



STUDIE „IT-DIENSTLEISTUNGSZENTREN IN DER ÖFFENTLICHEN VERWALTUNG 2017“

Was seit 2015 geschah (und was nicht)

| von **WERNER ACHTERT, DR. ANDREAS ZAMPERONI und KARIN DOHMANN**

Die IT-Konsolidierung und die Stärkung der IT-Dienstleistungszentren sind wichtige Schritte zur digitalen Transformation in der öffentlichen Verwaltung. Eine wahre Herkulesaufgabe, die viele Ressourcen beansprucht und ganz unterschiedliche Herausforderungen meistern muss. Das hat bereits unsere Studie „IT-Dienstleistungszentren in der öffentlichen Verwaltung 2015“ gezeigt, mit der wir vor zwei Jahren einen umfassenden Überblick zur aktuellen Lage der IT-Konsolidierung und der Verlagerung von IT-Aufgaben auf IT-Dienstleistungszentren geliefert haben.

NACHGEFRAGT

2017 haben wir nachgefragt und über 170 IT- und Fachverantwortliche (Referatsleiter, Abteilungsleiter, Behördenleiter, Vertreter der politischen Ebene) in Bund, Ländern und großen Kommunen um ihre Einschätzung zur aktuellen Lage der IT-Dienstleistungszentren und den Planungen zur IT-Konsolidierung für die nächsten beiden Jahre gebeten und sie nach ihren spezifischen fachlichen und technischen Herausforderungen befragt. Im Vergleich mit den Studienergebnissen von 2015 ergibt sich ein interessantes und gemischtes Bild.

In mehreren Bereichen hat sich die Situation verbessert. Insbesondere beim Thema Prozessverbesserung wurden durch Standardisierung und Automatisierung offensichtlich Fortschritte gemacht – auch wenn immer noch ca. 30 Prozent der Befragten die elektronische Archivierung, Aktenführung und Vorgangsbearbeitung als Top-Herausforderung für die nächsten Jahre nennen.

Aber es gibt auch „Schatten“. Insgesamt ist die Zufriedenheit der Fachbehörden mit der Geschwindigkeit und Qualität der Services durch die IT-DLZ gegenüber 2015 gesunken – was sich unter Umständen auf einen überproportionalen Aufgabenzuwachs einschließlich der IT-Konsolidierungsaktivitäten bei den IT-DLZ zurückführen lässt.



Abbildung 1: Top-Zufriedenheit 2017 (Ausschnitt)

KEINE ÜBERRASCHUNG: FACHKRÄFTEMANGEL ALLERORTEN

Allgemein konnten wir eine pessimistische Einschätzung zur Personalsituation feststellen und mit Zahlen belegen. Für nur 7 Prozent der Befragten hat sich die Situation auf dem Fachpersonalmarkt seit 2015 verbessert. Dagegen schätzen 38 Prozent die Lage schlechter oder sogar deutlich schlechter ein als 2015. Noch dra-

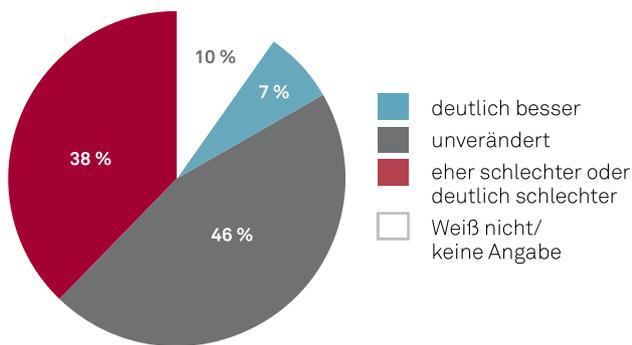


Abbildung 2: Aussichten Ihrer Behörde zur Gewinnung von Personal für Fachaufgaben im Vergleich zu 2016 (Bund, Länder, große Kommunen)

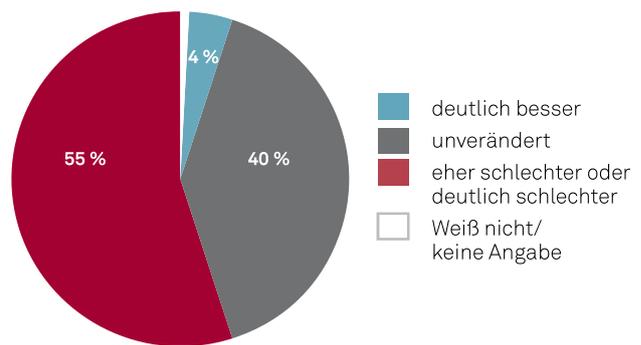


Abbildung 3: Aussichten Ihrer Behörde zur Gewinnung von Personal für IT-Aufgaben im Vergleich zu 2016 (Bund, Länder, große Kommunen)

matischer stellt sich die Situation dar, wenn nach der Situation beim IT-Personal gefragt wird. Die Mehrheit der Befragten (55 Prozent) gibt an, dass die Situation schlechter oder deutlich schlechter geworden ist. Hier besteht also nach wie vor dringender Handlungsbedarf.

Verstärkt wird dieser Umstand noch dadurch, dass fast 60 Prozent der befragten Behörden noch keine Projekte zum Know-how-Erhalt der in Ruhestand gehenden Mitarbeiter aufgesetzt haben. Auch hier gibt es noch Verbesserungspotenzial.

DIE TOP-HERAUSFORDERUNGEN DER IT

Das Thema IT-Sicherheit steht, wie 2015, bei mehr als 50 Prozent der Befragten bei den IT-Herausforderungen für die Behörden an allerhöchster Stelle. Dazu beigetragen haben dieses Jahr sicher auch die alarmierenden Vorfälle und Diskussionen über Hacker-Angriffe.

„Erhöhung der Usability digitaler Prozesse (intern sowie für Bürger und Unternehmen)“ und „Hohe Verfügbarkeit von Services für Bürger und Unternehmen“ scheinen dagegen auch bei Kommunen mit um die 10 Prozent keine Top-Herausforderung der nächsten Jahre zu sein – weil das kein Thema ist, oder weil es längst schon gelöst ist? In der Studie zitieren wir dazu verschiedene Entscheider aus Behörden und IT-Dienstleistungszentren.

IT-KONSOLIDIERUNG UND ZUKUNFTSTHEMEN

Die Waage dagegen halten sich die positiven und negativen Erfahrungen mit der IT-Konsolidierung Bund.

Nicht verwunderlich wird die „IT-Konsolidierung“ als eines der Schwerpunktthemen für die Zukunft genannt (52 Prozent im Bund). Daneben tauchen Cyber-Security (65 Prozent) und immer noch die Dauerbrenner E-Akte und DMS (jeweils ca. 50 Prozent) oben in der Liste der Zukunftsthemen auf.

Diese und viele weitere Themen werden in unserer aktuellen Studie ausführlich beschrieben und mit Zahlen und Befragungsergebnissen sowie Aussagen und Einschätzungen von Entscheidern aus der Behördenwelt unterlegt. So ergibt sich ein interessantes Stimmungsbild der öffentlichen Verwaltung und ihrer Entwicklung in den letzten beiden Jahren.

Die Veröffentlichung der Studie „IT-Dienstleistungszentren in der öffentlichen Verwaltung 2017“ mit allen Ergebnissen ist für November 2017 geplant.

Schon heute können Sie sich ein kostenfreies Exemplar der Studie reservieren: <https://www.msg.group/public-sector/studie> ●

ANSPRECHPARTNER – WERNER ACHTERT

Geschäftsbereichsleiter
Public Sector
Business Consulting

