



INNOVATIONSLABORE IN DIE VERWALTUNG!

Das GovLab der Bezirksregierung Arnsberg



Hans-Josef Vogel

Martinsmahl Industrie- und Handelsclub, Meschede, 16.11.2018

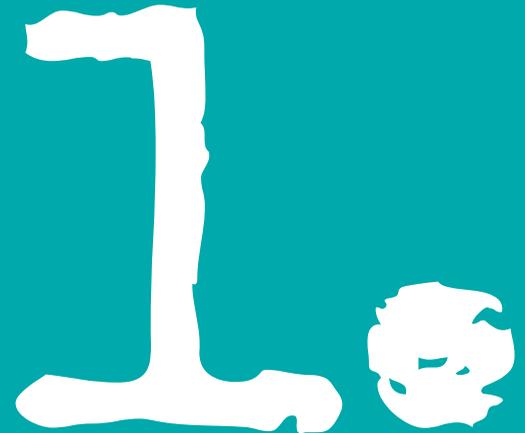


ÜBERSICHT:

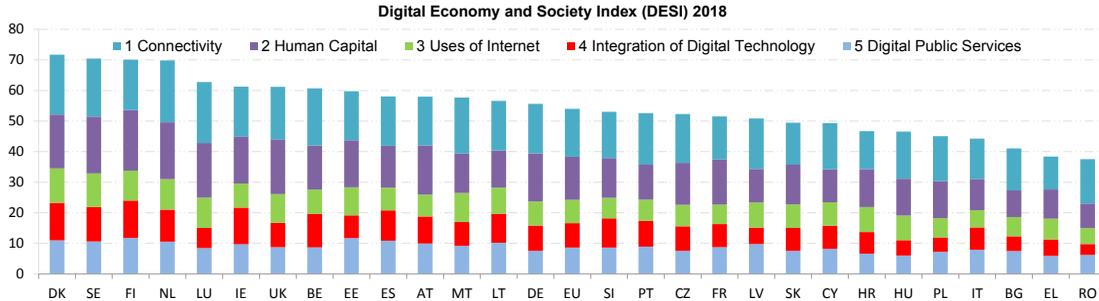
- 1. VERWALTUNGSDIGITALISIERUNG
IN DE – SCHLAGLICHTER**
- 2. WIE KOMMT DAS NEUE IN DIE
VERWALTUNG?**
- 3. FREIRÄUME FÜR NEUES SCHAFFEN –
INNOVATIONSLABORE IN DIE VERWALTUNG –
GOVLAB ARNSBERG**



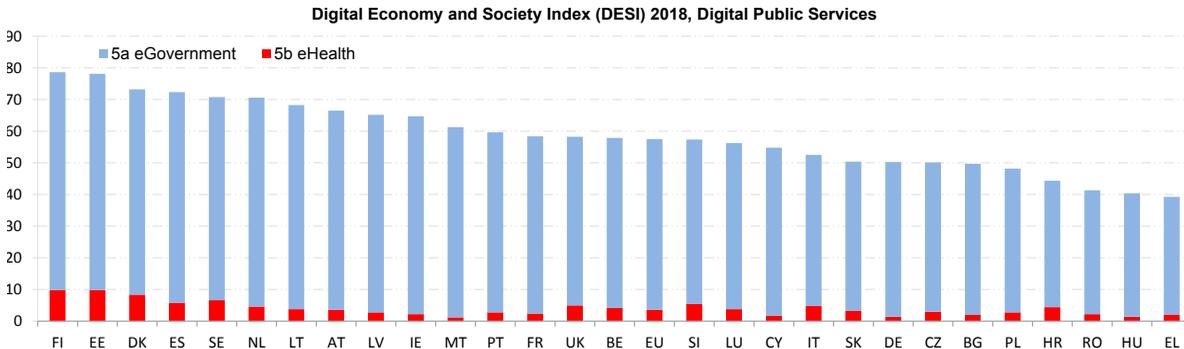
VERWALTUNGSDIGITALISIERUNG IN DE – SCHLAGLICHTER



