

Interfraktionelle Motion GFL/EVP, FDP, BDP/CVP (Matthias Stürmer, EVP/Manuel C. Widmer, GFL/Dannie Jost, FDP/Lionel Gaudy, BDP): Bärn wie neu: Melde-App für Mängel und Schäden der städtischen Infrastruktur; Begründungsbericht

Am 21. März 2019 hat der Stadtrat folgende Interfraktionelle Motion GFL/EVP, FDP, BDP/CVP im Sinne einer Richtlinie erheblich erklärt:

Die Stadt Zürich betreibt seit 2013 die Mobile und Web-Anwendung „Züri wie neu“ (siehe www.zueriwieneu.ch). Basierend auf der Open Source Software Plattform FixMyStreet (www.fixmystreet.co.uk) kann die Bevölkerung in Zürich Strassenschäden, Sicherheitsmängel, Sachbeschädigungen, unklare Signalisationen, fehlende Beleuchtung etc. melden. Die Stadtverwaltung Zürich beantwortet die Meldungen zeitnah und behandelt die Anliegen rasch. Dadurch wird einerseits der Lebensraum in Zürich gezielt verbessert. Andererseits bewirken die unkomplizierten Antworten und das rasche Handeln der Verwaltung positive Erfahrungen der Bevölkerung mit den Behörden. Längerfristig kann mit Effizienzvorteilen bei der Erfassung von Schäden und mit Verbesserungen der Strassensicherheit durch Hinweise der Bevölkerung gerechnet werden.

Eine neue Studie der Universität Bern untersucht nun die bei „Züri wie neu“ über 8500 eingegangenen Meldungen von rund 2600 Personen. In einer Umfrage gab eine grosse Mehrheit der über 700 Antwortenden an, dass sie sehr zufrieden sind mit der Anwendung und die einfache Bedienung schätzen. Des Weiteren hat auch die Stadt St. Gallen vor einem Jahr eine sehr ähnliche Anwendung lanciert, den so genannten „Stadtmelder“. Dieser ist ebenfalls als Web- und Mobile-Lösung in Betrieb und wird von der Bevölkerung regelmässig verwendet, wenn auch noch nicht im Ausmass von „Züri wie neu“.

Gemäss Berichterstattung durch den Bund vom 04.08.2016 ist die Berner Stadtverwaltung zur Zeit der Meinung, dass mit Twitter bereits ein niederschwelliger Kanal für derartige Meldungen besteht. Twitter erscheint jedoch als Internet-basierter Meldekanal von Infrastrukturmängeln nicht zweckmässig. Die Textlänge ist stark eingeschränkt (mit Foto nur noch rund 120 Zeichen), die Geolocation (GPS-Koordinaten) der Bilder fehlen oftmals, es gibt keine Möglichkeit der Kategorisierung von Meldungen und es besteht Verwechslungsgefahr mit inoffiziellen Twitter-Accounts (z.B. @Stadt_Bern). Ausserdem wäre die Beschränkung auf Twitter eine Benachteiligung von allen, die nicht auf dieser Social Media Plattform aktiv sind. Eine eigenständige, von der Stadt Bern konzipierte und betriebene Melde-App erlaubt eine viel höhere Benutzerfreundlichkeit und Integration in die Abläufe der Stadtverwaltung.

Der Gemeinderat wird deshalb aufgefordert, folgende Massnahmen umzusetzen:

1. Die zuständigen Stellen in der Stadt Bern sollen mit den Verantwortlichen in Zürich und St. Gallen Kontakt aufnehmen und Informationen über die Planung und Umsetzung ihrer Melde-App in Erfahrung bringen.
2. Die Stadt Bern soll basierend auf den Erfahrungen in Zürich und St. Gallen ein gleichartiges Pilotprojekt zur einfachen Meldung von Mängeln und Schäden der städtischen Infrastruktur umsetzen.

Bern, 18. August 2016

Erstunterzeichnende: Matthias Stürmer, Manuel C. Widmer, Dannie Jost, Lionel Gaudy

Mitunterzeichnende: Lukas Gutzwiller, Marco Robertini, Bettina Jans-Troxler, Michael Daphinoff, Andrin Soppelsa, Philip Kohli, Melanie Mettler, Benno Frauchiger, Vivianne Esseiva, Christophe

Weder, Bernhard Eicher, Patrik Wyss, Barbara Freiburghaus, Hans Kupferschmid, Milena Daphinoff, Isabelle Heer, Franziska Grossenbacher

Bericht des Gemeinderats

Dem Gemeinderat sind der Einbezug und die Partizipation der Stadtbevölkerung ein wichtiges Anliegen. Um dies umzusetzen, sind innovative Partizipationsprozesse, welche sich zeitgemässer Informations- und Kommunikationstechnologien bedienen, ein gutes Mittel. Dazu gehört auch die Möglichkeit, der Stadtverwaltung Beobachtungen über Schäden oder Mängel an öffentlichen Einrichtungen mitzuteilen. Erfahrungsgemäss beschränken sich die Kommunikationsbedürfnisse jedoch nicht darauf. Vielmehr besteht das Bedürfnis, Informationen aller Art abzuholen, Rückfragen zu stellen oder Ideen und Inputs zu verschiedensten Sachverhalten den zuständigen Stellen zukommen zu lassen. Vor dem Hintergrund hat der Gemeinderat vertieft geprüft, mit welchen Online-Kommunikationsangeboten zur Schadensmeldung ein grösstmöglicher Nutzen für Bevölkerung und Stadt erzielt werden kann.

