

Prüfungsämter im Internet

HIS-Workshop am 21./22.11.2001

Ute Richter

Größere Rolle des Internets

Das Internet spielt auch für die Prüfungsämter eine immer größere Rolle. Es bietet neue Möglichkeiten, Informationen und Serviceangebote zur Verfügung zu stellen, ohne dass die Studierenden in der Hochschule vorbeikommen müssen. Bisher bedeuteten Besuche im Prüfungsamt immer noch extra Wege, insbesondere bei Hochschulen, deren Einrichtungen auf verschiedene Standorte verteilt sind oder in den Semesterferien, wenn die Studierenden sich nicht ohnehin auf dem Campus aufhalten.

Unter Nutzung des Internets können jetzt zeit- und ortsunabhängig Informationen und Serviceleistungen abgerufen werden.

Ein Grund dafür, dass auch die Studierenden Internetangebote verstärkt nachfragen. Gleichwohl gibt es nach wie vor Studierende, die grundsätzlich ihre Angelegenheiten lieber im Rahmen eines persönlichen Gespräches erledigen möchten.

Die Akzeptanz und Inanspruchnahme des Internetangebotes der Prüfungsämter ist seitens der Kunden (Studierende und andere Interessierte) geprägt durch die Art des Angebotes und die Benutzerfreundlichkeit.

Auf Seiten der Prüfungsämter ist der Umfang und damit auch die Qualität der bereitgestellten Angebote in erster Linie abhängig von den zur Verfügung stehenden Personalkapazitäten.

Auf beide Aspekte möchte ich in meinem Vortrag etwas näher eingehen.

Mit der von mir getroffenen Auswahl von Internetseiten einzelner Prüfungsämter ist kein Qualitätsurteil verbunden; an ihnen können aber beispielhaft bestimmte Aspekte verdeutlicht werden.

**Zeit- und
ortsunabhängige
Informationen**

Verstärkte Nachfrage

**Akzeptanz geprägt
durch Angebot und
Benutzerfreund-
lichkeit**

**Umfang/Qualität
bestimmt durch
Personalkapazität**

**Zwei Aspekte des
Vortrags**

Zentrale Bedeutung der Einstiegsseiten

Zu allererst müssen die Studierenden aber auf das neue Angebot aufmerksam gemacht werden (Aushang, Flyer etc.). Im Internet selbst sollten die gewünschten Informationen zudem schnell auffindbar sein.

Dabei kommt den Einstiegsseiten eine zentrale Rolle zu. Je nachdem, ob es sich um ein zentrales oder um fachbereichszugeordnete Prüfungsämter handelt wird ein anderer Einstieg gewählt.

Zentrale Prüfungsämter sind meist mehr oder weniger direkt über die Homepage der Universität zu finden, während die dezentralen Prüfungsämter in der Regel nur auf den Seiten des betreffenden Fachbereichs erwähnt sind. Bestenfalls enthält die Startseite des Fachbereichs schon einen entsprechenden Hinweis, schlechtestensfalls wird an untergeordneter Stelle nur der Prüfungsausschussvorsitzende erwähnt.

In der Regel kommt man auf mehreren Wegen zu Informationen der Prüfungsämter.

Für die Frage, ob und ggf. wo welche Navigationshilfen erforderlich sind, sollte man sich fragen, wo ein Studierender zuerst suchen würde. Unter Studium? Unter Verwaltung? Unter Einrichtungen? Hilfreich kann es sein, einige Studierende oder Außenstehende zu befragen.

Weiß ein Studierender überhaupt, ob es in seinem Fall ein zentrales oder ein dezentrales Prüfungsamt gibt? Für Studierende der betreffenden Hochschule mag dies keine Frage mehr sein, aber bei Studieninteressierte oder Dritten (z.B. Prüfungsämter anderer Hochschulen) kann ein solches Wissen nicht vorausgesetzt werden.

Beispiele

zentrale Prüfungsämter

- Hannover <http://www.uni-hannover.de/>
- Uni Oldenburg <http://www.uni-oldenburg.de/>

dezentrale Prüfungsämter

- Uni Essen, FB WiWi <http://www.uni-essen.de/fb5/>
- FH Münster http://www.fh-muenster.de/index_d.htm

Auf Angebot aufmerksam machen

Schneller Zugriff auf Infos

Zentrale Rolle der Einstiegsseiten

Homepage der Hochschule

Fachbereichsseiten

Kundenorientierte Navigationshilfen

Informations- und Serviceangebot

Das Informations- und Serviceangebot der einzelnen Prüfungsämter unterscheidet sich sehr stark.

