

Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115

Abschlussbericht „115-App“

Version 1.0

Stand: 26.03.2015

Projekthintergrund

Mit der Behördennummer 115 haben Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen einen direkten Draht zur öffentlichen Verwaltung in Deutschland. Unter der einfach zu merkenden Rufnummer 115 erhalten Anrufer Antworten zu den am häufigsten anfallenden Behördenanliegen. Die 115 ist damit ein wichtiger Teil des Kundenservice der öffentlichen Verwaltung und eines der wenigen ebenen- und verwaltungsübergreifenden Serviceangebote in Deutschland. Im europäischen Vergleich weist die Behördennummer 115 damit eine besondere Angebotsbreite auf.

Im Rahmen der fortschreitenden Digitalisierung unseres Lebens gewinnt das Internet immer stärker an Bedeutung. Deshalb ist es wichtig, das erfolgreiche Prinzip der 115 im Bereich der telefonischen Serviceangebote auch über elektronische Kanäle zugänglich zu machen. Der Verbund der 115-Teilnehmer hat die veränderten Erwartungshaltungen seitens der Bürger und Unternehmen erkannt und in das Strategiepapier zur Weiterentwicklung der Einheitlichen Behördennummer 115 aufgenommen. Das Strategiepapier sieht vor, die Leistungstiefe der Auskunft auszubauen und im Zuge der angestrebten Multikanalfähigkeit weitere Zugangskanäle bereitzustellen.

Dieses Ziel wird auch von der Bundesregierung unterstützt. Im aktuellen Koalitionsvertrag formuliert sie die Absicht, die Idee der einheitlichen Behördennummer 115 ins Internet übertragen zu wollen. In der verabschiedeten Digitalen Agenda bekennt sich die Bundesregierung ebenfalls zu diesem Ziel: „Wir bauen bestehende, Ebenen übergreifende Lösungen – wie bereits bei der einheitlichen Behördenrufnummer 115 oder dem einheitlichen Ansprechpartner – weiter aus“.

Das Projekt „115-App“, welches aus Mitteln des IT-Planungsrats finanziert wurde, sah die Konzeption und prototypische Realisierung eines mobilen Zugangs zur 115 über eine App vor. Zielsetzung war, vor dem Hintergrund der rasanten Verbreitung und Nutzung von Smartphones und entsprechenden Apps, die Nutzungsmöglichkeiten und Potenziale dieser Technologien für die Weiterentwicklung der Behördennummer 115 zu konkretisieren und zu erproben.

Für die Bearbeitung des Projekts „115-App“ wurde eine Projektgruppe gegründet. Neben Rheinland-Pfalz (Federführung) beteiligen sich am Projekt die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 im Bundesministerium des Innern, die Länder Sachsen und Sachsen-Anhalt, die Stadt Köln und die Metropolregion Rhein-Neckar. Im Rahmen der Projektarbeit wurden seit September 2013 ein Grobkonzept, ein Messemuster, ein Feinkonzept und eine Wirtschaftlichkeitsbetrachtung erstellt. Die erarbeiteten Konzepte wurden anschließend evaluiert und das vorliegende Abschlussdokument erstellt.

Ergebnisse und Handlungsbedarfe gemäß Feinkonzept

Zukünftig sollen die 115-Nutzer wählen können, ob sie die gesuchte Behördenleistung online selbst recherchieren, eine elektronische Anfrage an die 115 richten oder den bisherigen telefonischen Service nutzen wollen. Dementsprechend werden zusätzlich zur bestehenden Telefonie zwei weitere Zugangsmöglichkeiten zur 115 definiert: die Selbstrecherche und die elektronische Kontaktanfrage. Damit wird ein bürgernaher, zeit- und ortsunabhängiger Zugang zu den Informationen der 115 ermöglicht. Die Konzeption geht davon aus, dass die 115-App den Zugang zur Verwaltung verbessern, die Wirtschaftlichkeit der Verwaltung fördern und die Flächendeckung und Nutzung der 115 erhöhen kann.

