

Universität Konstanz
Fakultät für Verwaltungswissenschaft
Sommersemester 2000
2. Hausklausur zum Proseminar:
„Arbeitspolitik I“
Dozent: Prof. Dr. B. Keller

DIE ORGANISATION UNIVERSITÄT



Inhaltsübersicht:

Vorwort	Seite 2
Allgemeine Definition der Organisation	Seite 2
Die Charakteristika der Organisation	
Universität	Seite 3
Formelle und informelle Beziehungen an der	
Universität und ihre Probleme	Seite 6
Der Strukturwandel an den Universitäten am	
Beispiel der Universität Konstanz	Seite 7
Schlusswort	Seite 9
Literaturverzeichnis	Seite 9

Vorwort

Im Volksmund werden diejenigen Personenzusammenschlüsse als Organisationen bezeichnet, die gemeinsame Interessen ihrer Mitglieder nach innen und außen vertreten. Dazu werden solche Organisationen wie Parteien, Gewerkschaften, Vereine, usw. gezählt. Eine Aufgabe dieser Arbeit soll es daher sein, darzulegen, dass es sich bei einer Universität aus organisationssoziologischer Sicht um eine Organisation handelt. Dies soll entlang des Lehrbuches „Einführung in die Organisationssoziologie“ von Büschges/ Abraham (1997) geschehen. Eine nächste Aufgabe soll darin bestehen, einige Probleme – wie die Probleme der formellen und informellen Struktur und des Strukturwandels in Universitäten – aufzuzeigen, mit denen die deutschen Universität umzugehen haben und die sie zu lösen haben. Diese Herausforderungen müssen die Universitäten erfolgreich meistern, um sich eine sichere Grundlage für die Zukunft zu schaffen.

Allgemeine Definition der Organisation

Um darlegen zu können, dass es sich bei einer Universität um eine Organisation handelt, soll hier zunächst einmal geklärt werden, was eine Organisation im organisationssoziologischen Zusammenhang ist. Büschges/ Abraham eine Organisation beschreiben als ein

„von bestimmten Personen gegründetes, zur Verwirklichung spezifischer Zwecke planmäßig geschaffenes, hierarchisches verfasstes, mit Ressourcen ausgestattetes, relativ dauerhaftes Aggregat (Kollektiv) arbeitsteilig interagierender Personen, das über wenigstens ein Entscheidungs- und Kontrollzentrum verfügt, welches die zur Erreichung des Organisationszweckes notwendige Koordination zwischen Akteuren steuert, und dem als Aggregat Aktivitäten oder wenigstens deren Resultate zugerechnet werden können“ (Büschges/ Abraham, 1997: Seite 52).

Die Charakteristika der Organisation Universität

Organisationen werden zur effizienten spezifischen Zweckorientierung durch Ressourcenzusammenlegung gegründet. Durch diesen Vorgang entsteht ein korporativer Akteur. Ein korporativer Akteur ist ein

„institutionell geregelter Zusammenschluss von Personen, der als Gruppe so organisiert und mit Institutionen ausgestattet ist, dass er kollektive Entscheidungen fällen und in bestimmten Handlungskontexten wie ein Individuum agieren kann“ (Büschges/ Abraham, 1997: Seite 74).

Eine Universität erfüllt die Kriterien eines korporativen Akteurs voll und ganz. Sie verfolgt sogar nicht nur einen spezifischen Zweck, sondern deren zwei: einerseits den Zweck der Forschung und andererseits den Zweck der Lehre. Universitäten haben daher einerseits das Ziel, ihre Studenten als Nachwuchskräfte für die Forschung auszubilden und andererseits als neue Arbeitskräfte für den Arbeitsmarkt. Die Professoren sind aber nicht nur der Lehre wegen an den Universitäten tätig, sondern auch um den Stand der Forschung voranzutreiben.

