

MACH

Innovationskongress zeigt Perspektiven

[29.09.2004] Rund 150 Führungskräfte aus öffentlichen Verwaltungen und Dienstleistungsunternehmen diskutierten in Lübeck über die Modernisierung der Verwaltung. Der Kieler Finanzstaatssekretär Uwe Döring eröffnete die Veranstaltung des Software-Unternehmens MACH, bei der es auch um das Thema Qualitätsmanagement ging.

"Qualität wird zur zentralen Steuerungsgröße für die Effizienzsteigerung in der öffentlichen Verwaltung." Mit dieser Einschätzung eröffnete Uwe Döring, Staatssekretär beim Finanzminister des Landes Schleswig-Holstein, die Forumsveranstaltung Innovatives Management 2004, die am 23. September in Lübeck stattfand. Der Einladung des Software-Entwicklungs- und Beratungshauses MACH waren rund 150 Führungskräfte aus Politik, öffentlichen Verwaltungen und Dienstleistungsunternehmen gefolgt. Das Themenspektrum des Forums umfasste zentrale Felder der Modernisierung. In Diskussionen, Workshops, Ausstellungen und Präsentationen konnten sich die Forumsbesucher rund um die Themengebiete E-Government, Personal-Management, Informationsmanagement, Finanz-Management oder neue IT-Strukturen in Wirtschaft und Verwaltung informieren. Die zentrale Podiumsdiskussion beschäftigte sich mit dem Thema Qualitätsmanagement. Experten aus Wissenschaft und Praxis gingen bei der von Giso Schütz, Vizepräsident des Bundesverwaltungsamtes, moderierten Diskussion der Frage nach, ob es sich bei den Bemühungen um mehr Qualität um eine Mode-Erscheinung oder eine umfassende Führungsstrategie handelt. Götz Scholz, Kanzler der Johannes-Gutenberg-Universität Mainz, sagte, Qualität in Wissenschaft, Forschung und Lehre sowie Weiterbildung seien das wesentliche Kapital jeder Universität. Der zunehmende Wettbewerb um die besten Studierenden und Wissenschaftler, um Drittmittel und um Projekte verschärfe den Handlungsdruck. Kreisrat Rainer Rempe vom Landkreis Harburg warnte allerdings vor einem zu großen theoretischen Überbau. Seine Verwaltung habe mit einem umfassenden theoretischen Konzept die Mitarbeiter im Modernisierungsprozess zunächst überfordert. Deswegen sei die Kreisverwaltung auf einen pragmatischen Weg mit konkreten Einzelprojekten umgestiegen. Barbara Marx, Referatsleiterin Qualitätsmanagement im Nordrhein-Westfälischen Innenministerium, berichtete über zahlreiche Maßnahmen, welche die Landesverwaltung NRW ergriffen und umgesetzt hat. Als Beispiele hierfür nannte sie unter anderem: EFQM-Selbstbewertungen (European Foundation for Quality Management), um den eigenen Standort zu bestimmen und Verbesserungspotenzial zu entdecken; Prozessanalysen mit den Beschäftigten, um Verfahren und Abläufe zu optimieren, zu vereinfachen, zu beschleunigen; prozessorientiertes Wissensmanagement, um Informationen transparent und schnell allen mitzuteilen; Kunden- und Mitarbeiterbefragungen, um entsprechend den Bedürfnissen unserer Kunden und Mitarbeiter die Arbeit zu optimieren. Dr. Werner Nowak, Abteilungsleiter im Statistischen Bundesamt ergänzte: "Qualität ist gerade in der Statistik keine nette kundenfreundliche Zugabe, sondern Existenzgrundlage". Ziel seines Amtes sei es, die Produkt- und Prozessqualität zu steigern und dabei auch die Kundenorientierung sowie die Einstellung der Belegschaft zu ihrer Arbeit zu verbessern. Alle diese Ziele würden unter der Bedingung verfolgt, dass die Wirtschaftlichkeit der Arbeit ebenfalls gesteigert wird. Prof. Dr. Herbert Schnauber, Vize-Präsident der Deutschen Gesellschaft für Qualität zog insbesondere Quervergleiche zur Privatwirtschaft. Deutlich sichtbar sei auch in öffentlichen Verwaltungen ein Wandel zur stärkeren Qualitätsorientierung zu erkennen. Die Richtung ist dabei für Schnauber klar: "Notwendig ist eine Führung mit vereinbarten Zielen sowie eine Strategie, die stets das Gesamtziel der Organisation im Auge behält und die Prozesse darauf ausrichtet." Nur so könnten Kundenzufriedenheit, Mitarbeiterzufriedenheit

und damit verbunden der Erfolg langfristig gesichert werden.

(al)

Stichwörter: Personalwesen, MACH, Qualitätsmanagement, Personal-Management, Informationsmanagement, Finanz-Management