

Lösungshinweise

Aufgabe 1: Personalbedarfsberechnung (15 Minuten, 6 Punkte)

Formel für die Berechnung des Personalbedarfs:

$$\text{Personalbedarf} = \frac{\text{erforderliche Leistung}}{\text{Netto-Arbeitsleistung}} = \frac{\text{Fallzahl} * \text{mBZ} * \text{sachl.VZ}}{85.000}$$

oder entsprechende Formeln und Abkürzungen.

Abkürzungen und Maßeinheiten des Lösungshinweises:

Fallzahl: Fälle oder Stück pro Jahr

mBZ mittlere Bearbeitungszeit: Minuten pro Fall

NAL Netto-Arbeitsleistung: Minuten pro Person und Jahr

eL erforderliche Leistung: Minuten pro Jahr

PB Personalbedarf: Personen pro Jahr

| Berechnung des Personbedarfs | | | | |
|------------------------------|--------|-----|------------------|--------------|
| Tätigkeit | Fälle | mBZ | eL incl. 10% | PB |
| 1. Sichten/Verteilen | 20.000 | 1 | 22.000 | 0,26 |
| 2. Schreiben der Texte | 20.000 | 40 | 880.000 | 10,35 |
| 3. Korrekturlesen | 20.000 | 10 | 220.000 | 2,59 |
| 4. Korrektur | 20.000 | 5 | 110.000 | 1,29 |
| 5. Beglaubigung (20%) | 20.000 | 2 | 44.000 | 0,52 |
| 6. Ausgangsbearbeitung | 4.000 | 2 | 8.800 | 0,10 |
| Summe: | | | 1.284.800 | 15,11 |

Ergebnis: Es werden 15 Schreibkräfte benötigt, da der Rest nach dem Komma im Bereich der Fehlergrenze liegt. Vertretbar ist, 15,1 Stellen anzugeben, da heute personalwirtschaftlich beliebige Kombinationen von Teilzeit möglich sind, also z.B. auch eine Stelle mit 0,5 und eine Stelle mit 0,6 Anteilen einer Vollzeitkraft. Eine Aufrundung auf 15,5 oder gar 16 ist nicht praxisgerecht und falsch.

| | | |
|------------|----------------------------|---|
| Bewertung: | richtiger Ansatz: | 2 |
| | richtige Rechnung: | 2 |
| | Form, Nachvollziehbarkeit: | 2 |

Aufgabe 2: Organisation des zentralen Schreibdienstes **(10 Minuten, 6 Punkte)**

Es sind die üblichen Organisationsmodelle auf den Schreibdienst anzuwenden:

- bei **Mengenteilung** erledigt jede Schreibkraft alle bei einem Schreibauftrag anfallenden Tätigkeiten, und bekommt Schreibaufträge aus allen drei Fachabteilungen sowie aus der Zentralabteilung; die Aufteilung erfolgt also **rein mengenmäßig** und weder nach der Art des Schriftgutes noch nach der Art der Tätigkeit;
- bei **Objektspezialisierung** sind die Schreibkräfte auf das Schriftgut je einer Abteilung spezialisiert; die Schreibkräfte erledigen jeden Schreibauftrag vollständig, d.h. nehmen dabei alle erforderlichen Tätigkeiten selbst wahr,
- während bei **Verrichtungsspezialisierung** die einzelnen in der **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** aufgeführten Verrichtungen auf mehrere Schreibkräfte verteilt sind und jeder Schreibauftrag deshalb durch mehrere Hände geht; eine Schreibkraft übernimmt das Sichten und Verteilen der Aufträge, eine schreibt, eine andere liest Korrektur, usw.; die Schreibkräfte sind aber **nicht** auf das Schriftgut bestimmter Abteilungen spezialisiert, d.h. die Schreibkräfte, die die Texte schreiben, tun dies für alle Abteilungen.

Verlangt ist nur die Beschreibung der Organisation, nicht die Erörterung von Vor- und Nachteilen (Konsequenzen der Organisation).

Bewertung: je Modell 2 LP

Aufgabe 3: Bewertung der Alternativen (20 Minuten, 14 Punkte)

Es ist die übliche Nutzwertanalyse anzufertigen. Wichtige Kriterien und plausible Bewertungen sind z.B.

- *Qualität der Schreiben*: höhere Qualität (geringere Fehlerhäufigkeit) durch bessere Sachkenntnis bei Objektspezialisierung der Schreibkräfte; andererseits könnte auch die Fremdkontrolle bei Verrichtungsspezialisierung zu einer höheren Qualität beitragen,
- *Durchlaufzeit*: bei gleicher Kapazität (ist sie gegeben?) wäre Verrichtungsspezialisierung am langsamsten); bei Objektspezialisierung kann zwar angenommen werden, dass die Schreibkräfte durch bessere Sachkenntnis schneller sind, jedoch

besteht das Problem der ungleichartigen Auslastung, das bei entsprechend stoßartiger Belastung einzelner Schreibkräfte zu einer längeren Durchlaufzeit führen kann,

- *Kundenfreundlichkeit*: Kunden sind hier die Auftraggeber; feste Ansprechpartner sind für sie am günstigsten,
- *Mitarbeiterfreundlichkeit*: Die Objektspezialisierung schneidet hier am besten ab, weil die Schreibkräfte sich auf „ihre“ Auftraggeber einstellen können und eine Beziehung zu ihnen möglich ist, während bei Mengenteilung zwar viel Abwechslung vorhanden sein mag, aber wegen der Vielzahl von Auftraggebern eine Beziehung kaum möglich ist. Bei Verrichtungsspezialisierung ist die Abhängigkeit von anderen Kräften, die Einseitigkeit der Arbeit und der fehlende Bezug zu konkreten Auftraggebern nachteilig.

Plausible andere Kriterien von ausreichendem Gewicht sind ebenso zu akzeptieren wie plausible andere Beurteilungen. Nicht praxismäßig ist das Kriterium „Stör(un)anfälligkeit“, weil die üblichen Vertretungsregelungen nennenswerte Störungen, die zum Stillstand des Betriebes führen, verhindern.

Kostengünstigkeit als Kriterium ist nicht praxismäßig, da die in der Bundesverwaltung maßgebliche, vom BMF herausgegebene Arbeitshilfe die Nutzwertanalyse auf die Nutzen beschränkt und sie anschließend in einem gesonderten Schritt den Kosten gegenüber stellt. Es gibt keine sachlich zwingenden Gründe für ein anderes Vorgehen.

| | | |
|------------|-------------------------|--------------------------|
| Bewertung: | Kriterien | 3 |
| | Gewichtung | 1 |
| | Erfüllungsgrade | 6 (einschl. Begründung!) |
| | Form, Rechnung | 3 |
| | Interpretation Ergebnis | 1 |