

10 Monate Klarschiff.HRO

Erfahrungsbericht zur Bürgerbeteiligung
bei der Gestaltung des öffentlichen Raumes

Hansestadt Rostock
Dr. Detlef Neitz

BFPI GmbH
Jörg Schröder

Ausgangspunkt

Melden von Problemen der öffentlichen Infrastruktur



Wer ist der richtige Ansprechpartner?
Ist das Problem schon gemeldet?
Wie lässt sich die Lage beschreiben?
Kann man den Bearbeitungsstatus erfahren?

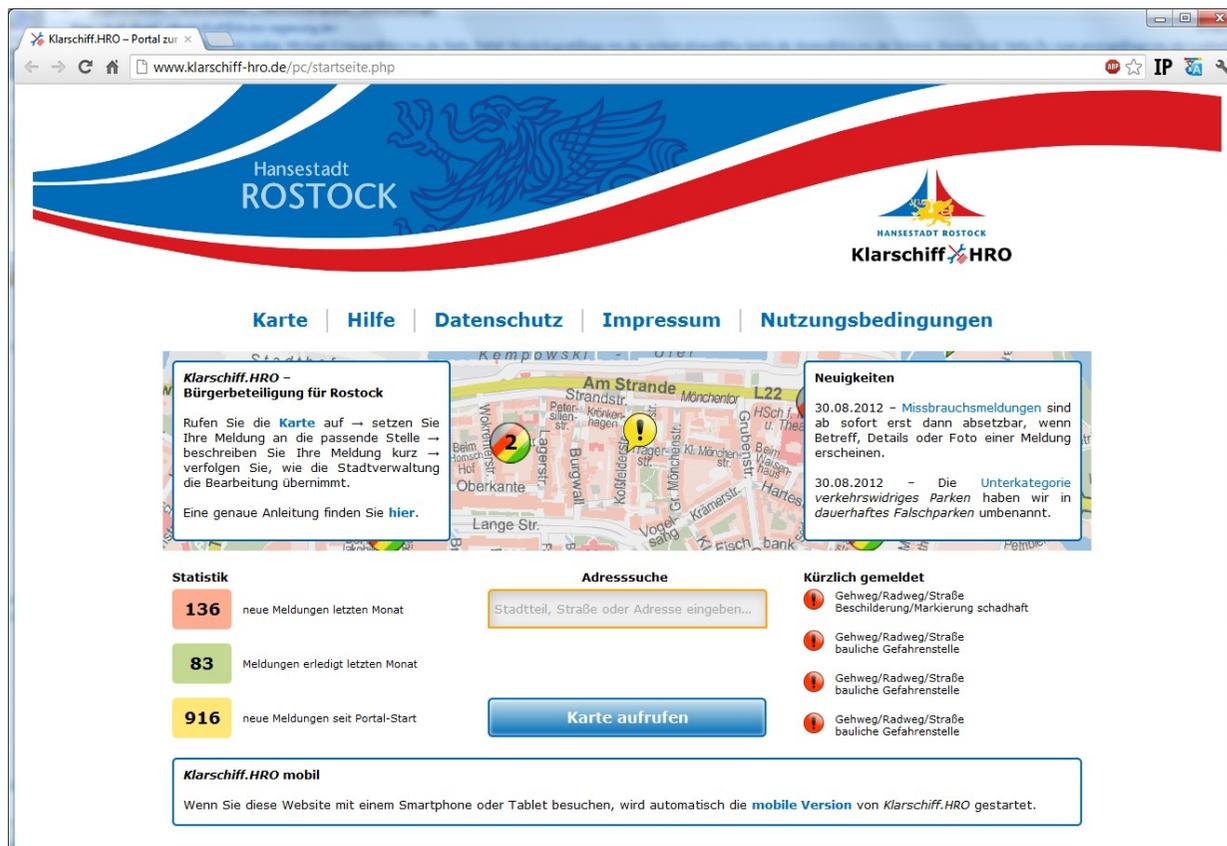


Projektziel

Steigern des Bürgerengagements bei der Gestaltung des lokalen Lebensumfeldes

- Gefühl der virtuellen Gemeinschaft
- Schnelle und einfache Kontaktaufnahme, über das Internet, vom PC oder mobil
- Komfortable Formulierung und Verortung der Meldungen
- Transparenter Überblick über alle Meldungen und Bearbeitungsstatus
- Automatisches Meldungsrouting zum Ansprechpartner in der Verwaltung
- Zeitaufwand für das Management von Meldungen minimieren

Klarschiff.HRO - Startseite



Klarschiff.HRO - Bürgerbeteiligung für Rostock

Rufen Sie die **Karte** auf → setzen Sie Ihre Meldung an die passende Stelle → beschreiben Sie Ihre Meldung kurz → verfolgen Sie, wie die Stadtverwaltung die Bearbeitung übernimmt.
Eine genaue Anleitung finden Sie **hier**.