Eine erste Marktanalyse hat ergeben, dass mehrere technische Lösungen für eine Stadt-App mit Schadensmelder existieren, sowohl in der Schweiz wie im nahen Ausland. Einige dieser Lösungen enthalten nicht nur einen Schadensmelder, sondern bieten zugleich Informationen und weitere Dienstleistungen, beispielsweise in den Bereichen Partizipation, Online-Hilfestellungen, Entsorgungskalender und Auskunftserteilung. Es wurde daher auch geprüft, eine solche Lösung einzuführen, mit welcher die Nutzerinnen und Nutzer mehr Möglichkeiten für Interaktionen und Informationen erhalten, anstelle einer App, die lediglich einen einzigen Anwendungsfall abdeckt. Da zudem bei öffentlichen Infrastrukturen nicht immer ohne weiteres erkennbar ist, wem sie gehören oder von wem sie unterhalten werden, wurde auch geprüft, ob eine solche Applikation als separate Melde-App oder integriert in eine Applikation mit anderen öffentlichen Dienstleistungserbringenden, die im städtischen Raum tätig sind, gemeinsam betrieben werden könnte. Im Vordergrund standen dabei insbesondere ewb und BERNMOBIL.

Mittlerweile wurden die sich stellenden Fragen bezüglich der allfälligen Einführung einer städtischen App (als Stadt-App oder als Schadensmelder-App) im Detail geklärt. So wurde insbesondere auch die grundsätzliche Ausrichtung (App oder Webseite) geprüft, der Inhalt, die Technologie, die benötigten Ressourcen, die möglichen Partnerinnen und Partner, die Organisation, der Betrieb etc.

Während des Relaunches des Projekts Internet www.bern.ch 2015/2016 beschloss die in diesem Projekt federführende Stadtkanzlei zusammen mit dem Informationsdienst, dass die Stadtverwaltung auf die Beschaffung einer Stadt-App und im Besonderen einer Schadensmelde-App verzichtet. Stattdessen wurde konsequent auf Informationen und Formulare auf den städtischen Webseiten gesetzt, welche auch auf mobilen Geräten gut nutzbar sind (Responsive Design, Barrierefreiheit). Seit 2016 ist es auch möglich, direkt auf der Startseite www.bern.ch in sehr einfacher Weise einen Schaden zu melden.

Zudem wurde zusammen mit Vertreter*innen von ewb, BERNMOBIL und der SBB im Rahmen einer Arbeitsgruppe im Institut für Informatik an der Universität Bern und unter Einbezug des ehemaligen Stadtratsmitglieds Matthias Stürmer die Bedürfnisse und Möglichkeiten von solchen Melde-Apps und die Einsatzmöglichkeiten der «fix my street»-Lösung, welche Basis der in Zürich verwendeten App ist, erörtert. Das Institut kam dabei zum Schluss, dass der Quellcode der Lösung aus England veraltet sei und diese neu programmiert werden müsste. Der mit einer

Neuentwicklung einer solchen Lösung verbundene Aufwand wurde als unverhältnismässig beurteilt.

ewb setzte ab dem Jahr 2018 für drei Jahre eine Smartphone-App ein, die neben diversen Informationen und einem Event-Kalender auch eine Schadensmelde-Funktion beinhaltete. Die Useranzahl blieb jedoch viel zu gering, weshalb der Betrieb nach einer eingehenden Evaluation dieser App per April 2021 wieder eingestellt wurde. Auf der Website von ewb (www.ewb.ch) können weiterhin per Webformular defekte Strassenbeleuchtungen gemeldet werden.

Das Tiefbauamt der Stadt Bern prüft aktuell in einem Erfolg versprechenden Pilotprojekt den Einsatz einer Lösung zur Verwaltung von Schadensmeldungen intern. Mitarbeitende des Tiefbauamts, welche täglich in der Stadt unterwegs sind, können über eine App die Schäden effizient melden. Studien und Gespräche mit anderen Städten, die einen Schadensmelder im Einsatz haben, ergaben, dass verhältnismässig selten Meldungen von der Bevölkerung eingehen, welche nicht auch schon von den entsprechenden Dienststellen erkannt wurden. Der Mehrwert einer öffentlichen Melde-App erscheint daher gering.

Die Stadt Bern will in einem neu aufzubauenden digitalen Bevölkerungs- und Wirtschafts-Portal weiterhin Funktionalitäten für die Schadensmeldung anbieten. Vorgesehen ist in dieser aktuell als Konzeption vorliegenden Lösung auch eine Smartphone App als Zugang zu Behördenleistungen. Nach weiteren Analysen der aktuell laufenden Experimente wie Chat Bots oder anderen Online-Tools und Inputs anderer Städte, mit denen sich die Stadt Bern u.a. auch in einer Gruppe für die Digitalisierung der Städte im Städteverband austauscht, sollen solche Möglichkeiten in das zukünftige Online-Portal eingebaut werden.

Bis zu diesem Zeitpunkt können über www.bern.ch weiterhin und unkompliziert über ein Smartphone, Tablet oder PC sämtliche Schäden oder Mängel mit Foto und wenigen Angaben gemeldet werden. Für Schäden an Strassenbeleuchtungen wird auf den Schadensmelder von ewb verlinkt.

Bern, 15. Dezember 2021

Der Gemeinderat