

# Forum „Nachhaltige Kommunalentwicklung unter den Herausforderungen des demografischen Wandels“

## Das BürgerServiceNetz – ein Kooperationsprojekt für Bürger, Verwaltung und Wirtschaft unter den Herausforderungen des demografischen Wandels



[www.buergerservicenet.de](http://www.buergerservicenet.de)  
[www.bsn-projekt.de](http://www.bsn-projekt.de)

Prof. Dr. Dietmar Wikarski  
Fachhochschule Brandenburg  
BürgerServiceNetz e.V.

wikarski@fh-brandenburg.de



# Übersicht

1. Demographischer Wandel, Digitale Chancen und Digitale Spaltung
2. Unser Lösungsansatz – das BürgerServiceNetz
  - Konzepte
  - Standorte
  - Akzeptanz
3. Aussichten und künftige Entwicklungen

# Demographischer Wandel

- Ist Thema dieser Sommerakademie
- Globales und anhaltendes Phänomen  
(seit 50er Jahren in Industrieländern ( $G < S$ ))
- Schwerpunkte, besonders betroffene Gebiete  
Lokal: Land -> Stadt, Ost -> West, Männer/Frauen  
(Statistisch: Abwanderung qualifizierter junger Frauen...)
- Demographiemonitor der Bertelsmann-Stiftung  
[xcms bst dms 22417 22418 2\Demographiemonitor.exe](http://xcms.bst.dms.22417.22418.2\Demographiemonitor.exe)
- <http://www.bertelsmann-stiftung.de/cps/rde/xchg/SID-0A000F14-22A1A9CA/bst/hs.xsl/70938.htm>
- Effekte v.a. auf dem „flachen Land“
- ..

# Folgen des demographischen Wandels

- Schlechtere Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen („unterkritische Mengen“),
  - Läden, Dienstleister etc. schließen
- Schlechtere Versorgung mit Verwaltungsdienstleistungen
  - Rathäuser, Bürgerbüros etc. schließen
- Schlechtere Gesundheitsversorgung
  - Arztpraxen, Gesundheitseinrichtungen etc. schließen
- (*aber auch*: „Aufblühen der Natur, Langsamkeit als neue Lebensqualität,...;-)



# Digitale Chancen (Dank Internet und IT)

## **E-Commerce**

leichterer Zugang zu besseren Produkten und (i. a. privat erstellten) Dienstleistungen

## **E-Government**

bessere und schnellere Verwaltungsdienstleistungen mit weniger Personal

## **E-Health (einschl. Telemedizin)**

bessere und schnellere medizinische Versorgung mit weniger Aufwand

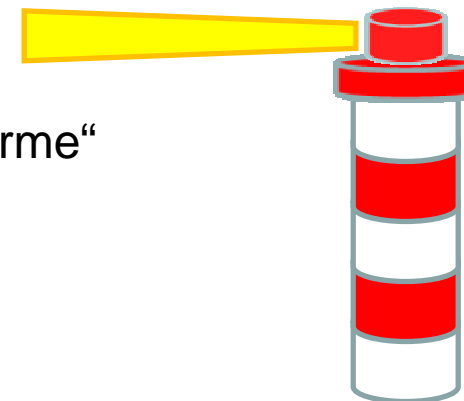
# Digitale Spaltung (<- Demographischer Wandel)

Digitale Spaltung -> [\(N\)ONLINER Atlas \(N\)ONLINER Atlas 2009 Topline Results D21.pdf](#)

- „Randgruppen“ bleiben zurück
  - Landbevölkerung
  - Ältere
  - Weniger gebildete
  - Arbeitssuchende
  - Kranke

## **Aber auch:**

- „Onliner“ kommen zu Besuch oder werden „Leuchttürme“
  - Jugendliche
  - Touristen
  - „Innovatoren“
  - .....



# Unser Lösungsansatz: [www.buergerservicenet.de](http://www.buergerservicenet.de)

**Wir** (**Wirtschafts-Informatiker** an der FH Brandenburg) entwickeln eine sozio-technische Lösung, das **BürgerServiceNetz**

## **Merkmale:**

- ortsorientierte („location-based“) Webseiten ([www.bsn-kiosk.de](http://www.bsn-kiosk.de))
  - mit ferngesteuerter Hilfe („*Co-Browsing*“)
- barrierefreie elektronische *ServiceKioske* („*BürgerKioske*“)
  - mit vielfältiger Peripherie (Kartenleser, Drucker, Sensoren)

## **künftig:**

- ServiceKioske als Basisstationen für mobile Anwendungen (Bluetooth, WLAN)
- *GesundheitsKioske* für telemedizinische Anwendungen und die elektronische Gesundheitskarte



# Herausforderungen und unsere Lösungen

## **Fehlende Benutzer-Erfahrung oder -Qualifikation ->**

- Übersichtliche, ortsbasierte Menüs
- Fernhilfe (Co-Browsing, auch für Heim-Nutzer)
- Vor-Ort-Hilfe

