

Bürgerdienste

- mobil und kundennah -

Dr. Lothar Mühlbach

Fraunhofer-Institut für Nachrichtentechnik (HHI)

MoBüD - Projekt



Projekt: Mobile Bürgerdienste (MoBüD)

Projektlaufzeit: Herbst 2002 bis Februar 2005

Förderprogramm: MobilMedia (BMW i)



Projektpartner

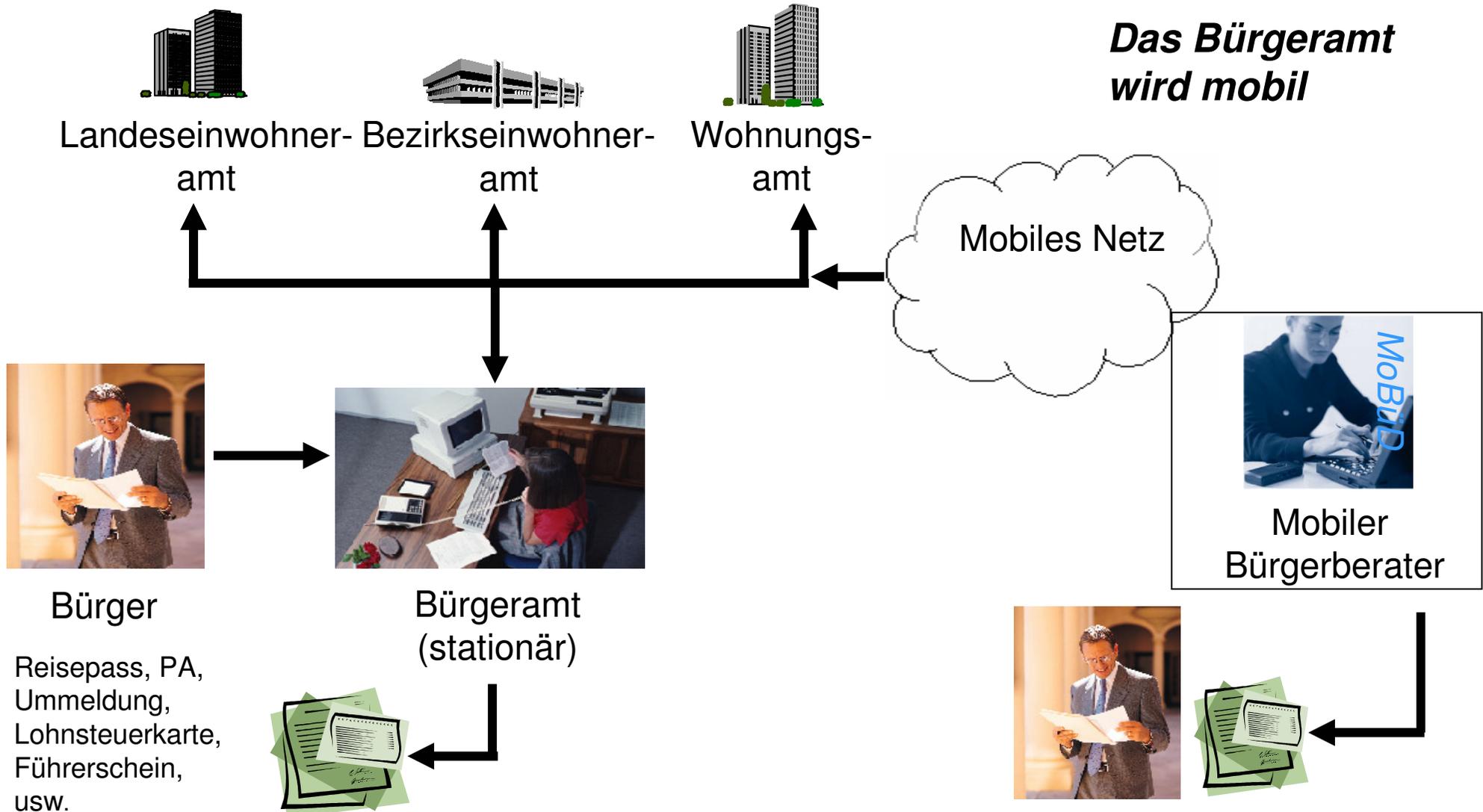
- Fraunhofer HHI
- ivu Traffic Technologies AG (bis Sept. 2004)
- Senatsverwaltung für Inneres Berlin

