



KGSt®

Gedankenspiel mit Begeisterungspotenzial
**Cargo-Kult E-Government und wie es
wirklich funktionieren kann**

Anika Krellmann, KGSt

#EVK2018

Herzlich willkommen in Melanesien!

KGSt®



Wo sind wir nun gelandet?



Die Wurzeln des Cargo-Kults...



Link zum YouTube-Video: <https://www.youtube.com/watch?v=dVZ9bPRTiIA>

Wann spricht man von einem Cargo-Kult?

Um Cargo-Kulte handelt es sich, wenn

- man beobachtete **Rahmenbedingungen** richtig einordnet,
- (aber) **das wesentlich Erhoffte nicht eintritt**,
- weil man **etwas Zentrales nicht verstanden** hat.



Auf welche Rahmenbedingungen stoßen wir?

- Was wir so beobachten...

RAHMENBEDINGUNG

KGSt[®]



2017 *This Is What Happens In An Internet Minute*



Created By:
@LoriLewis
@OfficiallyChadd

Was ist das **Erhoffte, das nicht eintritt?**

- Was wir so verzweifeln...

E-Government = Cargo Kult?



Was wir beobachten...

- ARD/ZDF-Studie: 62,4 Mio. Onliner, das sind 90 Prozent.
- 18 Prozent nutzen das Internet unterwegs, bei den 14-29jährigen sind es 63 Prozent.
- Airbnb, Versicherungen, Streaming-Dienste und Co. setzen auf E-Ident-Verfahren.
- Kunden wollen einen sicheren, vertraulichen und nachweisbaren Geschäftsverkehr

Quelle: ARD/ZDF-Onlinestudie

Das wesentlich Erhoffte tritt nicht ein...

- Nur 41 Prozent der Deutschen haben in 12 Monaten E-Government-Angebote genutzt.
- Die eID bleibt weiter unbeliebt. Nur 15% haben die eID freigeschaltet, nur 5% besitzen ein Lesegerät. Weniger als die Hälfte haben sie schon einmal eingesetzt.
- Folgekosten, Datenschutz- und Datensicherheitsbedenken sind Hauptgründe für die Nicht-Nutzung.

Quelle: E-Government-Monitor 2017

Cargo Kult: „The waiting is the hardest“



Wie schaut die Realität aus?

WIRTSCHAFT

BILANZ KARRIERE DIGITAL GELD

WIRTSCHAFT ANALOGE BEHÖRDEN

Deutschlands Verwaltung – ein Trauerspiel

Von Frank Stocker | Veröffentlicht am 27.12.2017 | Lesedauer: 6 Minuten



Was den Fortschritt in deutschen Amtsstuben angeht, hinkt die Bundesrepublik im internationalen Vergleich deutlich hinterher. Viele Daten sind einfach nicht digitalisiert – zudem gelingt es offenbar nicht, sich auf ein System zu einigen.

Welche **zentralen Dinge haben wir nicht erkannt?**

- Eine Satire

Digitalisierung ist hipper als E-Government!

KGSt[®]



**Wer will schon
„tote Pferde“
reiten?**

#EVK2016

KGSt®



...wenn dein Pferd tot ist – steig ab.

EXPERTENSTRATEGIEN

KGSt®



SPIELFELD VON ORGANISATION UND IT

KGSt[®]



ROLLEN und deren Verantwortungsbereiche sind häufig UNKLAR.

KGSt®



Zu lange Entscheidungs- und Bearbeitungswege.



Sahnehäubchenstrategie?!

KGSt[®]

**Verbeißen.
An einmal getroffenen Entscheidungen
hängen.
Nicht die Richtung ändern.**

KGSt[®]



Malen Sie eine Brücke.

