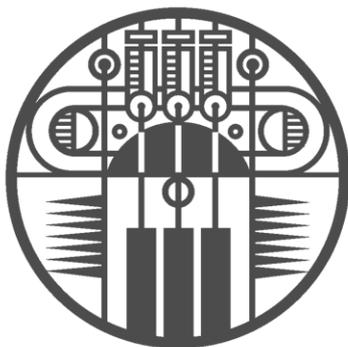


# Prozessoptimierung JJFK



## Projektbericht 01/2010



Das Land  
Steiermark



## Index

- I. Ausgangslage
- II. Ergebnisse des Projektes
- III. Rollenverteilung
- IV. Umsetzungsempfehlungen

# Prozessoptimierung JJFK



## I. Ausgangslage



## I. Ausgangslage

- Ergebnisse des Projektes „Entwicklung von Sollprozessen im JJFK und MSW“ im Herbst 2009 (30.09.-23.12.2009):
  - Entflechtung von Hausverwaltung und Budgetverantwortung im JJFK ist erforderlich
  - Synergien zwischen JJFK und Kommunalen Musikschulen durch Zusammenführung der Prozesse Schulkostenbeitragsermäßigung
  - Die Optimierung weiterer Prozesse im JJFK ist erforderlich
- Projektzeitraum: 12.11.2009-31.01.2010
- Externe Beratungskosten: € 5.040,--



## I.2. Projektziele

- Optimierung folgender Prozesse des JJFK

### **Administration**

- Sachaufwand
- Gebäudeverwaltung
- Personaladministration

### **Musikausbildung für Schüler/innen und Studierende**

- Beratung
- Anmeldung und Aufnahme
- Unterricht
- Prüfungen im Rahmen der Ausbildung
- Abmeldung



## I.3. Sollprozessentwicklung

Sollprozessentwicklung unter Einbindung der Mitarbeiter/innen in 6 Workshops

- Optimierung der Prozesse hinsichtlich Transparenz, Effizienz und Kund/innenfreundlichkeit
- Definition von Kennzahlen (quantitativ und qualitativ) für die Prozesse
- Festlegung von Zuständigkeiten
- Erarbeitung von Anforderungen an die IT
- Ermittlung von Qualifizierungsbedarf für die Mitarbeiter/innen
- Modellierung der Soll-Prozesse in ARIS



## I.4. Projektstruktur

Projektauftraggeberin: Hofrätin Dr.<sup>in</sup> Roswitha **Preininger**, MBA,  
Leiterin FA6E

Beraterin extern: Dipl.-Ing.<sup>in</sup> Sabine **Pelzmann-Knafl**, MSc

Projektleitung: Mag.<sup>a</sup> Marlies **Windhaber**

Projektkernteam: Prof. Mag. Anton **Maier** (Referatsleitung JJFK),  
Mag.<sup>a</sup> Bernadette **Petschmann** (Referatsleitung Kommunale  
Musikschulen), Mag.<sup>a</sup> Evelyn **Sams** (FA6E), Martina **Siegl** (JJFK),  
Josef **Freißmuth** (JJFK)

Erweitertes Projektteam: Mitarbeiter/innen des JJFK: Paul **Duncan**,  
BA, Claudia **Fischer**, Herbert **Puchleitner**, Christoph **Ratschnig**,  
Johann **Sammer**

Lehrkräfte aus dem JJFK: Prof.<sup>in</sup> Mag.<sup>a</sup> Margret **Bogner**, Mag.<sup>a</sup>  
Susanne **Janes**, Prof. Mag. Erwin **Moder**

Zuständiger EDV-Betreuer: Manfred **Steiner** (INDI)

# Prozessoptimierung JJFK



## II. Ergebnisse des Projektes



## II. Ergebnisse des Projektes

- I. Kund/innenorientierung**
- II. Struktur (Verantwortlichkeiten)**
- III. Organisation/Informationsmanagement**
- IV. Qualifizierungsbedarf**
- V. Prozessvereinfachung**
- VI. IT**



