

Qualitätsstandards im elektronischen Bürgerservice

Die moderne Verwaltung betrachtet das Thema „Bürgerservice“ ganzheitlich. Das bedeutet, dass neben der persönlichen Leistungserbringung in der Bürgerservicestelle auch alle anderen Kommunikations- und Interaktionsmöglichkeiten angeboten werden. Dabei sollte die Servicequalität jeweils gleich hoch sein, egal für welchen Kommunikationskanal sich die BürgerInnen/KundInnen entscheiden. Doch welche Qualitätsstandards gelten im elektronischen Bürgerservice?



Bernhard Krabina

In der engeren Auslegung des Begriffs Bürgerservice versteht man darunter alle Maßnahmen, die notwendig sind, um häufig nachgefragte Leistungen an einer

leicht zugänglichen Stelle (Bürgerservicestelle, Bürgerbüro, Bürgeramt) erbringen zu können. Dabei steht der persönliche Kontakt im Vordergrund. Das telefonische Bürgerservice kann in Bürgerservicestellen integriert werden. Je nach Größe und Eigenheit der Behörde ist es mitunter aber örtlich und organisatorisch davon getrennt in einer Telefonzentrale bzw. in einer eigenen Abteilung (Call-Center) angesiedelt. Jedenfalls sollte im persönlichen und telefonischen Kontakt über Qualitätsstandards nachgedacht werden. So ist es etwa üblich, in Bürgerservicestellen erweiterte Öffnungszeiten anzubieten, die über die traditionellen Amtszeiten hinausgehen. Da in Bürgerservicestellen vorwiegend stark standardisierte Produkte und Leistungen angeboten werden, sind Erledigungszeiten mess- und standardisierbar. In Benchmark-Vergleichen kann festgestellt werden, ob der eigene Leistungsstandard verbesserungswürdig ist. Im telefo-

nischen Bürgerservice ist v.a. das Telefonverhalten der MitarbeiterInnen zu hinterfragen (Wie meldet man sich? Wie übergibt man ein Gespräch beim Weiterverbinden? Wie oft darf weiter verbunden werden? etc.). Hier gibt es in einigen Verwaltungen bereits Qualitätsstandards, die in internen Handlungsanleitungen an die MitarbeiterInnen kommuniziert werden.

Internationale Standards für Websites

Unter elektronischem Bürgerservice versteht man die Leistungserbringung unter Zuhilfenahme von elektronischen Medien (Internet, E-Mail). Hier gibt es bereits zahlreiche Qualitätsstandards, die man in Hinblick auf die Erfüllung in der eigenen Verwaltung hin reflektieren sollte. Zunächst gibt es allgemeingültige, internationale Standards für die Entwicklung und den Betrieb von Websites. Eine Website sollte also den Standards des World Wide Web Consortiums (W3C)¹ entsprechen. Diese Standards definieren wie eine Website technisch aufgebaut sein muss (z.B. HTML, XHTML, CSS etc.). Obwohl diese Standards seit langem klar definiert und auch überprüfbar sind, hält sich nur ein geringer Teil der Websites in Österreich tatsächlich an diese internationalen Standards. Als

State-of-the-art in diesem Bereich gilt derzeit XHTML (oder zumindest HTML 4.01) und CSS 2.1. Ältere HTML-Standards, wie etwa HTML 3.2 sollten nicht mehr vorkommen.

Barrierefreiheit

So wie bei der Einrichtung von Bürgerservicestellen darauf geachtet wird, dass bauliche Maßnahmen getroffen werden, um BesucherInnen in Rollstühlen oder mit Kinderwägen nicht zu benachteiligen, so gibt es auch bei der Gestaltung von Webauftritten Gestaltungsempfehlungen. Grundsätzlich spricht man von WAI-Standards, genauer „Web Content Accessibility Guidelines“ (WCAG).² Je nachdem, wie viele Empfehlungen berücksichtigt werden, erreicht man WAI-Konformität der Stufe „A“, „AA“ („Double-A“) oder „AAA“ („Triple-A“). Wichtig ist, dass nicht technische Maßnahmen ausreichen, sondern auch inhaltliche Aspekte Berücksichtigung finden müssen. So sind auch die Inhalte möglichst leicht verständlich zu formulieren und präsentieren. Damit wird auch deutlich, dass Barrierefreiheit mehr als Behindertengerechtigkeit ist. Die Zielgruppe der Personen mit Lern- und

