

Servicewüste Staatskanzlei

Der Berliner Senat bietet seinen Bürgern den besten Service – das ergab eine p&k-Studie zur Kommunikation der deutschen Landesregierungen. Insgesamt ist es um die Bürgerfreundlichkeit aber nicht gut bestellt.

Bringen Sie erst mal in Erfahrung, welches Ministerium für Sie zuständig ist“ oder „Mein Name? Ich heiße Frau Landesregierung“ – solche Sätze klingen hanebüchen, sind aber traurige Realität. So wurden Bürger abgefertigt, die sich mit einem Anliegen an deutsche Landesregierungen gewandt haben. Beim großen Regierungs-Test, den die Firma Qualiance aus Bergisch Gladbach für politik&kommunikation durchgeführt hat, zeigte sich, dass beim Bürgerservice der Staatskanzleien und Länderministerien einiges im Argen liegt. Während des Tests fielen auch die eingangs zitierten Sätze.

Qualiance untersuchte im Zeitraum vom 29. März bis 7. Mai dieses Jahres die Qualität der Bürgerkommunikation in allen 16 Bundesländern. Dabei stellten Tester, die sich als Bürger mit einem Anliegen ausgaben, pro Bundesland jeweils fünf telefonische Anfragen und fünf Anfragen per Mail an Staatskanzleien und Ministerien. Gegenstand dieser sogenannten Mystery-Calls und Mystery-Mails, die üblicherweise zum Testen von Unternehmensservice dienen, waren landesspezifische Themen aus der Innen-, Wirtschafts- und Bildungspolitik. Eine Beispielfrage aus dem Bereich Wirtschaft: „Ich will mein Haus modernisieren – gibt

es da Fördermöglichkeiten, und wenn ja, in welcher Höhe?“ Die Fragen zielten in der Regel auf regionale und landestypische Besonderheiten wie spezielle Förderprogramme ab.

Getestet wurden die Reaktionszeit und -sicherheit, die Freundlichkeit sowie die formelle und inhaltliche Richtigkeit der Antworten. Anhand der Einzelergebnisse berechnete Qualiance für jedes Land ein Gesamtergebnis auf einem Index von 0 bis 100. Der Berliner Senat erzielt mit einem Indexwert von 83 das bundesweite beste Ergebnis, dahinter rangieren Hamburg und Mecklenburg-Vorpommern. Schlusslicht ist die Landesregierung von

Bürgerfreundliche Berliner

Das Service-Ranking der Bundesländer
– Gesamtergebnis (Indexwert)

Berlin	83
Hamburg	81
Mecklenburg-Vorpommern	80
Brandenburg	79
Bayern	77
Hessen	75
Rheinland-Pfalz	74
Saarland	73
Nordrhein-Westfalen	72
Bremen	68
Thüringen	65
Baden-Württemberg	64
Schleswig-Holstein	63
Sachsen	61
Niedersachsen	57
Sachsen-Anhalt	55

Kompetente Berliner

Das Kompetenz-Ranking der Bundesländer
– Gesamtergebnis (Indexwert)

Berlin	91
Hamburg	87
Mecklenburg-Vorpommern	87
Saarland	86
Brandenburg	85
Hessen	78
Bayern	73
Nordrhein-Westfalen	72
Rheinland-Pfalz	71
Bremen	68
Thüringen	65
Niedersachsen	63
Baden-Württemberg	61
Sachsen	60
Schleswig-Holstein	58
Sachsen-Anhalt	56

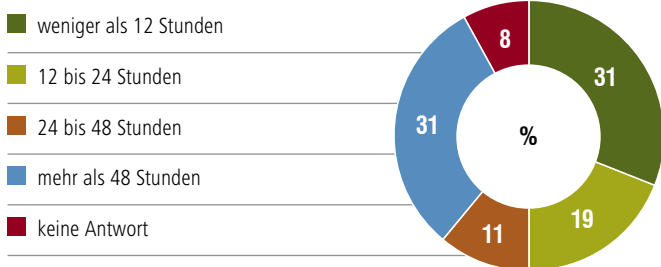
Kommunikative Hamburger

Gesamtergebnis der Bundesländer
– Kommunikationsverhalten und Emphatie
(Indexwert)

Hamburg	89
Bayern	87
Berlin	86
Mecklenburg-Vorpommern	86
Brandenburg	83
Saarland	83
Rheinland-Pfalz	81
Nordrhein-Westfalen	79
Hessen	77
Bremen	77
Sachsen	73
Baden-Württemberg	72
Schleswig-Holstein	72
Thüringen	71
Sachsen-Anhalt	60
Niedersachsen	56

E-Mails werden schnell beantwortet

Dauer bis zur Antwort – Anteil bei den Ländern gesamt in Prozent



Sachsen-Anhalt mit einem Wert von 55. Auch bei der Sachkompetenz liegen die Mitarbeiter aus der Hauptstadt vorne. Die Mitarbeiter des Senats haben – als einzige – die Fragen zu den landesspezifischen Szenarien immer korrekt beantwortet. In Baden-Württemberg, Sachsen und Thüringen hingegen scheint der Bürger ziemlich auf sich allein gestellt zu sein. Die dortigen Staatskanzleien und Landesministerien beantworteten jeweils nur eine Frage richtig.

Was Kommunikationsverhalten und Empathie angeht, müssen die Berliner sich jedoch gemeinsam mit den Kollegen aus Mecklenburg-Vorpommern mit einem dritten Rang begnügen. Die Spitzenplätze nehmen hier die Mitarbeiter aus Hamburg und Bayern ein. Maßgeblich für die Bewertung waren dabei: eine freundliche Begrüßung und Verabschiedung, aktives Zuhören, Engagement und Interesse für die Belange der Bürger, ob die Mitarbeiter die Tester haben ausreden lassen und ob sie sich zuständig für das Anliegen des Fragestellers gezeigt haben. Die letzten Plätze bei diesen Servicekriterien nehmen Niedersachsen und Sachsen-Anhalt ein.