**unterschiedlich
umfangreiches
Angebot**

Manche Prüfungsämter oder Fachbereiche beschränken sich darauf, Ansprechpartner, Adresse und Sprech- oder Öffnungszeiten zu benennen. Manchmal werden diese Informationen zusammen mit weiteren wichtigen Adressen der Fakultät gegeben; vereinzelt stehen diese Angaben aber auch im Zusammenhang mit der Beschreibung des Studienfaches und sind somit für die Studierenden nicht ohne weiteres gleich zu finden.

Minimalangebot

**„versteckte“
Informationen**

Die meisten Prüfungsämter stellen darüber hinaus noch sehr viel mehr Informationen zur Verfügung: allgemeine Informationen (z.B. zum Rücktritt), Termine, Formulare, Prüfungs- und Studienordnungen, FAQs, Übungsklausuren etc.

breites Angebot

gut zugänglich

Je mehr Informationen zur Verfügung gestellt werden, desto wichtiger ist eine gute Strukturierung. Nur bei gut strukturierten Seiten bzw. geeigneten Navigationshilfen nutzen die Studierenden auch das Angebot und brechen die Suche nach Informationen nicht vorzeitig ab. Bei der Erstellung der Internetseiten sollte man sich also vorher sehr genau überlegen, wie die Struktur aussehen soll, d.h. beispielsweise auch, über wie viele Ebenen man die gewünschte Information letztendlich erreicht. Eine zu große Staffelung ist durchaus ermüdend, die Seiten sollten aber auch nicht überfrachtet sein, denn sonst läuft man Gefahr, dass die Studierenden nicht zu Ende lesen. Hilfreich wäre z.B. die Verwendung eines Stichwortkataloges und das Setzen von Textmarken.

**Strukturierung
erforderlich**

**Navigationshilfen
(siehe Vortrag Frau de
Vries –Präsentieren im
Internet)**

Bei mehrsprachigen Angeboten sollte darauf geachtet werden, dass auch wirklich die jeweilige Information übersetzt ist. Andernfalls sollte man lieber keinen Hinweis auf ein fremdsprachliches Angebot aufnehmen. Bei einigen Prüfungsämtern waren lediglich der Name der Einrichtung bzw. die Fächer ins Englische übersetzt, nicht aber die eigentliche Textinformation. Einmal gab es beim Anklicken der englischen Version Informationen zu einem anderen Thema.

**mehrsprachige
Angebote**

Beispiele:

- Uni Essen <https://www.pa-fb05.uni-essen.de/> (unterteilt in allgemeine und studiengangsspezifische Infos)
- Uni Oldenburg <http://www.admin.uni-oldenburg.de/dez3/pruefung/> (viele Photos)

Datenschutz

Die Angebote der Prüfungsämter kann man unterscheiden in sachbezogene Informationen zu Organisation und Vorschriften etc. und in leistungs- und damit studierendenbezogene Informationen.

Während die Sachinformationen wohl ohne weiteres bekannt gegeben werden können, sind der leistungsbezogenen Information durch den Datenschutz Grenzen gesetzt.

Dem immer stärker werdenden Wunsch der Studierenden nach Veröffentlichung von Zulassungs- und Prüfungsergebnissen bzw. einem direkten Zugriff auf das persönliche Leistungskonto kann man nur unter besonderen Sicherheitsmaßnahmen Rechnung tragen.

Ohne Einverständniserklärung der jeweiligen Studierenden sollte von einer frei zugänglichen Veröffentlichung von Ergebnislisten selbst dann abgesehen werden, wenn sie wie an den schwarzen Brettern nur mit Matrikelnummern versehen sind.

Im Gegensatz zu den temporären Papieraushängen am schwarzen Brett sind die Veröffentlichungen im Internet leicht einer breiten Öffentlichkeit zugänglich. Ohne großen Aufwand können über das Internet Auswertungen und Profilbildungen, z.B. auch über mehrere Semester zu gemacht werden und diese dann mißbräuchlich verwendet werden.

