

# Serviceorientierte Leistungspartnerschaft

Die Organisationsvision der TU Graz ist die einer „smarten und effektiven“ Universität. Schnell gesagt und durchaus attraktiv, doch was steckt dahinter?

Clara Madl-Hammeringer, Manuela Pötzlberger

In einem Umfeld ständig steigender administrativer und regulatorischer Anforderungen sollen unsere Forscherinnen und Forscher ihre Wettbewerbsfähigkeit behalten und – mehr noch – steigern. Von der Verwaltung wird erwartet, noch schneller, noch effizienter zu sein und nebenbei das „Mehr“ an Anforderungen mit demselben Personalstand in gewohnt guter Qualität zu erfüllen. Ein Spagat also auf beiden Seiten.

Mit diesem Wissen im Gepäck erarbeitete das Rektorat die Organisationsvision einer „smarten, effektiven Universität“, um die Herausforderung anzunehmen und die Universität mit Unterstützung des Change Management auf dem Weg dorthin zu begleiten. Der inhaltliche Kernauftrag an das Change Management lautete daher: Vereinfachung, Entlastung, Serviceorientierung.

Im Rahmen des ersten CM-Workshops mit Vertreterinnen und Vertretern aus unterschiedlichen Bereichen quer durch die TU Graz fand Ende 2016 eine Bedarfserhebung und in weiterer Folge 2017 die Konzeption eines TU Graz-weiten Rahmens für die Serviceorientierte Leistungspartnerschaft statt. Es wurde anhand der beiden Piloteinheiten Finanzen und Rechnungswesen sowie Kommunikation und Marketing die Methodik für die weiteren folgenden Organisationseinheiten eingeführt und adaptiert.

## Im Fokus: OE Finanzen und Rechnungswesen

Im Frühjahr 2017 wurden in der OE Finanzen und Rechnungswesen die Ärmel hochgekrempt und die Notwendigkeit und Dringlichkeit für dieses Thema im Projektteam erarbeitet. Die Positionierung des Begriffes „Serviceorientierte Leistungspartnerschaft“ war dabei eine der ersten Herausforderungen, der sich Margareta Stelzl mit ihrem Team stellte.

Serviceorientierte Leistungspartnerschaft an der TU Graz sollte positiv wahrgenommen und um neue Facetten reicher werden, das gängige Bild der Bürokratie revidiert werden. Im Projektteam wurde man sich der Chancen bewusst und bis Sommer 2017 wurde eine Ist/Soll-Analyse erarbeitet, gefolgt von einem vielfältigen Maßnahmenportfolio mit vier großen Stoßrichtungen: (1) Optimierung der Interfaces, (2) Systemoptimierung, (3) Fachcoaching und (4) Organisation, Kundenberatung, Schulung und Services. Viele konkrete Maßnahmen fanden ihren Weg ins Rektorat und noch im Jahr 2017 konnte der ZID an Bord geholt werden, gemeinsam die TU4U-Seite der OE Finanzen und Rechnungswesen neustrukturiert werden und Systemoptimierungen im SAP konnten abgeschlossen werden.

Ein Tag der offenen Tür wurde vom Team Finanzen und Rechnungswesen veranstaltet, um die Kommunikation und den direkten Austausch mit den Leistungspartnerinnen und -partnern zu fördern – mit Erfolg: Bei Brötchen

und ungezwungener Atmosphäre stand an diesem Tag der persönliche Kontakt mit Personen im Vordergrund, die man oft nur von der Stimme am Telefon her kannte. Die Zeichen wurden so auf weiterhin gute Zusammenarbeit gestellt, denn zwingende rechtliche Rahmenbedingungen aufseiten des Rechnungswesens stehen oft bunt gemischten Anforderungen aus dem Arbeitsalltag der Institutssekretariate gegenüber. Die korrekte Bearbeitung dieser gemeinsamen Themen erfordert tagtäglich gegenseitiges Verständnis und die Fähigkeit, über den Tellerrand zu blicken.

Ein erster Schritt in Richtung Serviceorientierter Leistungspartnerschaft ist durch das Engagement der OE Rechnungswesen und Finanzen gelungen. In einer der kommenden TU Graz people-Ausgaben wird über Maßnahmen in der OE Kommunikation und Marketing berichtet. Weitere Einheiten sollen folgen und diesem wichtigen Thema somit die nötige Aufmerksamkeit und Erfolg bringen. ■



Das Projektteam arbeitet an neuen optimierten Services an der TU Graz.