

Zukunftsreport MODERNER STAAT 2009

Prozessverbesserung zwischen Marktorientierung und sozialer Verantwortung –
Wieviel Ineffizienz muss der Staat in Kauf nehmen?



Prognos AG

Bremen, 3.12.2009

Zukunftsreport MODERNER STAAT 2008

prognos

MODERNER
STAAT

13. FACHMESSE UND KONGRESS



Die Delphi-Studie mit führenden Köpfen der öffentlichen Verwaltung zeigt die wichtigen Themen für die Zukunftsfähigkeit der öffentlichen Verwaltung auf. Sie bezog sich auf die Themen:

- Organisationsformen und Kooperation
- strategische Steuerung
- Erfolgsfaktor Personal
- neue Dialogformen zwischen Bürgern/-innen und Verwaltung

Für die Themenfindung für den Zukunftsreport 2009 wurden die Messebesucher/innen befragt.

Ergebnis war das Thema „Prozessmanagement“



Zukunftsreport MODERNER STAAT 2009



Der Zukunftsreport 2009 zeigt die Wichtigkeit des Themas „Prozessmanagement“ für die Zukunft der öffentlichen Verwaltung auf. Mit dem Report sollen folgende Ziele erreicht werden:

- Zukunftsdiskussion initiieren
- Bereitschaft für strategische Planung wecken
- Konkreten Input für das Verwaltungshandeln der nächsten Jahre liefern
- Lösungsansätze für Zukunftsthemen erarbeiten

Dafür haben wir unterschiedliche Methoden angewendet:

- Expertengespräche
- Best Practice Beispiele
- Fokusgruppen mit Bürgerinnen und Bürgern
- Trendworkshop im BMI

Von hierarchischen Strukturen zur strategischen Prozesssicht

Zukünftige Treiber von Prozessmanagement bis 2020

- Wirkungsorientierung und Wettbewerbsgedanke wesentliche Treiber
- strategische Steuerung von Prozessen als Erfolgsfaktor auf dem Weg zu besseren Outcomes
- Ablauforganisation Vorrang über Aufbauorganisation
- Dienstleistungszentren flächendeckend: Qualitätswettbewerb bei Unterstützungsprozessen
- Multi-Kanal-Zugang: Papierbasierte und papierlose Zugänge gleichgestellt



Was sagen die Bürger/-innen?

Freundlicher als das Bürgerbüro geht gar nicht!

Wichtig sind Nähe, Freundlichkeit, Menschlichkeit, gute Öffnungszeiten, Kompetenz und Bearbeitungsdauer! Das sollte man vergleichen!

Ich möchte sehen, wer meine Sachen bearbeitet!

Was machen die aber mit meinen Daten?

Im Kommunikationszeitalter fühle ich mich da nur als Botenjunge?

Warum können sie sich nicht untereinander besser absprechen?

Warum gibt es nicht einen ‚Homeservice‘? Wie beim Versicherungsvertreter, der kommt zu dir nach Hause, mit einem Laptop, und der macht alles für dich am Computer fertig. Das zahle ich dann auch!



Internet: da informiere ich mich gern!

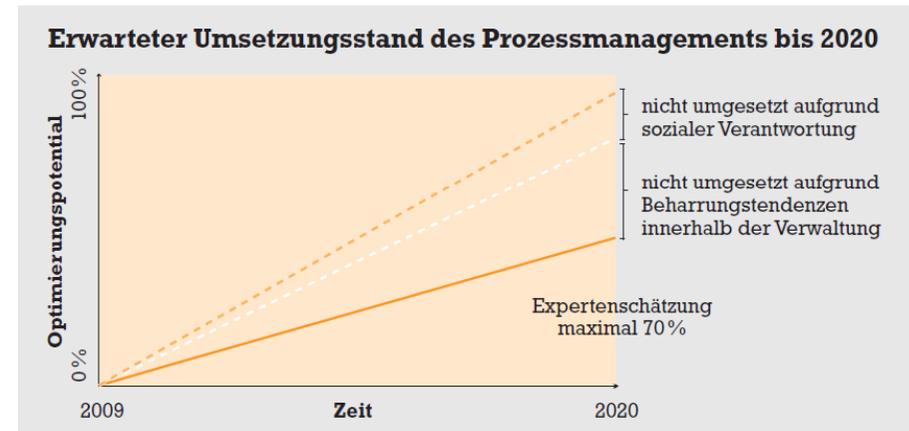
Im Moment ist es immer noch fehlendes Vertrauen, ob das jetzt auch wirklich da ankommt, wo es ankommen soll

Callcenter und 115? Ja, aber bitte kostenlos, ich habe doch ein Flatrate! Sonst gehe ich auf „Dummfang!“

Datenteilung als Basis für Zusammenarbeit?

