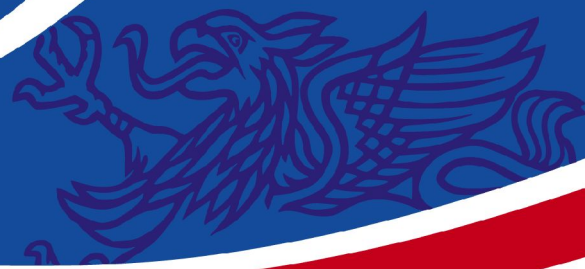


# Klarschiff.HRO

## Internet-Plattform zur aktiven Bürgerbeteiligung

Wherogroup GmbH & Co. KG  
Peter König



# Ausgangspunkt

## Melden von Problemen der öffentlichen Infrastruktur



Wer ist der **richtige Ansprechpartner?**

Ist das Problem **schon gemeldet?**

Wie beschreibe ich die **Lage des Standortes?**

Wie erfahre ich den **Bearbeitungsstatus?**



# Entwicklungsziel(e)



## **Internet-Plattform zur aktiven Bürgerbeteiligung an der Gestaltung des lokalen Lebensumfeldes**

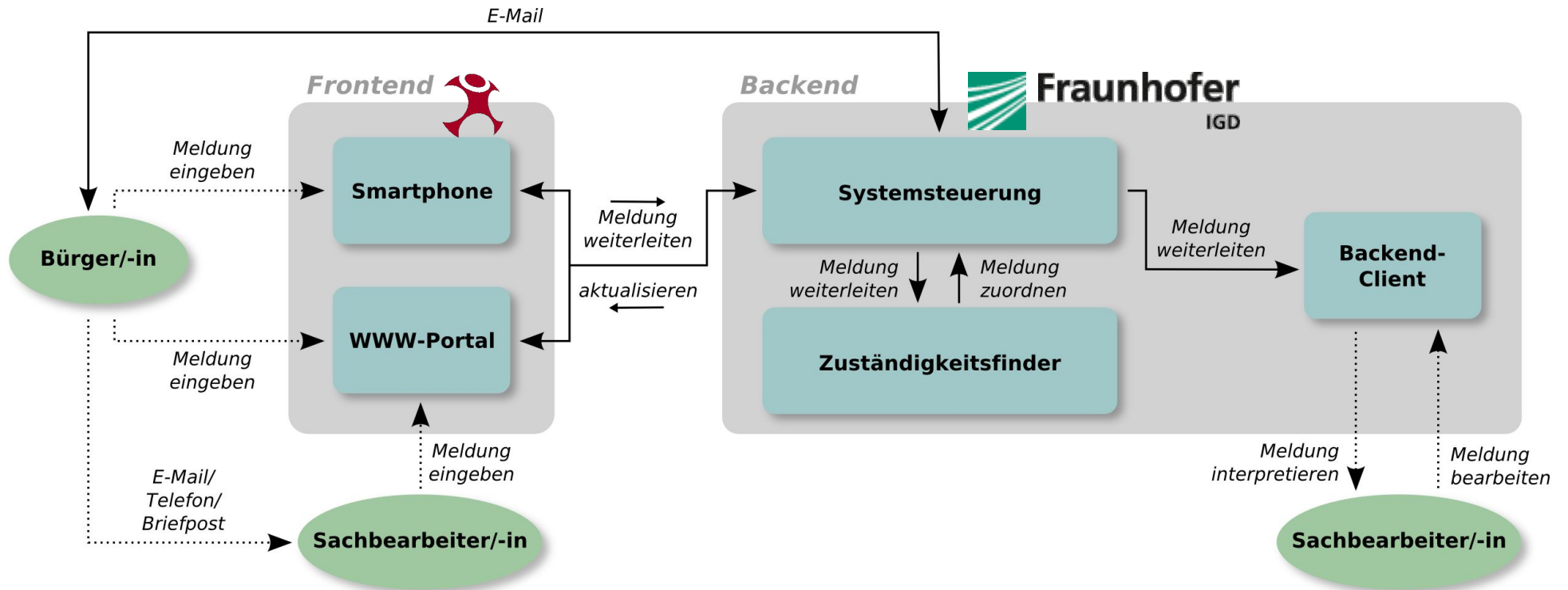
- Schnelle und einfache Kontaktaufnahme über Internet vom PC/Handy
- Komfortable Formulierung und Verortung der Meldungen
- Automatisches Meldungsrouting zu Ansprechpartner der Verwaltung
- Transparenter Überblick über alle Meldungen und Bearbeitungsstatus

