

Evaluierung

Mobile Bürgerdienste (MoBüD)



Evaluationsbericht November 2011

AG Mitglieder:

Frau Peiler, Herr Kühle, Frau Jantzen, Herr Reich, Frau Huber, Herr Skwirawski, Herr Salomon, Herr Freund

Leitung der AG:

Frau Beckmann, SenInnSport

Termine	Ergebnisse
27.10.11	Fertigstellung des Evaluationsberichts durch die AG Leitung
03.11.11	Zustimmung zum Evaluationsbericht und Freigabe durch die AG Mitglieder
07.11.11	Sachstandsmitteilung „MoBüD Eval“ auf der Sitzung der AL für BüD
bis 18.11.11	Übersendung des Evaluationsbericht an die Amtsleiter für BüD
bis 30.11.11	Übersendung offener Fragen/ Anregungen/ Optimierungsvorschlägen durch die AL für BüD an die AG Leitung
05.12.2011	Diskussion zum Evaluationsbericht auf der Sitzung der AL für BüD
bis 30.12.11	Berichtsweitergabe

1	Auftrag und Zielsetzung.....	4
2	Mobile Bürgerdienste	4
2.1	Definition.....	4
2.2	Aufgabe	4
2.3	Vorteile	5
3	Methodik	5
4	IST Analyse.....	5
4.1	Benchmarking.....	5
4.2	Dokumentenanalyse	6
4.3	Interviewfragebögen	6
4.3.1	<i>Einsatzerfahrungen der Bezirke</i>	6
4.3.2	<i>Standorte</i>	7
4.3.3	<i>Betriebsstunden, Öffnungszeiten und Kundenkontakte</i>	7
4.3.4	<i>Wirtschaftlichkeit und Kundeneffizienz</i>	10
4.3.5	<i>Landesweiter Einsatz</i>	10
4.4	Behördenübergreifende Workshops.....	11
4.4.1	<i>Optimierungsbereiche</i>	11
5	Soll Zustand	12
5.1	Entwicklung eines Einsatzkonzeptes.....	12
5.1.1	<i>Standorte</i>	12
5.1.2	<i>Mindestanforderungen Standorte</i>	12
5.1.3	<i>Personaleinsatz und Organisationseinheit</i>	12
5.1.4	<i>Hausbesuche</i>	13
5.1.5	<i>Empfehlung</i>	13
5.2	Entwicklung eines Geschäftsmodells (inkl. Betreibermodell).....	14
5.2.1	<i>Mögliche Rollenverteilung gem. Org-IT-Grundsätzen:</i>	14
5.2.2	<i>Empfehlung</i>	14
5.3	Wirtschaftlichkeit.....	14
5.3.1	<i>Wirtschaftlichkeitsbetrachtung</i>	14
5.3.2	<i>Einheitliche Buchungsvorgaben</i>	15
5.3.3	<i>Bildung von Kennzahlen</i>	15
5.3.4	<i>Empfehlung:</i>	15
5.4	Technische Weiterentwicklung der MoBüD Koffer.....	15
5.4.1	<i>Gewichtsreduzierung</i>	15
5.4.2	<i>Terminalserverlösung</i>	16

5.4.3	Empfehlung.....	16
5.5	Organisatorische Rahmenbedingungen	17
5.5.1	Abschluss einer Rahmendienstvereinbarung	17
6	Presse und Öffentlichkeitsarbeit	17
6.1	Öffentlichkeitsarbeit	17
6.1.1	Internetauftritt.....	17
6.1.2	Standortwerbung.....	17
6.1.3	Bezirkseigene Werbung:	18
6.1.4	Landesweites PR Konzept:	18
6.1.5	Empfehlung:.....	18
6.2	Veröffentlichungen	18
6.2.1	Printmedien:.....	18
6.2.2	Online:	18
7	Innovationsfond.....	19
7.1	Nutzung des Innovationsfond.....	19
7.1.1	Empfehlung.....	19
8	Verwertung und Perspektive	19
8.1	Weiteres Vorgehen	19

1 Auftrag und Zielsetzung

Das Abgeordnetenhaus hat den Senat mit Beschluss vom 20.06.2009 (Drs. 16/2436) aufgefordert, dafür Sorge zu tragen, dass moderne Techniken des E-Governments zügig weiter ausgebaut werden und eine breitere Anwendung finden.

Ein Schwerpunkt des Beschlusses liegt darin, das Mobile Bürgeramt stadtweit zum Einsatz zu bringen, um Bürgerinnen und Bürgern Behördengänge zu erleichtern. Der Staatssekretärsausschuss zur Verwaltungsmodernisierung hat die Senatsverwaltung für Inneres und Sport beauftragt, die Möglichkeiten des Einsatzes IT-gestützter mobiler Dienste im Land Berlin anhand der bisherigen Erfahrungen insbesondere am Beispiel der Bürgerdienste zu evaluieren

In der Rahmenzielvereinbarung zur Weiterentwicklung der Berliner Bürgerdienste ist zwischen Senatsverwaltung für Inneres und Sport und den Bezirksstadträten vereinbart worden, den bisherigen Einsatz der Mobilien Bürgerdienste hinsichtlich Wirtschaftlichkeit und Kundeneffizienz zu überprüfen. Die Arbeitsgruppe hat sich diesem Auftrag angenommen mit dem Ziel konkrete Optimierungsvorschläge zu erarbeiten und damit den landesweiten Einsatz zu fördern. Die folgenden Bereiche sind hierfür identifiziert worden:

1. Erarbeitung eines Einsatzkonzeptes
2. Erarbeitung eines Geschäfts- und Betreibermodells
3. Wirtschaftlichkeitsbetrachtung
4. Weiterentwicklung Technik
5. Öffentlichkeitsarbeit

Die während der Evaluierung gesammelten Erkenntnisse fließen in den weiteren Ausbau IT gestützter mobiler Dienste in der Berliner Verwaltung ein, mit dem Ziel ein ganzheitliches Lösungskonzept für die Berliner Verwaltung zu entwickeln. Der Einsatz der Mobilien Bürgerdienste ist eine derzeitige Lösung und ermöglicht es, mit wenig Aufwand den Einsatz der mobilen IT Dienste im Bereich Bürgerdienste zu optimieren und weitere Erfahrungen zu sammeln.

2 Mobile Bürgerdienste

2.1 Definition

Die Berliner Bürgerämter bieten ihre Dienstleistungen mit Hilfe von mobilen Endgeräten zu festgelegten Zeiten an externen Standorten oder auf Nachfrage am Aufenthaltsort des Kunden an.

2.2 Aufgabe

Mit einem IT-gestützten mobilen Equipment begibt sich das Mobile Bürgeramt zu festgelegten Standorten oder zu den Bürgern/ Bürgerinnen vor Ort (Hausbesuch), um deren Anliegen direkt zu bearbeiten. Potentielle Einsatzorte für MoBüD sind öffentliche Einrichtungen wie Bibliotheken, Jobcenter und Seniorenfreizeiteinrichtungen sowie große Arbeitgeber, Messen und wichtige Reiseknotenpunkte.

Es wird die vollständige Bearbeitung von Anliegen der Bürger – die Dienstleistungen der Bürgerämter betreffend – ermöglicht: von der Auskunft und Beratung über Antragsaufnahmen bis hin zur Bezahlung und zur Aushändigung von Dokumenten.

