

Digitale Bürgerbefragung: 68 % der Hamburger mit Verwaltung zufrieden

Die digitale Befragung der Bürger Hamburgs zeigt: 68% sind mit der Verwaltung zufrieden. Digitale Services gewinnen an Popularität. Ein positives Signal für die Zukunft!

In einer zielführenden digitalen Erhebung hat die Freie und Hansestadt Hamburg eine umfassende Rückmeldung von ihren Bürgerinnen und Bürgern erhalten. Bei dieser Befragung haben fast 9.000 Teilnehmende ihre Meinungen über die Kundenorientierung und die digitale Zugänglichkeit der Verwaltung geäußert, und die Ergebnisse sind erfreulich. Insgesamt 68 Prozent der Befragten geben an, sie seien mit der Verwaltung entweder zufrieden oder sehr zufrieden.

Diese Umfrage fand zwischen dem 31. Januar und dem 30. April statt, und sie zeigt nicht nur eine Bestätigung des ähnlichen Ergebnisses aus 2019, als 69 Prozent der Teilnehmenden positiv bewertet hatten, sondern auch eine kontinuierliche Entwicklung im digitalen Bereich. Den Bürgern wird zunehmend bewusst, dass viele Prozesse online abgewickelt werden können, wie etwa die elektronische Wohnsitzanmeldung, die bereits knapp der Hälfte der Befragten bekannt ist.

Digitale Fortschritte und Zentralisierung der Dienste

Ein besonderer Fokus der Rückmeldungen liegt auf der digitalen Erreichbarkeit der Verwaltung. Die meisten Bürger:innen nehmen ihren ersten Kontakt zur Verwaltung über digitale

Kanäle auf. Das zeigt, dass ein wachsendes Vertrauen in die angebotenen Online-Dienste herrscht. Die zentrale Behördennummer 115 konnte ebenfalls mit erfreulichen Zufriedenheitswerten überzeugen. Das Bedürfnis nach einem umfangreicheren Dienstleistungsangebot an einem zentralen Standort des Hamburg Service wurde ebenfalls geäußert, was auf das Streben nach Bequemlichkeit und Effizienz hinweist.

„Das erneut positive Feedback für die Verwaltung ist eine großartige Anerkennung insbesondere für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die täglich den Bürgerinnen und Bürgern mit Rat und Tat zur Seite stehen“, erklärt Finanzsenator Andreas Dressel. Dies illustriert nicht nur die Wertschätzung für die Angestellten, sondern verdeutlicht auch die stetigen Bemühungen der Stadt, den Service zu optimieren.

Bereits während der Durchführung der Befragung wurde zudem auf die kontinuierlichen Kundenbewertungen der Dienstleistung des Hamburg Service geachtet. Die Anwendung des Unternehmens Qualitize, das Feedbacksysteme mit Datenanalyse-Tools kombiniert, ermöglicht eine data-driven Verbesserung der Abläufe, was für die Verwaltung von entscheidender Bedeutung ist.

Stärken und Chancen im digitalen Zeitalter

Ein zentrales Thema der Rückmeldungen ist die gestiegene Akzeptanz und Nachfrage nach digitalen Angeboten. Bezirkssenatorin Katharina Fegebank äußert sich dazu erfreut: „Das Zeugnis, das die Hamburger Bürgerinnen und Bürger ihrer Verwaltung ausstellen, kann sich sehen lassen.“ Diese positiven Stimmen motivieren die Verantwortlichen, die digitalen Dienstleistungen weiter auszubauen und somit Hamburg als Vorreiter in der digitalen Verwaltung zu positionieren.

Der durch die Befragung gewonnene Einblick zeigt nicht nur die Zufriedenheit der Bürger, sondern auch das Potenzial für zukünftige Entwicklungen. Die Stadtverwaltung plant, die

Präferenzen der Bürger für digitale Services umzusetzen, indem sie in diesem Bereich innovativer wird und bestehende Prozesse weiter digitalisiert. Es ist leicht nachzuvollziehen, dass möglichst viele Verwaltungsabläufe schneller und effizienter durchgeführt werden sollen, um den steigenden Anforderungen der Bürger_innen gerecht zu werden.

