

Digital Guides helfen in der Stadtbibliothek Bremen bei der AusweisApp

Wissenschaftliche Evaluation eines Pilotprojekts
des Senators für Finanzen der Freien Hansestadt Bremen

Juni bis November 2025

von

Prof. Dr. Herbert Kubicek

30. Dezember 2025

Inhaltsverzeichnis

1 Ziel und Ansatz des Projekts	3
1.1 Zielsetzung	3
1.2 Verschiedene Ansätze	4
1.3 Der Bremer Ansatz im Detail	5
1.4 Vorbereitung und Werbung	6
2 Daten zur Anlaufphase und Empfehlungen für den weiteren Verlauf.....	9
2.1 Besuche und Besuchende.....	9
2.2 Technische Ausstattung.....	10
2.3 Hinführung: Wie haben Sie von dem Angebot erfahren?	10
2.3 Unterstützungsleistungen.....	12
2 4 Erste Bewertung und Empfehlungen: Marketing verbessern	13
2 5 Pressekonferenz, weitere Maßnahmen und eigene Digital-Lotsinnen und Lotsen des Bürgeramts.....	15
3 Besuche, Leistungen und Zufriedenheit in der gesamten Laufzeit	17
3.1 Besuche und Besuchende.....	17
3 2 Technische Ausstattung der Besuchenden	18
3.3 Hinführung: Wie haben Sie von dem Angebot erfahren?	18
3.4 Anliegen der Besuchenden	19
3 5 Zufriedenheit.....	21
4 Bewertung und Schlussfolgerungen	22
Anlag 1 Plakat	25
Anlage 2 Flyer.....	26
Anlage 3: Presseinformation durch die Pressestelle des Senators für Finanzen.....	27
Anlage 4 Bericht WK zu Planungen des Bürgeramts	29
Anlage 5: Bericht WK zu Digitallotsen im BSC Stresemannstraße.....	30

Anlagen

1 Ziel und Ansatz des Projekts

1.1 Zielsetzung

Das Ziel des gemeinsamen Pilotprojekts des Senators für Finanzen mit der Stadtbibliothek Bremen, dem Verein eGovernment made in Bremen und dem Verein buergerservice.org war es, die Nutzung der angebotenen Onlinedienste der Verwaltung zu steigern. Ein maßgebliches Hindernis ist der Zugang zu diesen Diensten mit dem Personalausweis und der dazu gehörigen AusweisApp. Obwohl die Online-Ausweis-Funktion seit 2017 auf jedem neu ausgegebenen Personalausweis freigeschaltet ist, sagen im jüngsten eGovernment Monitor nur 39 %, dass sie die App installiert und den Online-Ausweis mit der PIN freigeschaltet haben, und 22 % geben an, dass sie die AusweisApp mit dem Personalausweis auch schon einmal genutzt haben (Abb.1). 2025 ist der Anteil auf 25% gestiegen.



Abb.1: Nutzung der Online-Ausweis-Funktion in Deutschland (eGovernment-Monitor 2024)

Ein vorgelagertes Ziel dieses Projekts ist es daher, die Nutzung des Personalausweises und der AusweisApp zu fördern. Dabei sollten die in der Umfrage angegebenen Gründe für die Nicht-Nutzung beachtet werden (Abb. 2).

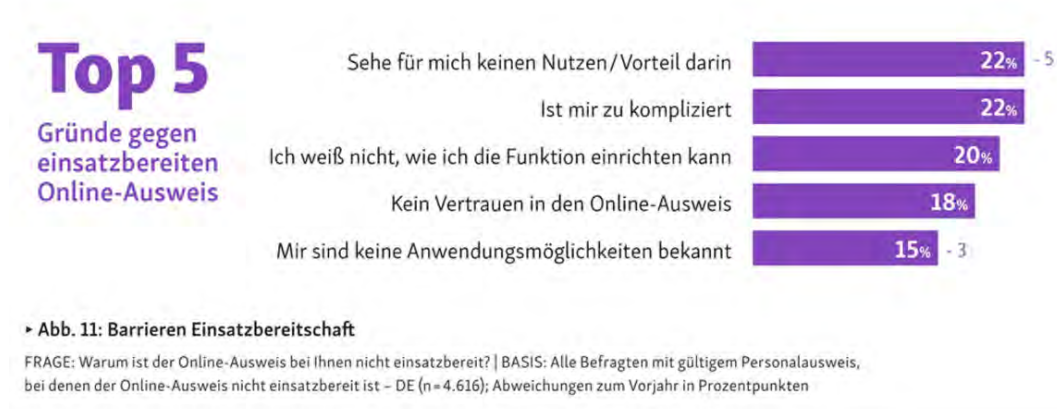


Abb. 2: Hauptgründe für die Nichtnutzung des Online-Ausweises (eGovernment-Monitor 2024)

Demnach sollten die Akzeptanz und die Nutzung vor allem durch eine bedarfsgerechte Unterstützung gesteigert werden,

- die Vorteile und Anwendungsmöglichkeiten vorgeführt werden,
- gezeigt werden, dass die Nutzung nicht so kompliziert ist, wie befürchtet und
- beim Einrichten der AusweisApp und auf Wunsch bei der Nutzung geholfen werden.

1.2 Verschiedene Ansätze

Für einen solchen Support gibt es verschiedene konkrete Ansätze:

- (1) Die Freie und Hansestadt Hamburg hat eine dauerhafte Unterstützung vor Ort an fünf Standorten des Hamburg Service durch zusätzlich eingestellte Digital-Lotsinnen und Lotsen gewählt.¹ Diese sprechen Besucherinnen und Besucher in den Ämtern an, ob sie die AusweisApp kennen, und bieten ihnen an, ihnen diese zu zeigen und bei der Installation und Nutzung zu helfen. Dem Zeigen einer konkreten Anwendung mit einem dienstlichen Smartphone und eigenem Ausweis wird eine besonders gute Wirkung zugeschrieben, weil es konkreter ist als eine Beschreibung in einer Broschüre oder einem Video und gleichzeitig den oben genannten Bedenken Rechnung trägt, die Bürgerinnen und Bürger gegen den Einsatz ihres Personalausweises und die Eingabe persönlicher Daten im Internet haben. Ein Zeigen durch die Lotsinnen und Lotsen kann diese Bedenken häufig ausräumen und zu einem eigenen Probieren motivieren. Dieses scheitert allerdings öfters daran, dass die PIN zum Personalausweis noch nicht aktiviert ist und der PIN-Brief auch nicht mehr gefunden wird. In solchen Fällen können die Lotsinnen und Lotsen als Beschäftigte der Verwaltung über das System vor Ort die PIN zurücksetzen und eine neue PIN vergeben.
- (2) Der Verein buergerservice.org verfolgt demgegenüber einen mobilen Event-orientierten Ansatz.² Er stellt Kommunen aus der Mitgliedschaft ein Bürgerterminal zur Verfügung, einen datensparsamen Unix-Rechner mit einem Kartenleser und Links zu ausgewählten Online-Diensten, mit dem ebenfalls die Installation und Nutzung der AusweisApp gezeigt werden kann. Der Verein empfiehlt den Kommunen, mit diesem Terminal auf öffentliche Veranstaltungen zu gehen oder Vorführungen und Unterstützung zu bestimmten Terminen in Räumlichkeiten der Verwaltung anzubieten. Häufig bringen die Mitarbeitenden dann auch den Bürgerkoffer der Bundesdruckerei³ mit, mit dem sie die PIN zurücksetzen können, wenn der PIN-Brief nicht mehr gefunden wird.
- (3) In Bremen wurde eine abgewandelte Kombination aus beiden Ansätzen gewählt, die man als dauerhaft ausgelagerte und inhaltlich begrenzte Unterstützung be-

¹ <https://www.hamburg.de/service/digital-lotsen-1063512> und <https://www.ndr.de/nachrichten/hamburg/Digitallotsen,digitallotsen102.html>

² <https://www.buergerservice.org/mitmachen/>

³ https://www.bundesdruckerei-gmbh.de/files/dokumente/pdf/produktblatt_buergerkoffer.pdf

zeichnen kann. Weil das Bürgeramt eine Vorort-Unterstützung wie in Hamburg im Januar 2025 wegen Ressourcenmangel abgelehnt hatte und auch kein Terminal des Vereins buergerservice.org für eine mobile Unterstützung erwerben und einsetzen wollte, aber der für E-Government zuständige Senator für Finanzen dennoch wie in Hamburg eine dauerhafte und regelmäßige Unterstützung für zweckdienlich hielt, musste dafür ein anderer Standort gefunden werden. Geeignet erschien die Zentralbibliothek der Stadtbibliothek Bremen, die täglich Hunderte Menschen aufsuchen, die man dort ansprechen kann. Digital Guides sollen dort wie in Hamburg mit einem Bürgerterminal des Vereins buergerservice.org den Besucherinnen und Besuchern mit ihrem eigenen Ausweis die Nutzung ausgewählter Onlinedienste zeigen und anbieten, bei der Installation und Nutzung mit dem Ausweis der Besucherinnen und Besucher zu helfen, etwa bei einer Abfrage des Punkte Kontos beim Kraftfahrt-Bundesamt oder der Rentenauskunft. In der Leistungsbeschreibung und Werbung wurde dieses Angebot wie folgt beschrieben (Abb. 3).

