

Antrag Nr. 24-F-63-0059

Grüne, SPD, Linke und Volt

Betreff:

Digitale Feedbacktools: Qualität der digitalen Bürgerservices erheben
- Antrag der Fraktionen Volt, Bündnis 90/Die Grünen, SPD und Die Linke vom 26.06.2024 -

Antragstext:

Für eine moderne und effiziente Verwaltung ist es von entscheidender Bedeutung, die Zufriedenheit der Bürger*innen mit den angebotenen Dienstleistungen zu kennen und mögliche Verbesserungsbedarfe zu erkennen. Feedback-Tools wie „FeedbackNow“, das beispielsweise aus öffentlichen Toiletten zur Bewertung der Sauberkeit bekannt ist, spielen hierbei eine wichtige Rolle. Mit Hilfe von drei verschiedenfarbigen Smileys können Bürger*innen ihre Zufriedenheit ausdrücken.

Diese Tools sind nicht nur in physischer Form verfügbar, sondern lassen sich auch problemlos in Online-Dienste integrieren. Dort besteht zusätzlich die Möglichkeit, die Meinung in einem separaten Textfeld zu begründen. Die Verwaltung setzt „FeedbackNow“ bereits bei einigen Anwendungen ein, wie etwa der Online-Wohnsitzanmeldung. Eine Ausweitung auf weitere Dienste wäre eine leicht umsetzbare und im Hinblick auf die wertvolle Rückmeldung der Bürger*innen eine kostengünstige und einfache Maßnahme. Die Einführung und Nutzung von „FeedbackNow“ kostet die Verwaltung rund 100 € pro Dienst.

Der Ausschuss für Wirtschaft, Beschäftigung, Digitalisierung und Gesundheit möge beschließen:

Der Magistrat wird gebeten,

- 1) zu berichten, wie er die bisherigen Erfahrungen mit Feedbacktools wie „FeedbackNow“ in Online-Diensten der Landeshauptstadt Wiesbaden bewertet und wie das Feedback der Bürger*innen bisher zur Verbesserung der Services verwendet wurde.
- 2) zu berichten, welche weiteren Online-Dienste für die Nutzung von „FeedbackNow“ in Frage kommen.
- 3) das bereits im Einsatz befindliche Tool „FeedbackNow“ stadtweit wo möglich bei weiteren Online-Diensten einzuführen, sodass die digitalen Services weiter verbessert werden können, soweit keine finanziellen oder rechtlichen Gründe dagegen sprechen.

Wiesbaden, 26.06.2024

Prof. Dr. Johannes Luderschmidt
Fachsprecher, B90/Grüne

Linda Marschall
Fraktionsreferentin, B90/Grüne

Lukas Schnabel
Fachsprecher, SPD

Sascha A. Fricke
Fraktionsreferent, SPD

Ronny Maritzen
Fachsprecher, Fraktion Die Linke

Jasper Klos
Fraktionsreferent, Fraktion Die Linke

Achim Sprengard
Fachsprecher, Volt

Sascha Kolhey
Fraktionsgeschäftsführer, Volt