Anliegen-Management

Eine App im Wandel

[11.07.2016] Der Software-Hersteller Softplan Informatik hat das Anregungs- und Ereignis-Management, eine Melde-App für Bürger, weiterentwickelt. Sachbearbeiter in Verwaltungen und Behörden können diese jetzt auch für die Kartierung im Gelände nutzen.

Das Anregungs- und Ereignis-Management (AEM) ist eine interaktive Management-Software für Kommunen und Betriebe jeder Größe. Hier kann sich der Bürger aktiv an der Verbesserung der öffentlichen Infrastruktur beteiligen, indem er auf Mängel wie beispielsweise Straßenschäden oder illegale Müllablagerungen hinweist und diese mit dem jeweiligen Standort und einem Foto über sein Smartphone direkt an seine Stadt oder Gemeinde übermittelt. Auch Anregungen oder Verbesserungsvorschläge der Bürger erreichen so die zuständige Stelle in der Verwaltung oder dem Betrieb.
Die native App steht derzeit für iOS- und Android-Geräte zum kostenlosen Download bereit. Ganz ohne aufwendige Registrierung wählt der Bürger auf der leicht verständlichen Benutzeroberfläche sein Anliegen aus einer vorgefertigten Liste von Kategorien, beispielsweise Bäume oder Straßenbeleuchtung und ergänzt es durch eine kurze Beschreibung – etwa: Baumschnitt erforderlich oder Lampe defekt. Die Lokalisierung erfolgt entweder durch den aktuellen Standort, durch die Angabe einer Adresse oder durch das freie Platzieren eines Symbols in der Karte.
Sind alle Informationen in das Formular eingegeben und ist die Meldung gesendet, startet der interne Workflow: In der Verwaltung erhält der zuständige Sachbearbeiter automatisch eine Information über den Eingang der Meldung und kann mit der Bearbeitung beginnen. Die Verwaltung kann über die integrierte Prozessverfolgung den Vorgang vom Zeitpunkt der Meldung bis hin zur abschließenden Bearbeitung jederzeit einsehen. An der grafischen Darstellung der gemeldeten Anregungen und Mängel nach dem Ampelsystem sehen die Bürger, dass ihre Verwaltung sich aktiv um ihre Belange kümmert. Die automatisch erzeugten Antwort-E-Mails auf die eingesendete Meldung liefern zudem jederzeit das passende Feedback an den Meldenden.

Überlagerung mit Fachdaten bietet Mehrwert

Das Anregungs- und Ereignis-Management wird stetig weiterentwickelt, sodass immer neue Anregungen der Anwender in die App einfließen – von der Erweiterung des Symbolkatalogs über zusätzliche Meldekategorien bis hin zur Optimierung des internen Prozessablaufs durch zusätzliche Attribute oder die intelligente Generierung und Verteilung von E-Mails.
Auch das Einbinden in das Geografische Informationssystem (GIS) der Kommune ist möglich. So können die gemeldeten Anregungen und Beschwerden mit den Fachdaten der Verwaltung überlagert werden, wodurch ein erheblicher Mehrwert und Informationsgewinn entsteht. Das Gartenbauamt sieht zum Beispiel auf einen Blick, auf welcher Grünanlage sich die beschädigte Parkbank befindet und kann den zuständigen Instandhaltungstrupp zur Behebung informieren. Oder der Sachbearbeiter überlagert einen gemeldeten Wasserschaden an einem Straßenhydranten mit dem Wasserversorgungsnetz im GIS und verfolgt den Leitungsverlauf bis zum nächsten Absperrschieber. Auch die Ermittlung eines Grundstückseigentümers über die Liegenschaftsauskunft ist möglich.

