



Universität Koblenz Landau  
egov-day 2008

---

**Mobile Government  
in der Stadtverwaltung Stuttgart:  
Ein Erfahrungsbericht**

**Universität Koblenz Landau**  
Aula, Raum D 239  
29. Januar 2008

**Ralf Armbruster**  
Landeshauptstadt Stuttgart  
Kompetenzzentrum eGovernment  
ralf.armbruster@stuttgart.de



## Kompetenzzentrum eGovernment: Arbeitsgebiete

- ✓ Mitarbeiterportal 1995 bis 2002
- ✓ eBürgerkiosk Stuttgart seit 1999
- ✓ [www.stuttgart.de](http://www.stuttgart.de) 2000 bis 2004
- ✓ eGovernment Stuttgart seit 2004
- ✓ [mobil.stuttgart.de](http://mobil.stuttgart.de) seit 2006



## [mobil.stuttgart.de](http://mobil.stuttgart.de) - Einführung



[mobil.stuttgart.de](http://mobil.stuttgart.de) ist ein webbasiertes mobiles Stadtportal der Landeshauptstadt Stuttgart in den Sprachen de/en/fr/es. Zielgruppen sind Bürgerinnen und Bürger der Stadt Stuttgart sowie in- und ausländische Besucherinnen und Besucher.

Entwickelt wurde das Mobil-Portal mit Unternehmen aus der Stadt unter der Leitung des Kompetenzzentrums eGovernment.

Das Mobil-Portal ist seit 16.01.2006 online. Der Ausbauschwerpunkt liegt zwischenzeitlich im Bereich Mobile Government.



## **mobil.stuttgart.de** - der Einstieg

**mobil.stuttgart.de** ist vorrangig für die Nutzung über Handys, Smartphones, PocketPCs / PDAs / Palms u.ä. Endgeräte konzipiert und optimiert, kann aber selbstverständlich an jedem PC mit den gängigen Browsern aufgerufen werden.



## Mit Hilfe des Handys Stuttgart erkunden

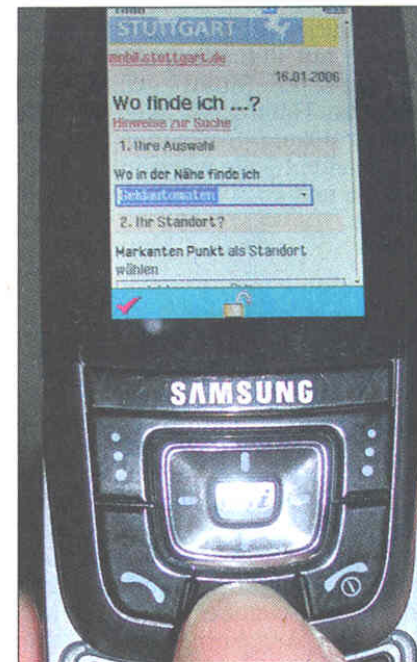
Seit gestern informiert neuer Online-Service über Angebote in der Landeshauptstadt

Stuttgart (tos) – Die Fußball-WM in Deutschland wirbt mit dem Slogan „Die Welt zu Gast bei Freunden“. Damit sich Gäste aus dem In- und Ausland in der Landeshauptstadt zurecht finden, ist seit gestern „mobil.stuttgart.de“ online. Der neue Online-Service gibt Informationen über Stuttgart und eignet sich zur Abfrage per Handy oder Pocket PC.

Man befindet sich in einer fremden Stadt, steht vor dem hiesigen i-Punkt, der soeben seine Türen geschlossen hat. Plötzlich verspürt man ein Hungergefühl, weiß aber nicht, wo man am schnellsten etwas Essen gehen kann. Besucher der Schwabenmetropole wird seit gestern bei der Suche geholfen. Voraussetzung: Sie verfügen über ein internetfähiges Handy oder einen Pocket PC. Auf der Seite „mobil.stuttgart.de“ findet man nämlich nun einen umfangreichen Überblick über Sehenswürdigkeiten, Über-

nachtungsmöglichkeiten, Lokale, Geldwechselautomaten, Notfalldienste, Toiletten, Fahrpläne der SSB und viele Angebote mehr. Im Hinblick auf die WM können Neuigkeiten und die Spielpläne abgefragt werden. „Der Service stellt in kompakter Form wichtige Informationen bereit, um den Besuchern den Aufenthalt so angenehm wie möglich zu machen und die Stadt kennen zu lernen“, sagte OB Wolfgang Schuster bei der Präsentation des neuen Online-Angebots. Neben Deutsch ist das Angebot auch in Englisch, Spanisch und Französisch verfügbar.