Es gibt mehrere andere Möglichkeiten, die Veröffentlichung von persönlichen leistungsbezogenen Daten im Internet zu realisieren oder dem Studierenden zugänglich zu machen, ohne dass er ins Prüfungsamt kommen muss:

- Schriftliche Einverständniserklärung, z.B. bei der Anmeldung
- Zugangsbeschränkungen, z.B. Zugriff nur über ein persönliches Passwort, z.B. bei HIS-QIS
- Telefonische Abfrage

Beispiele:

- FH HarZ <http://www.fh-harz.de> (QIS, Notenabfrage auch über WAP-Handy)
- Hinweis auf Uni Tübingen <http://www.uni-tuebingen.de/uni/w04/>
(Ergebnisse nur über internen Zugang oder externer Zugang über Uni)
- Hinweis auf Vortrag Uni Magdeburg (Telefonabfrage)

Auch bei der Nutzung von Emails sollte man bedenken, dass dies kein gesicherter Kommunikationsweg ist („offene Postkarte“). Daher sollten personenbezogene Informationen mittels Email nur mit Einverständnis des Studierenden weitergegeben werden, etwa wenn der Student selbst seine Anfrage per Email gestellt hat. Aber selbst dann gibt es keine Gewähr, dass der Absender wirklich der ist, für den er sich ausgibt.

**Sachbezogene
Informationen**

**Studierenden, d.h.
leistungsbezogene
Informationen**

**Keine
frei zugänglichen
Ergebnislisten im
Internet**

**Möglichkeit der
Auswertung und
Profilbildung**

**Einverständnis-
erklärung**

Zugriffsbeschränkung

**Emails sind kein
gesicherter
Kommunikationsweg**

**Verweis auf Vortrag
von Herrn Schullerer**

Aktualität der Informationen

Gerade im Bereich des Prüfungswesens ist es von großer Bedeutung, dass die bereitgestellten Informationen immer aktuell sind. Änderungen z.B. von Prüfungsordnungen oder Prüfungsterminen müssen zeitnah den Studierenden mitgeteilt werden, da ansonsten weitreichende Konsequenzen eintreten können.

Eine schnelle Aktualisierung dürfte immer dann gegeben sein, wenn es sich um Daten handelt, die im Prüfungsamt selbst erzeugt werden, z.B. Meldetermine.

Handelt es sich jedoch um Daten Dritter, z.B. von den Prüfenden selbst festgelegte Termine, dann gibt es durch die längeren Informationswege in der Regel auch eine verzögerte Aktualisierung.

Um die Daten aktuell zu halten, Datenredundanz zu vermeiden und die Studierenden nicht sogar durch widersprüchliche Informationen zu irritieren, sind Absprachen über Zuständigkeiten wichtig. Wer pflegt welche Daten? Wer veröffentlicht wo und wer verlinkt? Bei dezentralen Prüfungsämtern ist es nicht sinnvoll, die selben Daten oder unterschiedlich gestaltete Informationen zum selben Thema einmal auf den Fachbereichsseiten und einmal auf den Seiten des Prüfungsamtes anzubieten.

Erfahrungsgemäß gestaltet sich bei einem zentralen Prüfungsamt wegen der Distanz zu den verschiedenen Fachbereichen die Einbindung der Fachbereiche und der Informationsfluss schwieriger. Oftmals wechseln die webverantwortlichen Ansprechpartner. Problematisch kann es werden, wenn die Fachbereiche prüfungsrelevante Informationen ohne Absprache mit dem Prüfungsamt ins Internet stellen, etwa eine noch nicht genehmigte Prüfungsordnung ohne Hinweis darauf veröffentlichen, dass die Ordnung noch nicht in Kraft ist. Dies führt mindestens zur Verunsicherung der Studierenden und zu vermehrter Aufklärungsarbeit in der Studierendenverwaltung und der Studienberatung. Rechtsprobleme sind nicht ausgeschlossen.

Erfordernis der zeitnahen Aktualisierung bei Änderungen

Schnelle Aktualisierung bei eigenen Daten

Verzögerte Aktualisierung bei Fremddaten

Notwendigkeit von Absprachen zur Vermeidung von Datenredundanz

Problem der Einbindung der Fachbereiche

Wechsel der Ansprechpartner

Veröffentlichung von unauthorisierten Texten

Rechtsunsicherheit

Betreuung der Internetseiten

Bei der Entscheidung über den Umfang des Internetangebotes bzw. zur personellen Betreuung der Webseiten, sollten folgende Punkte bedacht werden:

- Es müssen Programme bzw. Lizenzen für die Programme besorgt werden.
- Die für die Webbetreuung zuständige Person muss geschult werden.
- Der Informationsfluss muss geregelt und gewährleistet werden.
- Der Zeit- und damit der Arbeitsaufwand für die Aufbereitung der Informationen und den Änderungsdienst darf nicht zu gering geschätzt werden.
- Wieviel Personalkapazität steht zur Verfügung? Kann eine Entlastung von anderen Aufgaben zu Gunsten der Webbetreuung erfolgen?