App für interne Aufgaben nutzen

Ganz neue Anwendungsgebiete ergeben sich mit der neuesten Programmerweiterung von Softplan. Wurden die eingegangenen Mängelmeldungen bislang in einem eigenen Datenbestand (Projekt) des AEM gehalten, können nun beliebige Projekte als Speicherort der Meldungen verwendet werden. Das heißt, die Mitarbeiter der Verwaltung oder des Betriebs können die mobile Anwendung für eigene Zwecke, zum Beispiel zur Zustandserfassung oder Standortermittlung im Außendienst nutzen. Während die Meldungen der Bürger weiterhin im öffentlichen Bereich der Karte verwaltet werden, bleiben die Informationen der internen Aufgaben nur für die Sachbearbeiter und Außendienstmitarbeiter der Verwaltung und des Betriebs sichtbar. Der Zugang zum internen Bereich erfolgt innerhalb der AEM-App über ein eigenes Log-in, eine weitere Benutzeroberfläche ist dazu nicht erforderlich.
Die Themen, die mit der neuen Sachdaten-App bearbeitet werden können, sind vielfältig. So ist es etwa möglich, Spielgerätekontrollen, Baumpflegemaßnahmen und Baumkontrollen direkt vor Ort im AEM zu vermerken oder Lage und Betriebszustand von beispielsweise Wasserhydranten festzuhalten. Eine weitere aktuelle Anwendung aus der Praxis ist die Anlageninspektion und Zustandskartierung der Straßenbeleuchtung im Rahmen einer Begehung. Der Hintergrund: Durch das Verbot von Quecksilberdampfleuchten und Natriumdampflampen durch die Europäische Union seit Mitte April vergangenen Jahres müssen Städte und Gemeinden, die noch nicht auf eine umweltfreundliche Beleuchtung umgerüstet haben, kurzfristig Alternativen erschließen.
Die vergleichsweise hohen Anschaffungskosten amortisieren sich schnell aufgrund der immensen Energieersparnis und der niedrigeren Wartungskosten. Eine Möglichkeit, die Kosten für den Austausch im Rahmen zu halten, ist die schrittweise Umrüstung der Beleuchtungskörper. Hier bietet es sich an, zunächst die ältesten und besonders energiefressenden Lampen auszutauschen. Voraussetzung ist, dass die Beleuchtungsanlagen sowie das Aufstelldatum und deren Zustand entsprechend dokumentiert sind. Da die Anlagen einen Raumbezug haben, bietet sich hierfür ein Geo-Informationssystem an. Sind die Leuchten hingegen unzureichend erfasst, wird es schwierig, den konkreten Austauschbedarf festzustellen.

Vielfältige Einsatzmöglichkeiten

Über die AEM-APP können sich kommunale Außendienstmitarbeiter in den internen Bereich der App einloggen. Die mobile Anwendung kann dann zur Anlageninspektion und Zustandserfassung im Gelände oder zur Aufnahme und Pflege weiterer Daten und Attribute eingesetzt werden. Die selbst definierbaren Kriterienkataloge und E-Mail-Verteiler geben dem Betreiber eine nahezu unbeschränkte Vielfalt an Einsatzmöglichkeiten. Die mit dem Smartphone oder Tablet online erfassten Daten und Fotos werden anhand einer zugeordneten Kategorie automatisch an die zuständige Stelle in der Verwaltung weitergeleitet, etwa zur weiteren Bearbeitung im GIS.
In Kombination mit GIS-Fachschalen des hauseigenen Geo-Informationssystems INGRADA wie Straßenbeleuchtung, Verkehrszeichen, Baum und Grünflächen, Wasser, Kanalbetrieb oder einem selbst erstellten Kleinkataster, leistet die AEM-App hervorragende Unterstützung im Außen- und Innendienst. Die im GIS integrierten Analysewerkzeuge ermöglichen anschließend sowohl die Ermittlung von notwendigen Wartungsarbeiten als auch deren anschließende Dokumentation. Übersichtliche Pläne und Datenblätter können jederzeit aus dem aktuellen Datenbestand heraus erstellt werden. Und so sorgt das AEM nicht nur für interaktive Bürgerbeteiligung und mehr Transparenz bei den Kommunen, sondern ebenso für Mehrwerte im Zusammenspiel mit dem GIS.

()

Dieser Beitrag ist in der Juli-Ausgabe von Kommune21 im Schwerpunkt Kommunale Apps erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Social Media, Apps, Anliegen-Management