

Institut für Systemisches Management  
und Public Governance

Forschungszentrum  
Public Management und Governance



Universität St.Gallen

# Wettbewerbsfähigkeit und Qualität öffentlicher Verwaltung

Prof. Dr. Kuno Schedler

Standort Österreich und öffentliche Verwaltung

Wien, 27. November 2014

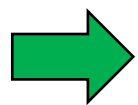
# Zu Beginn eine Klärung

- Wettbewerbsfähigkeit = **Standortattraktivität** im Europäischen Kontext
- Öffentliche Verwaltung = die Gesamtheit der öffentlichen Organisationen, die jene Leistungen erbringen, die für die Standortattraktivität bedeutsam sind
- Fragestellung: **Welche Faktoren der Qualität öffentlicher Verwaltung sind für die Standortattraktivität von Bedeutung?**

## «Standortfaktor Verwaltung» - einige Stimmen

«Eine Verwaltung, die Anträge schnell bearbeitet und Services auch elektronisch anbietet, ist für Unternehmen mittlerweile ein wichtiger Standortfaktor. Noch orientieren sich viele E-Government-Angebote von Kommunen jedoch zu stark an den Bedürfnissen der Bürger.» (Kommune 21 vom 28.3.2011)

Der Carl-Goerdeler Preis 2014 geht an Dr. André Göbel für seine Arbeit zum Thema «Verwaltung als Standortfaktor für Unternehmen. Eine interdisziplinäre und multiperspektivische Analyse der Standortzufriedenheit von Unternehmen mit kommunalen Verwaltungen und Wirtschaftsförderungen»



Die Qualität der Verwaltung steht (wieder) im Zentrum der Aufmerksamkeit von Praxis und Forschung

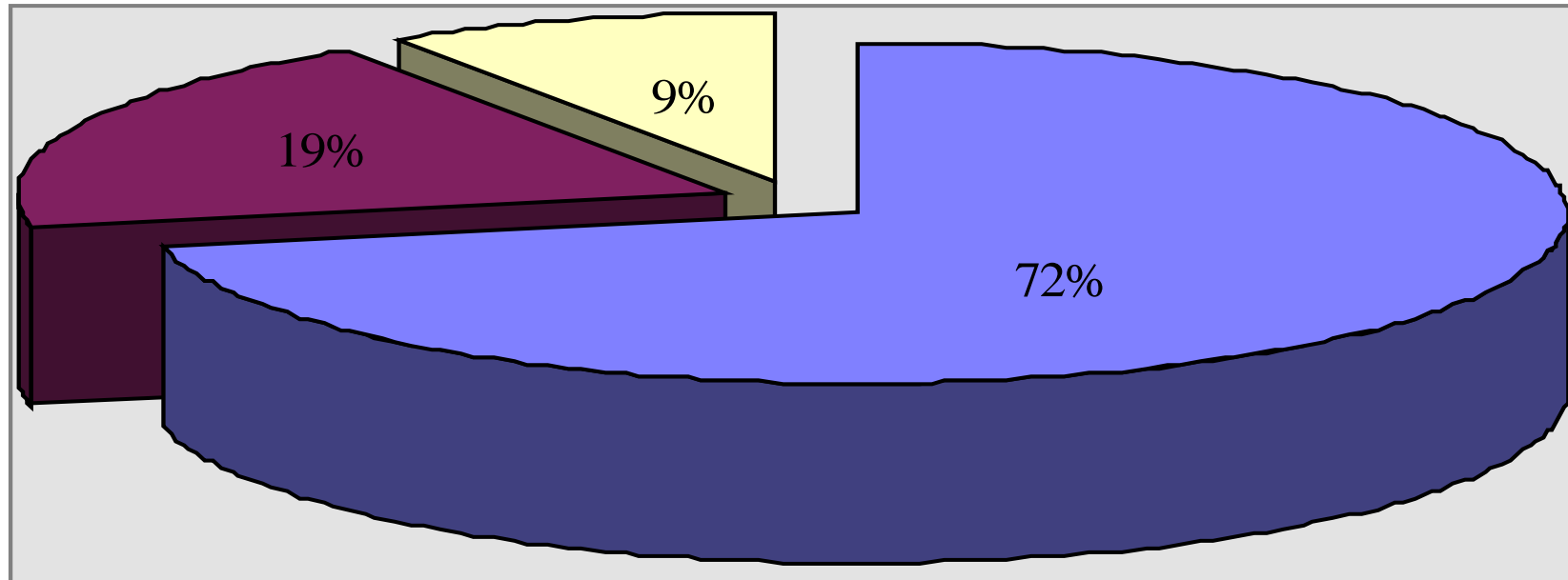
# Harte und weiche Faktoren der Standortwahl



Quelle: Grabow et al. 1995

# Gewicht harter und weicher Standortfaktoren

bei konkreten Standortentscheidungen



- Harte Faktoren (72%)
- Weiche unternehmensbezogene Faktoren (19%)
- Weiche personenbezogene Faktoren (9%)

