



Ergebnisse der Befragung unter den
Teilnehmern des Speyerer
Qualitätswettbewerbes

Speyer, September 2003

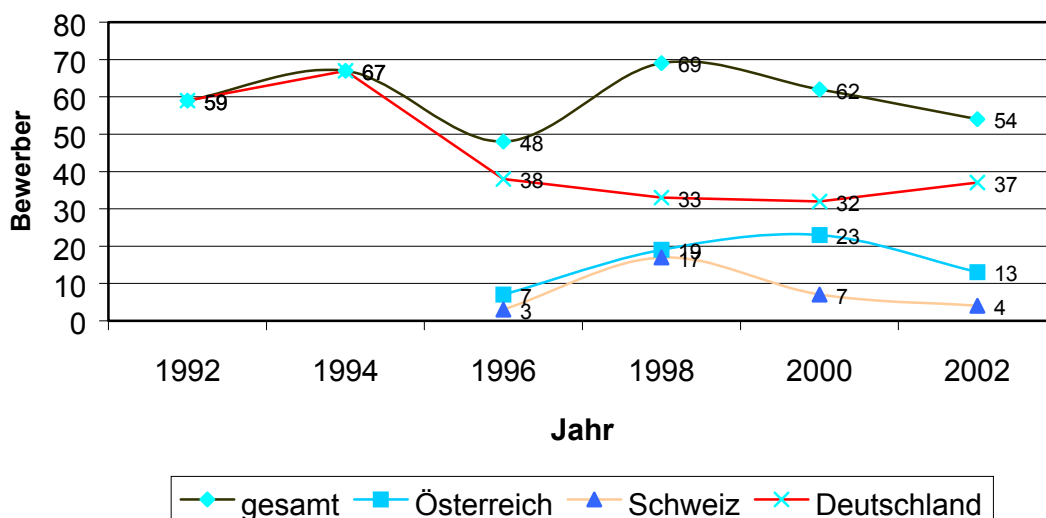


Befragung der Wettbewerbsteilnehmer der Speyerer Qualitätswettbewerbe

Seit mehr als zehn Jahren hat es sich der Speyerer Qualitätswettbewerb zum Ziel gesetzt, Spitzenleistungen im öffentlichen Sektor zu identifizieren, bekannt zu machen und zu fördern.

Die Bewerberzahlen schwankten dabei zwischen 48 (im Jahr 1996) und 69 Bewerbern (im Jahr 1998), was mit einer durchschnittlichen Bewerberzahl von fast 60 Bewerbungen pro Wettbewerb eine beachtliche Konstanz für einen Wettbewerb darstellt (Grafik 1).¹ Seit 1996 nehmen auch Verwaltungen aus Österreich und der Schweiz an dem Wettbewerb teil.

Grafik 1: Entwicklung der Bewerberzahlen 1992 - 2002



Die Organisatoren des Wettbewerbes führten nach Beendigung des 6. Qualitätswettbewerbes im Frühjahr 2003 eine Umfrage unter allen bisherigen Teilnehmern seit 1992 durch, um von den Teilnehmern Auskunft über die Auswirkungen der Wettbewerbsteilnahme zu erhalten. Ziel war es, mit Hilfe dieser Daten den Wettbewerb zukünftig noch gezielter als Reformmotor einsetzen zu können und auf mögliche Verbesserungspotentiale hinzuweisen.

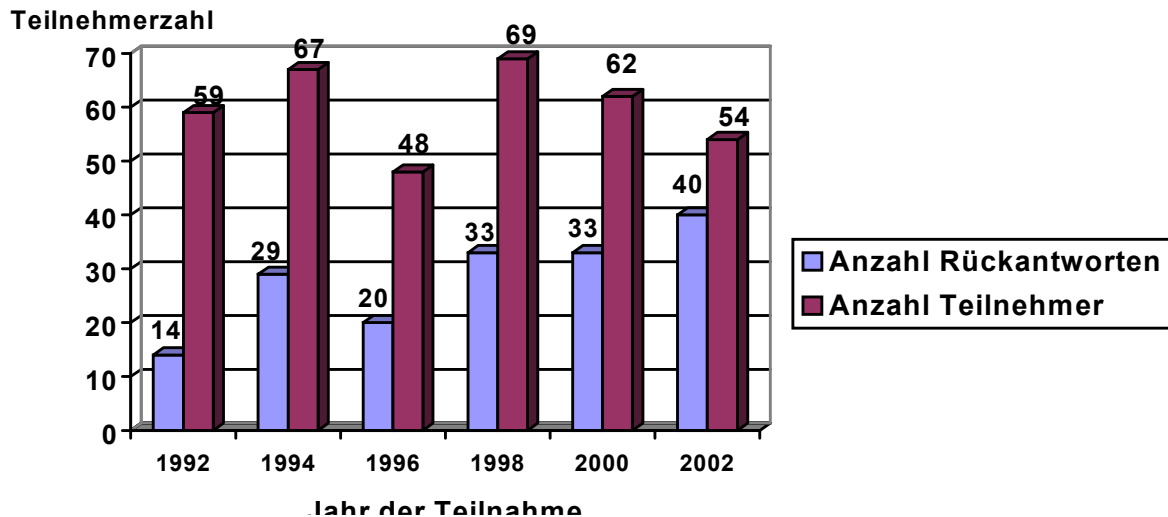
¹ Eine ähnlich lange Tradition haben nur noch der Malcolm Baldrige Award in den USA (seit 1988), der British Charter Mark Award Scheme (seit 1992), und der Canada Awards of Excellence (ebenfalls seit 1992).



