

ServiceCenter der Leibniz Universität Hannover



Madlen Wiechmann, Forum Prüfungsverwaltung 2009, 04. Juni 2009

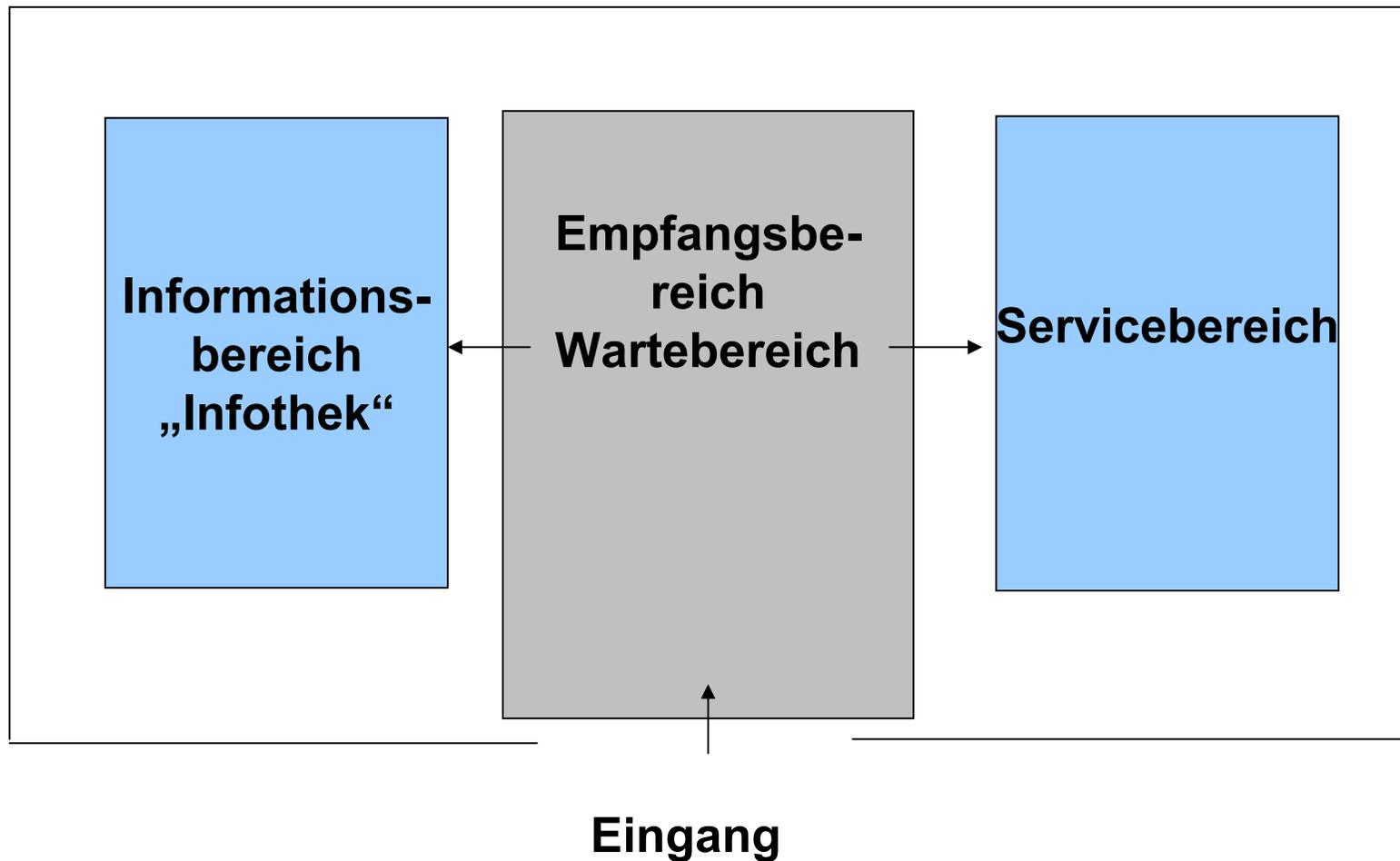
Gliederung

	Folie/n
■ Daten und Fakten	3
■ Das Konzept	4-8
■ Die Evaluation	9
■ Mitarbeiterbefragung	10-15
■ Kundenbefragung	16-21
■ Fazit	22

