

Warum Prozessergebnisse in Hochschulen genauer betrachtet werden sollten

Zusammenfassung:

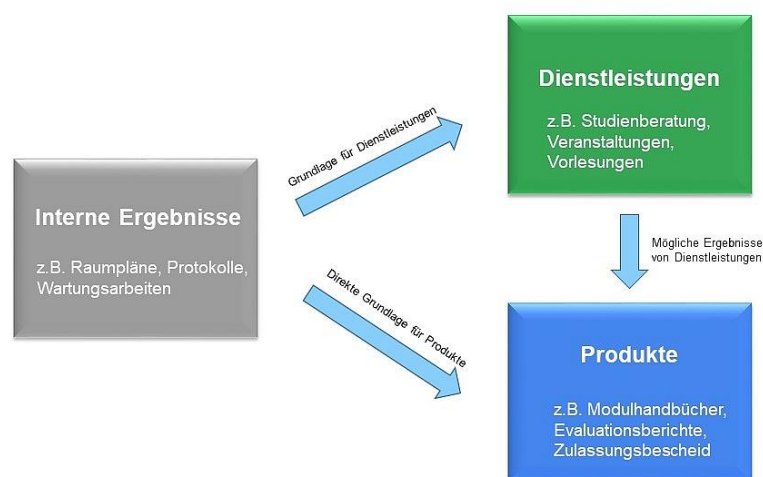
Prozessergebnisse in Hochschulen umfassen nicht nur klassische Produkte und Dienstleistungen, sondern auch interne Ergebnisse wie Protokolle, Raumplanungen oder Wartungsarbeiten. Diese Ergebnisse sind essenziell für den Betrieb und die strategische Weiterentwicklung. Ihre systematische Berücksichtigung im Prozessmanagement-Lebenszyklus (PMLC) sowie in Dokumentationen wie Prozesssteckbriefen verbessert Transparenz, Effizienz und Qualität.

Produkte, Dienstleistungen und interne Ergebnisse

Produkte und Dienstleistungen sind die bekanntesten Ergebnisse von Prozessen – sowohl in Unternehmen als auch in Hochschulen. Produkte sind häufig physisch, können ohne direkte Interaktion mit dem Kunden entstehen und beinhalten oft dienstleistungsbezogene Elemente. Dienstleistungen hingegen zeichnen sich durch ihre immaterielle Natur aus und erfordern meist eine direkte Interaktion zwischen Organisation und Kunde.

Im Hochschulkontext reicht diese Einteilung jedoch nicht aus. Viele Prozesse erzeugen Ergebnisse, die weder als klassisches Produkt noch als direkte Dienstleistung eingeordnet werden können. Beispiele dafür sind Raumbelegungen, die Organisation von Veranstaltungen, Schulungen, Protokollierungen oder Wartungsarbeiten. Diese Ergebnisse, oft als „interne“ oder „administrative Ergebnisse“ bezeichnet, sind primär für die Organisation selbst relevant. Sie sichern den reibungslosen Betrieb und unterstützen strategische Ziele, haben jedoch selten eine direkte Wirkung auf externe Kunden.

Prozessergebnisse in Hochschulen: Von internen Ergebnissen zu Produkten und Dienstleistungen



Interne Ergebnisse sind die Basis für viele Prozesse, die sowohl Dienstleistungen als auch Produkte ermöglichen.

Flexibilität in der Definition von Prozessergebnissen

Hochschulen benötigen eine flexible Betrachtung ihrer Prozessergebnisse. Nicht jeder Output passt strikt in die Kategorien Produkt oder Dienstleistung. Eine solche Flexibilität

ermöglicht es, die vielfältigen Ergebnisse von Prozessen in Hochschulen systematisch zu erfassen und zu managen, unabhängig davon, ob sie intern oder extern genutzt werden.

Warum sind interne Ergebnisse essenziell?

Obwohl interne Ergebnisse häufig im Hintergrund bleiben, sind sie unverzichtbar für die Funktionsfähigkeit einer Hochschule. Ohne durchdachte Raumplanung, zuverlässige Infrastruktur oder gut dokumentierte Entscheidungsprozesse stockt der Hochschulbetrieb.

Ein gutes Geschäftsprozessmanagement, das solche Ergebnisse ebenfalls gezielt einbezieht, verbessert nicht nur die Effizienz, sondern auch die Qualität der Abläufe. Engpässe können identifiziert, Ressourcen effektiver genutzt und die Kommunikation optimiert werden.

Die Rolle interner Ergebnisse im Projektmanagement-Lebenszyklus (PMLC)

Auch Prozesse, die primär interne Ergebnisse generieren, können vom Prozessmanagement-Lebenszyklus (PMLC) profitieren. Dazu zählen beispielsweise Prozesse zur Protokollierung von Sitzungen, zur Erstellung von Risikoanalysen oder zur Planung von Ressourcen.

Der PMLC bietet eine strukturierte Herangehensweise, die es ermöglicht, interne Ergebnisse systematisch zu planen, zu dokumentieren und zu steuern. Im Hochschulkontext ist dies besonders wertvoll für Prozesse wie die Einführung neuer Studiengänge, die Umsetzung digitaler Infrastrukturen oder die Planung von Großveranstaltungen. Eine klare Steuerung dieser internen Ergebnisse trägt dazu bei, Transparenz zu schaffen und die Effizienz sowie die Qualität der Prozessergebnisse zu erhöhen.

Warum interne Ergebnisse in Prozessdokumentationen aufgenommen werden sollten

Interne Ergebnisse sollten systematisch in Dokumenten wie Prozessbeschreibungen oder Prozessteckbriefen aufgeführt werden, um ihre Relevanz sichtbar zu machen und eine gezielte Steuerung zu ermöglichen. Die Benennung von Ergebnissen wie Raumbelungsplänen oder Entscheidungsprotokollen schafft Klarheit über die Ziele eines Prozesses, zeigt Abhängigkeiten zwischen Prozessen und Schnittstellen auf und erleichtert die Koordination. Zudem können Kennzahlen definiert werden, um interne Ergebnisse bewerten und kontinuierlich verbessern zu können.

Henning Rudewig, 20. Januar 2025

Für weitere Informationen oder Rückfragen wenden Sie sich bitte an <https://www.qm-campus.de> oder schreiben Sie eine E-Mail an qm-campus@tdmail.de