

Mobile Chancen

von Manfred Pauli

Für Mitarbeiter und Kunden der öffentlichen Verwaltungen bietet „Mobile Government“ ganz neue Chancen der Datenkommunikation. Lesen Sie in unserem Übersichtsartikel, was sich hinter diesem neuen Begriff verbirgt.

In den vergangenen Jahren hat das Internet sich mit rasender Geschwindigkeit zum weltumspannenden Netzwerk von Information und Kommunikation entwickelt. Nach der wissenschaftlichen und der persönlichen Nutzung entwickelte sich die geschäftliche Nutzung (e-Business). Und in neuester Zeit entdecken auch öffentliche Einrichtungen und Verwaltungen unter dem Begriff e-Government neue Möglichkeiten der Nutzung des Internets für sich.

Ist das Internet in seinem Kern eine Vernetzung, ja Verdrahtung von Rechnern, so hat die fortschreitende Mobilisierung der Gesellschaft auch den Wunsch entstehen lassen, Informationen drahtlos, insbesondere an jedem Ort zu jeder Zeit, abrufen zu können. Eine neue, mobile Klasse von Computern hielt mit Laptops, Notebooks und PDAs Einzug. Um auch diese Geräte über das Internet miteinander vernetzen zu können, entstanden parallel zum Boom der drahtlosen Sprachkommunikation neue Technologien zur mobilen drahtlosen Datenkommunikation.

Derzeit können mobile Endgeräte über Wireless-LANs und GSM-Modems an das Internet angeschlossen werden; bald schon steht mit UMTS

das wirkliche mobile Internet zur Verfügung. Und diese neuen Technologien ermöglichen weitere neue Nutzungsmöglichkeiten, die auch die Arbeit im öffentlichen Sektor vereinfachen, sie bürgernäher und offener gestalten können, und die damit auch zu gesellschaftlichen Veränderungen führen werden. Der Begriff dafür lautet Mobile Government. Welche neuen Nutzungsmöglichkeiten sind das im Einzelnen?

Zunächst einmal genannt sei die bloße Bereitstellung von mobilem Internetzugang für die Bürger, die damit ihren persönlichen Informations- und Kommunikationsbedarf befriedigen können. Die Stadt Hamburg zum Beispiel stellt ihren Bürgern den drahtlosen Internetzugang an so genannten Hot Spots kostenlos zur Verfügung, um Handel und Wandel in der Stadt zu unterstützen.

Aber der mobile Internet-Zugang kann auch von den Verwaltungen selbst genutzt werden: Kommunen wie Græsted Gillelje in Dänemark und Institutionen wie die Handelskammer von Rotterdam ermöglichen mit der gleichen Technologie Mitarbeitern, die den Bürgern Auskünfte zu kommunalen Dienstleistungen, aber auch zum Stand von Antragsverfahren geben müssen,



Arbeiten vor Ort: Alle Informationen verfügbar.

den mobilen Zugriff auf die Wissensbasis für ihre Antworten.

Diese neue Ortsunabhängigkeit bei der Arbeit kann durch die Nutzung von Wireless-LAN und GPRS-Systeme dann auch zu ganz neuen Formen der Arbeitsplatzgestaltung führen: Mitarbeiter, die bestimmte Stadtteile oder Wohnbereiche betreuen, können einen Großteil der Arbeitszeit bürgernah vor Ort verbringen, da ihr Büro mobil wird – alle relevanten Informationen sind lokal verfügbar. Städtische Einrichtungen wie das New York City Department of Buildings beschleunigen mithilfe der Wireless-LAN-Technologie die Prozesse und Abläufe in der Gebäudeinstandhaltung und dem Facility-Management.

Aber auch andere staatliche oder kommunale Einrichtungen können von der Anbindung profitieren: So gehen vermehrt Polizeibezirke dazu über, für den Zugriff auf ihre Karteien die mobile Nutzung von PDAs einzuführen, womit sie im Einsatz unabhängig von ihrer Dienststelle agieren können. Die Städte Rietberg, Sacramento oder Toronto sind Beispiele für erfolgreiche Projekte dieser Art.