Neuigkeiten

30.08.2012 - **Misbrauchsmeldungen** sind ab sofort erst dann absetzbar, wenn Betreff, Details oder Foto einer Meldung erscheinen.

30.08.2012 - Die **Unterkategorie verkehrswidriges Parken** haben wir in **dauerhaftes Falschparken** umbenannt.

Statistik

136 neue Meldungen letzten Monat

83 Meldungen erledigt letzten Monat

916 neue Meldungen seit Portal-Start

Adresssuche

Stadtteil, Straße oder Adresse eingeben...

Karte aufrufen

Kürzlich gemeldet

- Gehweg/Radweg/Straße Beschädigung/Markierung schadhaft
- Gehweg/Radweg/Straße bauliche Gefahrenstelle
- Gehweg/Radweg/Straße bauliche Gefahrenstelle
- Gehweg/Radweg/Straße bauliche Gefahrenstelle

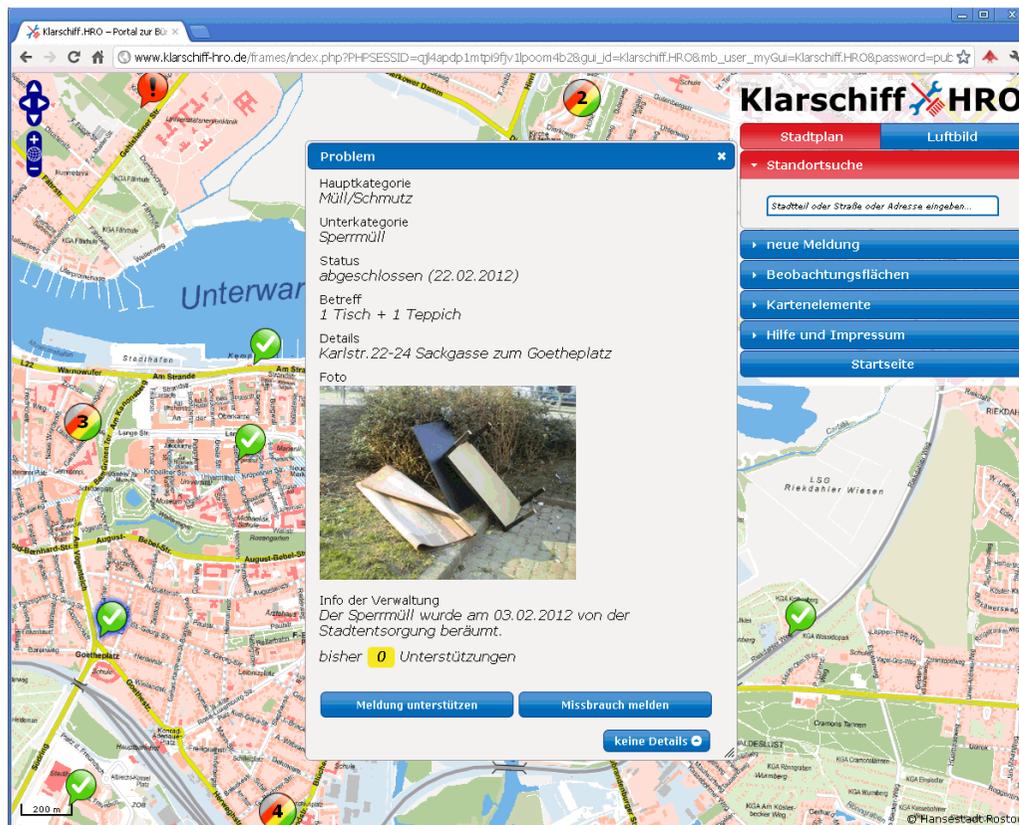
Klarschiff.HRO mobil

Wenn Sie diese Website mit einem Smartphone oder Tablet besuchen, wird automatisch die **mobile Version** von Klarschiff.HRO gestartet.

- Kurzanleitung + Neuigkeiten
- Statistik zu Meldungen
- Kürzlich gemeldete, mit Link
- Fehlertolerante Adresssuche
- Hinweis auf mobilen Client

