

Über kurz oder Lang

Servicestandard 2.0: bitte verständlich, praktisch und wirksam

Eine Kolumne von **Christina Lang**

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

Foto: BS/DigitalService

Vor einem Jahr habe ich Sie an dieser Stelle gefragt: „Kennen Sie den Servicestandard?“ Mit der These, dass der Leitfaden, dessen Ziel es ist, Qualität und Transparenz der digitalen Dienstleistungen des Bundes für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Behörden zu verbessern, noch weitgehend unbekannt ist. Das haben die Rückmeldungen auf die damalige Kolumne bestätigt. Wenige kannten den Standard, praktisch niemand wandte ihn aktiv an.

Damals habe ich aber auch gesagt: Der Servicestandard ist eine gute Vorarbeit mit sinnvollen Kriterien, er hat eine neue Chance verdient. Deshalb freut es mich, dass der DigitalService gemeinsam mit dem Bundesministerium des Innern und für Heimat (BMI) nun am Servicestandard 2.0 arbeitet!

Gute digitale Entwicklungspraxis

Kurz zur Einordnung: Der Servicestandard wurde 2020 als Leitfaden für die OZG-Umsetzung entwickelt. Er umfasst sechs

Kategorien: konsequente Nutzerzentrierung, iteratives Vorgehen, interdisziplinäre Zusammenarbeit, offenes Arbeiten, robuster technischer Betrieb und effektives Wirkungscontrolling. Darunter sind 19 konkrete Prinzipien subsumiert. Insgesamt definiert der Servicestandard eine gute digitale Entwicklungspraxis.

Potenzial soll stärker genutzt werden

Nun möchte das BMI das Potenzial des Standards stärker nutzen. Gemeinsam entwickeln wir den Servicestandard inhaltlich weiter. Ziel ist es, den Standard anschlussfähig an das European Interoperability Framework (EIF) zu machen.

Mit dem EIF verfolgt die Europäische Union das Ziel, die Zusammenarbeit und den Datenaustausch zwischen öffentlichen Verwaltungen innerhalb der EU zu verbessern. Aber auch für Digitalprojekte innerhalb der deutschen Verwaltung soll die Über-

arbeitung ganz konkrete Vorteile bringen: Durch die inhaltliche Ausarbeitung kann anhand des Servicestandards in Zukunft überprüft werden, ob ein Projekt gut digitalisiert ist. Die Prinzipien des Standards sorgen somit für eine Messbarkeit und Verbindlichkeit und geben Orientierung auf dem Weg zu einem guten staatlichen Onlinedienst.

Muss praktisches Werkzeug sein

Wichtig ist, dass der Servicestandard vor allem für die Projektbeteiligten in der öffentlichen

Verwaltung zu einem praktischen Werkzeug wird. Denn Projektverantwortliche sollen damit Digitalprojekte souveräner leiten können und eine höhere Qualität für die Nutzerinnen und Nutzer von Onlinediensten sichern.

Und nur wenn der Standard durch die Auftraggeber aus der Verwaltung verstanden und eingefordert wird, werden auch Dienstleisterinnen und Umsetzungspartner beginnen, den Servicestandard zu befolgen.

Bekanntheit muss erhöht werden

Da gibt es das eingangs erwähnte Problem: Projektverantwortlichen der Verwaltung ist der Servicestandard noch weitgehend unbekannt. Deshalb müssen wir ihn den Beschäftigten näherbringen. Das kann durch Schulungen, Workshops oder auch das Teilen von Erfolgsgeschichten und An-

wendungsbeispielen passieren. Ziel muss es jedenfalls sein, dass die Personen dazu befähigt werden, mit dem Servicestandard wirklich zu arbeiten. Dann können sie eine gute Umsetzung entlang der Prinzipien steuern und überprüfen.

Neben Kriterien für die Dienstleistersteuerung ist ein Commitment der Verwaltung zum Servicestandard übrigens auch eine Selbstverpflichtung: Aspekte wie iteratives Vorgehen und interdisziplinäre Zusammenarbeit etwa halten die Behörden dazu an, selbst anders an die Projektumsetzung heranzugehen, selbst die Digitalisierung mitzugestalten.

Wenn wir es schaffen, dass der Servicestandard 2.0 nicht nur inhaltlich gut ist, sondern auch bei unserer Zielgruppe bekannt und geschätzt wird, dann können wir gute staatliche Onlinedienste erwarten. Und dann steht auch einer Verbindlichkeit des Standards meiner Meinung nach nichts mehr im Weg.

