

Nürnberg

Digitales Feedback

[27.07.2020] Das strukturierte Sammeln und Auswerten von Bürger-Feedback im E-Government ermöglicht eine schnelle Fehlerbehebung sowie die Verbesserung von Abläufen. Diese Erfahrung hat die Stadt Nürnberg gemacht.

Teil der politischen und digitalen Gesamtstrategie von Nürnberg ist seit 2008 die intensive Nutzung von Bürger-Feedback. Das teilt das Unternehmen cit mit. Nach einer Neugestaltung vor einigen Jahren erfolge die Feedback-Abfrage inzwischen über einen Online-Assistenten, der einfach an den jeweiligen Fachassistenten angehängt wird. Ziel der Abfrage sei es einerseits, das Angebot kontinuierlich zu verbessern und andererseits die Meinung der Kunden wertzuschätzen.

Das Feedback-Formular beschränkt sich laut cit auf lediglich drei Fragen zur Geschwindigkeit, zum Layout und zur Usability. So werde die Beteiligungsschwelle niedrig gehalten. Darüber hinaus gebe es eine offene Frage mit Freitextfeld für Verbesserungsmöglichkeiten, weitere gewünschte Angebote oder generell eine Meinungsäußerung.

Nach Darstellung des Formularherstellers gehen rund 600 Rückmeldungen monatlich über den Feedback-Assistenten ein. Durch die Erfassung in einem geordneten Prozess können die Rückmeldungen ohne großen Zeitaufwand jeden Monat systematisch ausgewertet, Fehler behoben, Verbesserungsvorschläge geprüft, bei Bedarf mit den Fachdienststellen besprochen und nach Möglichkeit und Nutzen umgesetzt werden. Immer wieder geben die Rückmeldungen damit Impulse für die Optimierung der Prozesse.

Für die fränkische Metropole sei die Abfrage des Bürger-Feedbacks so erfolgreich, dass sie dessen Einbindung auch in anderen Kommunen für empfehlenswert hält. Fünf Erkenntnisse, die bei der Feedback-Abfrage berücksichtigt werden sollten, werden in einem Whitepaper von cit beschrieben. Der Hersteller weist zudem darauf hin, dass die EU-Richtlinie zum Single Digital Gateway einen Feedback-Kanal bis Ende 2020 verpflichtend macht. Das Whitepaper kann kostenlos per E-Mail angefordert werden.

(hm)

Whitepaper anfordern

Stichwörter: Panorama, Nürnberg, Bürgerbeteiligung, Single Digital Gateway