

Innovation als Evolution

– wie die kommunale IT jung bleibt

von Silvia Finke

Innovation ist normalerweise am nächsten Tag veraltet, trotzdem ist sie überall notwendig. Was bedeutet das für die IT von Kommunen und wer treibt sie – die Kommune oder ihre Bürger?

«Eine neue Art von Denken ist notwendig, wenn die Menschheit weiter leben will.» Dieses Zitat von Albert Einstein zeigt die Notwendigkeit immerwährender Innovation – nicht erst heute und ganz bestimmt über morgen hinaus. Das Rad wurde erfunden, Zahnräder treiben Maschinen an, die Leitfähigkeit von Kupfer ermöglicht Schaltkreise. Werkzeuge werden präziser, Bauteile immer kleiner. Kleiner heisst heute oft auch: mobiler.

Bisher hat sich ca. alle 18 Monate die Komplexität integrierter Schaltkreise verdoppelt. Damit steigen jeweils die Möglichkeiten der Geräte in eine neue Dimension. Aber: geht es immer so weiter?

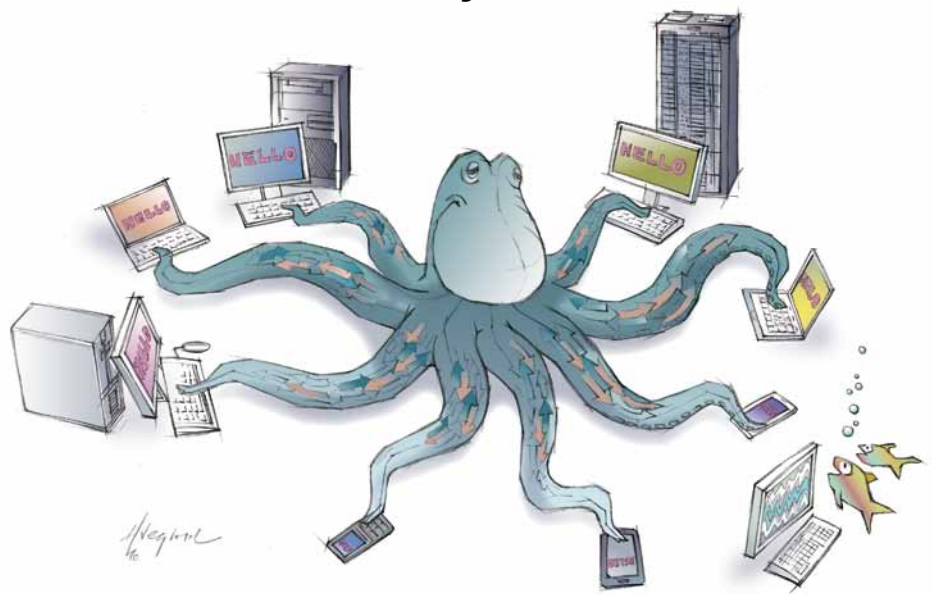
Bisher wurden Innovationen für den geschäftlichen Einsatz entwickelt...

Wie war das? Neben dem Telex stand plötzlich ein kleines Gerät, in das man eine getippte Seite einlegte und beim Empfänger kam eine Kopie dieser Seite an! Höchst praktisch, aber sehr teuer und daher den Unternehmen vorbehalten. Das erste mobile Netz in der Schweiz wurde 1978 eingeweiht, die dazugehörigen Telefone benötigten ganze Kofferräume verglichen mit den heutigen Leichtigewichten von unter 100 Gramm, die dazu noch wesentlich mehr können, älter als ein Dinosaurier – und doch aus den 80er Jahren.

Teilweise ist das heute noch so. Aber auch, wenn bisher Teleconferencing Systeme nur im geschäftlichen Umfeld anzutreffen sind – der Trend hat sich fast unbemerkt umgekehrt.

... doch das ändert sich derzeit

Die Nutzung von mobilen Kommunikations-Geräten ist heute im Privatleben



Ist schon genial, mir wird's schon schwummerig, wenn ich gleichzeitig mailen und telefonieren soll...

selbstverständlich. Es ist normal, «always on» zu sein und Informationen im Netz immer zur Verfügung zu haben.