**Malen Sie eine
Brücke für Lea, 4
Jahre alt.**

KGSt®

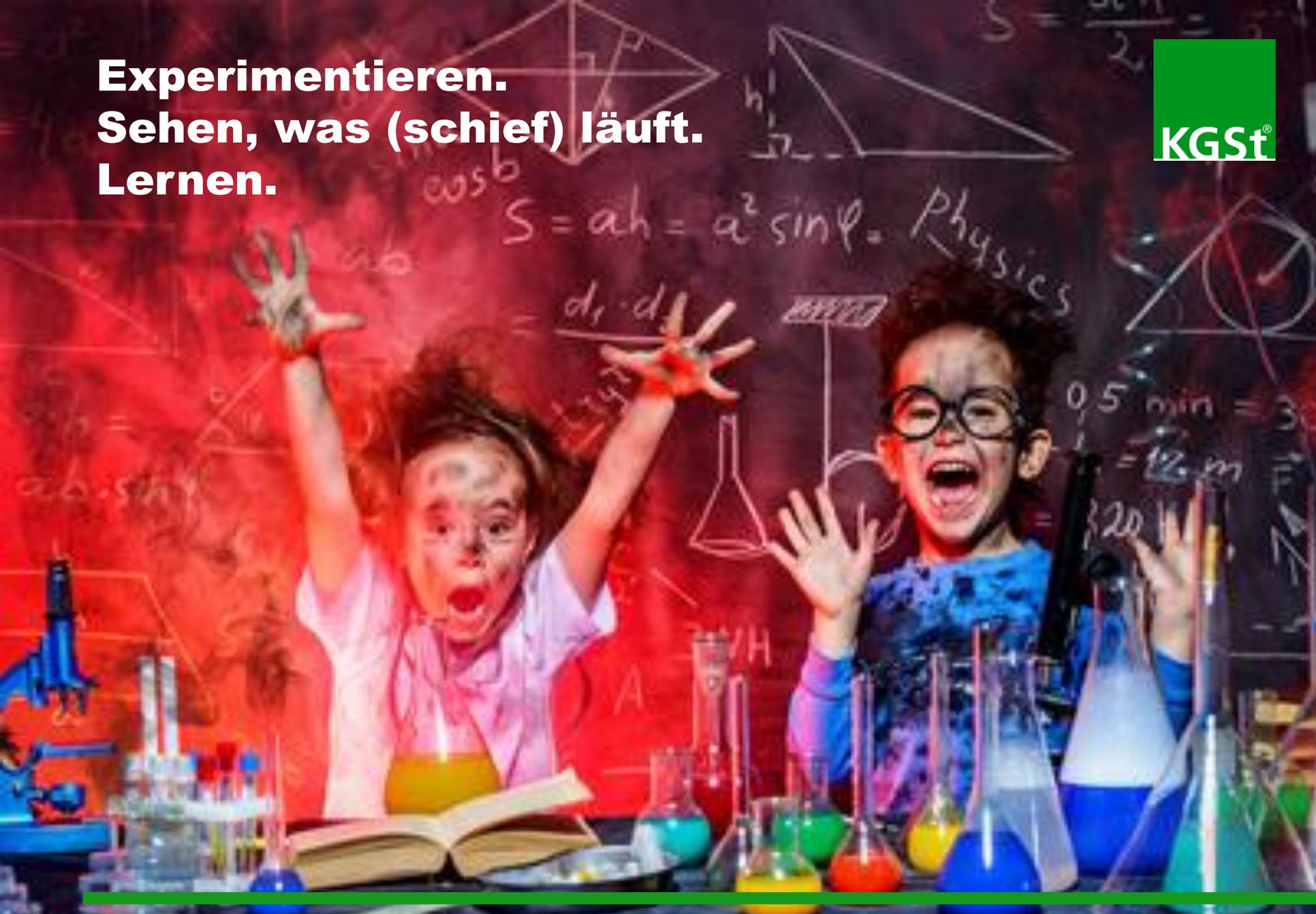
Kundensicht ist gefragt. SERVICE DESIGN!

KGSt®



**Experimentieren.
Sehen, was (schief) läuft.
Lernen.**

KGSt®



LEUCHTTURMPROJEKTE

KGSt®

**... stehen so ziemlich
allein da?!**



Lasst uns das Rad neu erfinden!



Und was **lernen wir nun daraus?**

- Warum wir gar nicht verzweifeln müssen...



