



FH MÜNSTER
University of Applied Sciences

Prozesskultur. Campusmanagement. Digitalisierung.

Ein Erfahrungsbericht

Dr. Annika Boentert
Matthias Welp

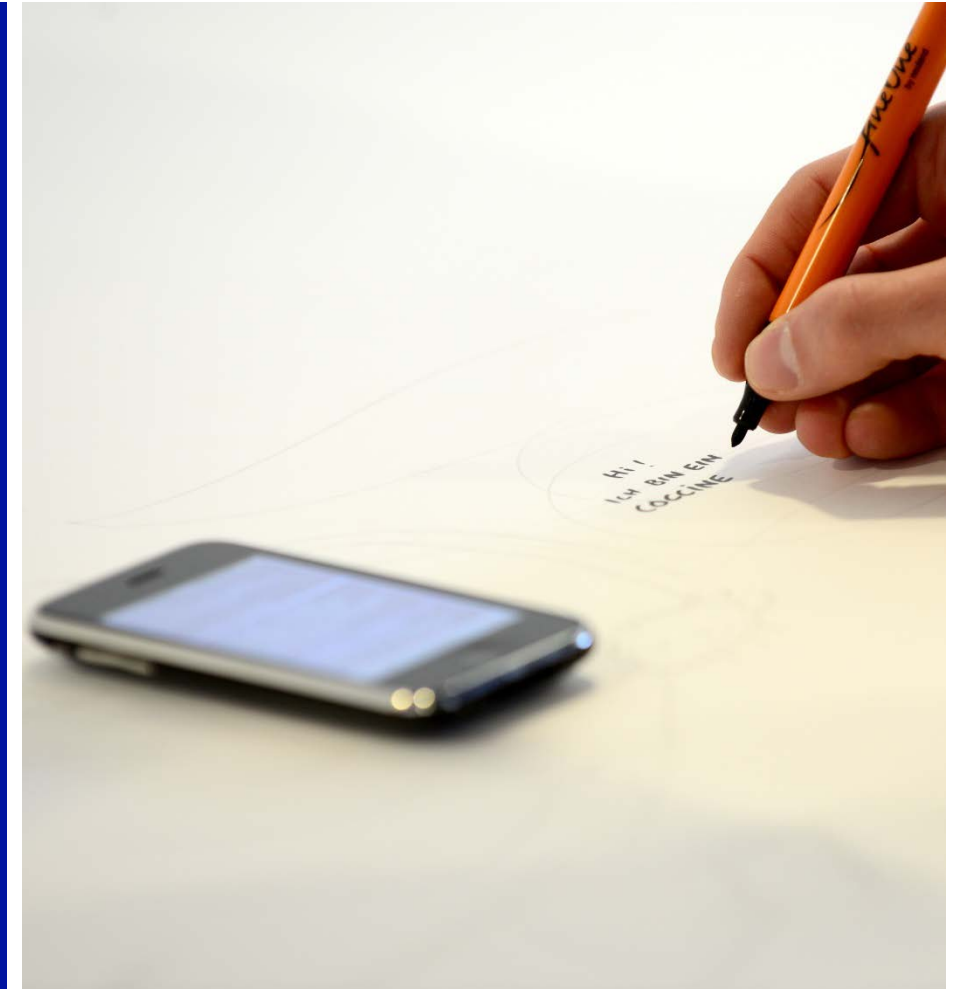
Wandelwerk – Zentrum für Qualitätsentwicklung

Robert-Koch-Str. 30 annika.boentert@fh-muenster.de / matthias.welp@fh-muenster.de
D-48149 Münster www.fh-muenster.de/wandelwerk



Agenda

- 1 FH Münster
- 2 Was bedeutet Prozesskultur?
- 3 Wie unterstützt die Prozesskultur die Einführung eines CaMS?
- 4 Wie fördert die Digitalisierung das Prozessmanagement?

