

Mehrwert im Fokus

[02.03.2012] Die Stadt Saarbrücken verfügt über eine iPhone-App, mit deren Hilfe unter anderem die Stadt erkundet werden kann. Daneben beinhaltet die Applikation Dienste im Bereich Bürgerservice, wie etwa einen Mängelreporter oder eine Baustellendatenbank.

Mit dem Slogan „Saarbrücken geht App“ und einer crossmedialen Werbekampagne hat die saarländische Landeshauptstadt den Start ihrer iPhone-App beworben. Seit Mitte September 2011 ist die App gratis im iTunes Store erhältlich, inzwischen haben rund 8.650 Nutzer die Anwendung heruntergeladen. Der Erfolg zeigt, dass der Bedarf und die Nachfrage nach mobilen Informationsangeboten vorhanden sind. Die mobile Nutzung des Internet und die Verbreitung von Smartphones in Deutschland nehmen kontinuierlich zu. Zwar können klassische Web-Seiten für die Nutzung mit mobilen Endgeräten angepasst werden, jedoch geht der Trend ganz klar zu Applikationen, deren Vorteil die Usability ist.

Internet-Portal stand Pate

Eine Applikation dient dazu, eine Stadt positiv darzustellen, aber der Mehrwert für die Anwender sollte im Vordergrund stehen. Für die Stadt Saarbrücken bietet die App die Möglichkeit, einen neuen Informations- und Interaktionskanal zu nutzen und damit Bürger, Touristen und Unternehmen auch mobil mit Informationen zu versorgen. Bei der Konzeption stand das Internet-Portal Pate. Im Rahmen des Online-Auftritts konnten die Stadtverwaltung, die Eigenbetriebe und die städtischen Gesellschaften unter Nutzung eines Content-Management-Systems (CMS) zusammengeführt werden. Dadurch ist die Internet-Landschaft in Saarbrücken für die User übersichtlicher geworden. Die Stadt agiert online mit einer Corporate Identity und hat einen Wiedererkennungswert. Zudem ist damit das Portal, das inzwischen rund 20 Websites umfasst, besser zu vermarkten. Im Back End ergeben sich dadurch für die eingebundenen Projektpartner Vorteile, was die Unterhaltung des Portals, inhaltliche Verknüpfungen und die Weiterentwicklung des CMS angeht. Auf Dauer profitieren die Partner auch finanziell, da nur ein Software-System unterhalten werden muss. Die Stadt Saarbrücken betreibt das Portal im Rahmen eines Public Private Partnership mit der Saar Connect, einer Tochtergesellschaft der Saarbrücker Zeitung und der Sparkasse Saarbrücken.

Interaktion mit der Verwaltung

Bei der Konzeption der App ging die Kommune nach dem gleichen Modell vor. Allerdings ist es nicht sinnvoll, die Web-Seite eins zu eins in der App abzubilden. Daher war zunächst wichtig zu analysieren, welche Inhalte für die mobile Nutzung von Interesse sind. Im Bereich Bürgerservice gibt es viele nützliche Angebote wie eine Ämter- und Dienstleistungssuche sowie die Baustellendatenbank „Saarbrücken schafft“, über die Informationen zu städtischen Baumaßnahmen abgerufen werden können. Wer wissen möchte, an welche Ämter er sich mit seinen Anliegen wenden kann, wo diese sich befinden und wie lange sie geöffnet haben, kann nun Behördengänge unterwegs über sein iPhone planen. Interessant sind zudem die aktuellen Nachrichten aus dem Rathaus. Sehr stark genutzt wird auch der Mängelreporter. Bürger können damit von unterwegs aus Probleme an das Bürgerreferat der Stadt melden: sei es ein Schlagloch, die defekte Straßenbeleuchtung oder wilde Müllablagerungen. Zu jeder Meldung können außerdem ein Foto sowie die Geodaten der Problemstelle mitgeschickt werden. Notwendig für die Bearbeitung der

Hinweise ist eine Feedback-Möglichkeit für die Verwaltung. Denn es kommt häufig vor, dass es Nachfragen zu den Hinweisen der Bürger gibt. Außerdem ist es für das Beschwerde-Management wichtig, dass die Verwaltung transparent arbeitet. Daher erhalten Mängelreporter eine Erledigungsnachricht von der Verwaltung. Mehr als 250 Mängelberichte sind bereits bei der Stadt eingegangen, die Tendenz ist steigend.

Service für Touristen

Sowohl für Saarbrücker Bürger als auch für Besucher sind zudem die Veranstaltungstipps interessant. Des Weiteren bietet die App für Touristen Übersichten zu Hotels und Sehenswürdigkeiten, Museen und Stadtführungen. Besonders komfortabel sind die GPS-Führungen. Unabhängig von Terminen können Touristen damit ihre eigene Stadtführung mit dem Mobiltelefon unternehmen. Die Saarbrücken-App macht den Aufenthalt für Gäste bequem. Mittels GPS-Ortung fällt die Orientierung leichter und die App zeigt, welche Sehenswürdigkeiten sich in der Nähe befinden. Der Bereich Zoo etwa beinhaltet alle wesentlichen Informationen, welche die Besucher vor und während ihres Aufenthalts benötigen. So können sich Tierfreunde über Öffnungszeiten, Eintrittspreise, Zeiten der Tierfütterung oder das Angebot des Shops informieren. Gepflegt werden die Inhalte der App über das Content-Management-System, mit dem auch das städtische Internet-Portal redaktionell betreut wird. Dadurch wird zusätzlicher Pflege- und Redaktionsaufwand vermieden und eine einheitliche Außendarstellung sichergestellt.

App im Ausbau

Seit dem Launch wurden zwei Updates entwickelt. Im ersten hat die Kommune die Bedienbarkeit der App verbessert und kleinere Mängel beseitigt. Bereits beim zweiten Update konnte mit dem städtischen Entsorgungsbetrieb ein weiterer Partner in die App integriert werden. Bürger können nun mobil ihre individuellen Abfuhrtermine abrufen. Das nächste Update für die Version 1.3 ist bereits in Arbeit. Dann wird die sms&park-Funktion eingebaut. Damit können Nutzer mit ihrem Smartphone bargeldlos Parkgebühren bezahlen und erhalten vor Ablauf der Parkzeit eine kostenlose Erinnerung. Einen Quantensprung wird die App dann in der Version 2.0 machen, die ebenfalls noch im ersten Quartal 2012 realisiert werden soll. Dann soll der Fahrplan des öffentlichen Personennahverkehrs mit zahlreichen Funktionen eingebunden werden. Allerdings ist damit die Entwicklung der Anwendungen für Smartphones noch nicht abgeschlossen. Weit mehr als 150 Smartphone-Nutzer haben bei der Stadtverwaltung angefragt, warum die App aktuell nur für iPhones angeboten wird. Darauf muss und wird Saarbrücken reagieren. Als nächstes Projekt steht daher unter anderem die Realisierung der App für Smartphones mit Android-Betriebssystem auf der Agenda.

()

Stichwörter: Social Media, Saarbrücken, Saarbrücken-App, App