



# Hochschule Fulda: IT-gestütztes Prozessmanagement

Johann Janssen

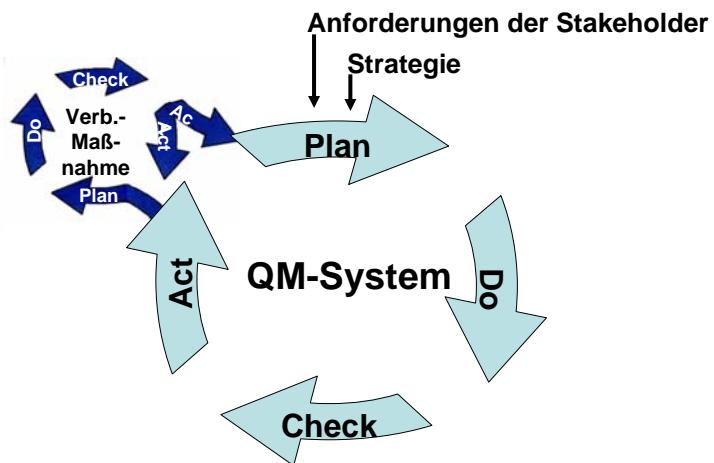


## Elemente des QM-Systems

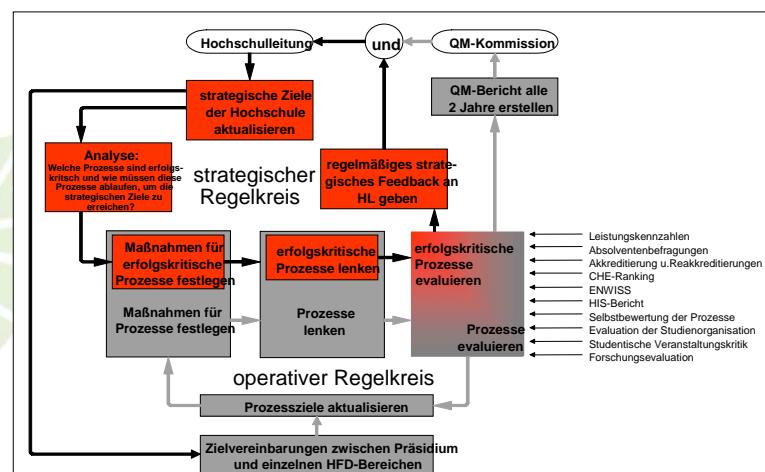
- strategischer und operativer Regelkreis (Orientierung am PDCA-Zyklus)
- alle Bereiche der Hochschule umfassende Prozesslandschaft
- dezentraler Ansatz: aktive Mitarbeit der Prozessbeteiligten und Anspruchsberechtigten der Prozesse unter Federführung der Prozessbeteiligten
- IT-Unterstützung
- PDCA-Zyklen in allen Bereichen und auf allen Ebenen
- wissenschaftliche Begleitung des Einführungsprojekts



## 1. Strategischer und operativer Regelkreis (Orientierung am PDCA-Zyklus)



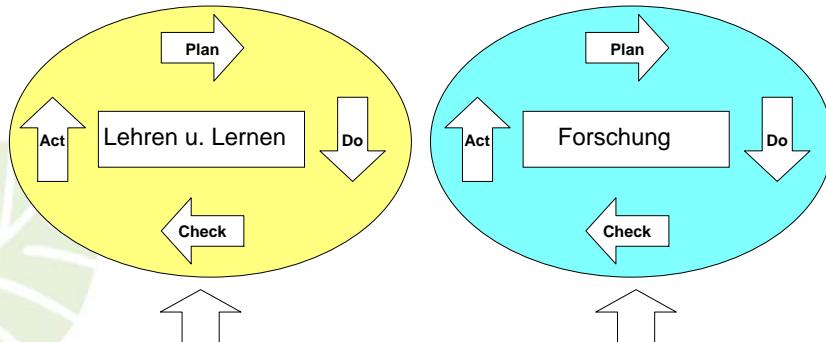
## 1. Strategischer und operativer Regelkreis (Orientierung am PDCA-Zyklus)





## 2. Umfassende Prozesslandschaft

individuelle und kreative Prozesse, nicht modellierbar!



