

Anleitung und Checkliste für das Toolkit für Daten und öffentliche Dienstleistungen

Wie?



Methoden und Schulungstools



Dieser Text wird im Rahmen einer internationalen Attribution-ShareAlike 4.0 UK. Creative Commons-Lizenz lizenziert.

Wir alle sind auf Dienstleistungen der (öffentlichen) Verwaltung angewiesen – von der Müllabfuhr über die Straßeninstandhaltung bis hin zu Schulen und Bibliotheken. Die kommunalen Behörden bieten wichtige Dienstleistungen für die Bürger*innen an, müssen jedoch die Herausforderung einer wachsenden Nachfrage im Rahmen begrenzter Ressourcen meistern.

Ein sinnvoller Einsatz von Daten für die öffentlichen Dienste kann dazu beitragen, Prozesse zu rationalisieren, den Zugang der Bürger*innen zu Informationen zu verbessern und Innovationen zu ermöglichen.

Das ODI hat mit kommunalen Behörden in ganz Großbritannien zusammengearbeitet, um datengestützte Innovationen im Bereich der kommunalen öffentlichen Dienstleistungen zu ermitteln und aufzuzeigen.

Unsere Untersuchungen ergaben, dass die kommunalen Behörden bei der Verwendung von Daten immer wieder vor Herausforderungen stehen – von der Frage, welche Daten verfügbar sind oder welchen Wert diese haben, bis hin zu Bedenken im Hinblick auf die ethischen Aspekte der Datennutzung.

Dieses Toolkit soll all jenen, die öffentliche Dienste entwickeln und bereitstellen, dabei helfen, diese Herausforderungen zu meistern. Die Tools sind so konzipiert, dass sie nicht nur von Bürger*innen mit technischen Kenntnissen, sondern von allen an den Diensten Beteiligten verwendet werden können.

Das Toolkit für Daten und öffentliche Dienste beinhaltet:

Anleitung und Checkliste für das Toolkit für Daten und öffentliche Dienste

Data and Public Services Business Case Canvas

Data Ethics Canvas

Data Ecosystem Mapping

Inhalt

Kontext 3

**Verwendung von Daten in der öffentlichen
Verwaltung** 5

Das Datenspektrum 6

Offene und gemeinsam verwendete Daten 7

Die Tools und ihre Verwendung 9-12

**So helfen die Tools bei den häufigsten
Herausforderungen** 13

Für wen ist das Toolkit gedacht? 15

Fallstudien:

Great British Public Toilet Map 19

Smartline 21

Leeds Bins 23

Kent County Council bekämpft

Brennstoffknappheit 25

North Lanarkshire 27

Wie können Sie skaliert entwickeln? 29

**Checkliste: So entsteht ein Entwurf im richtigen
Maßstab (Faltblatt)** 30

Anhang 33

Verwendung von Daten in der öffentlichen Verwaltung

Der sinnvolle Einsatz von Daten kann bei der Gestaltung und Bereitstellung von öffentlichen Diensten dazu beitragen, diese für Menschen und Organisationen zugänglicher zu machen, sie effizienter zu gestalten und politische Maßnahmen zielgerichteter umzusetzen.

Die Fallbeispiele in dieser Broschüre zeigen auf, wie Daten zur Bereitstellung innovativer öffentlicher Dienste eingesetzt werden können.

- **Great British Public Toilet Map** – Kartierung öffentlicher Toiletten
- **Smartline** – Einsatz von Technologie zur Unterstützung eines gesünderen und glücklicheren Lebens der Bürger
- **Leeds Bins** – Eine App, die Termine der Müllabfuhr sowie weitere relevante Informationen anzeigt
- **Kent County Council** – Daten verringern Brennstoffknappheit
- **North Lanarkshire** – Veröffentlichen von Daten, um die Zahl der Anfragen zur Informationsfreiheit zu verringern

Im Rahmen unserer Untersuchungen haben wir drei allgemeine „Anwendungsfälle“ für offen zugängliche Daten im Rahmen öffentlicher Dienste definiert:

1. **Besserer Zugang zu öffentlichen Diensten**
2. **Effizientere Dienstbereitstellungsketten steigern**
3. **Fundiertere Richtlinienentwürfe**



Das Datenspektrum

Kleine / mittlere / große Daten

Personenbezogene / gewerbliche / behördliche Daten



Offene und gemeinsam verwendete Daten

Daten sind über ein Spektrum verteilt, das von unzugänglichen über gemeinsam verwendete bis hin zu offen zugänglichen Daten reicht.

Mithilfe veröffentlichter oder freigegebener Daten bieten sich dem öffentlichen Sektor viele Möglichkeiten, um innovative Dienstleistungen anzubieten. So wurden beispielsweise die von Transport for London bereitgestellten offenen Daten – frei lizenziert für jegliche Zwecke – dazu verwendet, um Fahrtrouten-Apps zu erstellen, die den Menschen das Navigieren durch die Stadt erleichtern.

Wir müssen die Dateninfrastruktur so offen wie möglich gestalten, während wir gleichzeitig die Privatsphäre der Menschen, Geschäftsgeheimnisse und die nationale Sicherheit schützen. Wichtig ist, wie die Daten lizenziert werden.

Entwurf und Planung

Verwenden Sie diese Tools, um zu verstehen, welche Gemeinschaften von Ihrer Arbeit profitieren und auf diese aufbauen können:

Data Ecosystem Mapping

Data Ethics Canvas

Checkliste: So entsteht ein Entwurf im richtigen Maßstab

Aufstellung

Machen Sie mit diesen Tools eine Aufstellung der Datennutzung für Ihren Dienst, um organisatorische Unterstützung zu erhalten:

Fallstudien

Data and Public Services Business Case Canvas

Wachstum

Sorgen Sie mit diesen Tools für ein Wachstum des Dienstes in Ihrer Region, weiten Sie ihn auf andere Regionen aus:

Checkliste: So entsteht ein Entwurf im richtigen Maßstab

Data Ecosystem Mapping

Die Tools und ihre Verwendung

Das Toolkit für Daten und öffentliche Dienste des ODI umfasst eine Reihe von Zusammenarbeits-Tools, die den Mitarbeiter*innen von Projekten im öffentlichen Dienst dabei helfen, Daten sinnvoll einzusetzen. Das Toolkit beinhaltet:

Den **Data and Public Services Business Case Canvas**, mit dem Geschäftsszenarien für datengestützte öffentliche Dienste entwickelt werden können, die die organisatorischen Ziele ebenso erfüllen, wie die Anforderungen der Benutzer*innen.

