

Zur Qualität öffentlicher Leistungen

Viele Jahrzehnte hat es gedauert, bis das heutige Verständnis von Qualität und von Qualitätsmanagement (QM) in der Erwerbswirtschaft erreicht worden ist. Auch für die Qualität der Leistungserbringung im öffentlichen Sektor wird es eine Zeit des Reifens der wesentlichen Gesichtspunkte brauchen. Da geht es zunächst um die besonderen Anforderungen an den Qualitätsbegriff bei öffentlichen Leistungen, sodann um zentrale Kriterien, die für das Beurteilen der Qualität benötigt werden. Schließlich ist die Ausrichtung der Politik- und Verwaltungsmodernisierung auf das öffentliche QM, mit teils schwer greifbaren Dimensionen, wie beispielsweise der ethischen Komponente öffentlichen Handelns, zu leisten.



Helfried Bauer

Betrachten wir zunächst kurz die verschiedenen „öffentlichen“ Qualitätsaspekte, wird deutlich, wie groß der Entwicklungs- und Steuerungsbedarf ausfällt. Es gilt – nach heutigem Verständnis – die **produktbezogene Qualität** (Erfüllen von Standards, von bestimmten Eigenschaften der Leistung und von Zusatzleistungen) zu unterscheiden von der **kundenbezogenen Qualität** (erwarteter Nutzen der Leistungsempfänger, akzeptables oder gewünschtes Preis-Leistungsverhältnis) sowie von der **prozessbezogenen Qualität** (Sicherheit der Prozesse, Schnelligkeit, Effizienz, Rechtmäßigkeit der Leistungserstellung). Immer klarer wird im Rahmen von Public Governance auch die **politische Qualität** (Politik beurteilt die Qualität nach dem sozialen Nutzen für die Gesellschaft, nach dem Kosten-Wirkungs-Verhältnis, nach dem Beitrag zur Stärkung demokratischer Grundprinzipien) in die Diskussion eingebracht.

Diese verschiedenen Dimensionen führen zu neuen Fragen, die teils noch einer Antwort harren, wie beispiels-

weise jene nach der Einschätzung und/oder Messung der „politischen“ Qualität. Direkte Indikatoren – z.B. Wahlergebnisse, Grade der Bürgerbeteiligung – bringen zu wenig Einblicke; vermutlich wird man auch (indirekte) Indizien suchen müssen, die für das Vorliegen politischer Qualität sprechen können, wie etwa bestimmte „rankings“ (z.B. corruption perceptions index) und Analysen der Qualität politischer Kommunikation.

Ein interessantes Feld des Qualitätsmanagements im öffentlichen Bereich besteht in der Einschätzung und Beurteilung der im Zuge der Verwaltungsmodernisierung erreichten Qualität. Die herkömmlichen Zertifizierungen müssen in dem Maß versagen, in dem es an klaren Standards und vorgegebenen Rahmenbedingungen mangelt. Daher wird es künftig in größerem Umfang als bisher **Selbstbewertungen und Fremdeinschätzungen**, die einander ergänzen, geben. Auch **ratings** durch öffentliche Institutionen wie Rechnungshöfe wären denkbar, wenn Gesichtspunkte des öffentlichen Vergleichens, wie z.B. des Lernens voneinander, der verschiedenen Wege der Effizienzsteigerung, erst einmal umfassend akzeptiert und auch in den Massenmedien oder von den Oppositionsparteien entsprechend gehand-

habt werden.

Der bisher zögerliche Gebrauch des **Common Assessment Framework** sollte durch Propagieren – wie in einigen Beiträgen in diesem Heft –, weiters durch verwaltungsinterne Vorgaben und Strategien sowie durch Übernehmen von zentralen Kriterien des Qualitätsmanagements auch für die politische Diskussion überwunden werden. Schließlich geht es um die Innovationen, die für die künftige Qualität öffentlicher Aufgaben entscheidend sind. Dazu gehören nicht nur die institutionellen Strukturen (Kompetenzverteilung), die innovativ verändert werden sollen. Es kommt auch auf das Verbessern der Partnerschaft zwischen den Gebietskörperschaften an und darauf, wer welchen Nutzen aus der verbesserten Qualität ziehen wird.

Im Sinn des Strebens nach mehr Qualität legen wir allen Interessierten das erste Heft unseres „**Forum Public Management**“ vor. Es ist das Ergebnis einer Überarbeitung unserer bisherigen „**KDZ-Rundschau**“. Alle am Zustandekommen dieser Ausgabe Beteiligten hoffen auf ein günstiges Urteil unserer Leser/Innen und sind für jegliche Reaktion dankbar. ■