

Prozessmanagement in der Praxis: Klärung von Zielen, Zwecken und Ergebnissen zur Optimierung von Organisationen

Operatives Prozessmanagement spielt eine zentrale Rolle in der Optimierung von Prozessen innerhalb einer Organisation. Es umfasst die Festlegung und Erhebung von Kennzahlen, die dazu dienen, Prozesse effizient und zielgerichtet zu steuern. Dieser Fachbeitrag soll in diesem Zusammenhang die Bedeutung von Prozesszielen, Prozessergebnissen und Prozesszwecken verdeutlichen, wobei die Klarstellung dieser Begriffe im Vordergrund steht. Ein besonderer Fokus wird darauf gelegt, wie spezifische Aspekte innerhalb eines Prozesses gezielt hervorgehoben und optimiert werden können, um die definierten Ziele zu erreichen. Anhand praxisnaher Beispiele wird erläutert, wie diese Begriffe angewendet werden und wie sie sich auf strategische Dokumente wie den Struktur- und Entwicklungsplan oder das Leitbild der Organisation beziehen.

Um diese Begriffe besser zu verstehen, kann ein einfaches Beispiel aus dem Alltag herangezogen werden: das Kuchenbacken innerhalb einer Familie, die sich gesünder ernähren möchte. In dieser Familie besteht das Vorhaben, eine gesunde Ernährung zu fördern, was unter anderem bedeutet, Zucker zu vermeiden. Der Prozess, der dies unterstützt, ist das Kuchenbacken zum Geburtstag.

- **Prozessergebnis:** Der fertig gebackene Kuchen.
- **Prozesszweck:** Einen Kuchen zu backen.
- **Prozessziel:** Kein oder wenig Zucker im Kuchen. Die Kennzahl hierfür könnte der Zuckergehalt pro 100 Gramm des fertig gebackenen Kuchens sein.

Dieses Prozessziel unterstützt direkt das übergeordnete Ziel der Familie, sich gesünder zu ernähren. Indem der Zuckergehalt im Kuchen minimiert wird, trägt der Prozess des Kuchenbackens zur Erreichung des gesundheitlichen Ziels bei.

Ähnlich wie im Beispiel des Kuchenbackens lassen sich Prozessziele, Prozessergebnisse und Prozesszwecke auch in komplexeren organisationalen Kontexten anwenden, beispielsweise in einer Hochschule. Hier dienen strategische Dokumente wie der Struktur- und Entwicklungsplan oder das Leitbild als Orientierung für die Festlegung von Zielen und Prozessen.

Prozessziel, Prozessergebnis, Prozesszweck und Fokus: Ein Überblick

Ein **Prozessziel** ist die angestrebte Wirkung eines Prozesses. Es wird aus den strategischen oder operativen Zielen der Organisation abgeleitet und definiert, was der Prozess letztendlich erreichen soll. Das Prozessziel ist ein zentraler Indikator für den Erfolg des Prozesses und muss im Einklang mit den übergeordneten Zielen der Organisation stehen, wie sie beispielsweise im Struktur- und Entwicklungsplan oder im Leitbild festgelegt sind. Das Prozessziel beschreibt, wie der Prozess zur Erreichung dieser übergeordneten Ziele beitragen soll.

Das **Prozessergebnis** bezeichnet das konkrete Resultat, das aus dem Prozess hervorgeht, also den Output. Es ist das greifbare oder messbare Endprodukt, das durch den Prozess erzielt wird und dient als Nachweis dafür, dass das Prozessziel erreicht wurde.

Der **Prozesszweck** beschreibt den Grund, warum ein Prozess durchgeführt wird. Er erklärt das „Warum“ hinter dem Prozess und gibt an, wozu dieser dient. Der Prozesszweck stellt sicher, dass der Prozess zielgerichtet durchgeführt wird und direkt zur Erreichung des übergeordneten Ziels beiträgt.

Der **Fokus** bezieht sich auf den speziellen Aspekt oder die spezifische Ausrichtung innerhalb eines Prozesses, die besonders betont oder optimiert werden soll. Er zeigt auf, wo die Aufmerksamkeit im Prozess liegen sollte, um das Prozessziel effektiv zu erreichen. Durch die Fokussierung auf bestimmte Bereiche kann die Effizienz des Prozesses gesteigert und das gewünschte Ergebnis besser erreicht werden.

