



Prozessanalyse und Prozessoptimierung

Beispiele an der Universität Hildesheim

Benjamin Ditzel
Stiftung Universität Hildesheim

Netzwerk Organisationsentwicklung
14. Dezember 2009

Agenda

- Stiftung Universität Hildesheim
- Qualitätsmanagement
- Prozesslandkarte
- Beispiele für Prozessoptimierungen
- Resümee

- Die Universität Hildesheim in Zahlen
 - über 5.300 Studierende
 - 85 Professuren
 - mehr als 550 Beschäftigte in Wissenschaft und Verwaltung
 - 4 Fachbereiche mit insgesamt 26 Instituten
 - 27 Studiengänge,
Schwerpunkt: Lehramt für Grund-, Haupt- und Realschulen
- Leitbild der Universität
 - Profiluniversität Bildungswissenschaften
 - Kulturwissenschaften
 - Informations- und Kommunikationswissenschaften
 - Stiftungsuniversität seit 2003
 - Studierendenuniversität

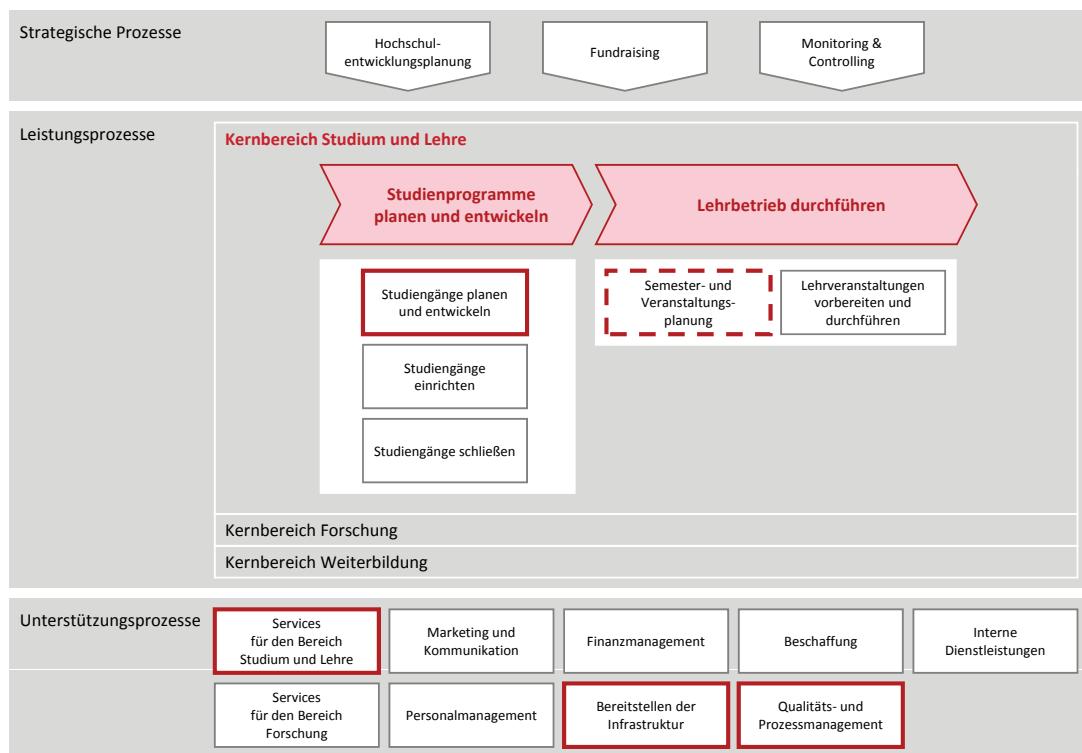
3

Qualitätsmanagement an der Universität Hildesheim

- Ziele des Qualitätsmanagements
 - Primäres Ziel: Steigerung der Qualität von Studium und Lehre
 - Sekundäres Ziel: Systematisierung und Institutionalisierung von Maßnahmen der Qualitätsplanung, -sicherung und -verbesserung
- Qualitätsansatz in Hildesheim
 - Entwicklung einer diskursiven Qualitätskultur
 - Verfolgung eines prozessorientierten Ansatzes
 - Dezentrale Verankerung und Ausgestaltung des Qualitätsmanagements
- Projekte & Meilensteine des Qualitätsmanagements
 - Schaffung von Organisationsstrukturen
 - Akkreditierung von Studiengängen
 - Evaluationsverfahren & Diskussionsprozesse
 - Prozessoptimierungen
 - elektronisches Qualitätsmanagementsystem

