

ZUM THEMA VERWALTUNGSREFORM

Wissensmanagement im Bürgerservice

Ein aktueller KGSt-Bericht¹ widmet sich dem Thema „Bürgerkontakte – mit Wissensmanagement kompetent und effizient gemacht“. In diesem Bericht geht es in erster Linie um die Verbesserung der Leistungskette kommunaler Leistungen von der Verwaltung hin zum Bürger. Gleichzeitig ist mit diesem Service der Grundstein zur Revitalisierung des Gemeinnsinns gelegt, weil sich die Kommune mit der technischen Realisierung von Wissensmanagement der Vision der Bürgerkommune annähert.

Wissensmanagement ausbauen

Öffentliche Verwaltungen werden zunehmend multimedial, die Bürger wollen und können über die verschiedensten Zugangswege bedient werden. Kommunalverwaltung ist dabei ein informationsverarbeitendes System, was es erforderlich macht, das Wissen „anders“ als bisher üblich verfügbar zu machen. Bürgerkontakte sind dabei der Ort für kompetentes und effizientes Wissensmanagement in der Verwaltung – es geht dabei um die Qualität der Services wie auch die Vermittlung kommunaler Themen. Das Zusammenspiel zwischen Front-Service (bzw. „Bürgerkontaktstelle“) und Fachbereiche bilden dabei einen wichtigen Schlüssel für die Qualität des Wissensmanagements.

Im Mittelpunkt des KGSt-Berichts die Frage, wie und mit welchen Mitteln Wissen – unter Nutzung moderner Technologien – in hoher Qualität und so effizient wie möglich an der Kontaktstelle zwischen Bürger und Verwaltung bereitgestellt und gepflegt werden kann? Wichtigstes Ziel der Verwaltung ist in diesem Zusammenhang, Wissen aktuell, lückenlos und möglichst medienbruchfrei zu organisieren, um die Kundenerwartungen – egal über welchen Kontaktweg sie in die Verwaltung gelangen – zu erfüllen. Ein zentrales Kapitel bilden die Lösungsansätze für die Umsetzung von Wissensmanagement am Bürgerkontaktpunkt – Eckpunkte bilden dabei die Analyse der Bürgerkontaktpunkte, die Konzeption des Wissensmanagements sowie die Realisierung, der Betrieb und die Evaluierung. Trotz der Einheitlichkeit des Wissens in den verschiedenen Front-Services (Bürgeramt, Call-Center etc.) gibt es Besonderheiten bei den verschiedenen Zugangswegen. So bietet sich für Call-Center (bzw. das telefonische Bürgerservice) der Zusammenschluss einer Region an, die dann gemeinsam einen Wissenspool vorhält und ein Call-Center betreibt. Zum Thema Wissensmanagement gibt es etliche Fallbeispiele mit unterschiedlichsten Facetten, einige davon werden im Anhang dargestellt.

Integriertes, elektronisches Bürgeranliegenmanagement

Das Bürgeranliegenmanagement ist ein wichtiges Instrument, um die Zufriedenheit/Unzufriedenheit des Bürgers zu erkennen. Die Anliegen der Bürger werden systematisch erfasst und in Folge zirka vierteljährlich ausgewertet. Treten regelmäßig gleiche oder ähnliche Anliegen auf, so müssen die Ursachen analysiert und Vorbeugemaßnahmen getroffen bzw. die Abläufe korrigiert werden. Voraussetzung für ein professionelles Bürgeranliegenmanagement

ist, dass es zu einem Kulturwandel kommt. Bürgeranliegen sind auch als Chance zum beständigen Besserwerden zu sehen. Dabei ist zu berücksichtigen, dass dies nicht heißen muss, Beschwerden und Anregungen möglichst rasch zu bearbeiten und abzuschließen, sondern diese vielmehr als Chance für Verbesserungen zu sehen.

Das Anliegenmanagement beruht auf folgender Vorgangsweise:

1. Schaffen einer unkomplizierten Möglichkeit, Beschwerden zu deponieren – Bürgeranliegen stimulieren: Der Kunde muss wissen, wo und wie er sich beschweren kann, und wer ihm letztlich weiterhilft.
2. Rasche, sach- und problemgerechte Reaktion der Verwaltung – Bürgeranliegen professionell bearbeiten.
3. Systematisches Auswerten der Bürgeranliegen und Umsetzung in konkrete Optimierungskonzepte (Anliegenreporting, -Controlling, Produkt- und Prozessverbesserungen): Bürgeranliegen werden erst dann zu einer „kostenlosen“ Unternehmensberatung, wenn eine systematische Sammlung und Auswertung (nach zuvor definierten Kriterien) erfolgt. Vorliegende Informationen sollten danach sowohl quantitativ (z. B. Umfang und organisatorische Schwerpunkte – Ort der Entstehung) als auch qualitativ (z. B. nach Themengruppen) ausgewertet und zum Gegenstand von Optimierungsbemühungen gemacht werden. Das Reporting sollte sowohl nach innen gerichtet sein und über Fehlerschwerpunkte und -bereiche berichten als auch nach außen, um sichtbar zu machen, welche Verbesserungen aufgrund der Hinweise der Kunden zu deren Nutzen umgesetzt wurden (z. B. Öffentlichkeitsarbeit!).

Für eine effektive Erfassung, Kontrolle und Analyse der Beschwerden kann eine elektronische Unterstützung nützlich sein und den professionellen Umgang mit Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern unterstützen.

Das KDZ hat sich dem angenommen und eine Softwarelösung eBMS² entwickelt, die einen Beitrag zu einem effektiven Bürgeranliegenmanagement liefern kann. eBMS ist eine webbasierte Lösung, nach der Installation erfolgt die komplette Bedienung über einen Internet-Browser.

Bürgerservice lebt durch den Erfahrungsaustausch

Die Weiterentwicklung des Bürgerservice profitiert vom Erfahrungsaustausch. Anfang Mai 2006 findet in Innsbruck ein zweitägiges KDZ-Seminar „Bürgerservice – Ansätze und Beispiele zur Weiterentwicklung“, an der auch ein Mitautor des genannten KGSt-Berichts, Rudi Lerche, Leiter Bürgeramt Heidelberg, über seine Erfahrungen zum Wissensmanagement an der Bürgerkontaktstelle berichten wird.

Mag. Peter Biwald,

KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung

Städtebund-Linktipp:
www.kdz.or.at

¹ KGSt-Bericht Nr. 8/2005, 98 Seiten.

² Infos dazu unter www.kdz.or.at oder bei Bernhard Krabina (krabina@kdz.or.at).