

# **Leitbild des Zentrums für Informations- und Medientechnologien der Universität Paderborn**

Entwurf: 8. August 2008

## **Zusammenfassung**

Anfang des Jahres 2008 wurde von der Leitung des Zentrums für Informations- und Medientechnologien (IMT) der Beschluss gefasst, ein Leitbild zu entwickeln, das als Orientierungsrahmen dient und Ziele für die Einführung eines Qualitätsmanagements beschreibt.

Im Rahmen von zwei Workshop-Tagen haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des IMT daraufhin im März 2008 unter Moderation von Dipl.-Hdl. Karl-Heinz Gerholz und Dipl.-Hdl. Sebastian Klieber (beide Fakultät Wirtschaftswissenschaften) einen Leitbild-Entwurf erarbeitet. Der Entwurf wurde anschließend im IMT zur offenen Diskussion gestellt und im August 2008 von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie der Leitung verabschiedet.

Das Leitbild gliedert sich in eine Präambel, ein Kernleitbild, bestehend aus acht Kernleitsätzen, und ein erweitertes Leitbild.

## **Präambel**

Die Universität Paderborn orientiert sich an dem Leitsatz „Universität der Informationsgesellschaft“. Demzufolge spielen in Forschung und Lehre informationstechnische Aspekte eine bedeutende Rolle, wobei nicht nur naturwissenschaftlich-technische Entwicklungen sondern auch deren kritische Begleitung verfolgt werden.

Hierzu benötigt die Universität eine leistungsfähige und moderne IT- und Medien-Infrastruktur. Mit dem Zentrum- für Informations- und Medientechnologien (IMT) wurde 2004 eine zentrale Betriebseinheit geschaffen, die mit ihrer zentralen Infrastruktur alle Hochschulangehörige in ihrer Arbeit angemessen unterstützt.

Informations- und Medientechnologien bieten vielfältige Werkzeuge, Verfahren und Mittel zur Arbeitserleichterung und ständig neue Möglichkeiten beispielsweise zur effektiven Kommunikation, für den schnellen Zugang zu Informationen, zur Recherche oder zur kooperativen Wissensorganisation.

Das IMT muss dazu mit seinen vorhandenen Ressourcen sowohl die Routineaufgaben für den Betrieb der Infrastruktur erledigen und Beratungen sowie Schulung anbieten als auch sich laufend über technologische Fortschritte weiterbilden, neue Systeme ausprobieren und zu gegebenen Zeitpunkten einführen. Darüber hinaus spielen Kundenorientierung und Qualitätssicherung eine zunehmende Rolle.

Die Leitung des IMT hat in 2008 beschlossen, den Zweck und die Ansprüche des IMT an sich selbst in einem Leitbild zu verankern. Dieses Leitbild wurde von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in einem kooperativen Prozess entwickelt und definiert in acht Kernleitsätzen die Ausrichtung und Ziele des IMT.

Darüber hinaus wurden in einem erweiterten Leitbild „interne“ Leitsätze formuliert. Diese zeigen mögliche Vorgehens- und Verhaltensweisen auf, durch die die Leitsätze im alltäglichen Arbeitsumfeld mit Leben gefüllt werden können.

## **Das Kernleitbild des IMT – in acht Kernleitsätzen**

<p><b>1. Basisdienste</b></p> <p><i>Wir betreiben die zentrale Infrastruktur für Informations- und Medientechnologien an der Universität Paderborn und stellen Dienstleistungen zu ihrer effektiven Nutzung zur Verfügung.</i></p>
<p><b>2. Dienstleistungsangebot</b></p> <p><i>Wir pflegen eine Beschreibung unserer Dienstleistungen, um unser Angebot transparent darzustellen.</i></p>
<p><b>3. Entwicklung und Innovation</b></p> <p><i>Wir gestalten unser Dienstleistungsangebot unter Berücksichtigung von Kundenanregungen und aktuellen technologischen Entwicklungen.</i></p>
<p><b>4. Stärken</b></p> <p><i>Wir arbeiten kunden- und qualitätsorientiert, zuverlässig und kompetent.</i></p>
<p><b>5. Kompetenzentwicklung der Kunden</b></p> <p><i>Im Rahmen von Informationsangeboten, Beratungen, Schulungen und Lehrveranstaltungen fördern wir die Kompetenzen unserer Kunden, damit sie die IT- und Medieninfrastruktur erfolgreich und selbständig nutzen können.</i></p>
<p><b>6. Vernetzung</b></p> <p><i>Wir kooperieren mit anderen Bereichen an der Universität Paderborn und prägen die Ausgestaltung der IT- und Medienlandschaft mit.</i></p>
<p><b>7. Arbeitsklima</b></p> <p><i>Wir arbeiten in Teams und pflegen einen kommunikations- und lösungsorientierten Arbeitsstil.</i></p>
<p><b>8. Arbeitsverständnis</b></p> <p><i>Wir entwickeln unsere individuelle und institutionelle Kompetenz kontinuierlich fort.</i></p>

