



Standards der Evaluation der Supportbereiche

29.08.2023

Das Rektorat hat am 22.10.2019 entschieden, die Supportbereiche der Universität systematisch und in regelmässigen Abständen zu evaluieren. Die vorliegenden Standards der Evaluation der Supportbereiche wurden am 28.04.2020 vom Rektorat genehmigt und auf Basis der Erfahrungen mit den ersten Evaluationen am 22.08.2023 angepasst.

Das Verfahren unterstützt die Supportbereiche, den Angehörigen der Universität effiziente, transparente und bedarfsgerechte Services anzubieten und diese weiterzuentwickeln. In der Regel werden jährlich ein oder zwei Supportbereiche evaluiert. Ein Supportbereich kann mehrere thematisch miteinander verbundene Einheiten umfassen. Die Evaluationen erfolgen standardisiert in den nachfolgend beschriebenen 12 Schritten. Hierfür ist in der Regel mit einer Dauer von 9-12 Monaten zu rechnen.

Phase 1: Vorbereitung

Schritt 1) Festlegung des Evaluationsgegenstands und -zwecks

Das Generalsekretariat führt eine mehrjährige Planung, die sicherstellt, dass alle Supportbereiche innerhalb von ca. 8 Jahren evaluiert werden und legt diese dem Rektorat regelmässig vor. Das Rektorat kann die Reihenfolge der Evaluationen den aktuellen Bedürfnissen, die sich aus strategischen, organisatorischen oder personellen Entwicklungen ergeben, anpassen. Es entscheidet, welcher Supportbereich als nächster evaluiert wird. Als Entscheidungsgrundlage hierfür führt das Team Qualitätsentwicklung mit dem zuständigen Rektoratsmitglied und dem Supportbereich ein Vorgespräch und erstellt zuhanden des Rektorats eine kurze Aufstellung des Evaluationsgegenstands und -zwecks.

Das zuständige Rektoratsmitglied informiert den zu evaluierenden Supportbereich gemäss Rektoratsentscheid.

Schritt 2) Kick-off mit Supportbereich

Im nächsten Schritt findet ein Kick-off mit dem vorgesetzten Rektoratsmitglied, der Leitung des Supportbereichs und dem Team Qualitätsentwicklung statt. Gegebenenfalls können weitere verantwortliche Personen aus Teilbereichen des Supportbereichs oder aus thematisch mit dem Supportbereich verbundenen universitären Kommissionen beigezogen werden (Begleitgruppe).

Das Team Qualitätsentwicklung und das vorgesetzte Rektoratsmitglied skizzieren die Erwartungen des Rektorats bezüglich der Evaluation. Ausgehend davon diskutiert die Begleitgruppe die konkreten Fragestellungen, welche in der Evaluation beantwortet werden sollen und nimmt die Anregungen des Supportbereichs auf. Es wird ausserdem eruiert, welche Informationen, Daten oder Erhebungsergebnisse bereits existieren und für die Evaluation ggf. genutzt werden können. Schliesslich werden die Aufgaben des zu evaluierenden Supportbereichs im Laufe des Verfahrens sowie ein grober Zeitplan festgelegt.

Schritt 3) Erarbeitung der Detailplanung

Auf Grundlage der Ergebnisse des Kick-off-Meetings formuliert das Team Qualitätsentwicklung die präzisen Fragestellungen und erarbeitet das Erhebungsdesign. Feste Bestandteile des Verfahrens sind der Selbstbeurteilungsbericht des Supportbereichs und eine Site Visit mit externen Expert*innen. Das Team Qualitätsentwicklung entwickelt den Rahmen für den Selbstbeurteilungsbericht, erstellt eine priorisierte Longlist



mit geeigneten externen Expert*innen unter Berücksichtigung der Vorschläge des Rektorats und des Supportbereichs und legt fest, welche Teilnehmendengruppen zur Site Visit eingeladen werden. Zudem können bei Bedarf zusätzliche Erhebungen (Umfragen, Interviews etc.) geplant werden. Anschliessend wird der definitive Zeitplan des Verfahrens erstellt.

Schritt 4) Genehmigung durch das Rektorat

Das Rektorat genehmigt die vom Team Qualitätsentwicklung erarbeitete Detailplanung. Anschliessend informieren die Leitung des Supportbereichs und das Team Qualitätsentwicklung alle an der Evaluation beteiligten Personen, insbesondere die Mitarbeitenden und die externen Expert*innen.

