

Über kurz oder Lang

– Für ein digitales Deutschland –

Eine Kolumne von **Christina Lang****Bürgerzentrierung? Bürgerzentrierung!**

Alle sprechen davon: Nutzer- oder besser gesagt Bürgerzentrierung. Ohne Bürgerzentrierung keine moderne, digitale Verwaltung. Und ohne eine digitale Verwaltung kein modernes, digitales Deutschland. Nicht zuletzt der neue Koalitionsvertrag fordert dies deutlich.

Doch was steckt hinter dem Schlagwort, das seit Jahren schon in Papieren, auf Panels und in Workshops gefordert wird? Der Diskurs findet häufig auf einem so abstrakten Niveau statt, dass es uns allen leichtfällt, den Forderungen folgenlos zuzustimmen. Was es deshalb nicht braucht: noch mehr Theorie und Konzeptpapiere. Was wir stattdessen benötigen? Mut zur Veränderung, Konsequenz und die Erlaubnis für ein ganz anderes – agiles – methodisches Vorgehen in der Praxis. Wir müssen von Beginn an und kontinuierlich neben den Fachverantwortlichen aus der Verwaltung auch die Nutzer/-innen – sprich unsere Bürger/-innen – aktiv in den Entwicklungsprozess digitaler Anwendungen einbinden. Wir müssen akzeptieren, dass sich Lösungen nicht am Reißbrett oder in Gremien definieren lassen. Wir müssen uns erlauben, zunächst Problemräume zu durchdringen und dann gemeinsam mit den relevanten Beteiligten Schritt für Schritt nach der bestmöglichen Lösung suchen. Und wir müssen dabei bewusst offen bleiben für die Erkenntnisse, die wir erst im Umsetzungsprozess sammeln werden. Dazu hilft es, so früh wie möglich mit einer ersten lauffähigen Version an die



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

Foto: BS/DigitalService

Nutzergruppe heranzugehen, Feedback einzuarbeiten und das Produkt in kurzen Zyklen immer besser zu machen. Kurzum: Wir müssen digitale Anwendungen unseres Staates nach modernen, agilen und bürgerzentrierten Methoden entwickeln.

Denn Bürgerzentrierung heißt nicht nur, Bürger/-innen als Zielgruppe oder Kund(inn)en zu verstehen, wenn sie sich ummelden oder eine Steuererklärung abgeben. Konsequente Bürgerzentrierung geht weit darüber hinaus: Die Bürger/-innen und deren Bedürfnisse müssen im Zentrum staatlichen Handelns stehen – allen voran bei der Digitalisierung. Der Fokus bürgerzentrierten Arbeitens liegt darauf, für die Gesellschaft messbar Mehrwert zu schaffen und konkrete Probleme zu lösen – einfach zugänglich, digital, schnell und gemeinsam mit den Betroffenen. Bei der Realisierung von staatlichen Vorhaben bedeutet Bürgerzentrierung daher eine radi-

kale Abkehr vom traditionellen Projektmanagement, wie es in der Verwaltung seit Jahrzehnten in Digitalprojekten angewandt wird. Mit Lasten- und Pflichtenheften und oft jahrelangem Vorlauf zwischen Fach-, IT- und Beschaffungsabteilungen.

Der DigitalService wurde als zentrale Digitalisierungseinheit im Oktober 2020 aus der Wiege gehoben – der Bund kaufte kurzerhand ein Start Up auf, statt eine E-Government-Agentur neu aufzubauen. Als Inhouse-Software-Entwicklungseinheit kämpfen wir seitdem hart für die notwendigen Freiheiten und den Rahmen für ernsthaft agiles, bürgerzentriertes Vorgehen. In der Zwischenzeit konnten wir gemeinsam mit verschiedenen Projektpartner(inne)n zeigen, dass Digitalisierung der Verwaltung mit Bürgerzentrierung gelingen kann. Ergebnisorientiert und datenbasiert. Dabei haben wir unheimlich viel ausprobiert und gelernt, haben Fehler gemacht und Herausforderungen identifiziert. Eines ist klar – skalieren können wir Bürgerzentrierung nicht alleine. Auch wir sind nur Teil eines komplexen Ökosystems, das endlich dafür sorgen muss, dass die deutsche Verwaltung den Sprung ins digitale Zeitalter schafft und dort nicht weiter an Anschluss verliert. Ich freue mich, Sie hier an dieser Stelle ab sofort monatlich an diesem Unterfangen teilhaben zu lassen. Mit allem, was dazugehört: Erfolgen, Scheitern und Lernerfahrungen. Lassen Sie uns den Weg gemeinsam gehen. Für ein digitales Deutschland.

e DESIGNER
powered by innobis

WEBINAR

Online-Anträge einfach selbst gestalten!

