

**„Gestalten statt Verwalten“
priMA –
Prozessverbesserung
in Mannheim**

**Deutsche Gesellschaft für Qualität,
Regionalkreis Darmstadt, 14. November 2006**

**Christine Gebler,
Stabsstelle priMA beim Oberbürgermeister**





Mannheimer „Fakten“

- rund 320.000 EinwohnerInnen,
- Verwaltung: rund 6.500 Beschäftigte, 35 Ämter, Fachbereiche und Eigenbetriebe
- Haushalt: rund 800 Mio. €



Oberbürgermeister

Bereiche: Personal/Organisation/Rat/Presse/
Rechnungsprüfung/Feuerwehr/Wirtschaftsförderung/Stabstellen

Dezernat I

Fachbereiche:
IT
Recht
Liegenschaften
Bürgerdienste

Dezernat II

Bereiche:
Kämmerei
Steuern
Wohnen/
Stadterneuerung

Dezernat III

Bereiche:
Soziales
Jugendamt
Gesundheit
Friedhöfe
Altenpflege-
heime

Dezernat IV

Bereiche:
Bauverwaltung
Städtebau
Geoinformation
Baurecht/
Umweltschutz
Hochbau
Straßenbetrieb/
Grünflächen
Stadtentwässerung
Abfallwirtschaft

Dezernat V

Fachbereiche:
Bildung
Schulen
Kultur
Theater
Musik
Bibliothek
Museen
Sport/Freizeit



Überblick

- priMA – die Methode: Charakteristik und Vorgehen in Projekten und Workshops
- priMA – Praxisbeispiel
- priMA - Ergebnisse und Nutzen
- priMA – die Bilanz: Chancen und Herausforderungen des stadtweiten OE-Prozesses



**prIMA – die Methode:
Charakteristik,
Vorgehen in
Projekten und -Workshops**



priMA – auf einen Blick

- Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
- Teamarbeitskonzept
- Philosophie und strukturierte Methode im Sinne des KAIZEN
- nutzt Techniken der Moderation und des QM
- stadtweit strukturiert eingeführt



Charakteristik von priMA-Projekten

- **Kurzprojekt: max. dreieinhalb Tage**
- **Abläufe und andere Themenstellungen untersuchen und verbessern**
- **Betroffene freiwillig beteiligen**
- **klare Aufgabenstellung und Zielvereinbarung:**
 - **Wertschöpfung steigern**
 - **Lösungen für Schwachstellen**

wichtig: sofort umsetzen!



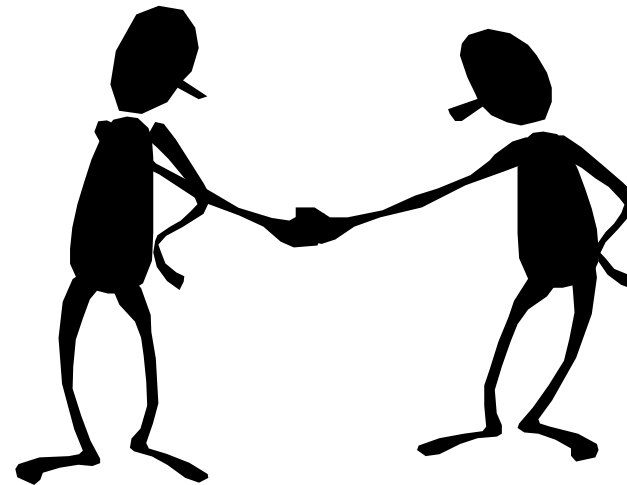
prIMA kann genutzt werden für...

- häufige “Prozesse” oder ganze Produkte aus dem täglichen Betrieb
 - Standardisierung möglich
 - überschaubar
 - viele Beteiligte und Schnittstellen
- andere Kernprobleme, die keine Abläufe sind
- Neuorganisation oder Zusammenarbeit von Schnittstellen und Bereichen
- Aufwertung von Gebäuden und Einrichtungen der Stadt
- komplexe Prozessanalysen und Neudefinition von Strukturen



Grundprinzipien von priMA

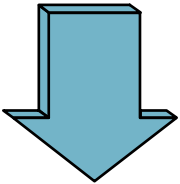
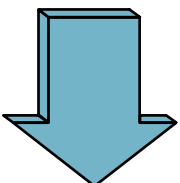
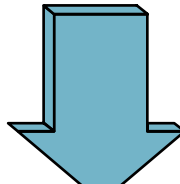
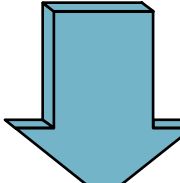
- Interne-Kunden-Lieferanten
- Wertschöpfung
- Null-Fehler
- Teamarbeit
- Sofortige Umsetzung





Ablauf eines priMA-Projekts

Vorbereitung

1. Phase  Einführung in das Projekt
Ist-Aufnahme (Zahlen, Daten, Fakten)
Analyse
2. Phase  Lösungsalternativen entwickeln
Zwischenpräsentation für die Leitung
Entscheidung für Lösung
3. Phase  Simulation/Test und Umsetzung
der Maßnahmen
4. Phase  Präsentation für Beteiligte und Interessierte

...danach weitere Umsetzung und Qualitätssicherung!



