

Inhaltsverzeichnis

1 Einführung	1
1.1 „Digitalisierung“ versus „digitale Transformation“	1
1.1.1 Was ist der Unterschied?	2
1.1.2 Warum ist digitale Transformation ein essenzielles Thema?	4
1.1.3 Digitalisierung und Innovation	11
1.1.4 Wann ist die digitale Transformation abgeschlossen?	12
1.2 Ausgangslage und Problemstellungen	14
1.2.1 Was ist mit „Public Sector“ gemeint?	14
1.2.2 E-Government – Begriff und Entwicklung	17
1.2.3 Was wird im Buch behandelt?	29
1.2.4 Was wird im Buch nicht behandelt?	33
1.3 Was Sie erwarten können	34
1.4 Ansatz und Methoden	35
Literatur	37
2 Sind die Erwartungen der Führungsebenen erfüllbar?	39
2.1 Die Medienbruchlinie	39
2.2 Kostensenkung/Einsparung	42
2.3 Beschleunigung von Verfahren/Prozessen	43
2.4 Bürokratie-Abbau	44
2.5 Vereinfachung	45
2.6 Verwaltungsreform/Modernisierung	47
2.6.1 Was muss modernisiert werden?	47
2.6.2 Einheitlichkeit und Corporate Design	49
2.6.3 EAP – der einheitliche Ansprechpartner	50
Literatur	52
3 Geeignete Technologien für den Public Sector	53
3.1 Virtual und Augmented Reality (VR bzw. AR)	53
3.1.1 Einsatzgebiete von VR	55
3.1.2 Einsatzgebiete von Augmented Reality	56

3.2	BIM und 3D-Darstellung	57
3.3	Drohnen	59
3.4	Künstliche Intelligenz	61
3.4.1	Chatbots	63
3.4.2	Bildanalyse	65
3.4.3	Textanalyse	67
3.5	Big Data	70
3.5.1	Dimensionen von Big Data	72
3.5.2	Big Data im Public Sector	75
3.6	Internet-of-Things (IoT)	78
3.7	Blockchain/DLT	84
3.8	Cloud-Technologie	87
	Literatur	91
4	Ausgewählte Projekte der digitalen Transformation	95
4.1	BAV-Reorg	97
4.1.1	Ausgangslage und Rahmenbedingungen	97
4.1.2	Umsetzung	99
4.1.3	Erkenntnisse	105
4.2	EDM – Umwelt	108
4.2.1	Ausgangslage und Rahmenbedingungen	108
4.2.2	Umsetzung	118
4.2.3	Erkenntnisse	124
4.3	ÖkoExpress	129
4.3.1	Ausgangslage und Rahmenbedingungen	129
4.3.2	Umsetzung	131
4.3.3	Erkenntnisse	135
4.4	DigiStar	141
4.4.1	Ausgangslage und Rahmenbedingungen	141
4.4.2	Umsetzung	142
4.4.3	Erkenntnisse	148
4.5	DigiBau	150
4.5.1	Ausgangslage und Rahmenbedingungen	150
4.5.2	Umsetzung	151
4.5.3	Erkenntnisse	153
4.6	Digitale Projektauflage und Akteneinsicht	154
4.6.1	Ausgangslage und Rahmenbedingungen	154
4.6.2	Umsetzung	157
4.6.3	Erkenntnisse	158
4.7	ALSAG – Ergänzende Untersuchungen	160
4.7.1	Ausgangslage und Rahmenbedingungen	160
4.7.2	Umsetzung	162
4.7.3	Erkenntnisse	166

