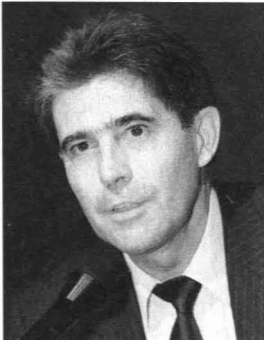


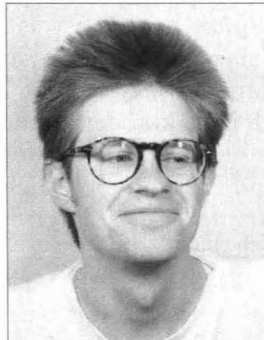
Das Schlagwort der "Universität als Dienstleistungsunternehmen" ist in universitären Kreisen nicht unumstritten. Während die einen darunter die Verwirklichung einer kundennahen, effizienten Organisation verstehen, sehen andere darin den Inbegriff einer von Technokraten beherrschten, unsozialen und undemokratischen Bildungsfabrik.

Der Wirtschaftsingenieur initiierte zu diesem Thema eine Diskussion zwischen dem "Manager-Rektor der TU Graz", Magnifizenz Dr. Irolt KILLMANN sowie dem Vorsitzenden der Hochschülerschaft an der TU Graz - der Interessensvertretung der Studierenden - Alexander PAKISCH.



IROLT KILLMANN

geb. 1932, in Berndorf, Niederösterreich; ab 1961 Hochschulassistent am Institut für Strömungsmaschinen; 1966 AVCO - Lycoming, Stratford, Connecticut, USA; 1970 Klöckner Humboldt Deutz Aktiengesellschaft (KHD), Köln, Deutschland, Leiter; ab 1976 Direktor der Forschung und Grundlagenentwicklung; 1979 Mahle GmbH, Stuttgart; 1980 AVL List GmbH, Graz; seit 1987 Gesamtprokurist und Firmensprecher der AVL.



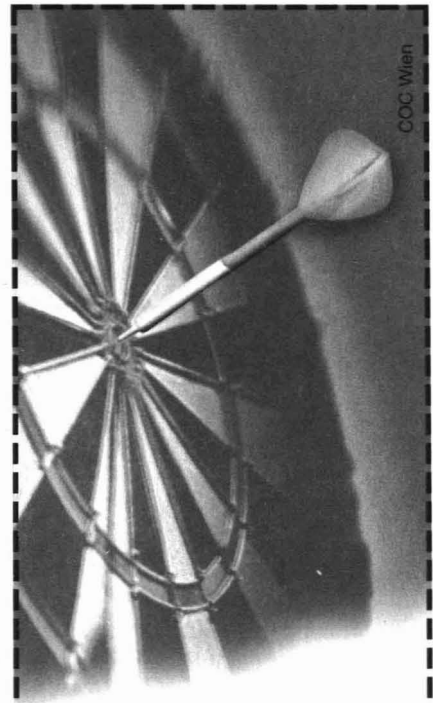
ALEXANDER PAKISCH

geb. 1970; 1981-1990 BRG Reutte mit zusätzlicher Ausbildung in Metallurgie; seit 1991 Studium Bauingenieurwesen an der TU Graz; seit 1992 Mitglied des Kollegiums der Bauingenieur fakultät; 1994/95 Studium am Department of Civil Engineering, University of Wales Swansea/GB; seit Okt. 1995 Mitglied im Hauptausschuß der Hochschülerschaft und im akademischen Senat; 1.7.96 einstimmige Wahl zum Vorsitzenden.

Dienstleistungs-Unternehmen Universität?

WIRTSCHAFTSINGENIEUR: Was verbinden Sie mit dem Begriff „Dienstleistung“ allgemein und im speziellen auf die Universität bezogen? Welche Dienste hat die TU Graz zu leisten?

Killmann: Ich möchte den Begriff Dienstleistung bewußt sehr breit fassen und alles mit einbeziehen, was das gegenseitige Verhältnis von Menschen und Unternehmungen oder Institutionen zueinander be-



COC Wien

KONZEPTE? TREFFSICHER.

Als eine der führenden Beratungsgesellschaften in Europa hat PLAUT das betriebswirtschaftliche Know-how, das Ihr Unternehmen braucht.

- Treffsichere Konzepte.
- Rechnungswesen • Controlling
- Logistik • Informationstechnologie
- Standardsoftware • SAP-Systeme
- Seminare • Reengineering
- Alles aus einer Hand.

