

Gerhard Reichmann

## **Evaluierung von Institutssekretariaten**

Nachfolgend wird eine Möglichkeit vorgestellt, um Institutssekretariate zu evaluieren. Gegenstand der Evaluierung sind ausgewählte Sekretariate der Universität Graz. Die dabei angewandten Methoden sollten sich größtenteils für den Einsatz an anderen Hochschulen und darüber hinaus zum Teil für eine Übertragung auf andere Organisationseinheiten eignen.

Im Organisationsplan der Universität Graz ist die Einrichtung von Subeinheiten der Organisationseinheiten „Fakultäten“ vorgesehen. Auf Grundlage dieser Bestimmung gibt es an der Universität Graz 71 Subeinheiten mit der Bezeichnung „Institut“. Nachdem es hinsichtlich der näheren Ausgestaltung der Institute keine „neuen“ (= dem UG 2002 entsprechend) Regelungen gibt, bieten sich als Orientierungshilfe die „alten“ (= dem UOG 1993 entsprechend) Institutsordnungen an, für deren Gestaltung es eine sogenannte „Musterinstitutsordnung“ auf Satzungsebene (Beschluss des Senats vom 3.5.2000, verlautbart im Mitteilungsblatt der Universität Graz vom 19.7.2000) gab. Laut Musterinstitutsordnung sind die administrativen Aufgaben des Instituts, soweit sie nicht von der Leiterin oder dem Leiter des Instituts, allfälligen Abteilungsleiterinnen oder Abteilungsleitern und/oder anderen wissenschaftlichen Bediensteten des Instituts wahrgenommen werden, vom Institutssekretariat zu besorgen. Die Institutssekretariate sind demnach u.a. für die Abwicklung der institutsbezogenen studentischen Verwaltungsangelegenheiten zuständig und fungieren in der Regel als zentrale Anlaufstelle für Studierende auf Institutebene. In diesem Zusammenhang ist in der Musterinstitutsordnung festgelegt, dass die Institutssekretariate wöchentlich mindestens 20 Stunden offen zu halten haben, wobei von Montag bis Freitag eine Kernöffnungszeit von 9 Uhr bis 12 Uhr einzuhalten ist.

Die gegenständliche Evaluierung von Institutssekretariaten der Universität Graz dient in erster Linie der Überprüfung, inwieweit bzw. wie gut diese die Funktion einer zentralen Anlaufstelle für Studierende erfüllen. Zu diesem Zweck wird in der Folge zunächst die Einhaltung der angegebenen Öffnungszeiten untersucht, da es für den Ruf eines Instituts nicht förderlich ist, wenn Studierende während der angegebenen Öffnungszeiten vor verschlossenen Sekretariatstüren stehen. Daneben wird untersucht, wie intensiv die Studierenden die Öffnungszeiten der Sekretariate überhaupt noch in Anspruch nehmen, da studienrelevante Informationen meist auf den Homepages der Institute verfügbar sind und auch Lehrveranstaltungsanmeldungen weitgehend online abgewickelt werden. Werden die Institutssekretariate von Studierenden tatsächlich nur mehr relativ selten aufgesucht, wäre eine Reduktion der Öffnungszeiten in Erwägung zu ziehen. Anschließend wird die Zufriedenheit der Studierenden mit den einzelnen Institutssekretariaten analysiert und der diesbezüglichen Selbsteinschätzung seitens der Sekretariatsmitarbeiter gegenübergestellt. Gegenstand der gesamten Untersuchung sind – infolge beschränkter Ressourcen – allerdings nicht sämtliche, sondern 35 ausgewählte Institutssekretariate der Universität Graz. Für die Sozial- und Wirtschaftswissenschaftliche (SOWI) Fakultät wurde eine Vollerhebung durchgeführt, von den restlichen vier Fakultäten wurden jeweils fünf Institute bzw. deren Sekretariate herausgegriffen.