1.1 Europäische Sicht: DESI 2018 (I)



↑ Platz 14 von 29



↑ Platz 22 von 29

1.1 Europäische Sicht: DESI 2018 (II)



5 Digitale öffentliche Dienste	Deutschland		Gruppe	EU
	Rang	Wert	Wert	Wert
DESI 2018	21	50,2	58,5	57,5
DESI 2017	21	46,2	54,9	53,7

	Deutschland				EU
	DESI 2018		DESI 2017		DESI 2018
	Anteil	Rang	Anteil	Rang	Anteil
5a1 eGovernment-Nutzer <small>% der Internet-Nutzer, die Formulare einreichen müssen</small>	39% ↑	25	38%	25	58%
5a2 Vorausgefüllte Formulare <small>Wert (0 bis 100)</small>	38 →	19	38	17	53
5a3 Online-Erledigung <small>Wert (0 bis 100)</small>	87 ↑	15	83	17	84
5a4 Digitale öffentliche Dienste für Unternehmen <small>Wert (0 bis 100) - inklusive der inländischen und grenzüberschreitenden</small>	84 →	14	84	14	83
5a5 Offene Daten <small>% der Höchstpunktzahl</small>	70% ↑	17	51%	20	73%
5b1 Elektronische Gesundheitsdienste <small>% der Einwohner</small>	7%	26	NA		18%

Dies ist der Bereich, in dem Deutschland am schlechtesten abschneidet. Bei der Nutzung digitaler öffentlicher Dienstleistungen liegt Deutschland EU-weit auf Platz 21. Es verbessert seinen Rang und macht Fortschritte. Deutschland ist eines der EU-Länder mit der niedrigsten Online-Interaktion zwischen Behörden und Bürgern. Nur 7 % der deutschen Internetnutzer machen von Zeit zu Zeit Gebrauch von digitalen Gesundheitsdienstleistungen, und Deutschland liegt in Europa auf Platz 26.

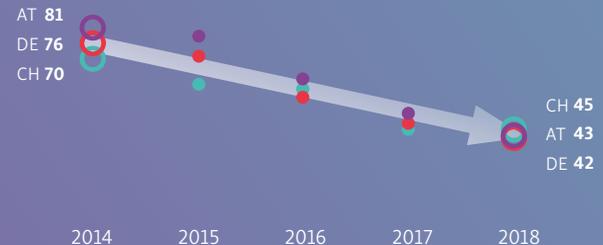


ZENTRALE ERGEBNISSE IM ÜBERBLICK

RÜCKLÄUFIGER LANGZEITTREND
BEI DER E-GOVERNMENT
NUTZUNG IN DEUTSCHLAND
UND DER SCHWEIZ



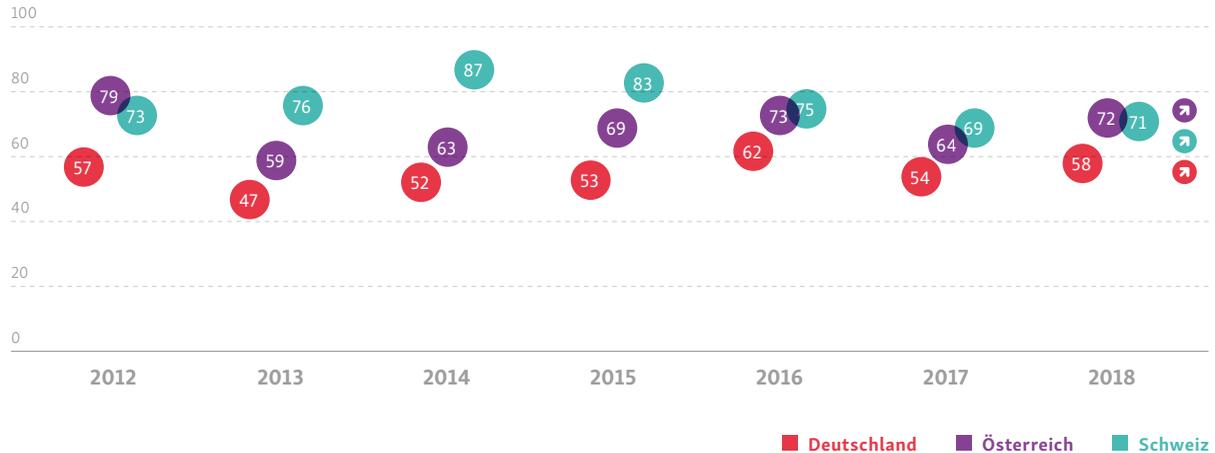
HAUPTBARRIERE MANGELNDE
BEKANNTHEIT KANN IM ZEITVERLAUF
SIGNIFIKANT ABGEBAUT WERDEN



