

Verwaltungsbenchmarking



Studierendenverwaltung als
Benchmarkingobjekt

Hannover 06.-07.04.2005



„...das Durchführen von **Vergleichen** mit anderen Organisationen und das anschließende **Lernen** aus den **Erkenntnissen**, die aus diesen Vergleichen resultieren“

„...mit **Methode** über den Zaun schauen“ oder
„Kiebitzen auf **Gegenseitigkeit**“

Allgemeine Aufgaben

in der Studierendenverwaltung

- Hochschulzugang (Bewerbung, Zulassung, Nachrücken, Einschreibung)
- Studienverlauf (Rückmeldung, Beurlaubung)
- Studienabschluss (Exmatrikulation)

Fazit auf den ersten Blick!

- Zu wenig Unterschiede, standardisierte Abläufe nach Vorgaben, Vergleich ineffektiv

- zentrale und/oder dezentrale Organisationsstrukturen
- unterschiedliche EDV-Unterstützung
- unterschiedliche Studien- und Zulassungsordnungen
- wachsende Komplexität durch Modularisierung, BA/MA und Eignungsfeststellungsverfahren

Fazit auf den zweiten Blick!

- zu große Unterschiede, „bei uns ist alles ganz anders“, systematischer Vergleich nicht möglich

Wenn man jedoch...



die Unterschiede
sichtbar macht



und die Vergleichbarkeit
gewährleistet

... ist ein Lernen von den Besten möglich!

Ansätze für Benchmarking

in der Studierendenverwaltung

Kennzahlenorientiert / quantitativ:

- Vergleich von Kennzahlen (Input / Output)
- Auf der Grundlage von Aufwandschätzungen, Fallzahlen und Basiszahlen
- leistungsbezogene Interpretation der Kennzahlen

Prozessorientiert / qualitativ:

- Vergleich von Prozessen
- Ergänzt durch Aufwandschätzung und Kennzahlenbildung
- Optimierungsmaßnahmen entwickeln und evaluieren

Objekte

- Standards
- BM-Gruppe definiert Objekte

Auswahlkriterien

- quantifizierbar
- eindeutig abgrenzbar

Aufwand

- Datenverfügbarkeit
- Anspruch an Differenzierung

Produkt/Aufgabe	Istaufwand Stichtag: ...		andere Abteilung
	Personal	stud. Hilfskr.	
	Geschätzter Aufwand in VZÄ	Summe in Jahres- stunden	
1	2	3	5
...			
Studienverlauf			
Rückmeldung			
Beurlaubung			
Exmatrikulation			
Studiengangs- bzw. Studienfachwechsel			
Sonstige Aufgaben der Studierendenverwaltung			
Statistik (Berwerber-, Zulassungsstatistik usw.)			
...			

Produkt/Aufgabe	Istaufwand Stichtag: ...		andere Abteilung
	Personal	stud. Hilfskr.	
	Geschätzter Aufwand in VZÄ	Summe in Jahres- stunden	
1	2	3	5
...			
Zulassungsverfahren			
Zulassungsvoraussetzungen (Prüfung der Hochschulzugangsberechtigung u.a. formaler Anforderungen)			
Auswahlverfahren Bsp.: Auswahlgespräche, Eignungsfeststellungsverfahren			
Nachrückverfahren			
Klageverfahren			
...			

Kategorie/Basiszahl	Erhebungs- zeitraum	Fall- zahlen
1	2	3
Zulassung		
Anzahl der Zulassungen	WS .. / SS ..	
Anzahl der zugelassenen Bildungsausländer	WS .. / SS ..	
Anzahl Zulassungen über Auswahlverfahren	WS .. / SS ..	
Anzahl Zulassungen im Rahmen der Nachrückverfahren	WS .. / SS ..	

