

| | | |
|--|--------|------------------------------|
| Landeshauptstadt Magdeburg - Der Oberbürgermeister - | | Datum 25.05.2005 |
| Dezernat | Amt | Öffentlichkeitsstatus |
| I | Amt 32 | öffentlich |

I N F O R M A T I O N

I0152/05

| Beratung | Tag | Behandlung |
|-----------------------|------------|------------------|
| Der Oberbürgermeister | 31.05.2005 | nicht öffentlich |
| Verwaltungsausschuss | 17.06.2005 | öffentlich |

Thema: Mobiles Bürgerbüro in Magdeburg - ein media@komm.transfer - Projekt

Der Bürgerservice der Landeshauptstadt Magdeburg beteiligte sich in der Zeit vom 10. Januar bis zum 28. Februar 2005 mit einem Feldversuch am Projekt „Mobile Bürgerdienste“ (MoBüD) im Rahmen von media@komm.transfer.

Dem Voraus gingen umfangreiche Diskussionen im Dezernat zur Prüfung alternativer Möglichkeiten für die dezentrale Bereitstellung von Verwaltungsdienstleistungen aus dem Leistungsspektrum der Bürgerbüros. Anlass hierfür waren u.a. Anfragen von Bürgerinitiativen und Überlegungen zur Versorgung Magdeburger Randbereiche, insbesondere des Südostens nach Ablauf des bestehenden Mietverhältnisses für das Bürgerbüro Salbke/Westerhüsen im kommenden Jahr.

Gemeinsam mit dem Heinrich-Hertz-Institut für Nachrichtentechnik der Fraunhofergesellschaft Berlin (HHI), der Berliner Senatsverwaltung für Inneres, dem MoBüD-Konsortium, dem Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit und der Initiative media@komm.transfer konnte kurzfristig eine Aufnahme des Magdeburger Projektes in die Förderung ermöglicht werden. Die technische Betreuung übernahm die KID Magdeburg GmbH und die inhaltliche und soziologische Beratung und Auswertung das HHI. Projektkosten, insbesondere Dienstleistungen der KID, Bereitstellung von Hardware und Reisekosten der HHI-Betreuer wurden im Rahmen der Förderung vollständig übernommen.

Seitens des Bürgerservice wurden im Projekt insbesondere folgende Leistungen erbracht:

- Bereitstellung des Personals
- Standortgewinnung (Kostenfreie Überlassung, Näheres siehe Anlage)
- Koordinierung des Vorhabens
- Durchführung des Feldversuches

Das Leistungsangebot des mobilen Bürgerbüros entsprach im Wesentlichen dem Angebot der stationären Büros.

Ergebnisse:

Die knapp zweimonatige Testphase kann als überaus erfolgreich betrachtet werden.

- Es konnte der Nachweis erbracht werden, dass sich ein mobiles Bürgerbüro sowohl aus technischer und aus organisatorischer Sicht in der Landeshauptstadt einrichten lässt.
- Der Bedarf an mobilen Dienstleistungsangeboten ist bei den Kunden ausgeprägt vorhanden. Als eine besondere Zielgruppe stellten sich Personen ab dem 60. Lebensjahr heraus, die über die Hälfte der Kunden stellten; ab dem 50 Lj. sogar ca. 2/3 der Kunden.
- Das Echo der Kundschaft ist sehr gut. Freundlichkeit, Kompetenz der Mitarbeiterinnen werden überdurchschnittlich bewertet. Die Bereitschaft zur Hinnahme kleinerer Einschränkungen (Örtlichkeit, Öffnungs- und Wartezeiten) ist überdurchschnittlich ausgeprägt. Insgesamt ist eine sehr hohe Zufriedenheit festzustellen.
- Die Bewertung durch die Mitarbeiterinnen ist ebenfalls sehr positiv, im Hinblick auf Detailfragen naturgemäß etwas kritischer.

Offene Fragen aus dem Projekt:

Der Zugang zum Stadtdatennetz erfolgte kabelgebunden. Aufgrund eines fehlenden UMTS-VPN-Zugangs konnten drahtlose Varianten noch nicht in Magdeburg realisiert werden.

Kostenbetrachtungen für einen ständigen Einsatz blieben zunächst außen vor.

Ausblick:

Über die Einsatzmöglichkeiten eines mobilen Bürgerbüros in der Landeshauptstadt Magdeburg, dessen Potenzial und die hierfür notwendigen Aufwendungen ist im Rahmen einer Drucksache zu entscheiden.

Hierfür ist sowohl im eigenen Haus, als auch im Rahmen des Gesamtvorhabens Mobile Government (mGovernment) noch eine Reihe von Vorarbeiten notwendig.

Gegenwärtig wird mit dem HHI und dem MoBüD-Konsortium an einer Fortführung des Projektes im Rahmen von media@komm.transfer gearbeitet. Erste Entwürfe für einen Projektplan befinden sich in der Abstimmung.

Grundrichtung des Projektes soll die Schaffung einer allgemeinverbindlichen („steckerfertigen“) Plattform für Mobile-Government-Anwendungen im Bereich kommunaler Anwendungen sein. In diesem Zusammenhang können die für Magdeburg interessanten Fragen der Anpassung der Einwohnerverfahrenssoftware MESO und der Übertragung von Daten an die Bundesdruckerei mit Hilfe von DIGANT getestet werden. Die Teilnahme am Projekt würde auch hier wieder die finanzielle Absicherung für die hiesigen Aufgaben beinhalten.

Entsprechend dieser Zeitplanung kann mit einer abschließenden Entscheidung zum Ende des Jahres gerechnet werden. Hiervon unbenommen bleibt die Möglichkeit, zwischenzeitlich im Rahmen der zu beantragenden Bundesförderung ein mobiles Bürgerbüro in der Stadt zu betreiben.

Holger Platz

Anlage

**Testbetrieb Mobiles Bürgerbüro in der Landeshauptstadt Magdeburg
10.Januar bis 28.Februar 2005**

Gesamtauswertung in Zahlen

| Standorte | Anzahl d. Einsätze | Anzahl d. Bürger | Anzahl d. Dienstleistungen | Einnahmen | Pass/Ausw./Meldew. | Anzahl Lohnsteuer | KFZ | Anzahl Antragsformulare | Sonstiges |
|----------------------------|-----------------------|---------------------|-------------------------------|-----------|--------------------|----------------------|-----|----------------------------|-----------|
| Pik_Asz | 8 | 625 | 742 | 3871,16 | 639 | 29 | 10 | 23 | 42 |
| Pfeiffersche Stiftungen | 7 | 453 | 651 | 3117,60 | 456 | 26 | 5 | 22 | 57 |
| Ottersleben | 7 | 516 | 782 | 3779,46 | 577 | 7 | 16 | 15 | 39 |
| Randau | 7 | 46 | 182 | 335,75 | 50 | 6 | 5 | 6 | 9 |
| | | | | | | | | | |
| Summe: | 29 | 1640 | 2357 | 11103,97 | 1722 | 68 | 36 | 66 | 147 |