

Elektronisches Bürgeranliegenmanagement mit eBMS

Der aktive Umgang mit Anregungen und Beschwerden von BürgerInnen bzw. KundInnen sollte von öffentlichen Verwaltungen als Chance gesehen werden, die Qualität der Leistungserbringung kontinuierlich zu überwachen und Hinweise auf Verbesserungspotenziale zu erhalten. Die Web-basierte Softwarelösung eBMS ermöglicht die Unterstützung des direkten und indirekten Beschwerdemanagementprozesses für elektronisch, schriftlich, telefonisch und persönlich entgegen genommene Anliegen. Mit der Möglichkeit der Übermittlung von Anliegen über ein Online-Formular wird ein weiterer Zugangsweg zur Verwaltung eröffnet.



Bernhard Krabina

Passives Beschwerdemanagement (das man auch als das Fehlen von Management in diesem Bereich bezeichnen könnte) ist durch eine reaktive Grund-

haltung charakterisiert: man wartet ab bis Beschwerden den Weg in die Verwaltung finden und bearbeitet diese sobald sie eintreffen. Auch wenn die Bearbeitung der Beschwerden durchaus positiv erledigt werden kann, so bleiben doch die Potenziale eines aktiven Beschwerdemanagements weitgehend ungenutzt. So gibt es in der Regel niemanden in der Verwaltung, der einen Überblick über die eingelangten Beschwerden behalten kann, da dieses Wissen nur bei den einzelnen SachbearbeiterInnen für die von ihnen jeweils entgegengenommenen Beschwerden vorliegt.

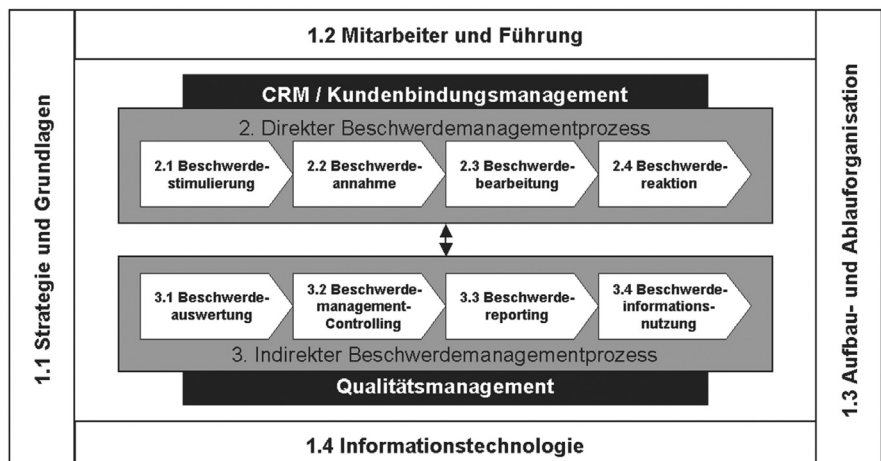
Aktives Beschwerdemanagement hingegen zeichnet sich dadurch aus, alle Bausteine des Beschwerdema-

agementkonzepts (siehe Abb. 1) zu berücksichtigen und damit nicht nur Anregungen und Vorschläge, sondern auch Beschwerden als wertvolle Chance zur Verbesserung der eigenen Leistungsqualität zu erkennen.

Im Business-Kontext ist das Verhalten von BeschwerdeführerInnen gründlich untersucht. So weiß man, dass KundInnen bei Unzufriedenheit dann zur Konkurrenz abwandern, wenn die Auseinandersetzung mit dem Unternehmen gescheut wird, weil sie als belastend, zeitaufwendig und oft vergeblich angesehen wird. Die Schilderungen negativer Erfahrungen im Freundes- und Bekanntenkreis sind sehr wirksam, da sie uneigennützig erfolgen und deshalb in hohem Maße

glaubwürdig und überzeugend sind. Darüber hinaus werden negative Erfahrungen im Durchschnitt an etwa zehn Personen weitergegeben, positive nur an etwa drei. Die Beschwerde selbst ist nur die Spitze des „Unzufriedenheitseisberges“. Trotz Unzufriedenheit beschweren sich weniger als fünf Prozent – also nur die Spitze des Eisberges. Auch wenn für öffentliche Verwaltungen die Gefahr der Abwanderung zur Konkurrenz durch unzufriedene KundInnen nicht in der Form gegeben ist, so sprechen diese Fakten doch für sich: im passiven Beschwerdemanagement werden 95 Prozent der Beschwerden gar nicht erst an die Verwaltung herangetragen. Darüber hinaus verbreitet sich ein negatives Image, mit dem die öffentliche Verwal-