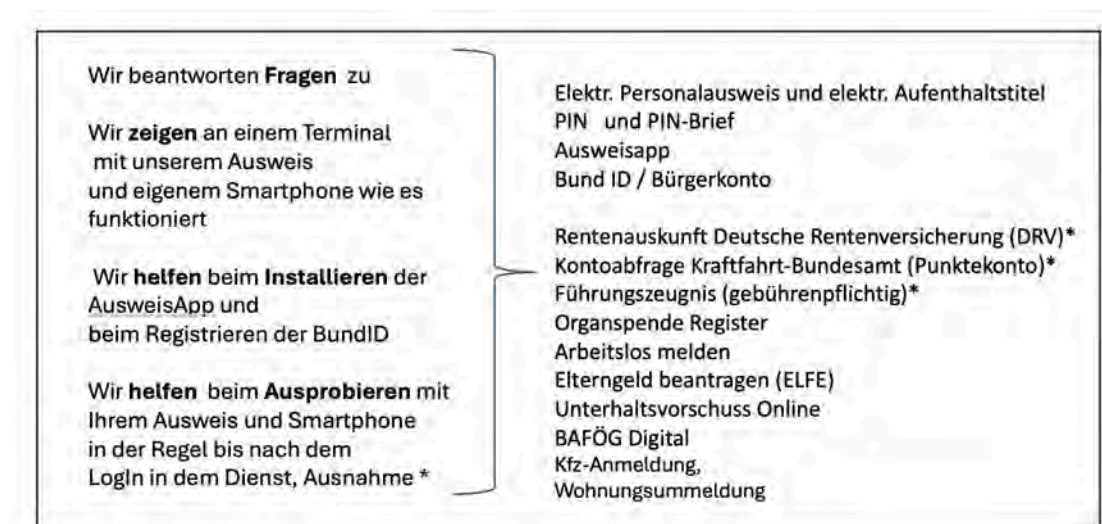


Abb. 3: Leistungsangebot der Digital Guides in der Stadtbibliothek Bremen

1.3 Der Bremer Ansatz im Detail

Als Guides konnten vor allem Mitarbeitende der Bremer Firma Governikus gewonnen werden, die die AusweisApp entwickelt hat, bereits eine telefonische Hotline dazu betreibt und sich im Besitz der Freien Hansestadt Bremen befindet.⁴ Die Guides unterstützen in ihrer Freizeit und erhalten dafür eine Aufwandsentschädigung, jedoch nicht von ihrem Arbeitgeber, sondern über den Verein *eGovernment made in Bremen*⁵, dessen Ziel es ebenfalls ist, die Nutzung der Onlinedienste zu fördern.

⁴ <https://www.governikus.de/>

⁵ <https://egovernment-bremen.de/>

Die Fa. Governikus verfügt als Mitglied im Verein buergerservice.org über ein Bürgerterminal, das für dieses Projekt zur Verfügung gestellt worden ist.

Für eine Pilotphase ist der Einsatz von jeweils zwei Guides mit jeweils zwei Stunden an zwei Tagen in der Woche für sechs Monate von Juni bis November 2025 finanziert worden.

Die Stadtbibliothek Bremen⁶ hat in der Zentralbibliothek drei verschiedene Räume angeboten. Gewählt wurde das Kleine Studio, weil es im Erdgeschoss neben dem Lesegarten liegt, gut erreichbar und gleichzeitig wegen der gebotenen Vertraulichkeit geschützt ist (Abb. 4).



Abb. 4: Das Kleine Studio in der Stadtbibliothek Bremen

Weil das Studio schon von anderen Interessenten im Voraus gebucht war, konnten als dauerhaft feste Termine über die sechs Monate nur der Montag, Donnerstag und Samstag vormittags angeboten werden. Die Entscheidung fiel auf Donnerstag und Samstag 10.30 bis 12.30 Uhr.

1.4 Vorbereitung und Werbung

Weil es sich um ein neues Angebot ohne Vorerfahrungen mit neuen Partnern handelt, wurde statt eines Starts mit breiter Öffentlichkeitsarbeit ein mehrwöchiger gleitender Einstieg verabredet, bei dem sich die technischen, organisatorischen und personellen Komponenten bewähren sollen. Eine Pressekonferenz zur Information der Bürgerinnen und Bürger sollte deswegen erst nach den Sommerferien im September erfolgen.

Insgesamt wurden 16 Guides mit unterschiedlichen Stundenkontingenten und Erfahrungen gewonnen. Am 15. Mai fand ein mehrstündiger Workshop zur Einführung in das Bürgerterminal durch den Initiator und Vorsitzenden des Vereins buergerservice.org Rudolf

⁶ <https://stabi-hb.de/>

Philipeit in den Räumen von Governikus statt und am 21. Mai ein Webinar einer Mitarbeiterin von Governikus zu dem Rahmen und den konkreten Aufgaben der Guides.

Für die Werbung wurden ein Plakat und ein Flyer entworfen und gedruckt (Anlage 1 und 2).

Am 27. Mai fand ein Gespräch zwischen der Leitung der Abt. 4 beim Senator für Finanzen sowie des Bürgeramts⁷ über eine Zusammenarbeit statt. Als Ergebnis sagte die Leitung des Bürgeramts zu, Plakate in den drei BSC aufzuhängen und Flyer auszulegen. Diese wurden persönlich übergeben. Auch wurde der Wunsch geäußert, dass die Mitarbeitenden in den BSC bei der Ausgabe eines neuen Personalausweises auf das Angebot einer Unterstützung bei der Installation und Nutzung der AusweisApp hinweisen und bei Interesse den Flyer mitgeben.

Vor allem wurde für diese Anlaufphase auf Laufkundschaft unter den Besucherinnen und Besuchern der Stadtbibliothek gesetzt. Personen, die aus verschiedenen Gründen in die Stadtbibliothek kommen, sollten auf die AusweisApp und das Unterstützungsangebot hingewiesen werden, um die Gelegenheit wahrzunehmen, sich zu informieren oder bei Bedarf auch einen Onlinedienst ohne Terminvereinbarung zu nutzen.

Um die Besucherinnen und Besucher auf dieses Angebot hinzuweisen, hat die Stadtbibliothek verschiedene Werbemittel eingesetzt (Abbildung 5):

Im Fenster des Studio hing ein Plakat.

Auf dem Monitor im Eingangsbereich mit aktuellen Hinweisen wurde ständig im Rotationsmodus ein digitales Plakat gezeigt.

Zu den meisten Terminen lief auf der Aktionsfläche im 2. Stock über die zwei Stunden eine PowerPoint Präsentation. Auf eine persönliche Präsentation wurde nach zwei Versuchen mangels Resonanz verzichtet.

Später kam ein Aufsteller mit dem Plakat vor den Aufzügen im Erdgeschoss hinzu.

Im weiteren Verlauf gab es dann zusätzlich noch zwei oder drei Lautsprecheransagen mit einem Hinweis auf die aktuelle Besuchsmöglichkeit im kleinen Studio.

⁷ <https://www.service.bremen.de/die-senatorin-fuer-inneres-und-sport/buergeramt-116324>

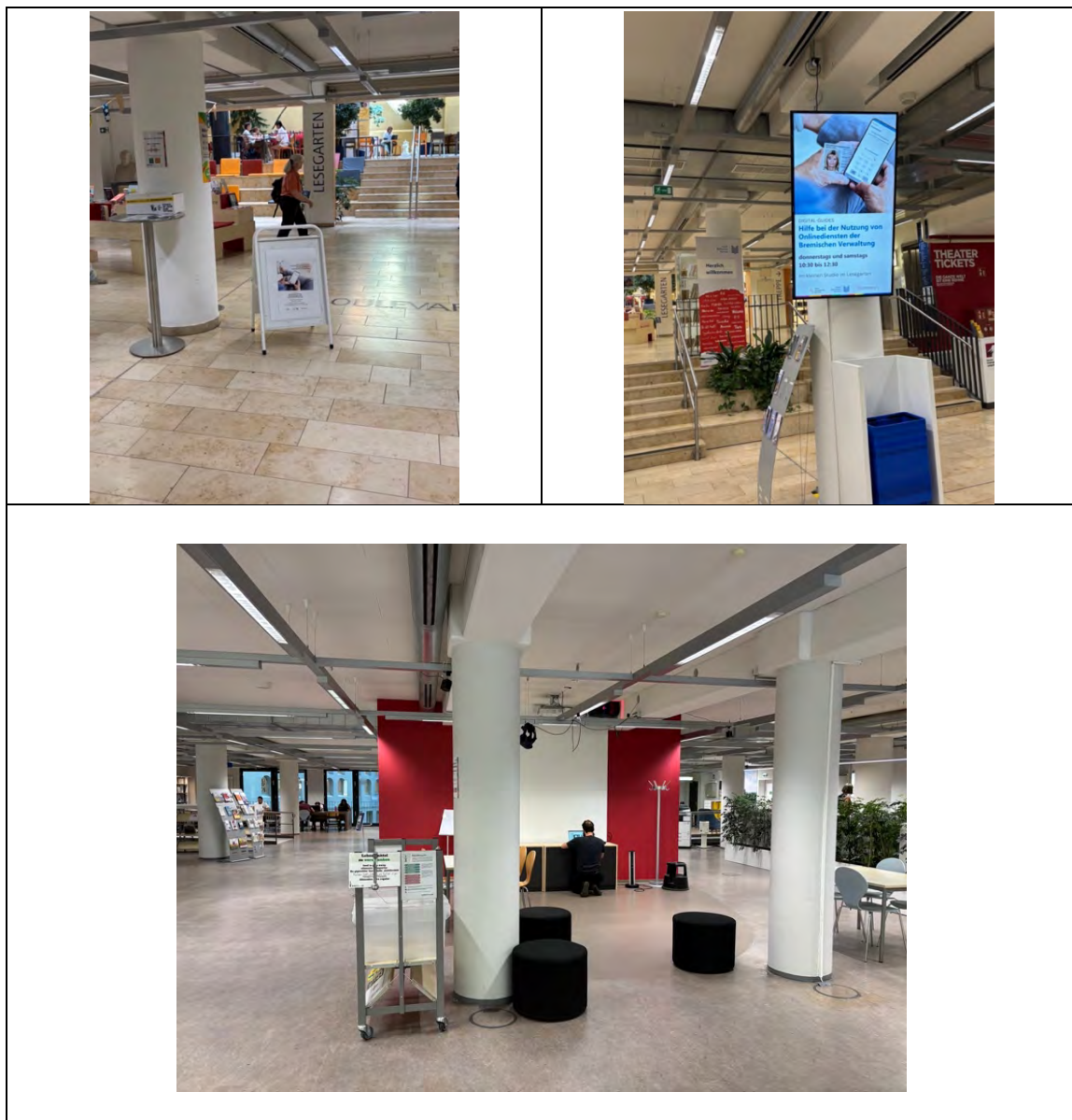


Abb. 5: Werbung für die Guides in der Stadtbibliothek

Die Guides sollten nicht nur im Kleinen Studio warten, bis Interessierte zu ihnen kommen, sondern mit Flyern in der Bibliothek herumgehen und Personen direkt einladen.

