

Studie IT-Trends Public Sector 2021

Lockdown treibt Digitalisierung





Inhalt

01

Vorwort

02

Executive Summary

03

Rahmenbedingungen

04

IT-Budgets und -Ziele

05

Umgang mit der Corona-Pandemie

06

Intelligente Technologien,
Cloud und Daten

07

Mensch, Organisation und Technik

08

Fazit und Ausblick

09

Über die Autoren

05

06

07

08

10

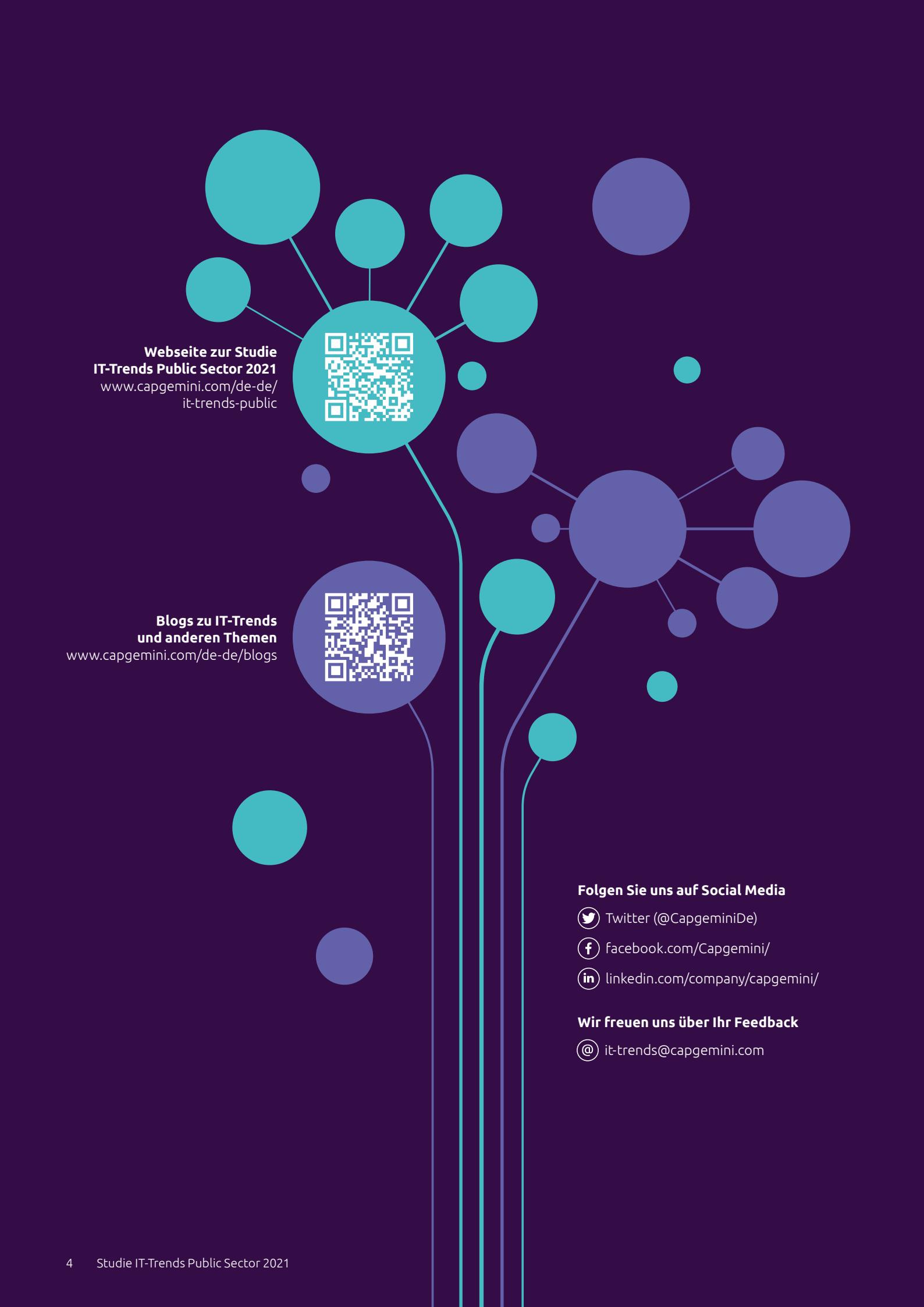
12

14

16

18





Webseite zur Studie
IT-Trends Public Sector 2021
[www.capgemini.com/de-de/
it-trends-public](http://www.capgemini.com/de-de/it-trends-public)

**Blogs zu IT-Trends
und anderen Themen**
www.capgemini.com/de-de/blogs

Folgen Sie uns auf Social Media

- (Twitter (@CapgeminiDe))
- (Facebook.com/Capgemini/)
- (linkedin.com/company/capgemini/)

Wir freuen uns über Ihr Feedback

(@) it-trends@capgemini.com

1. Vorwort

Wir glauben, dass Verwaltungen bessere Entscheidungen treffen, wenn sie diese auf der Grundlage von Daten treffen. Dies betrifft ihre eigenen, aber auch Informationen zur Entwicklung von Technologien, zur Entwicklung von Budgets oder Vergleiche zur Industrie. Die IT-Trends-Studie liefert solche Daten seit vielen Jahren. Aufgrund der hohen Beteiligung von Führungskräften aus dem öffentlichen Sektor haben wir erstmalig beschlossen, eine eigene Auswertung für den öffentlichen Sektor zu erstellen. Wir hoffen, dass diese Informationen Hilfestellung dabei leisten, gut und nachhaltig durch diese turbulenten Zeiten zu navigieren.

Die Daten zu dieser Studie wurden zu einer Zeit erhoben, als die erste Welle der Pandemie abgeklungen war und die zweite Welle relativ kurz bevorstand. Der öffentliche Sektor war in dieser Situation hauptsächlich damit beschäftigt, das Tagesgeschäft am Laufen zu halten und alle Aufgaben zu bewältigen, die aufgrund des Corona-Ausbruchs zusätzlich erledigt werden mussten. Das hat andere Projekte ausgebremst, was man in diesem Jahr auch deutlich aus den Ergebnissen der Studie herauslesen kann.

Dennoch sollte der öffentliche Sektor seine Zukunftsprojekte nicht aus den Augen verlieren und das Know-how seiner vielen Experten bündeln, um Konzepte zu entwickeln und umzusetzen. Auf diese Weise kann mit wenigen Ressourcen sofort mehr erreicht werden. Was die Teilnehmenden in dieser schwierigen Zeit alles möglich gemacht haben und wie sie sich die Zukunft vorstellen, lesen Sie in dieser Studie.

Wir hoffen, dass sie Ihnen hilft, Ihre Strategien mit denen anderer zu vergleichen, pandemiebedingte Einflüsse zu bewerten und Technologie-Trends einzuordnen. Gerne diskutieren wir ausgewählte Ergebnisse der Studie auch persönlich mit Ihnen.



Marc Reinhardt
Global Head of Public Sector & Health
Executive Sponsor
Capgemini



Thomas Heimann
Principal Enterprise Architect
Studienleiter
Capgemini

2. Executive Summary

In der Pandemie hat sich gezeigt, dass Behörden nicht ausreichend darauf vorbereitet waren, Unternehmen sowie Bürgerinnen und Bürgern Services digital anzubieten. Dennoch haben sie die Situation mit einer Mischung aus Neupriorisierung, Eigeninitiative und Kreativität bewältigt. Fast keine Befragte und fast kein Befragter will das Rad zurückdrehen und nach der Pandemie so weitermachen wie zuvor. Im Gegenteil, die neuen Prozesse sollen falls notwendig sicherer gemacht werden, um auch in Zukunft mobiler und digitaler arbeiten zu können.

