

## Uni-Info: 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 April 2018 und Dezember 2019 der Qualitätssicherungsprozess mit der Dienststelle Uni-Info durchgeführt.

Die Haupttätigkeit von Uni-Info besteht in der Beratung von Studierenden. In ihrer **Selbstevaluation** beurteilen die Mitarbeitenden ihre umfassenden Kenntnisse zu einem breiten Spektrum an Themen als eine ihrer Stärken. Schwächen sehen sie vor allem im Zusammenhang mit IT-Anwendungen.

Die Ergebnisse der von der Dienststelle Qualitätssicherung durchgeführten **Befragung der Anspruchsgruppen** bringen eine generell hohe Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer von Uni-Info zutage. Einzig in Bezug auf den Schalter im Pérolles wünschen sich viele Befragte längere Öffnungszeiten.

Die **externe Expertin** Mélanie Glayre, welche den Selbstevaluationsbericht gelesen und im Rahmen einer Vor-Ort-Visite mit vielen Beteiligten gesprochen hat, bestätigt, dass der Dienst seine Aufgaben gut erfüllt. Sie schlägt vor, den Informationsaustausch zwischen Uni-Info und den anderen Diensten sowie den Fakultäten zu systematisieren. Ferner hält sie die Übernahme eines eigenen Büros in Pérolles durch Uni-Info für durchaus wünschenswert.

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 Behebung von Problemen bei der Nutzung bestimmter IT-Tools, die Systematisierung des Informationsaustausches, den Ausbau der Öffnungszeiten in Pérolles und die Nutzung der zeitlichen Ressourcen und des Know-hows der Mitarbeitenden zur Übernahme weiterer Aufgaben.

Nachdem die Dienststelle vor circa einem halben Jahr die Massnahmen in Angriff nahm, erfolgte im Dezember 2019 ein **«Follow-up»-Treffen**, in welchem deren Umsetzung und Wirksamkeit begutachtet wurden. Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass Uni-Info sämtliche Massnahmen, die in ihrem Einflussbereich lagen, durch Neuaufteilung von Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten unter den Mitarbeitenden erfolgreich umgesetzt hat. Mehrheitlich umgesetzt wurden auch die Massnahmen, die in Zusammenarbeit mit der DIT angegangen wurden (Erstellung von Testprofilen von Studierenden, Lösung von Verknüpfungsproblemen in ACAD). Einige Massnahmen, bei denen die Entscheidungskompetenz bei der Universitätsleitung liegt (Übernahme eines eigenen Büros in Pérolles, Ausbau der Öffnungszeiten des bestehenden Büros PER und Umzug des Büros MIS ins Hauptgebäude) sind noch hängig. In diesen Fällen wird der

direkte Vorgesetzte der Dienststelle einen entsprechenden Antrag an die Rektorin stellen.

Die Qualitätssicherungsprozedur, die von der Dienststelle Uni-Info insgesamt als gewinnbringend beurteilt wurde, hat auch hinsichtlich des Vorgehens zu wertvollen Erkenntnissen und Feedbacks geführt. Sie werden in die Reflexionen zur Optimierung der Prozedur der Qualitätssicherung in den zentralen Diensten einfließen.