

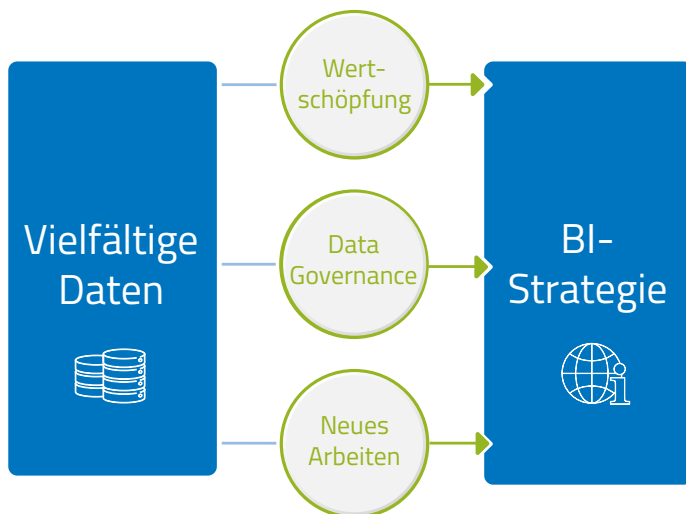
Verwaltungsdigitalisierung neu denken

OZG-Datenschätze heben: Die Rolle einer zentralen Business Intelligence-Strategie

Zentrale Verwaltungsdienstleistungen deutschlandweit digital zur Verfügung stellen – so das erklärte Ziel des Onlinezugangsgesetzes (OZG). Dadurch entstehen täglich auf allen Ebenen der Verwaltung Vorgangsdaten in den Datenbanken. Ein riesiger Datenschatz wächst, den es zu heben und effektiv zu nutzen gilt. Dafür braucht es nicht nur Know-how in puncto Datenanalyse, sondern auch eine zentrale Strategie für den Umgang mit diesen Daten. Eine solche Business Intelligence-Strategie ermöglicht es, datengetriebene Entscheidungen zu treffen, Effizienz zu steigern und Innovationen voranzutreiben.

Umdenken bei Datennutzung und Datenmanagement

Das OZG bietet enorme Chancen, die Weichen für eine moderne Verwaltung zu stellen. Bei der zukünftigen systematischen Verteilung und Nutzung von Daten sind neue Wege erforderlich, damit Daten der öffentlichen Verwaltung bestmöglich in Wert gesetzt werden. Mit dem Zuwachs an Daten können drei wesentliche Treiber für eine neue Strategie identifiziert werden:



- Die systematische Nutzung und zielorientierte **Wertschöpfung** aus den Daten eröffnet neue Chancen für eine grundlegende Modernisierung, sowohl der Verwaltungsprozesse als auch der Art, wie Entscheidungen getroffen werden. Die Gewinnung neuer Erkenntnisse und Ableitung von evidenzbasiertem Handeln wird sowohl in der Führung und Steuerung der Organisation selbst, als auch in einzelnen Fachverfahren wesentlich vereinfacht.
- Datenschutz sowie die Nachvollziehbarkeit und Zweckmäßigkeit des Zugriffs auf die Daten erlangt eine ganz neue Bedeutung. Speicherung, Zugriff, Austausch aber auch Qualität der Daten müssen systematisch gemanagt werden. Kurz: **Data Governance** muss sichergestellt werden.

Durch Datenvielfalt und -menge entstehen drei Treiber für eine neue Business Intelligence-Strategie

- Die vielfältigen Datenflüsse erzeugen einen neuen Grad an Komplexität; der Umgang mit diesen kann nicht mehr einzelnen Mitarbeitern überlassen werden. Aufgaben sind mit dem herkömmlichen „Excel-Ansatz“ oder in einzelnen spezialisierten Fachverfahren kaum mehr zu bewältigen. **Eine neue Art zu arbeiten**, führt zur Automatisierung von Datenflüssen, zur Reduktion von Medienbrüchen und Datensilos sowie einem vereinfachten Datenzugriff mittels professioneller Werkzeuge. Mitarbeitern sowie Bürgern, Unternehmen und anderen Behörden stehen moderne Selfservice-Angebote zur Verfügung.

Und natürlich gilt: Je größer eine Organisation ist und je mehr Fachbereiche es gibt, desto umfangreicher die Herausforderungen und stärker der Bedarf an konsolidierten Informationen und organisiertem Vorgehen.



