

Über kurz oder Lang

– Für ein digitales Deutschland –

Eine Kolumne von **Christina Lang****Erst das Problem, dann die Lösung!**

“Reden über Probleme erzeugt Probleme, reden über Lösungen erzeugt Lösungen”, sagte der Psychotherapeut und Autor Steve de Shazer. Von klein auf lernen wir, in Lösungen zu denken. Werden wir mit einem Problem konfrontiert, sammeln wir direkt gedanklich Lösungsvorschläge. Schließlich wollen wir effizient sein und das Problem schnell beseitigen.

Ein sehr menschlicher Impuls. Probleme lösen in uns gewisse Prozesse aus. Unser Körper und unser Kopf werden in eine Art Alarmzustand versetzt. Wir fühlen uns gestresst und möchten handeln. Wir fangen an, über Lösungen nachzudenken, was rein psychologisch für Entspannung sorgt und den Eindruck erweckt, die Kontrolle zurückzuerlangen. Das Problem wird gefühlt (!) bereits kleiner. Doch wenn das Problem nicht nur uns selbst betrifft, wie können wir sicher sein, dass ausgerechnet die in unserem Kopf entstandene Lösung tatsächlich für alle Betroffenen das zugrunde liegende Problem löst? Die einfache Antwort: Wir können es nicht.

Das gilt in besonderem Maße für unseren Staat. Die Probleme, die von Politik und Verwaltung gelöst werden müssen, sind komplex und häufig kompliziert. Gleichzeitig erwartet die Öffentlichkeit oft schnelle – beruhigende – Antworten.

Von dieser Erwartungshaltung und dem daraus resultierenden Lösungsdenken müssen wir uns gerade bei der Verwaltungsdigitalisierung befreien. Wir müssen ganz bewusst einen “Schritt zurück” machen,



Christina Lang ist Chief Executive Officer (CEO) des DigitalService.

Foto: BS/DigitalService

um die Herausforderungen und Probleme, für welche die Verwaltung Lösungen entwickeln muss, ganzheitlich zu analysieren und zu verstehen – gemeinsam mit allen Beteiligten (Stichwort Bürgerzentrierung aus meiner letzten Kolumne).

Wie sieht das konkret aus? Mittels qualitativer und quantitativer Daten sollte zunächst der Problemraum erforscht und definiert werden. Wichtig bei diesem Schritt: beobachten, lernen und Daten sammeln! Es werden noch keine Lösungen vorgeschlagen. Dies geschieht erst, wenn alle Verantwortlichen ein gemeinsames Verständnis der Problemstellung haben und definiert wurde, anhand welcher Indikatoren überprüft werden kann, ob die Probleme tatsächlich adressiert und erfolgreich gelöst werden. Anschließend erst werden im Lösungsraum immer wieder viele verschiedene Lösungsansätze generiert und verprobt.

Der Fokus liegt dabei auf der Wirkung, die am Ende erzielt werden soll.

Durch regelmäßiges Testen und Messen anhand der zuvor festgelegten Indikatoren können wir objektiv feststellen, ob wir uns in die richtige Richtung bewegen oder ob wir Anpassungen durchführen müssen. In oft jahrelangen Projekten ein mächtiges Werkzeug, um die Verantwortlichen immer wieder auf die anvisierte Wirkung zu fokussieren. Das kann auch heißen, dass wir eine Lösungsentwicklung mangels fehlenden Nutzens komplett neu denken (pivotieren) oder abbrechen müssen. Ein für die Verantwortlichen oft schmerzhafter Prozess, den auch wir beim DigitalService bereits durchlebt haben. Und gerade deshalb wollen wir diese Erkenntnisse stets so früh wie möglich generieren – und möglichst wenig Energie in Lösungsansätze stecken, die später nicht den erwarteten Mehrwert bringen.

In den USA und Israel geht man den skizzierten Weg bereits länger, um in der öffentlichen Verwaltung echte Lösungen für bestehende Probleme zu finden. Im Gegensatz zum Vorgehen bei einer klassischen Ausschreibung werden dort keine detaillierten Leistungsbeschreibungen mehr erstellt, sondern über offizielle Plattformen wie challenge.gov eine iterativ zu lösende Problemstellung beschrieben. Ich werbe dafür, dies in Vorlagen und Koalitionsverträgen künftig häufiger so zu handhaben, statt eine konkrete Lösung bereits vorab festzulegen, wie es heute oft der Fall ist. Erst das Problem, dann die Lösung!