In geschildertem Beispiel vor dem i-Punkt nimmt man das Handy zur Hand, tippt die Internetadresse ein und navigiert im Menü auf „Wo finde ich?“. Dort wird abgefragt, was man sucht. Im Beispiel ein Restaurant. Als nächstes wird der Standort eingetippt; entweder i-Punkt oder die genau Adresse. Dann startet



Das neue Online-Angebot wurde speziell für Handys konzipiert.

man die Suche. Prompt werden mehrere Restaurants in der Umgebung samt Entfernung, Adresse und Telefonnummer angezeigt. In diesem Fall ist das Blockhouse mit 133 Metern am schnellsten zu erreichen. Aber nicht nur Gäste aus aller Welt profitieren von dem neuen Angebot, sondern auch die Stuttgarter. Zukünftig sollen beispielsweise „Öffnungszeiten von öffentlichen Gebäuden wie Bezirksrathäusern über „mobil.stuttgart.de“ abrufbar sein“, sagt Ralf Armbruster, von der Firma Kompetenzzentrum eGovernment, die mit der Umsetzung des Online-Services betraut wurde. Laut Armbruster richten sich die Kosten nach den Roaminggebühren des jeweiligen Netzanbieters. Man arbeite derzeit daran, verschiedene Dinge im Offline-Betrieb bereit zu stellen, um „die Kosten überschaubar zu halten“.

■ mobil.stuttgart.de

Cannstatter Zeitung vom 17.01.2006



Mit Handy und Taschencomputer über das Internet bis nach Untertürkheim: das neue mobile Informationsportal der Stadt bietet nicht nur Wissenswertes über die Fußball-WM.

Foto Rudel|Hass

## Die Restaurantadresse kommt direkt aufs Handy

Stuttgarts Internetportal ist auch per Organizer zu erreichen – Aktuelles zur Fußball-WM und über die Stadt im Angebot

Die Stadt hat ein neues Onlineportal in Betrieb genommen. Mit internetfähigen Handys und Taschencomputern können aktuelle WM-Nachrichten, VVS-Fahrpläne, Angaben über Sehenswürdigkeiten und sonstige Informationen abgerufen werden.

Von Wolfgang Schulz-Braunschmidt

Oberbürgermeister Wolfgang Schuster freute sich gestern in Rathaus darüber, dass er eine Premiere ankündigen durfte. „Wir sind die erste Großstadt, die über ein solches mehrsprachiges Online-Informationsportal verfügt“, sagte er. Der kostenlose und gerade freigeschaltete Service solle den Gästen der Landeshauptstadt helfen, sich bei der WM „leichter und besser zurechtzufinden“. Damit präsentiere die Stadt ein Informationsangebot, das auf Höhe der Zeit sei. „Das auf die

Fußball-WM zugeschnittene Angebot werde bis Juni durch weitere Inhalte ergänzt.

Wer den neuen Onlineservice nutzen möchte, braucht lediglich ein internetfähiges Handy oder einen entsprechenden Organizer. Dies sei ein großer Vorteil, da bestimmt 90 Prozent der WM-Gäste über ein Handy verfügen. „Unsere Internetseiten sind so flexibel programmiert, dass sie auf vielen Geräten gut lesbar dargestellt werden können“, erläuterte Ralf Armbruster, der Leiter des Entwicklerteams. Es seien weder Sonderinstallationen noch einheitliche Gerätestandards erforderlich. Das neue Angebot der Stadt sei außerdem kostenlos. Bei einem Abruf der Informationen fielen lediglich die Kosten für die Handyverbindung zu dem Provider an. Diese könnten allerdings fünf Euro und mehr für eine vierminütige Abfrage betragen, hieß es auf Nachfrage. Ausländische Gäste müssten zudem mit zusätzlichen Roamingkosten rechnen. „Wir prüfen aber noch, ob sich das

etwas günstiger gestalten lässt“, versicherte Ralf Armbruster.

