

Studie

115 im europäischen Vergleich

[20.06.2011] Erstmals wurden im Rahmen einer Studie einheitliche Behördenrufnummern in der EU verglichen. Pluspunkte der 115 sind einheitliche Standards und das Serviceversprechen sowie die ebenenübergreifende Vernetzung auf Basis einer gemeinsamen Wissensdatenbank.

Der einheitliche Behördenruf 115 steht im europäischen Vergleich gut da. Zu diesem Ergebnis kommt die im Auftrag des Bundesministeriums des Innern (BMI) erstellte empirische Studie „Einheitliche Behördenrufnummern in der Europäischen Union“ des Potsdamer Institute for eGovernment (IfG.CC). Wie das BMI mitteilt, wurde erstmals ein Gesamtüberblick über alle in Europa bestehenden einheitlichen Behördenrufnummern erarbeitet. Die 115 habe nicht nur durch die Definition einheitlicher Standards und eines Serviceversprechens viel zu bieten, sondern insbesondere durch die ebenenübergreifende Vernetzung von Kommunen, Ländern und Bund und die hierfür genutzte gemeinsame Wissensdatenbank. Entwicklungspotenzial bestehe bei der flächendeckenden Erreichbarkeit der 115 und der Verbindung mit anderen Servicekanälen. Bundes-CIO Cornelia Rogall-Grothe: „Aufgrund ihrer besonderen Servicearchitektur bietet die 115 Innovationspotenzial für andere EU-Mitgliedsstaaten. Dank der Studie wissen wir aber auch, an welchen Stellen wir noch besser werden können.“ Untersucht wurden alle 27 EU-Mitgliedsstaaten. Sofern eine einheitliche Behördenrufnummer vorlag, was in 13 europäischen Ländern der Fall war, wurden Besonderheiten und Gemeinsamkeiten nationaler Lösungen sichtbar gemacht. Laut BMI-Angaben zeigt die Studie Wege zu einer möglichen stärkeren europäischen Vereinheitlichung von Behördenrufnummern auf, formuliert Handlungsempfehlungen und stellt Good Practices vor.

(rt)

Weitere Informationen und Download der Studie

Stichwörter: 115, 115, Institute for eGovernment (IfG.CC), Cornelia Rogall-Grothe, Studie