4

Prozesslandkarte der Universität Hildesheim



5

Prozessanalyse und -optimierung – Beispiel 1 Studiengangsentwicklung

Ziele

- Formalisierung der Studiengangsentwicklung
- Festlegung klarer Zuständigkeiten
- Einführen von Kontrollinstanzen und Sicherstellen der Beteiligung der zuständigen Gremien
- Implementierung eines Steuerungsprozesses der Selbstakkreditierung

Vorgehen

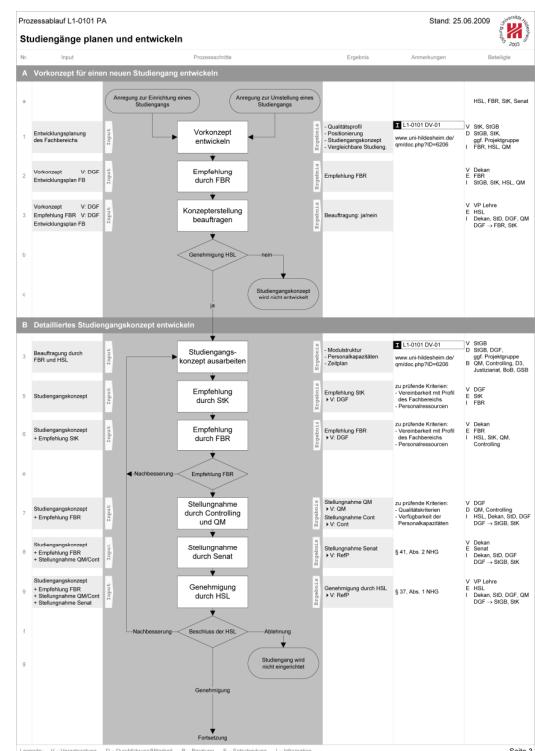
- Bestandsaufnahme
- Modellierung eines Soll-Prozesses
- Definition von Meilensteinen:
 - Studiengangskonzept
 - Zielvereinbarung mit dem MWK
 - Akkreditierung

Ergebnisse

- Einhaltung der Fristen und Vorgaben des MWK
- In gewissen Grenzen offenere Diskussion und transparentere Entscheidungsprozesse
- Rechtzeitige Einleitung von Akkreditierungsverfahren

Herausforderungen

- Transparenz von Entscheidungsprozessen
- Akzeptanz eines geregelten Verfahrens zur Studiengangsentwicklung in den Fachbereichen
- Prozess der Selbstakkreditierung



6

Prozessanalyse und -optimierung – Beispiel 2 Studiengangsakkreditierung

Ziele

- Sicherstellen eines reibungslosen Ablaufs
- Reduktion des Aufwands für Programmverantwortliche
- Sicherstellen von Lernprozessen auf Systemebene

