

IT-Trends in der öffentlichen Verwaltung

Die Informationstechnologie ist in der öffentlichen Verwaltung zu einem zentralen Erfolgs- und Standortfaktor geworden. Damit Kantone und Städte die zukünftigen IT-Möglichkeiten optimal nutzen können, müssen Sie bereits heute die Weichen richtig stellen. Themen wie E-Government und Open Government sind nicht bloss Hypes, sondern Realität, deren Umsetzung sogar durch Bundesvorgaben gefordert wird. Ebenso bestätigen aktuelle Projekte, dass die Optimierung des IT-Betriebs in der Verwaltung grosse Beachtung findet.

Die CSP hat im Rahmen zahlreicher Beratungs- und Projektmandate in der öffentlichen Verwaltung festgestellt, dass aktuelle, systematisch aufbereitete und allen zugängliche Erfahrungen fehlen. Dem gegenüber steht von Seite der öffentlichen Verwaltung der Wunsch nach branchenspezifischen Erfahrungswerten, die ohne wissenschaftlichen Anspruch den Stand und die erwartete Informatikentwicklung wiedergeben.

Ziel der CSPstudy war es deshalb, Erkenntnisse zur aktuellen Situation und Erwartungen zu IT-Trends in der öffentlichen Verwaltung zu erheben und aufzubereiten. Die Erhebung fand im zweiten und dritten Quartal 2011 statt. Die CSPstudy repräsentiert rund 61% der Kantone der deutschen Schweiz. Ebenso haben einige grössere Städte an der Umfrage und an den persönlichen Interviews teilgenommen.

IT-Strategie: Erfolg wird kaum gemessen

Alle befragten Verwaltungen verfügen über eine dokumentierte IT-Strategie und über Aussagen betreffend E-Government. In der Hälfte der Fälle ist die IT-Strategie gar im Internet öffentlich publiziert und von extern einsehbar. Bei der Strategiearbeit wirken oft übergreifende Gremien mit. Die IT-Abteilung der Verwaltungen definiert die IT-Strategie nie alleine. Obwohl die IT-Strategie meist laufend weiterentwickelt wird, wird die Zielerreichung resp. der Stand der Umsetzung kaum gemessen. Ein erfolgreiches IT-Strategiecontrolling fehlt praktisch überall. Nur selten sind konkrete und aussagekräftige Messgrössen und Kennzahlen dazu definiert.



Dominic Loher
M.A. HSG, Projektleiter
und Berater, CSP AG

IT-Organisation: Die Zentralisierung schreitet voran

Über die Hälfte aller IT-Leistungen werden bei den befragten Verwaltungen durch die zentrale IT-Abteilung erbracht. Zukünftig scheint sich der Trend zu vermehrter Zentralisierung von standardisierbaren IT-Leistungen sogar noch zu verstärken. Ebenso wird die Beschaffung von IT-Mitteln (Hard- und Software) zunehmend zentral gesteuert. Ziel ist die Realisierung von Kostenersparnissen und Synergieeffekten.



Michèle Mégroz
Projektleiterin und Beraterin,
CSP AG,
Leiterin der referenzierten Studie ITÖV

Bei verwaltungsübergreifenden, strategischen IT-Entscheidungen kommt meist ein IT-Steuerungsgremium zum Zug. Die Zusammensetzung dieses Gremiums ist stark von dessen Aufgaben und Zuständigkeiten abhängig.

Die IT-Budgets in den Verwaltungen steigen weiterhin. Dabei wird betont, dass heute überproportional mehr Leistung für die eingesetzten Finanzmittel geboten werden kann.

IT-Sourcing und -Kooperationen: Konsolidierung der internen Rechenzentren

Die befragten Verwaltungen betreiben meist zentrale Rechenzentren. In seltenen Fällen werden Rechenleistungen von extern bezogen. Um die Komplexität zu reduzieren, wird die Konsolidierung der Rechenzentren auch zukünftig voranschreiten.

Verwaltungen gehen vor allem dort Kooperationen und Outsourcing ein, wo intern wenig bis keine Ressourcen und Kompetenzen vorhanden sind. Sie erwarten durch diese Kooperationen vor allem Synergien und Kostenoptimierung. In der Regel wird klar vorgeschrieben, welche Leistungen bei der zentralen IT bezogen werden müssen.

