

Kurs: Grundlagen von Prozessmanagement

Lerneinheit 3: Modelle und ihre Eigenschaften

Lektion 3.1: Der Zweck von Prozessmodellen

Der Zweck von Prozessmodellen

In diesem Video setzen wir uns mit dem Zweck von Prozessmodellen auseinander. Wir wollen gemeinsam herausfinden, wozu wir Prozessmodelle brauchen und auf welche Aspekte wir vor und bei der Modellierung eines Prozesses achten sollten.

Das Modell ist ein vereinfachtes Bild der Wirklichkeit

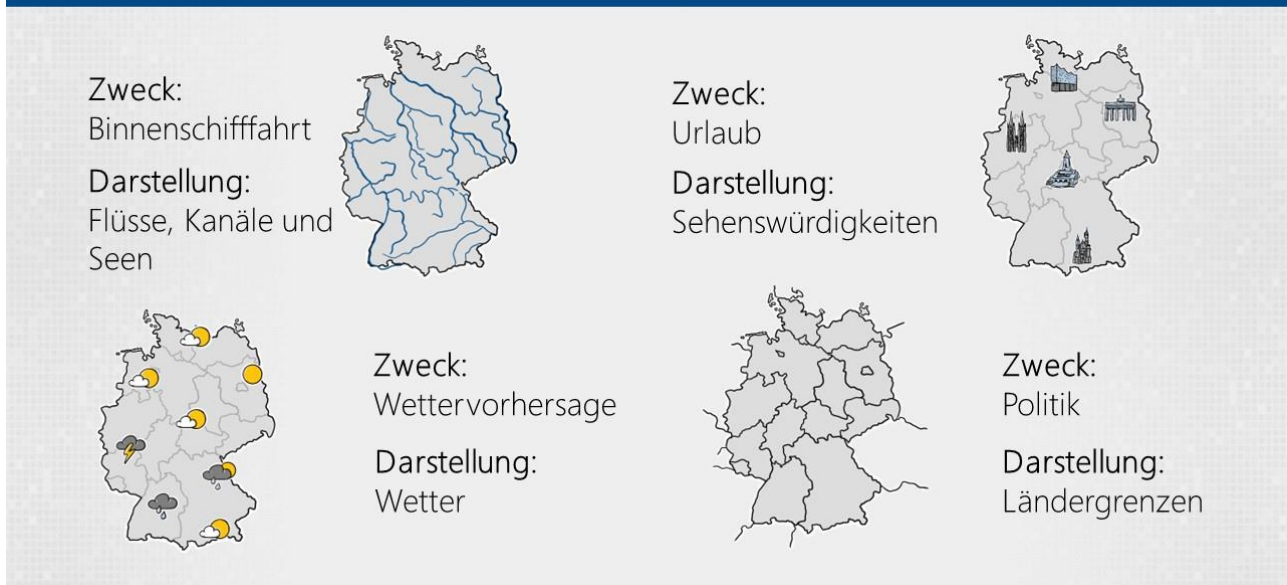


Ein Modell ist ein stark vereinfachtes Abbild der Wirklichkeit. Es repräsentiert also das Original und nimmt dabei den bewussten (oder unbewussten) Verzicht auf bestimmte Aspekte der Realität in Kauf.

Ein Modellauto etwa bildet das tatsächliche Auto ab. Es ist eine Abbildung der Wirklichkeit, die hier auf wesentliche Elemente reduziert dargestellt wird. Das heißt, dass das Modellauto nicht alle Eigenschaften des Originals umfasst, sondern nur die, die für die Nutzerin oder den Nutzer im jeweiligen Kontext relevant erscheinen. Es handelt sich um eine Abstraktion des Originals. So verfügt das Modellauto etwa über die charakteristische Form und Lackierung des Bullis. Beides sorgt dafür, dass wir das Modellauto sofort mit dem Original verbinden. Auf technische Details etwa, wie einen Motor verzichtet das Modell. Warum ist das so? – Weil diese Informationen für den Zweck des Modellautos nicht wichtig sind. Vom Modellauto erwarten wir in der Regel nicht, dass es voll fahrtüchtig ist.