Aufbauend auf dem Grobkonzept zeigt das Feinkonzept die strategischen, organisatorischen und technologischen Rahmenbedingungen auf und beschreibt - gemäß Projektauftrag - die Realisierung der 115-App in den Ausprägungen „zentrale 115-App“ und „Framework“. Die zentrale 115-App stellt ein eigenständiges Angebot für den Bürger dar. Mit dem angedachten Framework besteht die Möglichkeit für an der 115 teilnehmende Verwaltungen die Funktionen aus der 115-App in ihre lokalen Apps zu integrieren. Eine Übertragung der erarbeiteten Ergebnisse für eine entsprechende Erweiterung der 115-Webpräsenz wird für sinnvoll erachtet.

Für die Umsetzung der konzipierten Lösung sind gemäß Kapitel 7. des Feinkonzeptes Beschlüsse zu folgenden Themen notwendig:

- Flächendeckende Umsetzung
- Weiterentwicklung des Webangebots
- Finanzierung
- Zusammenarbeit mit bestehenden Lösungen (115, BFD, LeiKa)
- Verwendung vorhandener Daten (Externer Zugriff auf 115-Informationen)
- Nutzungsbedingungen Framework
- Workflow für elektronische Anfragen
- Serviceversprechen für elektronischen Kanal

Aufbau und Rahmenbedingungen der Evaluation

Die Umsetzung der im Rahmen des Projektes durchzuführenden Evaluation erfolgte unter Einbeziehung der Universität Koblenz-Landau und der 115-Servicecenter Köln, Ludwigshafen, Leipzig und Chemnitz. Dazu wurde unter der Leitung von Frau Prof. Dr. Wimmer durch die Universität Koblenz-Landau das Forschungspraktikum "115 goes mobile" durchgeführt.

Folgende Fragestellungen wurden untersucht:

- **Organisation der Servicecenter:** Wie kann die Beantwortung von elektronischen Anfragen in den Servicecentern realisiert und organisiert werden? Bestehen Mehrwerte für die Servicecenter und lässt sich ein Serviceversprechen auch im elektronischen Bereich umsetzen?
- **Daten- und Informationsqualität:** Ist die Qualität und Verständlichkeit der vorhandenen Leistungsbeschreibungen ausreichend für eine Bereitstellung im Rahmen der Selbstrecherchefunktion der 115-App?
- **Usability:** Weist die App eine hohe Anwenderfreundlichkeit in der Nutzung auf und entspricht die Funktionalität der App den Anforderungen potentieller Nutzer?

Notwendige Anwendertests wurden mit studentischen Probanden durchgeführt. Hierfür wurde das im Rahmen des Projekts entwickelte Messmuster der App verwendet, wobei eine Anbindung an die 115-Softwareplattform im Rahmen der Evaluation nicht realisiert wurde. Mit den Anwendertests wurden die Selbstrecherche und die generelle Nutzung der App überprüft.

Ein weiterer Teil der Evaluation bestand in der Bearbeitung und Beantwortung von vorab durch die Teilnehmer des Forschungspraktikums definierten elektronischen Anfragen durch die Servicecenter. Hierbei wurden insgesamt 160 Anfragen zu unterschiedlichen Zeitpunkten an Servicecenter versandt, je 40 Anfragen pro Servicecenter. Durch die Universität wurden das Antwortmuster und das Antwortverhalten der Servicecenter bewertet. Zusätzlich wurden die Servicecenter vorher und nachher zur 115-App und damit zusammenhängenden organisatorischen und prozessbezogenen Fragestellungen befragt.

Wesentliche Ergebnisse der Evaluation

Die wesentlichen Ergebnisse stellen sich hierbei wie folgt dar:

- **Fokussierung auf webbasierte Lösung:** Es wird die Weiterentwicklung der Projektziele in Form einer webbasierten Lösung empfohlen, die auch für mobile Endgeräte optimiert werden sollte. Eine webbasierte Lösung bietet gegenüber nativen Apps Vorteile hinsichtlich der größeren Nutzungswahrscheinlichkeit und der Kosteneffektivität. Potenzielle Nutzer suchen in der Regel zunächst über Internetsuchmaschinen nach entsprechenden Informationen, so dass die Informationsbereitstellung auf Webseiten favorisiert werden sollte.