Krankentransporte und besonders das Rettungswesen können von Mobile-Government-Anwendungen profitieren, indem über ein zentrales Dispatching-System ein Unfallopfer direkt zum am besten geeigneten Krankenhaus transportiert wird. Auch diese Information liefert ein mobiles System. In dieses werden auch die Anamnese-Daten des Patienten eingegeben, die so automatisch ihren Weg finden in die – ebenfalls mobilen – Systeme innerhalb des Krankenhauses, die Ärzten und Pflegepersonal die zur Behandlung notwendigen Informationen liefern. So wird eine sicherere und zügigere Behandlung gewährleistet, da das Krankenhauspersonal von Datenerfassungstätigkeiten entbunden wird. Eine Reihe von Krankenhäusern in Deutschland und den USA arbeiten bereits so. Und schließlich ist auch die dritte Säule der öffentlichen Sicherheit, die Feuerwehr- und Katastrophenschutz-Einheiten, typischer Nutzer von Mobile-Government-Systemen.

Eine weitere große Nutzergruppe: Indem die Bürger über den mobilen Zugriff auf das Internet auch unterwegs auf die Bürgerportale ihrer Städte zugreifen können, verbessert sich auch die Verfügbarkeit von kommunalen Dienstleistun-

gen. Bedeutet klassisch das Anliegen eines Bürgers einen Besuch in der Amtsstube, so wird die neue, virtuell verfügbare kommunale Verwaltung nun auf Wunsch zum ständigen Begleiter des Bürgers. Wo immer der Bürger sich befindet, kann er die Dienstleistungen seiner Verwaltung nutzen. Ein Service, den besonders ältere und behinderte, aber auch beruflich stark eingespannte Bürger sehr zu schätzen wissen. Nicht zu vergessen: Immer mehr Menschen leben heutzutage alleine; sie sind in besonderem Maße auf Hilfe und Unterstützung angewiesen. Wo früher oftmals die Familie helfen konnte, muss heute die Technologie Hilfestellung geben.

Die kommunale oder staatliche Verwaltung ist gefordert, ihren Beitrag zu dieser Unterstützung zu leisten, indem sie all ihre Dienste auf eine für die mobile Nutzung angepasste Art nutzbar macht. Das bedeutet auch, dass im Bürgerportal neue, gleichfalls innovative wie bürgerfreundliche Dienste angeboten werden. So kann eine Stadtbibliothek zumindest einen Ausschnitt ihres Angebotes als eBooks verfügbar machen, die der Bürger dann auf seinem PDA lesen kann, ohne die Räume der Bibliothek zu bestimmten Öffnungszeiten aufsuchen zu müssen.

Auch neuere Kartensysteme können dem Bürger das Leben vereinfachen – eine Tatsache, die für die Standortfrage von Unternehmen wegen der Attraktivität des Arbeitsortes interessant ist. Diese Kartensysteme sind so genannte Community Cards, die gleichzeitig Ausweis, Fahrkarte im ÖPNV, Zugangsberechtigung zum Lehr-

gangsraum der Volkshochschule und stadtinterne Rabatt-Karte für Einkäufe sind. Verschiedene Kommunalverbände sind bereits dabei, solche Community Cards für ihre Bürger einzuführen.

All dies sind nur einige Beispiele für den sehr breiten Einsatzbereich von Mobile-Government-Lösungen. Nennen könnte man noch



Schnellere Hilfe durch mobile Kommunikation.

viele weitere Beispiele wie etwa das drahtlose e-Learning-Projekt der Uni Regensburg oder den mobilen Bauhof der Stadt Landsberg (siehe Kommune21, 12/2002). Allen gemeinsam ist, dass sie bald unverzichtbarer Bestandteil der Kommunikation und Information innerhalb von Kommunen oder zwischen Kommune und Bürger sein werden. Besonders auch, wenn man sieht, dass der mündige und mobile Bürger immer stärker seine Verwaltung als Dienstleister begreift und seinen Wohnort nach seinen persönlichen Präferenzen auswählt. Für die Kommunen gilt es also, frühzeitig die neuen Möglichkeiten zu prüfen und einen Umsetzungsplan zu entwerfen, um wettbewerbsfähig zu sein.

Manfred Pauli ist Business Development Manager im Bereich Wireless e-Business Services bei der SerCon GmbH / IBM Wireless Accelerator Team EMEA.