

SPLITTER

IT-Nachrichten für die Berliner Verwaltung Nr. 2/2006 - 16. Jahrgang



Schwerpunkt: Portale

← für Anschaffung und Betrieb von Informations- und Kommunikationssystemen zu kommen und andererseits bessere IT-Dienstleistungen für die IT-Nutzer zu erbringen.

Deutlich wurde durch das Podiumsgespräch vor allem eines: dass Berlin ein besonderer Standort für Angebot und Nachfrage von E-Government-Lösungen ist. Um die durch den Dialog von Wirtschaft, Wissenschaft und Verwaltung möglichen Synergien zu fördern, machten Stockmeier und Weber auf ein neues Vorhaben von Amt24 aufmerksam: Für September 2006 bereitet Amt24 ein „E-Government-Summit“ vor. Bei diesem „Gipfeltreffen von Wirtschaft, Wissenschaft, Verwaltung und Politik“ geht es darum, strategische Innovationsbündnisse zu initiieren und Zukunftsprojekte zu verabreden. Nachfolgend das CeBIT-Resümee der Amt24-Aussteller auf dem Stand der Zukunftagentur Brandenburg:

„Die *AM-SoFT Potsdam GmbH* konnte auf der CeBIT sehr viele neue Kontakte zu wichtigen Kooperationspartnern und Kunden knüpfen. Durch die Podiumsveranstaltungen mit der Justizministerin des Landes Brandenburg, dem Berliner Wirtschaftssekretär sowie dem Besuch des Staatssekretärs des Innenministeriums der Republik Polen wurden viele Besucher auf unser Unternehmen aufmerksam. So konnten wir unsere Präsenz als führender E-Government-Anbieter im Justizumfeld durch die CeBIT-Teilnahme weiter verstärken. Der Amt24-Sektor auf dem Gemeinschaftsstand der Hauptstadtregion bot dafür das ideale Forum“.

ARCHIKART Software AG: „Die Organisation des Gemeinschaftsstandes lief hervorragend. Auch die Zusammenstellung der Aussteller ist sehr gut gelungen. So konnten sich die Besucher bei uns von A bis Z über kommunale Anwendungen informieren. Auch die Staatsse-

ekretäre aus Berlin und Brandenburg nahmen sich bei ihrem Besuch am ersten Ausstellungstag Zeit, unsere Web-Lösungen mit ARCHIKART kennen zu lernen.“

CSNeT Gesellschaft für Informations-Management mbH: „Die gute Positionierung des Messestands machte es möglich, den Vergabe-Prozessor Tender42 optimal zu präsentieren und qualifizierte Kundenkontakte zu generieren. Zudem bot sich mit dem E-Government-Workshop die Gelegenheit in einem Praxisdialog Fachbesucher gezielt über die Auswirkungen des neuen EU-Vergaberechts zu informieren. Zusätzlich wurde durch die zahlreichen Besuche aus Politik und Fachmedien ein Mehrwert für alle Amt24-Aussteller geschaffen.“

panta rhei systems gmbh: „Viele intensive Fachgespräche über die Erstellung barrierefreier Webauftritte auf hohem Niveau: Das ist die vorläufige und positive Bilanz der panta rhei zur Teilnahme bei der CeBIT 2006 innerhalb des Kooperationsnetzwerks Amt24. Die Messenachbereitung wird zeigen, welche Werthaltigkeit die Kontakte zu den hoffentlich neuen Auftraggebern haben werden“.

PSI GmbH: „Fachbesucher konnten auf die Exponate der anderen Amt24-Partner aufmerksam gemacht werden. Die Betreuung jedes einzelnen Partnerstandes durch mehrere Personen machte die gut positionierte Amt24-Ecke auf dem Gemeinschaftsstand der Hauptstadtregion Berlin-Brandenburg auch immer attraktiv für das Messepublikum“.