## **Fehlende Internet-Zugänge ->**

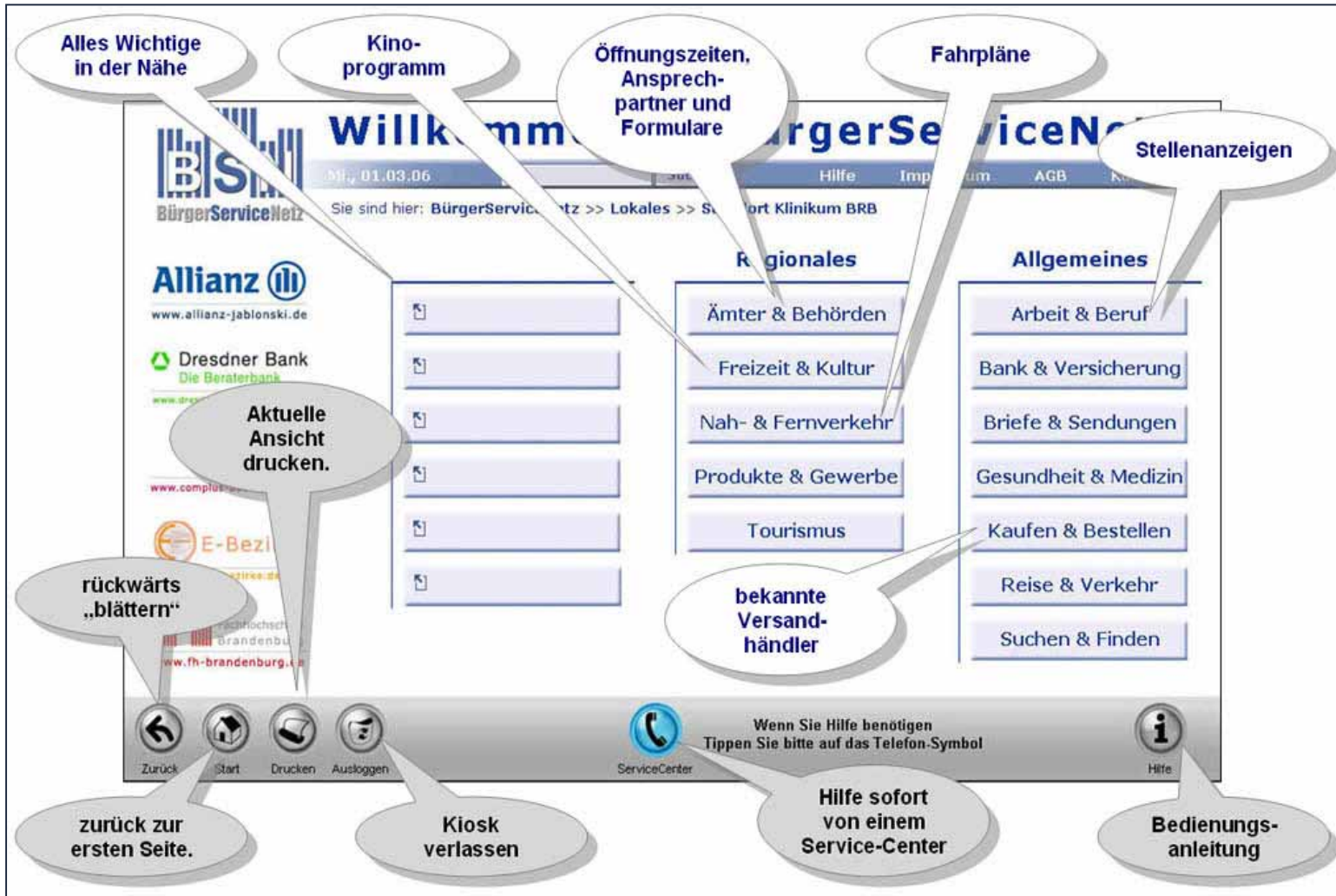
- Elektronische Kioske an geeigneten Orten betreiben
- Kommunikation mit mobilen Geräten (Handys, PDAs,..) via Bluetooth, WLAN (künftig)

## **Behinderungen oder körperliche Gebrechen der Benutzer ->**

- Barrierefreie Ausführung, Höhenverstellbarkeit



# BSN- Menüoberfläche (Standort)



<http://www.kommunale-beschaeftigungsagentur.de/index.php?id=calbe>

[www.bsn-kiosk.de](http://www.bsn-kiosk.de)

# Webvisitenkarten



## Willkommen im BürgerServiceNetz

19.05.2008

Suchen

[Impressum](#)

[Nutzungshinweise](#)

[Über uns](#)

[BSN](#) >> [Deutschland](#) >> [Brandenburg](#) >> [Brandenburg/Havel](#) >> [Standort Klinikum BRB](#)

### Anbieter vor Ort & Aktionsangebote - Details von WEBandIT.net - Einfach ins Internet



**WEBandIT.net**  
Einfach ins Internet

Sebastian Kreideweiß  
Techn. Entwickler, Dipl.-Inf. (FH)  
0174 / 96 76 798 - 030 / 61 65 17 53  
sebastian@webandit.net

WEBandIT.net - Einfach ins Internet  
Webseiten für Sportvereine  
TYPO3-Service  
Suchmaschinenoptimierung

Bilder-  
galerie



#### Leistungen

Softwareentwicklung und -vertrieb Kreideweiß und Kapocsi GbR

- Webseitenerstellung und -optimierung
- CMS-Lösungen
- Beratung und Durchführung von TYPO3-Projekten

**- Partner des BürgerServiceNetz -**

#### Kontaktdaten

Oranienstraße 111  
10969 - Berlin  
Tel.: 03061651753  
Funk: 01749676798  
[Website anschauen](#)

**Sonderangebot**  
WEBandIT.net bietet  
als Partner des  
BürgerServiceNetz  
seinen Neukunden  
Rabatte auf den  
Gesamtauftrag in  
**Höhe von 25%.**