Daten – so vielfältig wie die öffentliche Verwaltung selbst

Die Digitalisierung findet auf allen Ebenen der Verwaltung, in allen Ressorts und Fachbereichen gleichzeitig statt; in unterschiedlichen Geschwindigkeiten, aber flächendeckend. Und damit sind die Daten so vielfältig wie die öffentliche Verwaltung selbst:

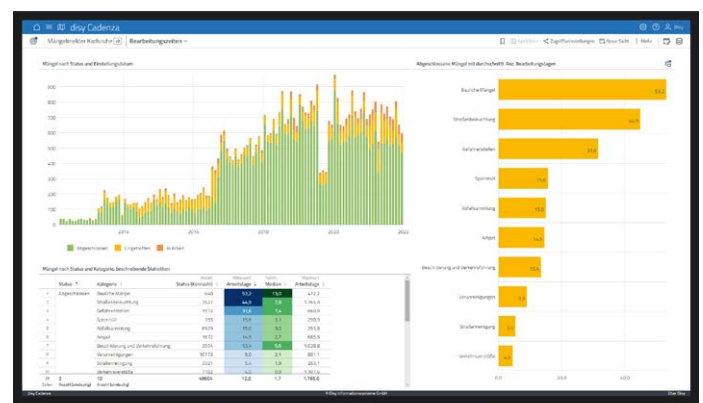
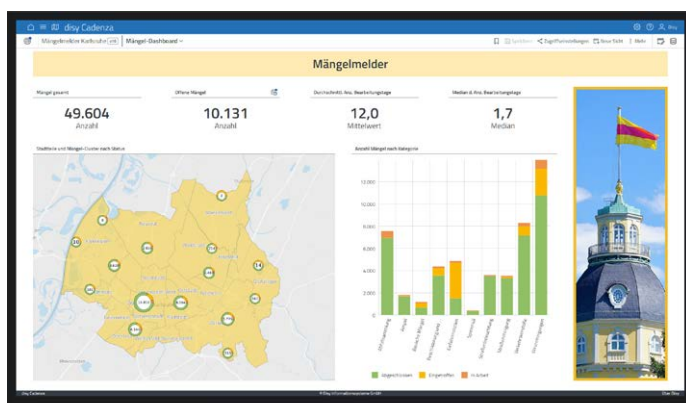
- Neben Daten zur Organisation, wie Personaldaten oder Haushaltsdaten, entstehen mit jedem neuen OZG-Projekt wiederum Vorgangsdaten aus Anträgen, Anhörungen, Bescheiden, Beschwerden oder sonstigen Meldungen.
- Auch unabhängig vom OZG bringen alle Fachsysteme ebenfalls immer mehr Daten, wie Probenahmen, Felderfassungen etc., hervor, die manuell erfasst oder automatisiert über Sensoren erstellt und gesammelt werden.

Es gibt kaum noch Bereiche in der öffentlichen Verwaltung, in der keine Daten entstehen. Und obwohl Daten in der Verwaltung ubiquitär sind und sich alle mit Fragen zur systematischen Nutzung der Daten beschäftigen müssen, wird die Lösung häufig noch in abgeschlossenen Fachverfahren und Silos gesucht.

Beispiel Mängelmelder – Herausforderungen und Chancen der digitalisierten Bürgerbeteiligung

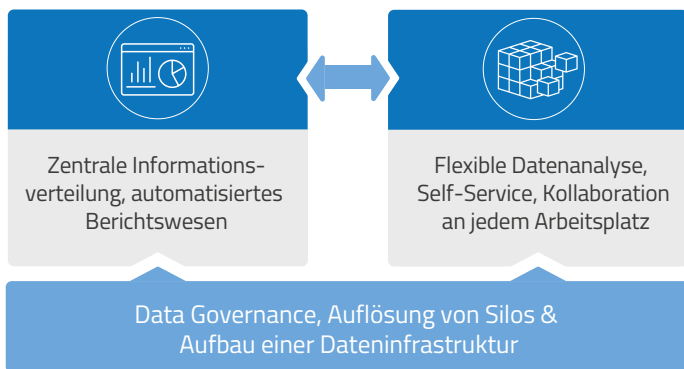
Ein bekanntes Beispiel für digitalisierte Verwaltungsdienstleistungen sind kommunale Mängelmelder. Sie ermöglichen eine direkte Kommunikation zwischen Bürger:innen und Verwaltung, fördern Transparenz und stärken das Vertrauen in die öffentliche Verwaltung. Bürger:innen können online unkompliziert und schnell auf Missstände im Ort hinweisen, was zu einer schnelleren Lösung von Problemen führt und die Lebensqualität in den Kommunen verbessern kann.