Bei der Umsetzung der Vorgaben des Onlinezugangsgesetzes (OZG) und der Single-Digital-Gateway-Verordnung (SDG) ist die öffentliche Hand in Deutschland in den vergangenen 12 Monaten trotz oder wegen der Pandemie vorangekommen. Dennoch: Das Tempo muss nochmals erhöht werden, um Ende 2022 die entsprechenden Erfolge vorweisen zu können.

In Bezug auf die Nutzung intelligenter Technologien gibt es Fortschritte, allerdings fehlt es vielen Befragten an Erfahrung und Know-how, so dass der Beratungsbedarf in diesem Bereich groß ist. Häufig können Behörden das Potenzial von technologischen Lösungen noch nicht ausschöpfen; das zeigen die Ergebnisse zu verschiedenen Themen. Dementsprechend setzen sie stärker auf manuelle Lösungen, anstatt sich mit grundlegenden Prozessveränderungen wie Automatisierung, datengetriebenem Verwaltungshandeln und dem Einsatz von intelligenten Technologien zu beschäftigen.

3. Rahmenbedingungen

Ziel

Die IT-Trends-Studie Public ermittelt den aktuellen Stand der IT in Behörden sowie die Trends der kommenden Jahre. Untersucht werden sowohl technologische als auch organisatorische Aspekte. Dazu gehören beispielsweise die Umsetzung von Gesetzen, die Entwicklung der IT-Budgets, die Organisation der behördlichen IT sowie die Nutzung von Zukunftstechnologien.

Eckdaten

Die Ergebnisse basieren auf einer Befragung von 94 Entscheidungsträgerinnen und -trägern von deutschen Behörden sowie deren IT-Dienstleistern. Bei den Teilnehmerinnen und Teilnehmern handelt es sich um Personen, die Auskunft über die strategischen IT-Aktivitäten ihrer Behörde geben können. Teilweise werden diese Daten mit den Ergebnissen einer in weiten Teilen inhaltsgleichen Umfrage verglichen, die sich an die Wirtschaft richtet.

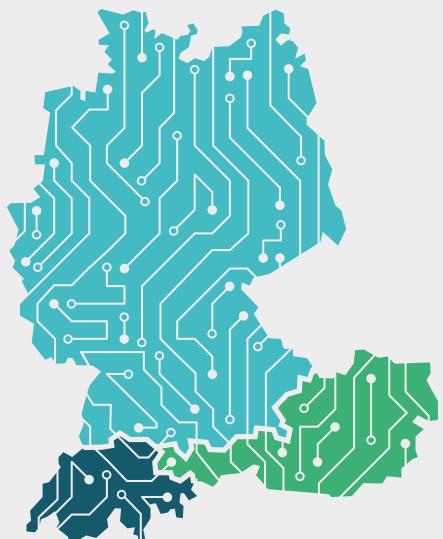
Daran nahmen 72 Führungskräfte von deutschen Unternehmen teil. Sie erzielen mehrheitlich einen Umsatz von mehr als 1 Milliarde Euro pro Jahr.

Alle Teilnehmenden erhielten Fragen zu den folgenden Themen:

- IT-Budgets und Ziele
- Auswirkungen der Corona-Pandemie
- Intelligente Technologien, Cloud und Daten
- IT-Organisation und -Betrieb

Befragungszeitraum

Capgemini führte die Befragung in Zusammenarbeit mit dem „Behörden Spiegel“ in der Zeit vom 7. September bis zum 18. Oktober 2020 durch. Die Adressen der kontaktierten Unternehmen stammten von Capgemini und dem „Behörden Spiegel“.

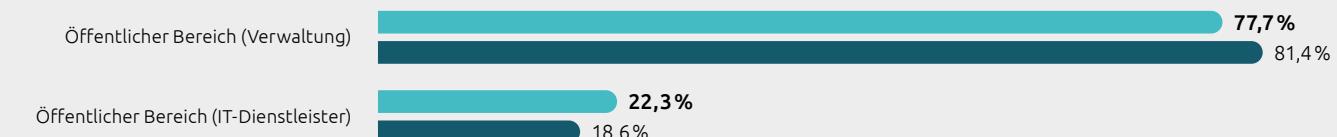


Erhebungsinstrument

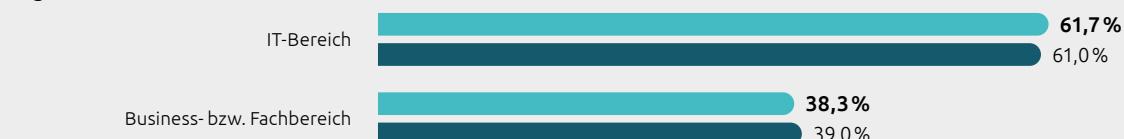
Die Führungskräfte wurden schriftlich zur Teilnahme an der Studie eingeladen und erhielten einen persönlichen Zugangscode zum Online-Fragebogen mit überwiegend geschlossenen Antwortkategorien.

Rahmenbedingungen

Stichprobe



Organisationseinheit



Basis: alle Befragten, n = 94

Studie 2021
Studie 2020

4. IT-Budgets und -Ziele

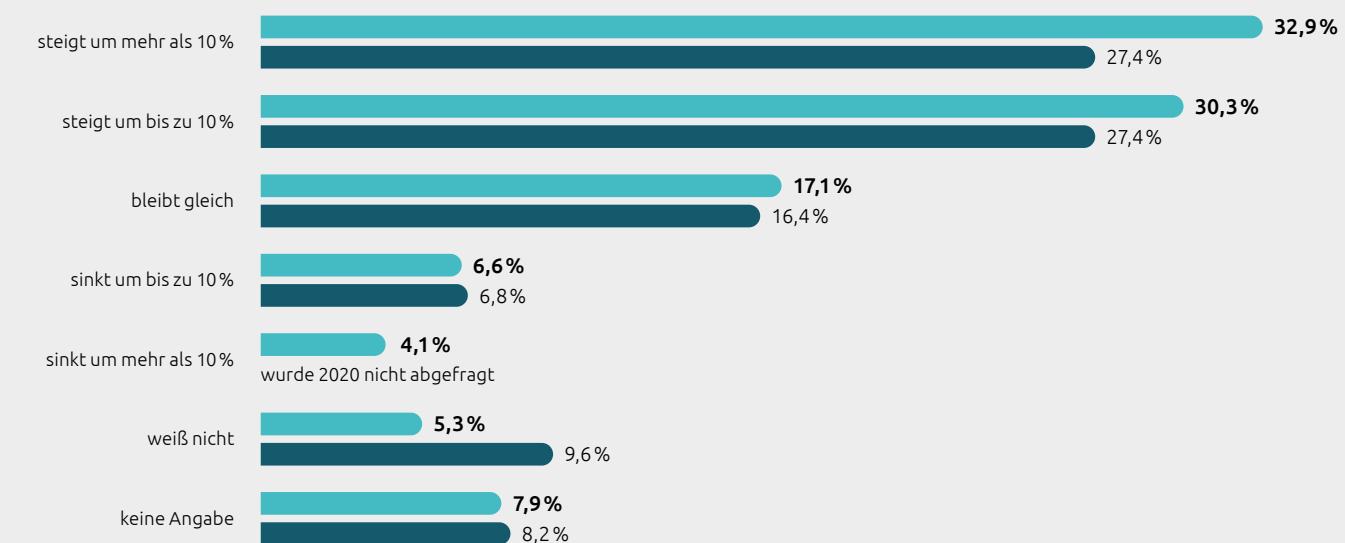
In diesem Jahr steigen die IT-Budgets für den öffentlichen Sektor in Deutschland deutlich an: 63 Prozent der Teilnehmenden rechnen mit mehr Geld als im Vorjahr, fast ein Drittel erhält sogar ein Plus von mehr als 10 Prozent. Stabil bleiben die Ausgaben bei rund 17 Prozent der Antwortenden. Lediglich knapp 7 Prozent müssen die Ausgaben kürzen.

