

# Vorwort

Die moderne Arbeitswelt wird immer wieder durch unterschiedliche Entwicklungen geformt und in teils vorgegebene Bahnen gelenkt. Nicht zuletzt der demographische Wandel, schnelle technologische Entwicklungen, der wachsende Kostendruck aufgrund zunehmend begrenzter Finanzmittel und die gestiegenen Anforderungen der unterschiedlichen Anspruchsgruppen an Service und Leistungserbringung stellen die öffentliche Verwaltung immer wieder vor Herausforderungen. Hinzu kommen Themen wie Digitalisierung, Mobile Solutions und Cloud-Computing für deren Begegnung ein über das solide Grundverständnis hinausgehendes Fachwissen notwendig ist. Nicht zuletzt durch das Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung (EGovG), welches vor Einführung von informationstechnischen Systemen den Einsatz von gängigen Methoden zur Dokumentation, Analyse und Optimierung fordert, unterstützt der Gesetzgeber diese Entwicklung. Auch die Feuerwehren in Kreisen, kreisangehörigen Gemeinden und kreisfreien Städten bleiben von dieser Entwicklung nicht unberührt.

Nur eine Feuerwehr, die sich intensiv mit ihren Strukturen, Prozessen und Dienstleistungen beschäftigt, wird diese Herausforderungen und den damit verbundenen digitalen Wandel nicht nur aktuell, sondern in die Zukunft gedacht meistern können. Zur Bewältigung der zum Teil recht komplexen und auch wechselseitigen Herausforderungen werden in der Literatur zahlreiche Methoden und Werkzeuge angeboten. Alle Vorgehens- und Herangehensweisen stimmen darin überein, nicht nur das theoretische Konstrukt zu verstehen, sondern es in eine praxistaugliche Form zu bringen und tatsächlich zu leben.

Im Folgenden werden Methoden und Werkzeuge praxisnah erörtert und dargestellt, die durch eine einfache Handhabung die gewünschten Ergebnisse erzielen und so den Benutzer und Leser dieses Buches in die Lage versetzen, den Herausforderungen zielgerichtet zu begegnen. Als Anwendungsbeispiel wird die fiktive Feuerwehr der kreisfreien Stadt Musterstadt herangezogen, die aufgrund des Neubaus eines zentralen Werkstattzentrums ihre Geschäftsprozesse und deren Management überdenken und optimieren muss.