Bürger- und Kundenorientierung in der Verwaltung!

Im Sinne einer proaktiven und bürgerorientierten modernen Verwaltung kann die Perspektive von Bürgern/Bürgerinnen als Kunden/Kundinnen von Verwaltungsleistungen nicht ausgeklammert werden. Vielmehr stellt die Einbeziehung von Kundenzufriedenheit ein wesentliches Bindeglied innerhalb eines angemessenen Qualitätskreislaufs im Sinne von moderner Verwaltung und „Good Governance“ dar.

Bei der Messung der Kundenzufriedenheit stellen sich folgende Fragen:

- Welche Dimensionen der Kundenzufriedenheit sollen gemessen werden?
- Wie soll gemessen werden und in welcher Form werden die Daten analysiert?
- Wer bekommt die Ergebnisse, was wird veröffentlicht?
- Wie nutzt man die Ergebnisse, um ganz konkrete, für die Kunden/Kundinnen, Bürger/Bürgerinnen wahrnehmbare Verbesserungen zu erzielen?

Diese Überlegungen sind in fast allen EU-Ländern ebenfalls ein wichtiges Thema der Verwaltungsinnovation. Aus diesem Grund wurde im Rahmen des EUPAN Netzwerks (europäisches Netzwerk für Innovationen im öffentlichen Dienst, http://new.eupan.eu/) von allen Generaldirektoren und Generaldirektorinnen für den öffentlichen Dienst der EU-Länder ein Auftrag an eine Arbeitsgruppe zur Sammlung von Good Practise-Beispielen und der Erstellung eines Leitfadens verabschiedet. Als Produkt der mehrjährigen Arbeit dieses Teams in Zusammenarbeit mit der EIPA (European Institute of Public Administration, www.eipa.eu), die das Projekt wissenschaftlich begleitete, ist der sogenannte „EU-Primer“, eine Art Leitfaden zum Thema erstellt worden.

Im Rahmen dieser Arbeit wurde klar, dass ein umfassender Umgang mit Bürgerorientierung nicht nur die Themen rund um die Messung von Kundenzufriedenheit enthalten dürfe, sondern eine ganzheitliche Betrachtung im Sinne einer Service- bzw. Dienstleistungsorientierung bei allen Aspekten der Verwaltungsinnovation notwendig macht.

Inhalt des „Primers“

Das vorliegende Werk enthält eine umfassende Übersicht über alle mit dem Themenkreis Kundenzufriedenheitsmanagement zusammen hängenden Bereiche, angereichert mit Praxisbeispielen.

Schwerpunke sind dabei:

- Die Veränderungen im Kunden- und Bürgerbegriff und damit einhergehende Phänomene, sowie Veränderungen im Rollenverständnis einer modernen Verwaltung
- Verständnis für die Bedürfnisse von Bürgern/Bürgerinnen
- Von der Idee der Messung zur Idee des Managements von Kundenzufriedenheit
- Formen und Wege der Messung/Erhebung, mit unterschiedlichen Methoden und Zugängen
- Von der Messung zur konkreten Verbesserung (Verbesserung von Serviceleistung und Servicebereitstellung)

Diese und viele weitere Unterthemen werden abgehandelt und mit jedem Themenkreis ergeben sich automatisch wieder neue Fragen. Dennoch - oder vielleicht gerade deshalb - ist dieser „Leitfaden“ ein solides und umfassendes Grundlagenwerk zu vielen, wenn auch nicht allen Fragen rund um das Thema Kundenzufriedenheits-Management, um das eine moderne innovative und bürgerorientierte Verwaltung nicht herum kommt.

Anbei stellen wir Ihnen das englische Original zur Verfügung.

Sobald eine deutsche Übersetzung vorliegt, werden wir Ihnen diese zukommen lassen. Rückfragen richten Sie bitte an Frau Mag. Eva Nikolov-Bruckner, Mail eva.nikolov-bruckner@bka.gv.at, in der Sektion III des Bundeskanzleramts, Tel 01 / 53-115 / 7140.