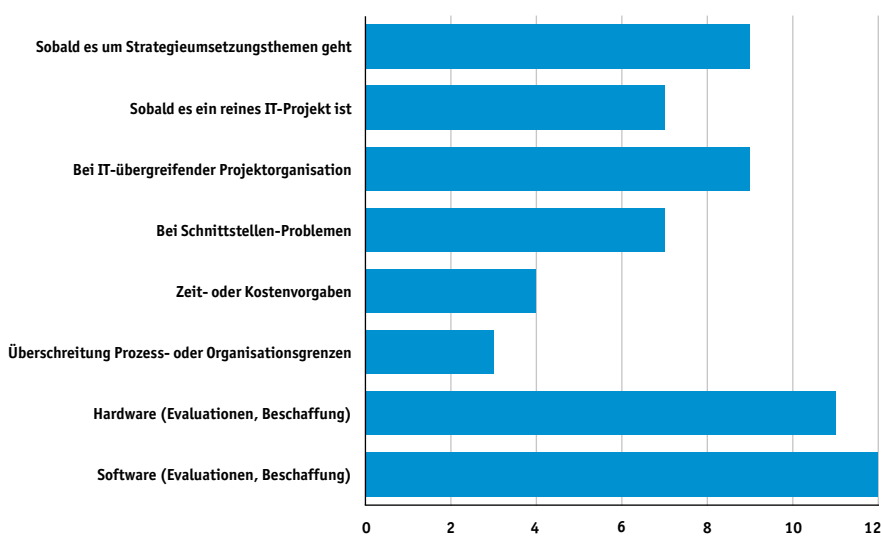
Eine Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen existiert nur beschränkt. Meist handelt es sich dabei um einen informellen Informationsaustausch und nicht um eine effektive Kooperation. Die Verwaltungen rechnen aber damit, dass zukünftig vermehrt Kooperationen nötig werden.

Vorbilder und Referenzorganisationen: Themenspezifische Orientierung

Die befragten Verwaltungen orientieren sich nur grob an ihren Branchenkollegen. Dieser Vergleich erfolgt themenspezifisch, und es wird für jeden Fall die passende Referenz herausgepickt. Neben branchennahen Vergleichen erfolgen zunehmend Beobachtungen branchenfremder Vertreter wie grösserer Industriebetriebe oder Banken. Diese haben bereits gewisse Themen – wie z.B. die Zentralisierung der IT oder den Aufbau eines Service Managements – durchlaufen. Die öffentliche Verwaltung hofft, von deren Erfahrungen profitieren zu können.

Grafik 1

Wann muss eine Leistung von der zentralen IT bezogen werden? (Anzahl Nennungen)



Quelle: CSP AG (2011) / Die Volkswirtschaft

Gleichzeitig zeigt die Studie, dass den Verwaltungen diverse Benchmarking-Informatiken fehlen und die zur Verfügung stehenden Daten oft nur schwer auf die eigene Situation adaptierbar sind.

der Projekte Microsoft Excel. Nur wenige setzen spezifische Projektportfolio-Management-Software ein.

Fokus 2: Betriebsoptimierung / Service Management

Nicht nur die Privatwirtschaft, sondern auch viele Verwaltungen sind auf dem Weg zu einer übergreifend geführten, zentral organisierten Informatik. Aktuelle Beispiele sind Kantone wie Luzern, Aargau, St. Gallen und Baselland. Die konkrete Ausgestaltung ist im Einzelfall unterschiedlich; allerdings ist IT Infrastructure Library (Itil) weit verbreitet. Der Entwicklungsweg dauert immer mehrere Jahre. Mangels klaren Vorher-Nachher-Messungen kann jedoch kaum einer dieser Kantone eine klare Aussage über den Erfolg und den konkreten Nutzen dieser Zentralisierungsmassnahmen machen. Dennoch ist die Frage nach der geeigneten Organisation für die Informatik eines der zentralen Themen in Wirtschaft und Verwaltung. Sie wird auch in Zukunft beschäftigen, da sich die Technologiemöglichkeiten und das Endbenutzerverhalten rasant weiter entwickeln. Dies bedeutet, dass möglichst vieles der Informatik gemeinsam, standardisiert und somit synergetisch und preiswert erbracht werden soll.

