



Hochschule Fulda: **IT-gestütztes prozessorientiertes Qualitätsmanagement**

Johann Janssen

Elke Sass



Was bedeutet Qualitätsmanagement?

Aufeinander abgestimmte Tätigkeiten zum Leiten und Lenken einer Organisation bezüglich Qualität

ANMERKUNG: Leiten und Lenken bezüglich Qualität umfassen üblicherweise das Festlegen der **Qualitätspolitik** und der **Qualitätsziele**, die **Qualitätsplanung**, die **Qualitätslenkung**, die **Qualitätssicherung** und die **Qualitätsverbesserung**

Quelle: DIN EN ISO 9000:2000

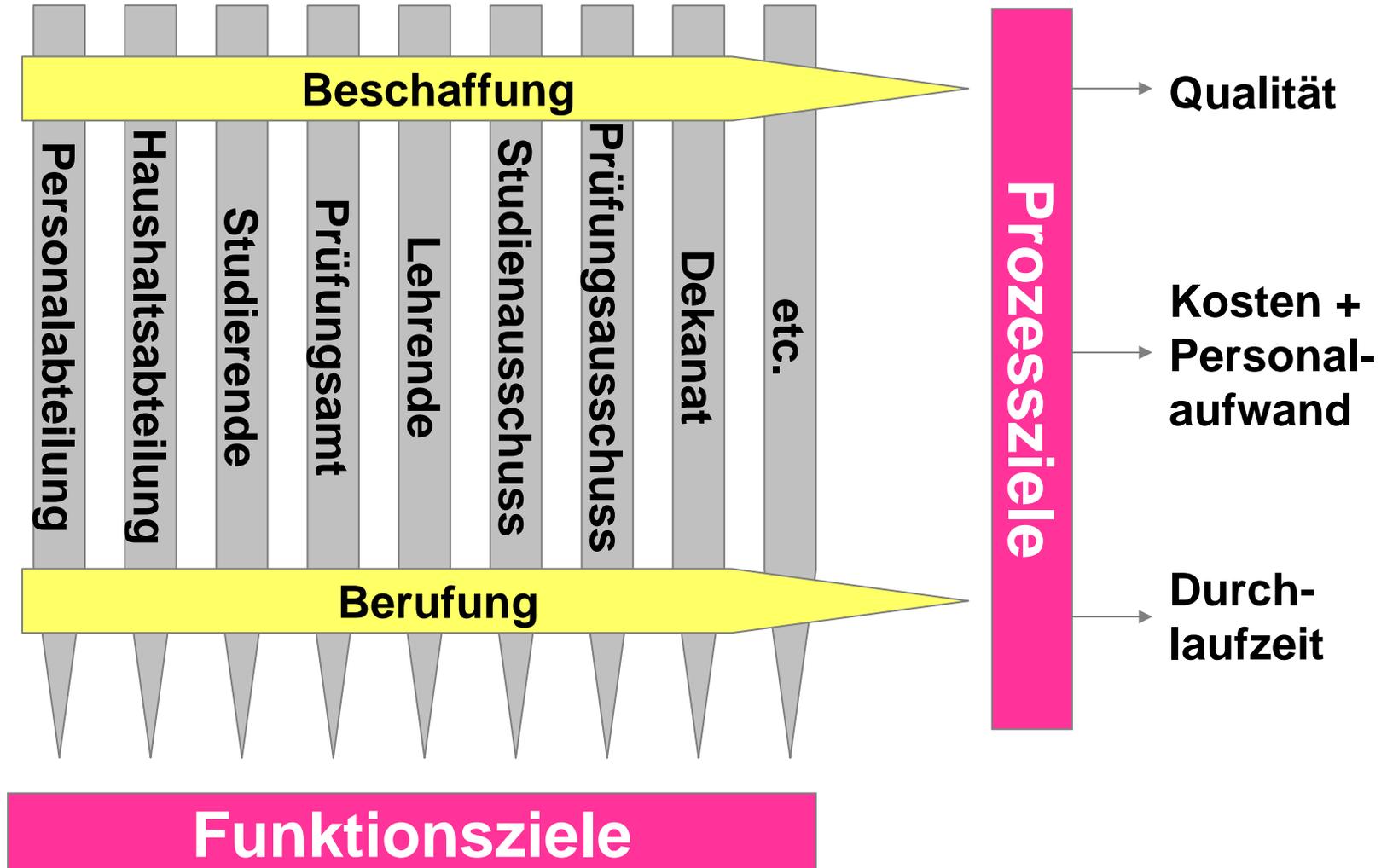


Drei zentrale Aspekte des QM-Modells:

1. IT-Unterstützung
2. Prozessorientierung
3. KVP = Kontinuierliche Verbesserung
(PDCA Plan Do Check Act)



Prozessorientierung





4 Leistungsarten (I)

- **Nutzleistung** (geplant)

(z.B. Durchführen einer Lehrveranstaltung entsprechend den Lernzielen, Erklären eines Laborversuchs, Beraten von Studierenden, Verfassen einer Publikation, Durchführen einer Tagung, etc.)

- **Stützleistung** (geplant)