Um weitere Interessierte mit einem möglichst konkreten Bedarf anzusprechen, wurden verschiedene Stellen angeschrieben, die Ehrenamtliche einsetzen, die ihrerseits ein Führungszeugnis benötigen. Sie sollten die Ehrenamtlichen darauf hinweisen, dass dies in der Stadtbibliothek im Gegensatz zum BSC online ohne Terminvereinbarung und mit Unterstützung möglich ist. Angeschrieben wurden:

- die Freiwilligenagentur
- der Landessportbund
- die Koordinatorinnen der Bremer Dienstleistungszentren bei der AWO, der Caritas, bei der Paritätischen Gesellschaft und beim Roten Kreuz.

Von beiden zuerst genannten Stellen kam eine sehr positive Rückmeldung und die Zusage zur Unterstützung.

Außerdem wurde das Projekt auf einem Netzwerktreffen des Netzwerks Digital Fit 60+, früher Netzwerk Digitalambulanzen vorgestellt. Das Netzwerk besteht aus über 30 Einrichtungen, die Angebote zur Förderung digitaler Kompetenzen älterer Menschen machen und diese in verschiedenen Formaten unterstützen.

In der Senatskanzlei haben die zuständigen Mitarbeiterinnen zugesagt, die Ortsämter, die Quartiersmanager und die Leitungen der Begegnungszentren über das Projekt zu informieren. Ein späterer Versuch im Juli, das Studentenwerk für eine Werbung speziell für den Bafög-Antrag online zu gewinnen, ist auf kein Interesse gestoßen.

2 Daten zur Anlaufphase und Empfehlungen für den weiteren Verlauf

Für die begleitende Evaluation wurde ein Online-Fragebogen in Form eines Protokolls entwickelt, das für jeden Besuch auszufüllen ist. Von den beiden Guides an einem Termin sollte jeweils einer die gewünschte Unterstützung leisten und der andere auf einem Laptop online das Protokoll führen. Für die Zufriedenheitsfragen am Ende sollten die Besuchenden gebeten werden, die Angaben selbst auf dem Laptop einzugeben.

Die Auswertung der eingegebenen Daten erfolgte laufend, so dass jederzeit die Anzahl und die Inhalte der Besuche abgefragt werden konnten.

Die Anlaufphase hat etwas länger als geplant gedauert, weil die Pressekonferenz auf Wunsch des Senators für Finanzen erst nach den Schulferien stattfinden sollte. Vom Start am 14. Juni bis zum 7. August waren jeweils zwei Guides an insgesamt 15 Terminen jeweils zwei Stunden in der Stadtbibliothek.

2.1 Besuche und Besuchende

Über diesen Zeitraum wurde ein Zwischenbericht erstellt. Als Datenbasis dienten 30 protokollierte Besuche. Die Anzahl der Besuchenden in den jeweils zwei Stunden variierte von null bis sechs.

Tabelle 1: Besuche pro Tag für alle Termine in der Anlaufphase

Tag	14.6.	19.6.	21.6.	26.6.	28.6.	3.7.	5.7.	10.7.	12.7.
Anzahl	1	6	5	3	0	1	1	4	1

17.7.	19.7.	24.7.	26.7.	31.7.	2.8.	Summe
0	2	3	2	0	1	30

Man kann einen Rückgang nach dem Beginn der Sommerferien ab dem 3.Juli erkennen. Aber auch vorher gab es schon drei Termine mit keinem oder nur einem Besuch.

Zur Demografie der Besuchenden wurde nur das Geschlecht und eine Altersgruppe erfasst

Tabelle 2: Geschlecht der Besuchenden

weiblich	20
männlich	10

Es haben fast doppelt so viele Frauen wie Männer die Guides aufgesucht.

Die Altersverteilung zeigt keinen signifikanten Schwerpunkt.

Tabelle 3: Altersverteilung der Besuchenden

Alters- klasse	18 -25 Jahre	25 -40 Jahre	40 -60 Jahre	60 - 70 Jahre	70+	Keine An- gabe
Anzahl	2	8	6	5	6	3

2.2 Technische Ausstattung

Alle Personen hatten einen elektronischen Personalausweis, niemand einen elektronischen Aufenthaltstitel oder eine eID Karte.

16 hatten die AusweisApp schon installiert.

12 Personen hatten sie aktiviert und kannten ihre PIN. Davon hatten zehn Personen den PIN-Brief dabei, drei Personen nicht.

2.3 Hinführung: Wie haben Sie von dem Angebot erfahren?

Für die weitere Werbung für dieses Angebot wurde gefragt, wo und wie die Besuchenden von diesem Angebot erfahren haben.

Tabelle 4: Hinführung zu einem Besuch

Frage: „Wie wurden Sie auf uns aufmerksam?	
Persönliche Ansprache hier in der Bibliothek	13
Flyer / Plakat im BSC	1
Flyer an einem anderen Ort	1
Plakat am Lesegarten der Stadtbibliothek	1
Monitor im Eingangsbereich der Stadtbibliothek	0
Präsentation auf der Aktionsfläche im 2.Stock der Bibliothek	0
Serviceportal auf bremen.de	0

Persönlicher Hinweis bei Ausgabe des Personalausweises	0
Auf andere Weise	
„Von der Chefin“ (wurde geschickt wg. Ummeldung)	1
Von dem Projekt gehört	2
Am Projekt beteiligt	2
Aufsteller vor den Fahrstühlen	2
Hat den Raum zufällig gefunden	2
Mitarbeiter	1
Keine Angabe	5
War schon einmal hier	5
Keine Angabe	5
War schon einmal hier	5

Diese Angaben sollten vor der geplanten Pressekonferenz dazu dienen, die bisherige Einführung zu überprüfen und Verbesserungen vorzunehmen. Im Zwischenbericht wurde festgestellt dass,

- die externe Werbung über das BSC und andere Stellen bis dahin wenig effektiv war,
- die klassischen Werbemittel in der Bibliothek wie Monitor und Plakate ebenfalls nur wenige Besuchende erreicht und motiviert haben und
- fast die Hälfte der Besuchenden von einem Guide persönlich angesprochen worden ist.

Bei der begleitenden Beobachtung an den Terminen in den ersten vier Wochen hatte sich gezeigt, dass die jeweiligen Guides in unterschiedlichem Ausmaß und auf unterschiedliche Weise Personen angesprochen haben. Alle haben Flyer in die Hand genommen, haben Ausschau gehalten, wer Interesse haben könnte, und haben dann mit dem Flyer das Angebot auf ihre Art erläutert und für einen Besuch geworben. Einige sind während der zwei Stunden mehrfach losgegangen, andere haben nach wenigen erfolglosen Versuchen aufgegeben. Denn die Reaktionen waren sehr unterschiedlich. Grob geschätzt kann man sagen:

- Ein Drittel hat die AusweisApp bereits installiert, zum Teil auch schon genutzt oder aktuell keinen Bedarf.
- Ein Drittel benutzt grundsätzlich keine Onlinedienste, bei denen persönliche Daten einzugeben sind, oder überhaupt kein Internet.
- Ein Drittel ist grundsätzlich interessiert. Davon haben aber die meisten gerade keine Zeit oder den Ausweis nicht dabei. So ist schließlich nur etwa jede zehnte angesprochene Person in das Kleine Studio gekommen

Wie viele Personen durch persönliche Ansprache gewonnen werden können, hängt maßgeblich davon ab, wie viele Personen sich jeweils in der Bibliothek befinden. Nach Auskunft der Informationsstelle ist vormittags immer weniger los als nachmittags und der Donnerstagvormittag der ruhigste Tag in der Woche. Eine Wechsel auf einen Nachmittagstermin war jedoch kurzfristig nicht möglich und schien angesichts der ausgegebenen Flyer und Plakat mit den Zeitangaben auch nicht sinnvoll. Es wurde jedoch empfohlen, vor der Pressekonferenz zu versuchen, für die weitere Projektlaufzeit einen regelmäßigen Nachmittagstermin zu finden und diesen bekanntzugeben.

Die erhoffte Zuführung durch das BSC hat nur einmal stattgefunden. Auch durch andere kontaktierte Stellen ist es nur zu drei Besuchen gekommen. Dazu wurde empfohlen, genauer zu erkunden, welche Werbung tatsächlich gemacht wurde.

2.3 Unterstützungsleistungen

Das Unterstützungsangebot umfasste, wie oben in Abb. 3 und im Flyer in der Anlage dargestellt

- die Beantwortung von Fragen zur AusweisApp und den damit nutzbaren Online-diensten der Verwaltung,
- das Zeigen der Installation, Aktivierung und Nutzung der AusweisApp am Bürgerterminal mit dem Ausweis der Guides
- das Probieren oder Erledigen eines Onlinedienstes mit dem Ausweis und der App der Besuchenden am Bürgerterminal oder deren Smartphone.

Für die 30 Besuche ergab sich folgende Verteilung (Mehrfachnennung möglich):

Tabelle 5: Häufigkeit der Anliegen der Besuchenden

Wurden Fragen gestellt Und beantwortet?	Sollte etwas gezeigt werden?	Sollte etwas probiert oder erledigt werden?
17	12	12

Der Zwischenbericht enthält Details, was gefragt und was gezeigt wurde und wobei wie weit unterstützt wurde. Diese Daten gehen hier in die Gesamtauswertung ein. Wichtig für die Konsequenzen aus der Anlaufphase für den weiteren Verlauf ist:

- Siebenmal hat das Zeigen durch die Guides dazu geführt, dass die betreffende Person es gleich selbst probieren wollte. Vier Personen wollten es lieber zu Hause probieren, nachdem sie gesehen haben, wie es geht und die PIN nicht parat hatten. Zwei davon wollten mit dem PIN-Brief wiederkommen.
- Den Personen, die den PIN-Brief verlegt hatten, konnten die Guides nicht helfen. Sie mussten an das BSC verwiesen werden, wo ein Expressschalter für die PIN-

Zurücksetzung ohne Terminanmeldung eingerichtet war. Das haben zwei Personen getan und eine davon ist wiedergekommen.

