

Medienservice der Stadt Linz

Informationsunterlage zur Pressekonferenz mit **Bürgermeister Klaus Luger** und **Magistratsdirektorin Mag.^a Ulrike Huemer** zum Thema „**Neue ‚Schau auf Linz‘-App garantiert effizienteres Bürger*innen-Service**“ am Donnerstag, 4. Juli 2024 um 10 Uhr, im Alten Rathaus, 4. Stock, Pressezentrum.

Weiterer Gesprächspartner:

DI Markus Hein, Geschäftsführer IKT Linz GmbH

Noch einfacher, noch schneller: Neue App „Schau auf Linz“ garantiert effizienteres Bürger*innen-Service

Bessere Usability, direktes Feedback: Rascher Service für Anliegen und Beschwerden von Bürger*innen

Nächster Schritt in digitaler Serviceoffensive für Linzer*innen

Eine kaputte Straßenbeleuchtung, eine illegale Müllablagerung oder verschmutzte Verkehrsflächen. Wenn solche Mängel im Linzer Stadtgebiet auffallen, können dies auch Bürger*innen mitteilen. Denn nur, wenn die zuständigen Stellen über einen Mangel Bescheid wissen, kann er behoben werden. Im Magistrat Linz sind Meldungen und Anliegen von Bürger*innen seit jeher ein fixer Bestandteil der Verwaltungskultur. So führte Linz bereits im Jahr 2006 ein modernes Teleservice Center als Schnittstelle zwischen Bürger*innen und den Fachabteilungen im Rathaus ein. Seit Anfang 2013 steht mit der Plattform „Schau auf Linz“ allen Linzer*innen darüber hinaus ein direkter, digitaler Draht zur Stadtverwaltung offen. Das Meldeportal ist längst der frequenteste Eingangskanal für Wünsche, Anregungen und Beschwerden im städtischen Teleservice Center (TSC). Seit dem Start vor elf Jahren wird das Service intensiv von den Linzer*innen genutzt. Von allen eingegangenen Anliegen konnten die Mitarbeiter*innen des Magistrats mehr als die Hälfte positiv erledigen. Allein im abgelaufenen Jahr 2023 langten insgesamt 5.522 Meldungen über das Portal „Schau auf Linz“ ein.

Der allgemeine Trend zur vermehrten Nutzung digitaler Angebote macht sich im Feedbackmanagement der Stadt Linz deutlich bemerkbar. So wurden zwei von

drei Meldungen über die digitale App und Online-Plattform „Schau auf Linz“ eingebracht. Weitere, häufig genutzte Kanäle sind E-Mails an das Teleservice Center, persönlicher Kontakt im Bürger*innen-Service Center sowie Meldungen über Außenstellen in den Stadtbibliotheken. 2023 wurden insgesamt 8.425 Bürger*innen-Anliegen bearbeitet. Mit dem Relaunch der „Schau auf Linz“-App setzt der Magistrat nun einen weiteren Verbesserungsschritt auf dem Weg zur digitalen Stadtverwaltung. Der stärkeren Nutzung der App wird Rechnung getragen und die Meldungen über die Webseite wurden eingestellt. Der Dialog zwischen Bürger*innen und der Verwaltung wird damit hinsichtlich Nutzer*innenfreundlichkeit (Usability) vereinfacht: Anliegen an die Stadt können künftig noch effektiver, ressourcenschonender und treffsicherer erledigt werden. Die App wurde von der stadteigenen IT- und Telekommunikations-Services GmbH (IKT) entwickelt und magistratsintern auf Herz und Nieren getestet. Ab sofort steht sie im App Store bzw. Play Store zum kostenlosen Download zur Verfügung.

Durch den Digitalisierungsschub im vergangenen Jahr ist die App nun direkt an das Ticket-System angebunden und bringt Feedback ohne Umwege zu den zuständigen Fachabteilungen.

„Aktive Bürger*innen-Beteiligung und -Vernetzung sind für die Stadt Linz als Verwaltungs-Dienstleisterin von höchster Bedeutung. Direkte Rückmeldungen aus der Bevölkerung sind essenziell für unsere tägliche Arbeit und tragen dazu bei, die Lebensqualität in unserer Stadt zu erhalten und zu verbessern. Es ist daher erfreulich, dass ‚Schau auf Linz‘ seit vielen Jahren so stark genutzt wird. 80 Prozent aller Internet-Zugriffe erfolgen in Österreich mittlerweile über mobile Endgeräte – Tendenz steigend. Mit der Überarbeitung und verbesserter Technik tragen wir diesem Trend Rechnung und sorgen dafür, dass unsere Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern effektiv und nutzerfreundlich ist“, erklärt Bürgermeister Klaus Luger.