(z.B. Installieren einer benötigten Software, Durchführen einer Beschaffung, Bereitstellen von wiss. Literatur, Bereitstellen von Beamer und Notebook für Präsentationen, Gebäudemanagement, Raumplanung, etc.)



4 Leistungsarten (II)

Blindleistung (nicht geplant)

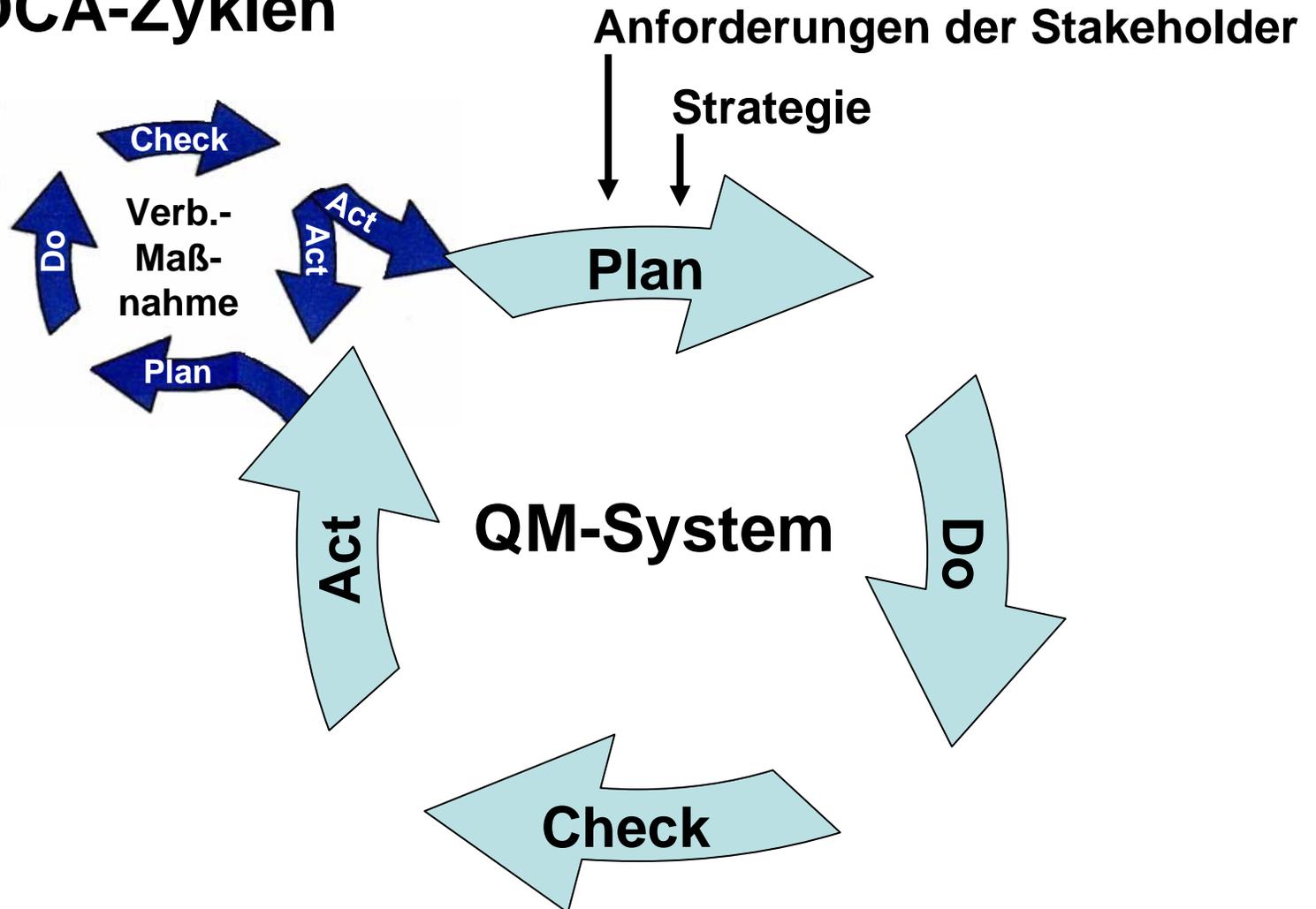
(z.B. Wartezeiten, „Hinterhertelefonieren“, Suchen v. Unterlagen und Formularen, aufwändige Evaluationen ohne konsequente Maßnahmenableitung und -umsetzung, Widerspruchsverfahren bei Berufungen und Prüfungen wegen Formfehler im Verfahren, Doppelarbeiten, etc.)