Vorgehen

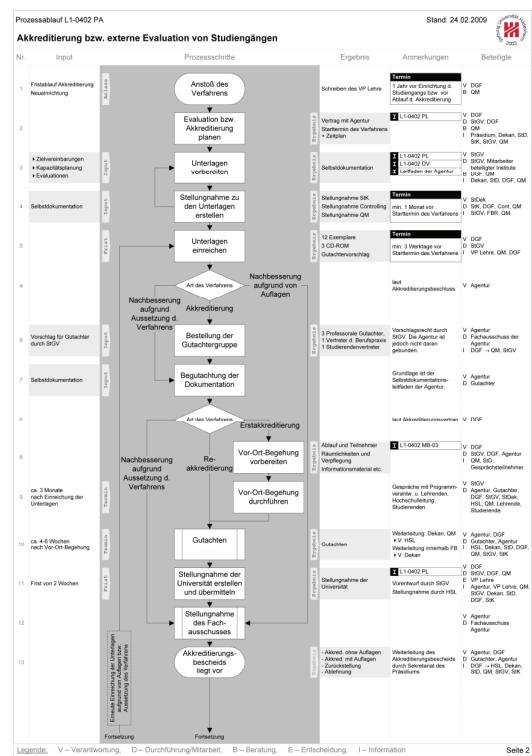
- Koordination und Begleitung aller Akkreditierungsverfahren durch QM
- Fachbereichsübergreifende Reflexion und Analyse aller Akkreditierungsverfahren
- Kontinuierliche Anpassung von Formatvorlagen, Textbausteinen sowie der Prozessdokumentation

Ergebnisse

- Homogenisierung der Unterlagen und Verbesserung des Erscheinungsbildes der Universität
- Reduktion des Dokumentationsaufwands für die Programmverantwortlichen
- Identifikation und Lösung hochschulweiter (systemischer) Probleme

Herausforderungen

- Verlagerung der Verantwortung in die Fachbereiche



7

Prozessanalyse und -optimierung – Beispiel 3 Bewerbung, Zulassung und Einschreibung (1)

Ziele

- Optimierung interner Prozessabläufe und Personalressourcen, zur Gewährleistung einer zeitnahe Zulassung und Einschreibung

Vorgehen

- Anstoß durch externe Evaluation des Dezernats für Studienangelegenheiten
- Vorerhebung durch Einzelgespräche und Sichtung vorhandener Unterlagen
- Schrittweise Prozesserhebung in ca. 10 Workshops mit den Beteiligten des Dezernats
- Identifikation und Umsetzung zahlreicher Verbesserungsmaßnahmen

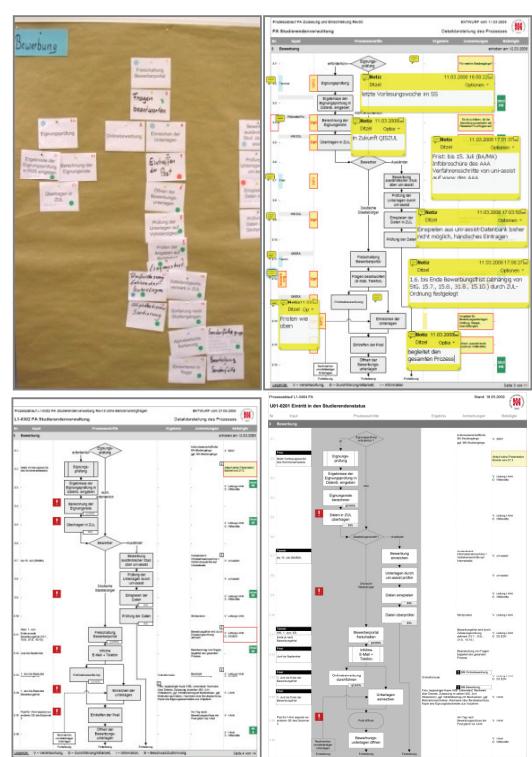


Ergebnisse

- Optimierung interner Prozessabläufe und Schnittstellen
- Reduktion zeitlicher Verzögerungen im Verfahrensablauf
- Personalaufstockung im Umfang von 8 Hilfskräften
- Schnelle Einarbeitung der Hilfskräfte durch ausführliche Prozessdokumentation
- Jährliches Prozess-Review durch das Dezernat

Herausforderungen

- Berücksichtigung neuer, individueller Anforderungen der Studiengänge – z.B. „Bestenzulassung“, individuelle Fristen, individuelle Informationsschreiben – bei gleicher Personalausstattung und steigenden Fallzahlen



