

Smart Country Convention, Oktober 2019

PERSPEKTIVEN: DIGITALISIERUNG IM ÖFFENTLICHEN SEKTOR

VIDEO TRANSCRIPT

Was sind die wichtigsten Herausforderungen der Digitalisierung?

Ingo Engelhardt (Bundesagentur für Arbeit):

Ich sehe die größte Herausforderung tatsächlich in dem Thema der Basistechnologien. Durchgängige einheitliche Authentifizierung, durchgängige einheitliche Architekturen. Weil nur so können wir es doch schaffen, dass wir wirklich diese Digitalisierungsprogrammierung in den Gemeinden auch mehr vergliedert werden können und dort einbinden können.

Boris von Chlebowski (Accenture):

Der öffentliche Sektor muss mit diesen Technologien und mit diesen Möglichkeiten letztlich genauso serviceorientiert werden wie Bürger das von sehr erfolgreichen Dienstleistern wie Amazon, Zalando oder Otto gewohnt sind.

Corinna Krezer (Accenture):

Das heißt von Prototypipiloten wegzukommen, zu Prozessen, die tatsächlich digital funktionieren und die ein entsprechendes Bürgererlebnis darstellen.

Guido Kahlen (Stadt Köln):

Was wir noch brauchen ist eine neue Fehlerkultur. Wir haben alle gelernt: ein Fehler und alles was du vorher gemacht hast ist weg. Wir müssen lernen wie das junge Schülerinnen und Schüler in der Schule auch machen, wenn sie das erste Mal coden und codieren. Da ist es überhaupt kein Thema, das man da Fehler macht. Diese Selbstverständlichkeit, die Gelassenheit sollten wir auch für uns neu gewinnen.

Wie kann der öffentliche Sektor den Bürger in den Mittelpunkt stellen?

Boris von Chlebowski (Accenture):

Das ist nicht nur eine Technologiefrage. Das ist eine Haltungsfrage. Da kann Technologie dabei helfen.

Aber es müssen Serviceleistungen angeboten werden, die individuell auf Menschen zugeschnitten sind und lebenslagenorientiert sind.

Corinna Krezer (Accenture):

Ich denke entscheiden ist dabei, das wir jetzt nicht anfangen die Prozesse wie sie heute sind einfach zu elektrifizieren d.h. Zu überlegen wie ich die Formulare jetzt auf den Formularserver bekomme. Sondern tatsächlich neu zu denken wie ein Service für den Bürger aussehen kann. Wenn ich über die Lebenslagen eines Bürgers nachdenke und mich wirklich in den Bürger hineinversetze.

Wie kann die öffentliche Verwaltung ihre Arbeit durch Partnerschaften und Vernetzungen verbessern?

Ingo Engelhardt (Bundesagentur für Arbeit):

Wir brauchen Partner. Wir brauchen sowohl Technologiepartner auf der einen Seite, gerade im Kontext Architektur, Datenerhaltung, Datenaustauschplattform. Wir brauchen aber auch Partner im Sinne von Prozessen, im Sinne vom agilen Arbeiten: Wie mach ich das eigentlich? Wie nehme ich den Kunden mit? Wie greife ich seine Intention auf?

Corinna Krezer (Accenture):

Auch die privatwirtschaftlichen Unternehmen machen Transformationen nicht alleine. Sie suchen sich auch entsprechenden Partner. Ich denke, dass ist ein Ansatz, der die öffentliche Verwaltung gleichermaßen gilt.

Guido Kahlen (Stadt Köln):

Zusammen sind wir wesentlich besser und dann gilt in der Tat der vielfach zitierte Spruch: einfach machen!