# Meldungskategorien

## Meldungen mit schwacher Georeferenzierung

- Illegaler Müll, Autowrack, Graffiti
- defekte Laterne, Ampelanlage, Bank
- umgestürzter Baum, ungepflegte Grünanlage
- Gefahrenstelle auf Gehweg, Schlagloch usw..

# Prozessabläufe

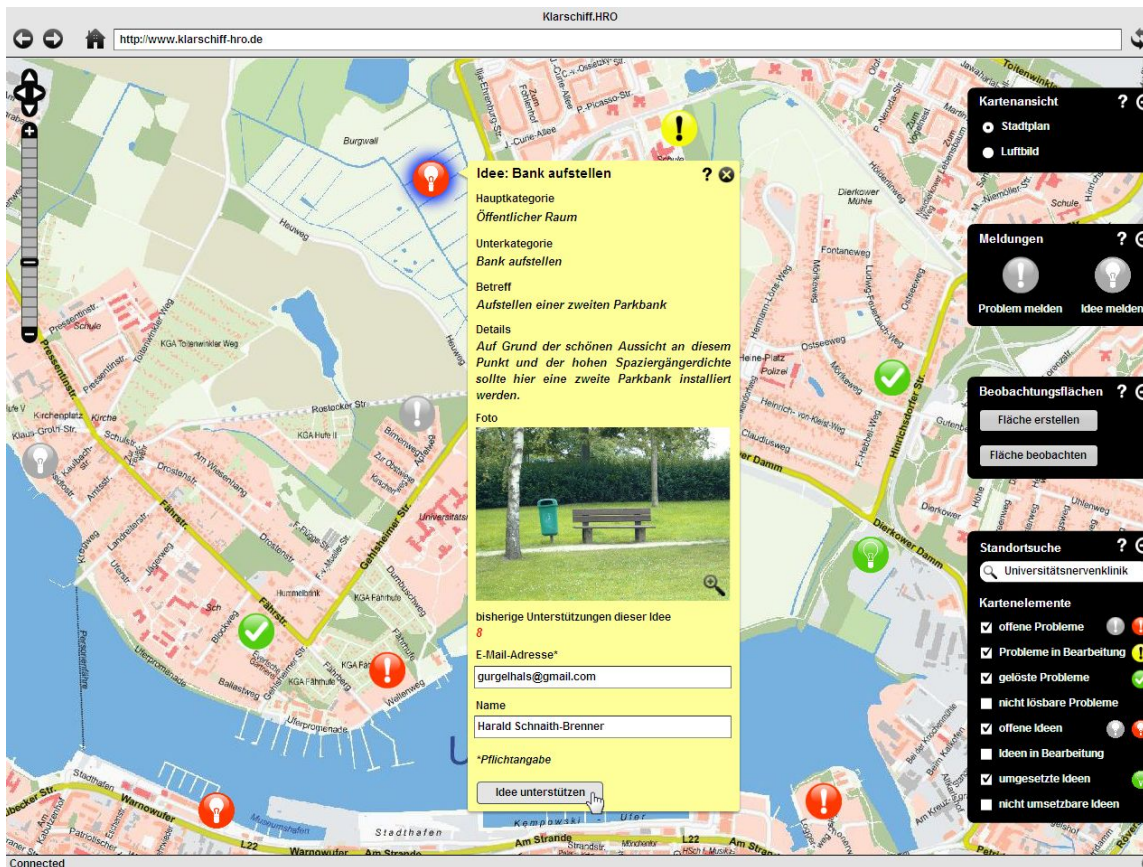


# Bürgerportal - Startseite



- Kurzanleitung (Schritt 1...4)
- Statistik zu Meldungen
- Hinweis auf Mobil-Client
- Standortsuche über Adresse/POI