# Administrative Belastung der Unternehmen: 20 Ursachen

1. Wachsende öffentliche Aufgaben
2. Staatliche und nicht staatliche Regulierungsorgane
3. Tendenz zu „Standards“ (10 000 europäische Standards!)
4. Forderungen nach staatlichen Zertifikaten
5. Externalisierung von Risiken („Vollkasko mentalität“)
6. (unoptimierte) föderale Strukturen (Bund / Kantone)
7. Übertriebene Auflagen / Gebote / Verbote
8. Langwierige Mitwirkungs- und Einspracherechte (Bau)
9. Übertriebene Informationspflichten (Statistik)
10. Erwartungshaltung der Bürgerschaft und Unternehmen

# Administrative Belastung der Unternehmen

## 20 Ursachen (Forts.)

11. Fehlende Kostenfolgenabschätzung / -kenntnis
12. Zu lange Instanzenzüge
13. Unübersichtliche Behördenzuständigkeiten
14. Übermässige Dienst- / Rechts- / Fachaufsicht
15. Überzogene Kontrolldichte und Risikoabsicherung
16. Übertriebene Ausschreibungspflichten
17. Unternehmens- / bürgerunfreundliche Formulare und Verfahren
18. Glaube an die Allzuständigkeit des Staates
19. Reaktion auf medial hochgespielte Einzelfälle
20. Unübersichtliche, komplizierte Rechtsordnung

# Tatsächliche und subjektiv empfundene administrative Belastung der Unternehmen

		Total (n=1340)	KMU (n=1224)	Grossunternehmen (n=116)
X-Achse (Angabe Std./Monat)	Y-Achse (subjektive Belastung)	Anzahl Unternehmen in%	Anzahl Unternehmen in%	Anzahl Unternehmen in%
< 40 Std.	(eher) niedrige B.	43.8%	44.1%	9.1%
40-50 Std.	(eher) niedrige B.	2.2%	2.2%	0.0%
> 50 Std.	(eher) niedrige B.	3.5%	3.4%	9.1%
< 40 Std.	(eher) hohe B.	37.7%	37.8%	36.4%
40-50 Std.	(eher) hohe B.	1.6%	1.7%	0.0%
> 50 Std.	(eher) hohe B.	11.2%	10.9%	45.5%

*Note: In the original image, the data for 'Total' in the high burden categories is circled and includes a 'Total:' label. For 'Total' in the high burden category: 37.8% + 1.7% + 10.9% = 50.4%. For 'Grossunternehmen' in the high burden category: 36.4% + 0.0% + 45.5% = 81.9%.*

Grossunternehmen empfinden die administrative Belastung (bei vergleichbarer tatsächlicher Belastung) eher als hoch

Quelle: SECO Bürokratiemonitor 2012, S. 7



# Global Competitiveness Report 2014 – die 12 Säulen

1. Institutionen

2. Infrastruktur

3. Makroökonomische Bedingungen

4. Gesundheit und Volksschule

5. Höhere Bildung und Weiterbildung

6. Effizienz des Gütermarktes

7. Effizienz des Arbeitsmarktes

8. Entwicklung des Finanzmarktes

9. Technologische Bereitschaft

10. Marktgrösse

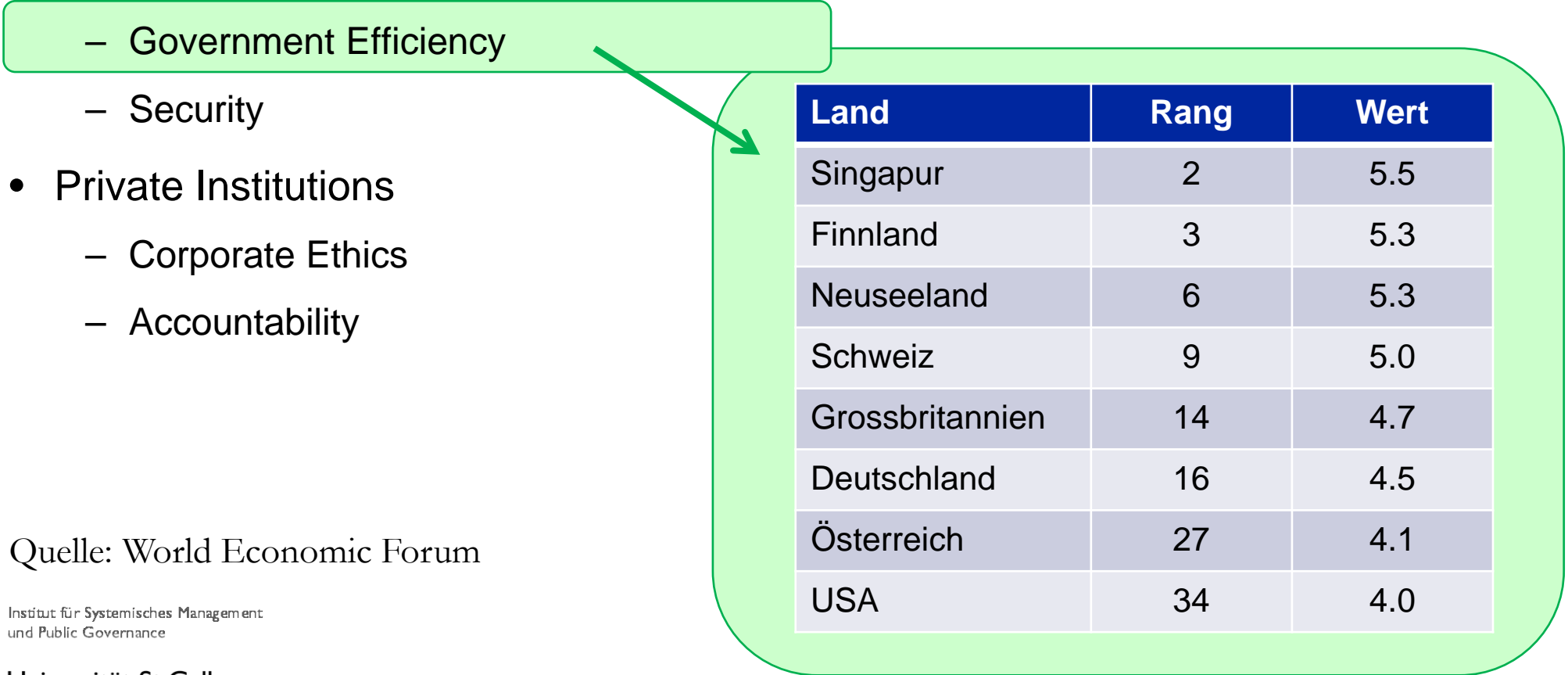
11. «Business sophistication»