- Die Zufriedenheit mit den Guides war sehr hoch.
- Der wichtigste Indikator für den Erfolg dieses Pilotprojekts betrifft die Frage, wie sich das Zeigen oder Probieren generell auf die zukünftige Nutzung von Online-diensten auswirken wird. Mehr als die Hälfte der Besuchenden hat gesagt „Mit Sicherheit“ und ein gutes Drittel „Wahrscheinlich“.

2 4 Erste Bewertung und Empfehlungen: Marketing verbessern

Als Ergebnis wurde in dem Zwischenbericht festgestellt, dass die Anlaufphase organisatorisch, technisch und personell erfolgreich verlaufen ist und die erstmalige Kooperation der verschiedenen Partner sehr gut funktioniert hat. Mit 30 Besuchen an 15 Terminen ist die Nutzung des Angebots jedoch deutlich hinter den Erwartungen zurückgeblieben. Die Werbemaßnahmen innerhalb der Stadtbibliothek waren schon in der Anlaufphase verstärkt worden. Die Schwachstelle war die ausgebliebene Hinführung durch das BSC, insbesondere bei der Ausgabe neuer Personalausweise.

Als wichtigste Erkenntnis aus der Anlaufphase wurden daher Defizite im Marketing betont. Marketing für die AusweisApp steht vor der besonderen Herausforderung, dass diese App im Unterschied zu Wetter- oder Fahrplan-Apps oder einer Terminbuchung keinen eigenen unmittelbaren Nutzen stiftet, sondern nur Hilfsmittel für andere Apps ist, an denen das Interesse nur situationsbedingt vorhanden ist, wenn man gerade eine bestimmte Verwaltungsleistung in Anspruch nehmen will oder muss. Daher haben Plakate und Flyer für die breite Öffentlichkeit nur eine sehr begrenzte Wirksamkeit und hohe Streuverluste, weil zum Zeitpunkt des Kontakts mit dem Werbemittel nur selten ein aktueller konkreter Bedarf besteht, der dazu motiviert, diese App herunterzuladen und die PIN zu aktivieren, weil zum Beispiel nur ein Bruchteil gerade eine Wohnungsummeldung tätigen muss oder ein Führungszeugnis benötigt.

Deswegen war eine anlassbezogene Information empfohlen worden. Neben der Ausgabe neuer Personalausweise im BSC sollten Bürgerinnen und Bürger dann auf das Angebot der Guides hingewiesen werden, wenn sie eine Verwaltungsleistung in Anspruch nehmen und dazu einen Termin buchen wollen. Dafür kommen das Bürgertelefon 115 und die Web-Seiten zu den einzelnen Online-Diensten in Frage. Wenn jemand beim Bürgertelefon einen Termin für eine Ummeldung, ein Führungszeugnis oder andere Dienste wünscht und ein solcher Termin erst in einigen Wochen frei ist, könnte darauf hingewiesen werden, dass dies auch online mit der AusweisApp ohne Termin möglich ist, und zurzeit Digital Guides in der Stadtbibliothek zeigen, wie das geht und dabei helfen.

Vor diesem Hintergrund wurde auch vor zu hohen Erwartungen an die Wirkung der anstehenden Pressekonferenz gewarnt. Die darauffolgenden Medienberichte dürften vor

allem von den Personen registriert werden, die gerade auf einen Termin bei einem BSC warten oder in absehbarer Zeit eine Verwaltungsleistung online in Anspruch nehmen wollen. Das sind sicher einige Hundert. Daher kann unmittelbar nach Medienberichten mit einem relativen Ansturm auf das Angebot in der Stadtbibliothek gerechnet werden. Bei mehreren Projekten zur Online-Beteiligung in Bremen musste jedoch festgestellt werden, dass ein solcher Ansturm nach wenigen Wochen wieder stark abgeklungen ist.

Als Konsequenz aus den geschilderten Erfahrungen und Überlegungen wurden in dem Zwischenbericht vom 6. August 2025 die folgenden 10 Empfehlungen formuliert:

- (1) „Vorbereitung auf einen kurzfristigen Ansturm nach einer PK: Für etwa zwei Wochen nach einer PK sollte ein zusätzlicher Guide eingesetzt werden.*
- (2) Information des BT/115 über das Guide-Projekt: Es ist zu erwarten, dass Bürgerinnen und Bürger, die die Medienberichte nicht ganz verstanden haben, aber Interesse haben, bei 115 anrufen und fragen, was genau wann und wo angeboten wird. Dafür muss eine entsprechende bereitgestellt werden.*
- (3) Hinweise bei den einzelnen Onlinediensten: Davon zu unterscheiden sind die zuvor beschriebenen Hinweise für jeden einzelnen Onlinedienst im Serviceportal und beim BT/11. Da geht es um eine strukturelle Maßnahmen, die eine dauerhafte Steigerung der Nutzung des Angebots ermöglicht, weil sie unmittelbar an einen konkreten Bedarf anknüpft.*
- (4) Abstimmung mit der Stadtbibliothek über einen Nachmittagstermin: Die beiden Vormittagstermine haben sich als ungünstig erwiesen. Nachmittags sind regelmäßig mehr Besucherinnen und Besucher in der Bibliothek. Bisher möchte die Stadtbibliothek erst nach der PK versuchen, einen regelmäßigen Nachmittagstermin zu finden. Auf der PK und in der PM müssen aber verbindliche Termine bekanntgegeben werden. Daher sollte ein Nachmittagstermin vor der PK gefunden werden.*
- (5) Plakate und Flyer: Dementsprechend müssen die Angaben auf dem Plakat und dem Flyer geändert und diese neu gedruckt werden. Die bereits ausgegebenen Plakate beim BSC und anderen externen Stellen müssen dann ausgetauscht werden.*
- (6) Motivierung und Kontrolle zugesagter Werbung: Die Zusagen der Leitung des Bürgeramts und die positiven Reaktionen auf die Mails an die Freiwilligenagentur oder den Landessportbund haben gezeigt, dass für die externe Werbung noch mehr persönliche Ansprache vor Ort und auch gelegentliche Kontrolle erforderlich ist.*
- (7) Festigung der Absprache mit dem Bürgeramt zur Ausgabe des Flyers beim Abholen eines neuen Personalausweises: Die beste Möglichkeit unabhängig von der Nutzung einer konkreten Verwaltungsleistung für die AusweisApp zu werben, ist bei der Ausgabe eines neuen Ausweises in Verbindung mit dem PIN-Brief. Der Flyer könnte leicht umgeschrieben werden und konkret auf die Unterstützung bei der Aktivierung der AusweisApp mit der PIN hinweisen, falls jemandem dies mit den beiden PINs zu kompliziert erscheint.*
- (8) Einbeziehung von BSU: Neben den drei BSC können Meldeangelegenheiten für Mitarbeitende und Studierende auch auf dem Campus der Universität Bremen beim Bremen Service Universität (BSU) erledigt werden, einem Gemeinschaftsprojekt der Stadtgemeinde Bremen und der Universität Bremen. Dieser ist allerdings nur dreimal in der Wo-*

che für jeweils vier Stunden erreichbar, so dass es ein großes Interesse an einer Online-Nutzung geben könnte,

- (9) *Event-bezogene Angebote: Es sollte auch überlegt werden, ob zusätzlich zu den regelmäßigen Terminen in der Stadtbibliothek gelegentlich auch Einsätze bei passenden öffentlichen Veranstaltungen oder auf Messen für die allgemeine Öffentlichkeit sinnvoll sind, wie sie der Verein bürgerservice.org empfiehlt und unterstützt. Eventuell kann für eine geeignete Messe für wenige Tage sogar das Bürgeramt zu einer einmaligen Unterstützung mit dem Bürgerkoffer gewonnen werden.*
- (10) *Projektleitung und permanentes Marketing: Organisatorisch sollte beim Senator für Finanzen eine Projektleitung eingesetzt werden. Sie sollte sich um die Umsetzung der hier genannten Empfehlungen kümmern, weitere kreative Ideen entwickeln und den Kontakt zum Bürgeramt pflegen. Denn dauerhaft kann eine deutliche Steigerung der Nutzung der Onlinedienste nur mit aktiver Unterstützung des Bürgeramts und der BSC erfolgen.“*

2 5 Pressekonferenz, weitere Maßnahmen und eigene Digital-Lotsinnen und Lotsen des Bürgeramts

Am 21. August fand die Pressekonferenz in den Räumen der Stadtbibliothek statt. Zuvor war von der Pressestelle des Senators für Finanzen eine zwischen den Partnern abgestimmte Presseinformation an den üblichen Verteiler geschickt worden (siehe auch Anlage 3).



Abb. 6: Pressekonferenz in der Krimi-Bibliothek am 21. August 2025 (Quelle Governikus)

Eine Information über das Bürgertelefon 115 und die Web-Seiten zu einzelnen Diensten im Service-Portal war nicht erfolgt.

Die Empfehlung Guides mit dem Bürgerterminal auch außerhalb der Stadtbibliothek zur Information und Hilfe einzusetzen, konnte gleich am 27. August auf dem Aktionstag im Bürgerhaus Weser-Terrassen umgesetzt werden. Das Projekt Digital Fit-60+⁸ hatte ange-

⁸ <https://vska.de/bremen/projekte/digital-fit/>

boten auf dieser Veranstaltung für Seniorinnen und Senioren einen der wenigen Plätze zuteilen. Zwei Guides konnten mit der Demonstration der AusweisApp am Bürgerterminal fünf Besuchende motivieren, mit ihrem Ausweis und dem PIN-Brief an einem der nächsten Termine in die Stadtbibliothek zu kommen.