# Bürgerportal - Infoabfrage



The screenshot displays the Klarschiff.HRO web application interface. It features a map of a city area with several icons: a red exclamation mark for problems, a red lightbulb for ideas, and a green checkmark for resolved issues. A detailed tooltip is open for an idea titled "Idee: Bank aufstellen". The tooltip contains the following information:

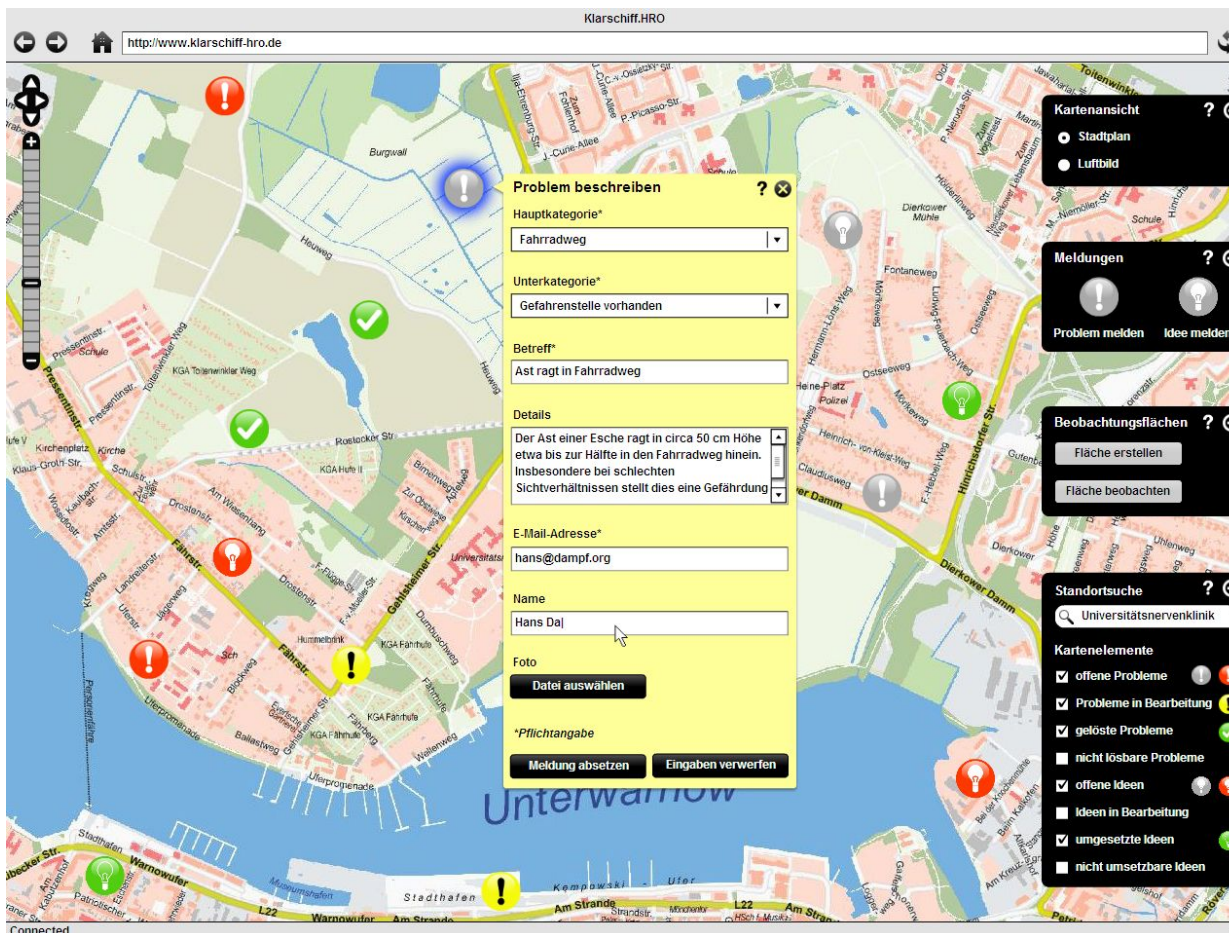
- Idee: Bank aufstellen**
- Hauptkategorie: Öffentlicher Raum
- Unterkategorie: Bank aufstellen
- Betreff: Aufstellen einer zweiten Parkbank
- Details: Auf Grund der schönen Aussicht an diesem Punkt und der hohen Spaziergängerdichte sollte hier eine zweite Parkbank installiert werden.
- Foto: [Image of a park bench]
- bisherige Unterstützungen dieser Idee: 8
- E-Mail-Adresse\*: gurgelhals@gmail.com
- Name: Harald Schnaith-Brenner
- \*Pflichtangabe
- Buttons: Idee unterstützen