### **Öffnungszeiten und Besucherfrequenz**

Um die Einhaltung der angegebenen Sekretariatsöffnungszeiten überprüfen zu können, waren diese in einem ersten Schritt zu erheben. Die entsprechende Erhebung wurde im April 2004 durchgeführt. Eine im Juni 2006 vorgenommene Wiederholung dieser Erhebung legte nur geringfügige Änderungen der Institutsöffnungszeiten offen. Laut Musterinstitutsordnung sollte jedes Institutssekretariat der Universität Graz während der Vorlesungszeit wöchentlich mindestens 20 Stunden geöffnet haben. Allerdings erfüllen nur neun der 35 untersuchten Sekretariate diese Vorgabe. Die Spannweite der Öffnungszeiten pro Woche reicht von fünf bis 38 Stunden, die durchschnittliche Öffnungszeit beträgt 17,5 Stunden. Ob wöchentliche Sekretari-

atsöffnungszeiten im Ausmaß von 20 Stunden in Zeiten, in denen Studierende ihre studienrelevanten Informationen primär via Internet gewinnen, überhaupt noch sinnvoll sind, ist allerdings stark in Frage zu stellen.

Zwecks Überprüfung der Einhaltung der angegebenen Öffnungszeiten wurde jedes der 35 ausgewählten Sekretariate im April und Mai 2004 zehnmals von Testpersonen (die Überprüfung der Einhaltung der Öffnungszeiten wurde von Studierenden im Rahmen einer Lehrveranstaltung des Instituts für Informationswissenschaft vorgenommen) während der angegebenen Öffnungszeiten aufgesucht. War ein Sekretariat geschlossen, wurde zwischen den beiden Fällen „entschuldigt“ und „unentschuldigt“ unterschieden. Als „Entschuldigung“ wurde jeglicher an der Sekretariatstür angebrachte Hinweis bezüglich unterbliebener Öffnung akzeptiert (z.B. „Wegen Krankheit geschlossen!“, „Wegen Schulung geschlossen!“, „Wegen Urlaubs geschlossen!“, aber auch „Komme gleich!“). Die zehn Erhebungszeiten (Überprüfungszeitpunkte) wurden für jedes Sekretariat so gewählt, dass jeweils fünf in die „Kernzeit“ und fünf in die „Randzeit“ fielen. Als „Randzeit“ wurde ein Zeitraum von 15 Minuten ab Beginn bzw. vor Ende der angegebenen Öffnung definiert; die übrigen Öffnungszeiten wurden als „Kernzeit“ betrachtet.

Wie aus Abbildung 1 hervorgeht, werden die angegebenen Öffnungszeiten größtenteils eingehalten. In 322 von 350 Fällen waren die Sekretariate tatsächlich geöffnet, in 14 Fällen „entschuldigt“ und in 14 Fällen „unentschuldigt“ geschlossen. Eine fakultätsweise Betrachtung zeigt, dass die angegebenen Öffnungszeiten an der SOWI-Fakultät am häufigsten nicht und an der GEWI-Fakultät immer eingehalten wurden. Die Unterschiede zwischen den übrigen Fakultäten sind relativ gering. Eine institutsweise Betrachtung legt offen, dass die Überprüfung der Einhaltung der Öffnungszeiten an 17 Sekretariaten zu allen zehn Zeitpunkten positiv ausfiel. Von den restlichen 18 Sekretariaten waren 13 lediglich einmal geschlossen. Während eine mehrmalige „entschuldigte“ Schließung, wie sie bei drei Sekretariaten vorkam, in der Regel auf „höhere Gewalt“ (vor allem Krankheit der Sekretariatsmitarbeiter) zurückzuführen ist und von den Studierenden weitgehend toleriert wird (laut Aussagen der testenden Personen, bei denen es sich um Studierende handelte), wirft eine mehrmalige „unentschuldigte“ Schließung prinzipiell kein gutes Licht auf das jeweilige Sekretariat.