Den **Data Ethics Canvas**, mit dem Sie potenzielle ethische Probleme von Datenprojekten ermitteln können.

Ein **Data Ecosystem Mapping**-Leitfaden, mit dem Sie ermitteln können, auf welche Weise Werte durch Ihr Ökosystem fließen. Zudem können Sie die für das Bereitstellen eines Dienstes erforderlichen technischen und organisatorischen Beziehungen planen.

Dieser Leitfaden enthält Fallstudien zur Verwendung von gemeinsam verwendeten und offenen Daten zur Verbesserung oder zum Erstellen öffentlicher Dienste – sie zeigen den Wert der Daten bei der Bereitstellung öffentlicher Dienstleistungen ebenso auf, wie die entscheidenden Anforderungen.

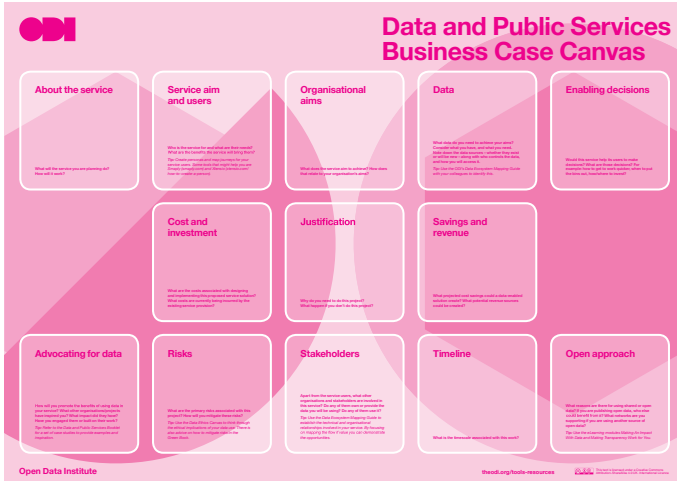
Diese Broschüre enthält zudem eine **Checkliste: So entsteht ein Entwurf im richtigen Maßstab**. Wenn Sie ein Projekt entwerfen oder ein Pilotprojekt abschließen, finden Sie in der Checkliste Schritte, mit denen Sie Ihre Erfahrungen teilen und anderen dabei helfen können, Ihre Arbeit zu replizieren.

Die Tools sind flexibel einsetzbar. Sie können sie als Einzelperson oder zum Anregen von Gesprächen in einer Gruppe verwenden – z. B. im Rahmen von Teamsitzungen, Projektbesprechungen oder Workshops.

Die Tools können in den verschiedenen Phasen der Dienstentwicklung vom Entwurf bis zur Bereitstellung jeweils einzeln oder gemeinsam als Paket eingesetzt werden.

Möglicherweise erhalten Sie beim ersten Mal noch nicht alle Antworten, Sie können diese jedoch später mithilfe der Tools ergänzen, um das Gestalten und Bereitstellen Ihrer Dienste zusätzlich mit Informationen zu unterfüttern und zu optimieren.

Data and Public Services Business Case Canvas



Mit diesem Tool können Sie ein Geschäftsszenario für datengestützte öffentliche Dienste entwickeln. Sie können für die Nutzung offener Daten in Ihren Diensten werben, indem Sie ein Geschäftsszenario erstellen, das aufzeigt, wie Daten dazu beitragen können, Ihre organisatorischen Ziele zu erreichen und die Benutzeranforderungen auf innovative Weise zu erfüllen.

Data Ethics Canvas



Mit diesem Tool können Sie potenzielle ethische Probleme im Zusammenhang mit einem Datenprojekt oder einer Aktivität ermitteln. Stellen Sie auf diese Weise sicher, dass die ethische – und rechtlich abgesicherte – Verwendung von Daten für das gesamte Projekt von Anfang an berücksichtigt wird. Es kann in Ihr Geschäftsszenario für die Verwendung der Daten einfließen oder eigenständig verwendet werden.

So helfen die Tools bei den häufigsten Herausforderungen

Die kommunalen Behörden stehen bei der Nutzung von Daten vor gemeinsamen Herausforderungen – von der Frage, welche Daten verfügbar sind oder welchen Wert eine Verwendung von Daten hat, bis hin zu Bedenken im Hinblick auf die ethischen Aspekte.

Mitunter lässt sich nur schwer ermitteln, wo sich Daten befinden, und auf welche Weise diese Mehrwert schaffen

Mit dem Data Ecosystem Mapping-Tool können Sie nicht nur Ihr Datenökosystem verstehen, sondern zudem die Beziehungen innerhalb des Systems sowie die Wertschöpfungsmöglichkeiten ermitteln.

Möglicherweise bestehen ethische Bedenken

Mit dem Data Ethics Canvas können Sie die ethischen Implikationen von Datenprojekten ermitteln und mindern.

Mitunter kann es schwierig sein, die Unterstützung der Führungskräfte zu erhalten

Mit Data and Public Services Business Case Canvas können Sie die Vorteile der Verwendung von Daten ebenso erläutern, wie den Umstand, dass bestimmte Daten dazu beitragen, die organisatorischen Ziele sowie die Benutzeranforderungen zu erfüllen.

Mitunter gibt es Schwierigkeiten bei der teamübergreifenden Zusammenarbeit

Kommunale Behörden arbeiten häufig in Silos. Alle Tools des Toolkits für Daten und öffentliche Dienste sind so konzipiert, dass sie gemeinsam mit Kolleg*innen verschiedener Abteilungen und Disziplinen verwendet werden können. Zudem helfen sie Ihnen dabei, sich zu treffen und zusammenzuarbeiten.

Konkrete Beispiele für den Mehrwert offen zugänglicher Daten sind mitunter schwer zu finden

Die Fallstudien in dieser Broschüre – und auf der ODI-Website – belegen den Wert und die Auswirkungen von Initiativen für offen zugängliche Daten in Kommunalverwaltungen.