On the right side of the map, there are several control panels:

- Kartensicht:** Stadtplan, Luftbild
- Meldungen:** Problem melden, Idee melden
- Beobachtungsflächen:** Fläche erstellen, Fläche beobachten
- Standortsuche:** Universitätsnervenklinik
- Kartenelemente:** offene Probleme, Probleme in Bearbeitung, gelöste Probleme, nicht lösbare Probleme, offene Ideen, Ideen in Bearbeitung, umgesetzte Ideen, nicht umsetzbare Ideen

- **Kartensymbole für Probleme / Ideen**
- **Bearbeitungsstatus: Symbolfarbe**
- **Tooltip mit:**
  - Informationen zur Meldung
  - Link für Zustimmung + Missbrauch
- **Abonnieren von GeoRSS-Feeds mit beliebiger räumlicher (Polygon) und thematischer Eingrenzung**

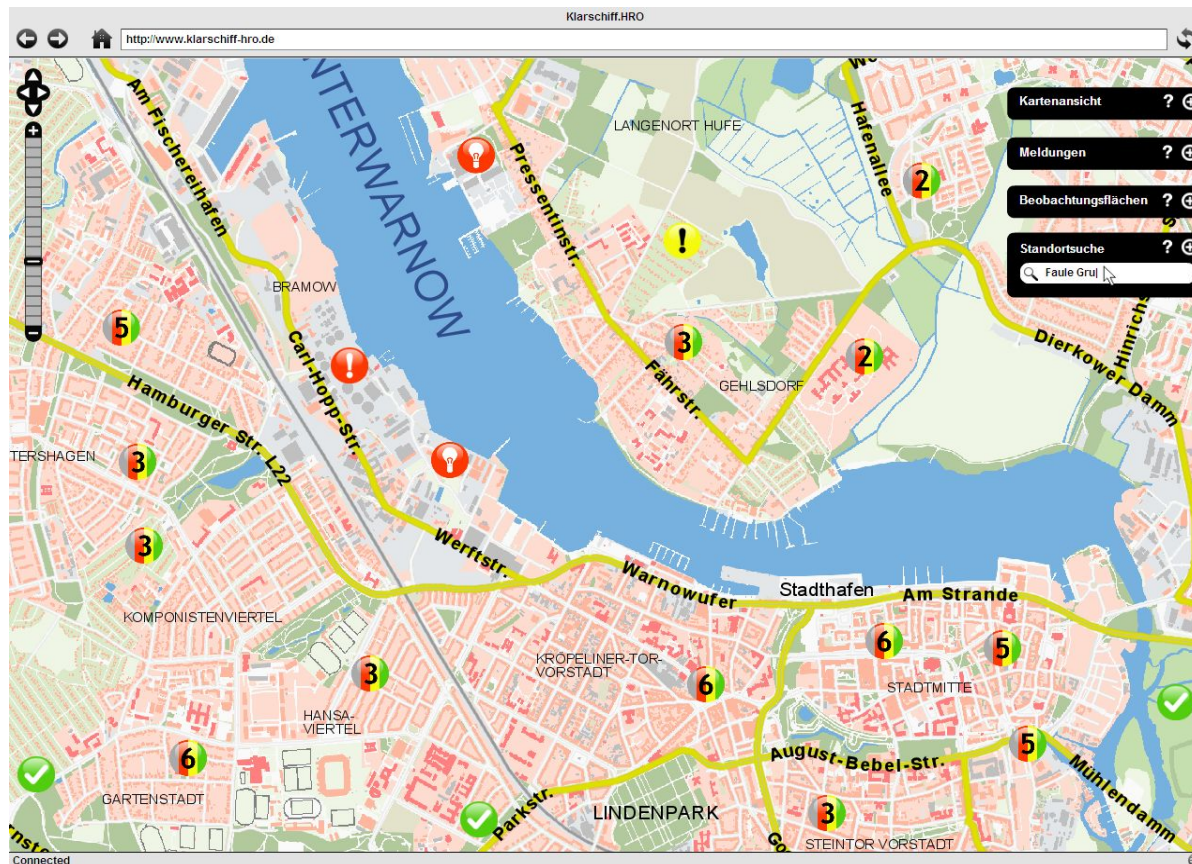
# Bürgerportal - Neue Meldung



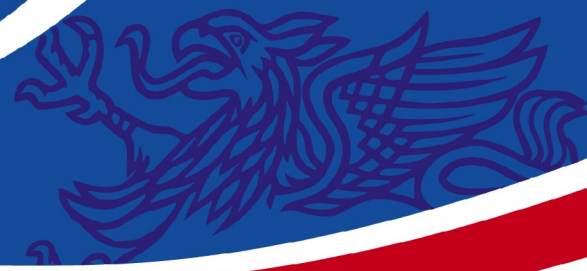
- Koordinaten durch Adress-/ POI- Suche, Navigation in Karte, GPS-Modul in Smartphone
- Auswahl Problem oder Idee
- Auswahl Haupt- und Unterkategorie
- Eingabemaske Pflicht/Option
- Hochladen von Bildern und Zusatzinfos möglich
- Bestätigungsemail



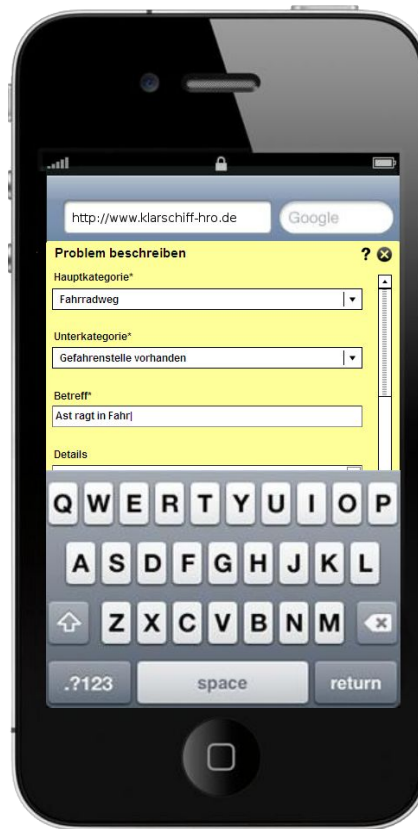
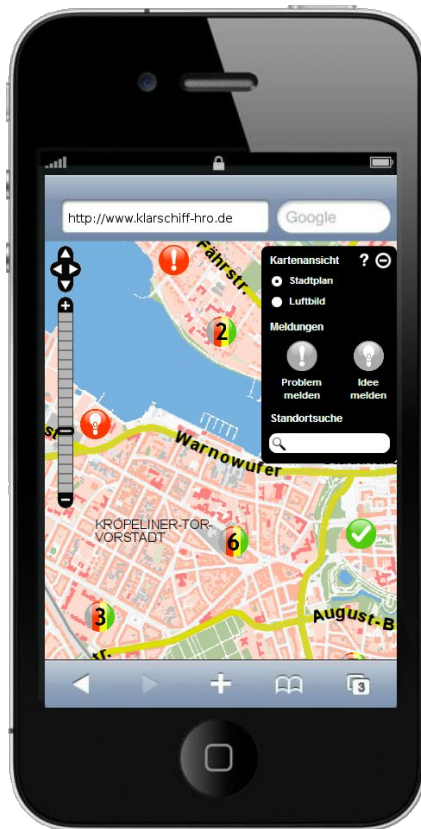
# Generalisierung von Symbolen