2.3 Vorteile

- Ausweitung des Standort-Angebots in Wohnortnähe des Kunden
- Ausweitung zeitlicher Angebote (zusätzliche Sprechzeiten)
- flexibler Arbeitseinsatz für die Beschäftigten
- Ausbau der Vertriebswege (stationär, telefonisch, online und mobil)
- Entlastung der stationären Ämter (z.B. durch Aktionstage und durch veränderte Sprechzeiten)

3 Methodik

Für den detaillierten Erkenntnisgewinn sind folgende Methoden angewandt worden:

1. Benchmarking mit anderen Städten
2. Dokumentenanalyse
3. Interviewfragebogen
4. behördenübergreifende Workshops

Die Evaluierung umfasst sowohl die Ist-Analyse durch Bestandsaufnahme als auch eine konkrete Beschreibung möglicher Optimierungsbereiche. Für die Bestandsaufnahme wurde umfangreiches Datenmaterial des Projekts Mobile Bürgerdienste und alle dazugehörigen Dokumente und Konzepte gesichtet. Einen wichtigen Kern bildeten daneben die im März 2010 durchgeführte Fragebogenaktion in den Ämtern für Bürgerdienste sowie die behördenübergreifenden Workshops.

4 IST Analyse

4.1 Benchmarking

Die Mobilen Bürgerdienste werden u.a. in folgenden Großstädten eingesetzt: Hamburg, Köln, Magdeburg und Potsdam. Der Vergleich mit anderen Städten hat ergeben, dass diese ebenso wie Berlin den Kunden auf vier Vertriebswegen erreichen möchten. Sie stehen auch vor der Aufgabe Kosten senken zu wollen und zu müssen. Dies geschieht zum einen dadurch, dass stationäre Standorte zugunsten Mobiler Lösungen geschlossen wurden. Eine weitere Möglichkeit, den Service der Mobilen Bürgerdienste wirtschaftlicher zu gestalten, liegt in der Erhebung einer Servicegebühr für Hausbesuche.

Es stellte sich heraus, dass sich die Städte Nauen, Potsdam und Hamburg an Berlin orientieren und von den Hauptstadterfahrungen profitieren. Ein gemeinsamer Erfahrungsaustausch ist von allen Seiten gewünscht. Im Rahmen des Projekts „Evaluierung und Ausbau IT gestützter mobiler Dienste in der Berliner Verwaltung“ wird es im ersten Halbjahr 2012 in Berlin einen dritten Anwenderworkshop zu den Mobilen Diensten geben.

4.2 Dokumentenanalyse

In der AG wurden die bereits vorhandenen Dokumente hinsichtlich Ihrer Aktualität geprüft. So wurden sowohl die Checkliste für einen MoBüD Arbeitsplatz sowie der Entwurf der Rahmendienstvereinbarung auf den neuesten Stand gebracht. Das vorhandene Betriebskonzept diente als Grundlage für die Entwicklung eines Geschäfts- und Betreibermodells und ist zu gegebener Zeit durch die Zentrale Verfahrensverantwortung fortzuschreiben. Sowohl der Schlussbericht des Projekts MoBüD aus dem Jahr 2005 als auch das Dokument zur Wirtschaftlichkeitsbetrachtung gaben zielführende Denkanstöße zur Entwicklung von verbindlichen Buchungsvorgaben und der Weiterentwicklung der Mobilen Bürgerdienste. Die Buchungsvorgaben sollten für den weiteren Ausbau IT gestützter mobiler Dienste in der Berliner Verwaltung als Grundlage für die Wirtschaftlichkeitsbetrachtung herangezogen werden.

4.3 Interviewfragebögen

Die in der Rahmenzielvereinbarung unter Punkt 1.1. geforderte Evaluierung der Mobilen Bürgerdienste wurde mit Hilfe der Auswertung des Fragebogens vom 25.03.2010 (Anlage 1) und der Auswertung einzelner Kennzahlen aus dem **ersten Probebericht** des Ikon Berichtswesen zum 30.06.2010 vorgenommen. Sowohl die Ist Analyse als auch die Lösungsansätze orientieren sich am Beschluss des Abgeordnetenhauses vom 20.06.2009 mit dem Ziel das Mobile Bürgeramt stadtweit zum Einsatz zu bringen.

4.3.1 Einsatzerfahrungen der Bezirke

Seit Projektbeginn 2003 werden die Mobilen Bürgerdienste angeboten.

Derzeit bieten drei Bezirke den Service der MoBüD an:

- Spandau: seit 11/2003
- Lichtenberg: seit 01.04.2006
- Reinickendorf: seit 17. September 2008

Fünf weitere Bezirke haben Erfahrungen mit dem Einsatz:

- Mitte: vom 07.10.2009 bis 25.08.2010
- Tempelhof-Schöneberg: vom 12.02.2008 bis 26.10.2010
- Pankow: 2003 bis 2009
- Charlottenburg-Wilmersdorf: 30.10.2008 bis November 2010
- Neukölln: seit 21. April 2008 ein Standort

Zwei Bezirke lehnen den Einsatz der Mobilen Bürgerdienste zurzeit ab.

2010 wurde der Service der Mobilen Bürgerdienste in sieben Bezirken mit durchschnittlich drei Standorten angeboten. Drei Bezirke haben den Service aus verschiedensten organisatorischen und personalpolitischen Gründen eingestellt. Zu den angegebenen Gründen zählen zu schwere Koffer, fehlende Fahrzeuge, zu wenig Personal sowie überlastetes Personal.

Die Umfragen zur Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit haben ergeben, dass sowohl die Beschäftigten als auch die Kunden dieses Serviceangebot zu schätzen wissen.

4.3.2 Standorte

Die Standorte mit der höchsten Kundenfrequenz sind Öffentliche Einrichtungen, wie Bibliotheken, die Seniorenpflege- oder Seniorenfreizeiteinrichtungen oder das Jobcenter. Ebenso der Flughafen Tegel wird von den Kunden gut angenommen und das Angebot der Mobilen Dienste sehr geschätzt. Das Angebot des Bezirks Mitte, die Mobilen Dienste auf dem Hauptbahnhof anzubieten, scheiterte aufgrund mangelnden Interesses seitens der Bahn AG. Wichtige Reiseknotenpunkte wie der Flughafen Berlin Brandenburg, der Hauptbahnhof, aber auch der Bahnhof Friedrichstraße sowie der Bahnhof Zoo bieten ein hohes Kundenpotenzial. Der MoBüD Service an internationalen Reiseknotenpunkten sorgt auf der einen Seite für zufriedene Kunden und bietet gleichzeitig die Möglichkeit der medialen Aufmerksamkeit.

Die bisherige Erfahrung zeigt deutlich, dass es bis zu einem Jahr dauern kann, bis ein Standort von den Kunden angenommen und frequentiert wird.

In den Bezirken Lichtenberg und Spandau wurde jeweils eine Schule als Standort von den Kunden nicht angenommen; der Bezirk Neukölln hat ebenfalls Schwierigkeiten diesen Standort zu etablieren und bietet den MoBüD Service nur auf Nachfrage an. Als Ursache hierfür ist die Tatsache anzusehen, dass Schulen nur von Schülern, Eltern und Lehrern betreten werden dürfen; Fremden ist der Zutritt untersagt.

