

Fachhochschule
Dortmund

Studienbüros an der Fachhochschule Dortmund

Vortrag im Rahmen des Workshops
Organisationsstrukturen und Service-Orientierung
in der Prüfungsverwaltung

07. und 08.11.2002
Hannover Congress Centrum

Dr. iur. Bernd Eicker
Dezernent Studentische Angelegenheiten
Fachhochschule Dortmund

Zahlen zur Fachhochschule Dortmund

(Stand: 31.12.2001)

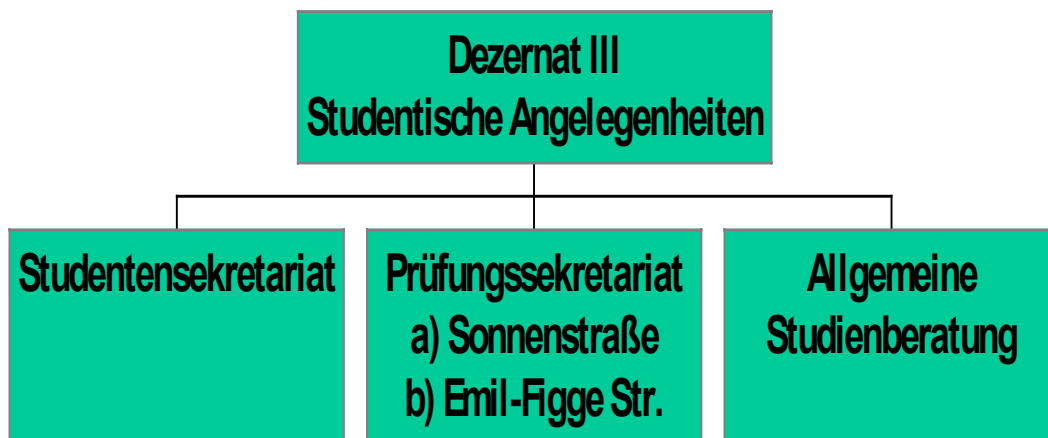
- 9047 Studierende
 - 67% Männer
 - 33% Frauen
- 6283 Studierende in der Regelstudienzeit
- 1930 Erstsemester pro Jahr
- 946 Absolventen
- Ca. 1200 ausländische Studierende

Studienangebote

28 Studiengänge in 8 Fachbereichen an 3 Standorten:

- Architektur
- Design
- Elektrische Energietechnik
- Informatik
- Maschinenbau
- Nachrichtentechnik
- Soziales
- Wirtschaft

Die Studierendenverwaltung der
Fachhochschule Dortmund
vor der Einführung von Studienbüros
(Stand: 01.03.2000)



Die Idee: Einführung von Studienbüros

- Bürgerbüros in den Kommunalverwaltungen
- Studienbüros an Universität Mannheim seit 1994
- Übertragung des Grundgedanken dieser Konzepte auf die Studierendenverwaltung durch Zusammenlegung von Studierendensekretariat und Zentralem Prüfungssekretariat

Ziele der Umstrukturierung

- Optimierung des Services für Studierende: „One face to the customer“
- Mehr Effizienz durch weniger Reibungsverluste in den Verwaltungsabläufen
- Höhere Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter durch größeren Aufgabenkreis und mehr Verantwortung
- Optimierung der Studienberatung durch Integration von Studienberatungselementen in das Studienbüro

Struktur des Studienbüros

Ausgangspunkt: Der ehemalige Arbeitsplatz im Zentralen Prüfungssekretariat wird um die Standardaufgaben des bisherigen Studierendensekretariates erweitert.

- Leitung des Studienbüros
- Standardarbeitsplatz im Studienbüro:

Prüfungsangelegenheiten:

Prüfungsanmeldung; Rücktrittsverarbeitung,
Zulassungsverfahren, Notenverbuchung, Notenspiegel Ausgabe,
Zeugniserstellung etc.

Massengeschäft des ehemaligen Studierendensekretariates:

Einschreibung, Rückmeldung, Beurlaubung, Adressenänderung,
Exmatrikulation etc.

