Serviceforum

Bürgererlebnis 2020

[31.10.2016] Zum zweiten Serviceforum Bürgererlebnis laden die Hochschule für angewandtes Management und das Institut für Public Management ein. Neben den Herausforderungen und Konzepten für serviceorientierte Kommunen wird auch über eine derzeit stattfindende Online-Umfrage zum Thema berichtet.

Bürgererlebnis 2020 – Herausforderungen und Konzepte in Kommunen: Unter diesem Titel findet das zweite Serviceforum der Hochschule für angewandtes Management und des Instituts für Public Management am 1. Dezember 2016 in Ismaning statt. Die Veranstaltung richtet sich laut Institutsangaben an Landräte und Bürgermeister sowie Führungskräfte und Mitarbeiter aus Kommunen. „In acht Vorträgen von hochkarätigen kommunalen Vertretern, Vertretern aus Wirtschaft und Hochschule wird das Thema Bürgerservice aus unterschiedlichsten Facetten beleuchtet“, kündigt Hans-Peter Mayer vom Institut für Public Management an. „Innovative Konzepte und jede Menge praktischer Anregungen stehen bei dieser Veranstaltung im Vordergrund.“ Professor Andreas Schöler ergänzt: „Wir werden bei dieser Veranstaltung auch erstmalig exklusiv über die derzeit stattfindende Online-Studie ‚Bürgererlebnis heute – Bürgererlebnis morgen‘ berichten. Diese Studie soll uns einen Eindruck verschaffen, wie stark die Bürgerorientierung in den Kommunen selbst verankert ist, welche Aspekte im Besonderen die Schwerpunkte in der Dienstleistungsorientierung sind.“ Das Institut für Public Management beleuchtet dabei insbesondere Fragestellungen zum Thema Management-System, Servicestandards, Digitalisierung und auch, inwieweit Social Media als Instrument in Kundenprozesse integriert sind. An dieser Befragung kann laut Institutsangaben jeder Mitarbeiter einer Kommunalverwaltung teilnehmen.

(ve)

Stichwörter: Politik, Bürgerservice, Hochschule für angewandtes Management, Institut für Public Management, Veranstaltung