



CSU – FW-Fraktion

Datum:  
01.06.2023

## **München Digital I Bürgerbeteiligung bei der Digitalisierung und bei der Entwicklung von Formularen**

Antrag Nr. 20-26 / A 03704 von Frau StRin Sabine Bär, Frau StRin Ulrike Grimm, Herrn StR Hans Hammer, Herrn StR Andreas Babor, Herrn StR Leo Agerer vom 09.03.2023, eingegangen am 09.03.2023

Sehr geehrte Damen\* und Herren\*,

nach § 60 Abs. 9 GeschO dürfen sich Anträge ehrenamtlicher Stadtratsmitglieder nur auf Gegenstände beziehen, für deren Erledigung der Stadtrat zuständig ist. In Ihrem Antrag bitten Sie das IT-Referat, bei der Digitalisierung von Formularen frühzeitig Bürgerbeteiligungsverfahren über CONSUL durchzuführen, um eine optimale Benutzerfreundlichkeit der Formulare zu erreichen. Dies betrifft damit eine laufende Angelegenheit, deren Besorgung nach Art. 37 Abs. 1 GO und § 22 GeschO dem Oberbürgermeister obliegt. Eine beschlussmäßige Behandlung der Angelegenheit im Stadtrat ist daher rechtlich nicht möglich.

Zu Ihrem Antrag vom 09.03.2023 teile ich Ihnen Folgendes mit:

Zur Optimierung der Onlinedienste wurden und werden bereits Nutzer\*innenbefragungen über die WerkSTADT durchgeführt. Nähere Informationen finden Sie auf München.Digital.Erleben, unter <https://muenchen.digital/blog/werkstadt/>.

Diese Beteiligungsformate werden ab 2023 sukzessive ausgeweitet.

Bei der Konzeption und Entwicklung der Onlinedienste wird bereits jetzt das Thema Nutzungszentrierung als wesentlicher Aspekt berücksichtigt. Zusätzlich werden die Funktionalitäten für die Onlinedienste laufend erweitert, so wurde z. B. die Funktion „Zwischenspeichern“ bereits zur Verfügung gestellt.

Darüber hinaus erfolgt in den Fachreferaten eine kontinuierliche Auswertung der Onlineformularfeedbacks durch die Fachbereiche für eine stetige Verbesserung der Dienste.

Im KVR wurde eine Customer Journey Analyse 2023 durchgeführt. Hierbei wurden Nutzer\*innen zu den Themen Zufriedenheit der Kund\*innen mit den Ende-zu-Ende Prozessen, den Bekanntheitsgrad der Onlineangebote im KVR und zu den Möglichkeiten für die Verbesserung der Ende-zu-Ende Prozesse befragt und es wurden daraus Maßnahmen abgeleitet.

Bereits 2020 wurde auch im KVR eine Customer Journey Analyse 2020 bezüglich des Webauftritts, Auffindbarkeit Onlinedienste, Ausbau der digitalen Zugangskanäle (Hintergrund Corona und Vermeidung von Vor-Ort-Terminen) durchgeführt. Hieraus entstanden u. a. die Kontaktformulare als zentrales Ergebnis. Diese sind bereits umgesetzt und stehen den Bürger\*innen zur Verfügung.

Auch bei der übergreifenden Weiterentwicklung des digitalen Bürgerservice im Rahmen des Programms „München Portal der Zukunft“ werden Nutzer\*innen konsequent beteiligt. So wurden bei der Anforderungserhebung bereits Interviews sowie eine Umfrage durchgeführt, um den Bedürfnissen der Bürger\*innen besser zu entsprechen. Im weiteren Verlauf des Projekts werden dann auch Entwürfe und Lösungen mithilfe von Nutzer\*innentests auf Ihre Verständlichkeit und Bedienbarkeit geprüft.

In Ihrem Antrag schlagen Sie die Nutzung der Beteiligungsplattform Consul für die nutzerzentrierte Entwicklung von Online-Diensten vor. Diese Plattform ist allerdings für diese Art von Nutzer\*innenbeteiligung technisch nicht geeignet, da Consul im Rahmen von Projekten zu Vorhaben und Planungen der Stadtgestaltung eingesetzt wird.

Grundsätzlich ist weiterhin zu erwähnen, dass wir eine kontinuierliche Zufriedenheit mit den Onlinediensten von über 80 % aufweisen können. Dies wird uns über unser Feedbackformular kontinuierlich von den Bürger\*innen zurückgemeldet.

Um Kenntnisnahme von den vorstehenden Ausführungen wird gebeten. Wir gehen davon aus, dass die Angelegenheit damit abgeschlossen ist.

Mit freundlichen Grüßen

gez.

Dr. Laura Dornheim  
IT-Referentin