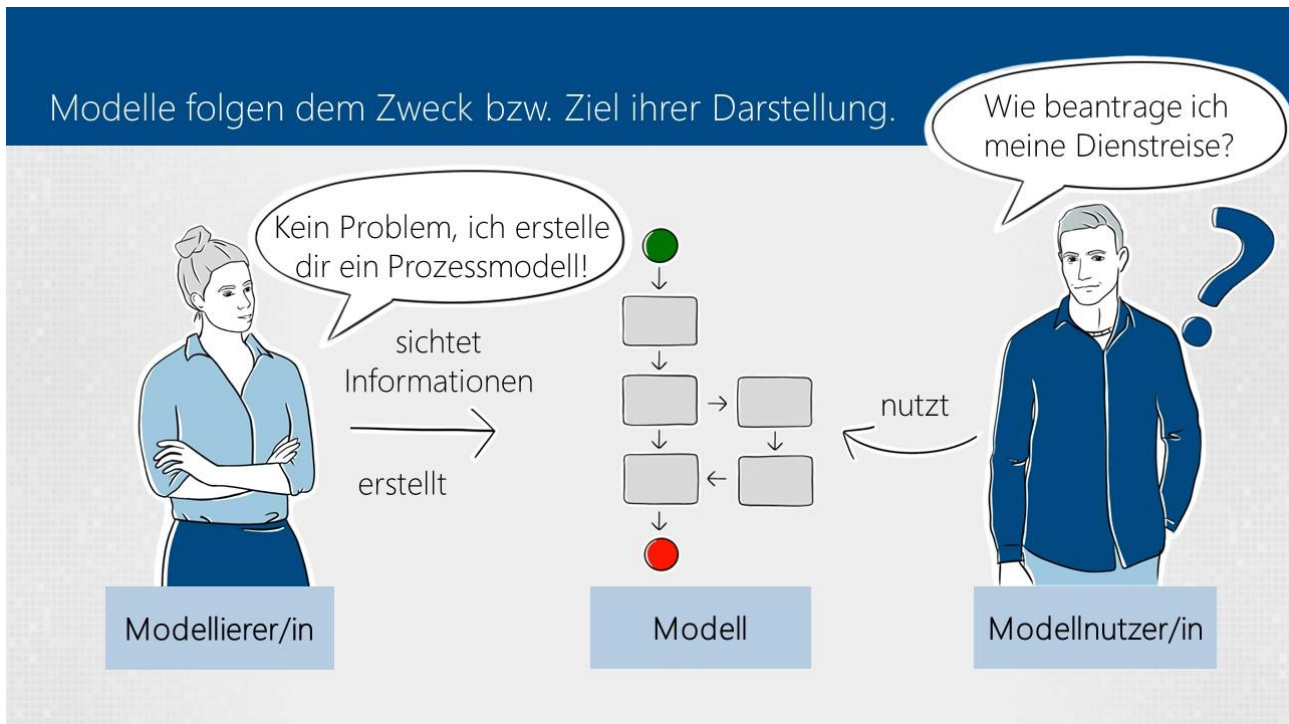
Ein Modell ist also immer eine pragmatische Verkürzung des Originals auf die wesentlichen Attribute zur Erfüllung eines bestimmten Modellierungszweckes. Dadurch ist ein Modell nie richtig oder falsch, es ist für die Erfüllung des Modellierungszwecks nur mehr oder weniger nützlich.

Das Modell ist ein vereinfachtes Bild der Wirklichkeit



Wie unterschiedlich ein und dieselbe Wirklichkeit durch verschiedenste Modelle repräsentiert wird, können wir anhand von Karten sehen: Interessieren wir uns für die Binnenschifffahrt, nutzen wir eine Karte, die Flüsse, Kanäle und Seen darstellt. Wollen wir in den Urlaub fahren, nutzen wir eine Karte, die uns die Sehenswürdigkeiten vor Ort zeigt. Wollen wir morgens wissen, ob wir einen Regenschirm einpacken müssen, schauen wir auf die Wetterkarte. Interessieren wir uns für Landespolitik in Deutschland, sind die Ländergrenzen entscheidend. Vielleicht wirkt die Karte mit den Sehenswürdigkeiten aus heutiger Sicht „veraltet“, falsch wird sie dadurch nicht, denn sie hat zu ihrer Zeit die Wahrnehmung und das Wissen korrekt dargestellt. Alle Karten können für ihren jeweiligen Zweck geeignet sein oder nicht.

