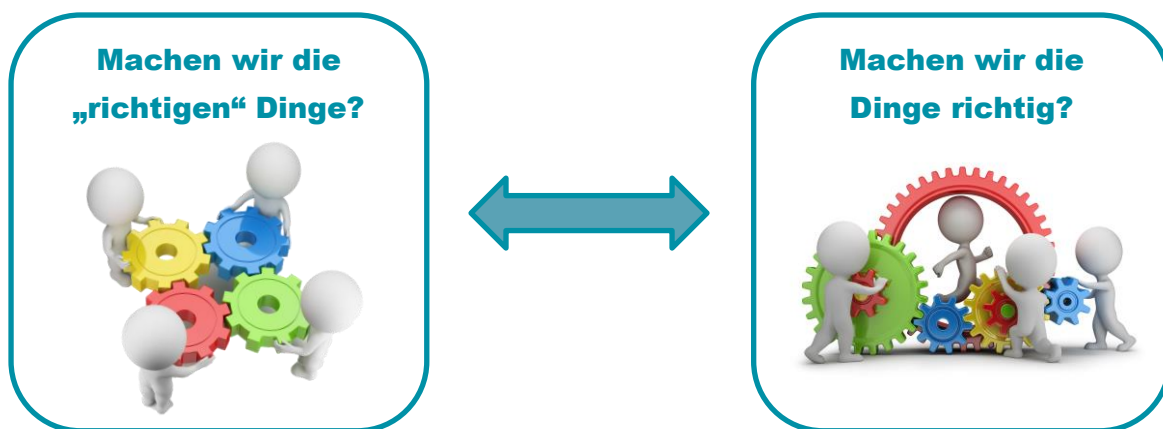


## Der regelmäßige Frühjahrsputz für ihr Leistungsprogramm.

Über die Jahre sammelt sich einiges an in einer Organisation. Neue Leistungen, Programme und Aufgaben sind hinzugekommen; die Organisation ist gewachsen, neue/andere MitarbeiterInnen wurden aufgenommen. Vielfach sind die budgetären Möglichkeiten nicht in gleichem Maße gewachsen und es wird immer schwieriger neue und zusätzliche Erwartungen zu erfüllen.

Spätestens jetzt gilt es konsequent und professionell das eigene Leistungsprogramm und die eigene Organisation einer kritischen Prüfung zu unterziehen und zu fragen:



## Unser Beitrag für Ihren Erfolg

In der Aufgaben- und Produktkritik hinterfragen wir ihr Leistungsprogramm aus mehreren Perspektiven:

### Strategieperspektive

Hier gilt es zu erkennen, ob und welchen Beitrag ein Produkt zu den politischen Prioritäten ihrer Organisation leistet und wie ihr Leistungsprogramm sinnvoll geordnet werden kann:

- Wie ist unser Produktportfolio (Produktkatalog) zusammengesetzt und welche politischen Prioritäten werden sichtbar?
- Welchen Beitrag leistet ein Produkt/eine Leistung, um unsere Ziele zu erreichen?
- Welche Ressourcen werden mit den unterschiedlichen Produkten und Leistungen gebunden?
- Ist die Leistung noch zeitgerecht und erforderlich?

## Qualitäts- und Wirtschaftlichkeitsperspektive

Gemeinsam arbeiten wir heraus, ob die Art der Aufgabenwahrnehmung noch sachgerecht und wirtschaftlich ist:

- Welche Leistungsstandards werden praktiziert und wie passen die Standards zu den Kundenwünschen?
- In welcher Intensität werden Aufgaben wahrgenommen und welche Kosten entstehen?
- Ist eine andere Form der Aufgabenwahrnehmung eventuell zweckmäßiger?

## Zusatzleistungen

---

Auf Wunsch verknüpfen wir die Aufgaben- und Produktkritik mit einer *Geschäftsprozessanalyse*. Bei Bedarf führen wir für sie eine *Kundenbefragung* durch oder helfen ihnen durch die Implementierung von *Qualitätszirkeln* die Aufgaben- und Produktkritik dauerhaft abzusichern.

## Ihr Nutzen

---

Wir unterstützen sie dabei, ihr Leistungsprogramm kritisch zu reflektieren und an heutige Anforderungen anzupassen. Gemeinsam arbeiten wir konkrete Ansatzpunkte heraus, um die Wirtschaftlichkeit und Qualität ihrer Leistungen zu verbessern. Sie entscheiden, welchen Ausschnitt der Verwaltung wir unter die Lupe nehmen sollen. Bei der Einschätzung stützen wir uns auf unsere langjährige praktische Erfahrung auf kommunaler Ebene.

## Ihr Ansprechpartner

---



### Dr. Klaus Wirth

KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung  
Guglgasse 13, A-1110 Wien

+43 1 892 34 92 - 29

[wirth@kdz.or.at](mailto:wirth@kdz.or.at)

[www.kdz.or.at](http://www.kdz.or.at)