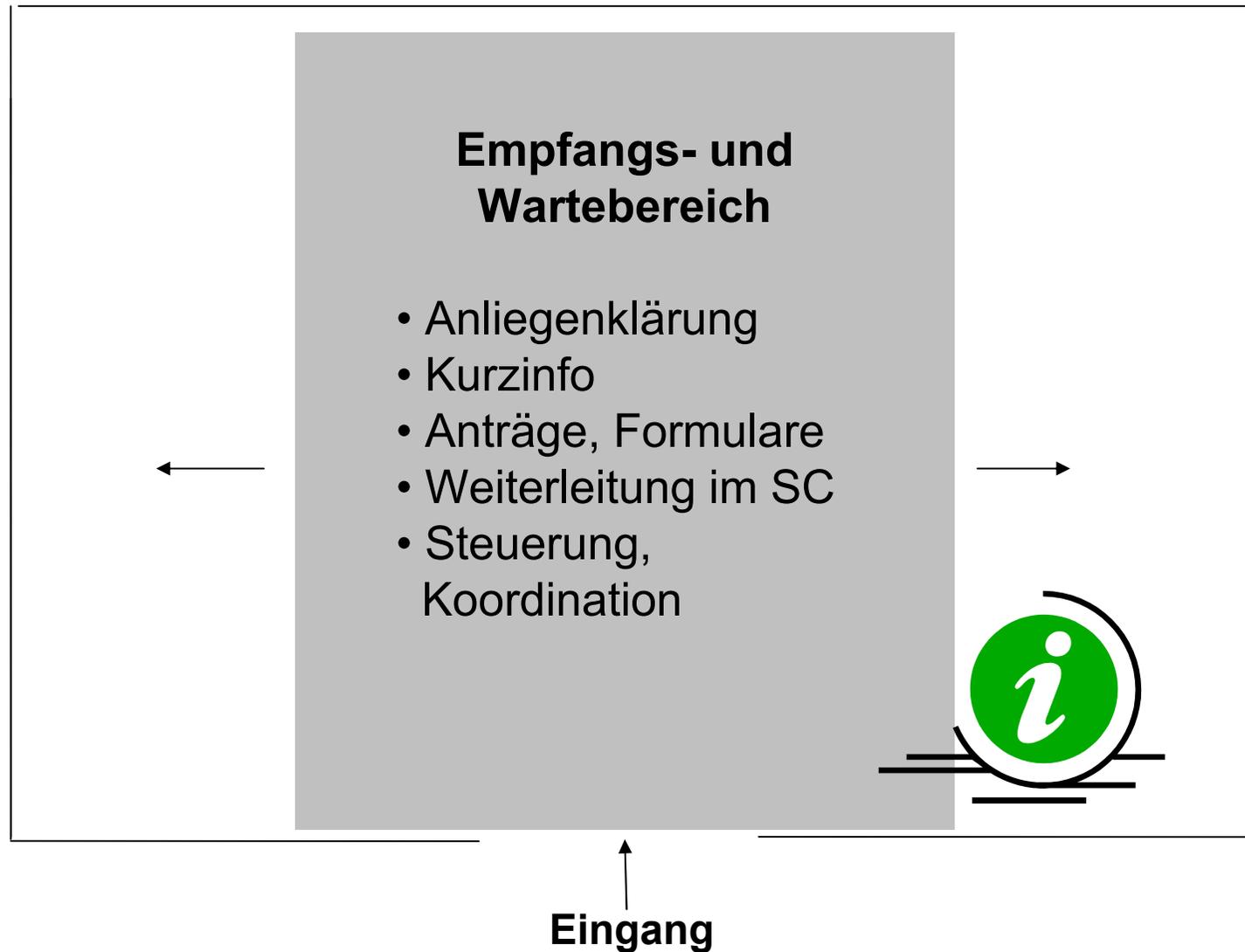
Daten und Fakten

- Konzeptentwicklung in einem beteiligungsorientierten Projekt
- im Mai 2006 eröffnet als zentrale Anlaufstelle für Studierende und Studieninteressierte
- Frühjahr und Sommer 2007 Evaluation in zwei Schritten
 - Mitarbeiterbefragung
 - Kundenbefragung
- Umsetzung der aus der Mitarbeiter- und Kundenbefragung erarbeiteten Maßnahmen

Das Konzept



Das Konzept - Empfangsbereich



Das Konzept - Servicebereich

Servicebereich

I-Amt/Admissions

- Bewerbung – Zulassung In-+Ausländer
- Fachwechsel
- Bescheinigungen
- Beurlaubung
- Exmatrikulation

Prüfungsamt

- Notenspiegel / Bescheinigungen
- Abgabe von Studien- bzw. Abschlussarbeiten
- Annahme von Unterlagen
- Zeugnisabholung

Studentenwerk

- BAFöG
- Sozialberatung
- Unfallmeldungen
- Info und Anträge über Wohnen
- MensaCard

Öffnungszeiten: Mo bis Do 10 – 17 Uhr, Fr 10 bis 15 Uhr

Als weitere Einrichtung ist zeitweise die ptb (Psychologisch Therapeutische Beratung) und das Hochschulbüro für Internationales präsent.

