



Stadt Dortmund

MEDIENINFORMATION

Pressestelle der Stadt Dortmund
Frank Bußmann (verantwortlich)
Südwall 21–23, 44122 Dortmund
Telefon: +49 (0)231/50-2 21 34
Telefax: +49 (0)231/50-2 21 67
E-Mail: pressestelle@stadtdo.de
Web: dortmund.de/presse
dortmund-ueberrascht-dich.de

13.4.2022

658.

Bürgerschaft gestaltet Online-Services der Stadt - schon 400 Rückmeldungen verbessern das Angebot

Die Stadt Dortmund arbeitet daran, ihre Verwaltungsleistungen bis Ende 2022 auch digital als Online-Anträge über die Verwaltungsportale bereitzustellen. Die Zielsetzung besteht darin, allen Kund*innen den bestmöglichen Service anzubieten und die Online-Formulare so benutzerfreundlich und verständlich wie möglich zu gestalten. Das Online-Formular „Führungen und weitere Angebote des Zoo Dortmund“ kann hier beispielhaft hervorgehoben werden.

https://rathaus.dortmund.de/product_zoodortmund0.html

Um die Digitalisierung gemeinsam gestalten zu können, werden seit Januar 2022 Dortmunder Bürger*innen und weitere Interessierte in den Entwicklungsprozess miteingebunden. Dabei wird auf den sog. „Mitmachpool“ der Stadt Dortmund zurückgegriffen, in dem sich an Beteiligung und Mitwirkung interessierte Menschen freiwillig unter Angabe der Kontaktdaten (Name und E-Mail-Adresse) eintragen können. Nach erfolgter Registrierung erhalten die Interessierten dann in regelmäßigen Abständen die Formularentwürfe zum Ausfüllen und Bewerten sowie auch weitere Beteiligungs- und Mitwirkungsmöglichkeiten der Stadt Dortmund.

Seit Januar wurden von Bürger*innen, die bereits dem aktuell gut 400 Personen umfassenden Pool angehören, auf diesem Weg bereits 20 Online-Formulare getestet. Die Auswertungen des Dortmunder Systemhauses ergeben, dass bislang um die 400 Feedbacks abgegeben wurden. Die allgemeinen Benotungen der Mitwirkenden sind insgesamt überwiegend positiv ausgefallen und verdeutlichen, dass die Entwickelnden des Dortmunder Systemhauses einen guten Grundstein gelegt und viele Erfordernisse der zukünftig Nutzenden bereits berücksichtigt haben.

Darüber hinaus können neben den pauschalen Benotungen auch textlich ausformulierte Feedbacks abgegeben werden. Alle eingegangenen Feedbacks werden von den Verantwortlichen im Dortmunder Systemhaus diskutiert und hinsichtlich der Umsetzbarkeit überprüft. Besonders hervorzuheben sind dabei eine Vielzahl konkreter Verbesserungsvorschläge, Anregungen und Hinweise, welche den Formular-Entwickelnden konkrete Handlungsansätze ermöglichen.

Nachfolgende allgemeine Verbesserungen konnten bereits durch die eingegangenen Rückmeldungen erzielt werden:



Stadt Dortmund

MEDIENINFORMATION

Pressestelle der Stadt Dortmund
Frank Bußmann (verantwortlich)
Südwall 21–23, 44122 Dortmund
Telefon: +49 (0)231/50-2 21 34
Telefax: +49 (0)231/50-2 21 67
E-Mail: pressestelle@stadtdo.de
Web: dortmund.de/presse
dortmund-ueberrascht-dich.de

Aufbau von Formularen:

- Verbesserung der Einheitlichkeit aller Formulare
- Verbesserung der Übersichtlichkeit im Bereich der Datenschutzhinweise durch den Einbau einer Aus-/Einklappfunktion
- Checkliste bezüglich der erforderlichen Unterlagen zu Beginn eines Formulars
- Einbau einer Formularvorschau vor Abgabe des Feedbacks
- Hinterlegung von Auswahllisten anstelle von Freitextfeldern (z.B. Baumlisten)
- Sensibilisierung ob Freitextfelder, Multiple Choice Möglichkeiten, Auswahlmöglichkeiten, etc. im jeweiligen Formular am sinnvollsten sind

Optische/technische Verbesserungen

- Optimierung der Darstellung auf Mobilgeräten
- Automatische Ausfüllfunktion für Daten, die bereits im Serviceportal hinterlegt wurden
- Autovervollständigung bei der Postleitzahl, Ort und Straße (innerhalb Dortmunds)
- Einbau von Geokomponenten bei Erfordernis von Flurdaten

Verständlichkeit

- Einbau von Hinweistexten um die Formularverständlichkeit zu erhöhen
- Plausibilitätsprüfungen um Fehlerquellen zu minimieren
- Allgemeine Hinweise auf Fehler oder Verbesserungsmöglichkeiten hinsichtlich Formulierungen
- Verbesserung der Serviceleistung durch potentielle Verknüpfung von Leistungen verschiedener Fachbereiche

„Dank dieser wertvollen Unterstützung gelingt es der Stadt Dortmund, die Qualität der Anträge zu sichern oder zu verbessern. Fehlerquellen werden frühzeitig identifiziert und behoben, bevor die Online-Anträge der breiten Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt werden. Wir sind dankbar für jeden Hinweis und das eingebrachte Engagement. Hier bietet sich die Chance gemeinsam die Zukunft zu gestalten und die eigenen Erfahrungen einfließen zu lassen“, hebt der Personal- und Organisationsdezernent Christian Uhr die positive Zusammenarbeit mit den Bürger*innen hervor.



Stadt Dortmund

MEDIENINFORMATION

Pressestelle der Stadt Dortmund
Frank Bußmann (verantwortlich)
Südwall 21–23, 44122 Dortmund
Telefon: +49 (0)231/50-2 21 34
Telefax: +49 (0)231/50-2 21 67
E-Mail: pressestelle@stadtdo.de
Web: dortmund.de/presse
dortmund-ueberrascht-dich.de

**Nachts um halb 11 den
Hund anmelden?**



**Digitale Services
entdecken**

Photo by Victor Grabarczyk on Unsplash

**Einfach mal checken,
was online geht!**



**Immer mehr Anträge jetzt
auch digital.**

Fotohinweis:

Thomas Uhlmann vom Dortmunder Systemhaus und Personal- und Organisationsdezernent Christian Uhr (r.)
Bild: Roland Gorecki/Stadt Dortmund

Kontakt: Frank Bußmann