

## Mobile Government

Zwischen Hype, Herausforderung und realistischen Einsatzmöglichkeiten

**(BS/Jan Ulrich\*) Mobile Anwendungen haben sich mit der zunehmenden Verbreitung von Smartphones in den letzten Jahren stark weiterentwickelt und bieten ständig neue Möglichkeiten für die öffentliche Verwaltung. Der mit der Kommunikation verbundene Aufwand für die geeignete Bereitstellung und Übermittlung von Informationen kann – bei gleichzeitiger Verbesserung des Services – deutlich reduziert werden. Mobile Anwendungen bieten zudem die Möglichkeit, schneller von Anliegen und Fragestellungen der Bürger zu erfahren und diese zügig und effizient bearbeiten zu können.**

Mobile Webseiten mit informativem Charakter sind dem Bürger eine große Hilfe, wenn er bspw. Ansprechpartner, Servicezeiten oder Angebote über ein Stadtportal schnell und einfach erreichen kann. Bisher wird diese Möglichkeit noch von zu wenigen Kommunen genutzt – dabei lässt sie sich mit einfachen Mitteln realisieren: So unterstützen Content Management Systeme meist verschiedene Ausgabekanäle. Die Inhalte bestehender Webseiten lassen sich in einer neuen Struktur anordnen, welche auf das kleinere Display eines Smartphones angepasst werden kann. Erscheint diese zu aufwändig, bietet sich der Einsatz von Diensten mit einer Logik an, die entscheidet, welche Teile der Webseite sich für eine Mobilisierung eignen. Bei dieser Lösung ist kein Eingriff in das bestehende System nötig und sie lässt sich sehr kostengünstig umsetzen. Spezialisierte Produkte sind zudem in der Lage, die unterschiedlichen Endgeräte und ihre Fähigkeiten zu erkennen und zu unterscheiden. Die Webseite wird dadurch automatisch den Fähigkeiten des Gerätes angemessen ausgeliefert.

Apps liefern weitere Möglichkeiten für mobile Anwendungen. Apps werden häufig komfortabler als Webseiten empfunden

und passen sich der Standardbedienung von Smartphones an. Dadurch nutzen sie die Möglichkeiten eines Gerätes besser aus und erlauben auch die Abbildung von komplexen Vorgängen. Auch können über den Zugriff z. B. auf den GPS-Sensor ortsbasierte Informationen in einen Prozess einfließen. Eine App zur Schadensmeldung an das Straßenverkehrsamt kann so neben einem Foto auch den genaueren Ort weitergeben. Problematisch ist beim Einsatz von Apps die Existenz unterschiedlicher Plattformen, für die jeweils separat entwickelt werden muss. Eine Lösung bieten hier Cross-Plattform-Frameworks, die es erlauben, einmal geschriebenen Code auf mehreren Plattformen umzusetzen.

### Praxisbeispiele

Die Stadtführer-App der Stadt Stralsund: Neben Informationen zu Sehenswürdigkeiten und Lokalisationen stehen praktische Tipps für Besucher zur Verfügung. Die Stadt Düsseldorf hat ein Portal geschaffen, in dem Basistipps mit aktuellen Meldungen, Tourismustipps und z. B. Verkehrsinformationen hinterlegt sind. So lässt sich die aktuelle Parkhausbelegung anzeigen und dazu passende Informationen zum ÖPNV-Verkehr im Um-

feld. Die Deutsche Zentrale für Tourismus hat ein Mobilportal in 26 Sprachen für internationale Besucher ins Leben gerufen und stellt dort Informationen über Deutschland als Reiseland vor. Hier finden sich z. B. Kurzprofile großer Städte mit Informationen zu Sehenswürdigkeiten und praktischen Tipps.

Prinzipiell eignen sich für die Mobilisierung alle Angebote der öffentlichen Verwaltung, die kurzfristig und spontan von Bürgern angesteuert werden. Aber auch für interne Prozesse bieten mobile Lösungen viel Potenzial. Für die Arbeit der Verwaltung selbst sind Apps interessant, die mobile Mitarbeiter unterstützen, z. B. Mitarbeiter des Ordnungsamtes. Können diese Information über eine App direkt an einen zentralen Server melden, entfallen Medienbrüche und Neueingaben.

Setzen Verwaltungen die skizzierten Möglichkeiten ein, die im Bereich Mobilisierung zur Verfügung stehen, bedeutet dies nicht nur mehr Bürgernähe, sondern auch Verschlinkung interner Prozesse und es können letztlich Kosteneinsparungen realisiert werden.

*\*Jan Ulrich ist Competence Leiter Java Entwicklung bei der adesso AG.*