Der überwiegende Teil des Geldes fließt in den Erhalt von Anwendungen und Systemen. Mit knapp 42 Prozent der IT-Ausgaben ist dieser Anteil aber etwas geringer als in der Wirtschaft. Dementsprechend können Behörden etwas mehr Geld als Unternehmen in Modernisierung und Erneuerung von IT investieren und haben auch mehr Mittel, um neue Anwendungen und Systeme zu entwickeln. Darüber hinaus

können sie die Mittel aus dem Konjunkturpaket zu diesem Zweck nutzen. Unter dem Strich ist das Verhältnis von Ausgaben für Neues und den Erhalt von IT in der Verwaltung also etwas besser als in der Wirtschaft.

2022 werden die IT-Budgets in der Verwaltung voraussichtlich weiter steigen, allerdings nicht im selben Umfang wie in diesem Jahr. Zum einen erwarten weniger Teilnehmende eine Erhöhung von mehr als 10 Prozent, zum anderen rechnen mehr Antwortende mit Kürzungen der Budgets. Wie sich die Situation genau entwickelt, bleibt aber abzuwarten, da die Prognose für 2022 unsicherer ist als die für 2021, da zum Zeitpunkt der Befragungen die Vereinbarungen zur Nutzung des Konjunkturpaketes noch nicht abgeschlossen waren.

Wie wird sich das gesamte IT-Budget in den folgenden Jahren im Vergleich zum Budget 2020 verändern?



Basis: alle Befragten, n = 76

■ Studie 2021
■ Studie 2020

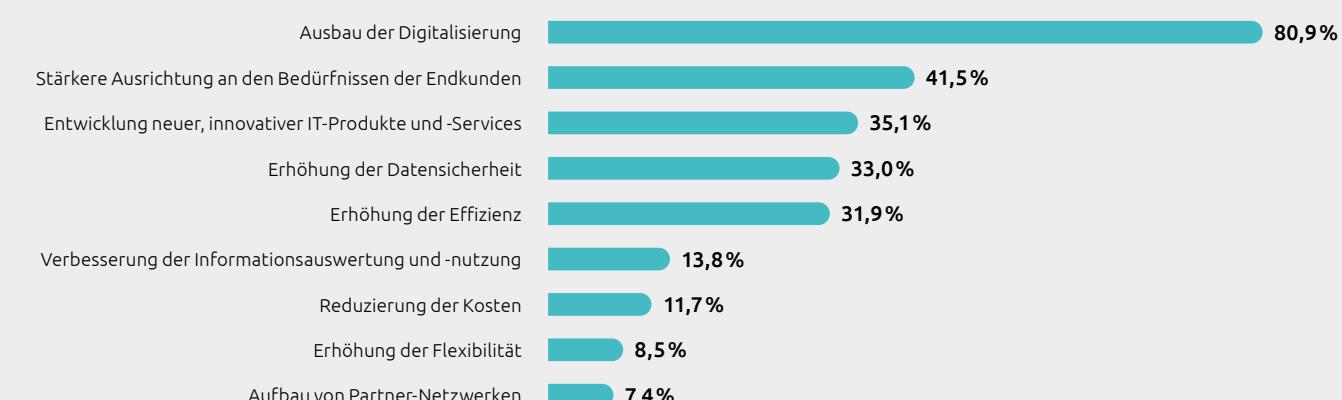


Ausbau der Digitalisierung weiterhin wichtigstes Ziel

Wie im Vorjahr bleibt der Ausbau der Digitalisierung für die meisten Teilnehmenden des öffentlichen Sektors die wichtigste Anforderung in diesem Jahr. Die Corona-Pandemie hatte großen Einfluss darauf: Fast 98 Prozent der Befragten gaben an, dass ihre Folgen die Digitalisierung in ihrer Behörde intensiviert haben. Mit der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) und der Single-Digital-Gateway-Verordnung (SDG) wurde sie zwar schon vor dem Beginn der Corona-Pandemie auf den Weg gebracht, die Lockdown-Phasen haben aber gezeigt, dass Behörden bei der digitalen Daseinsvorsorge weiterhin großen Nachholbedarf haben. Dementsprechend rücken jetzt auch Services für Bürgerinnen und Bürger sowie

Unternehmen stärker ins Blickfeld, beispielsweise solche, die über die Top-100-Leistungen hinausgehen. Die öffentliche Hand forciert außerdem die Entwicklung neuer IT-Produkte und -Services. Auch die Erhöhung der Datensicherheit ist wichtiger als im Vorjahr, da die zunehmende Digitalisierung die Anforderungen erhöht. Die Bedeutung der Digitalisierung für Deutschland zeigte sich auch bei der Erstellung der „Berliner Erklärung zur digitalen Gesellschaft und web-basierten digitalen Verwaltung“, die von den für Verwaltungsdigitalisierung zuständigen Ministerinnen und Ministern der EU-Mitgliedstaaten am Ende der deutschen EU-Ratspräsidentschaft unterzeichnet wurde.

Was sind die wichtigsten Anforderungen Ihrer Hausleitung an die IT im kommenden Jahr?



Basis: alle Befragten, n = 94

Umsetzung von SDG und OZG kommt langsam voran

Demgegenüber spielen Effizienz und Kosten in diesem Jahr eine geringere Rolle, da sich die öffentliche Verwaltung im Moment auf die Umsetzung von OZG und SDG konzentriert. Die Studienergebnisse zeigen, dass es vorangeht: Rund 37 Prozent der Befragten gehen davon aus, dass in Deutschland bis 2022 zwischen 20 und 50 Prozent der im OZG und in der SDG definierten Leistungen flächendeckend verfügbar sein werden. Dieser Wert ist im Vergleich zum Vorjahr um 5 Prozentpunkte gestiegen. Mit der Realisierung von mehr als der Hälfte bis zu 80 Prozent der Verwaltungsverfahren und Hilfsdienste bis Ende kommenden Jahres rechnen ähnlich wie im Vorjahr knapp 24 Prozent. Die im Konjunkturpaket enthaltenen Mittel für die Umsetzung des OZG haben nach Meinung von rund 27 Prozent die Umsetzung bereits beschleunigt.

Ob das zwischen Bund und Ländern vereinbarte Vorgehen auch zur Steigerung von Effizienz bei der Umsetzung des OZG sorgen wird, bleibt offen. Eins ist jedoch klar: Die finanziellen Mittel und die damit verbundenen Rahmenbedingungen zählen auf die länderübergreifende Bereitstellung von Online-Services ein. Dabei sollten das Prinzip „Einer für alle“, die Konzentration auf die Nutzerfreundlichkeit der Services und die ganzheitliche Umsetzung von Online-Diensten über die Anforderungen des OZG hinaus im Mittelpunkt der weiteren Digitalisierung des öffentlichen Sektors in Deutschland stehen.

5. Umgang mit der Corona-Pandemie

Der Umgang mit der Corona-Pandemie prägt derzeit die Prioritäten der öffentlichen Verwaltung. Er hat aber nicht nur technologischen Wandel befeuert, sondern offenbar auch kulturelle Veränderungen angestoßen.

