Thüringen

IT-Support braucht Standards

[20.07.2021] Der Thüringer Landesrechnungshof fordert in seinem Jahresbericht 2021 einen einheitlicheren IT-Support für den Freistaat. Standards fehlten, das wiederum mache es schwer, Optimierungspotenzial zu erkennen und heben zu können.

In seinem Jahresbericht 2021 fordert der Thüringer Landesrechnungshof (TRH) mehr Standardisierung beim IT-Support für den Freistaat. Mit Ausnahme von drei größeren IT-Einheiten nutzen die Landesbehörden laut Rechnungshof keine der bewährten und verbreiteten Standards zu Abläufen und Organisation der IT. Es fehlten sowohl Übersichten zu den angebotenen IT-Diensten als auch Abstimmungen zu qualitativen Anforderungen. Auch hätten viele Behörden nicht ermittelt, welchen Aufwand die Betreuung einzelner IT-Dienste verursacht und ob die Anforderungen – beispielsweise die Dauer bis zum Wiederanlauf nach Störungen – eingehalten wurden. Ferner müssten bestimmte Betriebsabläufe – unter anderem der IT-Support – dokumentiert sein. Hier bestehen laut Rechnungshof ebenfalls Defizite. Mängel stellt er außerdem bei der Nutzung von Software-Systemen zur Unterstützung des IT-Supports oder der Erfassung der Nutzerzufriedenheit fest.

Verlässliche Aussagen kaum möglich

Die fehlende Standardisierung des IT-Supports als Teil des IT-Betriebs widerspricht laut TRH den Zielen der E-Government- und IT-Strategie des Landes. Ein landeseinheitlich abgestimmter IT-Betriebsstandard fehle völlig. Wird ein solcher etabliert, sollte sich die Landesverwaltung an bewährten Standards des IT-Service-Managements orientieren, empfiehlt der Rechnungshof. Hinderlich für einheitliche Betriebsstandards sei indes die oft sehr dezentrale Organisation des IT-Supports. Somit seien beispielsweise keine verlässlichen Aussagen zum Aufkommen an Aufgaben im Support möglich. Daher lasse sich auch nicht beurteilen, inwieweit der IT-Personalbestand dem Bedarf entspricht. 40 Prozent der vorhandenen IT-Personalkapazitäten werden laut Rechnungshof derzeit für den IT-Support genutzt. Das entspreche jährlichen Personalausgaben von rund 16 Millionen Euro. Es sei überdies fraglich, ob die jetzige Organisation auf lange Sicht für einen reibungslosen Geschäftsbetrieb geeignet ist. Das gelte insbesondere bei (zu) kleinen IT-Organisationseinheiten. Deren IT-Personal könnte angesichts des aktuellen IT-Fachkräftemangels möglicherweise besser eingesetzt werden. Daher müsse rasch geklärt werden, ob und wie Wissen und Personal gebündelt werden könnten.

Wille zur Zusammenarbeit muss gestärkt werden

Das Thüringer Finanzministerium wertet den Jahresbericht des Rechnungshof als wichtigen Impulsgeber für die Haushalts- und E-Government-Politik des Freistaats. Zur Kritik an der Zersplitterung und geringen Effektivität der Support-Organisation sagt CIO Hartmut Schubert: „Das Thüringer Finanzministerium verfolgt schon seit Jahren die Strategie, zentrale Dienste und Infrastrukturen für die Landesverwaltung aufzubauen und zu komplettieren, zum Beispiel beim Projekt E-Akte Thüringen oder dem einheitlichen E-Mail-System, oder der landeseigenen Videokonferenzplattform. Wir machen aber leider die Erfahrung, dass der Wille zur Zusammenarbeit und zur Nutzung standardisierter Dienste in den verschiedenen Ministerien noch deutlich verstärkt werden muss. Den Dienststellen fällt es schwer, individuelle Lösungen aufzugeben und Änderungen zu akzeptieren, die einen einheitlichen Standard ermöglichen.“ Er teile die

Ansicht des Rechnungshofs, dass die Ausrichtung des IT-Supports an bewährten Standards mittel- bis langfristig die erforderliche Qualität und Quantität in der Thüringer Landesverwaltung sicherstellen kann. Insbesondere die Corona-Krise habe deutlich gemacht, wie abhängig die Landesverwaltung von einer stabilen IT-Landschaft ist. „Eine effektive und effiziente Verwaltung erreichen wir künftig nur durch eine leistungsfähige und sichere IT-Landschaft. Dazu gehört auch eine zentralisierte IT-Infrastruktur, die sich mit einem personell und finanziell vertretbaren Aufwand betreiben lässt“, sagt Schubert.

(ve)

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Thüringen