

Herzlich Willkommen

zum

2. Anwenderworkshop

mobile

Verwaltungsdienste



Projekt

Projekt:

Mobile Bürgerdienste (MoBüD)

Projektlaufzeit:

2002 bis 2005

Förderprogramm:

MobilMedia (BMW i)

Projektpartner:

- Fraunhofer HHI
- ivu Traffic Technologies AG (bis Sept. 2004)
- Senatsverwaltung für Inneres Berlin
- Bezirksämter Spandau und Pankow von Berlin

Kooperationspartner: Bürgerdienste Magdeburg



Probetrieb in Berlin

- **Probetrieb seit November 2003**
- **Akzeptanztests mit Fragebögen, Interviews**
- **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**

Betrieb in Berlin

Nutzen für verschiedene Nutzergruppen:

- **Qualitätszuwachs für die Erledigung der Fachaufgaben**
- **Informationssteuerung der administrativ-politischen Ebene**
- **Mitarbeiterbezogene Effekte wie eine höhere Attraktivität:**
 - **der Arbeitsbedingungen**
 - **Effizienzsteigerungen**
 - **Imageverbesserung für die Verwaltung**

Betrieb in Berlin

Vorteile aus Sicht der Kunden /Bürger:

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

Betrieb in Berlin

Voraussetzungen für den Einsatz Mobile Bürgerdienste:

- **Akzeptanz durch Verwaltungsspitze**
- **Akzeptanz durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**
- **der „richtige“ Standort**
- **ein langer Atem und eine ständige Öffentlichkeitsarbeit**

Stationäre Bürgerämter (-dienste) in Berlin



Mobile Bürgerämter (-dienste) in Berlin



Mobile Bürgerämter (-dienste) in Berlin

Probleme bei der Einführung der Mobilen Dienste

- **Fehlende Akzeptanz Verwaltung/Mitarbeiterinnen/
Mitarbeiter**
- **Technische Probleme (teilweise längeres Antwort-Zeitverhalten)**
- **Zumindest im Status Quo keine Wirtschaftlichkeit**

Ausblick

Landesamt für Bürger- und
Ordnungsangelegenheiten



2. Anwenderworkshop "mobile Verwaltungsdienste"
Jürgen Freund LABO