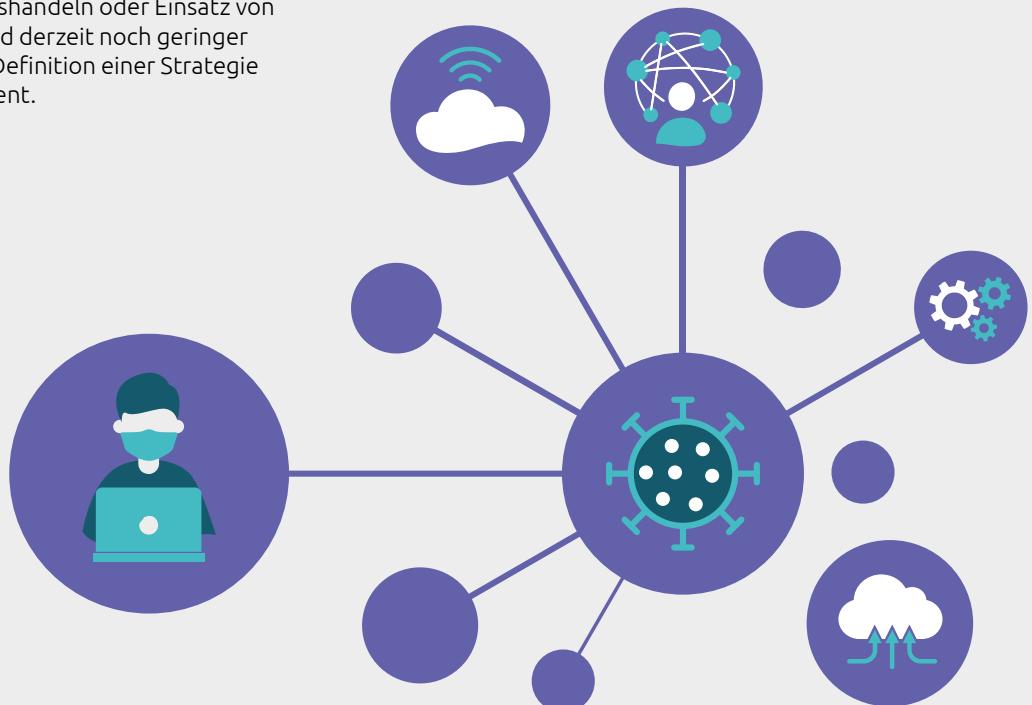
Nach Meinung aller Teilnehmenden hat der Lockdown im März 2020 mobiles Arbeiten intensiviert. Knapp 72 Prozent beobachteten die Zunahme kollaborativen Arbeitens. Die Kontaktbeschränkungen führten außerdem dazu, dass das Angebot digitaler Verwaltungsleistungen ausgebaut wurde und die Innovationsbereitschaft innerhalb der Behörden leicht stieg. Demgegenüber wirkte sich die Pandemie relativ wenig auf die Modernisierung der Infrastruktur und die Bereitstellung von Services ohne persönlichen Kontakt aus. Der Automatisierungs- oder Nutzungsgrad von Cloud-Lösungen wurde so gut wie gar nicht beeinflusst.

Aus Sicht der Befragten konnten Behörden die Krise durch eine Kombination aus höherer Digitalisierung und individuellem Engagement und der Kompetenz des eigenen Personals überwiegend gut meistern. Knapp 70 Prozent der Teilnehmenden sind der Meinung, dass „digital first“ die einzige tragfähige Strategie ist, um die Handlungsfähigkeit in derartigen Situationen zu erhalten. Insgesamt fühlten sich die Antwortenden relativ gut auf den Lockdown im März 2020 vorbereitet. Ihrer Meinung nach führte er nur in geringem Ausmaß dazu, dass die Prioritäten zulasten von Datenschutz und Sicherheit verschoben wurden.

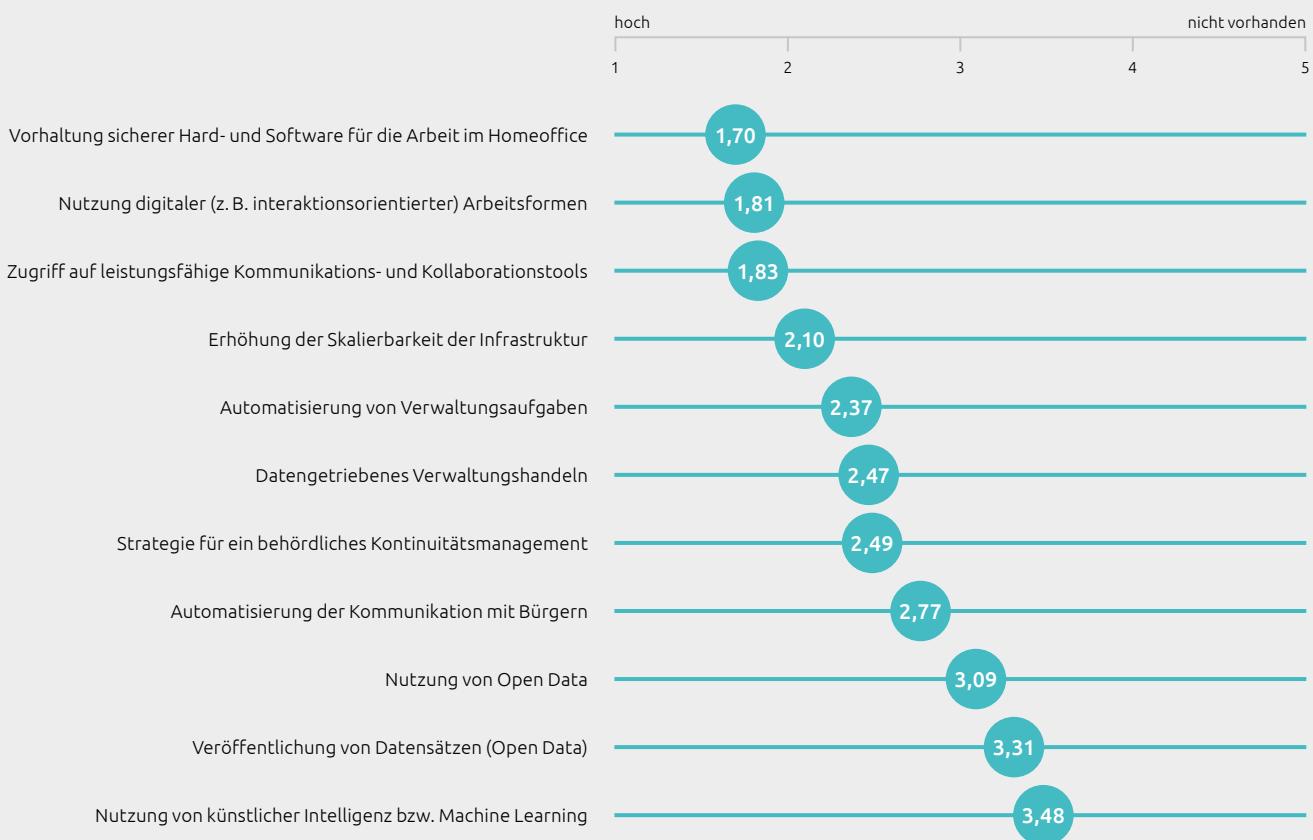
Bedeutung grundlegender Prozessveränderungen für Resilienz wird unterschätzt

Die wichtigsten Maßnahmen, um in Zukunft die Funktionsfähigkeit der öffentlichen Verwaltung sicherzustellen, sind in den Augen der Teilnehmenden die Vorhaltung sicherer Hard- und Software für die Arbeit im Homeoffice, die Nutzung digitaler Arbeitsformen und der Zugriff auf leistungsfähige Kommunikations- und Kollaborationstools. Die Bedeutung grundlegender Prozessveränderungen wie Automatisierung, datengetriebenes Verwaltungshandeln oder Einsatz von intelligenten Technologien wird derzeit noch geringer eingeschätzt, ebenso wie die Definition einer Strategie für das Kontinuitätsmanagement.

Nach der Pandemie möchte die Mehrheit der Befragten die neuen digitalen Prozesse beibehalten. Eventuelle datenschutzrechtliche Probleme mit neuen Anwendungen oder Verfahren wollen viele Behörden lösen, um sie weiterhin nutzen zu können.



Wie hoch ist die Bedeutung der folgenden Maßnahmen, um die Resilienz Ihrer Organisation zu erhöhen?