Wer arbeitet im priMA-Team?



Moderator/in



Fachverantwortliche/r



Mitarbeiter/innen beteiligter Bereiche



Mitglied der Personalvertretung



Externe/r

interdisziplinäre Zusammensetzung, keine Hierarchie

Methodisches Erfolgsrezept von priMA

- standardisierter Projektablauf
- Einbeziehung der Beteiligten
- „Zielvereinbarung“ für Projekte
- Schlichtheit: keine Tools
- 80-%-Lösungen
- Ergebnisse: sofortige Umsetzung
- keine DV-Probleme und DV-Lösungen



STADTMANNHEIM²

prIMA – Beispiel



**prIMA – die Fakten:
Ergebnisse und Nutzen von Aktivitäten
Kennzahlen**



Beispiele für priMA-Themen*

- Ferienbereitschaftsdienst (FB 51)
- Vergabeverfahren Stadtentwässerung (EB 69, FB 60, Amt 14)
- Rollout von TIV-Endgeräten (FB 12)
- Prüfung von Verwendungsnachweisen für Zuschüsse von EU/Bund/Land (Amt 14)
- SQB bei den Bürgerdiensten
- Optimierte Zusammenarbeit von Aufsichtsdienst, Technik und Personal (REM)

* ... noch mehr
Ergebnisse unter
www.mannheim.de
> Politik & Verwaltung
> priMA



Nutzen von priMA-Aktivitäten

Messbare Verbesserung von/durch

- Absprachen an Schnittstellen
- Prozessschritten und -durchläufen
- Arbeitsmitteln (z.B. Vordrucke)
- Kontrollen, Sortierungen
- neue Verfahren
- Entwicklung von Mustern, Standards
- Aufwand – Ertrag
- ...

Nicht messbar: Verwaltungskultur

- Zusammenarbeit
- persönliche Kontakte
- Kundenbewusstsein
- Prozessbewusstsein
- Verständnis (nachfolgende) Probleme anderer
- Engagement
- Erweiterung des eigenen Horizonts
- Schließen von Wissenslücken
- ...