Die Bezirke Lichtenberg und Reinickendorf unterhalten mit jeweils fünf Standorten die meisten Anlaufstellen für die Mobile Bürgerdienste, wohingegen die Bezirke Neukölln und Tempelhof-Schöneberg einen Standort unterhielten.

4.3.3 Betriebsstunden, Öffnungszeiten und Kundenkontakte

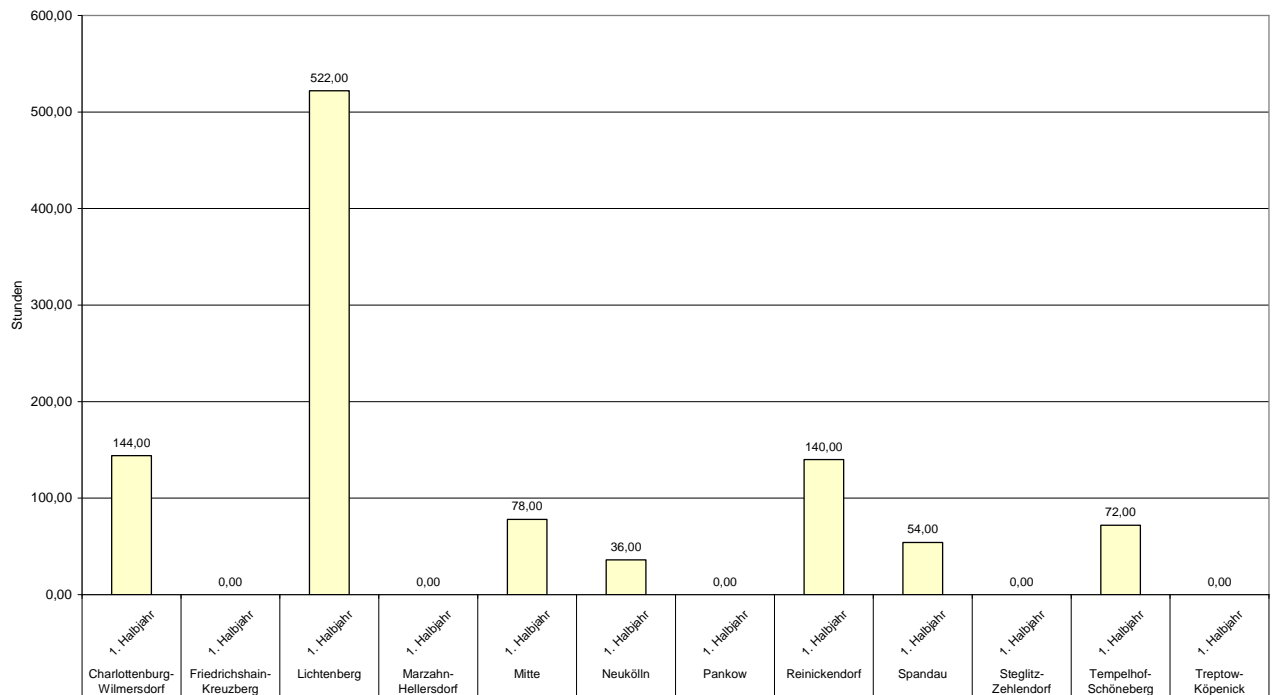
Die Anzahl der Betriebsstunden der Mobilen Bürgerämter ist in den Bezirken sehr unterschiedlich und variierte in 2010 von 36 Stunden in Neukölln bis hin zu 522 Stunden in Lichtenberg (siehe Grafik 1).

Im ersten Halbjahr 2010 wurden im Bezirk Lichtenberg bereits 4 % aller Kunden über die Mobilen Bürgerdienste bedient (siehe Grafik 2). Aus diesem Grund wird an unter dem Punkt 5.1.3 näher auf das Lichtenberger Modell eingegangen.

An dieser Stelle stellt sich die Frage, wie sich das Angebot der Mobilen Bürgerdienste auf die Wartezeiten der Kunden in den stationären Ämtern auswirkt. Können diese durch den Service der MoBüD verkürzt werden und somit auch zu einer Entlastung der Mitarbeiter beitragen? Auf diese Frage wird unter Punkt 4.3.4 und 5.3.3 näher eingegangen.

