



## Presseinformation

### **Abschlussveranstaltung zum Tech4Germany Fellowship-Programm 2020**

**Berlin, 20. Oktober 2020 – Die Teilnehmenden des diesjährigen Tech4Germany Fellowships sowie ihre Partnerinnen und Partner aus der Bundesverwaltung präsentierten am 19. Oktober 2020 die Ergebnisse ihrer zwölfwöchigen Zusammenarbeit. Aus dem beteiligten Gemeinschaftsprojekt von BMI und ITZBund geht eine kreative prototypische Chatbot-Lösung hervor, die in Zusammenarbeit mit dem BMFSFJ entwickelt wurde.**

Tech4Germany ist ein dreimonatiges Fellowship-Programm unter der Schirmherrschaft von Bundesminister und Chef des Bundeskanzleramts Prof. Dr. Helge Braun. In den vergangenen zwölf Wochen arbeiteten 32 Fellows aus den Bereichen Programmierung, Design und Produktmanagement gemeinsam mit Vertreterinnen und Vertretern aus verschiedenen Behörden und Ministerien an aktuellen Digitalisierungsvorhaben der Bundesverwaltung.

Den Höhepunkt des Fellowships markierte auch in diesem Jahr wieder die Abschlussveranstaltung, die am 19. Oktober stattfand. Dem Charakter des Fellowship-Programms folgend wurde die Veranstaltung in diesem Jahr erstmalig als reines digitales Event durchgeführt. Nach der Begrüßung durch die Programmleiterin Sonja Anton und der Grußbotschaft von Prof. Dr. Helge Braun, stellten die acht Projektteams ihre Ergebnisse in einer sogenannten Pitch-Arena vor. Dabei wurde einmal mehr die Leitidee des Fellowship-Programms deutlich: Ziel ist es, nutzerfreundliche Möglichkeiten zur digitalen Interaktion von Bürgerinnen und Bürgern mit der Bundesverwaltung zur Verfügung zu stellen. Um eine hohe Nutzungsakzeptanz der Lösung zu erreichen, lag während der gesamten Projektlaufzeit ein besonderes Augenmerk auf Aspekten der Usability und User Experience.

Im Anschluss an die Pitch-Arena standen die Projektteams den Teilnehmenden für Fragen in den zugehörigen Sessions zur Verfügung. Den Abschluss des Abends bildete eine Panel-Diskussion zum Thema „Nutzerzentriertes Arbeiten in der Verwaltung“. Expertinnen und Experten aus den unterschiedlichen Teams diskutierten die aktuellen Erkenntnisse und Herausforderungen zur Digitalisierung der Verwaltung.

**Immer im Fokus: nutzerzentrierte Lösungsansätze zur digitalen Interaktion**

In diesem Jahr arbeiteten die Teams unter anderem an einem bundesweiten Rechtsinformationsportal für Bürgerinnen und Bürger, einem Wegweiser für Beratungsangebote bei Diskriminierungsfällen, einer nutzerzentrierte Alternative für Steuererklärungen für Rentnerinnen und Rentner sowie weiteren gesellschaftsrelevanten Herausforderungen. Das Gemeinschaftsprojekt vom Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (BMI) und des Informationstechnikzentrum Bund (ITZBund) hat sich mit nutzerfreundlichen Möglichkeiten zur digitalen Interaktion von Bürgerinnen und Bürgern mit der Bundesverwaltung befasst. Das Projekt hat den Status Quo hinterfragt und mit verschiedenen Ansätzen, darunter auch Chatbots, experimentiert.

„Chatbots sind ein wichtiger Kommunikationskanal zur digitalen Interaktion mit Bürgerinnen und Bürgern. Die Technologie bietet vielfältige Möglichkeiten und Potenziale für die Bundesverwaltung. Durch das Fellowship haben wir neue Sichtweisen und Impulse für den Einsatz von Chatbots gewinnen können. Die Ergebnisse aus dem Fellowship werden u.a. in die Entwicklung des Basisdienstes Chatbot einfließen“, berichtet Ann Kristin Falkenhain, Maßnahmenverantwortliche für Chatbots im BMI.

Ein interdisziplinäres Team von vier Fellows setzte sich mit Anwendungsfällen des Bundesamts für Justiz (BfJ) sowie des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) auseinander. Am Ende des Fellowships konnten eine prototypische Chatbotlösung für das Familienportal des BMFSFJ sowie eine Checkliste an die Projektpartner übergeben werden. Der prototypische Chatbot ist Teil des Umsetzungsprozesses eines Familienassistenten des BMFSFJ und greift spezielle, persönliche Fragestellungen aus den Bereichen Mutterschutz, Elternzeit und Elterngeld auf und lotst anhand des Kontextes auch zu anderen interessanten Themen. Zudem wurde eine potenzielle Schnittstelle zu Messenger-Diensten betrachtet, um die Integration von bei Bürgerinnen und Bürgern beliebten und täglich verwendeten Informationskanälen frühzeitig zu beleuchten. Die Checkliste gibt Interessierten erste Anhaltspunkte, wann und bei welchem Prozess der Einsatz von Chatbots sinnvoll erscheint.

„Durch die interdisziplinäre Zusammensetzung des Projektteams konnten nutzerzentrierte und kreative Lösungsansätze entwickelt werden. Die prototypische Chatbot-Lösung hat gezeigt, wie unter Anwendung von agilen Methoden die Nutzerzufriedenheit und Usability in den Fokus gerückt werden. Es war spannend zu verfolgen, mit welchem Engagement und Enthusiasmus die Fellows an den Anwendungsfällen gearbeitet haben. Das Fellowship war eine Win-Win-Situation für alle Beteiligten“, schildert René Gürth, Digitallotse und fachlicher Ansprechpartner im ITZBund, seine Eindrücke aus dem Fellowship.

Die Ergebnisse aus dem Fellowship können Sie auf der Projektwebsite (<https://tech.4germany.org/projekte/>) herunterladen.

**Über das ITZBund:**

Das ITZBund ist der zentrale IT-Dienstleister der Bundesverwaltung. Beim ITZBund sind ca. 3.400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an deutschlandweit zwölf Standorten beschäftigt. Hauptsitz ist Bonn. Das ITZBund bietet seinen Kundenbehörden ein breites Spektrum an IT-Dienstleistungen. Diese reichen von der Konzeption, Beratung und Anforderungsanalyse über die Entwicklung bis hin zum Betrieb von IT-Lösungen. Themenfelder sind u. a. Verkehr, Zoll, Haushalt, Steuer, Personal, Statistik, Innere Sicherheit, Asyl und Integration. Von den Leistungen des ITZBund profitieren sowohl die Wirtschaft und Verwaltung als auch Bürgerinnen und Bürger. Gegründet wurde das ITZBund 2016. Es war das erste Ergebnis der IT-Konsolidierung Bund und setzt in diesem Rahmen als alleiniger Generalunternehmer aktiv Maßnahmen der Betriebs- und Dienstekonsolidierung um. Weitere Informationen unter [www.itzbund.de](http://www.itzbund.de)