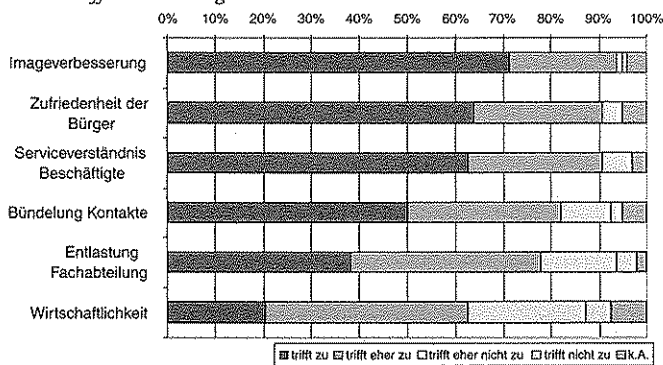


ZUM THEMA VERWALTUNGSREFORM

Bürgerbüros schaffen, evaluieren und weiterentwickeln

Mit dem Aufkommen der ersten Bürgerbüros etwa Mitte der 1990er Jahre begann eine beispiellose Modernisierungsentwicklung, Bürgerorientierung als Organisationsprinzip in Gemeinden und auch Bezirkshauptmannschaften zu verankern und zu verwirklichen. Bürgerservicestellen sind so etwas wie das sichtbarste Zeichen einer Reformbewegung des öffentlichen Sektors hin zu mehr Bürger-/Kundenorientierung geworden. In Fortsetzung des Beitrags in der ÖGZ 4/2007 zum Thema „Bürgerservice – eine Erfolgsgeschichte?“ sollen nunmehr der Auf- und Ausbau und die damit erforderliche Evaluierung des Bürgerservice im Mittelpunkt stehen. 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 10-Jahres-Jubiläum begangen. Die Bürgerservicestellen haben in diesem Zeitraum einen hohen Nutzen geschaffen, wie eine aktuelle KDZ-Umfrage zeigt. Imageverbesserung, Kundenzufriedenheit und besseres Serviceverständnis der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bilden die wichtigsten Vorteile. Jedoch ist auch die Entlastung der Fachabteilungen und die Verbesserung der Wirtschaftlichkeit durch ein Bündeln der Kontakte nicht zu unterschätzen.

Positive Effekte von Bürgerservicestellen



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

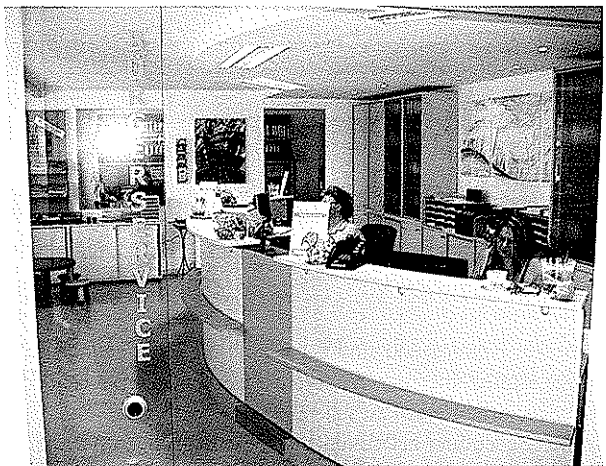
Die Beispiele wie auch die positiven Effekte führen weiter dazu, dass neue Bürgerservicestellen eröffnet werden. Aktuell wurde Anfang Mai 2007 in der Marktgemeinde Wiener Neudorf die Bürgerservicestelle eröffnet.

