

Anfrage Bündnis 90 / Die Grünen zur Sitzung des Digitalisierungsausschusses am 18.02.2021

Frage:

Wie viele Nutzerinnen und Nutzer interagieren mit Hilfe dieser App mit der Verwaltung?

Zusatzfrage:

Wann ist hier das nächste Release geplant, was die Kritiken und Verbesserungsvorschläge begutachtet sowie die genannten Bugs löst?

Die BürgerServiceApp ist eine inhaltliche Entwicklung des Presseamtes und wurde umgesetzt mit technischer Unterstützung des Providers der bielefeld.de. Die App kann seit April 2013 genutzt werden. Im Laufe der Jahre sind immer Anpassungen vorgenommen worden. Die Redaktion wird von der Mitarbeiterin übernommen, die auch die bielefeld.de pflegt. Die App ist so angelegt worden, dass die redaktionellen Inhalte über das CMS der bielefeld.de gesteuert werden können und Doppelpflege nicht notwendig ist. Im Newsbereich oder in der Rubrik „Oft nachgefragt“ können aber auch in der App Anpassungen erfolgen.

Derzeit wird die App von 5.800 aktiven Geräten genutzt, so die Angaben von Google (Android). Apple (iOS) meldet aktuell für das Jahr 2020 1.930 Downloads, für 2019 1.750 Downloads.

Der Abfallkalender ist direkt mit der Anwendung des Umweltbetriebes verknüpft.

Es gibt derzeit etwa 13.250 aktive Abos für Benachrichtigungen für den Abfallkalender.

In einer durchschnittlichen Woche werden rund 8.000 Push-Benachrichtigungen für den Abfallkalender verschickt.

Der Mängelmelder ist direkt mit dem BürgerServiceCenter (BSC) verknüpft. Die weitergeleiteten Mängel werden aus Datenschutzgründen immer nur drei Monate gespeichert. Aufgrund der Erfahrungswerte kann von rund 2.000 Mängelmeldungen pro Jahr über die App ausgegangen werden (Hauptthemen sind Wilder Müll, Falschparker und je nach Jahreszeit Überwuchs auf öffentlichen Flächen, nicht geräumte

Straßen/Geh- und Radwege (Schnee/Eis/Laub). Die Meldungen werden vom BSC unmittelbar an die Fachbereiche weitergeleitet.

Das Presseamt steht vor dem Abschluss der Arbeiten für den Relaunch der bielefeld.de. Anschließend soll mit Nachdruck auch an den grafischen und inhaltlichen Verbesserungen der App gearbeitet werden.

Dabei ist jedoch zu berücksichtigen, dass parallel im Projekt „Serviceportal“ des Amtes 100 an der zentralen Bereitstellung von Online-Diensten gearbeitet wird.