

Qualitätsmanagement mit dem CAF in der Bezirkshauptmannschaft Zell am See

Die praktische Anwendung von Grundideen des Qualitätsmanagements im öffentlichen Bereich wird anhand des Einsatzes des Common Assessment Framework (CAF) in der öffentlichen Verwaltung nachvollziehbar dargestellt. Dr. Rosmarie Drexler zeigt anhand des Beispiels der Bezirkshauptmannschaft Zell am See auf, welchen Nutzen eine Organisation daraus ziehen kann.



Rosmarie Drexler

Im Zuge des Projektes „Voneinander – miteinander lernen“ mit den Bezirkshauptmannschaften Rohrbach, Eisenstadt- Umgebung und

Zell am See hat jede Bezirkshauptmannschaft eine CAF-Bewertung durchgeführt. Die Bezirkshauptmannschaft Zell am See hat sich dabei zum dritten Mal selbst evaluiert. Das CAF wurde in der gesamten Organisation durchgeführt, diesmal mit dem Ziel, gemeinsam mit den Mitarbeiter/Innen das Unternehmen erneut zu bewerten. Ziel war es auch, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vermehrt in den Verbesserungsprozess einzubeziehen und ihnen einen besseren Überblick über die einzelnen Themenfelder zu vermitteln.

In der Vorbereitungsphase wurde den Mitgliedern der CAF-Gruppe die Broschüre ausgehändigt. Sämtliche Unterlagen über die Reform der Bezirkshauptmannschaft Zell am See wurden bereitgestellt, um sich die qualitätsbezogene Modernisierung der Bezirkshauptmannschaft Zell am See unter

dem Gesichtspunkt der Themenfelder des CAF's anzuschauen. In dieser Phase gab es viel Informationsaustausch bzw. Diskussion und eine intensive Auseinandersetzung mit den einzelnen Themenfeldern. Zur Bewertungsgruppe gehörten: die Bezirkshauptfrau, die Gruppenleiter, die Personalvertretung sowie Sachbearbeiter/Innen und Sekretärinnen. Die Bewertung dauerte insgesamt eineinhalb Tage.

Wie sich herausgestellt hat, war eine Begleitung von außen, die durch die Bewertungskriterien führte, hilfreich und notwendig. Während der zwei Tage der Bewertung erfolgten zunächst detaillierte Erläuterungen von meiner Seite. Der externe Betreuer erklärte die einzelnen Begriffe und die inhaltlichen Zusammenhänge. Es entstand eine allgemeine Diskussion zur Bewertung und individuelle Hinweise zu einzelnen Punkten wurden gegeben. Alle Kriterien und die meisten Indikatoren wurden als maßgeblich für die Arbeit in der Bezirkshauptmannschaft Zell am See erkannt. Das Gesprächsklima kann als ein angenehmes und konstruktives bezeichnet werden. Zwischen den Mitgliedern des Teams zeigten sich bei den Bewertungen keine großen Differenzen.

Dies ist meines Erachtens darauf zurückzuführen, dass sich die Bezirkshauptmannschaft Zell am See seit zehn Jahren um Verwaltungsmodernisierung bemüht und die Mitarbeiter/Innen stark in diesen Modernisierungsprozess integriert werden. Zum Großteil erfolgte die Bewertung einzeln anhand der Indikatoren, wobei die Zusammenfassungen zur Bewertung der Kriterien meist durch Bildung eines arithmetischen Mittels, in einigen Fällen ebenfalls durch gewichtete Mittelwerte vorgenommen wurden. Es zeigte sich auch, dass während des Bewertungsprozesses Verbesserungsvorschläge in der Diskussion angesprochen und notiert werden konnten.

Die Bezirkshauptmannschaft Zell am See hat folgenden Nutzen aus der CAF-Bewertung gezogen:

- Die eigenen Stärken und Schwächen wurden transparenter gemacht.
- Die Entwicklung der Bezirkshauptmannschaft Zell am See wird sowohl für die Führungskräfte als auch für die Mitarbeiter/Innen besser sichtbar. Bei einzelnen Bewertungskriterien sind Weiterentwicklungen zu erkennen.
- Die Mitglieder des Bewertungs-