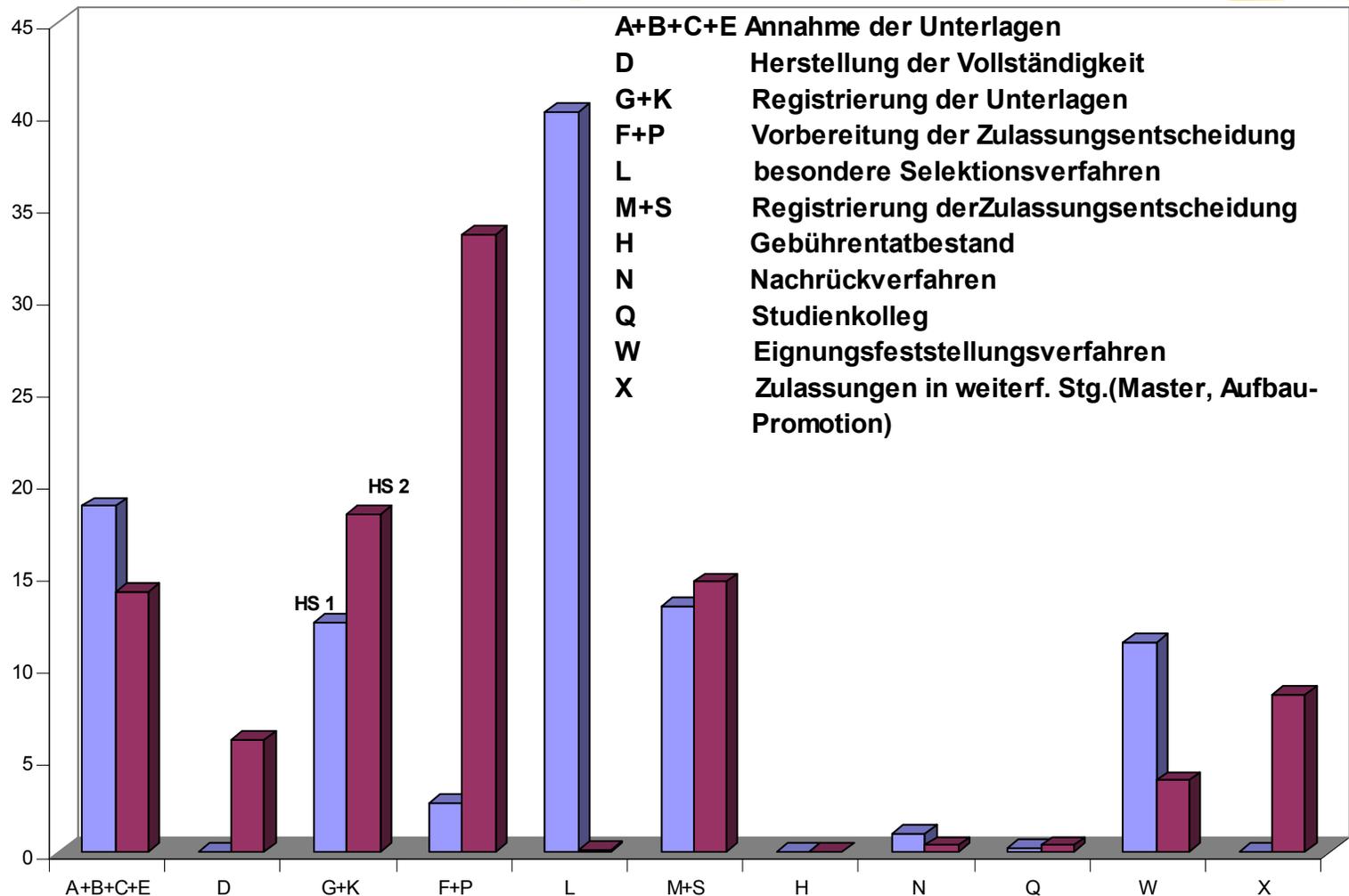
Quantitatives Benchmarking - Aufwand je Studierende