Aus den Inputfaktoren menschliche Arbeitskraft, Infrastruktur, Serviceleistungen und Studenten werden an Universitäten folgende Outputfaktoren hergestellt: Schaffung von Wissen und Humankapital, Know-how-Transfer, technologische Innovation und die Bildung einer Wissensinfrastruktur. Diese Outputfaktoren wirken sich auf die wirtschaftliche Entwicklung aus, indem zum Beispiel neue Arbeitskräfte für den Arbeitsmarkt geschaffen werden oder Innovationen in der Wirtschaft getestet werden können (Amrhein, 1998: Seite 14). Somit kann man die Universitäten als Dienstleistungsorganisationen bezeichnen. Von der Universität werden neben der Hauptdienstleistung der Lehre an Studenten noch weitere kostenlose Serviceleistungen angeboten, die eng mit der hauptsächlichen Organisationsleistung einer Universität, der Lehre, verknüpft sind:

- An jeder Universität gibt es eine Bibliothek, in der die Studenten die Möglichkeit haben, sich Bücher auszuleihen, aus Büchern wichtige Passagen zu kopieren oder gar in ihr zu lernen. Ferner können die hier die wichtigsten deutschen und internationalen Tageszeitungen und Zeitschriften gelesen werden.
 - Zudem gibt es Rechenzentren an jeder Universität, die zum einen Computerkurse für die Weiterbildung der Studenten anbieten, zum anderen aber auch jedem Studenten eine eigene E-Mail-Adresse bereitstellen.
 - Das Studentensekretariat gibt unter anderem Immatrikulationsbescheinigungen aus.
 - Ferner ist an jeder Universität eine Mensa vorzufinden, in der die Studenten zu günstigen Preisen mit Mahlzeiten versorgt werden.
 - Für sozial schwächer Gestellte oder für studierende Eltern stellt jede Universität einen Sozialdienst zur Verfügung, der sich zum Beispiel während der Vorlesungen um die Kinder der Studenten kümmert.
 - Durch die Hochschulsportgruppe wird es den Studenten ermöglicht, außerhalb von Vereinen mit Studenten Sport zu treiben.
 - Vom Sprachlehrinstitut werden Sprachkurse angeboten, an denen alle Studenten teilnehmen können, um Sprachkenntnisse zu erwerben.
- und vieles mehr.

Innerhalb von Organisationen interagieren viele verschiedene Personen formell und informell miteinander, um ihre gemeinsamen Ziele dauerhaft zu erreichen. Daher werden Organisationen auch als soziale Gebilde bezeichnet, deren Mitglieder „an der Erstellung der Organisationsleistung aktiv oder passiv beteiligte Personen“ (Büschges/ Abraham, 1997: Seite 88) sind. Jede Universität beschäftigt Mitarbeiter

sowohl im wissenschaftlichen als auch im nichtwissenschaftlichen Bereich. Diese verkehren untereinander zumindest formal. Doch auch informelle Beziehungen zwischen den einzelnen individuellen Akteuren spielen in der Universität eine nicht zu vernachlässigende Rolle. Auf die Vor- und Nachteile formeller und informeller Beziehungen werde ich später noch einmal näher eingehen.

Organisationen verfügen weiterhin über eine interne arbeitsteilige Gliederung. Wie schon weiter oben angeführt wurde, sind an Universitäten nicht nur die Professoren, Doktoren und wissenschaftlichen Mitarbeiter als lehrende und/ oder forschende Organisationsmitglieder tätig sondern auch das Verwaltungs- und Reinigungspersonal sowie die Hausmeister und das Personal in den Mensen. Weiterhin gibt es die Studenten als Empfänger der Leistung Lehre; sie sind somit passive Mitglieder der Universität, die dann aktiv werden, wenn sie sich beispielsweise als ungeprüfte wissenschaftliche Hilfskraft (Hiwi) betätigen oder im Allgemeinen Studierendenausschuss (AStA) aktiv sind. In Universitäten können zwei Dimensionen der Arbeitsteilung unterschieden werden: die eine Dimension bilden die Professoren, die für Forschung und Lehre verantwortlich sind; die andere Dimension wird vom Verwaltungs- und Reinigungspersonal und den technischen Mitarbeitern, dem sogenannten Mittelbau, gebildet. Dieser Mittelbau ist für die Bereitstellung von oben angeführten Sekundärleistungen zuständig.

