Citrix-Studie

IT-Experten stärker einbeziehen

[22.11.2021] Eine Studie des IT-Unternehmens Citrix zeigt den Digitalisierungsstand in deutschen Behörden und nimmt dabei auch die Rolle der IT-Verantwortlichen in den Blick. Wie sind die Behörden derzeit aufgestellt, was muss sich ändern, damit die Digitalisierung weiter vorangetrieben wird?

Gerade durch die Pandemie wurde die Digitalisierung erheblich vorangetrieben und Unternehmen und Behörden mussten sich an die neuen Umstände gewöhnen. Dies belegte zuletzt auch eine Befragung, die das IT-Unternehmens Citrix und das Markt- und Meinungsforschungsinstitut YouGov durchgeführt hatten (wir berichteten). Dennoch sind lediglich acht Prozent der deutschen Bürger der Meinung, dass die deutschen Behörden digital gut aufgestellt sind, dabei wünschen sich insbesondere Personen zwischen 45 und 54 Jahren mehr Möglichkeiten, Behördengänge digital zu erledigen. Insbesondere der Wunsch, Anträge digital einzureichen oder Termine online zu vereinbaren, zeichnet sich deutlich ab. Jedoch tun sich viele Behörden immer noch schwer mit der Umsetzung solcher Maßnahmen. Schaut man auf die IT-Verantwortlichen, wird deutlich, dass sie bereits Ideen zur Optimierung entwickelt haben, Entscheidungen jedoch häufig über ihren Kopf hinweg entschieden werden.
Während sich große Tech-Unternehmen mit dem Metaverse schon die Zukunft des Internets ausmalen, ist die Realität manchmal noch eher analog, wie das Beispiel der öffentlichen Verwaltung zeigt. Wer einen Antrag – ob für einen neuen Personalausweis, die Ausstellung einer Geburtsurkunde oder die Anmeldung eines Wohnsitzes – einreichen will, muss dafür häufig noch persönlich erscheinen. Auch das Faxgerät hat durch die COVID-19-Pandemie in deutschen Gesundheitsämtern wieder regen Betrieb erfahren. Doch moderne digitale Lösungen und Alternativen setzen sich – auch durch das Onlinezugangsgesetz – immer stärker durch. Führungskräfte müssen diesen Prozess jetzt verstärkt forcieren und eine umfassende Digitalisierungsstrategie entwickeln. Spätestens die Pandemie hat Entscheidungsträgern in Unternehmen wie Behörden gleichermaßen gezeigt, dass ein „Weiter so“ nicht mehr funktioniert – Bürger wollen einen einfachen, schnellen und bequemen Zugang zu Dienstleistungen und Mitarbeiter wünschen sich im Arbeitsalltag mehr Flexibilität sowie Möglichkeiten, ihre Aufgaben effektiver zu gestalten. Die digitale Transformation wurde entsprechend mit noch mehr Engagement vorangetrieben als dies in der Vergangenheit der Fall war. Sind diese Rückstände aufgeholt, kann die Planung für eine digitalisierte Zukunft beginnen.

IT-Investitionen vorrangig für interne Infrastruktur

In der aktuellen Studie von Citrix unter IT-Entscheidern deutscher Behörden und Ämtern bestätigen fast zwei von fünf Befragten (38 Prozent), dass Investitionen in interne Bereiche erfolgten, um das Tagesgeschäft zu ermöglichen; in Lösungen, um den Publikumsverkehr weiterhin zu ermöglichen, wurde halb so oft (19 Prozent) investiert. Mancherorts musste erst noch die passende Ausstattung für Remote-Arbeit angeschafft werden. Daher lag der Schwerpunkt der Investitionen gleichermaßen auf neuer Hardware (42 Prozent), etwa Laptops oder Monitoren für Zuhause, wie auf neuer Software (41 Prozent), beispielsweise für Videokonferenzen, Kollaborationen oder Chats. Zudem wurde bei einem Viertel der Befragten (24 Prozent) die IT-Infrastruktur ausgebaut, um sie für die neue, remote Arbeitsweise zu rüsten. Cloud Computing scheint bislang allerdings eine eher untergeordnete Rolle zu spielen: Nur 16 Prozent der IT-Entscheider bestätigen, dass ihre Behörde in diesen Bereich investiert hat. Der Hauptgrund dafür war bei etwa drei Fünfteln der Befragten (58 Prozent) die Modernisierung der Behörde, bei knapp der Hälfte

(46 Prozent) zudem die Notwendigkeit, um den Betrieb fortsetzen zu können. Trotz verschiedener Vorteile der Cloud herrscht in der öffentlichen Verwaltung stellenweise noch Zurückhaltung, etwa aufgrund von datenschutzrechtlichen Bedenken oder der potenziellen Kosten.