8

Prozessanalyse und -optimierung – Beispiel 3

Bewerbung, Zulassung und Einschreibung (2)

wichtige Schnittstellen

Prozess/Schnittstelle	Maßnahme	verantwortlich
Information über den Prozessablauf		
Informationen zum Bewerbungs- und Zulassungsverfahren	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Internetseite I-Amt ▪ Poster Prozessablauf mit Fristen an Fachbereiche I-Amt ▪ Angebot für Besuch in den Fachbereichsräten 	
Notwendige Informationen im Prozessablauf		
angebotene Studiengänge einschließlich Aufnahmekapazitäten und Überbuchungszahlen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ rechtzeitige Übermittlung an Dezernat 3 	Hochschulleitung, Controlling
Auswahl- und Zulassungsordnungen, Prüfungs- und Studienordnungen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ rechtzeitige Bereitstellung der Ordnungen ▪ rechtzeitige Information über Änderungen 	Justiziariat, Studiengangsbeauftragte
Termine der Zulassungsausschüsse	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Terminabsprache 	I-Amt mit Dekanat, Zulassungsausschüssen
Bewerbungs-, Zulassungs- und Einschreibestatistiken	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bewerberstatistiken: wöchentlich ▪ Zulassungsstatistiken: nach Abschluss des Verfahrens ▪ Einschreibestatistiken: wöchentlich 	I-Amt an Hochschulleitung, Dekanate, Controlling, QM

Optimierungsmaßnahmen

- **Studierendenservice Online:**
Implementierung der HIS-Module
- **Definierter Prozessablauf zur Studiengangsentwicklung:**
u.a. Sicherstellen, dass Ordnungen rechtzeitig abgestimmt, verabschiedet und kommuniziert werden
- **Verkündungsblatt Online:**
elektronische Bereitstellung aller Ordnungen
- Entwicklung von Musterordnungen

9

Prozessanalyse und -optimierung – Beispiel 4

Prüfungsorganisation

Ziele

- Harmonisierung der Abläufe
- Optimierung von Schnittstellen
- Abstimmung mit der Einführung von HIS-POS

Vorgehen

- Einführungsveranstaltung: QM und Prozessmanagement, Bedeutung der Prüfungsorganisation innerhalb des Prozessgefüges der Universität, Prozessdefinition
- 5 Einzelworkshops der P-Ämter zur Prozesserhebung
 - Rahmenbedingungen wie Studiengänge, POs, StOs, ...
 - Prozessschritte, Prozessabfolge
 - Schnittstellen
 - Problembereiche
- Gemeinsamer Workshop zur Zusammenführung der Ergebnisse und zur Planung der weiteren Schritte

Ergebnisse

- Vertretungsregelungen
- Gemeinsames Prozessverständnis, mehr Kommunikation
- Anstoß kontinuierlicher Reflexions- und Veränderungsprozesse innerhalb des Dezernats

Herausforderungen

- Anstoß hochschulweiter Veränderungsprozesse insbesondere zur Optimierung der Schnittstellen

Prüfungsamt	Hersteller	Empfänger	Lösungsvorschlag	Bemerkung
Modulprüfungen	Masterplan (Studenten geben später wieder (noch Curriculum) zu Beginn des Semesters an, als Alternative zum festgelegten Zeitpunkt)		Dokument-Dokumentation von Prüfungsergebnissen (zum Download im Netz)	Prüfungsnachweise werden in Scheintform abgelegt (Modular: Testmodelle siehe auf angegebener Seite)
	Ausgabe der Modellnachweispäckchen im 1. Semester			
	Eingang der Nachweispäckchen (von den Lehrenden, bei Prüf. von den Studierenden)		Eingang der Leistungsnachweise durch die Lehrenden bzw. Schnellprüfung durch die Studierenden	Nachweispäckchen der Lehrenden erforderlich zur Dokumentation von nicht bestandenen Leistungen. Von Lehrenden Art der Überprüfung und Erfassung der Leistungen (zunächst bis zur Einführung von POS)
	Eintragung der Prüfungsergebnisse in Datenbank (Testmodell)		Eintragung der Daten in eine Word-Dokument (für jeden Studierenden jeweils selbst)	Erstellung mit Word