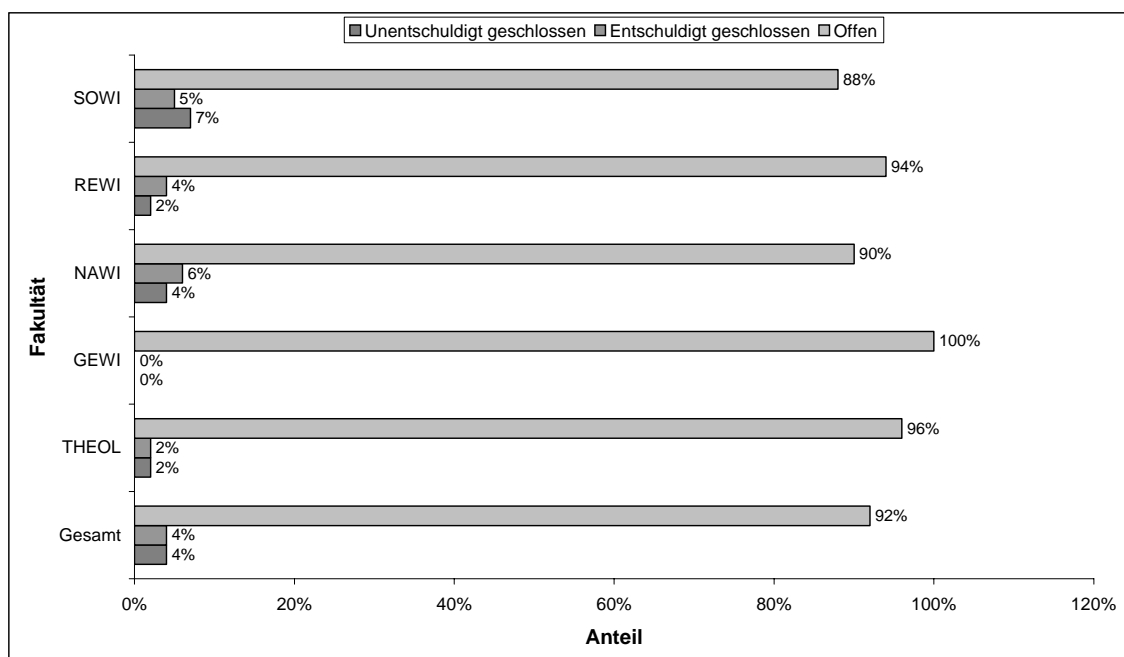


Abbildung 1: Einhaltung der Öffnungszeiten in Abhängigkeit von der Fakultät

Parallel zur Überprüfung der Einhaltung der Öffnungszeiten wurde die Besucherfrequenz der Sekretariate anhand von verdeckten Beobachtungen ermittelt. Pro Institut wurden drei Beobachtungen („Messungen“) im Ausmaß von jeweils 30 Minuten durchgeführt. Erfasst werden sollten ausschließlich studentische Sekretariatsbesucher.

Abbildung 2 ist zu entnehmen, dass die betrachteten Institutssekretariate eine sehr geringe Besucherfrequenz aufweisen; im Durchschnitt wurde jedes Sekretariat von nicht einmal zwei Studierenden pro Beobachtung (im Ausmaß von 30 Minuten) aufgesucht. Mit Abstand am geringsten ist die Besucherfrequenz an der Theologischen Fakultät; vermutlich eine Folge der geringen Studierendenzahl an dieser Fakultät. Unter eins liegt die Besucherfrequenz weiters an der REWI-Fakultät, knapp darüber an der SOWI- und der GEWI-Fakultät. Nur die Sekretariate an der NAWI-Fakultät wurden von Studierenden durchschnittlich öfter als zweimal pro Beobachtung in Anspruch genommen. Allerdings besteht infolge der Beschränkung der Untersuchung auf jeweils fünf Sekretariate pro Fakultät (die SOWI-Fakultät ausgenommen) die Gefahr einer Verzerrung der Ergebnisse.