Basis: Alle Befragten (n = 51), Mittelwerte auf einer Skala von (1) = hoch bis (5) = nicht vorhanden

Projektverschiebungen aufgrund der Pandemie

Wie Unternehmen musste auch der öffentliche Sektor seine Projektpläne anpassen. Fast 39 Prozent der Teilnehmenden verschoben den Start von IT-Vorhaben in die Zukunft. 81 Prozent dieser IT-Projekte sollen aber noch in diesem Jahr anlaufen. Im Gegenzug zogen 31 Prozent der Antwortenden den Start von IT-Maßnahmen vor. Dabei handelt es sich wahrscheinlich um die Implementierung von Lösungen, mit deren Hilfe der Behördenbetrieb trotz Kontaktbeschränkungen aufrechterhalten werden kann, wie beispielsweise Kollaborationstools, mobiler Zugang zur Behörden-IT oder der Ausbau des Online-Angebotes.

Während rund 38 Prozent der Unternehmen IT-Projekte stoppen mussten, waren es nur 7,5 Prozent der Antwortenden von Behörden. Die Diskrepanz ist darauf zurückzuführen, dass die Verwaltung deutlich weniger von Budget-Unsicherheiten betroffen war als die Wirtschaft. Darüber hinaus musste das Tagesgeschäft in vielen Bereichen weiterlaufen, während einige Unternehmen während der Lockdown-Phasen ihre Produktion oder die Erbringung von Services komplett eingestellt hatten.

6. Intelligente Technologien, Cloud und Daten

Die öffentliche Verwaltung in Deutschland hat weiterhin Nachholbedarf bei der Digitalisierung, das hat die Corona-Pandemie evident gemacht. Bei der Nutzung intelligenter Technologien gibt es hingegen die ersten Fortschritte, das zeigen sowohl die Debatten über künstliche Intelligenz und die Datenstrategie als auch unsere Umfrage.

Jede neunte Behörde setzt sich mit intelligenten Technologien auseinander

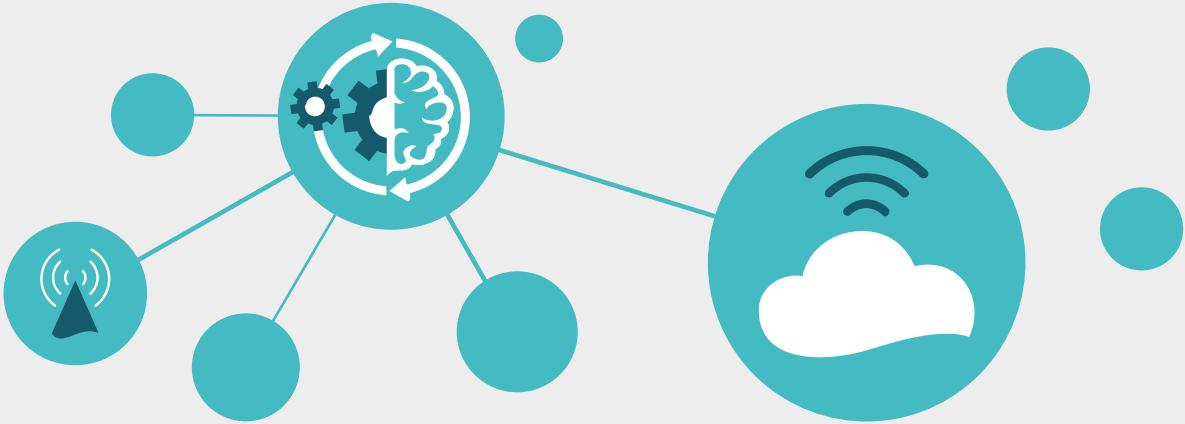
Der öffentliche Sektor nutzt intelligente Technologien in geringerem Umfang als die Wirtschaft. Gut 11 Prozent der Behörden setzen sich intensiv oder sehr intensiv mit Technologien wie Machine Learning oder Predictive Analytics auseinander, in der Wirtschaft sind es knapp 16 Prozent. Die vergangenen 12 Monate hat die öffentliche Verwaltung aber genutzt, um sich stärker mit dem Thema zu beschäftigen, so dass die Nutzungsquote leicht stieg.

Ihren Erfolg mit intelligenten Technologien schätzen die IT-Verantwortlichen ähnlich wie die Kollegen aus der Wirtschaft ein: im Mittelfeld. Im Einklang mit der Bewertung der Fachanwenderinnen und -anwender präferieren sie einfache Anwendungsfälle wie die Automatisierung manueller Arbeiten. Den Einsatz intelligenter Technologien für die Erkennung von Anomalien im Tagesgeschäft und für die detaillierte Datenanalyse bewerten die Fachabteilungen im Durchschnitt ebenfalls positiv. Etwas weniger Mehrwert bieten intelligente Technologien in ihren Augen, wenn sie für die Erhöhung der Qualität im Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern und Unternehmen eingesetzt werden. Das passiert allerdings noch relativ selten.

Wie beurteilen die Fachanwender Ihrer Behörde den Nutzen von intelligenten Technologien in verschiedenen Bereichen?



Basis: alle Befragten (n = 42), Mittelwerte auf einer Skala von (1) = sehr hoch bis (5) = nicht vorhanden



Mangelnde Erfahrung und hoher Beratungsbedarf

Mit Hilfe intelligenter Technologien Services zu personalisieren, Vorhersagen zu erstellen oder Empfehlungen zu generieren, schätzen die Fachanwenderinnen und -anwender derzeit nicht als besonders hilfreich ein, allerdings werden intelligente Technologien zu diesen Zwecken auch noch kaum im Alltag eingesetzt. Dementsprechend ist es möglich, dass ihr Mehrwert in einigen Jahren, wenn es mehr praktische Erfahrungen gibt, anders beurteilt wird.

Um solche praktischen Erfahrungen zu sammeln, sollten Behörden Pilotprojekte starten, denn sie benötigen nicht unbedingt eine Gesamtstrategie, bevor sie mit der Umsetzung beginnen. Stellen sich die Pilotanwendungen als hilfreich heraus, können die Verantwortlichen entscheiden, ob sich die Skalierung lohnt. Doch offenbar wünschen sich viele Behörden mehr Unterstützung, um die ersten Projekte anzugehen: 85 Prozent der Teilnehmenden befürworten den Ausbau nationaler Kompetenzzentren für künstliche Intelligenz (KI), rund 70 Prozent den Ausbau von Förderprogrammen. Diese Wünsche äußern auch Antwortende aus der Wirtschaft, es sind allerdings deutlich weniger. Der Beratungsbedarf im Zusammenhang mit intelligenten Technologien scheint in der öffentlichen Verwaltung also höher zu sein als in der Wirtschaft.

Fehlende Daten bremsen KI-Projekte aus

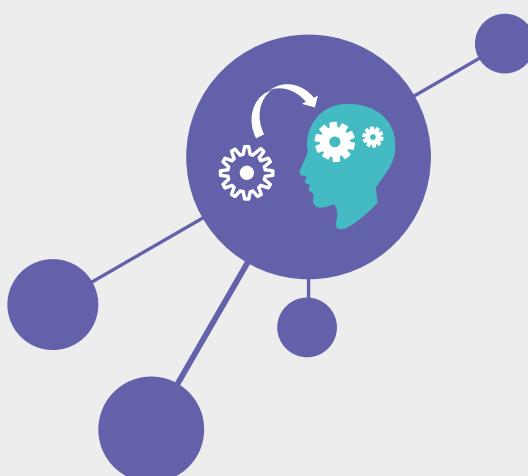
Verwaltungen, die intelligente Technologien nicht nutzen, nennen als wichtigsten Grund fehlende Daten. Darüber hinaus mangelt es einigen an Budget oder es gibt rechtliche Hürden. Der Erhalt von Arbeitsplätzen, die Unterstützung durch die Vorgesetzten, ethische Gründe oder mangelndes Change-Management sind hingegen in den Augen der Antwortenden keine Hürden für die Nutzung intelligenter Technologien.

