

Fragebogen zur Einführung mobiler Bürgerdienste

Sehr geehrte Dame, sehr geehrter Herr,

das Fraunhofer Heinrich-Hertz-Institut (HHI) bietet interessierten Städten und Gemeinden bzw. den entsprechenden IT-Dienstleistern unter anderem folgende Produkte und Leistungen zum Thema „mobile Dienste“ an:

- Vorstellung der im BMWi-Projekt "[mobile Bürgerdienste \(MoBüD®\)](#)"¹ und bei der Umsetzung der Projektergebnisse gewonnenen Erfahrungen
- Analyse der technischen und organisatorischen Randbedingungen für die Einführung mobiler Bürgerdienste bei Ihnen und der Anforderungen aus Nutzersicht
- Erarbeitung eines konkreten Einführungskonzepts
- Umsetzung des Konzepts vor Ort (Erschließung der Standorte, Kommunikation mit dem lokalen IT-Dienstleister usw.)
- Sicherheitskonzept zur Gewährleistung von IT-Sicherheit und Datenschutz bei den mobilen Anwendungen
- mobile Endgeräte mit allen für die Durchführung mobiler Bürgerdienste notwendigen Komponenten in einer ergonomisch getesteten Anordnung („MoBüD®-Koffer“)
- webbasiertes Warteschlangenmanagement-System mit SMS-Benachrichtigung für stark frequentierte Standorte
- Seminare und Schulungen für mobile Berater
- wissenschaftliche Begleitforschung und Evaluierung eines Probetriebs oder Feldversuchs.

Wenn Sie an einer oder mehrerer der oben genannten Dienstleistungen oder Produkte interessiert sind, beantworten Sie bitte die folgenden Fragen.

Dies erleichtert es uns, Ihnen ein auf Ihre Bedürfnisse und Randbedingungen abgestimmtes Angebot zu machen.

Wenn Sie eine oder mehrere Fragen (noch) nicht beantworten können oder wollen, überspringen Sie diese einfach.

Schicken Sie den ausgefüllten Fragebogen bitte an
lothar.muehlbach@hhi.fraunhofer.de

Vielen Dank!

Dr. Lothar Mühlbach

Fraunhofer-Institut für Nachrichtentechnik
Heinrich-Hertz-Institut
Einsteinufer 37
10587 Berlin

Tel.: 030 31002-237

¹ s. auch www.mobued.de

Behörde/Organisation/ Firma/ Dienststelle:

Ansprechpartner für die Einführung mobiler Bürgerdienste:

Vorname/Name:

Behörde / Abteilung:

Straße:

PLZ/Ort:

Telefon stationär:

Telefon mobil:

Fax:

E-Mail:

Adressat für ein Angebot (*falls abweichend vom Ansprechpartner*):

Vorname/Name:

Behörde / Abteilung:

Straße:

PLZ/Ort:

Allgemeines

1. Wissen Sie schon, an welchen Standorten Sie mobile Bürgerdienste anbieten wollen?

ja

nein

2. Haben Sie schon mit Ihrem IT-Dienstleister oder Rechenzentrum über die Möglichkeiten des mobilen Zugangs zu den für Ihre Dienstleistung notwendigen Servern gesprochen?

ja

nein

3. Ist Ihnen bekannt, welche Mindestbandbreite für die Erbringung Ihrer mobilen Dienstleistung erforderlich ist?

ja, und zwar:

nein

4. Welche Netze bzw. Übertragungsprotokolle sollen für die Kommunikation zwischen Endgeräten und Ihrem IT-Dienstleister bzw. Rechenzentrum genutzt werden (Mehrfachnennungen möglich)?