1.2 Sicht DE, AT, CH (II):

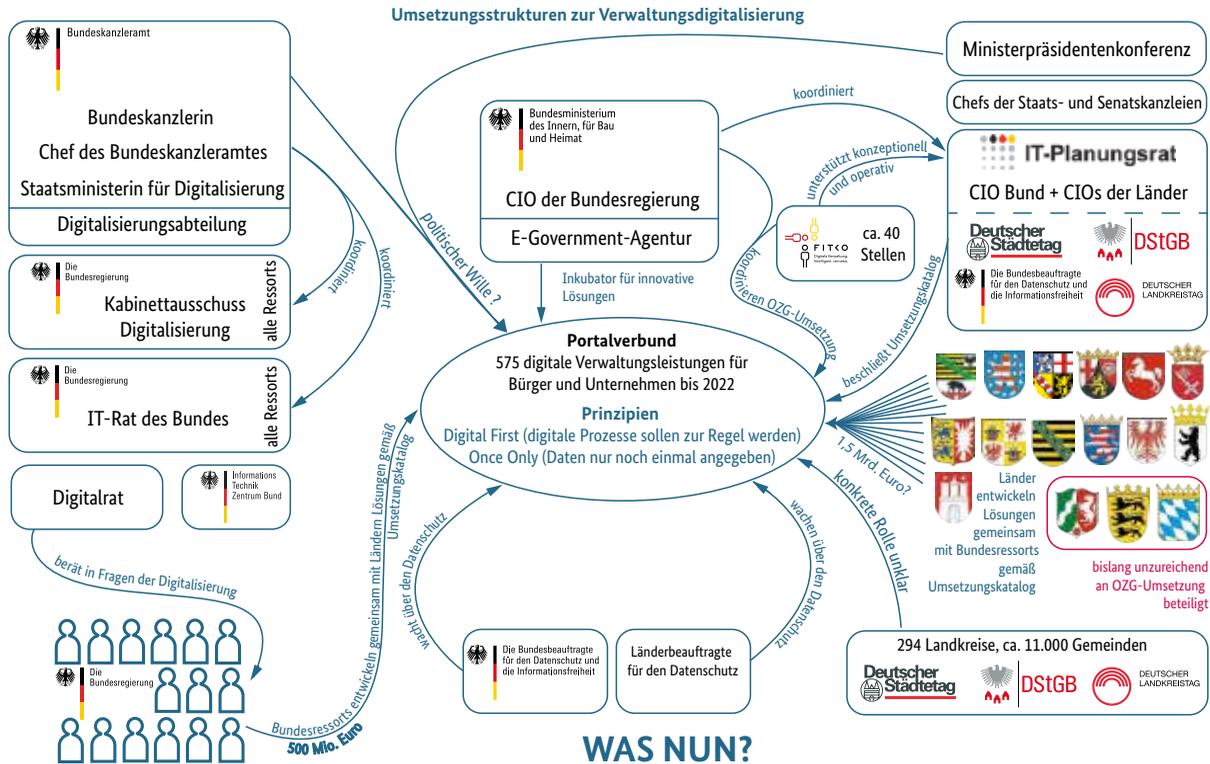


▼ Wie zufrieden sind Sie mit dem aktuell verfügbaren Online-Angebot Ihrer Stadt/Kommune zur Abwicklung von Behördengängen im Internet insgesamt?



