

QM: Workflow und Workflow-Management-Systeme

Qualitätsmanagement an Hochschulen hilft, Abläufe in Lehre, Studium, Forschung und Verwaltung klarer, verlässlicher und besser zu gestalten. Workflows bieten im Qualitätsmanagement - kurz QM - einen zentralen Ausgangspunkt für Qualitätsentwicklung, weil sie sichtbar machen, wie aktuell gearbeitet wird.

QM-Methoden (z.B. PDCA, Feedbackschleifen, kontinuierliche Verbesserung im Team) helfen dabei, Abläufe zu analysieren, Probleme und Verbesserungspotenziale zu erkennen, Veränderungen zu planen und umzusetzen, Ergebnisse zu überprüfen und zu verstetigen. Mit Visualisierungsmethoden und Hilfsmitteln, wie dem Kanban-Board, lassen sich der aktuelle Arbeitsstatus abbilden und die Kommunikation im Team (und nach außen) vereinfachen. Die Kanban-Methode gehört zu den Projekt- und Prozessmanagementmethoden. Durch ihre einfache Handhabung ist sie einfach im Alltag einzusetzen. Früher wurden dafür Karten auf Tafeln oder Whiteboards genutzt, um Aufgaben und ihren Bearbeitungsstand sichtbar zu machen. Heute werden solche Kanban-Boards zunehmend digital umgesetzt und helfen dabei, Workflows in verschiedenen Bereichen transparent darzustellen und zu organisieren, auch an Hochschulen.

Was haben Workflows mit Lehre und Hochschulalltag zu tun?

Qualitätsmanagement entsteht überall dort, wo Lehrende, Mitarbeitende und Leitungen Abläufe in Lehre, Studium, Forschung und Verwaltung bewusst gestalten, überprüfen und verbessern - somit in allen Arbeitsbereichen.

- **In der Lehre** werden Lehr- und Prüfungsabläufe von Lehrenden, Studiengangleitungen und Fachbereichen fachlich verantwortet und weiterentwickelt.
- **In der Verwaltung** gestalten die zuständigen Sachgebiete ihre Antrags-, Zulassungs- und Prüfungsverwaltungsprozesse.
- **In Services** wie IT-Support, Bibliothek oder Studienberatung entwickeln die jeweiligen Einrichtungen ihre Service-Abläufe.

Stellen für Qualitätsmanagement unterstützen diese Arbeit, indem sie Methoden bereitstellen, Workflows gemeinsam mit den Bereichen sichtbar machen, Auswertungen und Feedbackprozesse koordinieren, Verbesserungen moderieren und die Dokumentation von Abläufen und Vereinbarungen erleichtern. Begriffe wie „Workflow“ oder „Workflow-Management-System“ klingen schnell technisch. Tatsächlich geht es um **alltägliche Abläufe**, die allen Hochschulangehörigen vertraut sind:

Beispiel 1: Lehre

Inhalte planen → Materialien bereitstellen → Aufgaben stellen → Rückmeldungen einholen → Lehrveranstaltung anpassen.

Beispiel 2: Prüfungen

Prüfungsform festlegen → Aufgaben erstellen → Prüfung durchführen → bewerten → Noten melden → Einsicht anbieten.

****Beispiel 3: Lehrveranstaltungsevaluation ****

Befragung einrichten → durchführen → Ergebnisse ansehen → Maßnahmen planen → Studierenden rückmelden.

Beispiel 4: Verwaltung

Antrag empfangen → prüfen → entscheiden → kommunizieren.

Diese alltäglichen Abläufe nennt man im QM-Kontext bereits Workflows.

Qualitätsmanagement an Hochschulen: Grundverständnis über Workflows

Qualitätsmanagement (QM) bedeutet an Hochschulen, dass **gemeinsam die Aufgaben in Lehre, Studium, Forschung und Verwaltung bewusst gestaltet, überprüft und weiterentwickelt werden**. QM ist nicht nur als „Kontrolle“ oder „zusätzliche Vorgaben“ zu verstehen. Es bietet Unterstützung für **klare Abläufe (Workflows), transparente Verantwortlichkeiten und kontinuierliche Verbesserung**.