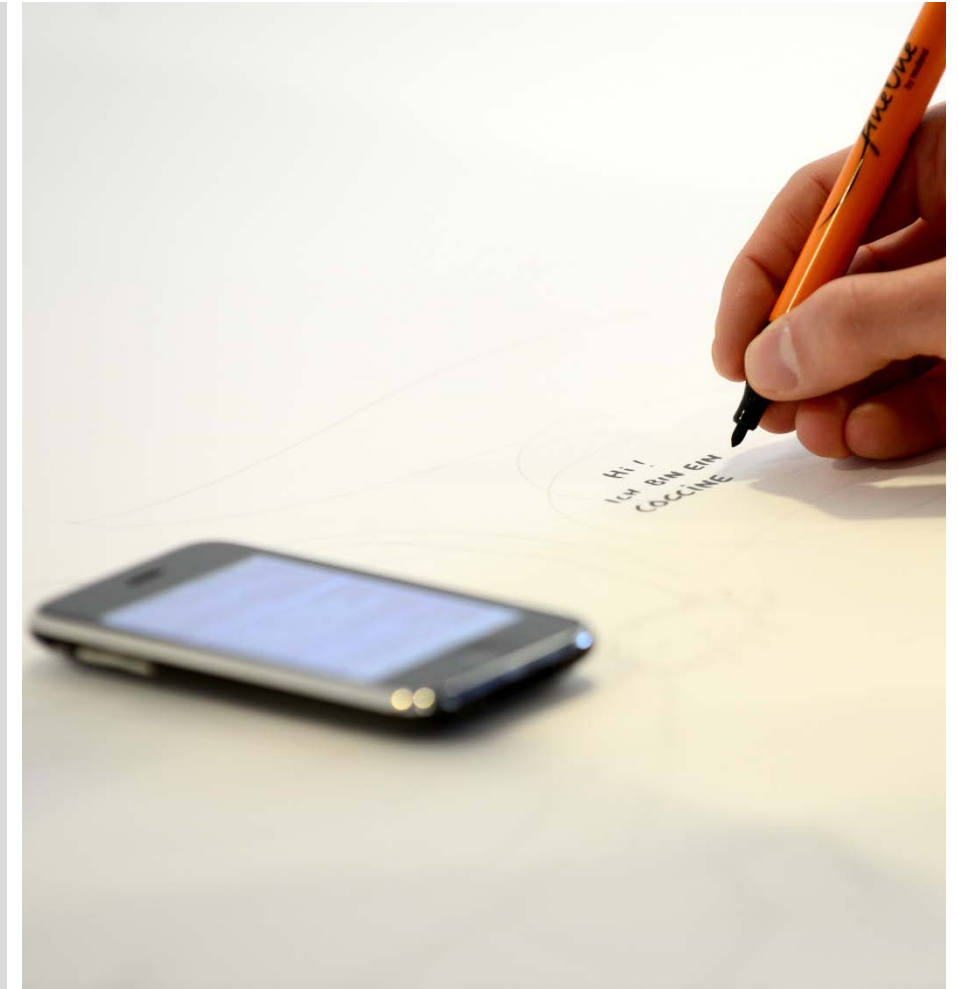


1 FH Münster

2 Was bedeutet Prozesskultur?

3 Wie unterstützt die Prozesskultur die Einführung eines CaMS?

4 Wie fördert die Digitalisierung das Prozessmanagement?



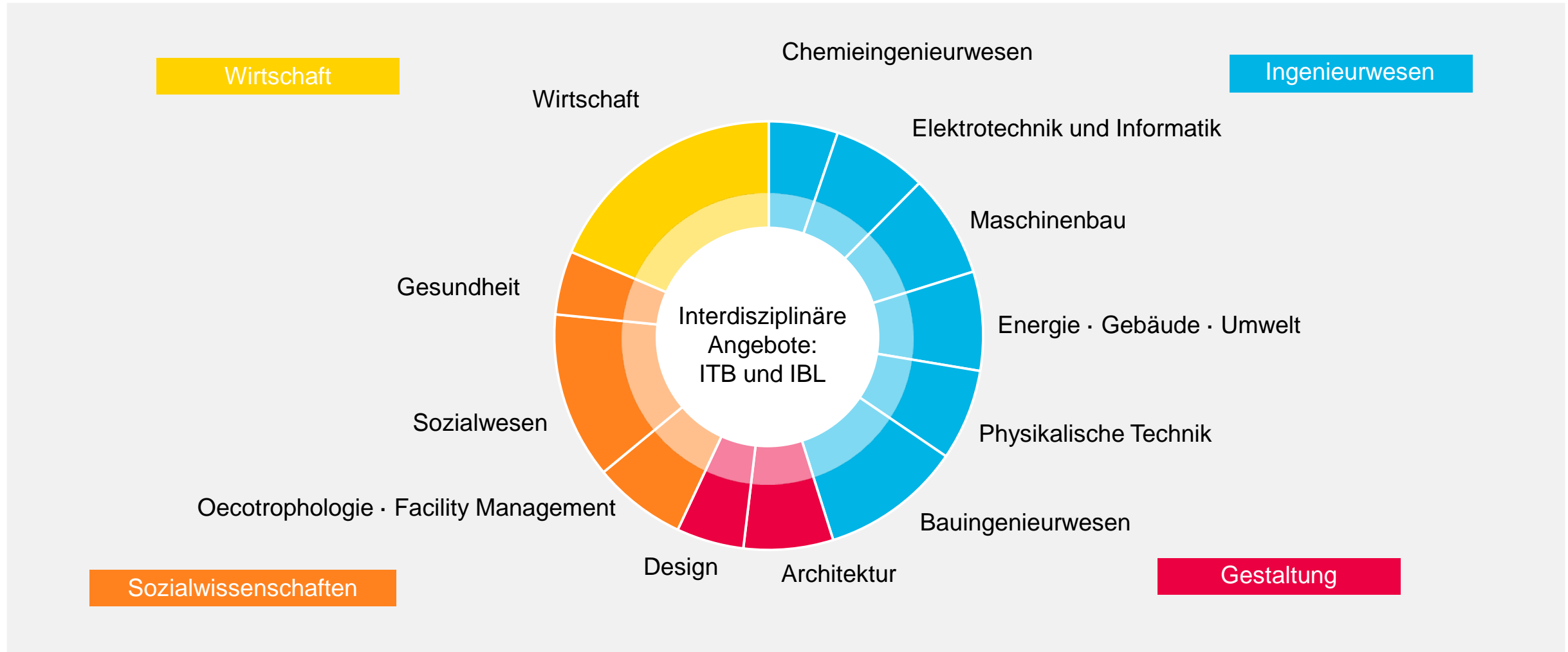


Ungefähr

14.500 Studierende
280 Professoren/innen
800 Weitere Beschäftigte

90 Studiengänge
12 Fachbereiche
1 ZWE





FH Münster

Prozessmanagement



1998:
Erste ISO 9001
Zertifizierung
am FB Wirtschaft

2007: Konzeption eines
HOCHSCHULWEITEN QM-
SYSTEMS



2008-2009:
Umsetzung mit
Förderung des
Stifterverbands



2005-2007:
HRK/ACQUIN-Projekt
