

# Prozessmanagement und Evaluation

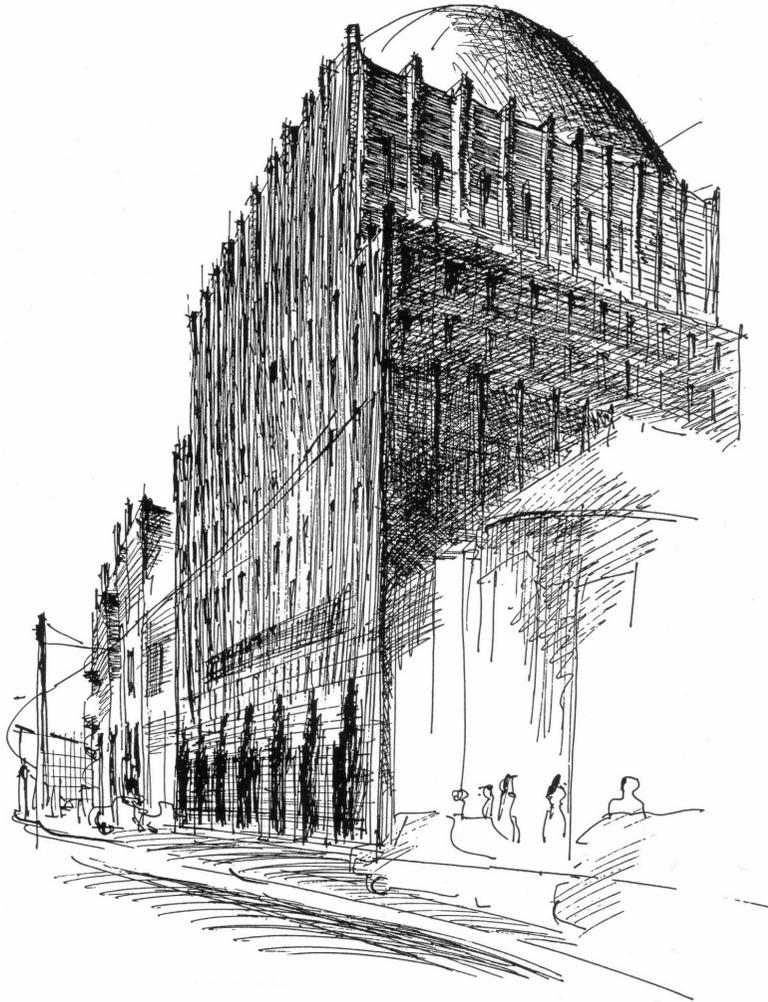
Grundbausteine für ein Qualitätsmanagement an Hochschulen

Bonn, den 17. November 2008  
Silke Cordes & Folke Meyer

# Ablauf

- Vorstellung HIS GmbH
- Prozessmanagement
- Grundlegende Prozessunterscheidungen
- Grundbausteine Qualitätsmanagement
- Aufgaben und Ziele von Evaluationen
- Evaluation und Prozessmanagement: Praxisbeispiele
- Fazit

# Hochschul-Informations-System GmbH



**Gründung:** 1969

**Gesellschafter:**

- Bund (1/3)
- 16 Bundesländer (2/3)

**Budget (2007):**

- 8,5 Mio. € institution. Förderung
- 9,0 Mio. € Drittmittel

**Mitarbeiter/-innen (2008):**

- 280

**Unternehmensbereiche:**

- UB 1: Hochschul-IT
- UB 2: Hochschulforschung
- UB 3: Hochschulentwicklung

**[www.his.de](http://www.his.de)**

# Aufgaben und Ziele UB Hochschulentwicklung

- Unterstützung der Hochschulen bei der Umsetzung und Erweiterung ihrer Planungs-, Steuerungs- und Organisationskompetenz
- Empfehlungen zur Optimierung des Zusammenhangs von Organisation, Bau/Infrastruktur und Ressourcen
- Fach- und Prozessberatung im Rahmen von Organisationsentwicklungen und Evaluationen

# Prozessmanagement

- Prozessumfang einbeziehen (Planung, Beschaffung, Umwandlung, Prüfung)
- Prozesse abbilden
- Prozessdokumentation intern kommunizieren
- Prozesse optimieren (Prozessmodulation)
- Prozesse regelmäßig aktualisieren (KVP)
- Prozessowner festlegen („Kümmerer“)
- Prozesse „leben“

