

7. Fachkongress des IT-Planungsrats am 12./13. März 2019 in Lübeck



IT ist nicht das Problem...

Abstrakt

OZG-Umsetzung: IT ist nicht das Problem - aber auch nicht die Lösung

Das Onlinezugangsgesetz (OZG) verpflichtet zur Bereitstellung von Verwaltungsleistungen als Online-Verfahren. Die bisherige Welt ist in höchstem Maß heterogen geprägt: vollständige Online-Dienste, Mischvarianten zwischen IT-Unterstützung und Papierform, unstrukturierte manuelle und papiergebundene Abläufe. Wie können hier zielgerichtet die Anforderungen des OZG erfüllt werden? Die über den IT-Planungsrat koordinierte Arbeitsteiligkeit ist notwendige, aber noch nicht hinreichende Hilfe, um Bürgerinnen und Bürgern, sowie Unternehmen die erwarteten Services bieten zu können. Technische und organisatorische Randbedingungen in Ländern und Kommunen müssen die entsprechenden Wege ebnen, um Effizienz und Bürgerfreundlichkeit erreichen zu können. IT realisiert seit 15-20 Jahren eGovernment-Lösungen – dennoch liegt Deutschland im Ranking noch längst nicht auf den vorderen Plätzen. Verwaltungsmodernisierung prägt dauerhaft Aufbau- und Ablauforganisationen im öffentlichen Bereich - auch durch Automatisierung, IuK-Unterstützung und Digitalisierung.

Immer noch zu oft wird alles, was „IT“, „digital“ oder „online“ im Namen trägt der IT zugewiesen. Dagegen gilt: die IT ist immer (nur) Unterstützung für die fachlichen oder querschnittlichen Aufgaben. Lösungen sind im besten Fall auch nur so gut, wie die Aufgabenstellungen fachlich und organisatorisch durchdacht und formuliert sind. Im schlechten Fall entstehen (auch gute) technische IT-Lösungen losgelöst von den Anforderungen, an den Bedürfnissen vorbei oder ohne Bezug zu formellen Randbedingungen.

Eine Problem-Lösung kann nur durch vielfältige, möglicherweise teils widersprüchliche Ansätze gelingen. Folgende Thesen sollen im Vortrag diskutiert werden:

Die Federführung durch die Fachseite muss mit verbindlicher Nutzung von IT-Basisdiensten einhergehen.

Die Implementierung und Nutzung muss mehr mit Impulse als mit Druck arbeiten.

Es muss mehr flächendeckend nutzbare Blaupausen als nur einzelne Leuchtturmprojekte geben.

Kooperation und Zusammenarbeit darf nicht zu Verantwortungslosigkeit, sondern muss zu Erfolgen führen – für jeden Beteiligten auf seiner Ebene.

Am Anfang müssen mehr analoge Betrachtungen – also Berücksichtigung der Menschen – stehen und dann muss eine radikale Digitalisierung folgen.

Dabei gilt es, die in der Gesamtbetrachtung entstehende Komplexität zu reduzieren und in einzelnen, nachvollziehbaren und steuerbaren Schritten wieder zu einem Großen und Ganzen zusammzusetzen – das wird die Kunst sein, um die Herausforderungen erfolgreich zu meistern.



OVER HERE

NO, THIS WAY

OZG-
Umsetzung

These 1: „IT kann alles.“



IT-Planungsrat

Digitale Zukunft gestalten



These 2: „Technik allein hilft (leider) nicht.“

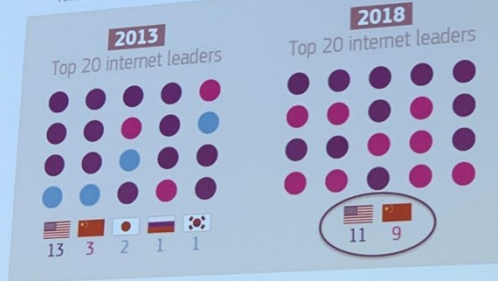
- Die Federführung durch die Fachseite muss mit verbindlicher Nutzung von IT-Basisdiensten einhergehen.
- Die Implementierung und Nutzung muss mehr mit Impulse als mit Druck arbeiten.
- Es muss mehr flächendeckend nutzbare Blaupausen als nur einzelne Leuchtturmprojekte geben.
- Kooperation und Zusammenarbeit darf nicht zu Verantwortungslosigkeit, sondern muss zu Erfolgen führen – für jeden Beteiligten auf seiner Ebene.
- Am Anfang müssen mehr analoge Betrachtungen – also Berücksichtigung der Menschen – stehen und dann muss eine radikale Digitalisierung folgen.