## **Erweitertes Leitbild des IMT**

Die acht Leitsätze wurden von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des IMT im Rahmen des Workshops und eines anschließenden Diskussionsprozesses konkretisiert, um diese lebbar zu machen. Es geht im erweiterten Leitbild darum Vorgehens- und Verhaltensweisen aufzuzeigen, wie die Leitsätze im alltäglichen Arbeitsumfeld mit Leben gefüllt werden können.

### **Leitsatz 1: Basisdienste**

*Wir betreiben die zentrale Infrastruktur für Informations- und Medientechnologien an der Universität Paderborn und stellen Dienstleistungen zu ihrer effektiven Nutzung zur Verfügung..*

**Wie wir Erwartungen durch unser Verhalten erfüllen können!**

Wir tragen die Verantwortung für den wirtschaftlichen, effektiven und sicheren Betrieb unserer zentralen Infrastruktur, von der viele Prozesse in der Hochschule abhängig sind.

Wir sind Dienstleister für unterschiedliche Kunden in der Hochschule und wollen unsere Kunden optimal bei ihrer Arbeit unterstützen.

### **Leitsatz 2: Dienstleistungsangebot**

*Wir pflegen eine Beschreibung unserer Dienstleistungen, um unser Angebot transparent darzustellen.*

**Wie wir Erwartungen durch unser Verhalten erfüllen können!**

Die Beschreibung unserer Dienstleistungen wird im Web veröffentlicht. Sie ist allgemeinverständlich (kein Fachchinesisch), intuitiv strukturiert und optisch ansprechend gestaltet.

Für die einzelnen Dienste werden sowohl Ansprechpartner und Servicezeiten als auch Verantwortliche (intern) benannt.

Die Beschreibung der Dienstleistungen wird kontinuierlich gepflegt, d. h. mindestens einmal jährlich aktualisiert.

Die verantwortlichen Bereiche können sich mit der jeweils aktuellen Beschreibung identifizieren und kümmern sich um deren Fortschreibung.

### **Leitsatz 3: Entwicklung und Innovation**

*Wir gestalten unser Dienstleistungsangebot unter Berücksichtigung von Kundenanregungen und aktuellen technologischen Entwicklungen.*

**Wie wir Erwartungen durch unser Verhalten erfüllen können!**

Wir nehmen die Anregungen der dezentralen Administratoren und Lehrstühle bei regelmäßigen Treffen auf, prüfen sie und setzen sie um, wenn sie von allgemeinem Interesse sowie im Rahmen der uns zur Verfügung stehenden Ressourcen realisierbar sind.

Wir informieren uns kontinuierlich über neue technische Entwicklungen und halten unsere Infrastruktur auf einem modernen Stand.

#### **Leitsatz 4: Stärken**

*Wir arbeiten kunden- und qualitätsorientiert, zuverlässig und kompetent.*

Wie wir Erwartungen durch unser Verhalten erfüllen können!

Wir stehen mit unseren Kunden in engem Kontakt und kommunizieren mit ihnen per E-Mail, Telefon oder persönlich. Ziel ist es im IT-Bereich den First-Level-Support (Hotline, OTRS, Notebook-Café, N5) als Kontakt für Endkunden zu etablieren.

Unsere Kunden werden freundlich und kompetent bedient.

Wir organisieren regelmäßige Admin-Treffen, um den Kontakt zu den dezentralen Bereichen zu verbessern.

Wir erfragen die Bedürfnisse unserer Kunden, sammeln diese und berücksichtigen sie in den verantwortlichen Bereichen bei der Weiterentwicklung der Infrastruktur.