Gut beraten.

PLAUT

A-1030 Wien, Modecenterstraße 14

Tel (0222) 798-69-64, Fax (0222) 798-69-68

trifft. Ich kann das bis in den privaten Bereich hineinragen, und darum geht es mir eigentlich, die Vorstellung der Orientierung auf den Kunden, der die Dienstleistung übernimmt, wirklich als eine Art grundlegende Geisteshaltung zu sehen. Wenn das alle machen, kann das nur zu einer Verbesserung der Beziehung auf allen Ebenen führen, auch im privaten Bereich. So weitläufig möchte ich es gerne sehen. Was die Kunden des Dienstleistungsunternehmens TU Graz betrifft, so sehe ich drei verschiedene Kunden: Ich sehe die Studierenden als Kunden an, die von der Universität Wissen vermittelt bekommen und auch eine gewisse Persönlichkeitsbildung hier erfahren sollen. Ein zweiter sekundärer Kundenkreis sind die Wirtschaft und die staatlichen Einrichtungen, die letztlich die Abgänger der Universität einstellen. Die erwarten eine bestimmte Qualität der Ausbildung, die zugeschnitten ist in ihre Richtung. Also auch auf diese Kunden muß ich als Dienstleister - ich vermeide das Wort Unternehmen, weil die Universitäten einem Unternehmen gleichzustellen nicht so leicht ist - Rücksicht nehmen.

Und der dritte Kunde, der eigentlich die ganze Geschichte bezahlt, das ist die Gesellschaft, die in der Universität nun einmal die Vermittler der Bildung an die Jugend sieht. Ich sehe da aber über die Vermittlung von reiner Bildung hinaus eine sehr starke kulturelle Komponente. Ich glaube beispielsweise, daß Graz ohne die drei Universitäten völlig anders aussehen würde.

Pakisch: Zum Begriff Dienstleistung: Eine Dienstleistung besteht für mich darin: Wenn ich genügend Geld für eine Leistung habe, dann gehe ich auf den freien Markt und suche mir jemanden aus, der etwas von mir Gewünschtes bietet und zahle ihn entsprechend.

Auf das universitäre Umfeld kann ich das schwer übertragen. Erstens betrachte ich es immer noch als große Errungenschaft, daß wir den freien Bildungszugang haben, was

auch bedeutet, daß man bei uns nicht dafür bezahlt. Das zweite ist, daß die Wahlmöglichkeiten des Studierenden nach der Entscheidung für ein bestimmtes Studium sehr gering sind, insofern halte ich es für sehr wagemutig aus Studentensicht zu sagen, die Universität ist ein Dienstleistungsunternehmen.

Der Kunde der TU Graz? - Also wenn ich mich jetzt auf das Spiel einlasse, daß die TU ein Dienstleistungsunternehmen ist, was ich abstreite, aber angenommen, sie wäre eines, dann müßte der erste Kunde für mich ganz klar der Studierende sein, in dessen Leben eingegriffen wird, und der dann natürlich auch eine entsprechende Eingriffsmöglichkeit haben müßte.

Für mich ist natürlich auch ganz klar, daß weiterhin die Wirtschaft ein Kunde bleiben muß, auch wenn uns als ÖH immer unterstellt wird, daß wir so gegen diese Wirtschaftsbeteiligungen an der Universität wären. Es soll nur erst in zweiter Linie so sein. Ich glaube, daß wir uns da im Prinzip gar nicht so uneinig sind.

Killmann: Einen Unterschied möchte ich gerne herausarbeiten. Sie werden bemerkt haben, daß bei meinem Definitionsversuch der Dienstleistung nie das Wort Geld gefallen ist, d.h. ich sehe im Gegensatz zu Herrn Pakisch den Begriff Dienstleistung recht abstrakt ohne Bezug auf irgendwelche kaufmännischen Handlungen. Wenn ich einem Freund helfe, leiste ich ihm einen Dienst. Es würde niemandem einfallen, dafür Geld zu verlangen. Ich stimme mit Herrn Pakisch aber vollkommen überein, wenn er sagt, die Universität ist Dienstleister in Richtung auf die Studierenden. Ich stimme nicht ganz überein, daß diese der Universität ausgeliefert sind, sie haben immerhin noch die Entscheidung, überhaupt hinzugehen oder nicht hinzugehen.

