

# DIN-Fachbericht 158:2009-09 (D)

## Modell zum prozessorientierten Vorgehen in der öffentlichen Verwaltung

---

### Inhalt

	Seite
<b>Vorwort</b> .....	<b>4</b>
<b>1 Anwendungsbereich</b> .....	<b>5</b>
<b>2 Normative Verweisungen</b> .....	<b>6</b>
<b>3 Begriffe</b> .....	<b>6</b>
<b>4 Vorgehensmodell</b> .....	<b>10</b>
4.1 Allgemeines .....	<b>10</b>
4.2 Phasen .....	<b>12</b>
4.3 Vorphase: Voraussetzungen schaffen .....	<b>13</b>
4.4 Phase 1: Erkennen und dokumentieren .....	<b>16</b>
4.5 Phase 2: Analysieren und bewerten .....	<b>25</b>
4.6 Phase 3: Optimieren und Einführen.....	<b>31</b>
4.7 Phase 4: Evaluieren – Ergebnisse messen und bewerten .....	<b>35</b>
<b>5 Beteiligung der Mitarbeiter und Kunden an der Gestaltung von Geschäftsprozessen</b> .....	<b>37</b>
5.1 Allgemeines .....	<b>37</b>
5.2 Formen der Mitarbeiterbeteiligung .....	<b>38</b>
<b>Anhang A (informativ) Möglichkeiten der Bürger- und Unternehmensbeteiligung am Entwicklungs- und Umsetzungsprozess</b> .....	<b>39</b>
<b>Anhang B (informativ) Checklisten und Datenblatt (Worksheet)</b> .....	<b>41</b>
<b>Anhang C (informativ) Beispiele aus der Praxis</b> .....	<b>55</b>
<b>Anhang D (informativ) Prozessmodellierung mit BPMN</b> .....	<b>65</b>
<b>Anhang E (informativ) Prozessmodellierung mit der PICTURE-Methode</b> .....	<b>74</b>
<b>Anhang F (informativ) Gesprächsleitfaden zur ersten IST-Aufnahme</b> .....	<b>83</b>
<b>Anhang G (informativ) Maßnahmenplan für das Optimierungsprojekt [Name]</b> .....	<b>86</b>
<b>Literaturhinweise</b> .....	<b>87</b>
<b>Bilder</b>	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
<b>Tabellen</b>	
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