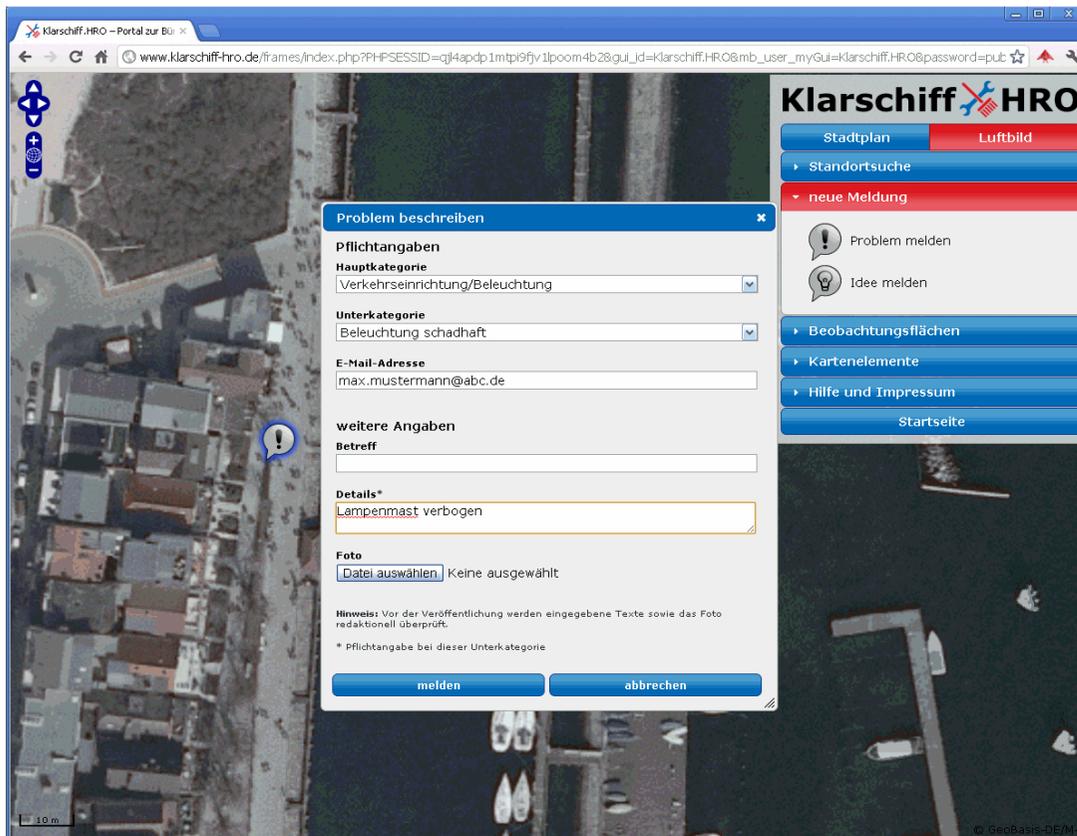


Klarschiff.HRO - Infoabfrage



- Kartensymbol für Probleme o. Ideen
- Bearbeitungsstatus: Symbolfarbe
- Abonnieren von GeoRSS-Feeds mit beliebiger räumlicher (Polygon) und thematischer Eingrenzung (Problem o. Idee, Kategorie)
- Meldungen unterstützen
- Missbrauchsmeldungen

Klarschiff.HRO – Neue Meldung



Klarschiff HRO

Stadtplan Luftbild

Standortsuche

neue Meldung

Problem melden

Idee melden

Beobachtungsflächen

Kartenelemente

Hilfe und Impressum

Startseite

Problem beschreiben

Pflichtangaben

Hauptkategorie
Verkehrseinrichtung/Beleuchtung

Unterkategorie
Beleuchtung schadhaft

E-Mail-Adresse
max.mustermann@abc.de

weitere Angaben

Betreff

Details*
Lampenmast verbogen

Foto
Datei auswählen Keine ausgewählt

Hinweis: Vor der Veröffentlichung werden eingegebene Texte sowie das Foto redaktionell überprüft.
* Pflichtangabe bei dieser Unterkategorie

melden abbrechen

- Lagebestimmung mittels Adresssuche, Navigation in Karte, GPS-Modul des Smartphones
- Auswahl Problem oder Idee
- Auswahl Haupt- und Unterkategorie
- Pflicht- und optionale Eingaben
- Hochladen von Bildern und Zusatzinfos möglich

Klarschiff.HRO – Mobile Version



Browserbasiert auf:

- iPhone
- Android Geräte
- Blackberry

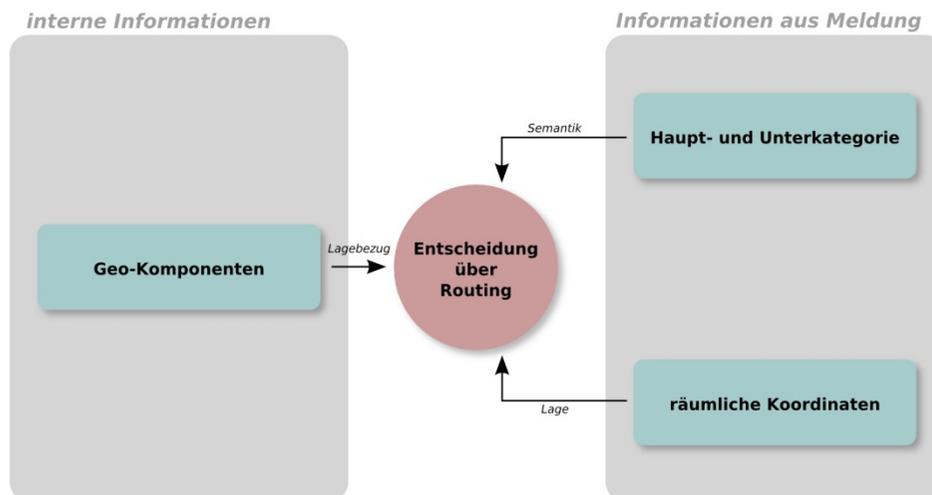


Backend - Managementplattform

- Selbstlernender Zuständigkeitsfinder (Routing der Nachrichten)
- Steuerung des Workflow
- Verknüpfung mit Datenquellen und Kommunikationsdiensten
- Einbindung externer Dienstleister (Stadtentsorgung, Stadtwerke ...)

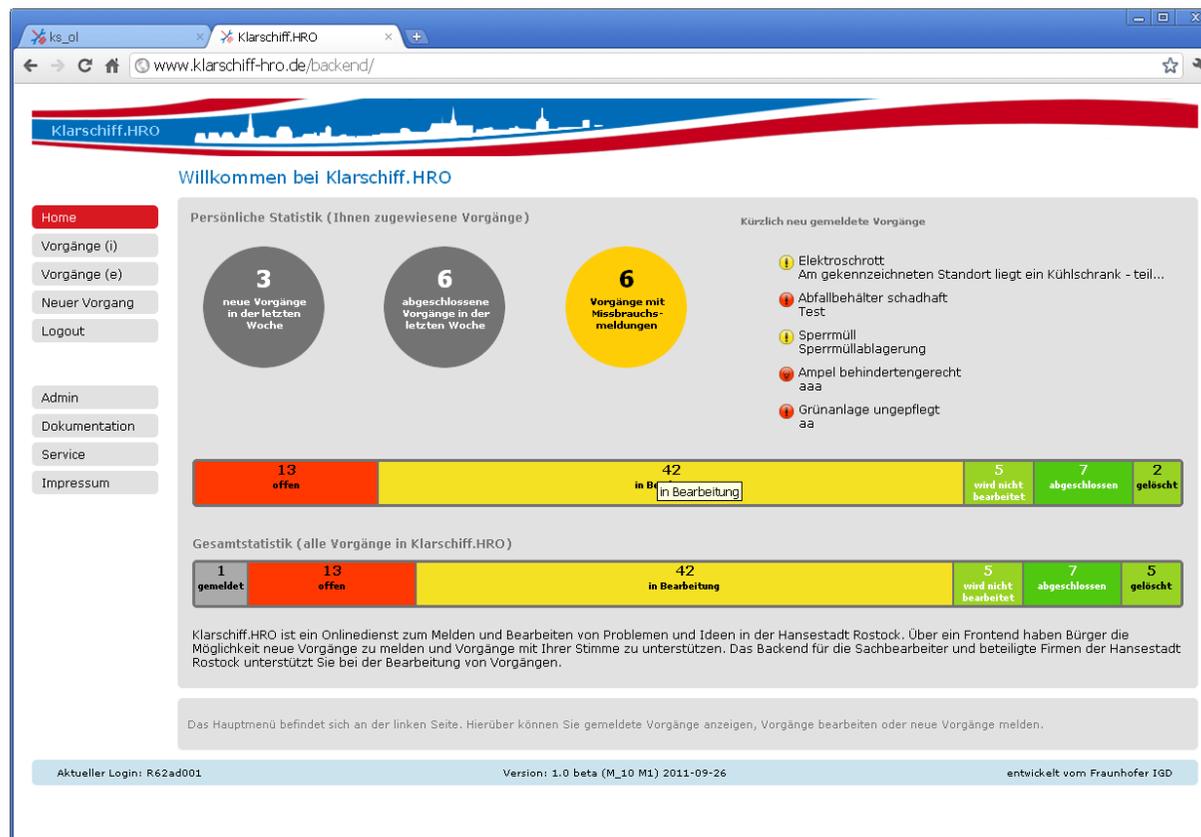
Backend - Zuständigkeitsfinder

Adaptives Routing der Nachrichten:



- Klassifizierung über Haupt- und Unterkategorie
- Verschneiden mit WFS-Layern
 - Bewirtschaftungskataster (Ämter)
 - Grünanlagen
 - Strandflächen
 - Forstflächen
- Entscheidung für zuständige Nutzergruppe

Backend - Startseite



Willkommen bei Klarschiff.HRO

Persönliche Statistik (Ihnen zugewiesene Vorgänge)

3 neue Vorgänge in der letzten Woche	6 abgeschlossene Vorgänge in der letzten Woche	6 Vorgänge mit Missbrauchs- meldungen
---	---	--