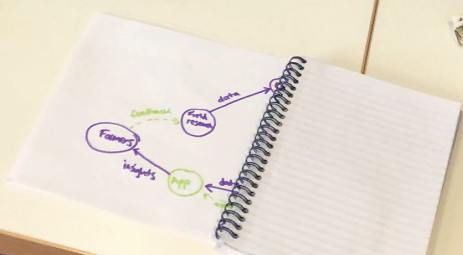
Mitunter ist es schwierig, die ersten Schritte festzulegen

Anhand der Checkliste: So entsteht ein Entwurf im richtigen Maßstab (in dieser Broschüre zusammengefasst), können Sie sicherstellen, dass andere von Ihrer Arbeit lernen und sie replizieren können.



... organizations or services
... the data
... used by different actors
... include what data is being
... generate value from

#ODDFriday



Für wen ist das Toolkit gedacht?

Das Toolkit für Daten und öffentliche Dienste soll all jenen helfen, die öffentliche Dienste entwickeln, die auf Daten setzen. Es kann dazu beitragen, das Geschäftsszenario für einen datengestützten Dienst zu entwerfen, ethische Fragen zu ermitteln und ein Datenökosystem zu planen, das Innovationen ermöglicht.

Wir empfehlen, Beiträge und Feedback von Mitarbeiter*innen Ihrer Organisation zu sammeln, die den im Folgenden angeführten Profilen entsprechen. Mitunter füllt eine Person mehrere Rollen aus, oder mehrere Personen übernehmen eine einzelne Aufgabe. Wir empfehlen, die Tools zu verwenden, um deren Feedback und Fachkenntnisse zu erhalten.

Dienstbereitstellungsmanager

Diese Rolle ist für das Entwerfen neuer Dienste verantwortlich und muss in der Lage sein, diesen Prozess anderen zu veranschaulichen. Sehr wahrscheinlich handelt es sich hierbei um die Rolle, die das Geschäftsszenario erstellt sowie das Entwerfen und Bereitstellen des Dienstes überwacht. Sie müssen die Anforderungen der Gemeinschaft sowie die strategischen Ziele der Organisation erfüllen.

Service-Design-Team

Zu den Teams, die einen öffentlichen Dienst aufbauen, zählen häufig folgende Rollen oder Fähigkeiten: Produktmanager*in, Dienstbenutzer*innen, Anwendungsforscher*in, Inhalteentwickler*in, Designer*in und Entwickler*in. Binden Sie diese Rollen frühzeitig ein, um Ihre Ideen zu gestalten.

Menschen und Gemeinschaften

Hierbei handelt es sich um die Dienstbenutzer und Bürger*innen mit ihren unterschiedlichen Anforderungen, die für den Dienst berücksichtigt und von diesem erfüllt werden sollten.

Budgetverantwortliche*r

Diese Rollen prüfen und genehmigen das Geschäftsszenario für einen datengestützten Dienst. Sie möchten sicherstellen, dass ihr Budget sinnvoll eingesetzt wird – sie streben Einsparungsmöglichkeiten, Effizienz und innovative Möglichkeiten an.

Fortsetzung auf der Rückseite

Datenbenutzer*in (z. B. Datenanalyst)

Diese Rolle ist leidenschaftlich an den Möglichkeiten von Daten interessiert, muss jedoch das Führungsteam überzeugen und eine strategische Sichtweise der Vorteile gewinnen. Sie können das Geschäftsszenario für einen datengestützten Dienst aus technischer Sicht untermauern.

Compliance-Beauftragte*r

Diese Rolle unterstützt die Organisation bei der Einhaltung ihrer gesetzlichen und vertraglichen Verpflichtungen und ermöglicht das Bereitstellen von Diensten und Projekten. Sie kann die Risiken eines Geschäftsszenarios aufzeigen. Mitunter wird sie z. B. als „Datenschutzbeauftragter“ bezeichnet.

Verantwortliche*r für den digitalen Wandel/für digitale Fragen

Diese Rolle arbeitet mit Kolleg*innen in der gesamten Organisation zusammen, um neue Wege für das Bereitstellen öffentlicher Dienste zu ermitteln. Sie kann dazu beitragen, Abteilungen und Organisationen zusammenbringen.

Anbieter/Dritte

Öffentliche Dienste werden oft von Organisationen und Anbietern gemeinsam entwickelt. Beziehen Sie diese Gruppen in die Gespräche ein, die im Rahmen der Verwendung dieser Tools geführt werden.

Data and Public Services Business Case Canvas



Data Ethics Canvas



ONS Stats

Limitations in data sources

- Do data limitations that could influence your analysis?
- Are there any biases in the data?
- Are there any gaps in the data?
- Are there any limitations in the data?
- Are there any limitations in the data?

Sharing data with others

OPEN DATA

Ethical and legal considerations

Data Protection Act

Minimising negative impact

is it anonymised?

