

# Qualitätsmanagementsystem und Balanced Scorecard

## Ausgangssituation

Die Kunstuniversität Graz setzt nach erfolgreicher Implementierung von KUG online und der SAP-Systeme einen weiteren Schritt der Organisationsentwicklung. In einem zweijährigen Entwicklungsprozess soll ein umfassendes Qualitätsmanagement-System (QMS) für die Verwaltung erarbeitet und umgesetzt werden. Aufgabe der externen Begleitung: „Hilfe zur Selbsthilfe“, aber auch Know-How auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements und der OE.

## Was wurde konkret innoviert?

### Geschäftsprozess-Optimierung

Der Entwicklungsprozess beginnt mit einer Optimierung der wichtigsten Verwaltungs- bzw. Dienstleistungsprozesse.

### Von Schnittstellen zu Nahtstellen

Ein wesentlicher Optimierungserfolg liegt im Management der abteilungsübergreifenden Ablaufschritte.

### Autonomie und kontinuierliche Verbesserung

Mit der Optimierung der Geschäftsprozesse wird die Fähigkeit und die Bereitschaft entwickelt werden, die Abläufe kontinuierlich zu verbessern.

### Von der Geschäftsprozessoptimierung zur Organisationsentwicklung

Mit der Autonomie der Abteilungen wird deutlich, dass Führungskräfte in einem neuen Verständnis über die definierte fachliche Aufgabe hinaus die Verantwortung übernehmen, ihren Bereich optimal zu gestalten.

### Umfassendes Qualitätssystem – Balanced Scorecard

Für das Qualitätsmanagementsystem werden wichtige Bausteine und eine KUG-spezifische Balanced ScoreCard entwickelt, welche die Profilierung der KUG unterstützt.

Abb.1: Modell des QMS



### Eingesetzte Methoden:

Interviews, Strategieworkshops, Abteilungsentwicklung, Kundenkonferenzen, Fragebögen Deltaanalyse, abteilungsübergreifende Workshops, Entwicklung der BSC, Prozessanalysen und Visualisierung, MbO und Mitarbeitergespräch, integrierte Planung, Monitoring.

### BeraterInnen:

Trude Kalcher und Hannes Piber