

# EVALUATIONSERGEBNIS AG RABE VON EFA OD

September 2024

[www.mediaserver.hamburg.de](http://www.mediaserver.hamburg.de) / Jörg Modrow

05.09.2024 | Hamburg

# METHODIK

Die Evaluation bestand aus zwei Teilen:

- 12 Evaluationsprojekte aus sieben Ländern haben in drei Befragungsrunden zwischen Februar und August jeweils fast 200 qualitative und quantitative Fragen beantwortet.
- Allen Ländern, OD und beteiligten Organisationen stand von Januar bis August die Möglichkeit zu qualitativem Feedback offen.

Das Feedback der Evaluationsprojekte wurde aggregiert und ausgewertet, repräsentative Fragen sind in dieser Präsentation enthalten. Die vollständige Datengrundlage findet sich im Anhang.

Das zusätzlich erhaltene qualitative Feedback ist in Kapitel „03 Weitere Anmerkungen“ aufgeführt und bewertet.

# ZUSAMMENFASSUNG



# HIGHLIGHTS

1. Die Mindestanforderungen (MA) zu Rollen & Verantwortlichkeiten können verpflichtend angewendet werden, die Bündelung der OD in einem SK je FachMK erscheint jedoch nicht sinnvoll.
2. Die MA zu Support sind nur punktuell anwendbar, da keine flächendeckenden Strukturen und Prozesse für einen übergreifenden Support zur Verfügung gestellt werden.
3. Eine Vielzahl von Best Practices wurde in den Ländern erarbeitet und über die AG RaBe ausgetauscht, die über die MA hinausgehen und den EfA-Betrieb möglich machen.
4. Eine inhaltliche Weiterentwicklung aller MA zum Schließen von Lücken als auch zur Anpassung an die bestehenden und auch sich verändernden Rahmenbedingungen ist empfehlenswert.
5. Die AG RaBe hat sich als Austauschformat bewährt und sollte beibehalten werden.

# ERGEBNISSE ROLLEN & VERANTWORTLICHKEITEN

1. Die Rollen - Steuerungskreise (SK), Expertengruppen (EG), Mitnutzungsverantwortliche (MiV) und Betriebsverantwortliche (BeV) - haben sich grundlegend bewährt.
2. Übergreifende, landesweite Aufgaben in Bereitstellenden Ländern (BeLa) und Mitnutzenden Ländern (MiLa) sind über MiV und BeV noch nicht ausreichend verortet.
3. Viele SK sind noch im Entstehen, so dass weitere Erkenntnisse dazu zu erwarten sind.
4. Die Zuordnung der SK in die föderale Struktur der FachMK ist noch in einer frühen Phase. Sie dient der Verstetigung, gleichzeitig ergibt sich zwischenzeitlich die Fragestellung einer engen Anbindung an die Fachlichkeit etwa durch Ende-zu-Ende-Digitalisierung und RegMo.

# ERGEBNISSE SUPPORT I/II

1. In den MiLa bestehen bisher nur in Ausnahmefällen geeignete und flächendeckende Service Desk-Strukturen (durch 115 oder andere Organisationen), die die Komplexität eines OD-Nutzenden-Supports abbilden können.
2. Bestehende Supportlösungen entsprechen meist nicht dem Zielbild; damit wurden die MA bisher in großen Teilen nicht umgesetzt.
3. Strukturen und technische Lösungen für einen zwingend notwendigen bundesweiten Informationsaustausch (Wissensmanagement, Ticketsystem etc.) stehen weder absehbar noch auf bestehenden Plattformen oder Standards wie PVOG oder XZuFi zur Verfügung.
4. Für eine kurzfristige Umsetzung der IT-Planungsratsbeschlüsse zum EfA-OD-Support durch den 115 Verbund scheint eine umfassendere Unterstützung durch flankierende Beschlüsse für die Schaffung der tatsächlich flächendeckend sowie länderübergreifend verfügbaren Strukturen und Werkzeuge geboten.

# ERGEBNISSE SUPPORT II/II

1. Der technische Second Level-Support in den BeLa ist weitgehend implementiert worden.
2. Der fachliche Second Level-Support wurde teilweise auf Anfragen zu OD ausgeweitet.
3. Zum technischen Second Level-Support in MiLa gibt es bisher wenig Erfahrungen, soweit nachvollziehbar wurde er bisher kaum implementiert.
4. Die 115 stellt nur in einzelnen Evaluationsprojekten und auch dort nur regional sehr eingeschränkt den First-Level-Support.
5. Es gibt derzeit keine Statistikerhebung in den MiLa. Die BeLa erheben bereits erste, die qualitative oder inhaltliche Weiterentwicklung unterstützende Statistikdaten.
6. Service Level spielen derzeit im Support keine wesentliche Rolle.

# DETAILLIERTE ERGEBNISSE

02

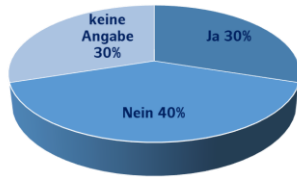


# R1 – STEUERUNGSKREIS – ZUORDNUNG FACHMK

Ergebnis: Die Zuordnung der SK zu FachMK ist noch in einer frühen Phase.

Wesentliche Indikatoren aus der Befragung:

## R1.1.1 Funktioniert die Zuordnung zu den FachMK?



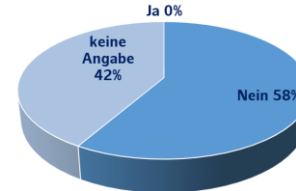
## R1.1.5 Welche Gremien werden für die Steuerungskreise gewählt?

Soweit bereits geklärt, wurden meist die SK aus der Entwicklungsphase übernommen und angepasst, teilweise werden aber komplett neue Strukturen aufgebaut.

## R1.1.4 Wie sieht die Lösung bei geteilter Verantwortung aus – ist sie praktikabel?

Keines der Projekte sieht derzeit eine geteilte Verantwortung oder die Möglichkeit dazu.

