

„Vernetzte Verwaltung“ – Positionen und Ideen

Attraktivität des Arbeitsplatzes Schweiz: Eine leistungsfähige öffentliche Verwaltung mit „kurzen Prozessen“ und geringen administrativen Lasten trägt dazu bei, die Attraktivität des Wirtschaftsstandortes und des Arbeitsplatzes Schweiz zu erhalten bzw. zu erhöhen.

Image als kundenorientierte Dienstleisterin: Die Bevölkerung nimmt die öffentliche Verwaltung als moderne Dienstleisterin wahr. Sie gelangt auf direktem Weg zu den benötigten Informationen und Leistungen. Behördengänge können unkompliziert und auch unabhängig von den Schalteröffnungszeiten getätigt werden.

Umfassendes Reformverständnis: Regierungs- und Verwaltungsreformen entfalten mehr Wirkung, wenn sie die Ebene der Leistungserstellung (der Prozesse) einbeziehen.

Die Erneuerung der öffentlichen Verwaltung ist durch eine ganzheitliche Sicht der Verflechtung von Leistungen, Prozessen und Akteuren geprägt.

Weg von „Silos“ und „Einbahnstrassen“ – hin zu einer ebenenübergreifenden Vernetzung: Die öffentliche Verwaltung kann ihre Dienstleistungen dadurch verbessern und gleichzeitig mittel- bis langfristig Kosten markant senken, indem sie bestehende Organisations- „Silos“ und Prozess-„Einbahnstrassen“ aufbricht: Leistungen und Prozesse können ebenenübergreifend vernetzt sowie Vertriebs- und Produktionsstrukturen gemeinsam genutzt werden.

Aus verteiltem Wissen und Können wird geteiltes Wissen und Können: Das Geschäftsprozessmanagement wird zur Schlüsselkompetenz bei der Modernisierung der öffentlichen Verwaltung: Das Prozesswissen und die Interaktionsfähigkeit der beteiligten Organisationen und ihrer Mitarbeitenden bilden die wesentlichen Stützen.

Föderalismus als Chance packen: Die föderale Kultur mit der darin eingebetteten Fähigkeit zur Selbstorganisation und Selbstkoordination ergibt einen guten Nährboden bei der Gestaltung von leistungsfähigen Vertriebs- und Produktionsnetzwerken.

Vernetzung und Föderalismus bilden keinen Widerspruch. „Netzwerkfähigkeit“ und „Vernetzung“ sind zwei Stossrichtungen der Verwaltungsmodernisierung, welche die föderale Autonomie und Handlungsfähigkeit stärken können.

Partizipation wird grossgeschrieben: Aufgrund der föderal verteilten Macht- und Wissensstrukturen kann Verwaltungsmodernisierung in der Schweiz nicht einfach „top down“ verordnet werden. Die von der *E-Government-Strategie Schweiz* intendierte Verwaltungserneuerung wird sich durch einen hohen institutionellen und personellen Partizipationsgrad auszeichnen müssen.

Informatikeinsatz vom Geschäft her steuern: Die Vernetzung von Leistungen, Prozessen und Strukturen wird zum inhaltlichen „Treiber“ bei der Steuerung des Informatikeinsatzes durch die Geschäftsträger. Verwaltungsorganisationen können dadurch Synergien und Skaleneffekte realisiert und gleichzeitig Komplexität, Risiken und Kosten der Informations- und Kommunikationstechnologien besser beherrschen.

Organisationale Entwicklung und Leadership: Veränderungsprozesse sind erfolgreich, wenn sie als Prozesse der organisatorischen Reifung verstanden bzw. des organisationalen Lernens geführt werden. „Leadership“ ist gefragt.

Der Wille zur Erneuerung der Schweizer Verwaltung muss sich als gemeinsamer Gestaltungswille von Politik, Regierung und Verwaltung artikulieren. Öffentlichkeit und Politik sind gezielt zu involvieren.

2010-06-11 / eCH-Fachgruppe Geschäftsprozesse

www.ech.ch

www.amazee.com/forum-zur-verwaltungsmodernisierung