BASIS: Alle Befragten, die mindestens ein Online-Angebot von Behörden konkret kennen – DE (n=1.012), AT (n=1.020), CH (n=1.026);
Top3-Boxes: äußerst, sehr bzw. etwas zufrieden; Angaben in Prozent

1.3 Deutsche Sicht: Jahresbericht Nat. Normenkontrollrat 2018

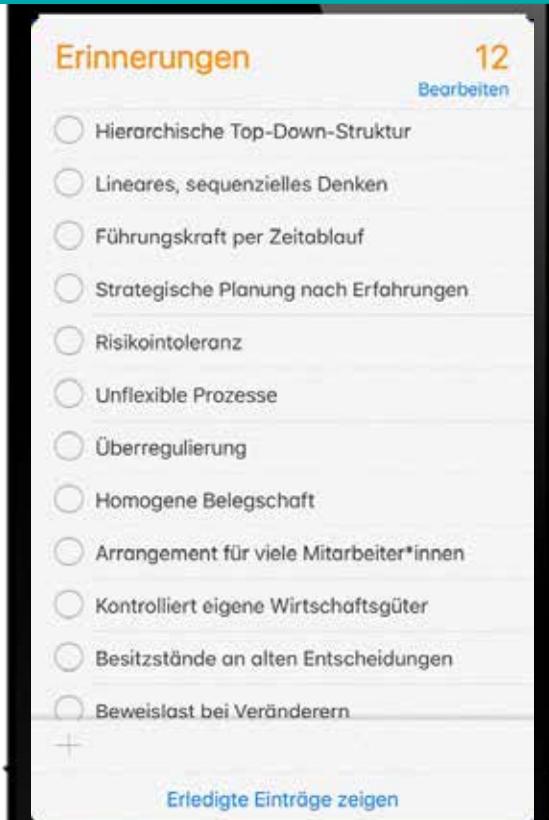


WAS NUN?

QUELLE: Nationaler Normenkontrollrat, Deutschland: weniger Bürokratie, mehr Digitalisierung, bessere Gesetze. Einfach machen!, Jahresbericht 2018, Oktober 2018

LINK: www.normenkontrollrat.bund.de/nkr-de/service/publikationen/jahresberichte

1.4 Innensicht: Verwaltung als lineare Organisation



D.h. Verwaltung als lineare Organisation ist so strukturiert, dass sie Veränderungen von außen widersteht und von innen erschwert.

ODER:

Das Neue unterliegt einem faktischen Verbot mit Erlaubnisvorbehalt vieler.



Öffentliche Verwaltung als lineare Organisation hat nicht die Mittel, die Haltung oder die Perspektive, die nötig sind, um ihre eigenen Produkte oder Services disruptiv zu verändern. Ihr Verhalten und ihre Aufgabe orientiert sich eher daran, immer größer zu werden.

(nach Salim Ismail, Experimentelle Organisationen, 2017, S. 25)

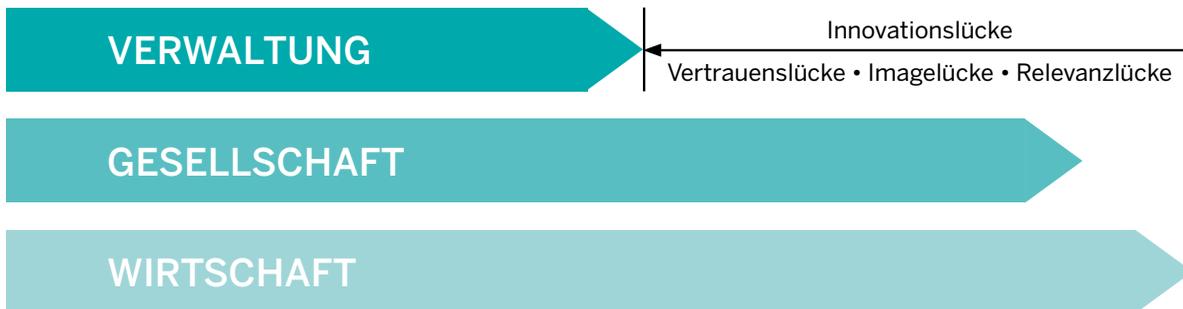
1.5.1 Fazit:

Wachsende Innovationslücke zwischen
Verwaltung und Gesellschaft /Wirtschaft schließen



Die wirkliche „Digitale Spaltung“ ist die wachsende Innovationslücke zwischen Verwaltung und Gesellschaft/Wirtschaft in DE

- Servicegrad
- Reaktionsgeschwindigkeit
- Arbeitgeberattraktivität
- User-Orientierung
- Organisationsqualität für Komplexität
- ...



