

# Bürgerservice Neu am Beispiel der steirischen Bezirkshauptmannschaften

**Ein zentrales Element von Bürgerservice bilden entsprechende zentrale Servicestellen, die eine Vielzahl an Leistungen für die KundInnen abschließend erledigen. Die systematische Evaluierung dieser Servicestellen zeigt den Zusatznutzen für die KundInnen auf, wie auch die bestehenden Weiterentwicklungspotenziale.**



Peter Biwald

Das KDZ hat im ersten Halbjahr 2008 im Auftrag des Amtes der Steiermärkischen Landesregierung die Bürgerservicestellen in den steirischen Bezirkshauptmann-

schaften (BHen) evaluiert. **Im Mittelpunkt standen:**

- die Vorteile bzw. den Zusatznutzen für die KundInnen der BHen durch das Einrichten von Bürgerservicestellen herauszuarbeiten und die Vor- bzw. Nachteile für die MitarbeiterInnen sowie die betreffenden Behörden zu konkretisieren;
- zu ermitteln, ob die Leistungen der Bürgerservicestellen in BHen mit oder ohne Bürgerservicestellen effizienter erbracht werden bzw. welche allfälligen Optimierungspotenziale vorhanden sind;
- eine Kosten-/Nutzen-Analyse durchzuführen, um die Notwendigkeit bzw. Sinnhaftigkeit eines einheitlichen Bürgerservice-Konzepts für alle 16 steirischen BHen zu erkennen.

Zum Erreichen dieser Ziele wurden in dieses Projekt Bezirkshauptmannschaften mit Bürgerservicestelle, mit Infostelle sowie ohne Bürgerservicestelle einbezogen. Die **Evaluierung** baute auf folgenden **Instrumenten**

auf: Kundenbefragung, Leistungsanalyse, Kundenfrequenzfassung und -analyse, Kundenpfadanalyse sowie Erhebung von Leistungs- und Qualitätsstandards.

## Kundenbefragung

Insgesamt wurden mehr als 10.000 Fragebögen ausgegeben, die **Rücklaufquote belief sich auf rund 40 Prozent**. Zusammenfassend besteht ein guter Eindruck von den Bezirkshauptmannschaften, jedoch bekamen jene mit Bürgerservicestelle über durchschnittlich gute Bewertungen. Insbesondere in folgenden Kategorien wurden in den BHen mit Bürgerservicestelle **deutlich bessere Einschätzungen** ausgewiesen.

- Ein/e richtige Ansprechpartner/in wird leichter gefunden, wenn man diese/n nicht kennt.
- Weniger KundInnen müssen andere BH-MitarbeiterInnen fragen und von diesen weiter verwiesen werden; hier liegen die BHen mit Infostelle am höchsten.
- Die Notwendigkeit, mit der Bezirkshauptmannschaft mehrmals Kontakt hinsichtlich der Anliegen erledigung aufnehmen zu müssen, ist in BHen mit Bürgerservicestelle geringer.
- Die Öffnungszeiten der Bezirkshauptmannschaft werden in BHen mit Bürgerservice- bzw. Infostelle besser eingeschätzt.

## Kundenfrequenzanalyse

In BHen mit Bürgerservicestelle sind in der Regel 90 Prozent der Bürgerservice-Leistungen in der Servicestelle und im Erdgeschoss gebündelt, folglich **mit den Informationskontakten auch direkte Leistungen verbunden**. In den BHen ohne Bürgerservicestelle ist die Anzahl der KundInnen, die eine weitere Stelle kontaktieren müssen, höher.

## Kundenpfadanalyse

Bei den **Kundenpfadanalysen** fällt auf, dass die Abläufe unterschiedlich gestaltet sind, was einerseits darauf zurückzuführen ist, ob es eine Servicestelle gibt oder nicht, andererseits ist häufig keine Standardisierung der Prozesse gegeben ebenso wenig wie einheitliche Leistungs- und Qualitätsstandards festgelegt sind.

## Kosten-Nutzen-Bewertung

Auf Basis eines KDZ-Vorschlags wurden einzelne Kriterien zur Einschätzung des Kundennutzens und der Effizienz ausgewählt und in Bezug auf ihre Erreichung in den drei BH-Typen (mit Bürgerservicestelle, mit Infostelle, ohne Bürgerservice-/Infostelle) vom Projektteam (VertreterInnen der einbezogenen BHs) wie auch vom Lenkungsausschuss (Landesamtsdirektion und Bezirkshauptleute) bewertet.

Der **Gesamtnutzenindex** (Kundennutzen und Effizienz) zeigt, dass in den BHen mit Bürgerservicestelle: 94 Prozent der möglichen Nutzwerte erreicht werden, in BHen mit Infostelle 76 Prozent sowie in BHen ohne Bürgerservice-/Infostelle 62 Prozent.

Die Gesamtnutzwerte werden abschließend mit den Kosten für die Errichtung einer Bürgerservicestelle, Infostelle oder einer Sanierung der Standorte unter Beibehaltung des traditionellen, arbeitsteiligen Modells in Relation gebracht und dabei der Kosten-Nutzen-Wert ermittelt.