## I. Kund/innenorientierung

- Einrichtung eines Front- und Backofficebetriebs in der Schulkanzlei mit auf die Bedürfnisse interner und externer Kund/innen abgestimmten Öffnungszeiten
- Schulung der Portiere, die als erste Ansprechpartner als Informationsdrehscheibe des JJFK fungieren
- Erstellung von Informationsblättern und Formularen
- Festlegung von Ansprechpersonen, die kompetent zu spezifischen Fragen Auskunft geben können



## II. Struktur (Verantwortlichkeiten)

- Eine (personelle) Trennung von Schulverwaltung und Budgetverantwortung ist erforderlich
- Festlegung von Kompetenzbereichen:
  - Administration von Schüler/innen und Studierenden: ausschließlich durch die Mitarbeiter/innen der Schulkanzlei
  - Personaladministration: Referatsleitung
- Klare Zuständigkeiten für die einzelnen Ausbildungsschwerpunkte ermöglichen die Definition kompetenter Ansprechpartner/innen für interne und externe Kund/innen
- Wahrnehmung von Leitungsaufgaben



## III. Organisation/Informationsmanagement

Für einen geordneten Ablauf des Schuljahres erforderlich sind...

- Jahresplanung für das kommende Schuljahr am Ende eines Schuljahres
- Organisationsleitfaden „JJFK von A bis Z“ mit grundlegenden Informationen über die Schulverwaltung für alle Lehrkräfte sowie die Mitarbeiter/innen in der Verwaltung
- Bereitstellung von Unterlagen für alle Schüler/innen und Studierenden bzw. die Erziehungsberechtigten zu Schulbeginn (Informationen über Schulkostenbeiträge, unterrichtsfreie Zeiten, Schulordnung etc.)
- Stundenplan in einheitlichem Stundentakt (Bedarfserhebung)
- Bereitstellung eines e-mail-Accounts für alle Lehrkräfte zur

Verbesserung des Informationsflusses zwischen  
Schulverwaltung und Lehrpersonal



## IV. Mitarbeiter/innenqualifizierung

- Kommunikation mit Kund/innen und Beratungskompetenz (Mitarbeiter/innen Schuladministration, Portiere)
- Fundiertes Grundlagenwissen über alle Ausbildungsbereiche des JJFK sowie die Schulorganisation (Mitarbeiter/innen Schulkanzlei, Portiere, Assistenz Referatsleitung)
- Personaladministration (Assistenz Referatsleitung)



## V. Prozessvereinfachung

- In Zukunft werden folgende Prozesse als ein gemeinsamer Prozess beschrieben:
  - Inventar- und Instrumentenabschreibung
  - Inventar- und Instrumentenankauf und Inventar- und Instrumentenverwaltung
  - Anmeldung für Schüler/innen und Studierende



## VI. IT

- Verknüpfung der Daten von Schüler/innen bzw. Studierenden, Lehrkräften und der Raumadministration zur Ermöglichung einer umfassenden Stundenplankoordination und -abfrage
- Laufende Aktualisierung und Pflege der Stammdaten, die ausschließlich im Direktionssekretariat erfolgt
- Erarbeitung einer umfassenden Anforderungsliste an das Schulverwaltungsprogramm

# Prozessoptimierung JJFK



## III. Rollen- verteilung



## III. Rollenverteilung

### Referatsleitung und Direktor/in:

- Leiten des Referats und Sicherstellen des Vollzugs aller Aufgaben des Referats
- Führen der Mitarbeiter/innen des Referats, Bildungsplanung für die Mitarbeiter/innen
- Budget- und Controllingverantwortung
- Mitwirken bei der Gestaltung der Aufbau- und Ablauforganisation und der Organisationsentwicklung
- Informations- und Kommunikationsmanagement
- Erarbeitung von Stellungnahmen und Regierungssitzungsanträgen
- Zusammenarbeit mit Kooperationspartner/innen
- Betreuung der Öffentlichkeitsarbeit
- Direktor des JJFK: Schaffung organisatorischer Rahmenbedingungen für den Unterricht, Leiten und Überwachen des Unterrichtsbetriebs, Durchführen von Prüfungen und Aufnahmen