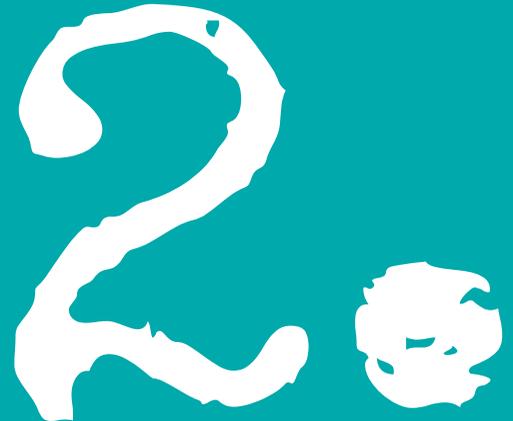
1.5.2 Fazit: 10 Jahre Technologie-Rückstand der Verwaltung aufholen





WIE KOMMT DAS NEUE ALSO
IN DIE VERWALTUNG?

STICHWORT:
NEUE INNOVATIVE
VERWALTUNG





LAUFENDE DIGITALISIERUNG DER VERWALTUNG KOMMT IN FAHRT. ABER ACHTUNG!

- In erster Linie wird Bestehendes verbessert, nicht verändert.
- In der Digitalisierung geht es nicht nur darum, Altes digital(er) zu machen, sondern Neues zu schaffen.
- Neue Leistungen und Instrumente jenseits bestehender Regelwerke erfinden und umsetzen.
- Bestehendes Regelwerk wie E-Government-Gesetz NRW um Performance Management (insb. Wirkungsorientierung) ergänzen und ausreichende Finanzmittel sowie Freiräume schaffen.
- Einfach anfangen, Neues zu beginnen.

2.1 Kulturwandel des politisch-administrativen Systems (I)



Lust an der Zukunft

2.1 Kulturwandel des politisch-administrativen Systems (II)

Bezirksregierung
Arnsberg



Visionen als Elixier



2.1 Kulturwandel des politisch-administrativen Systems (III)



**Freiräume – auch für begrenzte
Regelverstöße, eben für „Einfach machen!“**



2.1 Kulturwandel des politisch-administrativen Systems (IV)



**Agil & nicht allein
(User und multidisziplinäre Teams)**



2.2 Performance Management einführen – Wirkungsorientierung verbessern



VORAB: Wirrwarr an öffentlichen Räten, Agenturen, Zuständigkeiten, Ebenen bei der Verwaltungsdigitalisierung auflösen.

Nationaler Normenkontrollrat 2018 zur Wirkungsorientierung:

- Wirkungsorientierung durch nutzerzentrierte Ansätze forcieren,
- Priorisierung von Projekten mit Mehrwert für Bürger*innen,
- Verwaltungseigenes Controlling des Digitalisierungsprozesses (vgl. E-Government Monitor),
- Hohe Nutzungszahlen von digitalen Verwaltungsangeboten als Ziel und Anspruch,
- Finanzierung sicherstellen.

2.3 Cloudlösungen einsetzen – Gesamten Wettbewerbsmarkt nutzen

Innovations- u. Technologiesprung schaffen



- Neueste Technologien/Dienste nutzen,
- User-Orientierung verbessern,
- Infrastruktur effizienter machen,
- Betriebskosten senken,
- Elastische Skalierungen nutzen,
- Achtung! Sicherheitsanforderungen und Datenklassifikationen festsetzen (State of the Art),
- Nur so Technologiesprung zu schaffen.



ZUSAMMENSTOSS VON „ALTER“ BEKANNTER GESETZGEBUNG/LINEARER VERWALTUNG MIT „NEUEM“, UNBEKANNTEM, DIGITALEM AUFLÖSEN DURCH U.A.

