Österreich

Bürgerportal ist gefragt

[28.11.2013] Bereits zehn Millionen Anfragen sind in diesem Jahr über das Bürgerportal HELP.gv.at der österreichischen Verwaltung bearbeitet worden. Die Zugriffszahlen auf das Serviceangebot haben sich seit 2009 mehr als verdoppelt.

Über den zehnmillionsten Kunden im Jahr 2013 konnte sich Anfang November das Bürgerportal der österreichischen Verwaltung, HELP.gv.at, freuen. Eine derart intensive Inanspruchnahme des Services hat es nach Angaben des österreichischen Bundeskanzleramtes in der Vergangenheit noch nie gegeben. Die Zugriffszahlen hätten sich seit dem Jahr 2009 mehr als verdoppelt; 40 Millionen Seiten würden jährlich aufgerufen. Gezählt werden dabei so genannte Anwendersitzungen, also jene Fälle, in denen sich jemand an HELP.gv.at wendet, eine Information abrufen, ein Formular herunterlädt, einen Antrag stellt oder in anderer Weise eine Dienstleistung der Bundesverwaltung in Anspruch nimmt. Die meisten Anfragen beziehen sich dabei laut Bundeskanzleramt auf Informationen und Anträge im Zusammenhang mit der Geburt eines Kindes. An zweiter Stelle der Hitliste stünden Fragen zur Kfz-Anmeldung, gefolgt von Erbschaftsfragen, Auskünften zum Führerschein, Pensionsproblemen, Aufenthalts- und Visafragen sowie wohnungs- und familienrechtlichen Angelegenheiten. In diesem Jahr sei das Portal zudem mehr als 300.000-mal im Zusammenhang mit den Nationalratswahlen in Österreich und insbesondere für die Bestellung von Wahlkarten in Anspruch genommen worden. Dazu habe mit Sicherheit auch beigetragen, dass die Serviceseiten zum Thema Wahlen neu gestaltet und dabei auf typische Anliegen eingegangen wurde, so das Bundeskanzleramt weiter. Generell habe sich gezeigt, dass neue und gewissermaßen maßgeschneiderte Angebote besonders intensiv in Anspruch genommen würden. Dies betreffe auch scheinbar unbedeutende Verwaltungsbereiche, wie ein Beispiel zeige: Eine für ganz Österreich flächendeckende Information über die Zeiten, in denen in den einzelnen Gemeinden am Wochenende das Rasenmähen erlaubt ist, wurde besonders stark nachgefragt.

(bs)

Stichwörter: CMS | Portale, Bürgerservice, Österreich, International