Die Stärken ihres mobilen Angebots liegen aus Sicht der Stadt in der Bereitstellung maßgeschneiderter Informationen. Auf der Startseite von „mobil.stuttgart.de“ sind zahlreiche Menüpunkte, etwa „WM 2006-News“, „Sehenswürdigkeiten“, oder „Wo finde ich...“ sowie viele andere Angebote in Deutsch, Englisch, Französisch und Spanisch anwählbar. Beim Menüpunkt „Wo finde ich...“ kann sich der Besucher nach Eingabe seines Standorts („Königstraße“) die nächstgelegenen Geldautomaten oder Restaurants anzeigen lassen. Unter dem Punkt „Sehenswürdigkeiten“ erhalten die Besucher kurze, aber prägnante Angaben zu touristisch interessanten Zielen, etwa zum Fernsehturm oder zum Kunstmuseum. Wer die richtige Stadtbahn sucht, um zu einem WM-Spiel ins Gottlieb-Daimler-Stadion zu kommen, kann die elektronische Fahrplanauskunft des VVS

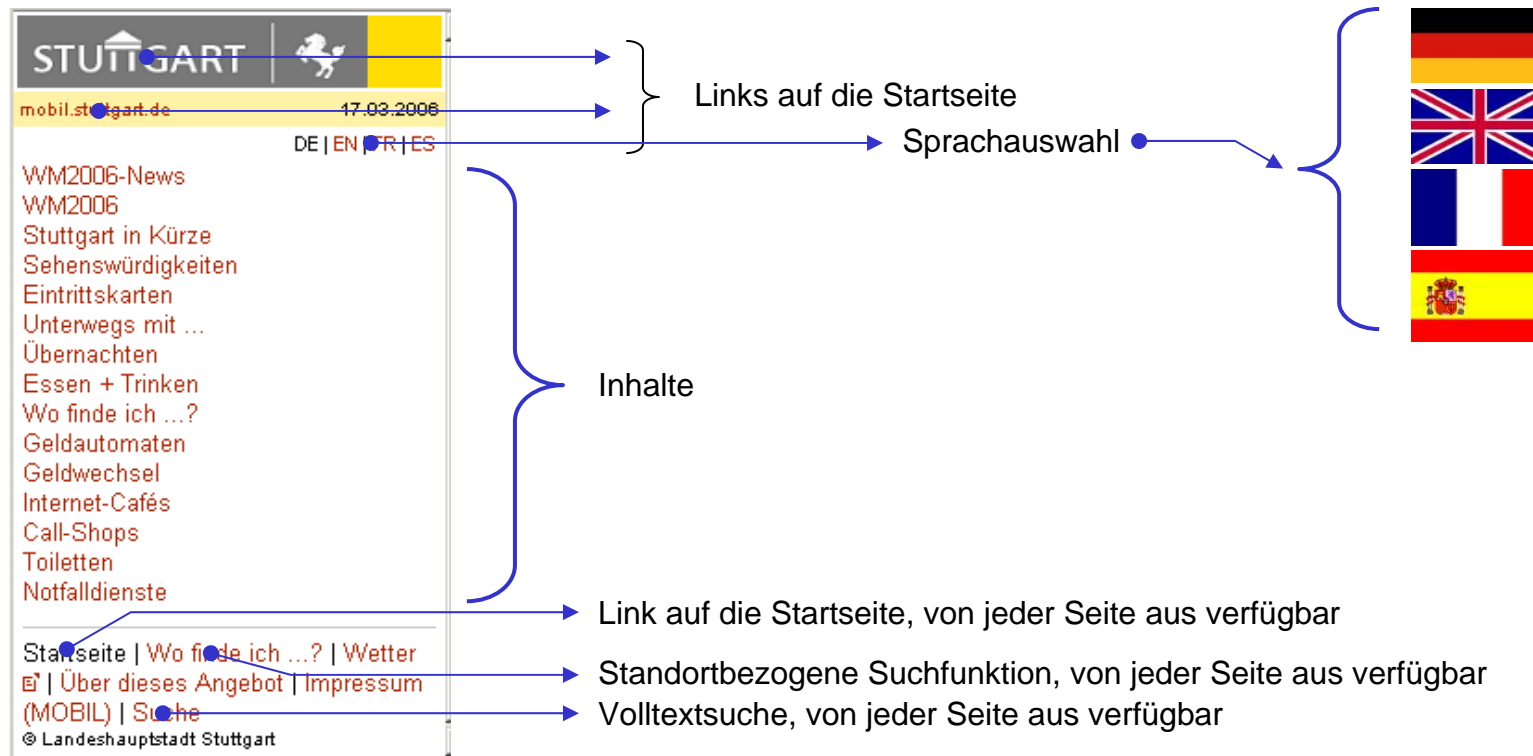
abrufen. Außerdem lassen sich rund um die Uhr die aktuellen Abflug- und Ankunftszeiten auf dem Stuttgarter Flughafen abrufen. Alle online angezeigten Telefonnummern sind direkt anrufbar. „Das ist bei den Notdiensten sehr wichtig“, so Armbruster.

