

MobiHelfer2

Mobilitätsbegleiter zur Unterstützung der gleichberechtigten Mobilität speziell für Nicht-Routine-Wege

Ein Projekt finanziert im Rahmen der 6. Ausschreibung
des Programms **Mobilität der Zukunft**

Personenmobilität

Nationale und internationale Gesetze, Normen und Richtlinien legen fest, dass, unter Berücksichtigung größtmöglicher Selbstständigkeit der jeweiligen Gruppen, uneingeschränkte Zugänglichkeit zu den Verkehrssystemen und zur Mobilität generell für alle Personen, unabhängig etwaiger Mobilitätseinschränkungen, gegeben sein muss. Aufgrund erforderlicher Übergangsbestimmungen und baulicher Gegebenheiten ist es in vielen Bereichen der Mobilität kurz und mittelfristig nicht möglich, durchgängige Barrierefreiheit durch bauliche, organisatorische und informationstechnische Maßnahmen herzustellen.

Personen mit Mobilitätseinschränkungen sind im Regelfall im Rahmen Ihrer Alltagsmobilität auch aufgrund diverser Unterstützungsmaßnahmen gut organisiert. Abseits alltäglicher und „routinierter“ Wege treten jedoch häufig Schwierigkeiten auf, die die eigenständige Mobilität erschweren oder verunmöglichen.

Ziel des Projektes MobiHelfer2 war es, ein auf moderne Kommunikationstechnologie gestütztes System zu entwickeln, welches insbesondere bei nicht routinemäßig durchgeführten Wegen zielgerichtet durch Vermittlung helfender Personen dort unterstützt, wo eigenständige Mobilität spürbar erschwert ist oder aus Sorge Wege gar nicht angetreten werden.

Im Projekt MobiHelfer2 wurde ein Gesamtsystem entworfen, welches Personen, die bereits sind, im Alltag Hilfe zu leisten und Personen, die primär ad-hoc Hilfe benötigen, zusammen zu führen. Hierfür wurde eine Mobilfunkapplikation programmiert, welche einfach zu bedienen ist und es im Falle einer erforderlichen spontanen Hilfestellung im Rahmen der Mobilität (z.B. gehbeeinträchtigte Person steht nach dem Einkauf plötzlich vor einem nicht funktionierenden Lift, in der unmittelbaren Umgebung sind keine Personen verfügbar, die helfen könnten die Einkäufe zu tragen) erlaubt, einen "Hilferuf" abzusetzen. Diese Hilfeanfrage wird an einen MobiHelfer-Server übertragen, der zeitgleich Personen in der näheren Umgebung ermittelt, welche als "aktuell verfügbar" im System aufscheinen und die Hilfeanfrage an diese weiterleitet. Potenziell für die Hilfe-

stellung verfügbare Personen können die Anfrage annehmen, jene Person, die am schnellsten die Anfrage angenommen hat, wird zur Person, welche Hilfe benötigt entsandt. Wichtiger Teil im Projekt war dabei auch ein Registrierungs- und Auswahlverfahren zu konzipieren, welchen sich potentielle HelferInnen unterziehen müssen, um Missbrauch für etwaige kriminelle Handlungen ausschließen zu können. Parallel zum automatisierten Verfahren mittels Applikation und Server wurde auch eine MobiHelfer-Servicezentrale definiert, welche für jede Art von Anfragen und Hilfestellungen, z.B. bei der Anwendung des Systems oder für Personen ohne Smartphone, zur Verfügung steht.

Im Projekt MobiHelfer2 wurden sowohl die Applikation, der zugehörige Server als auch die Servicezentrale prototypisch umgesetzt und mit Testpersonen in einer ausgewählten Testregion im 7. Wiener Gemeindebezirk getestet. Im Anwendungszeitraum der "Feldtests" wurden diese Tests umfangreich wissenschaftlich begleitet und neben der technischen Umsetzbarkeit auch das erforderliche User-Interface und die grundsätzliche Eignung und Anwendbarkeit für die gedachten Fragestellungen kritisch hinterfragt. Die Evaluierungen zeigen, dass ein solches System durchaus auf Interesse stößt und als wertvolle Unterstützung in Situationen, in denen keine spontane Hilfe zur Verfügung steht, gesehen wird. Hilfestellungen im Alltag sollen jedoch keinesfalls ausschließlich auf ein solches System bauen.

Die technischen Tests haben gezeigt, dass es insbesondere in Gebäuden, wie zum Beispiel in U-Bahnstationen die Zuverlässigkeit insbesondere aufgrund der aktuell schwer bis gar nicht möglichen exakten Ortung sowie teilweise mangelnde Internet-konnektivität nur eingeschränkt gegeben ist und hier noch weitere technische Entwicklungen abzuwarten sind. Für den erfolgreichen Einsatz eines solchen Systems ist es neben der technischen Zuverlässigkeit jedenfalls auch erforderlich, eine kritische Masse zu erreichen, um auf beiden Seiten (Hilfesuchende und Hilfe anbietende) kein Frustrationspotential zu wecken, einerseits durch lange Wartezeiten auf Hilfe und andererseits durch fehlende Anfragen.

Sowohl aus den Evaluierungen als auch aus dem Businessmodel geht jedoch klar hervor, dass ein solches Hilfesystem als sinnvoll erachtet wird und sich im Sinne einer Gesamtkostenbetrachtung nach ca. 10 Jahren amortisieren wird. Wesentlich für die Umsetzbarkeit ist jedoch eine starke Institution als Betreiber im Hintergrund, die bereits über ein großes Netzwerk an freiwilligen Personen verfügt, sowie Unterstützungen seitens der öffentlichen Hand.

Kontaktdaten:

netwiss OG
Hohe Warte 46, 1190 Wien
www.netwiss.at

TU-Wien, Institut für Verkehrswissenschaften
Karlsplatz 13/230-2, 1040 Wien
<https://verkehrswissenschaften.tuwien.ac.at>

WU Wien - Institut für Transportwirtschaft und Logistik
Welthandelsplatz 1, 1020 Wien
www.wu.ac.at/itl

IT-eXperience Informationstechnologie GmbH
Rennweg 9/II/Top 2, 1030 Wien
www.it-experience.at

Wiener Hilfswerk
Schottenfeldgasse 29, 1072 Wien
www.hilfswerk.at/wien

equality barrierefreie Veranstaltungen - Assistenz
Schönbrunner Straße 213-215/313, 1120 Wien

Vereinigung sehbehinderter Menschen
Marxergasse 27/14
<http://sehbehinderung.wien/>