Ein Wechsel der Termine in der Stadtbibliothek auf einen Nachmittag war für die verbleibende Laufzeit leider wegen bereits bestehender Buchungen nicht möglich.

Die Kooperationsanfrage des Job Centers erwies sich am Ende als nicht zielführend. Schien es zunächst darum zu gehen, die Job Center App in das Informations- und Hilfsangebot der Guides einzubeziehen, zeigte sich schließlich, dass die meisten Dienste dieser App den Personalausweis und damit die AusweisApp gar nicht benötigen. Auch der Versuch einer anlassbezogenen Hinführung im Fall der Registrierung im Organspende Register über Anbieter von Erste Hilfe-Kursen, konkret am Beispiel des DRK Bremen führte zu ersten Interessenbekundungen und der Übergabe von einem Plakat und Flyern, aber zu keinem einzigen Besuch.

Am 30. September 2025 fand schließlich ein erneutes Gespräch mit der Interimsleitung des Bürgeramts und weiteren Leitungspersonen zur bisher unzureichenden Hinführung statt. Es wurde behauptet, die Plakate seien aufgehängt worden, auch wenn eine Mitarbeiterin der Stadtbibliothek berichtet hat, dass sie bei ihrem Besuch im BSC Mitte kein Plakat gesehen hat. Die Wirksamkeit des Guide-Projekts wurde weiter bezweifelt, weswegen keine Ressourcen dafür bereitgestellt werden können. Eine Verteilung von Flyern bei der Ausgabe neuer Personalausweise wurde zugesagt, wenn diese in ausreichender Stückzahl geliefert würden. Auch wurde die Bereitschaft signalisiert, Personal für einzelne Einsätze des Bürgerkoffers der Bundesdruckerei zur Zurücksetzung der PIN bei Online-diensten außerhalb der Zuständigkeit des Bürgeramts bereitzustellen, falls dieser vom Senator für Finanzen beschafft würde. Am wichtigsten jedoch war die Ankündigung, dass in Kürze vier Auszubildende als Digital-Lotsen in BSC Stresemannstraße zur Unterstützung bei den drei Onlinediensten Wohnungsummeldung, Kfz-Anmeldung und Führungszeugnis eingesetzt werden.⁹

Dieses Angebot wurde in einem Artikel im Weser-Kurier vom 10. Oktober erwähnt (Anlage 4). Am 27. Oktober erschien dann ein ausführlicher Artikel mit Bild und Interview einer der drei Lotsinnen (Anlage 5). Darin steht u.a., dass die Lotsinnen ihre Kundschaft über das Bürgertelefon 115 erhalten, wie für das Guide-Projekt empfohlen: Wer einen Termin für einen der drei Dienste in einem BSC buchen möchte, wird auf das Online-Angebot und die Lotsen hingewiesen und kann einen Termin bei diesen buchen, der in der

⁹ Bei der Übernahme der Bezeichnung „Digitallotsen“ aus Hamburg wurde wohl übersehen, dass es in Bremen bereits Digitallotsen mit ganz anderen Funktionen und Kunden gibt. Die Bremer Digitallotsen helfen mittelständischen Unternehmen, sich im Internet erfolgreich zu präsentieren: <https://digitallotsen-bremen.de/>. Das Verwechslungsrisiko dürfte allerdings gering sein.

Regel deutlich früher verfügbar ist. Das wurde umgehend mit einem Anruf bei 115 überprüft und bestätigt. Die Mitarbeiterin war bestens informiert und bot gleich für den nächsten Tag einen Lotsen-Termin an. Das parallel bestehende Angebot der Digital Guides wurde in keinem der beiden Artikel erwähnt und war bei 115 auch nicht bekannt.

3 Besuche, Leistungen und Zufriedenheit in der gesamten Laufzeit

3.1 Besuche und Besuchende

Die Anzahl der Besuchenden in den jeweils zwei Stunden variiert wie schon in der Anlaufphase wieder von null bis sechs Personen.

Tabelle 6: Anzahl der Besuche pro Termin (14.6. bis 27.11.2025)

Tag	14.6.	19.6.	21.6.	26.6.	28.6.	Juni				
Anzahl	1	6	5	3	0	15				

3.7.	5.7.	10.7.	12.7.	17.7.	19.7.	24.7.	26.7.	31.7.	Juli	
1	1	4	1	0	2	1	1	1	12	

2.8.	7.8.	9.8.	14.8.	16.8.	21.8.	23.8	27.8*	28.8.	30.8.	August
2	1	0	0	3	1	0	5	3	0	15 (10)

* Auswärtstermin Bürgerhaus Weserterrassen

4.9.	6.9.	11.9	13.9.	18.9.	20.9	25.9	27.9-	September	
2	0	3	1	0	0	0	1	7	

2.10	4.10.	9.10	11.10.	16.10	18.10	23.8	25.10-	30.10.	Oktober	
3	3	0	2	0	0	3	1	0	12	

1.11.	6.11.	8.11	13.11.	15.11.	20.11.	22.11.	27.11.	November	
0	0	2	1	1	0	1	0	5	

Insgesamt gab es also an 49 Termine 66 Besuche bzw. 1,4 Besuche pro zweistündigem Termin. In der Anlaufphase von Mitte Juni bis Anfang August lag der Durchschnitt bei zwei Besuchen pro Termin. An 18 Terminen ist kein einziger Besuch zustande gekommen.

Zur Demografie der Besuchenden wurde nur das Geschlecht und eine Altersgruppe erhoben.

Tabelle 7: Geschlecht der Besuchenden

weiblich	34
männlich	31

Keine Angabe	1
--------------	---

Beim Geschlecht gibt es keine signifikanten Unterschiede zwischen den beiden Phasen. Nach der Altersverteilung war die Hälfte der Besuchenden 60 Jahre oder älter. Das entspricht den Erwartungen an die Zielgruppe, die primär erreicht werden sollte.

Tabelle 8: Altersverteilung der Besuchenden

18 -25 Jahre	25 -40 Jahre	40 -60 Jahre	60 - 70 Jahre	70+	Keine Angabe
3	10	16	22	10	5

3 2 Technische Ausstattung der Besuchenden

52 Personen hatten einen elektronischen Personalausweis, zwei einen elektronischen Aufenthaltstitel und eine Person hatte eine eID Karte, sieben hatten kein Dokument dabei.

- Rund ein Drittel, 23 Personen, hatten die AusweisApp schon installiert.
- Davon hatten 17 sie auch aktiviert und kannten Ihre PIN.
- 18 Personen hatten den PIN-Brief dabei.
- Aber 24 Personen hatten ihn nicht dabei und konnten daher beim ersten Besuch selbst nichts probieren. Für den Fall, dass sie ihn nicht mehr finden, wurden sie an den Expressschalter beim BSC Mitte verwiesen.

3.3 Hinführung: Wie haben Sie von dem Angebot erfahren?

In der folgenden Tabelle werden die Quellen der Hinführung für die Anlaufphase und die Hauptphase gesondert ausgewiesen:

Tabelle 9: Quellen der Hinführung zum Angebot der Guides in der Stadtbibliothek.

Frage: „Wie wurden Sie auf uns aufmerksam?“			
	Anlaufphase	Hauptphase	Insges..
Persönliche Ansprache hier in der Bibliothek	13	10	23
Flyer / Plakat im BSC	1	0	1
Flyer an einem anderen Ort	1	2	3
Plakat am Lesegarten der Stadtbibliothek	1	4	5
Monitor im Eingangsbereich der Stadtbibliothek	0	1	1
Präsentation auf der Aktionsfläche im 2.Stock der Bibliothek	0	1	1
Serviceportal auf bremen.de	0	0	0
Persönlicher Hinweis bei Ausgabe des Personalausweises	0	0	0

Presse	-	0	0
Bürgertelefon 115	-	0	0
Auf andere Weise	9	10	19
Lautsprecheransage in der Bibliothek	-	1	1
Auf der Homepage der Bibliothek	-	1	1
Aufsteller vor den Fahrstühlen	2	-	2
„Von der Chefin“ (wurde geschickt wg. Ummeldung)	1	-	1
Von dem Projekt gehört	2	-	2
Am Projekt beteiligt	2	-	2
Von einer bekannten Person	-	1	1
Hat den Raum zufällig gefunden	1	1	2
Mitarbeiter	1	-	1
Bürgerhaus Weser Terrassen	-	6	6
Keine Angabe	4	0	4
War schon einmal hier	5	4	9

Die Zahlen zeigen keine Lernkurve von der Anlauf- zur Hauptphase. 34 der 66 Besuche sind aufgrund von Werbemaßnahmen der Stadtbibliothek oder durch persönliche Ansprache in der Stadtbibliothek zustande gekommen. Die Anzahl erfolgreicher Ansprachen durch die Guides war in der längeren Hauptphase allerdings deutlich geringer als in der Anlaufphase. Darauf wurde im September auch hingewiesen, den Zahlen nach ohne Wirkung.

Weil dem BSC keine größere Anzahl von Flyern gebracht wurden, konnte von dort auch keine Hinführung etwa bei der Ausgabe eines neuen Personalausweises erfolgen. Die Empfehlung zur Einbeziehung des Bürgertelefon 114 und die entsprechender Angaben auf Angaben auf dem Serviceportal konnten nicht umgesetzt werden. Der erwartete Schub durch Presseberichte ist ausgeblieben, weil es keine gab. Warum konnte nicht geklärt werden. Der externe Stand an einem Nachmittag im Bürgerhaus Weser-terrassen hat immerhin zu sechs anschließenden Besuchen in der Stadtbibliothek geführt.