Kürzlich neu gemeldete Vorgänge

- ⚠ Elektroschrott
Am gekennzeichneten Standort liegt ein Kühlschrank - teil...
- 🚫 Abfallbehälter schadhaft
Test
- ⚠ Sperrmüll
Sperrmüllablagerung
- 🚫 Ampel behindertengerecht
aaa
- 🚫 Grünanlage ungepflegt
aa

Gesamtstatistik (alle Vorgänge in Klarschiff.HRO)

1 gemeldet	13 offen	42 in Bearbeitung	5 wird nicht bearbeitet	7 abgeschlossen	2 gelöscht
---------------	-------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	---------------

Klarschiff.HRO ist ein Onlinedienst zum Melden und Bearbeiten von Problemen und Ideen in der Hansestadt Rostock. Über ein Frontend haben Bürger die Möglichkeit neue Vorgänge zu melden und Vorgänge mit Ihrer Stimme zu unterstützen. Das Backend für die Sachbearbeiter und beteiligte Firmen der Hansestadt Rostock unterstützt Sie bei der Bearbeitung von Vorgängen.

Das Hauptmenü befindet sich an der linken Seite. Hierüber können Sie gemeldete Vorgänge anzeigen, Vorgänge bearbeiten oder neue Vorgänge melden.

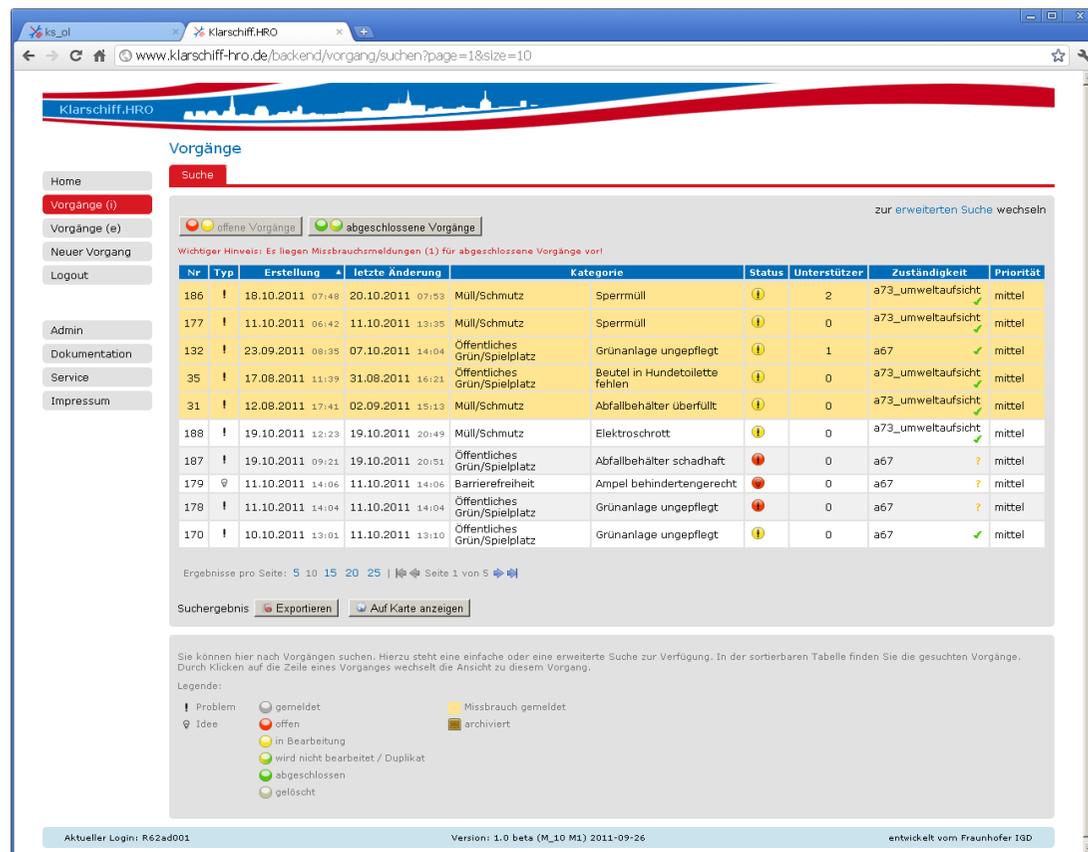
Aktueller Login: R62ad001 Version: 1.0 beta (M_10 M1) 2011-09-26 entwickelt vom Fraunhofer IGD

Startseite:

- Liste der neuesten Meldungen
- Persönliche Statistik
- Gesamtstatistik



Backend - Übersichtsseite



Klarschiff.HRO

Vorgänge

Suche

Home

Vorgänge (1)

Vorgänge (e)

Neuer Vorgang

Logout

Admin

Dokumentation

Service

Impressum

offene Vorgänge

abgeschlossene Vorgänge

zur erweiterten Suche wechseln

Wichtiger Hinweis: Es liegen Missbrauchsmeldungen (1) für abgeschlossene Vorgänge vor!