Besonderheit des Prüfungsamtes: Das ServiceCenter ist nur außerhalb der Backoffice-zeiten (Mo bis Mi 10 – 12.30 Uhr und Do 10 – 12.30 und 14 bis 16 Uhr) besetzt.

Das Konzept - Infotheksbereich

Beratung der ZSB im SC

Mo bis Fr 10 bis 14 Uhr

- Clearing
- Kurzberatung
- Informationen
- Terminvergabe

Sprechstunde des HI im SC

Mo bis Do 10 – 12 Uhr
Di 14 – 16 Uhr

- Auslandsstudium
- Stipendienprogramme
- Antragstellung

Infothek – gezielte Selbstinformation im SC

Öffnungszeiten Mo bis Do 10 – 17 Uhr,
Fr 10 – 15 Uhr

- Anleitung bei Selbstinformation im Internet und Printmedien
- Internetarbeitsplätze
- Informationen rund ums Studium
- Materialien zu allen Studiengängen der LUH ...
- Studien-, berufskundliche Infos und Literatur ...
- Vorhalten von Broschüren
- Vollständigkeit ... Infoscreen im SC
- Beantwortung von schriftlichen Standardanfragen (Brief und E-Mail)



Das Konzept - Telefon- und E-Mail-Service

- Eröffnung einer Servicehotline (mit ACD-Anlage) ab Januar 2007.
 - Aufgaben:
 - Bündelung aller Anrufe
 - hohe Erledigungsquote bei den telefonischen Anfragen
 - Beantwortung schriftlicher und E-Mail Anfragen
- Eine zentrale Telefonnummer für das gesamte Dezernat: **0511/762-2020**
- Erreichbar: Mo bis Do 9 bis 17 Uhr, Fr 9 bis 15 Uhr
- Eine zentrale E-Mailadresse für das gesamte Dezernat: info@uni-hannover.de

Die Evaluation

- Frühjahr und Sommer 2007 Evaluation in Projektform in drei Schritten
 - Mitarbeiterbefragung mit Tagesworkshop aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
 - Kundenbefragung
 - Zusammenführung der Ergebnisse und Verabredung von Maßnahmen

Die Evaluation - Mitarbeiterbefragung

- Alle im ServiceCenter beschäftigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie studentische Hilfskräfte wurden mittels Fragebogen zu folgenden Themen befragt:
 - Räumlichkeiten/Ausstattung
 - Öffnungszeiten/Arbeitszeitgestaltung
 - Zusammenarbeit/Anerkennung
 - Abläufe/Standards
 - Information/Qualifikation

Die Evaluation - Mitarbeiterbefragung

- Räumlichkeiten/Ausstattung
 - Zu 85% gut bis sehr gut bewertet
 - bemängelt wurden die Akustik sowie die fehlende Beratungshintimität
 - durchgeführte Maßnahmen zur Verschönerung (Bilder, Pflanzen)

- Öffnungszeiten/Arbeitszeitgestaltung
 - diskutiert wurden eine Verkürzung der Öffnungszeiten freitags und ein längerer Öffnungstag
 - Ursprüngliche Öffnungszeiten wurden nach Auswertung der Kundenbefragung beibehalten

Die Evaluation - Mitarbeiterbefragung

- Abläufe/Standards
 - Transparenz von Verantwortlichkeiten und Aufgabenverteilung wurden überwiegend gut beurteilt
 - Qualitätssicherung, Feedbackmöglichkeiten (Lob, Kritik, Verbesserungsvorschläge) und Konfliktbewältigung wurden überwiegend schlecht beurteilt
- Zusammenarbeit/Anerkennung
 - Struktur für Kommunikationsprozesse fehlt
 - teambildende Maßnahmen im ServiceCenter fehlen

Die Evaluation - Mitarbeiterbefragung

- Maßnahmen im Hinblick auf Kommunikation, Austausch und Teamentwicklung:
 - monatlicher Jourfixe im ServiceCenter für alle interessierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
 - monatliche Dienstbesprechung ServiceCenter und ServiceHotline im Führungsteam
 - Gemeinsame elektronische Ordner für Informationsbereitstellung
 - E-Mail-Verteiler für alle beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
 - Überarbeitung des Internetauftritts