10

Prozessanalyse und -optimierung – Beispiel 5

Literaturbeschaffung und -bereitstellung

Ziele

- Verankerung von Qualitätsmanagement in der UB
- Auswahl eines Prozesses mit besonders intensiver Interaktion mit den Kunden
- Identifikation von Verbesserungspotenzial bei der Literaturbeschaffung und -bereitstellung

Vorgehen

- Einstiegsworkshop mit Abteilungsleitern zu QM in der UB
- Erarbeitung des Prozessablaufs Literaturbeschaffung in einer Arbeitsgruppe
- Extern moderierter Workshop
 - Sammlung und Priorisierung von Themenstellungen
 - Einführung in die Prozessanalyse und -dokumentation
 - Gruppendiskussionen zu den Prozessvarianten
- Ziele, Parameter zur Prozesssteuerung, Prozessablauf

Ergebnisse

- Dokumentation des Prozesses der Literaturbeschaffung und -bereitstellung
- Identifikation und Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen
- Anstoß einer Diskussion zur Kundenorientierung
- Evaluation der UB im WS 2009/10

Herausforderungen

- Etablierung von Prozessen der kontinuierlichen Verbesserung



11

elektronisches Qualitätsmanagementsystem

Prozesslandschaft

[QM Startseite](#) | [Handbuch QM](#) | [Prozesse](#) | [Literatur](#) | [Konfiguration](#) | [Passwort ändern](#) | [Guten Tag Benjamin Ditzel](#) | [logout](#)

home > Prozesse > Prozesslandschaft der Universität Hildesheim

Prozesslandschaft der Universität Hildesheim

Prozess direkt auswählen:

Leistungsprozesse

- [L1 Studium und Lehre](#)
- [L2 Forschung](#)
- [L3 Weiterbildung](#)

Unterstützende Prozesse

- [U01 Services für den Bereich Studium und Lehre](#)
- [U02 Services für den Bereich Forschung](#)
- [U03 Marketing & Kommunikation](#)
- [U04 Personalmanagement](#)
- [U05 Finanzmanagement](#)
- [U06 Bereitstellen der Infrastruktur](#)
- [U07 Beschaffung](#)
- [U08 Qualitäts- & Prozessmanagement](#)
- [U09 Interne Dienstleistungen](#)

elektronisches Qualitätsmanagementsystem

Prozessbeschreibungen online

Prozesse

- [QM Startseite](#)
- [Handbuch QM](#)
- [Prozesse](#)
- [Literatur](#)
- [Konfiguration](#)
- [Passwort ändern](#)

Guten Tag Benjamin Ditzel | [logout](#)

U01-02 Studierendenverwaltung

Einordnung des Prozesses in der Prozesslandschaft

Prozesslandschaft

- ▶ U01 Services für den Bereich Studium und Lehre
- ▶ U01-02 Studierendenverwaltung

Geltungsbereich

Der Prozess umfasst die Studierendenverwaltung von der Zulassung bis zur Abmeldung der Studierenden an der Universität Hildesheim. Der Prozess ist in der hier dokumentierten Form verbindlich für die gesamte Universität gültig.

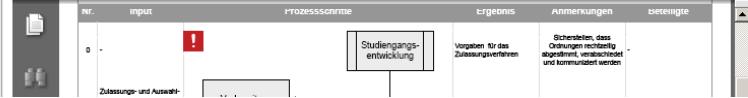
Beschreibung

Sämtliche Aspekte der administrativen Verwaltung der Studierenden sind in diesem Prozess zusammengefasst. Er beginnt mit der Zulassung und Anmeldung und endet mit der Abmeldung nach Abschluss des Studiums. Hierfür ist in erster Linie Dezernat 3 zuständig.