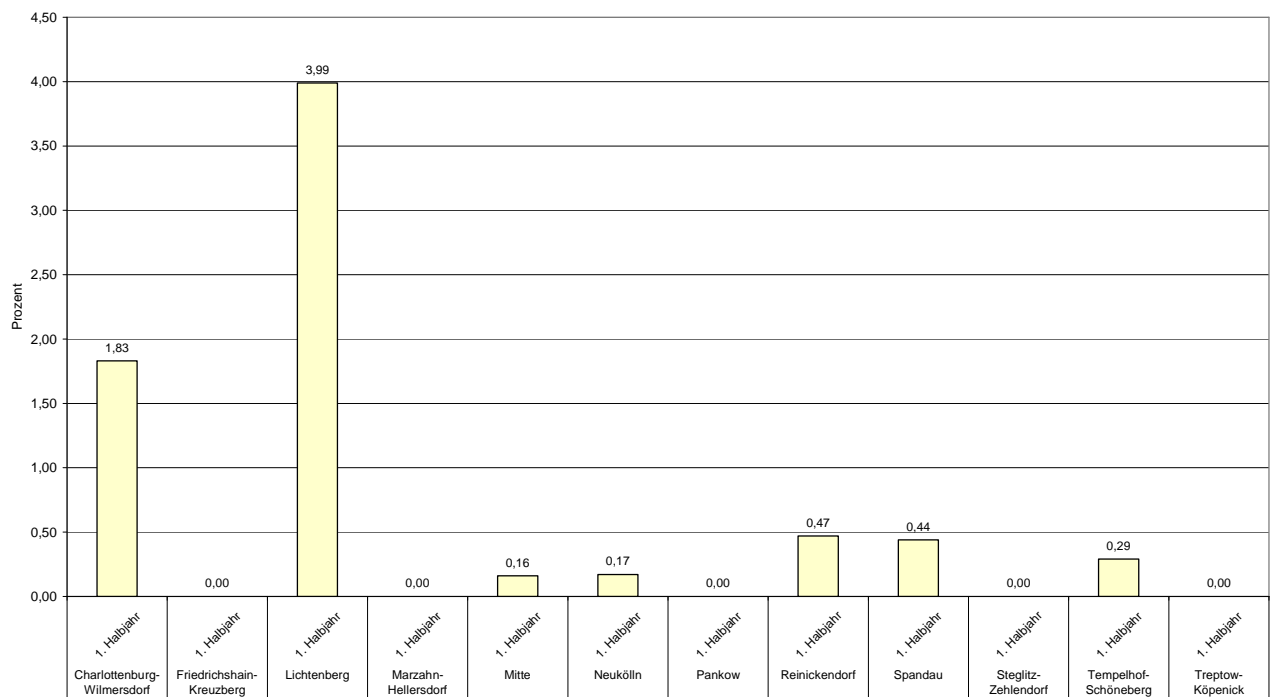
**Probebericht IKON
Stand: 30.06.2010**

**Betriebsstunden der mobilen Bürgerämter
2010**



**Probebericht IKON
Stand: 30.06.2010**

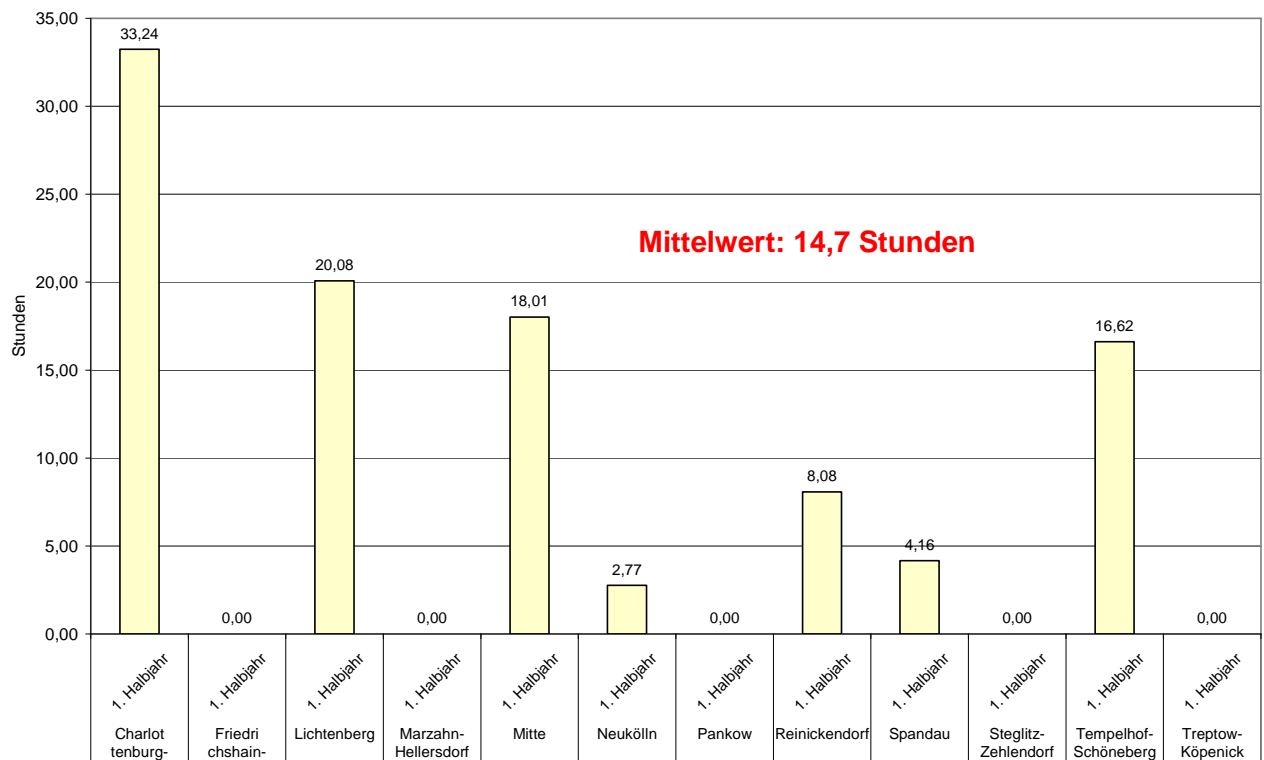
**Anteil der mobilen Kunden an allen Kunden (stationär und mobil)
2010**



Die durchschnittlichen Öffnungszeiten der Mobilen Bürgerdienste pro Woche lagen in 2010 zwischen 2,77 Stunden in Neukölln bis zu 20,08 Stunden in Lichtenberg. Der ermittelte höhere Wert aus dem Bezirk Charlottenburg Wilmersdorf ist nicht vergleichbar, da das stationäre Bürgeramt Halemweg geschlossen wurde und anstelle dessen der Service der Mobilen Bürgerdienste von Montag bis Freitag stationär ganztägig eingerichtet wurde.

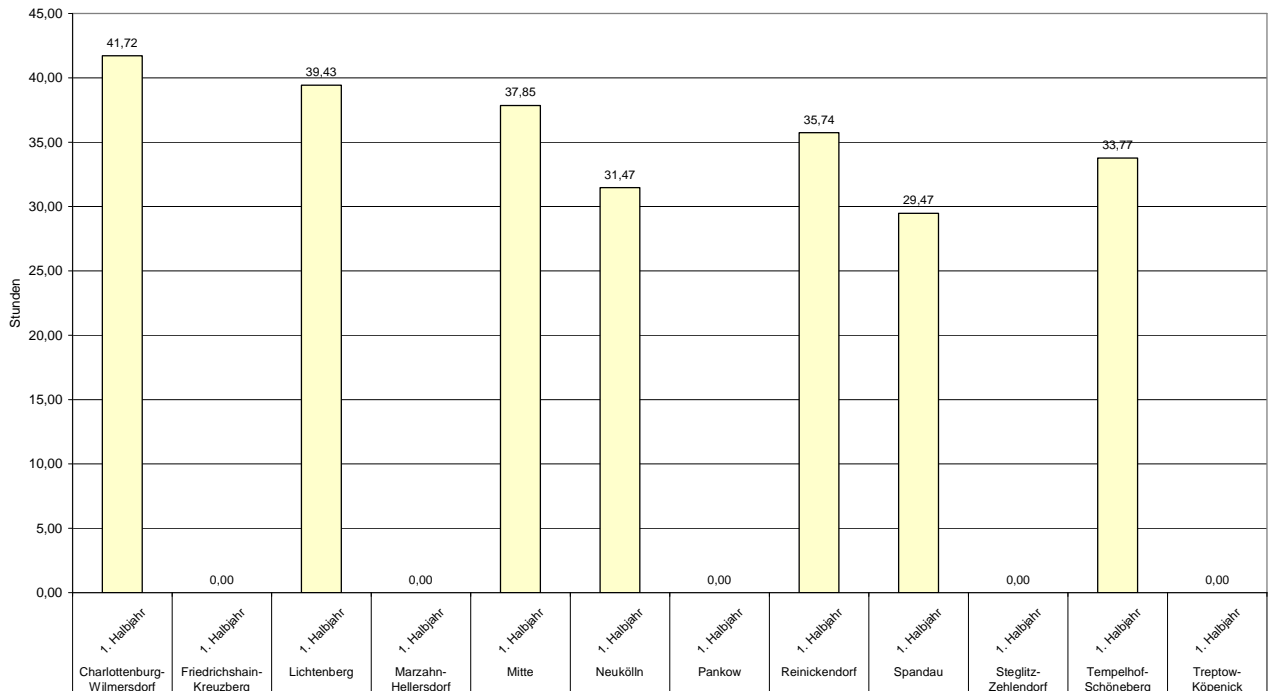
Der Mittelwert liegt bei 14,7 Stunden pro Woche (Grafik 3). Die Öffnungszeiten der MoBüD liegen aufgrund der ausgedehnten Sprechzeiten nur teilweise außerhalb der Öffnungszeiten der stationären Ämter. Allerdings wird die durchschnittliche Öffnungszeiten pro Woche durch den Einsatz der Mobilen Dienste erhöht (Grafik 4, S.10). In allen MoBüD Bezirken – mit Ausnahme des Bezirks Spandau – liegen die angebotenen Öffnungszeiten über der Einheitlichen Mindestöffnungszeit von 31 Wochenstunden, in Lichtenberg sogar bei über 39 Stunden (siehe Grafik 4).