*Informationssicherheit in den Kommunen fördern
vorausschauend – verlässlich – vernetzt*

**Hannover Congress Centrum,
Niedersachsenhalle**

**CyberSicherheitsTag
Niedersachsen 2022**
31. August 2022

DIGITALER  STAAT
ONLINE

PARTNER
WEBINAR
www.digitaler-staat.online



Jetzt kostenfrei anmelden!

14. Juli 2022: Spot|On|IT-Security: Brennpunkt IT-Sicherheitsstruktur

10:30 Uhr: **Diskussionsrunde**

Die IT-Sicherheitsstruktur in Deutschland steht vor zentralen Herausforderungen. So sieht man sich mit einem eklatanten Fachkräftemangel konfrontiert. Nach einer Anfrage der Linken-Abgeordneten Anke Domscheit-Berg im Bundestag sind von 3.600 Stellen im Bereich IT-Sicherheit bei den Bundesministerien derzeit mehr als 600 Stellen unbesetzt. Zudem fühlen sich Organisationen beim Kampf gegen Cyber-Angriffe nicht selten alleingelassen.

Moderation: **Paul Schubert**, Redaktion, Behörden Spiegel

Johannes Rundtfeld, Gründer & Sprecher, AG KRITIS

Benjamin Wetter, Leiter, Cyber-Reservistenarbeitsgemeinschaft (CRAG) Hamburg


Ralf Benz Müller, stellvertretender Vorstandsvorsitzender, eurobits e.V.

Martin Wundram, Vorstand IT-Security, Bundesverband für den Schutz Kritischer Infrastrukturen

Weitere Veranstaltungen

22.07.2022	10:30–12:00 Uhr	Im Fokus von Cyberangriffen – Wie sich die öffentl. Verwaltung schützen kann
22.07.2022	13:00–14:00 Uhr	Interview mit dem Innenminister des Landes Brandenburg Michael Stübgen
29.07.2022	13:00–14:00 Uhr	Interview mit dem Innenminister des Landes Thüringen Georg Maier
12.08.2022	13:00–14:00 Uhr	Interview mit dem Innenminister des Saarlandes Reinhold Jost
26.08.2022	10:30–12:00 Uhr	Wege zum zukunftsstarken Servicecenter der öffentlichen Hand
06.09.2022	10:30–12:00 Uhr	Spot On IT-Security: IT-Sicherheit beim automatisierten Fahren
14.09.2022	10:30–12:00 Uhr	OZG-Leistungen bis in die Fläche mit dem Marktplatz für EFA-Leistungen
19.09.2022	10:30–12:00 Uhr	Spot On IT-Security: Datenhygiene & Schatten-IT

 www.facebook.com/digitalerstaat

 [twitter #digistaat](https://twitter.com/digistaat)

 www.instagram.com/digitaler_staat

Impressum

Herausgeber und Chefredakteur von "Behörden Spiegel Newsletter Digitaler Staat und Informationstechnologie" und verantwortlich i.S.d.P: Uwe Proll.

Redaktionelle Leitung: Guido Gehrt, Matthias Lorenz. Redaktion: Marco Feldmann, Dorothee Frank, Jörn Fieseler, Benjamin Hilbricht, Malin Jacobson, Bennet Klawn, Lora Köstler-Messaoudi, Gerd Lehmann, Dr. Gerd Portugall, Dr. Eva-Charlotte Proll, Paul Schubert. Online-Redaktion: Ann Kathrin Herweg, Tanja Klement, Tim Rothhaus. Redaktionsassistentz: Kerstin Bauer, Kirsten Klenner.

ProPressVerlags-gesellschaft mbH, Friedrich-Ebert-Allee 57, 53113 Bonn, Telefon: 0049-228-970970, Telefax: 0049-228-97097-75, E-Mail: redaktion@behoerdenspiegel.de; www.behoerdenspiegel.de. Registergericht: AG Bonn HRB 3815. UST-Ident.-Nr. :DE 122275444 - Geschäftsführerin: Helga Woll.

Vorsitz Herausgeber- und Programmbeirat: Dr. August Hanning, Staatssekretär a.D.; Reimar Scherz, BrigGen. a.D. Der Verlag hält auch die Nutzungsrechte für die Inhalte von "Behörden Spiegel Newsletter Digitaler Staat". Die Rechte an Marken und Warenzeichen liegen bei den genannten Herstellern. Bei direkten oder indirekten Verweisen auf fremde Internetseiten ("Links"), die außerhalb des Verantwortungsbereiches des Herausgebers liegen, kann keine Haftung für die Richtigkeit oder Gesetzmäßigkeit der dort publizierten Inhalte gegeben werden.