Es ist an der Zeit, die bestehenden Servicestellen wie auch das Bürgerservice generell zu evaluieren und weiterzuentwickeln. Das KDZ unterstützt seit zwölf Jahren den Auf- und Ausbau des Bürgerservice 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% der persönlichen Kundenkontakte in einer Stelle (bzw. in größeren Verwaltungen in mehreren zielgruppen-

Bürgerservicestelle am Beispiel Wiener Neudorf

- Bürgerservicestelle, d. h. 70 bis 80% der Kundenkontakte bündeln und erledigen, Fachabteilungen von Routinetätigkeiten entlasten, mit bestehendem Personalstand umsetzen sowie Prozesse und Standards weiterentwickeln
- Integration des telefonischen Bürgerservice – 70 bis 80% der Kontakte bündeln und erledigen und in Bürgerservice integrieren
- Weiterentwicklung des elektronischen Bürgerservice – Ausbau auf Basis der bestehenden Lösungen und in Bürgerservice integrieren



orientierten 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 Standards zu bearbeiten sowie systematisch auszuwerten und kontinuierliche Verbesserungen zu berücksichtigen,
 - einheitliche Standards im Service zu entwickeln und umzusetzen,
 - die Kundinnen/Kunden und Bürgerinnen/Bürger regelmäßig zu befragen und an wichtigen Entscheidungsprozessen teilzuhaben.
- 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 zu schauen, wie weit diese mit dem Status erreicht wurden. Passende Methoden bilden dabei Kundenfrequenzzählungen in der gesamten Verwaltung, Kunden- und Bürgerbefragungen, Mitarbeiterbefragungen sowie Prozessanalysen.

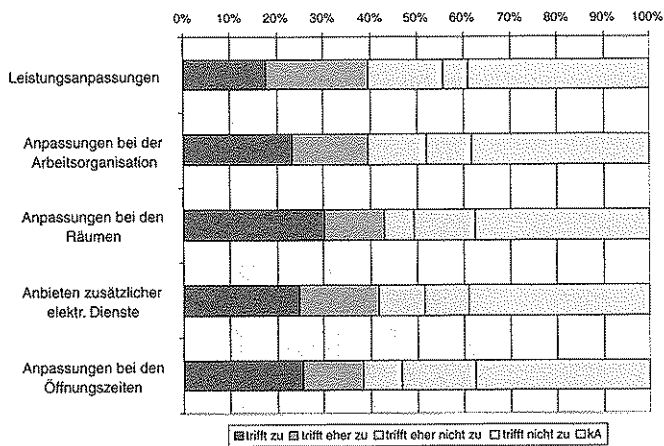
Die Schwerpunkte der Weiterentwicklung bilden dabei

- der Ausbau der Bürgerservicestellen betreffend Leistungskatalog, Öffnungszeiten sowie Leistungs- und Qualitätsstandards,

- bei größeren Städten das Schaffen eines Bürgerservice mit zielgruppen- bzw. lebenslagenorientierten Servicestellen,
- ein telefonisches Bürgerservice, das dem One-Stop-Ansatz entspricht,
- ein elektronisches Bürgerservice, das bei den Zielgruppen, die für eine elektronische Erledigung bei einer in Summe häufig anfallenden Leistung bereit sind, ansetzt 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.

Anpassungen der letzten Jahre

In den letzten Jahren wurden bereits in vielen Bereichen Anpassungen an den bestehenden Bürgerserviceeinrichtungen verwirklicht: Sofern Anpassungen vorgenommen wurden, bildeten räumliche Anpassungen und Korrekturen bei den Öffnungszeiten sowie das Anbieten von elektronischen Diensten wichtige Maßnahmenswerpunkte.



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

Vor diesem Hintergrund sind denn auch die Überlegungen für zukünftige Maßnahmen der Weiterentwicklung der bestehenden Bürgerserviceeinrichtungen zu sehen:

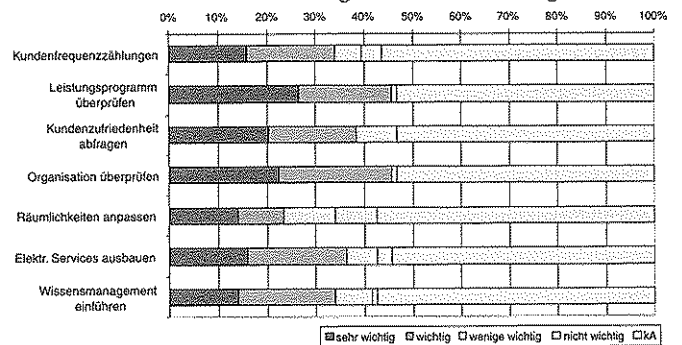
- Größte Bedeutung bei zukünftigen Evaluierungen hat die Überprüfung des Leistungsprogramms und der Organisation.
- Etwas weniger stark ausgeprägt sind dagegen die Themen Kun-

denzufriedenheit abfragen und Kundenfrequenzzählungen durchzuführen. Hier ist aber zu berücksichtigen, dass gerade diese beiden Instrumente eine wichtige Grundlage für Einschätzungen zum Leistungsprogramm sind und daher eng mit dem ersten Punkt verbunden sind.

- Auffallend ist aber auch, dass die Themen „elektronische Services“ ausbauen oder auch „Wissensmanagement einführen“ relativ große Bedeutung bei den Gemeinden haben.

Im Mittelpunkt der Evaluierung stehen die Organisation des Bürgerservice und das Leistungsprogramm sowie die Erhebung der Kundenzufriedenheit sowie der Kundenfrequenz.

Woran denken Sie bei der Evaluierung und Weiterentwicklung ...?



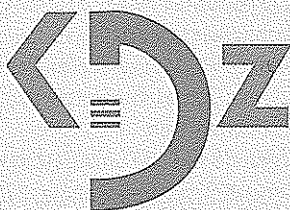
Quelle: KDZ-Umfrage Jänner 2007, Gemeinden mit mehr als 5.000 EW, Rücklaufquote 54%

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.

Peter Biwald und Klaus Wirth (KDZ)

Städtebund-Linktipp:
www.kdz.or.at

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



Ein Jahrzehnt Bürgerservice – Aufbruch zu neuen Ufern

12./13. November 2007, Kapfenberg

Seit mehr als 10 Jahren werden in Österreichs Städten und Gemeinden mit großem Erfolg Bürgerservicestellen eingerichtet – und die Resonanz von Seiten der Bevölkerung ist überaus positiv. Bürgerbüros sind seither zum wahrscheinlich sichtbarsten Zeichen der Modernisierung und Öffnung der Städte und Gemeinden hin zu ihren BürgerInnen geworden. Jetzt gilt es, gemeinsam Bilanz zu ziehen, aber auch Möglichkeiten zur Evaluierung und

zur Weiterentwicklung dieses überaus erfolgreichen Konzepts zu diskutieren und gemeinsam neue Entwicklungsperspektiven auszuloten. Dieses Seminar wendet sich an politisch Verantwortliche und Führungskräfte aus Gemeinden, die neue Akzente im Bereich der Bürgerorientierung setzen wollen.

Programmschwerpunkte

- Einschätzungen zum aktuellen Stand des Bürgerservice in den Städten und Gemeinden
- Ansätze, Methoden und Instrumente zur Evaluierung von Bürgerserviceeinrichtungen
- Entwicklungsperspektiven und -möglichkeiten im Bereich des Bürgerservice: Neue Leistungen für Bürgerbüros (Soziale Agenden, Quartiersmanagement) – Mobile Dienste „Die Verwaltung kommt zum Bürger“ – Elektronisches Bürgeranliegenmanagement (eBMS)
- Möglichkeiten, behörden-/verwaltungsübergreifend Leistungen den BürgerInnen anzubieten
- Ansätze zur interkommunalen Kooperation im Bürgerservice
- Instrumente zum Erheben von Bürger-/Kundenwünschen sowie -zufriedenheit
- Berichte aus der kommunalen Praxis (Stadtgemeinde Kapfenberg – angefragt)

Nähere Informationen sowie Anmelde-möglichkeiten finden Sie unter www.kdz.or.at/seminare.