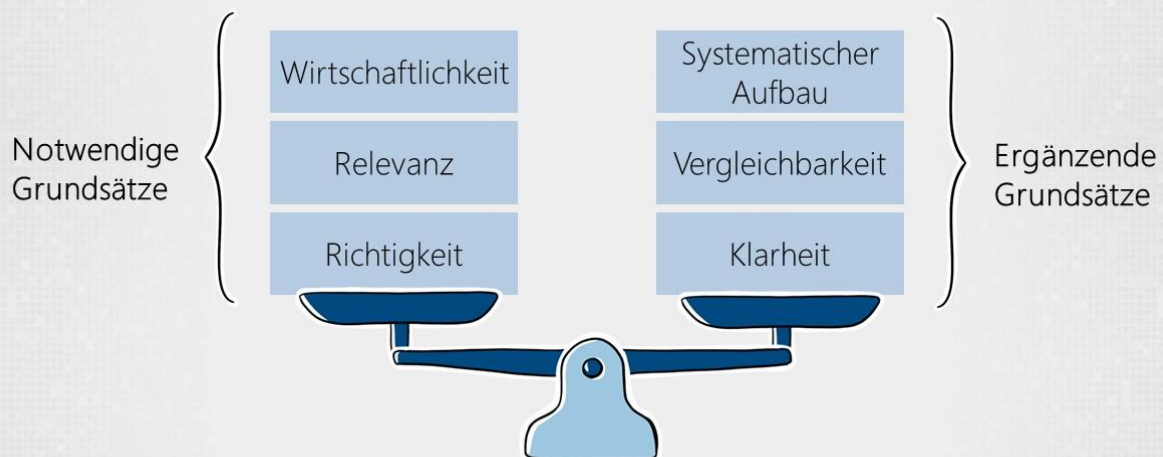
Dasselbe gilt auch für Prozessmodelle. Für jedes Prozessmodell muss sichergestellt werden, dass es dem Zweck der Modellierung entspricht. Was genau der Zweck des Modells ist, sollte vor der Modellierung zwischen den Modellierenden und den Modellnutzenden abgestimmt oder geklärt werden. Die Aufgabe der Modellierenden ist es dann, das Modell entsprechend dem Zweck auszugestalten, also die Informationen abzubilden, die für die Modellnutzenden relevant sind.



Wir schauen uns das Ganze anhand eines Beispiels an. Die Mitarbeitenden der Beispielverwaltung führen jedes Jahr zahlreiche Dienstreisen durch. Wie eine Dienstreise vorab zu beantragen ist, ist vielen Mitarbeitenden aber nicht unbedingt klar. Mithilfe eines Prozessmodells soll Abhilfe geschaffen werden. Das Prozessmodell verfolgt also den Zweck, den Mitarbeitenden, das sind in unserem Beispiel die Modellnutzenden, das Vorgehen bei der Beantragung der Dienstreise aufzuzeigen.

Die ModelliererIn wird mit der Erstellung des Prozessmodells beauftragt. Sie informiert sich über den Ablauf der Dienstreisebeantragung und konstruiert auf dieser Grundlage ein Prozessmodell. Dabei berücksichtigt sie den Zweck des Modells und reichert das Modell mit den Informationen an, die für die Modellnutzenden relevant sind. Wie das Prozessmodell ausgestaltet wird, hängt dabei von der Modellierungsmethodik ab, die von der Verwaltung gewählt wird und die übergeordneten Ziele des Prozessmanagements berücksichtigt.

Die Grundsätze ordnungsgemäßer Modellierung unterstützen die Erstellung qualitativ hochwertiger Prozessmodelle.



