

Pressemitteilung

Kleiner Aufwand, große Wirkung: Erfolgreich mit der Erhebung von Bürgerfeedback

Das strukturierte Sammeln und Auswerten von Bürgerfeedback im E-Government ermöglicht eine schnelle Fehlerbehebung sowie die Verbesserung von Abläufen. In einem neuen Whitepaper erläutert cit, wie die Abfrage mit innovativen Online-Assistenten schnell und komfortabel umgesetzt werden kann.

Dettingen/Teck, 22.7.2020 - Die cit GmbH, Spezialist für E-Government und formularbasierte Prozesse, erläutert in einem aktuellen Whitepaper fünf Erkenntnisse, wie Verwaltungen erfolgreich Bürgerfeedback erheben und davon profitieren können.

Durchdachte E-Government-Strategie

Die Stadt Nürnberg gehört im Bereich E-Government zu den führenden Kommunen in Deutschland. Seit mehr als 16 Jahren verfolgt die fränkische Metropole sehr erfolgreich eine durchdachte E-Government-Strategie, die mit der Zeit immer stärker ausgebaut wurde. Sehr früh setzte sie dabei auf das Know-how der E-Government-Spezialisten der cit GmbH und den Formularserver cit intelliForm, auf dem viele Online-Angebote der Nürnberger Verwaltung basieren. Darunter auch das Bürgerportal „Mein Nürnberg“, das im Frühjahr 2015 eingeführt wurde und den Nutzenden eine Plattform im Sinne des Onlinezugangsgesetzes (OZG) zur Verfügung stellt, mit der sie ganze Prozesse von der Antragstellung bis zur Rückmeldung durch das Amt komplett medienbruchfrei elektronisch abwickeln können.



cit erläutert in aktuellem Whitepaper was bei der Erhebung von Bürgerfeedback zu beachten ist.

Die knapp 250 digitalen Assistenten führen durch die unterschiedlichsten Bürgerbelange – von Urkundenbestellungen, Sondernutzungsanträgen über die Beantragung von Aufenthaltstiteln bis zur Beantragung von Bewohnerparkausweisen. 40 davon haben E-Payment integriert und lassen sich vollständig digital abwickeln. Jeden Monat werden mehr als 10.000 dieser dialoggestützten Vorgänge eingereicht – Tendenz steigend.

Kundenfeedback als wichtiger Bestandteil der Gesamtstrategie

Seit 2008 ist die intensive Nutzung von Kundenfeedback ein wichtiger Bestandteil der Nürnberger Gesamtstrategie. Nach einer Neugestaltung vor einigen Jahren erfolgt die Feedbackabfrage inzwischen ebenfalls über einen Online-Assistenten, der einfach an den jeweiligen Fachassistenten angehängt wird. Ziel der Abfrage ist es einerseits, das Angebot kontinuierlich zu verbessern und andererseits die Kunden und ihre Meinung damit wertzuschätzen.



Das Feedbackformular beschränkt sich auf lediglich drei Fragen zur Geschwindigkeit, zum Layout und zur Usability. So wird die Schwelle zur Beteiligung geringgehalten. Darüber hinaus gibt es eine offene Frage mit Freitextfeld für Verbesserungsmöglichkeiten, weitere gewünschte Angebote oder generell eine Meinungsäußerung. Ist der Feedbackassistent einmal konzipiert und umgesetzt, kann er bei jedem Fachassistenten genutzt werden.

Systematische Auswertung bringt Vorteile

Rund 600 Rückmeldungen gehen monatlich über den Feedbackassistenten 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 ggf. umgesetzt werden. Immer wieder geben die Rückmeldungen damit Impulse für die Optimierung der Prozesse.

Für die Stadt Nürnberg ist die Abfrage des Bürgerfeedbacks so erfolgreich, dass sie dessen Einbindung anderen Kommunen unbedingt empfehlen würde. Fünf Erkenntnisse, die bei der Feedbackabfrage berücksichtigt werden sollten, werden im aktuellen Whitepaper der cit ausführlich beschrieben.

EU-Richtlinie zum Single Digital Gateway 1724 macht Feedbackkanal verpflichtend

Die Verordnung EU-2018/1724 über die Einrichtung eines einheitlichen digitalen Zugangstors macht das Anbieten und Nutzen von Feedbackfunktionen bis Ende 2020 verpflichtend. Auch vor diesem Hintergrund sollten Verwaltungen derartige Mechanismen nutzen.

Das Whitepaper „5 Erkenntnisse für eine erfolgreiche Erhebung von Bürgerfeedback“ können Sie kostenlos per E-Mail an info@cit.de anfordern. Weitere News im Kontext von formular- und dokumentbasierter Software finden Sie hier: <https://www.cit.de/presse>

Mehr Informationen zu den cit-Lösungen im Bereich Formularmanagement, Fallmanagement und Antragsmanagement für die öffentliche Verwaltung erhalten Sie hier: <https://www.cit.de/loesungen>

Zusammenfassung

Das strukturierte Sammeln und Auswerten von Bürgerfeedback im E-Government ermöglicht eine schnelle Fehlerbehebung sowie die Verbesserung von Abläufen. In einem neuen Whitepaper erläutert cit, wie die Abfrage mit innovativen Online-Assistenten schnell und komfortabel umgesetzt werden kann.

Tags

Bürgerfeedback, E-Government, Plattform, EU-SDG, Single Digital Gateway, öffentliche Verwaltung

Über cit GmbH

Die cit GmbH ist ein führender Anbieter von flexiblen Plattformen für die Erstellung von mobilen Anwendungen, WebApps, Online-Formularen, für Formularmanagement und Formularserver, Anliegen- und Fallmanagement sowie für alle dokumentbasierten Prozesse.

Mit der innovativen Produktfamilie cit intelliForm unterstützt die cit öffentliche Auftraggeber und Unternehmen wie Banken und Versicherungen bei der webbasierten Umsetzung komplexer Antrags- und Verwaltungsabläufe im E-Government und im Kundenservice. Die assistentengestützten Formulare, mobilen Anwendungen und



Formularlösungen von cit verbessern den Kundenservice, beschleunigen Prozesse und reduzieren Aufwände und Kosten.

Zu den Kunden der cit gehören viele Behörden und Institutionen im öffentlichen Bereich wie zum Beispiel die Länder Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Brandenburg, die Landeshauptstädte Stuttgart, Dresden und Erfurt ebenso wie die Deutsche Forschungsgemeinschaft. Weiterhin gehören zu den Kunden namhafte Unternehmen wie der W. Kohlhammer Verlag und die DSV Service GmbH. Die Produkte von cit werden auch von innovativen Partnern wie u.a. Komm.ONE, der OpenLimit SignCubes AG oder der T-Systems erfolgreich eingesetzt.

Die cit GmbH wurde 1993 gegründet und hat ihren Stammsitz in Dettingen/Teck. Mehr Informationen zum Unternehmen und dem Produktportfolio finden Sie unter www.cit.de.

Ansprechpartner bei cit GmbH:

Herr Andreas Mühl
cit GmbH
Kirchheimer Str. 205
D-73265 Dettingen/Teck
Deutschland
E-Mail: andreas.muehl@cit.de
Telefon: +49 7021 / 950 858 -65

Ansprechpartner für die Presse:

Herr Bernd Hoeck
bloodsugarmagic GmbH & Co. KG
Gerberstr. 63
D-78050 Villingen-Schwenningen
Deutschland
E-Mail: bernd.hoeck@bloodsugarmagic.com
Telefon: +49 7721 / 9461 - 220