

## **Connected Services: Vision, Mission, strategische Ziele und Leitlinien**

Stand: 9. Oktober 2019

### **A. Vision**

Connected Services – gemeinsam, effizient, verlässlich, innovativ

### **B. Mission**

Wir verfolgen die Umsetzung der Vision gemeinsam: Alle Verwaltungsbereiche – von der Zentralen Verwaltung über die Dekanate und die Verwaltungsbereiche der Zentren und Verbünde bis hin zu den Sekretariaten der Professuren –, das Universitätsrechenzentrum, die Universitätsbibliothek und der gesamte Technikbereich sowie alle hier aktiven Verantwortungsträger\*innen und Mitarbeiter\*innen tragen als Partner von Forschung, Lehre, Studium und Weiterbildung mit optimalen Services und Infrastrukturen gemeinsam zur strategischen Entwicklung unserer Universität bei.

Wir vermitteln Klarheit und Verlässlichkeit für die Wissenschaftler\*innen, Mitarbeiter\*innen und Student\*innen der Universität Freiburg.

Wir streben nach bedarfsgerechten, nutzerorientierten Lösungen, die wir mit den Prozessbeteiligten und Nutzer\*innen gemeinsam entwickeln.

Wir entwickeln und nutzen innovative Infrastruktur, digitale Verfahren und effiziente Prozesse und setzen dabei für die Weiter- und Neuentwicklung der Prozesse innovative Methoden ein. Spielräume nutzen wir rechtskonform und bestmöglich aus.

Wir sind offen für die Anforderungen und Veränderungen, die sich durch neue Herausforderungen, insbesondere auch im Zuge der digitalen Transformation, sowohl an die Entwicklung als auch an die Umsetzung von Prozessen ergeben.

Wir setzen auf allen Ebenen eine positive Führungs-, Kooperations- und Entwicklungskultur um, bei der wechselseitige Würdigung hierarchie- und statusgruppenübergreifend wesentlich ist.

Wir ermöglichen der Universität, sich proaktiv auf neue Herausforderungen und veränderte Rahmenbedingungen auszurichten. Dabei agieren wir selbst proaktiv und entwickeln eine Kultur, in der Herausforderungen möglichst frühzeitig und selbstverantwortlich aufgegriffen und Lösungen entwickelt werden.

Wir wollen stetig besser werden und entwickeln daher kontinuierlich unsere Ablauf- und Aufbauorganisation weiter. Wir folgen dabei dem Leitgedanken einer nachhaltigen Entwicklung in allen Dimensionen und streben insbesondere an, negative Auswirkungen auf die Umwelt zu vermeiden.

### Wo wollen wir hin?

Bei Abschluss des Projekts „Connected Services“ ...

- ... sind die administrativen Prozesse und Strukturen an der Universität Freiburg universitätsweit weiterentwickelt und umfassend erneuert.
- ... sind Administration und Technik in der Zentralen Verwaltung und in den dezentralen Einrichtungen als Servicedienstleister optimal aufgestellt, um herausragende Leistungen in Forschung, Lehre und Transfer unterstützen zu können.
- ... sind die bereichsspezifischen und bereichsübergreifenden Strukturen und Prozesse entscheidend verbessert sowie die inhaltliche und wirtschaftliche Effizienz des Verwaltungshandelns zur Entlastung der Mitarbeiter\*innen deutlich erhöht.
- ... werden die Potenziale moderner IT, verbunden mit einer klaren organisatorischen Einbindung, bestmöglich genutzt.
- ... ist eine nachhaltige Qualitätssicherung im administrativen Handeln mit entsprechenden Strukturen und Prozessen etabliert.

### Was nehmen wir uns vor? Wie erreichen wir unsere Ziele?

- Zentrale Vorhaben
  - Digitale Transformation des administrativen Handelns (Abläufe, Strukturen, Serviceangebote)
  - Betrachtung Aufbau- und Ablauforganisation
    - Verbesserung, Bündelung und Klarheit der administrativen Strukturen und Schnittstellen
    - Universitätsweiter Fokus auf Strukturen und Prozesse
    - Optimierung der Abläufe (Qualität und Flexibilität des administrativen Handelns)
    - Qualitätssicherung
    - Keine Denkverbote oder Tabus
  - Bestmögliche mobile Verfügbarkeit der Serviceangebote
- Sicherstellung eines nachhaltigen, effizienten Ressourceneinsatzes in der Administration
- Sukzessives strukturiertes Vorgehen (Bereiche und Themenidentifikation, Prioritätensetzung) im Rahmen einer umfassenden Projektplanung
- Konsequente konzeptionelle Einbindung der gesamten Universität (*Connected Services*)
  - Beteiligung aller Gruppen bei Projektumsetzung
  - Governance
  - Inhaltliche Vorbereitung der Mitarbeiter\*innen durch Maßnahmen der Fort- und Weiterbildung
- Umsetzung von Teilbereichen/Projekten unter Anwendung einer stringenten Methode zur Umsetzung von Verbesserungen sowie im Wege der Co-Creation

- Allgemeiner Rahmen / Kultur
  - Personalentwicklung – Humanpotenzial stärken
  - Führungskultur, die zu proaktivem Mitdenken, zu kreativem Handeln und zum selbstverantwortlichen Einbringen und Umsetzen neuer Prozesse anregt
  - Mitarbeiter\*innenkultur, die Mitarbeiter\*innen bestärkt, proaktive Prozesse der Veränderung anzustoßen, selbst umzusetzen und Ideen sowie Lösungsvorschläge einzubringen
  - Verankerung von Service- und Lösungsorientierung
  - Positive Fehlerkultur fördern
  - Beachtung der rechtlichen sowie IT-bezogenen Rahmenbedingungen (z.B. SAP, HisinOne, Intranet)
- Ressourcenausstattung: Bereitstellung einer angemessenen Finanzierung sowie personeller Ausstattung des Projektteams und des Projekts
- Implementierung, Umsetzung und Erreichung der strategischen Ziele und Leitlinien werden durch Evaluationen unterstützt und sichergestellt.