Wir bauen ein Qualitätsmanagementsystem auf, um unsere Prozesse optimal zu gestalten.

Wir überwachen unsere Infrastruktur (automatisch) und handeln proaktiv, wenn mögliche Komplikationen abzusehen sind.

#### **Leitsatz 5: Kompetenzentwicklung der Kunden**

*Im Rahmen von Informationsangeboten, Beratungen, Schulungen und Lehrveranstaltungen fördern wir die Kompetenzen unserer Kunden, damit sie die IT- und Medieninfrastruktur erfolgreich und selbständig nutzen können.*

Wie wir Erwartungen durch unser Verhalten erfüllen können!

Unsere Webseiten enthalten vielfältige Hilfen (Anleitungen, FAQs, ...) zur Nutzung unseres Angebots.

Wir bieten feste Beratungszeiten (Hotline und Öffnungszeiten) und veröffentlichen eine zentrale und aktuelle Liste der Telefonnummer(n), Ansprechpartner, Zeiten und Orte für den First-Level-Support.

Wir bieten unseren Kunden (Studierenden sowie Mitarbeitenden) Lehrveranstaltungen und Schulungen an, deren Spektrum von zur generellen Bildung von IT- (z. B. Office, Internet) und Medienkompetenz (z. B. Audio- und Videoproduktion) bis zum speziellen Umgang mit Komponenten unserer Infrastruktur reicht.

#### **Leitsatz 6: Vernetzung**

*Wir kooperieren mit anderen Bereichen an der Universität Paderborn und prägen die Ausgestaltung der IT- und Medienlandschaft mit.*

Wie wir Erwartungen durch unser Verhalten erfüllen können!

Unsere Weiterentwicklungen kommunizieren wir in die Breite und diskutieren sie kritisch-

konstruktiv. Insbesondere zu den Fakultäten als große Organisationsstrukturen unserer Kunden halten wir guten Kontakt.

Wir bieten unsere zentralen Dienste hochschulweit an und unterstützen andere Bereiche bei der Übernahme unserer Angebote, insbesondere wenn sich dadurch ineffiziente oder unsicherere dezentrale Systeme ersetzen lassen.

Wir arbeiten bei der Konzeption, Umsetzung und beim Betrieb von Lösungen auch mit anderen Bereichen zusammen, wodurch beispielsweise ein Know-how-Transfer stattfindet oder Lösungen schneller ausgerollt werden können.

Wir beteiligen uns im Rahmen der zur Verfügung stehenden Ressourcen an Projekten der Hochschule, insbesondere wenn sich daraus neue Anforderungen an unsere Infrastruktur ergeben.

### **Leitsatz 7: Arbeitsklima**

*Wir arbeiten in Teams und pflegen einen kommunikations- und lösungsorientierten Arbeitsstil.*

**Wie wir Erwartungen durch unser Verhalten erfüllen können!**

Wir arbeiten teamorientiert, mit einer hohen Bereitschaft zum Wissensaustausch und zur Wissensvermehrung in den Teams.

Wir fördern die interne Kommunikation.

Wir optimieren den Austausch zwischen First- und Second-Level-Support.

Wir treffen uns regelmäßig und besprechen anstehende Entwicklungen und Probleme.

Wir pflegen eine gemeinsame Wissensbasis, insbesondere darüber, wer wofür zuständig ist und welche Personen bei welcher Art von Problemen weiterhelfen können. Wir definieren interne Eskalationswege bei technischen Problemen.

### **Leitsatz 8: Arbeitsverständnis**

*Wir entwickeln unsere individuelle und institutionelle Kompetenz kontinuierlich fort.*

**Wie wir Erwartungen durch unser Verhalten erfüllen können!**

Wir nehmen regelmäßig an Fortbildungen, Workshops, Treffen mit anderen Rechen- bzw. Medienzentren und Messen teil. Die Leitung unterstützt die individuelle Kompetenzentwicklung.

Wir veranstalten interne Workshops zu spezifischen Themengebieten, um auch umfangreiches Wissen unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu verteilen oder gemeinsam zu erarbeiten.

Wir pflegen und nutzen eine kleine, aktuelle sowie hochwertige Mediensammlung zur Unterstützung unserer Arbeit und Aneignung neuen Wissens.