These 3: „Die Rahmenbedingungen werden nicht durch uns bestimmt“



The World's Top 20 Digital Companies

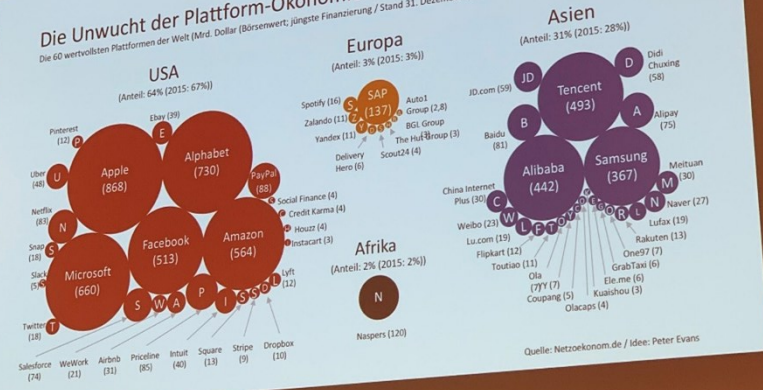
American and Chinese companies occupy the entire top 20 of Internet giants



Source: Kleiner Perkins Caufield & Byers Internet Trends Report 2018, Forbes, Company Reports

Die Unwucht der Plattform-Ökonomie

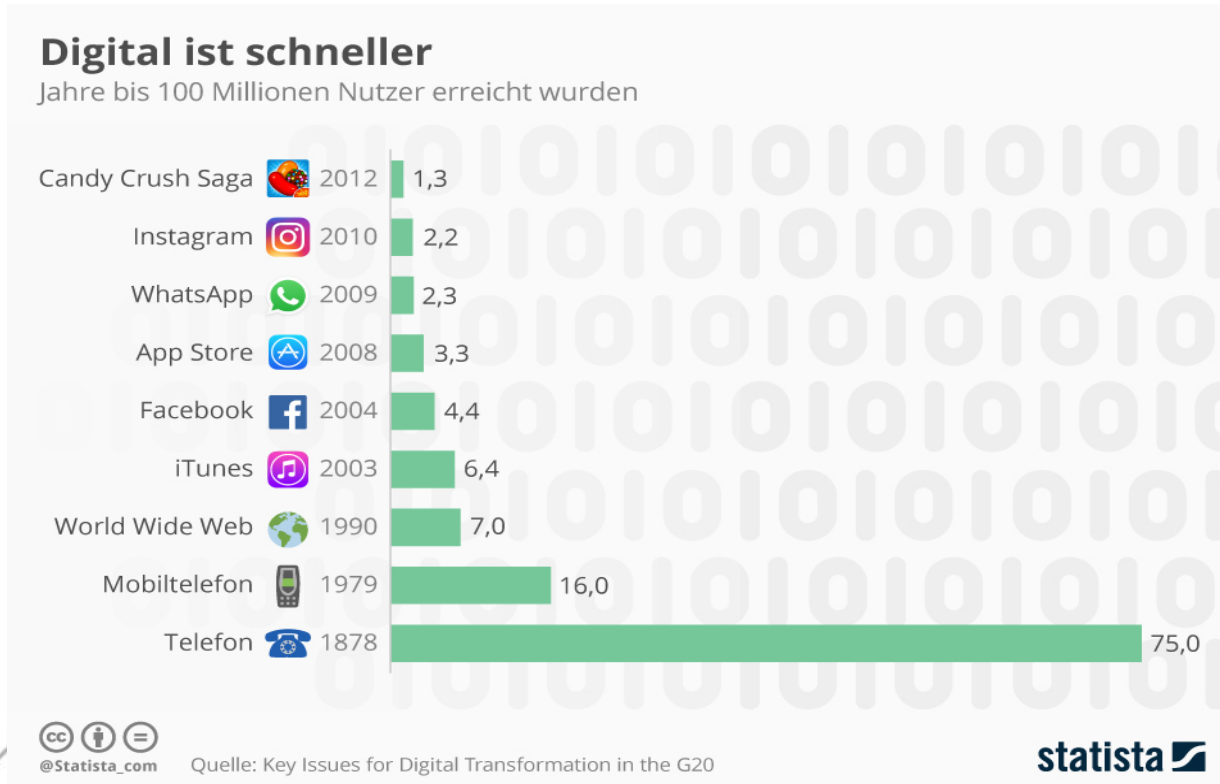
Die 60 wertvollsten Plattformen der Welt (Mrd. Dollar (Börsenwert; jüngste Finanzierung / Stand 31. Dezember 2017))