3.4 Anliegen der Besuchenden

In der Anlaufphase gab es keinen GUND, die Projektkonzeption und das Angebotsportfolio der Guides zu ändern. Nach wie vor war die Erwartung, dass die erhaltenen Informationen zu dem Wunsch führen, einmal eine Anwendung praktisch gezeigt zu bekommen, und dass das Zeigen anschließend zu dem Wunsch führt, es selbst auszuprobieren oder eine Angelegenheit online zu erledigen.

Tabelle 10: Häufigkeit der verschiedenen Anliegen

Wurden Fragen gestellt und beantwortet?	Sollte etwas gezeigt werden?	Sollte etwas probiert oder erledigt werden?
44 x (66,7 %)	27 x (40,9 %)	29 x (43,9 %)

Die Zahlen zu diesen drei Arten von Anliegen zeigen, dass die Verbindung zwischen der zweiten und der dritten Stufe funktionier hat. Von denen, die sich etwas haben zeigen lassen, wollte die Hälfte gleich vor Ort selbst probieren. Die andere Hälfte sagte, sie wisse jetzt Bescheid und erledige es lieber zu Hause online. Bedenkenswert ist hingegen der Übergang von der ersten zur zweiten Stufe. Von denen, die mit einer Frage zu den Guides gekommen sind, hat nur etwas mehr als die Hälfte auch den Wunsch gehabt, sich etwas Entsprechendes zeigen zu lassen, obwohl sie dazu keine eigenen Daten preisgeben muss.

Inhaltlich ging es bei den Fragen, dem Zeigen und dem Probieren um folgende Online-Dienste:

- Zehn Personen wollten sich die Rentenauskunft zeigen lassen und acht haben es ein Stückweit selbst probiert, aber nur eine Person hat sich ihre individuelle Auskunft letztlich auch geholt.
- Die Wohnungsummeldung haben sich sechs Personen zeigen lassen und haben es auch bis zum Formular probiert, zwei Personen haben sich komplett online angemeldet.
- Eine Abfrage des Punktsstands beim Kraftfahrtbundesamt haben sich drei Personen zeigen lassen, probiert und vollendet.
- Beim Organspende-Register wollte es die Mehrzahl gleich selbst probieren und vier der fünf Personen haben sich dann auch registriert.
- Beim Führungszeugnis waren es zwei von drei, die am Ende auch die fällige Gebühr bezahlt haben.

Tabelle 11: Art der angesprochenen Onlinedienste

Onlinedienst	Fragen	Zeigen	Probieren	Komplett erledigt
Rentenauskunft	0x	10 x	8x	1 x
Wohnungsummeldung	5x	6x	6x	2x
Punktekonto beim KBA	0x	3x	3x	3x
Organspenderregister	1x	2 x	5x	4 x
Führungszeugnis	4x	3 x	2 x	2x
Arbeitslose melden	2x	1x	1x	1x
Unterhaltsvorschuss	1x	1x	1x	0x
Besucherparkausweis	1x	0x	1x	1x
Elterngeld beantragen	0x	0x	0x	0x
Bafög Digital	0x	0x	0x	0x
BUND ID /Bürgerkonto	2x	3x	3x	3x
andere	4x	4x	4x	0x

Die Fallzahlen sind zu niedrig, um sie mit den demographischen Angaben zu Alter und Geschlecht in Beziehung zu setzen. Aber man kann aus der Altersverteilung schon sehen, warum mehr Rentenauskünfte gestellt wurden als Bafög-Anträge.

Im Zwischenbericht wurde genauer beschrieben, welche Fragen im Einzelnen gestellt wurden, was genau gezeigt wurde und wie weit das Probieren bzw. Erledigen bei jedem einzelnen Dienst ging. Diese Angaben waren in der Anlaufphase nützlich, um den Guides noch Verbesserungsmöglichkeiten aufzuzeigen. In diesem Abschlussbericht kann darauf verzichtet werden.

3 5 Zufriedenheit

Die Zufriedenheit mit den Leistungen der Guides wurde in der Hauptphase weiter mit Schulnoten bewertet.

Tabelle 12: Zufriedenheit mit den Leistungen der Guides

„Wie gut wurden Ihre Fragen beantwortet?“				
Sehr gut	Gut	befriedigend		Keine Antwort / Frage nicht gestellt
48 (73%)	9 (14%)	2 (3%)		7
„Wie gut wurde Ihnen gezeigt, was Sie sehen wollten?“				
Sehr gut	Gut	befriedigend	ausreichend	Keine Antwort / Frage nicht gestellt
41 (62%)	10 (15%)	2 (3%)	1 (2%)	12
„Wie gut wurde Ihnen geholfen, das auszuprobieren, was Sie probieren wollten?“				
Sehr gut	Gut	befriedigend	Keine Antwort / Frage nicht gestellt / Nichts ausprobiert	
32 (48%)	11 (17%)	2 (3%)	21	
32 (48%)	11 (17%)	2 (3%)	21	

Die Bewertungen mit „Befriedigend“ und „Ausreichend“ beziehen sich einmal darauf, dass wegen Wartungsarbeiten die Rentenauskunft nicht zugänglich war, und einmal darauf, dass die Wohnungsummeldung wegen der Fehlermeldung „Veraltete Version der AusweisApp“ abgebrochen werden musste, weil der Fehler nicht gleich behoben werden konnte. Das lag dann nicht an den Guides. Dennoch sind die Werte insgesamt etwas weniger gut als in der Anlaufphase.

Der wichtigste Indikator für den Erfolg dieses Pilotprojekts betrifft die Frage, wie sich das Zeigen oder Probieren nachhaltig auf die zukünftige Nutzung von Onlinediensten auswirken wird. Mehr als die Hälfte der Besuchenden sagt „Mit Sicherheit“ und ein gutes Drittel

sagt „Wahrscheinlich“. Niemand hat die Antwortmöglichkeit „Eher nicht, ist zu kompliziert“ oder „ist zu unsicher“ gewählt.

Tabelle 13: Zukünftige Nutzung der AusweisApp bei Bedarf

„Werden Sie in Zukunft bei Bedarf die AusweisApp für Onlinedienste nutzen?“			
Mit Sicherheit	Wahrscheinlich	Vielleicht	Keine Antwort
29 (44%)	20 (30%)	12 (18%)	5

4 Bewertung und Schlussfolgerungen

Als sich im Oktober abzeichnete, dass die geringe Besuchsquote nicht mehr gesteigert werden konnte, waren sich die meisten Beteiligten einig, dass eine Verlängerung des Projektes nicht sinnvoll ist. Als sich dann noch einige interne Guides von Governikus abmeldeten, war klar, dass ein Regelbetrieb mit Ehrenamtlichen nicht zu empfehlen ist. Ein Pilotprojekt wird aber nicht nur durchgeführt, um zu prüfen, ob sich ein konkretes Vorgehen bewährt. Es dient auch als Quelle für Modifikationen und neue Erkenntnisse.

4.1. Lokale Aspekte

Der Einsatz ehrenamtlicher Digital Guides in der Stadtbibliothek war, wie einleitend erwähnt, nie das Idealmodell für den Support bei der AusweisApp als Schlüssel für viele Onlinedienste der Bremischen Verwaltung. Es war von Anfang an klar, dass die gewählte Konstellation einen Mangel hatte, weil interessierten Bürgerinnen und Bürgern, die ihren PIN-Brief nicht mehr finden konnten, nicht geholfen werden konnte, wie das im Hamburger Modell möglich ist, wo die Lotsinnen und Lotsen in den Service-Centern der Verwaltung als Mitarbeitende der Verwaltung bereitstehen und eine PIN zurücksetzen bzw. neu vergeben können. Die in diesem Pilotprojekt erprobte Konstellation war nur zustande gekommen, weil die damalige Leiterin des Bürgeramts in einer Videokonferenz mit den beiden Staatsräten des Finanz- und des Innerressorts und mehreren Abteilungsleitungen behauptete, für eine Übernahme des Hamburger Modells habe sie keinen Platz, kein Personal und auch sonst keine Ressourcen. Der Hinweis, man könne Azubis einsetzen, änderte daran nichts. Wörtlich sagte sie „Wenn überhaupt dann in der Stadtbibliothek.“

Das war im Januar 2025. Inzwischen hat sich die Position geändert. Die Interimsleitung des Bürgeramts hatte in dem Gespräch im September angekündigt, Azubis als Digitallotsen einzusetzen und seit Oktober im BSC Stresemannstraße dann auch eingesetzt (Anlage 4 und 5) und das während der gesamten Öffnungszeiten mit Hinführung über das Bürgertelefon 115. Man darf davon ausgehen, dass die Existenz des Guides-Projektes als kleine Herausforderung zu diesem Sinneswandel beigetragen hat.

So könnte man zu dem Ergebnis kommen, dass das Support-Problem für die AusweisApp und die Bremischen Onlinedienste im Ansatz gelöst sei. Es müssten nur noch Lotsinnen und Lotsen in den beiden anderen BSC folgen. Doch das ist leider nicht der Fall. Denn dieser Support ist inhaltlich auf drei Onlinedienste begrenzt, für die das Bürgeramt zuständig ist: Wohnungsummeldung, Kfz-Anmeldung und Beantragung eines Führungszeugnisses. Was ist mit Unterhaltsvorschuss, Elterngeld, Arbeitslos melden und anderen Diensten. Sollen das Lotsen in den Ämtern für soziale Dienste oder anderen Ämtern machen? Die können dann aber auch keine PIN zurücksetzen. Das ist eine klare Lektion aus diesem Pilotprojekt. Bis zu einem gemeinsamen Support-Konzept für alle Online-Dienste scheint es noch ein weiter Weg zu sein.

4.2. Bundesweite Aspekte

Aus den Erfahrungen in diesem lokalen Pilotprojekt können auch einige Schlussfolgerungen für den bundesweit im OZGÄndG vorgesehenen Support für Portaldienste gezogen werden.¹⁰

§ 3a Beratungsangebot im Portalverbund

Bund und Länder stellen für Nutzer im Portalverbund eine allgemeine fachunabhängige, barrierearme Beratung für die Abwicklung ihrer über Verwaltungsportale angebotenen, elektronischen Verwaltungsleistungen bereit und bestimmen dafür öffentliche Stellen. Diese öffentlichen Stellen unterstützen Nutzer bei der Abwicklung von Verwaltungsleistungen im Portalverbund.