Probebericht IKON Durchschnittliche Öffnungszeiten pro Woche (mobil)
Stand: 30.06.2010 2010



**Probebericht IKON
Stand: 30.06.2010**

**Durchschnittliche Öffnungszeiten pro Woche (stationär und mobil)
2010**



4.3.4 Wirtschaftlichkeit und Kundeneffizienz

Für eine bestandskräftige Aussage zur Wirtschaftlichkeit ist es notwendig, dass in allen MoBüD Bezirken Kostenstellen eingerichtet sind und diese einheitlich bebucht werden. Bis vor kurzem fehlten diese in den Bezirken Charlottenburg-Wilmersdorf und Neukölln, so dass ein Kostenstellenvergleich bisher nicht möglich war. Die AG hat sich damit beschäftigt, die Voraussetzungen hierfür zu schaffen (siehe hierzu Punkt 5.3.).

Eine Wirtschaftlichkeitsbetrachtung nach anerkannten Praxisstandards (derzeitige Methode: WiBe 4.0) wird im Rahmen der geplanten Untersuchung zum weiteren Ausbau IT gestützter mobiler Dienste in der Berliner Verwaltung vorgenommen.

Aussagen zur Kundeneffizienz könnten durch die Auswertung von entsprechenden Qualitätskennzahlen getroffen werden. Voraussetzung hierfür sind valide Kundenzahlen, welche das Zeitmanagementsystem liefert. Dieses ist nahezu in allen Bezirken in Betrieb genommen worden. Eine weitere Voraussetzung wäre die kontinuierliche Eingabe und Pflege der erforderlichen Grundzahlen in der Berichtssoftware - derzeit Ikon 2plus - sowie die Erstellung eines Strategischen Berichts zum Ausbau der Mobilen Dienste.

Im Rahmen einer Umfrage in den Bezirken Lichtenberg und Spandau stellte sich heraus, dass Kunden bereit wären, für Hausbesuche eine Servicegebühr zu entrichten.

4.3.5 Landesweiter Einsatz

Aus Kundensicht ist es nicht nachvollziehbar, dass es in einigen Bezirken das Serviceangebot der Mobilen Dienste gibt und in anderen Bezirken nicht. Derzeit lassen sich aufgrund der mangelnden bezirklichen Bereitschaft landesweite Einsatzstrategien nicht umsetzen. So werden die Vitanas

Senioreneinrichtungen in einigen Bezirken aufgesucht, in anderen nicht. Auf Anfrage der Einrichtung, diese Dienste auch in anderen Bezirken anzubieten, musste aufgrund der Bezirkshoheit eine Absage erteilt werden.

Es kommt dem Servicegedanken die Mobilen Bürgerdienste landesweit zu etablieren nicht nach, wenn die Bezirksgrenzen dieses Serviceangebot einschränken.

Die bisherigen Erfahrungen im Rahmen der Evaluierung, den Service der Mobilen Bürgerdienste auf Großveranstaltungen anzubieten, haben gezeigt, dass ein großes Interesse bei den Kunden besteht und das Angebot angenommen wird. So wurden auf der Informationsveranstaltung zum Thema „IT Projekte der Berliner Verwaltung“ in der Senatsinnenverwaltung innerhalb von 3 Stunden 37 Kunden bedient. Weitere landesweite Kampagnen mittels Aktionstagen z.B. zu Semesterbeginn in den Universitäten oder zum Tag der Offenen Türen des Bundestages, der Feuerwehr oder der Polizei, können derzeit nicht umgesetzt werden, da auf Bezirksgrenzen geachtet werden muss und/ oder kein Personal zur Verfügung gestellt werden kann. Diese Kampagnen bieten nicht nur ein hohes Kundenpotenzial sondern bewirken ebenso eine positive Außendarstellung verbunden mit dem Interesse örtlicher Medien zur Berichterstattung.

4.4 Behördenübergreifende Workshops

Unter den Teilnehmenden waren LuV Leiter für Bürgerdienste, MoBüD Praktiker aus den Bezirken, Vertreter vom Heinrich Hertz Institut, dem IT Dienstleistungszentrum, der Bundesdruckerei und dem Landesamt für Bürger- und Ordnungsdienste. Folgende Optimierungsbereiche sind in zwei Workshops behördenübergreifend erarbeitet und abgestimmt worden.

4.4.1 Optimierungsbereiche

Technik	Organisatorische Rahmenbedingungen	Wirtschaftlichkeit
Schwere, unhandliche Koffer und damit verbundene Transportprobleme mit dem ÖPNV → Lösungsansatz S.15	fehlendes Einsatzkonzept (Personaleinsatz, landesweite Aktionen und Standortauswahl) → Lösungsansatz S.12	fehlende Kostenstellen in einigen MoBüD Bezirken → Lösungsansatz S.14
Aufbau der Technik vor Ort → Lösungsansatz S.15	unterschiedliche Anforderungen der örtlichen Beschäftigtenvertretungen an einen MoBüD Arbeitsplatz → fehlende Rahmendienstvereinbarung → Lösungsansatz S. 17	uneinheitliches Buchungsverhalten und damit fehlende Vergleichbarkeit → Lösungsansatz S.14
langsame Antwort – Zeit Verhalten der Internetverbindung → Lösungsansatz S.16	unklare Rollenverteilungen und fehlende Verfahrensverantwortung → Lösungsansatz S.14	
fehlender Support seitens der IT Stellen → Lösungsansatz S.14	fehlendes Geschäfts- und Betreibermodell → Lösungsansatz S.13	
	Fehlendes PR Konzept → Lösungsansatz S.17	

5 Soll Zustand

Mit dem vorliegenden Bericht sind die bisherigen Ergebnisse aus der Praxis untersucht worden, um Verbesserungsempfehlungen mit dem Ziel aufzuzeigen, alle Bezirke zum Nachdenken anzuregen, den Service der Mobilen Bürgerdienste anzubieten.

5.1 Entwicklung eines Einsatzkonzeptes

5.1.1 Personaleinsatz und Organisationseinheit

Mindestens zwei Mitarbeiter müssen an einem MoBüD-Standort eingesetzt werden aufgrund von Sicherheitsbestimmungen. Zu favorisieren wäre eine gesonderte Organisationseinheit, die dem Backoffice angegliedert ist und somit die Einsatzstärke der stationären Bürgerämter nicht belastet. Im Backoffice Bereich könnte neben der Antragsvor- und nachbereitung auch die Auskünfte aus dem Melderegister für das gesamte Bürgeramt bearbeitet werden.

