

REPORT

Antreiber werden

[26.09.2011] Mit der Zukunft des IT-Betriebs, den Anforderungen an die IT-Dienstleister sowie der Frage, was zu tun ist, damit die kommunale IT nicht mehr getrieben ist, haben sich sechs IT-Verantwortliche bei einem Kommune21-Round-Table-Gespräch in Nürnberg beschäftigt.

Sechs Entscheider haben sich mit Kommune21 über die Zukunft der kommunalen IT ausgetauscht. Bei dem gemeinsam mit der NürnbergMesse, dem Ausrichter der Fachmesse Kommunale, veranstalteten Round-Table-Gespräch ging es um die Herausforderungen, vor denen die IT steht (wir berichteten) sowie um die Frage, was zu tun ist, damit die kommunale IT nicht mehr getrieben ist. Ein weiteres Thema waren die Anforderungen an die IT-Dienstleister. Es diskutierten: Ralf Armbruster, Chief Information Officer, Stuttgart; Wolfgang Berger, Fachbereichsleiter Personal, Organisation, Ordnung, Sport und Kultur, Bergheim; Klaus Eisele, E-Government-Beauftragter, Nürnberg; Alois Geiger, IuK-Leiter, Nürnberg; Stephan Grosser, Leiter der EDV, Kreis Weilheim-Schongau; Bernd Lehmann, IT-Leiter, Siegburg.

Berger: Unterstützung für IT-Strategie

Kommunen brauchen meines Erachtens eine von der Verwaltungsführung unterstützte IT-Strategie. Ohne Rückendeckung von oben kann diese nicht umgesetzt werden, weil massiv in die Arbeitsabläufe der Mitarbeiter eingegriffen wird. Ein Beispiel: Nachdem wir eine virtualisierte IT-Infrastruktur mit Thin Clients aufgebaut hatten, nahm die Inanspruchnahme des eigenen IT-Supports merklich ab. Im Zuge dieser Entwicklung konnten insgesamt drei Stellen sozialverträglich abgebaut werden. Für die Erarbeitung und Umsetzung der IT-Strategie ist jede Kommune selbst verantwortlich. Dazu ist grundsätzlich kein Chief Information Officer nötig, sofern die IT-Strategie vom Verwaltungsvorstand getragen wird.

Armbruster: CIO als Übersetzer

Ich muss Wolfgang Berger natürlich widersprechen. Ein CIO ist notwendig, damit die interne IT nicht den Blick auf den Bürgerservice als übergeordnete Aufgabe verliert. Und weil Verwaltungsspitze und IT-Verantwortliche meistens unterschiedliche Sprachen sprechen. Hier muss der CIO Übersetzungshilfe leisten.

Grosser: Strategische Entwicklung wichtig

Ich glaube auch, dass es künftig viel stärker um die strategische Entwicklung der kommunalen IT geht. Ob dazu ein CIO oder IT-Leiter besser geeignet oder wo die IT angesiedelt ist, spielt keine Rolle. Das ist eine philosophische Frage, auch weil vieles in der Verantwortung der Fachabteilungen liegt.

Lehmann: IT-Betrieb abgeben

In Siegburg haben wir die IT inzwischen organisatorisch eingegliedert. Ich bin nicht mehr nur reiner IT-Leiter, sondern Fachbereichsleiter Personal, Organisation, Bürgerservice. Den IT-Betrieb würde ich durchaus abgeben, wenn ich einen fähigen Dienstleister finden könnte, der schnell und flexibel auf unsere Anforderungen reagiert. Hier sehe ich noch ein Problem. In Nordrhein-Westfalen gibt es über 100 kommunale Datenzentralen. Diese positionieren sich als Komplettanbieter, anstatt sich auf Kernfunktionen zu konzentrieren. Zudem ist das Selbstverständnis der kommunalen IT-Dienstleister nicht immer

bedarfsgerecht. Der Schwerpunkt als Solidargemeinschaft mit der fehlenden Unterstützung für innovativere Kommunen innerhalb des Verbundes hat dazu geführt, dass wir uns von unserem kommunalen IT-Dienstleister in bestimmten Bereichen getrennt haben und zu einem privaten Anbieter gewechselt sind.