Datenaustausch stagniert

In der Wirtschaft hat der Datenaustausch in den vergangenen 12 Monaten enorm zugenommen, sowohl entlang der eigenen Wertschöpfungskette als auch mit Dritten. Das hängt unter anderem mit der fortschreitenden Digitalisierung zusammen. In der öffentlichen Verwaltung hingegen stagnieren die Zahlen. Das gilt für den Informationsaustausch sowohl mit Aufsichtsbehörden als auch mit Partnern im eigenen Netzwerk. Einzig der Datenaustausch mit Externen oder kommerziellen Anbietern hat etwas zugenommen. In diesem Bereich werden die Registerharmonisierung und das „Once-only-Prinzip“ sicher bald einen Schub auslösen.

Hohes Interesse an GAIA-X

Bei der Nutzung von Cloud-Lösungen präferiert die öffentliche Verwaltung Services von europäischen Anbietern. Der Anteil liegt mit gut 30 Prozent aller IT-Services deutlich höher als der von außereuropäischen Providern mit gut 17 Prozent. Nach Meinung der Teilnehmenden wird letzterer in den kommenden Jahren sinken, denn fast drei von vier Antwortenden möchten Kapazitäten nach Europa verlagern. Fast 91 Prozent von ihnen begründen das mit dem Wunsch nach höherer Datensouveränität, knapp 82 Prozent führen den Datenschutz an. 40 Prozent würden gerne Services nach Europa verlagern, um GAIA-X-Services zu nutzen, und bekunden damit ein im Vergleich zur Wirtschaft sehr hohes Interesse an diesem Konzept. Derzeit sind zwar noch keine Services verfügbar, es wird aber daran gearbeitet, derzeit allerdings noch stärker von der Wirtschaft als von der Verwaltung. Diese Diskrepanz aufzulösen sollte ein Thema für die Debatten im Wahljahr 2021 sein.



7. Mensch, Organisation und Technik

Die Komplexität der IT-Landschaft steigt weiter, allerdings nicht mehr so stark wie in den Vorjahren. Die Hauptgründe dafür sind neue gesetzliche Vorgaben, die steigende Anzahl der Homeoffice-Arbeitsplätze und die zunehmenden Anforderungen von Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen. In der Wirtschaft ist die Situation zwar sehr ähnlich, allerdings hat die Einrichtung von Homeoffice-Arbeitsplätzen die Komplexität der IT-Landschaft wesentlich weniger beeinflusst als die des öffentlichen Sektors. Das deutet darauf hin, dass vor dem Lockdown die Quote der mobilen Arbeitsplätze in der Verwaltung deutlich geringer war als in der Wirtschaft.

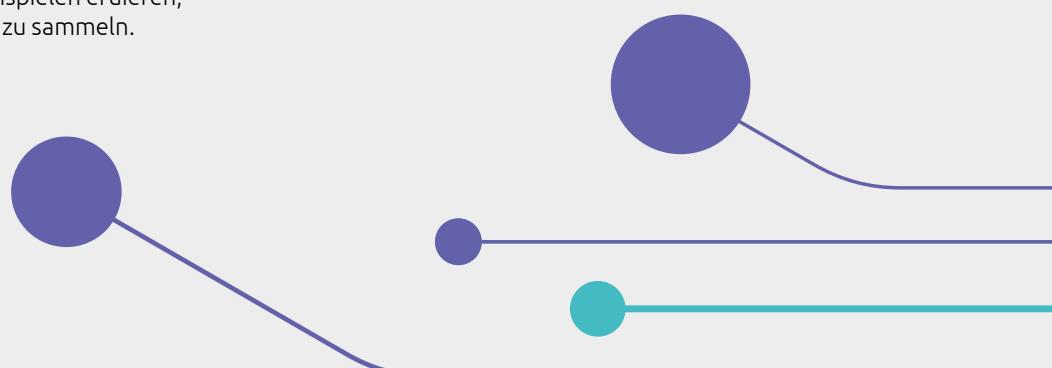
Auch die Maßnahmen, um trotz zunehmender Komplexität einen stabilen IT-Betrieb zu gewährleisten, unterscheiden sich in Wirtschaft und Verwaltung. Während beide in erster Linie auf Standardisierung setzen, spielen Automatisierung und Konsolidierung in der Verwaltung eine deutlich geringere Rolle als in der Wirtschaft. Das Gleiche gilt für intelligente Technologien. Stattdessen versuchen viele Behörden, die Mehrarbeit mit Überstunden aufzufangen, eine Lösung, die in der Wirtschaft in den vergangenen Jahren deutlich zurückgefahren wurde.

Ermöglicht wurde das unter anderem durch den stetig steigenden Automatisierungsgrad. Unternehmen in Deutschland haben die Quote in den letzten 12 Monaten um durchschnittlich gut 21 Prozent erhöht, während Behörden im selben Zeitraum lediglich 17 Prozent geschafft haben. Ein Grund ist die Wahl der Methoden: Während sich die Verwaltung vor allem auf regelbasierte Automatisierung stützt, nutzen Unternehmen in deutlich größerem Umfang Software-Roboter (Robotic Process Automation, RPA). Vor allem bei Systemen ohne Unterstützung durch intelligente Technologien haben sie einen deutlichen Vorsprung. Deshalb sollte die öffentliche Verwaltung prüfen, welche Prozesse repetitiv sind und einen hohen Anteil manueller Tätigkeiten beinhalten. Bei diesen Verfahren sollte man die Möglichkeiten von RPA an konkreten Beispielen eruieren, um Erfahrungen mit dieser Technologie zu sammeln.

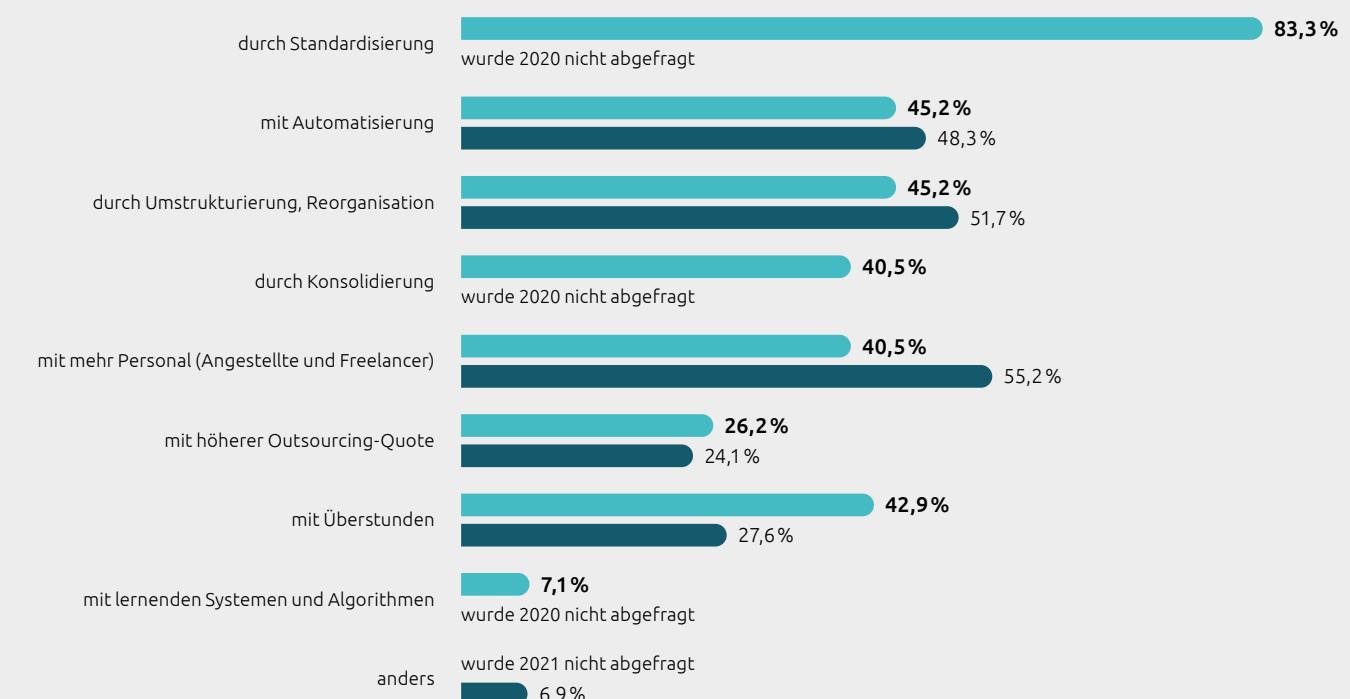
Kaum Vorbereitung auf den demografischen Wandel