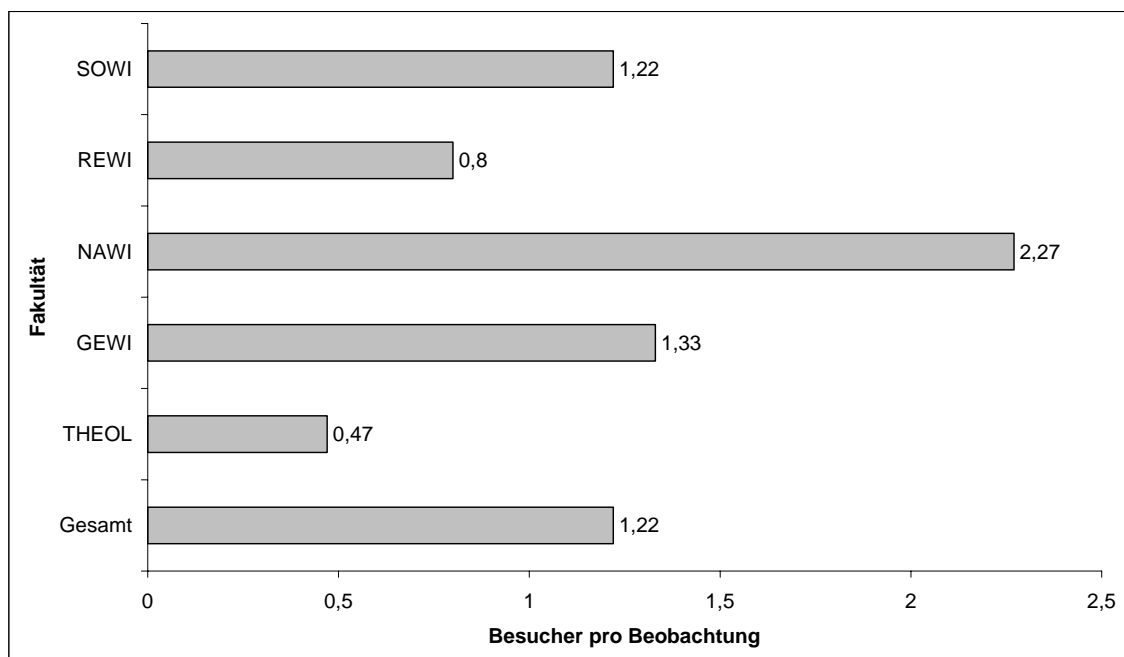


Abbildung 2: Besucherfrequenz

Eine institutsweise Betrachtung legt offen, dass sieben Sekretariate während keiner der drei durchgeführten Beobachtungen von Studierenden persönlich kontaktiert wurden. Insgesamt mehr als zehn Besucher gab es dagegen nur an drei Sekretariaten.

### Besucherzufriedenheit

Um die Zufriedenheit der Studierenden mit den Institutssekretariaten zu ermitteln, wurde der in Abbildung 3 dargestellte Fragebogen entwickelt. Dieser Fragebogen besteht aus drei Teilen. Der erste Teil umfasst drei einleitende personenbezogene Fragen, der zweite drei Fragen bzw. Aussagen zur Beurteilung des aktuellen Sekretariatsbesuchs und der dritte acht Fragen bzw. Aussagen zur generellen Beurteilung des Sekretariats. Der Fragebogen sollte allen Studierenden vorgelegt werden, die während der Besucherfrequenzmessungen das jeweils beobachtete Sekretariat aufsuchten. Angesprochen wurden die Studierenden beim Verlassen des Sekretariats. Ursprünglich war davon ausgegangen worden, auf diese Art mindestens 25 Sekretariatsbesucher pro Institut befragen zu können. Jedoch zeichnete sich sehr rasch ab, dass dies aufgrund der geringen Besucherfrequenz bei weitem nicht realisierbar war. Insgesamt konnten lediglich 112 Studierende interviewt werden. Durchschnittlich wurden also nur drei statt der ursprünglich angestrebten 25 Personen pro Institut befragt.

Fragebogen							
Zufriedenheit der Studierenden mit den Institutssekretariaten der Uni Graz							
Institut für:				Datum, Uhrzeit:			
Studienrichtung				Geschlecht			
				<input type="checkbox"/>	w	<input checked="" type="checkbox"/>	m
Wie oft haben Sie in diesem Semester das Sekretariat besucht (inkl. heutigem Besuch)?							
<input type="checkbox"/>	einmal	<input type="checkbox"/>	2-3mal	<input checked="" type="checkbox"/>	öfter als 3mal	<input type="checkbox"/>	kann ich nicht beurteilen
<b>Aktueller Besuch</b>							
Grund des aktuellen Besuchs:							
Bitte beurteilen Sie, ob folgende Aussagen für Sie zutreffend sind!				Trifft völlig zu		Trifft gar nicht zu	
Mein aktueller Besuch war erfolgreich.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich wurde bei meinem aktuellen Besuch freundlich behandelt.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Generelle Beurteilung</b>				Trifft völlig zu		Trifft gar nicht zu	
Bitte beurteilen Sie, ob folgende Aussagen für Sie zutreffend sind!							
Die SekretariatsmitarbeiterInnen sind kompetent.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die SekretariatsmitarbeiterInnen sind freundlich.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Ausdrucksweise der SekretariatsmitarbeiterInnen ist verständlich.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die angegebenen Öffnungszeiten des Sekretariats werden eingehalten.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin mit den Öffnungszeiten des Sekretariats zufrieden.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin mit den Institutsaushängen zufrieden.				<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin mit der Homepage des Instituts bzgl. Sekretariatsagenden zufrieden.				<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				1	2	3	4
Das Sekretariat beurteile ich insgesamt mit (1) Sehr Gut bis (5) Nicht Genügend.				<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abbildung 3: Fragebogen und Ergebnisse