Technologische Trends

Gesellschaftliche Trends

Organisatorische Trends

Gesetzliche Trends

Region

CDO

Hauptverwaltungs-beamter

Digitale Lotsen

Rechenzentrum/
IT-Dienstleister

Digitale Lotsen

Konzern
Kommune

Rathaus/
Kreishaus

Kommunal-
verwaltung

CIO

Stadtwerke

Schulen/
Hochschulen

Museum
Bibliothek
VHS
Musikschule

Kultur- und
Bildungscampus

Örtliche
Gemein-
schaft

Digitale Lotsen

IT-Steuerer

Prozess-
manager

CIO
Stadtwerke

Digitale
Lotsen

Krankenhaus

IT Leiter

Digitale
Lotsen

Digitale
Lotsen

Technologie-
konzern

Vereine
Verbände

Digitale Lotsen

Digitale
Lotsen

RAT

Telekommunikations-
unternehmen

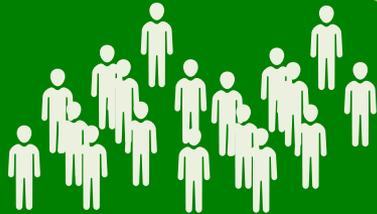
Telekommunikations-
unternehmen

Örtliche Gemeinschaft

Partner

Politik

Unternehmen



Kommunale Gesamtstrategie © KGSt®

Fachstrategien z.B. aus Fachbereichen, Querschnittsbereichen

Unmittelbare Leistungen für die örtliche Gemeinschaft

Orientierungsrahmen und Standards

unterstützt

Verwaltungsdigitalisierung

z.B. Bildung, Familie und Jugend

z.B. Bauen und Wohnen

z.B. Sicherheit & Ordnung

z.B. Organisation

z.B. IT

z.B. Personal

Handlungsfelder einer Digitalen Verwaltung, z.B.



E-Government



Mobilität



Informationssicherheit

Die „Strategiekaskade“ am Beispiel der IT



Die Stadtverwaltung ist ein attraktiver Arbeitgeber. Sie stellt sich hinsichtlich ihrer Prozesse, Strukturen, Methoden und Instrumente effizient und zukunftsfähig auf.

Normative Ebene

Visionen/ Leitbilder

Um die Arbeit in unserer Verwaltung zukunftsfähig und effizient zu gestalten und ein attraktiver Arbeitgeber zu bleiben, bieten wir vermehrt unterschiedliche mobile Arbeitsformen an. Damit optimieren wir Prozesse und schaffen Flexibilität für unsere Mitarbeiter.

Strategische Ebene

Ziel

(Auszug aus der Gesamtstrategie)

In 5 Jahren kann an 50 % aller Arbeitsplätze mobil gearbeitet werden.

Indikator/Kennzahl

Baumpflegemaßnahmen werden bis 12/2017 mobil erfasst.	Bis 12/2017 erhalten alle Sozialbetreuer einen voll mobilen Arbeitsplatz.	Die Erfassung von Ordnungswidrigkeiten im ruhenden Verkehr erfolgt bis 12/2018 mobil.
Die Regelungen zur Arbeit im Homeoffice und zur mobilen Arbeit werden überarbeitet.	Das Genehmigungsverfahren für Arbeit im Homeoffice erfolgt bis 12/2017 digital.	Es werden 2017 5 alternative Arbeitsräume im Stadtgebiet zur stdt. Mitnutzung geschaffen.

Ziele

Auszug aus den Fachstrategien der Fach- und Querschnittsbereiche

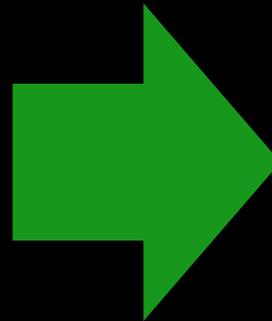
Es wird ein **Programm „Mobiles, IT-gestütztes Arbeiten“** aufgelegt. Mit unterschiedlichen IT-Vorhaben, z. B. einem Mobile Device Management, einer Auswahl an Mobile Devices, einem mobilen Helpdesk, Fachschalen, Apps... unterstützt die IT die Fachbereiche und die Steuerungsebene dabei mobile Arbeitsformen einzuführen und zu etablieren.