KI-Starter Kit

Einfacher Einstieg in Künstliche Intelligenz

(BS/Dr. Markus König*) Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz kann für Behörden ein entscheidender Faktor für mehr Effizienz und nutzerzentrierte Verwaltungsarbeit sein. Wie können Behörden den Einstieg in die Welt der KI schaffen? Materna und Infora bieten mit dem „Starter Kit KI“ eine maßgeschneiderte Vorgehensweise für den einfachen Einstieg in die KI-Implementierung.

Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz hat das Potenzial, die Arbeitsweise in Behörden grundlegend zu verändern. KI kann repetitive Aufgaben automatisieren, große Datenmengen analysieren und so fundierte Entscheidungsprozesse unterstützen. Beispielsweise können Bürgeranfragen mithilfe von KI-basierten Lösungen schneller und effizienter bearbeitet werden, was zu einer erheblichen Entlastung der Mitarbeiter führt. Ebenso kann KI helfen, komplexe Daten zu verarbeiten und in Echtzeit relevante Informationen für Entscheidungsprozesse bereitzustellen. Insgesamt trägt der Einsatz von KI in der Verwaltung dazu bei, die Servicequalität zu steigern, die Bearbeitungszeiten zu verkürzen und die Effizienz der Prozesse erheblich zu erhöhen.

Individueller Weg zum KI-Einsatz

Der Weg zum KI-Einsatz ist so individuell wie die eigene Organisation. Dabei muss die Vertrauenswürdigkeit der KI vom ersten Tag an sorgfältig berücksichtigt werden. Dies betrifft sowohl organisatorische als auch technologische Maßnahmen. Um das Risiko von Halluzinationen – also falschen oder ungenauen Ergebnissen – zu minimieren, sollten beispielsweise Antworten der KI ausschließlich aus vertrauenswürdigen und festgelegten Datenquellen stammen. Ein sorgfältig geplanter und umgesetzter KI-Einsatz ist daher entscheidend, um die Zuverlässigkeit und Integrität der Ergebnisse sicherzustellen.

Das Starter Kit KI von Materna und Infora ist speziell darauf ausgelegt, Behörden den Einstieg in

die Welt der Künstlichen Intelligenz zu erleichtern. Das Angebot umfasst einen zweitägigen partizipativen Workshop und bietet eine praxisnahe Einführung in die Grundlagen und Anwendungsfelder von KI. Die Teilnehmenden werden durch ein erfahrenes Team von Materna-Experten an die Thematik herangeführt. Sie lernen nicht nur die theoretischen Grundlagen kennen, sondern erarbeiten auch konkrete Anwendungsfälle (Use Cases) für ihre eigene Behörde. Diese praxisorientierte Vorgehensweise stellt sicher, dass die Teilnehmenden ein klares Verständnis für die Potenziale von KI entwickeln und konkrete Schritte zur Umsetzung in ihrer eigenen Organisation planen können.

Klarheit, Einfachheit, Flexibilität

Das Starter Kit KI zeichnet sich durch Klarheit, Einfachheit und Flexibilität aus. Es vermittelt den Teilnehmenden ein eindeutiges Verständnis davon, was KI leisten und wie sie in den Arbeitsalltag integriert werden kann. Anhand von funktionsfertigen Assistenten und Beispielen aus dem Behördenalltag wird gezeigt, wie KI praktisch eingesetzt werden kann. Zudem erfahren die Teilnehmenden, wie sie eine flexible und zukunftssichere Basis für künftige KI-Projekte schaffen können – und das alles unter Berücksichtigung höchster Sicherheitsstandards.

Infos zum Starter Kit KI unter: www.materna.de/ps

*Dr. Markus König ist Partner bei der Unternehmensberatung Infora GmbH.



„Konsequente Digitalisierung ist im Public Sector ein Muss. Mit DATEV können wir alles rechtssicher umsetzen.“

Digitale Prozesse zu initiieren und auszubauen, ist eine der großen Herausforderungen im Public Sector – die leistungsstarke und rechtssichere Software von DATEV für Finanzwesen, Personalwesen und Verwaltungsprozesse unterstützt Sie zuverlässig bei Ihren Vorhaben. Das macht DATEV und die steuerlichen Berater zu den idealen Partnern an Ihrer Seite.



Mehr Informationen unter go.datev.de/public-sector