Pakisch: Na ja, aber in diesem Begriff "Dienstleistungsunternehmen" steht eben das Wort Unternehmen schon drinnen und hat damit etwas mit Wirtschaften zu tun,

d.h. Ware gegen Geld. Das ist in meinen Augen nun einmal so, und das bedeutet für die Studierenden im nächsten Schritt sofort Studiengebühren, und da kann ich dann sicher auf keinen Fall sagen, daß ich dem zustimme. Deswegen kann ich den Begriff Dienstleistungsunternehmen in meinen Augen auf Universitätsebene nach dem heutigen Stand der Diskussion irgendwie sehr schwer annehmen.

WIRTSCHAFTSINGENIEUR: *Nichtsdestoweniger haben wir uns auf die Wirtschaft als einen Kunden geeinigt. Ein Merkmal der Dienstleistung ist, daß dieser Kunde als externer Faktor unmittelbar in den Leistungserstellungsprozeß eingreifen kann. Wäre es Ihrer Meinung nach anzustreben, daß die Wirtschaft das Leistungsergebnis zumindest sehr wesentlich mitbestimmt?*

Killmann: Die Wirtschaft stellt natürlich ihre Anforderungen, und ich behaupte, daß das Entstehen der Fachhochschulen die Antwort der Wirtschaft darauf ist, daß die Studiendauern an den Universitäten einfach zu lang sind. Das ist zwar vielleicht schwarzweißgemalt und das gesamte Problem ist sicherlich komplexer, aber es ist ein Zeichen, daß sich der Kunde sehr wohl so verhält, wie ein Kunde, der ein Auto kauft, der mit dem einen Händler nicht zufrieden ist und zum andern geht. Die Industrie als Kunde sucht sich halt jetzt einen neuen Schultyp, wo sie genau das geliefert bekommt, was sie glaubt zu brauchen.

WIRTSCHAFTSINGENIEUR: *Glauben Sie, daß die Fachhochschulen damit vielleicht schon die besseren Dienstleister sind?*

Killmann: Das glaube ich deswegen nicht. Bei dieser sehr engen Betrachtungsweise der Fachhochschulen bleibt nur etwas auf der Strecke, das ist die Grundlagenforschung, und das ist die Tatsache, daß eben auch die Gesellschaft einer der Kunden ist, die hier eigentlich wegbleibt. Die "universitas" ist eine Gesamtheit, und da hat die Ge-

sellschaft auch noch ein gewichtiges Wort mitzureden. Die bleibt aber bei der reinen Frage, wie bilde ich bestens und schnellstmöglich für einen bestimmten Berufsweg aus, ein bißchen auf der Strecke.

Pakisch: Also ich bleibe dabei, daß an erster Stelle die Verbesserung der Einflußnahme des „Kunden Studierender“ stehen muß.

Was die Einflußnahme der Wirtschaft betrifft, so kann das in meinen Augen nur so funktionieren, daß die TU Graz in ihren Forschungsleistungen gegenüber der Wirtschaft in eine normale Konkurrenz wie jedes andere Forschungsunternehmen tritt. Ich meine, jetzt machen wir zum Teil ja wirklich vom Bund subventionierte Auftragsforschung. Für gewisse Bereiche muß das sogar so sein, weil gewisse Themen für private Bereiche einfach nicht drinnen sind. Schwierig wird es aber dann, wenn Institute in Bereichen forschen, die ein Privater genausogut machen könnte. Doch diese Institute können aufgrund ihrer staatlicher Zuschüsse und dadurch, daß Personal staatlich bezahlt ist, natürlich den Preis unterbieten. Das kann es in meinen Augen nun doch wirklich nicht sein.

WIRTSCHAFTSINGENIEUR: *Zum Thema Geld: Die TU Graz bietet ohne Zweifel hochqualitative Produkte und Dienstleistungen in der Lehre an. Ist es auf Dauer tragbar, daß man diese unentgeltlich zur Verfügung stellt?*

Pakisch: Ich bin ich durchaus der Ansicht, daß der freie Bildungszugang richtig und auf alle Fälle erhaltenswert ist. Natürlich ist es eine Tatsache, daß man dadurch sehr viele Studierende an die Universität zieht, die vermutlich in anderen Bildungsbereichen besser aufgehoben wären. Das kann man aber jetzt in meinen Augen den Studierenden nicht vorwerfen, das ist ein Versagen der Bildungspolitik bereits in anderen Bereichen.

