

Einsatz der PERTsoft bei Personalbedarfsermittlungen in Grundsatz- und Querschnittsbereichen

Grundsatz Versicherung und Rente in der DRV Rheinland-Pfalz

Aufbauorganisation:

- 1 Referent
- 1 Sachgebietsleiterin
- 1 Teamleiter Inland
- 6,65 Fachleiter In- und Ausland
- 1 Sachbearbeiter Inland
- 2 Mitarbeiterinnen Referatsservice

Aufgaben:

- Grundsatzbearbeitung für Versicherung und Rente In- und Ausland
 - Verbindungsstelle zu Frankreich und Luxemburg
 - Erstellen von Rechtlichen Arbeitsanweisungen (Kompetenzcenter), Verfahrensentwicklungen
 - Unterstützung der Sachbearbeitung bei Rechtsfragen grundsätzlicher Art
 - Schulungen und Fachvorträge halten

Durchführung einer PBE im Bereich Grundsatz Versicherung und Rente

Aufgabenmerkmale:

- unregelmäßig auftretende, selten wiederkehrende Aufgaben
- nur wenige Arbeitsplätze, die nicht / nur eingeschränkt miteinander vergleichbar sind
- Bearbeitungsmengen nicht quantifizierbar, da keine Statistiken vorhanden sind
- Aufgaben mit dispositiv-kreativen Tätigkeiten verbunden

Schlussfolgerung:

- Durchführung einer PBE mittels analytischem Schätzverfahren (PERT-Methode)
- Problem: Pilotverfahren!

Erhebung der für die PBE erforderlichen Parameter

Erforderliche Basismengen:

- Sechsmontatige Mengenerhebung durch die Mitarbeiter des betroffenen Arbeitsbereiches im Vorwege der PBE mittels Excel-Übersicht.

Ermittlung der Bearbeitungszeiten:

- Erhebung der einzelnen Bearbeitungszeiten mittels Interview mit den betroffenen Mitarbeitern (analytisches Schätzverfahren).
- Grundlage: GPM als Aufgabenkatalog
- Einschätzung der Zeiten auf der sechsten bzw. siebten Ebene des GPM (Teilaufgaben / Tätigkeitsschritte), um eine möglichst hohe Genauigkeit zu erzielen.

PERTsoft: Anwendung

- Keine direkte Eingabe der Schätzwerte durch die Mitarbeiter des Untersuchungsbereiches selbst.
- Stattdessen:
Eingabe aller Schätzwerte über User-ID durch das Referat 2.1.3
- Bildung einer Gesamtbearbeitungszeit für jede Aufgabe aus allen dafür eingeschätzten Einzelzeiten der Mitarbeiter (Übernahmewert in PERTsoft).

PERTsoft: Erfahrungen aus dem Piloteinsatz

- Schnittstelle von PERTsoft zu anderen BIOS-Produkten (PBEsoft) war nicht vorhanden.
=> **bereits behoben**
- Kompatibilität zu PBEsoft teilweise problematisch, z. B. Bildung der Basiswerte auf 6. bzw. 7. Ebene in PBEsoft nicht möglich.
=> **BIOS-Konventionen**
- Exporte aus PERTsoft nur eingeschränkt möglich.
- Mehrere Eingaben unter derselben Ordnungsnummer sind möglich, PERTsoft speichert grundsätzlich immer den letzten Datensatz. Ein Warnhinweis bei der Überspeicherung erscheint nicht.
- Trotz Konfiguration „Speicherung auf der letzten Ebene“ war es möglich, auf darüber liegenden Ebenen Zeiten zu speichern.

PBEsoft: Berechnung des Personalbedarfes

- Bereitstellung einer lauffähigen PBEsoft-Datenbank durch BIOS.
- Unternehmensmodell:
 - Eintrittswahrscheinlichkeit = 1,0
 - Bildung von neuen 5. Ebenen in PBEsoft, um Basismengen abbilden zu können.
- Jahresarbeitszeiten:
 - Bildung eines 5-Jahres-Durchschnitts-JZA mit hausinternen Daten
- Verteilzeiten: Keine zusätzliche Berücksichtigung von Verteilzeiten, da diese laut HOP bereits in den eingeschätzten Grundzeiten enthalten sind.
- Führungsfaktor:
 - Deaktiviert, da direkt im GPM als Aufgabe hinterlegt
 - Keine Zeiteinschätzung, sondern hausinterne prozentuale Vorgaben der Geschäftsleitung
- MV-OE: Berücksichtigung gemäß sechsmonatiger Mengenerhebung

