

Limo-Methode: „Wir legen die Karten auf den Tisch!“

Die Probleme beginnen bei der Ersterhebung

Wie lassen sich Datenmodelle leicht erheben und die Beschäftigten mitnehmen? In der Praxis gibt es für die Modellierung von Datenmodellen zahlreiche Tools und Werkzeuge, die jedoch erhebliches Fach- und vor allem Methodenwissen erfordern. In jedem Prozessschritt werden unterschiedliche Informationen verarbeitet, die zu berücksichtigen sind. Die Erhebung und Weiterverarbeitung von Informationen sind in der Regel sehr aufwändig. So zeigt sich beispielsweise bei der Umsetzung des Online-Zugangsgesetzes (OZG), dass selbst bei gleichen Leistungen basierend auf denselben Gesetzen, Länder und Kommunen jeweils recht unterschiedliche Informationen beim Bürger (mittels Formulare) auf unterschiedliche Weise erheben, so dass die relevanten Informationen zu harmonisieren sind. Diese Harmonisierung von Informationen und deren strukturierte Erhebung ist ohne Methoden sehr aufwändig, weil z.B. jedes Formular immer wieder neu erhoben werden müsste. Hier gibt es eine entscheidende Methoden- und Werkzeuglücke, an der die Qualität und Schnelligkeit der Informationsmodellierung grundlegend leidet. Pointiert: Es mangelt an beteiligungsorientierten Methoden, wie Fachwissen über rechtlich und fachlich erforderliche Informationen von den „Köpfen“ in visualisierte Informationsdarstellungen fließt. Genau an dieser Stelle werden die Mitarbeitenden, die später die Informationen erheben und weiterverarbeiten sollen, häufig nicht richtig einbezogen. Nicht selten werden heute immer noch Informationen vorzugsweise mit Laptop und Exceltabelle – oder Post-it-Zetteln – erhoben und die Umsetzung von Klick-Prototypen dauert Monate an. Das führt weder zur Klarheit, Standardisierung, noch zu einer notwendigen Beteiligung der Mitarbeitenden auf Arbeitsebene.

Methodischer Ansatz/Lösung:

Die Idee von Limo ist es Nutzungshürden bewusst herabzusetzen und in einem spielerischen Ansatz die fachlichen Informationen mit den vorgefertigten erheben. Konkret stellt Limo ein eigens für öffentliche Aufgaben entwickeltes Kartensystem dar, bei dem physische Karten bereitgestellt werden. Hier handelt es sich um vordefinierte Bausteine, um Informationsflüsse zu beschreiben bzw. Daten auf dem Tisch gemeinsam mit den beteiligten FachexpertInnen legen zu können. Hierdurch entstehen ein intensiver Austausch bzw. eine intensive Interaktion zwischen den Beteiligten. Eine speziell ausgebildete Limo-Moderation leitet das „Legen der Karten“ auf dem Tisch an, so dass die Teilnehmenden entsprechend aktiviert werden, sich zu beteiligen.

Limo ist so aufgebaut, dass es keine Standardlösungen „von der Stange“ gibt. Die Verwaltungsmitarbeitenden werden von dem Moderator durch den Prozess geführt, um ihren individuellen Lösungsansatz selbst zu finden, ohne dabei auf die Möglichkeiten der Informationsharmonisierung verzichten zu müssen. Datenabläufe werden schnell gelegt, verworfen und neu entworfen, so dass das Vorgehen entsprechend agil ist und Ergebnisse zeitnah erreicht werden. Sind die Datenabläufe auf dem Tisch gelegt, werden sie anschließend über einen QR-Code und der Limo-App eingescannt, d.h. digitalisiert

und können innerhalb weniger Minuten als Klick-Prototyp angezeigt werden. Mittels einer standardisierten Schnittstelle werden die Datenabläufe in bereits vorhandene Modellierungswerkzeuge zur Weiterverarbeitung übernommen. Das Limo-Produkt besteht aus einem Limo-Moderationskoffer, einer Limo-App, einem zertifizierten Training für die Moderation sowie diverse Webinare zur (vertieften) Nutzung von Limo.

Limo-Vorgehensweise

Mit dem vom SHI entwickelten Methodenansatz Limo ist es möglich, zu verarbeitende Informationen in bausteinartige wiederkehrende Elemente (Module) zu zerlegen, die sich dann wieder flexibel neu zusammensetzen lassen. Limo ist ein konsistentes Modellierungssystem für Informationen und Daten. Ausgehend von optimierten Prozessen zielt Limo darauf, nur noch Daten und Informationen abzufragen, die rechtlich und fachlich für die Leistung erforderlich sind. In dem spielerischen Ansatz werden die fachlichen Informationen mit den vorgefertigten Bausteinen erhoben. Durch die haptische Modellierung werden die Zugangshürden für die beteiligten Fachexperten gesenkt. Sie können ihr Fachwissen über notwendige Informationen direkt in aussagekräftige fachliche Modelle einfließen lassen. Die entstehenden Modelle haben ein einheitliches Abstraktionsniveau und ermöglichen so den Vergleich des Informationsbedarfs verschiedener Leistungen und den Abgleich zwischen benötigten und bereits vorliegenden Informationen.