Gemäß Abbildung 3 (der Modus ist hier jeweils durch X gekennzeichnet; im Falle eines abweichenden Medians ist dieser durch (X) markiert) sind die Studierenden mit den Institutssekretariaten mehrheitlich äußerst zufrieden. Die Tatsache, dass der Modus bezüglich Besuchshäufigkeit des Sekretariats im laufenden Semester bei „öfter als dreimal“ liegt, spricht für die Eignung der Befragten als Auskunftspersonen. Während den positiven Aussagen zu Kompetenz, Freundlichkeit und Verständlichkeit der Sekretariatsmitarbeiter sowie zur Einhaltung der angegebenen Öffnungszeiten überwiegend völlig zugestimmt wird, ist die Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten, den Institutsaushängen und der Institutshomepage etwas geringer, was die Gesamtbeurteilung mit „Gut“ plausibel erscheinen lässt. Häufigster Grund des aktuellen Sekretariatsbesuchs waren Lehrveranstaltungsangelegenheiten (z.B. Einholung von Auskünften, Abgabe von Hausarbeiten, Abgabe bzw. Abholung von Zeugnissen), gefolgt von Terminvereinbarungen für Sprechstunden.

Erwähnenswert sind mehrere signifikante Korrelationen: Je freundlicher sich die Studierenden beim aktuellen Sekretariatsbesuch behandelt fühlen, desto besser fällt die generelle Beurteilung der Freundlichkeit der Sekretariatsmitarbeiter aus. Weiters besteht ein starker positiver Zusammenhang zwischen genereller Beurteilung von Freundlichkeit und Kompetenz. Von der Beurteilung dieser beiden Eigenschaften wird wiederum die Gesamtbeurteilung eines Sekretariats besonders stark beeinflusst.

Um die Selbsteinschätzung der Sekretariatsmitarbeiter bezüglich Zufriedenheit der Studierenden mit ihnen (dem Sekretariat) erheben zu können, wurde ein weiterer Fragebogen entwickelt. Dieser Fragebogen für Sekretariate enthält einerseits die entsprechend umformulierten Fragen bzw. Aussagen des Fragebogens für Studierende zur generellen Beurteilung der Sekretariate. Dabei sollten die Sekretariatsmitarbeiter stets einschätzen, wie sie von den Studierenden beurteilt werden. So etwa, inwieweit sie von den Studierenden als kompetent beurteilt werden. Daneben enthält der Fragebogen drei weitere Fragen: Die Sekretariatsmitarbeiter sollen die tägliche Besucherfrequenz sowie die Erfolgsquote von Sekretariatsbesuchen abschätzen und sich anhand einer fünfstufigen Notenskala selbst bewerten. Nach Abschluss der Befragung der studentischen Sekretariatsbesucher wurden die Sekretariatsmitarbeiter erstmals über die laufende Untersuchung informiert (dieser späte Zeitpunkt wurde gewählt, um Verzerrungen durch verändertes Verhalten seitens der Sekretariatsmitarbeiter zu vermeiden) und gleichzeitig um Beantwortung des Fragebogens für Sekretariate gebeten. An 33 der 35 untersuchten Sekretariate wurde dieser Bitte entsprochen.