Prozessqualität -
Prozessakkreditierung

2011: System-
akkreditierung

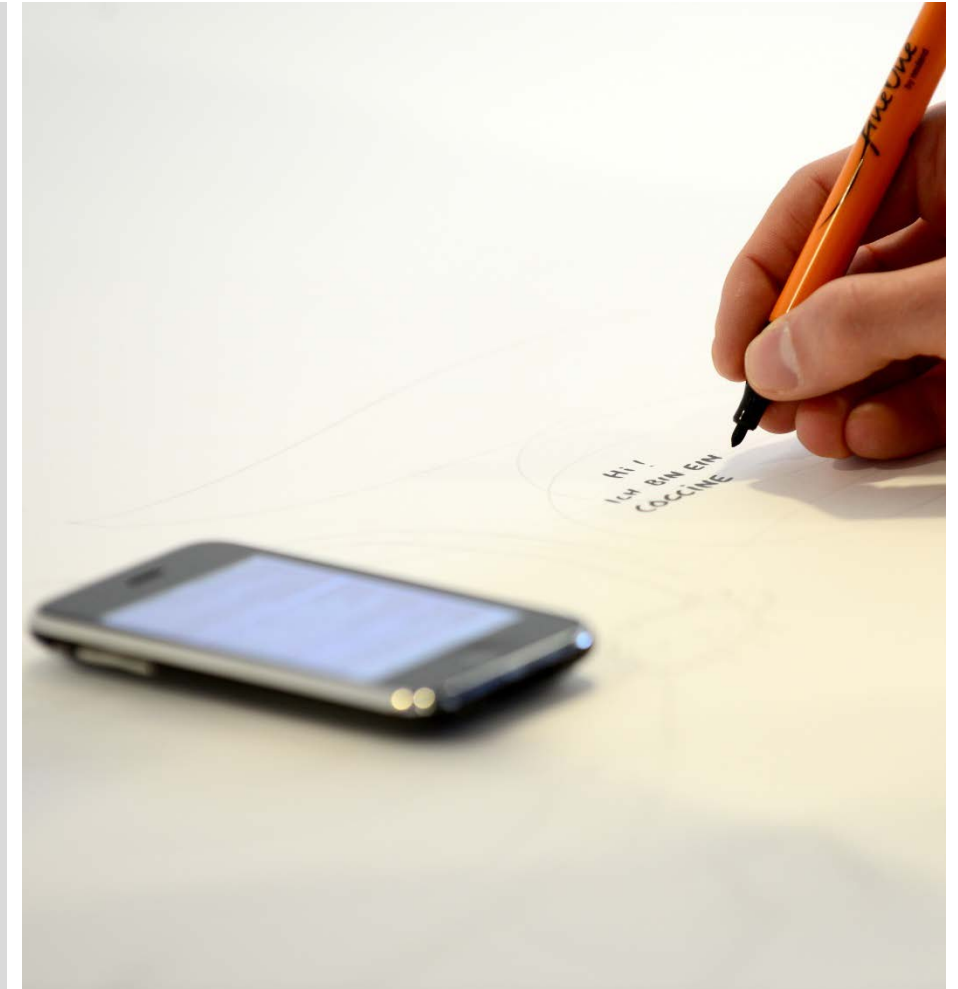


1 FH Münster

2 Was bedeutet Prozesskultur?

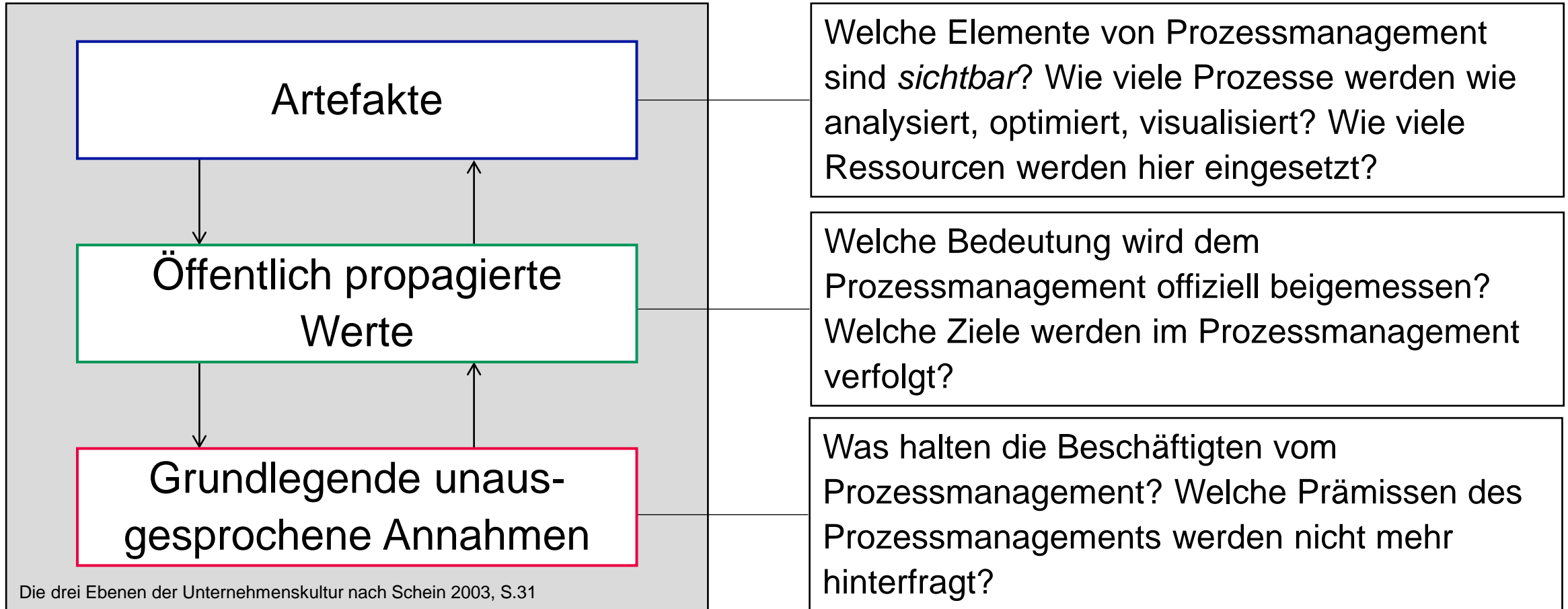
3 Wie unterstützt die Prozesskultur die Einführung eines CaMS?

4 Wie fördert die Digitalisierung das Prozessmanagement?



Was bedeutet Prozesskultur?

Deskriptiver Ansatz

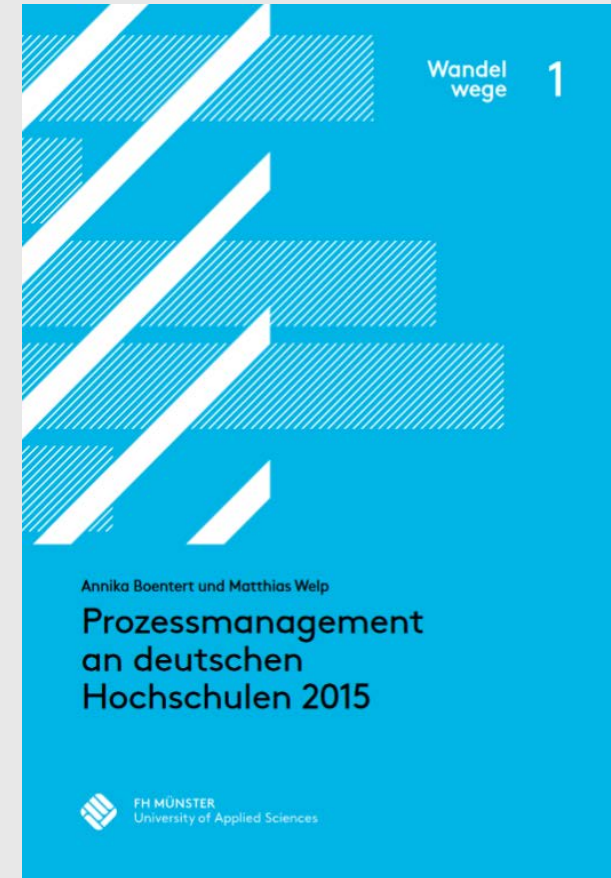


Was bedeutet Prozesskultur?

Deskriptiver Ansatz – Empirische Befunde

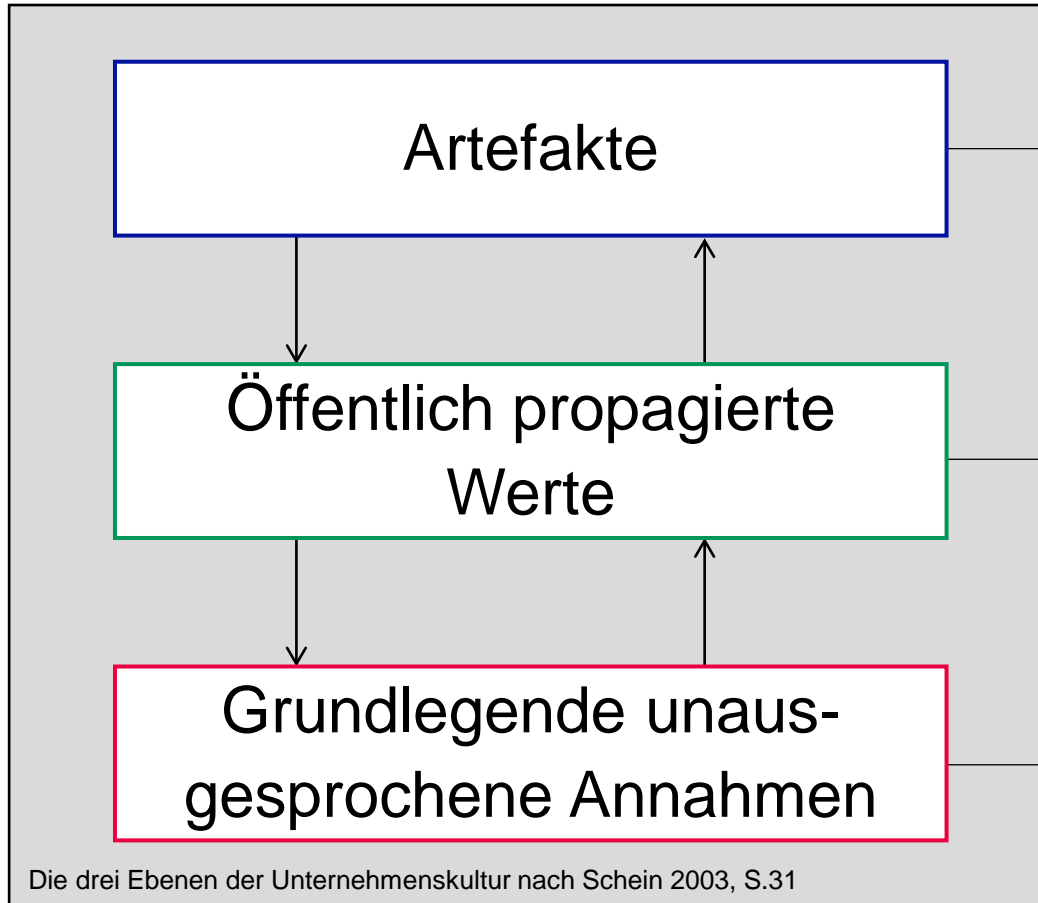
Boentert, Welp (2016):
Prozessmanagement an
deutschen Hochschulen 2015

