

Bürgerservice evaluieren und weiterentwickeln

Mit dem Aufkommen der ersten Bürgerbüros etwa Mitte der 1990er Jahre begann eine beispiellose Verwaltungsentwicklung, Bürgerorientierung als Organisationsprinzip in Gemeinden, Bundes- und Landesverwaltungen bzw. Bezirkshauptmannschaften zu verankern und zu verwirklichen. Bürgerservicestellen und One-stop-shops sind so etwas wie die sichtbarsten Zeichen einer Reformbewegung des öffentlichen Sektors hin zu mehr Bürger-/Kundenorientierung geworden.



Zahlreiche Bürgerservicestellen gibt es seit fünf bis zehn Jahren. Die Pioniere in Waidhofen a.d. Ybbs und Kapfenberg haben in den letzten beiden Jahren

ihr 10jähriges Jubiläum gefeiert. Die Bürgerservicestellen haben in diesen Jahren einen hohen Nutzen geschaffen, wie eine aktuelle Umfrage des KDZ zeigt. Imageverbesserungen, Kundenzufriedenheit und ein besseres Serviceverständnis der Mitarbeiter-

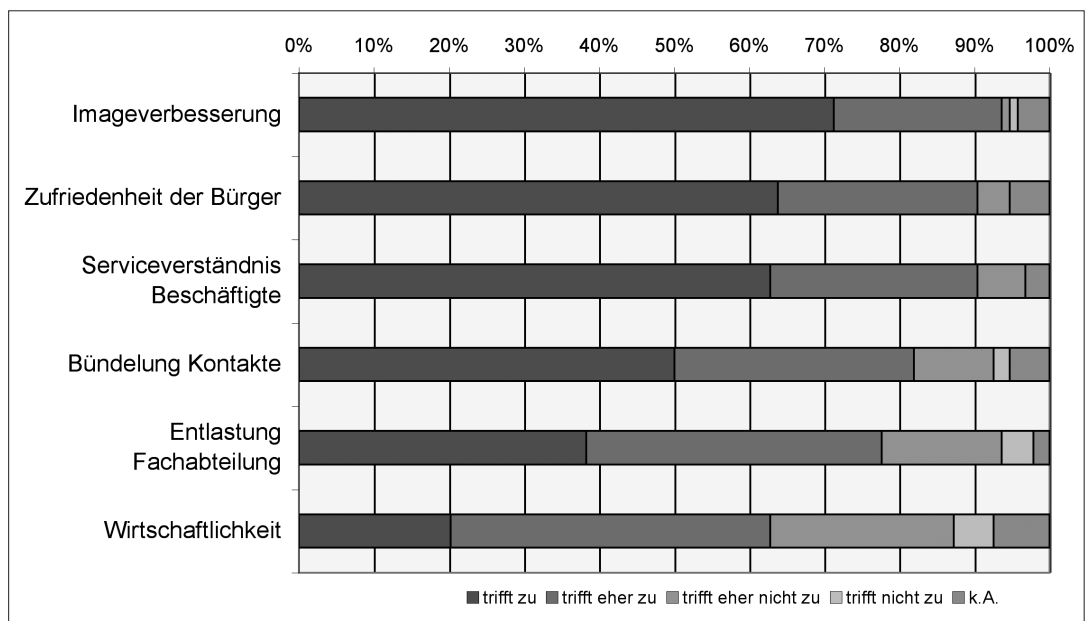
Innen bilden die wichtigsten Vorteile; jedoch ist auch die Entlastung der Fachabteilungen und die Verbesserung der Wirtschaftlichkeit durch ein Bündeln der Kontakte nicht zu unterschätzen.

Es ist an der Zeit, die Servicestellen, wie auch das Bürgerservice generell, einer Evaluierung zu unterziehen und weiterzuentwickeln. Das KDZ unterstützt seit zwölf Jahren den Auf- und Ausbau des Bürgerservices und hat vor drei Jahren begonnen, eine Methode zur Evaluierung zu entwickeln, die sich in der Praxis durchwegs bereits bewähren konnte.

Grundsätzliche Ziele der Weiterentwicklung sind in der Regel:

- den Bürgerservice zielgruppenorientiert auszubauen;
- jedenfalls 70 bis 80 Prozent der persönlichen Kundenkontakte in einer Stelle (bzw. in größeren Verwaltungen in mehreren zielgruppenorientierten Servicestellen) zu bündeln und abschließend zu erledigen;
- auch telefonische Kontakte in ähnlicher Qualität, d.h. jedenfalls zwei Drittel beim ersten Kontakt, abschließend zu erledigen;
- Bürgeranliegen flächendeckend zu erfassen, nach einheitlichen

Abb. 1:
Positive Effekte von Bürgerservicestellen



Quelle:
KDZ-Umfrage Januar 2007,
Gemeinden mit mehr als
5.000 EW, Rücklaufquote
54 Prozent