Engaging with people

Inform policy development

Communicating your purpose

Inform policy development

Positive effects on people

Better data = People

Negative effects on people

Collab Maintenance

Your actions

Collab Maintenance

Working in the open

Ongoing implementation

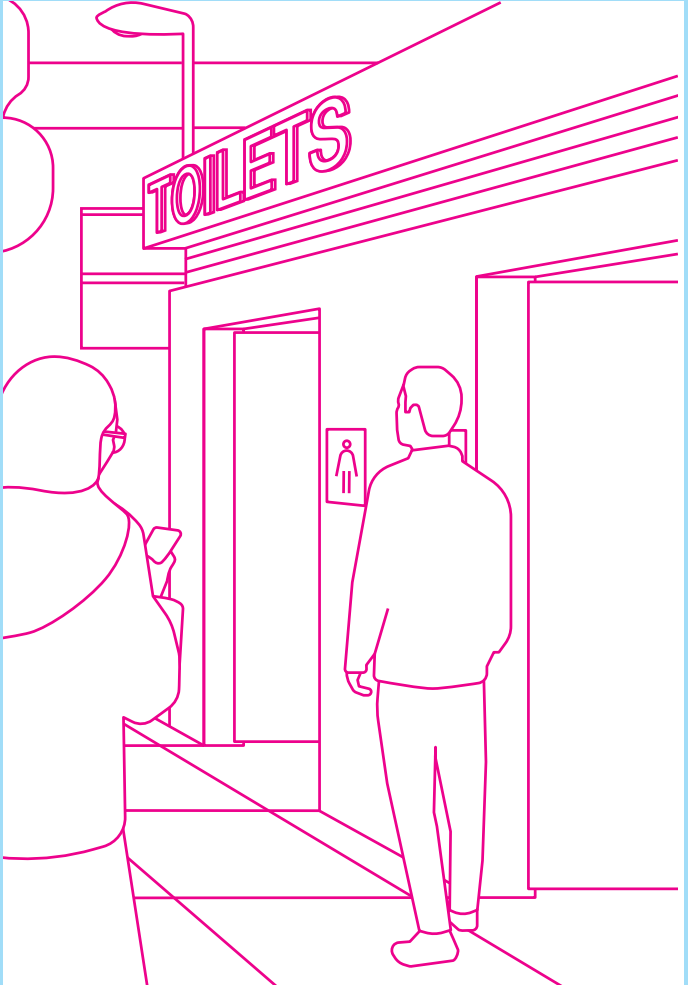
Quarterly review of applications

Minimising negative impact

Your actions

Your actions

Fallstudie: The Great British Public Toilet Map



In ganz Großbritannien wurde in den letzten beiden Jahrzehnten mehr als ein Drittel der öffentlichen Toiletten geschlossen. Einige Gemeinden bieten keine einzige kostenlose öffentliche Toilette mehr an. Für manche Menschen ist dies ein unmittelbares Problem – insbesondere für Menschen mit Behinderungen und Verdauungsproblemen sowie für Eltern, die Wickelräume benötigen.

Die Great British Public Toilet Map verwendet Daten, um eine anpassbare Karte der öffentlichen Toiletten zu entwickeln, in deren Datenbank mehr als 11.000 Einrichtungen verzeichnet sind. Die Menschen können online auf die Karte zugreifen, um zu erfahren, wo sie die nächstgelegene Toilette finden, ob diese barrierefrei ist, wann sie geöffnet hat, und ob zusätzliche Einrichtungen wie z. B. Wickelräume vorhanden sind.

Zunächst waren zwei nationale Datenbestände mit Angaben zu öffentlichen Toiletten vorhanden – Ordnance Survey- und OpenStreetMap-Daten. Diese enthielten jedoch nur Daten über die Gebäude, in denen sich Toiletten befanden, nicht jedoch über öffentlich zugängliche Toiletten in anderen öffentlichen Räumen wie z. B. Einkaufszentren, Bahnhöfen und Cafés.

Gail Ramster – eine Forscherin im Bereich kommunales Lösungsdesign – machte sich daran, eine Karte zu erstellen, in der diese Daten mit Daten aus anderen Quellen kombiniert werden. Sie ermutigte die Kommunalverwaltungen, ihre Daten zu Toiletten zu veröffentlichen und in die Karte einfließen zu lassen.

Die britische Local Government Association hat öffentliche Toiletten in ihr lokales Anreizsystem für offene Daten aufgenommen, sodass mehr Gemeinden Daten über Toilettenstandorte veröffentlichen.

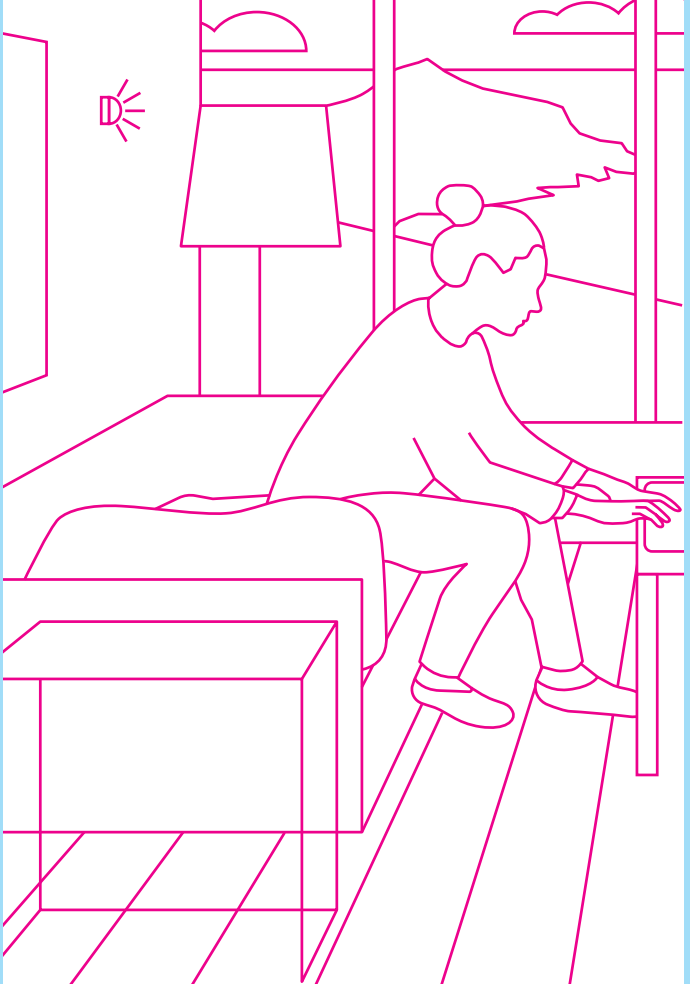
Darüber hinaus können die Benutzer*innen Toilettenstandorte übermitteln, Bewertungen hinzufügen und die Karte aktualisieren, wenn eine Toilette nicht mehr zugänglich ist.

Einblicke

- **Innovationen im öffentlichen Sektor müssen nicht von den Kommunen durchgeführt werden** – wenn die Kommunen Daten veröffentlichen, können Dritte effektive Dienste aufbauen und bereitstellen, die der Gesellschaft zugute kommen.
- **Die Kommunen hatten Schwierigkeiten, die offenen Daten bereitzustellen, da ihnen nicht klar war**, was offene Daten sind, wie sie erstellt werden, und welche Standards verwendet werden sollten.
- **Mit einem kollaborativen Ansatz für das Gestalten von Diensten können die zugrunde liegenden Daten verbessert werden** – indem z. B. die Benutzer*innen die Karte aktualisieren können.