E-Mail  
schreiben



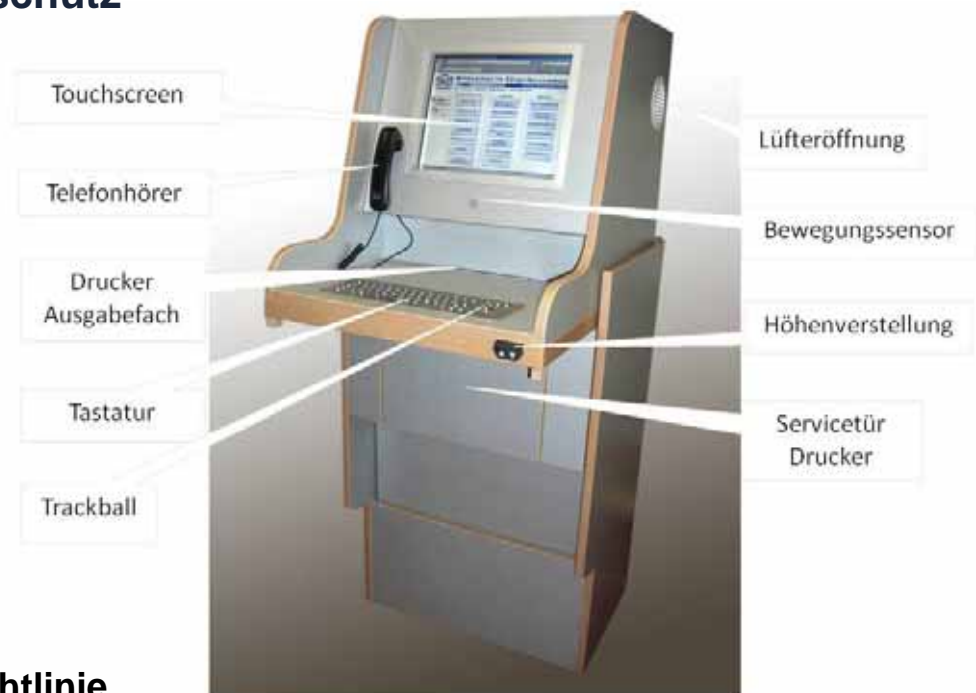
Anrufen  
(Ortsgespräch  
kostenfrei)



Website  
anschauen

# Barrierefreier BürgerKiosk

- rollstuhlfahrgerecht
- elektrisch höhenverstellbar, Kollisionsschutz
- Material: Melamindekor
- Serviceöffnungen vorn
- 17" Touchscreen-Monitor
- Bewegungssensor
- Telefonhörer
- Tastatur mit Trackball
- PC-System, Gehäusezusatzlüftung
- Laserdrucker

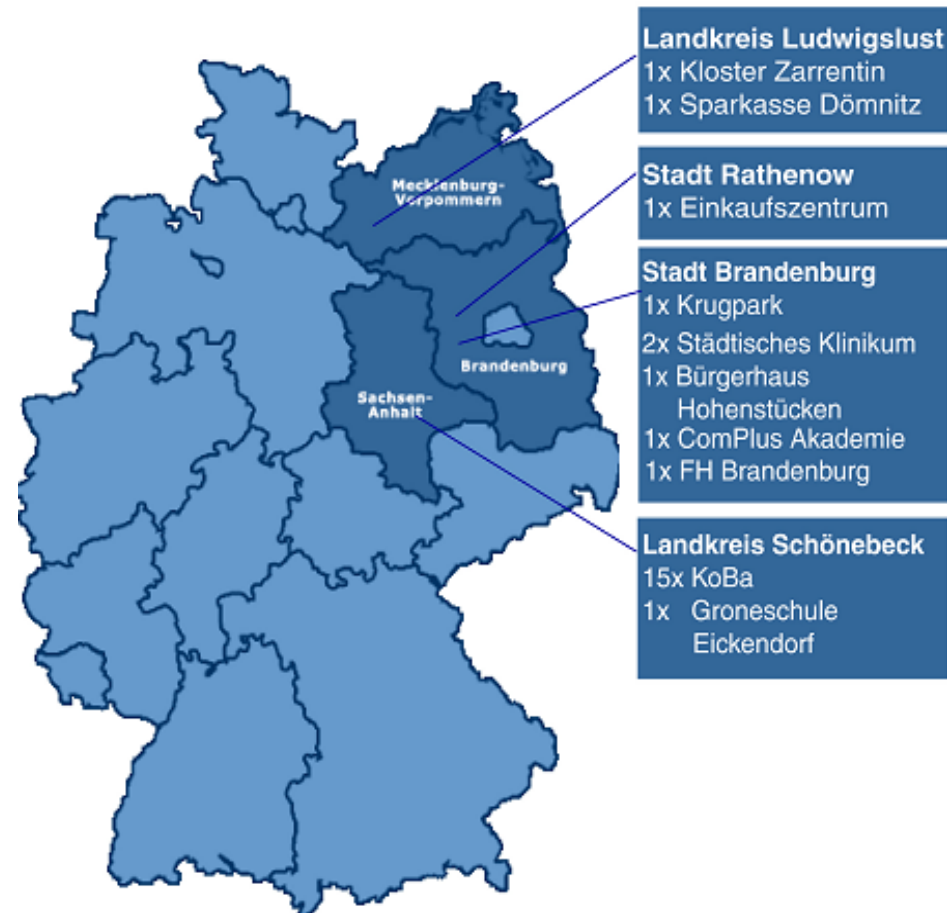


Zertifiziert nach der Richtlinie  
„BARRIEREFREIE INTERAKTIVE  
MULTIMEDIA KIOSKE (BIMKs)“

# Typische Standorte der elektronischen Kioske

- Bürgerbüros
- Info-Punkte (der **Kommunalen BeschäftigungsAgentur**),
- Naturschutzzentren,
- Schulen und Hochschulen
- Versicherungsagenturen,
- Bank- und Sparkassenfilialen
- Apotheken, Arztpraxen, ,
- Pflege- und Altenheime
- ...