Nach Schätzung der Antwortenden aus der Verwaltung werden in den kommenden 10 Jahren circa 25 Prozent ihres Personals in den Ruhestand gehen, in der Wirtschaft sind es knapp 21 Prozent. Trotz des heute schon herrschenden Fachkräftemangels und der Prognose der Teilnehmenden, dass dieser auch weiterhin leicht steigen wird, sehen die Befragten beider Gruppen dem demografischen Wandel relativ gelassen entgegen. Denn sie gehen davon aus, dass sie jüngere Mitarbeiter einarbeiten und so das Wissen erhalten können. Ob diese Lösung funktioniert, ist allerdings fraglich, denn die Bevölkerungspyramide zeigt, dass in den kommenden Jahren mehr Mitarbeitende in den Ruhestand gehen als auf den Arbeitsmarkt nachrücken werden. Dementsprechend sollten auch Behörden verstärkt nach technischen Lösungen suchen, um manuelle Tätigkeiten zu ersetzen.

Das durch den demografischen Wandel verloren gehende Know-how soll mit Hilfe von Wissensmanagement-Systemen erhalten und Kenntnisse in Software-Lösungen integriert werden. Lediglich 5 Prozent der Teilnehmenden aus der Verwaltung sind der Meinung, dass bestimmte Fähigkeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter überflüssig sind und dementsprechend nicht ersetzt werden müssen. Sie gehen also davon aus, dass sich sowohl in der IT als auch in den Fachbereichen in den kommenden Jahren kaum etwas verändert wird. Die Wirtschaft stellt sich demgegenüber bereits auf Wandel ein: In dieser Gruppe gehen 15 Prozent davon aus, dass Wissen nicht ersetzt werden muss, wenn Mitarbeitende in den Ruhestand gehen, weil es nicht mehr benötigt wird.

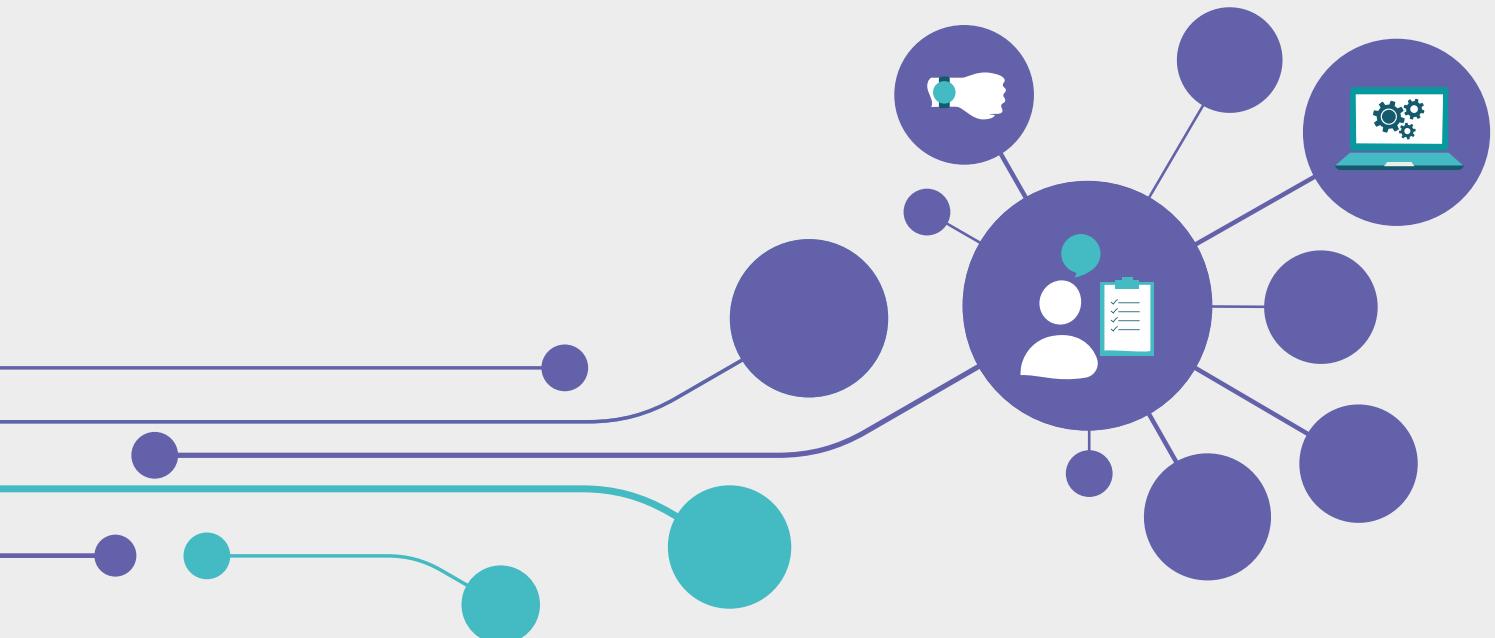


Wie gewährleisten Sie trotz zunehmender Komplexität einen stabilen IT-Betrieb?



Basis: alle Befragten, n = 42

█ Studie 2021
█ Studie 2020



8. Fazit und Ausblick

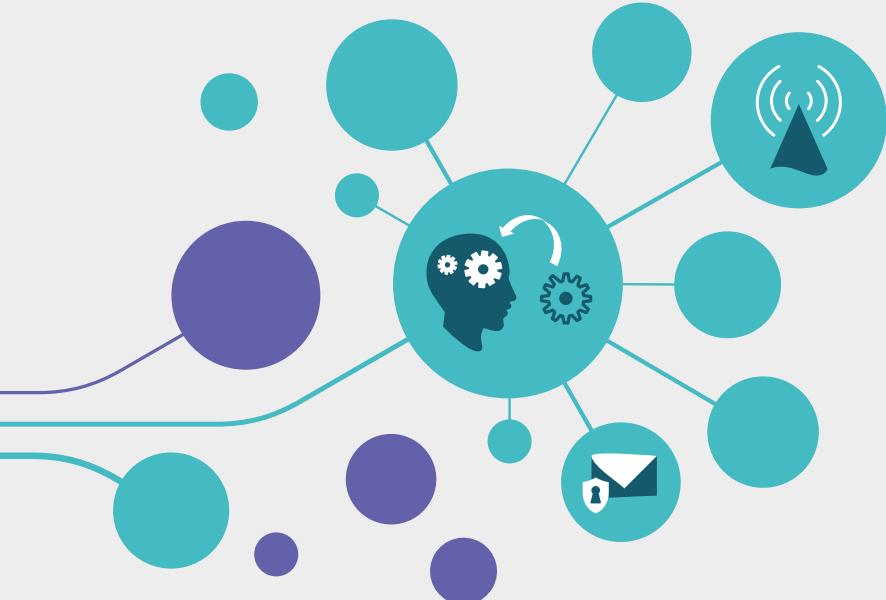
Der öffentliche Sektor sollte den Schwung, mit dem Digitalisierungsmaßnahmen in den letzten Monaten umgesetzt worden sind, unbedingt beibehalten. Die Maßnahmen wurden zwar häufig aus der Not geboren, haben sich inzwischen aber bewährt und in vielen Bereichen die Einstellung der Anwender verändert – die Innovationsbereitschaft ist gestiegen. Während diese noch stark auf Kommunikation beschränkt ist – die Pandemie-Bedingungen haben Videokonferenzen zum Durchbruch verholfen –, sollten in der nächsten Phase die Bereiche, in denen Technologie eingesetzt wird, verbreitert werden. Sie sollten dichter an das Kerngeschäft der Verwaltungen rücken, um vorhandene Aktivitäten zu erleichtern, aber auch um neue Tätigkeitsfelder oder Kooperationen mit der Wirtschaft oder mit anderen Verwaltungen zu ermöglichen.

