Prozessmanagement als Motor von Informations- und Wissensmanagement – Die Erfolgsgeschichte der Stadt Willich

PICTURE

Prozessmanagement. Einfach. Machen.



Wer ist die Stadt Willich?

Die Stadt Willich liegt mit ihren gut 50.000 Einwohner*innen am östlichen Rand des Kreises Viersen in Nachbarschaft zu den Städten Düsseldorf, Krefeld und Mönchengladbach. Sie wurde 1970 aus den bis dahin vier selbständigen Gemeinden Willich, Anrath, Schiefbahn und Neersen gebildet. Die Stadtverwaltung mit Hauptsitz in Willich-Neersen setzt sich mit ihren mehr als 1.000 Mitarbeitenden sowohl für die Stadt als auch die Interessen und Anliegen der Bürger*innen ein.

Warum Prozessmanagement?

In Zeiten des Fachkräftemangels, sinkender Haushaltsmittel und des demografischen Wandels rückt das Thema Wissensmanagement immer mehr in den Fokus des öffentlichen Sektors. An allen Ecken und Enden mangelt es an Fachpersonal. Allein bei den Städten und Gemeinden sind es um die 142.000 Stellen. Dazu ist jede*r Vierte im öffentlichen Dienst über 55 Jahre alt und geht damit bis 2030 in den Ruhestand.*
Fachwissen, Erfahrungswissen und Prozesswissen sind die wichtigsten Ressourcen für erfolgreiches Verwaltungshandeln. So ist die Gefahr groß, dass eben dieses Wissen im großen Umfang über die kommenden Jahre verloren geht.

Diese Problematik hat auch die Stadt Willich erkannt.
Initiiert vom Managementteam „Digitale Transformation" und beschlossen durch die Politik wurde die Einführung von „Prozessmanagement" als federführende Methodik festgelegt und ein Instrument erkannt, den genannten Herausforderungen entgegentreten zu können.

Welche Ziele verfolgt die Stadt Willich?

Die Einführung des Prozessmanagements dient zum einen als Motor für Informations- und Wissensmanagement – hier ist Ziel, vorhandenes Wissen aufzubereiten und allen Verwaltungsmitarbeitenden zugänglich zu machen. Zum anderen soll Prozessmanagement genutzt werden, um die eigenen Verwaltungsabläufe in regelmäßigem Turnus zu überprüfen und – so nötig – zu verbessern.

Ziele von Prozessmanagement:

- Einführung von Wissensmanagement:
  - Wissensbewahrung
  - Klärung von Zuständigkeiten & Schaffung von Transparenz
  - Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden
- Einführung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses:
  - Bewältigung zukünftiger Herausforderungen
  - Kernprozessoptimierung

*Quelle: Demografie-Portal (2023), https://www.demografie-portal.de/DE/Fakten/oeffentlicher-dienst-altersstruktur.html (Abgerufen am 01.11.2023)

Die PICTURE-Prozessplattform als zentrales Werkzeug

Warum PICTURE als Werkzeug für Prozessmanagement?

Auf der Suche nach einem Tool, um Prozessmanagement systematisch in der gesamten Verwaltung nutzen zu können, hat sich die Stadt Willich umgeschaut und war mit vielen Organisationen im Austausch. Final fündig geworden ist man bei PICTURE. Nachhaltig überzeugen konnte die PICTURE-Prozessplattform als:

