

## **Zusammenfassung**

Öffentliche Unternehmen stehen im öffentlichen Auftrag ihrer Trägerschaften, einen Mehrwert für die Bürger zu schaffen. Hierbei stehen Sachziele vor Formalzielen. Um diese Leistungen nach außen transparent zu gestalten, können Berichte erstellt werden, die den sogenannten Citizen Value nach außen transportieren und den Bürgern öffentlich zugemacht werden können. Öffentliche Unternehmen sind dazu da, soziale Werte zu schaffen. Zudem stehen sie auch zunehmend unter gesellschaftlichen Druck, ihre Leistungen für den Bürger als Steuerzahler einsehbar zu machen und sich so profitabel als möglich zu präsentieren. Dies sind Gründe, die für die Erstellung von Nachhaltigkeits- bzw. Citizen Value Berichte sprechen. Zudem hat der Bürger als Steuerzahler zahlreiche Erwartungen an öffentliche Unternehmen, die quasi in seinem Auftrag agieren und für sein Wohl sorgen sollen.

Anhand dieser Diplomarbeit wurde untersucht, inwiefern der Citizen Value bereits in den Berichten berücksichtigt wird bzw. in welcher Form die Berichterstattung der Verantwortung des Unternehmens für die Bürger bereits stattfindet. Dabei wurde explizit auf die Länder Deutschland, Österreich und Schweiz Bezug genommen. Wie die Ergebnisse zeigen, orientieren sich bereits 68% bei der Berichterstattung am GRI-Leitfaden. Die Verantwortung des öffentlichen Unternehmens gegenüber den Bürgern wurde unterteilt in ökonomische, ökologische, soziale und institutionelle Verantwortung unterteilt. Somit wurde das tripple-line-Konzept des Corporate Social Responsibility um eine vierte Säule erweitert. Anhand einer qualitativen Inhaltsanalyse wurden 31 Berichte für die Auswertung des Citizen Values ausgewählt. Diese stammten aus den verschiedensten Branchen.

Anhand der Resultate kann man erkennen, dass die Citizen Value Berichterstattung noch nicht sehr verbreitet ist, da lediglich zwei Berichte dieser Art existieren. Zudem wird der Begriff des Citizen Value lediglich in drei Berichten aufgefasst bzw. erklärt. Die Berichte sind größtenteils nicht an Bürger gerichtet, sondern hauptsächlich an Kunden und Mitarbeiter. Es stellte sich heraus, dass es keinerlei gravierenden Unterschiede hinsichtlich der Berichterstattung der einzelnen Länder gibt. Die formalen Anforderungen an die Berichte werden größtenteils von den Unternehmen erfüllt. Bei sämtlichen weiteren Themengebieten wie zum Beispiel den Menschenrechten ist nach wie vor großer Aufholbedarf. In sämtlichen Berichten wird zu wenig Bezug auf die Auswahl der Lieferanten bzw. die Untersuchung ihrer Arbeitspraktiken genommen. Auch die Transparenz der Gebühren wird

sehr vernachlässigt. Die Berichte orientieren sich hauptsächlich an den unternehmensinternen Prozessen. Bei der Untersuchung hat sich herausgestellt, dass der GRI schon fast zu umfassend ist. Zudem sind die verwendeten Indikatoren mehr beschreibender Natur und zu wenig aufeinander abgestimmt. Andererseits beinhalten Berichte, die nicht nach dem GRI vorgehen, Angaben welche wiederum nicht ausreichend mit Zahlen belegt sind. Daraus resultiert ein Problem der Messbarkeit und der Vergleichbarkeit. Um dieses Problem zu lösen, bestünde die Möglichkeit, die bestehenden Stakeholder besser zu integrieren und in den Entscheidungsfindungsprozess miteinzubinden. Diese Komponente wird nach wie vor sehr vernachlässigt. Um die Glaubwürdigkeit der Berichterstattung zu erhöhen, kann man sich durch eine externe Verifizierung der Richtlinien behelfen. Die Indikatoren sind eher beschreibender Natur. Diese könnten speziell auf die Bedürfnisse öffentlicher Unternehmen abgestimmt werden. Zudem könnte man sich am Social Return on Investment orientieren, der im Nonprofit Sektor bereits vorherrschend ist. Dieser bindet die Stakeholder vorzeitig in den Entscheidungsfindungsprozess mit ein und schafft es durch Ergebnis- und Wirkungserzielung die soziale Wertschöpfung des Unternehmens abzubilden. Das Citizen Value Reporting bietet in richtiger Anwendung die Möglichkeit, Informationsasymmetrien abzubauen und das Vertrauen der Bürger in den öffentlichen Sektor zu stärken. Das Potenzial dazu wäre vorhanden, allerdings steckt die bürgerorientierte Berichterstattung nach wie vor in den Kinderschuhen und erfährt keine weite Verbreitung.