

„How may I help you?“

Die Universität als Dienstleister

| CHRISTOFFER H. GRUNDMANN | **Die Andersartigkeit universitärer Kultur fremder Länder macht sich nicht nur an Studieninhalten, hochschuldidaktischen Methoden und verwaltungstechnischen Eigentümlichkeiten bemerkbar. Sie manifestiert sich auch in mancherlei Einrichtungen und Programmen, die vorderhand recht wenig mit dem Anliegen akademischer Forschung und Lehre zu tun haben. Ein Blick in das kundenorientierte amerikanische Hochschulwesen.**

Das Betreten der Buchhandlung einer US-amerikanischen Universität kann so manchen Europäer in Erstaunen versetzen, denn die Auswahl der zum Verkauf stehenden Bücher, wenn man sie denn erst einmal gefunden hat, ist in der Regel sehr selektiert und repräsentiert keineswegs die universitas litterarum, wie man erwarten würde. Was stattdessen zunächst in die Augen springt, sind neben einer Fülle von mit dem jeweiligen Universitätslogo versehenen Utensilien, Kaffeebechern und Schmuckgegenständen die entsprechend dekorierten T-Shirts, Mützen und Kleidungsstücke, und diese nicht nur in Größen für junge Erwachsene, sondern auch für Kleinkinder und Großeltern. Hat man sich endlich zu den Büchern durchgekämpft, dann fällt auf, dass eine Sektion der Auslage universitätseigenen Autoren vorbehalten ist, während in der anderen etwas Unterhaltungsliteratur und einige wenige Sachbücher, hauptsächlich zur Bedienung von Computerprogrammen, angeboten werden. Der Rest des Verkaufsraumes ist mit Regalen gefüllt, in denen die nach Fachgebieten und Lehrangeboten geordnete aktuelle Semester-

literatur ausliegt, die vorab in enger Zusammenarbeit der geschäftlich und organisatorisch unabhängigen Buchhandlung mit den Lehrenden als seminar- bzw. vorlesungsbezogene Pakete zusammengestellt wurde und von den Studierenden bequem und mühelos erworben werden kann. Doch die Book Stores verkaufen nicht nur die Studienliteratur, sie bieten auch deren Rückkauf zu nominellen Preisen am Semes-

»Der aktuelle Arbeitsmarkt gilt als entscheidendes Kriterium für den Wert eines Studiums.«

terende an, eine äußerst beliebte, aber befremdliche Serviceleistung, die nicht dazu angetan ist, eine eigene Bibliothek aufzubauen. Wer aber braucht noch Bücher im schnelllebigsten digitalen Zeitalter? Derlei Dienstleistungen werden jedoch als selbstverständlich erwartet und von den Studierenden als „Kunden“ entsprechend in Anspruch genommen. Gleiches gilt von dem Career Center, das sich ebenfalls in so gut wie jeder Universität findet.

Career Center

Die Career Center sind universitätseigene Einrichtungen für diejenigen Studierenden, die vor dem Abschluß ihrer Studien stehen, um diesen den Berufseinstieg zu erleichtern. Durch spezielle Trainingsprogramme werden sie profes-

sionell auf Bewerbungen und Vorstellungsgespräche vorbereitet. Dafür werden nicht nur mehrmals im Jahr Karrierekontaktmessen (Career Fairs) mit potenziellen Arbeitgebern aus Industrie, Politik, dem Gesundheitswesen usw. auf dem Campus organisiert. Die Career Center bieten auch außercurriculare Kursangebote zu u.a. Berufskarriereplanung, Persönlichkeitsschulung, zwischenmenschlicher Kommunikation, Präsentationskompetenz und digitaler Vernetzung an. Eine andere, für die Universitäten wesentliche Funktion, die diesen Zentren zukommt, ist die Erstellung einer Statistik über erfolgreichen oder gescheiterten Berufseinstieg der Studienabsolventen nach deren Graduierung. Diese Statistik wird peinlichst genau und mit großem Aufwand geführt, da sie als wichtiges Indiz für die Qualität der angebotenen Ausbildung bzw. des Studiums dient und ihr im interuniversitären

Ranking ein hoher Stellenwert zukommt. Der aktuelle Arbeitsmarkt, nicht der sachliche Inhalt oder die gewonnene Erkenntnis gilt als entscheidendes Kriterium für die Nützlichkeit, genauer: für den Wert eines Studiums, eine nicht unbedenkliche Verkürzung des Anliegens akademischen Lehrens und Lernens.

Writing Center und Sonderveranstaltungen

Das Writing Center ist ein weiteres inneruniversitäres Dienstleistungsangebot für Studierende, in dem diese bei Bedarf ihre sprachlichen und stilistischen Unsicherheiten meistern lernen und sich, wenn sie denn wollen, auch mit methodischen Grundkenntnissen zur Erstellung wissenschaftlicher Arbeiten gemäß



AUTOR

Professor **Christoffer H. Grundmann**, Valparaiso University, Valparaiso, Indiana, USA.



Foto: picture-alliance

den geltenden Standards bzw. Style-sheets vertraut machen können. Ebenfalls sehr professionell geführt und mit zahlreichen Tutoren arbeitend ist dieses Zentrum mit den verschiedenen Fakultäten verknüpft, die ihrerseits die solcher Hilfe bedürftigen Studierenden da-

»Die gewissenhafte Pflege der Beziehungen zu den Ehemaligen ist eine Dienstleistung der Universität.«

ran verweisen können, vornehmlich solche mit internationalem oder Migrationshintergrund.

Auch um das emotionale Wohlbefinden der Studierenden ist man an hiesigen Universitäten bemüht. Das zeigt sich nicht nur an dem Aufwand, der für Erhalt und Verschönerung des jeweiligen Campus getrieben wird. Das zeigt

sich auch an den mancherlei Sportveranstaltungen, den Ausstellungen und Konzerten, zu denen Studierende, Lehrende und Angestellte freien Zugang haben. Besonders deutlich wird das auch an gelegentlichen Festlichkeiten zu Semesterbeginn oder -abschluß, zu Beginn der Weihnachtszeit oder anlässlich von Ehemaligentreffen, Festlichkeiten, die nicht selten mit einem Feuerwerk enden und zu denen die gesamte Universitätsgemeinschaft auf Kosten der Universität eingeladen ist.

Alumni-Kultur

Die gewissenhafte Pflege der Beziehungen zu den Ehemaligen ist ebenfalls eine Dienstleistung der Universität. Die Reisen, die Golf- und Tennisturniere, die Konzerte und Bankette, die, neben anderen für Alumni überall im Lande namens ihrer geschätzten Alma mater

veranstaltet werden, haben immer auch das Anliegen, finanzielle Unterstützung einzuwerben; denn, so wird argumentiert, wer gute Erfahrungen und Erlebnisse während der Studienzeit an dieser Universität gemacht hat, möge dazu beitragen, auch anderen solches zu ermöglichen, eine Aufforderung, die durchaus nicht als anstößig, sondern als berechtigt empfunden wird, wissen doch alle, dass es letztlich der Gegenseitigkeit von Geben und Nehmen bedarf, um den Bestand der Universität auch in Zukunft zu sichern. Solches Geben und Nehmen ist aber nicht nur auf Geld und Gut beschränkt, sondern erstreckt sich auch auf den regen, durch eine anspruchsvoll gestaltete Zeitschrift lebendig gehaltenen Informationsaustausch der Ehemaligen mit ihrer Universität und untereinander, die bezeichnenderweise von der Universität und nicht von einem der vielen Freundeskreise herausgegeben wird. – „How may I help you?“