„Die Schau auf Linz-App ist seit vielen Jahren ein wichtiges Instrument im Dialog mit der Bevölkerung. Mittlerweile ist sie technologisch in die Jahre gekommen und wir haben gemeinsam mit der IKT intensiv an dieser neuen Version gearbeitet. Uns war es wichtig, dass die neue App einfach zu bedienen ist und von allen Linzer*innen genutzt werden kann. Bestehende Probleme werden punktgenau und in Echtzeit aufgezeigt, so haben wir die Möglichkeit, rasch und effizient zu reagieren“, betont Magistratsdirektorin Mag.^a Ulrike Huemer.

„Mit der Entwicklung der Anwendung ‚Schau auf Linz‘ hat die IKT ihre technische Kompetenz eindrucksvoll unter Beweis gestellt. Die vollständig neu entwickelte App ermöglicht eine effiziente Kommunikation zwischen Bürger*innen und Verwaltung, wobei die Anliegen der Nutzer*innen stets im Mittelpunkt stehen. Mit der intuitiven Benutzeroberfläche wird es den Bürger*innen erleichtert, ihre Anliegen unkompliziert zu melden und deren Bearbeitungsstatus nachzuverfolgen. ‚Schau auf Linz‘ unterstreicht die hohe Qualität unseres vielseitigen Portfolios und unser Bestreben, das digitale Programm der Stadt Linz aktiv mitzugestalten“, unterstreicht Markus Hein, Geschäftsführer IKT Linz GmbH.

Neue App ohne zwingende Registrierung

Mit wenigen Klicks können Meldungen schnell und ohne zwingende Registrierung an die Stadtverwaltung gesendet werden. Noch vor der Erstellung der Meldung sehen Benutzer*innen auf einer Karte eindeutig, ob für ihre Position bereits eine Meldung besteht und die Stadtverwaltung bereits über das Anliegen informiert ist. Meldungen werden in Listen- und Stadtplanansicht oder Detaildarstellung angezeigt. Die Mitarbeiter*innen des Teleservice Center (TSC) bearbeiten die Meldung so schnell wie möglich und informieren mittels Push-Benachrichtigung über den aktuellen Status des gemeldeten Anliegens.

Die neue App ist für die Systeme iOS (iPhone) sowie Android (Google) verfügbar und der Download über die gängigen Appstores kostenlos möglich.

App statt Website: Ein Foto reicht!

Die bisherige Webseite **schauauflinz.at** wird nicht weitergeführt. Diese Entscheidung wurde aufgrund einer umfassenden Analyse des Nutzungsverhaltens getroffen, die zeigte, dass Benutzer*innen verstärkt mobile Geräte für den Dialog mit städtischen Diensten bevorzugen. Der Fokus der neuen App liegt dezidiert darin, Bürger*innen-Anliegen und -Beschwerden zu konkreten Wahrnehmungen mit wenigen Schritten, etwa dem einfachen Hochladen eines Fotos, bei den zuständigen Stellen zu deponieren. Auch können User*innen ihr Feedback gleich den wichtigsten Kategorien zuordnen:

- Öffentliche Beleuchtung
- Ampelanlage
- Baustelle
- Grünfläche
- Straßenschaden
- Straßenschild
- Verunreinigung
- Beschädigung / Vandalismus
- Mobilität

Anliegen und Anregungen zu allgemeinen Themen – etwa zu Kindergartenplätzen oder Öffnungszeiten, die auf der bisherigen Website vielfach in Foren diskutiert und nicht konkret eingebracht wurden – sind natürlich auch weiterhin gerne willkommen und können via E-Mail an das Bürger*innen-Service (info@mag.linz.at), telefonisch (0732 7070) oder persönlich eingebracht werden.

„Die neue App ist in die neue, digitale Arbeitsweise integriert, erfüllt höchste Sicherheitsstandards und zeichnet sich durch zeitgemäße Usability aus. Ein einfaches Foto auf der App hochzuladen reicht, um ein Ticket im Bürger*innen Service anzulegen und die Stadtverwaltung zum jeweiligen, konkreten Anliegen zu informieren. Beschwerden und Anregungen allgemeiner oder unkonkreter Art, wie sie bisher häufig in Kommentaren in den

Threads unter jeweiligen Meldungen kommuniziert wurden, bedürfen zumeist genauerer Prüfung, weshalb diese in einem auf rasche Reaktion optimierten, standardisierten Prozess nicht abbildbar sind. Natürlich steht der Magistrat auch weiterhin unter den bekannten Kanälen jederzeit für Feedback und Anfragen aller Art zur Verfügung – persönlich, telefonisch oder per E-Mail“, erklärt Magistratsdirektorin Mag.^a Ulrike Huemer.

Auch in der neuen App gibt es eine Kommentarfunktion: Diese dient allerdings während des Prozesses zur Kommunikation zwischen User*in und Verwaltung, um das Anliegen möglichst rasch erledigen zu können.

Mensch im Fokus: Mehr Effizienz durch Digitalisierung

Dem Bürger*innen-Service – konkret dem Teleservice Center (TSC) – kommt im professionellen Schau-auf-Linz-Management auch weiterhin die Rolle als Administrator bzw. Koordinator zu. Es bleibt vom Einlangen bis zur Beantwortung durchgehend Ansprechpartner für Bürger*innen.