Für Verwaltungsbürgermeister Klaus-Peter Murawski verbirgt sich hinter dem mobilen Internetangebot der Stadt auch eine wirtschaftliche und zukunftsfähige Lösung. „Das neue Angebot nutzt die Inhalte unseres bestehenden und mehrfach ausgezeichneten Internetangebots.“ Nur deshalb sei es überhaupt möglich gewesen, das mobile Informationspaket innerhalb weniger Monate zu schnüren. „Wir möchten den Bürgern künftig noch mehr Informationen online zur Verfügung stellen“, kündigte der Verwaltungsbürgermeister an. Deshalb werde die Stadt das neue Portal auch über die WM hinaus betreiben.

■ <http://mobil.stuttgart.de>



## **mobil.stuttgart.de** - Funktionen, Bsp. Startseite



# mobil.stuttgart.de - Funktion "wo finde ich...?"

The screenshot shows the mobile website interface for 'mobil.stuttgart.de' on 17.03.2006. The main heading is 'Wo finde ich ...?' with a link 'Hinweise zur Suche'. Below this, there are three numbered steps: '1. Ihre Auswahl', '2. Ihr Standort?', and '3. Suche starten'. The '2. Ihr Standort?' section includes a dropdown menu currently set to 'Sehenswürdigkeiten', a checkbox for 'Markanten Punkt als Standort wählen', and input fields for 'Eingabe der Straße' and 'Hausnummer'. A 'Suche starten' button is at the bottom. On the right, a list of search results is displayed, including 'Sehenswürdigkeiten', 'Polizeidienststellen', 'Bank- / Sparkassenfilialen', 'Geldautomaten', 'Autovermieter', 'Apotheken', 'Postfilialen', 'Dolmetscher', 'Toiletten', 'Internet-Cafés', 'Call-Shops', 'Restaurants', 'Bistros / Cafés / Bars', 'Schnelles Essen', 'Kneipen / Bierstuben / Pubs', 'Eiscafé', 'Biergärten / Ausflugslokale', 'Premiere Sportsbars', 'Clubs / Diskotheken', and 'Nachtklubs'. Below this list, a scrollable area shows specific locations like 'Altes Schiöss', 'Carl-Zeiss-Planetarium Stuttgart', 'Evang. Stiftskirche', 'Fernsehturm', 'Flughafen Stuttgart', 'Gottlieb-Daimler-Stadion', 'Hauptbahnhof Stuttgart', and 'i-Punkt Touristik-Information'.

Annotations and descriptions:

- Hinweise zur Suche**: Benutzungshinweise
- 1. Ihre Auswahl**: Kennzeichnung der Arbeitsschritte
- Sehenswürdigkeiten** (dropdown): Liste der Objekte, die standortbezogen gesucht werden können
- Markanten Punkt als Standort wählen**: Schnellauswahl von touristisch markanten Punkten (Auszug)
- Eingabe der Straße** and **Hausnummer**: alternativ: Suche über Straße/Hausnummer des aktuellen Standortes. Alle Straßen und Hausnummern sind georeferenziert in der Datenbank hinterlegt
- Diese Adresse für weitere Suchen speichern**: Diese Funktion ermöglicht die Speicherung des eingegebenen Standortes für weitere Suchen
- Suche starten**: Start der Suche



# mobil.stuttgart.de - Inhalte

Bsp.: Sehenswürdigkeiten mit durchgängig einheitlicher Struktur

**Screen 1: Sehenswürdigkeiten**  
 Eine Auswahl interessanter Punkte in Stuttgart:  
 Hauptbahnhof Stuttgart  
 Gottlieb-Daimler-Stadion  
 Königshau  
**Stiftskirche**  
 Markthalle  
 Fernsehturm  
 Altes Schloss  
 Neues Schloss  
 Schloss Hohenheim  
 Schloss Solitude  
 Grabkapelle  
 Staatstheater  
 Staatsgalerie Stuttgart  
 Kunstmuseum Stuttgart  
 Mercedes-Benz-Museum  
 SI-Erlebnis-Centrum  
 Spielbank Stuttgart  
 Planetarium  
 Wilhelma - Zoo  
 Weißenhofsiedlung  
 Neckarschiffahrt