Um die arbeitsteiligen Prozesse koordinieren zu können, benötigt jede Organisation eine interne Struktur, die auf die einzelnen Akteure in der Organisation personenunabhängige, aber positionsgebundene Kompetenzen, Rechte und Pflichten verteilt. Hiermit wird eine hierarchische Ordnung geschaffen, an deren Spitze eine Leitungsinstanz steht, die zur Verwirklichung dauerhafter Organisationszwecke dient und die Organisation nach außen repräsentiert (Büschges/ Abraham, 1997: Seite 21). Durch die Zweiteilung der Arbeitsprozesse in Forschung und Lehre auf der einen Seite und Verwaltung auf der anderen Seite ist auch die Struktur der Universität zweigespalten. Zur Erläuterung soll hier das Beispiel der Universität Konstanz verwendet werden: das Rektorat setzt sich zusammen aus dem Rektor, drei Prorektoren und dem Kanzler; gemeinsam leitet das Rektorat die Universität. Der Rektor, der von den drei Prorektoren in seiner Arbeit unterstützt wird, vertritt die Universität bei offiziellen Anlässen, ist Vorsitzender des Rektorats, des Senats und seiner Ausschüsse (Ausschüsse für Forschungsfragen, für Lehre und Weiterbildung, für Kommunikation und Information sowie der Frauenrat) und hat das Hausrecht, während der Kanzler die oberste Verwaltungsspitze darstellt (Der Rektor der Universität Konstanz, 1999: §1-§13).

Durch die Koordination der arbeitsteiligen Prozesse entsteht die Struktur der Organisation, die formale Organisationsstruktur.

„Die relativ beständigen Formen, in denen sich die operativen, zielgerichteten Interaktionen der Mitglieder einer Organisation vollziehen, lassen sich als Struktur der Organisation bezeichnen“ (Pfeiffer, 1976: Seite 51).

Daneben existiert noch eine weitere Organisationsstruktur, die informelle Struktur, die aus den – bereits weiter oben erwähnten – informellen Beziehungen resultiert.

An den Universitäten ist die formale Organisationsstruktur zweigeteilt. Aufgrund der veränderten Zeiten müssen sich die klassischen deutschen Universitäten einem Strukturwandel unterziehen. Auch die Universität Konstanz hat sich dieser Problematik gestellt und sich eine neue Organisationsstruktur gegeben. Hierauf soll im weiteren Verlauf dieser Arbeit noch eingegangen werden.

An die verschiedenen Positionen in einer Organisation werden bestimmte Rollenerwartungen geknüpft. So auch in Universitäten: Von den Professoren wird erwartet, dass sie Forschung betreiben und ihre Ergebnisse der übrigen

wissenschaftlichen Welt zur Kritik vorlegen. Weiterhin sollen sie ihr Wissen an die Studenten, die ihre Vorlesungen und Seminare besuchen sollen, weiterreichen und diese gemäß ihrer Leistungen in den Prüfungen am Ende eines jeden Semesters benoten. Vom Mittelbau erwartet man die Erfüllung der oben angeführten Aufgaben. Von den Studenten wird erwartet, dass sie die in den Prüfungsordnungen geforderten Auflagen erfüllen. An das Rektorat stellen alle die Erwartung, dass dieses die Universität mit Sachverstand leitet.

An den eben aufgeführten Merkmalen der Universität lässt sich erkennen, dass es sich bei einer Universität um eine Arbeitsorganisation handelt. Als Arbeitsorganisation sollen „solche Organisationen, die über einen Verwaltungsstab sowie über eine Reihe hauptberuflich in der und für die Organisationen tätiger Akteure verfügen“ verstanden werden (Büschges/ Abraham, 1997: Seite: 22).