Für diesen Prozess existieren folgende Teilprozesse

U01-0201	Eintritt in den Studierendenstatus
U01-0202	Statuswechsel innerhalb des Studiums
U01-0203	Gebührenverwaltung
U01-0204	Serviceleistungen
U01-0205	Austritt aus dem Studierendenstatus

Prozessablauf



<http://www.uni-hildesheim.de/qm/prozess.php?ID=20>

13

elektronisches Qualitätsmanagementsystem

Liste der Dokumente des QM

Prozesse

- [QM Startseite](#)
- [Handbuch QM](#)
- [Prozesse](#)
- [Literatur](#)
- [Konfiguration](#)
- [Passwort ändern](#)

Guten Tag Benjamin Ditzel | [logout](#)

Dokumente des Qualitätsmanagements

Nach folgenden Prozessen filtern (aktiv) Nach folgendem Profil filtern (aktiv) Nach folgendem Dokumenttyp filtern

Akkreditierung 1 Prozesse(e) ausgewählt: U08-0202

Prozessdokumente

Nummer	Dokumententyp	Titel	Revision	Datum	Prozess
U08-0202 PA	Prozessablauf	Akkreditierung bzw. externe Evaluation von Studiengängen	1	24.02.2009	U08-0202
U08-0202 MB-03	Merkblatt	Vorbereitung der Vor-Ort-Begehung	1	05.10.2008	U08-0202
U08-0202 PL	Prozessleitfaden	Leitfaden zur Akkreditierung und externen Evaluation von Studiengängen	1	18.09.2008	U08-0202
U08-0202 MB-01	Merkblatt	Übersicht über den Ablauf von Akkreditierungsverfahren			U08-0202
U08-0202 DV-01	Dokumentenvorlage	Dokumentenvorlage für die Selbstdokumentation von Studiengängen	0	12.10.2009	U08-0202
U08-0202 DV-02	Dokumentenvorlage	Dokumente zur Orderstrukturierung und -beschriftung der Akkreditierungsunterlagen	0	16.11.2009	U08-0202
U08-0202 DV-03	Dokumentenvorlage	Vorlage für das Personalhandbuch	0	01.10.2009	U08-0202
U08-0202 DV-04	Dokumentenvorlage	Akkreditierungsanhang: Standorte, Gebäude und deren Ausstattung	0	30.09.2009	U08-0202
U08-0202 DV-05	Dokumentenvorlage	Akkreditierungsanhang: IT-Infrastruktur an der Universität Hildesheim	0	30.09.2009	U08-0202
U08-0202 DV-06	Dokumentenvorlage	Akkreditierungsanhang: Literaturausstattung und Universitätsbibliothek	0	30.09.2009	U08-0202
U08-0202 DV-07	Dokumentenvorlage	Akkreditierungsanhang: Studienberatung an der Universität Hildesheim			U08-0202
U08-0202 DV-08	Dokumentenvorlage	Vorlage für eine Aufstellung ausgewählter Themen bisheriger Abschlussarbeiten	0	03.11.2009	U08-0202
U08-0202 DV-09	Dokumentenvorlage	Vorlage für die Stellungnahme der Hochschule	0	21.10.2009	U08-0202
U08-0202 DV-10	Dokumentenvorlage	Vorlage zur Dokumentation der Auftragserfüllung	0	21.10.2009	U08-0202
U08-0202 DV-11	Dokumentenvorlage	Vorlage zum Follow-up der Auftragserfüllung	0	13.10.2009	U08-0202
U08-0202 DV-12	Dokumentenvorlage	Vorlage für die Teilnehmerliste der Vor-Ort-Begehung	0	01.10.2009	U08-0202
U08-0202 DV-13	Dokumentenvorlage	Vorlage für die Studierendenstatistik	0	21.10.2009	U08-0202