GSM

GPRS

UMTS

HSDPA

WLAN (öffentlicher oder privater Accesspoint)

DSL (bei Bedarf mit angeschlossenem WLAN-Router)

WiMAX

ISDN

LAN

ein anderes, und zwar:

Endgeräte

5. Für wie viele Endgeräte sollen wir Ihnen ein Angebot machen?

6. Welche Koffervariante wünschen Sie?

Alu-Version² (sehr stabil, voll bestückt ca. 23 kg), → weiter mit Frage 6a

Light-Version³ (Reise-Trolley, voll bestückt ca. 15 kg) → weiter mit Frage 7

6a. Sollen wir einen Trolley zum Transport des Koffers anbieten?

ja

nein

7. Möchten Sie ein bestimmtes Notebook benutzen?

ja, und zwar:

nein (in diesem Falle bieten wir eins an)

8. Möchten Sie ein bestimmtes Betriebssystem vorinstalliert haben?

ja, und zwar:

nein

² siehe <http://www.hhi.fraunhofer.de/de/departments/interactive-media-human-factors/overview/terminals-for-mobile-citizen-services-aluminum-version/>

³ siehe <http://www.hhi.fraunhofer.de/de/departments/interactive-media-human-factors/overview/terminals-for-mobile-citizen-services-mobuedR-lite/>

9. Möchten Sie bargeldlose Zahlung, z.B. per Maestro- oder Kreditkarte, anbieten?

- ja
 nein

Wenn **ja**, welches Bezahlterminal wollen Sie benutzen?

- Elite 790
 Artema mobil
 Xentissimo
 ein anderes und zwar:
 Es wurde noch keine Auswahl getroffen

10. Welche Peripheriegeräte benötigen Sie für die Erbringung Ihrer Dienstleistung? Nennen Sie, wenn möglich, Ihre Anforderungen an die Peripheriegeräte (oder geben ein konkretes Modell an).

- Drucker:
 Scanner:
 Fingerprint-Scanner: Dermalog ZF1
 Crossmatch L Scan 100

 Smartcard-Reader:
 Kamera für Passfotos:
 EAC-Terminal (für nPA):
 digitales Unterschriftenpad:

11. Würde Ihre IT-Stelle die Einrichtung der Notebooks übernehmen (Einrichtung Fachverfahren, Software für die Verbindung zu Ihrem IT-Dienstleister u.ä.) oder sollen wir die Einrichtung anbieten?

Die Einrichtung wird unsere IT-Stelle (oder jemand anderes) übernehmen

Bieten Sie die Einrichtung mit an

Sonstiges

12. Möchten Sie, dass wir Ihnen ein Seminar über mobile Dienste anbieten?

ja

nein

13. Möchten Sie, dass wir eine Schulung Ihrer Mitarbeiter für den mobilen Einsatz anbieten?

ja

nein

14. Möchten Sie, dass wir die Erstellung eines Sicherheitskonzepts für den mobilen Einsatz anbieten?

ja

nein

15. Möchten Sie, dass wir eine Begleitforschung bzw. Akzeptanzuntersuchung Ihrer mobilen Bürgerdienste anbieten?

ja

nein

16. Möchten Sie, dass wir ein Warteschlangenmanagementsystem mit SMS-Benachrichtigung⁴ anbieten?

ja

nein

17. Bitte machen Sie mir (zusätzlich) ein Angebot über folgendes:

18. Wann wollen Sie (voraussichtlich) mit den mobilen Dienstleistungen starten?

Sie haben folgende Möglichkeiten, uns den ausgefüllten Fragebogen zuzusenden:

- als PDF-Dokument⁵ per E-Mail an lothar.muehlbach@hhi.fraunhofer.de (*bevorzugt*)
- als Fax an 030 31002-558
- per Post an:

Dr. Lothar Mühlbach
Fraunhofer-Institut für Nachrichtentechnik - Heinrich-Hertz-Institut
Einsteinufer 37
10587 Berlin

⁴ siehe <http://www.hhi.fraunhofer.de/de/abteilungen-am-hhi/interaktive-medien-human-factors/uebersicht/zeitmanagementsysteme/>

⁵ Wenn Sie den Acrobat Reader verwenden, so können Sie den ausgefüllten Fragebogen nicht speichern, sondern müssen ihn stattdessen ausdrucken und uns per Post zuschicken. Bei Verwendung anderer PDF-Reader (z.B. Foxit, siehe <http://foxit-pdf-reader.softonic.de/>) können Sie den ausgefüllten Fragebogen speichern und uns anschließend per E-Mail zuschicken.