



## WAS BEHÖRDEN VON IT-DLZ ERWARTEN (UND WAS SIE VON IHNEN DENKEN)

Ein erster Blick auf die Ergebnisse der neuen msg-Studie zum Thema „IT-Dienstleistungszentren in der öffentlichen Verwaltung“ identifiziert Top-Herausforderungen, zukünftige Entwicklungen und überraschende Erkenntnisse.

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

Seit Jahren befindet sich die öffentliche Verwaltung in einem wachsenden Spannungsfeld aus knapper werdenden Ressourcen aufgrund sinkender Budgets und demografischem Wandel sowie steigenden Anforderungen an Qualität und Verfügbarkeit der Verwaltungsleistungen. In dieser Situation kommt der IT der öffentlichen Verwaltung eine besondere Rolle zu: Denn während die Anforderungen an Prozesseffizienz, Verfügbarkeit, Kundenservice und IT-Sicherheit rasant zunehmen, bietet die Digitalisierung von Verwaltungsabläufen ein immenses Potenzial. Daraus ergeben sich erhebliche Herausforderungen, die die IT in der öffentlichen Verwaltung in den nächsten Jahren angehen muss. Als Weg zur Bewältigung dieser Heraus-

forderungen wird allgemein die Konsolidierung der IT-Strukturen in IT-Dienstleistungszentren (IT-DLZ) angesehen.

Im Rahmen einer umfassenden Studie haben wir analysiert, von welchen IT-Themen sich die öffentliche Verwaltung besonders herausgefordert fühlt, wie sich die Zusammenarbeit zwischen den Behörden und den IT-Dienstleistungszentren in Deutschland derzeit gestaltet und welche Tendenzen für die Zukunft gesehen werden. Ergänzt werden die Studienergebnisse in Analysen zum digitalen Wandel, zu den Anforderungen, die aus dem E-Government-Gesetz resultieren, sowie zu den aktuellen IT-Konsolidierungsbestrebungen in der öffentlichen

Verwaltung – insbesondere auf Bundesebene. Die Ergebnisse sollen in den nächsten Jahren regelmäßig durch Folgestudien überprüft und aktualisiert werden.

## NACHGEFRAGT

Für die Studie wurden 111 IT-Verantwortliche in deutschen Fachbehörden auf der Ebene von Bund, Ländern und Großstädten befragt und durch Expertengespräche mit Vertretern von Ministerien, nachgelagerten Behörden, Verbänden und IT-Dienstleistungszentren vertieft.

## DIE TOP-HERAUSFORDERUNGEN

Im Rahmen der Befragung haben sich unter anderem folgende Themen als Top-Herausforderungen herauskristallisiert:

- Das Thema IT- und Datensicherheit steht – befördert durch aktuelle Vorfälle – bei den Herausforderungen für die Behörden an allerhöchster Stelle: Für jeweils 78 Prozent der Befragten auf Bundes- sowie auf Landes- und Kommunalebene ist dieses Thema sehr wichtig oder wichtig.
- Dementsprechend ist die Erhöhung der IT-Sicherheit eines der Top-Ziele, wenn es um die Auslagerung von IT-Dienstleistungen an IT-Dienstleistungszentren geht (bei 84 Prozent der befragten Bundesbehörden). Interessanterweise sind dann auch 97 Prozent der Befragten zufrieden oder zumindest teilweise zufrieden damit, wie die beauftragten IT-DLZ dieses Ziel erfüllen.
- Der Fachkräftemangel in Behörden belegt ebenfalls einen Spitzenplatz. So wird die unzureichende Ausstattung mit IT-Personal von 74 Prozent der Befragten auf Bundesebene und von immerhin 53 Prozent der Befragten auf Landes- und Kommunalebene als eine sehr große Herausforderung gesehen.

## ABSEHBARE ENTWICKLUNG – VERLAGERUNG VON AUFGABEN AUF IT-DLZ

Die Studie zeigt deutlich, dass die technischen Herausforderungen einer modernen IT-Infrastruktur von den Behörden kaum mehr selbst bewältigt werden können. Deren Aufbau und Betrieb erfordern spezielles Know-how, das in den einzelnen Behörden nicht mehr in der vollen Breite vorgehalten werden kann.

Eine Lösung sehen die Befragten in der stärkeren Nutzung von IT-Dienstleistungszentren. Spezialisierte IT-Dienstleister für Behörden können eigene Fachkarrieren für IT-Fachpersonal anbieten und technische Strukturen besser auslasten, als dies bei den bisherigen dezentralen IT-Strukturen möglich ist.

Aber auch für die IT-DLZ sind die Herausforderungen in den letzten Jahren deutlich gestiegen. Zum einen sehen sie sich einem starken Konsolidierungsdruck ausgesetzt. Zum anderen nimmt nicht nur die Anzahl ihrer Kunden stetig zu, sondern auch die Komplexität der zu bewältigenden Aufgaben.

## ... UND ÜBERRASCHENDEN?

Interessanterweise zeigt die Befragung, dass durch die Verlagerung von IT-Aufgaben auf IT-DLZ bisher nicht die erwarteten Kostensenkungen erreicht wurden. Während fast 40 Prozent der befragten Behörden die Senkung der IT-Kosten als wichtiges Motiv für die Verlagerung angeben, sind nur ca. 7 Prozent mit den bisherigen Kostensenkungen zufrieden. Hier scheint also noch ein weites Feld zur Verbesserung der Wirtschaftlichkeit zu bestehen.

Diese und viele weitere Themen werden in unserer aktuellen Studie ausführlich beschrieben und mit Befragungsergebnissen sowie vielen Hintergrundinformationen unterlegt. So ergibt sich ein aktuelles Stimmungsbild der öffentlichen Verwaltung und ein interessanter Einblick in die Herausforderungen und Chancen der nächsten Jahre.

Die Veröffentlichung der kompletten Studie ist für November 2015 geplant. ●

### ANSPRECHPARTNER – WERNER ACHTERT

Leiter IT-Consulting

Public Sector

- +49 89 96101-1706
- werner.achtert@msg-systems.com

