

Das Leitbild der  
Verwaltung

Das Leitbild der Verwaltung



Es ist Aufgabe des Leitbildes, die Leistungen der Verwaltung der Hochschule Bremen eindeutig zu definieren. Ein Auseinanderfallen von Fach- und Ressourcenverantwortung wird vermieden. Kundenorientiertes Handeln wird gefordert. Anreize für wirtschaftliches, leistungsorientiertes und ökologisches Verhalten werden geschaffen. Die Leistungsfähigkeit, die Motivation und das Können der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung der Hochschule Bremen werden gestärkt.

Die Probleme der Vereinbarkeit von Beruf / Studium und Familie zeigen sich auch an Hochschulen in besonderer Weise.

Die Hochschule Bremen versteht unter dem Begriff Familie alle (Lebens-) Gemeinschaften, die zum privaten und familiären Umfeld von Beschäftigten und Studierenden gehören und in denen eine langfristige soziale Verantwortung für andere wahrgenommen wird.

Als „familiengerechte Hochschule“ steht die Hochschule Bremen in ihrem vorgelegten Leitbild insbesondere für eine Sensibilisierung und erhöhte Akzeptanz für privat-familiäre Situationen. Von besonderer Bedeutung ist deshalb für sie die Verbesserung der Arbeits- und Qualifizierungsmöglichkeiten für Beschäftigte sowie die Förderung von familienfreundlicheren Studienbedingungen, um für alle in gleicher Weise ein lebensphasenorientiertes Arbeiten und Studieren zu erleichtern.

Diesem Ziel fühlt sich die Hochschule Bremen mit dem vorgelegten Leitbild in besonderem Maße verpflichtet.

Das Leitbild soll in vier Handlungsfeldern umgesetzt werden:



### **EFFIZIENZ**

Wirtschaftlicher Umgang mit Ressourcen, Kosten- und Leistungstransparenz sowie ständige Weiterentwicklung und Qualitätssicherung dienen der Effizienz.



### **KUNDENORIENTIERUNG**

Die Verwaltung betrachtet die Empfänger ihrer Leistungen als Kunden, deren Zufriedenheit angestrebt und evaluiert wird.



### **MITARBEITERORIENTIERUNG**

Der Umgang der Verwaltungsangehörigen miteinander ist geprägt von Offenheit, Vertrauen und Anerkennung.



### **LEISTUNGSauftrag**

Als gleichberechtigter Teil einer Hochschule entwickelt die Verwaltung ein eigenes Profil mit dem sie in den Wettbewerb der Hochschulen um Studierende und Finanzmittel eintritt.

» Das System Öffentliche Verwaltung ist in den letzten Jahren zunehmend komplexer geworden, die gesellschaftlichen Entwicklungen führen zu immer neuen Handlungsnotwendigkeiten und damit zu neuen Aufgaben, wobei die Steuerung des Systems ständig schwieriger wurde. Die Verwaltungen der Hochschulen sind von dieser Entwicklung nicht ausgespart geblieben. Durch die Einführung von Globalhaushalten mit der Verantwortung für das Gesamtbudget wird den Hochschulen aber auch die Chance gegeben, auf diese Herausforderungen mit neuen Instrumenten zu reagieren. Vor dem Hintergrund der Einführung eines „Neuen Steuerungsmodells“ in der bremschen Verwaltung, das die Komponenten



Jürgen-Peter Henckel,  
Kanzler der Hochschule Bremen

- dezentrale Haushaltssteuerung mit mehr Verantwortung der Teilbereiche,
  - Zusammenführung von Fach- und Ressourcenverantwortung,
  - Ergebnis-/Nutzen-Orientierung und
  - Führung durch Zielvereinbarungen
- enthält, hat sich die Verwaltung der Hochschule Bremen vorgenommen, ein System zu entwickeln, das flexibel und ohne zeitliche Reibungsverluste unter den Bedingungen geringerer Mittelzuweisungen auf die gestiegenen Anforderungen reagieren kann. Nach eingehender Diskussion haben wir uns hierzu mit einer großen Mehrheit der Hochschulangehörigen auf zehn Leitsätze verständigt, die ich auf den folgenden Seiten vorstellen möchte. «