Weitere Informationen finden Sie unter theodi.org/data-public-services-case-studies

Fallstudie: Smartline



Smartline ist ein dreijähriges Forschungsprojekt zu der Frage, inwieweit Technologien eingesetzt werden können, um den Bürger*innen von Cornwall zu einem gesünderen und glücklicheren Leben zu verhelfen. Das Projekt der University of Exeter wird in Partnerschaft mit Coastline Housing Ltd, Cornwall Council und Volunteer Cornwall durchgeführt.

Im Rahmen des **Smartline**-Projekts konnten die erfassten Daten für die akademische Forschung verwendet werden, und Wissenschaftler*innen der University of Exeter können bei entsprechender Zustimmung Studien mit Smartline-Teilnehmer*innen durchführen.

Die Wohnungen von mehr als 300 Bürger*innen in Camborne, Pool, Illogan und Redruth wurden mit Umweltsensoren ausgestattet, um Daten über die lokale Luftqualität, Luftfeuchtigkeit, Temperatur sowie den Wasser- und Energieverbrauch zu sammeln. Es handelte sich um Sozialwohnungen, die von Coastline Housing, einem der Projektpartner, verwaltet und unterhalten wurden. Nach einer ersten persönlichen Studie wurden die Teilnehmer*innen gebeten, an monatlichen Befragungen über Tablets teilzunehmen – die jedem teilnehmenden Haushalt kostenlos zur Verfügung gestellt wurden.

Smartline wurde entwickelt, um Innovationen in Cornwall voranzubringen. Im Rahmen des Projekts werden Programme durchgeführt, die kleinen und mittleren Unternehmen vor Ort dabei helfen sollen, sich mit den erfassten Daten und den entsprechenden Untersuchungen auseinanderzusetzen, um der Gemeinschaft bessere Produkte und Dienstleistungen anbieten zu können.

Einblicke

- **Ehrgeizige Projekte erfordern eine Finanzierung** – dieses Projekt wurde zu 80 % aus dem Europäischen Fonds für regionale Entwicklung finanziert.
- **Das Weitergeben von Erkenntnissen hilft anderen bei der Replikation** – es ist wichtig, dass Projekte wie dieses ihren Wert aufzeigen und ihre Erkenntnisse weitergeben, damit andere sie so effizient wie möglich replizieren können
- **Das Einbinden der Dienstbenutzer*innen ist entscheidend für das Vertrauen** – an diesem Projekt konnten die Bürger*innen freiwillig teilnehmen, und sie wurden fortlaufend ausführlich informiert und zu Feedback ermutigt

Weitere Informationen finden Sie unter theodi.org/data-public-services-case-studies

Fallstudie: Leeds Bins



Die Kommunalverwaltungen geben jedes Jahr Tausende von Pfund aus, um Bürger*innen mitzuteilen, wann ihre Mülltonnen abgeholt werden, und ob sich die Abfuhrpläne ändern. Angesichts von mehr als 300.000 Einwohner*innen war dies für die Stadtverwaltung in Leeds ein großes Problem.

Leeds Bins – eine mobile App, die von der Firma imactivate entwickelt wurde – hat aufgezeigt, dass offene Daten innovativ dafür eingesetzt werden können, um diesen Aufwand zu reduzieren. Die Benutzer*innen können ihre Postleitzahl eingeben, um herauszufinden, wann ihre Mülltonnen abgeholt werden. Die Daten können zudem in den Kalender übernommen werden, um vorab eine Erinnerung zu erhalten. Außerdem können in der App die nächstgelegenen Recycling-Einrichtungen gesucht werden.

Die der App zugrunde liegenden Daten stammen aus zwei Beständen: einem mit allen Adressen in Leeds und einem weiteren mit den Müllabfuhrdaten. Sie sind mithilfe einer eindeutigen Eigenschaftskennung verbunden.

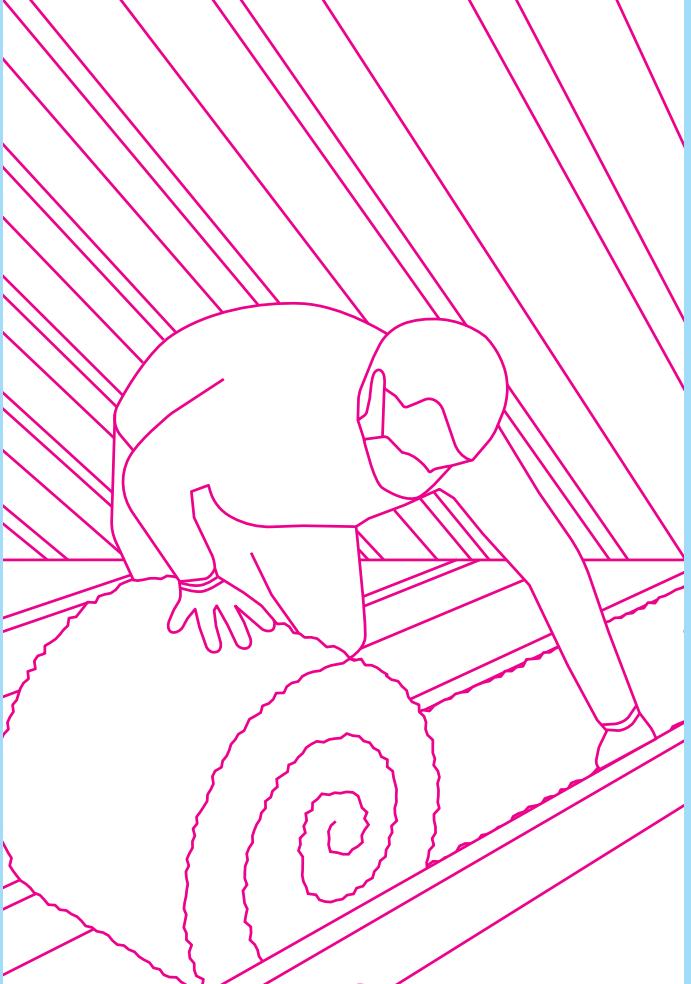
Bis zum Januar 2019 wurde die App über 800.000 Mal genutzt, und es wurden mehr als 13.000 Postleitzahlen nachgeschlagen. Schätzungen zufolge kann die Gemeinde dank Leeds Bins bei der Kommunikation mit den Bürgern £ 100.000 pro Jahr einsparen.