Online unter: www.fhms.eu/wandelwege



Was bedeutet Prozesskultur?

Normativer Ansatz



- Prozessmanagement wird als Daueraufgabe professionell durchgeführt.
- Dokumentierte Prozesse werden in der Praxis ernst genommen.

- Prozessmanagement ist ein zentraler Baustein des Qualitätsmanagements.
- Alle – insbesondere Führungspersonal – füllen das Prozessmanagement mit Leben.

- Prozessoptimierung bringt mehr Nutzen als Aufwand.
- Zur Prozessoptimierung gehören bestimmte Aufgaben (z. B. im Prozessteam).

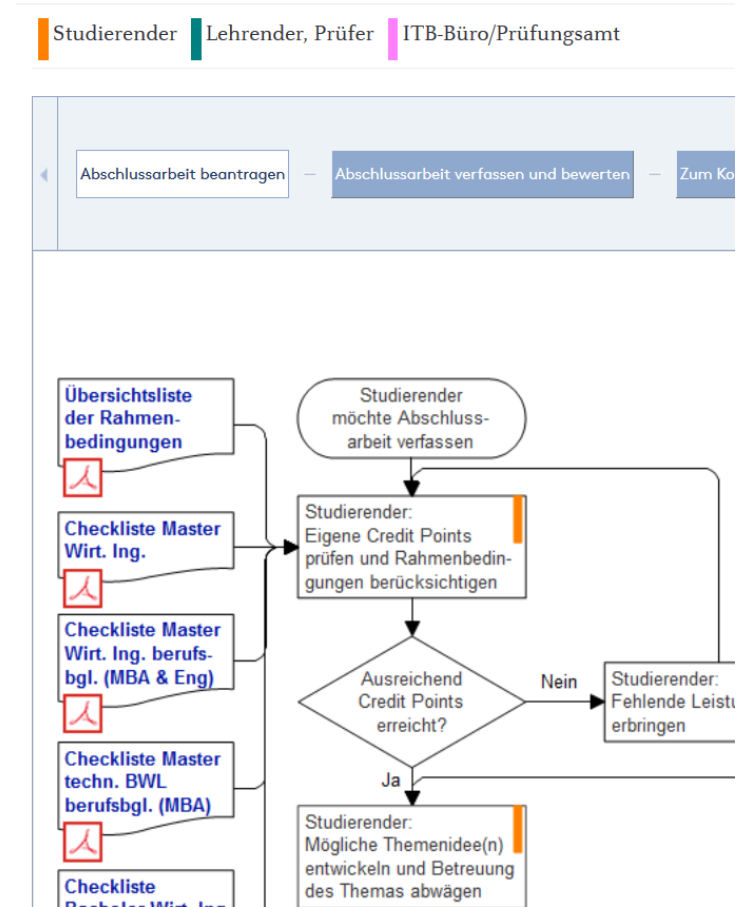
Was bedeutet Prozesskultur?

Indizien an der FH Münster: Artefakte

- Prozessmanagement wird als Daueraufgabe professionell durchgeführt.
- Dokumentierte Prozesse werden in der Praxis ernst genommen.

Prozessportal
FINDUS
seit 2009

76% der HS-/FB-
/Studiengangs-
leitungen nutzen
FINDUS
„mehrmals pro
Sem.“*



Was bedeutet Prozesskultur?

Indizien an der FH Münster: Öffentliche Unterstützung

- Prozessmanagement ist ein zentraler Baustein des Qualitätsmanagements.
- Alle – insbesondere Führungspersonal – füllen das Prozessmanagement mit Leben.

Z. B. im Hochschulentwicklungsplan verschiedene Verweise auf das FINDUS-Portal, die neue Prozesslandkarte, die Bedeutung von Prozessmanagement

Z. B. regelmäßige Einbindung von Präsidiumsmitgliedern in Prozessteamsitzungen, Teilnahme fast aller FB-/Studiengangleitungen an Selbstevaluation zu PM 2016

Was bedeutet Prozesskultur?

Indizien an der FH Münster: Selbstverständlichkeiten

- Prozessoptimierung bringt mehr Nutzen als Aufwand.
- Zur Prozessoptimierung gehören bestimmte Aufgaben (z. B. im Prozessteam).

83% der Mitglieder von HS-/FB-/Studiengangleitung bewerten FINDUS als sehr hilfreich oder hilfreich (Schulnotenskala: 1 oder 2 von 6)*

