



FRAGEN AN DR. JOSEF MOSER, PRÄSIDENT DES ÖSTERREICHISCHEN RECHNUNGSHOFS

Frage: Was hat Sie dazu bewogen, eine Kundenbefragung durchführen zu wollen?

Präsident Dr. Moser: „Der Rechnungshof hat im Jahr 2004 einen Strategieprozeß eingeleitet. Neben der Entwicklung eines Leitbildes, einer Strategie und einer Mittelfristplanung besteht einer der Punkte, die dem Rechnungshof dabei wichtig sind, darin, Kenntnis über die Außensicht zu erlangen. Wir haben daher eine Kundenbefragung geplant, um sie in diesen Prozeß einfließen zu lassen.“

Frage: Der Rechnungshof ist nicht eine Organisation wie jede andere. Gab es intern zunächst vielleicht auch Widerstände gegen die Idee einer Befragung durch einen externen Berater?

Präsident Dr. Moser: „Der Rechnungshof hat diesen Weg ganz bewußt gewählt. Wir haben in den Strategieprozess unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingebunden. Eines der Ergebnisse dieses Prozesses bestand darin, daß uns klar wurde, daß uns die Außensicht wichtig ist. Deshalb wurde die Durchführung sowohl einer Kundenbefragung als auch eines Peer Reviews beschlossen. Das war ein Prozeß, der mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und dem Dienststellenausschuß entwickelt und finalisiert wurde. Es waren alle gleich dabei und mir ist kein wie auch immer gearteter Widerstand bekannt. Im Gegenteil, dieses Vorgehen wurde allgemein begrüßt.“

Frage: Mit welchen Erwartungen sind Sie in dieses Projekt gegangen?

Präsident Dr. Moser: „Wir wollten, daß dem Rechnungshof ein offenes, ehrliches Spiegelbild von außen vorgehalten wird. Wir wollten wissen, ob die Eigensicht der Fremdsicht entspricht.“

Frage: Wenn Sie sagen „vorgehalten“, haben Sie sich da auch Kritik erwartet?

Präsident Dr. Moser: „Natürlich. Es ging ja darum zu erfahren, ob es Verbesserungspotentiale gibt und die Kundenbefragung hat aufgezeigt, daß dies der Fall ist. An der Nutzung dieser Potentiale arbeiten wir derzeit.“

Frage: Weshalb haben Sie sich für EUCUSA entschieden?

Präsident Dr. Moser: „Weil sie Bestbieter war und einen guten Ruf hat.“



Frage: Woran haben Sie erkannt, daß das Projekt für den Rechnungshof erfolgreich war?

Präsident Dr. Moser: „Erstens daran, daß die Rückmeldungen meines Erachtens nach wirklich objektiv waren, zweitens daran, daß dem Rechnungshof sehr wohl verschiedene Sichtweisen präsentiert wurden und drittens daran, daß die Rücklaufquote eine sehr hohe war, d.h. daß die Kundenbefragung sowohl von außen als auch von innen sehr gut akzeptiert und positiv aufgenommen wurde.“

Frage: Die Befragung bestand aus zwei Teilen: der online-Befragung und den Tiefeninterviews. Welchen Stellenwert hatten die 29 Tiefeninterviews?

Präsident Dr. Moser: „Die Tiefeninterviews dienten gewissermaßen als Kontrolle, ob sich die Aussagen der online-Befragungen auch im direkten Gespräch verifizieren lassen. Es hat sich gezeigt, daß beide Teile der Befragung einander ergänzen und bekräftigen.“

„Frage: Wissen Sie, wie die Gespräche seitens der Interviewten erlebt wurden?

Präsident Dr. Moser: „Ich gehe davon aus, daß es positiv aufgenommen wurde, daß sich eine Institution wie der Rechnungshof, die dazu ja nicht verpflichtet wäre, einer solchen Befragung stellt. Diese Initiative zeigt, daß uns der Kunde wichtig ist. An den Reaktionen konnten wir auch erkennen, daß die Befragung keineswegs als Belästigung erlebt wurde. Sie wurde als positiv und zukunftsorientiert wahrgenommen.“

Frage: Was hat der Rechnungshof durch die Kundenbefragung mit EUCUSA gelernt?

Präsident Dr. Moser: „Man kann nicht sagen ‚gelernt‘. Es ging darum, das eigene Tun zu hinterfragen und sich immer wieder den Herausforderungen zu stellen und seine Eigensicht mit der Fremdsicht zu vergleichen und dazu hat die Kundenbefragung sicher beigetragen.“

Frage: Können Sie sagen, daß die Investition in eine Kundenbefragung gut angelegtes Geld ist?

Präsident Dr. Moser: „Jede Möglichkeit, das eigene Agieren überprüfbar zu machen und darüber ein Feedback zu erhalten, ist eine positive Aktivität.“

Frage: Was ist besonders gut gelaufen? Wo gab es Schwierigkeiten?

Präsident Dr. Moser: „Schwierigkeiten habe ich eigentlich keine wahrgenommen. Man hat gesehen, daß sowohl bei der Terminplanung als auch beim Ablauf der Interviews sowie bei der Präsentation alles genauso gelaufen ist, wie wir es uns erwartet haben. Deshalb kann man ein positives Resümee ziehen.“

Frage: Würden Sie EUCUSA an führende europäische Unternehmen bzw. Organisationen weiterempfehlen? – Weshalb?

Präsident Dr. Moser: „Wir können sagen, daß die von uns in EUCUSA gesetzten Erwartungen zu unserer vollsten Zufriedenheit erfüllt wurden.“