Fehlleistung (nicht geplant)

(z.B. falsche Ablage, fehlender Klausurtext bei Prüfungsbeginn, Lehrbeauftragte/r hält sich aus Nichtwissen nicht an Lernziele, Lehrbeauftragte/r bekommt falsche Vergütung, Raum ist doppelt vergeben, viele Studierende wussten nicht von der Verlegung einer LV, Scheitern oder Verzögern einer Beschaffung wegen mangelhafter Kenntnis der Verfahrensweise, etc.)



PDCA-Zyklen





Zwei Modelle

- DIN EN ISO 9000:2000 ff
- Total Quality Management (TQM)
EFQM-Modell für Excellence

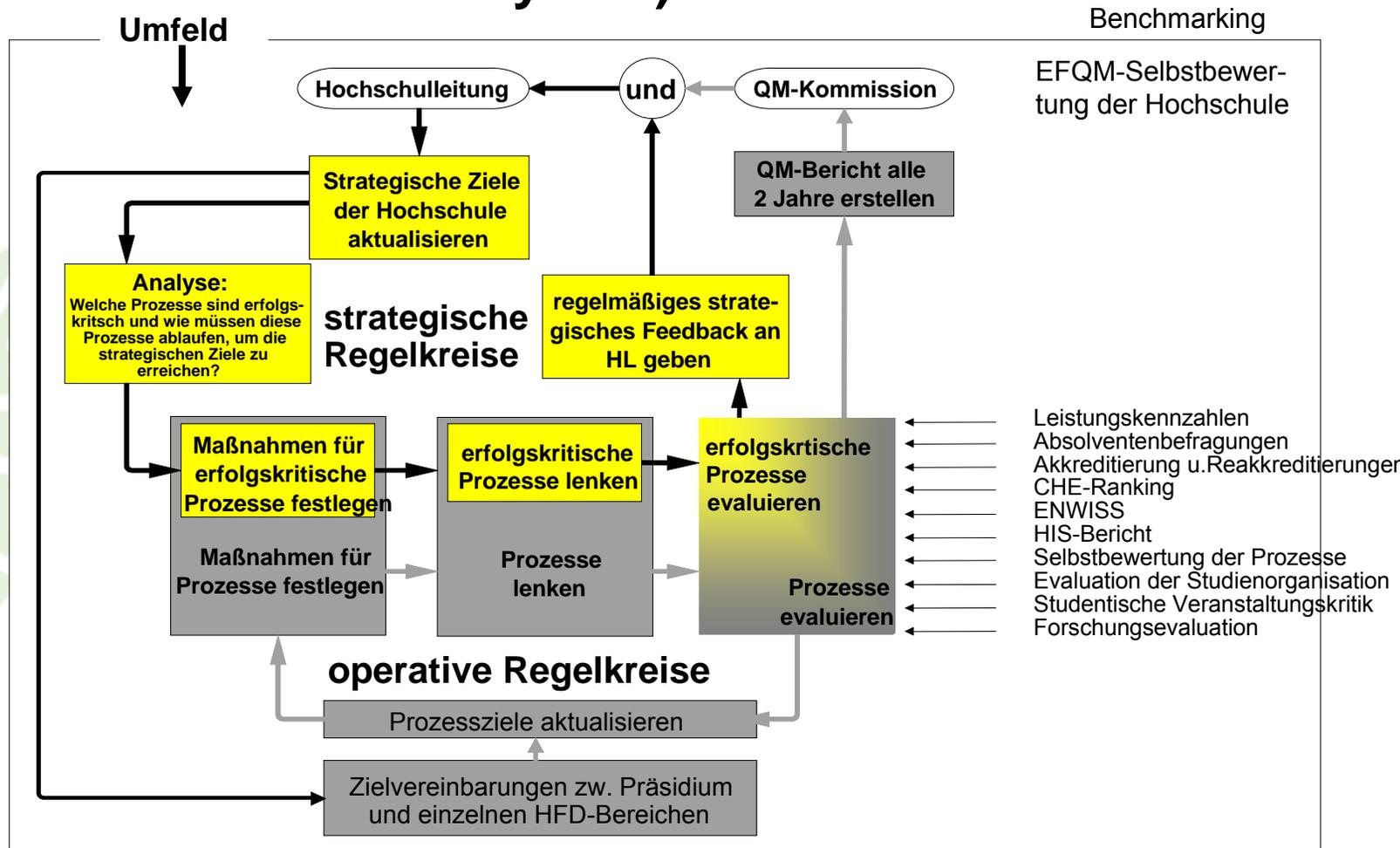


Wichtige Aspekte des QM-Systems

- Strategische und operative Regelkreise (Orientierung am PDCA-Zyklus)
- alle Bereiche der Hochschule umfassende Prozesslandschaft (Prozessliste)
- Partizipativer und bedarfsorientierter Ansatz: Aktive Mitarbeit der Prozessbeteiligten und Leistungsempfänger der Prozesse unter Federführung der Prozessverantwortlichen
- IT-Unterstützung



