

PICTURE-Prozessbausteine

Zur Prozessbeschreibung werden in der PICTURE-Methode vordefinierte Prozessbausteine verwendet, welche eindeutige Begriffe aus der täglich Verwaltungsarbeit verwenden und von allen Mitarbeitern direkt verstanden werden können, wie z. B. „Inhaltlich prüfen“, „Vorgang zu den Akten nehmen“ oder „Rückfrage durchführen“. Die Modellerstellung wird hierdurch vereinfacht und auch für außenstehende Personen leicht verständlich.

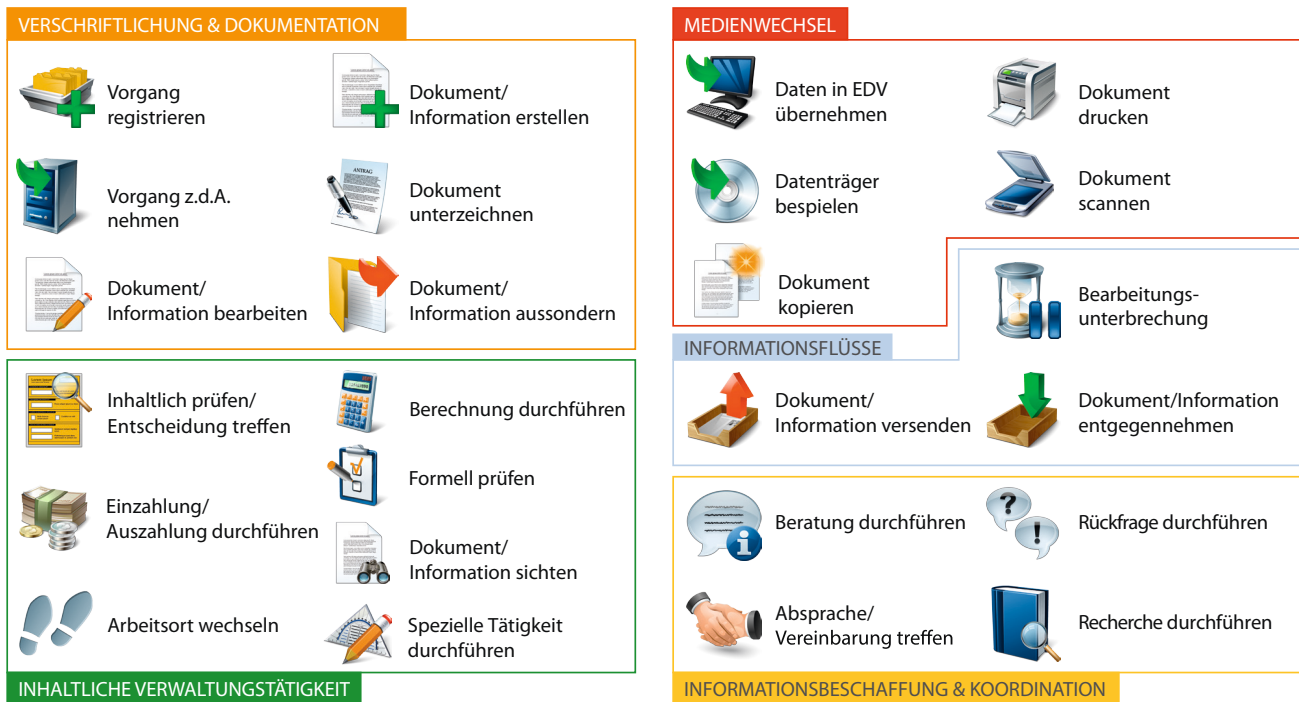


Abbildung: PICTURE-Prozessbausteine

Durch die Verwendung der PICTURE-Prozessbausteine wird die Prozessbeschreibung nicht nur formell, sondern auch inhaltlich standardisiert. Dies führt zu einer erhöhten Vergleichbarkeit und Analysierbarkeit der Prozessmodelle. Die einheitliche und einfache Beschreibung der Abläufe durch die Bausteine ermöglicht es, dass Leitung und Mitarbeitende aktiv und ohne großen Schulungsaufwand in die Aufnahme und Dokumentation der Prozesse eingebunden werden können.