Erfreulich ist die Tatsache, dass die Selbsteinschätzung der Sekretariate größtenteils der Realität entspricht. Geringfügige Abweichungen gibt es insofern, als Sekretariatsmitarbeiter den Erfolg von Sekretariatsbesuchen, die Beurteilung ihrer Kompetenz seitens der Sekretariatsbesucher und die Einhaltung der angegebenen Öffnungszeiten etwas zu negativ, die Zufriedenheit mit den Institutsaushängen und der Homepage andererseits etwas zu positiv einschätzen. Überraschend hoch ist die Übereinstimmung zwischen geschätzter und tatsächlich beobachteter Besucherfrequenz. Vollkommene Übereinstimmung besteht im Bezug auf die Gesamtbeurteilung der Sekretariate: die Sekretariatsmitarbeiter beurteilen sich selbst tendenziell mit „Gut“; genauso schätzen sie auch die Beurteilung seitens der Studierenden ein und liegen damit genau richtig.

## **Resümee**

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Evaluierung von Institutssekretariaten der Universität Graz zu durchwegs positiven Ergebnissen geführt hat. Die angegebenen Öffnungszeiten werden weitgehend eingehalten, was auch von den befragten Sekretariatsbesuchern bestätigt wurde. Diese sind mit den Sekretariaten generell sehr zufrieden. Somit lägen seitens der Sekretariate insgesamt optimale Voraussetzungen vor, um die Funktion von zentralen Anlaufstellen für Studierende gut zu erfüllen. Allerdings haben die Besucherfrequenzmessungen ergeben, dass die Sekretariate von Studierenden nur mehr relativ selten persönlich aufgesucht werden. Da dies keine Folge mangelnder Servicequalität zu sein scheint, dürfte die Ursache am ehesten in der zunehmenden Abwicklung von Institutsangelegenheiten via Internet liegen. Unabhängig von der Ursache legen die geringen Besucherzahlen Überlegungen bezüglich einer Reduktion der Öffnungszeiten nahe. Wöchentliche Öffnungszeiten von 20 Stunden, wie sie laut Musterinstitutsordnung vorgesehen waren, scheinen keinesfalls mehr notwendig zu sein. Viele Institutssekretariate haben bereits deutlich kürzere Öffnungszeiten. Im Zusammenhang mit einer Verminderung der Öffnungszeiten stellt sich auch die Frage, inwieweit die Sekretariatsmitarbeiter generell (noch) ausgelastet sind. Die Klärung dieser Frage könnte Gegenstand von Folgeuntersuchungen sein.

## **Literatur**

*Bärtsch, P./Schneider, M.:* Evaluation der universitären sportmedizinischen Einrichtungen in Deutschland, in: *Deutsche Zeitschrift für Sportmedizin*, 53. Jg. (2002), Heft 11, 307-311.

*Berthold, C./Hortschansky, K.:* Evaluation – mehr als ein Zauberwort? Qualitätssicherung am Beispiel einer Philosophischen Fakultät, in: *Forschung & Lehre*, 3/1997, 122-125.

*Coronini, R./Mangematin, V.:* From Individual Scientific Visibility to Collective Competences: The Example of an Academic Department in the Social Sciences, in: *Scientometrics*, Vol. 45 (1999), Issue 1, 55-80.

*Hansen, U./Hennig-Thurau, T./Langer, M.:* Qualitätsmanagement von Hochschulen: FACULTY-Q als Erweiterung von TEACH-Q, in: *Die Betriebswirtschaft*, 60. Jg. (2000), Heft 1, 23-38.

*Reichmann, G.:* Evaluierung einer Studienplanreform am Beispiel der Studienrichtung „Betriebswirtschaft“ an der Universität Graz, in: *Zeitschrift für Hochschulrecht (zfhr)*, 2. Jg. (2003), 97-106.

*Salustowicz, P.:* Wissenschaftliche Produktivität der Fachbereiche „Sozialwesen“ der Fachhochschulen in Nordrhein-Westfalen – im Vergleich, in: *Das Hochschulwesen*, 1/1992, 23-27.

**Korrespondenz:** ao. Univ.-Prof. DDr. Gerhard Reichmann,  
Universität Graz, Institut für Informationswissenschaft,  
Universitätsstraße 15 / F 3, A-8010 Graz.  
email: gerhard.reichmann@kfunigraz.ac.at