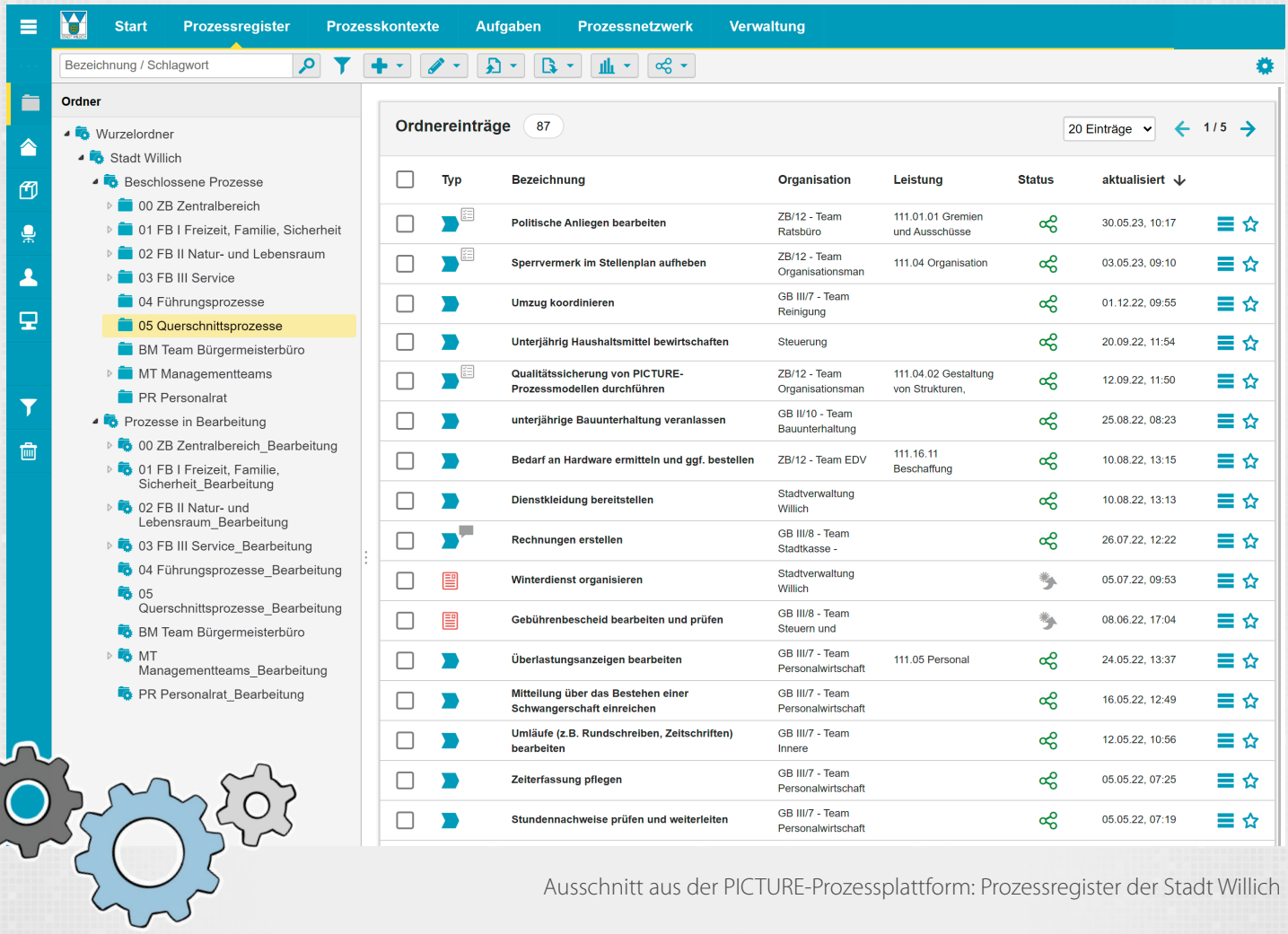
- Passgenaues Prozessmanagementwerkzeug für den öffentlichen Sektor
- Zentrale Datenbank für das Wissensmanagement
- Ein Werkzeug mit einfacher und intuitiver Bedienbarkeit
- Eine Plattform mit leichter Verständlichkeit bei der Modellierung und Betrachtung von Prozessmodellen