# Grundlegende Prozessunterscheidungen

- „Normaler“ Geschäftsprozess/Arbeitsablauf
- Verbesserungsprozess eines Geschäftsablaufes
- Einführungsprozess von Veränderungsprojekten, z.B. eines Prozessmanagements

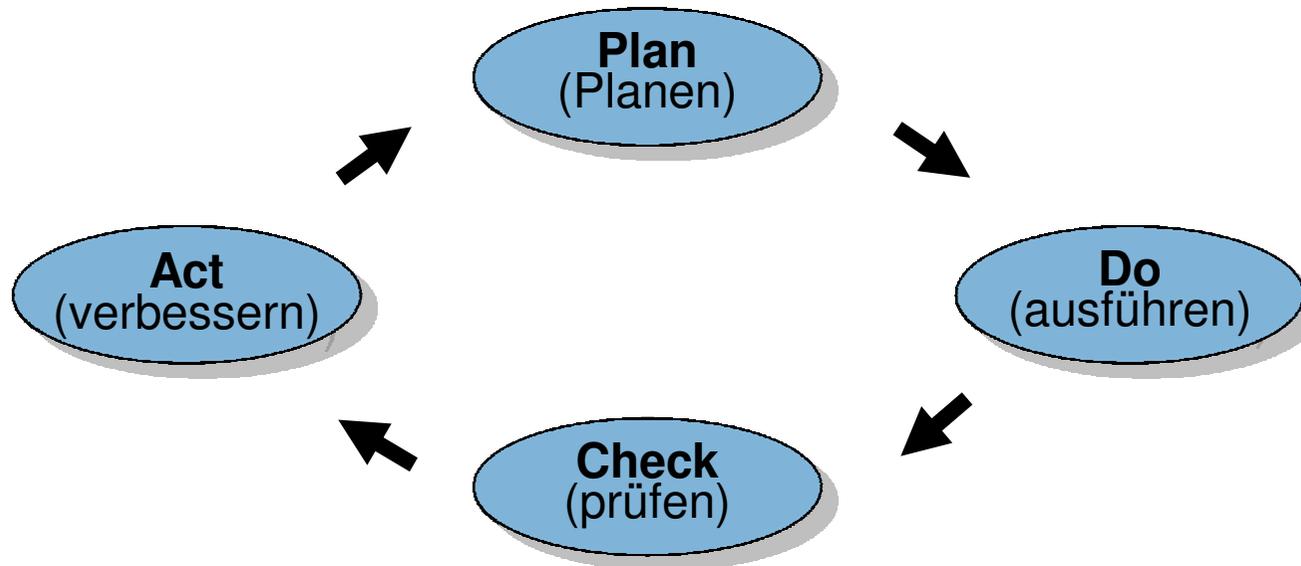
## „Normaler“ Geschäftsprozess



**Eingang – Umwandlung – Ausgang**

# Verbesserungsprozess

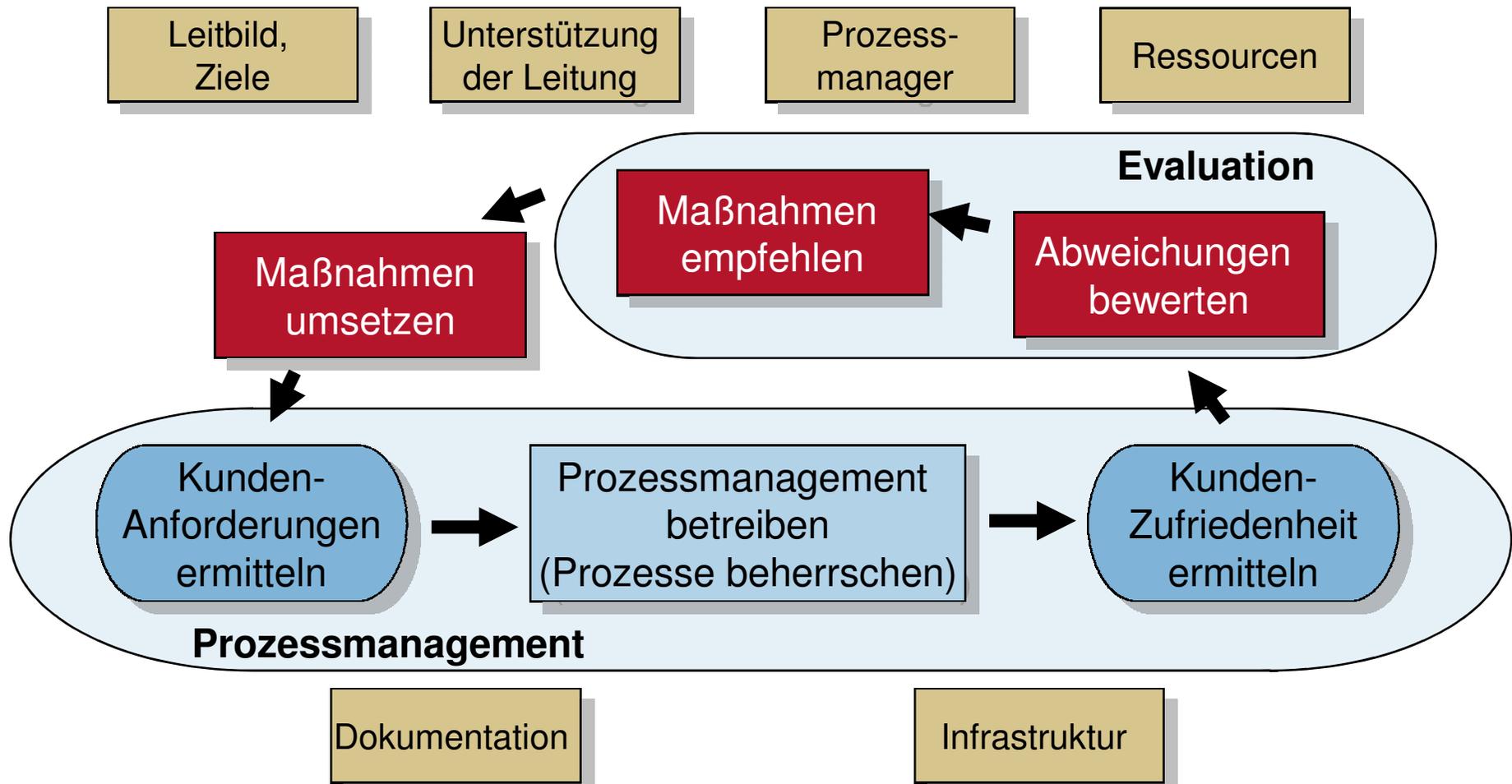
- PDCA-Zyklus, Demingkreis, KVP, RADAR (EfQM), QM-Prozessmodell (ISO 9000)



# Einführungsprozess von Projekten

- Zielsetzung
- Verbindliche Unterstützung der Leitung
- Beteiligung aller wesentlichen Player
- Projektmanagement und -controlling
- Prozessbegleitung, -moderation
- Ergebnisse nach halten

