

## **FH Campus Wien: Der Public Value der Volksanwaltschaft**

Wien (OTS) - Jährlich sind es rund 19.000 Menschen, die Hilfe bei der Volksanwaltschaft suchen, weil sie sich von einer österreichischen Behörde ungerecht behandelt fühlen. Unklar ist vielfach, wie die Arbeit der Volksanwaltschaft abläuft. Dies und den mit dieser Einrichtung verbundenen Public Value untersucht nun erstmals eine Fallstudie des Kompetenzzentrums für Verwaltungswissenschaften.

Wenn BürgerInnen sich an die Volksanwaltschaft wenden, ist ihr Vertrauen in den Staat oder einzelne Institutionen bereits erschüttert. Insofern trägt die Volksanwaltschaft dazu bei, dieses Vertrauen in den Staat und das Recht wiederherzustellen - das ist die Annahme, die dem Projekt zugrunde liegt. „Wir betrachten Ombudsinstitutionen als MittlerInnen zwischen BürgerInnen und Staat, insbesondere seiner Verwaltung und seinem Recht. Uns interessiert, welchen Beitrag die Arbeit der Volksanwaltschaft leistet, insbesondere in Hinblick auf Public Value“, so Julia Dahlvik vom Kompetenzzentrum für Verwaltungswissenschaften zur Fallstudie, die gemeinsam mit Axel Pohn-Weidinger von der Universität Göttingen durchgeführt wird.

Zwtl.: Verschiedene Perspektiven auf den Public Value

Public Value oder Gemeinwohl - ein multidimensionales Konzept - kann als „durch die öffentliche Hand geschaffener Wert“ verstanden werden, der darauf abzielt, sowohl individuelle als auch kollektive Bedürfnisse zu befriedigen. „Das Konzept von Public Value ist ein sehr komplexes. Deshalb spielt sich vorhandene Forschung oft weitgehend auf der konzeptionellen Ebene ab und empirische Studien zu Public Value fehlen leider. Mit unserem umfassenden Untersuchungsdesign möchten wir hier einen Beitrag leisten“, erläutert Dahlvik. Dieses beinhaltet unter anderem Interviews und eine groß angelegte Umfrage, zudem nahmen die ForscherInnen an Sprechtagen als BeobachterInnen teil. Wichtige Daten liefern auch die Analyse von Beschwerden und der ORF-Sendung Bürgeranwalt. Bedeutend für die ForscherInnen sind zwei unterschiedliche Blickwinkel auf die Arbeit der Ombudseinrichtung: jener der Institution selber, also der MitarbeiterInnen und VolksanwältInnen, und jener der betroffenen BürgerInnen.

Zwtl.: Volksanwaltschaft: Guter Ruf und großer Zuspruch

Ihr vierzigjähriges Bestehen feierte die Volksanwaltschaft im Jahr 2017. „Umso erstaunlicher ist, dass Ombudsinstitutionen wie diese bislang kaum erforscht sind“, stellt Dahlvik fest, „dabei beschäftigen sich WissenschaftlerInnen schon länger damit, wie BürgerInnen ihr Recht durchsetzen können und wie ihr Verständnis dieses Rechts ist“. Das Projekt der FH Campus Wien, das vom Jubiläumsfonds der Österreichischen Nationalbank gefördert wird, steht noch am Beginn. Eine Tendenz zeichnet sich dennoch bereits ab: die verschiedenen sozioökonomischen Gruppen nehmen die Volksanwaltschaft unterschiedlich in Anspruch. Trotz niederschwelliger Angebote scheint sich beispielsweise das Bildungsniveau der BürgerInnen auf die Nutzung der Institution auszuwirken. Andererseits wird die Volksanwaltschaft auch für Fälle konsultiert, die nicht in ihren Bereich fallen. „Das mag damit zusammenhängen, dass diese Institution im Allgemeinen positiv und als neutrale Kontrollinstanz wahrgenommen wird“, so Dahlvik.

Zwtl.: Buch zur Studie

Das Projekt läuft noch bis September 2020. Geplant ist, die Forschungsergebnisse in Buchform zu publizieren und der breiten Bevölkerung zugänglich zu machen. Das Format der Umfrage – aufbauend auf einem an der Universität Oxford entwickelten Fragebogen – soll auch einen internationalen Vergleich ermöglichen. In jedem Fall erwarten sich die ForscherInnen neue Erkenntnisse für die Verwaltungsforschung und erste Rückschlüsse darauf, wie Gemeinwohl entsteht.

Zwtl.: Zukunftsgespräche „Konflikt und Kooperation“

Am 17. Mai 2018 diskutieren Philippe Narval und ExpertInnen der FH Campus Wien Ulrike Alker, Peter Grabner und Elisabeth Steiner über Möglichkeiten und Instrumente, Konflikte zu lösen oder zu vermeiden, etwa durch Kooperation.

Datum: 17. Mai 2018, 18.30 Uhr

Ort: FH Campus Wien, Festsaal, Favoritenstraße 226, 1100 Wien

Anmeldung unter: [www.fh-campuswien.ac.at/zukunftsgespraechen]

(<http://www.fh-campuswien.ac.at/zukunftsgespraechen>)

Zwtl.: FH Campus Wien

Mit mehr als 6.000 Studierenden ist die FH Campus Wien die größte Fachhochschule Österreichs. In den Departments Applied Life Sciences, Bauen und Gestalten, Gesundheitswissenschaften, Pflegewissenschaft, Public Sector, Soziales und Technik steht ein Angebot von 60 Bachelor- und Masterstudiengängen sowie Masterlehrgängen in berufsbegleitender und Vollzeit-Form zur Auswahl.

> Besuchen Sie unseren Press Room:  
[[www.fh-campuswien.ac.at/pressroom](http://www.fh-campuswien.ac.at/pressroom)]  
(<http://www.fh-campuswien.ac.at/pressroom>)

~

Rückfragehinweis:

FH Campus Wien

Mag.a Petra Undesser

Unternehmenskommunikation

+43 1 606 68 77-6404

[petra.undesser@fh-campuswien.ac.at](mailto:petra.undesser@fh-campuswien.ac.at)

[www.fh-campuswien.ac.at](http://www.fh-campuswien.ac.at)

> Besuchen Sie unseren neuen Press Room: [www.fh-campuswien.ac.at/pressroom](http://www.fh-campuswien.ac.at/pressroom)

~

Digitale Pressemappe: <http://www.ots.at/pressemappe/1868/aom>

\*\*\* OTS-ORIGINALTEXT PRESSEAUSSENDUNG UNTER AUSSCHLIESSLICHER  
INHALTLICHER VERANTWORTUNG DES AUSENDERS - WWW.OTS.AT \*\*\*

OTS0081 2018-04-11/10:55

111055 Apr 18

Link zur Aussendung:

[https://www.ots.at/presseaussendung/OTS\\_20180411\\_OTS0081](https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20180411_OTS0081)