Alles in allem eine positive Entwicklung im Bereich digitaler Bürgerbeteiligung – der Verwaltungsaufwand für die Kommunen steigt dadurch allerdings enorm. Schließlich müssen die erfassten Daten zeitnah gesichtet und bearbeitet werden, was eine effiziente Datenanalyse und Informationsverarbeitung unerlässlich macht.



Drei Bausteine einer Business Intelligence-Strategie

Um diesen Herausforderungen zu begegnen und die Chance der digitalisierten Bürgerbeteiligung zu nutzen, ist es unabdingbar, dass Behörden standardisierte Methoden und Werkzeuge als Querschnittsdienste zur Datenanalyse und Informationsbereitstellung entwickeln und damit eine organisationsweite Business Intelligence-Strategie umsetzen.



Die drei Bausteine einer Business Intelligence-Strategie für die öffentliche Verwaltung

Eine solche BI-Strategie sollte aus drei Bausteine bestehen:

(1) Einheitliche Data Governance, Auflösung von Silos und Aufbau einer Dateninfrastruktur

(2) Zentrale Informationsverteilung und automatisiertes Berichtswesen sowie

(3) Flexible Datenanalyse, Selfservice und Kollaboration an jedem Arbeitsplatz

Data Governance, Auflösung von Silos und Aufbau einer Dateninfrastruktur

In vielen Organisationen der öffentlichen Verwaltung existieren eine Vielzahl an unterschiedlichen Datenbanken, Fachsystemen, Excel-Listen etc. Diese werden, wenn überhaupt, unregelmäßig zusammengeführt und als Einmalbericht oder Auswertung zusammengefasst. Neben der Fehleranfälligkeit sind die Informationen eines Berichts häufig bereits zum Erstellungszeitpunkt veraltet. Ganz zu schweigen davon, dass die manuelle Zusammenführung von Daten sowie die Aufbereitung von Informationen zeitaufwendig ist, und

Data Governance-Anforderungen zum Datenschutz und zur Datenqualität kaum eingehalten werden können.

Über den Aufbau einer organisationsweiten Dateninfrastruktur hingegen fließen alle relevanten Daten aus einer Behörde zusammen – in der benötigten Qualität, Aktualität und Konsistenz. Das ist die Grundlage für Vertrauen in die Daten und die daraus resultierenden Dashboards, Berichte oder Analysen.

Zentrale Informationsverteilung und automatisiertes Berichtswesen

Eine einheitliche Berichtsplattform stellt alle wichtigen Daten für strategische und operative Verfahren bereit. Diese werden als Einzel- oder aggregierte Werte und Kennzahlen bedarfsgerecht zusammengetragen und verteilt. Dashboards und Berichte zu unterschiedlichen Fragestellungen der Organisation oder Fachbereiche können dargestellt, regelmäßig abgerufen oder live und ad-hoc gefiltert werden. Die automatisierte Verteilung erfolgt täglich, wöchentlich, monatlich oder ereignisbasiert.



Beispiel eines disy Cadenza Dashboards mit zentraler Informationsverteilung und flexibler Datenanalyse sowie Self-Service an jedem Arbeitsplatz

