

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Stefan Ziller (GRÜNE)

vom 06. Dezember 2022 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 07. Dezember 2022)

zum Thema:

Ein digitales Bürgeramt für Berlin? Wie weit ist die Service-„Super-App“?

und **Antwort** vom 23. Dezember 2022 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 27. Dez. 2022)

Senatsverwaltung für Inneres, Digitalisierung und Sport

Herrn Abgeordneten Stefan Ziller (Grüne)
über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/14190
vom 06. Dezember 2022
über Ein digitales Bürgeramt für Berlin? Wie weit ist die Service-„Super-App“?

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Wie bewertet der Senat die Service-App der Berliner Verwaltung?

Zu 1.:

Die Service-App Berlin.de ist der komfortable und mobile Zugriff auf Informationen zu Dienstleistungen und Standorten aus allen Bereichen der Berliner Verwaltung. Sie entspricht im Leistungsumfang dem führenden Service-Portal service.berlin.de und greift - der Multikanalstrategie entsprechend - auf dieselbe Datengrundlage, die Berliner Dienstleistungs- und Standortdatenbank zu.

Mit der Service-App wird der Nutzenden-Gruppe Rechnung getragen, die eine App anstelle eines Web-Portals bevorzugen. Der überwiegende Teil der Verwaltungskunden empfindet die Notwendigkeit einer App-Installation mit dem aktuellen Funktionsumfang bei gleichzeitig eher seltenen Verwaltungsanliegen als Hürde.

Aus organisatorischer Sicht bedeutet jede Änderung an Funktionalitäten oder Gestaltung des Service-Portals jeweils einen Nachentwicklungs-Aufwand auf den beiden App-Plattformen.

2. Wie sieht die Roadmap zur Weiterentwicklung der Berliner Service-App aus? (bitte um Angabe der Meilensteine und einer zeitlichen Einordnung)

Zu 2.:

Entsprechend der IKT-Architektur des Landes Berlin sind IKT-Basisdienste grundsätzlich als Web-Dienst zu entwickeln. Die Service-App folgt daher in ihrer Entwicklung dem Service-Portal.

Im Rahmen der weiteren Entwicklung wird zunächst eine Konsolidierungsmöglichkeit anderer App-Angebote und Web-Dienste der Berliner Verwaltung geprüft und ein entsprechendes Konzept für eine diese umfassende App erstellt. Diese Tätigkeiten sind für das Jahr 2023 vorgesehen.

3. Wie oft wurden die Service-App der Berliner Verwaltung seit 2016 aus dem Google bzw Apple App-Store runtergeladen (bitte für die jeweiligen Kalenderjahre angeben)?

Zu 3.:

Die Anzahl der Installationen auf mobilen Endgeräten ist in folgender Tabelle dargestellt. Daraus lassen sich im Gegensatz zu Statistiken des Service-Portals keine Rückschlüsse auf die Nutzung oder die dauerhafte Installation der Service-App ziehen.

Jahr	Apple App Store	Google Play Store
2016	7096	/
2017	6841	/
2018	3758	/
2019	3243	4913
2020	4676	6079
2021	11413	10316
bis 11/2022	7798	11429

* der Google Play Store erfasst Statistiken erst ab 26.07.2019

4. Welche Weiterentwicklungen wurden in den Jahren 2019, 2020 und 2021 umgesetzt und führten zu entsprechenden Updates?

Zu 4.:

Die Weiterentwicklungen im Jahr 2019 umfassten

- eine verbesserte Leistungsfähigkeit der App, beispielsweise bei der Darstellung von Listen,
- die Aufnahme einer A-Z-Register-Leiste und
- die Optimierung für Tablets.

In den Jahren der Corona-Pandemie konnten keine Weiterentwicklungen durchgeführt werden.

5. Welche Integration mit dem Service-Konto Berlin gibt es?

Zu 5.:

Das Service-Konto Berlin ist eine Web-Anwendung und nicht in die Service-App Berlin.de integriert. Ein Aufruf des Service-Kontos erfolgt bei Bedarf direkt aus der Online-Antragstellung für eine ausgewählte Verwaltungsleistung, die ebenfalls nur als Web-Anwendung zur Verfügung steht.

6. Wie und wann ist die Integration in das geplante Service Konto Bund (für die Berliner Verwaltung) geplant?

Zu 6.:

Eine Integration des geplanten Service-Kontos Berlin ist insbesondere nach technischen und datenschutzrechtlichen Gesichtspunkten und dem Fokus der Nutzerzentriertheit zu definieren und abhängig vom Zeitpunkt der Anbindung an das Nutzerkonto Bund. Da das Konto als Web-Dienst zur Verfügung steht wäre ein Aufruf aus der Service-App möglich.

7. Welche Funktionen soll die Berliner Service-App in Zukunft anbieten?

Zu 7.:

Der mögliche Funktionsumfang wird im Rahmen der Konzepterstellung und vorausgehender Prüfung einzelner App-Angebote und Web-Dienste der Berliner Verwaltung definiert werden.

8. Wie wird die Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit in den Entwicklungsprozess eingebunden?

Zu 8.:

Bei der Entwicklung von IKT-Basisdiensten wird der Beauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit grundsätzlich das Vorhaben nach der Konzepterstellung vorgestellt, so dass deren Hinweise in die Umsetzung einfließen können.

Berlin, den 23. Dezember 2022

In Vertretung

Dr. Ralf Kleindiek
Senatsverwaltung für Inneres, Digitalisierung und Sport