Einblicke

- **Innovationen sind auch mit begrenzten Budgets möglich** – dieses Projekt zeigt auf, wie Gemeinden Geld sparen und gleichzeitig den Bürger*innen bessere Dienste anbieten können.
- **Offene Daten sparen Zeit und Geld** – Verwaltungen, die offene Daten veröffentlichen, verringern die Hindernisse für innovative Apps und Dienste, da ein entscheidender Bestandteil des Dienstes bereits kostenlos verfügbar ist.
- **Mit der App wurde ein spezifisches Problem gelöst**, was dazu beigetragen hat, das Projekt fokussiert anzugehen, seinen Wert aufzuzeigen und für seine Verwendung zu werben.

Weitere Informationen finden Sie unter theodi.org/data-public-services-case-studies

Fallstudie: Kent County Council



In Kent und Medway gibt es 64.596 Haushalte (2013), deren Bewohner*innen unter „Brennstoffknappheit“ leiden, d. h. deren Einkommen unter der Armutsgrenze liegt, und deren Energiekosten für ihren Haushaltstyp ungewöhnlich hoch sind. Das Leben in einer kalten Wohnung kann negative Auswirkungen auf das Wohlbefinden sowie die körperliche und geistige Gesundheit haben.

In Zusammenarbeit mit dem **Kent County Council** zielte die **Kent Energy Efficiency Partnership** darauf ab, die Zahl der von Brennstoffknappheit bedrohten Menschen zu verringern. Angesichts der vom Office for National Statistics geschätzten 24.300 winterbedingten Todesfälle in England und Wales in den Jahren 2015 und 2016 wollte das Team ermitteln, wie mithilfe von Daten die betroffenen Gebiete in Kent vorhergesagt werden können.

Das Team ordnete die verfügbaren Datenbestände zu: interne, gemeinsam verwendete und offen zugängliche Daten. Anschließend wurden diese einzeln bewertet, um zu ermitteln, ob die Daten zur Lösung des Problems beitragen können.

Im Rahmen eines Systemmodellansatzes und der Kombination von unzugänglichen, gemeinsam verwendeten und offen zugänglichen Daten konnte das Team die gefährdeten Gebiete auf Postleitzahlenebene ermitteln, wobei durchschnittlich 20 Wohnhäuser auf eine Postleitzahl entfielen. Dadurch konnte die Analyse erheblich verbessert und gezielter eingegriffen werden.

Einblicke

- **Durch das Verständnis für die Nachfrage ergab sich für das Team ein deutlicher geschäftlicher Vorteil** durch das Verwenden von Daten – und somit ein Anreiz, das Potenzial für eine weitergehende Verwendung zu ermitteln.
- **Daten können eine bessere Entscheidungsfindung im öffentlichen Dienst ermöglichen** – jedoch nur, wenn die Dienste wissen, über welche Daten sie verfügen, wo diese sich befinden, und wie sie für die Lösung des jeweiligen Problems nützlich sein können. Dank einer umfassenden Untersuchung der verfügbaren Daten konnte dieses Projekt das Problem in kurzer Zeit lösen.
- **Es ist wichtig, die Beweggründe derjenigen zu verstehen, die den Dienst entwerfen und bereitstellen** – dank regelmäßiger Treffen, um die Ziele und Herausforderungen zu verstehen, erhielt das Projektteam klare Zielvorgaben der Geldgeber, Strategen, Politiker*innen und Mitarbeiter*innen mit Publikumskontakt.
- **Benutzerrollen trugen dazu bei, die Benutzer*innen im Blick zu behalten** und verhinderten ein zu verkopftes Projekt.

Weitere Informationen finden Sie unter theodi.org/data-public-services-case-studies

Fallstudie: North Lanarkshire



Das North Lanarkshire Council erhält viele Anfragen zur Informationsfreiheit sowie Anrufe und E-Mails über die Geschäftstarife (Auslandstarife). Die Verwaltung beantwortet diese Anfragen manuell, indem sie die erforderlichen Informationen aus großen internen Datenbeständen abrufen – ein kostspieliges und zeitaufwändiges Verfahren.

In der Überzeugung, dass „jede Anfrage zur Informationsfreiheit ein Versagen der Dienstleistung ist“, wollte das **North Lanarkshire Council** die Anzahl der Anfragen an das Kundendienstzentrum reduzieren, die Transparenz erhöhen und den Bürger*innen Informationen über die Region anbieten.

In Zusammenarbeit mit der Service-Design-Agentur Snook und dem Softwareunternehmen UrbanTide wollte die Verwaltung den vollständigen Datenbestand über die Auslandstarife veröffentlichen (wobei zuvor die personenbezogenen Daten entfernt wurden). Auf diese Weise wurden mehr als 6.500 Dateneinträge als offen zugängliche Daten veröffentlicht, die ein umfassendes Bild der Tarife boten.

Zum Verarbeiten und Erstellen des offen zugänglichen Datenbestands verwendete das Team die USMART-Datenaustauschplattform.

Der neu gestaltete Dienst sorgt für einen präziseren Datenbestand zu Auslandstarifen, da die vorhandenen offenen Datenquellen automatisch verarbeitet werden, einschließlich der Datenbestände der Verwaltungsbehörde Companies House sowie des Hygiene-Bewertungsschemas Food Standards Agency.

Einblicke

- **Der Datenzugriff braucht Zeit** – das Beantragen des Datenzugriffs sowie das Formulieren von Datenfreigabevereinbarungen sollten von Anfang an in die Projekte einbezogen werden.
- **Vorhandene Service-Design-Toolkits sind nützlich** – die Teammitglieder verwendeten neben den vorhandenen offenen Datenressourcen Service-Design-Vorlagen und -Techniken, mit denen sie vertraut waren.
- **Datenkompetenz sollte im gesamten Team gefördert werden** – UrbanTide hatte das North Lanarkshire Council vor dem Projekt im Umgang mit offenen Daten geschult, sodass das Team mit dem Thema besser vertraut war und sich für datengestützte Dienste im gesamten Council einsetzte.