Plausibilisierung der Daten mittels Multimomentaufnahme

- Durchführung an 20 Arbeitstagen
- Anzeige der Tätigkeiten mittels Würfel
- Stichprobenumfang: 2340 Beobachtungen
- Rundgangshäufigkeit:
 - Gerundet: 17 Rundgängen pro Tag, insgesamt 340 Rundgänge im Beobachtungszeitraum
 - Nach der ersten Beobachtungswoche: durchschnittlich angenommene Anzahl der aussagekräftigen Beobachtungen je Rundgang wurde unterschritten. Erhöhung von 17 auf 23 Rundgänge.
- Ergebnisse:
 - Aufgabenverteilung / Häufigkeiten der Fachaufgaben waren nahezu deckungsgleich mit den Angaben in den Interviews.
 - Gesamtumfang der Verteilzeiten (15%) für die DRV Rheinland-Pfalz wurde bestätigt.

Generelle Probleme bei PBE in Grundsatz- /Querschnittsbereichen:

- Keine Statistik / gesicherte Bearbeitungsmengen vorhanden.
- Meistens Einzelarbeitsplätze – geringe Vergleichbarkeit der Mitarbeiter / Aufgaben untereinander wegen fachlicher Spezialisierung
 - Verifizierung der Bearbeitungszeiten nur schwer möglich!
- Probleme bei der Definition der drei Schätzwerte der PERT-Methode, insbesondere bei der pessimistischen Bearbeitungsdauer.
- Quantitativer versus qualitativer Personalbedarf:
 - Quantitative Bestätigung des vorhandenen Personals
 - Aber: Qualität der Arbeitsinhalte / Art und Weise der Aufgabenerledigung ???
- Folgen:
Aufgabenkritik, ggf. Anpassung der Aufbauorganisation notwendig!

Aufgabenkritik bei PBE in Grundsatz- /Querschnittsbereichen:

- Der Aufgabenkritik bei PBE in Grundsatz- und Querschnittsbereichen kommt besondere Bedeutung zu:
 - Effektivität: Welche Aufgaben sollen künftig im Bereich wahrgenommen werden? **=> Zweckkritik!**
 - Effizienz: In welcher Art und Weise sollen die Aufgaben wahrgenommen werden? **=> Vollzugskritik!**

- Ziel:
 - Reduzierung der Aufgaben auf die Kernaufgaben des Bereiches
 - Schaffung von Freiräumen für neue Aufgaben

- Voraussetzungen:
 - Output von Grundsatz- und Querschnittsbereichen sowie die damit verbundenen Qualitätsanforderungen müssen definiert werden

- Ohne diese Festlegungen werden vorhandene Personalbedarfe für die Zukunft festgeschrieben und Freiräume können nicht aufgezeigt werden!

Fazit:

- Technische Unterstützung durch Einsatz von PERTsoft bei PBE in Grundsatz- und Querschnittsbereichen hilfreich.
- Zu klären: Erhebung von Bearbeitungszeiten direkt mit PERTsoft oder mittels Einzelinterviews?
 - Interviews bieten bessere Ansatzpunkte für Aufgabenkritik, weil auch das Arbeitsumfeld erfragt werden kann.
 - Insbesondere bei erstmaligem Anwenden des analytischen Schätzverfahrens ist eine Nachvollziehbarkeit der einzelnen Bearbeitungszeiten wichtig.
 - Aber: Dauer der Interviewphase, dadurch Gefahr der Absprachen zwischen den Mitarbeitern!
- Sowohl bei Schätzung mit PERTsoft als auch bei Interviews notwendig:
 - Genaue Definition der drei Schätzwerte der PERT-Methode.
- Motto bei PBE in Grundsatz- und Querschnittsbereichen:
PERTsoft hin, Interview her, wenn die Entscheidungsträger nicht entscheiden, fällt jede PBE schwer!

Kontakt Daten

- Andrea Bergström
DRV Rheinland-Pfalz
Referat Strategie, Organisationsentwicklung und Controlling
Eichendorffstraße 4-6
67346 Speyer
- Telefon: 06232 17-1846
- E-Mail: andrea.bergstroem@drv-rlp.de

Vielen Dank ...

für Ihre Aufmerksamkeit