**Faktoren/Kriterien,
die**

**Umfang und Qualität
des Internetangebotes**

beeinflussen

Prüfungsamtsinterne Webbetreuung

Die Vorteile eines prüfungsamtsinternen Webmasters liegen auf der Hand: kurze Informationswege, schnelle Umsetzung, aktuelle Daten.

Die Nachteile bestehen meist in der zusätzlichen Arbeitsbelastung, was dann zu Lasten der Informationsvielfalt, der Aktualität, der Qualität der Gestaltung oder anderer Arbeiten geht.

Wegen der mangelnden Routine wird mehr Zeit für die internetgerechte Aufbereitung der Informationen benötigt; man muss sich wieder einarbeiten, was wiederum Zeit kostet.

Ein fächerübergreifendes einheitliche Informationsangebot und Erscheinungsbild ist bei einer prüfungsamtsinternen Webbetreuung ohne strukturelle Vorgaben seitens der Hochschule nicht gewährleistet.

Vorteil:
Kurze
Informationswege

Nachteil:
Zusätzliche
Arbeitsbelastung

Mangelnde Routine

Kein
fächerübergreifend
einheitliches Angebot

Zentrale uniinterne Webbetreuung

Gegenüber einem Sachbearbeiter, der die Webbetreuung neben seinen eigentlichen Aufgaben mit erledigt, kann eine zentrale Webredaktion die Internetseiten professioneller und damit effizienter und kundenorientierter gestalten. Es ist zudem weniger Schulungsaufwand erforderlich. Außerdem geht die Erstellung der Internetseiten wegen der vertieften Programmkenntnisse und der größeren Routine schneller von der Hand. Auf ein einheitliches Erscheinungsbild und gleichartige Informationen kann eingewirkt werden. Die zentrale Position ermöglicht einen größeren Überblick über das universitäre Angebot, so dass Informationslücken bzw. Datenredundanzen schneller erkannt werden können.

Als nachteilig ist anzusehen, dass der zentrale Webmaster darauf angewiesen ist, dass ihm die Informationen zugeliefert werden. Da alle Informationen auf Angaben Dritter beruhen, kann die Vollständigkeit und die Aktualität der im Internet zur Verfügung gestellten Daten nur so gut sein, wie der Informationsfluss funktioniert.

Vorteil:

- routinierter**
- professioneller**
- effizienter**
- kundenorientierter**

**fächerübergreifende
Informationen**

größerer Überblick

Nachteil:

- Abhängigkeit**
- Zulieferung von**
- Informationen**

Internetauftritt der Hochschule

Meistens können die Prüfungsämter nicht wählen, ob ihre Internetseiten ausschließlich durch eigene Mitarbeiter oder mit Unterstützung einer zentralen Webredaktion betreut werden. Auch die Frage, ob ein Gestaltungsspielraum besteht, hängt davon ab, ob und ggf. welches Konzept die Hochschule für ihren Webauftritt zu Grunde legt.

Bei zentralen Prüfungsämtern, die in der Regel Bestandteil der Verwaltung sind, wird sich ein solches Konzept wohl stärker auswirken als bei dezentralen Prüfungsämtern, die sich ihrerseits den fachbereichseigenen Darstellungen anpassen.

Beispiel Uni Hannover

Die Universität Hannover verfolgt beispielsweise folgendes Konzept:

- Corporate Design im Print- und Webbereich
- einheitliche Seiten der Verwaltung
- einheitliche, den Fachbereichsseiten vorgeschaltete Seite
- keine doppelten Seiten
- dezentral gepflegt, aber zentral veröffentlicht
- ein Server, damit meistens eine einheitliche Adressenstruktur
- ein Ansprechpartner
- Anleitung für das Erstellen der Internetseiten steht im Internet (interner Zugriff)

Um dieses Konzept zu realisieren, wurde eine zentrale Webredaktion mit 1 ¼ Stellen gebildet. Da das Informations- und Serviceangebot der Hochschule, insbesondere auch der studentischen Verwaltung noch im Aufbau begriffen ist bzw. infolge der Einrichtung immer neuer Studiengänge und Abschlüsse ständig erweitert werden muss, wird die Webredaktion z.Z. verstärkt durch einen Pool studentischer bzw. wissenschaftlicher Hilfskräfte. Diese Hilfskräfte übernehmen bei Bedarf die Erstellung oder Aktualisierung von Internetseiten z.B. des Immatrikulationsamtes oder des Zentralen Prüfungsamtes. In den Einrichtungen selbst ist aus Kapazitätsgründen eine internetgerechte Aufbereitung der Informationen bzw. Formulare nicht möglich ist; andererseits lohnt sich die durchgehende Beschäftigung einer eigenen Hilfskraft nicht und wäre daher unwirtschaftlich.

