



Stadt Bielefeld
Serviceportal

DIGITALES
NÖRDRHEIN-WESTFALEN
MODELLREGION OWL

gefördert durch:
Ministerium für Heimat, Kommunales,
Bau und Digitalisierung
des Landes Nordrhein-Westfalen



Abschluss des Projekts „Einführung Serviceportal“

07.09.2023





Agenda

Überblick zum Projekt
Projektergebnisse
Nutzungseinblicke
Projektabschluss - Ausblick



Agenda

>> **Überblick zum Projekt**
Projektergebnisse
Nutzungseinblicke
Projektabschluss - Ausblick



© Bildagentur PantherMedia / peshkov



Ausgangslage / Vorbereitungsphase

- 2018 - Förderprogramm „Digitale Modellregionen NRW“ gestartet
- 2019 - Vorbereitung des Förderantrages → Projektsteckbrief
- 21.10.2019 - Förderantrag gestellt
- 06.11.2019 - Zuwendungsbescheid erlassen
- 15.11.2019 - Interner Projektauftrag erteilt
- 13.01.2020 - Kick-Off des Projektes



Projektplanung

Arbeitspakete	2020				2021				2022			
	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4
1 Einführungskonzept	■	■										
2 Portal-Design	■	■	■	■								
3 Einführung und Produktivsetzung des Serviceportals			■	■	■	■	■					
4 Aufbau der Infrastruktur			■	■	■	■	■					
5 Einbindung bereits vorhandener Onlinedienste						■	■	■	■	■	■	■
6 Entwicklung und Einbindung weiterer Prozesse			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
7 Einbettung von Verlinkungen						■	■	■	■	■	■	■
8 Erweiterung mit Funktionalitäten des Geoportals	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
9 Onlinebeantragung von Besuchertagesausweisen	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■



Projekttablauf

Arbeitspakete	2020				2021				2022				2023
	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 1
1 Einführungskonzept	■	■											
2 Portal-Design	■	■	■	■	■	■	■	■					
3 Einführung und Produktivsetzung des Serviceportals			■	■	■	■	■	■					
4 Aufbau der Infrastruktur			■	■	■	■	■	■					
5 Einbindung bereits vorhandener Onlinedienste					■	■	■	■	■	■	■	■	
6 Entwicklung und Einbindung weiterer Prozesse		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
7 Einbettung von Verlinkungen					■	■	■	■	■	■	■	■	
8 Erweiterung mit Funktionalitäten des Geoportals	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
9 Onlinebeantragung von Besuchertagesausweisen	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■



Projekttablauf

Arbeitspakete	2020				2021				2022				2023
	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 1
1 Einführungskonzept	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
2 Portal-Design	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
3 Einführung und Produktivsetzung	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
4 Aufbau der Infrastruktur	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
5 Einbindung bereits vorhandener Systeme	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
6 Entwicklung und Einbindung weiterer Funktionen	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
7 Einbettung von Verlinkungen	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
8 Erweiterung mit Funktionalitäten	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
9 Onlinebeantragung von Besuchertickets und Ausweisen	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Erfolgreich abgeschlossen



Projektausgaben

Art	Plan	Ist
Sachausgaben	470.667,62 €	463.665,30 €
Personalausgaben	495.952,50 €	501.522,51 €
Summe	966.620,12 €	965.187,81 €
Abweichung	- €	- 1.432,31 €

Agenda

Überblick zum Projekt

>> Projektergebnisse

Nutzungseinblicke

Projektabschluss - Ausblick



© Bildagentur PantherMedia / pressmaster



Nutzerorientierter, zentraler Zugangspunkt

- Service Design
- Barrierefreiheit nach WCAG 2.1, Konformitätsstufe AA
- Enge Verzahnung mit bielefeld.de und Geo-Diensten
- Zentrale Ansprechpunkte intern wie extern
- Einbindung von Basisdiensten (insb. ePayment, Nutzerkonto)
- 13 neu konzipierte bzw. optimierte Online-Dienste
- Neue Technologien, bspw. geoEDITOR und Chat-Bot



Übertragbare Elemente

- „Lessons learned“ → Dokumentation zum Projekt
- Open-Source basierter geoEDITOR
- Zukunftsorientierte Lösung hinsichtlich Barrierefreiheit und Design eines Serviceportals
- Möglichkeit zur Integration erarbeiteter Ergebnisse in andere Serviceportale
- Optimierung von Fachanwendungen



Agenda

Überblick zum Projekt
Projektergebnisse
>> Nutzungseinblicke
Projektabschluss - Ausblick



© Bildagentur PantherMedia / Andriy Popov



Zahlen, Daten, Fakten

- 02.11.2021 Silent Go Live
- 350 Dienstleistungen mit 145 Online-Diensten
- Zugang zur Online-Terminvereinbarung
- Über 1.200.000 Besuche
- 2,8 Millionen Seitenansichten
- 30.000 Registrierungen



Wann?