## R1.1.6 Gibt es einen weiteren Austausch mit den anderen Gremien der FachMK?



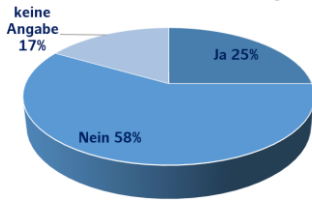
Manche Fragen sind auf den quantitativen Anteil gekürzt. Alle vollständigen Fragen finden sich mit allen Antworten in den beigefügten Detailergebnissen.

# R1 – STEUERUNGSKREIS – BESCHLUSSFASSUNG

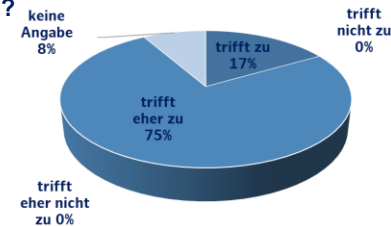
Ergebnis: Steuerungskreise (SK) haben sich grundlegend bewährt.

Wesentliche Indikatoren aus der Befragung:

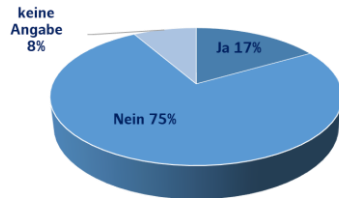
## R1.2.1 Treten Herausforderungen bei der Beschlussfassung auf?



## R1.2.2 Stimmt die Flughöhe? Landen die richtigen Entscheidungen im Steuerungskreis?



## R1.2.3 Braucht es genauere Vorgaben, welche Entscheidungen in den Steuerungskreis gehören?



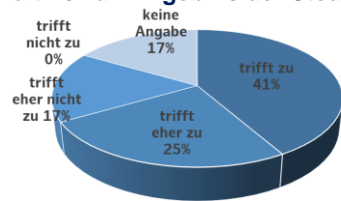
Manche Fragen sind auf den quantitativen Anteil gekürzt. Alle vollständigen Fragen finden sich mit allen Antworten in den beigefügten Detailergebnissen.

# R1 – STEUERUNGSKREIS – BESCHLUSSFASSUNG

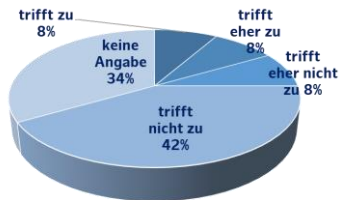
Ergebnis: Die Bewährung der Bündelung von OD in einem SK steht noch aus; die Kostenverteilung über die Länder ist eine Herausforderung.

Wesentliche Indikatoren aus der Befragung:

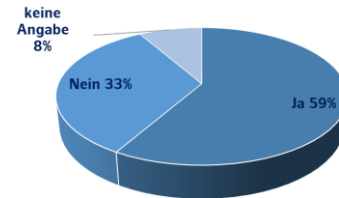
**R1.2.7 Steht der Aufwand für Einbindung und Mitsprache der MiLa im Verhältnis zum Ergebnis der Steuerungskreise?**



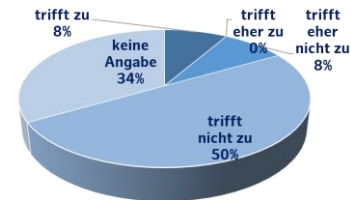
**R1.3.1 Funktioniert die Bündelung von Onlinediensten (mehrerer Themenfelder) in einem Steuerungskreis?**



**R1.2.8 Gibt es Herausforderungen bei der Verteilung der Kosten?**



**R1.3.4 Ist der gebündelte Steuerungskreis aus organisatorischer Sicht für alle Teilnehmenden tragbar?**



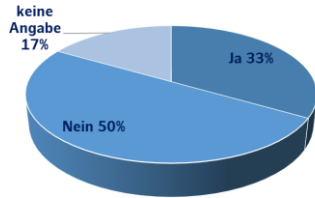
Manche Fragen sind auf den quantitativen Anteil gekürzt. Alle vollständigen Fragen finden sich mit allen Antworten in den beigefügten Detailergebnissen.

# R2 - EXPERTENGRUPPEN

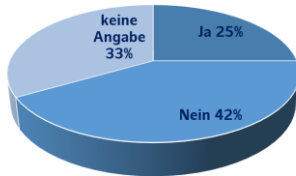
Ergebnis: Expertengruppen (EG) werden bereits bei Bedarf genutzt.

Wesentliche Indikatoren aus der Befragung:

## R2.0.1 Werden die Expertengruppen genutzt?



## R2.0.3 Konnten bestehende Arbeitsgruppen genutzt werden?



## R2.0.2 Wer nimmt an den Expertengruppen teil? Nur Personen aus dem BeLa oder auch aus MiLa und wieso?

Die Expertengruppen sind sehr unterschiedlich besetzt und werden genutzt, um eine große Vielfalt an Expertenwissen einzubeziehen, etwa von Fachverfahrensherstellern, Fachnutzer:innen, Bundesministerien uvm.

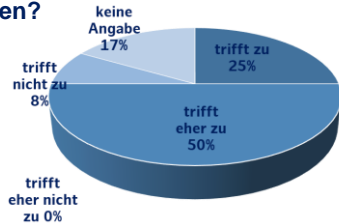
Manche Fragen sind auf den quantitativen Anteil gekürzt. Alle vollständigen Fragen finden sich mit allen Antworten in den beigefügten Detailergebnissen.

# R3 – BETRIEBSVERANTWORTLICHE:R (BEV)

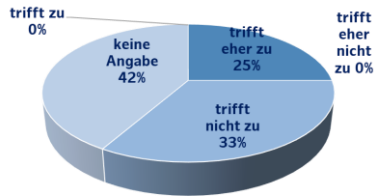
Ergebnis: Betriebsverantwortliche (BeV) haben sich grundlegend bewährt.