Abb. 1: Bausteine des Beschwerdemanagements



tung häufig konfrontiert ist, wesentlich schneller als ein positives.

Elektronische Unterstützung

Für die effiziente Implementierung von aktivem Bürgeranliegenmanagement benötigen Verwaltungen elektronische Unterstützung, die am österreichischen Markt bisher nicht ausreichend angeboten wird. In manchen Verwaltungen (z.B. Magistrat Linz, Magistrat Innsbruck, BH Zell am See) sind Eigenentwicklungen auf Basis von Microsoft Access im Einsatz, im Magistrat Wien wird eine sehr umfangreiche und leistungsfähige Eigenentwicklung verwendet. Die Hersteller kommunaler Softwarelösungen bieten hingegen vorwiegend Workflow-Lösungen an, die darauf abzielen, unterschiedlichste Prozesse innerhalb der Behörde elektronisch abzubilden. Bürgeranliegenmanagement ist dabei nur einer von vielen Anwendungsfällen. Aus diesem Grund hat das KDZ basierend auf Erfahrungen bei der Gestaltung eines Beschwerdemanagementsystems im Magistrat Eisenstadt entschlossen, eine Softwarelösung zu entwickeln, die den Anforderungen modernen Bürgeranliegenmanagements genügt und dabei insbesondere folgende Vorteile bietet:

- Strukturierte Erfassung von Ideen, Anregungen und Beschwerden in der gesamten Verwaltung durch Speicherung in eine Datenbank;
- Online Formular zur aktiven Aufforderung an die BürgerInnen, ihre Anliegen mitzuteilen;
- Unterstützung der internen Abläufe im Zuge der Beantwortung der Anfragen (Workflow), inklusive interne Diskussion und Dokumentation der Bearbeitungsschritte;

- Standardauswertungen für einen raschen Überblick über die Bürgeranliegen zur gezielten Identifikation von Problembereichen;
- Ein System, das an mehreren Standorten genutzt werden kann und das keine Installation auf den einzelnen Arbeitsplätzen benötigt.

Technologisch fiel die Wahl dabei auf eine Umsetzung mit der Web-Programmiersprache PHP und der Open-Source-Datenbank MySQL. Das einfache Lizenzmodell von eBMS ermöglicht es den Verwaltungen, mit einmaligen Projektkosten eine unlimitierte Lizenz inkl. Installation auf einem handelsüblichen Webserver und einem Einführungsworkshop zu erwerben und somit ein System anzuschaffen, das in kürzester Zeit sofort in der Verwaltung einsatzbereit ist.

Der Ablauf

BürgerInnen können über ein Online-Formular ihre Anliegen rund um die Uhr elektronisch eingeben. Es wird ein automatisches E-Mail versandt, das den Empfang des Anliegens durch das System bestätigt und eine Anliegen-Nummer zurückliefert, unter der bei Bedarf das Anliegen später referenziert werden kann. Eine oder mehrere MitarbeiterInnen in der Behörde erhalten per E-Mail eine Verständigung, dass eine neue Anfrage eingelangt ist. Bei der ersten Bearbeitung werden Deskriptoren vergeben (Zuordnung zu Anliegentyp, Referat bzw. Abteilung, Kontext und Erledigungskategorie). Einfache Anliegen können sofort bearbeitet und beantwortet werden, komplexere können an zuständige MitarbeiterInnen weitergeleitet werden. Diese erhalten per E-Mail eine Aufforderung, das an sie

