

# Wie Apps die Bürgerkommunikation verändern werden

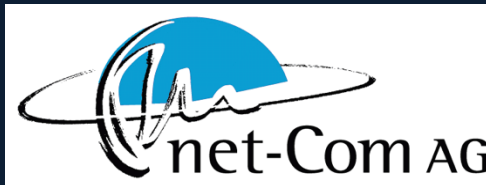
oder

Der Wandel von der bewussten  
zur unbewussten Kommunikation



# About me

## Vorstand



Lenkungsgruppe **SmartCities** beim DIN  
Arbeitsgruppe **Digitale Stadt** der DKE

Kommunale **App-Projekte** für iOS,  
Android, WindowsPhone

**Beratung** von Ministerien, Verbänden und  
Regierungen zu Online-, eGovernment- und  
Mobile-Projekten im In- und Ausland

Über 200 **Online-Projekte** für öffentliche  
Verwaltungen im In- und Ausland bei der net-Com AG



# Veränderung des Kommunikationsverhaltens

## Klassisch – großer Aufwand

Abwicklung von Verfahren nur durch Behördengänge

2000

## Online – geringer Aufwand

Nutzung des PC zur Erledigung eines Vorganges

2015

## Mobile – kein Aufwand

Ständige Verbindung zwischen Bürger und Verwaltung durch SmartPhones / Tablets



Presseberichte

Postwurfsendungen an die Haushalte

Gemeindezeitungen

Informationsveranstaltungen

Webseiten der Gemeinde

Besuche „auf dem Amt“



## Bürgerservice-Portale

## Formularserver

### Kommunale Online-Verfahren

- Wunschkennzeichen
- Hundeanmeldung
- Anwohner-Parkausweis

Online-Angebote von Bundesbehörden  
(z.B. Punkteauskunft KBA)

## DE-Mail

D115



## Erledigung der Behördenanliegen unterwegs

Im Zug, in der S-Bahn, im Wartezimmer, etc.

## Authentisierung über das SmartPhone

nPA, Führerschein, Bahncard auf dem SmartPhone

## Bezahlung über das SmartPhone

Paypal, PayDirekt, GiroCheckout, Barzahlen, etc.

## Situativer Anstoß von Transaktionen

Bezahlung von Knöllchen ohne Knöllchen am PKW



# Technologien treiben die neue Kommunikation

Wichtigste Technologie hat jeder dabei

Das SmartPhone

Externe Technologien für Lokalisierung

GPS (outdoor)

RFID

iBeacon

WLAN

Schall

GSM

3G/4G

VLC (Philips-Technologie)

Interne Technologien - Lokalisierung bis zu 1m genau

WLAN (Wi-Fi)

Magnetfelder

Kompass

Luftdruck/Barometer

Beschleunigungssensoren/Gyroskop

Bluetooth



# Zusammenspiel der Technologien

Verknüpfung der Technologien und Daten bietet enormes Potenzial

Ziel: SmartCities für alle öffentlichen Services

ÖPNV

Behörden

Tourismus

Ver-/Entsorger

Individualverkehr

Stadtreinigung / -Beleuchtung

Zentrales Problem: Datenschutz





# Smart Street lightning (Straßenbeleuchtung)

## Beleuchtung auf Abruf

Bislang: Anruf bei einer bestimmten Rufnummer

Zukünftig: Straßenlaternen mit Beacons

- 1 SmartPhone erkennt Beacon der unbeleuchteten Straße
- 2 SmartPhone schaltet in der SmartCity-Zentrale Beleuchtung der nächsten Laternen
- 3 Hinter dem Bürger schaltet das SmartPhone die Beleuchtung wieder ab

→ Analog: Rolltreppen, etc.



## Smart Services for Handicapped

Unterstützung per **Auto-Request** durch SmartPhone

**Freigabe** von Treppenaufzug/Behindertenaufzug bei Annäherung der Bürger

SmartPhone vibriert wenn die **Ampel grün** zeigt

Busfahrer/Zugbegleiter wird vorab informiert wenn ein behinderter **Fahrgast** an der Haltestelle steht

Automatischer **Taxi-(Not)ruf** zum Standort



## Szenarien der Smart City

Wenn zu viele Leute an der Haltestelle, wird automatisch Sonderzug /Sonder-Bus eingesetzt oder Wagen angehängt

Ampelschaltungen passen sich dynamisch dem Verkehrsaufkommen an

Plätze in Altenpflegeheimen, Schulen und Kindergärten passen sich automatisch der aktuellen Entwicklung an

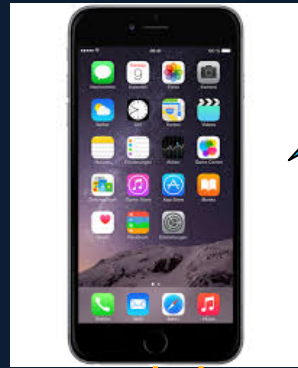
Aus aktuellen Daten und denen der Vergangenheit wird die Planung für die Zukunft → Predictive Government



# Bürgerkommunikation 5.0

## App-Profil:

- Interessen
- Familie
- Gesundheit
- Besonderheiten
- Gewohnheiten
- Vorlieben
- Regeln



Filter

Nutzer

Aktoren

Sensoren

SmartCity-Portal  
der Stadt  
REGELN

Administratoren

Mitarbeiter



Nicht ich, sondern mein virtueller  
Auch die SmartCity kommuniziert nach  
Stellvertreter kommuniziert mit der Stadt  
vorgegebenen Regeln mit den Bürgern  
nach meinen vorgegebenen Regeln  
und nimmt regelbasiert Handlungen vor



## Regionale Wirtschaft kommuniziert ebenfalls

- 1 Entsprechend meinem Interessenprofil erhalte ich Hinweise zu Angeboten von Händlern auf meinem Weg zur Arbeit
- 2 Über einen Like zeige ich Interesse an dem Angebot
- 3 Der Händler stellt kurzfristig seine Personalplanung und Warenmenge im Shop auf das Interesse ein
- 4 Wenn das Interesse die Warenmenge deutlich übersteigt erfolgt ein Hinweis an die Interessenten
- 5 Wenn die Ware ausverkauft ist, erfolgt ein weiterer Hinweis an die Interessenten



*Fragen haben Sie sicher keine*



*Gerne werde ich Ihnen diese beantworten ;-)*