Ein **Workflow** ist vereinfacht ein wiederkehrender **Arbeitsablauf** mit klaren Schritten und Zuständigkeiten. Dazu gehören typische Abläufe im Hochschulalltag, z.B. von der Planung einer Lehrveranstaltung über die Durchführung bis zur Notenmeldung oder vom Eingang eines Antrags bis zur Entscheidung. In der Fachsprache wird ein Workflow als Abfolge einzelner Aktivitäten verstanden. Diese Aktivitäten bilden Teile eines Prozesses oder organisatorische Vorgänge ab und stehen in einer klaren Abhängigkeit zueinander: Der Ausgang eines Schritts bestimmt, welcher Schritt als nächstes folgt. Der Arbeitsablauf beschreibt dabei die operationell-technische Sicht auf die zu unterstützenden Prozesse. Sie werden bei der Modellierung, Spezifikation, Simulation sowie bei der Ausführung und Steuerung der Workflows in den Blick genommen, damit sie erfüllt werden. Im Idealfall ist diese Beschreibung so exakt, dass klar ist, welche Aktivität durch den Ausgang der jeweils vorangehenden folgen muss. So entsteht eine Abhängigkeit zwischen den einzelnen Aktivitäten.

Workflow-Management umfasst alle dieser Aufgaben. Sie sind somit Gegenstand der bewussten Gestaltung von Abläufen. **Workflow-Management** bedeutet, die Abläufe bewusst **sichtbar zu machen** (Schritte, Rollen, Medien), **zu gestalten** (z.B. vereinfachen, klarer strukturieren), **zu überprüfen** (Was funktioniert gut? Wo gibt es Probleme?) und **zu verbessern und stabilisieren** (z.B. mit QM-Methoden wie PDCA). Im QM-Kontext heißt das: Zentrale Abläufe werden als Workflows verstanden. QM-Methoden unterstützen dabei, diese Workflows kontinuierlich weiterzuentwickeln und dafür zu sorgen, dass Vereinbarungen, Zuständigkeiten und Verbesserungen nicht verloren gehen, sondern im Hochschulalltag verankert werden.

Vom Workflow zum Workflow-Management-System

Ein **Workflow** ist ein wiederkehrender, zentraler Ablauf mit klaren Schritten und Zuständigkeiten.

Workflows sind dabei die sichtbare Form z.B. folgender Abläufe, die uns im Hochschulalltag begegnen:

- in der **Lehre**: Planung, Durchführung, Prüfung, Evaluation,
- in der **Verwaltung**: Zulassung, Prüfungsorganisation, Anerkennungen,
- in **Services**: IT-Support, ZenDi-Support, Bibliothek, Studienberatung.

Wichtige Merkmale von Workflows sind, dass es eine **logische Reihenfolge** von Aktivitäten gibt („zuerst ..., dann ...“), verschiedene Personen oder Rollen beteiligt sind und der jeweilige Ablauf **immer wieder** auftritt. Workflows sind somit die gemeinsame Sprache für diese Abläufe und machen Qualitätsmanagement im Hochschulalltag verständlich und gestaltbar. Damit sind Workflows im QM-Kontext Ausgangspunkt für Qualitätssicherung und -entwicklung.

Qualitätsmanagement wird im Hochschulalltag erlebbar durch transparente Zusammenarbeit und systematische Verbesserungsschleifen. Diese wiederkehrenden Schleifen werden als Iterationen verstanden, in denen Abläufe geplant, durchgeführt, überprüft und weiterentwickelt werden. Ziel ist die bessere Gestaltung von Workflows und deren kontinuierliche Weiterentwicklung. So wird sichergestellt, dass Vereinbarungen und Verbesserungen nicht verloren gehen.