Weitere Informationen:

Rainer Thiem, Amt24 e.V.,
Rosenthaler Straße 13,
10119 Berlin,
Tel.: +493028096916,
<http://www.amt24.de>
info@amt24.de

Standardisierung und Changemanagement

Die Kongressmesse Effizienter Staat für den Öffentlichen Dienst am 25./26.4.2005 in Berlin stand unter dem Motto „Im Standard steckt die Kraft“. U. a. heißt es dort, ich zitiere: „Für die Behörden und anderen öffentlichen Einrichtungen in Bund, Ländern und Kommunen wird die Standardisierung zum wegweisenden Thema, wenn es um mehr Effizienz geht“. Ziel ist vor allem ein hohes Maß an Qualität der Dienstleistungen für Bürger und Organisationen, aber auch eine Vereinfachung der internen und / oder externen Arbeitsabläufe um Kosten zu reduzieren, Durchlaufzeiten zu beschleunigen, Bearbeitungszeiten zu optimieren, u. a. m.

Zum gleichen Thema: Ein Auszug aus der Sitzung des Senats Berlin am 23.5.06 zur Vorlage des Innensenators Dr. Körting: „Standardisierungsgrundsätze sollen die Vielfalt der genutzten IT-Kompetenz reduzieren und zur Vereinheitlichung der im Land Berlin eingesetzten IT-Systeme führen. ...“

Was hat das mit Changemanagement zu tun? Changemanagement ist die permanente Anpassung von Unternehmensstrategien und -strukturen an sich ändernde und / oder veränderte Rahmenbedingungen. Standardisierungen sind nicht nur Veränderungen in der Produktpolitik des ITDZ Berlin, sondern auch alle damit verbundenen Veränderungen von Arbeitsprozessen und Aufgabenstellungen.

Dabei ist die Art der Beschreibung und / oder Visualisierung die eine Seite der Medaille, Veränderungen zu kommunizieren, zu transferieren, umzusetzen und damit „zu leben“ die andere. Die eine Seite der Medaille zeigt uns den rational-logischen Ablauf d. h. erfassen, analysieren, bewerten, optimieren, präsentieren, entscheiden und kommunizieren. Die andere Seite gehört der

← mental-emotionalen Seite, d.h. vermitteln, aufklären, demonstrieren, delegieren, motivieren, umsetzen, (erforderlichenfalls) korrigieren, informieren, umsetzen... etc.

Veränderung heißt immer, dass Menschen umlernen müssen. Da Menschen sowohl rationale als auch emotional ausgerichtet sind und zwar in völlig unterschiedlichen Konstellationen, produzieren Veränderungen zuhauf Konflikte. Allein das Wort „Konflikt“ ist in unserem Sprachgebrauch negativ belegt. Warum eigentlich? Um Changeprozesse zu realisieren, wäre es katastrophal für die Organisation, Konflikte zu vermeiden oder gar zu unterdrücken. Die Umsetzung der angestrebten Veränderungsleistung und damit mittel- und langfristig die Überlebensfähigkeit der Organisation und damit auch der Mitarbeiter würde vermindert, im schlimmsten Fall so gar gefährdet.

Die Botschaft: Konflikte sind nicht nur überall und immer vorhanden, sondern mehr noch: wir brauchen Konflikte um produktiv und kreativ zu bleiben. Konflikte sind nützlich. Ohne Kenntnisse der Ursachen für Veränderungswiderstände, verbunden mit gemeinsamer Lösungssuche ist kein Changeprozeß erfolgreich.

Eine Geschichte zum Nachdenken*)

Vor einigen Jahren fand bei einem Computerhersteller ein großes Sales-Meeting statt, ein Kick-off-Meeting für das neue Geschäftsjahr. 240 Anwesende. Die ganze Sales-Mannschaft sollte in einem dreitägigen Meeting eingeschworen, motiviert, vorbereitet werden. Der erste Tag des Meetings lief hervorragend. Der Diskussions-Markt war ein voller Erfolg.

