

# Standards der Evaluation der Supportbereiche

21.12.2021

Das Rektorat hat am 22.10.2019 entschieden, die Supportbereiche der Universität zukünftig systematisch und in regelmässigen Abständen zu evaluieren. Das vorliegende Konzept zum Ablauf der Evaluationen wurde vom Rektorat am 28.04.2020 genehmigt.

Ziel der Evaluation ist die Weiterentwicklung der Supportbereiche der Universität. Geplant ist, künftig in der Regel zwei Supportbereiche pro Jahr zu evaluieren. Ein Supportbereich kann mehrere thematisch miteinander verbundene Einheiten (Ressorts) umfassen. Die Evaluationen erfolgen standardisiert in den nachfolgend beschriebenen Schritten. Von Schritt 1 bis 11 ist in der Regel mit einer Dauer von ca. 9 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 8 Jahren evaluiert werden. Es legt dem Rektorat jährlich die Planung vor, dieses entscheidet dann, welcher Supportbereich als nächster evaluiert wird. Das Rektorat kann dabei die Reihenfolge der Evaluationen den aktuellen Bedürfnissen, die sich aus strategischen, organisatorischen oder personellen Entwicklungen ergeben, anpassen.

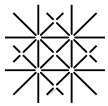
In einem Kick-off zwischen dem Team Qualitätsentwicklung und dem Rektoratsmitglied, welches dem zu evaluierenden Supportbereich vorsteht, werden der Zweck der Evaluation, die zentralen Themen und das weitere Vorgehen besprochen. Als Diskussions- und Entscheidungsgrundlage hierfür erstellt das Team Qualitätsentwicklung im Vorfeld einen kurzen Report, welcher Informationen zum Supportbereich sowie Inputs aus ersten Vorgesprächen mit der Leitung des Bereichs enthält.

Das Team Qualitätsentwicklung informiert den zu evaluierenden Supportbereich gemäss Rektoratsentscheid. Der Supportbereich bestimmt eine für die Evaluation zuständige Ansprechperson.

### Schritt 2) Vorbereitungstreffen mit Supportbereich

Im nächsten Schritt findet ein Vorbereitungstreffen zwischen 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.

Das Team Qualitätsentwicklung und das vorgesetzte Rektoratsmitglied skizzieren die Erwartungen des Rektorats bezüglich der Evaluation. Anschliessend diskutiert das Plenum konkrete Fragestellungen, welche in der Evaluation beantwortet werden sollen und nehmen somit 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 der grobe Zeitplan festgelegt.



### **Schritt 3) Erarbeitung der Detailplanung**

Auf Grundlage der Ergebnisse des Kick-off-Meetings formuliert das Team Qualitätsentwicklung die präzisen Fragestellungen und erarbeitet ein 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 Mitarbeitende und externe Expert\*innen.

## **Phase 2: Durchführung**

### **Schritt 5) Selbstbeurteilungsbericht des Supportbereichs**

Der Supportbereich erstellt einen Selbstbeurteilungsbericht (gemäss Rahmen Schritt 3) und orientiert sich dabei an den Evaluationsfragestellungen. Der Selbstbeurteilungsbericht enthält eine Beschreibung der Tätigkeiten des Supportbereichs, eine SWOT-Analyse sowie Vorschläge geeigneter Handlungsoptionen.

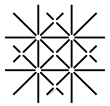
### **Schritt 6) Erhebung zusätzlicher Daten**

Je nach Evaluationsfragestellungen können zur Beantwortung der Fragen zusätzliche Daten erforderlich sein, die z.B. durch Befragungen oder Fokusgruppeninterviews mit den Nutzer/innen 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 Nutzer/innen, (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 der Zusammenstellung der Ergebnisse und Empfehlungen der Evaluation sowie Anhängen (Selbsbeurteilungsbericht, Expert\*innenbericht, Stellungnahmen).

Das vorgesetzte Rektoratsmitglied informiert das Rektorat anhand des Dossiers über den Ablauf und die Ergebnisse des Verfahrens und bringt einen Antrag mit allfälligen Massnahmen und einem Zeitplan für das Follow-up ins Rektorat ein.

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

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

### Schritt 11) Follow-up

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.