Ein weiteres zentrales Merkmal von Organisationen sind formale Verfassungen, also festgeschriebene Regeln. Neben der Hausordnung der Universität gibt es die Grundordnung der Universität, welche die Aufgaben, Rechte und Pflichten des Rektors, der Prorektoren, des Kanzlers, des Senats und den verschiedenen Ausschüssen festlegt. Weiter enthält die Grundordnung der Universität Konstanz die Aufteilung der Studienfachrichtungen in Sektionen und Fachbereiche sowie deren Aufgaben, Rechte und Pflichten. Auf diese Gliederung werde ich im Rahmen meiner Betrachtung des Organisationswandels eingehen. Außerdem gibt es in den einzelnen Fachbereichen Prüfungsordnungen, die festlegen, welche Leistungen in welchem Zeitraum von den einzelnen Studenten erbracht werden müssen, um beispielsweise das Vordiplom und später einmal das Diplom oder das Staatsexamen zu bestehen.

An die unterschiedlichen Mitglieder der Organisation Universität werden unterschiedliche Aufnahmekriterien gestellt:

- Zentral für die Vergabe von Studienplätzen an Studierende ist das Zulassungsverfahren: es gibt Studiengänge, in denen es einen bundesweiten Numerus Clausus (NC), in denen es einen hochschulinternen NC oder in denen es keine Zulassungsbeschränkung gibt. Für zulassungsbeschränkte Studiengänge müssen sich die Studenten bewerben. Studienplätze, die durch einen bundesweiten NC beschränkt sind, werden durch die Zentrale zur Vergabe von Studienplätzen (ZVS) vergeben; Studienplätze, die durch einen hochschulinternen NC beschränkt sind, werden direkt von den einzelnen Hochschulen vergeben. Für zulassungsfreie Studiengänge müssen sich die Studenten nicht bewerben.
- Die Verwaltungsangestellten müssen bestimmte Ausbildungen abgeschlossen haben, so zum Beispiel eine Ausbildung als Bürokauffrau/-mann, Verwaltungswirt/in, um an der Universität beschäftigt zu werden. Die Hausmeister müssen eine technische oder handwerkliche Ausbildung besitzen.
- Die Lehrenden müssen die Befähigung besitzen an einer Universität zu lehren; diese wird spätestens durch den Dokortitel erworben. Bei den Lehrenden kann man daher hauptsächlich zwischen Professoren, Doktoren und Privatdozenten unterscheiden. In seltenen Fällen lehren auch zum Beispiel Diplom-Politologen an den Universitäten.

Das Hochschulwesen ist im wesentlichen Aufgabe der Länder. Doch durch den Artikel 75(1)1a GG (Hochschulrahmengesetz) hat der Bund die Möglichkeit, Einfluss auf das Hochschulwesen zu nehmen; aber nur dann, wenn es dazu dient, die in Artikel 72(2) GG festgelegte Einheitlichkeit der Lebensverhältnisse anzustreben.

Somit liegt auch die Finanzierung der Hochschulen vornehmlich in den Händen der Länder, allerdings garantiert der Bund auch, dass er sich an jedem Erweiterungsbau oder Hochschulneubau finanziell beteiligen will. Die in letzter Zeit oft diskutierten Studiengebühren für Langzeitstudenten sollen nicht zur Finanzierung der Universitäten verwendet werden. Durch die staatliche Finanzierung werden die Universitäten zu non-profit-Organisationen, die nicht nach finanziellem Gewinn streben - wie dies privatwirtschaftliche Organisationen tun - , sondern lediglich die Aufgabe haben, im Rahmen ihres Budgets zu handeln. Davon zu unterscheiden sind Privatuniversitäten, die nicht vom Staat gefördert werden und daher auch auf ihre Wirtschaftlichkeit achten müssen.