**Screen 2: Stiftskirche**  
**Adress- / Kontaktdaten**  
 Evang. Stiftskirche  
 Nach vier Jahren Bauzeit wurde die Stiftskirche am 13. Juli 2003 mit einem Festgottesdienst wieder  
 Beschreibungstext  
 Übernahme der Standortdaten  
 Weitere Sehenswürdigkeiten in der Nähe  
 zurück  
 Startseite | Sehenswürdigkeiten | Wo finde ich ...? | Suche  
 © Landeshauptstadt Stuttgart


**Screen 3: Evang. Stiftskirche**  
 mobil.stuttgart.de 27.06.2006  
**Adresse**  
 Kontaktdaten  
 Öffnungszeiten  
 Nahverkehr  
 Parkplätze  
 Stiftskirche  
 Stiftstraße 12  
 70173 Stuttgart (Mitte)  
 Stadtplan  
 Ansicht top  
**Kontakt Daten**  
**Internet**  
 http://www.stiftskirche-stuttgart.de  
 www.ev-ki-stu.de (Evangelische Kirche Stuttgart)  
 top  
**Öffnungszeiten**  
 Die Zeiten der Gottesdienste finden Sie auf der Homepage der Evangelischen Kirche Stuttgart.  
 top  
**Nahverkehr**  
 Fahrplanauskunft (VVS) ☰

**Screen 4: Stadtbezirk Mitte**  
 mobil.stuttgart.de  
**Anzeige der Lage des Bezirkes zur Groborientierung**  
**Lageplan**  
 Stadtplan  
 ■ Gottlieb-Daimler  
 ● Hauptbahnhof  
 ▲ Fernsehturm  
 + Flughafen  
**Objektansicht**



# [mobil.stuttgart.de](http://mobil.stuttgart.de) - Inhalte





Bsp.: „Unterwegs mit...“ Unterstützung mobiler Menschen

STUTTGART 




[mobil.stuttgart.de](http://mobil.stuttgart.de) 17.03.2006

**Unterwegs mit ...**




**Auto / Taxi**

- Taxi
- Parken 
- Verkehrsmeldungen BW 
- Baustellen 
- Autovermieter
- Mitfahrzentrale 

**der Bahn**

- Fahrplan Deutsche Bahn 
- Hauptbahnhof Stuttgart 
- Fahrplan Nahverkehr 


**dem Flugzeug**

- Abflug Flughafen 
- Ankunft Flughafen 
- Flughafen Stuttgart 

**dem Bus**

- Omnibusbahnhof

## Mitfahrgelegenheit PKW

STUTTGART 

[mobil.stuttgart.de](http://mobil.stuttgart.de) 17.03.2006

Fahrer suchen

**Ich will von:**

Ort

Land

**nach:**

Ort

Land

**Datum:**

tt.mm.jjjj

## Bahnauskunft

Die Bahn 

Start | **Routenplaner** | Ankunft/Abfahrt

HAFAS - Start

**Routenplaner**

Von:

Nach:

Datum:

Uhrzeit:

Ankunft  Abfahrt

Der **Routenplaner** berechnet Ihnen Verbindungen zu einem bestimmten Tag und einer bestimmten Uhrzeit.


**Ankunft/Abfahrt**

Bhf./Haltest.:

Abfahrts- und Ankunftszeiten oder Haltestellen in der Nähe finden Sie [hier](#).

© 2005 Deutsche Bahn AG. Alle [Angaben](#) ohne Gewähr. [Impressum](#)

## Auskunft Nahverkehr



**FAHRPLANAUSKUNFT**

**AM**

Tag . Monat . Jahr

.  .