5.1.2 Mindestanforderungen Standorte

Potentielle Standorte für den Service der Mobilen Bürgerdienste sollten folgende Ausstattungsmerkmale aufweisen:

- Raum für mind. zwei Arbeitsplätze
- Wartezone
- barrierefreier Zugang (ohne Hilfe möglich)
- Tische
- Stühle
- ausreichende Beleuchtung
- Stromanschluss
- Erreichbarkeit durch ÖPNV
- Einhaltung der datenschutzrechtlichen Erfordernisse

Die Checkliste ist im Internet abrufbar unter (Anlage 2):
http://www.berlin.de/imperia/md/content/seninn/abteilungzs/projekte/checkliste_mobued_standorte.pdf?download.html

5.1.3 Standorte

Das Lichtenberger Modell zeigt, dass eine Entlastung der stationären Bürgerämter unter folgenden Voraussetzungen möglich ist:

- gezielte Standortauswahl
- Kontinuität bis sich ein Standort endgültig etabliert hat (v.a. bei zögerlicher Standort Annahme)
- umfangreiche bezirkseigene Werbung
- Gründung einer eigenen MoBüD Organisationseinheit
- regelmäßige und kontinuierliche Öffnungszeiten

Aus den bisherigen Erfahrungen lässt sich zusammenfassen, dass die kontinuierliche Bedienung eines Standortes für die Mobilen Bürgerdienste dem Kunden Planungssicherheit gibt und somit langfristig zur Standortakzeptanz führt.

Es sollten nur Orte bedient werden, an denen mit vielen potentiellen Kunden zu rechnen ist. Ein weiterer Aspekt ist, dass durch den Service der Mobilen Bürgerdienste beide Seiten profitieren sollten, sowohl die Einrichtung, die den Raum für das mobile Bürgeramt zur Verfügung stellt als auch das Bürgeramt selbst.

Potentielle Einsatzorte, die sich in der Praxis bewährt haben:

- Öffentliche Einrichtungen insbesondere Bibliotheken, Jobcenter oder Krankenhäuser
- Senioreneinrichtungen
- Internationale Reiseknotenpunkte, wie der Flughafen Berlin Brandenburg, Hauptbahnhof, Bahnhof Friedrichstraße
- Bürgerbegegnungsstätten
- Kiezzentren
- Justizvollzugsanstalten

Weitere mögliche Einsatzorte, die mittels Aktionstagen bedient werden könnten:

- Universitäten
- Firmen bei Bedarf
- Messen
- Tage der Offenen Tür, z.B. des Bundestages, der Feuerwehr, des Abgeordnetenhauses

Diese Standorte sollten außerplanmäßig aufgesucht werden mit dem Ziel große Kundenströme, z.B. zu Semesterbeginn an Universitäten oder bei Firmenumzügen zu bedienen und damit die stationären Bürgerämter zu entlasten.

5.1.4 Hausbesuche

Hausbesuche sind eine zusätzliche Serviceleistung der Ämter für Bürgerdienste und können sowohl mit als auch ohne IT Unterstützung durchgeführt werden. Sie sind nicht Kern des Einsatzkonzeptes. Hausbesuche sind unwirtschaftlich und zeitaufwendig, dafür aber sehr kundenfreundlich. Aus diesem Grunde sollten sie nur auf konkrete Nachfrage angeboten werden.

Für die Inanspruchnahme der zusätzlichen Serviceleistung kann eine Gebühr in Höhe von 30 € erhoben werden. Die Verwaltungsgebührenordnung wird in der nächsten Überarbeitung einen entsprechenden Tatbestand enthalten (siehe Anlage 3). Bis dahin kann der Auffanggebührentatbestand zur Gebührenerhebung genutzt werden.

5.1.5 Empfehlung

- a) Ein bezirksübergreifender Einsatz der Mobilen Bürgerdienste zu Aktionstagen wird empfohlen. Erste Erfahrungen könnten bereits zum Wintersemester 2012 gesammelt werden. Um einen entsprechenden Arbeitsauftrag zur Einsatzkoordinierung und Konzeptentwicklung wird gebeten.
- b) Für Hausbesuche sollte eine Gebühr in Höhe von 30 € erhoben werden.

5.2 Entwicklung eines Geschäftsmodells (inkl. Betreibermodell)

Es handelt sich bei MoBüD nicht um ein IT Verfahren im engeren Sinne, sondern um einen ergänzenden Vertriebsweg, Dienstleistungen gegenüber dem Bürger oder der Wirtschaft mobil zu erbringen. Ein Großteil der erforderlichen Informationen ist daher in den Betriebskonzepten der einzelnen IT Verfahren (z.B. MESO) vorhanden.

Es hat sich in der Vergangenheit als Mangel erwiesen, dass hinsichtlich der Rollen, Verantwortlichkeiten und Finanzierung keine verbindlichen Regelungen bestehen. Es ist insofern zunächst ein Geschäftsmodell (inkl. Betreibermodell) zu erarbeiten. In diesem Geschäftsmodell sind insbesondere die Rollen (gemäß Org IT Grundsätzen) festzulegen sowie die Finanzierung der (landesweiten) Einführung und des Betriebes der MoBüD zu klären und zu sichern.

5.2.1 Rollenverteilung gem. Org-IT-Grundsätzen:

	Rolle	Aufgabe
ITDZ	Zentrale Infrastrukturbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung des Zugangs zum Intranet durch die Verwendung eines verschlüsselten Zugangs vom MoBüD Client zum Intranet • Service Level Management • Bereitstellung von Gruppenzertifikaten
IT-Verantwortliche in den Bezirksämtern	Dezentrale Infrastrukturbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> • Pflege und Wartung der MoBüD Koffer • Updates einspielen für Windows und die Fachverfahren (z.B. MESO) • Virensignaturen einspielen • Störungsmanagement • Anwendersupport
LABO (oder ein Bezirk)	Zentrale Dienst-/ Verfahrensverantwortung	<ul style="list-style-type: none"> • Koordination des Einsatzes • Absicherung des zentralen Betriebes • Zentrale Verfahrensverantwortung • Integration neuer Fachverfahren • Anpassung an bestehende Fachverfahren • IT Organisationsgrundsätze
Bezirke	MoBüD Anwender	<ul style="list-style-type: none"> • MoBüD Einsatzplanung: Personaleinsatz und Standortauswahl

5.2.2 Empfehlung

Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport sollte um Ausarbeitung eines Geschäftsmodells gebeten werden. Die Beauftragung der Zentralen Verfahrensverantwortung erfolgt auf Basis des Modells durch SenInnSport.

5.3 Wirtschaftlichkeit

5.3.1 Wirtschaftlichkeitsbetrachtung

Folgende Voraussetzungen müssen für die Wirtschaftlichkeitsbetrachtung nach der Methode WiBe 4.0 erfüllt sein:

1. Einheitliches Buchungsverhalten für die Kostenstelle MoBüD

2. Erhebung von Qualitätskennzahlen mittels eines automatisierten Berichtswesens
3. Mengenerhebung „Mobiler Standorte“ in der MESO Statistik

5.3.2 Einheitliche Buchungsvorgaben

Die mit der Produktmentorengruppe abgestimmten Buchungsvorgaben zur Kostenstelle MoBüD finden sich in der Anlage 4.

5.3.2.1 Empfehlung:

Alle Bezirke, die MoBüD einsetzen, erklären sich bereit, die Kosten für den Einsatz der MoBüD nach den Buchungsvorgaben zu verteilen.

5.3.3 Bildung von Kennzahlen

Die AG Berichtswesen hat bereits einige Kennzahlen hierzu entwickelt, die zu überprüfen und weiter zu entwickeln sind. Beispielsweise wäre hier zu nennen, die durchschnittliche Zahl der Kunden je geöffnete Stunde oder der prozentuale Anteil der Mobilkunden an allen Kunden der bezirklichen Bürgerämter.