Wesentliche Indikatoren aus der Befragung:

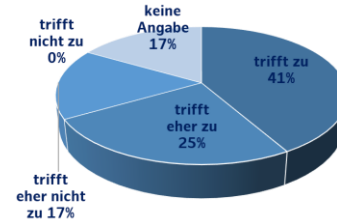
**R3.1.1 Können die Betriebsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen?**



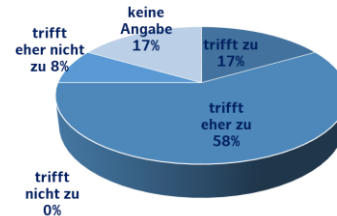
**R3.1.3 Wird der/die Betriebsverantwortliche in für den Regelbetrieb notwendigen Entscheidungen gehemmt/gehindert?**



**R3.1.2 Ist die Abgrenzung zwischen BeV und Steuerungskreis klar?**



**R3.1.6 Funktioniert die Zuordnung und Kommunikation der BeV Rolle?**



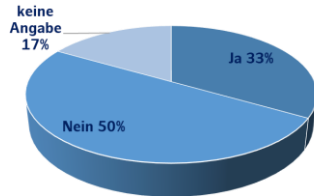
Manche Fragen sind auf den quantitativen Anteil gekürzt. Alle vollständigen Fragen finden sich mit allen Antworten in den beigefügten Detailergebnissen.

# R3 – BETRIEBSVERANTWORTLICHE:R (BEV)

Ergebnis: Es gibt ggf. Aufgaben im BeLa, die durch Betriebsverantwortliche (BeV) noch nicht vollständig abgedeckt sind.

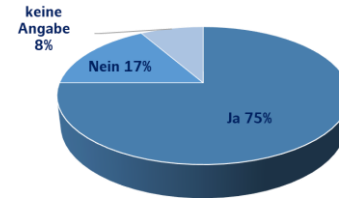
Wesentliche Indikatoren aus der Befragung:

**R3.2.2 Sind die für den Betrieb benötigten Verantwortlichkeiten vollständig abgedeckt?**



Es wurde zudem kommentiert, dass u.a die bereits weitreichende Verantwortung eines Landes gegenüber den BeV und MiV noch nicht ausreichend beschrieben wurde.

**R3.2.3 Ist der Zuschnitt der Rolle richtig?**



Es wurde u.a. angemerkt, dass eine übergreifende Verantwortungsübernahme auf Landesebene fehlt.

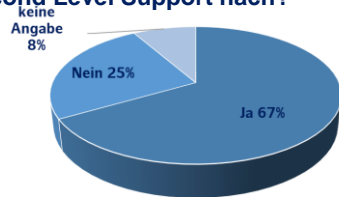
Manche Fragen sind auf den quantitativen Anteil gekürzt. Alle vollständigen Fragen finden sich mit allen Antworten in den beigefügten Detailergebnissen.

# R4 - SECOND LEVEL SUPPORT (TECHN.) BELA

Ergebnis: Der technische Second Level-Support wurde weitgehend implementiert.

Wesentliche Indikatoren aus der Befragung:

## R4.1.1 Kommen die BeLas ihrer Verantwortung vom technischen Second Level Support nach?



## R4.1.3 Wie werden mitnutzende Länder über Anfragen und Störungen informiert?

Hier gibt es kein standardisiertes Vorgehen, der Hauptinformationsweg sind derzeit Emails mit sehr individuellen und noch nicht standardisierten Verteilerkreisen.

## R4.1.2 Wie können Anfragen und Störungen aus mitnutzenden Ländern an den betreibenden IT-Dienstleistern gemeldet werden?

Hier gibt es kein standardisiertes Vorgehen, der Hauptinformationsweg sind derzeit Emails mit sehr individuellen und noch nicht standardisierten Verteilerkreisen.

Interoperable Ticketsysteme sind gewünscht, müssten aber für Interoperabilität abgestimmt werden.

## R4.2.1 In welcher Form nimmt der 2nd-Level-Support (technisch) des BeLa Anfragen und z. B. Störungsmeldungen durch Nutzende entgegen (telefonisch, per E-Mail, per Webservice/API)?

Es gibt aktuell kaum First-Level-Support, der durch die MiLa (etwa 115) erfolgt. Die trotzdem anfallende Kommunikation geschieht primär über Email.

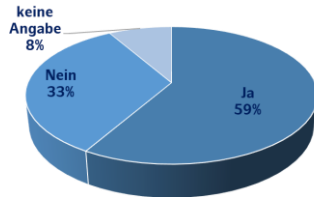
Manche Fragen sind auf den quantitativen Anteil gekürzt. Alle vollständigen Fragen finden sich mit allen Antworten in den beigefügten Detailergebnissen.

# R5 - MITNUTZUNGSVERANTWORTLICHE:R (MIV)

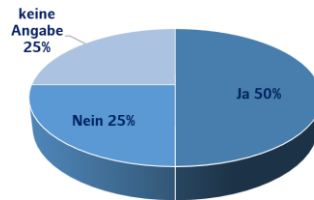
Ergebnis: Mitnutzungsverantwortliche (MiV) haben sich grundlegend bewährt.

Wesentliche Indikatoren aus der Befragung:

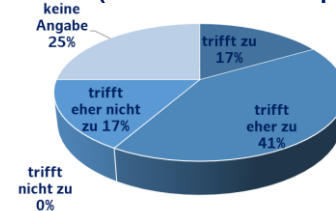
**R5.1.1 Konnte die Rolle des/der Mitnutzungsverantwortlichen besetzt werden?**



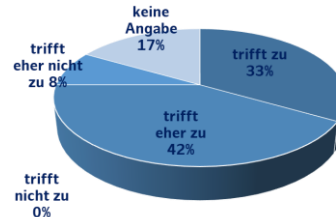
**R5.2.2 Ist der Zuschnitt der Rolle richtig? Welche Herausforderungen gibt es?**



**R5.2.1 Können die Mitnutzungsverantwortlichen die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen (ausreichende Kompetenzen und Skills)?**



**R5.2.3 Gibt es einen Austausch zwischen BeV und MiVs? Wie sieht der aus und ist es ausreichend?**



Manche Fragen sind auf den quantitativen Anteil gekürzt. Alle vollständigen Fragen finden sich mit allen Antworten in den beigefügten Detailergebnissen.

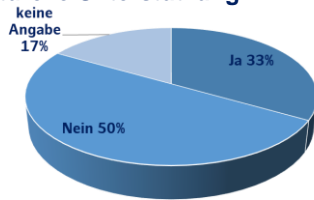


# R5 - MITNUTZUNGSVERANTWORTLICHE:R (MIV)

Ergebnis: Es gibt ggf. Aufgaben im MiLa, die durch Mitnutzungsverantwortliche (MiV) noch nicht vollständig abgedeckt sind.

