

## SAI: Schlussbericht zur Qualitätssicherungsprozedur

Der **Ausbau des Qualitätssicherungssystems** der Universität umfasst auch die zentralen Dienste. Hierzu wurde ein neues Konzept erarbeitet, welches mit vier Pilotprojekten getestet wurde; in diesem Rahmen wurde zwischen November 2018 und November 2020 der Qualitätssicherungsprozess mit der Dienststelle SAI durchgeführt.

Der Zuständigkeitsbereich des SAI umfasst die Zulassung und Einschreibung an die Universität für alle Studienstufen und unterschiedliche Dienstleistungen bei der Semestereinschreibung.

In ihrer **Selbstevaluation** sehen die Mitarbeitenden ihre Stärken vor allem in einem breiten, aufgabenübergreifenden Wissen, in der Kenntnis der Abläufe und in ihrer Sprachenvielfalt. Schwächen sehen sie vor allem im Zusammenhang mit IT-Anwendungen.

Die Ergebnisse der von der Dienststelle Qualitätssicherung durchgeführten **Befragung der Anspruchsgruppen** geben ein Gesamtbild der Zufriedenheit mit den Dienstleistungen des SAI hinsichtlich Inhalt und Kompetenzen, Personal, Webseite und des Kontakts. Die befragten Gymnasiast\_innen und Studierenden sind insgesamt gut informiert über Wege und Prozeduren. Einige Befragte wünschen sich kürzere Wartezeiten und eine grössere Flexibilität.

Die **externe Expertin**, Dr. Christine Meyer Richli, hebt die Qualität der von der Dienststelle SAI verrichteten Tätigkeiten hervor und betont die aktive Teilnahme aller Mitarbeitenden an der Verfassung des Selbstevaluationsberichts. Auch die zusätzlich durchgeführte Nutzer\_innen-Befragung wird positiv bewertet. Die im Entwicklungsplan der Dienststelle vorgeschlagenen Massnahmen beurteilt sie als sinnvoll und zielführend. Ergänzend hierzu schlägt Frau Richli vor, die verschiedenen Anliegen, die Information und die Bearbeitung offener Fragestellungen stärker mit den Fakultäten und Diensten zu koordinieren, Prozesse zu definieren und Abläufe und Verantwortlichkeiten zu klären und festzuhalten.

Unter Berücksichtigung der Analyse durch die Expertin wurden neun **Massnahmen** formuliert, deren Umsetzung zum Teil in Zusammenarbeit mit anderen Stellen angegangen wird. Sie betreffen u.a. die Ernennung von zuständigen Personen für die Dokumentation von Informationen und Abläufen, die Änderung der Einreichungsvorgaben in der Zulassungsprozedur, die Wiederaufnahme der Lehrlingsausbildung, die Behebung von Problemen bei der Nutzung bestimmter IT-Tools und die Übergabe des Bereichs Campus Card an Uni-Info.

Nachdem die Dienststelle vor circa einem halben Jahr die Massnahmen in Angriff nahm, erfolgte im November 2020 ein **«Follow-up»-Treffen**, in welchem deren Umsetzung und Wirksamkeit begutachtet wurden. Zusammenfassend kann

festgehalten werden, dass Dienststelle SAI sämtliche Massnahmen, insofern sie in ihrem Einflussbereich lagen (Ernennung von Zuständigen zur Dokumentierung der Vorgänge, «Pflichtenheft» für Auskünfte, Änderung der Einreichungsvorgaben, Gespräche mit den Fakultäten und Wiederaufnahme der Lehrlingsausbildung), erfolgreich umgesetzt hat. Andere Massnahmen, deren Umsetzung ausserhalb der Möglichkeiten des SAI liegt (Verkürzung der Wartezeiten der Dossiers in den Fakultäten, bessere Nutzungsbedingungen für gewisse IT-Tools, Übergabe des Bereichs Campus Card an Uni-Info), konnten zumeist aufgrund fehlender Ressourcen und z.T. wegen der speziellen Corona-Bedingungen bisher nicht umgesetzt werden.

Die Qualitätssicherungsprozedur wurde vonseiten des SAI vor allem hinsichtlich der Umfrage bei den Gymnasiast\_innen und des Besuchs der externen Expertin als gewinnbringend wahrgenommen. Die in Bezug auf das Vorgehen gewonnenen Erkenntnisse werden zusammen mit den Erfahrungen aus den anderen Pilotprojekten in die Reflexionen zur Optimierung der Prozedur der Qualitätssicherung in den zentralen Diensten einfließen.