## Schuladministration:

- Verwaltung der Unterrichtsräume inkl. Raumplanung
- Einteilung von und unmittelbare Aufsicht über Hausarbeiter, Reinigungspersonal und Portiere
- Organisatorische Abwicklung von internen und externen Veranstaltungen
- Bedarfsprüfung und Inventarisierung von Büroausstattung und –material

## Beschaffung:

- Bestellung von Büroausstattung und –material sowie Instrumenten und Zubehör



## Schüler/innen- und Studierendenverwaltung:

- Beratung und Information
- Verwalten von Schüler/innen- und Studierendendateien
- Abwickeln des Schriftverkehrs
- Bearbeitung der Schulkostenbeiträge und des Mahnwesens
- Erstellen und Ausgeben von Anwesenheitslisten bzw. Eingeben von Korrekturen
- Erstellen und Ausgeben von Ausweisen und Bestätigungen
- Bearbeitung der Ansuchen um Schulkostenbeitrags-ermäßigung



## Instrumentenwart:

- Wartung, Instandhaltung und Pflege aller Instrumente des JJFK und Verwaltung des Instrumentendepots
- Durchführen von Instrumentenreparaturen bzw. Koordination von Instrumentenreparaturen
- Verwaltung aller Instrumente des JJFK
- Abwicklung des Instrumentenverleihs
- Übernahme und Inventarisierung neuer Instrumente



## Assistenz Referatsleitung:

- Erledigen der Dienstpost, Terminkoordination, Erstellen von Besprechungsprotokollen etc. für die Referatsleitung
- Allgemeine Information und Beratung
- Mitarbeiten in der Öffentlichkeitsarbeit
- Organisieren und Koordinieren von Konferenzen
- Personaladministration des Referates
- Kontaktperson zur KUG und Betreuung von Kooperationspartner/innen
- Administration der o. Studiengänge
- Mitarbeit in der Anrechnungskommission
- Pflege und laufende Aktualisierung der Grunddaten im

Schulverwaltungsprogramm



## Portier:

- Sperrdienst und Schlüsselausgabe
- Brandschutzwart, Überprüfung von Heiz- und Klimaanlage und Lift
- Betreuung der Veranstaltungstechnik
- Information und Erteilung von Auskünften, Aktualisierung der Infoständer
- Wartung der Kopiergeräte

## Hausarbeiter:

- Pflege und Instandhaltung der Unterrichts- und Verwaltungsgebäude des JJFK

## Reinigungspersonal:

- Reinigung der Unterrichts- und Verwaltungsräume des JJFK

# Prozessoptimierung JJFK



## IV. Umsetzungsempfehlungen



## III. Umsetzungsempfehlungen

### **Kurzfristige Maßnahmen, die bereits umgesetzt wurden:**

- Neugestaltung bzw. Überarbeitung von Dokumenten und Informationsblättern
- Anbringen von Infoständern
- Planungsarbeiten der räumlichen Trennung der Schulkanzlei in Front- und Backofficebereich
- Laufender Kontakt mit dem zuständigen IT-Betreuer
- Kontrolle der Grunddaten im Schulverwaltungsprogramm



## Umsetzungsempfehlungen

- Umsetzung der erarbeiteten Maßnahmen zur Optimierung der Prozesse lt. Zeitplan
- Umsetzung der definierten IT-Verbesserungsmaßnahmen
- Einschulung der Mitarbeiter/innen in die neu definierten Prozesse
- Kommunikation innerhalb des Referats
- Umsetzung der erarbeiteten Maßnahmen bis Ende der Sommerferien 2010, damit die Umsetzung mit Beginn des Schuljahres 2010/11 gewährleistet ist.

# Prozessoptimierung JJFK



**Danke  
für Ihre  
Aufmerksamkeit!**