

Institut für Öffentliche Dienstleistungen
und Tourismus



Universität St.Gallen

Wirkungsorientierte Verwaltungsführung in der Einwohnerkontrolle

WOV zwischen Gesetzesvollzug und Bürgerfreundlichkeit

60. Generalversammlung des SVEK vom 4. Juni 2009

Dr. Lukas Summermatter

Grundprämissen des New Public Managements.

- Staat und Verwaltung sind notwendig
- Das zu lösende Problem der Verwaltung ist Effizienz und Effektivität, nicht Rechtstaatlichkeit und Demokratie
- Wettbewerb führt zu mehr Effizienz und Effektivität als Planung
- Rationales Management ist möglich
- Optimistisches Menschenbild
- Politik und Verwaltung sind lernfähig

Strategische Ziele des New Public Managements.

Kundenorientierung

- z.B. Bürgerbüro, Schalteröffnungszeiten

Leistungs- / Wirkungsorientierung

- z.B. Produktgruppenbudgets, MbO, Steuerung über Leistungsaufträge

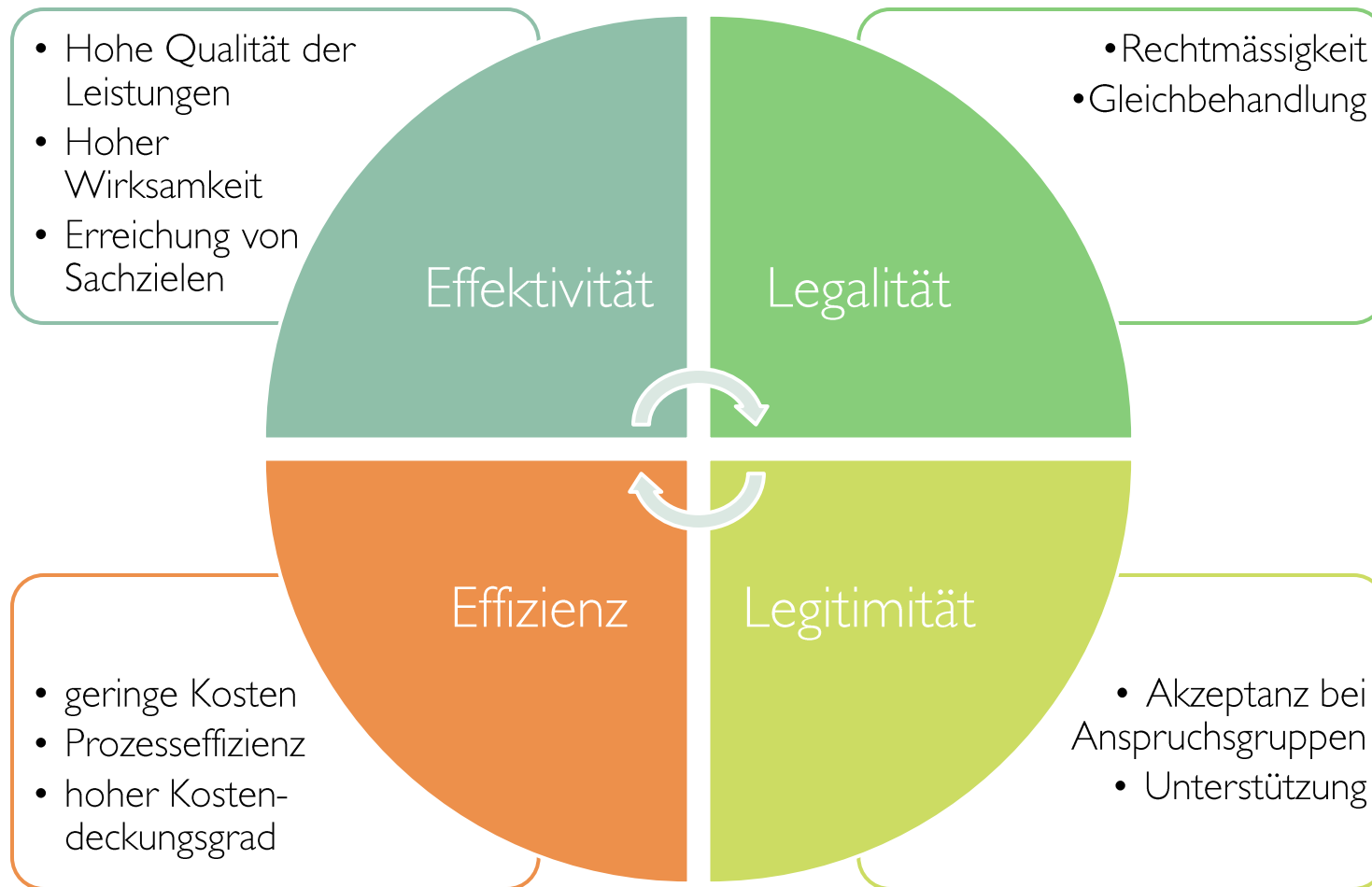
Qualitätsorientierung

- z.B. ISO-Zertifizierung, Qualitätsstandards

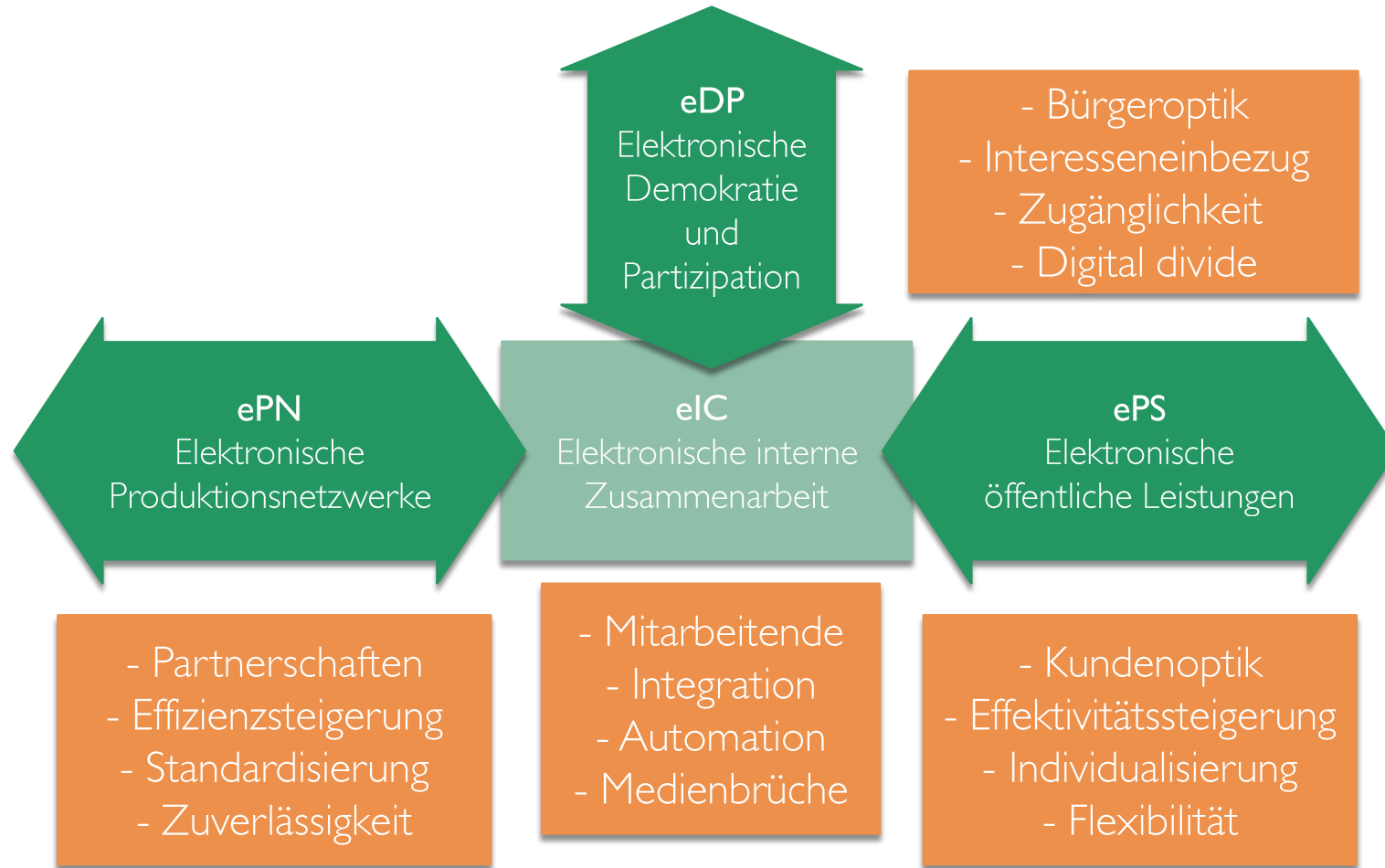
Wettbewerbsorientierung

- z.B. Benchmarking, int. Leistungsverrechnung, Auslagerungen

Erfolgsdimensionen der Verwaltung sind konfliktär.



E-Government unterstützt verschiedene Erfolgsdimensionen.



Institut für Öffentliche Dienstleistungen
und Tourismus



Universität St.Gallen

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Dr. Lukas Summermatter
Universität St. Gallen
IDT-HSG
Dufourstrasse 40a
CH-9000 St. Gallen
G: +41 71 224 73 44
M: +41 79 285 12 58
lukas.summermatter@unisg.ch