

Wie kann die Servicequalität in der Zentralen Studienberatung kontinuierlich verbessert werden?

Leitung: Edith Saum, Sebastian Hoffmann

Wiederbelebend und aufbauend auf der EFQM-Assessor Qualifizierung (GIBeT Tagung 2003) hat die Zentrale Studienberatung (ZSB) der Fachhochschule Köln sukzessive einen Werkzeug-Kasten entwickelt und seit dem Jahr 2008 im Einsatz. Dieser Werkzeugkasten erfüllt den Zweck, alle Dienstleistungen auf vollkommene Kundenzufriedenheit auszurichten.

Im Rahmen dieses Workshops wird der Werkzeugkasten vorgestellt und eine Diskussion über die Erfahrungen mit Qualitätsmessung und –management in der ZSB angestoßen. Als Ergebnis nehmen die Teilnehmenden an diesem Workshop folgende praxisorientierte Antworten auf diese Fragen mit:

- Welche Schwerpunkte sind bei einem Total Quality Management System gelegt worden ?
- Wie wurde die Einführung eines Total Quality Management Systems durchgeführt (Roadmap des „Kölner Modells“) ?
- Wie werden internet-gestützte, fall-basierte Game based Learning-Veranstaltungen in der ZSB eingesetzt?

Der Workshop gliedert sich in zwei Phasen:

- In Phase 1 werden die Werkzeuge der ZSB vorgestellt, die an der Schnittstelle zwischen „Kunden“ und der ZSB qualitätsoptimierend wirken.
- In Phase 2 wird ein Instrument zur Qualitätsmessung von Beratungsdienstleistungen aufgebaut. Dieses kann den Teilnehmenden über den Workshop hinaus für den Einsatz im eigenen Team an Ihrer Hochschule zur Verfügung gestellt werden.

In diesem Arbeitskreis besteht die Möglichkeit, handfeste Erfahrungen aus einem mehrjährigen Aufbauprojekt zu besprechen und hinter die Bühne von Theorie und Praxis zu schauen.

maximal Teilnehmer: unbegrenzt

bisher angemeldete Teilnehmer:

Zeit:

Raum:

WIE KANN DIE SERVICEQUALITÄT IN DER ZENTRALEN STUDIENBERATUNG KONTINUIERLICH VERBESSERT WERDEN?

WORKSHOP-ZIELE:

Dieser Workshop richtet sich an Entscheider/innen und Mitarbeiter/innen in Serviceeinrichtungen, die Dienstleistungen für interne und externe „Kunden“ nach einem Total Quality Management – Ansatz anbieten möchten bzw. anbieten.

Wiederbelebend und aufbauend auf der EFQM-Assessor Qualifizierung (GIBeT Tagung 2003) hat die Zentrale Studienberatung (ZSB) der Fachhochschule Köln sukzessive einen Werkzeug-Kasten entwickelt und seit dem Jahr 2008 im Einsatz. Dieser Werkzeugkasten erfüllt den Zweck, alle Dienstleistungen auf vollkommene Kundenzufriedenheit auszurichten.

Im Rahmen dieses Workshops wird der Werkzeugkasten vorgestellt und eine Diskussion über die Erfahrungen mit Qualitätsmessung und –management in der ZSB angestoßen. Als Ergebnis nehmen die Teilnehmenden an diesem Workshop folgende praxisorientierte Antworten auf diese Fragen mit:

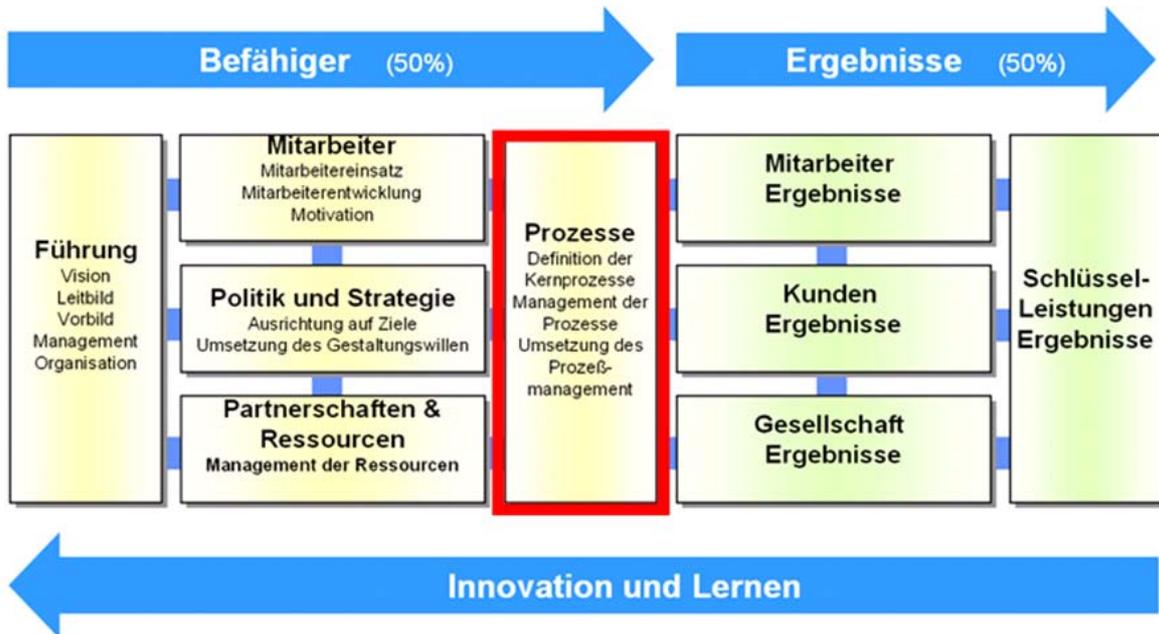
1. Welche Schwerpunkte sind bei einem Total Quality Management System gelegt worden?
2. Wie wurde die Einführung eines Total Quality Management Systems durchgeführt (Roadmap des „Kölner Modells“)?
3. Wie werden internet-gestützte, fall-basierte Game based Learning-Veranstaltungen in der ZSB eingesetzt? (im Rahmen von Gruppen-Veranstaltungen wird die Dienstleistungsqualität mit Hilfe eines Berechnungsverfahrens für die latente Eigenschaftsanalyse, Latent Trait Model, kontinuierlich gemessen)