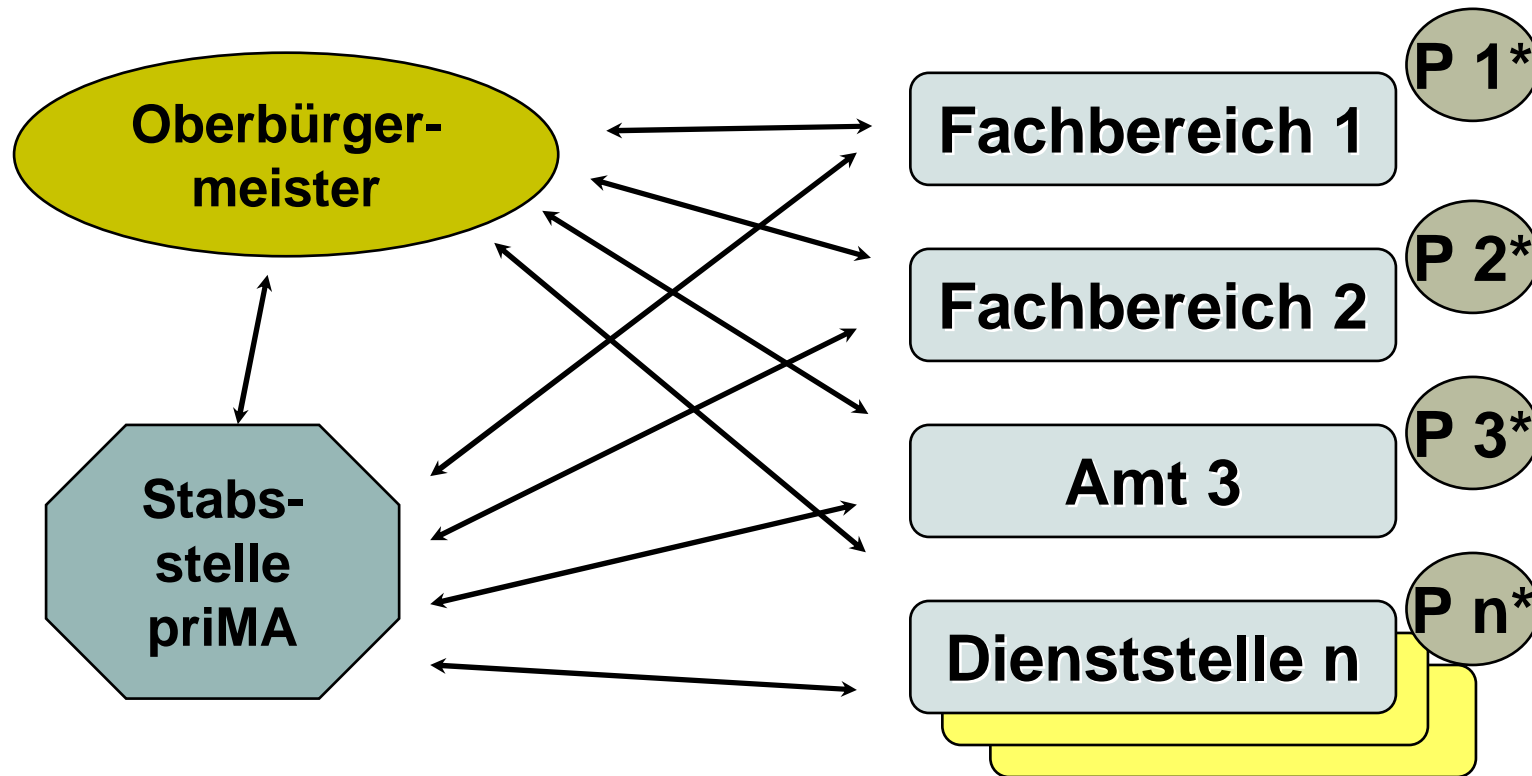


STADTMANNHEIM²

10 Jahre priMA – die Bilanz: Chancen und Herausforderungen



Strukturen für priMA



(z.Zt. drei Personen, 3,5 Stellen
einschließlich
Vorschlagswesen)