Nach der Erfassung aller bisherigen Teilnehmer in einer Datenbank wurde die Datenbasis um Mehrfachteilnehmer und inzwischen aufgelöste oder eingegliederte Organisationen bereinigt. So blieben 281 verschiedene Organisationen übrig, denen der Fragebogen zugeschickt wurde. Innerhalb der gesetzten Frist erreichten Speyer Antworten von 151 Organisationen, was einer Rücklaufquote von 53,7% entspricht. 116 Antworten kamen aus Deutschland, 26 aus Österreich und 9 aus der Schweiz, was in etwa auch das Verhältnis der tatsächlichen Teilnehmezahlen wiedergibt (Deutschland: 265, Österreich: 60, Schweiz: 27).

Dabei nahm die Zahl der eingegangenen Antworten unter den Wettbewerbsteilnehmern mit dem zeitlichen Abstand zur Teilnahme am Qualitätswettbewerb ab, wie die folgende Grafik veranschaulicht:

Grafik 2: Zahl der Antworten auf die Frage „Bei welchen Speyerer Qualitätswettbewerb(en) hat Ihre Organisation teilgenommen?“



Dies ist zum größten Teil mit den zunehmenden Schwierigkeiten zu erklären, handelnde Personen oder Dokumente aus länger zurückliegenden Wettbewerben auffindig zu machen.

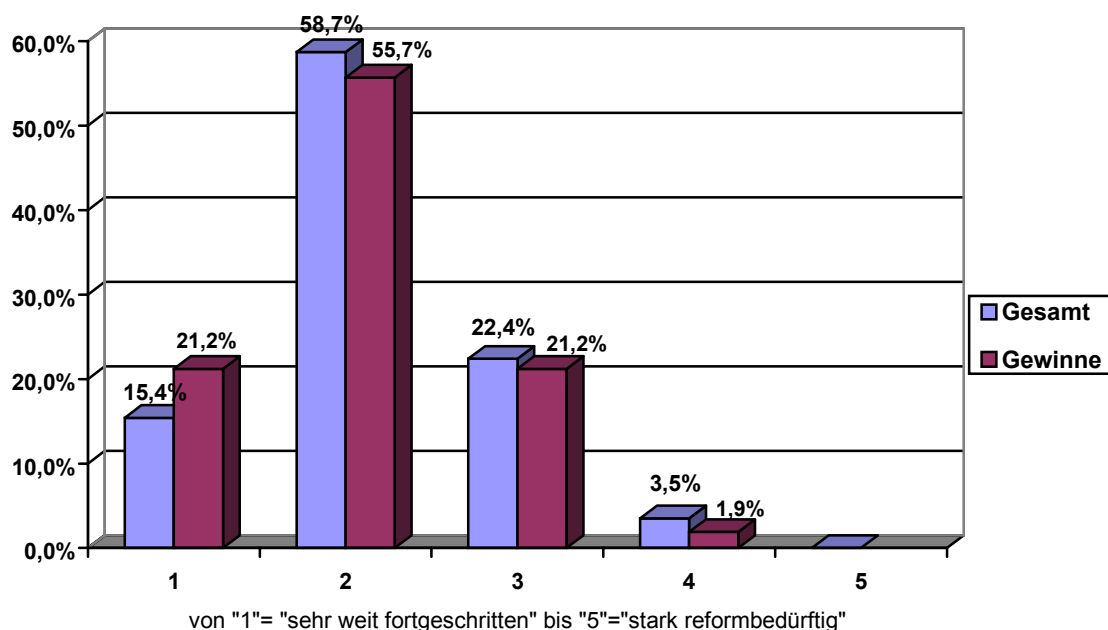
Die oft geäußerte Vermutung, dass die Wettbewerbsteilnehmer zu den Modernisierervorreitern gehören, wird durch zwei Zahlen belegt:



1. Unter den Teilnehmern hatten 42% Erfahrungen mit anderen Wettbewerben oder Vergleichsringsen. Dazu zählen in erster Linie die Vergleichsringse der KGSt und der Bertelsmann-Stiftung und diverse regionale Wettbewerbe.