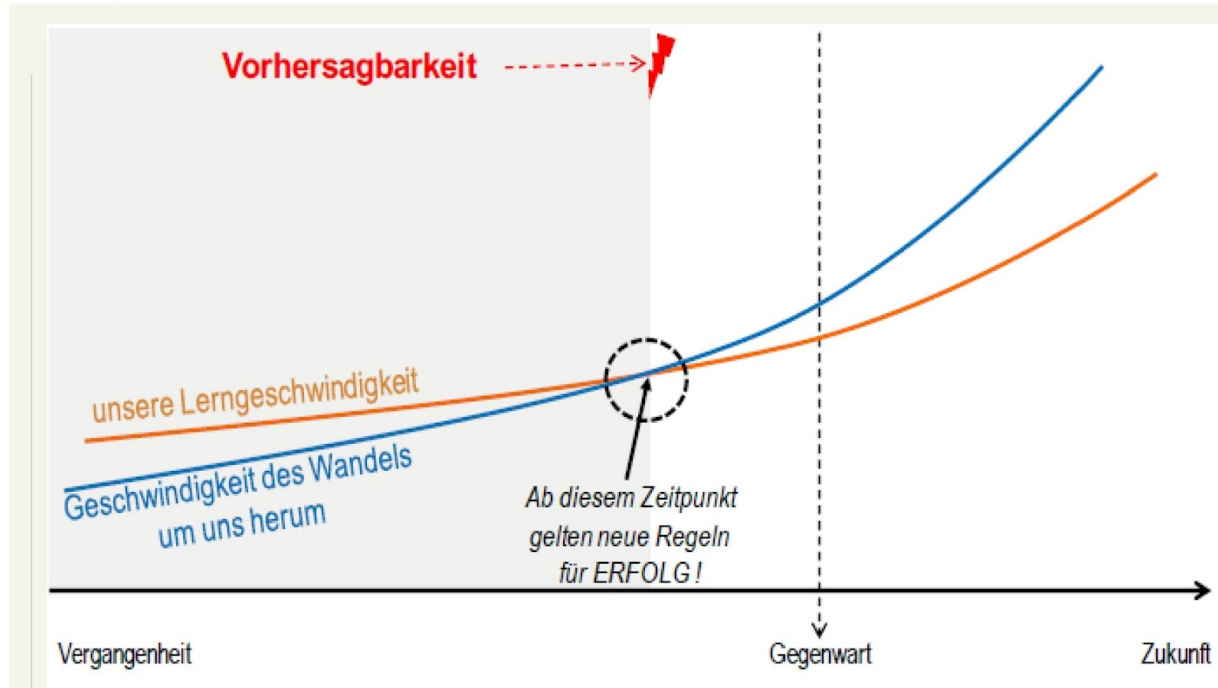
These 4: „Die Erwartungshaltung wird vom Konsumerverhalten geprägt.“

- Portale: Amazon - Einkaufserlebnis
 - Social media: twitter - Kontakte und Informationen
 - Bezahlverfahren: google wallet, apple pay, paypal, skril
 - suchen und finden und Personalisierung: Google
 - Servicekonten: facebook, google, amazon, verimi

These 5: „Veränderungen sind exponentiell.“



Die Lerngeschwindigkeit hält nicht mehr Schritt.