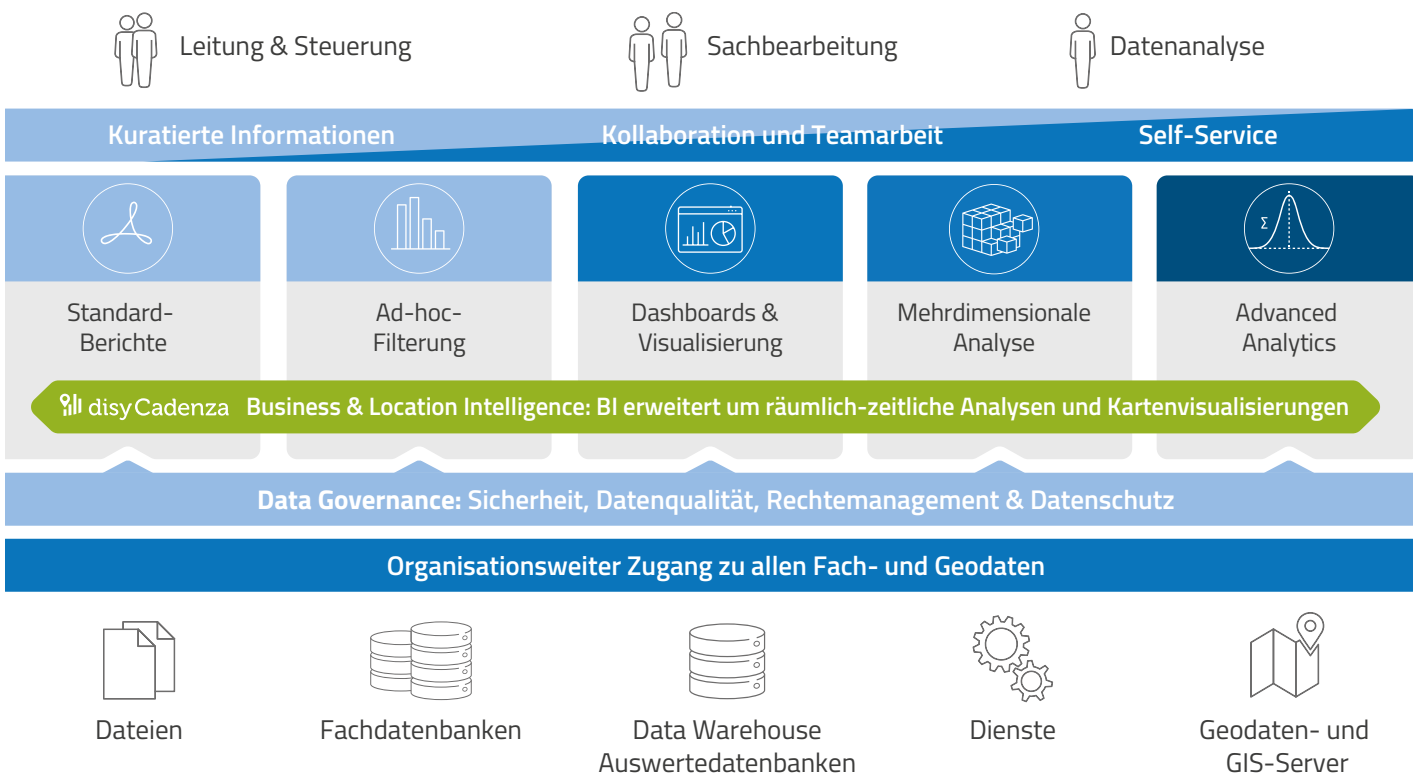
Flexible Datenanalyse, Selfservice und Kollaboration an jedem Arbeitsplatz

Um Entscheidungen vorzubereiten, Anfragen zu beantworten oder die aktuelle Lage besser einschätzen zu können, müssen Behördenmitarbeiter selbstständig mit verfügbaren Daten arbeiten. Hierbei helfen Werkzeuge zur visuellen Analyse von Daten, die auch einen Perspektivwechsel entlang von Raum und Zeit und unterschiedlicher fachlicher Dimensionen in den Daten erlauben. Aufbauend auf der Dateninfrastruktur oder über einzelne Fachdatenbanken, können Mitarbeitende mit zentral bereitgestellten Werkzeugen Daten direkt nutzen, filtern und analysieren sowie eigene Daten im Selfservice ergänzen. In Kooperation mit Teammitgliedern werden neue Zusammenhänge effizient entdeckt.

Business Intelligence in der öffentlichen Verwaltung als strategische organisationsweite Aufgabe

Traditionell ist die öffentliche Verwaltung mit ihren Ressorts, Abteilungen, Referaten etc. fachlich vertikal aufgestellt. Data Governance und die Inwertsetzung von Daten durch Datenanalyse und Reporting ist innerhalb einzelner Fachverfahren jedoch kaum realisierbar oder unnötig teuer und aufwendig. Unsere Erfahrung aus über 20 Jahren zeigt, dass eine Strategie für Business Intelligence breiter gedacht werden muss – idealerweise sogar organisationsweit. Als führender Anbieter von Lösungen zur Datenanalyse und zum Berichtswesen (Business Intelligence) für öffentliche Organisationen im deutsch-

sprachigen Raum haben wir gelernt, dass die zielgerichtete Nutzung von Daten eine horizontale Aufgabe ist: Über einheitliche Datenstrukturen und Dateninfrastrukturen sowie zentral bereitgestellte Werkzeuge, als Querschnittsdienste zur Datenanalyse und zum Reporting, können sich Synergien zwischen und für alle Fachverfahren maximal entfalten. Die öffentliche Verwaltung in Deutschland nutzt hierfür disy Cadenza, eine Software, die Datenanalyse, Reporting und Location Intelligence in einzigartiger Weise vereint.



disy Cadenza ist die Plattform für Business & Location Intelligence der öffentlichen Verwaltung in Deutschland



+49 721 16006-000

kontakt@disy.net

Zimmerstraße 3, 76137 Karlsruhe