Kooperationspartner: Bürgerdienste Magdeburg

Ziel des Projekts



**Das Bürgeramt
wird mobil**



Das Bürgeramt wird mobil ...und wo?



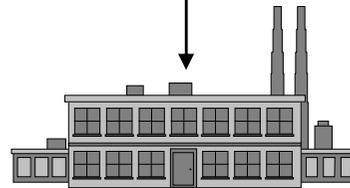
Freizeitzentren,
Schulen, Kitas



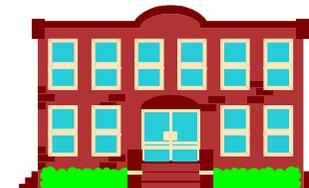
Bibliotheken



Senioreneinrichtungen,
Krankenhäuser

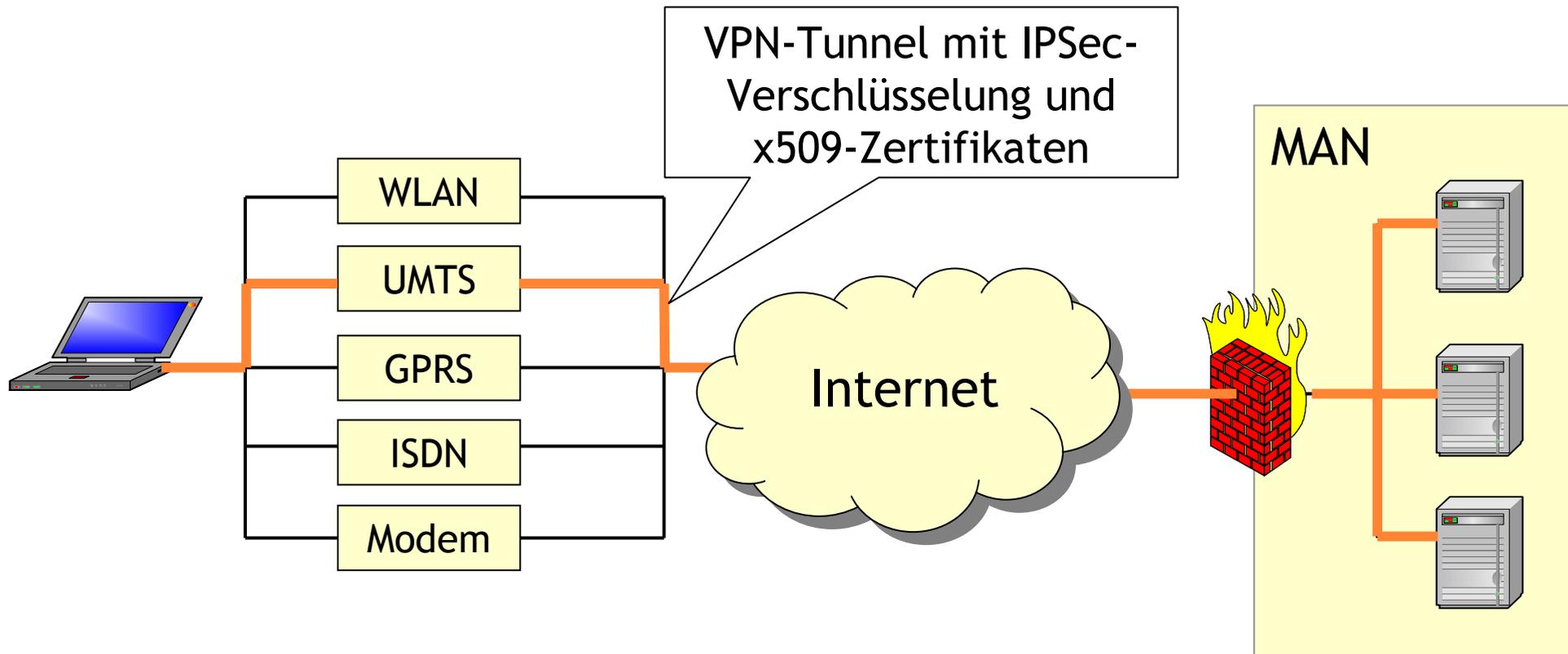


Arbeitsstätten



Einkaufszentren,
Wochenmärkte

Sichere Client-Server-Kommunikation





Was braucht der mobile Bürgerberater?



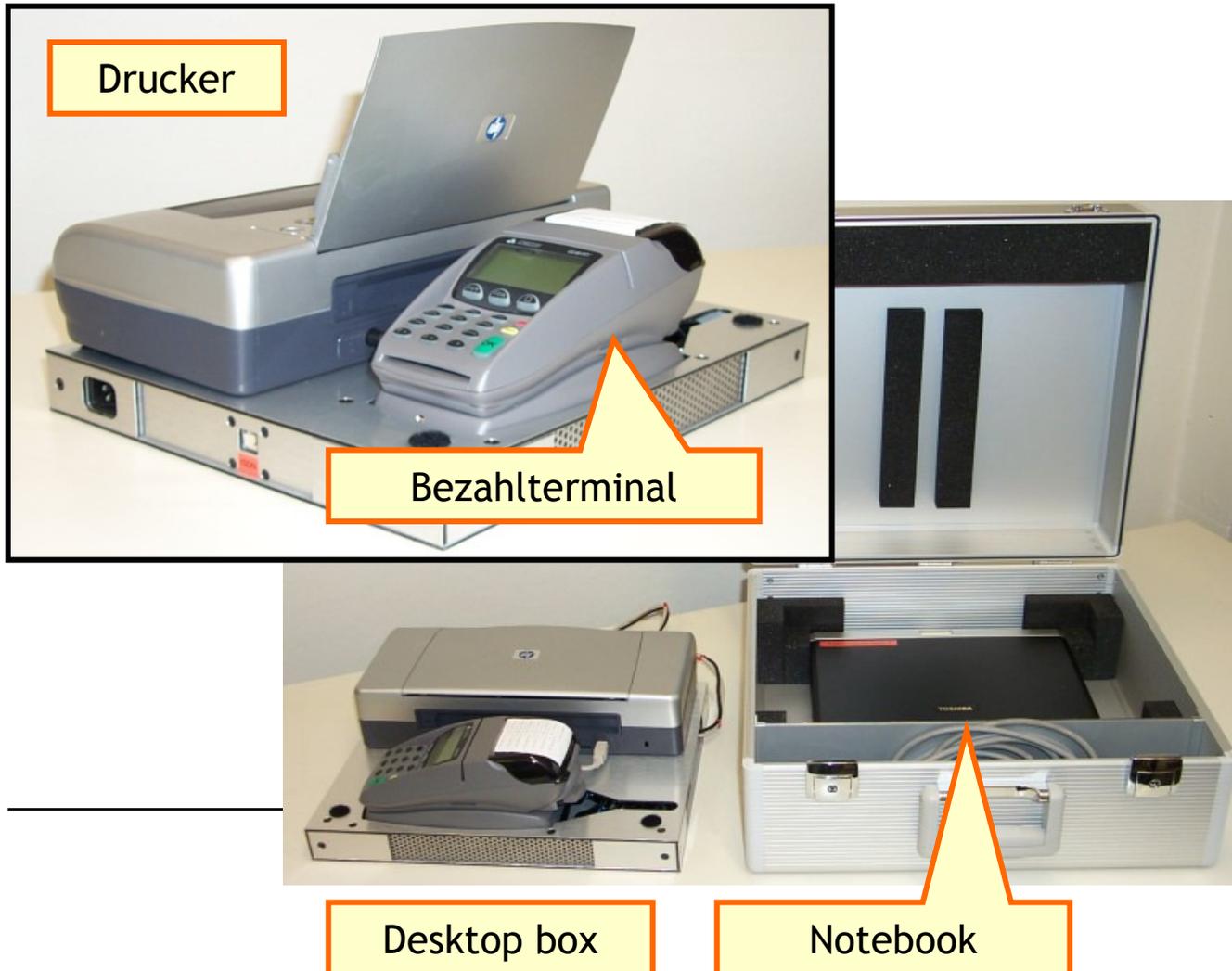
MoBüD-Endgerät (Variante 1)