**UM**

Abfahrtszeit

Ankunftszeit

:  Uhr

**VON**

Haltestelle

Straße und Hausnummer

Wichtiger Punkt (Texteingabe)

Wichtiger Punkt (Auswahlliste)

Gemeinde / Ortsteil

**NACH**

Haltestelle

## Auskunft Flugverkehr

STUTTGART 

[mobil.stuttgart.de](http://mobil.stuttgart.de) 17.03.2006

**Abflug Flughafen**

Flug	Plan	Erwart
HLX 5124	15:00	
BERLIN-TXL	15:30	
HLX 5740	15:25	
PISA		
EA 568	16:00	
MÜNSTER-OSNABRUECK	16:00	
4U 2004	16:00	
BERLIN-SXF	16:00	
KL 1874	16:00	
AMSTERDAM	16:00	
4U 2056	16:00	
DUESSELDORF	16:00	
LH 149	16:00	
HAMBURG	16:00	
HLX 5200	16:05	
STOCKHÖLM	16:05	
LH 909	16:20	
DUESSELDORF	16:20	



## **mobil.stuttgart.de** - Stadtplan und mobiler Gesundheitswegweiser

Bsp.: Auswahl von Apotheken nach Sprachunterstützung differenziert und Anzeige der Treffer in einer optimierten Version des städtischen Stadtplans

The image displays four sequential screenshots of the mobile application interface, illustrating the search process for pharmacies in Stuttgart. Each screenshot shows the 'mobil.stuttgart.de' header and the date '26.06.2006'.

- Screenshot 1:** The search page titled 'Wo finde ich ...?'. It includes a search bar, a dropdown menu for 'Apotheke', and a 'suchen' button. The page also features a 'Markanten Punkt als Standort wählen' section with 'Hauptbahnhof Stuttgart' selected, and an 'Eingabe der Straße' section.
- Screenshot 2:** The results page titled 'Ihre Auswahl 'Wo finde ich ...?' - Apotheke -'. It shows the search criteria and a 'Sprachliche Unterstützung' dropdown menu with 'deutsch' selected. A 'zurück' button is visible at the bottom right.
- Screenshot 3:** The search results page titled 'Suchergebnis 'Wo finde ich ...?'. It lists several pharmacies with their distances and directions: 'Apotheke im Hauptbahnhof (120m in süd-westlicher Richtung)', 'U-Apotheke am Hauptbahnhof (185m in südlicher Richtung)', 'Bahnhof-Apotheke (259m in südlicher Richtung)', 'Zeppelin Apotheke (384m in süd-westlicher Richtung)', and 'Kerner-Apotheke (630m in östlicher Richtung)'. A 'zurück' button is visible at the bottom right.
- Screenshot 4:** The map view titled 'Stadtplan'. It shows a map of the Stuttgart city center with four red numbered markers (1, 2, 3, 4) indicating the locations of the pharmacies. A 'zurück' button is visible at the bottom right.



## **mobil.stuttgart.de** - mobiler Gesundheitswegweiser und Integration ÖPNV

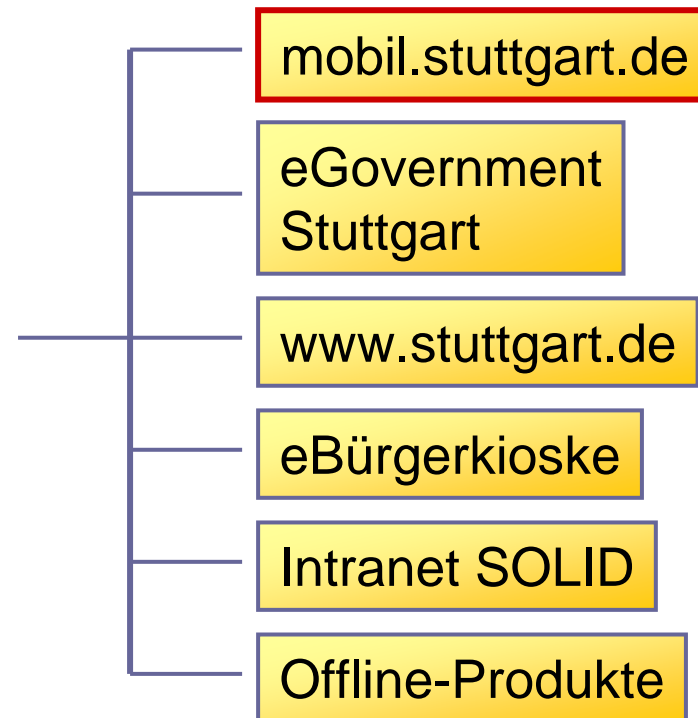
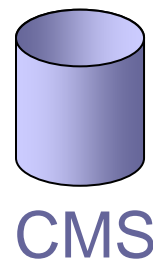
Bsp.: Suche nach arabisch sprechendem Zahnarzt und Anzeige der Nahverkehrsverbindung

