

Über kurz oder Lang

– Für ein digitales Deutschland –

Eine Kolumne von **Christina Lang****Lasst die Daten sprechen!**

Daten als Informationsquelle und Ressource gewinnen seit Jahren kontinuierlich an Bedeutung – auch in Politik und Verwaltung. Datenräume werden geschaffen, Datenlabore aufgebaut und Chief Data Scientists eingestellt. Den nächsten Digital-Gipfel stellt die Bundesregierung unter das Motto der Datenökonomie. Wie aber sieht datengetriebenes, evidenzbasiertes Handeln in der Verwaltungspraxis aus? Wie können wir uns Daten für Verwaltungsdigitalisierung zunutze machen?

Beim DigitalService ist eine Arbeit ohne Daten undenkbar. Sie sind die Basis für eines unserer wichtigsten Prinzipien: Nutzerzentrierung. Wir generieren und verbinden qualitative und quantitative Daten miteinander, um Erkenntnisse zu gewinnen, Prioritäten zu setzen und eine Zentrierung auf die Nutzerbedürfnisse nachhaltig zu fördern und zu stärken. Kurzum, Daten helfen uns dabei, eines unserer zentralen Ziele zu erreichen: Dass unsere Lösungen besser für alle funktionieren.

Doch wo kommen die Daten her? Zunächst arbeiten wir mit quantitativen Daten, also Studien, (internen) Statistiken und greifen auf Sekundärforschung zurück. Das reicht jedoch häufig nicht, um ganz konkrete Herausforderungen ausreichend granular zu verstehen. Insbesondere wenn es sich um eine eher kleine, klar definierte Zielgruppe mit ganzspezifischen Eigenschaften handelt – unser Steuerlotse für Rente und Pension ist so ein Beispiel. Um zu verstehen, wie digitale Lösungen für unsere Zielgruppen



Christina Lang ist Chief Executive Officer (CEO) des DigitalService.

Foto: BS/DigitalService

aussehen müssen, brauchen wir zusätzlich noch eigene Datengrundlagen und den fortlaufenden Dialog mit den späteren Nutzenden. Das hilft, um einem häufigen, wenn auch sehr menschlichen Schwachpunkt vieler Ideen entgegenzuwirken: von sich selbst auszugehen.

Stattdessen helfen fundierte User-Research-Methoden dabei, von einer Vielzahl unterschiedlicher Nutzer/-innen zu lernen, Daten zu sammeln und darüber Lösungsansätze zu generieren. Zudem lassen sich diese Lösungen Schritt für Schritt entlang der gewonnenen Datenpunkte weiterentwickeln und optimieren.

Wir nutzen hierfür die unterschiedlichsten Methoden. Von Usability-Tests, in denen die teilnehmenden Bürgerinnen und Bürger Aufgaben erhalten, die sie beispielsweise an einem einfachen Software-Prototypen durchführen und dabei beobachtet werden, über Pop-up-Research, bei der auf der Straße in kurzer Zeit schnelles Feedback von

möglichst vielen Personen eingesammelt wird, bis hin zu Interviews, um im direkten Gespräch mit Nutzenden Informationen zu sammeln.

Manchmal reicht selbst all das nicht aus. In unserem gemeinsamen Projekt mit dem Bundesministerium der Justiz und dem Bundesamt für Justiz zur Entwicklung eines neuen Rechtsinformationssystems, kurz NeuRIS, werden die Nutzenden in ihrem gewohnten Umfeld – an ihren Arbeitsplätzen am Bundesgerichtshof und Bundesverfassungsgericht in Karlsruhe – begleitet. Beim sogenannten “Shadowing” werden alle Prozessaspekte sichtbar – und nicht nur jene, an die sich Interviewpartnerinnen und -partner in Gesprächen erinnern und die sie für erwähnenswert halten. Ergänzend sammeln wir qualitative Daten zum Nutzungsverhalten über einen längeren Zeitraum mithilfe eigens entwickelter Tagebücher, in denen die Nutzenden ihre Beobachtungen, Erfahrungen sowie weitere Daten strukturiert festhalten.

Bei jedem Projekt schauen wir aufs Neue, welche Methoden sich eignen und wie wir diese miteinander kombinieren können, um die notwendigen Daten für unsere Arbeit zu erhalten. Sie bilden die Evaluations- und Entscheidungsgrundlage für das weitere Vorgehen, Iterationen während des Projekts und sind ausschlaggebend für den Erfolg der digitalen Lösungen, die wir entwickeln. Denn: Ohne Daten keine Nutzerzentrierung und ohne Nutzerzentrierung keine erfolgreiche Verwaltungsdigitalisierung!



Zukunft – Stadt und Region WEBINAR.

