

Studie

Behörden mit langer Leitung

[06.05.2009] Behörden benötigen häufig zu lange für die Beantwortung von Bürgeranfragen. Zu diesem Ergebnis kommt eine Untersuchung der Firma novomind.

Die Mehrzahl der Behörden in Deutschland bietet Bürgern im Internet inzwischen die Möglichkeit zur Kontaktaufnahme über E-Mail, Telefon oder ein Online-Formular. Verbesserungsbedarf besteht jedoch im Management der eintreffenden Anfragen. So werden vier von zehn E-Mails erst nach vier Tagen oder später beantwortet. Dies hat die Studie „Reality Check: Kundenkommunikation“ ergeben, welche das Unternehmen novomind gemeinsam mit dem IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung durchgeführt hat. Demnach fehlt in vielen Behörden ein Software-System, welches für eine stärkere Automatisierung der E-Mail-Bearbeitung und somit für kürzere Antwortzeiten sorgt. Darüber hinaus kann laut der Untersuchung die Steuerung der Bürgeranfragen verbessert werden, indem Online-Hilfen wie FAQs oder virtuelle Berater, welche die Bürger zu den gesuchten Informationen navigieren, in die Portale der Verwaltung integriert werden.

(bs)

Stichwörter: CMS | Portale, Studie, Behördenkommunikation, Portale, novomind, IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung