

Nachbetrachtung des 8. „HIS Forums Prüfungsverwaltung“ am 27./28. Januar 2011 in Hannover

„Freiräume gibt es“: Prüfungsverwaltung im Spagat zwischen Service und Recht

Sind Studierende Kunden? Wie ist Kulanz gegenüber Studierenden in der Prüfungsverwaltung mit dem rechtlichen Rahmen vereinbar? Kurzum, wie viel Service können und wollen sich Fachhochschulen und Universitäten leisten? Gut 200 Vertreterinnen und Vertreter von Hochschulen diskutierten diese Fragen beim 8. „HIS-Forum Prüfungsverwaltung“ Ende Januar in Hannover. Thema der gemeinsamen Veranstaltung des Arbeitskreises Prüfungsverwaltung und der HIS Hochschul-Informations-System GmbH war „Prüfungsverwaltung im Spannungsfeld zwischen Serviceorientierung und Rechtsvorschriften“.

Zunehmend unterstreichen Hochschulen Service- bzw. Kundenorientierung als einen Wettbewerbsfaktor. Wie die Diskussionen auf dem diesjährigen Forum zeigten, wird der Kundenbegriff für Studierende jedoch durchaus kontrovers gesehen. Konsens herrscht hingegen darüber, dass sich die Prüfungsämter nicht als verstaubte Behörden betrachten, sondern Service bieten wollen. Wie weit Serviceorientierung allerdings gehen kann und darf, welche Freiräume die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Prüfungsverwaltung Studierenden gewähren können, schafft insbesondere mit Blick auf juristische Fragen Unsicherheiten.

So war das Interesse an Dr. Christian Birnbaums Vortrag zu rechtlichen Fallen im Prüfungswesen sehr groß. Der Rechtsanwalt verdeutlichte, dass Prüfungsordnungen immer wieder zu vage formuliert und rechtlich angreifbar seien. Stattdessen sollten sie z. B. klar aufführen, welche Aufgaben an die Akteure im Prüfungswesen delegierbar sind. Birnbaum betonte ebenso, dass der „gelbe Zettel“ eines Arztes allein noch keine Prüfungsunfähigkeit bescheinigt. Klare Formulierungen sind also angebracht.

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

3. Februar 2011

Seite 1 von 3

Nähere Auskünfte:

Dr. Lars Degenhardt
Tel.: 0511 1220-336
E-Mail: degenhardt@his.de

Birga Stender
Tel.: 0511 1220-141
E-Mail: stender@his.de

Pressekontakt:

Theo Hafner
Tel.: 0511 1220-290
E-Mail: hafner@his.de

Astrid Richter
Tel.: 0511 1220-382
E-Mail: a.richter@his.de

Gleichwohl biete Bologna den Hochschulen auch viele Freiräume, erklärt der Justitiar Bastian Simon am Beispiel der Universität Bielefeld. Diese hat u. a. eine Rahmenprüfungsordnung entwickelt, verzichtet generell auf eine An- oder Abmeldung zu Prüfungen und hat eine schlanke Lösung zur Archivierung der Prüfungsakten umgesetzt, indem den Studierenden viele Prüfungsdokumente ausgehändigt werden – letztere zwei Aspekte bringen andernorts sehr viel Verwaltungsaufwand mit sich.

Zunehmend Arbeit bereitet den Prüfungsämtern auch das „Bescheinigungsunwesen“ für Stipendienggeber, das BaföG-Amt oder Hochschulwechsel, wie etwa bei Beginn eines Masterstudiums. Der Workshop zu diesem Thema zeigte, dass der Aufwand der Hochschulen für ihre Studierenden hier überhand nimmt. Vereinbarungen über ein einheitliches Vorgehen der Hochschulen untereinander wären dringend vonnöten.

Damit könnte auch der erhebliche Druck sinken, von dem die Mitarbeitenden der Prüfungsämter derzeit berichten. Hans-Werner Rückert, Leiter der Zentraleinrichtung Studienberatung und Psychologische Beratung der FU Berlin, unterstrich empirisch in seinem Vortrag, dass auch der Beratungsbedarf wächst – seitens der Studierenden gleichermaßen wie bei Mitarbeiter/inne/n der Prüfungsverwaltung. Diese sollten künftig von den Hochschulen vermehrt als Berater geschult werden, vor allem im Umgang mit zunehmend gestressten Studierenden und psychisch Erkrankten.

Welches Fazit lässt sich aus dem 8. Forum Prüfungsverwaltung ziehen – bringt mehr Rechtssicherheit auch mehr Serviceorientierung? Für Birga Stender, Mitorganisatorin des Forums und Beraterin im Arbeitsbereich Hochschulmanagement der HIS GmbH, greift diese Betrachtung allein zu kurz: „Einheitliche rechtliche Regelungen stellen eine wichtige Voraussetzung für guten Service dar. Eine möglichst lückenlose Rechtssicherheit kann den Servicegedanken durch zu viele Regelungen allerdings gänzlich beseitigen. Das Spannungsfeld greift noch weiter: IT- und Beratungsleistungen beeinflussen die Servicequalität ebenfalls. Die Hochschulen müssen also bewusst entscheiden, was sie an welcher Stelle priorisieren: Serviceorientierung, Rechtssicherheit oder einen geringen Verwaltungsaufwand?“

Das diesjährige Forum stieß auf besonders großes Interesse: Mit 205 Personen meldeten sich doppelt so viele Personen zu der Veranstaltung an wie geplant, so dass die HIS GmbH kurzerhand einen neuen Tagungsort organisierte. HIS wird die Vorträge und Ergebnisse des Forums Prüfungsverwaltung 2011 wie auch bei der [letzten Veranstaltung](#) in der Reihe Forum Hochschule veröffentlichen.

[Tagungsbeiträge „Forum Prüfungsverwaltung 2011“](#)

[Zum Arbeitskreis Prüfungsverwaltung und Kompetenzzentrum
Prüfungsverwaltung der HIS GmbH](#)

Nähere Auskünfte:

Dr. Lars Degenhardt

Tel.: 0511 1220-336

E-Mail: degenhardt@his.de

Birga Stender

Tel.: 0511 1220-141

E-Mail: stender@his.de

Pressekontakt:

Theo Hafner

Tel.: 0511 1220-290

E-Mail: hafner@his.de

Astrid Richter

Tel.: 0511 1220-382

E-Mail: a.richter@his.de