# Effizienz



## LEITSÄTZE

- ◆ Wir streben bei der Erfüllung unserer Aufgaben ein Höchstmaß an Effizienz an.
- ◆ Dabei gehen wir wirtschaftlich mit den Ressourcen um und verbessern unsere Leistung ständig. Wir sorgen für Kosten- und Leistungstransparenz und setzen zur Erreichung eines hohen Wirkungsgrades geeignete Hilfsmittel ein. Die Weiterentwicklung dieser Hilfsmittel ist unser ständiges Anliegen, ebenso wie die Optimierung der Arbeitsabläufe unter Einbeziehung von Kriterien der Qualitätssicherung.
- ◆ Wir betrachten uns als lernende Organisation und qualifizieren uns weiter, um unsere fachliche, methodische, soziale und kommunikative Kompetenz zu entwickeln.
- ◆ Wir stellen uns der Konkurrenz anderer Hochschulen



## HANDLUNGSFELDER

- › Wir fördern ein kostenbewusstes Verhalten.
- › Wir fördern umweltverträgliches Handeln und die Entwicklung eines Bewusstseins für ressourcenschonendes Arbeiten.
- › Wir unterstützen verantwortungsbewusstes Handeln.
- › Wir fördern und nutzen Ideen mit dem Ziel einer kontinuierlichen Verbesserung des Arbeitsfeldes.
- › Wir nutzen und entwickeln Instrumente um Transparenz zu schaffen.
- › Durch stetiges Weiterentwickeln von effizienzsteigernden DV-Lösungen verbessern wir unsere Verwaltungsprozesse
- › Wir werden unsere Arbeitsabläufe weiter vernetzen. Qualitätsmanagement und –Qualitätssicherung sind richtungweisend für unsere Arbeit.
- › Wir fördern projekt- und prozessorientierte Arbeitsweisen.
- › Wir ermöglichen eine partnerschaftliche bereichs- und ressortübergreifende Teamarbeit.
- › Durch Einrichten von Entscheidungsspielräumen und der Übertragung von Zuständigkeiten stärken wir die Eigeninitiative unserer Mitarbeiter.
- › Wir entwickeln Standards für...

# Kundenorientierung

## ◆ LEITSÄTZE

- ◆ Wir betrachten die Empfänger unserer Leistungen als Kunden, die einen Anspruch darauf haben, daß ihre Bedürfnisse kompetent, zügig und freundlich erfüllt werden. Wir informieren über unsere Leistungen, über die Zugangsmöglichkeiten zu diesen Leistungen und geben Hilfen zu ihrer Nutzung.
- ◆ Wir nehmen unsere Arbeit problembezogen, abteilungsübergreifend und ablauforientiert wahr. Dabei sehen wir uns als Teil des Gesamtsystems Hochschule Bremen. Wir informieren von uns aus vollständig und frühzeitig über den Stand von Verfahren. Wir überprüfen, ob unsere Leistungen den Erwartungen unserer Kunden gerecht werden.



## › HANDLUNGSFELDER

- › Wir bieten unseren Kunden eine aktive Angebotsgestaltung für Dienstleistungen und Produkte an.
- › Für die unterschiedlichen Studierendengruppen schaffen wir angemessene Studienbedingungen.
- › Unsere Informationspräsentation ist aktuell und verständlich.
- › Die effiziente Nutzung der technischen Möglichkeiten gewährleistet die Verbesserung der Kundeninformation und –kommunikation.
- › Wir arbeiten proaktiv am Aufbau und Pflege vertrauensvoller und langfristiger Kundenbeziehungen.
- › Durch Evaluierung stellen wir die Kundenbedürfnisse und deren angemessene Erfüllung sicher.
- › Unser vielfältiges Leistungsspektrum wird Zielgruppengerecht dargestellt.
- › Unsere innovative Beratung ist individuell und kompetent auf die Bedürfnisse unserer Kunden abgestimmt.

# Mitarbeiterorientierung



## LEITSÄTZE

- ◆ Wir achten die Persönlichkeit, die Kompetenz, das Engagement und die Leistung der KollegInnen.
- ◆ Wir unterstützen uns gegenseitig, pflegen einen kollegialen Stil und begegnen uns offen und vertrauensvoll.
- ◆ Wir fördern innovative Ideen, Eigenständigkeit und teamorientiertes Handeln

## HANDLUNGSFELDER

- › Wir wollen das Selbstbewusstsein der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stärken, indem wir ihre Arbeit loben und anerkennen und - wenn erforderlich - konstruktiv kritisieren.
- › Wir wollen die berufliche Weiterentwicklung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fördern.