Produktbereiche / Produkte	HS 1		HS 2		HS 3		HS 4	
	VZÄ		VZÄ		VZÄ		VZÄ	
	absolut	je 10.000 Stud	absolut	je 10.000 Stud	absolut	je 10.000 Stud	absolut	je 10.000 Stud
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Leitung	0,21	0,70	0,09	0,23	0,4	0,32	0,35	0,35
Bewerbung	0,25	0,83	0,06	0,15	1,22	0,98	1,69	1,69
Zulassung	0,18	0,60	0,36	0,90	1,59	1,27	2,29	2,29
Einschreibung	0,32	1,07	0,28	0,70	0,88	0,70	0,94	0,94
Rückmeldung	0,20	0,67	0,25	0,63	0,3	0,24	0,28	0,28
Beurlaubung	0,16	0,53	0,09	0,23	0,3	0,24	0,08	0,08
Exmatrikulation	0,18	0,60	0,09	0,23	0,36	0,29	0,17	0,17
Beratung		0,00		0,00		0,00		0,00
persönlich	0,11	0,37	0,15	0,38	0,85	0,68	0,54	0,54
schriftlich	0,04	0,13	0,02	0,05	0,31	0,25	0	0,00
telefonisch	0,11	0,37	0,08	0,20	0,55	0,44	0,16	0,16
Gasthörer/Zweithörer	0,05	0,17	0	0,00	0	0,00	0,12	0,12
Statistik	0,20	0,67	0,04	0,10	0,36	0,29	0,1	0,10
Summe Studierendenverwaltung	2,01	6,70	1,51	3,78	7,12	5,70	6,72	6,72
Anzahl Studierende	3.000		4.000		12.500		10.000	

Quantitatives Benchmarking - Aufwand je Studierende

Produktbereiche / Produkte	HS 1		HS 2		HS 3		HS 4	
	VZÄ		VZÄ		VZÄ		VZÄ	
	absolut	je 10.000 Stud	absolut	je 10.000 Stud	absolut	je 10.000 Stud	absolut	je 10.000 Stud
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Leitung
Bewerbung
Zulassung	0,18	0,60	0,36	0,90	1,59	1,27	2,29	2,29
Einschreibung
Rückmeldung	0,20	0,67	0,25	0,63	0,3	0,24	0,28	0,28
Beurlaubung
Exmatrikulation	0,18	0,60	0,09	0,23	0,36	0,29	0,17	0,17
Beratung								
persönlich
schriftlich
telefonisch
Gasthörer/Zweithörer
Statistik
Summe								
Studierendenverwaltung	2,01	...	1,51	...	7,12	...	6,72	...
Anzahl Studierende	3.000		4.000		12.500		10.000	

Quantitatives Benchmarking - relativer Personalaufwand



Schritte	Modulbezeichnung	VII/VIb	Vc/b	A11	Ext.:IIa	Summe
A+B+C+E	Annahme der Unterlagen		80			80
D	Herstellung der Vollständigkeit	15	21			36
G+K	Registrierung der Unterlagen		102			102
F+P	Vorbereitung der Zul.entscheidung		180	12		192
L	besondere Selektionsverfahren			0,5		0,5
M+S	Registrierung Zul.entscheidung	7	80			87
H	Gebührentatbestand					0
N	Nachrückverfahren		1	1		2
Q	Studienkolleg		2			2
W	Eignungsfeststellungsverfahren			1,5	20,5	22
X	Zulassungen in weiterf. Stg. (Master, Aufbau-, Promotion)		19	25		44
Summe		22	485	40	20,5	567,5

- Eigenschaften
- kompakter Vergleich
 - keine unmittelbaren Optimierungsansätze
 - Ansatz mit „rote Lampe“-Funktion