Bei der Entwicklung der Bausteine wurde auf eine Kompatibilität zu bereits vorhandenen Standardisierungsbemühungen in Deutschland geachtet. Beispielsweise liegen FIM-Datenfeldgruppen und Datenfelder als Standard für Deutschland vor (FIM: Föderales Informationsmanagement), die gleichzeitig durch Limo in Abstimmung mit den FIM-Bausteinbetreiber abgebildet sind. Dennoch sind Nutzer keineswegs auf die Limo Bausteine angewiesen. Es können neue Bausteine nachbestellt und eingefügt/angefügt werden, solange die Limo-Methodik nicht verwässert wird. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, eigene Bausteine nach den spezifischen Anforderungen der jeweiligen Fachverwaltungen zu erstellen und in das System zu integrieren, so dass eine hohe Flexibilität erreicht wird.

Der agile Ansatz führt zu einer intensiven Beteiligung und fachlichen Diskussion, die zielorientiert die Qualität der Ersterhebung steigert. Nach einer kurzen Einweisung beherrschen Fachexperten diese Modellierung selbständig. Sind die Karten entsprechend auf dem Tisch gelegt, werden diese vom Moderator über eine App eingescannt und in eine entsprechende professionelle Modellierungssoftware, z.B. Adonis, zwecks Weiterverarbeitung übernommen. Der Vorteil ist, dass nach der haptisch gelegten „Tischversion“ die Informationsflüsse nach dem Einscannen sofort aktiviert werden können. Es entsteht über einen so genannten Konfigurator ein interaktives Formular oder auch ein Chat Bot, so dass die am Workshop beteiligten Mitarbeiter nahezu ohne zeitliche Verzögerungen sofort das umgesetzte Ergebnis sehen und erleben können.

Begründung und Vorteile des Limo-Ansatzes:

Haptik: Zunächst liegt ein wesentlicher Vorteil in der Haptik, der bildlichen Darstellung sowie der Modularisierung. Aus der Lern- und Haptikforschung ist bekannt, dass trotz oder gerade wegen der Digitalisierung die Haptik, d.h. physisch begreifbare/anfassbare Modelle zu haben, wichtig für das menschliche Verstehen ist. Datenabläufe erscheinen den Mitarbeitenden nicht mehr abstrakt, sondern verständlich und nachvollziehbar. Außerdem wird durch die Haptik ein intuitives Lernen ermöglicht, so dass lange Einarbeitungszeiten vermieden werden. Die an der Erhebung beteiligten Personen können nach kurzer, ca. zehnminütiger Einweisung durch die Moderation, sofort loslegen. Dadurch wird im hohen Maße eine Beteiligung/Mitwirkung erreicht, was die Akzeptanz des Themas sowie die Akzeptanz für die spätere Umsetzung deutlich erhöht. Mit anderen Worten: „Gutes Informationsmanagement“ beginnt bei der Art der Ersterhebung!

Bausteinorientierung: Limo verwendet wiederverwendbare Informationsbausteine, so dass nicht jedes Mal neue Informationsobjekte „erfunden“ werden müssen. Mit dem Bausteinansatz sind Individualisierung und Standardisierung keine Gegensätze mehr. In der Datenmodellierung bringt das erhebliche Zeitersparnisse (bis zu 50 Prozent und mehr) und Qualitätsverbesserungen mit sich. Die Qualitätssicherung lässt sich erheblich vereinfachen durch den Bausteinansatz; für alle Beteiligten wird bereits bei der Ersterhebung der Prozess transparent, auch für Nichtexperten, dargestellt.

Integrativ: Die Limo-Methode integriert sich in die bestehenden Modellierungswerkzeuge. Damit ist Limo geeignet die „Organisationswelt“ mit der „IT-Welt“ zu verknüpfen, weshalb sie zugleich eine Überbrückungs- bzw. Integrationsmethode darstellt. Im Gegenteil: bestehende Modellierungswerkzeuge werden durch Limo besser anwendbar, weil sich nun auch FachexpertInnen/SachbearbeiterInnen mit der Datenmodellierung auf einfacher Weise annähern kann. Mit der Limo-Methode werden nicht, wie sonst üblich, neue so genannte „Log-in-Effekte“ geschaffen.

Einfachheit: Je nach Zielsetzung reicht unter Umständen eine „Limo-Kartenmodellierung“ für die Verwaltungspraxis aus, um einen Mehrwert für die jeweilige Organisation zu schaffen, wenn es beispielsweise um die Wissenssicherung oder um reine Organisationsprojekte geht. Die Bausteine sind für Verwaltungspraktiker intuitiv verständlich, so dass keine komplizierten Toolschulungen o.ä. erforderlich sind.