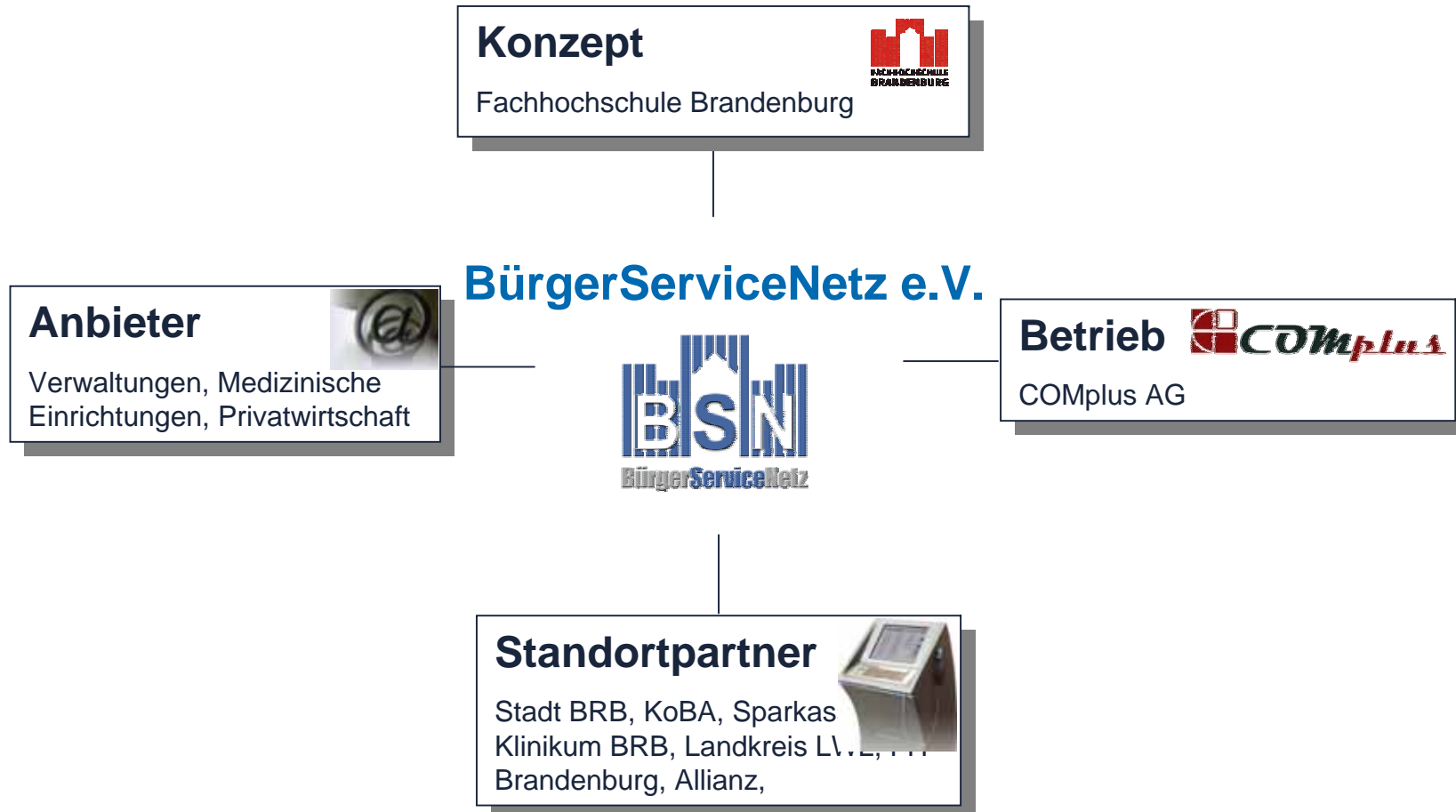
# Standorte der BürgerKioske: räumliche Verteilung



# Organisation und Kooperationen

- BSN e.V. („BürgerServiceNetz-Verein“)
- Projekt an der FH Brandenburg
- Kooperation mit COMplus AG (Betreiber)
- Kooperation mit Standortpartnern
- Kooperation mit Dienstleistungs-Anbietern

# Organisation und Rollenverteilung



# Nutzung und Akzeptanz

- Nutzung und Weiterentwicklung von Tools zur (anonymisierten) Beobachtung des Benutzerverhaltens
  - Welche Seiten werden wie häufig besucht?
  - Statische Verteilungen der Dauern und Zeitpunkte der Benutzung..
- Diplom- und Semesterarbeiten zur Akzeptanzbewertung, insbesondere:  
Stefanie Seifert (HS Harz): „Evaluation der praktischen Umsetzung des Projekts BSN...“



Bericht			
Bericht Name: klinik7a, Erstellt: 21.12.2008 23:00:48			
Startzeit	01.01.2000 00:00:00	Endzeit	30.06.2008 23:59:59
Maschinen analysiert 1 Maschine(n)	BK Klinik BRB2		

## BK Klinik (Standort Cafeteria) 1.Quartal

Nutzung			
Nutzung: Gesamt Stunden Tage Woche Maschinen Laufzeiten Webseiten Gefilterte Webseiten			
Gesamte Nutzungszeit			
SiteKiosk Laufzeit	175 Tage 21 Std. 24 Min.	Gesamte Sitzungszeit	1 Tage 6 Std. 14 Min.
Betriebszeit pro Maschine	@ 175 Tage 21 Std. 24 Min.	Sitzungszeit pro Maschine	@ 2 Min. 8 Sek.
Sitzungen	850 (@ 850)		
Navigationen	8103 (@ 8103)	Gesendete E-Mail Anzahl	0 (@ 0)

