

# Das CAF in Österreichs Behörden: Eine Fragebogenerhebung des KDZ

**Der vorliegende Beitrag baut auf die Auswertung einer Studie des KDZ zum Thema des Einsatzes des Common Assessment Framework (CAF) in Österreichs öffentlicher Verwaltung auf. Er beschäftigt sich mit dem Verbreitungsgrad des CAF, seinen Anwendern sowie dem Potenzial zukünftiger Entwicklungen in diesem Bereich.**



Thomas Prorok

Das KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung führte im Auftrag des Bundeskanzleramts in den Monaten November und Dezember 2004 eine Fragebogenerhebung zum „Einsatz des Common Assessment Framework (CAF) in Österreichs öffentlicher Verwaltung“ durch. Das Ziel der Fragebogenerhebung war, einen Überblick über die österreichische CAF-Landschaft zu bekommen. Dazu zählen Bekanntheit und Einsatz des CAF in Österreich, aber auch Einschätzungen von Verwaltungspraktiker/Innen über das CAF als Methode des Qualitätsmanagements. Des Weiteren wurde die Umfrage dazu genutzt, das Wissen über das CAF generell zu verbreitern, neue Interessenten für das CAF zu gewinnen und Informationen über die Weiterentwicklung des CAF zu erhalten.

103 Behörden haben an der Erhebung teilgenommen. Bei insgesamt 600 versandten Fragebögen konnte eine Rücklaufquote von 17 Prozent erzielt werden. Im Folgenden werden die wichtigsten Ergebnisse kurz zusammengefasst.

## 69 Prozent Bekanntheit des CAF

69 Prozent der Behörden sind mit dem CAF vertraut. Einem Drittel, der an der Umfrage teilnehmenden Behörden ist das CAF unbekannt. Die größeren Verwaltungen wissen deutlich besser über das CAF Bescheid als die kleineren (90 Prozent Bekanntheit bei Behörden mit mehr als 200 Mitarbeiter/Innen, 53 Prozent bei Mitarbeiter/Innenzahlen von 0-50). Im Bundesland Wien und im Bund ist das CAF bekannter als in den anderen Bundesländern. 100 Prozent der beteiligten Behörden aus dem Bundesland Wien und 78 Prozent aus dem Bund ist das CAF bekannt.

Die Bekanntheit des CAF ist in den Gemeinden (über 5.000 Einwohner) überdurchschnittlich hoch. Rund 74 Prozent der beteiligten Gemeinden ist das CAF ein Begriff.

## 41 CAF-Anwender in Österreich

Insgesamt 41 Behörden (siehe unter [www.kdz.or.at](http://www.kdz.or.at)) haben das CAF bereits eingesetzt. Davon haben sich 26 Institutionen an der Umfrage beteiligt. Weitere 15 Behörden sind beim KDZ als CAF-Anwender registriert und haben nicht an der Umfrage teilgenommen. 69 Prozent der Behörden, die das CAF kennen, bewerten es zwar als

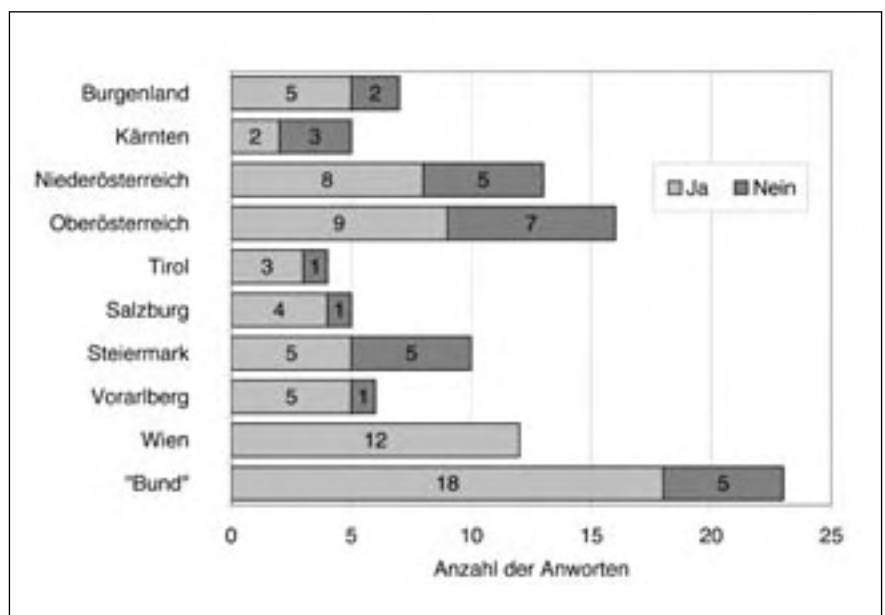


Abb. 1: Die Bekanntheit des CAF nach Bundesland (Stand: 2004)