## HANDLUNGSFELDER

- › Wir sorgen dafür, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre fachliche und persönliche Kompetenz erweitern, indem wir ihnen Qualifizierungs- und Schulungsangebote vermitteln.
- › Wir fördern das gesundheitliche Handeln.
- › Wir organisieren für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine Einführung in die Hochschule und arbeiten sie in ihren Arbeitsbereich ein.
- › Wir fördern die soziale Kompetenz und das Gemeinschaftsbewusstsein der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
- › Wir wollen für Transparenz von Entscheidungen und Informationen sorgen, indem wir geeignete Instrumente entwickeln und nutzen.
- › Wir wollen die Eigeninitiative unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stärken, indem wir ihnen Handlungsspielräume zuweisen und Zuständigkeiten übertragen.
- › Wir ermöglichen ein ausgeglichenes Verhältnis von Arbeitsanforderungen und anderen Lebensinteressen durch Möglichkeiten, die Arbeitszeit flexibel gestalten zu können.
- › Wir fördern die Kreativität und Flexibilität unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Berufsalltag.
- › Wir wollen einen beteiligenden und wertschätzenden Führungsstil pflegen.

# Leistungsauftrag

## LEITSÄTZE

- ◆ Als verwaltender Teil einer modernen Hochschule entwickeln wir durch geeignete Maßnahmen ein eigenes Profil, um so den Wettbewerb der Hochschulen untereinander um Studenten und Finanzmittel führen zu können.
- ◆ Wir werden unsere Aufgaben im Rahmen von Recht und Gesetz erfüllen und uns an den Bedürfnissen unserer Kunden ausrichten.
- ◆ Als Dienstleister wirken wir gleichberechtigt mit, die Ziele unserer Hochschule zu erreichen und fühlen uns für ihre Verwirklichung mitverantwortlich.



## HANDLUNGSFELDER

- › Wir stehen für den Aufbau und die Weiterentwicklung einer kunden- und qualitätsorientierten Verwaltungs- und Dienstleistungsstruktur.
- › Wir sind offen für veränderte Aufgabenstellungen und Strukturen.
- › Wir stimmen unsere Verfahrensabläufe ab und stellen sie transparent dar.
- › Wir werden aktiv an der einheitlichen Außendarstellung mitwirken.
- › Unsere Mitarbeiter sind bereit sich kontinuierlich zu informieren und verantwortungsvoll zu handeln.
- › Wir ermitteln und erfassen unsere Kundenbedürfnisse und –erwartungen kontinuierlich.
- › Es ist für unsre Kunden stets möglich uns zu erreichen.
- › Um den Informationsanspruch unserer Kunden zu erfüllen stellen wir ihm diverse Kommunikationswege zur Verfügung.
- › Wir pflegen unsere Beziehungen zu Behörden und Organen.
- › Wir gewährleisten eine partnerschaftliche, lösungsorientierte Zusammenarbeit mit Kunden.

# Das Leitbild der Verwaltung

Aus den Inhalten der Handlungsfelder wurden konkrete Maßnahmen abgeleitet und entwickelt, die zur Zeit in den Dezernaten und Referaten der Hochschule Bremen umgesetzt werden. Da es sich um einen sehr umfassenden Maßnahmenkatalog handelt und der Stand der Entwicklung der einzelnen Maßnahmen auch unterschiedlich ist, sollen an dieser Stelle nur einige Maßnahmen exemplarisch dargestellt werden. Informationen über den aktuellen Bearbeitungsstand aller Maßnahmen können bei den Mitgliedern der Arbeitsgruppe eingeholt werden, die sich auch über Unterstützung und Anregungen bei der Erarbeitung und Umsetzung ihrer Ziele freut - **Nur gemeinsam sind wir auf dem richtigen Weg in die Zukunft.**

Das Leitbild der Verwaltung bedarf einer konstanten Weiterentwicklung. Anregungen und Kritik werden gerne entgegengenommen:

Joachim Frerichs, D2,  
Tel.: 0421 - 5905 - 2261,  
frerichs@verw.hs-bremen.de

### EFFIZIENZ

Das neue Budgetierungssystem auf der Grundlage von Zielvereinbarungen soll die Eigenverantwortlichkeit des Einzelnen erhöhen und dadurch einen wirtschaftlicheren Umgang mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen garantieren.

### KUNDENORIENTIERUNG

Durch kundenfreundliche, möglichst einheitliche und sachbereichsbezogene Öffnungszeiten soll eine kundenfreundliche Angebotsgestaltung gewährleistet werden.

### MITARBEITERORIENTIERUNG

Spezifische Schulungsmaßnahmen sollen die Förderung der beruflichen Weiterbildung und die Vermittlung von Know-How, insbesondere im EDV-Bereich, forcieren.

### LEISTUNGSAUFTRAG

Die Abfrage der Kundenbedürfnisse und -erwartungen erfolgt über Kundenumfragen, Folgeerhebungen, Evaluationen und Vorschlagswesen. Eine Arbeitsgruppe wird sich um die Anregungen kümmern.