The background features several concentric, curved lines in both solid and dashed styles, creating a sense of motion or depth. A dark grey, curved shadow is cast to the left of the orange oval, giving it a three-dimensional appearance.

These 6: „Die Zukunft heißt
VUCA und VOPA.“



WUCA

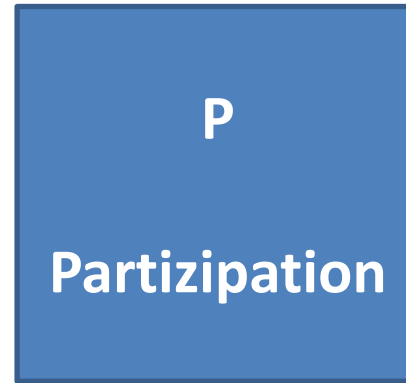
Volatilität

Unsicherheit

Komplexität

Ambiguität

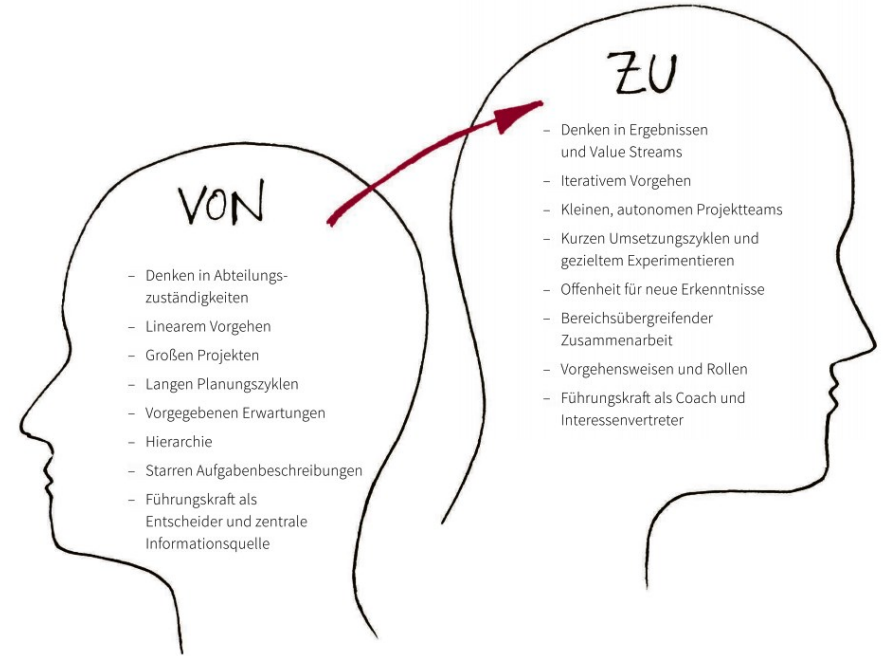
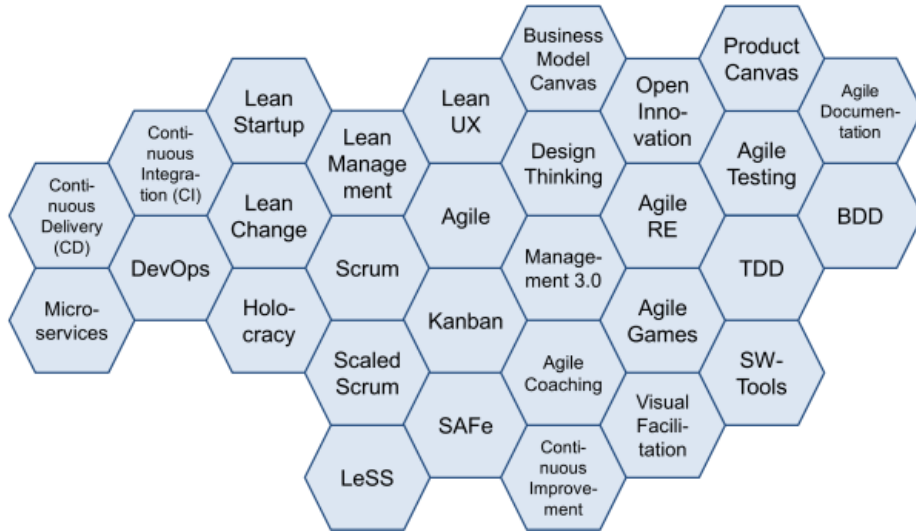
Die Antwort auf VUKA heißt VOPA