Bürgerwünsche in den Blick nehmen

Im nächsten Schritt sollten Amts- und Behördenleiter nun den Blick stärker nach außen richten. In der Citrix-Studie wurden auch Bürger zu ihren Erfahrungen mit staatlichen Einrichtungen befragt und dabei zeigt sich nur knapp jeder Zehnte (8 Prozent) mit dem derzeitigen Digitalisierungsgrad von Behörden zufrieden. Besonders hoch ist die Unzufriedenheit in der Altersgruppe der 35- bis 44-Jährigen, da in dieses Alter mit Hochzeit, Geburt oder Unternehmensgründung wesentliche Lebensereignisse fallen, die einen Gang zum Amt erfordern. Gleichzeitig erschweren berufliche und familiäre Verpflichtungen den dazu nötigen Aufwand.
Immerhin mehr als zwei Fünftel aller Befragten (43 Prozent) sind teilweise zufrieden. Das spricht dafür, dass sich das digitale Angebot von Behörden und Ämtern auch in einer Region erheblich unterscheiden kann. Dennoch überrascht es nicht, dass 58 Prozent sich mehr digitale Services in der öffentlichen Verwaltung wünschen. Dabei entsprechen die Wünsche der Bürger stark den Dienstleistungen, die sie aus anderen Lebensbereichen kennen: Am meisten wurde von jeweils mehr als zwei Dritteln die Möglichkeit genannt, Anträge digital einzureichen (68 Prozent) und Termine online zu vereinbaren (67 Prozent). Auch hat mehr als jeder Zweite (52 Prozent) das Bedürfnis, auf digitalen Wegen mit den Mitarbeitern zu kommunizieren – etwa, um schnell kurze Fragen zu klären.

Fachwissen der IT-Abteilungen nutzen

Die Liste der Bürgerwünsche bietet somit naheliegende Vorschläge, deren Umsetzung Behörden schnellstmöglich angehen sollten. Denn sie vereinfachen Prozesse nicht nur für die Bürger, sondern erleichtern auch den eigenen Mitarbeitern den Arbeitsalltag. Dafür sollten Führungskräfte sich eng mit ihren IT-Abteilungen abstimmen, denn hier existiert das nötige Fachwissen für eine erfolgreiche digitale Transformation. Mancherorts scheint jedoch der Einfluss der IT-Experten begrenzt: Nur einer von zehn Befragten (10 Prozent) wird in IT-Entscheidungen vollumfänglich eingezogen und 61 Prozent bestätigen, dass die ein oder andere Entscheidung über ihren Kopf hinweg getroffen wird. Entsprechend verfügt die IT-Abteilung nur bei etwas mehr als einem Drittel (37 Prozent) grundsätzlich die Entscheidungsgewalt, weitere 16 Prozent geben aber an, dass sie von der fachfremden Abteilung, die entscheidet, konsultiert werden.
Das Beispiel des Rastatter Landratsamt zeigt, wie sich die Rolle der IT-Abteilung wandeln und wie ein besseres digitales Arbeitsumfeld gelingen kann: Die IT-Experten sehen sich zunehmend in der Rolle der Berater, die die Fachabteilungen mit den passenden Lösungen unterstützen (wir berichteten). Daher haben sie Lösungen implementiert, die Applikationen und Desktops auf jedem Endgerät bereitstellen. Dadurch erhalten die Fachkräfte jederzeit und von jedem Standort aus – ob im Büro oder Zuhause – Zugriff auf alle benötigten Unterlagen und Dokumente und können Daten sicher austauschen, um beispielsweise Anträge wesentlich schneller zu bearbeiten. So konnte der Betrieb auch bei pandemiebedingten Einschränkungen problemlos weitergehen. Gleichzeitig kann die IT-Abteilung alle Applikationen und Desktops zentral verwalten und durch einheitliche Sicherheitsrichtlinien schützen.
Die Verantwortlichen in den Behörden und Ämtern Deutschlands sollten eine Strategie entwickeln, wie sie die digitale Transformation zum Wohle der Bürger wie ihrer Mitarbeiter weiter vorantreiben können. Dafür können sie auf den positiven Entwicklungen der letzten Monate aufbauen, zumal sie inzwischen über die notwendige Hard- und Software verfügen. Dabei sollten sie allerdings nicht auf die Expertise ihrer IT-Abteilungen verzichten, im Gegenteil: Ihre IT-Experten wissen am besten, welche Lösungen am (kosten-

)effektivsten sind, den größten Nutzen bringen und gleichzeitig Vorgaben wie die DSGVO einhalten.

()

Stichwörter: Panorama, Studie, Digitalisierung