Dazu gehört auch die stärkere Nutzung von Automatisierung und intelligenten Technologien. Diese tragen einerseits dazu bei, den demografischen Wandel abzufedern, sorgen aber andererseits auch dafür, dass Behörden nicht mehr nur reaktiv, sondern auch proaktiv handeln können. Dann würde Technologie nicht mehr nur die Effizienz erhöhen, sondern auch die Fachseite bei ihren Aufgaben unterstützen. Ein Beispiel dafür ist die Kartierung des Waldes Schleswig-Holstein mit Hilfe von Satellitenbildern, die mit intelligenten Technologien ausgewertet werden. Anhand der Ergebnisse sollen Waldschäden in Zukunft wesentlich früher als heute erkannt werden, so dass gezielt gegengesteuert werden kann.

Die Grundlage dafür sind Daten. Interessanterweise wird deren Fehlen am häufigsten als Argument dafür genannt, warum der öffentliche Sektor keine intelligenten Technologien einsetzt. Da Behörden sehr viele Daten besitzen, sind diese entweder nicht bekannt oder sie sind nicht nutzbar, weil sie in Silos gespeichert und nicht zugreifbar sind. Oder es ist unklar, ob und in welchem Umfang sie genutzt werden dürfen. Die Erschließung dieser Daten für Analysen wäre ein großer Schritt in Richtung datengetriebenen Verwaltungshandelns.

Dazu beitragen wird die vor kurzem veröffentlichte Datenstrategie der Bundesregierung mit all ihren Facetten wie beispielsweise den geplanten Inventarisierungen und den „Datenverantwortlichen“. Zudem soll GAIA-X nicht nur die digitale Souveränität europäischer Länder, Unternehmen und Bürger stärken, sondern insbesondere auch das Teilen und Nutzen von Daten für KI fördern. Pilotprojekte wie die zuvor genannte Kartierung des Waldes sollten bundesweit oder vielleicht auch EU-weit ausgerollt werden. Bisher engagiert sich die Verwaltung im Vergleich zur Wirtschaft nur mäßig bei Initiativen wie GAIA-X, obwohl ihr Interesse nach eigenen Angaben wesentlich höher als das der Wirtschaft ist. In diesem Fall könnten Motivation und Aufklärung helfen, den Nutzen zu verstehen und zu erschließen.

Aber Interesse allein wird nichts ändern. Es geht ums Handeln. Gerade eben hat die Corona-Pandemie gezeigt, wie schnell der öffentliche Sektor handeln kann. Jetzt gilt es, diesen Schwung nicht zu verlieren und die Leistungsfähigkeit der Verwaltung in den kommenden Jahren auf dieser guten Grundlage konsequent weiter auszubauen.





9. Über die Autoren



Marc Reinhardt

Global Head of Public Sector & Health
Executive Sponsor

Marc Reinhardt leitet als Executive Vice President den Public Sector von Capgemini und verantwortet strategische Themen und Initiativen auf internationaler Ebene. In seinem Verantwortungsbereich sind die Kunden in den Bereichen öffentliche Verwaltung, Gesundheitswesen und Sozialversicherung.

Er verfügt über langjährige Management-Erfahrung in Beratung, Softwareentwicklung und Anwendungsbetrieb. Dabei war er überwiegend im Public Sector tätig, er ist neben seiner Managementrolle auch beratend für führende Organisationen aller föderalen Ebenen tätig.

Er ist Vizepräsident der Initiative D21, Vorsitzender der Bundesarbeitsgruppe Moderne Verwaltung innerhalb des Wirtschaftsrates der CDU e.V, Beiratsmitglied im Co:Lab sowie Co-Vorsitzender der Plattform „Digitale Verwaltung und Öffentliche IT“ im Nationalen Digital-Gipfel der Bundesregierung.



Thomas Heimann

Principal Enterprise Architect
Studienleiter

Thomas Heimann leitet seit mehr als 10 Jahren die Capgemini IT-Trends-Studie. Als Technologie-Experte spürt er die aktuellen Trends auf und entwickelt die Studie permanent in Zusammenarbeit mit Fachexperten weiter. Darüber hinaus verantwortet er das Methoden-Office der Capgemini-Einheit „Business & Technology Solutions“. Es stellt Beratungsmethoden bereit und trägt das entsprechende Wissen in die Teams.

In der Rolle des Enterprise Architect Director begleitet Thomas Heimann Kunden von Capgemini beim Aufbau zukunftsfähiger IT-Architekturen. Dabei greift er auf seine langjährige Erfahrung in unterschiedlichen Branchen zurück, darunter Finanzdienstleistung, Energieversorgung und Telekommunikation. Seit rund zehn Jahren konzentriert er sich auf den öffentlichen Sektor und berät zu den Themen IT-Strategie, Enterprise Architecture Management und Innovationsmanagement. Derzeit begleitet Thomas Heimann eine Landesverwaltung bei ihrer digitalen Transformation und der Umsetzung des Onlinezugangs- und E-Government-Gesetzes.

Beteiligte Experten und Expertinnen

Capgemini: Marie Jansen und Dr. Christiane Ness

Behörden Spiegel: Guido Gehrt und Eva-Charlotte Proll

Medienkontakt

Achim Schreiber

Telefon +49 30 88703-731

achim.schreiber@capgemini.com

Konzeption und Text

Katharina Scheid

RubyCom

Statistik

Dr. Torsten Luley

STATwerk

Gestaltung

David Garcia Garcia

grafikdesign garcia gacia

Lektorat

Julian von Heyl

korrekturen.de

Online-Visualisierung

Georg Ogulin

Capgemini

Studie im Internet

www.capgemini.com/de-de/it-trends-public

Visualisierung der interaktiven
Studienergebnisse mit Tableau Software

Nehmen auch Sie teil!

Möchten Sie weitere Informationen rund um die Studie IT-Trends 2021 erhalten und an der nächsten Ausgabe teilnehmen? Melden Sie sich hier zu unseren regelmäßigen Updates an.



bit.ly/Anmeldung_studie-it-trends-2021





Über Capgemini

Capgemini ist einer der weltweit führenden Partner für Unternehmen bei der Steuerung und Transformation ihres Geschäfts durch den Einsatz von Technologie. Die Gruppe ist jeden Tag durch ihren Purpose angetrieben, die Entfaltung des menschlichen Potenzials durch Technologie zu fördern – für eine integrative und nachhaltige Zukunft. Capgemini ist eine verantwortungsbewusste und diverse Organisation mit einem Team von 270.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in fast 50 Ländern. Eine über 50-jährige Unternehmensgeschichte und tiefgehendes Branchen-Know-how sind ausschlaggebend dafür, dass Kunden Capgemini das gesamte Spektrum ihrer Geschäftsanforderungen anvertrauen – von Strategie und Design bis hin zum Geschäftsbetrieb. Dabei setzt das Unternehmen auf die sich schnell weiterentwickelnden Innovationen in den Bereichen Cloud, Data, KI, Konnektivität, Software, Digital Engineering und Plattformen. Der Umsatz der Gruppe lag im Jahr 2020 bei 16 Milliarden Euro.

Get the Future You Want | www.capgemini.com/de

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen sind rechtlich geschützt.
©2021 Capgemini. Alle Rechte vorbehalten.

Kontakt:

Capgemini Deutschland
Potsdamer Platz 5
10785 Berlin
Telefon +49 30 88703-0

Capgemini Österreich
Millennium Tower
Handelskai 94-96
1200 Wien
Telefon +43 1 21163-0

Capgemini Schweiz
World Trade Center
Leutschenbachstrasse 95
8050 Zürich
Telefon +41 44 560-2400