

Ergebnisse des Workshops vom Dienstag, den 29.09., 14-17:00 auf der Informatik, 45. Jahrestagung der Gesellschaft für Informatik, Cottbus 2015

BPM im Öffentlichen Sektor unter besonderer Berücksichtigung der öffentlichen Verwaltung – Quo Vadis

Vorgehensweise

Im Rahmen des ganztägigen Angebotes „Business Process Management im Öffentlichen Sektors“ auf der Informatik 2015, das unter Leitung von Herrn Prof. Dr. Konrad Walser, Herrn Prof. Dr. André Göbel und Frau Prof. Dr. Dagmar Lück-Schneider organisiert wurde, kamen am Nachmittag unter Leitung von Frau Lück-Schneider im Rahmen eines Arbeitsworkshops die hier vorgestellten Ergebnisse zusammen.

An der Erarbeitung der Ergebnisse waren folgende Personen beteiligt:

Häger, Kati
Holzmüller-Laue, Silke
Laue, Ralf
Loetzsch, Grit
Loetzsch, Rainer
Lück-Schneider, Dagmar
Rabener Iris
Walser, Konrad
Weinkauf, Ronny
Weisgerber, Albrecht

Den Anwesenden wurde zunächst die Idee des Workshops – interessierende Aspekte des vorgegebenen Themas in wünschenswerte Thesen oder Forderungen zu gießen und dann auf der Internetseite der Fachgruppe online zur Verfügung zu stellen vorgestellt. Zugleich wurde das methodische Vorgehen erläutert: Zunächst erfolgte eine Auswahl interessierender Themen per Kärtchen-Methode. Anschließend wurden die Themen an der Tafel geeignet gruppiert und unter den gruppierten Themen eine Bewertung mit Klebepunkten [jede(r) Anwesende hatte drei Punkte zur Verfügung, die beliebig zugeordnet werden durften] vorgenommen. In Teilgruppen wurden die am meisten gewünschten Themen bearbeitet und schließlich die Ergebnisse zusammengeführt.

Insgesamt ergaben sich vier Arbeitsgruppen zu den Themenfeldern

- Homogenisierung Prozesse / Ausgangslage Gesetze (6 Punkte)
- Automation und Präsentation (5 Punkte)
- BPMN-Software versus Fachverfahren (4 Punkte)
- Qualitätssicherung, Kosten-Leistungsrechnung (KLR) (4 Punkte)

Weitere 10 Punkte wurden verstreut anderen Themenvorschlägen zugeordnet.

ERGEBNISSE: Thesen zu den vier gewählten Themenschwerpunkten

Homogenisierung Prozesse / Ausgangslage Gesetze

1. Parallel zur Gesetzgebung sollte zur Qualitätssicherung ein Musterprozess zur Gesetzesumsetzung entwickelt werden.
Vorteile: Verständlichkeit und Klarheit werden gefördert, Nutzenabwägungen erleichtert und mögliche technische Auswirkungen sowie Automatisierungspotenziale leichter sichtbar, ebenso denkbare Auswirkungen auf Personalbedarfe.
2. Die Einhaltung von Softwareentwicklungs-Standards ist für informationstechnologische Lösungen für Aufgaben der öffentlichen Verwaltung von besonderer Bedeutung, um einerseits auf Gesetzesänderungen gut reagieren zu können und andererseits ausgehend von einer Standardlösung einfach Varianten generieren zu können.

Automation und Präsentation (5 Punkte)

Ohne Business Process Automation wird es keine wesentliche Effizienzsteigerung der Verwaltung geben. Nur wenn Routinetätigkeiten durch IT-Systeme übernommen werden, werden Freiräume für Mitarbeitende geschaffen. Automation von Verwaltungsprozessen heißt nicht, den Mitarbeitenden Entscheidungs- und Ermessensspielraum zu nehmen. Gelungene Automation nutzt und unterstützt die Kompetenzen der Mitarbeitenden und integriert sie in (teil)automatisierte Prozesse. Um vorhandene Ängste und Vorurteile auf allen Ebenen der Verwaltung abzubauen, muss der Nutzen von Business Process Automation deutlich werden.

BPMN-Software versus Fachverfahren

1. Gut strukturierte Verwaltungsprozesse können sowohl mittels BPM-Software als auch mit spezieller Fachsoftware abgebildet werden. Hierfür eignen sich Referenzprozesse als verwaltungsübergreifende Vorgaben. Fachsoftware kann fachliche Prozesse darstellen und tut dies in der Realität bereits.
2. Schwach strukturierte Vorgänge (Fallmanagement) lassen sich durch BPM nicht adäquat darstellen. Spezifische Anforderungen werden im Regelfall durch die Fachsoftware besser abgebildet.
3. Fachanwendungen müssen standardisierte Schnittstellen bedienen können. Dadurch kann eine BPM-Software diese Anwendungen mit verschiedenen Softwaresystemen (z.B. DMS) integrieren und Daten für Benchmarking bereitstellen.

Qualitätssicherung, Kosten-Leistungsrechnung (KLR)

Es sind zwei Sichten zu unterscheiden, erstens die Qualität des Prozesses, zweitens die Qualität von Prozessmodellen.

1. Qualität des Prozesses

Es ist nicht klar, nach welchen Kriterien Prozesse in der öffentlichen Verwaltung derzeit gemessen werden. Mitunter ist es schwer, die Ziele der öffentlichen Verwaltung zu benennen, auf Grund derer Leistungskennzahlen (i. f. kurz KPIs – Key Performanc Indicators) bestimmt werden können. Diese Ziele sollten möglichst über politische Denkrichtungen hinaus Gültigkeit haben. Es fehlt ein Ordnungsrahmen für die systematische Definition von KPIs. Ein systematisches Vorgehen zur Erhebung relevanter Kennzahlen wird vorgeschlagen. Dies könnte sich orientieren am Logical Model (das sich in den USA größerer Verbreitung als hierzulande erfreut).

2. Qualität von Prozessmodellen

Erfahrungsgemäß ist die Qualität von Prozessmodellen derzeit eher unbefriedigend. Syntax und Semantik können schon hinreichend automatisch getestet werden. Noch nicht ausreichend behandelte Probleme sind etwa:

- unklare Bezeichnungen (Ambiguitäten),
- Unvollständigkeit (etwa durch Weglassen seltener Fälle oder den Wechsel der Modellierungsebene innerhalb eines Modells),
- die Benutzung von Synonymen für ein und dieselbe Sache oder Verrichtung.

Modellierungsrichtlinien sollten vorhanden sein. Wenn immer möglich, sollten diese auch automatisiert überprüft werden können.