

| |
|--|
| Forum: |
| D7: Voneinander lernen: Benchmarking und Wissenstransfer |
| Moderation: |
| Joav Auerbach |
| Referenten: |
| Torsten Brandes |
| Simon Röthlisberger |
| Dr. Helmut Hartmann |

Protokoll

| | |
|--|---|
| Einstiegsreferat Torsten Brandes | <p>1) Kernaussagen (in Ergänzung zu vorliegend. Skript/ Präsentation):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erfassen von 10 Mio. Menschen in der Grundsicherung für Arbeitsuchende in 3 Jahren • Leistungsfähigkeit des Systems durch Benchmarking voranbringen • Benchmarking = ursprünglich Fixpunkte für Höhen- und Richtungsvergleiche = eindeutige Standortbestimmung • Im SGB II – Verbesserungspotentiale identifizieren, um von den Besten zu lernen • Benchmarking nie statistisch, sondern prozesshaft • Rückgriff auf vorhandene, erprobte Ansätze (best practice) • Globalsteuerung mit Zielen (das "was", nicht das "wie") • Schließen von Leistungslücken durch internes und externes Benchmarking (z.B. gut funktionierende ARGEn haben gutes Steuerungssystem) • Ziele und Richtgrößen in den ARGEn (Selbstanalysen) • Clustergespräche mit ARGEn und Regionaldirektionen • perspektivisch: Suchen nach Benchmarks außerhalb der öffentlichen Behörde in der freien Wirtschaft • Ziel für die ARGEn: nicht ein- sondern überholen, um das System voranzubringen • nicht nur kopieren, sondern sinnvolle, individuelle Umsetzung |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>2) Wichtige Fragen/ Antworten zum Referat selbst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geschäftsführer einer ARGE hat Probleme; wie soll er sich "benchmarken"? <ul style="list-style-type: none"> - Vergleich mit anderen ARGEn, z.B. nächste Nachbarn - Austauschplattform nutzen über Regionaldirektion, "Clustergespräche" - am besten aus eigener Analyse - Nutzen muss erkennbar sein, eigener Antrieb vorhanden sein - Benchmarkkreis bilden; nur mit Vertrauen möglich, weil sonst niemand Fehler zugibt • Gibt es standardisierte Möglichkeiten, um Wirkung von Wissenstransfer festzustellen? <ul style="list-style-type: none"> - teilweise ja, systematische Analyse der Kausalitäten; keine dezidierte Mechanik <p>3) Diskussion zum Referat selbst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wirkungserhöhung von Wissenstransfer ist steuerbar – besser als früher (durch Agenda 2010) • „Clustergespräche“ werden für eine sehr gute Möglichkeit gehalten, Prozesse zu verbessern, jedoch werden zu viele "harte Daten" für nicht zielführend gehalten • Kontexte erkennen <p>4) Ergebnisse:</p> |
| <p>Co-/ Impulsreferat 1 Simon Röthlisberger</p> | <p>1) Kernaussagen (in Ergänzung zu vorliegend. Skript/ Präsentation):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das System in der Schweiz basiert auf einer wirkungsorientierten Steuerung und wird seit dem Jahr 2000 angewandt • Vereinbarungen zwischen Kantonsregierungen und Volkswirtschaftsdepartement • Dezentrale Verantwortung und Kompetenz • Globalbudget für Verwaltungskosten und arbeitsmarktliche Maßnahmen • Wirkungsziele und Indikatoren • Vergleich mit ökonometrischem Modell: Korrektur der Rohindikatoren um exogene Faktoren – Positive Erfahrungen: |

| | |
|--|--|
| | <p>hohe Akzeptanz, weil bessere Vermittlungsarbeit, Anreize zu kontinuierlicher Verbesserung und größere Handlungsspielräume bei Personaleinsatz und Budget</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minuspunkte: falsche Nutzung der Wirkungsindikatoren, ungenügende Zusammenarbeit der Kantone, fehlende Kenntnisse von Ursache-Wirkungs-Beziehungen • Seit 2003 Verbesserung durch Abschaffung Bonus-/Malus-Regelung und Einführung neuer Unterstützungsinstrumente: Lagebeurteilung, Erfahrungsaustausch, Kundenmonitoring und Führungskennzahlen <p>2) Wichtige Fragen/ Antworten zum Referat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie kann ich Mitarbeiter dahin bringen, eine entsprechende Kultur zu "leben"? <ul style="list-style-type: none"> - Vertrauen in die Mitarbeiter als notwendige Bedingung - am einfachsten kann man aus Fehlern lernen – dies muss auch bei Führungskräften positiv belegt werden - nicht nur vom Besten lernen, sondern auch vom "Schlechten" <p>3) Diskussion zum Referat selbst:</p> <p>4) Ergebnisse:</p> |
| <p>Co-/ Impuls- referat 2 Dr. Helmut Hartmann</p> | <p>1) Kernaussagen (in Ergänzung zu vorliegend. Skript/ Präsentation):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Benchmarking = Vergleich von Geschäftsprozessen, nicht nur Kennzahlen • In Deutschland gab es starke Tendenz nur zur Statistik. • Dennoch sind feste Kennzahlen und Anforderung an diese wichtig. • Enger Zusammenhang zwischen Kennzahlen und Zielen • Hoher Grad an Präzision durch Akteure und Inhalte ergeben erst gute Aussagekraft. • Je kleiner die Gruppe, desto höher der Erfahrungstransfer • Vergleichbarkeit muss gegeben sein, um Benchmarking anwenden zu können. • Welche Ziele will man erreichen? • Benchmarking als Steuerung? Ggf. ja, unter Nutzung der |

| | |
|--|---|
| | <p>Ergebnisse, aber nicht als Zielvorgabe, sondern als Anregung.</p> <ul style="list-style-type: none">• Benchmarking der zkt:• 69 zkt arbeiten mit 2 Beratungsfirmen zusammen, entwickeln Struktur und Kennzahlen• Benchmarking und Zielsteuerung = lernende Organisation <p>2) Wichtige Fragen/ Antworten zum Referat:</p> <ul style="list-style-type: none">• Wie macht man Ergebnisse transparent, um sie zu vergleichen?<ul style="list-style-type: none">- bei ARGEN und z.k.T. beispielsweise durch die "Statistik der BA", durch regelmäßige Veröffentlichungen- sehr definiertes Verfahren der Auswertung Aller ist notwendig, damit jeder diese Zahlen/Erfahrungen nutzen kann• Leistungsbewertung – wie?<ul style="list-style-type: none">- quantitative Ziele- positiv - negativ Check- Wirkungszusammenhänge genau betrachten- "Leistungsportfolio" prüfen- zisielierte Fehlerkultur ist notwendig <p>3) Diskussion zum Referat selbst:</p> <p>4) Ergebnisse:</p> |
|--|---|