sehr gutes beziehungsweise gutes Instrument des Qualitätsmanagements. Der Mittelwert von 1,9 auf der vierstufigen Notenskala (1 „sehr gut“ bis 4 „schlecht“) und die kritische Bewertung durch den Gemeindesektor (keine „sehr gut“-Bewertung, 59 Prozent der Gemeinden bewerten das CAF als „gutes“ und 29 Prozent als „mäßiges“ Instrument des Qualitätsmanagements) deutet jedoch auf größere CAF-Skepsis bei den Behörden, die das CAF lediglich kennen, hin. Derzeit wirkt das CAF in Österreichs Behörden erst nach der erstmaligen Anwendung wirklich überzeugend.

### Hohe Überzeugungskraft des CAF

Die Überzeugungskraft des CAF ist sehr hoch. Wer einmal das CAF angewandt hat, wird dies wieder tun. 81 Prozent der Behörden, welche das CAF bereits angewandt haben, geben an, wieder CAF-Selbstbewertungen durchzuführen. Keine einzige „CAF-Behörde“ wendet sich vom CAF ab.

### Die CAF-Spitzenreiter

Wien ist mit neun CAF-Anwendern der „Spitzenreiter“ Österreichs. Mehr als ein Drittel der CAF-Anwender kommt aus der Bundeshauptstadt. Dies ist zum einen auf die vermehrte Nutzung des CAF in den Magistratabteilungen zurückzuführen und zum anderen auf die Tradition des Qualitätsmanagements in einzelnen Spitälern und dem Krankenanstaltenverbund. Aus Wien kommt nicht nur mehr als ein Drittel der CAF-Anwender, der Magistrat Wien selbst zeigt sich auch als Behörde, die bezüglich der Anwendung des CAF weit fortgeschritten ist. In mehreren Abteilungen wurde das CAF bereits zweimal angewandt. Die

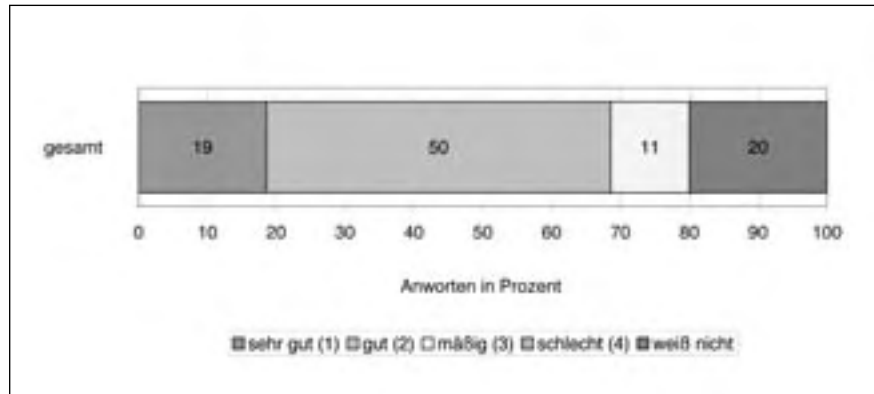


Abb. 2: Das CAF als Instrument des Qualitätsmanagements

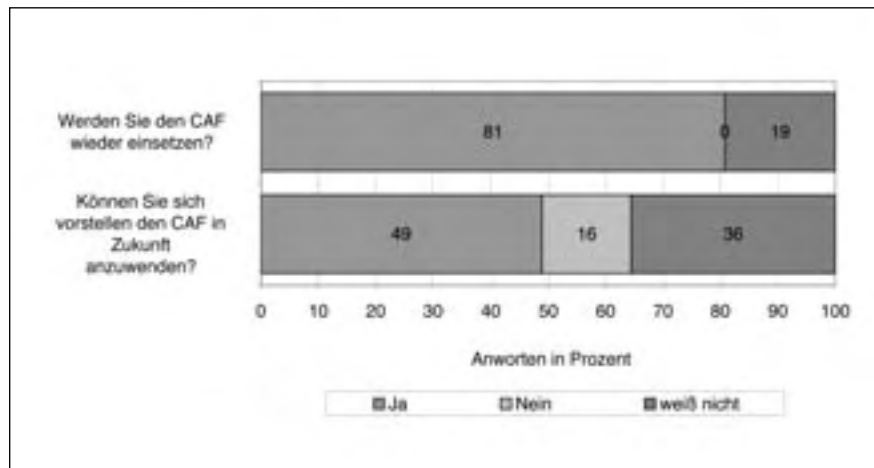


Abb. 3: Zukünftige Nutzung des CAF

drei „fortschrittlichsten“ Behörden sind gemäß dieser Umfrage aufgrund der mehrmaligen CAF-Anwendungen:

- die Bezirkshauptmannschaft Zell am See
- das Heerespersonalamt und
- die Studienbeihilfenbehörde.

