

FRAGEBOGEN ZUM THEMA „Prozessoptimierung¹ in der Verwaltung – Potenziale und Risiken“

Der folgende Fragebogen richtet sich an die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Kehler Forums. Er versucht auszuloten, wie relevant das Thema „Prozessoptimierung“ für die Praktiker der Verwaltungsmodernisierung in den Kommunalverwaltungen ist. Die Ergebnisse sollen im Herbst 2006 in der Zeitschrift „Ausbildung Prüfung Fortbildung“ (Boorberg-Verlag) publiziert werden. Auf dem Kehler Forum im Dezember 2006 wird in geeigneter Form darüber berichtet.

- Haben Sie bisweilen das Gefühl, dass in Ihrer Verwaltung / in bestimmten Bereichen nicht mit aller möglichen Effizienz gearbeitet wird?
- ständig.....
oft.....
ab und zu.....
selten.....
fast nie.....
- Wo sehen Sie ggfls. Verbesserungspotenziale? (auch Mehrfachnennungen)
- Abkürzung von Besprechungen, z.B. durch bessere Strukturierung.....
Geringere Häufigkeit von Besprechungen.....
Zuständigkeiten klarer regeln.....
Abläufe klarer regeln.....
Größerer Entscheidungsspielraum auf Sachbearbeiterebene.....
Weniger Korrekturschleifen durch Vorgesetzte.....
Stärkere Nutzung des Internets bei Bürgerkontakten mit der Verwaltung.....
- Weitere Potenziale: _____
- Hatten Sie selbst einmal im letzten Monat das Gefühl, an effizienter Arbeit gehindert zu werden?
- Nein, nie.....
Ja, aber weniger als drei Mal.....
Drei Mal oder öfter.....
- Welche Wege beschreitet Ihre Verwaltung, um sich mit dem Thema „Effizienz“ auseinander zu setzen? (auch Mehrfachnennungen)
- Ist für unsere Verwaltung kein Thema.
Es findet eine systematische Prozessanalyse und Prozessoptimierung statt.
Die Mitarbeiter werden zu Verbesserungsvorschlägen ermutigt (z.B. über ein aktives, gelebtes Vorschlagswesen).
Unsere Verwaltung entwickelt eine Führungskultur der systematischen Delegation von Verantwortlichkeiten und Führen durch Zielvereinbarungen.
- Weitere Wege: _____
- Welche Wege wären aus Ihrer Sicht zielführend? (auch Mehrfachnennungen)
- Ich halte das Thema „Prozessoptimierung“ nicht für wichtig.
Eine systematische Prozessanalyse und Prozessoptimierung.....
Ermutigung der Mitarbeiter zu Verbesserungsvorschlägen.....
Führungskultur der systematischen Delegation von Verantwortlichkeiten.....
- Weitere Wege: _____

¹ Als **Prozessoptimierung** bezeichnet man die Gesamtheit aller Aktivitäten zur Verbesserung von Geschäftsprozessen in einem Unternehmen oder einer Verwaltung. Verbesserungspotenziale können sich z.B. ergeben, wenn (relativ) hohe Durchlaufzeiten, hohe Prozesskosten, geringe Produktivität oder hohe Fehlerquoten vorliegen.

- Wie hoch schätzen Sie das Potenzial ein, um das die Leistungsfähigkeit Ihrer Verwaltung gesteigert werden könnte, wenn die Verbesserungsmöglichkeiten umfassend ausgeschöpft würden?
 - Weniger als 1%.....
 - Zwischen 1% und 5%.....
 - Zwischen 5% und 10%.....
 - über 10%.....

- Unabhängig vom möglichen Potenzial kann man unterschiedlicher Auffassung sein, ob systematische Anstrengungen zur effizienteren Gestaltung der Abläufe überhaupt wünschenswert sind. Welcher Meinung sind Sie? (Mehrfachnennungen möglich)

- Prozessoptimierung bietet die Chance, die notwendigen Einsparungen zu realisieren und trotzdem Produktqualität und Mitarbeiterzufriedenheit zu erhalten.
- Prozessoptimierung birgt die Gefahr, dass die Leistungsansprüche an die Mitarbeiter ständig gesteigert werden und die Arbeitszufriedenheit sinkt.
- Prozessoptimierung birgt die Gefahr, dass unsere Dienstleistungen immer stärker standardisiert werden und unsere Verwaltungsmitarbeiter weniger flexibel auf individuelle Wünsche der Bürger eingehen können.
- Im Verlauf von Prozessoptimierungen werden regelmäßig „Erbhöfe“ in Frage gestellt. Daran werden derartige Projekte in der Praxis mit großer Regelmäßigkeit scheitern.

Weitere Argumente: _____

- Informationen zur Größe Ihrer Verwaltung
 - weniger als 50 Mitarbeiter.....
 - zwischen 50 und 250 Mitarbeitern.....
 - zwischen 250 und 1000 Mitarbeitern.....
 - mehr als 1000 Mitarbeiter.....

- Informationen zu Ihrer Stellung in der Verwaltung
 - Sachbearbeiter.....
 - mittlere Führungskraft (Sachgebietsleiter, Amtsleiter).....
 - Bürgermeister, Landrat, Beigeordneter, Dezernent.....