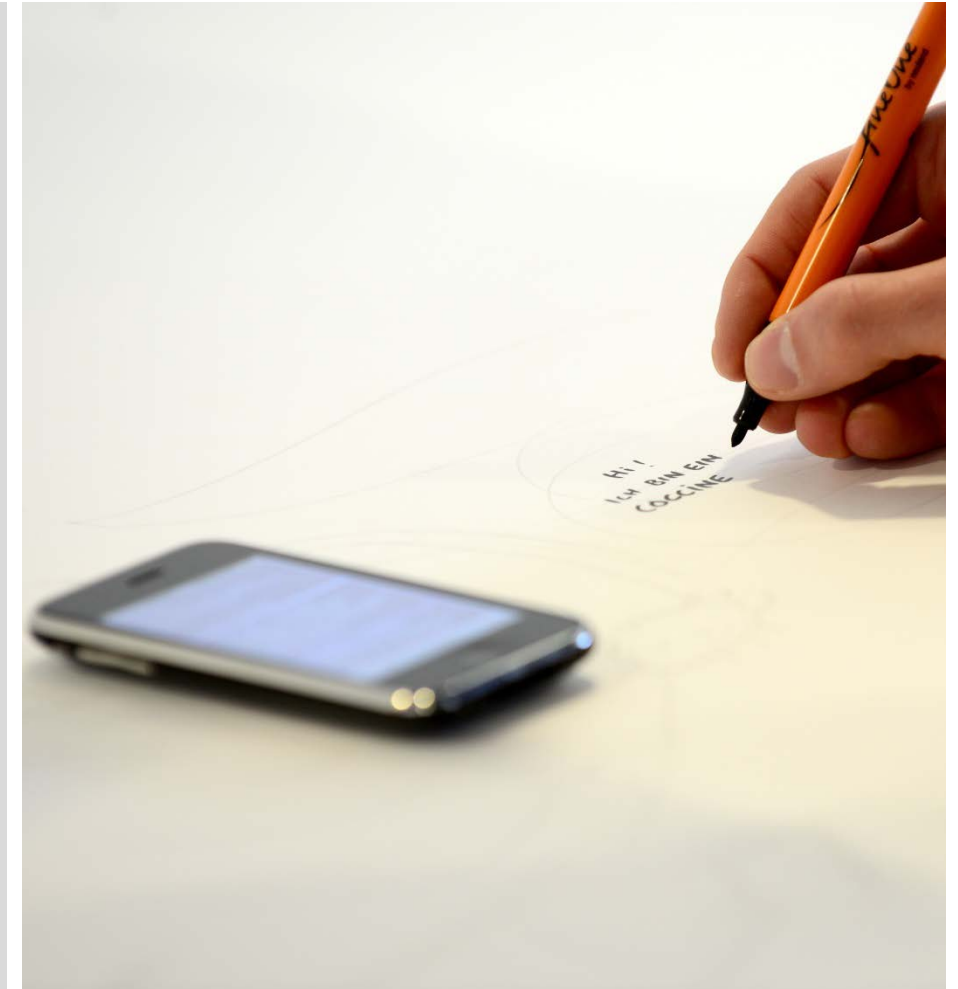
Z. B. große Routine bei vielen Hochschulbeschäftigten, teils auch Studierenden im Verständnis der Flussdiagramme in FINDUS

1 FH Münster

2 Was bedeutet Prozesskultur?

**3 Wie unterstützt die Prozesskultur
die Einführung eines CaMS?**

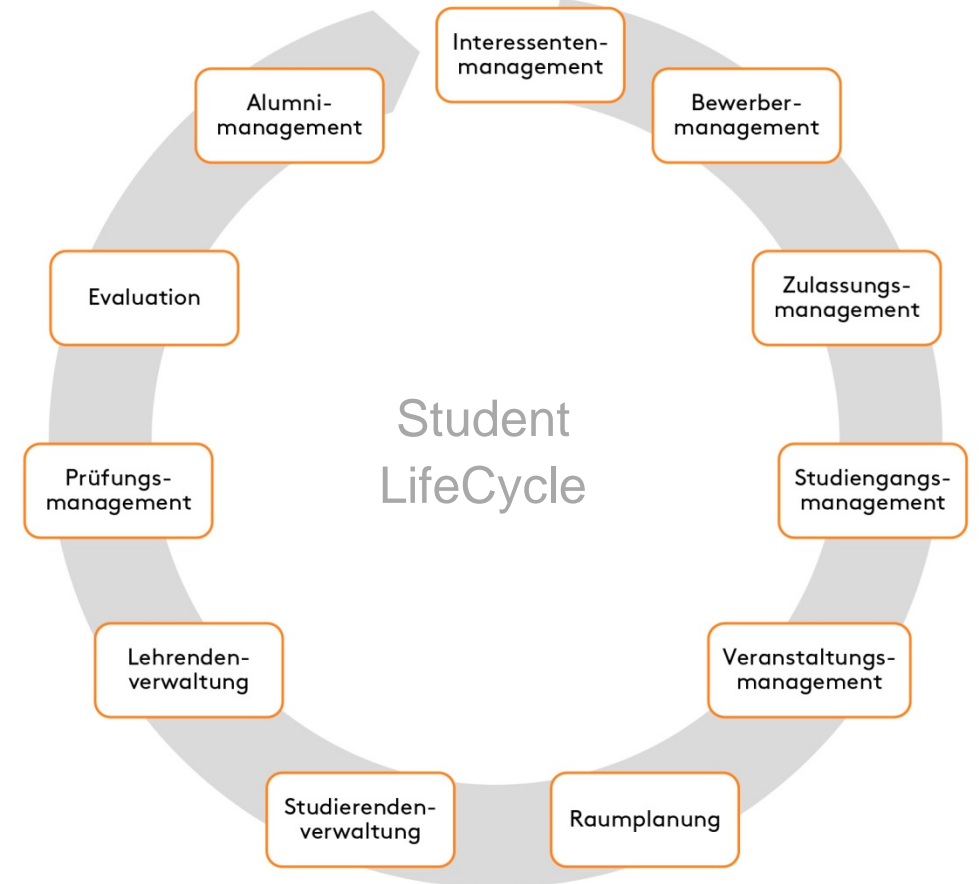
4 Wie fördert die Digitalisierung das
Prozessmanagement?



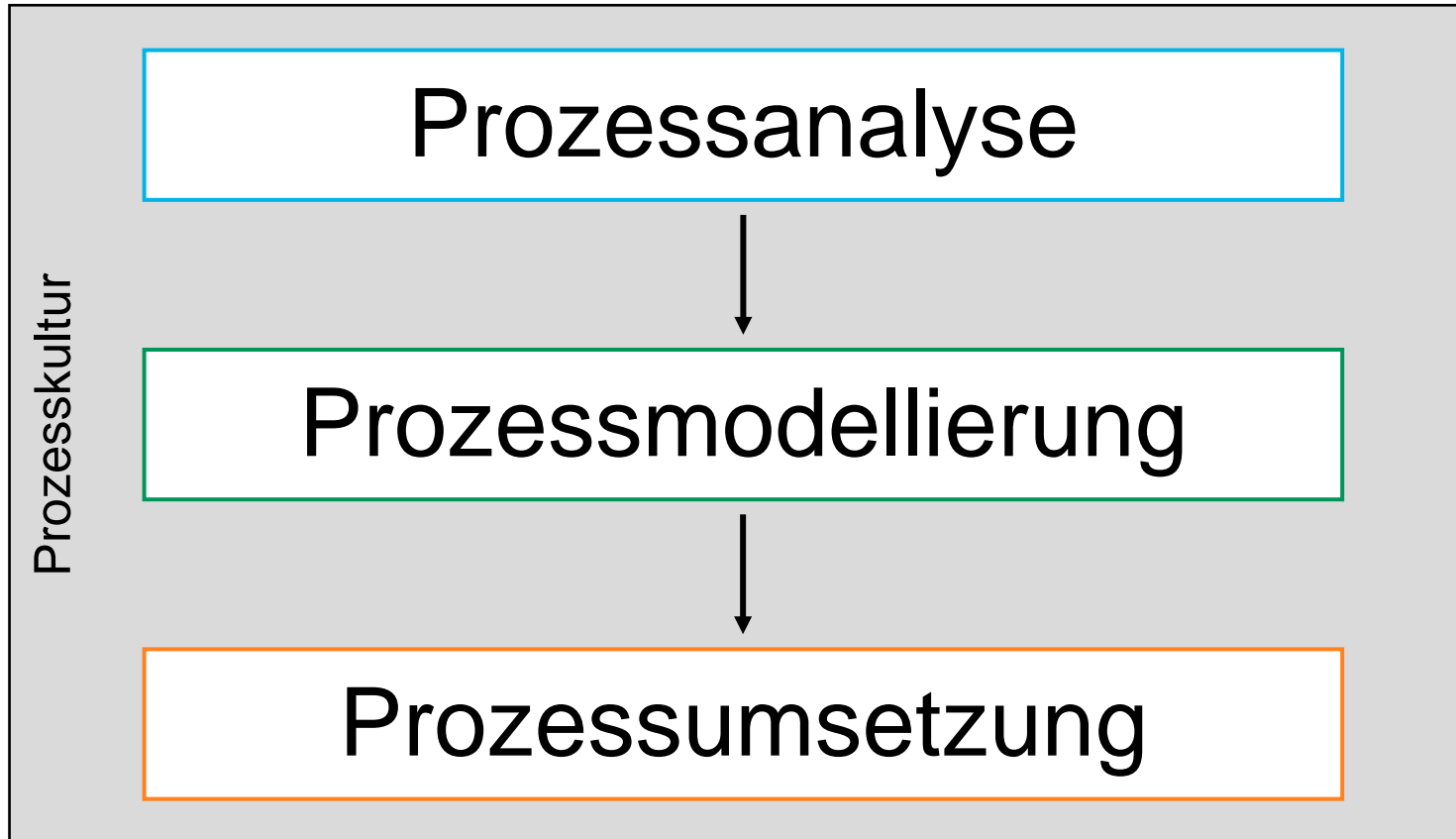
Wie unterstützt die Prozesskultur die Einführung eines CaMS?