Top Websites			
Meistbesuchte Webseiten			
Rang	Name	Besuche	Prozentsatz aller Besuche
1	<a href="http://www.bsn-kiosk.de/klinikum_brb.html">http://www.bsn-kiosk.de/klinikum_brb.html</a>	1749	32,44%
2	<a href="file:///C:/Programme/SiteKiosk/Html/Logout/logout.html">file:///C:/Programme/SiteKiosk/Html/Logout/logout.html</a>	291	5,40%
3	<a href="http://www.bsn-kiosk.de/arbeitsstellenuche.html">http://www.bsn-kiosk.de/arbeitsstellenuche.html</a>	151	2,81%
4	<a href="http://www.freetriker.de/slideshow/displayimage.php">http://www.freetriker.de/slideshow/displayimage.php</a>	141	2,62%
5	<a href="http://www.klinikum-brandenburg.de/mambo/">http://www.klinikum-brandenburg.de/mambo/</a>	127	2,36%
6	<a href="http://www.pc-ekki.de/service2.php">http://www.pc-ekki.de/service2.php</a>	118	2,19%
7	<a href="http://www.bsn-kiosk.de/e-mail_briefe_sendungen.html">http://www.bsn-kiosk.de/e-mail_briefe_sendungen.html</a>	112	2,08%
8	<a href="http://www.bsn-kiosk.de/e-mail.html">http://www.bsn-kiosk.de/e-mail.html</a>	108	2,00%
9	<a href="http://www.klinikum-brandenburg.de/cms/freitext/index.php">http://www.klinikum-brandenburg.de/cms/freitext/index.php</a>	106	1,97%
10	<a href="http://www.pc-ekki.de/service.php">http://www.pc-ekki.de/service.php</a>	105	1,95%
11	<a href="http://www.bsn-kiosk.de/uploads/media/Bildschirmschoner_Klinik">http://www.bsn-kiosk.de/uploads/media/Bildschirmschoner_Klinik</a>	102	1,89%
12	<a href="http://www.bsn-kiosk.de/uploads/media/Bildschirmschoner_Klinik">http://www.bsn-kiosk.de/uploads/media/Bildschirmschoner_Klinik</a>	99	1,84%
13	<a href="http://inbrb.de/maillschreiben.php">http://inbrb.de/maillschreiben.php</a>	98	1,82%
14	<a href="http://www.klinikum-brandenburg.de/mambo/content/view/full/105/">http://www.klinikum-brandenburg.de/mambo/content/view/full/105/</a>	94	1,74%
15	<a href="http://www.klinikum-brandenburg.de/mambo/content/view/full/8285/">http://www.klinikum-brandenburg.de/mambo/content/view/full/8285/</a>	90	1,67%
16	<a href="http://www.bsn-kiosk.de/suche.html">http://www.bsn-kiosk.de/suche.html</a>	84	1,56%

Bericht			
Bericht Name: klinik2b, Erstellt: 21.12.2008 23:07:12			
Startzeit	01.07.2008 00:00:00	Endzeit	21.12.2008 23:59:59
Maschinen analysiert 1 Maschine(n)	- BK-Klinik-BRB2		

## BK Klinik (Standort Cafeteria) 2.Quartal

Nutzung			
Nutzung: Gesamt Stunden Tage Woche Maschinen Laufzeiten Websites Gefilberte Webseiten			
Gesamte Nutzungszeit			
SiteKiosk Laufzeit	154 Tage 0 Std. 14 Min.	Gesamte Sitzungszeit	1 Tage 13 Std. 10 Min.
Betriebszeit pro Maschine	Ø 154 Tage 0 Std. 14 Min.	Sitzungszeit pro Maschine	Ø 2 Min. 45 Sek.
Sitzungen	810 (Ø 810)		
Navigtionen	9200 (Ø 9200)	Gesendete E-Mail Anzahl	0 (Ø 0)

Top Websites			
Meistbesuchte Webseiten			
Rang	Name	Besuche	Prozentsatz aller Besuche
1	<a href="http://www.bsn-kiosk.de/klinikum_brb.html">http://www.bsn-kiosk.de/klinikum_brb.html</a>	1208	21,30%
2	<a href="http://www.bsn-kiosk.de/index.php">http://www.bsn-kiosk.de/index.php</a>	660	11,64%
3	<a href="file:///C:/Programme/SiteKiosk/HtmlLogout/Logout.html">file:///C:/Programme/SiteKiosk/HtmlLogout/Logout.html</a>	380	6,70%
4	<a href="http://212.204.49.133/web1/www/klinikum_brb.html">http://212.204.49.133/web1/www/klinikum_brb.html</a>	240	4,23%
5	<a href="http://www.quelle.de/fs-bin/INTERSHOP.enfinity/WFS/Quelle-quel">http://www.quelle.de/fs-bin/INTERSHOP.enfinity/WFS/Quelle-quel</a>	238	4,20%
6	<a href="http://www.bsn-kiosk.de/e-mail_briefe_sendungen.html">http://www.bsn-kiosk.de/e-mail_briefe_sendungen.html</a>	128	2,26%
7	<a href="https://email.t-online.de/index.php">https://email.t-online.de/index.php</a>	119	2,10%
8	<a href="http://www.bsn-kiosk.de/e-mail.html">http://www.bsn-kiosk.de/e-mail.html</a>	112	1,97%
9	<a href="http://www.pc-ekki.de/service2.php">http://www.pc-ekki.de/service2.php</a>	109	1,92%
10	<a href="http://www3.stadt-brandenburg.de/stadt-brandenburg/index.php">http://www3.stadt-brandenburg.de/stadt-brandenburg/index.php</a>	108	1,90%
11	<a href="http://www.klinikum-brandenburg.de/mambo/">http://www.klinikum-brandenburg.de/mambo/</a>	105	1,85%
12	<a href="http://www.pc-ekki.de/service.php">http://www.pc-ekki.de/service.php</a>	101	1,78%
13	<a href="http://www.klinikum-brandenburg.de/mambo/content/view/full/105/">http://www.klinikum-brandenburg.de/mambo/content/view/full/105/</a>	89	1,57%
14	<a href="http://singles.meetingpoint-brb.de/profile.php">http://singles.meetingpoint-brb.de/profile.php</a>	84	1,48%
15	<a href="http://www.bsn-kiosk.de/arbeit_stellensuche.html">http://www.bsn-kiosk.de/arbeit_stellensuche.html</a>	82	1,45%
16	<a href="http://www.bsn-kiosk.de/uploads/media/Hilfe_Klinikum.jpg">http://www.bsn-kiosk.de/uploads/media/Hilfe_Klinikum.jpg</a>	73	1,29%