2. Die andere interessante Zahl in diesem Zusammenhang ist das Ergebnis der Selbsteinschätzung des aktuellen Modernisierungsstandes. Hier war zu vermuten, dass die Teilnehmer, bedingt durch die an sie gestellten Anforderungen einer Wettbewerbsteilnahme, den eigenen Modernisierungsstand eher positiv einschätzen würden: Auch diese Annahme wurde durch das Ergebnis der Umfrage bestätigt: So vertraten insgesamt 74,1% der Befragten die Meinung, dass ihr Modernisierungsstand überdurchschnittlich sei, „stark reformbedürftig“ war demnach keine der Verwaltungen, und nur 3,5% gaben einen unter dem Durchschnitt liegenden Modernisierungsstand an. Differenziert man das Ergebnis nach Gewinnern und Nicht-Gewinnern, so gingen bei den Gewinnern 76,9% von einem überdurchschnittlichen Modernisierungsstand aus und nur eine Verwaltungsorganisation (=1,9%) aus dem Kreis der Gewinner war von einem unterdurchschnittlichen Modernisierungsstand überzeugt.

Grafik 3: Anteil der Antworten auf die Frage: „Wie beurteilen Sie generell den aktuellen Modernisierungsstand Ihrer Organisation?“

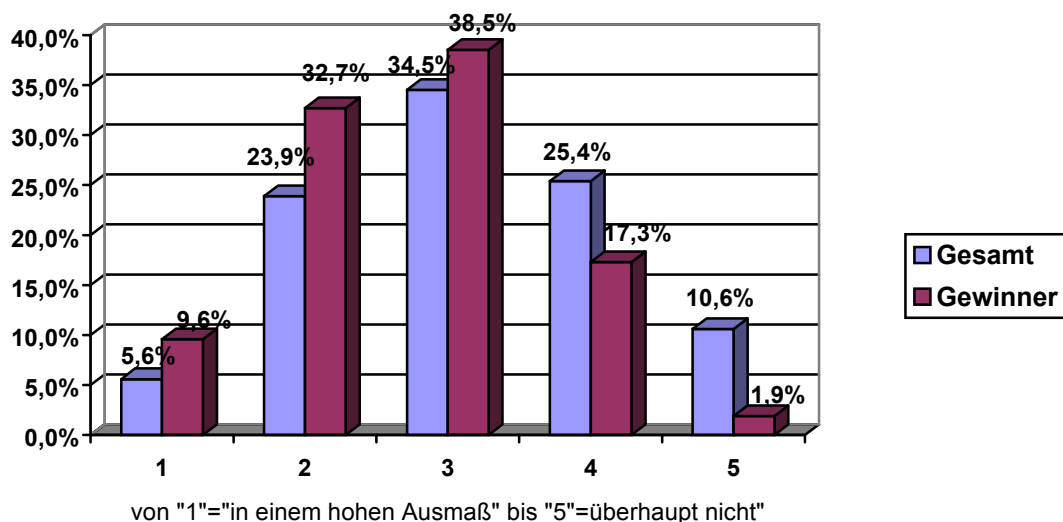




In einer weiteren Frage (Grafik 4) wurden die Wettbewerbsteilnehmer gebeten, einzuschätzen, in welchem Ausmaß die Teilnahme am Qualitätswettbewerb die Motivation für weitere Modernisierungsmaßnahmen gefördert hat:

Insgesamt gehen 5,6% der Bewerber von einem hohen und 23,9% von einem über dem Durchschnitt liegenden Motivationsschub aus. Bei den Gewinnern ergibt sich erwartungsgemäß ein etwas anderes Bild: Hier sind 9,6% von einem hohen und 32,7% von einem überdurchschnittlichen Motivationsschub überzeugt, aber auch die bloße Teilnahme erbringt positive Effekte für die Modernisierungsmaßnahmen.

