



Bürgerservice in Sachsen-Anhalt - Wer kennt D115?

Bürger-Kommunikation

Über welchen Kommunikations-Kanal nehmen Bürgerinnen und Bürger Sachsen-Anhalts den Erstkontakt mit ihrer Verwaltung oder Behörde auf? Wie zufrieden sind sie dort mit der Qualität der Bearbeitung ihres Anliegens?

Die im Herbst dieses Jahres von der walter services ComCare GmbH (Bereich Markt- und Sozialforschung) durchgeführte Untersuchung liefert aktuelle Erkenntnisse über die Kommunikation von Bürgerinnen und Bürgern mit ihren Verwaltungen, Kommunen und Behörden und die Bekanntheit vom Projekt D115. Prägnante Fragestellungen waren unter anderem über welchen Kommunikationsweg der Erstkontakt mit Verwaltungen oder Behörden aufgenommen wird und wie die Qualität der Beratung empfunden wurde. Weiterhin wurden den Probandinnen und Probanden verschiedene Fragen gestellt, welche in Zusammenhang mit dem ab 2010 geplanten telefonischen Bürgerservice stehen.

walter services ComCare GmbH als Qualitätsdienstleister in der Telekommunikationsbranche versteht sich in diesem für Verwaltungen, Kommunen und Behörden neuen Feld als ein starker Partner, der zum heutigen Zeitpunkt schon auf über 30 Jahre Erfahrung in der Implementierung unterschiedlicher Prozesse in Call-Center-Abläufen zurückblicken kann. Egal ob Banken, Pharmakonzerne, Versandhäuser, Nothilfen oder andere Service-Zen-

tralen, walter services betreut Kunden in fast allen Branchen Deutschlands.

Für die aktuelle Erhebung wurden bevölkerungsrepräsentativ Männer und Frauen über 18 Jahre mit Wohnsitz in Sachsen-Anhalt befragt. Mehr als ein Drittel der Bürgerinnen und Bürger gaben dabei an, dass sie bereits heute für den Erstkontakt das Telefon nutzen, um ihre Anliegen vorzutragen. Aus „alter“ Gewohnheit und dem Wunsch nach persönlichem Kontakt zu einem Mitarbeiter, besuchen jedoch die Hälfte aller befragten Personen nach wie vor die Bürgerbüros oder Auskunftsstellen. Erstaunlich ist dabei die Erkenntnis, dass Frauen zu einem wesentlich höheren Anteil zum Telefon greifen, während Männer lieber persönlich vorstellig werden. Andere Kommunikationswege, wie zum Beispiel Post, Internet oder eMail, werden von beiden Geschlechtern zu etwa gleichen Teilen genutzt. Interessant, in Bezug auf die Nutzung unterschiedlicher Kommunikationswege, ist auch die Betrachtung des Alters der befragten Bürgerinnen und Bürger. Gerade in der Altersgruppe unter 20 Jahren und zwischen 30 und 50 Jahren wird hier verstärkt das Telefon genutzt, um Kontakt mit der Verwaltung oder Behörde aufzunehmen. Unter Umständen lässt sich dies damit erklären, dass in dieser Gruppe der hauptsächlich Berufstätigen oftmals sicherlich verstärkt die Zeit fehlt, um Anliegen beispielsweise persönlich vorzutragen. Über alle Altersgruppen hinweg zeigt sich, dass das Telefon als Kommunikationsmedium bereits zu über einem

Bürgerservice

Wie wichtig wäre es Ihnen einen einheitlichen Ansprechpartner für Ihre Bürgerbelange zu haben?*

	Häufigkeit	%	Gültigkeit %	Kumulierte %
wichtig	421	54,0%	5,4%	57,7%
eher wichtig	124	15,9%	17,0%	74,7%
eher unwichtig	51	6,5%	7,0%	81,6%
unwichtig	134	17,2%	18,4%	100,0%
Gesamt	729	93,6%	100,0%	
Fehlend System**	50	6,4%		
Gesamt	780	100,0%		

*zusammengefasst; **Fehlend System: "ohne Angabe"
Quelle: Kurzerhebung Bürgerservice Oktober 2008

Drittel von Probanden eines jeden Alters genutzt wird, um in Kontakt mit einer Verwaltung oder Behörde zu treten. Erfreulich ist, dass die befragten Probandinnen und Probanden mit über 76 Prozent angaben, „zufrieden“ oder „eher zufrieden“ mit der Qualität der Beratungen ihrer Verwaltungen oder Behörden zu sein. Ein Unterschied in der Bewertung der verschiedenen Kommunikationskanäle konnte hier nicht verzeichnet werden.