The sequence shows the user's journey from search to transport details:

- Auswahl:** The user selects 'Zahnmedizin' (Dentistry) under 'Fachrichtungen' and 'arabisch' under 'Sprachliche Unterstützung'.
- Trefferliste:** The search results list 'Zahnarztpraxis Dr. Anton Matarweh' as the most relevant result, located 2km in a south-west direction.
- Details:** The user views the details for 'Zahnarztpraxis Dr. Anton Matarweh', including the address (Schreiberstraße 4) and contact information.
- direkte Verbindungsanzeige:** The user is shown a direct transport connection from 'ab Schmale Straße 11 an Stadtmittle' to 'ab Schreiberstraße an Schreiberstraße 4' via 'Stadtbahn U14'.

## eGovernment Stuttgart - Multikanal-Architektur

Zentrales Content Management System **infopoolBS** auf Basis Oracle RDBMS für zentrale Datenspeicherung, -management und -pflege sowie Anwendungen. Außerdem Werkzeug zur redaktionellen Pflege durch dezentrale Organisationseinheiten. Ziel: einmal entwickeln und pflegen, vielfach nutzen.





## [mobil.stuttgart.de](http://mobil.stuttgart.de) - Ausbau

In Planung sind:

- Behörden- und Einrichtungsführer
- Ausbau " ...mit Kind unterwegs" (Wickelstationen, Spielplätze etc.)
- SMS-Kontakt zur Verwaltung (bidirektional)
- Einbindung des optimierten Stadtplanes als eigenständige Funktion
- Online-Bestellung von Feinstaubplaketten
- Verkehrs- und Parkrauminformationen (in Arbeit)
- Informationen über Kirchen-Veranstaltungen (Gottesdienste)
- Überarbeitung der Navigationsstruktur
- Erweiterung der Standortbestimmung mittels GPS-Funktionen





## **mobil.stuttgart.de** - Risiken

- Die Eigenständigkeit eines mobilen Web-Angebotes wird in der Verwaltung nur vereinzelt so gesehen. Die Folge: kein ausreichendes Personal für die Aktualisierung und Pflege der Inhalte.
- Ein attraktives Angebot erfordert die Ausweitung der Inhalte über reine Verwaltungsinhalte hinaus (Bsp- Hotel- und Restaurantführer, Kinos, Diskotheken etc.).
- Aufgrund der medienbedingten technischen Beschränkungen ist die Zahl sinnvoller eGovernment-Anwendungen eng begrenzt.
- Trotz der weitgehend flächendeckenden Verfügbarkeit von Internet lässt die Nutzungshäufigkeit zu wünschen übrig. Zwingende Voraussetzung für eine breite Nutzung ist die Kostentransparenz, z. B. durch Flatrates.



## [mobil.stuttgart.de](http://mobil.stuttgart.de) - Chancen

- Früh auf diesem Markt präsent zu sein, trägt zum positiven Image einer innovativen Stadtverwaltung bei.
- Bürgern und Besuchern können auf dem am weitesten verbreiteten Medium orts- und situationsbezogene Informationen und Dienste angeboten werden (location based services).
- Kommunen können ihr Dienstleistungsspektrum um neue, medienspezifische Services erweitern (Handy-Parken, Handy-Ticketing oder aktuell die Ad-hoc-Bestellung von Feinstaubplaketten für Besucher).
- Liegt ein leistungsfähiges CMS zugrunde, können auf Basis einer Mehrkanalstrategie neue „Märkte“ erschlossen und neue Partner für Kooperationen gewonnen werden (wirtschaftliche Mehrfachnutzung von Datenbeständen)



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Ralf Armbruster  
Landeshauptstadt Stuttgart  
Leiter Kompetenzzentrum eGovernment  
Schmale Straße 13  
70173 Stuttgart  
Tel.: 0711/216-31 33  
Fax: 0711/216-95 31 33  
eMail: [ralf.armbruster@stuttgart.de](mailto:ralf.armbruster@stuttgart.de)  
Internet: [www.stuttgart.de](http://www.stuttgart.de)  
[mobil.stuttgart.de](http://mobil.stuttgart.de)