Thematisch am häufigsten wurde im abgelaufenen Jahr das Thema Müllablagerung mit 1.092 Fällen thematisiert, gefolgt von „sonstigen Verkehrsmaßnahmen“ (808), Grünschnitt (605) sowie Schäden an Verkehrsflächen (549).

Digitalisierungsschub im Teleservice Center

Die 23 Mitarbeiter*innen des städtischen Teleservice Centers nehmen eine zentrale Rolle im Kontakt mit den Bürger*innen ein. Die städtische Service-Einrichtung treibt entsprechend dem Digitalen Programm bzw. der Unternehmensstrategie der Stadt Linz die Digitalisierung ihrer Abläufe entscheidend voran: Seit Jänner ist ein Ticket-System im Einsatz. Damit ist es möglich, fachspezifische Anfragen direkt den zuständigen Abteilungen zuzuweisen. Eine effiziente und transparente Bearbeitung erhöht die Servicequalität der Stadt Linz zusätzlich.

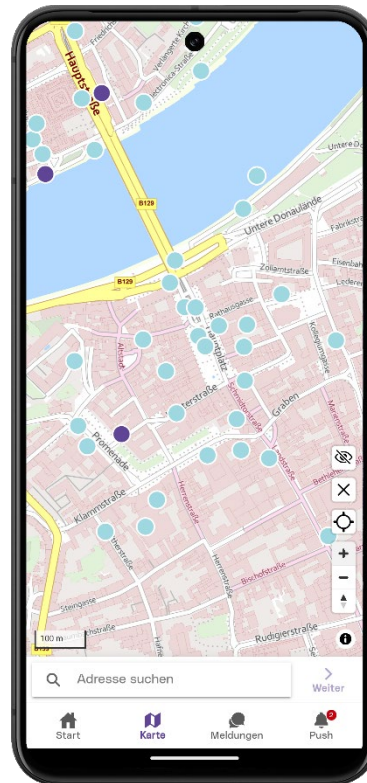
Die neu gestaltete App setzt auf der neuen, digitalisierten Arbeitsweise des TSC auf, etwa durch die einfache Kategorisierung, die bereits von der*dem User*in vorab ausgewählt wird. Dadurch geht das Bürger*innen-Feedback direkt und ohne zusätzlichen Arbeitsschritt mittels eines einheitlichen, digitalisierten Prozesses in Bearbeitung durch Expert*innen in den einzelnen Geschäftsbereichen.

„Linz ist mit seinen niederschweligen Feedback- bzw. Kontakt-Angeboten für Bürgerinnen und Bürger auf dem richtigen Weg. Der hohe Anteil an Personen, die uns ihre Wünsche und Anregungen auf digitalem Weg mitteilen, bestätigt, dass der Relaunch des Angebotes ‚Schau auf Linz‘ als user*innenfreundliche App der richtige Schritt ist. Trotz fortlaufender Digitalisierung wird dabei stets gewährleistet, dass der Mensch – sowohl Bürger*innen als auch Mitarbeiter*innen der Stadtverwaltung – im Fokus stehen. Jedes Anliegen wird geprüft, erfasst und individuell bearbeitet, egal über welchen Kanal die Meldung erfolgt“, betonen Bürgermeister Klaus Luger und Magistratsdirektorin Mag.^a Ulrike Huemer abschließend.

Startseite



Stadtplan



Kategorie auswählen

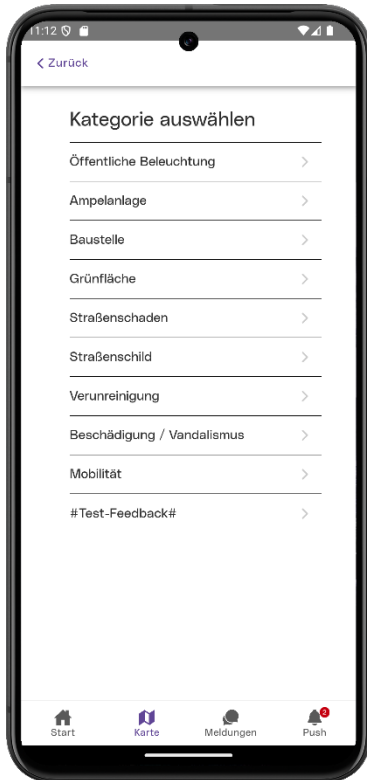


Foto und Text hochladen



Meldungsübersicht



Meldung eingelangt



App auf **Android**-Gerät mit diesem QR-Code installieren:



App auf **iOS**-Gerät mit diesem QR-Code installieren:



Medieninhaber, Hersteller und Herausgeber Magistrat Linz
Redaktion Kommunikation und Marketing; Altes Rathaus, Hauptplatz 1, 4041 Linz
Chef*in vom Dienst Tel.: +43 664 33 65 909, E-Mail: cvd@mag.linz.at
linz.at/medienservice