

Leitfaden Prozessbeobachtung am Arbeitsplatz

<p>Ziel:</p> <p>Die Prozessbeobachtung am Arbeitsplatz ist eines von drei Analyseinstrumente, welche im Rahmen von Verbesserung am Arbeitsplatz in den ersten ca. 2 Monaten durchgeführt werden (neben der Tätigkeitsstrukturanalyse und dem Potenzial-Workshop).</p> <p>Sie analysiert die Umsetzung des neuen Prozesses in der Praxis und stellt Verbesserungsmöglichkeiten auf der Tätigkeitsebene fest. Daraus werden konkrete Maßnahmen für das Team abgeleitet. Zu diesem Zweck wird bei allen oder ausgewählten Mitarbeitern im operativen Bereich hospitiert.</p>
<p>Betrachtungsschwerpunkte:</p> <p>Die Beobachtung der Anwendung des Prozesses in der Praxis setzt mehrere Schwerpunkte: Es wird betrachtet, wie der <i>Prozess in der Praxis gelebt wird</i>. Diese Ergebnisse sind wichtig für den Fachbereich und die Unterstützungsprojekte (v.a. Prozessmanagement).</p> <p>Zudem wird geschaut, wie die <i>neue Technik</i> genutzt wird und an welchen Stellen vertiefter Schulungsbedarf besteht. Diese Informationen fließen in die weiteren Instrumente der Verbesserung am Arbeitsplatz ein.</p> <p>Darüber hinaus sollen bei der Beobachtung <i>Schwierigkeiten</i> sowie <i>Hemmnisse und Störungen</i> in der Arbeit mit dem neuen Prozess aufgespürt werden, die im Potenzial-Workshop aufgegriffen werden.</p>
<p>Auswahl der zu beobachtenden Mitarbeiter:</p> <p>Es können entweder alle oder nur ausgewählte Mitarbeiter im Rahmen der Prozessbeobachtung betrachtet werden.</p> <p>Hospitieren Sie bei ausgewählte Mitarbeitern, sollten diese repräsentativ für das Team sein, d.h. hauptsächlich mit dem neuen Prozess arbeiten.</p> <p>Sie wissen vermutlich selbst gut, welche Mitarbeiter für eine Beobachtung in Frage kommen. Sprechen Sie die Auswahl zusätzlich mit dem Teamleiter und dem Berater VAPL ab.</p>
<p>Ablauf:</p> <p>Vereinbaren Sie mit dem ausgewählten Mitarbeiter einen Zeitraum, in dem Sie bei ihm hospitieren können. (Üblicherweise hospitieren Sie einen halben Tag bei einem Mitarbeiter. Siehe auch Schulungsunterlage Modul 1.) Erläutern Sie ihm die Ziele und den Nutzen der Prozessbeobachtung am Arbeitsplatz (Siehe auch Schulungsunterlage Modul 1).</p> <p>Nehmen Sie am besten Ihre Handlungsanleitung zum neuen Prozess mit. Bei Bedarf können Sie auch dort mit konkretem Bezug Notizen festhalten. Nutzen Sie den beigefügten Dokumentationsbogen als Orientierung.</p> <p>Bei Bedarf, fragen Sie gerne bei dem Mitarbeiter nach und lassen sich bestimmte Vorgehensweisen erläutern. Wenn erforderlich, fragen Sie nach Screenshots als Ergänzung zu Ihrer Dokumentation. Die Dokumentation dient als Grundlage für den Potenzial-Workshop. Bitte dokumentieren Sie daher so, dass es auch für die weitere Projektarbeit gut zu verwenden ist und auch von Dritten genutzt werden kann. Halten Sie auch konkrete Beispiele fest.</p> <p>Übertragen Sie die gefundenen Punkte im Anschluss in die Prozessblitztabelle.</p>