Beratung und Information von Studierenden in allen Prüfungs-
und studentischen Angelegenheiten

- Zentralisierte Aufgaben:

Studienplatzvergabe im ersten und höheren Semester,
Wechsler, Zweithörer

- Sekretariatsaufgaben

Vorbereitungsmaßnahmen zur Einführung der Studienbüros (1)

- Entscheidung zur Organisationsstruktur:
 - 2 Studienbüros mit je einer Leitungskraft
 - Zuordnung der Studiengänge zu den Mitarbeitern
- Personal:
 - Herstellen von Akzeptanz bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durch frühzeitige Beteiligung
 - Klärung von Eingruppierungsfragen
- Planung der Mitarbeiterschulung
 - EDV: SOS
 - Einschreibung, Exmatrikulation etc.
 - Prüfungsangelegenheiten
- Planung von Vertretungsregelungen bei Urlaub und Erkrankung

Vorbereitungsmaßnahmen zur Einführung der Studienbüros (2)

- Bereitstellung der erforderlichen EDV:
 - Zentrale Datenbank für alle Bereiche
 - Automatische Rückmeldung
- Gleichmäßige Verteilung der Arbeitsbelastung (Zuordnung der Studiengänge zu den Mitarbeitern)
- Planung der Raumsituation
- Planung der Ablauforganisation (u.a. Diplomarbeit)
- Einrichtung von Steuerungs- und Koordinationsmechanismen
 - Regelmäßige Besprechungen im Dezernat und in den Studienbüros
 - Spezialgebiete Prüfungsrecht und Einschreibrecht

Die Integration der Studienberatung in das Konzept der Studienbüros

- Regelmäßige Besprechungsrunden im Dezernat unter Beteiligung der Studienberatung
- Räumliche Nähe zu den Studienbüros
- Aufbau einer Verweispraxis in den Studienbüros
- Versorgung der Studienbüros mit aktuellen Infos zum Studiengang (z.B. Informationen zu Berufsfeldern)

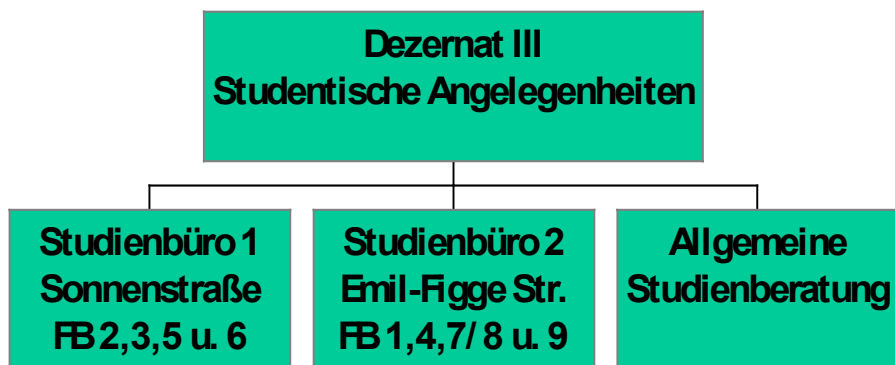
Begleitmaßnahmen während der Einführung der Studienbüros

- Einrichtung einer Arbeitsgruppe Prozessoptimierung: Dokumentation der Prozessketten, Ist-/Sollanalyse, Entwicklung eines optimalen Prozessablaufes
- Flyer Studienbüro erstellt zur Information von Studierenden und Lehrenden
- Planung eines Leitsystems per Display/Beamer im Wartebereich
- Interne Schulungen

Probleme bei der Umsetzung des Konzeptes

- Verzögerungen der Umzüge
- Verspätete Schulungen
- Überschneidung der Arbeitsspitzen
(Einschreibung/Rückmeldung und Prüfungszeitraum)
- Angst der Mitarbeiter vor Arbeitszuwächsen
- Flyer zu spät erstellt
- Schwierigkeiten durch neue EDV-Programme (HISSOS-GX und HISPOS-GX)

Die Studierendenverwaltung der
Fachhochschule Dortmund
nach der Einführung von Studienbüros
(Stand: 01.07.2001)



Fazit:

- Das erste Jahr ist erfolgreich verlaufen
- Studierende nehmen das neue Konzept positiv auf
- Mitarbeiter sind zufrieden

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Für Rückfragen stehe ich gerne zur Verfügung:

Dr. Bernd Eicker, Fachhochschule Dortmund, Sonnenstraße 96,
44047 Dortmund
Tel.: 0231 9112 170
eicker@fh-dortmund.de