Konzept der Hochschule bestimmt Webauftritt und Zuständigkeiten

Zentrale Prüfungsämter – Anpassung an Verwaltung

Dezentrale Prüfungsämter- Anpassung an Fachbereiche

Bsp.: Konzept der Universität Hannover

Hinweis auf SPIEGEL ONLINE (August):

Kritik am Internetauftritt von Hochschulen

Neue Serviceeinrichtungen – Campus Center

Um den Service für ihre Studierenden zu verbessern, haben einige Hochschulen begonnen, die Angebote ihrer eigenen und teilweise auch externer Beratungs- und Servicestellen zu bündeln. Dies geschieht durch eine räumliche Zentrierung (gemeinsames Frontoffice) und /oder in virtueller Form mittels eines gemeinsamen Internetauftritts.

Die dadurch entstehenden Synergieeffekte erleichtern den Studierenden die Orientierung, sparen Wege und ermöglichen einen gezielteren und damit schnelleren Zugang zu den gewünschten Informationen.

Beispiel für lokale Bündelung:

- RWTH- Aachen - SUPER C (in Planung)
- UNI LÜNEBURG - Campus Center (in Planung)

Beispiel für gebündelte Internetinformation

•Uni Hohenheim

<http://www.uni-hohenheim.de/studium/index.htm>
<http://www.uni-hohenheim.de/service/studium.htm>
<http://www.services.uni-hohenheim.de/>

Die UNI HANNOVER steht kurz vor der Eröffnung eines Campus Center. Das Center ist eine Mischung aus realem und virtuellem Schulterschluss, wobei die beteiligten Einrichtungen weiterhin selbständig bleiben:

- Immatrikulationsamt,
- Akademische Prüfungsamt,
- Auslandsamt,
- Niedersächsisches Studienkolleg,
- Fachsprachenzentrum,
- EU-Büro,
- Career-Service,
- Zentrale Einrichtung für Weiterbildung,
- Studienberatung,
- psychologisch-therapeutische Beratungsstelle,
- Hochschulteam des Arbeitsamtes,
- Studentenwerk
- Asta.

Räumlich sollen sich das Campus Center mit den beteiligten Einrichtungen in zwei Pavillons im Hauptgebäude präsentieren. Zusätzlich wurde ein Flyer erstellt, der das Serviceangebot und die Anschriften der einzelnen Einrichtungen schnell und übersichtlich darstellt. Darüber hinaus ist ein gemeinsamer Web-Auftritt unter einem neuen gemeinsamen Logo vorbereitet, den Sie in Kürze im Internet aufrufen können. In diesem Zusammenhang wurden durch eine einrichtungsübergreifende Redaktion umfassende FAQs und die jeweiligen Antworten formuliert und an zentraler Stelle auf den Seiten der Hochschule plziert. Als Nebeneffekt wird hierdurch gleichzeitig Transparenz für die Mitarbeiter der einzelnen Einrichtungen geschaffen.

Bündelung von Beratungs- und Servicestellen

räumlich/virtuell

Vorteile: Synergieeffekte

- leichtere Orientierung
- kurze Wege
- mehr Transparenz

Bsp.: Campus Center der Universität Hannover

Schlussbemerkungen

Dieser Vortrag sollte einen Überblick über die Aktivitäten einzelner Prüfungsämter bei der Nutzung des Internets geben und neugierig machen, auch mal auf den Seiten anderer Hochschulen zu surfen.

Gleichzeitig sollten aber auch die mit der Nutzung dieses Mediums verbundenen Risiken und Nachteile aufgezeigt werden; Belange, die die Prüfungsämter nicht allein lösen können.

Vielleicht haben Sie ja aus diesem Vortrag die eine oder andere Anregung mitgenommen, die Ihnen bei dem Webauftritt Ihrer Einrichtung nützlich sein kann.

Vielen Dank.