Aus diesen Erkenntnissen lassen sich einige der Grundsätze zur ordnungsgemäßen Modellierung ableiten, die dabei helfen, qualitativ hochwertige Prozessmodelle zu erstellen. Beginnen wir mit den zwingend notwendigen Grundsätzen:

- Der Grundsatz der Richtigkeit: Voraussetzung für ein qualitativ hochwertiges Modell ist, dass das Modell den realen Sachverhalt korrekt wiedergibt. Man spricht hier auch von der semantischen, also inhaltlichen Richtigkeit. Hierbei ist die Richtigkeit von Modellen grundsätzlich nicht beweisbar, sondern ergibt sich aus dem Konsens der Beteiligten, die ein Modell als richtig erachten. Von der semantischen Richtigkeit ist die syntaktische Richtigkeit abzugrenzen. Die syntaktische Richtigkeit beschreibt die Einhaltung der Notationsregeln der verwendeten Modellierungsmethode.
- Der Grundsatz der Relevanz: Es sollen nur die Sachverhalte modelliert werden, die für den zu Grunde liegenden Modellierungszweck relevant sind. Um das beurteilen zu können, müssen die Ziele der Modellierung bekannt sein. Anhand der Modellierungsziele können Entscheidungen über den Detaillierungsgrad des Modells getroffen werden.
- Der Grundsatz der Wirtschaftlichkeit: Mit dem Detaillierungsgrad müssen sich die gestellten Fragen beantworten lassen und die gesteckten Ziele der Modellierung erreicht werden können.

Neben diesen notwendigen Grundsätzen gibt es weitere, ergänzende Grundsätze:

- Der Grundsatz der Klarheit: Der Grundsatz der Klarheit trägt dem Tatbestand Rechnung, dass ein Modell nur einen Mehrwert bietet, wenn es vom Adressaten auch verstanden wird. Abhängig von den Nutzenden sollte ein Modell einen angemessenen Grad an intuitiver Lesbarkeit und Anschaulichkeit aufweisen.
- Der Grundsatz der Vergleichbarkeit: Die Modelle einer Organisation müssen unabhängig vom Modellierungsverfahren miteinander vergleichbar sein.
- Der systematische Aufbau: Ein systematischer Aufbau der Prozessmodelle stellt sicher, dass alle Modelle einer Prozesslandschaft in ein übergreifendes Gesamtkonzept eingebunden sind.

Zur Modellierung von Prozessen stehen unterschiedliche Methoden und Werkzeuge zur Verfügung.

Methode



Die konzeptionelle Beschreibung von Prozessen erfolgt durch den Einsatz einer geeigneten Methode.

Werkzeug



Die technische Nutzbarmachung der Prozessmodelle erfolgt durch den Einsatz eines geeigneten Werkzeugs.

Bei der Auswahl der Modellierungsmethode stehen Ihnen viele verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung. In der Verwaltung hat sich insbesondere die Methode BPMN etabliert, zumeist in der Erweiterung als PICTURE-BPMN, sowie zum Teil in der FIM-Notation. Diese Methoden nutzen unterschiedliche Notationen, also Modellierungssprachen, um Abläufe darzustellen. Je nach Modellierungszweck haben die einzelnen Methoden sowohl Vor- als auch Nachteile.

Um die Methoden technisch nutzen zu können, wird in der Regel ein Software-Werkzeug eingesetzt, auch wenn alle Methoden mit Stift und Papier, z. B. auf dem Flipchart genutzt werden können. Am Markt existieren vielfältige Lösungen zur Unterstützung. Wichtig ist, dass Methode und Werkzeug zusammenpassen müssen. Die Software muss die von Ihnen gewählte Methode also unterstützen.

Zusammenfassung

- Prozessmodelle sind verkürzte Abbildungen eines echten Sachverhaltes
- Sie sind ein Mittel zur Erfüllung eines konkreten Zwecks, der von den Modellnutzenden und Modellierenden bestimmt wird
- Die Modellierenden wählen eine passende Methode und ein geeignetes Modellierungs-Werkzeug aus
- Bei der Modellierung kann auf etablierte Vorgaben der Organisation zurückgegriffen werden



In diesem Video haben wir gelernt, dass ein Prozessmodell eine verkürzte Abbildung eines echten Sachverhaltes ist. Das Modell muss dabei immer ein Mittel zur Erfüllung eines konkreten Zwecks sein. Der Zweck wird dabei gemeinsam von den zukünftigen Modellnutzenden und den Modellierenden bestimmt. Aufgabe der Modellierenden ist es, mit diesen Informationen eine passende Methode und ein geeignetes Werkzeug auszuwählen.

Selbstverständlich müssen bestimmte Regeln und Grundlagen nicht zwangsläufig für jedes Prozessmodell neu verhandelt werden, sondern es kann auch auf etablierte und bewährte Vorgaben der Organisation zurückgegriffen werden.