ISPRAT-Report

Trends aufspüren mit 115

[13.04.2012] Das Forschungsinstitut ISPRAT legt eine Studie über den Nutzen von einheitlichen Behördenrufnummern für die Bürger vor. Analysiert wird darin der Bürgerservice 311 von New York im Vergleich zur D115.

Mit der Behördenrufnummer D115 können Politik und Verwaltung stärker am Puls der Bürger sein. Zu diesem Ergebnis kommt ein ISPRAT-Report über die Rolle von einheitlichen Behördenrufnummern bei der Modernisierung der Verwaltung. Dazu sei mehr Interaktion notwendig. Denkbar sei, dass Bürger am Telefon oder mobil mit dem Smartphone Schlaglöcher oder andere Missstände in ihrer Stadt melden. Politik und Verwaltung erfahren dadurch direkt, wo es in der Stadt Probleme gibt oder was Bürger bewegt. Darauf aufbauend könnten sie handeln. D115 sei somit ein Steuerungsinstrument, das umfassender als bislang genutzt werden sollte, so die Autoren der Studie.

Vorbild New York City

Der Report analysiert den aktuellen Entwicklungsstand des Bürgerservices 311 in New York City und leitet Empfehlungen zur weiteren Entwicklung von D115 ab. Die 311 war Vorbild für die deutsche Behördenrufnummer. Das System ist nach Angaben von ISPRAT deutlich breiter in Steuerung und Kommunikation von Politik und Verwaltung integriert. Die Empfehlungen der ISPRAT-Studie: Es sei denkbar, die 115-Webseiten als zentrale Drehscheiben für Dienstleistungen zu gestalten, etwa durch Wissensdatenbanken, Anfragen-Archiv oder Nachverfolgung von Anfragen. Transaktionen am Telefon oder im Web könnten in Zeiten von Budgetzwängen den Verwaltungsaufwand minimieren und offene Datensätze (Open Data) die Weiterverwendung von Informationen ermöglichen. Wichtig sei auch, die Nummer 115 zu bewerben und andere Behörden-Hotlines zu integrieren. Dazu gehöre auch, klar zu machen, dass die 115 mehr als eine Nummer für Anfragen sei, sondern das Potenzial habe, die Anregungen von Bürgern aufzunehmen.

Einfacher Draht zum Bürger

ISPRAT-Vorstandsvorsitzender Matthias Kammer, kommentierte die Studie so: „Es sollte Politik und Verwaltung interessieren, wo Bürgern der Schuh drückt.“ Die 115 eigne sich dazu gut. Im traditionellen Staatsverständnis ist es zwar die Administration, die Bürgern etwas sagt, nicht umgekehrt, so Kammer. In Zeiten von Web 2.0 sei es damit aber vorbei. Moderne Verwaltung sollte die Kanäle, welche die Informationstechnik bietet – Telefon, Internet, Smartphone-App – nutzen, um einen einfachen Draht zum Bürger herzustellen. Matthias Kammer: „Ziel ist eine effiziente und leichte Verwaltung.“

(al)

Report „A Review of 311 in New York City – Lessons for D115” (PDF, 4,2 MB)

Stichwörter: 115, ISPRAT, Bürgerservice