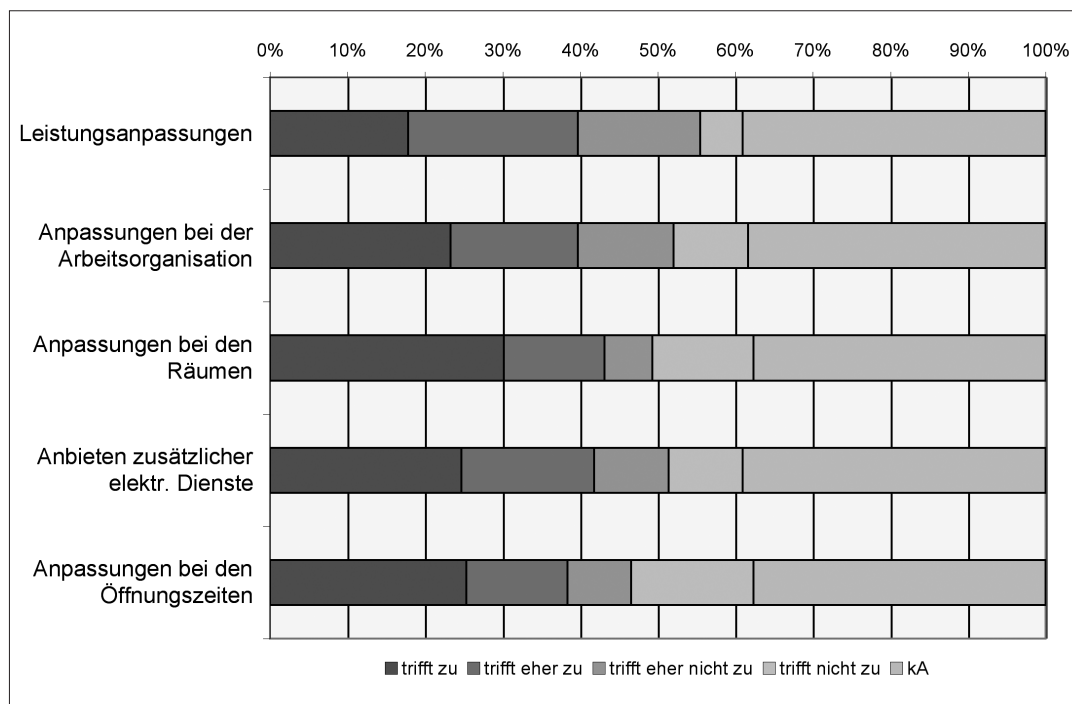


Abb. 2: Anpassungsmöglichkeiten beim Bürgerservice

Quelle: KDZ-Umfrage Jänner 2007, Gemeinden mit mehr als 5.000 EW, Rücklaufquote 54 Prozent

- Standards zu bearbeiten sowie systematisch auszuwerten und in kontinuierlichen Verbesserungen zu berücksichtigen;
- einheitliche Standards im Service zu entwickeln und umzusetzen;
- die Kund/inn/en und Bürger/innen regelmäßig zu befragen und an wichtigen Entscheidungsprozessen teilhaben zu lassen.

Evaluierung bedeutet in einem ersten Schritt zu prüfen, inwieweit die seinerzeit festgelegten Ziele erreicht wurden. In dieser Phase ist es oft sinnvoll, diese Ziele nochmals zu konkretisieren und somit zu untersuchen, wie weit diese mit dem Status quo erreicht wurden. Passende Methoden sind in diesem Zusammenhang Kundenfrequenzzählungen in der gesamten Verwaltung, Kunden- und Bürgerbefragungen, Mitarbeiterbefragungen sowie Prozessanalysen.

Die Schwerpunkte der Weiterentwicklung bilden dabei:

- der Ausbau der Bürgerservicestellen betreffend den Leistungskatalog, die Öffnungszeiten sowie die Leistungs- und Qualitätsstandards,
- bei größeren Städten das Schaffen eines Bürgerservices mit zielgruppen- bzw. lebenslagenorientierten Servicestellen,
- ein telefonisches Bürgerservice, das dem One-Stop-Ansatz entspricht,
- ein elektronisches Bürgerservice, das bei den Zielgruppen ansetzt, die eine elektronische Erledigung bevorzugen sowie
- ein elektronisches Bürgeranliegenmanagement, das flächendeckend und systematisch die Anliegen erfasst, auswertet und erledigt,
- das Etablieren und Nutzen regelmäßiger Bürger- und Kundenbefragungen sowie
- das Entwickeln einheitlicher Standards im Bürgerservice.

Anpassungsmöglichkeiten beim Bürgerservice

Evaluierungs- und Weiterentwicklungsprozesse sind sorgfältig zu planen und als Projekt zu organisieren. Die Praxis zeigt, dass drei bis maximal fünf Jahre nach der Inbetriebnahme einer Servicestelle eine Evaluierung Sinn macht. Davon ist jedoch nicht nur die Servicestelle betroffen, sondern es ist ein Projekt der gesamten Verwaltung. Bei einer gesamthaften Sicht, die persönliches, telefonisches und auch elektronisches Bürgerservice berücksichtigt, kann eine Evaluierung für viele Bereiche der Anstoß zur Weiterentwicklung sein. In der Regel leisten sie einen wichtigen Beitrag zur vollständigen Realisierung der einleitend dargestellten Ziele, bei Bedarf kann eine externe Unterstützung¹ nützlich sein. ■

¹ Im KDZ stehen dafür neben dem Autor dieses Beitrages Klaus Wirth, Markus Hödl und Bernhard Krabina (elektronisches Bürgeranliegenmanagement) zur Verfügung.