

Unicom: Schlussbericht zur Qualitätssicherungsprozedur

Der **Ausbau des Qualitätssicherungssystems** der Universität umfasst auch die zentralen Dienste. Hierzu wurde ein neues Konzept erarbeitet, welches mit vier Pilotprojekten getestet wurde; in diesem Rahmen wurde zwischen März 2019 und April 2021 der Qualitätssicherungsprozess mit der Dienststelle Unicom durchgeführt.

Aufgabe der Dienststelle Unicom ist die Umsetzung des Kommunikationskonzepts der Universität Freiburg mit dem Ziel einer klaren Profilierung und Positionierung der Universität Freiburg in Wissenschaft, Gesellschaft und Politik. Diese Aufgabe umfasst Tätigkeiten in den Bereichen Marketing und Promotion, Dienstleistungen, Administration und interne Kommunikation, Corporate Publishing, Medienarbeit und Kommunikationsberatung, grafische Gestaltung, Webservices sowie die Organisation der dem Programm *Wissenschaft & Gesellschaft* zugehörigen Events.

In ihrer **Selbstevaluation** sehen die Mitarbeitenden ihre Stärken vor allem in ihrer Mehrfachkompetenz, Kreativität und Komplementarität, in ihrer positiven Energie sowie in der Zugänglichkeit und guten Reaktionsfähigkeit und –bereitschaft des Teams.

Schwächen sehen sie vor allem im Zusammenhang mit der Unklarheit mancher Arbeitsprozesse sowie Aufgaben- und Rollenbeschreibungen, in der zuweilen nicht ausreichenden Kenntnis von Prioritäten, Timing und Strategien anderer universitärer Stellen und Gruppen, im Mangel messbarer Daten zur Nutzung einzelner Produkte, in fehlender Sichtbarkeit und in unzureichenden Personal- und Zeitressourcen.

Die Ergebnisse der von der Dienststelle Qualitätssicherung durchgeführten **Befragung der Anspruchsgruppen** geben ein Gesamtbild der Zufriedenheit mit den Dienstleistungen von Unicom hinsichtlich Inhalt und Kompetenzen, Personal, Webseite und des Kontakts. Die befragten Personen (Professor_innen und Assistierende, Mitglieder des administrativen und technischen Personals, Studierende, ehemalige Studierende, die Kommunikationsbeauftragten der fünf Fakultäten und externe Personen) betonen mehrheitlich den guten Willen und die Aufmerksamkeit, die die Mitarbeitenden von Unicom ihren Anliegen entgegenbringen. Einige Befragte wünschen sich kürzere Wartezeiten und eine grössere Flexibilität, andere eine stärkere Koordination mit den Fakultäten.

Die **externe Expertin**, Marianne Tellenbach, unterstreicht die Qualität der von der Dienststelle Unicom erbrachten Arbeitsleistung sowie die Professionalität, Kohäsion und anhaltende Motivation im Team. Die Expertin hebt auch positiv das durch die Leistungsvereinbarungen besiegelte Interesse des Rektorats an der Dienststelle hervor und würdigt die zahlreichen Neuerungen, die in den verschiedenen Arbeitsbereichen der Dienststelle eingeführt wurden. Ergänzend hierzu empfiehlt die Expertin der Dienststelle, eine strategische Planung der Pressemitteilungen

einzuführen, die Analyse der Daten zur Nutzung der sozialen Netzwerke zu verstärken und die Gespräche mit den Kommunikationsverantwortlichen der Fakultäten zu intensivieren.

Aufgrund der Leistungsvereinbarungen mit dem Rektorat, der Selbstevaluation und der Befragung der Anspruchsgruppen hat Unicom 51 Massnahmen in den Bereichen *interne Verbesserungen, Weboffice, Grafik, Redaktion, Wissenschaft & Gesellschaft, Marketing, Administration* und *interne Kommunikation* beschlossen, die die Empfehlungen der externen Expertin berücksichtigen und deren Umsetzung zum Teil in Zusammenarbeit mit anderen Stellen angegangen wird.

Nachdem die Dienststelle die zuletzt implementierten Massnahmen circa ein halbes Jahr in Angriff genommen hatte, erfolgte im April 2021 ein **«Follow-up»-Treffen**, in welchem die Umsetzung und Wirksamkeit aller Massnahmen begutachtet wurden. Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass sämtliche Massnahmen, insofern sie im Einflussbereich der Dienststelle lagen, entweder erfolgreich umgesetzt werden konnten oder auf gutem Weg sind. Andere Massnahmen, deren Umsetzung ausserhalb der Möglichkeiten der Dienststelle liegt, konnten zumeist aufgrund fehlender Ressourcen bisher nicht umgesetzt werden.

Die Qualitätssicherungsprozedur wurde vonseiten der Dienststelle vor allem hinsichtlich des Selbstevaluationsberichts und des Besuchs der externen Expertin als gewinnbringend wahrgenommen. Die in Bezug auf das Vorgehen gewonnenen Erkenntnisse werden zusammen mit den Erfahrungen aus den anderen Pilotprojekten in die Reflexionen zur Optimierung der Prozedur der Qualitätssicherung in den zentralen Diensten einfließen.