

Zur Publikation **HIS:Forum Hochschule 19|2011**

## Prüfungsverwaltung im Spagat zwischen Service und Recht

**Sind Studierende Kunden? Wie viel Kulanz gegenüber Studierenden kann die Prüfungsverwaltung mit dem rechtlichen Rahmen vereinbaren? Das HIS:Forum 19|2011 Hochschule beleuchtet das Thema „Prüfungsverwaltung im Spannungsfeld zwischen Serviceorientierung und Rechtsvorschriften“.**

Viele Hochschulen rücken effizienz- und marketingorientierte Aspekte stärker als bisher in den Vordergrund; Service- und Kundenausrichtung gewinnen im Wettbewerb immer mehr an Bedeutung. Dafür müssen die Hochschulen für sich zunächst den Kundenbegriff für Studierende klären und die „Dienstleistung Prüfungsverwaltung“ juristisch einwandfrei definieren. Das HIS:Forum Hochschule gibt Hilfestellung bei der Überlegung, wie sich Hochschulen zwischen Service und Rechtssicherheit mit einem maßvollen Verwaltungsaufwand gut positionieren können.

Der Kölner Rechtsanwalt Dr. Christian Birnbaum, der sonst als Berater und Rechtsbeistand an der Seite von Studierenden agiert, wechselt für seinen Beitrag die Perspektive und verweist auf „Die schlimmsten rechtlichen Fallen im Prüfungswesen“ aus Sicht der Prüfungsämter. Am Beispiel der Universität Bielefeld zeigt Justitiar Bastian Simon Vorteile von dezentralen Prüfungsämtern auf, wenn diese durch zentrale Unterstützung, transparente Standards und gut koordinierte Kommunikationsabläufe entlastet werden.

Die Universität Osnabrück entwickelt seit 2009 mit dem „Prüwent-Projekt“ ein individuelles Konzept zur Optimierung ihres Prüfungswesens. In einem Fallbericht legt Projektleiterin Leonore Schulze-Meeßen dar, wie an dieser Hochschule Ziele und Maßnahmen entwickelt wurden, um Unstimmigkeiten im Bereich Service-Orientierung der Prüfungsverwaltung abbauen zu können.

HIS Hochschul-Informations-  
System GmbH  
Goseriede 9  
30159 Hannover  
Postfach 29 20  
30029 Hannover  
Telefon +49 (0) 511 1220-0  
Telefax +49 (0) 511 1220-250  
www.his.de

**24. November 2011**  
Seite 1 von 2

**Nähere Auskünfte:**  
Dr. Lars Degenhardt  
Tel.: 0511 1220-336  
E-Mail: [degenhardt@his.de](mailto:degenhardt@his.de)

Birga Stender  
Tel.: 0511 1220-141  
E-Mail: [stender@his.de](mailto:stender@his.de)

**Pressekontakt:**  
Theo Hafner  
Tel.: 0511 1220-290  
E-Mail: [hafner@his.de](mailto:hafner@his.de)

Katharina Seng  
Tel.: 0511 1220-382  
E-Mail: [seng@his.de](mailto:seng@his.de)

Beratungsangebote für Studierende und die Beratungskompetenzen an Hochschulen beschreibt Hans-Werner Rückert als einen Aspekt von Service-Orientierung. Der Diplom-Psychologe betont, dass der Beratungsbedarf wächst: sowohl bei Studierenden als auch bei Mitarbeitenden in den Prüfungsämtern. Diese sollten künftig von den Hochschulen vermehrt als Berater geschult werden, vor allem im Umgang mit zunehmend gestressten Studierenden und psychisch Erkrankten.

Das diesjährige Forum Prüfungsverwaltung ist auf besonders großes Interesse gestoßen. Das spiegelte sich auch in den Diskussionen der verschiedenen Arbeitsgruppen wider, deren Ergebnisse im HIS:Forum dokumentiert sind. So widmet sich ein Kapitel bspw. dem „Bescheinigungs-un-wesen“. In diesem Workshop haben die Teilnehmer(innen) Lösungsansätze erarbeitet, wie die Flut von Bescheinigungen, die die Prüfungsämter zu bewältigen haben, eingedämmt werden kann.

Die gesamte Publikation ist als [PDF-Download](#) kostenlos verfügbar. Eine Printversion von „Forum Prüfungsverwaltung 2011. Dokumentation“ (HIS:Forum Hochschule 19|2011) können Interessenten gegen eine Schutzgebühr von 20 Euro direkt bei der HIS GmbH bestellen.

**Nähere Auskünfte:**

Dr. Lars Degenhardt  
Tel.: 0511 1220-336  
E-Mail: [degenhardt@his.de](mailto:degenhardt@his.de)

Birga Stender  
Tel.: 0511 1220-141  
E-Mail: [stender@his.de](mailto:stender@his.de)

**Pressekontakt:**

Theo Hafner  
Tel.: 0511 1220-290  
E-Mail: [hafner@his.de](mailto:hafner@his.de)

Katharina Seng  
Tel.: 0511 1220-382  
E-Mail: [seng@his.de](mailto:seng@his.de)