Weitere Informationen finden Sie unter theodi.org/data-public-services-case-studies

Wie können Sie skaliert entwickeln?

Was bedeutet Skalieren?

Im Rahmen des Projekts *Scaling Data Innovation* des ODI haben wir untersucht, wie wir lokalen datengestützten Projekten beim vertikalen und horizontalen Skalieren unterstützen können.

Projekte oder Initiativen können auf zweierlei Weise „skaliert“ werden:

- **Sie können vertikal skaliert werden.** Projekte oder Initiativen, die in kleinem Maßstab gut funktioniert haben, können vertikal skaliert werden, um die Systeme zu verbessern, die Nachhaltigkeit zu gewährleisten oder ein umfassenderes geografisches Gebiet oder eine größere Bevölkerungszahl abzudecken. Dies kann vom ursprünglichen Projektteam, in Zusammenarbeit mit Partnern oder von einer anderen Organisation umgesetzt werden.
- **Sie können horizontal skaliert werden**, indem sie in anderen Sektoren, Organisationen oder Bereichen wiederholt, umgenutzt oder erneut bereitgestellt werden. Das Projektteam kann Erkenntnisse austauschen und anderen ermöglichen, auf ihrer Arbeit aufzubauen und sie wiederzuverwenden.

Wir konnten in ganz Großbritannien feststellen, dass es viele Möglichkeiten gibt, wie Daten – insbesondere offen zugängliche Daten – sowie offene Gestaltungsansätze genutzt werden können, um effizientere und wirksamere öffentliche Dienste anzubieten.

Allerdings werden Dateninnovationen für öffentliche Dienste weder in den gesamten Kommunalverwaltungen noch im weiteren öffentlichen, privaten oder dritten Sektor sinnvoll wiederverwendet. Die Lösungen werden häufig nur vor Ort eingesetzt, sodass die Innovationen nicht so vielen Menschen zugute kommen, wie dies eigentlich möglich wäre. Mithilfe skaliert entwickelter Dienste können wir die Auswirkungen dieser Innovationen verbessern.

Eine offenere Arbeitsweise kann dazu beitragen, viele dieser Hindernisse zu überwinden. Wenn Sie Ihre Arbeit – sowie Ihre Ideen, Sorgen und Lösungen – mit Kolleg*innen teilen, trägt dies zu einer besseren Qualität der Zusammenarbeit, der Transparenz und der Dienstleistungen bei.

Checkliste: So entsteht ein Entwurf im richtigen Maßstab

Diese Checkliste kann von einer Vielzahl von Personen in verschiedenen Sektoren verwendet werden, wenn Bedenken hinsichtlich der horizontalen oder vertikalen Skalierung datengestützter Dienste bestehen.

Wenn Sie ein Projekt entwerfen oder ein Pilotprojekt abschließen, finden Sie in der Checkliste Schritte, mit denen Sie Ihre Erfahrungen teilen und anderen dabei helfen können, Ihre Arbeit zu replizieren.

Hindernisse beim Skalieren

Wir haben eine Reihe von Hindernissen ermittelt, die die Skalierbarkeit eines Projekts beeinträchtigen können. (Es gibt weitere, hier nicht angeführte Faktoren, die ein Projekt beeinflussen können, darunter z. B. regionale Unterschiede.)

Wie können Sie skaliert entwickeln?

Führen Sie beim Entwickeln Ihres Projekts oder beim Abschließen eines Pilotprojekts die hier angeführten Schritte durch. Auf diese Weise kann anderswo auf Ihrer Arbeit aufgebaut werden.

Um einen detaillierteren Einblick in die möglicherweise zu berücksichtigenden Aspekte zu erhalten, beachten Sie die vollständige Checkliste unter:

theodi.org/scaling-checklist

Hindernisse

Checkliste

Verfügbarkeit der Daten

Möglicherweise werden für ein Projekt Daten erfasst und verwendet, auf die andere Organisationen keinen Zugriff haben.

Datenlizenzierung

Der Zugang zu nicht offen zugänglichen Daten kann sich für andere kostspielig oder problematisch gestalten.

Datenqualität

Die erfassten Daten sind möglicherweise nicht zweckdienlich, daher entstehen den neuen Teams oder Bereichen Kosten für das Bereinigen oder Anpassen.

Unterschiedliche Datenformate

Wenn Daten auf unterschiedliche Weise und in unterschiedlichen Formaten gespeichert werden, kann es schwierig sein, ein Projekt zu replizieren.

Rechtliche Fragen

Die gesetzlichen Rahmenbedingungen können sich seit der Umsetzung des ursprünglichen Projekts geändert haben.

Ethische Fragen

Wenn ein Projekt als kleines Pilotprojekt umgesetzt wurde, bei dem bestimmte ethische Fragen mühelos gehandhabt werden konnten, kann sich dies im größeren Maßstab als schwieriger erweisen.

Daten

Haben Sie anderen erläutert, welche Daten erforderlich sind?

Haben Sie sämtliche technischen, rechtlichen und ethischen Fragen im Zusammenhang mit der Verwendung der Daten dokumentiert?

Proprietäre Software

Mithilfe proprietärer Software entwickelte Dienste verringern die Möglichkeiten einer gemeinsamen Nutzung, da andere auf diese nicht zugreifen können und dadurch höhere finanzielle Kosten entstehen.

Keine offene Quelle

Wenn der entsprechende Quellcode oder die Tools nicht offen zugänglich sind, muss vom neuen Team eine neue Version entwickelt werden, anstatt eine bereits funktionierende verwenden zu können.

Technisch

Haben Sie die technischen Aspekte oder Abhängigkeiten Ihres Projekts dokumentiert?

Haben Sie Ihren Code unter einer offenen Lizenz veröffentlicht, so dass er für andere zugänglich ist und von diesen verwendet und weitergegeben werden kann?

Erstfinanzierung

Die Notwendigkeit, im Rahmen von Angeboten, Zuschüssen oder Ausschreibungen eine Erstfinanzierung zu sichern, kann Organisationen daran hindern, bereits bestehende Projekte zu replizieren.

Nachhaltige Finanzierung

Projekte erfordern eine nachhaltige Finanzierung für die laufenden Kosten, das Bereitstellen von Hilfe, den Zugang zu Daten usw. Ein nachhaltiges Projekt kann leichter ausgebaut oder repliziert werden.