# Grundbausteine Qualitätsmanagement



# QM-Prozessmodell ISO 9000

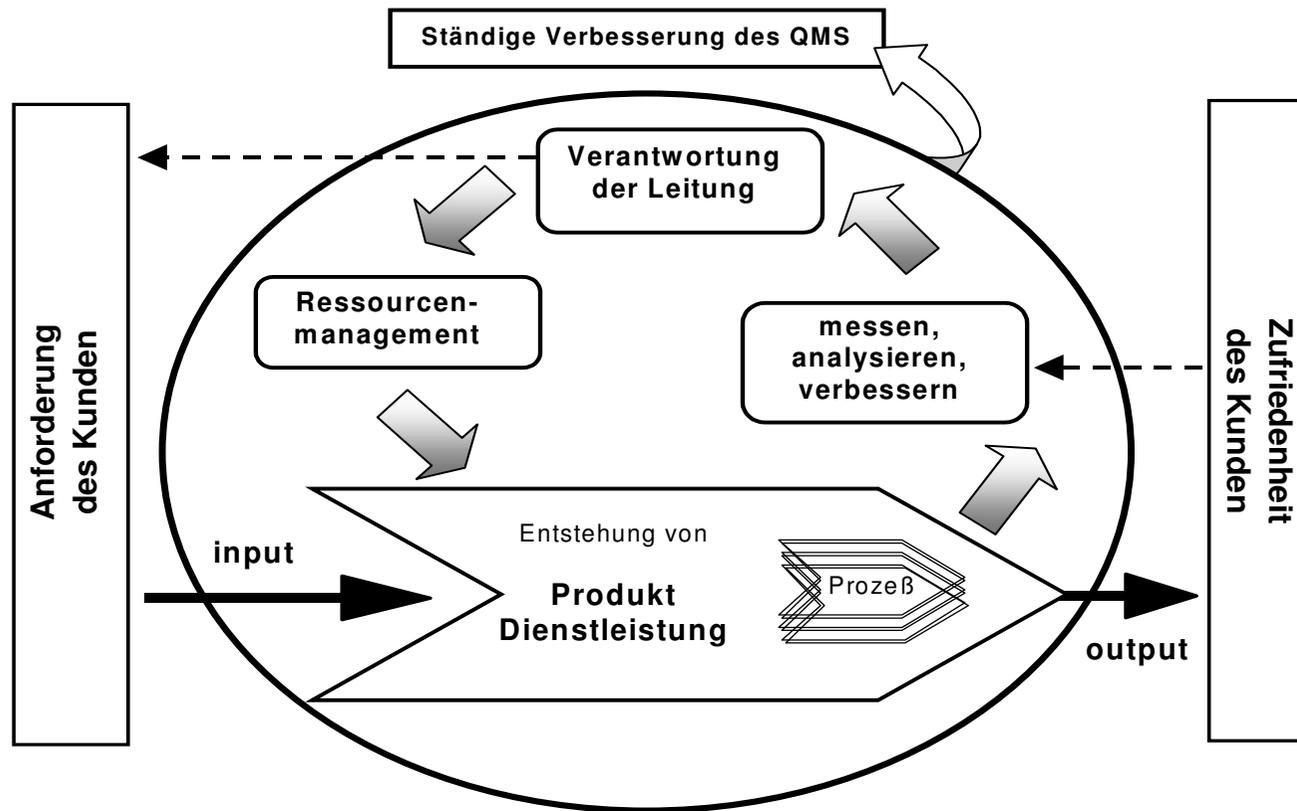


Bild 1: Modell des prozeßorientierten Qualitätsmanagementsystems

# Aufgaben und Ziele von Evaluationen (I)

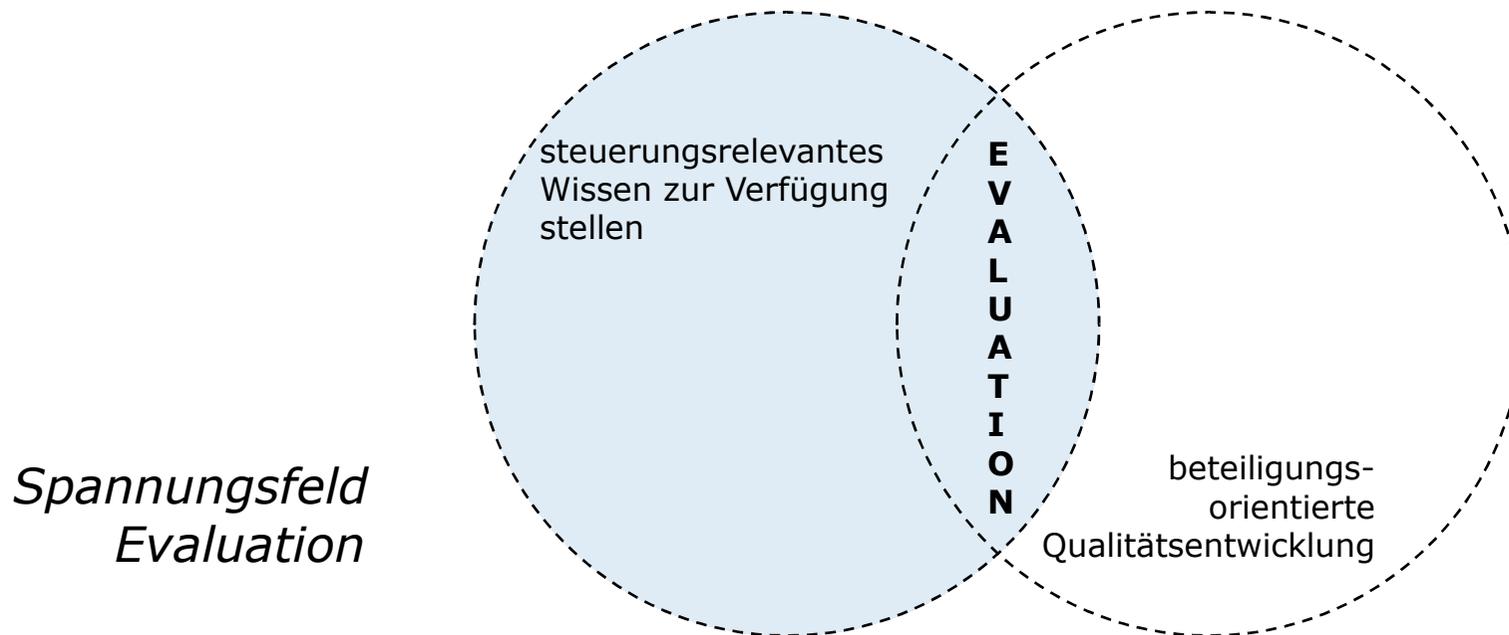
- Evaluation = Bewertung
- Evaluation ist eine „*methodisch kontrollierte, verwertungs- und bewertungsorientierte Form des Sammelns und Auswertens von Informationen.*“ Kromrey 2001, 6 f. \*)
- „Evaluation ist ziel- und zweckorientiert.“ Wottawa/Thierau 2003, 14 \*\*)
- Die Ergebnisse der Bewertung münden in Verbesserungsvorschläge und Handlungsempfehlungen und sind Bestandteil der Evaluationen durch HIS.

\*) Kromrey, Helmut (2001): Evaluation - ein vielschichtiges Konzept. In: Sozialwissenschaften und Berufspraxis, 24. Jg., Heft 2/2001.

\*\*) Wottawa, Heinrich; Heike Thierau (2003): Lehrbuch Evaluation. Bern.

## Aufgaben und Ziele von Evaluationen (II)

- Erfüllung externer Anforderungen
- Überprüfung der Zielerreichung
- Qualitätsentwicklung



# Evaluation und Prozessmanagement: Praxisbeispiele zur Qualitätsentwicklung

- qualitatives Benchmarking im Verwaltungsbereich
  - Aufwandsschätzungen
  - Kennzahlenvergleich
  - Analyse ausgewählter Geschäftsprozesse: Was läuft bei den Partnerhochschulen warum besser/anders?