weitergeleitete Anliegen zu bearbeiten inklusive einem Link, der direkt zum Anliegen führt. Weitere MitarbeiterInnen können Leseberechtigungen für Anliegen erhalten, die für sie von Interesse sind. Es gibt stets die Möglichkeit, Teile einer Antwort zu formulieren und interne Anmerkungen zu erfassen, wobei stets der Gesamtkontext der Anfrage sichtbar bleibt. Jeder Arbeitsschritt wird detailliert in einem Protokoll festgehalten, so dass jederzeit transparent ist, welche Schritte zum jeweiligen Anliegen bereits erfolgt sind. Die komfortable Bedienung mittels Web-Browser (z.B. Mozilla Firefox oder Internet Explorer) beinhaltet das Setzen von Filtern sowie das Ändern von Sortierreihenfolgen, so dass stets die Übersicht über die Anliegen gewahrt werden kann. Unbearbeitete Anliegen sind wie in Standard-E-Mail-Programmen mit Fettschrift markiert, Anliegen, die nach einer konfigurierbaren Anzahl von Tagen noch nicht abgeschlossen wurden, werden farblich hervorgehoben, um deren Dringlichkeit zu kennzeichnen. Für die Erfassung von schriftlichen, persönlichen und telefonischen Anliegen stehen einfache Online-Eingabeformulare für die MitarbeiterInnen der Behörde bereit. Für BenutzerInnen mit speziellen Berechtigungen stehen Auswertungs-, Export- und Konfigurationsmöglichkeiten zur Verfügung.

Abb. 2 (auf Seite 19) zeigt den Arbeitsbereich von eBMS im Web-Browser: Die Menüleiste oben führt zu den einzelnen Programmteilen. In der abgebildeten Liste der Anliegen können entweder nur die eigenen oder alle Anliegen angezeigt werden. In der ersten Spalte ist gekennzeichnet, ob es sich um Anfragen per Web-Formular, telefonische, persönliche oder schriftliche Anliegen handelt. Die weiteren Spalten

eBMS - elektronisches Bürgeranliegen-Management-System Benutzer: ebms - EBMS Administrator (Administrator) -> Abmelden

Liste der Anliegen
Telefonische Anfrage
Persönliche Anfrage
Schriftliche Anfrage
Auswertungen
Konfiguration
Abmelden
E-Government kdz.or.at

Filter: Eingabdatum: ALLE ANZEIGEN Status: ALLE ANZEIGEN Setzen
 < zurueck 1 2 3 4 weiter >

ID	Kundenname	Betreff	Eingab		Abteilung	Typ	Erled.	Status	Bearbeiter
235	Huber Manfred	Radweg	2007-05-04 14:31	verkehr	Nicht zugeordnet	UN	UN	neu	ebms
233	Huber Martin	Fahrverbot	2007-04-26 10:16	verkehr	abteilung 2	ANL	EV	benachrichtigt	ebms
225	asdf asdf asdfasdf	asdf	2006-06-28 15:23	verkehr / strasse	Nicht zugeordnet	UN	UN	neu	ebms
224	Krabina Bernhard	sdf	2006-04-24 18:45	verkehr / stadtbus / projekt neuer stadtbus	Nicht zugeordnet	UN	UN	neu	ebms
223	Krabina Bernhard	dfsdf	2006-04-24 18:42	verwaltung allg / meldewesen	Nicht zugeordnet	UN	UN	neu	ebms
218	(unbekannt)	(unbekannt)	2006-03-01 11:57	muell	abteilung 1	ANL	ZE	erledigt	ebms
217	Krabina Bernhard	aaaaa	2006-03-01 11:45	kein bestimmter	Nicht zugeordnet	UN	UN	in Bearbeitung	ebms
175	test ttt	lllll	2006-02-14 21:48	muell / sammelstellen	Nicht zugeordnet	UN	UN	in Bearbeitung	ebms
168	tester franz mag	Müllabholung	2006-02-07 16:14	muell / sammelstellen	Nicht zugeordnet	UN	UN	neu	ebms
162	Huber Brenda	Kreuzung	2005-07-27 16:54	verkehr / strasse	Nicht zugeordnet	UN	UN	benachrichtigt	ebms
161	Erese Norbert DI	Radweg	2005-07-27 16:46	verkehr / strasse	Nicht zugeordnet	UN	UN	benachrichtigt	ebms
157	Huber Max Mag	test	2005-07-27 15:59	verkehr / stadtbus / fahrplan	Nicht zugeordnet	UN	UN	erledigt	ebms
155	Meier Maria Mag	test test	2005-07-26 14:00	verkehr / stadtbus / fahrplan	abteilung 2	ANL	NE	erledigt	ebms
154	Huber Franz Mag	test	2005-07-26 13:54	verkehr / stadtbus / fahrplan	Nicht zugeordnet	UN	UN	neu	ebms
146	(unbekannt)	test	2005-07-21 12:21	verkehr / stadtbus	Nicht zugeordnet	UN	UN	in Bearbeitung	ebms