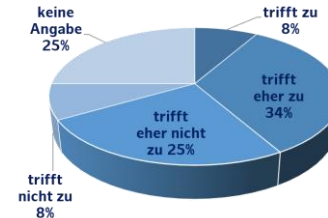
Wesentliche Indikatoren aus der Befragung:

## R5.2.5 Braucht es andere / weitere technische oder organisatorische / strukturelle Unterstützung?



Hier sei ebenfalls auf den Kommentar aus R3.2.2 hingewiesen, der feststellt, dass u.a die bereits weitreichende Verantwortung eines Landes gegenüber den BeV und MiV noch nicht ausreichend beschrieben wurde.

## R5.2.6 Können MiV den First-Level-Support sowie den fachlichen und technischen Support (im Second Level) sicherstellen?



Es wurde insb. angemerkt, dass die strukturellen sowie technischen und fachlichen Voraussetzungen fehlen.

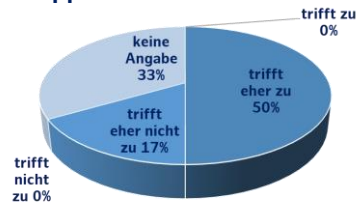
Manche Fragen sind auf den quantitativen Anteil gekürzt. Alle vollständigen Fragen finden sich mit allen Antworten in den beigefügten Detailergebnissen.

# R6 - SECOND LEVEL SUPPORT (FACHLICH) MILA

Ergebnis: Der fachliche Second Level-Support wurde teilweise auf Anfragen zu OD ausgeweitet.

Wesentliche Indikatoren aus der Befragung:

**R6.1.1** Kommen die MiLa ihrer Verantwortung von fachlichem Second Level Support nach?



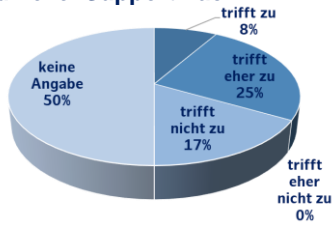
Manche Fragen sind auf den quantitativen Anteil gekürzt. Alle vollständigen Fragen finden sich mit allen Antworten in den beigefügten Detailergebnissen.

# R7 - SECOND LEVEL SUPPORT (TECHNISCH) MILA

Ergebnis: Zum technischen Second Level-Support in MiLa gibt es bisher wenig Erfahrungen, soweit nachvollziehbar wurde er bisher kaum implementiert.

Wesentliche Indikatoren aus der Befragung:

## R7.1.1 Kommen die MiLas ihrer Verantwortung von technischem Second Level Support nach?



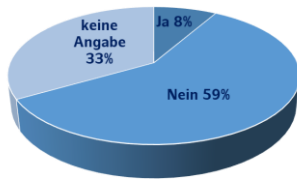
Manche Fragen sind auf den quantitativen Anteil gekürzt. Alle vollständigen Fragen finden sich mit allen Antworten in den beigefügten Detailergebnissen.

# R8 - SERVICE DESK / FIRST-LEVEL-SUPPORT MILA

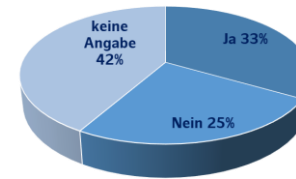
Ergebnis: Die 115 stellt nur in einzelnen Evaluationsprojekten und auch dort nur regional sehr eingeschränkt den First-Level-Support.

Wesentliche Indikatoren aus der Befragung:

**R8.1.1 Ist First-Level-Support in jedem MiLa ausreichend gewährleistet?**



**R8.1.3 Gibt es einen Unterschied zwischen dem First-Level-Support mit der 115 und sonstigen Anbietern des First-Level-Supports?**



**Welche? Falls die 115 nicht für den Support zuständig ist: Aus welchem Grund wurde ein anderes Service Center gewählt?**

Die 115 stellt derzeit keinen flächendeckenden und oftmals auch keinen inhaltlich und von der Personalstärke ausreichend befähigten Service Desk zur Verfügung.

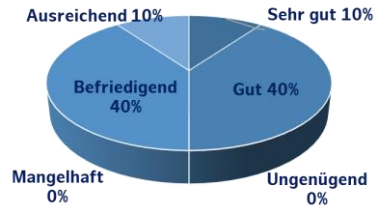
Manche Fragen sind auf den quantitativen Anteil gekürzt. Alle vollständigen Fragen finden sich mit allen Antworten in den beigefügten Detailergebnissen.

# S1 - BEREITSTELLUNG FIRST-LEVEL-SUPPORT

Ergebnis: Workarounds gleichen fehlenden First-Level-Support von 115 und anderen MiLa-Organisationen aus; diese funktionieren meist befriedigend bis gut.

Wesentliche Indikatoren aus der Befragung:

**S1.2.1 Wie funktioniert der Support, falls der First-Level-Support nicht von der 115 bereitgestellt wird?**



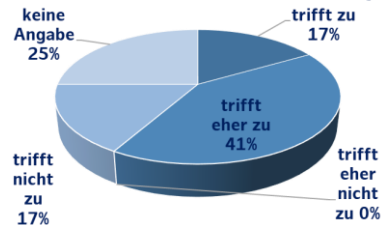
Manche Fragen sind auf den quantitativen Anteil gekürzt. Alle vollständigen Fragen finden sich mit allen Antworten in den beigefügten Detailergebnissen.

# S2 - VERANTWORTLICHKEITEN SECOND- UND THIRD-LEVEL-SUPPORT

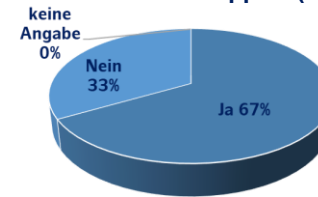
Ergebnis: Die Verantwortlichkeiten für Second- und Third-Level-Support sind ausreichend definiert.

Wesentliche Indikatoren aus der Befragung:

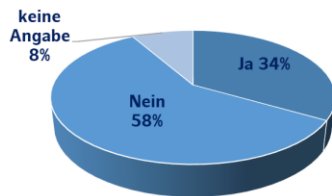
## S2.3.1 Funktioniert die Weiterleitung an Second und Third Level Support?



