

Integrated Housing Solution for Effective Administration of Student Housing Team UHMS

Ms Esther Toh (Senior Manager) & Ms Venetia Ng (Manager)
National University of Singapore

Abstract

Previous Situation

National University of Singapore (NUS) is a large academic community of over 35,000 students. The Office of Student Affairs (OSA) is responsible for student welfare and life on campus. To ensure that we create for students a strong bond with NUS, OSA strives to provide an experience which leaves a positive impact on the personal lives of our students. One way is to allow students the option of choosing their preferred campus lifestyles, either living in the six Halls of Residence, or in Dormitory-like Residences.

In response to increasing demand on student housing, NUS embarked on the construction of new accommodation facilities at the new campus – University Town. Coupled with that, NUS embarked on a strategic thrust and redefined the living and learning experience on campus by introducing new multidisciplinary academic programs within the student residences known as “Residential Colleges”.

The creation of the Residential Colleges gave students the option to choose a third model of campus lifestyle. Student housing in NUS is also extensively used during the University vacation to house other guests groups such as visiting conference participants, students on summer programmes. With demand from diverse groups, expectations on effective housing management were increasing and evolving.

The previous Hostel Management System (HMS) managed by OSA was growing unstable as ad-hoc errors were reported on transactions. Occupancy reports generated through the HMS showed discrepancies. The HMS was also unable to accommodate business processes for the new model of campus lifestyle.

With new changes to housing rules, redefined objective for on-campus living and instability of the HMS, there was great **difficulty in ensuring system availability and sustainability** to meet the growing demands of applicants.

Solutions & Results

NUS embarked to replace the previous HMS with a new comprehensive application that had better flexibility, scalability and stability to enable the university meet challenges of the growing demand and complexity of managing its student housing and the associated facilities. Given that change is the only constant, the team also looked into providing a solution that incorporated self-renewal features to enhance its own sustainability in meeting technological advances.

The implementation of the Integrated Housing Solution helped to improve the effective management of student housing. The time saved in rectifying the errors translated to cost savings of \$646,325 and improved service for students. Business processes that were previously varied across the halls, dormitories, faculties, departments were further streamlined. Roles and responsibilities were clearly defined to ensure consistency on service delivery. This ensured fair practices across the University and accountability to students.

Lessons Learnt

The Project team spent a great amount of time documenting details of the various business processes used in the HMS. This helped establish a good foundation for focused discussions with stakeholders. Besides close collaboration and coordination with various user groups, it was observed that communication with various department heads and leaders helped the team planned and achieved the shared goal and vision, which in turn brought about many rippled service improvement efforts.

ICQCC 2011-Yokohama

学生住宅の効果的管理のための総合的解決策

Team UHMS

Ms Esther Toh (Senior Manager) & Ms Venetia Ng (Manager)

National University of Singapore

Singapore

以前の状況

国立シンガポール大学 (NUS) は、35,000 人超の学生からなる大きな学術共同体である。学生室 (OSA) は、キャンパスでの学生の厚生と生活に対して責任がある。我々は、学生のために NUS と強固に結束することを確保するために、OSA は、本学の学生個人の生活に積極的影響を残す経験を提供するように努めている。1つの方法は、6つの寮もしくは寄宿舎のような住居に住むかの、好みにあったキャンパスでのライフスタイルを選ぶ選択肢を学生に与えている。

学生の住居についての高まる要求に応じて、NUS は、新しいキャンパスであるユニバーシティ・タウンに居住施設の建設を開始した。それとともに、NUS は、積極的かつ戦略的に前進し、「住居としての大学」という名で知られた学生住居においての新規の学際的学術プログラムを導入することでキャンパスでの暮らしおよび学習を再定義した。

「住居としての大学」を導入することにより、学生は、キャンパスでのライフスタイルの第 3 のモデルを選ぶ選択肢を与えられた。NUS の学生住宅は、滞在型の会議参加者、サマー・プログラムに参加している学生などその他の訪問グループの宿泊施設を与えるために大学の夏休みの間幅広く活用される。様々なグループから要求が出されているため、効果的住居管理への期待が高まり、広がっている。

OSA が管理していた以前のホステル管理システム (HMS) は、特有のミスが、処理時点で報告されていたので、不安定さが増大することになった。HMS によって作成される居住レポートは、矛盾を示していた。HMS は、キャンパスでのライフスタイルの新しいモデルに対して業務プロセスを適用できていなかった。

住居規則の新たな修正、キャンパスでの生活の再定義された目標、および HMS の不安定さに伴い、申込者の増大する要求を満たすためのシステムの利用可能性および持続可能性を確保するのが非常に困難になっていた。

解決策および結果

NUS は従来の HMS を、本学が高まる需要という難問および学生住宅および関連施設を管理することの複雑性をうまく処理できるよう柔軟性、拡大性、および安定性を高めた新しい包括的アプリケーションに取り換え始めた。変革は、唯一変わらないものであることを考慮すると、当チームも、技術の進展に直面しているとき、我々自身の持続可能性を向上するために自己改造の特徴を組み入れた解決策を提供することを研究した。

統合的住宅解決策を実行することは、学生の住宅の効果的管理の手助けとなった。ミスを正す時間が少なくなることで、金額にして 646,325 ドルのコスト節減となり、学生のための業務が改善された。寮、寄宿舎、学部、学科で以前はバラバラだった事業過程は、合理化が進んだ。任務と責任が、サービス提供に一貫性を確保するため明確に定義された。このことによって、本学中の公正な実務および学生に対する説明責任を確保される。

学習された教訓

当プロジェクト・チームは、HMS で使われていた様々な事業プロセスの詳細を記録するのに多くの時間を費やした。このことは、ステークホルダーとの集中的な討論のために良い基礎を確立するのに役立った。様々なユーザー・グループとの密接な提携と協調以外に、様々な部門の長やリーダーとのコミュニケーションは、当チームが、共有する目標およびビジョンを策定し、達成するのに役立ったと考えられたが、同様に周囲に影響を及ぼした多くの業務改善の活動をもたらしました。