

}essentials{

Birgit Schenk · Claudia Schneider

# Innovative Services und Prozesse für Kommunen

Wie mit innovativer  
Prozessmodellierung die öffentliche  
Verwaltung bürgernäher und  
digitaler werden kann



Springer Gabler

---

**essentials**

*essentials* liefern aktuelles Wissen in konzentrierter Form. Die Essenz dessen, worauf es als „State-of-the-Art“ in der gegenwärtigen Fachdiskussion oder in der Praxis ankommt. *essentials* informieren schnell, unkompliziert und verständlich

- als Einführung in ein aktuelles Thema aus Ihrem Fachgebiet
- als Einstieg in ein für Sie noch unbekanntes Themenfeld
- als Einblick, um zum Thema mitreden zu können

Die Bücher in elektronischer und gedruckter Form bringen das Fachwissen von Springerautor\*innen kompakt zur Darstellung. Sie sind besonders für die Nutzung als eBook auf Tablet-PCs, eBook-Readern und Smartphones geeignet. *essentials* sind Wissensbausteine aus den Wirtschafts-, Sozial- und Geisteswissenschaften, aus Technik und Naturwissenschaften sowie aus Medizin, Psychologie und Gesundheitsberufen. Von renommierten Autor\*innen aller Springer-Verlagsmarken.

Weitere Bände in der Reihe <http://www.springer.com/series/13088>

---

Birgit Schenk · Claudia Schneider

# Innovative Services und Prozesse für Kommunen

Wie mit innovativer  
Prozessmodellierung die öffentliche  
Verwaltung bürgernäher und  
digitaler werden kann

 Springer Gabler

Birgit Schenk  
Hochschule für öffentliche Verwaltung  
und Finanzen Ludwigsburg  
Ludwigsburg, Deutschland

Claudia Schneider  
Hochschule für öffentliche Verwaltung  
und Finanzen Ludwigsburg  
Ludwigsburg, Deutschland

ISSN 2197-6708  
essentials

ISSN 2197-6716 (electronic)

ISBN 978-3-658-34090-2

ISBN 978-3-658-34091-9 (eBook)

<https://doi.org/10.1007/978-3-658-34091-9>

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

© Der/die Herausgeber bzw. der/die Autor(en), exklusiv lizenziert durch Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, ein Teil von Springer Nature 2021

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung der Verlage. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von allgemein beschreibenden Bezeichnungen, Marken, Unternehmensnamen etc. in diesem Werk bedeutet nicht, dass diese frei durch jedermann benutzt werden dürfen. Die Berechtigung zur Benutzung unterliegt, auch ohne gesonderten Hinweis hierzu, den Regeln des Markenrechts. Die Rechte des jeweiligen Zeicheninhabers sind zu beachten.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag, noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Lektorat: Rolf-Günther Hobbeling

Springer Gabler ist ein Imprint der eingetragenen Gesellschaft Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH und ist ein Teil von Springer Nature.

Die Anschrift der Gesellschaft ist: Abraham-Lincoln-Str. 46, 65189 Wiesbaden, Germany

---

## Was Sie in diesem *essential* finden können

- Die Methodik der innovativen Prozessmodellierung zur Entwicklung und Gestaltung von Services inklusive der Schnittstellen zum Bürger und dahinterliegenden digital transformierten Geschäftsprozessen für die öffentliche Verwaltung
- Eine bürgerzentrierte und mitarbeiterorientierte schrittweise Anleitung zur Umsetzung der Methodik
- Erfolgsfaktoren zum Sicherstellen der Neugestaltung
- Anwendungsbeispiele aus der Praxis, die den Einsatz der Methodik veranschaulichen

---

## Vorwort

Kommunen sehen sich zunehmend gefordert, ihre Geschäftsprozesse zu digitalisieren. Üblicherweise wählen sie dabei die klassische Vorgehensweise und gehen von der Erhebung und Optimierung der Ist-Prozesse aus. Wirklich digital transformierte Geschäftsprozesse, die innovativ sind und auch neue Geschäftsmodelle<sup>1</sup> beinhalten, werden durch diese Vorgehensweise nicht unterstützt. In der Konsequenz bleiben disruptive Entwicklungssprünge aus und die notwendigen zukunftsfähigen Innovationen und sogar Modernisierung bleibt auf der Strecke. Wird die Organisation ganzheitlich betrachtet, begrenzende Paradigmen aufgehoben, der Blick für zukünftige Entwicklungen geöffnet und an den aktuellen Möglichkeiten der Technologie angesetzt, dann wird Innovation möglich und hat auch Aussicht auf Erfolg.

Dieser Erkenntnis trägt das Vorgehen der **innovativen Prozessmodellierung** Rechnung. Sie zeigt, wie ein Geschäftsprozess beim Bürger beginnend und endend durchdacht wird und dass bei allen Bearbeitungsschritten an den Möglichkeiten der Technologie anzusetzen ist. Sie integriert den anwenderorientierten Ansatz des Design Thinking, der sowohl eine Methode wie auch einen Prozess darstellt und auf festgelegten Prinzipien und unterschiedlichen unterstützten Werkzeugen basiert. Weiter berücksichtigt sie ein Wertversprechen an die

---

<sup>1</sup>Ein Geschäftsmodell beschreibt die Grundlogik, wie eine Organisation Werte schafft und legt fest, 1) was eine Organisation anbietet, das von Wert für Kunden ist, 2) wie diese Werte in der Organisation geschaffen werden, 3) wie die geschaffenen Werte dem Kunden kommuniziert und übertragen werden, 4) wie die geschaffenen Werte für die Organisation als Erträge realisiert werden, 5) wie die Werte in der Organisation und an Anspruchsgruppen verteilt werden und 6) wie die Grundlogik der Schaffung von Wert weiterentwickelt wird, um die Nachhaltigkeit des Geschäftsmodells in der Zukunft sicherzustellen. (Bieger und Krys 2011). Für Kommunen ist dies heutzutage zur Sicherung ihrer Wettbewerbsfähigkeit wichtig.

Anwender\*innen (Value Proposition), Aspekte der Digitalisierung, der Geschäftsmodellerstellung und des Changemanagements. Das Buch stellt die Methodik der innovativen Prozessmodellierung vor und erläutert die einzelnen Schritte.

Birgit Schenk  
Claudia Schneider