Insgesamt spiegelt das Feedback ein positives Klima zwischen den Bürgern und ihrer Verwaltung wider. Dies könnte als Zeichen angesehen werden, dass Hamburg auf dem richtigen Weg ist, um sowohl den Anforderungen der zeitgemäßen Verwaltung als auch den Bedürfnissen seiner Bürger gerecht zu werden. Die digitale Zukunft scheint vielversprechend und könnte den Bürger:innen in Hamburg viele Vorteile bieten.

Bildquelle: Pixabay / Mohamed Hassan

Zusätzliche Informationen zur digitalen Befragung

Die digitale Befragung zur Zufriedenheit mit der Hamburger Verwaltung fand in einem klar definierten Zeitraum statt, was der Auswertung detaillierte Einblicke ermöglichte. Der Rücklauf von fast 9.000 Umfragen ist bemerkenswert und zeigt das Interesse der Bürger an der Verbesserung ihrer Verwaltungsdienste. Dies ist nicht nur eine Momentaufnahme, sondern eine wertvolle Rückmeldung über die Leistungen der Stadtverwaltung, die mit den vorangegangenen Umfragen verglichen werden kann.

Die Nutzung digitaler Kanäle für die Kontaktaufnahme wird immer relevanter. Laut einer Umfrage des Digitalverbands Bitkom aus dem Jahr 2023 nutzen mehr als 75 Prozent der Deutschen das Internet für öffentliche Dienstleistungen. Dies unterstreicht das Potenzial, das die digitale Transformation für die öffentliche Verwaltung birgt.

Trends in der Verwaltungsmodernisierung

In den letzten Jahren zeigt sich ein klarer Trend in Richtung Digitalisierung der Verwaltungsdienste. Viele deutsche Städte haben ähnliche Initiativen ergriffen, um die Effizienz und die Zugänglichkeit ihrer Dienstleistungen zu erhöhen. Vergleichbare Projekte in Städten wie München und Berlin haben ebenfalls positive Rückmeldungen zur Zufriedenheit der Bürger gebracht und setzen auf moderne Technologien, um den Service zu verbessern. Laut einer Studie des Instituts für Stadtforschung und Strukturpolitik ist der digitale Zugang zu Dienstleistungen ein entscheidender Faktor für die Bürgerzufriedenheit.

Die Einführungen von mehr Online-Diensten wie der elektronischen Wohnsitzan-, ab- und ummeldung sind Teil einer umfassenden Strategie. Diese Strategie umfasst auch Schulungen für die Mitarbeiter, um sicherzustellen, dass sowohl digitale als auch traditionelle Dienstleistungen von hoher Qualität sind. Hierbei ist eine ständige Anpassung und Analyse der Bedürfnisse der Bürger notwendig, um die Verwaltungsangebote fortlaufend zu optimieren.

Aktuelle Statistiken zur Bürgerzufriedenheit

Laut dem „E-Government Monitor 2023“ gaben etwa 67 Prozent der Bürger in Deutschland an, dass sie mit den digitalen Angeboten ihrer Stadtverwaltung zufrieden sind. Dies zeigt, dass Hamburg im Vergleich zu anderen Städten gut abschneidet und die Bemühungen in der Digitalisierung der Verwaltung voranbringen kann.

Darüber hinaus zeigen aktuelle Umfragen, dass mehr als 80 Prozent der Befragten digitales Feedback für Verwaltungsangebote wünschen. Zunehmend abgegebene Rückmeldungen über digitale Kanäle wie Online-Umfragen oder direkte Plattformen zur Meinungsäußerung deuten auf einen

wachsenden Wunsch nach Interaktion und Mitbestimmung in Verwaltungsangelegenheiten hin.

Letztlich scheint Hamburg auf dem richtigen Weg zu sein, um eine Bürgerzentrum-Orientierung im Rahmen seiner digitalen Transformation zu fördern. Die positiven Rückmeldungen und die Bereitschaft der Bürger, ihre Erfahrungen zu teilen, könnten die Fortsetzung und Ausweitung der digitalen Dienste in der Verwaltung weiter vorantreiben.

Details

Besuchen Sie uns auf: n-ag.de