Formelle und informelle Beziehungen an der Universität und die Probleme

Organisationen sind geplante Interaktionssysteme, in denen ein durch die hierarchische Ordnung geschaffenes System von formellen Beziehungen besteht. Dieses System wird formelles Netzwerk genannt, das als geplante Interaktion zwischen den Organisationsmitgliedern bezeichnet werden kann. Dieses formelle Netzwerk bildet die Organisationsstruktur, die sich vor allem zusammensetzt aus Aufgabenverteilung, Stellengliederung und Instanzenordnung (Mayntz, 1963: Seite 81) und verantwortlich ist für Kommunikation, Autorität und Verantwortung in einer Organisation. Neben den formellen Netzwerken existieren in jeder Organisation auch informelle Netzwerke, die durch privaten Kontakt unter den Mitgliedern entstehen; sie sind somit ungeplante Netzwerke, die durch die Kommunikation in einem sozialen System entstehen. Sowohl die formellen als auch die informellen Netzwerke sind für den Informationsaustausch von großer Bedeutung (Büschges/ Abraham, 1997: Seite 135f). Ein schlechter Informationsfluss vor allem in den formellen Netzwerken führt zu Effizienzverlusten in der Organisation.

Wie in jeder Organisation existieren auch in allen Universitäten formelle Beziehungen und somit Strukturen in den verschiedensten Formen.

„Die Kommunikationen in einer Organisation können entweder horizontal zwischen Gleichgestellten oder vertikal zwischen verschiedenen Rängen, von oben nach unten oder von unten nach oben, laufen“ (Mayntz, 1963: Seite 90).

Die Professoren kommunizieren und interagieren untereinander, um Informationen über ihre Forschungen auszutauschen, mit den Studenten, um diesen den Lehrstoff nahe zu bringen, und mit dem Verwaltungspersonal, das für einen reibungslosen Ablauf von Forschung und Lehre zu sorgen hat. Die Studenten stehen in regem Kontakt untereinander und mit dem Verwaltungspersonal, die Serviceleistungen für die Studenten erbringen wie die Bereitstellung von Rechenzentrum oder Bibliothek sowie mit den Professoren und deren wissenschaftlichen Mitarbeitern, die neben der Lehre auch für die Betreuung der Studenten zuständig sind. Die Verwaltungsangestellten arbeiten für die Professoren oder die Verwaltung und stehen daher diesen während ihrer Arbeitszeit für Verfügung. Aber auch für die Studenten bilden sie Anlaufpunkte, wenn es Unklarheiten zu Lehrveranstaltungen, Klausuren, Fragen zum Studium oder ähnlichem geht. Die Hauptaufgabe der Kommunikationsstruktur ist somit ein geregelter Informationsaustausch.

Zahlreiche Probleme können in formalen Strukturen auftreten: Wird zum Beispiel dieser Informationsaustausch vorsätzlich ins Stocken gebracht, so wird die Effizienz der Universität gefährdet. Dieses Kooperationsproblem wird in den Sozialwissenschaften als Shirking-Problem bezeichnet. Schuld daran sind oft persönliche Motive der Organisationsmitglieder, die einem anderen die Karriere

nicht vergönnen oder die angebliche Arbeitsüberlastung einer Abteilung gegenüber einer anderen. Vor allem aber wird Shirking eingesetzt, um sich geplantem Wandel zu widersetzen. So kann man in vielen Organisationen immer wieder beobachten, dass sich manche Abteilungen strikt gegen Wandel aussprechen und daher Informationen, die für den Wandel von Bedeutung sind, zurückhalten, um diesen zu verhindern.

Die formalen Kommunikationsstrukturen sind aber auch von informellen Beziehungen durchzogen, wenn sich die Mitarbeiter der Universität und die Studenten auch privat, also außerhalb ihrer Arbeit oder ihres Studiums, treffen und unterhalten. Diese informelle Struktur bildet eine wichtige Stütze für die Motivation der Mitglieder der Universität, denn jeder kann sich vorstellen, wie es sein muss, wenn durch die Struktur jeglicher zwischenmenschlicher Kontakt verhindert werden würde: Studenten würde das Studieren sicherlich schwerer fallen, wenn sie vor allem als Studienanfänger in ihrem neuen Umfeld keine neuen Freundschaften gewinnen würden oder wenn sich die Studenten nicht vor schweren Prüfungen zu Lerngruppen zusammenschließen würden, die sich außerhalb der Struktur der Universität und von ihr auch nicht geplant bilden. Sicherlich werden gute zwischenmenschliche Beziehungen auch die Professoren dazu veranlassen, sich an einer Universität wohl zu fühlen und trotz eines Rufes an eine andere Universität doch bei jener zu verbleiben.