Das QM fragt bezüglich Workflows nicht nur: „Halten wir Regeln ein?“, sondern vor allem:

„Sind unsere Abläufe für alle verständlich, verlässlich und gut gestaltbar? Wie können wir sie Schritt für Schritt verbessern?“

Workflows dienen als Grundlage, um Abläufe

- zu analysieren,
- Probleme und Verbesserungspotenziale zu erkennen,
- Veränderungen zu planen und umzusetzen,
- Ergebnisse zu überprüfen und zu verstetigen.

In der Fachsprache versteht man unter einem **Workflow-Management-System** eine Software (ein IT-System) zur Ausführung und Steuerung modellierter Workflows. Die beschriebenen Abläufe werden modelliert (Schritte, Rollen, Entscheidungsregeln), in der Software technisch abgebildet und anschließend im laufenden Betrieb überwacht und bei Bedarf angepasst. Workflow-Management-Systeme unterstützen technisch die Arbeit im Workflow-Management. Sie sind **Werkzeuge**, nicht der Kern des QM.

Typische Beispiele:

- Campus-Management-Systeme (z.B. Bewerbungs- und Prüfungsworkflows),
- Lernplattformen mit klaren Abläufen für Aufgaben, Abgaben, Feedback,
- Ticket- und Servicesysteme (IT-Helpdesk),
- Dokumentenmanagement- oder QM-Systeme mit Freigabe-Workflows.

Für die **Verwaltung von Studiengängen kann eine Workflow- und Qualitätsmanagement-Software** helfen. Ein sog. Workflow-Management-System ist daher eine Software für das Workflow-Management und die Ausführung modellierter Arbeitsabläufe rund um z.B. Prozesse der Qualitätssicherung und -weiterentwicklung von Studiengängen. Hierfür werden zunächst individuelle Abläufe sichtbar gemacht, dann im Team zu gemeinsamen Workflows abgestimmt und schließlich – wo sinnvoll – als Prozesse im Qualitätsmanagement und in technischen Systemen verankert.

Ziele sind es Schritte und Zuständigkeiten im System abzubilden, Status von Arbeitsschritten sichtbar

zu machen (z.B. „beantragt“, „in Bearbeitung“, „freigegeben“) sowie Benachrichtigungen und Fristen zu automatisieren.

Iterative Zyklen bzw. Prozesse zur Qualitätssicherung und -verbesserung

Seit der Einführung von Akkreditierungs- und Reakkreditierungsverfahren steht die Qualitätssicherung von Studiengängen als zentraler Bestandteil im Fokus des Hochschulalltags. Die Qualität von Lehre und Studium muss nicht nur nachgewiesen, sondern auch kontinuierlich gesichert und verbessert werden. Hierfür werden Arbeitsabläufe und Qualitätssicherungsprozesse in iterativen Zyklen gestaltet: Abläufe werden geplant, durchgeführt, ausgewertet und auf dieser Basis weiterentwickelt. Solche wiederkehrenden Schleifen finden sich z.B. bei

- Lehrveranstaltungsevaluationen,
- internen Studiengangsreviews,
- (Re-)Akkreditierungsverfahren oder
- regelmäßigen Ziel- und Entwicklungsgesprächen.

Diese iterativen Prozesse sichern, dass Qualitätsziele regelmäßig überprüft und angepasst werden, Vorgaben in Akkreditierungs- und Reakkreditierungsverfahren erfüllt werden und notwendige Dokumente für die Selbstdokumentation vorliegen. Wichtig ist hierfür der Einsatz geeigneter Methoden, z.B. des PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Act), von Feedbackverfahren oder Kennzahlenmonitoring. Sie unterstützen dabei, die mit Workflows verbundenen Abläufe systematisch zu prüfen und zu verbessern. Mehr hierzu unter [QM: Iterative Prozesse und Methoden](#)

From:
<https://zendi.ph-weingarten.de/wiki/> - **ZenDi Wiki**

Permanent link:
<https://zendi.ph-weingarten.de/wiki/de/scenarios/qm-workflows-and-workflow-management-systems>

Last update: **2026/09/24 16:48**