Nr.	Typ	Erstellung	letzte Änderung	Kategorie	Status	Unterstützer	Zuständigkeit	Priorität
186	!	18.10.2011 07:48	20.10.2011 07:53	Müll/Schmutz Sperrmüll	!	2	a73_umweltaufsicht	mittel
177	!	11.10.2011 06:42	11.10.2011 13:35	Müll/Schmutz Sperrmüll	!	0	a73_umweltaufsicht	mittel
132	!	23.09.2011 08:35	07.10.2011 14:04	Öffentliches Grün/Spielplatz Grünanlage ungepflegt	!	1	a67	mittel
35	!	17.08.2011 11:39	31.08.2011 16:21	Öffentliches Grün/Spielplatz Beutel in Hundetoilette fehlen	!	0	a73_umweltaufsicht	mittel
31	!	12.08.2011 17:41	02.09.2011 15:13	Müll/Schmutz Abfallbehälter überfüllt	!	0	a73_umweltaufsicht	mittel
188	!	19.10.2011 12:23	19.10.2011 20:49	Müll/Schmutz Elektroschrott	!	0	a73_umweltaufsicht	mittel
187	!	19.10.2011 09:21	19.10.2011 20:51	Öffentliches Grün/Spielplatz Abfallbehälter schadhaf	!	0	a67	mittel
179	?	11.10.2011 14:06	11.10.2011 14:06	Barrierefreiheit Ampel behindertengerecht	!	0	a67	mittel
178	!	11.10.2011 14:04	11.10.2011 14:04	Öffentliches Grün/Spielplatz Grünanlage ungepflegt	!	0	a67	mittel
170	!	10.10.2011 13:01	11.10.2011 13:10	Öffentliches Grün/Spielplatz Grünanlage ungepflegt	!	0	a67	mittel

Ergebnisse pro Seite: 5 10 15 20 25 | Seite 1 von 5

Suchergebnis

Sie können hier nach Vorgängen suchen. Hierzu steht eine einfache oder eine erweiterte Suche zur Verfügung. In der sortierbaren Tabelle finden Sie die gesuchten Vorgänge. Durch Klicken auf die Zeile eines Vorganges wechselt die Ansicht zu diesem Vorgang.

Legende:

- ! Problem
- ? Idee
- o gemeldet
- o offen
- o in Bearbeitung
- o wird nicht bearbeitet / Duplikat
- o abgeschlossen
- o gelöscht
- o Missbrauch gemeldet
- o archiviert

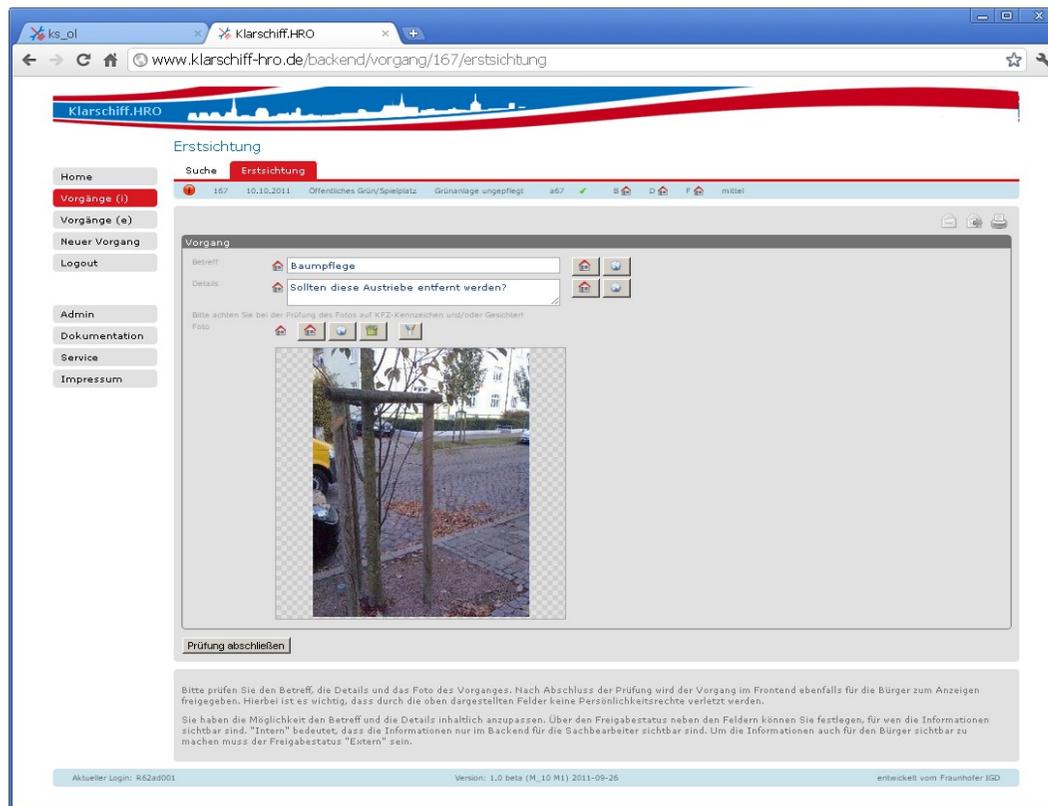
Aktueller Login: R62ad001 | Version: 1.0 beta (M_10 M1) 2011-09-26 | entwickelt vom Fraunhofer IGD