## S2.3.2 Wurde für den OD eine zuständige Stelle für den technischen Betrieb und den fachlichen Support (Second Level) bestimmt?



## S2.3.4 Sollte bundesweit einheitlich vorgegeben werden, ob der IT-DL des BeLa oder des MiLa erste Anlaufstelle für den technischen Support ist? Bzw. spielt der IT-DL des MiLa eine Rolle?



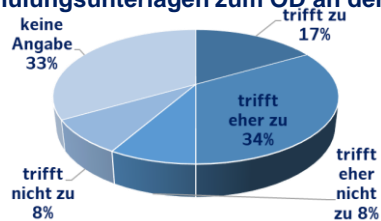
Manche Fragen sind auf den quantitativen Anteil gekürzt. Alle vollständigen Fragen finden sich mit allen Antworten in den beigefügten Detailergebnissen.

# S3 - WISSENSMANAGEMENT (FAQ; WORKAROUNDS; KATEGORISIERUNGEN)

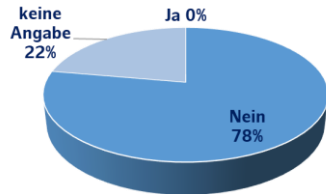
Ergebnis: Das derzeitige Wissensmanagement ist für den OD-Support mangelhaft, XZuFi wird derzeit praktisch nicht gepflegt.

Wesentliche Indikatoren aus der Befragung:

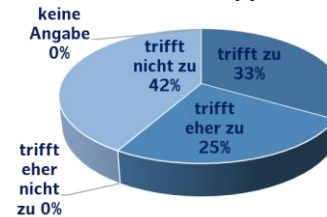
**S3.1.1** Funktioniert die Übergabe von allgemeinen Infos, FAQs und Schulungsunterlagen zum OD an den First-Level-Support?



**S3.2.1** Stellt das BeLa die Informationen für die Beauskunftung im First-Level-Support zu Online-Dienste anhand der Leistungsbeschreibungen im XZuFi-Standard über die 115-Softwareplattform zur Verfügung?



**S3.1.4** Sind die Kontakte für die Weiterleitung an den fachlichen und technischen Second Level Support klar?



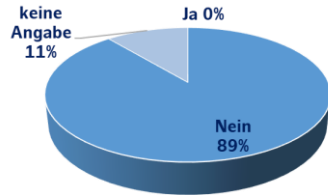
Manche Fragen sind auf den quantitativen Anteil gekürzt. Alle vollständigen Fragen finden sich mit allen Antworten in den beigefügten Detailergebnissen.

# S4 - ÜBERGREIFENDE TICKETVERANTWORTUNG

Ergebnis: Das derzeitige Wissensmanagement ist für den OD-Support nicht geeignet.

Wesentliche Indikatoren aus der Befragung:

**S4.2.1 Wurde ein Prozess eingerichtet, der den First-Level-Support dazu befähigt, gegenüber Bürgerinnen und Bürgern Auskunft zum Bearbeitungsstatus einer Anfrage zu erteilen, unabhängig davon, in welcher Support-Schicht (First-Level, Second-Level, Third-Level) die Anfrage bearbeitet wird oder wurde?**



Manche Fragen sind auf den quantitativen Anteil gekürzt. Alle vollständigen Fragen finden sich mit allen Antworten in den beigefügten Detailergebnissen.

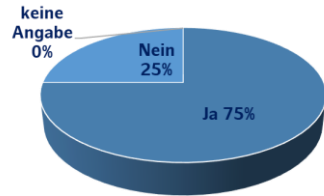


# S5 - TICKETSYSTEM

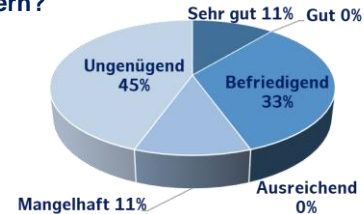
Ergebnis: Die einzelnen OD-Supportorganisationen nutzen weitgehend Ticketsysteme, der übergreifende Ticketaustausch wird jedoch nicht ausreichend technisch unterstützt.

Wesentliche Indikatoren aus der Befragung:

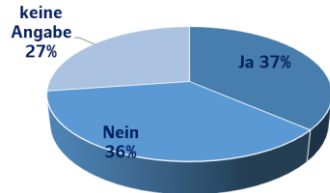
## S5.1.1 Werden bereits Ticketsysteme oder Issue-Tracker?



## S5.1.4 Wie funktionieren die technischen Schnittstellen (Tickets) zwischen den Ländern?



## S5.1.5 Müssen weitere/detailliertere Angaben für die Ticketsysteme gemacht werden, um eine Kompatibilität sicherzustellen?



Manche Fragen sind auf den quantitativen Anteil gekürzt. Alle vollständigen Fragen finden sich mit allen Antworten in den beigefügten Detailergebnissen.

# S6 - REPORTING MILA

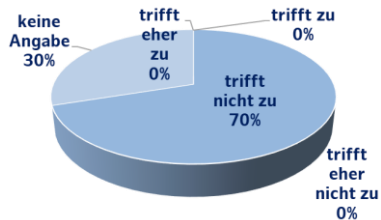
Ergebnis: Es gibt derzeit keine Statistikerhebung in den MiLa.

Wesentliche Indikatoren aus der Befragung:

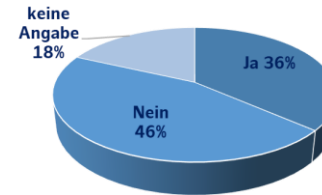
## S6.1.1 Welche Statistiken werden erhoben?

Es werden in den MiLa bisher keine Statistiken erhoben.

## S6.3.1 Evaluationsfragen, falls ein 115-Service-Center genutzt wird: Konnte die Anforderung umgesetzt werden?



## S6.02 Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden müssen, in welcher Form und wie häufig?



Manche Fragen sind auf den quantitativen Anteil gekürzt. Alle vollständigen Fragen finden sich mit allen Antworten in den beigefügten Detailergebnissen.

# S7 - REPORTING BELA

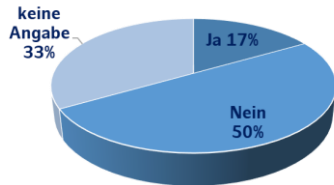
Ergebnis: Die BeLa erheben bereits erste, die qualitative oder inhaltliche Weiterentwicklung unterstützende Statistikdaten.