## BK KoBA (Standort Barby) 1.Quartal

Bericht			
Bericht Name: KoBa_Bar1, Erstellt: 19.01.2009 15:07:40			
Startzeit	01.01.2008 00:00:00	Endzeit	30.06.2008 23:59:59
Maschinen analysiert 1 Maschine(n)	BK-KoBa-BAR1		

Nutzung			
Gesamte Nutzungszeit			
SiteKiosk Laufzeit	99 Tage 0 Std. 17 Min.	Gesamte Sitzungszeit	4 Tage 0 Std. 0 Min.
Betriebszeit pro Maschine	0 59 Tage 6 Std. 17 Min.	Sitzungszeit pro Maschine	0 7 Min. 3 Sek.
Sitzungen	868 (0 868)		
Navigationen	10632 (0 10632)	Gesendete E-Mail Anzahl	0 (0 0)








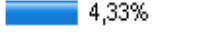
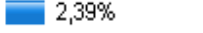

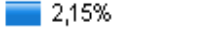
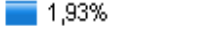
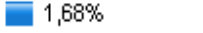
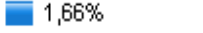
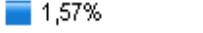
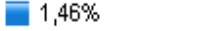
Top Websites			
Meistbesuchte Webseiten			
Rang	Name	Besuche	Prozentsatz aller Besuche
1	<a href="http://schoenebeck.arbeit-regional.de/job_finder.php">http://schoenebeck.arbeit-regional.de/job_finder.php</a>	2256	16,77%
2	<a href="http://www.bsn-kiosk.de/barby.html">http://www.bsn-kiosk.de/barby.html</a>	2139	15,90%
3	<a href="javascript:popupWindow('job_show.php">javascript:popupWindow('job_show.php</a>	1236	9,19%
4	<a href="http://schoenebeck.arbeit-regional.de/job_show.php">http://schoenebeck.arbeit-regional.de/job_show.php</a>	909	6,76%
5	<a href="http://schoenebeck.arbeit-regional.de/">http://schoenebeck.arbeit-regional.de/</a>	763	5,67%
6	<a href="https://schoenebeck.arbeit-regional.de/post_inbox.php">https://schoenebeck.arbeit-regional.de/post_inbox.php</a>	446	3,32%
7	<a href="https://schoenebeck.arbeit-regional.de/job_finder.php">https://schoenebeck.arbeit-regional.de/job_finder.php</a>	359	2,67%
8	<a href="https://schoenebeck.arbeit-regional.de/job_show.php">https://schoenebeck.arbeit-regional.de/job_show.php</a>	303	2,25%
9	<a href="http://www.qoolive.de/index.php">http://www.qoolive.de/index.php</a>	267	1,98%
10	<a href="file:///C:/Programme/SiteKiosk/Html/Logout/logout.html">file:///C:/Programme/SiteKiosk/Html/Logout/logout.html</a>	204	1,52%
11	<a href="http://www.bsn-kiosk.de/arbeit_stellensuche.html">http://www.bsn-kiosk.de/arbeit_stellensuche.html</a>	196	1,46%
12	<a href="http://www.bsn-kiosk.de/e-mail.html">http://www.bsn-kiosk.de/e-mail.html</a>	176	1,31%
13	<a href="http://www.bsn-kiosk.de/e-mail_briefe_sendungen.html">http://www.bsn-kiosk.de/e-mail_briefe_sendungen.html</a>	176	1,31%
14	<a href="https://schoenebeck.arbeit-regional.de/index.php">https://schoenebeck.arbeit-regional.de/index.php</a>	173	1,29%
15	<a href="http://reiseauskunft.bahn.de/bin/query.exe/dn">http://reiseauskunft.bahn.de/bin/query.exe/dn</a>	136	1,01%
16	<a href="http://www.kommunale-beschaefigungsagentur.de/">http://www.kommunale-beschaefigungsagentur.de/</a>	133	0,99%

Bericht			
Bericht Name: koba_bar1(2), Erstellt: 19.01.2009 15:16:07			
Startzeit	01.07.2008 00:00:00	Endzeit	31.12.2008 23:59:59
Maschinen analysiert 1 Maschine(n)	- BK-KoBa-BAR1		

Nutzung: Gesamt Stunden Tage Woche Maschinen Laufzeiten Websites Gefilterte Webseiten

Nutzung			
Gesamte Nutzungszeit			
SiteKiosk Laufzeit	93 Tage 16 Std. 13 Min.	Gesamte Sitzungszeit	4 Tage 14 Std. 27 Min.
Betriebszeit pro Maschine	Ø 93 Tage 16 Std. 13 Min.	Sitzungszeit pro Maschine	Ø 6 Min. 17 Sek.
Sitzungen	1054 (Ø 1054)		
Navigationen	19621 (Ø 19621)	Gesendete E-Mail Anzahl	0 (Ø 0)

