

Organisation der Prüfungsverwaltung im Spannungsfeld von Bürokratisierung und Serviceorientierung

Dr.-Ing. Ute Berbuir
Ruhr-Universität Bochum
Stabsstelle
Organisation – Entwicklung – Beratung

**Vortrag im Rahmen des Forums
Prüfungsverwaltung 2009 –
Kommunikation und Konflikte
in der Prüfungsverwaltung
4. Juni 2009**



1. Rahmendaten zur Ruhr-Universität Bochum
2. VGP-Projekt
 - Zwei-Fach-Modell
 - VGP-Konzept
 - Erfahrungen aus der Umsetzung – Erläuterung ausgewählter Arbeitsfelder
3. Herausforderung Bologna –
am Beispiel des Übergangs Bachelor- Master-Studiengang
4. Prüfungsverwaltung – ein vernetztes System im Spannungsfeld

Die Ruhr-Universität Bochum:

- 20 Fakultäten
- Ca. 150 Studiengänge
- Mehr als 30.000 Studierende

- Dezentrale Organisation der Prüfungsverwaltung
(19 Prüfungsämter)

- Systematischer IT-Einsatz
VSPL: Verwaltung von Studien- und PrüfungsLeistungen

Das Zwei-Fach-Modell

- Ein Studiengang mit zwei Fächern + Optionalbereich

- Bachelor: 37 Fächer

Besonderheit: der Bachelor-Abschluss bietet Zugang zum gestuften Lehramtsstudiengang, d.h. Master of Education (M.Ed.)

- Master: 29 Fächer

- Ca. 8.000 Studierende im 2-Fach-Bachelor

- Ca. 600 Studierende im 2-Fach-Master

- 13 Prüfungsämter

- Prinzip des Federführenden Prüfungsamts

Prüfungsadministration für des 2-Fach-Studiengangs ist eine komplexe organisatorische Aufgabe mit Optimierungspotential

Handlungsfelder:

- Standardisierung und Optimierung von Arbeitsabläufen
- Harmonisierung bzw. Vereinfachung von Regelungen
- Erhöhung der Transparenz
- Verbesserung der Kommunikation

VGP-Projekt: Konzept

**Das VGP-Projekt –
Entwicklung eines „Virtuellen Gemeinsamen Prüfungsamtes“**

Der besondere Ansatz des VGP-Projektes:

- kein isoliertes OE-Projekt
 - keine isolierte Softwareimplementation, sondern
- ⇒ Zusammenführung von zwei separaten Veränderungsprozessen

Das Projekt besteht aus zwei Projektteilen, bei denen durch eine systematische Verzahnung und Kooperation hohe Synergieeffekte zu erwarten sind.

Arbeitsfelder im VGP-Projekt

- Standardisierung im Zuge der Einführung der IT-Unterstützung
 - Vereinheitlichung von Abläufen
 - Standardberichte
(Korrespondenzvorlagen, Listen, Bescheinigungen)
- Informationsbereitstellung
- Kommunikation / Kooperation
- Dokumentation / Statistiken

Arbeitsfeld Standardisierung: Entwicklung von Standardberichten

Standardberichte:

- Im System hinterlegte Vorlagen für Korrespondenzschreiben, Listen, Bescheinigungen u.ä.
- Basierend auf den Vorlagen werden aus bzw. mit dem Software-System „Ausdrucke“ generiert
- Anzahl: Aktuell ca. 30

Beispiele:

- Liste der Anmeldungen zur mündlichen BA-Prüfung
- Bescheid an Studierende bei Nicht-Bestehen einer BA-Prüfung
- „Mahnschreiben“ an Gutachter bei Überschreitung der Korrekturfrist

Besonderheit:

- Optimierung der Vorlagen aller Anschreiben in Kooperation mit IDEMA - Internet-Dienst für eine moderne Amtssprache

Arbeitsfeld Informationsbereitstellung

Für Studierende: Bündelung übergreifender Informationen

Für Mitarbeiter/innen

(Zielgruppe: Sachbearbeiter/innen / Fachbeauftragte u.a.)

Dokumente (Leitfäden u.ä.) für:

- Sachbearbeiter/-innen
- Fachbeauftragte
- Prüfer/-innen

„Interne“ (d.h. passwordgeschützte) Online-Informations-Plattform:

- Aktuelles / Mitteilungen
- Informationen der Koordinierungsstelle
- Gremien
- Aufbau einer FAQ-Liste bzw. eines „WIKI“
- Links

Arbeitsfeld Kommunikation / Kooperation: Einrichtung einer Koordinierungsstelle

- Beratung zu Fragen der Prüfungsadministration (für Sachbearbeiter/innen und Fachbeauftragte)
- Koordination von Anpassungen
- Bündelung von Berichtsfragen (Statistiken, neue Schreiben etc.)
- Betreuung des Arbeitskreises der Sachberater/innen
- Pflege der Homepage, der Mailverteiler und zentraler Informationsmaterialien

VGP-Projekt: Erfahrungen aus der Umsetzung

Zwei grundlegende Veränderungen „durchdringen“ die Prüfungsverwaltung:

Bologna:

- Studiendokumentation (Akkumulationsprinzip) kommt zur „klassischen“ Prüfungsverwaltung hinzu
- Erhöhung der Anzahl der Akteure, die in dem Prozess zusammenarbeiten bzw. sich zuarbeiten müssen

Einsatz von IT:

- führt zur Änderung von Strukturen und Abläufen
- führt zur Erhöhung der Akteure
- erfordert Pflege und Rückkopplung (neue Tätigkeiten, die einer institutionelle Verankerung bedürfen und ein neues Profil erfordern)

Beispiel: Übergang vom Bachelor- in den Master-Studiengang

Anspruch: Übergang ohne Zeitverlust

Problem: Überlappung von Abschluss- und Einschreibephase

- Im Sinne der Serviceorientierung werden i.d.R. besondere „Übergangskonditionen“ gewährt.
- Rechtliche Aspekte müssen zwingend berücksichtigt sein. (Abschluss muss vorliegen)
- Abschluss muss in geeigneter Weise dokumentiert sein.
- Verwaltungsablauf in der Prüfungsadministration muss mit Ablauf und Fristen in der Studierendenverwaltung synchronisiert sein.
- Das Softwaresystem muss „Übergangskonditionen“ verarbeiten können.

Prüfungsverwaltung in Zeiten von Bologna ist kein „linearer“ Verwaltungsprozess, sondern ein vernetztes System im Spannungsfeld

Solch ein vernetztes System braucht:

- Entscheidungen mit Blick auf die Aus- und Wechselwirkungen
- effiziente Kommunikation
- Konstruktiver Umgang mit Konflikten (Konfliktkultur)
- Struktur und „Pflege“