Programm

Bestandteil einer IT-Strategie

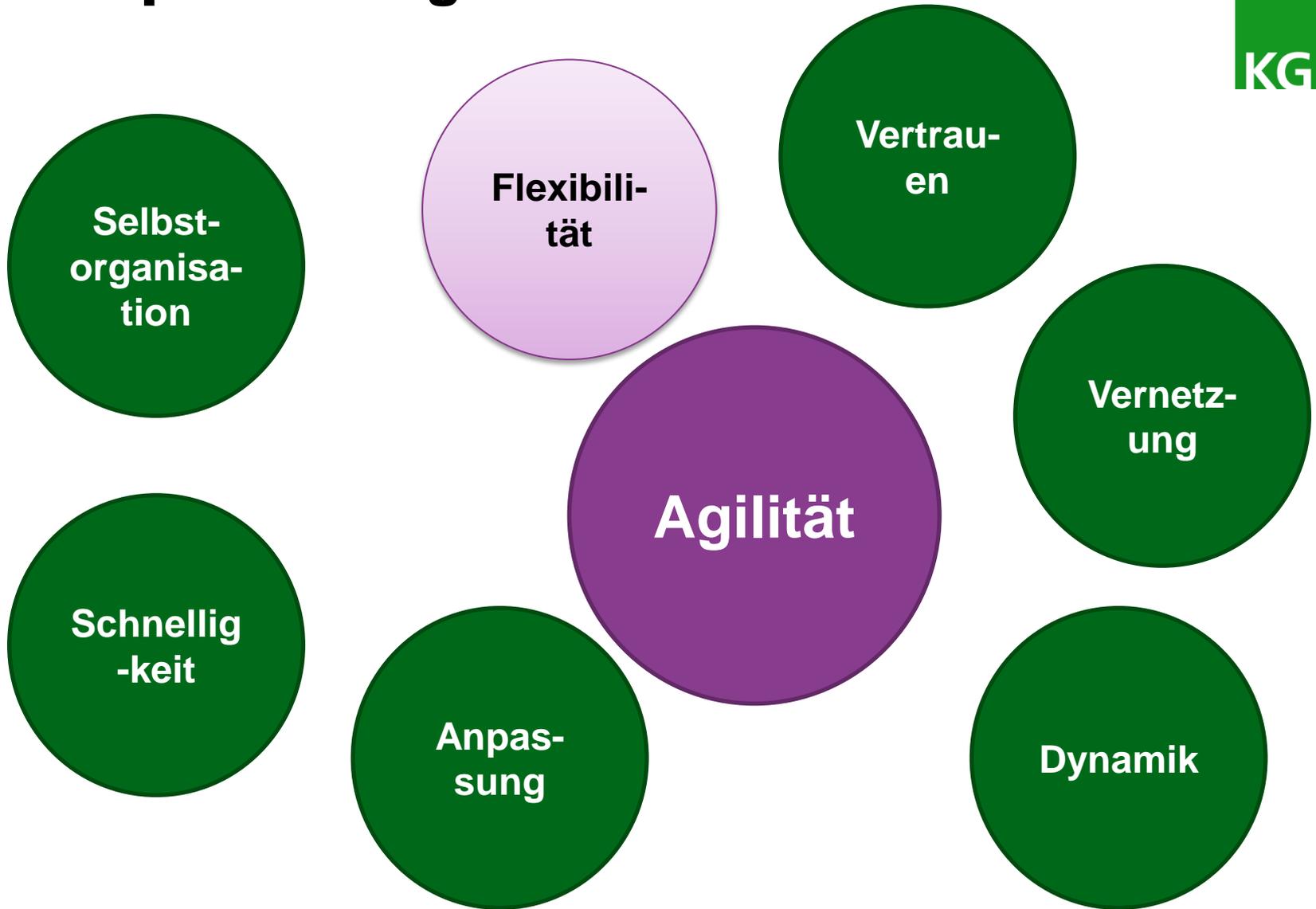
Was lernen wir daraus?

