

Thema: **Wichtiger als Online-Shopping – Deutsche wollen mehr digitalen Bürgerservice in der öffentlichen Verwaltung**

Umfrage: 0:37 Minuten

Anmoderationsvorschlag: Stundenlang im Rathaus oder im Bürgeramt anstehen und warten, um den EU-Führerschein zu beantragen oder einen neuen Personalausweis: Auf so eine totale Zeitverschwendung hat niemand mehr Bock. Bis Ende 2022 soll das aber alles schneller gehen – und zwar bundesweit digital, sozusagen mit einem Mausklick also. Wie wichtig wäre Ihnen so ein Serviceangebot und welche Vorteile hätte das für Sie?

Frau: „Sehr wichtig, weil ja alles mittlerweile digital abläuft.“

Mann: „Ich würde das lieber also immer vor Ort machen, mit den Leuten persönlich dann darüber reden und dann weiß ich auch, wie ich mich zu verhalten habe.“

Frau: „Wenn man mit der Zeit gehen möchte, muss man sich natürlich auch ein bisschen mehr damit beschäftigen. Es ist schon wichtig...“

Frau: „...weil man hat eigentlich mehr Vorteile als vorher. Man kann alles von zu Hause per Internet machen. Man braucht keine Nummer mehr zu ziehen.“

Mann: „Brauchst du nicht mehr anstehen, warten. Ich finde das optimal, wenn das alles so klappt, wie es sein soll.“

Frau: „Finde ich super. Ich muss mich nicht mit anderen Leuten rumärgern, ich kann das zu irgendeiner Uhrzeit machen: Dann, wenn ich gerade Zeit dafür habe!“

Abmoderationsvorschlag: Zum Digitalisierungs-Stand des öffentlichen Sektors gibt's gerade auch eine aktuelle Studie – und über die sprechen wir gleich mit der dafür bei Salesforce zuständigen Digitalisierungsexpertin Sibylle Westermann.

Thema: **Wichtiger als Online-Shopping – Deutsche wollen mehr digitalen Bürgerservice in der öffentlichen Verwaltung**

Beitrag: 2:12 Minuten

Anmoderationsvorschlag: Mal eben schnell den neuen EU-Führerschein beantragen, das Auto zur Zulassung anmelden oder den Personalausweis oder Reisepass verlängern: Solche Serviceleistungen müssen öffentliche Verwaltungen laut Gesetz bis Ende 2022 auch online anbieten. Wie weit sie damit sind und wo es bei der Verwandlung vom faxenden Papiertiger hin zu einem modernen digitalen Dienstleister noch Nachholbedarf gibt, zeigt eine aktuelle Civey-Studie im Auftrag von Salesforce. Mario Hattwig verrät Ihnen mehr.

Sprecher: Für 60 Prozent der Befragten sind digitale Bürgerservices sehr wichtig – wichtiger sogar als Online-Shopping. Und das aus gutem Grund:

O-Ton 1 (Sibylle Westermann, 31 Sek.): „Dieser Gang zum Amt – man zieht einen Zettel, man hat lange Wartezeiten, man steht da in einer Schlange und so weiter und so fort – das ist alles sehr unangenehm. Und deshalb ist generell der Wunsch, alles digital abwickeln zu können mit Abstand auf Platz eins. Natürlich wünschen sich auch knapp 60 Prozent eine schnelle und unkomplizierte



Nutzung. Und gut über die Hälfte der Bürger wünschen sich, dass auf einem Portal wirklich alle Dokumente drauf sind, eine zentrale Datenablage sozusagen mit allen Verwaltungsdokumenten.“

Sprecher: Sagt Sibylle Westermann, Digitalisierungsexpertin für den öffentlichen Sektor bei Salesforce. Dass die Verwaltungen sehr viel digitaler werden sollen, steht zwar auch im Koalitionsvertrag der neuen Bundesregierung. In der Realität ist da aber noch viel Luft nach oben:

O-Ton 2 (Sibylle Westermann, 17 Sek.): „Es gibt überall Personalmangel in den Verwaltungen, die Pandemie hat es nicht leichter gemacht mit Krankheit oder Quarantäne. Die Krise hat einfach keine Luft gelassen für diese notwendigen Modernisierungsprojekte. Zum anderen sind bestehende IT-Anwendungen einfach oft veraltet.“

Sprecher: Genau die müssten jetzt als Erstes dringend auf den neuesten Stand der Technik gebracht werden.

O-Ton 3 (Sibylle Westermann, 13 Sek.): „Die Technologie spielt die entscheidende Rolle. Wir von Salesforce unterstützen die Kommunen gerne dabei zum Beispiel einen digitalen Kundensupport einzurichten, eine zentrale Datenbasis zu erstellen oder die Beantragung von Fördermitteln zu beschleunigen.“

Sprecher: Am Ende profitieren alle von so einer Digitalisierung. Das zeigt auch das Beispiel der niedersächsischen Gemeinde Wietze:

O-Ton 4 (Sibylle Westermann, 33 Sek.): „Als die Pandemie losging hat die Gemeinde ganz viele Kurse angeboten für ihre Bürger, vom Seniorenkaffee über Yogakurse bis zum Babywickelkurs. Und dann kam der Lockdown und die Leiterin des Familienzentrums hat sich dann entschlossen zu digitalisieren, um dieses Kurs- und das Service-Angebot für ihre Bürger noch leichter und flexibler zu gestalten. Und am Ende des Tages konnte sie mit zwei Klicks die Kurse umlegen und die Kursteilnehmer benachrichtigen. Das ist ein ganz tolles Beispiel, wie die Digitalisierung Menschen noch näher zusammengebracht hat.“

Abmoderationsvorschlag: Mehr über die aktuelle Studie und die digitale Zukunft des öffentlichen Sektors finden Sie unter Salesforce.com/de.