Dieser Support soll nach den Vorgaben des IT-Planungsrates direkt über die Rufnummer 115 als „öffentliche Stelle“ erfolgen, wo ein bundeseinheitlicher Basis-Support verfügbar sein soll, ergänzt um einen Second-Level-Support, den die für die jeweiligen Dienste zuständigen Behörden bereitstellen sollen. Die Nutzung der AusweisApp gehört wohl eher zum Basis-Support. Bis Ende 2025 sollte dieser Support nach dem Umsetzungskonzept des IT-Planungsrates¹¹ und Ankündigungen von 115 und FITKO vom Juni 2024¹² bereits bundesweit im Regelbetrieb sein.

Nach den Erfahrungen in diesem Pilotprojekt darf man Zweifel anmelden, wieweit die Anliegen der Besucherinnen und Besucher auch telefonisch hätten erfüllt werden können. Vielmehr ist zu erwarten, dass gerade bei älteren Bürgerinnen und Bürgern, die nicht mit allen Funktionen ihres Smartphone vertraut sind, ein großer Teil der Anrufe zu keiner befriedigenden Lösung führt. Dann müssten wie in Bremen, überall in Deutschland die Agents bei 115 auf eine gut erreichbare Hilfe vor Ort v erweisen können. Eine Rückfrage

¹⁰ <https://dserver.bundestag.de/btd/20/080/2008093.pdf>

¹¹ https://www.it-planungsrat.de/fileadmin/beschluesse/2023/Beschluss2023-11_Beh%C3%B6rdennummer_Umsetzungskonzeption.pdf

¹² https://www.fitko.de/veranstaltung/detail/infoveranstaltung-die-fitko-stellt-vor-first-level-support-von-onlinediensten-mit-der-115-status-und-ausblick?utm_source=chatgpt.com

bei dem telefonischen Support zur AusweisApp von Governikus hat bestätigt, dass nicht alle Anfragen verbal beantwortet werden können, sondern manchmal etwas gezeigt werden muss, wenn die Anrufenden nicht konkret beschreiben können, wo genau das Problem liegt oder sie die Anweisungen der Agents nicht verstehen oder nicht umsetzen können. Dann wird teilweise auch ein Screen Viewer eingesetzt - Eine Lösung der nicht alle aus Datensicherungsgründen zustimmen.

Und es gibt noch eine weitere Grenze eines telefonischen Supports. Einem Teil der Interessierten konnte vor Ort nicht geholfen werden, weil sie ihren PIN-Brief nicht finden konnten. Sie mussten an das BSC verwiesen werden, um sich eine neue PIN zu holen. Im BSC-Mitte gibt es dafür einen Schnellschalter ohne Terminanmeldung, so dass sich ein zeitlicher Vorteil bei der Erledigung einer Ummeldung oder eines anderen Anliegens ergibt. In den beiden anderen BSC in Bremen gibt es den nicht und vermutlich in den meisten Ämtern in Deutschland auch nicht. Ein solcher zeitlicher Vorteil erscheint jedoch als Voraussetzung dafür, dass man sich für die elektronische Erledigung entscheidet. Anderenfalls dürften diejenigen, die Onlinediensten grundsätzlich skeptisch gegenüberstehen, statt eines Termins für die PIN-Zurücksetzung einen gleich langen Termin für die analoge Erledigung machen.

Neben diesem Pilotprojekt sind noch andere Initiativen ergriffen worden, um das PIN-Problem zu bewältigen. Nach § 7a Abs. 1 PAuswG können Vereine oder Unternehmen beliehen werden, spezielle hoheitliche Aufgaben wie das elektronische Setzen der Geheimnummer (PIN) zu übernehmen, „wenn sie technisch und organisatorisch geeignet sind, die Aufgabe zuverlässig erfüllen und dies wirtschaftlicher ist.“ Ein solcher Antrag wurde beim BMI für den Verein eGovernment made in Bremen und auch [Bürgerservice.org](https://www.buergerservice.org) gestellt. Auch mit Sparkassen wurde diese Möglichkeit der Beleihung verfolgt. Und Governikus hat zusammen mit der Bundesdruckerei dem BMI eine Ideenskizze für eine Online-Zurücksetzung der PIN vorgelegt.

Auf keine dieser Initiativen ist bisher eine Reaktion erfolgt. Es sind nach der hier vertretenen Auffassung jedoch gerade diese kleinen Add-Ons, die am Ende über den Erfolg von Digitalisierungsprojekten für alle Bürgerinnen und Bürger entscheiden.



Digital-Guides
helfen beim Einsatz des
elektronischen Personalausweises
und der Ausweis App bei
Onlinediensten der Verwaltung.

donnerstags und samstags:
10.30 bis 12.30 Uhr

Im kleinen Studio im Lesegarten
der Stadtbibliothek Am Wall

Anlage 2 Flyer

Wo und wann

Sie finden die Digital-Guides vorerst bis Ende November 2025

**donnerstags und samstags
von 10.30 bis 12.30 Uhr**

im Kleinen Studio in der Stadtbibliothek Bremen im Forum Am Wall 201.
Der Raum befindet sich gleich im Erdgeschoss neben dem Lesegarten.

Bitte bringen Sie Ihren Personalausweis oder Aufenthaltstitel, Ihr Smartphone, Ihre PIN bzw. den PIN-Brief mit.

Alles andere kann dann in der Stadtbibliothek erledigt werden.

Gebührenpflichtige Leistungen (z.B. Führungszeugnis) können nur mit einer Kreditkarte bezahlt werden.

Ein Projekt des Senators für Finanzen mit der Stadtbibliothek Bremen in Kooperation mit eGovernment made in Bremen e.V. buergerservice.org e.V.



Ihr elektronischer Personalausweis kann mehr.

Mit der **AusweisApp** auf Ihrem Smartphone wird er zum Schlüssel für die Nutzung der **Onlinedienste der Verwaltung** in Bremen und des Bundes. Sie müssen nicht mehr lange auf Termine warten, sondern stellen Ihre Anträge bequem online.

Aber viele wissen das noch nicht.

Digital-Guides helfen beim Einsatz des **elektronischen Personalausweises** und der **AusweisApp** bei Onlinediensten der Verwaltung. Und wenn Sie es wünschen, zeigen die Digital-Guides Ihnen zum Beispiel, wie Sie ein Führungszeugnis beantragen, eine Rentenauskunft einholen oder Ihr Punktekonto in Flensburg einsehen. Dann können Sie diese Dienste bequem auch von Zuhause **am PC, Laptop oder Smartphone** nutzen. Die Digital-Guides helfen Ihnen in der **Stadtbibliothek Bremen** gerne beim Einsatz Ihres Ausweises.



Das aktuelle Angebot

Digital-Guides

beantworten **Fragen** zu

zeigen an einem Terminal mit Ihrem Ausweis und Ihrem Smartphone wie es funktioniert

helfen beim **Installieren** der AusweisApp und beim Registrieren der BundID

helfen Ihnen beim **Ausprobieren** mit Ihrem Ausweis und Smartphone

Elektronischer Personalausweis oder Aufenthaltstitel
PIN und PIN-Brief
AusweisApp
Bund ID / Bürgerkonto

Rentenauskunft DRV
Kontoabfrage
Kraftfahrt-Bundesamt (Punktekonto)
Führungszeugnis (gebührenpflichtig)
Organspende Register
Arbeitslos melden
Elterngeld beantragen (ELFE)
Unterhaltsvorschuss Online
BAFÖG Digital
Kfz-Anmeldung
Wohnungsummeldung

Die **Digital-Guides** kennen sich aus und sind vertrauenswürdig. Sie kommen vor allem von dem Bremer Unternehmen Governikus, das die AusweisApp für das Bundesinnenministerium entwickelt hat, sowie vom Verein eGovernment made in Bremen e.V. Die Digital-Guides helfen Ihnen ehrenamtlich in ihrer Freizeit.

Wenn Sie zu Hause nicht weiterwissen, können Sie sich an den **telefonischen Support** zur AusweisApp wenden:

Tel.: 0421- 20495-995 (Montag bis Freitag 9:00 bis 17:00 zum Ortstarif).

Anlage 3: Presseinformation durch die Pressestelle des Senators für Finanzen

Digital-Guides helfen beim Einsatz der AusweisApp

Kostenloses Unterstützungsangebot in Stadtbibliothek erleichtert Nutzung der Onlinedienste

Ein polizeiliches Führungszeugnis beantragen, den Wohnsitz ummelden, eine Rentenauskunft einholen, oder auch den BAföG-Antrag online stellen – dies und einiges mehr lässt sich dank der Online-Ausweisfunktion des Personalausweises, des elektronischen Aufenthaltstitels oder der eID-Karte ohne langes Warten auf Termine mit der AusweisApp bequem von zu Hause aus erledigen. Um noch mehr Menschen für diese sichere und einfache Möglichkeit der digitalen Verwaltung zu gewinnen, bietet ihnen der Senator für Finanzen mit der Stadtbibliothek Bremen in Kooperation mit den Vereinen eGovernment made in Bremen und buergerservice.org passgenaue Unterstützung an. In einem Gemeinschaftsprojekt helfen Digital-Guides donnerstags und samstags jeweils von 10:30 bis 12:30 Uhr im Kleinen Studio der Zentralbibliothek (Am Wall 201) interessierten Bürgerinnen und Bürgern beim Installieren und der Nutzung der AusweisApp und beim Registrieren der BundID. Sie zeigen auch, wie man sich mit der AusweisApp auf dem Smartphone einloggt, um beispielsweise Unterhaltsvorschuss oder Elterngeld zu beantragen, die Kfz-Anmeldung zu erledigen oder sein Punktekonto beim Kraftfahrt-Bundesamt online einzusehen. Die Digital-Guides arbeiten ehrenamtlich. Sie kommen überwiegend vom Bremer Unternehmen Governikus, das die AusweisApp für den Bund entwickelt, und vom Verein eGovernment made in Bremen. Auch engagierte Studierende sowie Schülerinnen und Schüler unterstützen das Team. Wer das kostenlose Angebot noch bis Ende November nutzen möchte, bringt den Personalausweis oder Aufenthaltstitel, die PIN bzw. den PIN-Brief und das Smartphone mit. Eine Anmeldung ist nicht erforderlich.

