

Prozessorientierte Sachanalyse (ProSA)

Strukturierung

Leitfragen:

- Welche Hinweise über die betroffenen Geschäfts- und Arbeitsprozesse eines Unternehmens ergeben sich aus dem zu Grunde liegenden Lehrplan?
- In welchem Kernprozess (z.B. SCOR-Modell), bzw. in welchem Managementprozess, bzw. in welchem Supportprozess (internes Service-Prinzip) ist die Kompetenzanforderung überwiegend angesiedelt?
- Welche über- und untergeordnete (vertikale) Struktur lässt sich für den Prozess skizzieren? (Übergeordneter Prozess, Prozess, Teilprozesse, Prozessschritte, Arbeitsschritte = Tätigkeiten)
- Welche horizontale Struktur bringt der Prozess mit sich? (z. B. Kunden aus internen Prozessen, externe Kunden des Unternehmens, externe Dienstleister für das Unternehmen)
- Welche Akteure (Organisationssicht), Tätigkeiten (Tätigkeitssicht), Daten (Datensicht) und Leistungen (Leistungssicht) müssen zur Modellierung des Prozesses ausgewählt werden?

Organisationssicht

Leitfragen:

- Welche Akteure agieren in diesem Prozess? (z. B. interne und/oder externe; soziale und/oder technische Akteure)
- Welche Organisationsstruktur liegt zu Grunde? (z. B. Abteilungen, Teams; Vernetzungen; Rotationen)
- Welche technischen Ressourcen bilden zusammen mit der entsprechenden Software einen „technischen Akteur“? (→ eigene Lane = eigene Schwimmbahn!)

Datensicht

Leitfragen:

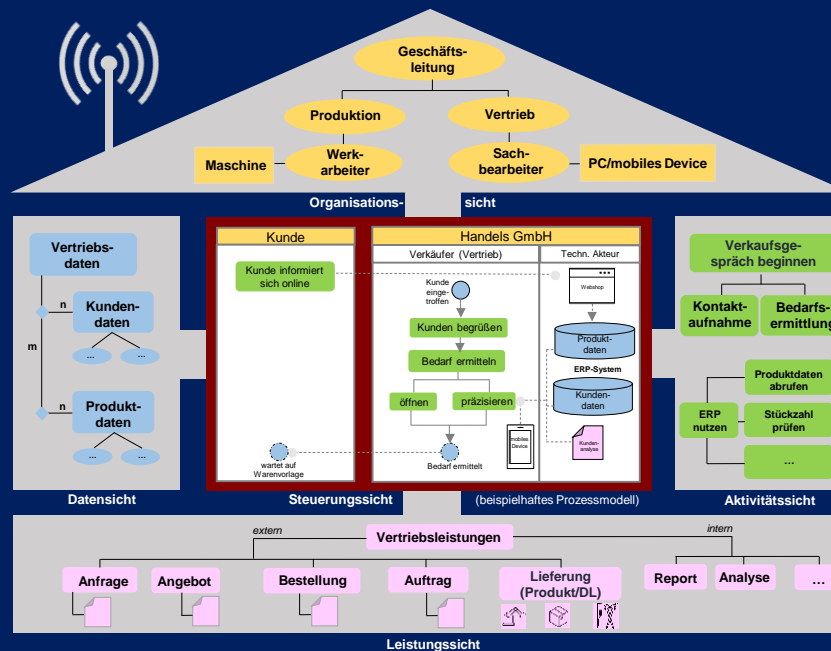
- Welche Datenarten sind relevant (z. B. Bewegungs- o. Stammdaten; Nutzer- o. Industriedaten; Inhalts- o. Metadaten, Produkt oder Prozessdaten)
- Welche Datenstruktur u. -qualität liegt vor?
- Welche Minimalanforderungen gibt es diesbzgl.? (z. B. Messeinheit, Datenformat, Datensicherheit)
- In welchen Dokumenten schlagen sich diese Daten nieder? (z. B. Schriftverkehr, Berichte/Reports)

Modellierung

Tools: WUG→Apps

Leitfragen:

- Wie lässt sich der Prozess anhand der Prozesssichten modellieren? (z. B. BPMN)
- Wie ist die korrekte Reihenfolge des Prozessflusses? (Start, Verzweigungen, Ende)



Tätigkeitssicht

Leitfragen:

- Welche Struktur weisen diese Aktivitäten auf? (z.B. Strukturiertheit, Freiheitsgrad)
- Welches Anforderungsniveau weisen diese Aktivitäten auf? (z. B. Bloom, Krathwohl)
- Welchen überwiegenden Handlungscharakter haben diese Aktivitäten? (z. B. kognitiv, sozialkommunikativ/-kooperativ, materiell-gegenständlich, emotional)
- Nach welchen Qualitätskriterien ist die Aktivität auszuführen? (z. B. fachlich, zeitlich)

Leistungssicht

Leitfragen:

- Von welcher Art sind diese Leistungen? (produktbezogen o. personenbezogen; materiell o. immateriell).
- Welchen Fortschritt und welchen Umfang haben diese Leistungen? (Zwischen- oder Endergebnisse)
- Nach welchen Kriterien kann die Leistung eingeschätzt werden? (Kosten, Mengen, Zeit, ...)
- Welche internen oder externen Kunden hat das Zwischen- oder Endergebnis ?

Analyse

Leitfragen:

- Welchen Schwierigkeitsgrad haben die Handlungen im modellierten Prozessausschnitt? (eher **strukturierte Aufgabenstellung** bzw. **Auftrag** oder **komplexes Problem**)
- Welche konkreten Handlungsergebnisse (Output) lassen sich dort identifizieren?
- Welches **Fachwissen** wird für die Aufgaben- bzw. Problembearbeitung benötigt? (→ FaSA)
- Welches **Erfahrungswissen** wird für die Aufgaben- bzw. Problembearbeitung benötigt werden?

- Wo im Prozessablauf liegen **Fehlerquellen**? Welche **Ursachen** haben können diese haben? Welche **Auswirkungen** können diese haben? Welche **Maßnahmen** können getroffen werden?
- Wo ist zur Erstellung der Handlungsergebnisse Unterstützung notwendig?
- An welchen Stellen erscheint der Prozess noch intransparent bzw. zu welchen konkreten Prozesselementen müssen noch weitere Informationen erhoben werden?