- **Automatische Generalisierung von symbolisierten Punktobjekten**
- **Übersicht bei mobilen Endgeräten**



# Mobiler Client für Smartphone



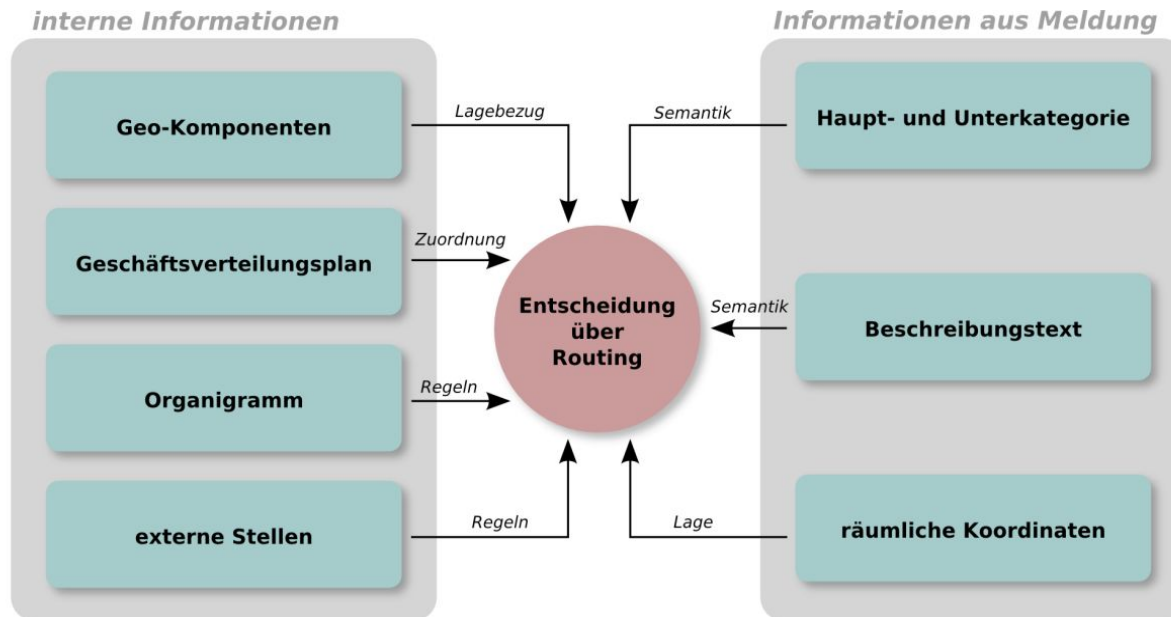
# Backend - Steuerung

## Ablaufsteuerung

- Kommunikation Backend - Frontend
- Generierung von eMail + Kontrolle von Bestätigung / Zustimmung
- Steuerung des Workflow
- Spamfilter
- Nutzer/Rollen Verwaltung mit LDAP Anbindung