5.3.3.1 Empfehlung:

Die AG erklärt sich bereit entsprechende Kennzahlen zur Kundeneffizienz und Wirtschaftlichkeit zu erarbeiten. Die Pilotbezirke sollten im nächsten Berichtszyklus die hierfür notwendigen Grundzahlen im Berichtssystem (derzeit Ikon 2plus) erheben, um einen entsprechenden Kennzahlenbericht gemeinsam mit den LuV Leitern für Bürgerdienste auswerten zu können.

5.4 Technische Weiterentwicklung der MoBüD Koffer

5.4.1 Gewichtsreduzierung

Das wesentliche Problem besteht im Gewicht des Koffers und der damit verbundenen Transport-schwierigkeit. Gemeinsam mit dem Heinrich Hertz Institut, dem ITDZ, der Bundesdruckerei und Vertretern aus den Bürgerämtern wurden die Komponenten des bisherigen Koffers weiterentwickelt und auf den neuesten Stand gebracht. Das Ergebnis ist eine spürbare Erleichterung: Statt 23 kg wiegt der neue Koffer 15 kg. SenInnSport stellt im Rahmen des Senatsprogramms „Service-stadt Berlin“ die gewichtsreduzierten Koffer für die Pilotbezirke zur Verfügung.

Die Transportprobleme werden durch die Gewichtsreduzierung nur bedingt gelöst. Es obliegt den Bezirken den Transport zu organisieren. Mögliche Varianten wären:

- Nutzung bezirkseigener Fahrzeuge
- Leasing eines Fahrzeugs
- Nutzung von Privat PKW mit Kostenerstattung
- Nutzung ÖPNV (in Ausnahmefällen)

Der Aufbau der Technik wurde für die Beschäftigten erleichtert, in dem die Kabel bereits in die Desktopbox eingearbeitet wurden. Kabel, die angeschlossen werden müssen, sind farblich markiert und tragen eine Beschriftung.

5.4.2 Terminalserverlösung

Beim Personal Computer (PC) findet die Rechenleistung und die Verwaltung dezentral statt. Alle Programme und Daten liegen auf dem PC. Bei der Terminalserverlösung (TSL) dagegen befinden sich die Programme und Daten zentral auf Terminalservern. Von diesen aus können komplette (Windows-) Arbeitsplätze (z.B. Thin Clients) verwaltet werden oder einzelne Programme und IT-Verfahren an den Endgeräten bereitgestellt werden. Hierzu kommunizieren die Terminalserver über Netzwerkverbindungen mit den Endgeräten. Bei guter Netzanbindung funktioniert das System sehr gut und zeichnet sich durch ein schnelles Antwort-Zeit-Verhalten aus. Die Terminalserverlösung bedeutet dezentrale Rechenleistung und zentrale Verwaltung. Das Verfahren MESO ist im Bezirk Tempelhof/Schöneberg bereits erfolgreich auf einem Terminalserver getestet worden. Das IT Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ) bietet im Rahmen des ITIS Verfahrensservice an, geeignete Verfahren auf einem Terminalserver zu betreiben. Auf den Endgeräten wird dann kein Client des Verfahrens mehr installiert, sondern nur der Zugang zum Terminalserver. Der Verfahrensclient wird auf dem Terminalserver betrieben. Für das Verfahren EWW (MESO) wurde im Bezirk Tempelhof/Schöneberg bereits erfolgreich eine Terminalserveranbindung getestet.

Vorteile:

1. Zentraler Support und Updateservice (im ITDZ). Verfahrensänderungen müssen nicht mehr an einer Vielzahl von Rechnern, sondern nur noch am Terminalserver vollzogen werden.
2. Verbesserungen der Service Level und Verfügbarkeit. Das Problem- und Fehlermanagement können erheblich vereinfacht werden, da alle Anwender/innen immer auf eine einheitliche Ausgangsbasis für die Verfahrensbereitstellung zurückgreifen.
3. erheblich geringer Bedarf bezüglich der Leitungskapazitäten und für die Anwender/innen eine teilweise deutlich spürbare Leistungsverbesserung
4. Entlastung der IT-Stellen vor Ort durch Wegfall lokaler Arbeiten im Zusammenhang mit Verfahrensänderungen
5. der Verfahrensverantwortliche hat einen Ansprechpartner für den Betrieb des Verfahrens
6. Abhängigkeiten von Konfigurationen/Einstellungen auf den lokalen Endgeräten bestehen nur noch in einem geringen Umfang. Auch ältere Endgeräte sind grundsätzlich nutzbar, da sich die Mindestanforderungen von IT-Verfahren gegen den Terminalserver richten.

Voraussetzung für eine entsprechende Bereitstellung eines IT-Verfahrens ist dessen Terminalserver-Tauglichkeit. Diese ist für die Software MESO grundsätzlich gegeben. Allerdings ist eine entsprechende Verfahrensbereitstellung aus lizenzrechtlichen, technischen, organisatorischen und wirtschaftlichen Gründen nur flächendeckend möglich. Das LABO strebt eine entsprechende Umstellung für das Verfahren an und hat entsprechende Mittel in die Finanzplanung für die Jahre 2014/2015 eingestellt.

Ergebnis:

Das hauptsächlich eingesetzte IT-Verfahren EWW ist technologisch auf einer solchen Plattform einsetzbar. Der Einsatz einer Terminalserverlösung wäre für das Gesamtverfahren Einwohnerwesen (EWW) von Vorteil – die Mobilen Bürgerdienste würden als Nebenbaustelle davon profitieren. Eine Bereitstellung isoliert für die wenigen MoBüD-Arbeitsplätze ist allerdings aus Sicht des Verfahrensverantwortlichen weder technisch, organisatorisch noch wirtschaftlich möglich.

5.4.3 Empfehlung

Eine schnelle Umsetzung sowie die Möglichkeit einer Finanzierung noch vor dem Haushalt 2014/2015 wird empfohlen.

5.5 Organisatorische Rahmenbedingungen

5.5.1 Abschluss einer Rahmendienstvereinbarung

Nachdem frühere Versuche, eine Rahmendienstvereinbarung zwischen SenInnSport und dem HPR abzuschließen, scheiterten, wird derzeit unter Mitwirkung von Vertretern der örtlichen Beschäftigtenvertretungen dieses Thema erneut aufgegriffen mit dem Ziel eine solche abzuschließen. Die Vereinbarung zielt darauf ab, den örtlichen Personalvertretungen eine Leitlinie zur Ausgestaltung der Mobilen Arbeitsplätze an die Hand zu geben und einheitliche Standards festzulegen wie z.B. ergonomische Anforderungen, Arbeitszeiten oder Aspekte der Serviceorientierung und Kundenfreundlichkeit.

Grundlage für die Verhandlungsgespräche ist eine „Rahmendienstvereinbarung zum landesweiten Einsatz mobiler Endgeräte, mobiler Dienste“ aus dem Jahr 2009, welche auf die speziellen Anforderungen der Mobilen Bürgerdienste angepasst wurde.

Durch den Abschluss einer Rahmendienstvereinbarung MoBüD wird das Ziel eines landesweiten MoBüD Einsatzes gestützt.