Thema: **Wichtiger als Online-Shopping – Deutsche wollen mehr digitalen Bürgerservice in der öffentlichen Verwaltung**

Interview: 3:04 Minuten

Anmoderationsvorschlag: Mal eben schnell den neuen EU-Führerschein beantragen, das Auto zur Zulassung anmelden oder den Personalausweis oder Reisepass verlängern: Solche Serviceleistungen müssen öffentliche Verwaltungen laut Gesetz bis Ende 2022 auch online anbieten. Wie weit sie damit sind und wo es bei der Verwandlung vom faxenden Papiertiger hin zu einem modernen digitalen Dienstleister noch Nachholbedarf gibt, zeigt eine aktuelle Civey-Studie im Auftrag von Salesforce. Sibylle Westermann ist dort Digitalisierungsexpertin für den öffentlichen Sektor und kann uns jetzt mehr dazu erzählen, hallo.

Begrüßung: „Hallo, ich grüße Sie!“

1. Frau Westermann, wie hoch ist laut Ihrer Studie hierzulande das Interesse an digitalen Bürgerservices?

O-Ton 1 (Sibylle Westermann, 26 Sek.): „Also das Interesse an digitalen Bürgerservices ist unglaublich hoch, ich war selbst erstaunt über die Zahl: 60 Prozent der Bürger wünschen sich



tatsächlich digitale Bürgerservices. Das ist noch mehr als sich die Bürger Online-Shopping wünschen. Aber die Digitalisierung des öffentlichen Sektors ist auch Teil des neuen Koalitionsvertrages, insofern ist das Ziel eine agilere, digitalere und bürgerorientierte Verwaltung zu schaffen.“

2. Was wünschen sich die Deutschen denn besonders bei diesem Thema?

O-Ton 2 (Sibylle Westermann, 37 Sek.): „Dieser Gang zum Amt – man zieht einen Zettel, man hat lange Wartezeiten, man steht da in einer Schlange und so weiter und so fort – das ist alles sehr unangenehm. Und deshalb ist generell der Wunsch, alles digital abwickeln zu können mit Abstand auf Platz eins. Natürlich wünschen sich auch knapp 60 Prozent eine schnelle und unkomplizierte Nutzung, also wir sagen immer Usability, eine einfache Benutzung, eine niedrige Schwelle, dass man auch Lust hat, was auszufüllen. Und gut über die Hälfte der Bürger wünschen sich, dass auf einem Portal wirklich alle Dokumente drauf sind, eine zentrale Datenablage sozusagen mit allen Verwaltungsdokumenten.“

3. Haben Sie da mal ein konkretes Beispiel für uns?

O-Ton 3 (Sibylle Westermann, 37 Sek.): „Ja, wir haben das Familienressort der Gemeinde Wietze digitalisiert. Als die Pandemie losging, hat die Gemeinde ganz viele Kurse angeboten für ihre Bürger, vom Seniorenkaffee bis zum Babywickelkurs. Und dann kam der Lockdown und die Leiterin des Familienzentrums hat sich dann entschlossen zu digitalisieren, um dieses Kurs- und das Service-Angebot für ihre Bürger noch leichter und flexibler zu gestalten. Und am Ende des Tages konnte sie mit zwei Klicks die Kurse umlegen und die Kursteilnehmer benachrichtigen. Das ist ein ganz tolles Beispiel, wie die Digitalisierung Menschen noch näher zusammengebracht hat.“

4. Wie viel Zeit braucht man in der Regel für eine Digitalisierung und wo sehen Sie gerade noch die dicksten Probleme?

O-Ton 4 (Sibylle Westermann, 42 Sek.): „Also technisch gesehen ist so etwas total schnell umsetzbar, in Wietze waren wir in drei Wochen live. Aber es gibt viele Hürden in der Digitalisierung. Klar, es gibt überall Personalmangel in den Verwaltungen, die Pandemie hat es nicht leichter gemacht mit Krankheit oder Quarantäne. Oder die Mitarbeiter wurden abgezogen von ihrem ursprünglichen Einsatzgebiet und haben irgendwo anders ausgeholfen. Die Krise hat einfach keine Luft gelassen für diese notwendigen Modernisierungsprojekte. Zum anderen sind bestehende IT-Anwendungen einfach oft veraltet. Und trotzdem hat genau die Pandemie gezeigt, wie wichtig es ist, Prozesse und Dienstleistungen zu digitalisieren, um einfach den Betrieb der Behörden aufrecht zu erhalten.“

5. Was kann man tun, um hier möglichst schnell aufzuholen?

O-Ton 5 (Sibylle Westermann, 26 Sek.): „Die Technologie spielt die entscheidende Rolle. Wir von Salesforce unterstützen die Kommunen gerne dabei zum Beispiel einen digitalen Kundensupport einzurichten, eine zentrale Datenbasis zu erstellen oder die Beantragung von Fördermitteln zu beschleunigen. Das alles sind Vorteile, wenn man die richtige Technologie einsetzt, die nicht nur den Bürgern helfen. Es hilft auch den Behörden, einen attraktiveren Arbeitsplatz zu bieten – und das ist in der heutigen Zeit ja auch sehr wichtig.“

Sibylle Westermann von Salesforce über den Stand der Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung und wie man diese vorantreiben kann. Besten Dank für diese Informationen!

Verabschiedung: „Ich danke Ihnen für das Gespräch!“

Abmoderationsvorschlag: Mehr über die aktuelle Studie und die digitale Zukunft des öffentlichen Sektors finden Sie unter [Salesforce.com/de](https://www.salesforce.com/de).