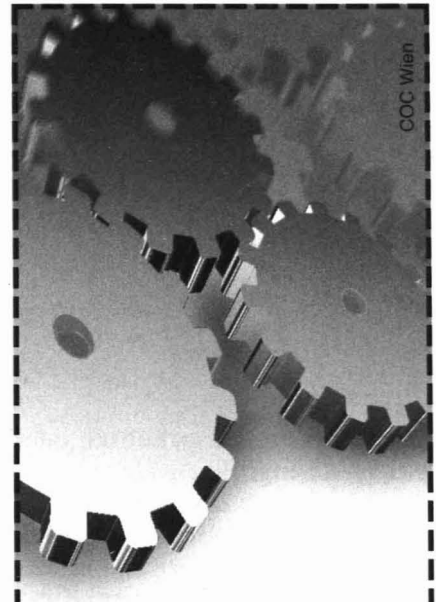
Ich glaube, daß auch das Sparpaket hier ein Signal in die falsche Richtung ist und zu einer finanziellen Auslese führt, und ich frage mich, ob man das wirklich will.

Killmann: Zunächst will ich sagen, daß zur Zeit das Studium nicht kostenlos ist, nur weil keine Studiengebühren zu bezahlen sind. Das Studium wird vom Steuerzahler insgesamt bezahlt und kommt also aus dem allgemeinen sozialen Topf, wenn man so will. Der soziale Topf ist in Österreich offensichtlich übergegangen mit all den Folgen, die wir jetzt spüren – siehe Sparpaket. Ich stimme Herrn Pakisch vollkommen zu, daß das, was jetzt im Moment passiert, der falsche Weg ist, weil man nämlich durch das planlose Sparen, das an den Universitäten einsetzt, die Qualität nicht unbedingt fördert. Wichtig ist nur eines, daß durch die Freizügigkeit, die man hat, nicht auch eine Ziellosigkeit heraufbeschworen wird. Worauf ich hinaus will, ist eine stärkere und bessere Information über die möglichen Bildungswege und eine frühzeitige Aufklärung der Jugend.

Pakisch: Ich glaube, man sollte sich über eines von vornherein im klaren sein. Wenn wir hier von Studiengebühren reden, dann muß man sich doch im klaren sein, daß bereits jetzt die Eltern diese Studiengebühren tragen. Jedes studierende Kind belastet schon heute Vater und Mutter bei ihrem Familieneinkommen, und ich glaube, daß jeder Student bereits heute seinen Eltern gegenüber eine gewisse Rechenschaft ablegen muß, was er eigentlich auf der Uni tut.

WIRTSCHAFTSINGENIEUR: *Glauben Sie, daß es möglich wäre, die Dienstleistungsqualität einer Universität zu verbessern, indem die Dienstleistungsnehmer direkt für diese Leistung bezahlen?*

Pakisch: Das würde nur bei einem wirklichen Konkurrenzverhältnis auf der Uni funktionieren. Wenn ich konkret sagen kann, der Pro-



BERATUNG? GREIFT.

Als eine der führenden Beratungsgesellschaften in Europa hat PLAUT das betriebswirtschaftliche Know-how, das Ihr Unternehmen braucht.

Beratung, die greift.

Rechnungswesen • Controlling
Logistik • Informationstechnologie
Standardsoftware • SAP-Systeme

Seminare • Reengineering

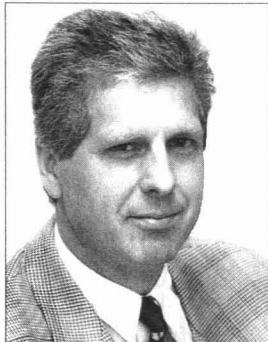
Alles aus einer Hand.

Gut beraten.

PLAUT

A-1030 Wien, Modecenterstraße 14

Tel (0222) 798-69-64, Fax (0222) 798-69-68



DIREKTOR KÜBERL

geb. 1953 in Graz; nach der Handelsschule tätig im LKH Graz, danach Diözesansekretär der Katholischen Arbeiterjugend Graz-Seckau; 1976–1982 Bundessekretär der Katholischen Jugend Österreichs; danach bis 1986 Referent im Katholischen Bildungswerk Steiermark; 1986–1993 Generalsekretär der Katholischen Aktion Steiermark; seit 1994 Direktor der Caritas der Diözese Graz-Seckau; seit 1.12.1995 auch Präsident der Caritas Österreich.

MEIN LETZTES BUCH:

war wieder einmal Egon Friedell
Kulturgeschichte der Neuzeit

FAMILIE UND BERUF:

sind zwei Lebenselexiere, die leider immer in Spannung zueinander stehen.