TERMINE:

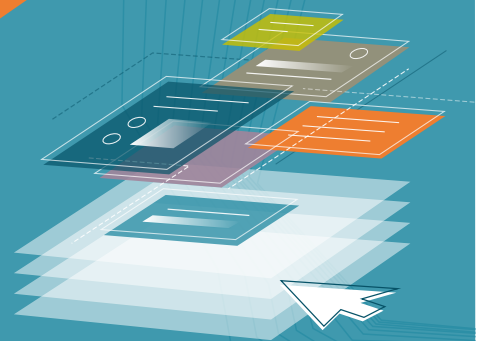
Donnerstag, 09.06.2022, 14:00

Dienstag, 21.06.2022, 14:00

Donnerstag, 30.06.2022, 14:00

Anmeldung →

- digitale Antragsverfahren umsetzen
- ohne spezifisches IT-Know-how
- standardisierte Bausteine
- vorgefertigte Templates
- hocheffizientes Rollenkonzept



www.innobis.de

DIGITALER  STAAT
ONLINE

PARTNER
WEBINAR.
www.digitaler-staat.online



Jetzt kostenfrei anmelden!

3. Juni 2022: 2 Jahre NEUSTAAT – Bilanz und Erwartungen

10:00 Uhr: **Diskussionsrunde**

Die Krisen der letzten Jahre rütteln an den Grundfesten unseres Gesellschafts- und Wirtschaftssystems. Die Lösung der Stunde sind keine Milliardeninvestitionen, sondern Innovationen und Reformen. Mit dem Projekt NEUSTAAT wurden bereits vor zwei Jahren konkrete Vorschläge dafür gemacht, wie Deutschland fit ins Jahrzehnt gehen kann. Vieles davon wurde bereits angepackt und umgesetzt: das Fondsstandortgesetz, die Registermodernisierung oder die GWB-Novelle. Andere Ideen wurden von der Ampel im Koalitionsvertrag aufgenommen. Wo stehen wir und was gilt es jetzt anzupacken und wie? Darüber wollen wir mit Ihnen sprechen.

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

Nadine Schön, Mitglied des Deutschen Bundestages, Leiterin der Projektgruppe Innovation, CDU/CSU


Thomas Heilmann Mitglied des Deutschen Bundestages, CDU/CSU

Ammar Alkassar, Bevollmächtigter des Saarlandes für Innovation und Strategie/CIO

Weitere Veranstaltungen

09.06.2022	10:30–12:00 Uhr	Mobiles Arbeiten in öffentlichen Verwaltungen – aber bitte DSGVO-konform
22.06.2022	10:30–12:00 Uhr	Spot On IT-Security: Social Media & Desinformation
24.06.2022	10:30–12:00 Uhr	Disaster-Recovery: nach Ransomware-Angriff in Minuten wieder handlungsfähig
24.06.2022	13:00–14:00 Uhr	Interview mit Ulrich Mäurer
07.07.2022	10:30–12:00 Uhr	Sicher und einfach mit Bürgern digital kommunizieren
06.09.2022	10:30–12:00 Uhr	Spot On IT-Security: IT-Sicherheit beim automatisierten Fahren

 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 Informationstechnologie" und verantwortlich i.S.d.P.: Uwe Proll.

Redaktionelle Leitung: Guido Gehrt, Matthias Lorenz. Redaktion: Marco Feldmann, Dorothee Frank, Jörn Fieseler, Benjamin Hilbricht, Malin Jacobson, Bennet Klawn, Lora Köstler-Messaoudi, Gerd Lehmann, Dr. Gerd Portugall, Dr. Eva-Charlotte Proll, Paul Schubert. Online-Redaktion: Ann Kathrin Herweg, Tanja Klement, Tim Rotthaus. Redaktionsassistentin: Kerstin Bauer, Kirsten Klenner.

ProPressVerlagsgesellschaft 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.