Bielefeld

Serviceportal stark nachgefragt

[03.07.2023] Das Serviceportal der Stadt Bielefeld hat seine Einführungsphase erfolgreich überstanden und geht in den Regelbetrieb. Bei den Nutzerinnen und Nutzern kommt es an: Über eine Million Zugriffe wurden verzeichnet. Das User-Feedback fließt in die (Weiter-)Entwicklung des Portals ein.

Einen Bewohnerparkausweis beantragen, den Hund anmelden oder standesamtliche Urkunden einholen: Seit November 2021 können Bielefelderinnen und Bielefelder solche Verwaltungsangelegenheiten über das Serviceportal der Stadt erledigen (wir berichteten). Dieses ist nach dem erfolgreichen Ende der Einführungsphase inzwischen in den Regelbetrieb übergegangen. Die Einführung des Serviceportals wurde im Rahmen der Digitalen Modellregion OWL vom Land NRW gefördert. Die technische Plattform stellt regio iT zur Verfügung. Zum Projektabschluss ging ein umfassender Bericht an die Bezirksregierung Detmold. Im Serviceportal stehen alle Dienstleistungen der Stadtverwaltung bereit. Von den derzeit insgesamt 330 Dienstleistungen können 140 online erledigt werden. Mit Einführung des Serviceportals ist das Angebot der Online-Dienstleistungen ebenfalls erweitert worden, berichtet die Stadt. Nun ließen sich unter anderem auch Besuchertagesausweise, Liegenschaftskarten und Anmeldungen zur Jäger- oder Fischerprüfung komplett digital beantragen.

Optimierung anhand des User-Verhaltens

Das Serviceportal wird gut angenommen – inzwischen verzeichnet es mehr als eine Million Besuche. Die Auswertung der Nutzerzugriffe zeigt unter anderem, dass zwei Drittel der Aufrufe über mobile Endgeräte erfolgen. „Das Design des Serviceportals ist vollständig responsiv gestaltet. Auch die Barrierefreiheit wurde umgesetzt“, erklärt Projektleiter Stefan Thias. Da das Nutzerverhalten im Projekt laufend evaluiert wurde, konnten zahlreiche Optimierungen vorgenommen werden. Diese Vorgehensweise soll auch im Regelbetrieb fortgeführt werden, so Thias. Zudem haben Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit über verschiedene Kanäle Feedback zum Serviceportal abzugeben.
Rainer Vidal, Leiter des DigitalBüros OWL, hat das Projekt begleitet. Seiner Einschätzung nach kann die Arbeit in Bielefeld „sicherlich als Vorbild auch für andere Kommunen herangezogen werden“. Auch finanziell ist das Projekt eine Punktlandung. Der förderfähige Gesamtbetrag von 966.620 Euro musste nicht in Gänze ausgeschöpft werden. Knapp 1.500 Euro blieben am Ende übrig, denn innerhalb des Projekts konnten mehr Arbeiten in Eigenleistung erbracht werden als zunächst geplant.

(sib)

Stichwörter: CMS | Portale, Bielefeld, Bürgerservice