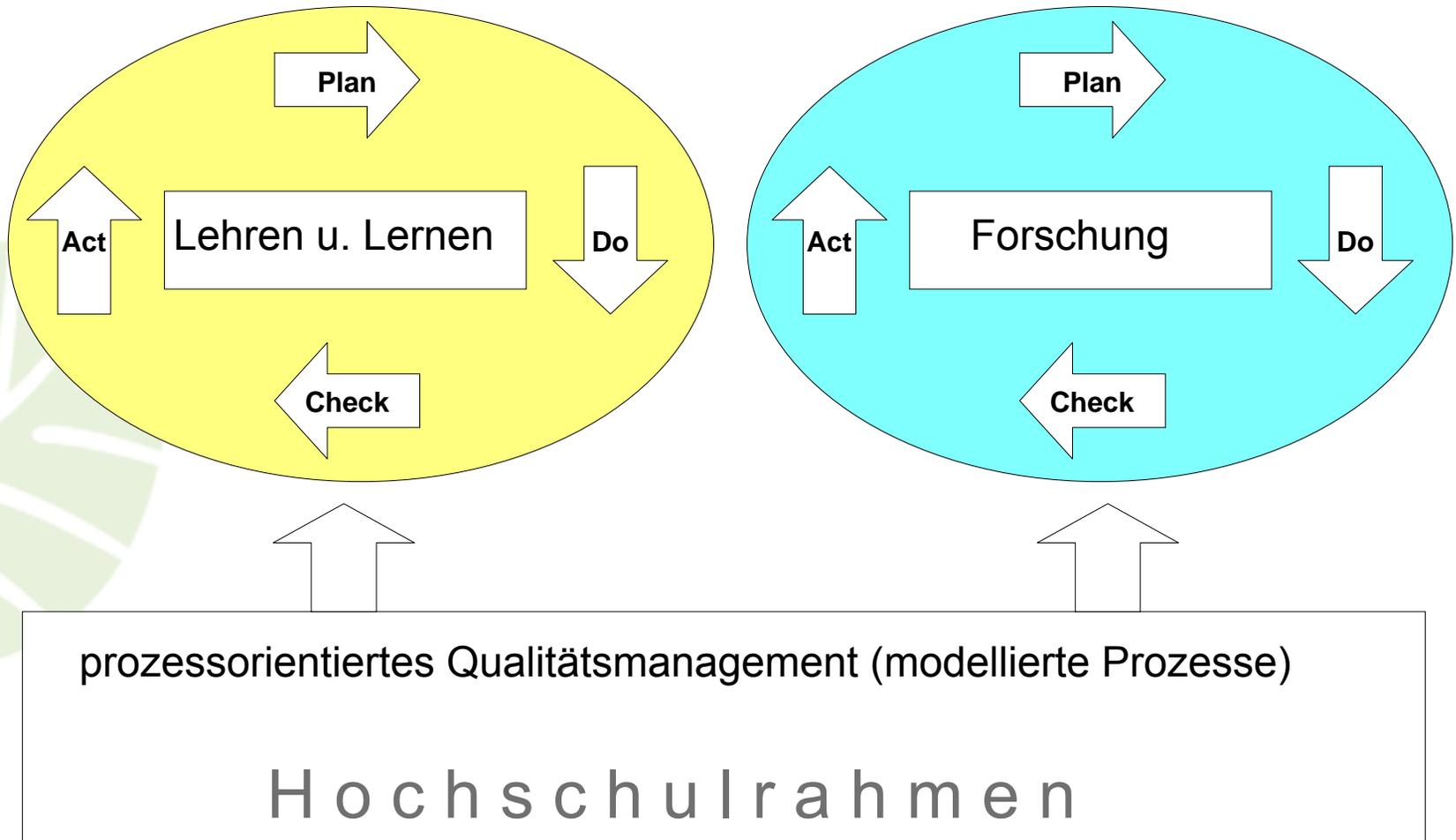
1. Strategischer und operativer Regelkreis (Orientierung am PDCA-Zyklus)