Nachfolgend erhalten Sie eine Auflistung der einzelnen PICTURE-Bausteine samt jeweiligen Anwendungsszenarien:

Verschriftlichung/Dokumentation



Vorgang registrieren

Dieser Baustein beschreibt die Tätigkeit der Datenvergabe zur Registrierung oder der zentralen Datenerfassung über den vorliegenden Vorgang. Klassische Tätigkeiten sind hier die Vergabe eines Aktenzeichens oder die Erfassung des Vorgangs in Statistik- oder Vorgangslisten. Auch kann die Erfassung des Vorgangs im Haushalts-, Kassen- oder Rechnungswesen (HKR) zur Annahme einer Zahlung durch diesen Baustein abgebildet werden.



Dokument/Information erstellen

Dieser Baustein beschreibt das Erstellen eines neuen Dokumentes. Dieses kann sowohl papierbasiert als auch in einem EDV-System erstellt werden. Maßgeblich ist, dass die Zusammenstellung der Informationen in dem Dokument neu ist, also nicht kopiert oder abgetippt wurde. Ein neues Dokument wird z.B. durch das Ausfüllen eines Formulars erstellt (z.B. internes Kostenblatt). Wenn bereits bestehende (alte) Informationen neu zusammengesetzt werden, wird im Sinne des Bausteins ein neu-es Dokument erstellt. Dieser Fall tritt z.B. bei der Verwendung von Textbausteinen oder Dokumentvorlagen auf, die mit weiteren Informationen (z.B. über den Kunden) vervollständigt werden. Die Neuzusammenstellung von bestehenden Informationen tritt auch bei Druckvorgängen aus bestehenden Fachverfahren auf (z.B.: Meldebescheinigung aus dem Melderegister). Da die Dokumenterstellung erst durch den Druckvorgang stattfindet, kann hier der Baustein optional vor dem Druckbaustein verwendet werden (mit Bearbeitungszeit=0). Für die Verwendung des Bausteins „Dokument/Information erstellen“ ist die Relevanz für den Prozess entscheidend.



Dokument/Information bearbeiten

Dieser Baustein beschreibt die Bearbeitung eines bestehenden Dokumentes. Die Bearbeitung kann handschriftlich als auch in einem EDV-System erfolgen.



Dokument unterzeichnen

Dieser Baustein beschreibt die elektronische oder eigenhändige Signierung von Dokumenten. Die handschriftliche Zeichnung umfasst Abzeichnungen, Mitzeichnungen und Schlusszeichnungen und weitere Zeichnungen in den Formen der Paraphe, eines sonstigen Kürzels, einer Unterschrift sowie der Verwendung eines Siegels.



Dokument/Information aussondern

Dieser Baustein beschreibt die Aussonderung von Dokumenten oder Informationen (elektronisch) aus dem Vorgang oder Akte. Als Beispiel kann hier die Aussonderung von Dokumenten oder Informationen zur Vernichtung angeführt werden (z.B. aus Datenschutzgründen). Auch wird die Aussonderung von Informationen, Dokumenten und gesamten Akten zur Langzeitarchivierung oder Vernichtung durch diesen Baustein modelliert.



Vorgang z.d.A. nehmen

Dieser Baustein beschreibt den Abschluss eines Vorgangs durch die Überführung der Akte oder der Dokumente in die Registratur. Im Rahmen einer elektronischen Schriftgutverwaltung wird durch diesen Baustein der Vorgang als abgeschlossen klassifiziert.