Exkurs: Was ist ein Campus Management System (CaMS)?

- IT-System zur webbasierten integrierten Darstellung und Abwicklung der spezifischen Geschäftsprozesse des Student LifeCycle
- Zentrale Organisations-, Informations- und Interaktionsplattform der Hochschule für diesen Bereich



Wie unterstützt die Prozesskultur die Einführung eines CaMS?



Wie unterstützt die Prozesskultur die Einführung eines CaMS?

Prozessanalyse

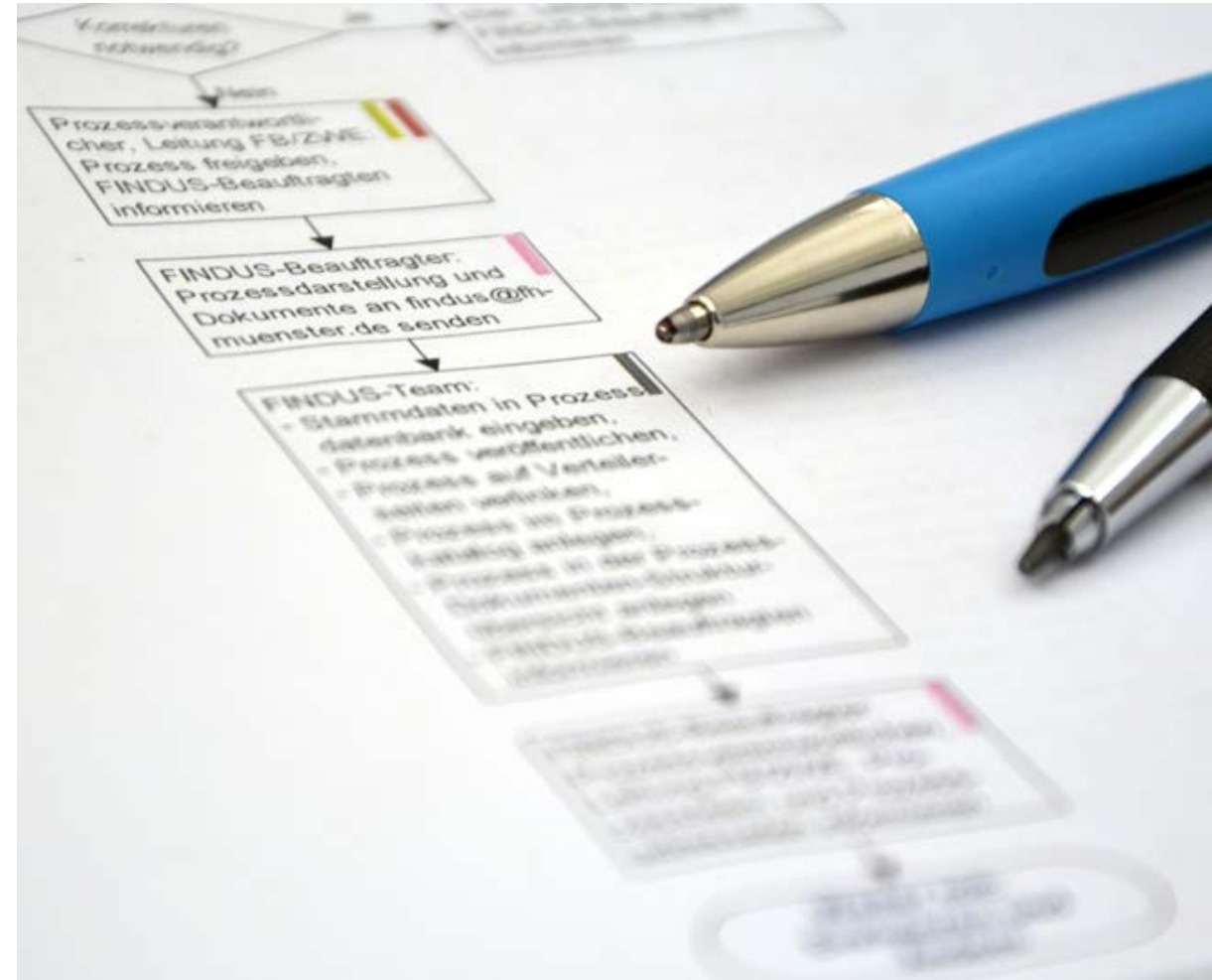
- Gemeinsame Sprache
- Gemeinsames Grundverständnis
- Relevanz definierter Prozesse
- Prozessdenken (End-to-End)
- Interdisziplinäre Zusammenarbeit
- Gestaltungswille
- Suche nach Vereinfachung



Wie unterstützt die Prozesskultur die Einführung eines CaMS?

Prozessmodellierung

- Gemeinsame Sprache
- Prozessdenken
- Einbringen von Prozesswissen
- Abgleich mit Referenzprozessen



Wie unterstützt die Prozesskultur die Einführung eines CaMS?