Armbruster: In Baden-Württemberg sind wir im Vergleich zu NRW einen Schritt weiter – könnte man meinen. Denn die kommunale IT ist bei dem DV-Verbund konzentriert. Aber es gibt auch hier eine Tendenz, dass kommunale IT-Dienstleister primär als Software-Anbieter auftreten. Im Vordergrund steht nicht mehr die optimale Erledigung eines Prozesses vor Ort, sondern der Vertrieb von Produkten. Das ist eine andere Perspektive. Dabei ließe sich die Individualität der Kommunen technisch in den Griff bekommen, allerdings nicht über solche Strukturen.

Kommune 21: Welche Erwartungen haben Sie an Software-Anbieter und IT-Dienstleister, wie können diese kommunale Anwender effizient und kostengünstig unterstützen?

Berger: Redundante Kapazitäten abbauen

Sichere Cloud-Lösungen sorgen auch auf kommunaler Ebene für eine höhere Wirtschaftlichkeit des IT-Betriebs. Entsprechende Angebote sollten die IT-Dienstleister machen. Der nächste logische Schritt zumindest in NRW wäre der Abbau von redundanten Kapazitäten durch eine Kooperation der Rechenzentren. Meines Erachtens ist dabei die Bildung von Kompetenzzentren sinnvoll. Warum sollte beispielsweise nicht nur ein einziges Rechenzentrum bundesweit das Jagdschein-Verfahren anbieten? Bei jährlich nur rund 350.000 Fällen ist alles andere betriebswirtschaftlich eigentlich gar nicht vertretbar. Aufgaben für die kommenden Jahre sind der freie Zugang zu kommunalen Daten im Interesse der Allgemeinheit, die Einbindung von sozialen Netzwerken wie Facebook, Twitter und Xing, aber auch YouTube in die Verwaltungsarbeit sowie ein rascher Ausbau von E-Government-Lösungen für die gängigsten kommunalen Dienstleistungsangebote. IT-Dienstleister müssen die Entwicklung wirtschaftlicher Systeme übernehmen, weil die Kommunen damit überfordert sind.

Schließlich müssen die kommunalen Rechenzentren konsequent auf Green IT setzen. Bei der Stadt Bergheim machte vor der Auslagerung allein die Klimatisierung der Server-Räume rund die Hälfte des Energieverbrauchs der städtischen IT aus. Daran lässt sich das Einsparpotenzial bei den ständig steigenden Energiekosten ablesen. Im Übrigen wird die Zahl der Rechenzentren in Deutschland spürbar zurückgehen. Das ist keine Schwarzmalerei, sondern eine realistische Einschätzung einer nicht aufzuhaltenden Konsolidierung.

Eisele: Zur Standardisierung beitragen

Ich erwarte, dass die Fachverfahrensanbieter mehr zur Standardisierung und übergreifenden Nutzbarkeit ihrer Systeme beitragen – und zwar auch von sich aus. Heute treten diese Anbieter mit dem Argument an, die Kommunen könnten viel Geld sparen, wenn sie deren Lösungen einsetzen. Hinterher zeigt sich aber häufig, dass dies nicht funktioniert. Die verschiedenen Systeme passen nicht zusammen und die Daten können nicht ausgetauscht werden. An Fachverfahren müssen jedoch andere Systeme problemlos angeflanscht werden können.

Lehmann: Ein Ohr für die Anwender haben

Die kommunalen IT-Anbieter müssen ein Ohr für die Anwender haben und deren Wünsche berücksichtigen. Sie sollten sich tatsächlich als Dienstleister verstehen und sich den Anforderungen in technischer und organisatorischer Hinsicht stellen, um den Betrieb der kommunalen IT rund um die Uhr zu

ermöglichen. Auch ich erwarte in NRW die Bildung von Kompetenzzentren und Shared Service Centern, weil es nicht sein kann, dass jedes Rechenzentrum alles macht.