12. Innovation

Quelle: World Economic Forum

# Ebene 2 des Global Competitiveness Reports 2014: Institutionen

- Public Institutions
  - Property Rights
  - Ethics and Corruption
  - Undue Influence [z.B. richterliche Unabhängigkeit]
  - Government Efficiency
  - Security
- Private Institutions
  - Corporate Ethics
  - Accountability



Land	Rang	Wert
Singapur	2	5.5
Finnland	3	5.3
Neuseeland	6	5.3
Schweiz	9	5.0
Grossbritannien	14	4.7
Deutschland	16	4.5
Österreich	27	4.1
USA	34	4.0

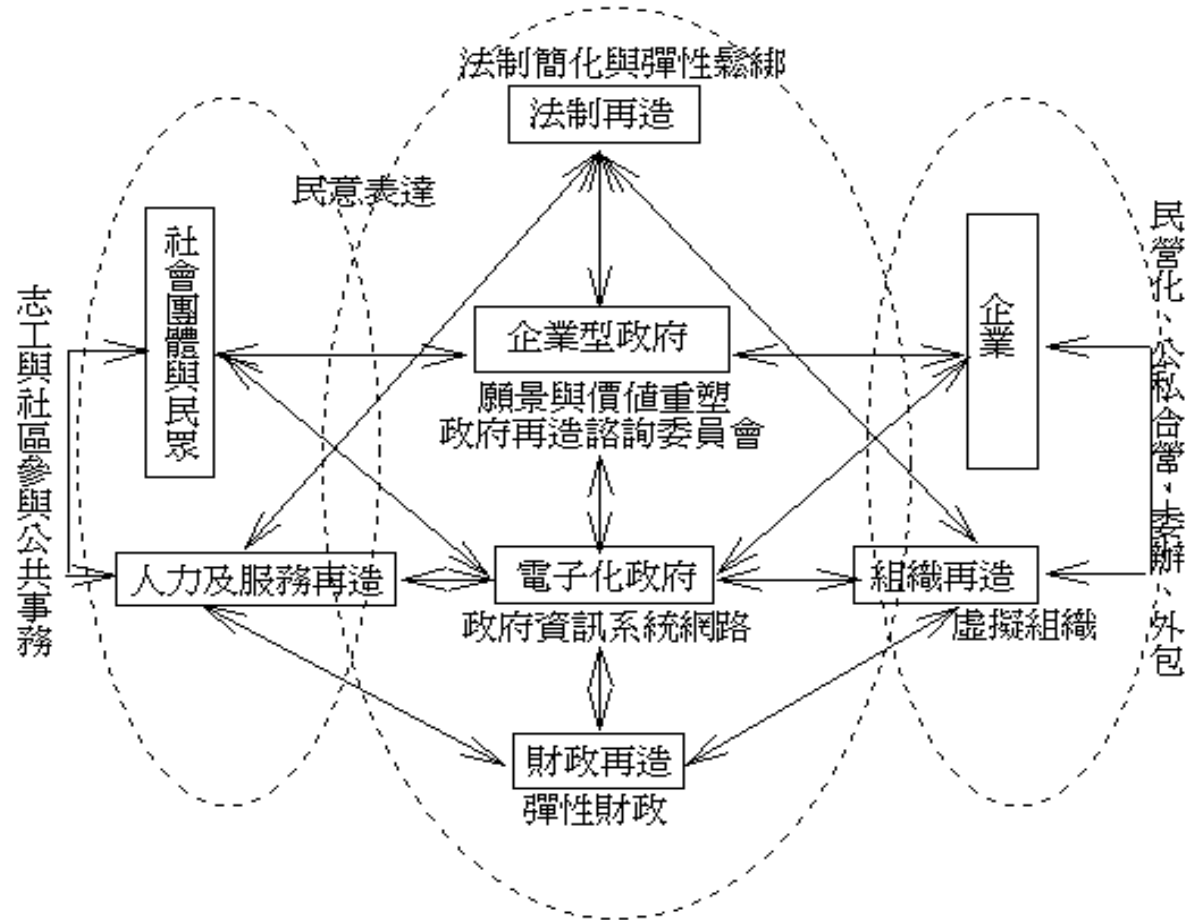
Quelle: World Economic Forum

# Global Competitiveness Report 2014: Government Efficiency

Land	Rang	Wert
Singapur	2	5.5
Finnland	3	5.3
Neuseeland	6	5.3
Schweiz	9	5.0
Grossbritannien	14	4.7
Deutschland	16	4.5
Österreich	27	4.1
USA	34	4.0

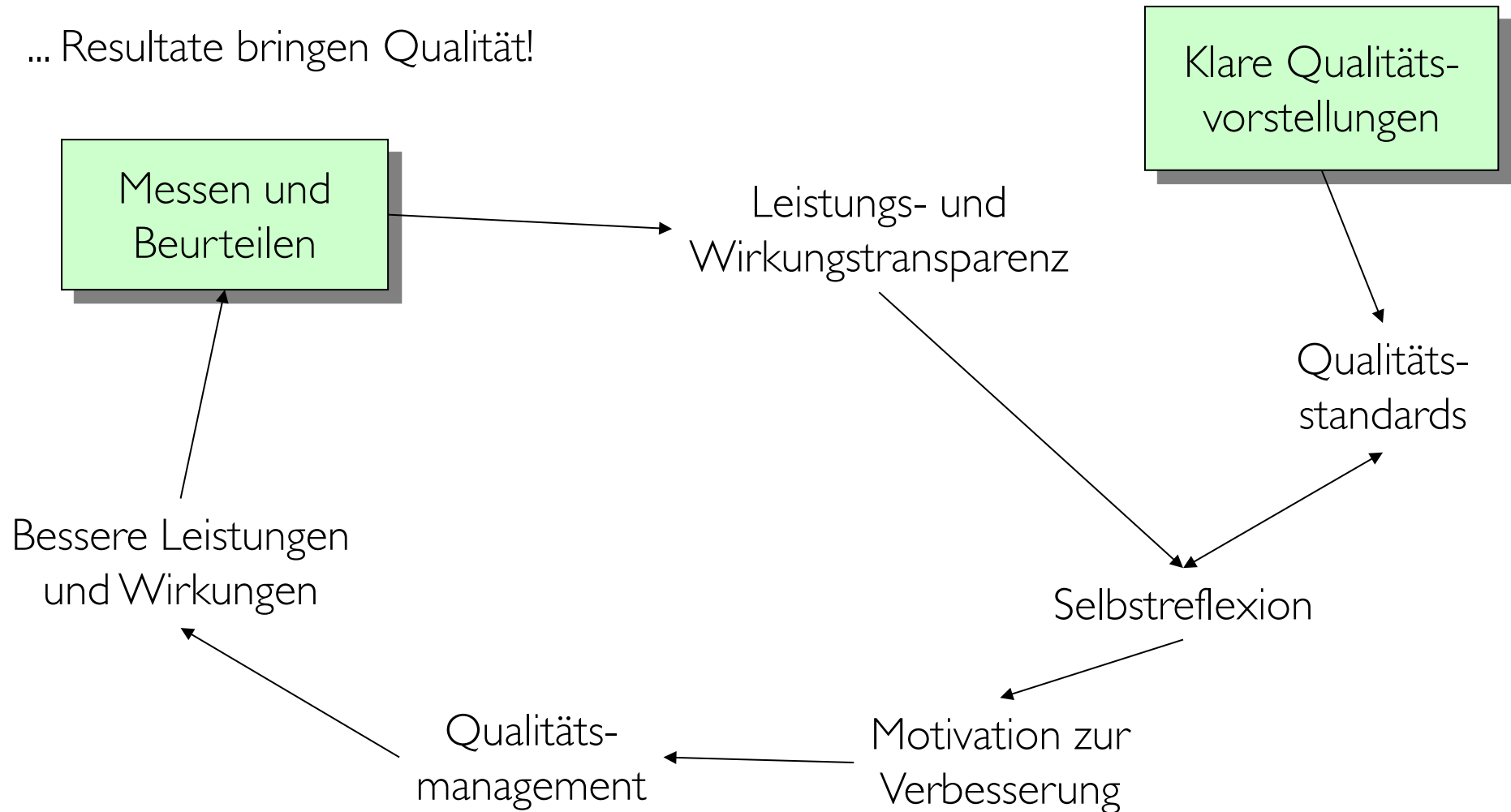
# Ist Qualitätsmanagement die Antwort?