PICTURE
Prozessplattform

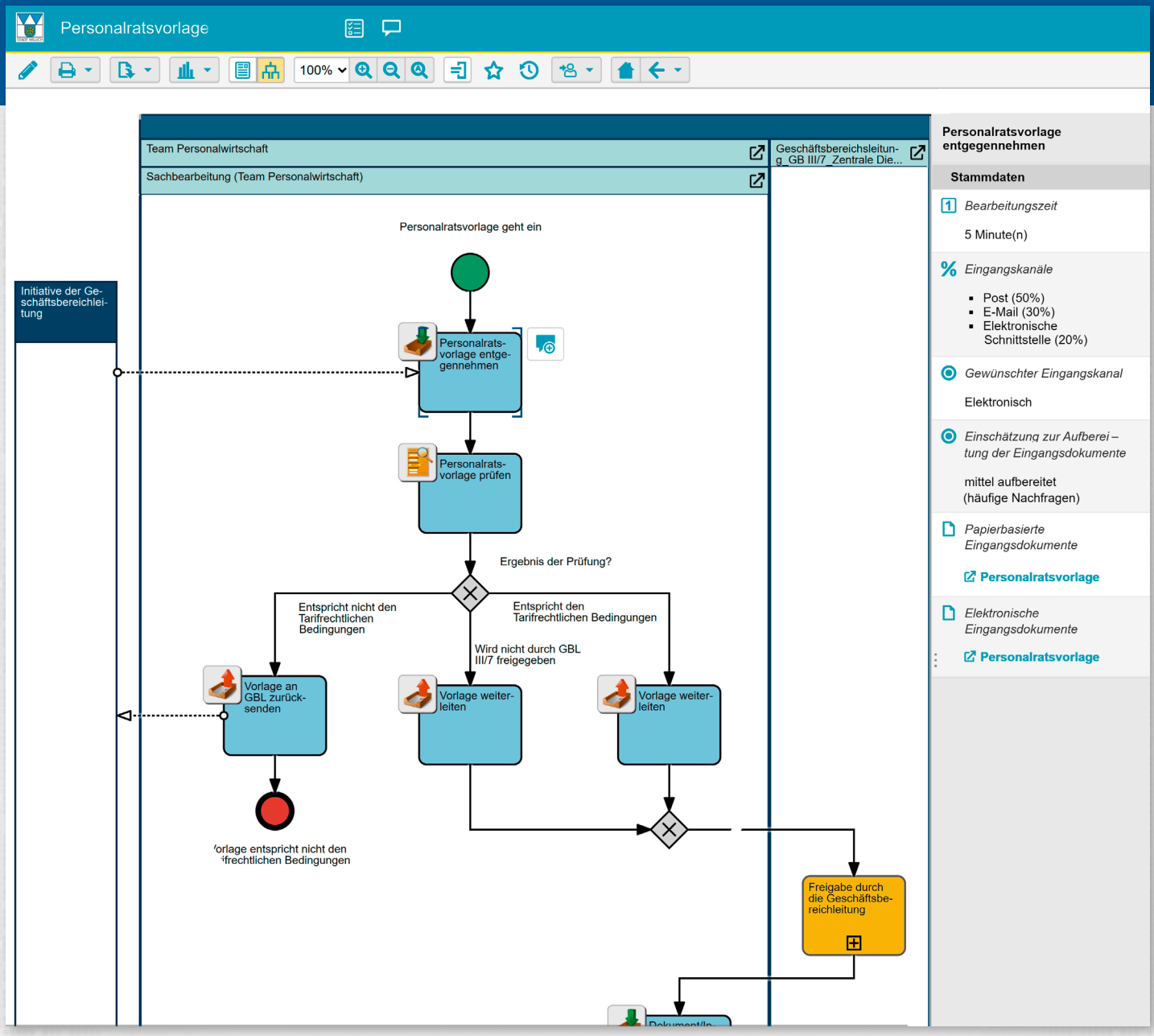
Aufbau und Verankerung eines kontinuierlichen Wissensmanagements

Mit der Etablierung eines kontinuierlichen Wissensmanagements bei der Stadt Willich wird das Ziel einer Intensivierung, Professionalisierung und organisatorischen Verankerung von Wissensmanagementaktivitäten angestrebt. Innerhalb eines festgelegten Regelkreislaufes wird sichergestellt, dass langfristig alle Prozesse dokumentiert und in regelmäßigen Turnussen auf Aktualität geprüft und ggf. angepasst werden.
Das Wissensmanagement wird aufgebaut und verankert durch:

- Identifizierung der Verwaltungsabläufe und Aufbau eines organisationsweiten Prozessregisters
- Priorisierung der wissensmanagementrelevanten Prozesse
- Dokumentation von Prozessabläufen
- Analyse der Prozessabläufe
- Freigabe von Prozessen und Verteilung in der Organisation
- Kontrolle der Prozesse und Kontexte



Ausschnitt aus der PICTURE-Prozessplattform: Prozessregister der Stadt Willich



Ausschnitt aus der PICTURE-Prozessplattform: BPMN-Modellierung

Prozessdokumentation zur Bewahrung von Expertenwissen mit der PICTURE Methodik

Um den Übergang von individuellem zu organisationalem Wissen zu meistern, muss das Wissen nutzerfreundlich aufbereitet werden. Dies war mitunter ein Grund, warum die Stadt Willich ihre Prozesse mit der PICTURE-Methode modelliert. Diese bietet folgende Vorteile:

- Dokumentation von explizitem Wissen in Form von Prozessmodellen
- Nutzung der Notationen PICTURE-Classic und PICTURE-BPMN
- Ausgefüllte Pflicht-Attribute zur Wissensbewahrung
- Verknüpfung von Prozessmodellen mit Fachverfahren und Dokumenten

Darüber hinaus bietet die PICTURE Prozessplattform zwei weitere Modellierungskomponenten an:

- BPMN 2.0
- Föderales Informationsmanagement (FIM)

BPMN™

FIM
Föderales Informationsmanagement

PICTURE-Prozessplattform als zentrale Datenbank und Priorisierungswerkzeug für Wissensmanagement

