

42

Effektizienz in der Verwaltung

„Effektizienz in der Verwaltung“ war das Motto der 11. Sommergespräche, veranstaltet von der ICG Infora Consulting Group im Europahaus in Wien.

60 Top-Führungskräfte aus der Öffentlichen Verwaltung und Non-Profit-Organisationen lauschten gespannt dem Key-Note-Vortrag von Staatssekretärin Heidrun Silhavy, die über die Qualitätsoffensive in der Bundesverwaltung berichtete: „Im Mittelpunkt steht die Verbesserung der Servicequalität für die BürgerInnen. Dienste sind zukunftsfähig zu machen – auf Basis einheitlicher Standards für die Leistungserbringung und dem One-stop-shop-Prinzip folgend. Darin inkludiert ist auch die Herstellung eines chancengerechten Zugangs zu E-Government-Leistungen auf allen Ebenen wie z.B. barrierefreie Web-Zugänge.“

Als Erfolgsfaktor für ambitionierte Verwaltungsinnovationsprogramme nennt Silhavy den Abschluss von Zielvereinbarungen mit Politik und Verwaltung. „Wo Verwaltung aufgeschlossen ist, gelingen Reformvorhaben leichter, die Aufgabe der PolitikerInnen ist es, den Menschen in der Verwaltung die Ängste zu nehmen.“

Wann sind welche Veränderungsansätze geeignet?

Dieser Fragestellung sind im An-

schluss die Experten der ICG Infora Consulting Group nachgegangen, haben alle gängigen Veränderungsansätze in der Öffentlichen Verwaltung unter die Lupe genommen und auf „Effektizienz“ (Kunstwort als Kombination von Effizienz – die Dinge richtig tun – und Effektivität – die richtigen Dinge tun) untersucht.

Die Ansätze wurden nach verschiedenen Kriterien analysiert und auch die Einsatzhäufigkeit wurde berücksichtigt. Eine der wichtigsten Erkenntnisse: In vielen Verwaltungen praktizierte Interventionen wie lineare Budgetkürzungen (der beliebte „Rasenmäher“) oder Veränderungen der Organisationsstruktur (Organigrammveränderungen) weisen zwar eine relativ kurze Projektdauer bzw. geringe Projektkosten auf, bleiben aber in der „Effektizienz“ weit hinter anderen Ansätzen zurück.

Die Verwaltung ist an den falschen Themen dran. Die aus ICG-Sicht „effektizientesten“ Ansätze (wie z. B. Aufgabenreform oder wirkungsorientierte Steuerung) werden in der Österreichischen Verwaltungspraxis am seltensten eingesetzt. Grundsätzlich gilt jedoch: Alle Veränderungsansätze führen zu positiven Entwicklungen. Nichts zu tun ist immer schlechter.