D115

In wiefern ist das Thema D115 bereits in der Öffentlichkeit bekannt? Können sich die Bürgerinnen und Bürger mit diesem Thema identifizieren? Wo liegen die Bedenken der Zielgruppe?

Nur gut 13 Prozent der befragten Bürgerinnen und Bürger Sachsen-Anhalts kannten zum Zeitpunkt der Erhebung das „Projekt D115“ der Bundesregierung. Dieses Projekt sieht nach einer Dienstleistungsrichtlinie der EU vor, einen einheitlichen Ansprechpartner für den Bürgerservice auf nationaler Ebene einzurichten. Dieses ließe sich mittels eines ServiceCenters erreichen, welches telefonisch für Bürgerfragen aller Art zur Verfügung steht. Fast 75 Prozent aller befragten Frauen und Männer sagten diesbezüglich aus, dass ihnen ein einheitlicher Ansprechpartner wichtig wäre. Ein Großteil aller Befragten, insgesamt etwas über 60 Prozent, gab weiterhin an, dass sie sich vorstellen könnten, einen solchen telefonischen Service zu nutzen. Jedoch wurden gegenüber einem telefonischen Bürgerservice auch Bedenken geäußert. Allen voran stand dabei der Wunsch der Bürger, Anliegen weiterhin persönlich vorzutragen und die Frage, ob Mitarbeiter eines ServiceCenters einen entsprechenden Qualifikationsgrad besitzen würden, um eine derart umfassende Tätigkeit auszuüben. An dritter Stelle der genannten

Antworten, welche gegen einen telefonischen Service sprechen, fanden sich Aussagen von Personen wieder, die einen telefonischen Service generell ablehnen. Dieser Anteil lag jedoch bei unter vier Prozent aller befragten Bürgerinnen und Bürger. Alles in allem zeigt sich sehr deutlich, dass der überwiegende Teil der Bevölkerung Sachsen-Anhalts dem „Projekt D115“ aufgeschlossen gegenübersteht und sich wünscht, einen einheitlichen Ansprechpartner für ihre unterschiedlichen Bürgerbelange zu haben.

Wenn und in welcher Form diese Richtlinie auch bei uns in Sachsen-Anhalt greifen wird ist derzeit noch offen. Fest steht jedoch, dass der Bürger auch bei Verwaltungen und Behörden in unserer Dienstleistungsgesellschaft ebenfalls zum „Kunden“ geworden ist und sich auch als solcher verstanden wissen will.

Ausblick

Was wird die Zukunft des telefonischen Bürgerservices für den Bürger als „Kunden“ bringen?

Wie diese Anforderung der Bürgerinnen und Bürger letztendlich in die Praxis umgesetzt wird, werden wir in naher Zukunft erfahren, denn der Countdown für die Umsetzung dieses Projektes läuft.

ANDREA STREIBICH M.A.
PRÄSIDENTIN MARKT- UND SOZIALFORSCHUNG

Bürgerservice

Akzeptanz telefonisches Vortragen des Anliegens/ Geschlecht*

	männlich	weiblich	Gesamt
ja	64,4%	58,4%	61,4%
nein	35,6%	41,6%	38,6%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

*Angaben in Prozent, Kreuztabelle
Quelle: Kurzerhebung Bürgerservices Oktober 2008

Bürgerservice

Kommunikationsweg Erstkontakt/ Geschlecht*

	männlich	weiblich	Gesamt
per Post	4,6%	5,4%	5,0%
per Internet	5,7%	2,1%	3,8%
per Telefon	32,4%	43,0%	37,9%
per E-Mail	3,2%	2,8%	3,0%
persönliches Vorsprechen	54,1%	46,6%	50,3%
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

*Angaben in Prozent, Kreuztabelle
Quelle: Kurzerhebung Bürgerservices Oktober 2008