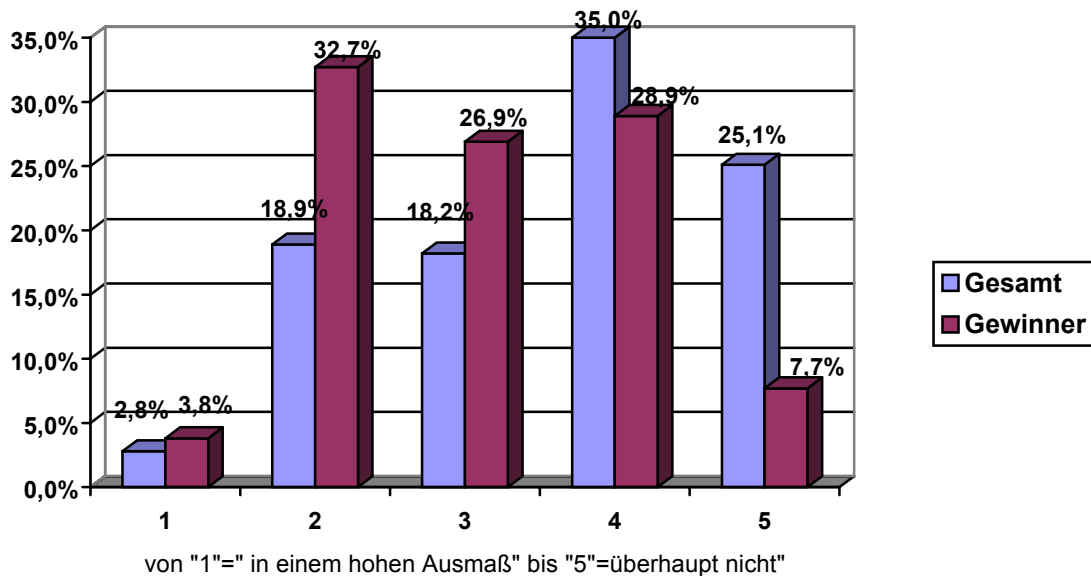
Grafik 4: Anteil der Antworten auf die Frage „In welchem Ausmaß hat die Teilnahme, unabhängig vom Ausgang, neue Impulse für die Modernisierung geliefert.“



Kritischer war die Einschätzung, in welchem Ausmaß die Teilnahme zusätzliche Unterstützung in der Politik und der Öffentlichkeit erbracht hatte (Grafik 5). Nur 21,7% der Teilnehmer gingen von einer überdurchschnittlichen Unterstützung durch die Politik und Öffentlichkeit aus, während 35,0% (28,9% bei den Gewinnern) eine unterdurchschnittliche Unterstützung ausgemacht zu haben glaubten, und 25,2% (7,7% bei den Gewinnern) sagten, die Teilnahme habe „überhaupt nicht“ zusätzliche Unterstützung erbracht. Damit wird der im gesamten Modernisierungsprozess immer wieder genannte Schwachpunkt der fehlenden Einbeziehung der Politik angesprochen.



Grafik 5: Anteil der Antworten auf die Frage: „In welchem Ausmaß hat die Teilnahme am Qualitätswettbewerb zusätzliche Unterstützung in der Politik und in der Öffentlichkeit für Modernisierungsmaßnahmen erbracht?“



Zu den definitiv positiven Effekten der Wettbewerbsteilnahme gehören dagegen die durch den Wettbewerb eingeleiteten Maßnahmen und Entwicklungen: 41% der befragten Verwaltungen gaben an, dass bestimmte Entwicklungen explizit auf die Wettbewerbsteilnahme zurückzuführen waren, bei den Gewinnerverwaltungen waren es 55,8%. Dazu zählen u.a. eine Stärkung der Bürger- und Kundenorientierung, eine Weiterentwicklung der begonnenen Reformschritte und eine erhöhte Motivation bei der täglichen Arbeit. Hierbei erfüllt der Wettbewerb voll und ganz seine Funktion als „Leistungsverstärker“ für die Modernisierung.

Mehr als 55% der Befragten können sich eine erneute Teilnahme am nächsten Wettbewerb vorstellen, ein Nicht-Erfolg bei der Teilnahme war nur für 18% Anlass, sich nicht erneut zu beteiligen.

Der Speyerer Qualitätswettbewerb ist etabliert und nach wie vor attraktiv, dabei werden kritische Punkte durchaus genannt. Die Umfrage fügt ein weiteres Mosaiksteinchen in das Bild, das die Verwaltungspraktiker von der Verwaltungsreform nach einem Jahrzehnt zeichnen: Die Reformen sind gut vorangekommen, aber noch lange nicht an einem Endpunkt angelangt.