Bielefeld

Mobiler Bürgerservice

[19.12.2013] Bürgerdienste im Taschenformat bietet die Stadt Bielefeld an. Eine kostenlose App informiert über die Serviceangebote der Verwaltung, hilft bei der Parkplatzsuche, kennt Müllabfuhrtermine und beinhaltet eine digitale Meckerecke.

Zusätzlich zur mobilen Version der Bielefelder Website bietet die Stadt jetzt auch eine App für Smartphones an. Die Stadtverwaltung reagiert damit auf eine Nachfrage- und Erwartungshaltung, die sich mittlerweile in der digitalen Kommunikation etabliert hat.

Der Name ist Programm

Die kostenlose App heißt nicht ohne Grund Bielefeld BürgerService: Sie erschließt die Bürgerdienste der Stadtverwaltung auch von unterwegs aus. „Wir wollen mit diesem zeitgemäßen Angebot noch näher an unsere Bürger herankommen. Das führt im Idealfall dazu, dass der Bürger mit Sparmaßnahmen einhergehende Leistungseinschränkungen gar nicht erst wahrnimmt“, erklärt Oberbürgermeister Pit Clausen. „Dank des Technikeinsatzes kann auf unser komplettes Serviceangebot mit Leistungsbeschreibungen und Informationen zu notwendigen Unterlagen, Gebühren oder Bearbeitungszeiten schnell zugegriffen werden“, skizziert er das Herzstück der Verwaltungs-App – die Rubrik Bürgerservice. Dort erhält der Nutzer einen schnellen Überblick über den Leistungskatalog des D115-Verbunds und der EU-Dienstleistungsrichtlinie (EU-DLR). Von der Abfallentsorgung bis hin zur Zweitwohnsitzsteuer sind die 100 am stärksten nachgefragten Services hinterlegt. Auf diese Weise wird die Beziehung zwischen Stadt und Bürger neu aufgestellt, denn das mobile Anliegen-Management klärt bereits im Frühstadium wichtige Fragen etwa zur Zuständigkeit oder Erreichbarkeit. Dieser vorgelagerte Behördenschalter im Internet erübrigt manchen Behördengang.
Die Bielefeld BürgerService-App kann über die QR-Codes auf der städtischen Website aufgerufen oder direkt über den iTunes oder Google Play Store heruntergeladen werden. Dass die App gut ankommt, zeigen die Download-Zahlen. In den ersten drei Monaten, bis Anfang Oktober 2013, wurde die App knapp 1.350-mal über den iTunes Store und 1.320-mal über den Google Play Store bezogen. Die mobile Applikation hat das Presseamt in Zusammenarbeit mit seinem langjährigen Hostingprovider IT-On.NET und der Firma arvatis media realisiert. Die beiden Düsseldorfer IT-Spezialisten haben gemeinsam an Konzeption und Umsetzung gearbeitet.

Umsetzung nicht ohne Hürden

Gut ein halbes Jahr dauerte es, die App zu realisieren. Bis die erste Version im Februar 2013 fertig war, gab es einige Herausforderungen zu meistern. Die App sollte schließlich auf allen gängigen Smartphones funktionieren. Für Programmierung und Design war arvatis media zuständig. Aufwändig war es, die App für die Betriebssysteme iOS und Android mit diversen Versionen zu programmieren. „Mit einem speziellen Tool haben wir diesen Aufwand jedoch so gering wie möglich gehalten“, sagt Joachim Drügg, Geschäftsführer von arvatis media. Anschließend fanden viele Testphasen mit unterschiedlichen Geräten statt. So mussten beispielsweise variierende Bildschirmauflösungen berücksichtigt werden. IT-On.NET hat die Inhalte der Bielefelder Website für Mobilgeräte aufbereitet. Dafür hat das Unternehmen eine Schnittstelle als Anbindung zur App eingerichtet. Sie versorgt die mobile Applikation mit Daten aus dem

Internet. Roland Kimmelmann, Projektleiter bei IT-On.NET: „Inhalte und Daten sollten in der App benutzerfreundlich dargestellt werden, damit sie den Bedürfnissen der Bürger gerecht werden.“ Neben dem Bürgerservice und bereits bestehenden Menüs der städtischen Homepage wurden für die App aber auch neue, eigenständige Features entwickelt. In der GPS-gestützten Anwendung „Parkplätze“ erhält der Nutzer einen Überblick über die Parkhäuser und -plätze in seiner Nähe. Dazu werden eine Kartenansicht und der jeweils aktuelle Auslastungsstand angezeigt. Die Entwickler mussten hierfür gängige Kartendienste in die BürgerService-App einbinden.
Ein weiterer Service mit echtem Mehrwert ist das Modul „Abfallkalender“. Hier kann nach den Abfuhrterminen für jede beliebige Straße und Hausnummer gesucht werden. Ausgegeben wird eine adressgenaue Ergebnisliste für die nächsten drei Monate. Das für Herbst 2013 geplante Update der App soll einen so genannten Push-Dienst beinhalten, der Terminerinnerungen verschickt.
Neu ist das Angebot „Oft nachgefragt“. Anhand der auf bielefeld.de und über Suchmaschinen im Internet eingegebenen Suchbegriffe wird ausgewertet, was die User am meisten bewegt. Diese Rangliste wird über die interne Statistikauswertung ermittelt. Sie wechselt je nach Eingabehäufigkeit und wird entsprechend aktualisiert.

Geschäft auf Gegenseitigkeit

Ein Geschäft auf Gegenseitigkeit verspricht sich die Kommune von der neuen digitalen Meckerecke. In dem Mängelmelder sind drei Kategorien voreingestellt: Bürgerservice, Umwelt und Verkehr. Wo immer der Bürger auf Mängel, Schäden, Unordnung oder sonstige Missstände im Stadtbild trifft, kann er diese vor Ort beschreiben, aus der Anwendung heraus fotografieren und direkt an die Behörde weiterleiten. Bei aktiviertem GPS wird der jeweilige Standort automatisch ermittelt und mitgeschickt. Nach einer ersten Auswertung sind seit dem Start Ende Juni bis Anfang Oktober dieses Jahres fast 60 Mitteilungen über die Bielefeld-App eingegangen. Gemeldet wurden vor allem Mängel aus dem öffentlichen Raum wie Schlaglöcher, Überwuchs und wilde Müllkippen, aber auch defekte Straßenbeleuchtungen. Die Beweisfotos werden zur Veranschaulichung häufig mitgesendet, was die interne Schadensbeurteilung erleichtert. Bielefelds Oberbürgermeister Clausen ist mit dem bisherigen Feedback auf das interaktive Angebot sehr zufrieden: „Eine klassische Win-win-Situation, wenn Bürger und Verwaltung auf diese Art zusammenarbeiten. Wir erhalten Kenntnis von Missständen ohne eigenen Aufwand und der Bürger kann sich sicher sein, dass sein Engagement zu Ergebnissen führt.“

()

Dieser Beitrag ist in der Dezember-Ausgabe von Kommune21 im Schwerpunkt Social Media erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Social Media, Bielefeld, Apps, IT-On.NET, arvatis media