MoBüD-Endgerät (Variante 2)

MoBüD - Endgerät

Version 3 (seit Oktober 2004)



Eigenschaften:

- Flexibler Arbeitsplatz
- Leicht zu transportieren
- Gewicht akzeptabel (12 kg)

MoBüD - Endgerät



Notebook

Desktop box

- Drucker
- Bezahlterminal
- Chipkartenleser

Scanner

Probetrieb in Berlin

- **Probetrieb seit November 2003**
- **Akzeptanztests mit Fragebögen, Interviews und Focus Groups**
- **11 Teststandorte: Nachbarschaftszentrum, Krankenhäuser, Bibliotheken, Seniorenheim, Straßenfeste, Einkaufszentrum**
- **Netze: GPRS, WLAN (Test UMTS)**
- **Ca. 100 Termine: über 3.000 Bürger**
- **Häufigste Anliegen: Personalausweis, Reisepass, An- und Ummeldungen, Führerschein, Lohnsteuerkarte**

MoBüD - Probebetrieb



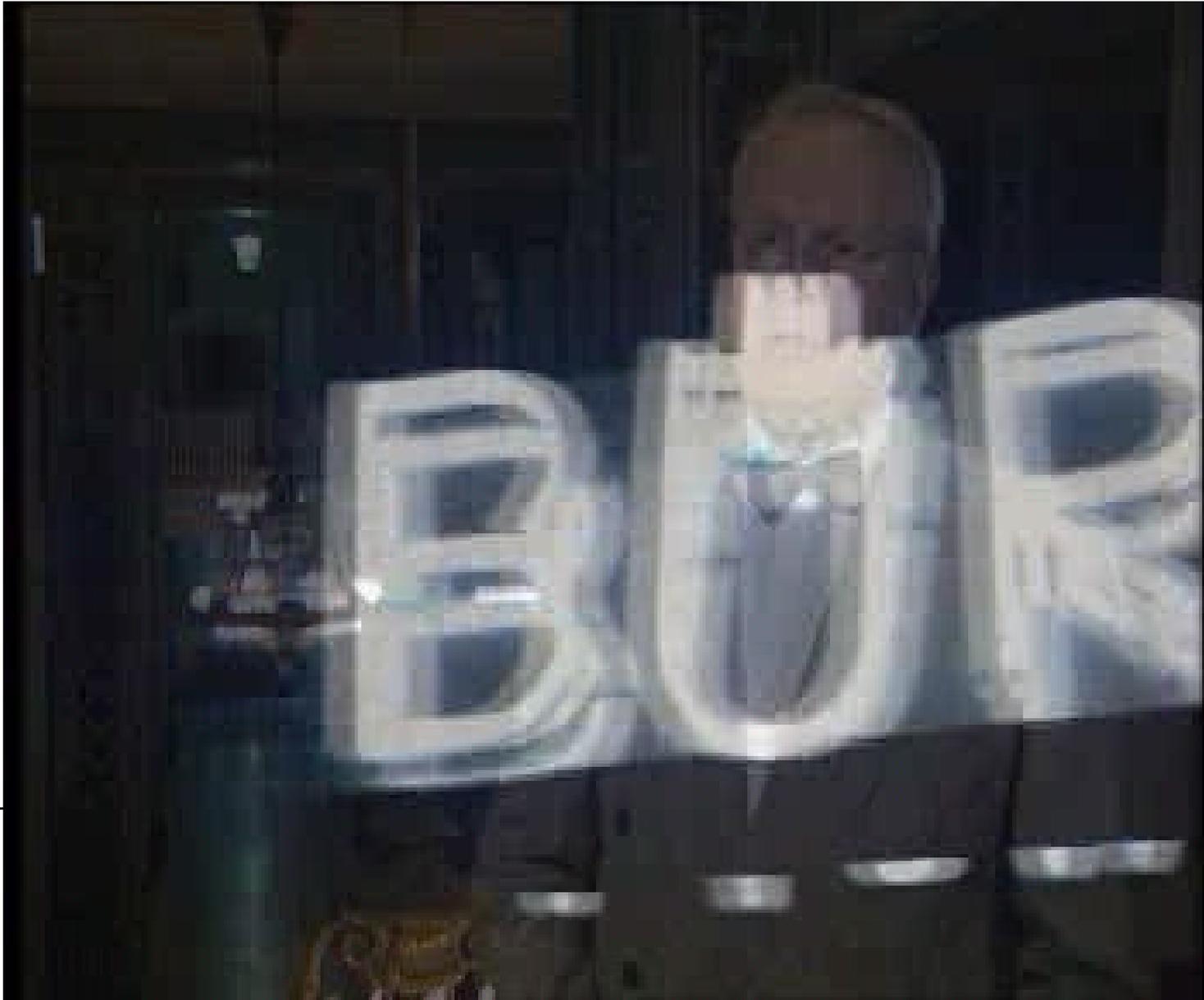
MoBüD





Fest der Nationen

MoBüD - Probebetrieb

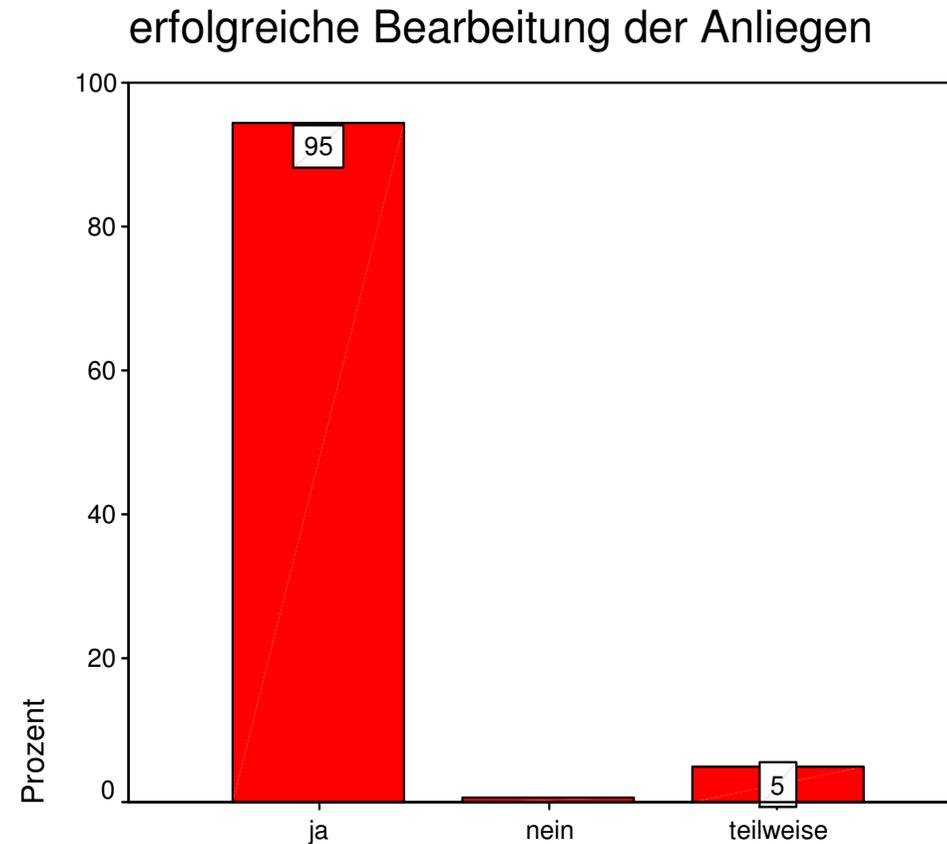


MoBüD - Probebetrieb



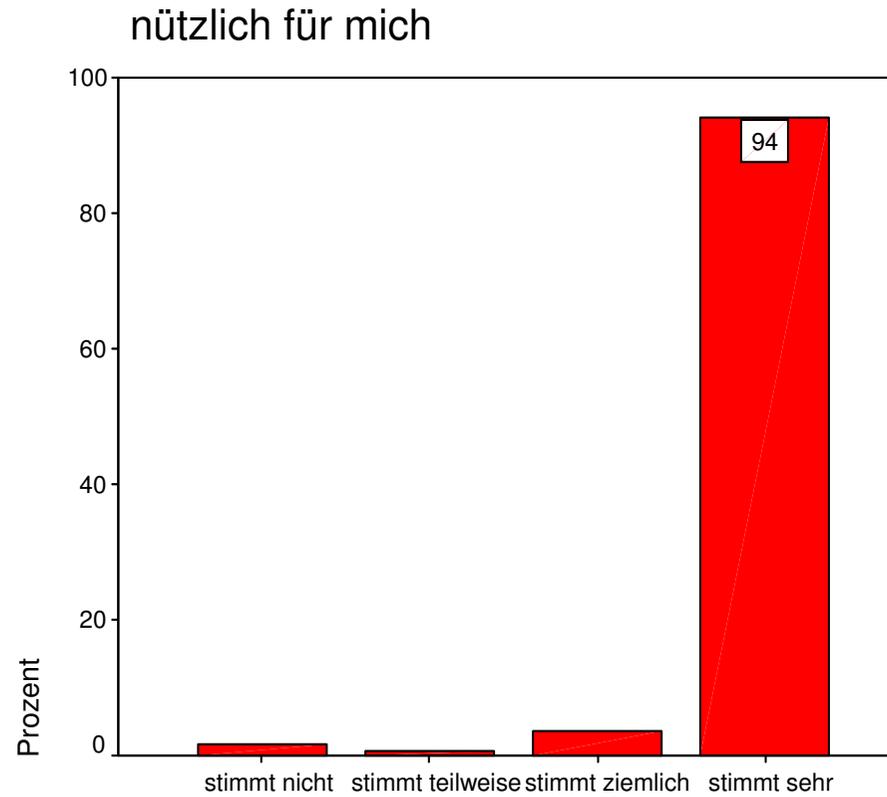
Erfolgreiche Bearbeitung der Anliegen

**Beurteilung
durch die
Kunden
(N = 510)**



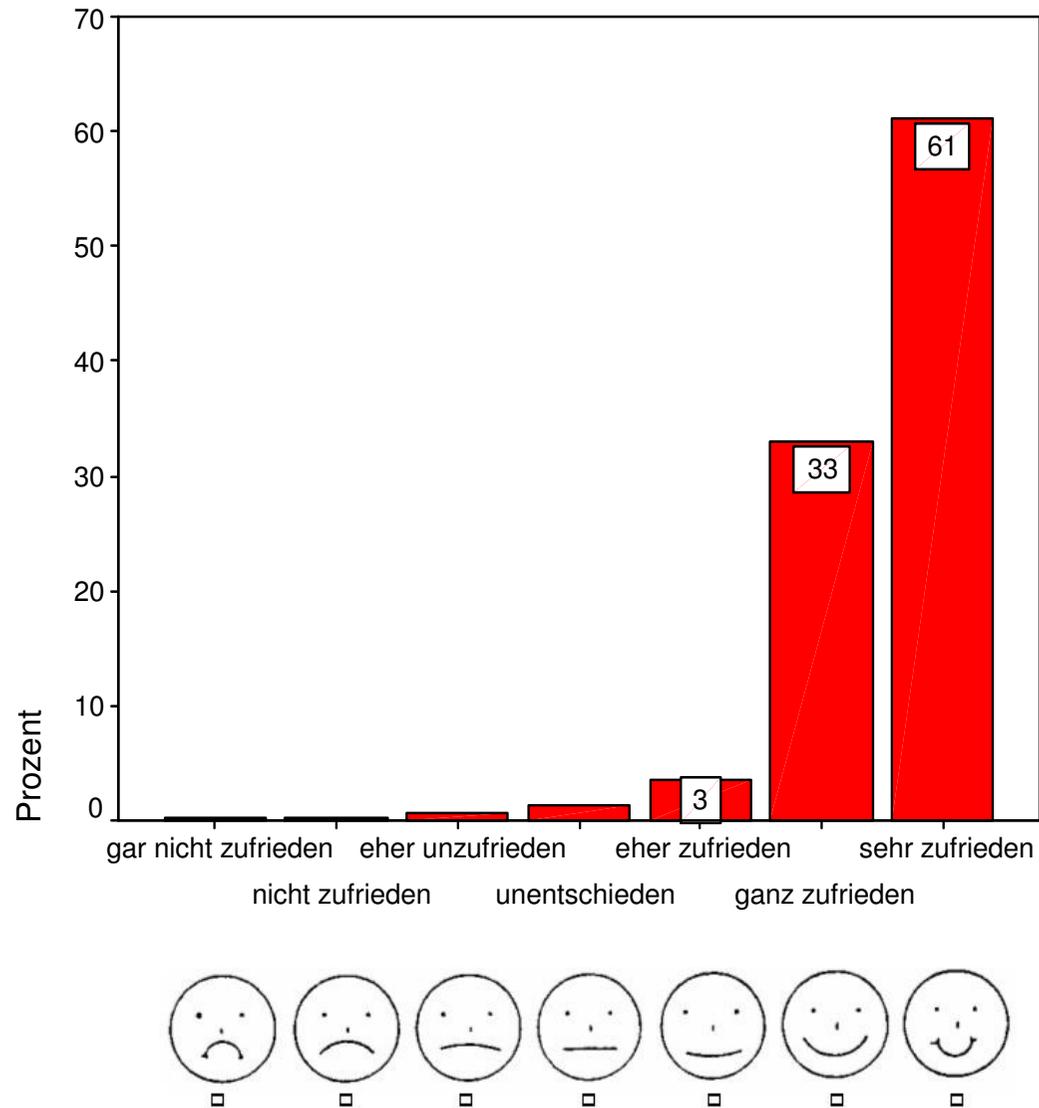
Nützlichkeit des Dienstes

**Beurteilung
durch die
Kunden
(N = 510)**

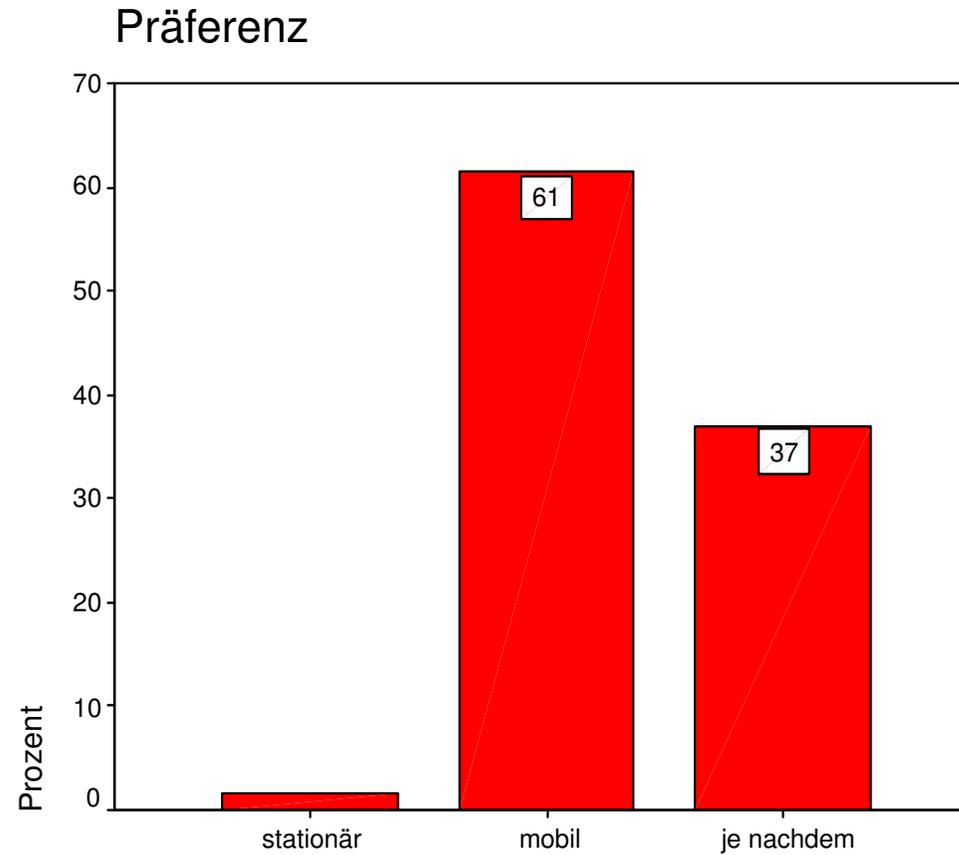