Überbrückung: Sobald es um die IT-Umsetzung geht, bietet sich eine Übertragung in die UML oder BPMN-Notation an. Durch die einfache Überführung von Limo in UML-BPMN-Modelle können Organisations- und IT-ExpertInnen miteinander besser kommunizieren. Zugleich ist es einfach möglich sofort Klick-Prototypen eines Antrags anzeigen zu lassen, was bei der Kommunikation zwischen IT und Fachlichkeit hilft.

Befähigung: Mit Limo wird die Verwaltung viel besser in die Lage versetzt, ihre eigenen Daten selbst zu erheben und die oft wenigen Personen mit Modellierungsexpertise in der Verwaltung können sich auf die Weiterverarbeitung der erhobenen Datenmodelle in den Modellierungswerkzeugen konzentrieren, soweit notwendig. Limo trägt überdies dazu bei, sich unabhängiger von externer Beratung zu machen.

Beispiele für Limo-Einsatzgebiete:

Der Limo Ansatz hat zahlreiche Einsatzmöglichkeiten. Einige wichtige Bereiche sind nachfolgend zusammengefasst:

Organisationsprojekte: In allen Organisationsprojekten zu Geschäftsprozessen, die veränderte Informationsflüsse zur Folge haben, in die Mitarbeitende aktiv einbezogen, sowie Änderungen und strategische Fragen früh mitgedacht werden sollen, bietet sich der Einsatz von Limo an. Dies gilt vor allem auch für kleine Kommunen und Verwaltungen, da Limo auch ohne professionelle Modellierungssoftware einfach einsetzbar ist.

OZG: Limo lässt sich hervorragend zu Umsetzung des Online-Zugangsgesetzes einsetzen. Ohne spezifische Vorkenntnisse wird die Arbeitsebene in die Lage versetzt, ihre Informationsanforderungen zu strukturieren und so zu definieren, dass sie sofort umsetzbar sind. Mittels vordefinierter Informationsobjekte werden bei Limo komplexe Anforderungen modelliert, ohne dafür Experte sein zu müssen. Das Ergebnis sind interaktive und intelligente Formale. Es werden bei Bürger nur jene Informationen abgefragt, die tatsächlich antragsrelevant sind; gleichzeitig kann das Ergebnis der Limo-Modellierung in Chat Bots übergeführt werden.

Labore: Innovations- und Government-Labore sind meist sehr technisch orientiert. Mittels Limo steht eine agile Methode zur Verfügung, bei denen die Mitarbeitenden schnell und gemeinsam Daten modellieren können. Nach kurzer Einweisung sind Mitarbeitende in der Lage, ihre eigenen Daten aufzunehmen und in der ersten Runde sofort aktiv zu gestalten. Eine Einarbeitung in komplexe Werkzeuge ist nicht erforderlich. Im Laborkontext stehen gemeinsames Lernen und Entwickeln besonders im Vordergrund.

E-Akte: Bei der Umsetzung der E-Akte hängt die Akzeptanz wesentlich davon ab, ob Prozesse und die damit verknüpften Informationsflüsse gemeinschaftlich mit den beteiligten Mitarbeitenden entsprechend neugestaltet oder neu entwickelt worden sind. Gerade um die Akzeptanz der E-Akte herzustellen, ist es erforderlich, die Arbeitsorganisation entsprechend anzupassen, weil sonst keine Akzeptanz möglich ist. Die Akzeptanz der IT ist wesentlich von der Akzeptanz der Arbeitsorganisation abhängig.

Vernetzte Verwaltung: Dienstleistungszentren (Shared Service Center) und die Einführung von One Stop Government basieren letztlich auf einer Neuverteilung von Arbeitsschritten zwischen Organisationen/Organisationseinheiten – jeweils mit dazugehörigen Informationen. Dies macht eine Datenmodellierung notwendig, die darauf abzielt, relevante Informationen strukturiert zu erheben und zu harmonisieren. Zudem ist eine klare Informations- und damit Verantwortungsabgrenzung zwischen den beteiligten Trägern erforderlich. Nur wenn klar ist, welche Informationen welcher Träger mit welchen Ergebnissen erhebt und weiterverarbeitet, ist eine vernetzte Verwaltung möglich, so dass hier Limo besonders geeignet ist, die Informationserhebung und -verarbeitung kollaborativ festzulegen.

Wissenssicherung: In den nächsten Jahren treten 30 bis 50 Prozent aller Beschäftigten im öffentlichen Dienst in den Ruhestand. Das erfordert im Ergebnis auch die Vereinfachung und Harmonisierung von Prozessabläufen und damit von Informationsflüssen. Mehrfacherhebung und die Erhebung unterschiedlicher Informationen auf unterschiedlicher Weise sind, wo möglich, zu vermeiden, um Informationsbestände zu vereinheitlichen und Wissensanforderungen zu senken.