

Smart Cities und Citizenship – Wenn die Mülltonne sich selbst entleert:

Beispiel für ein digitales eGovernment Produkt

Zusammenfassung

Der Mensch setzt seit jeher Technik ein, um seine Lebensqualität zu steigern. So halfen einfache Steinwaffen bei der Jagd und Behälter aus Tierfellen beim Sammeln, die Dreifelderwirtschaft, um mehr Nahrung zu produzieren und die Dampfmaschine legte den Grundstein für die heutige Globalisierung. Aus der Perspektive der Geschichte können wir nur, das „Davor“ und das „Danach“, nach einem technischen Sprung sehen.

Im Moment haben wir eine einmalige Gelegenheit. Wir stecken mitten in einem technologischen Sprung. Wir können einen Prozess begleiten, ein Teil dieser digitalen Transformation zu sein. Es ist aber immer noch offen, ob uns, als Gesellschaft und Menschen, dieser Schritt gelingt.

Entscheidend für den Erfolg der Digitalisierung - und eines jeden Projektes, das damit verbunden ist - ist, wie der Begriff »Digitalisierung« verstanden wird. Digitalisierung im Bereich eGouvernement kann nicht sein, dass Anträge nur eingescannt werden oder dass Anträge ausgefüllt, ausgedruckt und dann von einem Sachbearbeiter wieder eingetippt werden. Ziel muss es möglichst sein, dass die Verwaltung sich als Dienstleister für seine Bürger begreift. Den Bürgern muss es so einfach wie möglich gemacht werden, ihren Alltag im Zusammenspiel mit den Verwaltungen zu gestalten.

Ändert man die Perspektive und begreift die Verwaltung als Dienstleister, stellt sich automatisch die Frage, welche »Produkte« werden angeboten, denn Kunden – also Bürger – nutzen einen Dienstleister nur, wenn die Produkte überzeugen. Die Ausrichtung auf Produkte ist der **zweite wichtige Faktor** für den Erfolg der Digitalisierung der Verwaltung.

Produkte müssen dem Bürger einen echten Mehrwert bieten. Dabei muss das Rad nicht neu erfunden werden, sondern vielmehr müssen vielfach vorhandene Techniken geschickt kombiniert und eingesetzt werden.

Für diesen Vortrag wurden in einem Zeitraum von etwa drei Personentagen ein einfacher Prototyp eines solchen geschickten Kombinierens entwickelt: eine »Smart Mülltonne«.

Diese Mülltonne verfügt über eine sehr einfache Sensorik, die den Füllstand erkennt. Wenn ausreichend Müll vorhanden ist, bittet diese Tonne das Entsorgungsunternehmen um Abholung. Dies ist möglich, durch die Kombination des Internet der Dinge -IoT (Sensorik, die in der Mülltonne vorhanden ist und mit dem Internet kommuniziert), einem Clouddienst der die Daten der Mülltonnen empfängt und auswertet und einer Plattform (Apps) die sowohl dem Versorger, als auch dem Bürger eine Bedienung des Systems ermöglichen.

Welchen Mehrwert hat ein solches System? Zum einen kann es dafür sorgen,

- dass die Mülltonne niemals überfüllt ist,
- es senkt die Verwaltungskosten- und
- damit die Kosten für den Bürger
- spart CO₂ und
- erhöht vor allem durch eine zeitgemäße und ansprechende Bedienung die Zufriedenheit der Bürger.

Als Leitfaden für die Entwicklung von Produkten in der Verwaltung gilt an oberster Stelle der Bürger und die Frage:

- Wie kann die Verwaltung den Bürger entlasten und Prozesse vereinfachen?

Zur Beantwortung sollten weitere Fragen gestellt werden, wie:

- Wo kann Technologie helfen, Prozesse effizienter zu machen?
- Welche Prozesse brauchen so wenig Kreativität, dass man diese automatisieren kann?
- Wo ist man mit der Eingabe von Daten mehr beschäftigt, als mit deren Verarbeitung?
- Wo ist es gar möglich, vollkommen neue Wege zu gehen, wie etwa ein fahrkartenloser Nahverkehr?

Technik soll die Qualität und Effizienz der Verwaltung erhöhen.

Damit demnächst viele gute eGouvernement-Produkte entstehen, bedarf es primär einem Umdenken bei den Entscheidern in den Verwaltungen.

Nicht die Frage, was könnte schiefgehen ist zentral, sondern, was passiert, wenn man diesen Schritt nicht geht, dieses Produkt nicht entwickelt. Es ist sicherlich ebenso notwendig, die Risiken und Schattenseite zu betrachten, aber die Diskussion muss von der Möglichkeitsperspektive geführt werden.

„Verwaltung ist dazu da, Dinge möglich zu machen“, sagte uns ein Verwaltungsjurist einer Landesbehörde.

Risiko lässt sich managen, eine verlorene Chance jedoch kehrt nie wieder zurück!