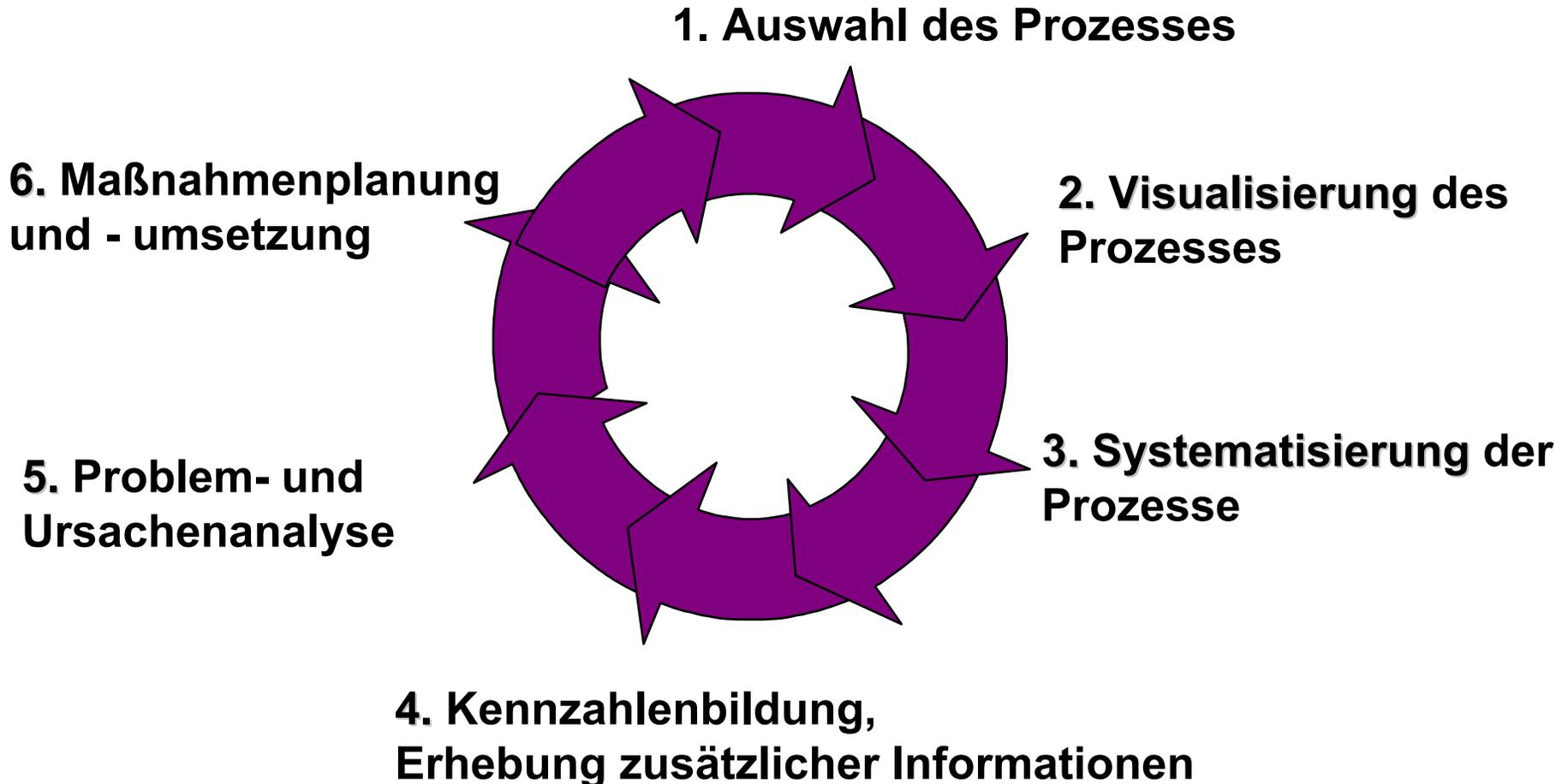
Ansätze für Benchmarking in der Studierendenverwaltung

Kennzahlenorientiert / quantitativ:

- Vergleich von Kennzahlen (Input / Output)
- Auf der Grundlage von Aufwandschätzungen, Fallzahlen und Basiszahlen
- leistungsbezogene Interpretation der Kennzahlen

Prozessorientiert / qualitativ:

- Vergleich von Prozessen
- Ergänzt durch Aufwandschätzung und Kennzahlenbildung
- Optimierungsmaßnahmen entwickeln und evaluieren