Wesentliche Indikatoren aus der Befragung:

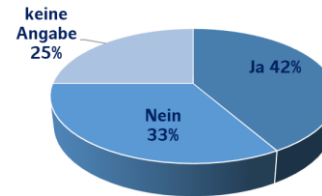
## S7.1.1 Welche Statistiken werden erhoben?

Es werden in den BeLa bereits in einigen Fällen Statistiken zur Nutzung der OD sowie im Falle eines zentral bereitgestellten First-Level-Supports auch Ticketstatistiken erfasst.

## S7.03 Müssen weitere Vorgaben für einen funktionierenden Inzidenzprozess getätigt werden?



## S7.02 Braucht es allgemeine Vorgaben welche Statistiken erfasst werden müssen, in welcher Form und wie häufig?



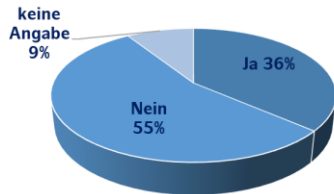
Manche Fragen sind auf den quantitativen Anteil gekürzt. Alle vollständigen Fragen finden sich mit allen Antworten in den beigefügten Detailergebnissen.

# S8 - SERVICE LEVEL

Ergebnis: Service Level spielen derzeit im Support keine wesentliche Rolle.

Wesentliche Indikatoren aus der Befragung:

**S8.1.1 Müssen bestimmte Service Level allgemeingültig vorgegeben werden?**



Manche Fragen sind auf den quantitativen Anteil gekürzt. Alle vollständigen Fragen finden sich mit allen Antworten in den beigefügten Detailergebnissen.

WEITERE ANMERKUNGEN

03

# WEITERE ANMERKUNGEN, EINORDNUNG IN DIE EVALUATION AUS SICHT AG RABE

**Feedback BMI:** Bei der Weiterentwicklung der SK wünscht das BMI die Betrachtung einer verbindlichen Einbeziehung der Bundesressorts in die SK für Typ 2/3-Leistungen.

**AG RaBe:** Dies ist bereits abgebildet über die Formulierung in R1: *„die Fachministerkonferenz beschließt [...] über Zusammensetzung [...] des Gremiums“*

**Feedback HH:** Bei gebündelten SK stellt sich ggf. die Frage nach einer querschnittlichen Moderation durch eine von den BeV unabhängigen Rolle, auch um die häufige Doppelrolle BeV/MiV zu entlasten.

**AG RaBe:** Hierzu könnten Best Practice-Ansätze erarbeitet werden.

# ANMERKUNGEN DER ZAG, EINORDNUNG IN DIE EVALUATION AUS SICHT AG RABE

**Feedback FITKO 115/ZAG:** Die ZAG der 115 hat bewertet, welche Mindestanforderungen von ihr allein nicht erfüllt werden können (s. Anhang).

**AG RaBe:** Das Zielbild der Mindestanforderungen definiert einen sinnvollen, gesamthaften Nutzendensupport. Im Sinne der Bürger:innen und Unternehmen sollten diese Anforderungen nicht reduziert werden.

Die Bewertung der ZAG deckt sich mit den Evaluationsergebnissen und zeigt, dass ein umfassender Service Desk in den MiLa und Wissensaustausch nicht durch die bestehenden 115-Strukturen abgebildet werden kann.

Wir verweisen daher auf unseren Vorschlag, die 115 bei der Umsetzung der IT-Planungsratsbeschlüsse zum Support verstärkt zu unterstützen.

# ANMERKUNG ZU DEN EVALUATIONSFRAGEN DER FITKO 115

- Mit der Evaluation wurden auf Wunsch der FITKO 115/ZAG auch Fragen der FITKO 115/ZAG zur 115-Nutzung gestellt.
- Diese Fragen waren nicht Teil der Evaluation und wurden nicht ausgewertet; zu weiteren Informationen dazu kann die FITKO/ZAG kontaktiert werden.  
Die ZAG der 115 hat bewertet, welche Mindestanforderungen von ihr allein nicht erfüllt werden können.



# BEST PRACTICES



# ORGANISATION STEUERUNGSKREISE IN HB I/III

- Elterngeld ist Fokusleistung – und wurde erst 2024 in die Zuständigkeit von Bremen übergeben
- Verhältnismäßig komplexer Dienst (28 Antrag – Schwerpunkt: Monatsplaner)
- Die Fachlichkeit ist in den verschiedenen Ländern unterschiedlich angeknüpft - nicht sinnvoll bündelbar
- Steuerungskreis wurde im April 2024 gebildet (Ziel: 10 Bundesländer, damals 8)
- Zwei Expertengruppen für Fachliche Fragen und Technische Fragen gebildet
- Offener Aspekt: Einholung des Meinungsbildes durch die Vollzugsbehörden

# ORGANISATION STEUERUNGSKREISE IN HB II/III

- Nicht auf die Entscheidung der Fachministerkonferenz warten: die Steuerungskreise so bald bilden, wie eine relevante Anzahl nutzender Länder besteht
- Muster-GO als Grundlage hilfreich und im Einsatz
- Keine Bestandsghremien: Bildung neuer Steuerungskreise sinnvoll – Wichtig für das Mindset: Gemeinsam zahlen und entscheiden
- Personelle Trennung zwischen BeV und MiV hilfreich
- Bildung der Expertengruppe für inhaltlichen Austausch – Steuerungskreise sollen entscheiden
- Strategische Bedeutung herausheben, durch Vision/Zielbild des jeweiligen Online-Dienstes

# ORGANISATION STEUERUNGSKREISE IN HB III/III

- Durch lange Vorlaufzeiten der Beschlussvorlagen (ca. 4 Wochen) – ausreichend Zeit für Auseinandersetzung
- Adhoc-Änderungsbedarf am Online-Dienst nachträglich durch Beschluss bestätigen

# ZUORDNUNG STEUERUNGSKREISE ZU FACHMK IN NRW I/II

- Sozialplattform bündelt die Dienste aus dem Bereich Soziales auf einer Plattform. Diese Bündelung vereinfacht die Zuordnung der Sozialplattform als gebündelte Plattform zur Arbeits- und Sozialministerkonferenz (ASMK).
- In der Sitzung der ASMK im Dezember 2023 wurde Nordrhein-Westfalen wurde gebeten, in Abstimmung mit dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales sowie Rheinland-Pfalz (in der Rolle fachpolitischer Sprecher des IT-Planungsrats für die ASMK),
  - die Sozialplattform mitsamt des Standards XSozial-basis in den Regelbetrieb zu überführen,
  - den „Steuerungskreis Sozialplattform“ zu einer UAG der ASMK weiterzuentwickeln, mit dem Ziel, die medienbruchfreie Antragstellung im Bereich Arbeit und Soziales dauerhaft zu steuern und dazu in der 101. ASMK ein Steuerungskonzept vorzulegen.