Die Idee der formalen Organisationsstrukturen geht zurück auf die Theorien Max Webers: Er forderte in seinem erstmals 1921 erschienen Werk „Wirtschaft und Gesellschaft“ eine „durch generelle Regeln geschaffene Ordnung (Organisationsstruktur) und die Akzeptanz dieser Ordnung durch die Organisationsmitglieder“ (Schreyögg, 1999: Seite 32). Die bürokratische Ordnung war aber sehr früh schon aufgrund ihrer Unflexibilität in Zeiten des Wandels und aufgrund der Vernachlässigung der zwischenmenschlichen Beziehungen in die Kritik geraten: In den Hawthorne-Experimenten, die zur Grundlage der Human-Relations-Bewegung wurden, wurde die Wichtigkeit informeller Beziehungen nachgewiesen: die stark sachbezogene Führung in der Bürokratie sollte durch eine mehr personenbezogene Führung ersetzt werden, um die Mitarbeiter stärker zu motivieren; dazu sollten Instrumente zur Stärkung der Emotionalität und Kreativität sowie zur Förderung informeller Beziehungen die Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter steigern (Schreyögg, 1999: Seite 43ff). Diese Erkenntnisse wurden später von der Human-Ressourcen-Bewegung aufgenommen und die Instrumente zur Verbesserung der informellen Beziehungen in Organisationen weiter verbessert.

Der Strukturwandel an den Universitäten am Beispiel der Universität Konstanz

Aufgrund der sich ändernden Zeiten – vor allem verursacht durch die Globalisierung und die finanzielle Knappheit der öffentlichen Hand sowie der steigenden Konkurrenz für die Universitäten durch private Hochschulen, Fachhochschulen oder Berufsakademien – müssen sich die Universitäten reformieren. Diese Reformen betreffen vor allem die formale Struktur der Universitäten. Einige haben diesen Wandel bereits vollzogen, viele sind noch dabei sich neue Grundordnungen zu geben und wieder andere liegen mit dem Wissenschaftsministerium im Streit wie zum Beispiel die Universität in Tübingen, deren Vorschlag für die neue Grundordnung vom zuständigen Ministerium des Landes Baden-Württemberg vor kurzem abgelehnt wurde. Dies geschah mit der

Begründung, die Universität Tübingen habe sich dem nötigen Wandel widersetzt und nur eine unzureichende Reform seiner Struktur angestrebt. Eine Universität, die den Wandel bereits vollzogen hat, ist die Universität Konstanz und diese soll hier zur Veranschaulichung des Wandels dienen.

Zum Wintersemester 1999/2000 trat an der Universität Konstanz die neue Grundordnung in Kraft, die die bisher bestehende „Grundordnung vom 21. Juni 1978 und die dazu ergangenen Protokollbeschlüsse außer Kraft“ (Der Rektor der Universität Konstanz, 1999: §21) setzte. Neben den Regelungen, die die Universitätsleitung betreffen, umfasst diese Grundordnung auch die Neuordnung der Struktur der früheren Fakultäten. Bildete früher jede einzelne Studienrichtung eine eigene Fakultät, so wurden gemäß der neuen Grundordnung alle Fakultäten in Fachbereiche umbenannt und in drei große Sektionen zusammengefasst:

- die mathematisch-naturwissenschaftliche Sektion mit den Fachbereichen Mathematik und Statistik, Informatik und Informationswissenschaft, Physik, Chemie, Biologie und Psychologie;
- die geisteswissenschaftliche Sektion mit den Fachbereichen Philosophie, Geschichte und Soziologie, Literaturwissenschaft und Sprachwissenschaft;
- die rechts-, wirtschafts- und verwaltungswissenschaftliche Sektion mit den Fachbereichen Rechtswissenschaft, Wirtschaftswissenschaft, Politik- und Verwaltungswissenschaft (Der Rektor der Universität Konstanz, 1999: §14).