Arbeitgeber müssen diesem Verhalten Rechnung tragen, wenn sie gute Mitarbeiter finden wollen. Und Kommunen müssen ihren Bürgern mobile Services anbieten; man erwartet heute, das Formular im Netz zu finden, ausfüllen zu können und auch rechtssicher zu versenden. Koppeln sich Kommunen aus diesem Trend ab, gilt die Organisation schnell als nicht modern, träge oder verstaubt.

Die IT Abteilung steht vor neuen Herausforderungen

Eine IT Abteilung wird dadurch vor immer grössere Herausforderungen gestellt. Konnte früher die Kommune bestimmen, was wie für die Bürger zur Verfügung steht, gibt es heute einen massiven Erwartungsdruck seitens der Bevölkerung, der erfüllt werden sollte.

Spätestens das iPhone hat Druck aufgebaut, mobile Endgeräte aus dem Privat- auch im Geschäftsleben einzusetzen. Trotzdem müssen die Sicherheitsanforderungen und Compliance-Richtlinien erfüllt werden. Sicherheit wird im Gegenteil immer wichtiger, je heterogener die Umgebung wird.

Sind Standardisierung oder Outsourcing die Allheilmittel?

Technisch sind alle diese Anforderungen inzwischen lösbar: z. B. durch Virtualisierung lassen sich Sicherheitsfragen befriedigend lösen. Durch die Nutzung von Clouds, die unterschiedliche Anwendungen und Services über das Netz und doch gesichert zur Verfügung stellen, hat der Anwender den Eindruck von Vielfalt, während das komplette System hochgradig standardisiert ist.

Standardisierung ist das Zauberwort zur Vereinfachung und Kostenreduktion.

Trotzdem stellt sich die Frage, was wird überhaupt standardisiert und wer übernimmt diese Aufgabe? Liegt die Zukunft wirklich in einer nicht realen IT, in der alles möglich, aber nichts greifbar ist?

Um die Aufgaben der Zukunft zu meistern, braucht es Weitblick (erkennen der Anforderungen), Kompetenz (welcher Trend hält) und den Blick für das realistischere Umsetzbare. Am Ehesten findet man dies bei spezialisierten Dienstleistern. Die Arbeitsvolumina hier lasten auch Spezialisten aus. Die Technik muss schon aus Wettbewerbsgründen immer auf dem neuesten Stand sein und durch die vielen unterschiedlichen Kunden haben sie einen grossen Überblick über Anforderungen und Möglichkeiten.

Erfolgsfaktoren einer Kooperation

Eine Gemeinde muss genau definieren, was heute benötigt wird und in welche Richtung sich die Bedürfnisse und Serviceangebote entwickeln werden. Auch gesetzliche Vorgaben und die Frage, was man in die Hände eines Service Partners legt, gehören in diese Analyse.

Ein passgenaues Paket mit einem Dienstleister bietet viele Vorteile: Partizipation an einer IT Landschaft, die man selbst oft nicht zur Verfügung stellen könnte, Wartung über Service Level Agreements (SLAs) und die Servicemitarbeiter kennen die Anforderungen von Nutzern und Staat. Ebenfalls nützlich: Sie zahlen immer nur die Leistungen, die Sie wirklich benötigen. Auch ein erhöhter Bedarf kann unproblematisch und zeitnah gedeckt werden; der Servicepartner hat in der Regel genügend Reserven.

Bessere Services und Kosteneinsparung – schön und doch wahr

Das zur Verfügung stehende Geld ist effektiv eingesetzt. Es fallen keine Kosten für Platz, Kühlung und Betriebsenergie im eigenen Hause an und durch die Beteiligung an einem modernen Rechenzentrum wird weniger Energie benötigt als bei einer eigenständigen Anlage. Umweltschutz inklusive also.

Durch die verbesserte IT Situation können den Bürgern oft mehr, bessere oder einfachere Dienstleistungen angeboten werden. Da auch sie immer IT-affiner werden, ergänzen sich diese Entwicklungen ideal. Zudem wird die gesamte IT Situation für die Gemeinde überschaubarer.