Inhaltliche Verwaltungsarbeit



Berechnung durchführen

Dieser Baustein beschreibt alle Arten von Berechnungen, die manuell oder mit Einsatz von Ressourcen durch den Mitarbeiter durchgeführt werden. Dies umfasst zum einen das Kalkulieren oder Verteilen von Kosten sowie das Berechnen von Flächen etc.



Einzahlung/ Auszahlung durchführen

Dieser Baustein beschreibt das Entgegennehmen einer Zahlung (z.B. Gebühr für einen Personalausweis) oder die Auszahlung eines Betrages (z.B. Erstattung von Bewerbungskosten) durch den Mitarbeiter. Diese Zahlvorgänge können auch über elektronische Zahlungsmöglichkeiten abgeschlossen werden. Mit diesem Baustein wird nicht die Beauftragung zur Entgegennahme in Form einer Annahmeanordnung bzw. die Registrierung des Zahlungseinganges abgebildet.



Dokument/ Information sichten

Dieser Baustein beschreibt das rein informierende Durchsehen von Dokumenten. Zur Anwendung kommt dieser Baustein z.B. im folgenden Fall: Der Vorgesetzte liest die gesamte Eingangspost, um sich auf dem aktuellen Stand zu halten. Die hierbei enthaltenen Tätigkeiten wie das Abzeichnen des gesichteten Dokumentes sowie das Aussondern von fehlgeleiteten Dokumenten ist Bestandteil dieses Bausteins. Wichtig ist jedoch hierbei, dass diese begleitenden Tätigkeiten begleitend durchgeführt werden, selten auftreten und nicht im Vordergrund der Tätigkeit stehen. Sofern die Aussonderung eine signifikante Fallzahl erreicht, ist der Baustein „Dokument aussondern“ zusätzlich im Anschluss an diesen Baustein zu verwenden. Stellt die Zeichnung der Dokumente die zentrale Tätigkeit dar (z.B. Bearbeitung einer Unterschriftenmappe), so ist hier zusätzlich der Baustein „Dokument/Information bearbeiten“ im Anschluss an diesen Baustein zu verwenden.



Formell prüfen

Dieser Baustein beschreibt die formelle Prüfung von Unterlagen bzw. Sachverhalten (z.B. Vollständigkeit, Zuständigkeit, Fristenhaltung). Die Prüfung beinhaltet keine sachlichen Abwägungen, sondern orientiert sich strikt an formellen Vorgaben. Eine inhaltliche Auswertung des beschriebenen Sachverhaltes findet nicht oder nur begleitend statt. Eine begleitende inhaltliche Auswertung findet dann statt, wenn das Ziel der inhaltlichen Auswertung formelle Kriterien (wie z.B. die Vollständigkeit) zum Ziel hat. Dies tritt insbesondere dann auf, wenn die Vollständigkeit der Unterlagen vom dargelegten Informationsgehalt abhängig ist. Die eigentliche inhaltliche Bewertung wird im Rahmen der inhaltlichen Prüfung vorgenommen. Sofern die inhaltliche Bewertung parallel zur formellen Prüfung durchgeführt wird, werden die Bausteine „Formell prüfen“ und „Inhaltlich prüfen“ direkt nacheinander modelliert



Inhaltlich prüfen/ Entscheidung treffen

Dieser Baustein beschreibt die inhaltliche Prüfung von Unterlagen bzw. Sachverhalten. Diese Prüfung hat Bezug zu Gesetzen und Verordnungen und zieht Fachkenntnisse, Erfahrungen und Kompetenzen des Bearbeiters mit ein. Auf Basis der inhaltlichen Prüfung wird eine Bewertung vorgenommen oder eine Entscheidung getroffen. Hierbei muss es sich nicht zwingend um eine den Vorgang abschließende Entscheidung handeln. Es können auch Zwischenentscheidungen oder Entscheidungsvorschläge erstellt werden.