<http://www.uni-hildesheim.de/qm/processmanagement/documentlist.php>

14

elektronisches Qualitätsmanagementsystem

Detailansicht & Download der Dokumente

Prozesse
[QM Startseite](#) | [Handbuch QM](#) | [Prozesse](#) | [Literatur](#) | [Konfiguration](#) | [Passwort ändern](#) | [Logout](#)

home > Prozesse > Datensatz bearbeiten

Dokument: Detailansicht

Dokumenttyp	Dokumentenvorlage
Nummer	U08-0202 DV-01
Bezeichnung	Dokumentenvorlage für die Selbstdokumentation von Studiengängen
Beschreibung	Diese Formatvorlage dient als Grundlage zur Erstellung der notwendigen Dokumentation eines Studiengangs zur Vorbereitung auf ein Akkreditierungsverfahren. Sie verfolgt einerseits das Ziel, ein einheitliches Erscheinungsbild der Universität nach innen und außen zu gewährleisten und dabei den Programmverantwortlichen eine möglichst einfache und optisch ansprechende Dokumentationsgrundlage zur Hand zu geben. Andererseits sind die Anforderungen des Akkreditierungsrates und der Akkreditierungskommission in diesem Dokument insofern schon berücksichtigt, als die Bewertungskriterien und die dazugehörigen Leitfragen bereits den einzelnen Kapiteln zugeordnet sind. Die Struktur des Dokuments orientiert sich grundsätzlich an den Vorgaben der Akkreditierungsagentur, insbesondere bei der groben Struktur. Die Feinstruktur wurde möglichst eng an die besonderen Spezifika der Universität Hildesheim angepasst, kann im Bedarfsfall aber verändert werden. Außerdem fließen die Erfahrungen aus laufenden und abgeschlossenen Akkreditierungsverfahren kontinuierlich mit ein. Insofern findet sich häufig bei den Leitfragen nicht die Formulierung der Akkreditierungsagentur. Vielmehr wird versucht, die Fragen so zu stellen, dass die Beantwortung durch die Programmverantwortlichen möglichst leicht fällt. Daher ist zu beachten, dass die Fragen nicht eins zu eins beantwortet müssen. Sie dienen lediglich dazu, Hilfestellungen zur Textgenerierung zu geben.
Schlagworte	Formatvorlage ; Studiengänge ; Akkreditierung ; Selbstdokumentation
Autor	Benjamin Ditzel
Organisation/Institution	Universität Hildesheim
Prozesse(s)	U08-0202 Akkreditierung bzw. externe Evaluation von Studiengängen

Sichtbar Bezeichnung
Revision Datum Freigabe Dateigröße

<input checked="" type="checkbox"/> Selbstdokumentation als Word (Word 97-2003)	<small>Revision 0 12.10.2009</small> <input checked="" type="checkbox"/> <small>1.79 MB</small>
<input checked="" type="checkbox"/> Selbstdokumentation als Word (Word 2007)	<small>Revision 0 12.10.2009</small> <input checked="" type="checkbox"/> <small>118.42 kB</small>

<http://www.uni-hildesheim.de/qm/doc.php?ID=6131>

15

Resümee

- Was haben wir erreicht?
 - Aufbruchstimmung in einzelnen Organisationseinheiten
 - Prozessoptimierungen in definierten Bereichen
- Was haben wir (noch) nicht erreicht?
 - Abteilungsübergreifende Optimierung von Schnittstellen
 - Nachhaltige Verankerung in der Universität
- Lessons Learned: Es braucht ...
 1. einen ständigen „Motor“ innerhalb der betroffenen Organisationseinheit
 2. die Bereitschaft der Beteiligten zu wirklichen Veränderungen
 3. jemanden, der die Beteiligten methodisch unterstützt und den Blick auf abteilungsübergreifende Aspekte lenkt
 4. ausreichende Zeit- und Personalressourcen

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !

Kontakt

Stiftung Universität Hildesheim
Benjamin Ditzel
Qualitätsmanager
Marienburger Platz 22, D-31135 Hildesheim
Telefon +49 (0)5121 883.115
E-Mail ditzel@uni-hildesheim.de
www <http://www.uni-hildesheim.de/de/qualitaet.htm>