Hochschulzentrum Studierendenservice

Studentisches Service Center

Das Projekt:

Das Projekt dient der Konzeption und Implementierung eines Studentischen Service Centers (SSC), das als zentrale Anlaufstelle für alle Studieninteressierten und Studierenden bedarfsgerecht sowie serviceorientiert zur Verfügung steht.

Besonders die Zielgruppe der beruflich Qualifizierten ohne schulische Hochschulzugangsberechtigung (HZB) soll bei ihrer Studienvorbereitung, beim Studienbeginn und während des Studienverlaufs von einer ganzheitlichen Optimierung der Informations- und Beratungsangebote profitieren.

Getrennt in einen First- und Second Level Support sollen Anfragen zunächst an einem Servicedesk aufgenommen und hinsichtlich der Tiefe und angemessenen Qualität der Anfrage bewertet werden. Der Servicedesk soll sich auf dem Campus örtlich zentral im Bereich der Prüfungsbüros und des Studierendensekretariats befinden.

Die Unterscheidung von First- und Second Level Support erfolgt durch eine Differenzierung von einfachen und qualifizierten Anfragen. Anliegen und Fragen können entweder sofort im First Level Support auf einem einfachen Informationsniveau bearbeitet oder an die entsprechend spezialisierte Ansprechperson im Second Level Support weitergeleitet werden. Im Second Level Support sollen außerdem weitere bedarfsorientierte Angebote für Studieninteressierte und Studierenden zur Verfügung stehen.

Die Maßnahmen:

- Relevante Hochschulservices erheben und klassifizieren (First- und Second Level Support)

- Strukturelle Rahmenbedingungen bedarfsorientiert planen und umsetzen
- Bedarfsspezifische Qualifizierung der Ansprechpersonen