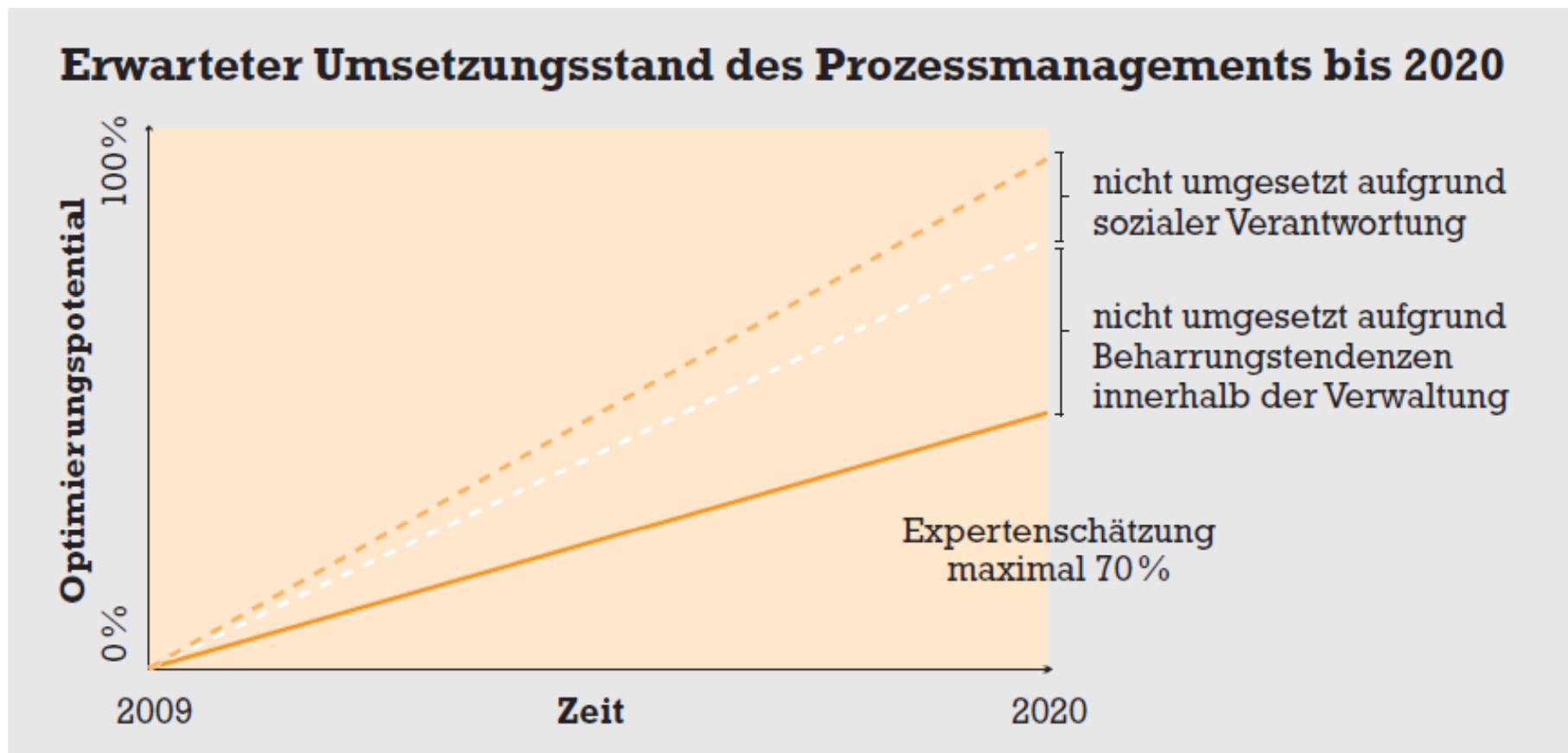
Große Effizienzsteigerungen möglich, doch es gibt noch Hürden!

- Sparpotenzial in Höhe von 20 bis 30%
- zentrales DMS macht Zersplitterung und Vielfacherfassung und -haltung von Daten überflüssig.
- Datenteilung hat großes Potenzial für Bürokratieabbau
- Opt-in-Verfahren und reziprokes Vertrauensprinzip etablieren!
- Probleme bei landesübergreifender Anerkennung, Zuordenbarkeit von Verantwortung und Datenschutz
- Soziale Verantwortung der Verwaltung führt zur Minderung des Effizienzgewinns: Debatte notwendig



Gewollte Grenzen des Prozessmanagements?

Große Effizienzsteigerungen möglich, doch es gibt noch Hürden!



Kein Struktur- und Kulturwandel ohne das Personal

Prozessmanagement hat deutliche Folgen für das Personal

- Wechsel von Orientierung an Hierarchie hin zur Orientierung an Ergebnissen erhöht die Verantwortung des Einzelnen
- Prozessmanagement als Herausforderung für die Rechtsaufsicht: nachfrageorientierte Beratung für Ergebnisaufsicht
- Prozessdenken in den Köpfen verankern: Ziele des Personal mit Prozessmanagement in Einklang bringen
- Vorbild Führung! Bewusster Aufbau von Führungskompetenzen
- Bewusstsein des Personals für Kunden/innen schärfen: Zielbeiträge des Personal deutlich machen, Querdenken fördern
- Verwaltung ist kein Betrieb: Legitimation, Transparenz und Akzeptanz unabdingbar, Kommunikationskompetenz wird wichtiger

Wir geben Orientierung.

Die Schweizer Prognos AG berät seit 1959 europaweit Entscheidungsträger aus Wirtschaft und Politik in Zukunftsfragen



Dr. Axel Seidel

Partner und Geschäftsfeldleiter

Tel. +49 211 887-3134

axel.seidel@prognos.com