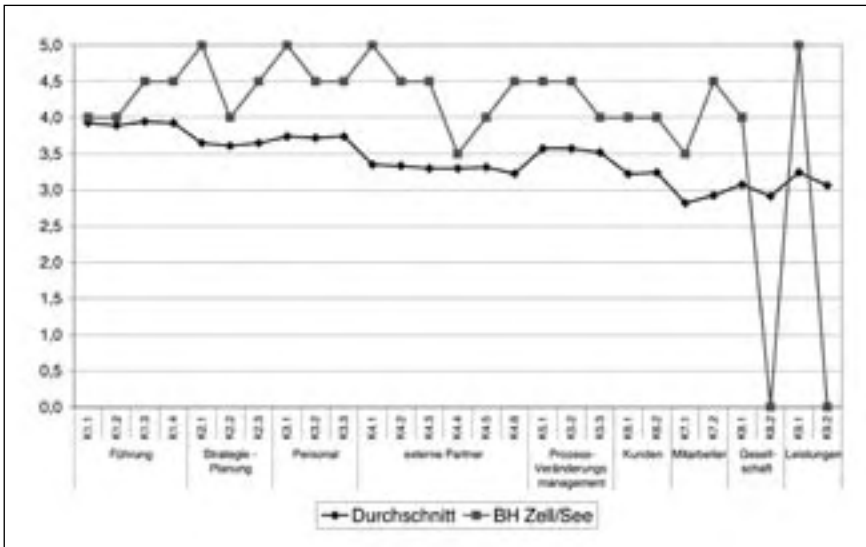


Abb. 1: Die CAF-Bewertung in der Bezirkshauptmannschaft Zell am See 2004

einandersetzung mit Methoden und Worten des modernen Verwaltungsmanagements ist, die im Alltag noch nicht so geläufig sind. Für Führungskräfte ist die CAF-Bewertung ein gutes Mittel, um mit Mitarbeiter/Innen über Strategie, Führung, Ergebnisse und Wirkung zu diskutieren und gemeinsam Visionen zu entwickeln. Dies ist der beste Weg um mit den Mitarbeiter/Innen die Verantwortung für das gemeinsame Unternehmensziel zu teilen. ■

Dr. Rosmarie Drexler ist seit 1994 Leiterin der Bezirkshauptmannschaft Zell am See. Die BH Zell am See wurde international für ihre Verwaltungsreform ausgezeichnet; dazu zählen der Speyer Preis 1998 und der Public Service Award 2004 der UNO.

teams setzen sich mit der eigenen Organisation intensiv auseinander.

- Konkrete Maßnahmen wurden vereinbart und werden umgesetzt, so wurde beispielsweise ein vermehrter Informationsaustausch als notwendig erachtet. Eine Arbeitsgruppe, die an diesem Thema weiterarbeitet, wurde installiert.

Da eine CAF-Bewertung in der Bezirkshauptmannschaft Zell am See

bereits zum dritten Mal durchgeführt wurde, zeigt sich ebenfalls eine größere Differenzierung in den einzelnen Punkten. Mit der Erfahrung und dem vermehrten Kontakt mit anderen Organisationen steigt auch die Selbstkritik. Es zeigt sich, dass das CAF ein sehr gutes Instrument ist, um die Qualität im eigenen Unternehmen zu hinterfragen und zu verbessern. Die Schwierigkeit besteht darin, dass das CAF eine Aus-

Neue Mitarbeiter bei KDZ



Mag. (FH) Karoline Mitterer wird in Kürze ihr Doktoratsstudium an der Wirtschaftsuniversität Wien, Schwerpunkt öffentliche Betriebswirtschaftslehre, beenden. Zuvor besuchte sie das FH-Studium „Public Management“ in Spittal/Drau. Ihr Berufspraktikum hat sie in der Kreisverwaltung Soest, Deutschland absolviert, wo sie sich verstärkt mit neuen Steuerungsinstrumenten für die öffentliche Verwaltung auseinandergesetzt hat.

Seit Februar 2005 verstärkt sie unser Team im Bereich öffentliche Finanzwirtschaft und Verwaltungsökonomie.

Sie ist erreichbar unter +43 1 8923492-19 bzw. mitterer@kdz.or.at

Neue Mitarbeiter bei KDZ



Nach zweieinhalb Jahren als Hochschullehrer im Studiengang Public Management an der FH Technikum Kärnten kehrt Dr. Klaus Wirth im März in die KDZ Managementberatungs- und Weiterbildungs-GmbH zurück. Als Berater und Trainer unterstützt und ergänzt er zukünftig unser engagiertes Team insbesondere bei Projekten und Seminaren im Bereich des Verwaltungsmanagements, aber auch in der angewandten Verwaltungsforschung.

Sie erreichen ihn unter +43 1 8923492-29 bzw. wirth@kdz.or.at