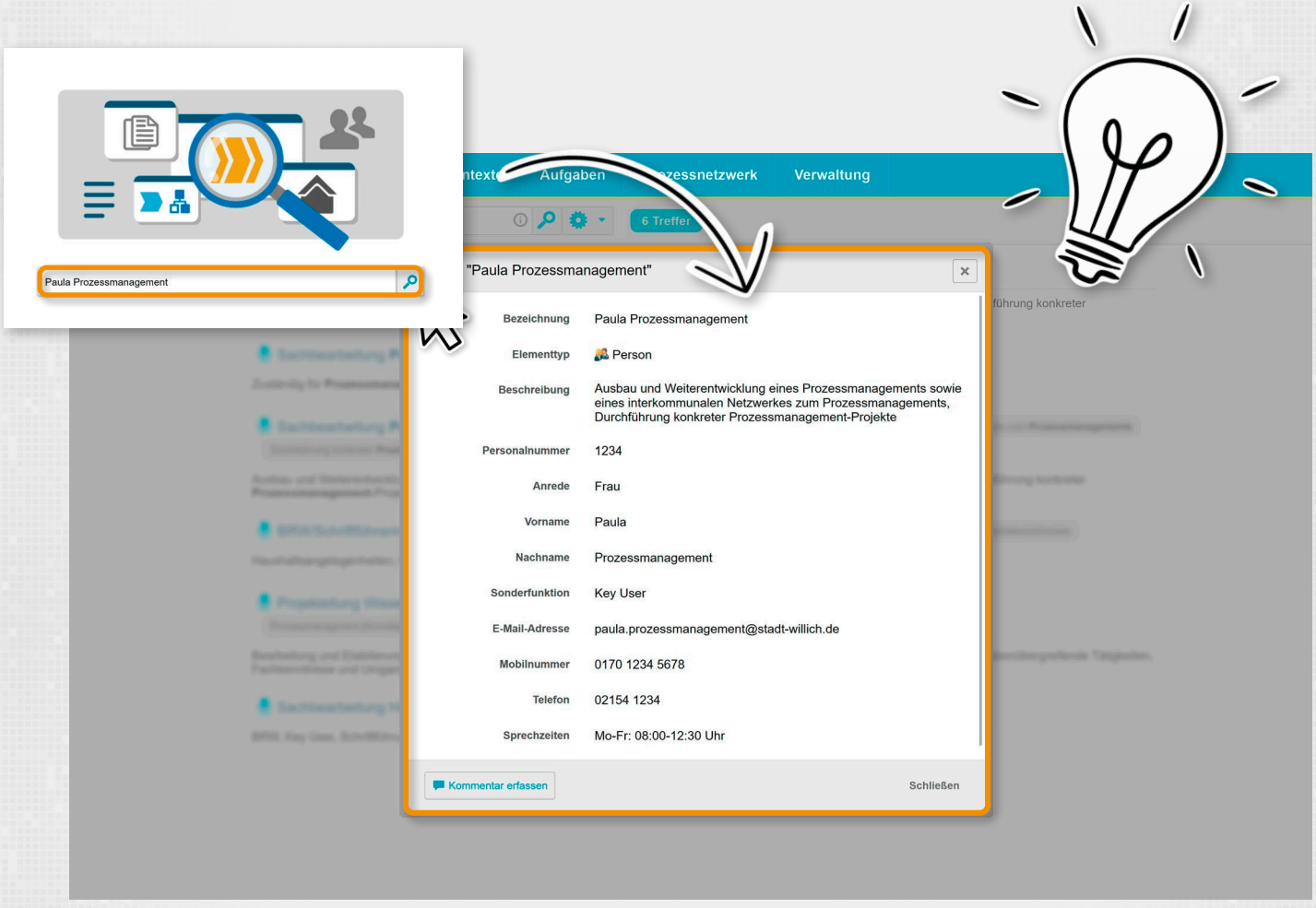
Die Stadt Willich nutzt die PICTURE-Prozessplattform als zentrale Datenbank für das Wissensmanagement, um das vorhandene Wissen der Verwaltung nachhaltig zu dokumentieren und somit die Herausforderungen des demografischen Wandels zu meistern. Dabei dient das Prozessregister als Ablageort von Prozessen und Prozesslandkarten in einer am Organigramm ausgerichteten Ordnerstruktur. Das Register enthält somit alle Basisinformationen über die Prozesse der Stadt Willich, inklusive der Verortung, Zuständigkeit und Schnittstellen.

