

Mitteilung zur Nutzung des Serviceportals

Das Serviceportal der Stadt Bielefeld ist seit der Produktivsetzung im November 2021 von 102.953 Personen mit 295.702 Seitenansichten besucht worden. Die Inanspruchnahme von Online-Diensten ist konstant hoch, in November und Dezember jedoch leicht rückläufig gewesen. Neben inhaltlichen und saisonalen Aspekten, die bereits in den Vorjahren den Dezember als umsatzschwächeren Monat auszeichneten, erhalten wir Rückmeldungen, dass die Anmeldung am Servicekonto.NRW - obgleich diese lediglich mit dem Vertrauensniveau „niedrig“, sprich mit Benutzernamen und Passwort, vorgesehen ist - als Hemmnis angesehen wird und in einzelnen Fällen dazu führt, dass ein Online-Dienst nicht in Anspruch genommen wird.

Als Modellkommune der Digitalen Modellregionen in NRW hat sich die Stadt Bielefeld dafür entschieden, das im Auftrag des Ministeriums für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie des Landes NRW zentral bereitgestellte, interoperable Servicekonto.NRW für das eigene Serviceportal vorzusehen und durch das Einbringen von Feedback sowie identifizierten Optimierungspotentialen aktiv zu unterstützen. Mit der fortschreitenden Umsetzung des OZG wird dieses bei immer mehr Verwaltungsdienstleistungen an verschiedenen Stellen zum Einsatz kommen. Ziel und Wunsch ist es, dass das Servicekonto.NRW perspektivisch eine bekannte Konstante für Verwaltungsdienste sein wird, dass auch die dahinterliegenden Prozesse weiter optimiert werden und dass die Mehrwerte für die Nutzerinnen und Nutzer spürbar werden.

Die Stadt Bielefeld arbeitet an einer fortlaufenden Optimierung und Ausweitung des Bielefelder Online-Angebotes sowie an einem erweiterten Marketing zu den eigenen Online-Diensten, um den digitalen Zugangskanal zu Verwaltungsleistungen weiter zu stärken und dessen Nutzung für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen noch eingängiger zu gestalten.