Die Evaluation - Mitarbeiterbefragung

- Information/Qualifikation
 - speziell ein prüfungsamtsspezifisches Problem!
- Schwierige Vereinbarkeit des ServiceCenters mit den Backofficezeiten des Prüfungsamtes
- Heterogenität von Studiengängen und damit verbundene Vielzahl von Regelungen innerhalb der Prüfungsordnungen
- Spezialisierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf die eigenen zu betreuenden Studiengänge
- Schlechte Internetdarstellungen sowohl intern als auch in den Fakultäten

Die Evaluation - Mitarbeiterbefragung

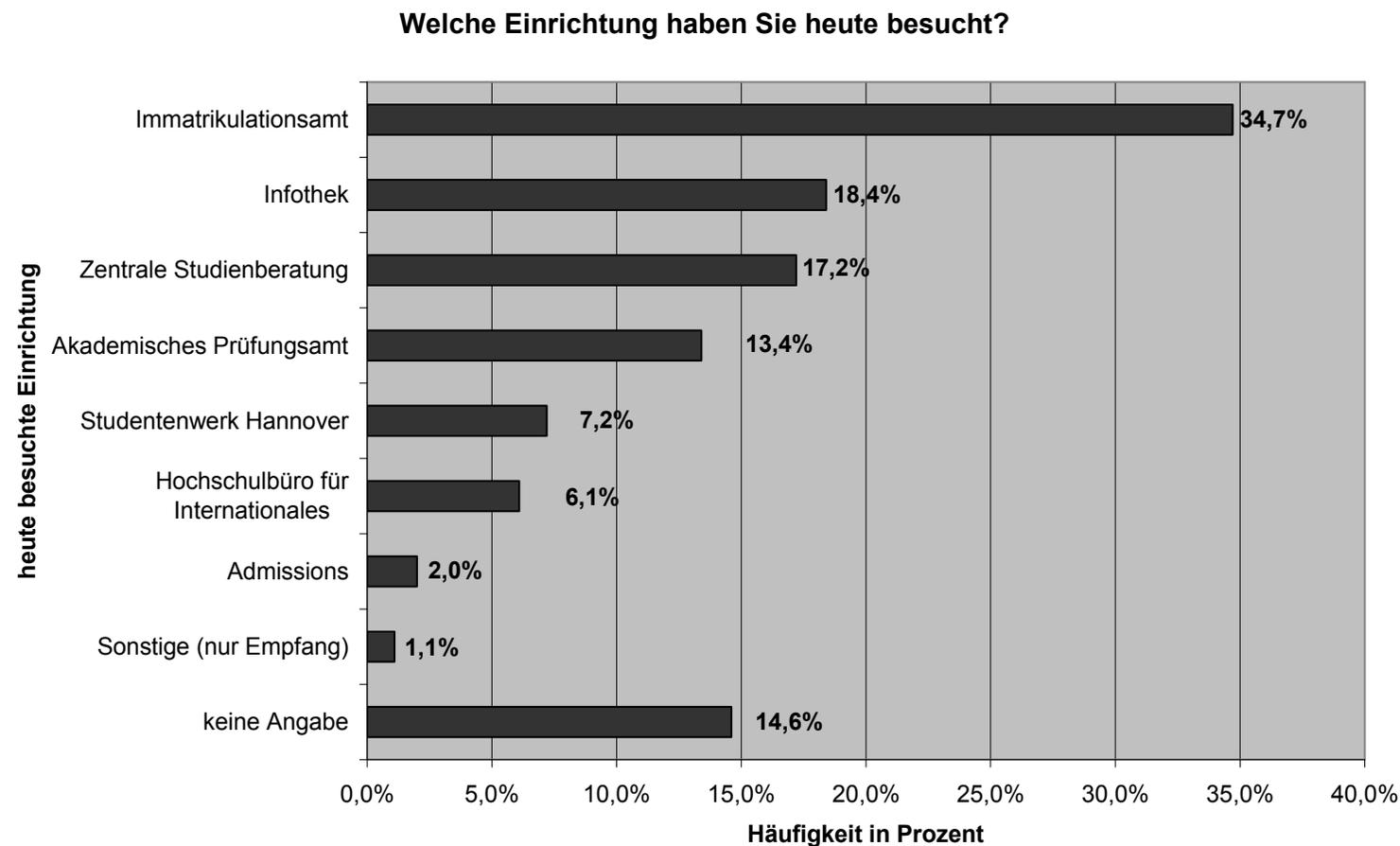
- Was ist seit dem im Zentralen Prüfungsamt passiert?
 - rotierende Besetzung des ServiceCenters tageweise in Dreierteams organisiert, zusätzlich Springerinnen und Springer ohne feste Tage für Vertretungszeiten
 - sukzessive Umsetzung der Musterprüfungsordnung seit WS 2008/2009 bis Ende des WS 2010/2011 zur Vereinheitlichung von Arbeitsabläufen und Prüfungsordnungen (Präsidiumsbeschluss)
 - Vereinheitlichung des Internetauftritts des Akademischen Prüfungsamtes hinsichtlich der Darstellung der studiengangsspezifischen Informationen
 - Teambildung