Am Abend des ersten Tages erreichte uns ein Telegramm aus den USA, vom Headquarter. Darin stand, dass es der Firma sehr gut gehe, der Profit so hoch

wie nie zuvor, der Auftragsbestand hervorragend. Andererseits gab es große Cash-Probleme. Es fehlte an flüssigem Geld in der Kasse, um weitere Wachstums-Investitionen zu finanzieren. Daher wurde angeordnet, dass weltweit die Gehälter für 6 Monate eingefroren werden. Der Geschäftsführer, der Sales-Manager, der Marketing-Manager und ich lasen das Telegramm. Schock. Krisensitzung. Nach 2 Stunden Beratung stand die Entscheidung über die Vorgehensweise fest. Man war der Meinung, dass weiterhin auf Motivation und Begeisterung gemacht werden sollte.

Am nächsten Morgen, der Beginn des zweiten Tages, hielt der Sales-Manager eine flammende Rede. Ich kann mich nicht mehr an die Details erinnern. Doch fantastisch: Nach 15 Minuten beendete



er seine Rede. Brausender Applaus. Standing Ovation. Die Leute waren begeistert. Trotz des Gehaltsstops. Offensichtlich hatte jeder verstanden: Dies ist die Herausforderung an alle; dies ist kein Opfer, sondern eine Investition für unser gemeinsames Anliegen.

Das Meeting lief sehr gut. Am dritten Tag verließ jeder das Hotel mit einer nie da gewesenen Motivation.

Die nächsten drei Monate nach diesem Meeting waren die schlechtesten Geschäftsmonate für diese Firma in diesem Land. Was war passiert?

Katerstimmung. Nach dem Meeting finden die Verkäufer an nachzudenken. Sie konnten nach 15 Minuten „Hurra“ rufen. Sie konnten jedoch nicht verstehen, was das für sie bedeutet. Das Nachdenken und das Diskutieren, die Gerüchte

und der Ärger, die Demotivation und das Sich-verschaukelt-Fühlen kamen nachher – und beeinflussten den individuellen und den Gesamterfolg.

Fazit: Jede Veränderungsleistung unterliegt Wellenbewegungen, vom Himmel hochjauchzend bis zu Tode betrübt. Aber ist das in unserem privaten Bereich unseres Lebens nicht ebenso. Wichtig ist, dass wir in der Tiefstphase nicht das gesetzte Ziel aus den Augen verlieren. Das gilt für alle, Mitarbeiter und Management, und zeigt im Mittelpunkt von Veränderungsleistungen steht der Mensch. Ihn vorzubereiten, zu begleiten, zu motivieren, zu korrigieren und wieder zu motivieren ist die wichtigste Aufgabe bei der erfolgreichen Umsetzung von Changeprozessen.

Wenn Sie meinem kleinen Bericht bis hierher gefolgt sind, stellen Sie fest, ich habe Ihnen Chancen, aber auch die schwierigeren Phasen von Standardisierung mit den damit einhergehenden Changeprozessen beschrieben. Es ist nur die Frage, wie wir damit umgehen. Gehen Sie zukünftig kritischen Fragen zur Standardisierung nicht aus dem Weg. Überreden Sie Kritiker nicht emotional, überzeugen sie argumentativ rational. Auch Kritik ist nicht unbedingt ein Kriterium der Verweigerung, Kritik ist häufig ein Argument fehlender Sachkenntnis.

In einer Welt, in der die öffentliche Hand weitestgehend auf allen Ebenen überschuldet ist und damit zur Bewältigung der Aufgaben immer weniger finanzielle Mittel, bei gleichzeitig steigendem qualitativen Ansprüchen an die IT – Dienstleistungen zur Verfügung steht, gibt es zur Standardisierung und damit auch zum Changemanagement keine Alternative.

DR. HEIMO STRAUß

Berater für Marketing/Produkt und Prozessmanagement

*) aus Change – Management von Reiner Czichos, Ernst Reinhardt Verlag München Basel ◆