Digitalisierungsausschuss, 17.11.2021, öffentlich

Anfrage der Fraktionen SPD, Bündnis90/DieGrünen, Die Linke - Nutzerfeedback digitaler Services

Frage:
„Inwiefern werden die Rückmeldungen auf die Handhabung digitaler Services zukünftig erfasst und wie werden diese in die Weiterentwicklung der Anwendungen einfließen?“

Für Rückmeldungen zu städtischen Online-Diensten stehen verschiedene Kanäle zur Verfügung: Rückmeldungen können direkt bei den zuständigen Fachbereichen oder zentral beim BürgerServiceCenter schriftlich, telefonisch oder per persönlicher Vorsprache angebracht werden. Seit der Produktivsetzung des Serviceportals der Stadt Bielefeld Anfang November 2021 steht zusätzlich das Postfach serviceportal@bielefeld.de als zentraler Ansprechpunkt zur Verfügung.

Auf diese Kanäle wird innerhalb des Serviceportals an verschiedenen Stellen mit der Bitte, sich bei Fragen zum Serviceportal und dessen Nutzung oder auch bei Anregungen und Feedback dorthin zu wenden, hingewiesen.

Eingegangene Rückmeldungen werden kanalisiert, wobei fachliche Fragestellungen direkt durch die zuständigen Fachbereiche beantwortet werden. Eine Umsetzung von Rückmeldungen zu Online-Diensten wird zentral im Amt für Organisation, IT und Zentrale Leistungen geprüft und mit den beteiligten Stellen abgestimmt. Die meldende Person erhält unabhängig davon, ob eine Umsetzung möglich ist und erfolgt, zeitnah eine Antwort.

Durch den Produktivstart des Serviceportals wird erwartet, dass Rückmeldungen verstärkt an das zentrale Postfach serviceportal@bielefeld.de erfolgen. Die tatsächliche Entwicklung wird laufend beobachtet.