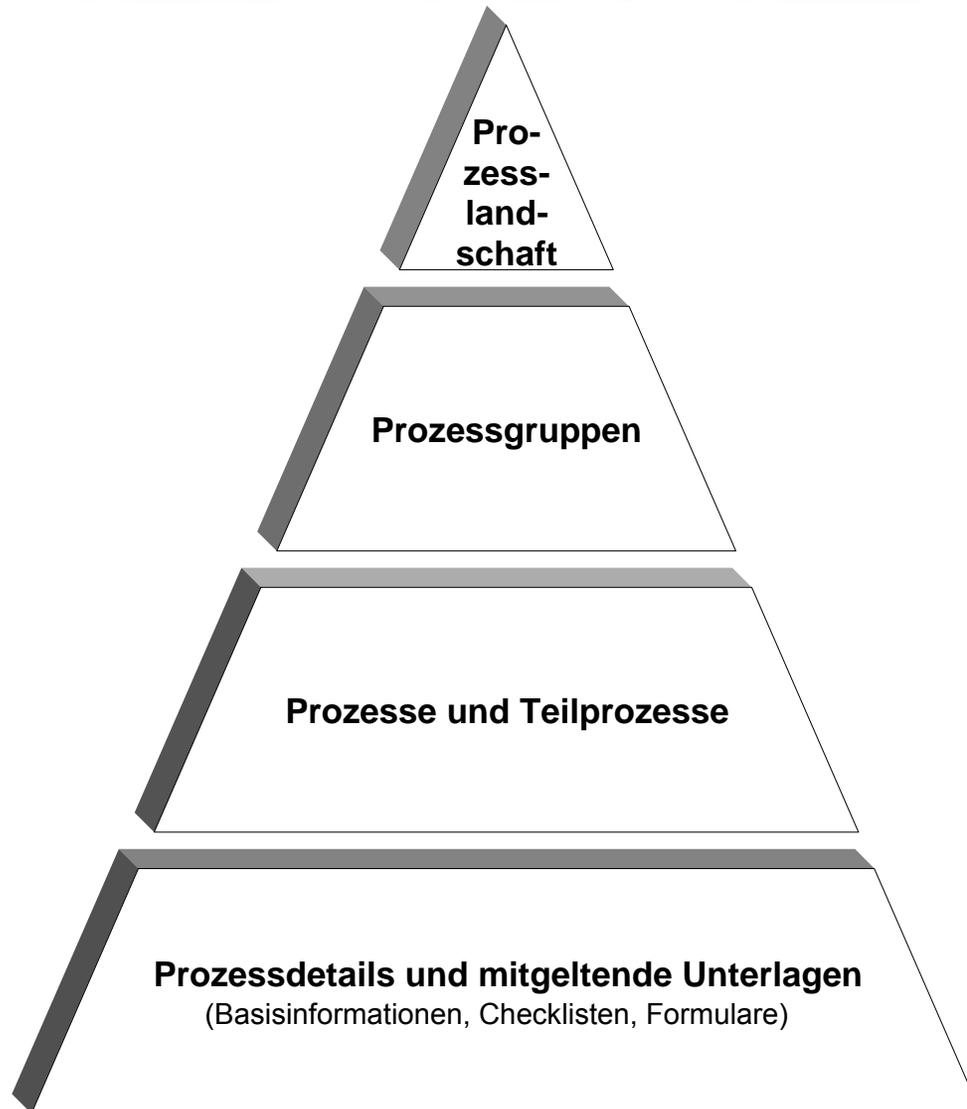




2. Umfassende Prozesslandschaft

individuelle und kreative Prozesse, nicht modellierbar!