- Über 80 % der Besuche finden montags bis freitags und
- über 60 % in der Zeit zwischen 8 und 16 Uhr statt

Wie?

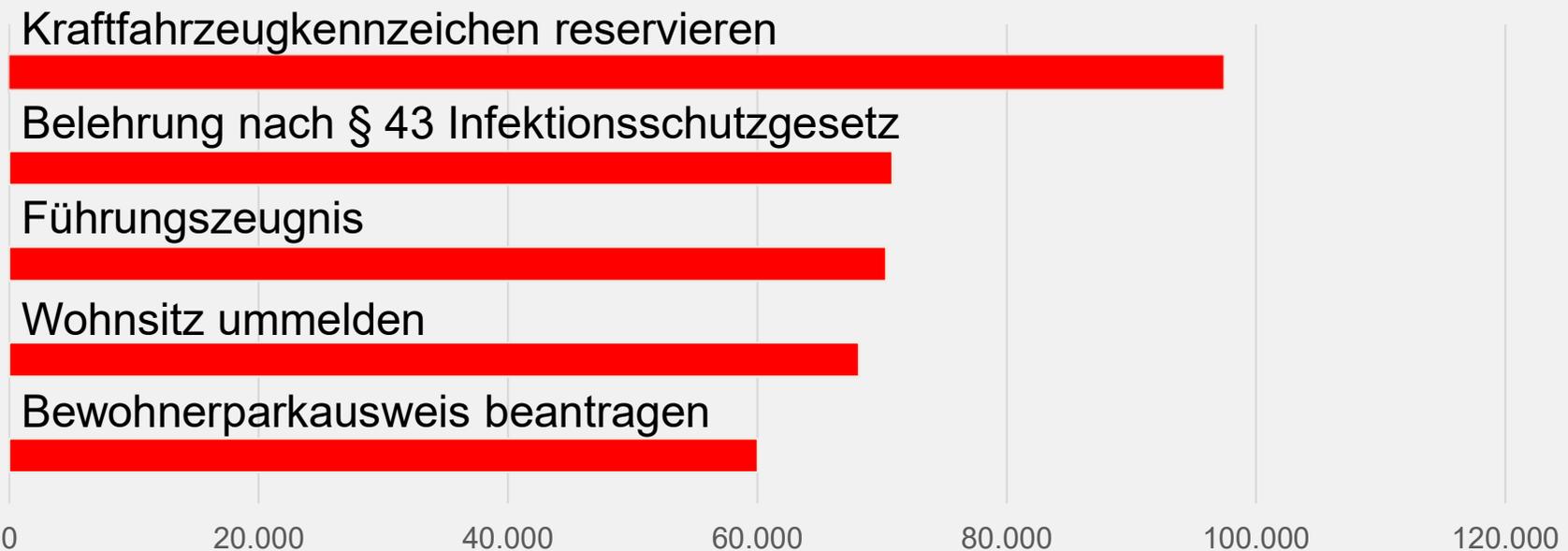
- Mehr als die Hälfte der Aufrufe erfolgen aus Anfragen bei Suchmaschinen
- 38 % als Weiterleitung von anderen Webseiten (davon 80 % über bielefeld.de)
- In 11 % der Fälle erfolgte ein direkter Aufruf von service.bielefeld.de

Womit?

- 67 % der Besuche finden über mobile Endgeräte statt, 33 % über Desktop-PC
- Vorrangig genutzte Betriebssysteme sind iOS, Android und Windows
- Beinahe 80 % der Aufrufe erfolgen über die Browser Safari und Chrome



Top 5 - Besuchte Dienstleistungen





Agenda

Überblick zum Projekt
Projektergebnisse
Nutzungseinblicke
>> Projektabschluss - Ausblick



© Bildagentur PantherMedia / Chris Schäfer



Abschluss des Projektes

- 28.02.2023 - Ende der Projektarbeit
- 26.06.2023 - Entlastung der Projektgruppe
- 28.06.2023 - Übergabe der Abschlussdokumentation
inklusive begleitendem Marketing
- 06.09.2023 - Interner Projektabschluss
- 29.02.2028 - Ende der Zweckbindungsfrist



Ausblick - Was bleibt?

- Elementarer Baustein für eGovernment
- Digitalisierung ist eine Daueraufgabe!
- Laufende Begleitung, Erweiterung und Optimierung
 - Aktuelles Beispiel: Ablösung des Servicekonto.NRW
- Netzwerk und Kommunikation
- Entwicklung und Ausbau eines digitalen Mindsets
- Relevanz von Standardisierung (an zentraler Stelle)



Vielen Dank!