Die Evaluation - Kundenbefragung

- Befragungszeitraum 18. Juni bis 13. Juli 2007
- Etwa 1.000 Fragebögen wurden ausgegeben
- Zur Auswertung lagen 787 Fragebögen vor
- Wer nutzt das ServiceCenter?
 - 60 % Studierende
 - 15 % Schülerinnen und Schüler bzw. Abiturienten
 - 5 % Berufstätige
 - 20 % Sonstige (Arbeitsuchende, Auszubildende, Wehrpflichtige, Zivildienstleistende, etc.)

Die Evaluation - Kundenbefragung

- Aufstellung der besuchten Einrichtungen am Befragungstag



Die Evaluation - Kundenbefragung

- Erfragt wurde am Besuchstag die Zufriedenheit mit
 - der Anliegenklärung
 - den Kenntnissen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
 - der Beratungsatmosphäre und
 - den Räumlichkeitender jeweils besuchten Einrichtung (I-Amt, APA, ZSB, HI, StwH).
- Zwischen 81 und 98 % der Besucher der jeweiligen Einrichtung waren mit den o. g. Kriterien zufrieden oder sogar sehr zufrieden.

Die Evaluation - Kundenbefragung

- Die Kategorien zur Befragung des Empfangs wurden leicht abgewandelt:
 - Anliegenklärung
 - Kenntnissen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
 - der Freundlichkeit
 - Weiterleitung
- Zwischen 80 und 95 % aller Befragten waren mit diesen Kategorien zufrieden bzw. sehr zufrieden.
- 50 % der Besucher hatten nach dem Empfang Wartezeiten. Davon wurden fast $\frac{3}{4}$ nach max. 15 Minuten bedient. Lediglich 50 Personen mussten bis 30 Minuten, zwei Personen länger warten.

Die Evaluation - Kundenbefragung

Zusätzlich wurde abgefragt, ob die Studierenden wissen, dass das

Akademischen Prüfungsamt im ServiceCenter nur ein eingeschränktes Angebot bietet und wo sie sich hierzu informieren.

- 2/3 der Befragten kannten das Angebot nicht.
- Mit 64 % war das Internet gefolgt vom 1. Besuch (27 % und Fakultäten (21 %) die Hauptinformationsquelle.
- Maßnahme zur Verbesserung: Flyer für das SC, neue Beschilderung, Hinweise im Internet, Informationen in den Backoffices und Fachstudienberatungen der Fakultäten

Die Evaluation - Kundenbefragung

- Mit 68 weitergeleiteten Besuchern (55 %) hat das Akademische Prüfungsamt die niedrigste Erledigungsquote im ServiceCenter. 37 Besucher davon wurden auf die Backofficesprechzeiten der nächsten Tage und 15 Besucher an die Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner in den Fakultäten verwiesen.
- Auch die Studienberatung hat mit 64 Weiterleitungen (52 %) eine niedrige Erledigungsquote als die übrigen Einrichtungen . 27 Besucher wurden in die Beratung der ZSB vermittelt und 23 auf andere Informationsquellen (z.B. Infothek) verwiesen.

Fazit

- Das Konzept des ServiceCenters in Hannover hat sich bewährt.
- Durch die neu geschaffenen Kommunikationsstrukturen findet ein regelmäßiger Austausch innerhalb der Einrichtungen statt.
- Die Zusammenarbeit zwischen den Einrichtungen hat sich verbessert.
- Durch die verbesserte Informationspolitik des Prüfungsamtes, die bedienerfreundlichere Gestaltung und Vereinheitlichung des Internetauftritts, die Umsetzung der Musterprüfungsordnung an der Leibniz Universität und die derzeitig stattfindende Teamentwicklung konnte und kann das Angebot des Prüfungsamtes im ServiceCenter ständig erweitert bzw. verbessert werden.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