Arbeitsort wechseln

Dieser Baustein beschreibt einen räumlichen Wechsel, der für den Ablauf notwendig ist. Ein räumlicher Wechsel eines Mitarbeiters wird hierbei durch das Verlassen des Hauses charakterisiert, z.B. durch einen Ortstermin. Der Wechsel eines Büros (z.B. für eine persönliche Weiterleitung von Dokumenten) wird nicht als Arbeitsortwechsel erfasst. Der Rückweg vom entfernten Arbeitsort wird separat durch diesen Baustein modelliert



Spezielle Tätigkeit durchführen

Dieser Baustein beschreibt Tätigkeiten, die für den Prozess eine wesentliche Bedeutung haben und durch die anderen Bausteine nicht sinnvoll dargestellt werden können. Als Beispiel kann hier die Durchführung einer Vermessung durch Mitarbeiter des Vermessungsamtes angeführt werden. Dieser Baustein kann als Universalbaustein angesehen werden. Da die Tätigkeiten, die durch diesen Baustein abgebildet werden, im Vorhinein nicht näher bestimmt werden können, besitzt dieser Baustein kaum Attribute und kann für eine Auswertung nur bedingt verwendet werden.

Medienwechsel



Daten in EDV übernehmen

Dieser Baustein beschreibt die manuelle Eingabe bzw. Übertragung von Informationen in ein EDV-System. Die zu übernehmenden Informationen/Daten können dabei sowohl als papierbasierte Dokumente vorliegen, aus einer mündlichen Informationsübermittlung resultieren als auch in anderen EDV-Systemen hinterlegt sein. Wesentlich für diesen Baustein ist die manuelle Übernahme der Daten in das Zielsystem. Als manuelle Übernahme werden auch automatisierte Vorgänge bezeichnet, die manuell durch einen Benutzer angestoßen werden müssen (z.B. Datenimport). Wird durch die Übernahme von Daten in die EDV gleichzeitig ein Dokument erstellt (z.B. mit Microsoft Word), so ist der Baustein „Dokument/Information erstellen“ zu verwenden.



Dokument drucken

Dieser Baustein beschreibt das Ausdrucken eines Dokuments, das in elektronischer Form vorliegt, z.B. eines Word- oder Excel-Dokuments. Wesentlich ist hier der Druckvorgang. Der Druckvorgang wird als reine Transformation von elektronischer Darstellung in die papierbasierte Darstellung angesehen. Sofern durch den Vorgang des Druckens Informationen als Dokument neu zusammengestellt werden, wird durch das Drucken ein neues Dokument erzeugt (z.B. durch Drucken einer Meldebescheinigung aus dem Melderegister). Sofern erst durch das Drucken ein neues Dokument im Sinne des Bausteins „Dokument erstellen“ erzeugt wird, ist dieser Baustein dem Drucken-Baustein voranzustellen. Da die Dokumenterstellung durch das EDV-System automatisch durchgeführt wird, ist hier die Bearbeitungszeit mit 0 Minuten anzugeben.



Dokument kopieren

Dieser Baustein beschreibt das Vervielfältigen eines Dokuments, z.B. durch Kopieren einer Rechnung. Sofern durch das Drucken eines Dokumentes mehrere Exemplare (als Kopien) erstellt werden, ist der Baustein Drucken zu verwenden (Attribut: Anzahl der Ausfertigungen). Für das elektronische Kopieren eines Dokumentes wird dieser Baustein ebenfalls nicht verwendet.



Dokument scannen

Dieser Baustein beschreibt das Einscannen eines papierbasierten Dokuments zur Hinterlegung in einem EDV-System.