# ZUORDNUNG STEUERUNGSKREISE ZU FACHMK IN NRW II/II

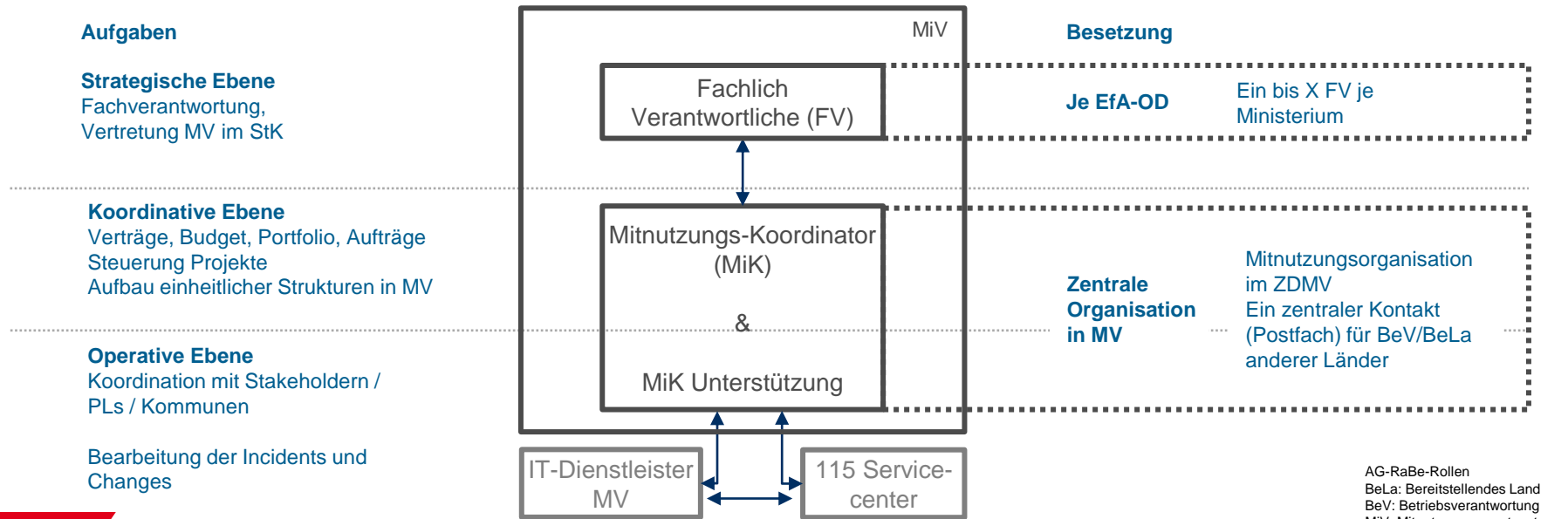
- Im Sinne einer langfristigen Finanzierung der Sozialplattform durch die Länder werden Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz gebeten, über die Weiterentwicklung der Finanzierungsmodalitäten in der ASMK zu berichten.
- Im Sinne der strategischen Weiterentwicklung der Sozialplattform sieht die ASMK die Notwendigkeit, mithilfe neuester Technologien sicherzustellen, dass das Vertrauen in einen leistungsfähigen Sozialstaat erhalten bleibt.  
Die Sozialplattform bildet dazu eine gute Grundlage.  
Sie bitten Nordrhein-Westfalen, bis zur 101. ASMK darzustellen, wie in einem „Ökosystem Sozialplattform“ neue Technologien, z.B. Cloudcomputing und Künstliche Intelligenz (KI), genutzt werden können, um den Zugang für Bürgerinnen und Bürger zu verbessern und Vollzug der Leistungen in den nachnutzenden Stellen zu unterstützen.

# BEST PRACTICE BEISPIEL

## UMSETZUNG DER ROLLE MIV IN MV

### Beschluss zur Überführung des OZG-Programms M-V in die Regelorganisation

Koordinative/steuernde Rollen und ihre Aufgaben zur Mitnutzung der OZG-Onlinedienste (Störungsbehebung, Weiterentwicklung, etc.) werden zentral im Zentrum für Digitalisierung MV (ZDMV) gebündelt. Die Rolle Fachverantwortliche:r verbleibt in den Ressorts.



AG-RaBe-Rollen  
 BeLa: Bereitstellendes Land  
 BeV: Betriebsverantwortung  
 MiV: Mitnutzungsverantwortung