## Top Websites

Meistbesuchte Webseiten			
Rang	Name	Besuche	Prozentsatz aller Besuche
1	<a href="http://schoenebeck.arbeit-regional.de/job_finder.php">http://schoenebeck.arbeit-regional.de/job_finder.php</a>	1822	 11,74%
2	<a href="https://schoenebeck.arbeit-regional.de/post_inbox.php">https://schoenebeck.arbeit-regional.de/post_inbox.php</a>	1581	 10,19%
3	<a href="http://www.bsn-kiosk.de/index.php">http://www.bsn-kiosk.de/index.php</a>	1426	 9,19%
4	<a href="http://www.bsn-kiosk.de/barby.html">http://www.bsn-kiosk.de/barby.html</a>	1213	 7,82%
5	<a href="javascript:popupWindow('job_show.php">javascript:popupWindow('job_show.php</a>	1005	 6,48%
6	<a href="http://schoenebeck.arbeit-regional.de/">http://schoenebeck.arbeit-regional.de/</a>	849	 5,47%
7	<a href="https://schoenebeck.arbeit-regional.de/job_finder.php">https://schoenebeck.arbeit-regional.de/job_finder.php</a>	827	 5,33%
8	<a href="http://schoenebeck.arbeit-regional.de/job_show.php">http://schoenebeck.arbeit-regional.de/job_show.php</a>	672	 4,33%
9	<a href="https://schoenebeck.arbeit-regional.de/user_start_an.php">https://schoenebeck.arbeit-regional.de/user_start_an.php</a>	371	 2,39%
10	<a href="file://C:/Programme/SiteKiosk/Html/Logout/logout.html">file://C:/Programme/SiteKiosk/Html/Logout/logout.html</a>	355	 2,29%
11	<a href="https://schoenebeck.arbeit-regional.de/job_show.php">https://schoenebeck.arbeit-regional.de/job_show.php</a>	333	 2,15%
12	<a href="https://schoenebeck.arbeit-regional.de/index.php">https://schoenebeck.arbeit-regional.de/index.php</a>	299	 1,93%
13	<a href="https://schoenebeck.arbeit-regional.de/user_jobagent.php">https://schoenebeck.arbeit-regional.de/user_jobagent.php</a>	260	 1,68%
14	<a href="http://www.vg-elbe-saale.de/index.php">http://www.vg-elbe-saale.de/index.php</a>	258	 1,66%
15	<a href="https://schoenebeck.arbeit-regional.de/">https://schoenebeck.arbeit-regional.de/</a>	243	 1,57%
16	<a href="https://schoenebeck.arbeit-regional.de/user_jobmanager.php">https://schoenebeck.arbeit-regional.de/user_jobmanager.php</a>	227	 1,46%

## BK KoBA (Standort Barby) 2.Quartal

# Umsetzungs- und Akzeptanzbewertung

Aussagen aus der Diplomarbeit:

- Kioske werden angenommen
- Ziele der KoBA werden erreicht
- Betreuung ist wichtig
- Benutzung (Prinzip(ien)) wird/werden nach Hilfe schnell verstanden
- ..

## Erfolgreich realisierte Trends:

- Barrierefreie IT -> Barrierefreie BK
- Digital Signage -> InfoDisplays
- Gesundheitstelematik -> Gesundheitskioske  
(ggf. eKiosk für eGK)

# Weitere Ergebnisse und künftige Einsatzgebiete

- Neues Standorte
- Wohnungswirtschaft  
(Einbindung in mobkom.net)
- Medizinische und Betreuungsaufgaben  
(GesundheitsKiosk)
- BuGa 2015
- BSN im Ausland (Namibia, Portugal, Kamerun)

## **D.h. für uns: (Z.T. neue) fachliche Foki:**

- **Basis (nicht neu!): Aktuelle Fakten und Motivationen zum Thema Digitale Spaltung**  
**Soziales Engagement:**  
**Kinder, Schüler, Kranke, Ältere; Entwicklungsländer**
- **Mehrsprachigkeit, Verbesserung Layout und Ergonomie**
- **Ortsbasierte/-orientierte Dienste, Kombination Kioske/mobile Devices**
- **Gesundheitstelematik, Gesundheitsökonomie: eGK, Gesundheitskiosk,**



# Studentische Arbeiten im BSN-Projekt

ca 90 Studenten (über ca. 4 Jahre) einbezogen,

ca. 35 Hausarbeitsthemen

10 Diplomarbeiten

## **Inhaltliche Schwerpunkte** u.a.

- Menügestaltung für ortsorientierte Kiosksysteme,
- Entwicklung einer CMS-basierten Verwaltung referenzierter Inhalte
- Softwareausstattung von öffentlichen Kiosksystemen,
- Benutzerfreundliche Navigation in öffentlichen Kiosksystemen,
- Kontextabhängige Dialog-Hilfefunktionen mit Co-Browsing,
- Integration und Gestaltung von Webvisitenkarten,
- Sicherheitsfragen,
- Elektronische Gesundheitskarte
- Bildschirmschonergestaltung,
- Entwicklung barrierefreier BK,
- Betriebsüberwachung der BK und technischer Service.

