

DIN-Fachbericht 158:2009-09 (D)

Modell zum prozessorientierten Vorgehen in der öffentlichen Verwaltung

Inhalt

	Seite
Vorwort	4
1 Anwendungsbereich	5
2 Normative Verweisungen	6
3 Begriffe	6
4 Vorgehensmodell	10
4.1 Allgemeines	10
4.2 Phasen	12
4.3 Vorphase: Voraussetzungen schaffen	13
4.4 Phase 1: Erkennen und dokumentieren	16
4.5 Phase 2: Analysieren und bewerten	25
4.6 Phase 3: Optimieren und Einführen	31
4.7 Phase 4: Evaluieren – Ergebnisse messen und bewerten	35
5 Beteiligung der Mitarbeiter und Kunden an der Gestaltung von Geschäftsprozessen	37
5.1 Allgemeines	37
5.2 Formen der Mitarbeiterbeteiligung	38
Anhang A (informativ) Möglichkeiten der Bürger- und Unternehmensbeteiligung am Entwicklungs- und Umsetzungsprozess	39
Anhang B (informativ) Checklisten und Datenblatt (Worksheet)	41
Anhang C (informativ) Beispiele aus der Praxis	55
Anhang D (informativ) Prozessmodellierung mit BPMN	65
Anhang E (informativ) Prozessmodellierung mit der PICTURE-Methode	74
Anhang F (informativ) Gesprächsleitfaden zur ersten IST-Aufnahme	83
Anhang G (informativ) Maßnahmeplan für das Optimierungsprojekt [Name]	86
Literaturhinweise	87
Bilder	Seite
Bild 1 — Von der funktionsorientierten zur prozessorientierten Verwaltung	6
Bild 2 — Grundstruktur von Verwaltungsprozessen	11
Bild 3 — Phasen in der Gestaltung von Geschäftsprozessen	13
Bild 4 — Prozessorganisation eines GPO-Projekts	15
Bild 5 — Techniken zur Datenerhebung	20
Bild 6 — Verbesserungsmöglichkeiten.....	27
Bild 7 — Maßnahmenportfolio (Beispiel).....	30
Bild 8 — Evaluationskreislauf.....	36
Bild B.1 — Prinzip einer Prozessbibliothek	45

Bild C.1 — Prozess	56
Bild C.2 — Schematischer Ablauf von priMA-Projekten	59
Bild C.3 — Prozesslandkarte.....	62
Bild C.4 — Prozessdarstellung, beispielhaft am GP „kleine Bauunterhaltung“.....	63
Bild D.1 — BPEL-Engine steuert den aus BPMN übertragenen Prozessablauf mit Hilfe von Diensten (Webservices)	66
Bild E.1 — Prozessmodellierungsmethoden	75
Bild E.2 — Sichten der PICTURE-Methode	77
Bild E.3 — Elemente der Prozesssicht der PICTURE-Methode	78
Bild E.4 — Prozessbausteine der PICTURE-Methode	79
Bild E.5 — Prozessbaustein mit beispielhaften Attributen	79
Bild E.6 — Weitere Modelltypen und die Integrationsfunktion der Prozessbausteine	81
Bild E.7 — Prozessbeispiel Ausstellung von Bewohnerparkausweisen	82
Tabellen	
Tabelle 1 — Checkliste für die Vorphase	15
Tabelle 2 — Checkliste für die Phase 1, erste IST-Aufnahme (grob)	17
Tabelle 3 — Checkliste für Phase 1, Optimierungsziele klären und Prozesse abgrenzen	19
Tabelle 4 — Checkliste für Phase 1, Indikatoren für Verbesserung ableiten.....	19
Tabelle 5 — Checkliste für Phase 1, detaillierte IST-Aufnahme	22
Tabelle 6 — Checkliste für Phase 1, IST-Prozess darstellen	25
Tabelle 7 — Checkliste für Phase 2, Mängel und Verbesserungspotenziale identifizieren.....	28
Tabelle 8 — Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen	29
Tabelle 9 — Checkliste für Phase 2, Analyseergebnisse darstellen, bewerten und priorisieren.....	31
Tabelle 10 — Checkliste für Phase 3, SOLL-Konzept entwickeln, darstellen und abstimmen.....	33
Tabelle 11 — Beispiele für Maßzahlen	34
Tabelle 12 — Checkliste für Phase 3, Maßnahmeplan erstellen	34
Tabelle 13 — Checkliste für Phase 3, SOLL-Prozess einführen	35
Tabelle 14 — Checkliste für Phase 4, Ergebnisse messen und bewerten	37