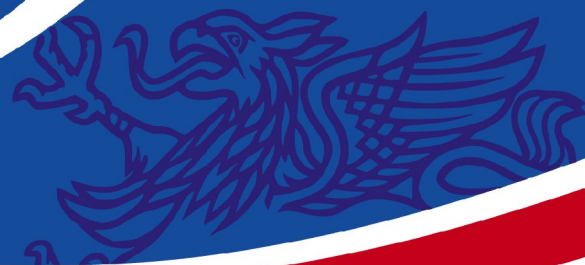


# Backend - Zuständigkeitsfinder



## Modellierbares Routing der Nachrichten mittels:

- **Klassifizierung über Haupt- + Unterkategorie**
- **Term-Matching des Beschreibungstext**
- **Lagebezug der Meldung zu relevanten Objekten**
- **Verschneiden mit Flurkarte**
  - Eigentümer HRO
  - bewirtschaftendes Amt
- **Routingvorschlag** →  
„Wahrscheinlichster Sachbearbeiter“



# Backend - Client

Mein Browser  
http://klarschiff-hro.de/backoffice

Klarschiff.HRO

Administrator Einstellungen Abmelden

Dashboard Detailübersicht Fallübersicht Anhänge Karte

Detailübersicht

bestätigt In Bearbeitung Erledigt Löschen Administrator übergeben

Ermittelte Zuständigkeit: C. Mueller Falsche Zuordnung

Position: Max-Planck-Straße 3, Südstadt

Koordinate: N 54°12.456 O 12°05.123

Mitteilungsbeschreibung:

Graffiti am Verteilerkasten...

Bearbeiter-Notizen:

06.11.2010: Sicherheitshinweise beeinträchtigt, dringendes Handeln erforderlich

07.11.2010: Kümmere mich sofort darum!

Notiz hinzufügen

Anhänge

bild\_von\_nordost.jpg herunterladen entfernen

Vorschau:

Fallübersicht

Filterung: Alle Neueste Bearbeitete Hohe Priorität Lange unbearbeitet

Neuer Fall Drucken Exportieren Weiterleiten

Änderungsdatum	Status	Typ	Beschreibung	Position	Zustimmung	Verantw. Stelle	Priorität
31.10.2010	gemeldet	Idee	Neue Schaukel	Hafenallee	3	F.Meyer	Normal
07.11.2010	bestätigt	Meldung	Graffiti am Ve...	Max-Planck-S...	0	C.Mueller	Hoch
	Text	Text	Text	Text	Text	Text	Text
	Text	Text	Text	Text	Text	Text	Text
	Text	Text	Text	Text	Text	Text	Text
	Text	Text	Text	Text	Text	Text	Text
	Text	Text	Text	Text	Text	Text	Text
	Text	Text	Text	Text	Text	Text	Text
	Text	Text	Text	Text	Text	Text	Text
	Text	Text	Text	Text	Text	Text	Text
	Text	Text	Text	Text	Text	Text	Text
	Text	Text	Text	Text	Text	Text	Text
	Text	Text	Text	Text	Text	Text	Text
	Text	Text	Text	Text	Text	Text	Text
	Text	Text	Text	Text	Text	Text	Text
	Text	Text	Text	Text	Text	Text	Text
	Text	Text	Text	Text	Text	Text	Text
	Text	Text	Text	Text	Text	Text	Text
	Text	Text	Text	Text	Text	Text	Text

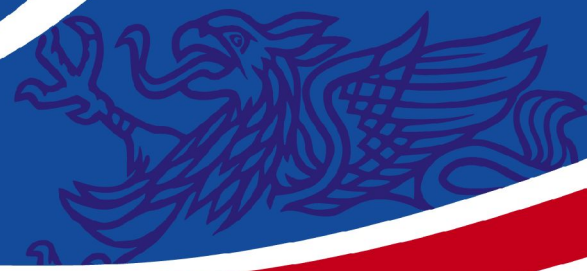
Seite: 1 von 3

Karte

Meldung vom 05.11.2010  
Ort: Max-Planck-Straße 3  
Status: bestätigt  
Kategorie: Infrastruktur  
Beschreibung: Graffiti am Verteilerkasten...