  - Ableitung von Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung
  - Umsetzungsbegleitung

# Evaluation und Prozessmanagement: Praxisbeispiele zur Qualitätsentwicklung

- Organisationsuntersuchungen fachlicher und zentraler Einrichtungen
  - Struktur- und Aufgabenanalyse
  - Aufwandsschätzungen
  - Kundenforen / (Experten-)Interviews
  - Workshops zur Aufnahme ausgewählter Geschäftsprozesse
  - Workshops zur Analyse der Geschäftsprozesse: Beurteilung von Schnittstellen, Komplexität, Zeiten und Ressourcen; Ableitung von Empfehlungen zur Prozessoptimierung
  - Erarbeitung von Reorganisationsvorschlägen durch HIS auf Grundlage der geführten Gespräche
  - Umsetzungsbegleitung

## Fazit

Eine Kopplung von Evaluationsergebnissen und Prozessmanagement ist unerlässlich, damit systematische Qualitätsentwicklung stattfinden kann.



*„When evaluations are not linked to decision making, (...) no changes are made, no improvements are achieved“  
(European Training Foundation 2000, 25).*

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Silke Cordes  
Tel.: 0511/1220-219  
E-Mail: [cordes@his.de](mailto:cordes@his.de)

Folke Meyer  
Tel.: 0511/1220-320  
E-Mail: [f.meyer@his.de](mailto:f.meyer@his.de)

HIS Hochschul-Informations-System GmbH  
Goseriede 9 | 30159 Hannover | [www.his.de](http://www.his.de)