

Zusammenfassung "DeinLübeck Digital" World Café

„Bürgerservice modern“ – Wartest Du noch im Amt oder online beantragt und schon frei? Wie stellst Du Dir die digitale Stadtverwaltung vor?



Zukunftswerkstatt am 01. Februar 2019

Das Thema wurde in drei Runden à 20 Minuten als World Café diskutiert. Der Fokus lag dabei auf dem Erstellen einer Wunschliste, die in der letzten Runde auf "was soll beibehalten werden"/"was sind mögliche Risiken" erweitert wurde.

Die Beiträge der Teilnehmer/innen waren vielfältig, lassen sich in sechs Bereiche kategorisieren.

Die meisten Begriffe lassen sich unter **"Reduktion von Wartezeiten"** zusammenfassen, bestehend aus den Unterpunkten "Umgang mit Dokumenten", "Legitimation", "Umgehen von vor-Ort-Terminen", "Once-Only-Prinzip/Termine unnötig machen", "Prozesse vereinfachen/Fehler reduzieren", "vor-Ort-Termine effizienter gestalten", "schnellere Abholung" sowie "schnellere Abwicklung" vereinfachen. Kurz gesagt, meist hat man mit der öffentlichen Verwaltung in Situationen zu tun, in denen man eigentlich etwas anderes machen möchte/muss (das Auto ist da, das Kind geboren, man möchte sich die Stadt ansehen, den Umzug zu Ende bringen, mit dem Studium starten). Entsprechend war die Reduktion der Wartezeiten ein starker Fokus. Tabelle 1 zeigt die Zuordnung der Punkte zu den entsprechenden Unterkategorien bei Wartezeiten reduzieren.

Weitere Themen waren **"Sicherheit/Transparenz"**, **"Zugänglichkeit erweitern/erhalten"**, den **"persönlichen Bezug zur Stadt zu erhalten"**, die **"Förderung der Mitarbeiter/innen der Stadt"**, sowie **"gesetzlichen Rahmenbedingungen vereinfachen"**. Tabelle 2 zeigt die Zuordnung der Punkte zu diesen Themen. Bei den weiteren Themen ist unter anderem interessant, dass der Bezug zur Stadt erhalten bleiben soll. Wenn alles unproblematisch digital gelöst werden kann, könnte der Umzug/Kontakt mit der Stadt auf ein "Nutzungsbedingungen akzeptieren klicken" hinauslaufen. Die Teilnehmer/innen sahen unter anderem auch, dass sie selbst irgendwann von der Technik "abgehängt" werden könnten, wenn sie älter werden. Entsprechend sollten Angebote prinzipiell sowohl analog (Ansprechpartner) als auch digital (v.a. online) angeboten werden. Auch das mögliche Missbrauchspotential, sowohl was eigene Daten/die eigene Identität betrifft, als auch die Ausnutzung Schutzbefohlener war ein Thema. Bei allem Wunsch nach Vereinfachung und schnelleren Prozessen darf die Sicherheit und Transparenz nicht zu kurz kommen.

Wartezeiten reduzieren

Dokumente	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumente und Photos digital einreichen
Legitimation	<ul style="list-style-type: none"> • Legitimation online • Benutzerkonto • Nutzung des digitalen Personalausweises • Biometrische Legitimation • digitale Unterschrift (PDF)
vor-Ort-Termine umgehen	<ul style="list-style-type: none"> • Beratung digital? First Level Support (z. B. Livechat, chatbot) 24/7 • Geschäfte von zu Hause
Once-Only / Termine unnötig machen	<ul style="list-style-type: none"> • synchronisiert (Umzug: Info's über Bürger in nächste Stadt automatisch) mit allen (Schule, Amazon, soziale Netzwerke?) anderen Portalen • Automatisieren (Reisepass kommt automatisch, kurz vor Ablauf) • Anträge miteinander verknüpfen • Behörden miteinander vernetzen (keine doppelte Aktenführung an verschiedenen Stellen) • Bafög digital ausfüllen und verschiedene Dokumente von mehreren Personen zu einem Antrag zulassen
Prozesse vereinfachen/ Fehler reduzieren	<ul style="list-style-type: none"> • Checkliste Hauskauf/Szenarien (verbunden mit Links/Online Bearbeitung/Dokumente zusammenfassen) • Direktes Feedback -> "Idiotensicher" / Verständlichkeit
vor-Ort-Termine	<ul style="list-style-type: none"> • Terminbestätigung per eMail, etc. • flexiblere Zeitplanung bei der Terminvereinbarung (3 Personen in Familie mit gleichen Problem auf einmal) • Sofort-Service: Gerät: Vorne Daten rein, hinten Perso raus

Wartezeiten reduzieren (Fortsetzung)**Abholung**

- positiv: Karte zahlen und Co.
- 24 Stunden Abholung von Dokumenten
- "Eilkasse" wenn vorher digital

Abwicklung

- Wege verkürzen
- Durchlaufzeit verkürzen (KFZ, Unterlagen digital einreichen)
- Bearbeitungszeit < 3 Tage

Weitere Themen**Sicherheit und Transparenz**

- Sicherheit -> Identitätsdiebstahl / "Oma abmelden" (für bettlägerige Personen Entscheidungen treffen)
- Transparenz (wo sind meine Daten)
- Rechtmanagement
- Ausfallsicherheit
- Schutz vor Hacking, "Pranks"

Zugänglichkeit erweitern/erhalten

- Zweigleisig analog (sterben alle?) — digital
- Accessibility? Sprache? Behördensprache?
- Generationen verlernen Umgang mit der Zeit, weil immer etwas Neues kommt

persönliche Beziehung zur Stadt erhalten

- persönliche? => Berater? online unpersönlich, bezüglich Stadt

Mitarbeiter/innen fördern

- Digitales Raumkonzept für die Mitarbeiter/innen (gute Büroräume)
- Mitarbeiterschutz erhöhen

Rahmenbedingungen

- Gesetze auf digital
- von anderen Städten lernen
- von Finanzamt lernen

Copyright 2019 CC-BY-NC
 JOINT INNOVATION LAB
 Maria-Goeppert-Str. 17
 23562 Lübeck
www.jil.sh • info@jil.sh

Das JIL ist eine Kooperation zwischen Verwaltung, Wissenschaft und Wirtschaft, um die öffentliche Verwaltung bei der Digitalisierung zu unterstützen. Wir arbeiten dabei menschenzentriert und eng mit Beteiligten aus der Praxis zusammen.



Dr. Daniel Wessel
 wissenschaftlicher Mitarbeiter
daniel.wessel@jil.sh