

Nachgefragt

Operative Exzellenz: Wie wird die Verwaltung zukunftsfähig?

Wie können Verwaltungen steigenden Anforderungen gerecht werden und zukunftsfähig bleiben? Angesichts begrenzter Ressourcen, wachsender Arbeitslast und zunehmender Komplexität steht der öffentliche Sektor vor enormen Herausforderungen.

Als Rückgrat der öffentlichen Infrastruktur steht die Verwaltung unter Druck: Neue regulatorische Anforderungen, Fachkräftemangel und der Wettbewerb um Talente bringen Organisationen an ihre Grenzen. Bürgerinnen und Bürger erwarten effizientere, digitale und serviceorientierte Prozesse, während Haushaltsmittel schrumpfen und notwendige Investitionen ausbleiben. Die Lösung liegt in einer Transformation hin zu schlanken, leistungsfähigen Verwaltungen – durch operative Exzellenz.

Operative Exzellenz als Hebel

Inspiriert von Best Practices aus der Industrie, bedeutet operative Exzellenz eine ganzheitliche Optimierung der Verwaltungsarbeit. Fünf Dimensionen stehen dabei im Fokus:

- 1. Bürger- und Kundenorientierung:** Prozesse effizient, transparent und nutzerfreundlich gestalten.
- 2. Leistungsoptimierung:** Dienstleistungen analysieren, digitalisieren, standardisieren beziehungsweise automatisieren und auf Effektivität prüfen.
- 3. Teammanagement:** Silostrukturen aufbrechen, Zusammenarbeit und Agilität fördern.
- 4. Kompetenzentwicklung:** Weiterbildung und Wissensmanagement systematisch ausbauen, insbesondere in notwendigen Soft Skills zur Ermöglichung der Veränderung sowie Hard Skills zur Realisierung im Betrieb.
- 5. Kultur und Werte:** Eine innovationsfreudige, flexible Verwaltungskultur etablieren.

Der Weg zur Exzellenz erfordert ein strukturiertes Vorgehen: Fachbereiche werden schrittweise eingebunden und mit einem praxisnahen Methodenkoffer ausgestattet. Ziel ist es, schnelle Fortschritte zu erzielen und nachhaltige Veränderungen sicherzustellen.

Der konkrete Mehrwert operativer Exzellenz

Die Vorteile des Ansatzes sind messbar. Er führt zu höherer Servicequalität, schnelleren Bearbeitungszeiten und gesteigerter Zufriedenheit bei Bürgerinnen und Bürgern sowie bei den Mit-



© UNITY AG



© UNITY AG

Sebastian Befeld (Bild oben) ist Geschäftsfeldleiter Öffentlicher Sektor, Julia Küker (Bild unten) ist Managerin und Projektleiterin Öffentlicher Sektor bei der UNITY AG.

arbeitenden. Verwaltungsaufwände sinken, während Kapazitäten für strategisch wichtige Aufgaben geschaffen werden.

Der Erfolg liegt in der Kombination aus methodischer Stringenz und individueller Anpassung an die Bedürfnisse der Ämter. So entsteht eine leistungsfähige Verwaltung, die auf künftige Herausforderungen vorbereitet ist.

Fazit

Operative Exzellenz ist kein abstraktes Konzept, sondern ein umsetzbarer Ansatz für die Verwaltungsmodernisierung. Optimierte Prozesse und konsequente Orientierung an den Bürgerinnen und Bürgern schaffen die Grundlage für eine nachhaltige, innovative Zukunft mit einer gesteigerten Effizienz, verbesserten Servicequalität und höheren Zufriedenheit. Dieser Wandel ist unverzichtbar. ■