HochschulRahmen



### 1a Implementierung des strategischen Regelkreises

1. Entwicklung der strategischen Ziele
- 2a. erfolgskritische Prozesse identifizieren
- 2b. Zielvereinbarungen mit den einzelnen HFD-Bereichen
3. Festlegen der Ergebnisse und Erfolgsindikatoren und Anpassen der erfolgskritischen Prozesse
4. kontinuierliches Monitoring dieser Erfolgsindikatoren und kontinuierliches strategisches Feedback an Präsidiums; ggf. Korrekturmaßnahmen
5. im einjährigen Turnus Selbstbewertung durch „Prozessteam“
6. Management-Review
  - Erfolgsindikatoren
  - Ergebnisse der Selbstbewertung
  - Bericht zu Zielvereinbarungen von HFD-Bereichen an Präsidium

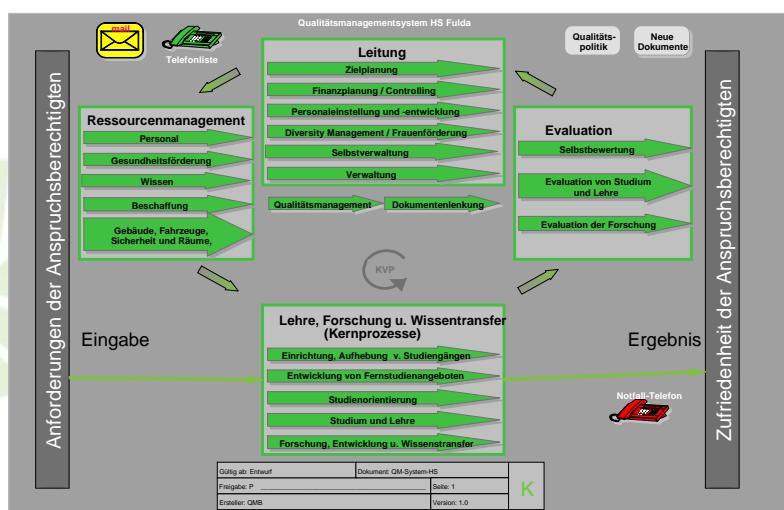


## 1b Implementierung des operativen Regelkreises

1. Modellierung der Prozesse durch „Prozessteam“
2. Bestimmen der Prozessverantwortlichen
3. Festlegen der Ergebnisse und Erfolgsindikatoren und Anpassen der Prozesse
- 4a. im zweijährigen Turnus Selbstbewertung durch „Prozessteam“
- 4b. Einsatz verschiedener Evaluationsverfahren für Lernen und Lehre sowie Forschung
5. QM-Bericht vom QMB der Hochschule und den QMBs der Fachbereiche über QM-Team an Präsidium



## 4. IT-Unterstützung



## Stärken

- QM umfasst alle Bereiche der Hochschule (Lehre und Forschung nach bisherigen Verfahren und gesamte administrative Aufgaben prozessorientiert).
- hohe Transparenz der Hochschulprozesse; klare strategische und operative Regelkreise
- Das organisatorische Wissen der Hochschule ist im QM-System verankert und steht jedem zur Verfügung
- bedarfsoorientierte Ausrichtung und Weiterentwicklung der Prozesse; Mitarbeiter bringen sich stärker in die Entwicklung der Hochschule ein
- kontinuierlicher Prozess des institutionellen und individuellen Lernens
- leichtere Einarbeitung von Hochschulpersonal und von Funktionsträgern in der Selbstverwaltung und Verwaltung
- schnelle Verfügbarkeit von Verfahrensweisen, Dokumenten und Informationen (Zugriff in wenigen Sekunden); Anwendung ist ohne Schulung möglich und die Prozessmodellierung mit Minimum an Schulung (30 min)
- wissenschaftliche Begleitung ermöglicht Aussage über Wirkung des QM-Systems
- höhere Qualitätssicherheit durch besser beherrschte Prozesse
- höhere Effektivität und Effizienz durch Senkung von Blind- und Fehlleistungen mit positivem Effekt auf Mitarbeitermotivation

## Schwächen

- Völlig neuer Ansatz der Prozessorientierung kann zu Akzeptanzproblemen führen.
- Optimal wirksam ist das QM-System nur(!)
  - mit nachhaltigem Engagement der Hochschulleitung
  - mit sehr gut qualifizierter/m QMB (für Coaching der Modellierung und des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses; wichtig: hohes Maß an Schlüsselqualifikationen und Prozessmanagementkenntnissen)
  - bei erfolgreicher Einbindung der Prozessverantwortlichen
  - Bereitschaft der Mitarbeiter/innen u. Lehrenden zur Nutzung des Systems.
- Gefahr von unnötiger Detaillierung in den Prozessmodellen
- Prozesslandschaft ist wegen Komplexität zunächst gewöhnungsbedürftig (hohe Bedeutung der Begriffe!).
- Dokumente oder Prozesse werden nicht gefunden, wenn MA die Logik der Prozesslandschaft noch nicht vollständig verinnerlicht haben.
- Noch kein erprobtes System: Feuerprobe steht noch bevor!