

Digitalisierungsausschuss, 20.04.2021, öffentlich

Im Nachgang zur Sitzung des Digitalisierungsausschusses am 18.02.2021 stellte Bündnis 90/Die Grünen zu Tagesordnungspunkt Ö3.2 „Anfrage Bündnis 90/Die Grünen – Bürgerservice App“ folgende Nachfrage:

„Aus den Bewertungen im Apple- sowie Google PlayStore erkennt man, dass der Abfallkalender die meist verwendete Applikation innerhalb der App ist. Auch aus der Antwort der Verwaltung geht dieser Aspekt hervor. Jedoch scheint in verschiedenen Kombinationen dieses Feature nicht zu funktionieren (erkennbar an negativen Bewertungen in den jeweiligen AppStores). Um die Akzeptanz dieser App zu erhöhen, ist es wichtig, dass dieser Bug schnell behoben wird. Inwieweit werden Rückmeldungen zu diesem Bug und zu anderen Fehlermeldungen und Verbesserungsvorschlägen aus den App Stores bei der Entwicklung der neuen Version berücksichtigt?“

Antwort der Verwaltung:

„Das Presseamt der Stadt Bielefeld als verantwortliche Stelle für die BürgerServiceApp arbeitet bereits jetzt eng mit dem Entwickler der App zusammen, um Fehler schnellstmöglich zu beheben. Neben den Wegen über die Bewertungen in den verschiedenen Appstores melden sich betroffene Bürgerinnen und Bürger auch direkt beim Presseamt, wenn sie auf Schwierigkeiten in der Handhabung der App stoßen.

Diese Schwierigkeiten werden vom Presseamt oder vom Entwickler im direkten Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern gelöst.

Leider ist festzustellen, dass negative Bewertungen in den Appstores trotz der erfolgreichen Hilfe durch das Presseamt nicht immer korrigiert werden.

Natürlich werden die Fehler-Hinweise der Nutzerinnen und Nutzer der App bei neuen Versionen berücksichtigt.“