**P = Promotorinnen und Promotoren:
je eine/r im (Fach-)Bereich**

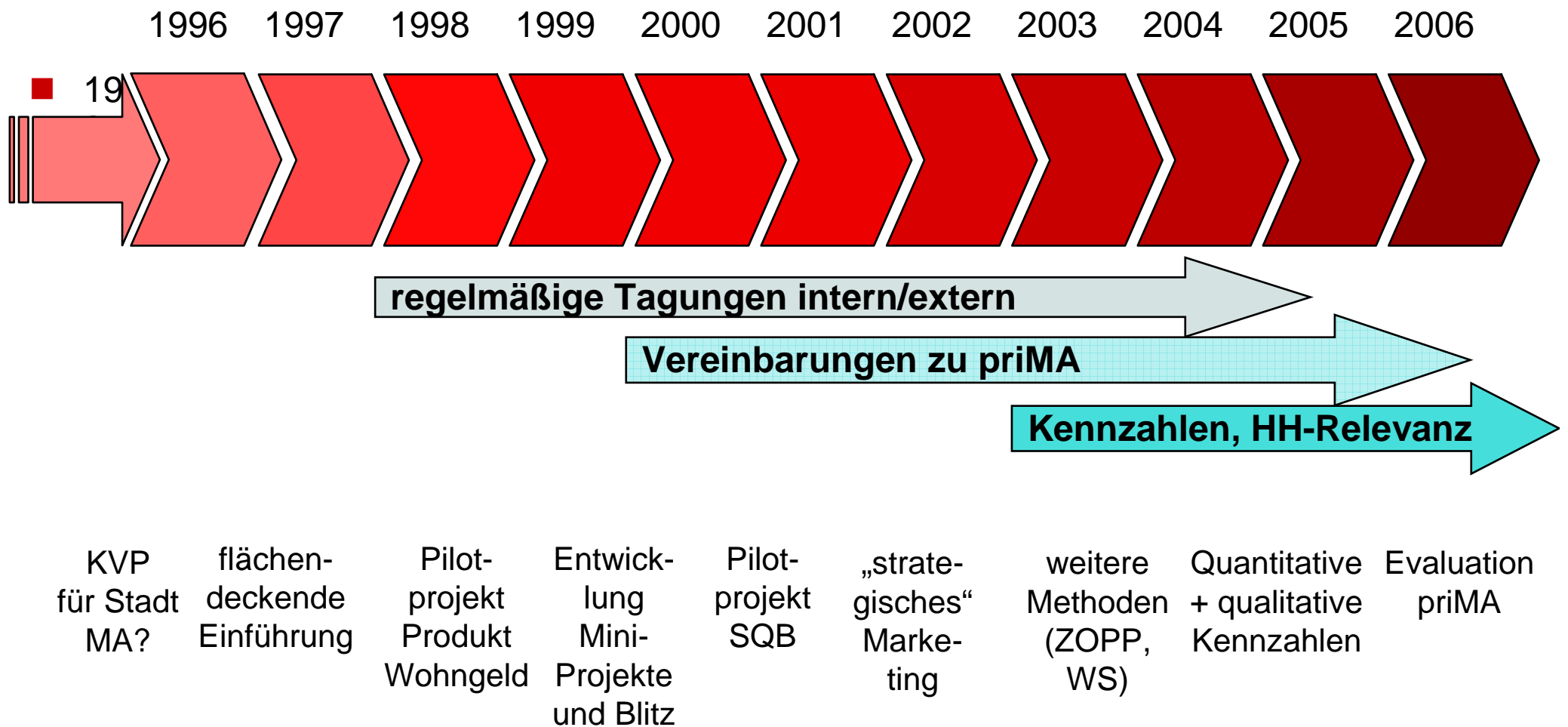


Fakten zu 10 Jahren priMA

- **Pilotprojekte Ende 1995**
- **Einführung Anfang 1996 nach Projektmanagement**
- **rund 30 Dienststellen aktiv**
- **ca. 25 Promotorinnen und Promotoren in den Bereichen tätig**
- **bisher über 500 Projekte und Workshops**
- **Rund 3.000 Teilnehmende**



Entwicklung des Instruments priMA



Erfolgsfaktoren des priMA- Prozesses

- Oberbürgermeister initiiert priMA, ist auf oberster Ebene angesiedelt
- Ressourcen werden bereitgestellt
- priMA ist institutionalisiert
- strukturierter Einführungsprozess, geringe Komplexität
- Vereinbarungen OB - Bereichsleitungen zu priMA
- Instrument wird sukzessive weiterentwickelt und um Methoden erweitert



Stadt Mannheim: Portal - Mozilla Firefox

http://www.mannheim.de/

Montag, 06. Februar 2006

Suchen

Schlagwortindex

Sie befinden sich unter: Politik & Verwaltung > priMa - Prozess- verbesserung in Mannheim

Stabsstelle priMA



Christine Gebler, Monika Goerner, Susanne Horsters

Anschrift:

Rathaus E 5	68159 Mannheim
0621 / 293 - 9974	0621 / 293 - 9829

priMa@mannheim.de

Gestalten statt verwalten

Ein zentrales Anliegen der Stadt Mannheim ist es, Produkte und Dienstleistungen wirtschaftlich, effizient und kundenfreundlich zu gestalten. Sie nutzt hierfür die Methode priMA - Prozessverbesserung in Mannheim. In Projekten von max. dreieinhalb Tagen werden in Teamarbeit Abläufe und andere Themen erfasst, analysiert und Verbesserungen zeitnah umgesetzt. Neben der Prozessoptimierung werden Instrumente aus Moderation und Qualitätsmanagement eingesetzt, z.B. die Zielorientierte Projektplanung oder das Service-Qualitäts-Barometer. Damit werden auch Einrichtungen der Stadtverwaltung wie z.B. die Stadtbibliothek, das Kulturzentrum, Museen, Frei- und Hallenbäder auf Verbesserungspotentiale untersucht, Organisationsprobleme, die keine Abläufe sind, gelöst oder Kernprobleme unter strategischen Gesichtspunkten betrachtet.

Aktuell

- Kontakt und weitere Informationen
- priMA - Philosophie
- priMA - Einführung bei der Stadt
- priMA - die Methode
- priMA - Werkzeugkoffer
- priMA - Themen
- priMA - Teams
- priMA - Projektablauf
- priMA - Promotorinnen und Promotoren
- priMA - Ergebnisse
- priMA - Beiträge im internen Mitteilungsblatt

Fertig

18:34



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

**Interesse an weiteren Informationen:
Stadt Mannheim
Stabsstelle priMA beim Oberbürgermeister
Christine Gebler
Postfach 10 30 51
D-68030 Mannheim
+ 49 (0)621/293-9441**

**christine.gebler@mannheim.de
www.mannheim.de**