### Günstig, schnell, einfach und den öffentlichen Verwaltungen angepasst

Behörden, die das CAF lediglich kennen, bewerten dieses strenger als diejenigen, die das CAF bereits eingesetzt haben. „Geringe Kosten“ und die

„Erzielung rascher Ergebnisse“ sprechen gemäß den befragten CAF-Anwendern für die Nutzung des CAF. 96 Prozent bezeichnen diese Faktoren als „sehr wichtig“ oder „wichtig“, gefolgt von jeweils 81 Prozent für die Faktoren „zugeschnitten auf öffentliche Verwaltungen“ und „einfache Anwendung“. Behörden, welche das CAF lediglich kennen, sehen dies ähnlich, wenn auch in geringerer Ausprägung (geringe Kosten 83 Prozent; Erzielung rascher Ergebnisse 77 Prozent). Insgesamt zeigt sich, dass die Anwendung des CAF die Einschätzung bestärkt, dass das CAF vor allem günstig (geringe Kosten), schnell (rasche Ergeb-

nisse), einfach (einfache Anwendung) und auf die Bedürfnisse von öffentlichen Verwaltungen ausgelegt ist.

Deutlich abgeschlagen platziert sind der „Aufbau von Netzwerken“ (69 Prozent der CAF-Anwender) und die „internationale Kooperation“ (58 Prozent), welche sogar von neun CAF-Anwendern als „weniger wichtig“ oder „nicht wichtig“ bezeichnet wird. Der Nutzen der Netzwerk- und Kooperationsfunktionen des CAF wirkt demnach nicht in vollem Ausmaß genutzt. Dies korrespondiert mit dem Ergebnis, dass 27 Prozent der Behörden den Aspekt des Benchlearnings nicht kennen.

**Die Bewertung des CAF nach Faktoren in Prozent**

Insgesamt zeigt die Umfrage einiges Potenzial für zukünftige Entwicklungen. Mit 22 Behörden, die das CAF in Zukunft anwenden wollen, und 16 Verwaltungen, die mit der Angabe „weiß nicht“ noch unklar sind, ist ein umfangreicher Pool an Interessierten vorhanden, welche die CAF-Landschaft Österreichs bereichern werden. Darüber hinaus meldeten 78 Behörden ihr Interesse an weiteren CAF-Informationen an.

Für weitere Informationen steht der Autor gerne unter prorok@kdz.or.at zur Verfügung. ■

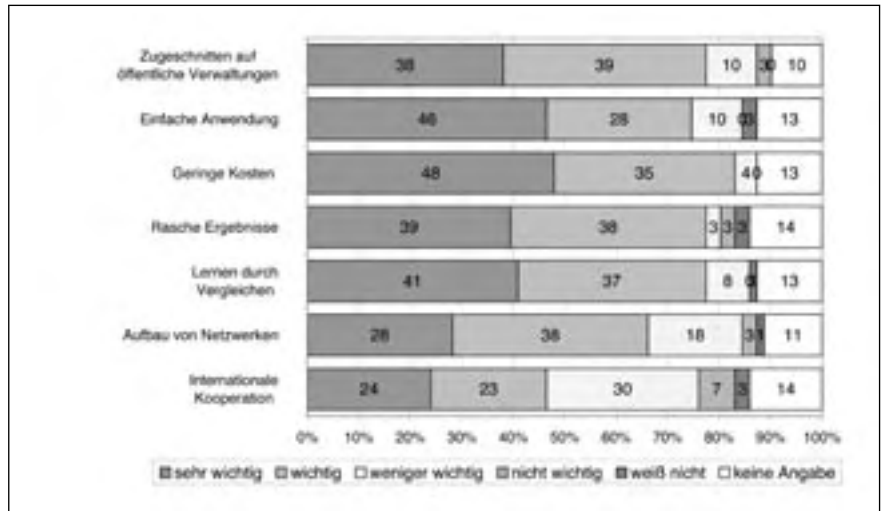


Abb. 3: Die Bewertung des CAF nach Faktoren in Prozent

# Einsparen ist wichtig.

**Doch mit neuen Ressourcen kommen Sie weiter.**

Sie haben noch ungenutzte Ressourcen. Es gilt sie zu entdecken, zu nutzen und zu vergrößern.

Governance International kennt kreative Wege aus der Finanzkrise. — Fragen Sie uns.

**Kontakt:**

**Prof. Gerhard Banner**  
Vorstand der KGSt a.D.  
Gerhard.Banner@govint.org

**Willi Schmöller**  
Oberbürgermeister a.D.  
Willi.Schmoeller@govint.org

**www.govint.org**