### Perspektiven zur Weiterentwicklung des Bürgerservices – über das Land Steiermark hinaus

Bürgerservicestellen sollten künftig mit dem Ziel auf den erhöhten Kundennutzen und die gesteigerte Effizienz in allen Bezirkshauptmannschaften, aber auch in Stadt- und Gemeindeverwaltungen geschaffen werden. Sie könnten sich an einem **einheitlichen Rahmenkonzept** orientieren, welches folgenden Kriterien entsprechen kann:

- Bürgerservicestellen bieten häufig nachgefragte, relativ schnell bearbeitbare (z.B. max. 15 Minuten) und aus Kundensicht abschließend erledigbare Leistungen an.
- Die Öffnungszeiten der Bürgerservicestellen sollten erweitert werden. Die Wartezeiten in Bürgerservicestellen sollten kurz sein, z.B. für 95 Prozent der KundInnen weniger als 10-15 Minuten betragen.
- Ein einheitlicher Leistungskatalog für Bürgerservicestellen sollte die Basis bilden, der differenziert nach Fix-Leistungen (für jede Bürgerservicestelle unabdingbar) und Back-Office-Leistungen (je nach örtlichen Gegebenheiten können diese Leis-

Kriterien Kundennutzen	Kriterien Effizienz
Kurze Wege	Ablauf der Leistungserstellung
Leichte Erreichbarkeit – Öffnungszeiten	Entlastung Referate
Leichte Erreichbarkeit – AnsprechpartnerInnen	Auslastung der MitarbeiterInnen
Kurze Wartezeiten	<b>Nutzwertanalyse</b>
Richtige Erledigungen	Kundennutzenindex – Anteil an möglichen NW
Rasche Erledigungen	Effizienznutzenindex – Anteil an möglichen NW
Gesamteindruck der KundInnen zu BHen	Gesamtnutzenindex

Tabelle 1: Kriterien der Nutzwertanalyse

Quelle: KDZ (Bwald)

tungen in die Bürgerservicestelle integriert werden) gestaltet wird.

- Künftig sind einzelne Kundengruppen strukturiert zu servicieren – z.B. neben den Bürgerserviceleistungen auch die Wirtschaft (Gewerbe/Betriebsansiedlung), MigrantInnen (Aufenthalt, Wohnsitz, Familie, Arbeit), Soziales/Jugend (Beratung, Hilfe, Unterstützung).
- Flächendeckende Standards sollten einen zentralen Bestandteil der Weiterentwicklung bilden. Bei Bedarf sind diese zu differenzieren – 10 vs. 60 Minuten Wartezeit in Zeiten mit geringer und großer Nachfrage. Die Messung der Servicestandards und das Weiterentwickeln in Qualitätszirkeln sind dabei wichtige Aspekte.
- E-Government entlastet, ersetzt jedoch nicht die Bürgerservicestelle.
- Der telefonische Service sollte den Bürgerservicestandards folgen – d.h. 70 Prozent der eingehenden Telefonate sollten aus Kundensicht an der ersten Stelle abschließend erledigt werden. Dies erfordert Teleservicecenter-Lösungen, wobei aus Qualitäts- und Effizienzgesichtspunkten bezirks- und städteübergreifende Lösungen und damit Kooperationen zu suchen sind.
- Bürgerservice erfordert auch ein Wissensmanagement, das die erforderlichen Informationen aktuell und richtig zugänglich macht. Entsprechende WM-Systeme gibt es

bereits in der Praxis, wie ein weiterer Beitrag<sup>1</sup> in dieser Ausgabe zeigt.

### Resümee

Die Servicestellen sind ein Baustein des Bürgerservices in den BHen wie auch in den Stadt- und Gemeindeverwaltungen und daher als zukunftsträchtiges Konzept zu sehen. Eine Servicestelle ist in jeder BH sowie Stadtverwaltung erforderlich, wobei sich das Servicestellenkonzept an zentralen Kundengruppen – Bürgerservice, Gewerbeservice, Sozial- und Jugendservice – orientieren soll. Die Bürgerservicekonzepte sollten einheitlich werden, d.h. einheitliche Basisleistungen in jeder Bürgerservicestelle, wobei auch Zusatzleistungen in Gebietskörperschaften möglich sind. Gleiche Service-/ Qualitätsstandards im Bürgerservice sollten landesweit realisiert werden, bundesweit sind sie als Zukunftsperspektive zu sehen. Servicestellen fördern die Effizienz. Die Idee der Antragsämter/Service-läden, wonach jede Leistung bei jedem öffentlichen Dienstleister bezogen werden kann – was die Auflösung der traditionellen örtlichen wie auch sachlichen Zuständigkeiten erfordert –, sollte intensiver diskutiert und verfolgt werden.

<sup>1</sup> Siehe dazu den Beitrag von Bernhard Krabina zu „Wissensmanagement im Bürgerservice“.