

Frankfurt am Main

Neue Möglichkeit für Bürger-Feedback

[27.08.2020] In den Bürgerämtern der Stadt Frankfurt ist jetzt Besucher-Feedback gefragt: Die Mainmetropole hat ein neues Bewertungssystem eingeführt.

In den Bürgerämtern der Stadt Frankfurt am Main können Besucher künftig noch leichter mitteilen, wie zufrieden sie mit der Qualität des Service sind. Wie die hessische Großstadt mitteilt, wurden dazu so genannte Rückmeldestationen installiert, an denen eine Bewertung in vier verschiedenen Kategorien möglich ist. „Solche Systeme sind zum Beispiel von Flughäfen bekannt“, sagt Jan Schneider, der für den Bürgerservice zuständige Stadtrat, bei der Präsentation eines der ersten Geräte im Bürgeramt Sachsenhausen. „Auch das Frankfurter Bürgeramt wird nun dieses Instrument nutzen, um die hohe Qualität der Dienstleistungen weiterzuentwickeln. Denn die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger steht für uns an erster Stelle.“ Die Feedback-Terminals sind in den Eingangsbereichen des Zentralen Bürgeramts an der Zeil, der Bürgerämter Höchst, Dornbusch, Nieder-Eschbach, Bergen-Enkheim und Sachsenhausen verfügbar, informiert die Mainmetropole. Das derzeit wegen Umbauarbeiten geschlossene Bürgeramt Nordwest soll nach der Wiedereröffnung ebenfalls ausgestattet werden. Bei den Geräten handle es sich um die Rückmeldestation Smiley Touch der Firma HappyOrNot. Im ersten Schritt bewerte der Besucher die Zufriedenheit mit einem von vier verschiedenfarbigen Smileys. In der zweiten Ebene wähle der Nutzer den Grund der Bewertung aus. Zur Verfügung stehen dazu die sechs Kategorien „Beratungsqualität“, „Freundlichkeit“, „Wartezeit“, „Räumlichkeiten“, „Dienstleistung erhalten“ sowie „Dienstleistung nicht erhalten“. Bei der Abfrage würden weder Personendaten noch Rückmeldungen über einzelne Mitarbeiter oder Standorte erhoben. Die erfassten Rückmeldungen stünden dem Bürgeramt jeweils zusammengefasst digital zur Verfügung. Auch Hygiene und Infektionsschutz seien gewährleistet. Die Geräte würden regelmäßig gereinigt und verfügen über einen antibakteriellen Schutzbelag. Darüber hinaus könne das System völlig kontaktlos genutzt werden, indem mit dem eigenen Mobiltelefon ein QR-Code gescannt wird. Über das Feedback-System bekomme das Bürgeramt ein breiteres Stimmungsbild darüber, wie zufrieden die Besucher sind. Die Rückmeldungen würden bei der Entscheidung helfen, welche Schwerpunkte gesetzt werden müssen, an welchen Punkten der Bürgerservice verbessert werden kann sowie für welchen Service das Bürgeramt und seine Mitarbeiter besonders geschätzt werden.

(co)

Stichwörter: Panorama, Frankfurt, HappyOrNot, Bürgerservice