

Lübeck, 20. November 2018

## **Prozessmanagement in der öffentlichen Verwaltung: MACH AG und Hochschule Bonn-Rhein-Sieg präsentieren neue Studie auf der Smart Country Convention**

In Kooperation mit der MACH AG hat die Hochschule Bonn-Rhein-Sieg eine umfangreiche Studie zum Thema Prozessmanagement in der öffentlichen Verwaltung erstellt. Auf der Smart Country Convention (SCCON) präsentiert MACH die Ergebnisse. Die Studie gibt einen umfassenden Überblick des derzeitigen Status quo von Prozessmanagement in öffentlichen Verwaltungen.

Stefan Mensching, Vorstand Beratung der MACH AG, erläutert das Ziel der Studie folgendermaßen: „Einige Verwaltungen scheinen im Bereich Prozessmanagement schon weit vorangeschritten zu sein, während andere noch Nachholbedarf und Raum für Verbesserungen haben – so ist zumindest der subjektive Eindruck. Es schien daher notwendig, diese vage Einschätzung einer genaueren Prüfung und Analyse zu unterziehen.“

Die Studienergebnisse basieren auf einer Online-Umfrage, die unter der Leitung von Professor Dr. Andreas Gadatsch und Diplom-Berufspädagoge Stefan Freitag von der Hochschule Bonn-Rhein-Sieg durchgeführt wurde. Vertreterinnen und Vertreter aus allen Bereichen der öffentlichen Verwaltung nahmen an der Studie teil, eine hohe Anzahl besetzt Führungspositionen. Die Studie zeigt, dass im Bereich Prozessmanagement große Potenziale noch ungenutzt bleiben. Damit sich dies ändert, muss der Stellenwert des Prozessmanagements in den öffentlichen Einrichtungen erhöht werden. Ein Großteil der Befragten erwartet, dass dies in naher Zukunft der Fall sein wird. Denn die Zufriedenheit mit dem Prozessmanagement in der eigenen Organisation ist derzeit niedrig. Das volle Potenzial von Prozessmanagement kann nur dann genutzt werden, wenn es als gesamtheitliches Organisationsprojekt verstanden wird.

Die Gründe für den Einsatz von Prozessmanagement sind vielfältig: Neben gesetzlichen Anforderungen gehören mangelnde Transparenz der Abläufe sowie ein fehlender Überblick für die Prozessbeteiligten, aber auch überflüssige Prozessschleifen, unerkannte Nadelöhre und daraus resultierende Verzögerungen der Arbeitsabläufe. Die ersten Erkenntnisse der Online-Umfrage aus dem Zeitraum vom 14. Mai bis 4. Juni 2018 sind zunächst positiv: Neben allgemeinen Vorteilen wie mehr Wirtschaftlichkeit und Effizienz unterstützt das Prozessmanagement die Identifizierung und Umsetzung von Optimierungspotenzialen. Es ist eindeutig, dass Prozessmanagement einen besseren Überblick über

Abläufe in der eigenen Organisation bringt und sich im Rahmen der Organisationssteuerung als hilfreich erweist. Der Nutzen ist unabhängig vom Verwaltungsbereich, von der Größe der Einrichtung und der Art des Prozesses.

Aber: Wesentliches Potenzial bleibt ungenutzt. Das gilt für die angewandten Methoden ebenso wie für ein besseres Verständnis von Prozessmanagement. So werden zentrale Instrumente zur Darstellung von Prozessen nicht genutzt. Obwohl beispielsweise die Anwendung einer Prozesslandkarte als Qualitätsmerkmal für gutes Prozessmanagement gilt, kommt sie derzeit kaum zum Einsatz. Auch der Einsatz von Modellierungssprachen wie BPMN 2.0 gehört zum professionellen Instrumentarium des Prozessmanagements. Der internationale Standard erlaubt es, komplexe Abläufe präzise und schnell wahrnehmbar abzubilden, um auf diese Weise weiterführend auch die Automatisierung von Prozessen zu unterstützen.

Das Fazit von Prof. Dr. Andreas Gadatsch lautet daher: „Die Studie hat mehrere Dinge offengelegt: Prozessmanagement ist ein wirksames Werkzeug, das im öffentlichen Dienst bereits regen Zuspruch findet. Es gibt aber noch viel mehr zu tun.“

Die Studie ist über folgende Seite kostenfrei verfügbar: [www.mach.de/prozess-studie](http://www.mach.de/prozess-studie).

**Hinweis für die Redaktionen:**

Diese und weitere Presseinformationen sowie Pressefotos (300 dpi) im JPG-Format zum Herunterladen finden Sie in unserem Newsroom unter <https://www.mach.de/newsroom>

**Über die MACH AG:**

Digitalisierung von Papier-Akten, mehr Transparenz im Finanzhaushalt oder moderne Personalprozesse – die MACH AG unterstützt seit 1985 öffentliche Verwaltungen bei Digitalisierungsvorhaben. Wir leben den Anspruch, digital zu denken und menschlich zu handeln. Mit Expertise und eigener Software stärken wir nachhaltig unsere Kunden – und damit Deutschland. Mehr als 100.000 Nutzer in Bundes- und Landesbehörden, Kommunen, Kirchenverwaltungen, Lehr- und Forschungseinrichtungen sowie Nicht-Regierungsorganisationen vertrauen heute auf unsere Lösungen. Dabei profitieren die Einrichtungen von unserem ganzheitlichen Ansatz. Denn Software, Beratung und Betrieb kommen bei MACH aus einer Hand.

So macht Verwaltung Zukunft.

[www.mach.de](http://www.mach.de)

**Pressekontakt:**

MACH AG  
Sandra Obendorf  
Wielandstraße 14  
23558 Lübeck

Tel.: 0451 - 70 64 70  
E-Mail: [presse@mach.de](mailto:presse@mach.de)  
Internet: [www.mach.de](http://www.mach.de)