Nachverdichtungspotenziale aufdecken mit KI gestützten Planungswerkzeugen

Mittwoch, 23. November 2022, 14:00 – 15:30 Uhr



Matthias Zühlke

Gründer und CEO, syte GmbH



Grafik: © VectorMine, stockadobe.com

DIGITALER  STAAT
ONLINE

PARTNER
WEBINAR
www.digitaler-staat.online



Jetzt kostenfrei anmelden!

24. Oktober 2022: Eine souveräne Cloud-Plattform für die Verwaltung

11:00 Uhr: **Sichere Infrastrukturen für ein offenes Datenökosystem**

Der Bedarf an Cloud-Technologien – vor allem in der deutschen Verwaltung – wächst immer mehr. SAP und Arvato Systems bauen nun eine Cloud-Infrastruktur für Behörden auf. Die Prozesse sollen vollends in Deutschland abgewickelt werden. Zu diesem Zweck hat die SAP die Firma Delos Cloud GmbH gegründet. SAP zufolge sollen die bestehenden Erfahrungen von Hyperscalern genutzt werden. Die Delos Cloud GmbH wird aber unabhängig arbeiten.

Moderation: **Uwe Proll**, Chefredakteur und Herausgeber, Behörden Spiegel

Georges Welz, Senior Vice President, Head of Sovereign Cloud Germany Program Senior Vice President, Head of Sovereign Cloud Germany Program / CEO, SAP / Delos Cloud GmbH

Nikolaus Hagl, Senior Vice President Sales Public & Energy, SAP

Weitere Veranstaltungen

25.10.2022	10:00–12:00 Uhr	Thementag „heißer Herbst“
26.10.2022	09:30–13:30 Uhr	Thementag: Ab in die Cloud! – souverän, multi und sicher
27.10.2022	10:30–12:00 Uhr	Fachverfahren „Cloud Like“ im eigenen Rechenzentrum
28.10.2022	10:30–12:00 Uhr	Interview mit Jochen Kopelke, Bundesvorsitzender der Gewerkschaft der Polizei
04.11.2022	10:30–12:00 Uhr	DSGVO, Schrems, Cloud Act und Co. – Worauf Behörden bauen können
07.11.2022	14:00–15:30 Uhr	IT-Sicherheit in der ö. V. – Was muss ich wissen? Was muss ich tun?
10.11.2022	10:30–12:00 Uhr	Anwendungsfälle für KI-getriebene Lösungen im Compliance-/DSGVO-Umfeld
11.11.2022	10:30–12:00 Uhr	Ganzheitliche Digitalisierung – Mitarbeitende in der Fläche integrieren
16.11.2022	09:30–13:30 Uhr	Thementag: Modern Workplace – Mobiler und digitaler Arbeitsplatz

 www.facebook.com/digitalerstaat

 [twitter #digistaat](https://twitter.com/digistaat)

 www.instagram.com/digitaler_staat

Impressum

Herausgeber und Chefredakteur von “Behörden Spiegel Newsletter Digitaler Staat und Cyber Security” und verantwortlich i.S.d.P: Uwe Proll.

Redaktionelle Leitung: Guido Gehrt, Matthias Lorenz. Redaktion: Jonas Brandstetter, Marco Feldmann, Dorothee Frank, Jörn Fieseler, Benjamin Hilbricht, Malin Jacobson, Bennet Klawon, Dr. Eva-Charlotte Proll, Sven Rudolf, Paul Schubert, Marlies Voßebreckner. Online-Redaktion: Ann Kathrin Herweg, Tanja Klement, Tim Rothhaus. Redaktionsassistent: Kerstin Bauer, Kirsten Klenner.

ProPressVerlags-gesellschaft mbH, Friedrich-Ebert-Allee 57, 53113 Bonn, Telefon: 0049-228-970970, Telefax: 0049-228-97097-75, E-Mail: redaktion@behoerdenspiegel.de; www.behoerdenspiegel.de. Registergericht: AG Bonn HRB 3815. UST-Ident.-Nr. :DE 122275444 - Geschäftsführerin: Helga Woll.

Vorsitz Herausgeber- und Programmbeirat: Dr. August Hanning, Staatssekretär a.D.; Reimar Scherz, BrigGen. a.D. Der Verlag hält auch die Nutzungsrechte für die Inhalte von “Behörden Spiegel Newsletter Digitaler Staat”. Die Rechte an Marken und Warenzeichen liegen bei den genannten Herstellern. Bei direkten oder indirekten Verweisen auf fremde Internetseiten (“Links”), die außerhalb des Verantwortungsbereiches des Herausgebers liegen, kann keine Haftung für die Richtigkeit oder Gesetzmäßigkeit der dort publizierten Inhalte gegeben werden.