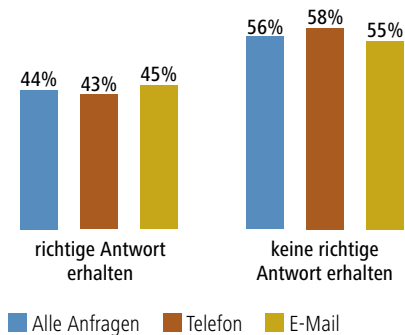
E-Mails erfolgversprechender

In der Kommunikation zwischen Bürger und Landesregierung begannen die Schwierigkeiten oftmals schon, bevor überhaupt der erste Kontakt hergestellt wurde. Die Tester stellten fest, dass es für die Bürger häufig schon nicht einfach ist, herauszufinden, wer für ein Anliegen zuständig ist. In fast der Hälfte der Fälle mussten die Tester deshalb mehr als ein Mal in einem Ministerium oder einer Regierungszentrale anrufen, um den richtigen Ansprechpartner zu finden. Insgesamt konnte weniger als die Hälfte der Anrufer ihr Anliegen erfolgreich klären.

Beanstandungen gab es aber auch bei Fragen des Umgangs. So nannten die Ansprechpartner oftmals ihren Namen nicht verständlich. Auch auf Nachfrage

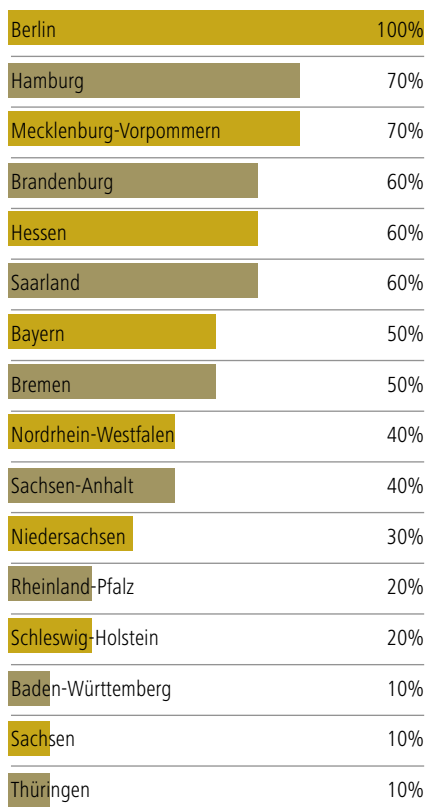
Schlechte Quote

Nur 44 Prozent der Anfragen werden richtig beantwortet (Länder gesamt)



Ahnungslose Thüringer

Anteil der richtigen Antworten in Prozent



der Anrufer weigerten sich die Mitarbeiter teilweise, ihre Namen zu nennen. Zur bereits erwähnten „Frau Landesregierung“ gesellten sich Regierungsmitarbeiter, die überhaupt nicht verstanden, warum der Anrufer nach dem Namen fragte: „Sie sind mit der Staatskanzlei verbunden, wofür brauchen Sie meinen Namen?“ Dass die Kunden selbst am Telefon mit Namen angesprochen wurden, war eher die Ausnahme als die Regel. Bei nicht einmal jedem zehnten Telefonat wählten die Mitarbeiter der Landesregierungen die namentliche Ansprache.

Der Unterschied zwischen telefonischen Anfragen und solchen per E-Mail sticht ins Auge. Während beim Telefonieren vor allem starke Nerven und viel Geduld gefragt sind, sind die Erfolgsaussichten einer Anfrage per E-Mail höher. Sowohl was die Höflichkeit, als auch die Kompetenz der Mitarbeiter betrifft, zeigen sich die Tester bei den E-Mail-Kontakten deutlich zufriedener. Selbst in Fällen, wo ein Anliegen nicht abschließend beantwortet werden konnte, erhielten die Tester per Mail in der Hälfte der Fälle zumindest hilfreiche Hinweise, um ihr Anliegen zu klären. Zudem reagierten die Mitarbeiter beim Kontakt per Mail recht schnell auf die Anfragen. Jede dritte E-Mail wurde innerhalb von zwölf Stunden beantwortet. Bei der Hälfte aller Anfragen per Mail erhielten die Tester ihre Antwort binnen 24 Stunden. Leider trübten aber auch hier negative Erfahrungen das Gesamtergebnis: Ein Drittel der E-Mails wurde erst nach Ablauf von zwei Tagen beantwortet, und auf jede zwölfte Mail erfolgte überhaupt keine Reaktion.

Allen negativen Erfahrungen zum Trotz gab es auch Telefonate und E-Mail-Kontakte mit Mitarbeitern, die sich engagiert und kompetent um die Belange der Kunden gekümmert haben – und das zum Teil auch über das nötige Maß hinaus. Durchweg positiv heben die Tester in ihren Berichten jedoch allein die sprachliche und inhaltliche Verständlichkeit der Mitarbeiter hervor. In allen anderen Bereichen gibt es ein großes Steigerungspotenzial.

Fazit der Tester: Mit Serviceangeboten von Unternehmen lasse sich der Bürgerservice der Länder nicht vergleichen. Das Verhalten der Regierungsmitarbeiter lasse noch immer stark eine „Behördenmentalität“ erkennen.

Florian Renneberg