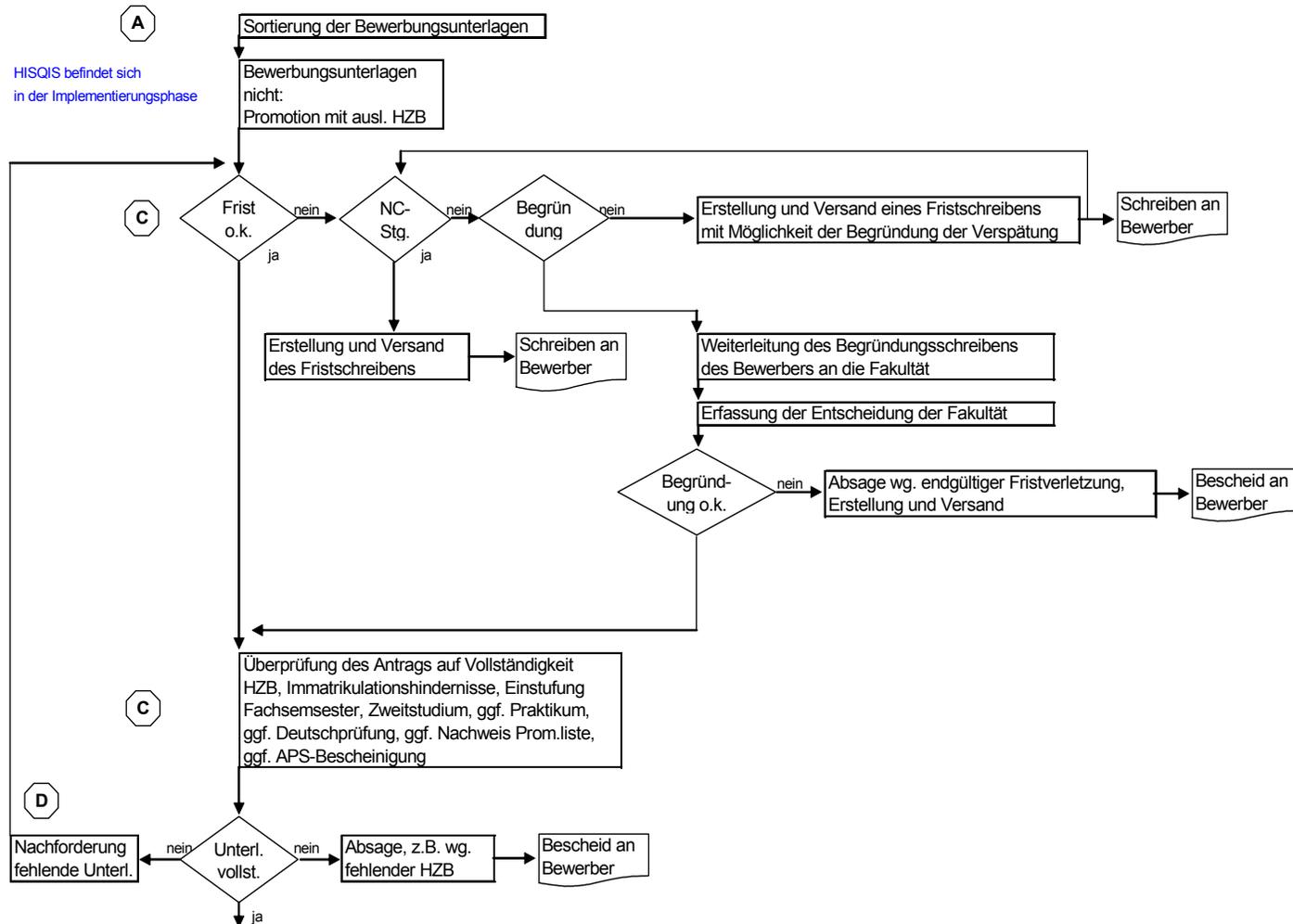


Kriterien:

- Häufigkeit des Prozesses
- Hoher Einsatz von personellen Ressourcen
- Anfällig aufgrund vieler Schnittstellen