- **Daten- und Informationsqualität der 115-Softwareplattform:** Die Evaluation hat gezeigt, dass die aktuellen Informationen für eine Onlinebereitstellung ausreichend erscheinen und einen Mehrwert für die Bürger bieten. Bestehende Defizite bei der Datenqualität der 115-Softwareplattform sind noch zu lösen.
- **Usability des Messemusters:** Die Selbstrecherche des Messemusters wurde im Rahmen der Evaluation aus Usability- und Akzeptanzsicht als gut befunden.
- **Nutzungsverhalten:** Die Selbstrecherche (vorzugsweise über Internet-Suchmaschinen) wird zumindest bei den jüngeren Nutzergruppen als primärer Zugang bei der Informationsbeschaffung favorisiert (noch vor der Telefonie).
- **Elektronische Kontaktmöglichkeit:** Die Bereitstellung einer elektronischen Kontaktanfrage erscheint sinnvoll und war bei den beteiligten Servicecentern im Rahmen der Evaluation mit den vorhandenen Ressourcen umsetzbar. Zur besseren Prozessunterstützung sind folgende Rahmenbedingungen wichtig:
 - Definition von Referenzprozessen
 - Richtlinien zur Bearbeitung von elektronischen Anfragen
 - Bereitstellung von Textbausteinen
 - Verbesserung des Ticketsystems
 - Durchführung von Schulungsmaßnahmen.
- **Serviceversprechen für den elektronischen Kanal:** Die elektronische Anfrage bedarf eines spezifischen Serviceversprechens. Die Evaluation hat auch gezeigt, dass mögliche Ausgestaltungen eines Serviceversprechens, wie sie im Feinkonzept skizziert wurden, durchaus machbar erscheinen.
- **Aufwand für den elektronischen Kanal:** Die Bearbeitung elektronischer Anfragen ist ressourcenintensiver im Vergleich zur Telefonie. Daher ist eine Kanalisierung der Nutzer zur Nutzung der Selbstrecherche-Funktion ein wichtiger Baustein um wirtschaftliche Nutzeneffekte zu generieren.
- **Verbesserte Öffentlichkeitsarbeit notwendig:** Die Evaluierung hat deutlich gezeigt, dass eine verbesserte Öffentlichkeitsarbeit für den Erfolg der 115 im digitalen Zeitalter notwendig ist.

Im Hinblick auf die begrenzenden Rahmenbedingungen, wie den Rückgriff auf das Messemuster und die damit fehlende Integration in die 115-Softwareplattform sowie die eingeschränkten Fallzahlen, lassen sich die Evaluationsergebnisse nur begrenzt auf einen möglichen produktiven Betrieb übertragen.

Ausblick

Die Projektergebnisse und die Resonanz der Öffentlichkeit zeigen deutlich, dass die Umsetzung der Idee der 115 im elektronischen Bereich eine sehr erfolgsversprechende Herangehensweise für die Zukunft darstellt. Die bisherigen Erkenntnisse zeigen jedoch auch, dass die notwendigen finanziellen, technischen und organisatorischen Voraussetzungen durch die entsprechenden Gremien beschlossen und geschaffen werden müssen.

Vor der Umsetzung einer nativen App für die 115 sollte zunächst eine webbasierte Lösung favorisiert werden, die auch andere föderale Projekte wie beispielsweise den Behördenfinder Deutschland einbindet und konsolidiert. Die bisherigen Projektergebnisse, die als Grundlagenarbeit inkl. Praxiserprobung im Bereich der Multikanalfähigkeit der 115 zu sehen sind, schaffen dafür eine sehr gute Basis, die es aufzugreifen gilt.

Im Rahmen des Projektes 115-App wurden die Defizite der 115 hinsichtlich der Flächendeckung des telefonischen Serviceangebotes sowie der heterogenen Qualität des Informationsangebotes identifiziert und neue Wege aufgezeigt, um innovative Serviceangebote auf Grundlage neuer digitaler Informations- und Kommunikationstechnologien flächendeckend zu etablieren. Eine erfolgreiche Realisierung des digitalen Angebots des 115-Services würde die 115 grundlegend weiterentwickeln, dem Vorhaben 115 neuen Schub verleihen und Deutschland im europäischen und internationalen Kontext als Vorreiter positionieren.



Impressum:

Herausgeber
Bundesministerium des Innern
Alt-Moabit 101D
10559 Berlin
Telefon: 030 18681-2535