrale Verwaltung kommen aus der ZUV: Formulare kann man nicht ändern, es muss unterschrieben werden ...; Ergebnisse der Befragung werden unter Wahrung der Anonymität mitgeteilt; Einzel-Feedback zeigt immer nur Einzelnes auf, eine Befragung kann Feedback von vielen ermitteln; viele Rückmeldung vs. Einzelmeinungen; Dinge, die man ändern kann vs. Dinge die wir nicht ändern können; als Ergebnis auch transparent machen, was man ändern kann und was nicht; **betonen, dass ein Feedback zum Verwaltungshandeln, NICHT zum Handlungsrahmen gewünscht wird**; Feedback erhalten zu Dingen, die wir beeinflussen können; wichtig sind leichtgewichtige Prozesse; Begründungszusammenhänge sind nicht

bekannt / werden nicht verstanden; so viel wie möglich standardisieren / vorbereiten = Muster vorbereiten; zentrale Bereiche sind hier stark vertreten; ist das Fach-Gespräch beworben worden? es ist optimistisch, anzunehmen, dass alle 2 x pro Tag im DLP schauen; Bekenntnis, etwas zu ändern, als Lippenbekenntnis? Änderungen scheitern / können nicht veranlasst werden, weil Ressourcen fehlen?! **Änderungen gemeinsam priorisieren / was braucht die UR?**; standardisiertes Feedback hat einen eigenen Wert über Einzel-Feedback hinaus; Befragung als Chance sehen;

Wie weiter?

1. Befragung für die ZUV konzipieren, durchführen und auswerten
Federführung: Dr. Sybille Hambach (S31)
2. Ergebnisse in der ZUV kommunizieren
Federführung: Dr. Jan Tamm (K)
3. Ergebnisse UR-intern kommunizieren
Federführung: Dr. Jan Tamm (K)

Verbesserungen in Bezug auf die Dienstleistungen der ZUV initiieren

Verbesserungen an der Befragung initiieren nach Bedarf
Befragung wiederholt durchführen



Melden Sie sich gern mit
Fragen, Ideen, Anregungen ...

Dr. Jan Tamm (Kanzler)
Zentrale Universitätsverwaltung
E-Mail: kanzler@uni-rostock.de