Fazit

Die CSPstudy zeigt, dass der Stellenwert der IT innerhalb der Verwaltung zunimmt und die Erwartungen und Ansprüche der Leistungsbezüger an diese steigen. In den nächsten Jahren werden sich die Vertreter der öffentlichen Verwaltung den folgenden Kernthemen widmen:

- Ausbau von E-Government und Open Government;
- Zentralisierung und Standardisierung der IT-Leistungen inkl. Service Management;
- Ausbau des Projektportfolio-Managements;
- zunehmendes Eingehen von Kooperationen und Sourcing.

Die befragten Verwaltungen besitzen eine IT-Strategie, steigern zunehmend den Zentralisierungsgrad ihrer IT-Leistungen und suchen Kooperationen, wo ein Alleingang wenig Sinn macht. Der Ausbau des Service Managements ist bei einigen Verwaltungen bereits im Gange. Ebenso gibt es Bestrebungen, das Gebiet Projektportfolio-Management vermehrt zu forcieren und professioneller zu bearbeiten. Dazu besteht ein reger Informationsaustausch innerhalb der Branche wie auch über die Branchengrenzen hinaus.

Kasten 1

Angaben zur Studie

Studieninhalt

Der Stellenwert der Informatik innerhalb der Verwaltung nimmt laufend zu. Der Wunsch nach verwaltungsspezifischen Erfahrungswerten ist gross. Im Rahmen zahlreicher Beratungs- und Projektmandate hat die CSP festgestellt, dass aktuelle, systematisch aufbereitete und allen zugängliche Erfahrungswerte grösstenteils fehlen. Durch die SIK werden seit Jahren detaillierte Kennzahlen und Daten erhoben und verglichen. Qualitative Aussagen und Interpretationen dazu fehlen jedoch oft.

Hauptthemen

IT-Strategie, IT-Organisation und -Führung, IT-Sourcing und -Kooperationen, Benchmarking & Referenzen.

Studiendurchführung durch CSP

Als «Wegbereiter und Begleiter des Wandels und der Neuerungen» unterstützt die CSP Kunden in den Bereichen Organisation und Informatik. Die öffentliche Verwaltung ist eine Schwerpunktbranche.

Erhebungsmethode

Schriftliche Vorerhebung mittels Fragebogen; persönliche, strukturierte Interviews; anonyme Auswertung.

Teilnehmer

11 Kantone und 3 grössere Städte der deutschen Schweiz.

Bezugsmöglichkeit

Die Studie kann über www.csp-ag.ch bestellt werden.

Handlungsbedarf in zwei Bereichen

Die Aussagen in den Interviews wie auch unsere grosse Erfahrung aus zahlreichen Projekten lassen in zwei Bereichen besonderen Handlungsbedarf erkennen.

Fokus 1: Projektportfolio-Management

Das Thema Projektportfolio-Management wird aktuell nur von wenigen Verwaltungen durchgängig verfolgt. Alle Befragten führen zwar ein Projektportfolio; doch meist wird dieses nur im Rahmen der Budgetierung verwendet. Ein durchgängiges Controlling und eine aktive Steuerung des Portfolios während der Projektlaufzeit werden kaum wahrgenommen; d.h. ein Projektportfolio-Management im eigentlichen Sinne (Ressourcenplanung, Synergien, Termine, Qualität etc.) fehlt. So existieren in grossen und eher dezentral organisierten Verwaltungen teilweise ähnliche IT-Projekte nebeneinander, ohne dass Erfahrungen ausgetauscht werden. Zudem fehlen die nötigen Vorgaben für ein Reporting an eine zentrale Projektportfolio-Stelle. Die für das Projektportfolio verantwortliche Stelle erhält die nötigen Informationen meist nur bei Projektstart und -abschluss.

Die im Projektportfolio-Management eingesetzten Softwaretools unterscheiden sich stark. Die meisten Befragten verwenden für die Budgetierung und das Controlling