Die Anbieter kommunaler Fachverfahren müssen sich an Standards orientieren und aktuelle technologische Entwicklungen berücksichtigen. Denn das funktioniert in der Praxis allenfalls bei den ganz großen Unternehmen. Wenn man hinter die Kulissen so manchen Verfahrensanbieters blickt, sieht man ein Familienunternehmen, Mann und Frau plus zwei Praktikanten, die ein Fachverfahren betreuen, das durchaus Marktrelevanz in Deutschland besitzt. Wenn die Familie in Urlaub ist, geht gar nichts mehr. Solche Firmen sind schon damit überfordert, die Technologiezyklen von Microsoft bezüglich einer Word-Version nachzuvollziehen, geschweige denn Virtualisierung umzusetzen. Bei den Fachverfahrensanbietern werden wir also weiter Probleme haben, allerdings erwarte ich hier auch eine Konsolidierung.

Armbruster: Kompetenzzentren bilden

Die Kommunen können heute oft nicht definieren, welche Leistungen sie in Anspruch nehmen wollen, weil sie sich nach den Angeboten der Rechenzentren richten müssen. Das ist eine verkehrte Welt. Ich denke dennoch, dass wir die kommunalen IT-Dienstleister brauchen, erwarte aber eine Konzentration bei gleichzeitigem Ausbau des Leistungsportfolios und ebenfalls die Bildung von Kompetenzzentren sowie die Bündelung von Leistungen wie der Kfz-Zulassung in Shared Service Centern. Und ich wünsche mir gemeinsame Private-Cloud-Angebote der kommunalen Rechenzentren sowie den Betrieb von Web-Services, etwa bei Registerabfragen. Viele Prozesse könnten medienbruchfrei laufen, wenn Kfz-, Melde- oder Gewerberegister gesichert abgefragt werden könnten.

Den kommunalen Rechenzentren sollte es nicht um den Vertrieb von Produkten gehen, denn Kommunen brauchen ein Angebot an Lösungen. Wichtig ist mir, dass die Entgelte leistungsbezogen bezahlt werden und keine Umlagefinanzierung stattfindet. Letzteres ist nicht transparent und unterläuft den Wettbewerb. Im Übrigen fände ich es sinnvoll, wenn Kommunen gebündelt direkte Rahmenverträge mit den Großen der IT-Branche wie Microsoft abschließen könnten.

Grosser: Standardsysteme in der Cloud anbieten

Es sind alte Fragen, die sich immer wieder neu stellen: Warum muss jede Kommune das Rad neu erfinden, warum braucht jede halbwegs große Kommune zwei Rechenzentren? Das ist ein völliger Overkill, mit so einer IT-Infrastruktur wäre jedes private Unternehmen längst pleite. Von den IT-Dienstleistern erwarte ich deshalb, dass sie Standardsysteme und -services in der Cloud anbieten. Das heißt aber nicht, dass ich den ganzen RZ-Betrieb auslagern will, denn um flexibel zu bleiben, sollte man den Betrieb der Server möglichst inhouse halten. Aber Rechenleistung, Speicherplatz, IT-Sicherheit und die Redundanz können ausgelagert werden. Wo diese Basis steht, ist egal, das ist lediglich eine Frage der Qualität der Datenleitung, was im ländlichen Raum zugegebenermaßen ein Problem sein kann.

Was wir außerdem brauchen, sind Portallösungen für den Bürgerservice. Hier sehe ich noch keine vernünftige Lösung. Zwar bietet die AKDB neuerdings eine Portallösung an, allerdings funktioniert diese nur mit deren Fachverfahren und die Hälfte unserer Anwendungen ist nicht von der AKDB. Es gibt aber auch positive Beispiele. Der Freistaat Bayern stellt mit dem Authentifizierungsdienst authega ein System bereit, über das Identitäten zentral generiert werden können. Das bietet einen echten Mehrwert. Abschließend möchte ich festhalten, dass wir eine Führungskompetenz gegenüber den IT-Dienstleistern und -Anbietern entwickeln müssen. Wenn sie unsere Anforderungen nicht erfüllen können, werden sie ersetzt.