Datenträger bespielen

Dieser Baustein beschreibt die Überführung von elektronischen Daten (Informationen und Dokumente) auf einen separaten Datenträger (z.B. Diskette, CD, DVD, USB-Stick), der i. d. R. zum physischen Transport elektronischer Daten genutzt wird. Sofern manuelle Backups von Daten durchgeführt werden, ist dieser Baustein ebenfalls zu verwenden

Informationsbeschaffung und Koordination



Beratung durchführen

Dieser Baustein beschreibt die vom Mitarbeiter durchgeführte Beratung einer Person oder Personengruppe. Im Gegensatz zum Baustein „Dokument/Information versenden“ handelt es sich hierbei um eine intensive Erläuterung der zu Grunde liegenden Sachverhalte seitens des Mitarbeiters.



Rückfrage durchführen

Dieser Baustein beschreibt gezielte Rückfragen zur Erlangung einer bestimmten Information oder eines bestimmten Dokumentes. Als Beispiel können hier die Anforderungen von fehlenden Unterlagen oder Information an den Kunden im Anschluss an eine formelle oder inhaltliche Prüfung angeführt werden. Hierbei werden die Zeiten für die Prüfung der fehlenden Unterlagen im vorangehenden Prüfbaustein mit eingerechnet.



Recherche durchführen

Dieser Baustein beschreibt die Beschaffung von nicht vorliegenden, für den Prozess aber notwendigen Informationen mittels verschiedener Medien. Die Recherche umfasst das Auffinden, den Transport und den Zugriff auf die Information. Wesentlich hierbei ist, dass Zugriff auf das Dokument oder die Information bzw. der Ort der Ablage nicht im Vorhinein genau bekannt ist. So ist die Suche im Archiv als Recherchetätigkeit zu werten. Hingegen ist das Nachschlagen in einem Lexikon oder die Nachfrage beim Arbeitskollegen oder Kunden nicht als Recherchetätigkeit zu klassifizieren. Sofern die Informationsträger (Personen) eindeutig bestimmt werden können, ist der Baustein „Rückfrage durchführen“ zu verwenden. Die Verwendung von Nachschlagewerken oder die direkt zielführende Abfrage von Datenbanken wird nicht als separater Baustein modelliert. Die hierfür verwendeten Ressourcen und die verwendete Zeit werden in den Folgebaustein einbezogen.



**Abprache/
Vereinbarung treffen**

Dieser Baustein beschreibt Absprachen oder Vereinbarungen, die zwischen dem zuständigen Mitarbeiter sowie Personen oder Personengruppen getroffen werden. Diese dienen zumeist der Koordination von verteilten Arbeitsabläufen oder einer gegenseitigen inhaltlichen Einigung. Im Gegensatz zum Prozessbaustein „Dokument/Information weiterleiten“ werden diese inhaltlichen Abstimmungen in Form einer direkten Kommunikation durchgeführt. Es werden beiderseitig Informationen ausgetauscht und Vereinbarungen getroffen. Dieser Baustein kann z.B. bei inhaltlichen Abstimmungen, Terminabsprachen oder Besprechungen weiterer Arbeitsschritte eingesetzt werden.

Informationsflüsse:



Dokument/ Information entgegennehmen

Dieser Baustein beschreibt den Eingang eines Dokumentes bzw. einer Information beim zuständigen Mitarbeiter. Hierbei kann es sich sowohl um Dokumente bzw. Informationen von externen Absendern als auch von internen Absendern handeln. Dies wird entsprechend über Attribute markiert.



Bearbeitungs- unterbrechung

Dieser Baustein beschreibt eine prozessbedingte, zwangsläufige Bearbeitungsunterbrechung. Diese kann z. B. eintreten, wenn auf den Eingang eines Dokumentes aus einer anderen Behörde gewartet werden muss, das für den weiteren Bearbeitungsvorgang notwendig ist.



Dokument/ Information versenden

Dieser Baustein beschreibt das Ausgehen eines Dokumentes bzw. einer Information an interne und externe Adressaten, z. B. die Weiterleitung von Dokumenten an ein anderes Dezernat zu Stellungnahme oder Zustellung von angeforderten Unterlagen an einen Bürger.