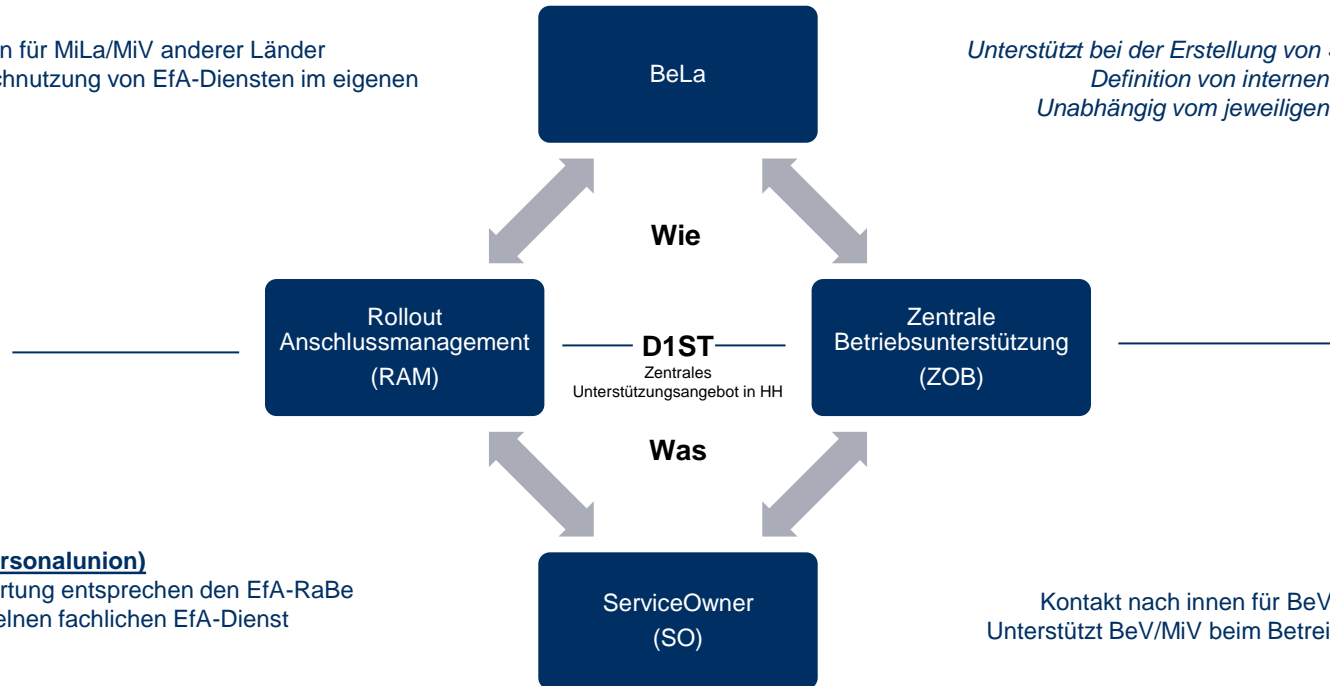
# UMSETZUNG DER ROLLE BEV IN HH

## RAM

Kontakt nach außen für MiLa/MiV anderer Länder  
Unterstützt die Nachnutzung von EfA-Diensten im eigenen Land

## BeLa

Unterstützt bei der Erstellung von Strukturen und bei der Definition von internen Rahmenbedingungen  
Unabhängig vom jeweiligen fachlichen EfA-Dienst



## SO (BeV/MiV in Personalunion)

Rolle und Verantwortung entsprechen den EfA-RaBe  
Fokus auf den einzelnen fachlichen EfA-Dienst

## ZOB

Kontakt nach innen für BeV/MiV im eigenen Land  
Unterstützt BeV/MiV beim Betreiben von EfA-Diensten

AG-RaBe-Rollen  
BeLa: Bereitstellendes Land  
BeV: Betriebsverantwortung  
MiV: Mitnutzungsverantwortung



ANSÄTZE ZUR  
WEITERENTWICKLUNG DER  
MINDESTANFORDERUNGEN



# WEITERENTWICKLUNG STEUERUNGSKREISE

- Die bisherigen Erfahrungen zur Zuordnung der SK in die föderale Struktur der FachMK sowie die geänderten Rahmenbedingungen (etwa RegMo) sollten in eine klarere Formulierung der MA einfließen.
- Zur Bündelung von OD in einem SK gibt es noch wenig Erfahrungswerte.
- Generell, etwa zur Muster-GO, Entscheidungsprozessen etc. sollten weitere Best Practices erarbeitet werden.

# WEITERENTWICKLUNG MILA/BELA & MIV/BEV

- Die MA ordnen dem MiLa und BeLa Querschnittsaufgaben zu, etwa zur Bündelung der Steuerungskreise zu FachMK (R1) oder zum Aufbau und Betrieb von First und Second Level Support-Strukturen (R4/R6/R7/R8/S4/S5).
- Da dafür keine explizite Rolle beschrieben wurde, sind die Schnittstellen bisher nicht definiert und werden implizit bei MiV und BeV verortet, die aber nicht als landesquerschnittliche Rolle angelegt sind.
- Es sollte untersucht werden, ob und wie diese querschnittlichen Aufgaben an den Schnittstellen zu den anderen Ländern transparent verortet werden können.

# WEITERENTWICKLUNG SUPPORT

- Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass in den MiLa noch keine geeigneten First-Level-Support-Strukturen existieren.
- An der Schaffung der Voraussetzungen für den Support von OD durch die 115-Strukturen wird derzeit in Projekten des 115-Verbundes und der FITKO gearbeitet.
- Die Ergebnisse dieser Umsetzungen sowie etwaige Veränderungen der Rahmenbedingungen müssen sich ggf. in der Weiterentwicklung der Supportmindestanforderungen widerspiegeln.

# WEITERENTWICKLUNG NUTZUNGSDATEN

- Die Evaluation hat ergeben, dass trotz der klaren Beschreibung in den Rollenanforderungen heute oftmals noch keine Nutzungsdaten in Nachnutzungsallianzen zur Verfügung gestellt werden
- Es sollte auf Basis der Vorarbeiten der UAG Nutzungsdaten der AG RaBe auf ein abgestimmtes Konzept hingearbeitet werden, das Transparenz über die Nutzung und Nutzbarkeit von EfA-Online-Diensten (auf Basis von NFK oder ZSK) für die EfA-Nachnutzungsallianzen schafft.

ANHÄNGE

06



Hamburg

# DATENGRUNDLAGE & WEITERE UNTERLAGEN

- Die Rohdaten mit allen Antworten:  
*20240814\_EvaluationAGRaBe\_Finale\_Auswertung.xlsx*
- Feedback 115-Verbund zu EfA-Mindestanforderungen:  
*2024\_07\_17\_115-Verbund\_Evaluierung\_Mindestanforderungen\_EfA-Betrieb.pdf*

# AG RABE

Kontakt AG RaBe Moderation Hamburg:

Sabrina Kim  
Stephan Lichtenauer

[ag-rabe@sk.hamburg.de](mailto:ag-rabe@sk.hamburg.de)

[www.mediaserver.hamburg.de](http://www.mediaserver.hamburg.de) / Andreas Vallbracht