Geiger: Webbasierte Techniken und offene Standards erwünscht

Größenbedingt ist bei uns in Nürnberg der Leidensdruck gegenüber kommunalen IT-Dienstleistern nicht so ausgeprägt, weil wir umfassendes Know-how im eigenen Haus haben. Gleichwohl kaufen wir die Verfahren am Markt ein und entwickeln sie nicht mehr selbst, wie das noch vor fünf Jahren der Fall war. Wir würden es begrüßen, wenn die Anbieter grundsätzlich auf webbasierte Techniken umstellen, offene Standards verwenden und so die Plattformunabhängigkeit garantieren. Hier sind alle noch sehr zögerlich, allen voran die AKDB, die zu sehr auf Microsoft-Technologien setzt. Cloud Computing bietet zwar Chancen, sollte aber nicht unreflektiert als die Lösung aller Probleme angesehen werden. Es werden neue Abhängigkeiten geschaffen, wenn alles über das Internet läuft. Ich will ja den Teufel nicht an die Wand malen, aber wenn dann das WWW ausfällt, ist die Verwaltung definitiv arbeitsunfähig. Es ist doch schon heute so, dass die Abhängigkeit der Verwaltung von der Verfügbarkeit funktionierender IT enorm groß ist. Beim Einsatz von Fachverfahren war diese noch partiell, mit der umfassenden Einführung von Dokumenten-Management- und Vorgangsbearbeitungssystemen gibt es keine Rückfallebene mehr.

Kommune21: Zu Beginn unseres Gesprächs hieß es, kommunale IT könne nicht mehr gestalten und sei nur noch getrieben von politischen und technischen Entwicklungen. Was ist zu tun, damit die kommunale IT nicht mehr getrieben ist?

Armbruster: Wenn man nicht getrieben werden will, muss man eine Führungsrolle übernehmen. Das heißt auch, dass sich die IT-Abteilungen anders aufstellen müssen. In der Stuttgarter Stadtverwaltung beispielsweise existieren weit über 1.000 lokale Access-Datenbanken, hunderte Notes-Datenbanken und unzählige Excel-Sheets. Den Mitarbeitern geht es aber nicht primär darum, Access oder Notes einzusetzen, sondern strukturiert Daten ablegen zu können. Dabei hätten sie gerne Unterstützung, also muss ein Kompetenzbereich aufgebaut werden, der sich um die Datenablage kümmert. Das gilt für alle Themen wie Bürokommunikation, E-Mail oder auch SAP. Dieses Denken in Kompetenzbereichen müssen wir noch stärker vorantreiben, weil hier sehr viel Geld gespart werden kann.

Eisele: Wir sollten nicht jeden Hype mitmachen, sondern genau überlegen, was notwendig ist. Das Kerngeschäft müssen wir im Blick behalten und optimieren.

Berger: Ich komme mir gar nicht als Getriebener vor. Sicherlich muss sich die IT an die Veränderungszyklen der Verwaltung anpassen, ich würde aber auch sagen, dass sie nicht auf jeden Zug aufspringen muss.

Geiger: Warum drehen wir den Spieß nicht um und treiben die IT-Dienstleister vor uns her? Wir sollten uns die Rosinen herauspicken und auslagern, was unwirtschaftlich ist. Nicht umgekehrt.

(rt)

Informationen zum Round-Table-Gespräch finden Sie auch in der Oktober-Ausgabe von Kommune21. Hier können Sie die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Ralf Armbruster, Wolfgang Berger, Klaus Eisele, Alois Geiger, Stephan Grosser, Bernd Lehmann, IT-Dienstleister, Cloud Computing, Standardisierung, Rechenzentren, Shared Service Center