# Qualitätsmanagement: was ist das?

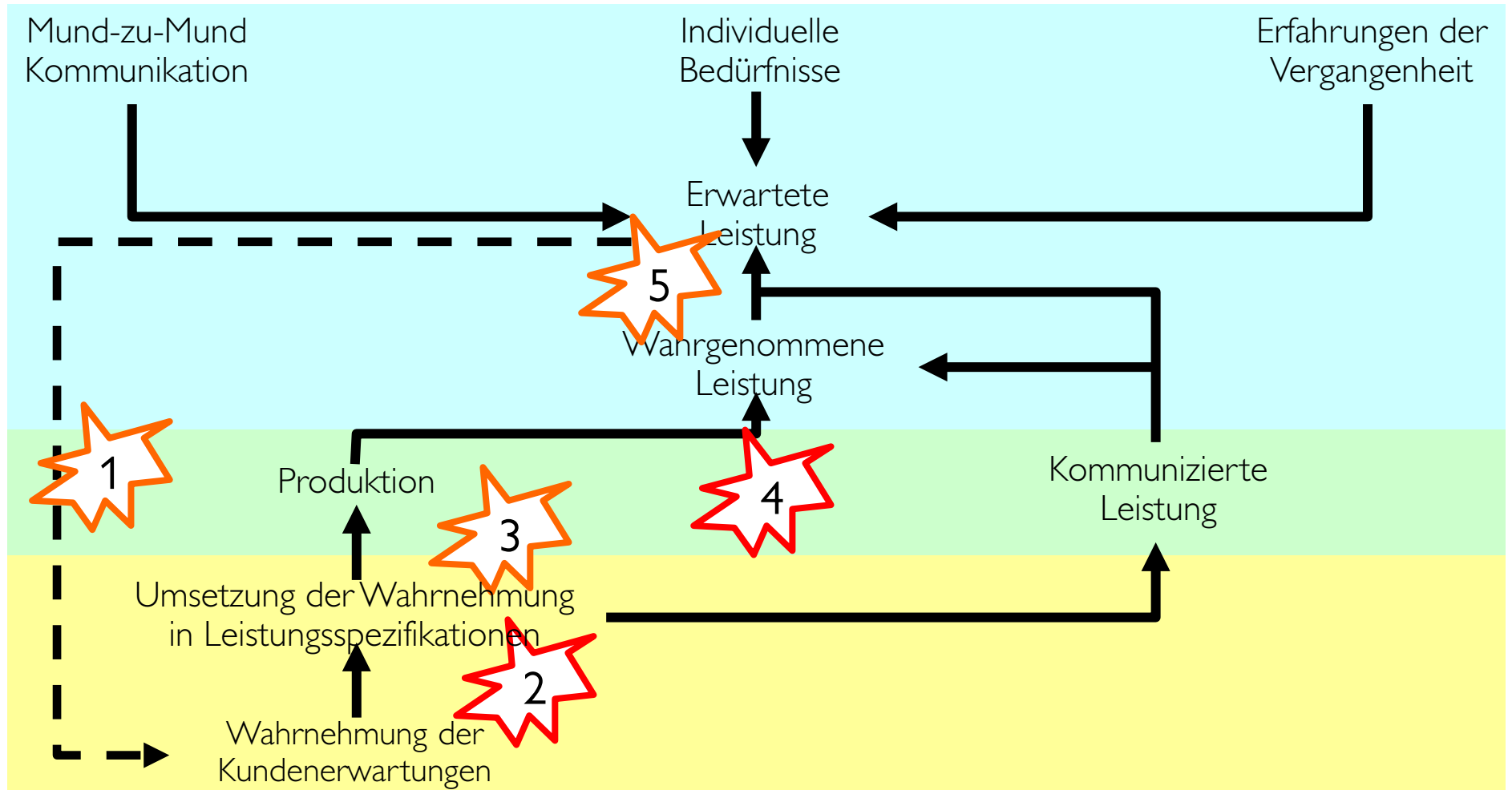


# Qualität bringt Resultate

... Resultate bringen Qualität!