mindset 1: „Verwaltung denkt digital.“



~~mindset 1: „Verwaltung denkt digital.“~~
 mindset 1: „Verwaltung denkt *change*.“



mindset 2: „Kooperation, Kooperation, Kooperation.“

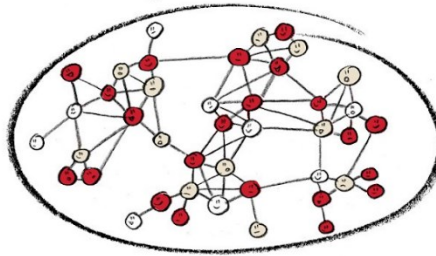
- „Die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes ist der Umgang miteinander in lose gekoppelten Systemen mit unterschiedlichen – teils gegensätzlichen – Interessen und (wechselnden) Zielen.“
- Egoismus macht einsam.
- Es geht nicht um die Verwaltung – es geht um Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen



Drei Blickwinkel auf notwendige Strukturen

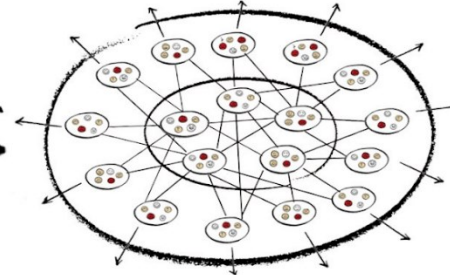
Informelle Struktur

Infrastruktur des Sozialen
in der Organisation

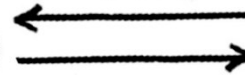


Wertschöpfungsstruktur

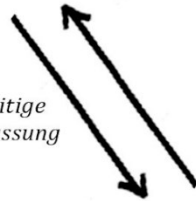
Infrastruktur zur Erzeugung von
Wertschöpfung, Leistung, Erfolg



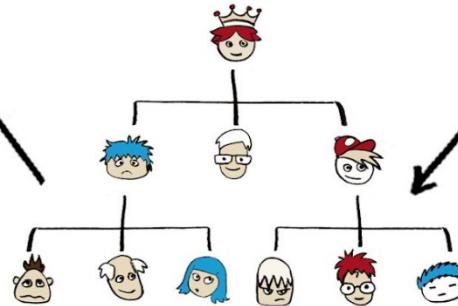
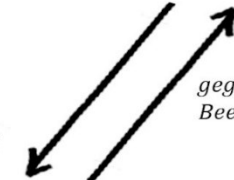
gegenseitige
Beeinflussung



gegenseitige
Beeinflussung



gegenseitige
Beeinflussung



Formelle Struktur

Infrastruktur zur Erzeugung von
Gesetzmäßigkeit („Compliance“)



mindset 3:
„Erfolg
entsteht
durch
Scheitern.“



mindset 4: „Mut“

Futura Kongress, SPIEGEL 2018







IT-Planungsrat

Digitale Zukunft gestalten

Hinweise

- Martin Schallbruch: Schwacher Staat im Netz – Wie die Digitalisierung den Staat in Frage stellt
- Simon Steuer: Welche nationalstaatlichen Handlungsmuster führen zu einer hohen Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung?
- TBS NRW: eGovernment in der öffentlichen Verwaltung – Plädoyer für eine ungewöhnliche Zusammenarbeit