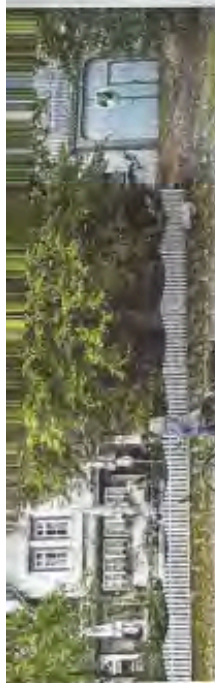
Finanzsenator Björn Fecker: „Die zunehmende Digitalisierung erleichtert das Leben, aber wir dürfen Menschen dabei nicht abhängen. Nicht allen erschließt sich auf Anhieb, wie sie die nötige Technik ins Laufen bringen und die Onlinedienste der Verwaltung nutzen. Umso wichtiger ist gut verständliche Unterstützung durch versierte Menschen. Mit unserem Angebot wollen wir Hürden abbauen und die Onlinedienste für alle leicht nutzbar machen. Die Initiatoren des Projektes handeln hier im besten Sinne von Bürgerservice. Mein besonderer Dank gilt den ehrenamtlich engagierten Digital-Guides und der Stadtbibliothek, die an zentraler Stelle ihre gut erreichbaren Räumlichkeiten für dieses Angebot zur Verfügung stellt und die digitale Medienkompetenz fördert.“

Carola Heilemann-Jeschke, Leiterin der Abteilung Zentrales IT-Management und Digitalisierung öffentlicher Dienste beim Senator für Finanzen: „Die Vertrautheit der Bürgerinnen und Bürger im Umgang mit der digitalen Identität ist eine wesentliche

Voraussetzung dafür, dass das Versprechen eines unkomplizierten und sicheren Identitätsnachweises im Alltag durch die EUDI-Wallet eingelöst werden kann. Dieses Vertrauen wollen wir mit unserer Aktion aufbauen und fördern. Ob und wie dieses Pilotprojekt in ein Regelangebot überführt wird, hängt auch von den Ergebnissen der begleitenden Evaluation ab, mit der Prof. Dr. Herbert Kubicek beauftragt ist, der das Projekt maßgeblich unterstützt und den Kontakt zur Stadtbibliothek vermittelt hat."

Dr. Stephan Klein, Geschäftsführer von Governikus und Vorstandsmitglied von eGovernment made in Bremen: „Wir möchten die Bürgerinnen und Bürger ermutigen, einen Schritt hin zur digitalen Teilhabe zu gehen. Genau hier setzt das Projekt Digital-Guides an: Es zeigt Menschen vor Ort, wie einfach und sicher die Online-Ausweisfunktion genutzt werden kann und wie sehr es den Alltag erleichtert, wenn Verwaltungsdienste jederzeit von zu Hause aus verfügbar sind. Als Entwickler der AusweisApp freuen wir uns sehr, einen Beitrag zur digitalen Aufklärung und Selbstbestimmung zu leisten. Das Projekt veranschaulicht, wie Bildungsarbeit und technische Innovation Seite an Seite agieren – und wie stark Bremen ist, wenn es um digitale Souveränität geht.“

Lucia Werder, Direktorin der Stadtbibliothek Bremen: „Ein sehr hilfreiches Angebot für alle Menschen in Bremen, um Hürden in der digitalen Welt abzubauen und damit digitale Teilhabe zu ermöglichen. Bibliotheken sind für dieses Angebot als niedrighschwellige Orte mit hoher Aufenthaltsqualität, an denen Menschen miteinander ins Gespräch kommen, bestens geeignet. Deshalb freuen wir uns sehr, diesem Angebot bei uns einen Raum eröffnen zu können.“



Im Kunstall (rechts) des „Kühllinien“ wird an den Tagen vor der Wiedereröffnung am Flohmarkt mit Erinnerungstafeln aus 30 Jahren „Kühllinie“ angeboten.

FOTO: CHRISTINA KLAUHAUS

Pop-up-Bürgerservice im alten Postamt 5

Neuer Standort geht im Januar in Betrieb – Digitallotsen sollen Akzeptanz der Online-Angebote steigern

VON JÜRGEN THEINER

Bremen. Der Senat arbeitet an weiteren Möglichkeiten, die Wartezeiten im Bürgeramt zu verkürzen. So soll im Januar im ehemaligen Postamt 5 unweit des Hauptbahnhofs ein „Pop-up-BSC“, also ein provisorisches, zeitlich befristetes Bürgerservicecenter, eröffnet werden. Das geht aus einem Zwischenbericht der Staatsratstagesgruppe „Verwaltungsmodernisierung und Digitalisierung“ hervor, mit dem sich an diesem Dienstag der Senat beschäftigen wird.

Die Vorbereitungen für das „Pop-up-BSC“ sind bereits angelaufen. Dort sollen zehn BSA-Mitarbeiter, die aus unterschiedlichen Gründen derzeit nicht im Fahrdienst eingesetzt werden können, vorübergehend das Bürgeramt unterstützen. Die federführende Innenbehörde spricht von einer „Win-win-Situation“ für den Bürgerservice und die BSA-Beschäftigten, die so eine neue Verwendung erhalten. „Das Beispiel zeigt, dass wir auch ungewöhnliche Wege gehen und kreativ sind, um die Situation im Bürgerservice zu optimieren“, findet der Sprecher der Innenbehörde, René Möller. Er geht davon aus, dass es „nach einer gewissen Anlaufphase zu einer spürbaren Entlastung des Termingeschäfts im Bürgeramt Bremen sowie damit einhergehend einer deutlichen Reduzierung der Terminwartezeiten kommen wird“.

Parallel will die Innenbehörde mit einer Informationskampagne für die Nutzung der bereits bestehenden digitalen Angebote der Behörde werben. Bisher ist die Nachfrage sehr gering. Hintergrund: Das Bürgeramt verarbeitet jährlich etwa 380.000 Bearbeitungsvorgänge. Darunter sind fast 150.000 Kfz-Zulassungen, etwa 66.000 Wohnungsmeldungen und rund 24.000 Ausstellungen von Führungszeugnissen. Diese drei Serviceleistungen können schon heute überwiegend digital in Anspruch genommen werden. Die elektronische Wohnsitzanmeldung (eWA)

steht Bremerninnen und Bremern seit September 2024 zur Verfügung, digitale Kfz-Zulassungsverfahren (Kfz) schon seit mehreren Jahren, die aktuelle Version „Kfz-Stufe 4“ seit Dezember 2024. Zudem können Führungszeugnisse als Dienstleistung des Bundes bereits seit August 2022 online beantragt werden.

Doch die tatsächliche digitale Nutzungsquote liegt nur zwischen 13 und 15 Prozent. Gelingt es, sie deutlich zu steigern, wäre der Anstieg in den „analogen“ Bürgerservicecentern an der Stresemannstraße, der Polizei-

sagt Kolkenberg.

Nach der Übernahme Anfang November würden zunächst Modernisierungsmaßnahmen anstehen. Ab der Eröffnung am 19. November soll dann eine Grünholz-Saisonkarte angeboten werden. „In Zukunft gibt es zu jeder Saison eine neue Spezialkarte neben dem Standardangebot“, so die Ankündigung. Von Beginn an soll es zudem mitwochen bis samstags einen Mittagsstisch mit zwei täglich wechselnden Gerichten geben. Angekündigt wird weiterhin ein „Winterdorf am Kühllinien“.

besonders gut besucht. Auf dem meistbesuchten Platz, dem Kühllinien, steht ein Kiosk, der zum Abschluss noch mal Grünholz geben. Auch alle gebuchten Veranstaltungen werden noch bis einschließlich 19. Oktober stattfinden.

Der „Kühllinien“ hat ab dem 19. November mitwochen bis sonntags von 12 Uhr bis 21 Uhr geöffnet. Weitere Informationen gibt es auf der Webseite.

straße und in der Gerhard-Rohls-Straße in Vegesack geringer. Man bekomme dort schneller einen Termin.

Von der Digitalisierungskampagne erhofft sich die Innenbehörde genau diesen Effekt. Plakate auf Stromkästen, an den Hochschulen sowie in Bädern und anderen öffentlichen Einrichtungen sollen auf die Online-Verfügbarkeit der Bürgerservice aufmerksam machen. Auch auf Social-Media-Kanälen sowie im Fahrgast-TV in den Bussen und Bahnen der BSAG soll die Werbetrommel gerührt werden. Die Werbemittel werden mit einem QR-Code versehen, der die Bürger unmittelbar zu den digitalen Dienstleistungen führt.

Im BSC-Standort Stresemannstraße will die Verwaltung versuchen, bisherige Nutzer der analogen Dienste direkt vor Ort anzusprechen. Noch in diesem Monat starten dort vier sogenannte Digitallotsen mit ihrer Mission. Wer mit dem digitalen Zugang zu den Serviceangeboten bisher fremde ist, soll von den Digitallotsen vor Ort auf dem eigenen Handy, dem eigenen Tablet oder Laptop gezeigt bekommen, wie der Personalausweis für Online-Dienste genutzt werden kann und wie beispielsweise eine Wohnungsummeldung auch online möglich ist. Unter der Bediennummer 115 werden Anrufer mit Terminwünschen künftig immer auch auf die Online-Dienstleistung und die Hilfe der Digitallotsen im Bürgeramt hingewiesen.



Das ehemalige Postamt 5 wird Standort eines provisorischen Bürgerservicecenters.

FOTO: FRANK THOMAS KOCH