## Dashboard mit freier Anordnung aller wichtigen Fenster mit:

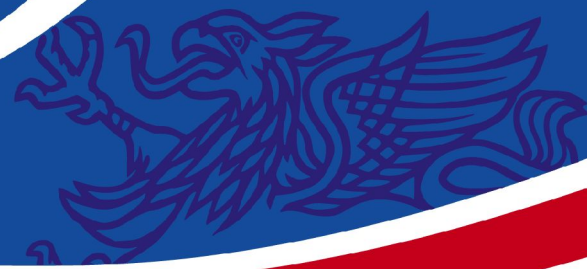
- Liste der Meldungen
- Lagevisualisierung in Karte
- Bildanlage der Meldung
- Prioritätseinstufung
- Statistiken + Berichte



# Mehrwert

## Bürger und Verwaltung profitieren vom Serviceportal

- Steigern des **Engagements im lokalen Lebensumfeld** (Gefühl der virtuellen Gemeinschaft)
- Chance, **jüngere Zielgruppe aktiv einzubeziehen** (für die Handy + Internet Alltag ist)
- Bürger können **Prioritäten der Mängelbeseitigung mitbestimmen**
- Ergebnisse des **Verwaltungshandelns werden transparent**
- **Zentrale Managementplattform** für infrastrukturbezogene Einzelanfragen
- **Senkung der Transaktionskosten** für Berichterstattung und Reagieren auf Meldungen



## Referenzprojekte

### Im Ansatz vergleichbare Projekte:

Name	URL
„FixMyStreet“ (GB)	<a href="http://www.fixmystreet.com">http://www.fixmystreet.com</a>
„Verbessere die Nachbarschaft“ (NL)	<a href="http://verbeterdebuurt.nl">http://verbeterdebuurt.nl</a>
Brandenburg Dienstleistungsportal (D)	<a href="http://maerker.brandenburg.de">http://maerker.brandenburg.de</a>
USA „SeeClickFix“ (USA)	<a href="http://www.seeclickfix.com">http://www.seeclickfix.com</a>
„CitySourced“ (USA)	<a href="http://www.citysourced.com">http://www.citysourced.com</a>

**Diese Projekte haben durchweg positive Resonanz bei den Bürgern gefunden.**



HANSESTADT ROSTOCK



WhereGroup

# Terminziele und Formales

## Projektplanung:

**2 Meilensteine (Frühjahr und Sommer 2011)**

**Projektabschluss: 11/2011**

## Name:

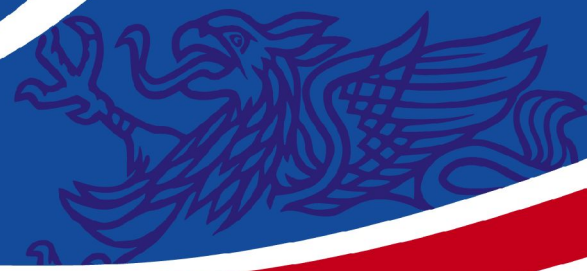
**Klarschiff.HRO, URL im Netz:**

**<http://www.klarschiff-hro.de>**

## Realisierung

**100% freie Software**





## Ausblick

### Honorierung von Bürgerbeteiligung

- Nutzeraktivitäten mit **Bürgerpunkten** bewerten
- **Gutschrift des Punktekontos** für städtische Dienstleistungen (Schwimmbad, Theater ...)
  - Erfordert **freiwillige Nutzerkonten**
  - Berührt **Datenschutzfragen**



HANSESTADT ROSTOCK



WhereGroup

## Kontakt

Dr. Detlef Neitz  
Hansestadt Rostock  
Holbeinplatz 14, 18069 Rostock  
email: [detlef.neitz@rostock.de](mailto:detlef.neitz@rostock.de)

Peter König  
WhereGroup GmbH  
Siemensstr. 8, 53121 Bonn  
email: [peter.koenig@wheregroup.com](mailto:peter.koenig@wheregroup.com)

Guntram Flach  
Fraunhofer IGD, Standort Rostock  
Joachim-Jungius-Str. 11, 18059 Rostock  
email: [guntram.flach@igd-r.fraunhofer.de](mailto:guntram.flach@igd-r.fraunhofer.de)