POLITIK:

ist notwendig – ohne Politik gibt es kein gesellschaftliches Zusammenleben, jedoch sollte man sich davon keine Heilswirkung erwarten.

URLAUB:

Habe heuer drei herrliche Wochen mit meiner Familie verbracht.

WAS IST FÜR SIE DER KUNDE?

Der „Kunde“ sind Menschen, die von der Caritas in welcher Weise auch immer Hilfe erwarten und brauchen.

WAS IST DAS ERFOLGSGEHEIMNIS IHRES UNTERNEHMENS?

1. Ein großes Potential an engagierten und idealistischen, ehrenamtlichen und angestellten Mitarbeitern.
2. Mit über 3000 Pfarren haben wir ein flächendeckendes Hilfsnetz in ganz Österreich.
3. Die Spendenbereitschaft vieler Menschen in mannigfaltiger Art
4. Unsere Stärke – die Menschenfreundlichkeit Gottes zu leben und nicht nur zu predigen.

Dienstleistungen der ZUKUNFT:

Dienstleistungen für mehr Menschlichkeit sollen in Zukunft vorrangig sein.

ZUKUNFT DER Dienstleistungen:

Tatsache ist, daß wir bereits eine Dienstleistungsgesellschaft sind, d.h. die Zukunft ist bereits Gegenwart, jedoch können wir kulturell damit noch nicht immer umgehen.

DER STAAT - EIN BILLIGER Dienstleister?

Soll es in Zukunft geben, sodaß hoheitliche Bereiche (wie z. B. Finanz, Verwaltung und Behörden) bestehen bleiben. In vielen Bereichen muß der Staat jedoch neue Rahmenbedingungen schaffen, die gerecht und für jedermann zugänglich sind.

KONKURRENZ PRIVATE/ÖFFENTLICHE Dienstleistungen?

Konkurrenz heißt „miteinander laufen“. Soll nicht in ein „gegeneinander laufen“ ausarten.

MEIN LETZTES BUCH:

*Heimito von Doderer
"Die Wasserfälle von Slunj"*

FAMILIE UND BERUF:

*Beides wichtig, beides soll
einander ergänzen*

POLITIK:

Ein tägliches Leben und Erleben

URLAUB:

*Entspannung und Auftanken,
am besten in Österreich und im
Indischen Ozean*

WAS IST FÜR SIE DER KUNDE?

*Der Kunde ist das wichtigste bei
einem Dienstleistungsunter-
nehmen.*

**WAS IST DAS
ERFOLGSGEHEIMNIS IHRES
UNTERNEHMENS?**

*Exzellente Projektqualität,
vorzügliche Mitarbeiter und ein
Produkt, das rückhaltlos von
Kunden angenommen wird.*

**DIENSTLEISTUNGEN DER
ZUKUNFT:**

*Dienstleistungen der Zukunft -
sollen das individuelle Service
für Kunden noch effizienter
gestalten*

**ZUKUNFT DER
DIENSTLEISTUNGEN:**

*geht in Richtung - den erfah-
renen Kunden in Hinkunft
Dienstleistungen noch einfacher
anzubieten, durch elektronische
Erreichbarkeit und besserer
Reiseberatung durch Fluglinien
und Reisebüros.*

**DER STAAT - EIN BILLIGER
DIENSTLEISTER?**

*muß auch in Zukunft Dienstlei-
stungen für die Allgemeinheit
anbieten, speziell im Sozialbe-
reich.*

**KONKURRENZ
PRIVAT/ÖFFENTLICHE
DIENSTLEISTUNGEN?**

*Es soll immer derjenige zum
Zuge kommen, der effizienter,
besser und günstiger ist.*

**MARIO REHULKA**

*Vorstandsdirektor von
Austrian Airlines, geboren
1941 in Wien, nach Matura
und einigen Semester Welt-
handel Eintritt ins öster-
reichische Verkehrsbüro
und später bei Lufthansa.
Seit 1966 bei Austrian
Airlines, von 1987 bis 1991
Geschäftsführer von
Traviaustria, von 1991 bis
1993 Geschäftsführer der
Austrian Airtransport. Seit
1. Juli 1993 ist Herr Mario
Rehulka Vorstandsdirektor
der Austrian Airlines,
Aufsichtsratsvorsitzender
der Austria Airtransport,
Fachgruppenvorsteher Luft-
verkehr der Handels-
kammer Wien und
Vizepräsident des Skäl
Clubs Wien.*