6 Presse und Öffentlichkeitsarbeit

6.1 Öffentlichkeitsarbeit

6.1.1 Internetauftritt

Ein zentraler Internetauftritt der Mobilen Bürgerdienste ist wichtig. Vor diesem Hintergrund werden alle Standortinformationen in der Dienstleistungsdatenbank (DLDB) hinterlegt. Dadurch wird eine interaktive berlinweite Standortkarte angelegt und automatisch gepflegt (siehe Anlage 5). Den Bezirken obliegt die Pflege der DLDB.

Mit der Landesredaktion Berlin ist eine Werbemaßnahme auf der Startseite des Verwaltungsführers vereinbart: <http://www.berlin.de/rubrik/politik-und-verwaltung/>. Diese Bewerbung des MoBüD Angebots sollte jährlich wiederholt werden.

6.1.2 Standortwerbung

Um einen Standort bekannt zu machen, können folgende Instrumente genutzt werden:

- Flyer zu den Standorten, den Einsatzzeiten und den Dienstleistungen
- Handzettel (standortbezogen)
- Banner und Aufsteller (innen und außen)
- Plakate

Die AG hat einheitliche Vorlagen für die Erstausrüstung eines neuen Standortes entwickelt. Diese können auf der [Projektseite SenInnSport](#) abgerufen werden. Allen MoBüD Bezirken wird empfohlen diese Vorlagen zu nutzen, um ein einheitliches Image (Corporate Identity) in Berlin zu etablieren. Die Pilotbezirke gehen mit gutem Beispiel voran.

6.1.3 Bezirkseigene Werbung:

Maßnahmen zur Werbewirksamkeit:

- Regelmäßige Bezirkspublikationen in den Lokalzeitschriften
- bezirkseigene Broschüren
- Pflege des bezirkseigenen Internet- und Intranetauftritts
- Werbung mittels Warte TV
- Werbung mittels ZMS
- 115
- Auslage von Flyern in Bezirkseinrichtungen
- Hinweis in den standortbetriebenen Publikationen (z.B. Gemeindezeitschriften, Klinikführer)
- Wahrnehmung besonderer Gelegenheiten wie Tage der Offenen Tür von Öffentlichen Einrichtungen, Firmen, Vereinen etc im Bezirk.

6.1.4 Landesweites PR Konzept:

Während der Evaluierung wurde deutlich, dass eine landesweite PR Kampagne notwendig ist, um

- a) auf die Serviceleistung der Mobilen Dienste aufmerksam zu machen und auf neue Standorte hinzuweisen sowie
- b) durch positive Darstellung der Bürgerämter in der Presse darauf hinzuwirken, weitere Bezirke für diesen Service zu gewinnen.

Eine landesweite Pressekampagne, die zur Verbesserung des Images der Bürgerdienste – sozusagen als Reaktion auf die Negativmeldungen zu Beginn der Sommerferienzeiten 2010 - ist zu empfehlen.

6.1.5 Empfehlung:

Die AG ist bereit, ein PR Konzept zu erarbeiten. Die Veröffentlichung einer Pressemitteilung zum Einsatzstart der gewichtsreduzierten Koffer bleibt hiervon unberührt.

6.2 Veröffentlichungen

6.2.1 Printmedien:

Ulrike Beckmann – Ein Koffer in Berlin – Fachzeitschrift "Vitako Aktuell" August 2011, S. 12
Ulrike Beckmann – Newsletter „Servicestadt Berlin“ – September 2011, November 2011

6.2.2 Online:

Projektseite SenInnSport, Abteilung ZS:

http://www.berlin.de/sen/inneres/zentraler_service/projekte/mobued.html Link Projekt
Bezirksseiten:

Lichtenberg: <http://www.berlin.de/ba-lichtenberg/verwaltung/behoerdenwegweiser/bww02.html#buedwohn3>

Reinickendorf: <http://www.berlin.de/ba-reinickendorf/org/buergeramt/>

Spandau: http://www.berlin.de/ba-spandau/verwaltung/abt/fbe/buea_mobued.html

7 Innovationsfond

7.1 Nutzung des Innovationsfond

Unter dem Vorbehalt des Haushaltsbeschluss 2012/ 2013 könnte der Innovationsfond dazu genutzt werden, um:

- a) die Koffer für einen landesweiten Einsatz zu finanzieren
- b) die drei besten MoBüD Bezirke zu honorieren. Voraussetzung hierfür wären zuvor festgelegte Qualitätskriterien anhand der Kennzahlen zur Wirtschaftlichkeit und Kundeneffizienz. Mit den Geldern aus dem Innovationsfond könnten die Bezirke den Einsatz der Mobilien Bürgerdienste optimieren, z.B.:
 - o zur Standortoptimierung in den MoBüD Standorten
 - o zum Leasing eines Fahrzeugs

7.1.1 Empfehlung

Die AG erklärt sich bereit, entsprechende Qualitätskriterien zu erarbeiten, um die drei besten MoBüD Bezirke zu identifizieren.

8 Verwertung und Perspektive

8.1 Weiteres Vorgehen

Die AG empfiehlt einen landesweiten Einsatz anzustreben. Folgende Empfehlungen werden auf der Sitzung der LuV Leiter für Bürgerdienste am 05. Dezember 2011 vorgestellt.

1. Die Bezirke prüfen anhand der vorliegenden Ergebnisse, ob in ihrem Bezirk der MoBüD Einsatz möglich ist oder erweitert werden kann.
2. Bezirksübergreifende Einsätze der Mobilien Bürgerdienste zu Aktionstagen werden im Sinne eines good-practice Austausches ermöglicht (s. Punkt 5.1.5).
3. Die AG entwickelt für den Einsatz der MoBüD ein vorübergehendes Geschäfts- und Betreibermodell bis zum Abschluss eines berlinweiten Geschäftsmodells (s. Punkt 5.2.1).
4. Die Leitstelle im LABO nimmt die Zentrale Verfahrensverantwortung im Auftrag der Bezirke wahr (s. Punkt 5.2.1). Solange gelten die bisherigen Rollenverhältnisse fort
5. Alle Bezirke, die MoBüD einsetzen, erklären sich bereit, die Kosten für den Einsatz der MoBüD entsprechend den Buchungsvorgaben der Produktmentorengruppe zu buchen (s. Punkt 5.3.2.1).
6. Die AG entwickelt auf der Grundlage des vorliegenden Grund- und Kennzahlenkatalogs weitere Kennzahlen zur Kundeneffizienz und Wirtschaftlichkeit. Die Pilotbezirke erklären sich bereit im nächsten Berichtszyklus die hierfür notwendigen Grundzahlen im Berichtssystem (derzeit Ikon 2plus) zu erheben (s. Punkt 5.3.3.1 und 7.2).
7. Die vorzeitige Einführung der Terminalserverlösung wird empfohlen (s. Punkt 5.4.3).
8. Die AG erarbeitet ein landesweites PR Konzept (s. Punkt 6.1.5).
9. Die hier geschilderten Optimierungsansätze werden in den Pilotbezirken auf Basis der Freiwilligkeit erprobt und zum Stichtag 30.09.2012 evaluiert. Die Erkenntnisse fließen in die Erkenntnisse der Untersuchung zum Ausbau der IT gestützter mobilen Dienste in der Berliner Verwaltung.
10. Die Fortführung der Evaluierung sowie die hierfür erforderlichen Qualitätskennzahlen werden in der Rahmenzielvereinbarung zur Weiterentwicklung der Berliner Bürgerdienste 2012/ 2013 festgeschrieben.