¹ Vgl. dazu: <http://www.w3.org/>

² Vgl. dazu: <http://www.w3.org/WAI/>

Verständnisschwächen ist wesentlich größer, als die der Menschen mit Behinderung. Auch ältere Menschen profitieren von barrierefrei gestalteten Webseiten. Dass eine moderne, ansprechende Gestaltung und Barrierefreiheit nicht im Widerspruch stehen, haben zahlreiche Websites bereits eindrucksvoll bewiesen.³ Die barrierefreie Gestaltung von Internetseiten der öffentlichen Verwaltung gemäß WCAG 1.0, Stufe „A“ sollte ein demnach Mindest-Qualitätsstandard sein, Triple-A sollte angestrebt werden.⁴

Österreichische E-Government-Standards

Im österreichischen E-Government sind unter <http://reference.e-government.gv.at> bereits zahlreiche Standards definiert und festgeschrieben worden, die für elektronisches Bürgerservice anwendbar sind. In Arbeitsgruppen werden unter Beteiligung von Bund, Ländern, Städten und Gemeinden Vorschläge erarbeitet und die daraus resultierenden Konventionen in Form von Empfehlungen bzw. Informationen am Reference-Server publiziert.

Vor allem die Inhalte der Policy-Dokumente⁵ sollten eingehalten werden, wobei v.a. die Domain-Policy, die In-

ternet-Policy und die E-Mail-Policy hervorzuheben sind. In den Dokumenten sind allgemeine Richtlinien und Empfehlungen zusammengefasst, die für das elektronischen Bürgerservice unverzichtbar sind. Obwohl viele der Empfehlungen als Selbstverständlichkeiten für den professionellen Umgang mit elektronischen Medien angesehen werden können, wissen wir aus unserer Erfahrung mit Websites von österreichischen Behörden, dass selbst einfachste Gestaltungsrichtlinien oft nicht oder nur unzureichend eingehalten werden. Die Policy-Dokumente bieten hier einen guten Anhaltspunkt, die eigene Website auf mögliche Mängel hin zu überprüfen. Eine externe Evaluation ist selbstverständlich jederzeit möglich, für Websites, die sich an die E-Government-Standards halten, kann ab dem 3. Quartal 2007 auch wieder das österreichische E-Government-Gütesiegel⁶ beantragt werden.

Qualitätsmanagement

Zum Qualitätsmanagement im elektronischen Bürgerservice gehört selbstverständlich auch, sich laufend zu verbessern. Neben der Einhaltung von extern vorgegebenen Standards sollten sich die öffentlichen Verwaltungen daher auch die Frage stellen, wie das

Verbesserung und laufende Arbeit an der Website, etwa alle 3-4 Jahre ist ein größerer Relaunch anzudenken. Das so genannte „Website-Controlling“ hat sich als eigene Disziplin entwickelt, v.a. große kommerzielle Websites betreiben ein umfassendes Management des Website-Lebenszyklus.

Befragungen der Stakeholder (online wie offline) und spezielle Web-Tests (z.B. Usability-Tests) ermöglichen direktes Feedback zum Web-Angebot. Da Webserver die Zugriffe auf die Website in so genannten „Logfiles“ mitprotokollieren, ist es möglich, das User-Verhalten auf der Website zu analysieren und dadurch Rückschlüsse für Optimierungen zu erhalten. Die herkömmlichen Zugriffstatistiken, die von Providern zur Verfügung gestellt werden, sind für genauere Analysen meist unzureichend. Logfile-Analysen und Tag-Tracking-Methoden sind besser geeignet, um brauchbare Ergebnisse zu erzielen.

Ein wichtiger Aspekt für die Qualität des Bürgerservices generell ist auch ein professionelles Bürgeranliegenmanagement. Beschwerden, Anregungen und Vorschläge von BürgerInnen sollten aktiv angeregt werden, Beschwerden sind eine Chance, Hinweise auf Mängel in der Leistungserbringung zu erhalten. Die professionelle, kundenfreundliche Verwaltung zeichnet sich durch eine ganzheitliche Sicht im Bürgerservice aus und evaluiert laufend die Leistungs- und Qualitätsstandards aller angebotenen Kommunikations- und Interaktionsformen. ■



Abb. 1: Der Reference-Server hält wichtige Informationen für das elektronische Bürgerservice – nicht nur für EDV-Experten – bereit.

3 z.B.: die Preisträger des „Biene-Award“: <http://www.biene-award.de>
 4 Österreichische Behörden sind dazu auch gesetzlich verpflichtet: Das österreichische E-Government-Gesetz BGBl. I 10/2004 verlangt in § 1 Abs. 3, dass ab 2008 behördliche Webauftritte barrierefrei gestaltet sind.
 5 Vgl. dazu: http://reference.e-government.gv.at/Veroeffentlichte_Entwurfe.493.0.html
 6 Vgl. dazu: <http://www.guetesiegel.gv.at>