Der Workshop gliedert sich in zwei Phasen:

- In Phase 1 werden die Werkzeuge der ZSB vorgestellt, die an der Schnittstelle zwischen „Kunden“ und der ZSB qualitätsoptimierend wirken.
- In Phase 2 wird ein Instrument zur Qualitätsmessung von Beratungsdienstleistungen aufgebaut. Dieses kann den Teilnehmenden über den Workshop hinaus für den Einsatz im eigenen Team an Ihrer Hochschule zur Verfügung gestellt werden.

WORKSHOP-INHALTE:

Nachfolgend zur *GIBeT* EFQM-Tagung hat die ZSB in den Jahren 2003 – 2008 sukzessive EFQM-Bausteine in der ZSB realisiert. Schwerpunkt der Umsetzung war und ist der Aufbau von Werkzeugen, um Kernprozesse in der ZSB permanent zu messen, zu optimieren und dadurch einen nachhaltigen und hohen Wirkungsfaktor nach innen (Hochschule) und außen (Kunden) zu erreichen:



© TQMI Consulting for Excellence GmbH, 87493 Lauben (Allgäu)

Abbildung 1: Fokus der Umsetzung von EFQM-Bausteinen im Bereich nachhaltige Prozesse (Folie aus der EFQM-Assessor Qualifizierung aus dem Jahr 2003)

Seit dem Jahr 2008 wurde so in der ZSB der FH-Köln ein Kreislauf der ständigen Verbesserung aufgebaut. Im Jahr 2011 ist ein wichtiges Instrument für die Messung der Beratungsqualität hinzugekommen. Mit diesem neuen Instrument ist es jetzt möglich, bis dato nicht darstellbare Qualitäten des Beratungskollektivs grafisch anzuzeigen.

Nachfolgend wird eine kurze Übersicht über den Inhalt des EFQM-Werkzeugkastens der ZSB gegeben. Der EFQM-Werkzeugkasten der ZSB enthält insgesamt 6 Elemente, die Qualität messen und zur qualitativen bzw. quantitativen Optimierung eingesetzt werden. Ein wichtiges Kriterium beim Aufbau der Instrumente war gewesen, dass alle Elemente dauerhaft eigenständig durch Mitarbeiter der ZSB verwaltbar sind und weitestgehend Technologien zum Einsatz kommen, die lizenzkostenfrei sind.

1. Für die Qualitätsmessung der Beratungsleistungen testen die Mitarbeiter/innen der ZSB sich im Rahmen kollektiver Wettbewerbe (Gruppen-Self Assessment)
Werkzeug 1: ein **fall-basiertes Game-Based Learning** für die Mitarbeiter/innen
2. Schüler/innen ermitteln eigenständig Neigungen und Interessen und kommen vorbereitet in das persönliche Beratungsgespräch
Werkzeug 2: ein ca. 45 minütiger **Online-Neigungstest** zur Identifikation der Studienneigung und Empfehlung von Studiengängen der Hochschule (ca. 10.000 Teilnehmende pro Monat)

3. die Teilnehmenden an ZSB-Veranstaltungen evaluieren die Qualität
Werkzeug 3: ein **web-gestütztes Evaluationssystem** für das Schülerlabor und Veranstaltungen der ZSB (inkl. Werkzeuge zur statistischen Analyse)
4. die Qualität von Informationsangeboten der ZSB auf dem Internet wird geprüft (die „Weisheit der Masse“ wird genutzt):
Werkzeug 4: ein **Feedback-System** für die Informationsqualität auf der Webseite, angebunden an ein Redaktionssystem, das spezielle ZSB-Funktionen enthält (z.B. FAQ-Objekte, Bild-Galerien, interne Diskussionsforen)
5. die administrative Abwicklung von ZSB-Veranstaltungen wird strukturiert und effektiviert:
Werkzeug 5: ein **Veranstaltungsmanagement und -buchungssystem**, inklusive vieler Features, wie z.B. automatische Füllstände von Veranstaltungen und Buchungsübersichten, automatische Erzeugung von Zertifikaten & Teilnehmerlisten, Management-Informationen durch statistische Auswertungen
6. „Tue Gutes und rede darüber“
Werkzeug 6: ein **Newslettermanagementsystem** mit Abbo-Verwaltung (derzeit ca. 2000 Abonnenten)

Jedes Werkzeug wird im Rahmen des Workshops kurz vorgestellt nach einem Schema mit fünf Leitfragen:

1. Welcher Kernprozesse in der Studienberatung hatten welche Rahmenbedingungen ?
2. Was war erforderlich zur Optimierung von definierten Kernprozessen ?
3. Welches Werkzeug wurde aufgebaut ?
4. Wie wurde das Werkzeug eingeführt ?
5. Welche Ergebnisse liegen bis heute vor ?

In diesem Arbeitskreis besteht die Möglichkeit, handfeste Erfahrungen aus einem mehrjährigen Aufbauprojekt zu besprechen und hinter die Bühne von Theorie und Praxis zu schauen.