# Semesterarbeiten zum BSN

- Menügestaltung,
- Webhosting mit Entwicklung der Struktur mittels CMS Typo3,
- umfangreiche Programminstallationen für die BK,
- Navigationsleiste,
- Kontextruf,
- Webvisitenkarten,
- Sicherheitsfragen,
- Benutzungsstatistiken,
- Elektronische Gesundheitskarte,
- Bildschirmschonergestaltung,
- Entwicklung barrierefreier BK,
- laufende Betriebsüberwachung der BK und technischer Service,
- Gestaltung von Info-Displays mit InfoDisplay ContentManager

# Chronologie der Entwicklung des BSN – Phase 1

## **Vor der Gründung des BSN e.V:**

Januar 2002: Erste E-Government-Tagung an der FHB:  
„Verwaltungsmodernisierung durch E-Government -  
Chancen für die Region“

Januar 2003: Hochschulreihe zum Thema E-Government,  
Beginn der Aktivitäten zum BSN

September 2003: 1. Workshop zum BürgerServiceNetz

Oktober 2004: Erster BSN- Workshop „Das Bürger Service Netz -  
bürgerfreundliche Angebote mit neuen Technologien“

Februar 2005: COMplus GmbH wird Partner und Betreiber des Netzes

April 2005: BSN erstmalig auf der „IT-Profits“ in Berlin

Mai 2005: Allianz-Hauptvertretung Jablonski wird erster Standort-Partner

# Chronologie der Entwicklung des BSN – Phase 2: BSN e.V. 2005 -2006

Juli 2005: Gründung des BürgerServiceNetz-Vereins (BSN e.V.)

September 2005: BSN auf der KOB-Anwendertagung in Stammham;  
KoBA Schönebeck als Standortpartner gewonnen

November 2005: Erster BürgerKiosk geht im City-Center Rathenow in  
Betrieb

März 2006: Inbetriebnahme der ersten BürgerKioske in den Infopunkten der  
KoBa Schönebeck (insgesamt 14 BK an 6 Standorten)

Mai 2006: BSN auf der IT-Profits

Mai 2006: Inbetriebnahme von 2 BürgerKiosken im Klinikum Brandenburg

Juni 2006: Inbetriebnahme des BSN-ServiceCenters bei der KoBa

Oktober 2006: Fachtagung "Synergien im E-Government"

# Chronologie der Entwicklung des BSN – Phase 2: BSN e.V. 2007- 5/2008

- März 2007: Inbetriebnahme eines BK in Zarrentin/Ludwigslust
- April 2007: Wählerbefragung im Landkreis Schönebeck mit der T-Systems an 3 BürgerKiosken
- Juni 2007: Inbetriebnahme eines BK in Dömitz/Ludwigslust
- Dezember 2007: Inbetriebnahme eines BK im Krugpark Brandenburg
- Februar 2008: Entwicklung des barrierefreien BürgerKiosks
- April 2008: Teilnahme an der Euroweek 2008 in Girona (Spanien)
- April-Juni 2008: Entwicklung eines Webportals für das Bürgerhaus Hohenstücken
- 22. April 2008: Tagung zur elektronischen Gesundheitskarte an der FHB
- 22. Mai 2008: Öffentliche Jahresversammlung des BSN e.V.

## BSN von 7/2008 – 12/2008

- **10. Juli 2008 Inbetriebnahme des ersten barrierefreien BürgerKiosks im Bürgerhaus Hohenstücken -> 21**
- 28.-29. Mai 2008 Teilnahme an der IT-Profits mit Vorstellung des barrierefreien BürgerKiosks
- 27. Juni 2008 Umsetzung des BürgerKiosks in Rathenow und Optimierung für den Ausdruck von Kontoauszügen
- 24. August 2008 Inbetriebnahme einer Kiosk-Datenbank
- 15. Oktober 2008 Weiterentwicklung der BürgerKiosk-Navigationsleiste (für IE7 mit Zoom-Funktion und Optimierung der Druckausgabe)
- **5. November 2008 Inbetriebnahme eines barrierefreien BK in der GRONE-Schule Eickendorf -> 22**

# BSN in 2009

- 15. Januar 2009 Arbeitsaufnahme der Vertriebsmitarbeiterin Frau Nennhuber zur Gewinnung von Werbepartnern und Überarbeitung der Webinhalte und Projektdokumente
- **10. Februar 2009 Inbetriebnahme eines BürgerKiosks in der COMplus Akademie -> 23**
- **11. Februar 2009 erstes InfoDisplay in Rathenow in Betrieb genommen (-> 1)**
- 6. März 2009 erfolgreicher Praxistest nach Austausch des PC am BürgerKiosk SBK1 durch einen ASUS B 202
- 20. Mai 2009 Optimierung der Buttonleiste für Webvisitenkarten, einschließlich des Standortaufruf mittels Google Maps
- **5. Juni 2009 Tag der offenen Tür an der FHB, Inbetriebnahme von 2 Info-Displays (-> 3)**
- Juni 2009 Austausch der Tarox-PCs der am BürgerKioske der KoBa durch ASUS B 202 und Einsatz von Bewegungssensoren.

## Was steht an in der nächsten Zeit?

- **Dauerbetrieb des InfoDisplays am FB Wirtschaft (Juni 2009)**
- **IT Profits (ServiceDisplay und SLiM) (24./25.6.09)**
- **Vortrag und Moderation zur One-Stop-Government in Stuttgart (30.6.09)**
- **Vortrag Sommerakademie Magdeburg (10.09.09)**
- **Antragstellung im ZIM-Programm (Gesundheitskiosk, mit COMplus) (September 2009)**
- **ServiceKiosk am FB Wirtschaft (September 2009)**



# Was muss noch besser werden?

## Wir müssen „moderner“ werden:

- **Organisation** -> Selbständigkeit, Geschäftsregeln, Intrexx
- **Qualitätssicherung:**  
**Aktualisierung von Präsentationen und Flyern**  
**laufender Betrieb**
- **Einbinden studentischer Aktivitäten**
- **Mehr Aktivität und Selbständigkeit bei**  
**Diplomarbeiten (einschl. Outsourcing zu**  
**Semesterarbeiten)**