



ANFRAGE FDP-Gemeinderatsfraktion	Vorlage Nr.:	2020/0120
Evaluation Digitales Bürgerbüro		

Gremium	Termin	TOP	ö	nö
Gemeinderat	24.03.2020	46	x	

1. Welche erhobenen Zahlen über die bisherige Nutzung des digitalen Bürgerbüros bestehen nach über neun Monaten der Einführung?
2. Wird das Bürgerbüro von allen Gesellschaftsgruppen gleichermaßen aufgesucht?
3. Stellt das digitale Bürgerbüro einen wirklichen Mehrwert im Vergleich zur Erledigung von Online-Services von zu Hause aus dar?
4. Können Diskretion und Datenschutz für die Bürgerinnen und Bürger ausreichend gewährleistet werden?
5. Welche Rückmeldungen und Bewertungen gibt es bisher seitens der Bürgerinnen und Bürger (auch bezüglich des Wegfalls eines direkten Ansprechpartners bei individuellen Rückfragen, Verständnisproblemen etc. vor Ort)?

Sachverhalt / Begründung:

Nach über neun Monaten der Einführung des digitalen Bürgerbüros muss ein erstes Resümee gezogen werden. Das digitale Bürgerbüro im Karlsruher Rathaus wurde als großer Fortschritt in Richtung mehr Service für die Einwohnerinnen und Einwohner mit mehr Effizienz, Nutzerfreundlichkeit und Innovation beworben.

Jedoch weist es einige Mängel auf, die den Anforderungen eines bürgerfreundlichen Services nicht gerecht werden. Der Datenschutz und die Diskretion jedes einzelnen Bürgers müssen beim Eintragen sensibler Daten stets gewährleistet sein und dürfen nicht durch offene Kabinen eingeschränkt werden. Zudem ist derzeit eine Bewertung lediglich mit dem Button „prima“ auf dem Umfrageterminal möglich, sodass die Evaluationsergebnisse nicht aussagekräftig sind.

Aufgrund der bestehenden Defizite sollten daher einige Fragen geklärt werden. Die FDP-Fraktion möchte gerne einen Einblick haben, wie hoch die bisherigen Nutzerzahlen des digitalen Bürgerbüros sind und ob z.B. auch ältere Einwohnerinnen und Einwohner und Menschen mit Migrationshintergrund dieses ohne Ansprechpartnerin und Ansprechpartner wahrnehmen. Zudem besteht die Frage, ob das neu geschaffene Bürgerbüro einen wirklichen Mehrwert bietet oder ob viele Services auch von zu Hause aus problemlos möglich sind und wären. Des Weiteren möchte die FDP-Fraktion gerne wissen, welche generellen Rückmeldungen von den Bürgerinnen und Bürgern an die Stadt herangetragen wurden.

Unterzeichnet von:
Tom Høyem
Thomas H. Hock
Annette Böringer
Karl-Heinz Jooß