- Experimentierklauseln oder anderen Freiräumen in Gesetzgebung
- Neue Wege der Finanzkontrolle durch Rechnungshöfe
 - Prüfung von Transformationsprozessen
 - Prüfung von wirkungsorientiertem Handeln
 - Prüfung von situativ-experimentellem Verwaltungshandeln
- Innovationslabore in und für die Verwaltung



Foto: Vlado Velkov

Beispiel GovLab in der Bezirksregierung Arnsberg:

Gestartet 5/2018: Einfach machen



Drei Ziele der Laborarbeit



Innovative Projekte der Bezirksregierung pilotieren und Verwaltung der Zukunft einfach beginnen.



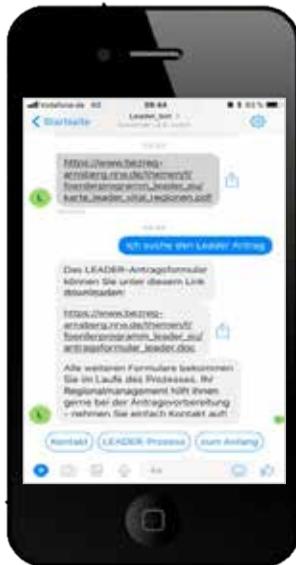
Mitarbeiter*innen beim Blick über Tellerrand unterstützen und zu Innovatoren werden lassen.



Zur Community für Government Innovation und damit zum Ökosystem für Verwaltung der Zukunft beitragen.



Beispiel: LEADER-Chatbot



3.1 Entwickeln und Erproben: Erste Laborergebnisse



Zeitaufwand bis Prototyp:
6 Personentage



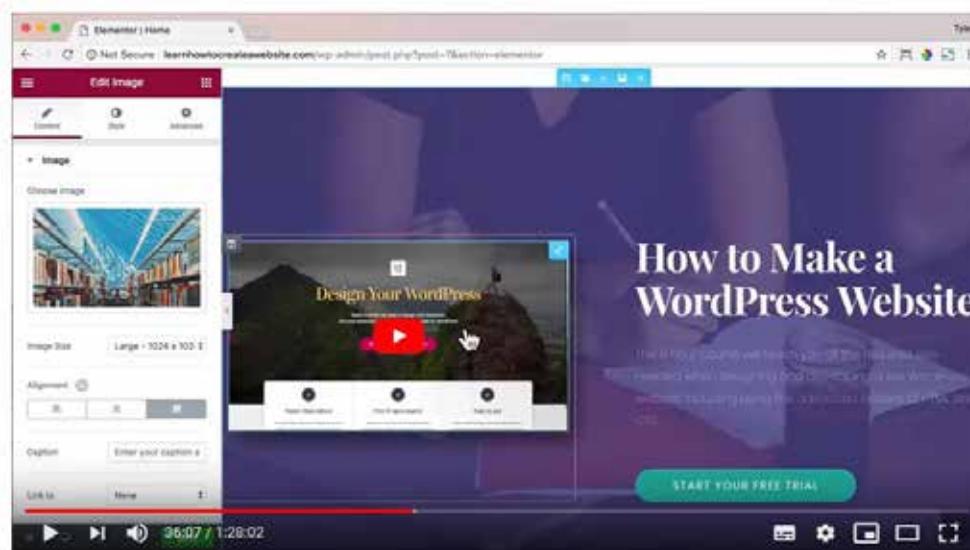
Sachkosten Prototyp:
60 Euro



3.1 Entwickeln und Erproben: Erste Laborergebnisse



Beispiel: **Video-Tutorials** für **Verwaltungswissen**



Neue Formate...