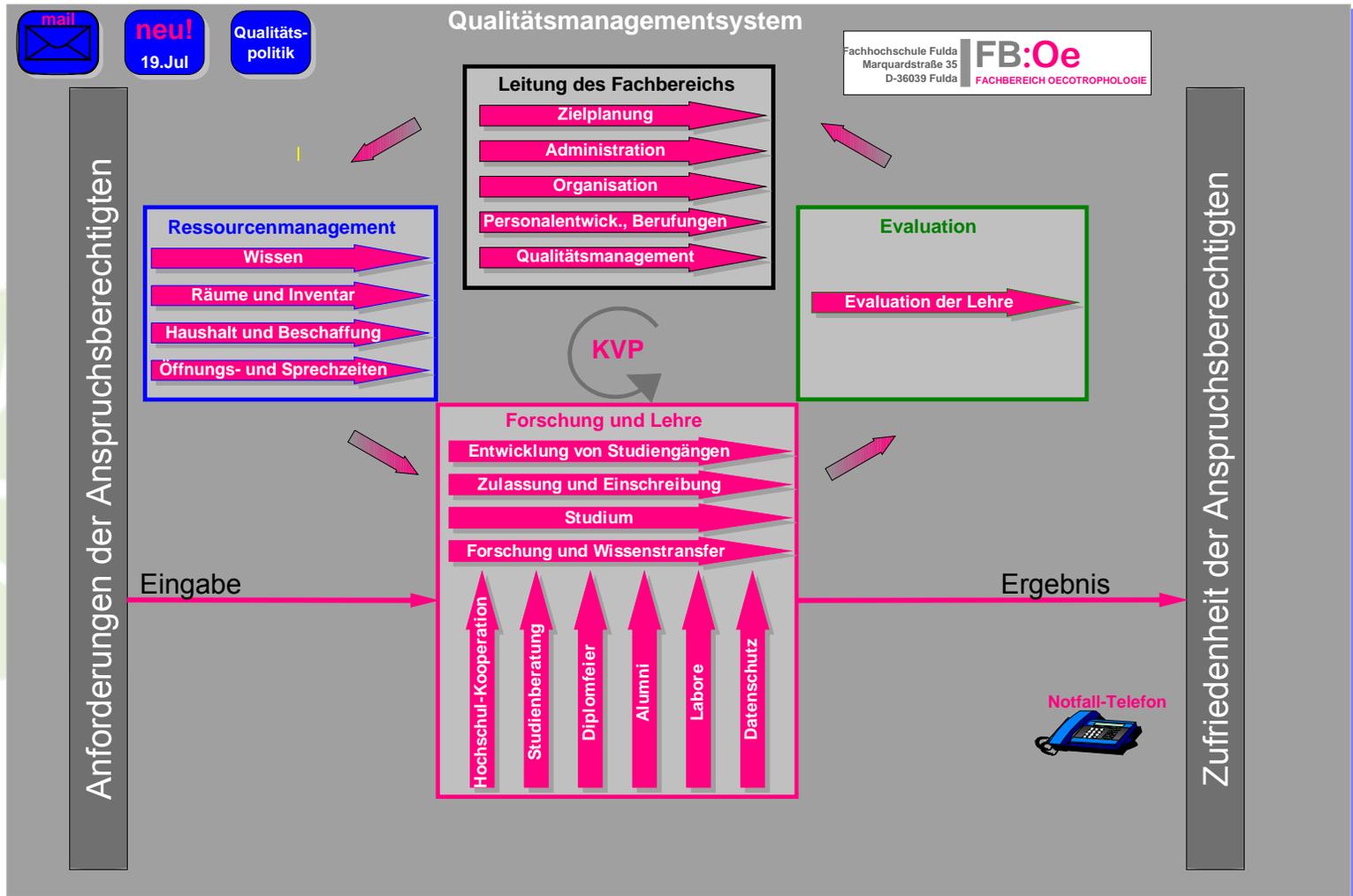


Stärken

- 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
- Bedarfsorientierte 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 Effektivität und Effizienz durch Senkung von Blind- und Fehlleistungen mit positivem Effekt auf Mitarbeitermotivation



4. IT-Unterstützung (QM-System am Fachbereich Oe)





Zu beachten:

- Völlig neuer Ansatz der Prozessorientierung kann zu Akzeptanz-problemen führen (keine unnötige Detaillierung!)
- Optimale Wirksamkeit nur(!)
 - mit nachhaltigem Engagement der Hochschulleitung
 - mit sehr gut qualifizierter/m QMB (wichtig: Schlüsselqualifikationen und Prozessmanagementkenntnisse)
 - bei erfolgreicher Einbindung der Prozessverantwortlichen
 - bei Bereitschaft der Hochschulmitglieder zur Nutzung des Systems
- 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



Voraussetzungen für Erfolg des QM-Systems

- Lehrende sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben einen eindeutigen Nutzen:
 - Transparenz hinsichtlich der Abläufe an der Hochschule
 - Schnelle Verfügbarkeit von Prozessdarstellungen u. Dokumenten
 - Aktualität der Dokumente
 - Weniger Arbeitsaufwand (Senkung v. Blind- und Fehlleistungen)
- Führung der Hochschule fördert die QM-Einführung
- Qualifikation der/s QM-Beauftragten
- Partizipation der zuständigen Hochschulmitglieder
- Anwendung ist ohne Schulung möglich.