Veranschaulichung durch Beispiele

1. Übergeordnetes Ziel: Kundenzufriedenheit und Compliance

Prozess: Immatrikulationsprozess.

Prozessziel: Sicherstellung einer schnellen, fehlerfreien Immatrikulation, die die Anforderungen der Studierenden erfüllt und den rechtlichen Vorgaben entspricht.

Fokus: Schnelle Einschreibung und Reduzierung von Widersprüchen.

Prozesszweck: Ermöglichen, dass Studierende sich erfolgreich einschreiben können.

Prozessergebnis: Erfolgreiche Immatrikulation der Studierenden.

Strategischer Bezug: Das Ziel der Kundenzufriedenheit und Compliance im Immatrikulationsprozess ist eng mit dem Leitbild der Organisation verknüpft, das die Förderung von Bildungsgerechtigkeit und die Einhaltung von Qualitätsstandards betont. Durch die Fokussierung auf eine schnelle und fehlerfreie Einschreibung wird sichergestellt, dass diese strategischen Prioritäten erfüllt werden.

2. Übergeordnetes Ziel: Nachhaltigkeit und Klimaschutz

Prozess: Dienstreisemanagement.

Prozessziel: Minimierung des ökologischen Fußabdrucks der Organisation durch Reduzierung unnötiger Dienstreisen und Förderung umweltfreundlicher Alternativen.

Fokus: Reduzierung des ökologischen Fußabdrucks.

Prozesszweck: Ermöglichen, dass Dienstreisende eine Dienstreise beantragen können, über die dann entschieden wird.

Prozessergebnis: Entscheidung über den Dienstreiseantrag.

Strategischer Bezug: Die Ziele der Nachhaltigkeit und des Klimaschutzes sind oft Teil des Struktur- und Entwicklungsplans, der die ökologische Verantwortung der Organisation betont. Durch die Fokussierung auf die Reduzierung des ökologischen Fußabdrucks im Dienstreisemanagement wird ein wichtiger Beitrag zur Umsetzung dieser strategischen Ziele geleistet.

3. Übergeordnetes Ziel: Attraktivität als Arbeitgeber und Familienfreundlichkeit

Prozess: Beantragung von mobilem Arbeiten.

Prozessziel: Förderung einer familienfreundlichen Unternehmenskultur durch flexible Arbeitsmodelle, die die Work-Life-Balance unterstützen.

Fokus: Unterstützung von Work-Life-Balance.

Prozesszweck: Ermöglichen, dass Mitarbeiter von zu Hause oder anderen Orten arbeiten können.

Prozessergebnis: Genehmigung oder Ablehnung des Antrags auf mobiles Arbeiten.

Strategischer Bezug: Die Verbesserung der Arbeitgeberattraktivität und Familienfreundlichkeit ist häufig ein Ziel, das im Leitbild oder in strategischen Personalentwicklungsplänen festgehalten wird. Der Fokus auf die Unterstützung der Work-Life-Balance durch mobiles Arbeiten trägt dazu bei, dieses Ziel zu verwirklichen und die Organisation als attraktiven Arbeitgeber zu positionieren.

Zusammenfassung

Die genaue Definition und Ausrichtung von Prozessziel, Prozessergebnis, Prozesszweck und Fokus ist entscheidend für den Erfolg des operativen Prozessmanagements. Diese Elemente sollten stets in Bezug auf die übergeordneten strategischen Dokumente der Organisation, wie den Struktur- und Entwicklungsplan oder das Leitbild, betrachtet werden. Der Fokus, als spezifischer Bereich innerhalb des Prozesses, hilft dabei, gezielt Verbesserungen vorzunehmen und die gewünschten Ziele effizient zu erreichen. Die hier dargestellten Beispiele verdeutlichen, wie wichtig es ist, den Fokus richtig zu setzen und in den Gesamtprozess zu integrieren, um die Effektivität und Zielgenauigkeit des Prozessmanagements zu steigern und die strategischen Ziele der Organisation zu unterstützen.

Henning Rudewig, 23.08.2024

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