

# Qualität wirkt!

**E**nde Februar hat der österreichische CAF-Tag 2013 mehr als 100 CAF- und Qualitätsmanagement-InteressentInnen zu einem eintägigen Gedankenaustausch zusammengebracht. Das hohe Interesse an der Veranstaltung zeigt die Bedeutung des Themas Qualität für den öffentlichen Sektor. Mit dem Fokus auf der Qualität lassen sich öffentliche Organisationen weiterentwickeln und Impulse für die Modernisierung des öffentlichen Sektors setzen. Dies wird in Österreich viel zu wenig genutzt. Anstatt auf die positive Weiterentwicklung der Verwaltung zu setzen, wird Verwaltungsreform fast ausschließlich mit Kosteneinsparung, Personalreduktion und externem Druck in Verbindung gebracht.

Beim Fokus auf Qualität ist der Blickwinkel ein anderer: Hier geht es um die Sicherstellung und Weiterentwicklung der öffentlichen Dienstleistungen, welche von motivierten Beschäftigten in hoher Qualität zu angemessenen Kosten erbracht werden. Dabei werden die wichtigen Fragen gestellt: Welche Leistungen werden erbracht und wer sind die LeistungsempfängerInnen? Welcher gesellschaftliche Mehrwert wird durch die Tätigkeit der öffentlichen Organisation erzielt? Im Mittelpunkt des Qualitätsfokus stehen die BürgerInnen. Es gilt, deren Erwartungen und Bedürfnissen gerecht zu werden und die öffentliche Organisation darauf auszurichten. Die Verwaltung ist für die BürgerInnen da und hat gesellschaftlichen Mehrwert zu erzielen. Die Gewissheit über diese klare Mission tritt in der täglichen Arbeit oftmals in den Hintergrund. Der Fokus auf Qualität hilft, dies und das Paradigma der Einsparungen zurechtzurücken. Qualitätsmanagement stärkt die Wirksamkeit (Effektivität) des öffentlichen Sektors im Bewusstsein, dass hohe Effektivität kostengünstig erzielt werden muss.

Insofern zahlt es sich aus, auf Qualitätsmanagement zu setzen und die Qualität der Organisation weiterzuentwickeln. Dies bringt Motivation und Verständnis für die Anforderungen von modernem Public Management und Governance bei den Führungskräften und Beschäftigten. Die organisatorische Weiterentwicklung erfolgt meist aus dem inneren der Organisation heraus und ist somit nachhaltiger und umsetzungskräftiger als andere Ansätze von Verwaltungsreformen.

Diese Ausgabe des FPM ist der Qualität gewidmet: Drei wesentliche Aspekte von Qualitätsmanagement sind Führung, Prozesse und Leistungsergebnisse (Benchmarking und Vergleiche) sowie deren Zusammenspiel. Diese werden in jeweils einem Artikel von KDZ Experten vorgestellt. Der CAF (Common Assessment Framework) als Qualitätsmanagementsystem für öffentliche Verwaltung wird in zwei Artikeln präsentiert. Der Studienbeihilfenbehörde wurde vor kurzem das CAF-Gütesiegel verliehen. Die ehemalige Leiterin der Behörde beschreibt den Nutzen des CAF und des CAF-Gütesiegels aus Sicht einer CAF-Anwenderin. Vervollständigt wird diese Ausgabe mit einem Blick auf die Public Values und deren Potenzialen für die Weiterentwicklung des öffentlichen Sektors und unseres Demokratiesystems.

[Kommentar senden](#)

**Thomas Prorok**  
stv. Geschäftsführer KDZ