Prozessumsetzung

In vielen Bereichen noch „Zukunftsmusik“, aber es lässt sich erkennen:

- Gelebte Prozesse
- Weiterentwicklung von Prozessen
- Vereinfachung/Optimierung

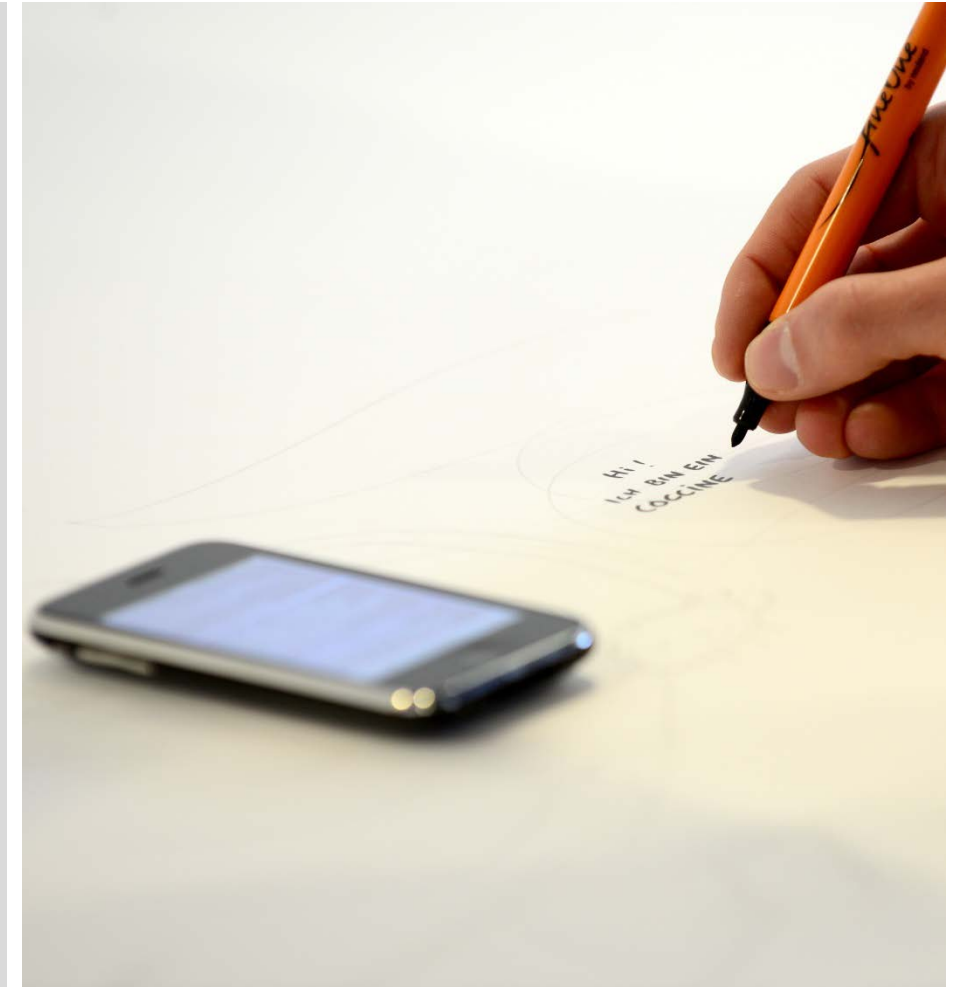


1 FH Münster

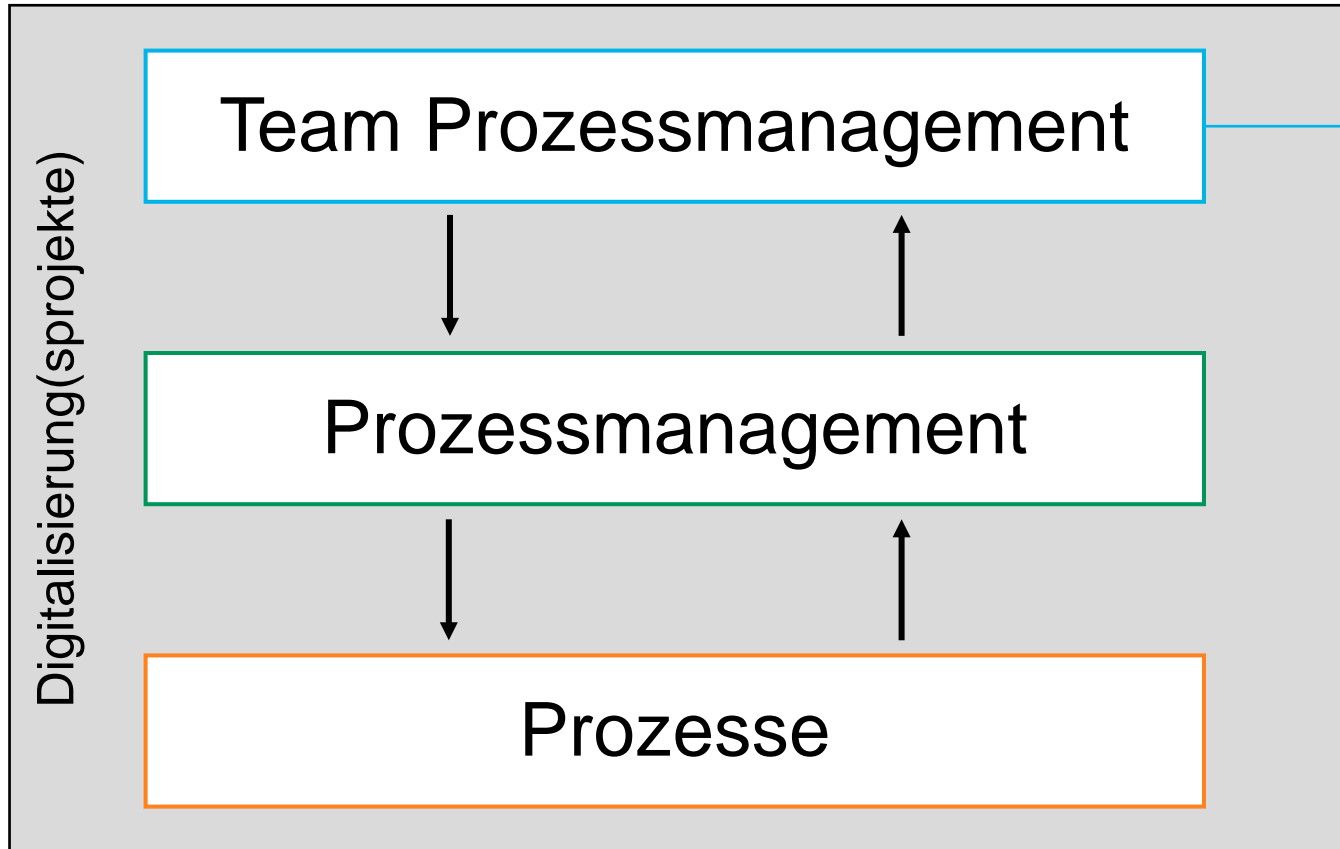
2 Was bedeutet Prozesskultur?