Liste zugeordneter Meldungen:

- Sortierbare Liste
- Lagevisualisierung in der Karte
- Erweiterte Suche
- Exportfunktion in Excel
- Missbrauchsmeldungen werden hervorgehoben



Backend - Redaktionelle Bearbeitung

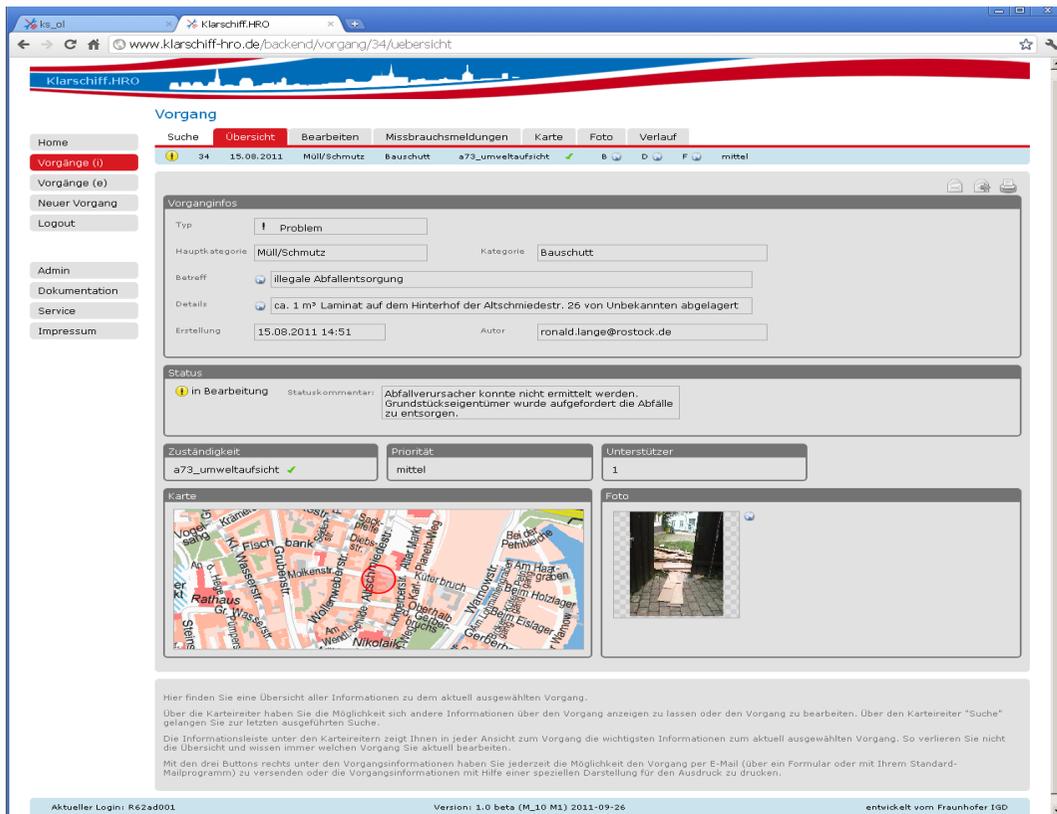


Datenschutz gewährleisten:

- Redaktionelle Bearbeitung:
 - Text in Details und Betreff
 - Bild (Ausschnitte schwärzen)
- Steuern der Veröffentlichung:
 - Freitext und/oder Bild
 - Internet und/oder Intranet



Backend - Vorgangsbearbeitung



The screenshot shows a web browser window with the URL www.klarschiff-hro.de/backend/vorgang/34/uebersicht. The interface includes a navigation menu on the left with options like Home, Vorgänge (0), Neuer Vorgang, Logout, Admin, Dokumentation, Service, and Impressum. The main content area displays details for a case with ID 34, dated 15.08.2011, categorized as 'Müll/Schmutz' and 'Bauschutt'. The case title is 'illegale Abfallentsorgung' and the details mention 'ca. 1 m³ Laminat auf dem Hinterhof der Altschmiedestr. 26 von Unbekannten abgelagert'. The status is 'in Bearbeitung' with a comment: 'Abfallverursacher konnte nicht ermittelt werden. Grundstückseigentümer wurde aufgefordert die Abfälle zu entsorgen.' The priority is 'mittel' and the support level is '1'. A map and a photo of the site are also visible.