3.1 Entwickeln und Erproben: Erste Laborergebnisse



Wissensmanagement

IT- und Digitalwissen - Video-Tutorials - Ticket im Serviceportal erstellen

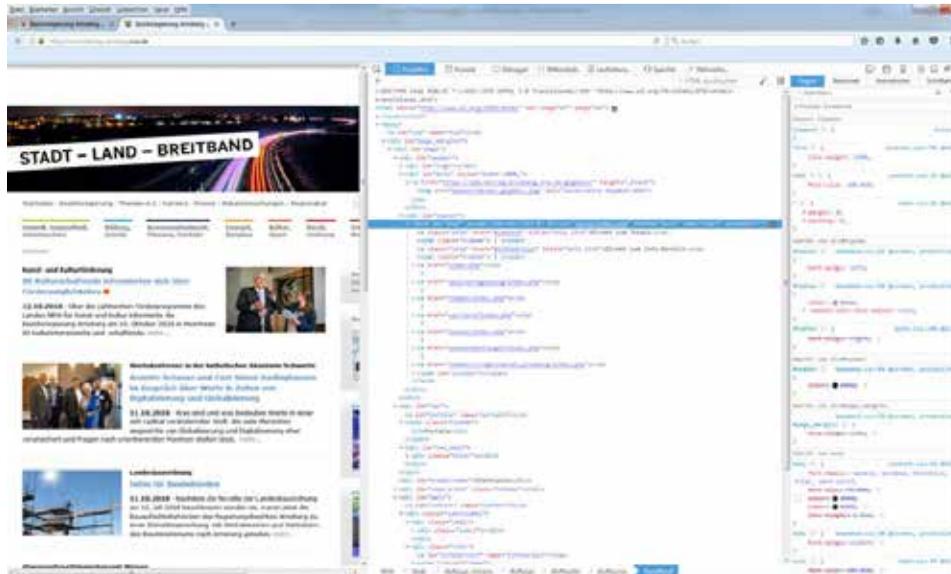


**... für Verwaltung
einfach nutzen!**

3.1 Entwickeln und Erproben: Erste Laborergebnisse



Beispiel: Verwaltung programmiert selbst (1)





Beispiel: **Verwaltung programmiert selbst (2)**

- Verwaltungsmitarbeiter*innen ohne IT-Bezug lernen, eigene Tools zu erstellen.
- Mitarbeiter*innen-Empowerment steht im Vordergrund.
- Bereits mehrere eigene Anwendungen produziert:
 - Automatische Erstellung von Zuwendungsbescheiden,
 - Automatische Controlling-Reports für Behördenleitung.



Beispiel: **Augmented Reality Tag**



Dialog und Austausch zwischen Azubis und erfahrenen Mitarbeiter*innen führte zu über 20 potentiellen Pilotanwendungen für Augmented Reality.

GovLab Bezirksregierung Arnsberg
@GovLab_BRA

folgen

Heute erklären Azubis [#Technologie](#) !
Mitarbeiter*innen können [#AugmentedReality](#) ausprobieren. Chinesisch in 5 Sekunden übersetzen? Lustige Teamfotos für den Pausenraum? Unsere Auszubildenden und Studierenden machens möglich! 😎👍

3.1 Entwickeln und Erproben: Noch im Labor



- Ausbau Wissensmanagement
- Multi-Projektmanagement als Service
- Capability-Mapping: Erhebung der digitalen Kompetenzen aller Mitarbeiter*innen zur Ableitung Personalentwicklung
- Whitepaper „Customer Journey im öffentlichen Dienst“
- Strikte nutzerorientierte Ausrichtung eines Dezernates
- User-Experience-Design und Entwicklung von digitalen Prototypen

3.2 Benchmarks Good Practice, Kooperation & Wissensaustausch



...mit digitalen Start-Ups



...mit Mittelstand



...mit anderen Behörden



Ministerium für Kinder, Familie,
Flüchtlinge und Integration
des Landes Nordrhein-Westfalen



...mit Wissenschaft

Universität
Konstanz



tu technische universität
dortmund

... mit Privaten





Wir suchen den Austausch!



Nils Hoffmann

Leiter GovLab Arnsberg

[nils.hoffmann@bra.nrw.de](mailto:nilshoffmann@bra.nrw.de)

Telefon: +49 2931 82-2530

Twitter: [@ncfhoffmann](https://twitter.com/ncfhoffmann)

Das GovLab im Netz:

www.govlabarnsberg.de 

Twitter und Instagram:

[@GovLab_BRA](https://twitter.com/GovLab_BRA)



Danke!

Regierungspräsident Hans-Josef Vogel

hans-josef.vogel@bra.nrw.de
www.bra.nrw.de

Arnsberg im November 2018

Kurz und bündig auf Twitter:

 **rpArnsberg**