4.8	Digi-UVp	166
4.8.1	Ausgangslage und Rahmenbedingungen.	166
4.8.2	Umsetzung.	171
4.8.3	Erkenntnisse	174
4.9	DigiSport.	175
4.9.1	Ausgangslage und Rahmenbedingungen.	175
4.9.2	Umsetzung.	177
4.9.3	Erkenntnisse	180
4.10	RadonIS.	183
4.10.1	Ausgangslage und Rahmenbedingungen.	183
4.10.2	Umsetzung.	184
4.10.3	Erkenntnisse	186
	Literatur.	186
5	Probleme in der Praxis oder die Mühen der Ebene.	191
5.1	Strategische Herausforderungen	192
5.1.1	Menschen und Altersstruktur im öffentlichen Bereich	192
5.1.2	Kulturwandel.	195
5.1.3	IT-Landschaften	197
5.1.4	Wissensmanagement.	205
5.1.5	Neue Berufsbilder	209
5.1.6	Mammut-Aufgabe ohne Gesichter	212
5.1.7	Legistischer Rahmen.	213
5.1.8	Vorbehalte in der Organisation selbst	217
5.1.9	Strategie für die digitale Transformation.	219
5.1.10	Open Government Data (OGD).	224
5.2	Organisatorische Herausforderungen	229
5.2.1	Kulturwandel in der Projektabwicklung	229
5.2.2	Pilotprojekte	235
5.2.3	Einbindung von Kunden und Stakeholdern.	238
5.2.4	Einbindung von externen Beratern	240
5.2.5	Zusammenarbeit von Behörden und Sachverständigen	241
5.2.6	Kundmachung, Projektaufgabe, Akteneinsicht	243
5.2.7	Zusammenarbeit von Verwaltungsebenen.	250
5.2.8	Digitale Verhandlung.	252
5.2.9	Change-Management und Ausbildung	255
5.2.10	Informations-/Kommunikationsstrategie.	262
5.2.11	Supportprozesse.	265
5.2.12	Datenkataloge	267
5.3	Inhaltliche Herausforderungen	268
5.3.1	Schaffung von einheitlichen Begriffswelten	268
5.3.2	Metadaten zu Dokumenten und Plänen.	269

5.3.3	Struktur von Einreichunterlagen	270
5.3.4	Elektronische Identität.	272
5.3.5	Elektronische Register.	274
5.3.6	Elektronische Planunterlagen und Karten	276
5.3.7	Verfügbarkeit von Originalformaten	278
5.3.8	Bescheide – Struktur und Anzahl	279
5.3.9	Kollaborative Zusammenarbeit	281
5.4	Technologische Herausforderungen	282
5.4.1	Vorhandene IT-Systemarchitektur	282
5.4.2	Welche Dokumente sind gültig?	284
5.4.3	Geografische Informationssysteme	287
5.4.4	Digitale Medienverwaltung	288
5.4.5	Portale und Plattformen für Verwaltungsleistungen	290
	Literatur.	293
6	Werkzeugkasten „Methoden und Formate“	297
6.1	Design des Formats „Startworkshops“	297
6.1.1	Teilnehmerkreis	298
6.1.2	Zeitraumen.	300
6.1.3	Abgleich der Bilder	300
6.1.4	Theorie-Input.	301
6.1.5	Potenzial-Analyse	302
6.1.6	Projektorganisation und Ablauf.	303
6.1.7	Vereinbarungen zur Kommunikation	304
6.2	Design des Formats „Projektworkshop“	306
6.2.1	Intervall und Serientermine	306
6.2.2	Struktur der Workshops	307
6.3	Harmonisierung von Begriffen	307
6.4	Visualisierung von Prozessen	309
6.5	Definition von Use-Cases	310
6.6	Erarbeitung von Prototypen	312
6.7	Kreativitätsmethoden	313
6.8	Ergebnisprotokolle	315
6.9	Dokumentation der Projektarbeit	319
6.9.1	Datei-Organisation und -ablage.	319
6.9.2	Metadaten in Dateisystemen	320
6.9.3	Entscheidungen und ToDo's	323
6.9.4	Themenspeicher und Archiv	325
6.10	Klassisch, aber wenig hilfreich.	326
6.11	Das Scheitern	327
	Literatur.	328

7 Erkenntnisse und Ausblick	329
7.1 Prinzipien der Transformation im Public Sector	329
7.1.1 Prinzip 1: Digital transformierte Prozesse als Standard	330
7.1.2 Prinzip 2: Einheitlicher Zugang zu Verwaltungsleistungen	331
7.1.3 Prinzip 3: Identifizierung/Authentifizierung/Single-sign-on	332
7.1.4 Prinzip 4: Data-once-only	333
7.1.5 Prinzip 5: Usability	336
7.1.6 Prinzip 6: Elektronische Zustellung	338
7.1.7 Prinzip 7: Mobilität der Anwendungen	341
7.1.8 Prinzip 8: Registerintegration	343
7.1.9 Prinzip 9: E-Payment-Integration	343
7.1.10 Prinzip 10: Portalverbund-taugliche Architekturen	346
7.2 Zentrale Portale und App-Integration	348
7.3 Antrags-Webshop	351
7.4 Der dynamische Bescheid	355
Literatur	357
8 Anhang	359
8.1 Ergänzende Literatur	359
8.2 Web-Links zur digitalen Transformation	359
8.2.1 Linksammlung für Deutschland	359
8.2.2 Linksammlung für Österreich	361
8.2.3 Linksammlung für die Schweiz	363
8.3 Autobiografie	365