Wissensverteilung und -nutzung durch Nutzerrechte und Prozessfreigaben

Ein Ziel der Einführung von Wissensmanagement war es, mehr Transparenz von Verwaltungsabläufen in der gesamten Organisation zu schaffen. Damit die Informationen und das erfasste Wissen geteilt und genutzt werden kann, wurde allen Mitarbeitenden ein Nutzeraccount in der PICTURE-Prozessplattform mit differenzierten Rechten eingeräumt. Daran anschließend wurden die Organisationseinheiten in der Nutzung mit der Plattform geschult.

Durch das Strukturierte Vorgehen, klare Zielstellungen und den Einsatz der PICTURE-Prozessplattform liegt bereits viel gesichertes Wissen vor:

- Über 2000 Steckbriefe
- Über 450 modellierte Prozesse
- Diverse Prozesslandkarten und Regelprozesse



Ausschnitt aus der PICTURE-Prozessplattform: Mitarbeitendenverzeichnis

Interkommunales Prozessmanagement – Über 13 Kommunen sind dabei!

Durch Kooperation schneller ans Ziel

Die Prozessmanagementaktivitäten haben sich auch über die Willicher Stadtgrenzen hinaus herumgesprochen. So hat sich die Stadt 2020 mit 12 weiteren Niederrhein-Kommunen zusammengeschlossen, um gemeinsam interkommunal Prozessmanagement zu betreiben. Unterstützt wird das Projekt von der PICTURE GmbH in der Rolle der Projektkoordination und -steuerung.
Dabei profitiert die Zusammenarbeit vor allem durch eine arbeitsteilige Vorgehensweise. So können insbesondere bei der Modellierung, Analyse und Optimierung von Prozessen schnellere Fortschritte erzielt und gleichzeitig finanzielle und personelle Ressourcen geschont werden. Auch in puncto Digitalisierung erhofft man sich durch die enge Zusammenarbeit erhöhte Synergieeffekte.

Interkommunale Prozesswerkstatt

Die Verwaltungen profitieren enorm von den sogenannten Prozesswerkstätten, welche einmal pro Quartal durchgeführt werden. Kerngedanke einer Prozesswerkstatt ist, dass die teilnehmenden Kommunen und insbesondere die Fachexperten*innen sich über vorab gemeinsam priorisierte und modellierte Prozesse austauschen. Gezielt werden hier Prozesse vorgestellt, diskutiert und auch optimiert. Die vorgestellten Prozessmodelle werden im Nachgang der Prozesswerkstatt allen anderen Kommunen in einem geschlossenen Bereich des Prozessnetzwerkes zugänglich gemacht.

Durch die interkommunale Kooperation konnten bereits große Erfolge erzielt werden:

- Ca. 3.250 Prozesssteckbriefe
- > 150 modellierte Prozessse im Netzwerk
- Eine interkommunale Prozesslandkarte
- 7 Prozesswerkstätten bis Ende 2023

STADT HAMMINKELN
GELDERN Die LandLebenStadt.
TönisVorst Die Apfelstadt am Niederrhein
SCHERMBECK Schön hier!
Mühlenstadt Wegberg
LUFTKURORT XANTEN erleben
Kreis Kleve … mehr als niederrhein
PICTURE
Hünxe GEMEINDE
KREIS WESEL
STADT MOERS
STADT WILLICH
GREFRATH Sport- und Freizeitgemeinde
EMMERICH AM RHEIN



Daten und Fakten zur Stadt Willich

- KGSt®-Größenklasse 4
- Einwohner*innen: 50.923 (Juni 2023)
- Kreis Viersen in Nordrhein-Westfalen
- Mitarbeitende: über 1.000, davon ca. 450 in der Stadtverwaltung direkt

Hier erhalten Sie weitere Informationen:

https://t1p.de/wkzgf

„Mit dem Einsatz der PICTURE-Prozessplattform verbessern und verankern wir das Thema Wissensmanagement in der Verwaltung. Das vorhandene Wissen kann durch die Dokumentation von Prozessen aufgenommen, gesichert und geteilt werden. Auf das bewahrte Wissen kann durch die organisationsweit digital bereitgestellten, dokumentierten Prozesse schnell zugegriffen werden. Darüber hinaus bietet uns PICTURE eine Plattform, um uns auch interkommunal zu Prozessen besprechen und austauschen zu können."

Gemeinsames Zitat der Projektbeteiligten der Stadt Willich



STADT WILLICH

Stadt Willich
Hauptstraße 6
47877 Willich

info@stadt-willich.de
www.stadt-willich.de

PICTURE

PICTURE GmbH
Friesenring 32
48147 Münster

+49 (0)251 131 2379-0
info@picture-gmbh.de
www.picture-gmbh.de