Die Aufgaben der Sektionen werden wie folgt beschrieben:

„Die Sektionen koordinieren die Erfüllung der Aufgaben der Fachbereiche in Forschung und Lehre. Sie wirken in ihrem Bereich auf die Förderung des wissenschaftlichen Nachwuchses hin“ (Der Rektor der Universität Konstanz, 1999; §15).

Somit sollte mit der Zusammenfassung der einzelnen Fachbereiche zu Sektionen eine einheitliche Aufgabenerfüllung in verwandten Fachbereichen verwirklicht werden. Dazu nötig sind Sektionsräte, die Koordinationsaufgaben übernehmen sollen. Die einzelnen Sektionen werden als Unterorganisationen (Mesoebene) in der Gesamtorganisation der Universität (Makroebene) betrachtet: sie haben eine eigenständige Leitung, den Sektionsrat mit einem Sektionsleiter an seiner Spitze. Auch die Sektionen unterteilen sich wieder in Fachbereiche (Mikroebene), die mit dem Fachbereichsrat, an dessen Spitze der Fachbereichsleiter steht, wiederum eine eigene Leitungsinstanz besitzt (Der Rektor der Universität Konstanz, 1999: §16-§20).

Um zu erfahren, wie gut eine Lehrveranstaltung und ein Dozent bei den Studenten ankommt, werden an der Universität Konstanz gegen Ende des Semesters Lehrevaluationen erhoben, in denen die Dozenten und ihre Veranstaltungen bewertet und Verbesserungsvorschläge für die Veranstaltungen seitens der Studenten gemacht werden sollen. Solche Maßnahmen werden auch in der Privatwirtschaft oder im öffentlichen Sektor durchgeführt. Da die Studenten Empfänger der Organisationsleistungen der Universitäten sind, kann hier die Studentenbefragung mit der Kundenbefragung zu Qualität und Service gleichgesetzt werden. Sie sollen dazu dienen, die Ideen des Kunden, in diesem Falle des Studenten, aufzugreifen und eventuell in die Tat umzusetzen. Dies kann vor allem bei neu ins Studienprogramm aufgenommenen Lehrveranstaltungen von Vorteil sein, da die Lehrenden ein Feedback von den Studenten erhalten und dadurch einen anderen Blick auf die Veranstaltung erhalten.

Schlusswort

Mit dieser Arbeit habe ich dargelegt, dass es sich bei Universitäten aus soziologischer Sicht um Organisationen handelt. Aber eine Universität ist nicht nur eine einfache Organisation: sie ist eine moderne Dienstleistungsorganisation, die sich den ständig ändernden Umweltbedingungen anpasst, sie ist eine Arbeitsorganisation, die zahlreiche Mitarbeiter beschäftigt und sie ist eine non-profit-Organisation, die nicht nach finanziellem Gewinn strebt. Den Herausforderungen der modernen Gesellschaft stellen sich die Universitäten und vollziehen einen Wandel in ihren Strukturen.

Literaturverzeichnis

- Amrhein, D.: Die Universität als Dienstleistungsunternehmen. Innovative Organisationsstrukturen und Motivationskonzepte, Wiesbaden: Gabler, 1998
- Büschges, G./ Abraham, M.: Einführung in die Organisationssoziologie, Stuttgart: Teubner, 1997
- Der Rektor der Universität Konstanz: Grundordnung der Universität Konstanz, Konstanz, 1999
- Mayntz, R.: Soziologie der Organisation, Reinbek: Rowohlt, 1963
- Pfeiffer, D.K.: Organisationssoziologie. Eine Einführung, Stuttgart: Kohlhammer, 1976
- Schreyögg, G.: Organisation. Grundlagen moderner Organisationsgestaltung, Wiesbaden: Gabler, 1999