«Grundlage für den IT Einsatz der Zukunft wird nicht mehr das bisherige <schneller, höher, weiter> sein, es geht eher um den intelligenten Einsatz der Ressourcen»

Silvia Finke

Dienstleister haben in der Regel andere Möglichkeiten als kleinere Kommunen oder öffentliche Organisationen, mit der Zeit zu gehen. Manch' technisch Mögliches rechnet sich erst ab einer bestimmten Auslastung – für einen Service-Provider kein Problem, für eine kleinere IT Umgebung schon. Als Kunde profitiert man von diesen verbesserten Möglichkeiten, zahlt aber nur seinen Anteil an einem teureren System.

Die Einbindung aller Abteilungen ist ein Erfolgsfaktor

Um die IT zu einer «Erfolgsstory» werden zu lassen, braucht es eine Menge Vorarbeiten in der ganzen Organisation. Sieht man sich die Bedürfnisse an, ist es nur ein kleiner Schritt bis zu den Prozessen. Auch sie sind häufig über die Jahre gewachsen und selten konsequent aufeinander abgestimmt. Bei der Planung für zukünftige Kapazitäten braucht es Input aus allen Abteilungen, es darf keine «heiligen Kühe» geben. Ziehen aber alle Beteiligten an einem Strick, ist mit Sicherheit die ganze Organisation am Ende des Prozesses nicht nur besser für die Zukunft gerüstet, sondern auch für die Gegenwart. Und ganz wichtig: alle wissen, in welcher Richtung die Zukunft liegen wird.

Die Zukunft bringt qualitative Verbesserungen

Wie aber sieht die Zukunft aus? Eher wie Aldous Huxleys «Brave new world» oder doch mehr in Richtung George Orwell? Vorhersagen sind generell schwierig; denkt man heutige Ansätze konsequent weiter, kommt man zwar zu interessanten Entwicklungen, vernachlässigt aber die «kreativen Abweichungen». Ist man zu kreativ in der Vorhersage, lässt man die anderen oft kopfschüttelnd zurück.

Grundlage für den IT Einsatz der Zukunft wird nicht mehr das bisherige «schneller, höher, weiter» sein, es geht eher um den intelligenten Einsatz der Ressourcen. Ge-



nerell lassen sich zudem für die Zukunft einige Megatrends ausmachen, die auch auf die Nutzung der IT Einfluss haben werden. Dazu gehören die Globalisierung, die steigende Mobilität, die Vernetzung, virtuelle Communities oder das steigende Lebensalter, die Beschleunigung des technischen Wissens und der Produktzyklen.

Alle Beteiligten müssen sich auf diese Situation einstellen. Sie müssen offener werden, mehr in Netzwerken zusammenarbeiten und sowohl Wissen als auch Services nicht nur weitergeben, sondern auch einfordern. Organisationen mit «Kundenkontakt» werden eine steigende Vielfalt von Anbindungsmöglichkeiten und Zugangsgaräten genauso integrieren müssen wie die Erwartungen. Menschen werden durch die Mobilität organisatorisch immer autonomer – die Erwartungshaltung an Verwaltungen und zentrale Services wird dabei nicht kleiner.

Teilweise lassen sich diese Erwartungen durch neue technische Möglichkeiten abfedern, teilweise wird es aber auch ein Umdenken in den Organisationen erfordern. Es muss ja nicht gleich so radikal sein wie beim Bergbaukonzern Goldcorp. Als die hauseigenen Geologen keine neuen Goldvorkommen mehr finden konnten, stellte der damalige Chef Rob McEwen alle bis dahin geheimen geologischen Daten des Konzerns ins Netz. Und er versprach demjenigen eine halbe Million Dollar, der signifikante Goldvorkommen lokalisierte. Für den Konzern ein lohnendes Geschäft: er fand Gold im Wert von ca. dreieinhalb Milliarden Dollar. Eine Stadt oder Kommune muss nicht alle geheimen Daten in Zukunft ins Netz stellen – eine Kooperation an der einen oder anderen Stelle kann aber auch hier zu wirklichem Mehrwert führen. ■