Phase 2: Durchführung

Schritt 5) Selbstbeurteilungsbericht des Supportbereichs

Der Supportbereich erstellt einen Selbstbeurteilungsbericht und orientiert sich dabei an den Evaluationsfragestellungen. Der Selbstbeurteilungsbericht enthält eine Beschreibung der Tätigkeiten des Supportbereichs, eine SWOT-Analyse sowie Vorschläge geeigneter Handlungsoptionen.

Schritt 6) Erhebung zusätzlicher Daten

Je nach Evaluationsfragestellungen können zur Beantwortung der Fragen zusätzliche Daten erforderlich sein, die z.B. durch Befragungen oder Fokusgruppeninterviews mit den Nutzenden der Dienstleistungen, Dokumentenanalysen oder Recherchen erhoben werden. Das Team Qualitätsentwicklung berät den Supportbereich bei der Konzeption und Durchführung entsprechender Erhebungen oder führt diese selbst durch. Falls für die Erhebungen zusätzliche Mittel notwendig sind, werden diese in der Detailplanung in Schritt 4 beim Rektorat beantragt.

Schritt 7) Site Visit externer Expert*innen

Als zentraler Bestandteil der Evaluation findet eine Site Visit mit externen Expert*innen statt. Diese erhalten im Vorfeld ihrer Visite die Evaluationsfragestellungen, den Selbstbeurteilungsbericht des Supportbereichs sowie ggf. die Auswertungen zusätzlicher Erhebungen. Basierend auf diesen Dokumenten bereiten sich die Expert*innen vor.

Der Ablauf der Site Visits umfasst (1) Gespräche der Expert*innen mit den Verantwortlichen des Supportbereichs, (2) Gespräche mit den Anspruchsgruppen wie bspw. mit Vertreter*innen der zuständigen universitären Kommissionen sowie mit Mitarbeitenden und Nutzenden, (3) ein Debriefing der Expert*innen mit den verantwortlichen Personen des Supportbereichs und einem oder mehreren Mitgliedern des Rektorats.

Phase 3: Ergebnisse

Schritt 8) Expert*innenbericht

Im Anschluss an die Site Visit erstellen die externen Expert*innen ihren Bericht. Dieser beinhaltet im Wesentlichen die Beantwortung der Evaluationsfragestellungen. Zudem identifiziert er den Handlungsbedarf aus Sicht der Expert*innen und formuliert darauf aufbauend Empfehlungen zuhanden des Rektorats und des Supportbereichs.



Schritt 9) Stellungnahme des Supportbereichs

Der evaluierte Supportbereich hat die Möglichkeit, eine Stellungnahme zum Bericht der Expert*innen zu verfassen. Ziel ist dabei, die Bewertungen und Empfehlungen der externen Expert*innen aus Sicht des Supportbereichs zu kontextualisieren. Der Supportbereich sollte dabei auf die Empfehlungen der Expert*innen eingehen und insbesondere zur konkreten Umsetzung Stellung nehmen.

Schritt 10) Entscheid über Massnahmen

Das Team Qualitätsentwicklung erstellt ein Dossier inklusive einer Zusammenstellung der Ergebnisse und Empfehlungen der Evaluation sowie Anhängen (Selbstbeurteilungsbericht, Expert*innenbericht, Stellungnahme).

Das vorgesetzte Rektoratsmitglied informiert das Rektorat anhand des Dossiers über den Ablauf und die Ergebnisse des Verfahrens und beantragt dem Rektorat Massnahmen inkl. einem Zeitplan.

Das Rektorat nimmt die Evaluationsergebnisse zur Kenntnis und entscheidet über die Massnahmen.

Schritt 11) Kommunikation

Das vorgesetzte Rektoratsmitglied und die Leitung des Supportbereichs informieren die jeweiligen Anspruchsgruppen in geeigneter Art und Weise über die Ergebnisse der Evaluation und allfällige Massnahmen. Inhaltliche Breite und Tiefe der Informationen sind zugeschnitten auf die jeweiligen Anspruchsgruppen und beinhalten keine sensiblen Informationen. Die Kommunikation findet an einem für die jeweiligen Anspruchsgruppen sichtbaren Ort statt.

Das Rektoratsmitglied und der Supportbereich werden dabei vom Team Qualitätsentwicklung unterstützt.

Schritt 12) Umsetzung der Massnahmen und Follow-up

Die Umsetzung der Massnahmen liegt in der Verantwortung des vorgesetzten Rektoratsmitglieds und der Leitung des Supportbereichs.

Das dem Supportbereich vorgesetzte Rektoratsmitglied berichtet dem Rektorat in einem Follow-up zum vereinbarten Zeitpunkt über den Stand der Umsetzung der Massnahmen.

Das Team Qualitätsentwicklung achtet auf die Einhaltung der Fristen der Follow-up-Berichterstattung.