Ergebnis:

- Bewerbung, Zulassung, Einschreibung

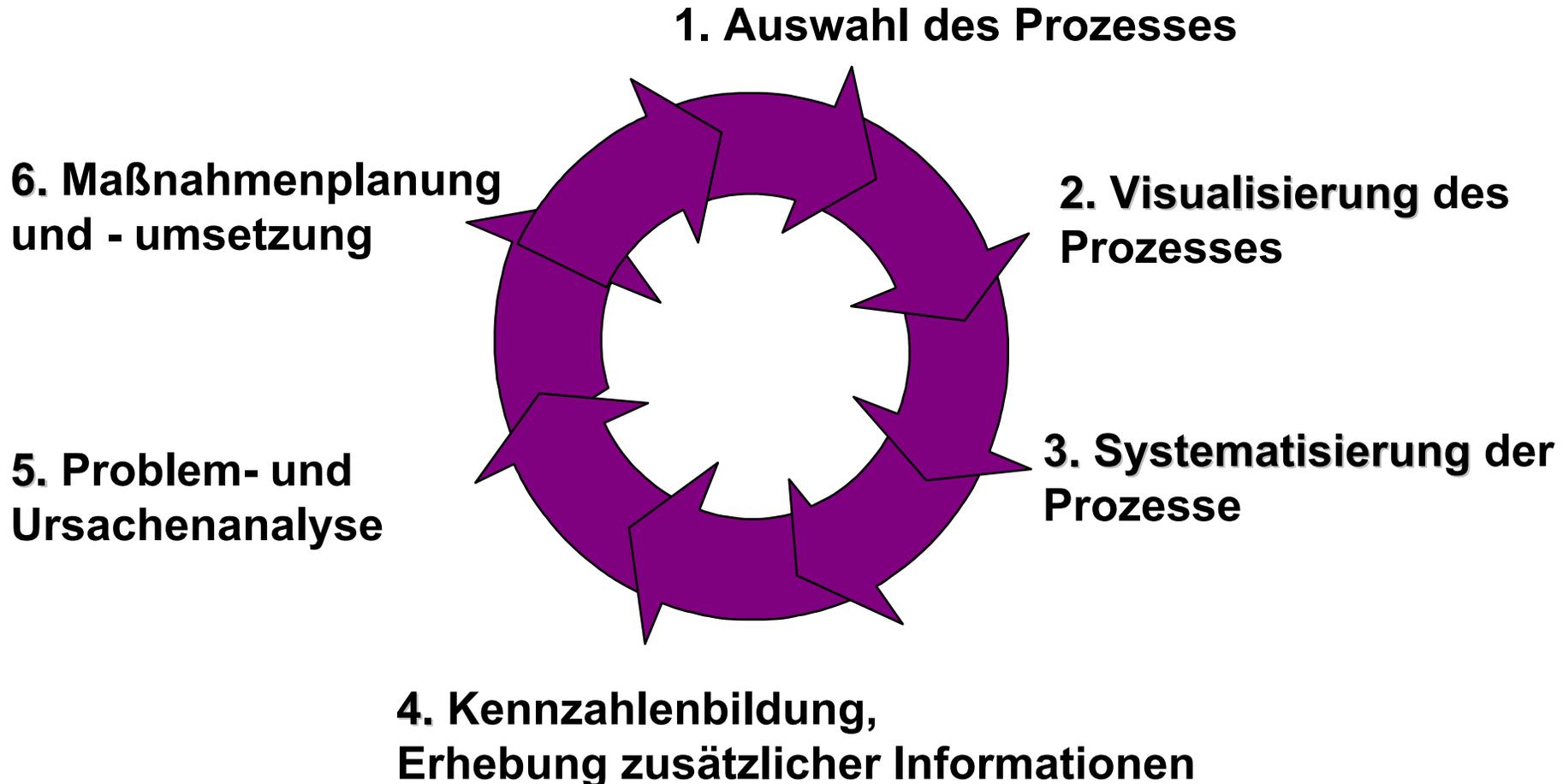


3. Systematisierung der Prozesse – Einführung einer Symbolik

Symbol	Tätigkeit	HS 1	HS 2
A	Sortierung der Bewerbungen zul.beschr; HS-Sem. etc	Fach zulassungsbeschränkt; lokal beschränkt; 1. Fachsem.; ggf. Unterlagen zurück	Anträge sortieren nach Fach- richtung und -semester; Antrag überprüfen, auch Identität
B	Versand der Eingangsbestätigung	EB, sofern beigelegt war	EB erstellen und versenden
C	Kontrolle des Antrags Vollständigkeit, Frist, ggf. Begründungen	Antrag vollständig ausgefüllt	Vollständigkeit incl. HZB festst. Antrag prüfen, auch Identität
D	Antrag vervollständigen/ Unterlagen nachfordern	Formbrief mit Aufforderung zur Ergänzung; Ablehnung, falls irreperabel; Kopie f. Unterschrift; Fehlerkontrolle + doppelte Daten- sätze	Unterlagen vervollständigen; Unterlagen nachfordern
E	Bewerbernummern	Vergabe der Bewerbernr nach Entscheidungsgruppe + Fächern	
F	Zulassungsanträge inhaltlich prüfen/ (Überprüfung auf Sonderfallregelung); Zul.entscheidung vorbereiten	Fallunterscheidung: HZB i.O. Bev.Zul.; Stg ohne AdH Verf.; Härtefallregelungen etc.	Prüfung nach Vergaberecht, Ranglisten erstellen
G	Erfassung der Unterlagen Signierung, Matrikelnr., EDV	Signierung; dto. ggf. HZB-Besonderheiten	EDV-Erfassung (relevanter Daten)

3. Systematisierung der Prozesse – Einführung von Modulen

Modul	Symbol	Modulbezeichnung	Tätigkeit
1	A+B+C+E	Annahme der Unterlagen	Annahme der Unterlagen; Sortierung; versand der EB; Bewerbernummer; Fristenkontrolle
2	D	Herstellung der Vollständigkeit	Unterlagen nachfordern + vervollständigen