3 Wie unterstützt die Prozesskultur die
Einführung eines CaMS?

**4 Wie fördert die Digitalisierung das
Prozessmanagement?**

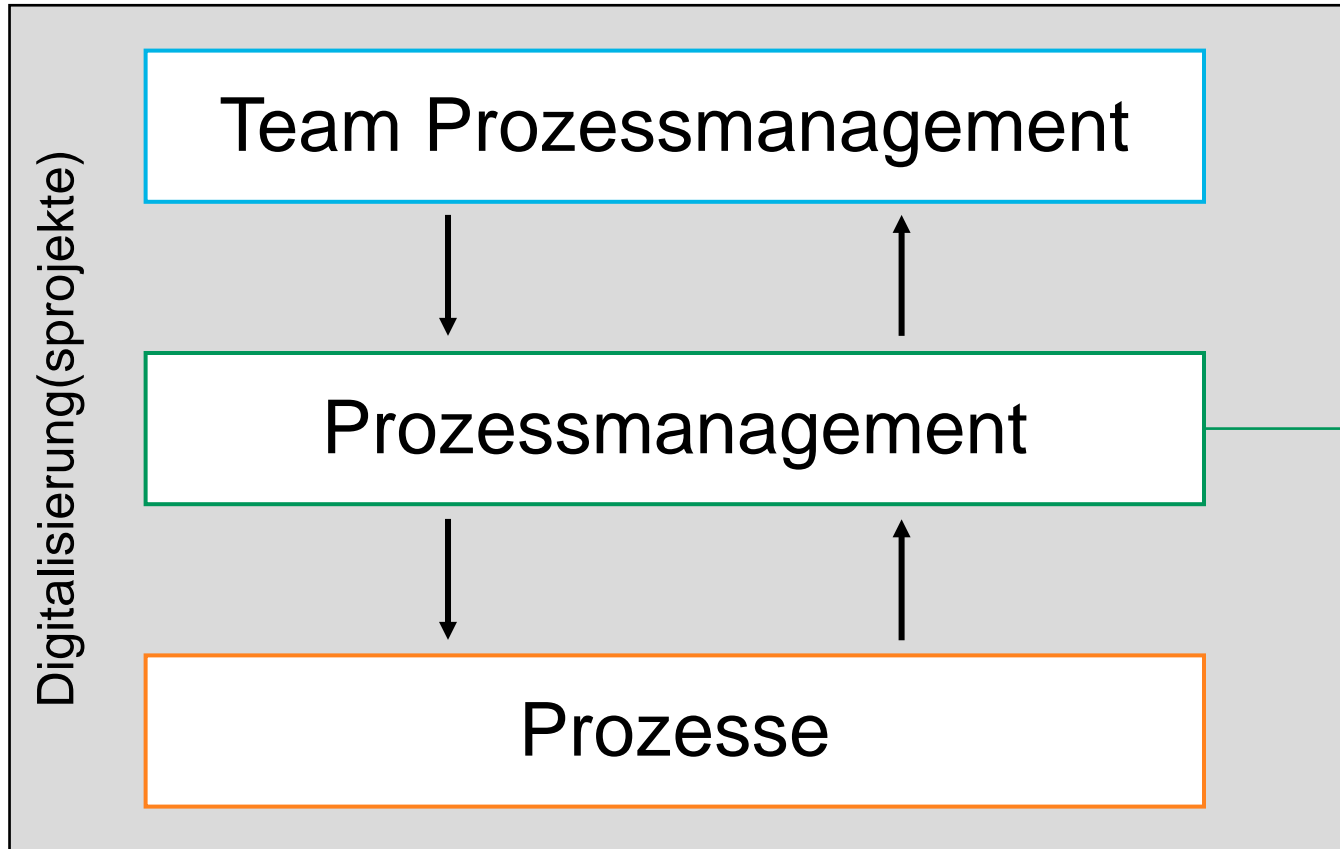


Wie fördert die Digitalisierung das Prozessmanagement?



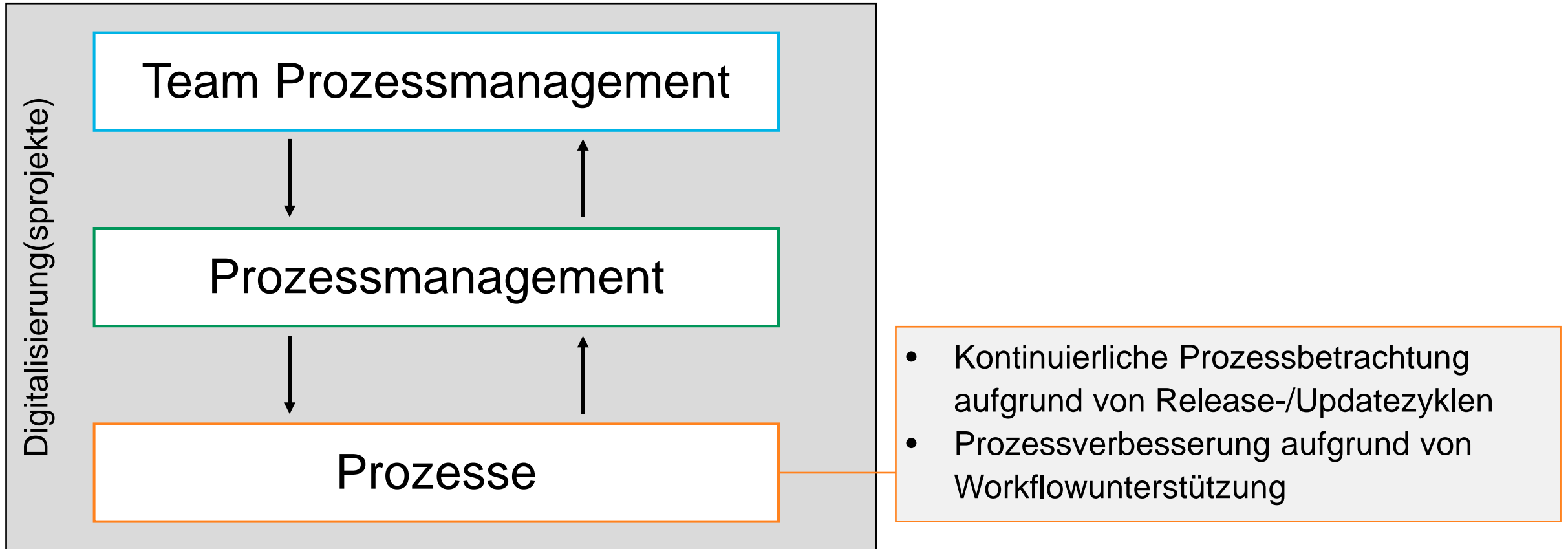
- Veränderte/verstärkte Wahrnehmung
- Größere Reichweite
- Projekte ermöglichen zusätzliche Ressourcen

Wie fördert die Digitalisierung das Prozessmanagement?



- Projekte sind Katalysatoren
- Projekte erzeugen Zeitdruck/-planung
- „Nebenprodukte“ werden erstellt
- Formularoptimierung wird erreicht
- Systematische Digitalisierungspotenzialanalyse

Wie fördert die Digitalisierung das Prozessmanagement?





Vielen Dank!

Dr. Annika Boentert
Matthias Welp

Wandelwerk – Zentrum für Qualitätsentwicklung