Gesamtzufriedenheit Bürger beim Probebetrieb Berlin

**Beurteilung
durch die
Kunden
(N = 510)**



MoBüD - Ergebnisse der Akzeptanztests



Vorteile aus Sicht der Kunden /Bürger

- **Zeitersparnis**
- **Nähe zum Wohnort / Arbeitsplatz**
- **keine „Wartehallenatmosphäre“**
- **Persönliche / informelle Atmosphäre, Bürgernähe, „auf gleicher Augenhöhe“**

Resümee: Was hat das Projekt MoBüD gebracht?

Es wurde u.a. gezeigt, dass ...

- mobile Bürgerdienste funktionieren (Probleme sind lösbar!)
- mobile Bürgerämter von Nutzern und Bürgern akzeptiert werden
- mehr Bürgerfreundlichkeit ohne Kostensteigerung möglich ist

Wie ging es weiter?

- **Erweiterter Probebetrieb in Berlin und Magdeburg**
- **Vorstellung des Konzepts in anderen Städten (u.a. Potsdam, Bremen, Hamburg)**
- **Erfahrungsaustausch im Rahmen von MEDIA@Komm-Transfer**
- **Anwenderworkshop „mobile Verwaltungsdienste“ am 26.10.05 in Berlin**

Was läuft zur Zeit?

- **Regelbetrieb in Berlin in drei Bezirken**
- **Beratung von anderen Städten und Gemeinden bei der Einführung mobiler Verwaltungsdienste**
- **Produktion von MoBüD-Endgeräten (Interesse u.a. bei Köln, Hamburg, Bremen, Hamm, Celle, Weil, Bergisch Gladbach, Ludwigslust)**
- **Netzwerk „mStädte“**

Was ist geplant?

- Weiterentwicklung von MoBüD-Endgeräten (u.a. Fingerprint-Leser)
- EU-Projekt CIDRE (eTEN-Programm)
- Kooperationen mit anderen Städten und Gemeinden (auch im Ausland, Beispiel Südafrika)

Weitere Informationen

Projekt Mobile Bürgerdienste:

www.mobued.de

Mobile Bürgerdienste in Berlin :

www.berlin.de/mobued

Netzwerk mStädte:

<http://de.groups.yahoo.com/group/mStaedte>

Kontakt

Dr. Lothar Mühlbach

Tel.: 030 31002 237

muehlbach@hhi.fhg.de