3	G+K	Registrierung der Unterlagen	Erfassung der Unterlagen; Signierung; Vergabe der Matrikelnr.; ggf. HISZUL; Bewerbungsunterlagen aufbereiten
4	F+P	Vorbereitung der Zulassungsentscheidung	Überprüfung der HS und der HZB; Ranglisten erstellen; Noten berechnen; ggf. Kopplung mit FB und entsprechende Aufbereitung und Weiterleitung der Unterlagen
5	L	besondere Selektionsverfahren verwalten und nachbereiten (Zulassungsentscheidung im FB)	Auswahlgespräche; Kopplung mit FB => Auswahlgespräche (keine EFV)
6	M+S	Registrierung der Zulassungsentscheidung bzw. Treffen der Zulassungsentscheidung und Administration	Zulassungsentscheidung; einschl. Erfassung, Versand der Bescheide; Rückversand der Unterlagen



4. Erhebung zusätzlicher Informationen

A thick, horizontal yellow brushstroke with a textured, painterly appearance, extending across the width of the slide below the title.

Kriterien:

- Rahmenbedingungen (z. B. rechtliche Grundlagen)
- Prozesscharakteristika (z. B. Routinetätigkeiten, Einzelfall)
- Schnittstellen zu anderen Organisationseinheiten
- Arbeits- bzw. Hilfsmittel (z. B. Formulare, Software)
- Stärken und Schwächen

Instrumente:

- Prozessvisualisierungen
- Kennzahlen
- zusätzliche Informationen

Ziel:

- angemessene Optimierungsstrategien entwickeln

- Automatisierung weiterhin erhöhen
- Verwaltungsvorgänge / Informationswege vereinfachen
- Konsequenzen durch Eignungsfeststellungsverfahren berücksichtigen
- Schnittstellen optimieren
- Organisationsformen überdenken
- Rahmenbedingungen ändern

Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!