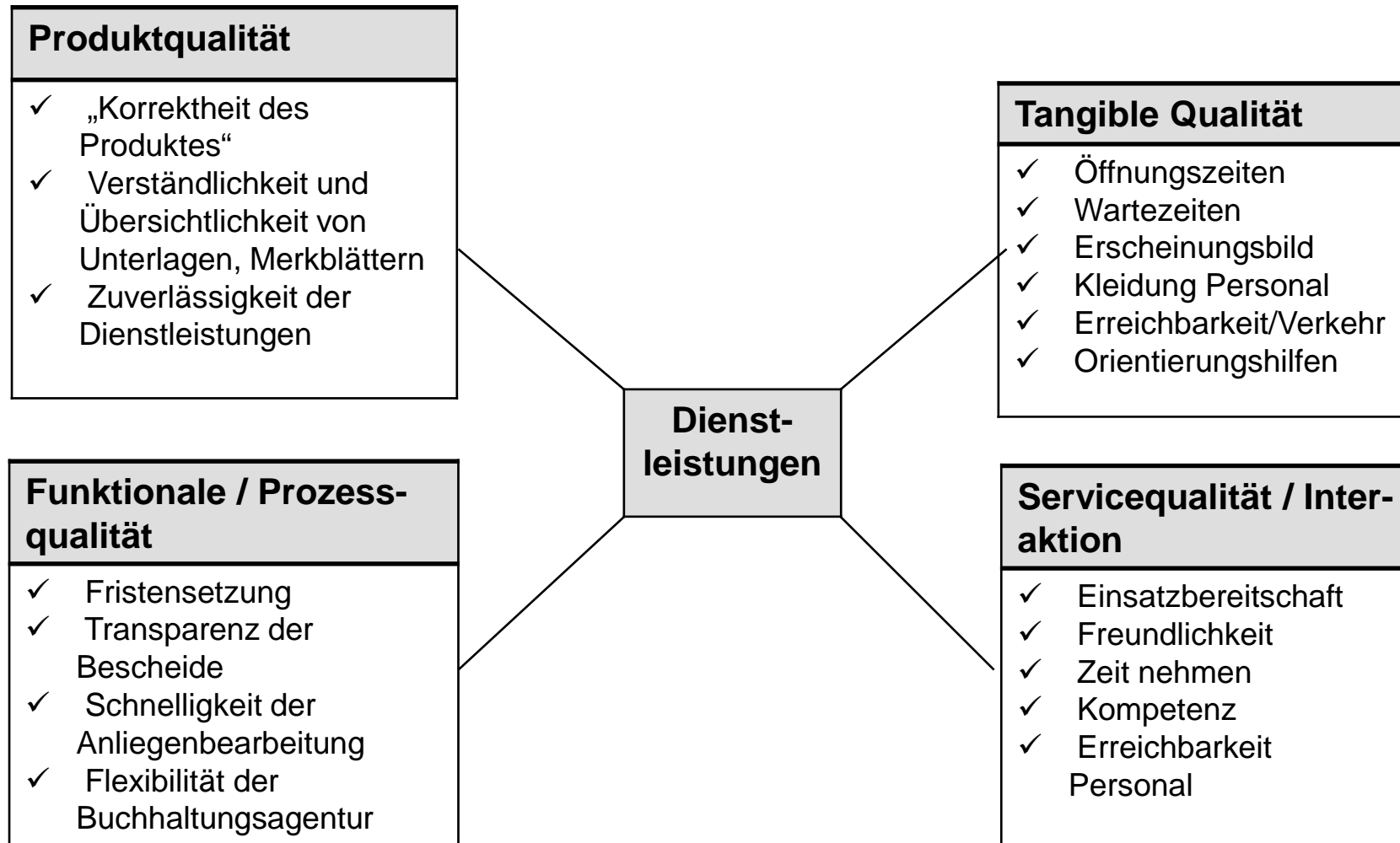


# Qualitätslücken einer Leistung



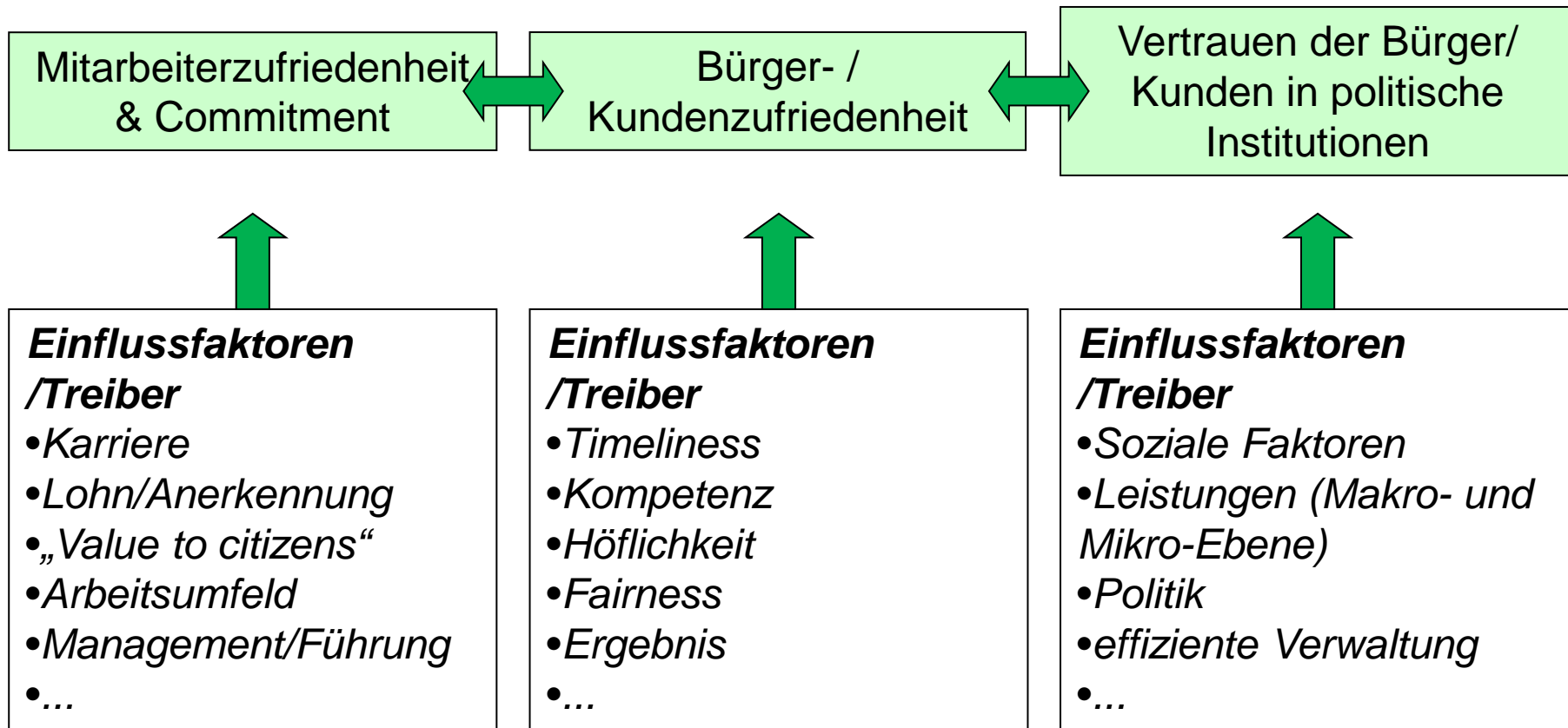
In Anlehnung an: Parasuraman

# Qualitätsdimensionen öffentlicher Dienstleistungen



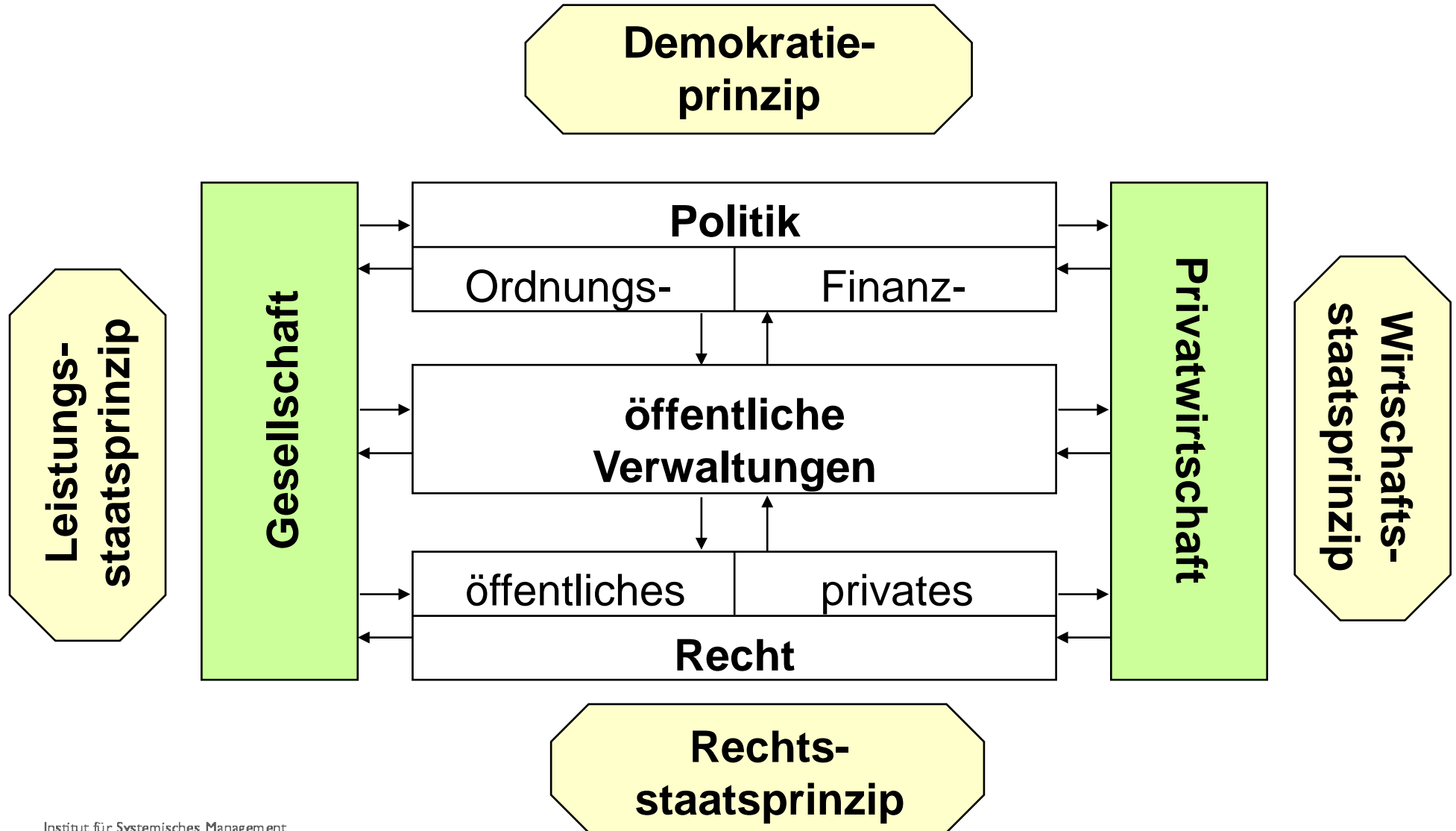


# Public Sector Value Chain

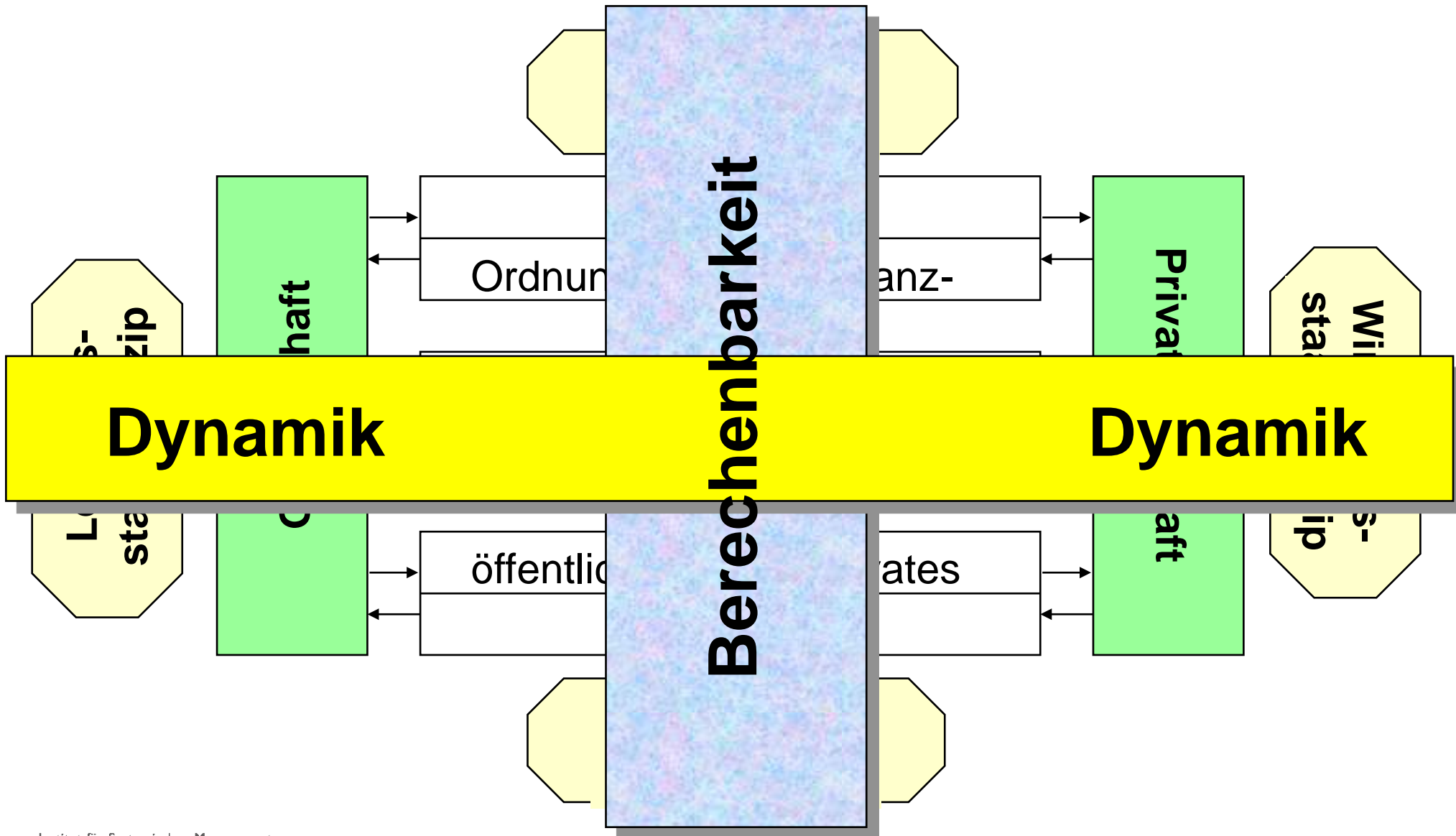


# Geht das in unserem Rechtsstaat?

-> Relevante Verfassungsprinzipien



# Dualität der Verwaltungsorientierung



# Zusammenfassende Gedanken

1. Die öffentlichen Leistungen («government efficiency») und Rahmenbedingungen sind ein wichtiger Faktor für die Standortattraktivität.
2. Die Qualität der Verwaltung wirkt sich vor allem an der Grenze zwischen harten und weichen Faktoren aus.
3. Qualität der Verwaltung ist ein Zusammenspiel von Berechenbarkeit und Dynamik.
4. Standortattraktivität entsteht vielfach durch Zurückhaltung der Verwaltung: weniger ist oft mehr.
5. Die Wirkungsorientierte Verwaltung liefert alle Bestandteile für eine hohe Qualität der Verwaltung.