< zurueck 1 2 3 4 weiter >

Abb. 2: Der Arbeitsbereich von eBMS – die Liste der Anliegen

sind ID (automatisch vergebene Nummer des Anliegens), Name der KundIn, Betreff, Eingabedatum, Kontext, Abteilung, Typ (Anliegen, Beschwerde, Lob oder undefiniert), Erledigungskategorie (zufrieden stellend erledigt, Erledigung veranlasst, undefiniert), Status des Anliegens (neu, in Bearbeitung, erledigt, benachrichtigt) sowie die zugeordnete BearbeiterIn.

Praxisbeispiele

Im Frühjahr 2006 hat sich die BH Innsbruck entschlossen, eine Softwarelösung für die elektronische Unterstützung des Bürgeranliegenmanagements einzuführen. Die Wahl fiel dabei auf die vom KDZ entwickelte Web-basierte Lösung „eBMS“. Ziel war es, alle Anliegen strukturiert in einer Datenbank zu erfassen, egal ob diese Anliegen über das Online-Formular, persönlich oder telefonisch an die Bürgerservicestelle oder eine Fachabteilung oder durch schriftliche Eingaben (Post, Fax) an die Behörde

herangetragen werden. In einem Einführungsworkshop im Mai 2006 wurden neben einer Vorstellung des Systems die organisatorischen Rahmenbedingungen des Einsatzes von eBMS festgelegt. Es wurden Kategorien definiert, denen die Anliegen zugeordnet werden sollen. Weiters wurde festgelegt, dass es die Anliegentypen „Anliegen“, „Beschwerde“ und „Lob“ geben soll. Der Anliegentyp „Lob“ basierte dabei auf Erfahrungen mit den bisher schriftlich eingegangenen Anliegen, die zu einem großen Teil auch Lob für die Servicequalität enthalten haben. Weiters wurden Rollen, Verantwortlichkeiten und Texte für das Web-Formular und die automatisch generierten E-Mails festgelegt. Von Juni 2006 bis Ende Februar 2007 wurde das System intern zur Erfassung von persönlichen, schriftlichen und telefonischen Anliegen eingesetzt, im März erfolgte die Freischaltung des Web-Formulars auf der Website der BH Innsbruck inkl. einer Presseausendung.

In der Marktgemeinde Wr. Neudorf wird eBMS seit dem Frühjahr 2007 verwendet, das Online-Formular wird gleichzeitig mit der Eröffnung der neuen Bürgerservicestelle Anfang Mai freigeschaltet.

Fazit

Die elektronische Unterstützung des direkten und indirekten Beschwerdemanagements ermöglicht es der Verwaltung, laufend einen Überblick über die Lage der Bürgeranliegen zu haben, diese elektronisch zu verwalten und rasch zu bearbeiten. Die BürgerInnen erhalten einen zusätzlichen Online-Kanal durch das Web-Formular zur Eingabe von Bürgeranliegen. Die intuitive Bedienung, Offenheit des Systems und das einfache und kostengünstige Lizenzmodell von eBMS ermöglichen extrem kurze Projektlaufzeiten für die Einführung moderner Softwareunterstützung im Bürgerservice.