

Büromanagement und Wissenstransfer in der Prüfungsverwaltung



am Beispiel des zentralen Akademischen Prüfungsamtes der Leibniz Universität Hannover

Interne Organisationsuntersuchung 2006/2007 im zentralen Akademischen Prüfungsamt

- Unterschiedliche Arbeitsabläufe in den Studiengängen, trotz ähnlicher oder auch identischer Regelungen in den Prüfungsordnungen
- Unterschiedliche Wissensstände bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- Schwierigkeiten bei Vertretungstätigkeiten und übergreifenden Sprechstunden aufgrund komplexer und vielschichtiger Regelungen in den Studiengängen

Leitfragen, die wir im Projekt zu lösen hatten:

- Wie können Arbeitsprozesse einheitlicher gestaltet werden?
- Wie kann der Wissenstransfer innerhalb des Prüfungsamtes unterstützt werden?
- Was gehört sinnvollerweise zu einer Einarbeitung, um neues Personal zu qualifizieren?

Wie können Arbeitsprozesse einheitlicher gestaltet werden?

Teambildung

- Bildung sinnvoller Bearbeitungsteams durch Umverteilung der zu bearbeitenden Studiengänge und gemeinsame räumlichen Unterbringung
- Moderierte Teambildungsprozesse
- Moderierte Sitzungen zum Kennenlernen der unterschiedlichen Studiengänge und Bearbeitungen
- Gemeinsame Erarbeitung von einheitlicheren Arbeitsabläufen und Arbeitshilfen für Vertretungsfälle innerhalb des Teams
- Neuorganisation der Bearbeitung von Studiengängen hin zu Aufteilung in studiengangübergreifende Arbeitspakete

Wie kann der Wissenstransfer innerhalb des Prüfungsamtes unterstützt werden?

Elektronische Handakte für das Prüfungsamt

- Vermerke und Urteile zu rechtlichen Problemstellungen
- Dokumentation von Prozessen und Arbeitsschritten u.a. mit Screenshots und Beschreibungen
- Dokumentation von Zuständigkeiten und Beteiligungen im Zusammenspiel mit den Fakultäten
- Musterformulare und Anträge
- Musterbescheide

Was gehört sinnvollerweise zu einer Einarbeitung, um neues Personal zu qualifizieren?

Einarbeitungskonzept für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

- Strukturen im Bereich Lehre und Prüfungsverwaltung
- Prozesse in der Prüfungsverwaltung
- Einarbeitung in Studiengänge im Tandem
- Hausinterne edv-Schulung an konkreten Beispielen
- „Neu an der Uni“ – Einführung in Strukturen und Zuständigkeiten
- „Büroklammerkunde“ – Geschäftsordnung, Dienstwege, Anforderungen an Schriftverkehr sowie Aktenablage
- ggf. Kurs in Verwaltungsrecht

Ich freue mich darauf, mit Ihnen in der Arbeitsgruppe Ideen oder Konzepte aus Ihrer Praxis zu diskutieren



und bedanke mich für Ihre Aufmerksamkeit!