- Digitalisierung wird als „hipper“ empfunden. E-Government gerät in den Hintergrund.
- Die Verantwortlichkeiten sind häufig unklar.
- E-Government als anspruchsvolles Spielfeld von Organisation und IT.
- Zu lange Entscheidungs- und Bearbeitungswege.



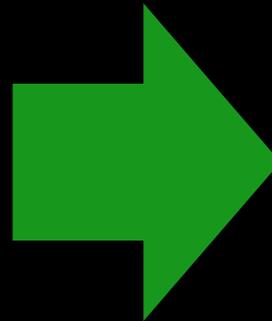
- Wir verstehen das Ökosystem der Digitalisierung, kennen die Prozesse und schaffen darauf basierende klare Verantwortlichkeiten (Rollen).
- Wir erproben neue Formen der Strategieentwicklungen und denken E-Government integriert (handlungsfeldorientiert).
- Organisation und IT arbeiten enger zusammen, wenn es Sinn macht auch mit neuen Arbeitsmethoden.
- Wir werden eine (teilweise) agile Verwaltung.

Prinzipien der Agilität



Was lernen wir daraus?

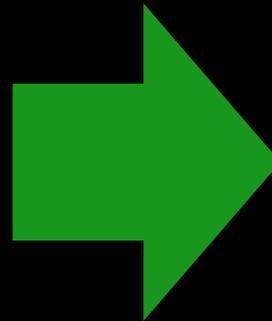
„Sahnehäubchen-Strategie“.



- Ressourcen sollten für die E-Government-Basiskomponenten eingesetzt werden.
- Es braucht ein systematisches Vorgehen (Verwaltungsscreening).
- Bei der Umsetzung helfen eine IT-Strategie und die IT-Steuerung.
- Interkommunale Zusammenarbeit muss ernsthafter nachverfolgt werden.
- Kooperationen sorgen für eine erhöhte Durchsetzungskraft.
- Erhöhte Transparenz bei Leuchtturm-Projekten.

Was lernen wir daraus?

- Fehlende Kundenorientierung
- Fehlender Lernkultur
- Keine Experimentierräume

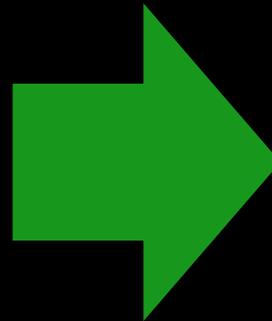


- Methoden des Service Designs verstehen und anwenden.
- Agilere Beschaffungsmöglichkeiten wählen (→ kontinuierliche Produkt-Optimierung, Beta-Denken).
- Experimentierräume im Ökosystem schaffen.
- Neue Anforderungen an Führung in der Digitalisierung schulen.



Was lernen wir daraus?

- Fehlende Standards



- Mehr Zusammenarbeit auf allen föderalen Ebenen realisieren
- „Investitionsschutz“, dennoch in eine Richtung gehen!
- Vorreiter-Rolle annehmen.
- Konsolidierung, im Konzern Kommune und darüber hinaus.
- Beteiligungsrechte wahrnehmen.
- Kommunizieren.
- „Once Only“ muss her.
- Vernetzung von Registern erforderlich



01. und 02. März 2018 im Haus der Bürgerschaft, Bremen

23. Europäischer Verwaltungskongress 2018

VERWALTUNGSPRAXIS IN EUROPA

Veranstaltet von:

zep | zentrum für
public management



Die Senatorin für Finanzen



In Kooperation mit:

| BertelsmannStiftung



Agil. Innovativ. Attraktiv. Ist das die Verwaltung von morgen?

**Unsere Antwort lautet: JA!
...und wir fangen HEUTE an.**

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Anika Krellmann

Telefon +49 221 37689-38

Anika.Krellmann@kgst.de

Twitter: @KrellmannAnika

www.kgst.de