Bearbeitung:

- Zuständigkeit
- Status und Kommentar des Amtes
- Vorgangsdaten
- Interne Notizen
- Prioritätseinstufung
- Delegieren an externe Firma
- Meldungen aus anderen Informationswegen einpflegen:
 - Telefongespräch
 - Mail oder Post



Statistik nach 9 Monaten

Seit Beginn des öffentlichen Betriebs am 28.03.2012 bis zum 30.11.2012

Meldungen insgesamt:	1223	
- davon offen:	41	3%
- davon in Bearbeitung:	193	16%
- davon abgeschlossen	927	76%
- davon nicht bearbeitbar:	62	5%
- davon Ideen:	70	6%
- davon Probleme:	1153	94%
Anzahl verschiedener Melder (E-Mail-Adressen)	455	
- davon HRO-intern:	49	11%
- davon externe:	406	89%

Statistik nach 9 Monaten

Meldungsanzahl der 10 häufigsten Melder (E-Mail-Adressen)

1.	140
2.	34
3.	28
4.	25
5.	20
6.	16
7.	15
8.	12
9.	12
10.	10

Themenbereiche der Meldungen

- ~ 37% unzulässige Müllablagerung
- ~ 12% bauliche Gefahrenstellen
- ~ 9% fehlende Wegereinigung oder Wildwuchs auf Wegen
- ~ 6% Probleme oder Ideen bezüglich Beschilderungen oder Markierungen
- ~ 5% überfüllte Abfallbehälter, Mülltonnen oder Container
- ~ 5% Probleme oder Ideen bezüglich Ampeln
- ~ 4% ungepflegte Grünanlagen, verschmutzte Brunnen oder Denkmäler
- ~ 4% verkehrswidriges Parken oder Fahren mit Kfz
- ~ 4% unzulässig abgestellte Altfahrzeuge oder Schrottfahrräder
- ~ 4% Probleme oder Ideen bezüglich Beleuchtung
- ~ 4% Probleme bezüglich Brücken, Tunnel, Treppen, Kanaldeckel
- ...

Beteiligte Ämter

Tiefbauamt

- Hafenanbau
- Beschilderung und Markierung
- Ausstattung
- Beleuchtung
- Brücken, Tunnel, Mauern, Treppen
- ÖPNV
- Straßenaufsicht
- Ampeln

Grünamt

- Grünflächen
- Ausstattung
- Stadtbäume
- Spielplatzservice

Forstamt

Denkmalpflege

Kataster-, Vermessungs- u. Liegenschaftsamt

- Liegenschaften

Tourismuszentrale Rostock + Warnemünde

Umweltamt

- Mülltonnen
- Papierkörbe, Straßenreinigung, Winterdienst
- Umweltaufsicht
- Recycling-Container
- Altfahrzeuge

Ortsamt

- Verkehrsüberwachung

Eigenbetrieb KOE

- Bewirtschaftung Verwaltungsgebäude

Beteiligte Firmen und externe Ämter

Stadtentsorgung Rostock GmbH

- Straßenreinigung und Winterdienst
- Entsorgung

Stadtwerke Rostock AG

- Lichtsignalanlagen
- Straßenlampen

Umweltservice Nord GmbH

- Papier- und Glascontainer

SR Service GmbH

- Elektronikschrott

Eurawasser

- Kanaldeckel

RSAG

- Nahverkehr

Qualitätsmanagement

- Meldungen sollen nicht länger als 3 Tage auf Status „Offen“ (Rot) sein
- Nicht lösbare Probleme und Ideen werden kurz begründet
- Status „In Bearbeitung“ (Gelb) länger als 3 Wochen -> kurze Info der Verwaltung
- Nutzen der Textmakro-Funktion für Meldungen

Ausblick

Modifizierter mobiler Client für Mitarbeiter des kommunalen Ordnungsdienstes

- Authentifizierung der Mitarbeiter
- zusätzliche Meldungskategorien ohne Anzeige in den öffentlichen Frontends
- gleichartige Behandlung im Backend

Projektpartner

Umsetzung

- Konzept: Mitarbeiter der Stadtverwaltung Rostock
- Frontends: WhereGroup GmbH & Co. KG, Bonn
- Backend: Fraunhofer-Institut für Graphische Datenverarbeitung, Rostock

Weiterentwicklung

- BFPI - Büro für praktische Informatik GmbH, Wismar
- WhereGroup GmbH & Co. KG, Bonn

Lizenz, Links und Ansprechpartner

URL:	http://www.klarschiff-hro.de
Lizenz:	Open Source (GNU General Public Licence 3.0)
Demo:	http://demo.klarschiff-hro.de http://demo.klarschiff-hro.de/backend
Sourcecode:	https://github.com/rostock
Ansprechpartner:	Jörg Schröder, BFPI GmbH, schroeder@bfpi.de