Fertigkeiten oder Ressourcen

Die interessierten Parteien benötigen Fertigkeiten, Zeit und Ressourcen, um Projekte oder Initiativen erneut umzusetzen.

Ressource

Haben Sie dokumentiert, wie Ihr Projekt finanziert wurde?

Haben Sie die die bei einer Replikation Ihres Projekts entstehenden Kosten dokumentiert?

Haben Sie die für eine Replikation Ihres Projekts erforderlichen Fertigkeiten dokumentiert?

Bewusstseins-schaffung und Kommunikation

Die Erfolge oder Misserfolge eines Projekts sind oft nur den jeweiligen Teams, nicht jedoch anderen bekannt.

Verschiedene Benutzer*innen

Die Benutzer*innen eines Dienstes können spezifisch für einen Standort oder ein Problem und anderswo nicht vorhanden sein.

Dokumentation

Ohne eine übersichtliche Dokumentation kann es problematisch oder riskant sein, ähnliche Projekte zu wiederholen.

Nachweis der Auswirkungen

Pilotprojekte und Projekte können kurzfristig angelegt sein, sodass nur wenige Nachweise für ihren Erfolg, Misserfolg oder ihre Tauglichkeit in größerem Maßstab vorliegen.

Haben Sie eine Dokumentation über Ihr Projekt veröffentlicht, so dass die Ergebnisse leicht auffindbar sind?

Haben Sie die Erfahrungen, Auswirkungen, Erfolge und Herausforderungen kommuniziert?

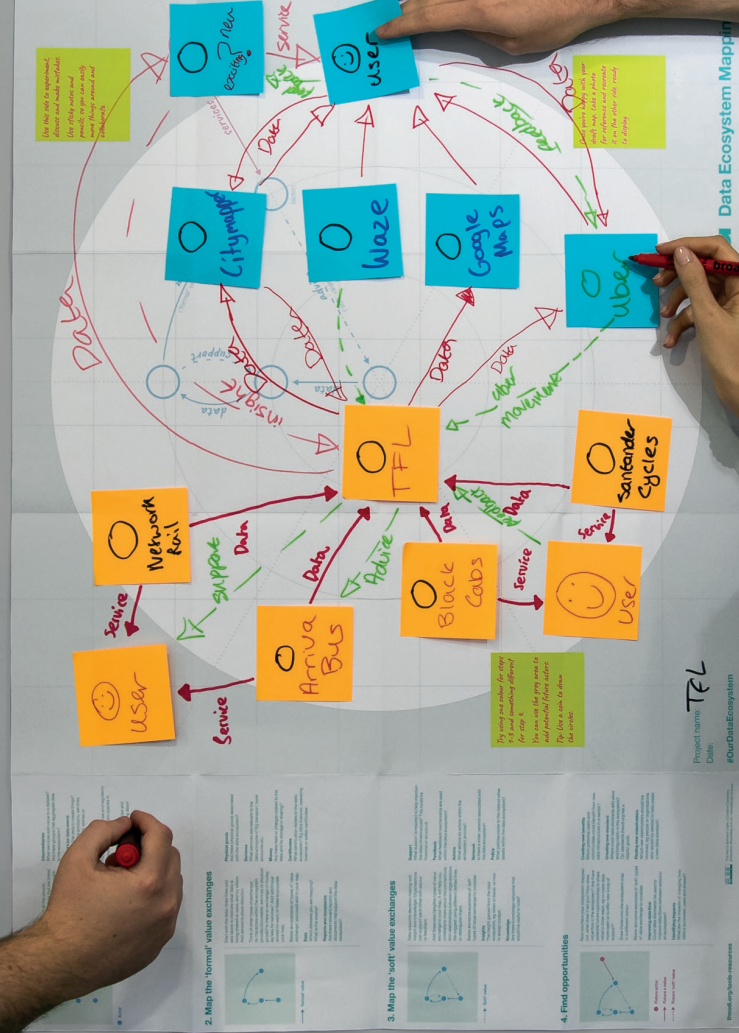
Wissen

Einbindung und Zusammenarbeit

Eine mangelnde Bereitschaft verschiedener Organisationen zur Zusammenarbeit kann dazu führen, dass die Risiken und Erfolge nicht geteilt werden.

Haben Sie sich überlegt, wie Sie mit anderen zusammenarbeiten können, um dabei zu helfen, ein ähnliches Projekt zu erstellen oder Ihr eigenes zu verbessern?

Zusammenarbeit



Use this flow to understand...
Review and make it visible...
Identify patterns and...
Share things around and...
collaborate.

Use this flow to understand...
Review and make it visible...
Identify patterns and...
Share things around and...
collaborate.

Use this flow to understand...
Review and make it visible...
Identify patterns and...
Share things around and...
collaborate.

Das Toolkit für Daten und öffentliche Dienste wurde vom Open Data Institute als Teil seines Innovationsprogramms erstellt, das von Innovate UK finanziert wird.

Das Toolkit beinhaltet:

Anleitung und Checkliste für das Toolkit für Daten und öffentliche Dienste

Data and Public Services Business Case Canvas

Data Ethics Canvas

Data Ecosystem Mapping

Die Tools werden vermutlich während der Verwendung wiederholt eingesetzt.

Sie finden alle Tools und Ressourcen unter **theodi.org/tools**

Wenn Sie über das Toolkit für Daten und öffentliche Dienste sprechen möchten oder Fragen zur Verwendung der Tools haben, wenden Sie sich an **info@theodi.org**

Mehr über unsere Arbeit erfahren Sie unter **theodi.org**

Danksagungen:

Forschung und Entwicklung: Miranda Marcus, James Maddison, Ben Snaith

Design und kreative Leitung: Philpott Design Ltd.

Digitale Produktion: Caley Dewhurst

Produktion und Bearbeitung: Anna Scott

Illustrationen: Ian Dutnall

Das Open Data Institute
arbeitet mit Unternehmen und
Behörden zusammen, um ein
offenes, vertrauenswürdiges
Datenökosystem aufzubauen.

theodi.org | [@ODIHQ](https://twitter.com/ODIHQ)

