

Aktuelles aus dem IOD

Ausschuss für Wirtschaft,
Beschäftigung, Digitalisierung und
Gesundheit am 19.09.2023



Amt für Innovation, Organisation und Digitalisierung



Agenda

1

Rückblick:

2 Jahre Amt für Innovation, Organisation und Digitalisierung

2

Einblick:

Ergebnis der Befragung zum digitalen Reifegrad in den Ämtern

3

Ausblick:

Erforderliche Maßnahmen und Projekte für den nächsten Digitalisierungsschub

Rückblick: 2 Jahre Amt für Innovation, Organisation und Digitalisierung

zum 2-jährigen Bestehen des Amtes wurde ein Sachstandsbericht* erstellt

Inhaltsverzeichnis



1. Ausgangslage und Aufbau des Amtes für Innovation, Organisation und Digitalisierung	1
2. Strategische Leitplanken und erreichte Ergebnisse für die unterschiedlichen Zielgruppen	4
a. Handlungsfelder für die Zielgruppe Stadtverwaltung	6
b. Handlungsfelder für die Zielgruppe Bürgerinnen und Bürger und Gewerbetreibende	10
c. Handlungsfelder für die Zielgruppe Stadtgesellschaft	13
3. Durchführung einer Bestandsaufnahme des Digitalen Reifegrades in der LHW	15
4. Zusammenfassung und Empfehlungen zum weiteren Vorgehen	16

* Anlage zur SV 23-V-15-0007

5 Kernaussagen des Berichtes

1. Die **Etablierung des Amtes**, Aufbau von Kompetenzen und Team und Integration in das Gefüge der Stadtverwaltung Wiesbaden ist erfolgreich gelungen
2. Die **stadtweite Vernetzung** zu den Themen der Digitalisierung findet statt und gewinnt zunehmend an Dynamik; Transparenz wurde hergestellt, die Silostrukturen sind durchbrochen
3. Ein **gemeinsames Zielbild** mit den dazugehörigen Handlungsfeldern ist entwickelt
4. In allen **wichtigen Themen und Projekten** wurden maßgebliche Fortschritte erreicht; neue Themen sind identifiziert und auf den Weg gebracht
5. Trotz der Erfolge in den ersten 2 Jahren ist die **Geschwindigkeit und Effizienz der Digitalisierung in der LHW insgesamt nicht ausreichend**. Die nächste Stufe mit einem weiteren Maßnahmenpaket steht an

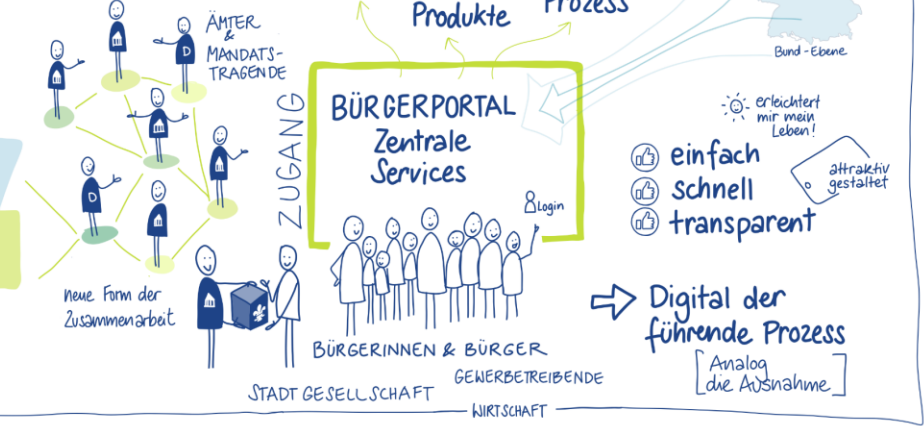
Digitale Zukunft gemeinsam gestalten

Stadtverwaltung Wiesbaden

KONTEXT

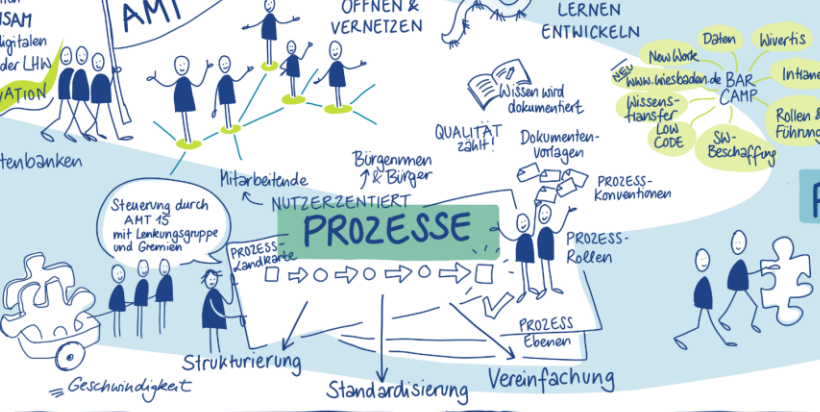
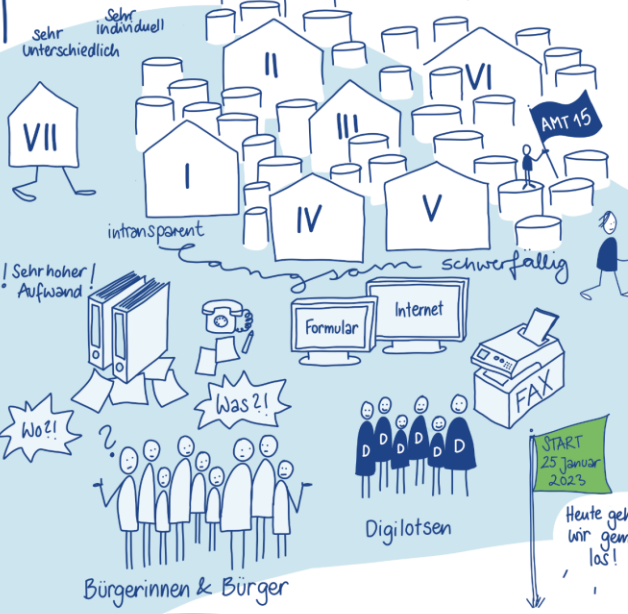
- Demografischer Wandel → alles wird digitaler
- VUCA - Volatil - Unsicher - Complex - Ambigüös → alles, was automatisiert werden kann, wird automatisiert
- Fachkräftemangel → Standardisierte Verwaltungsdienstleistungen
- Moderner, attraktiver Arbeitgeber → Standortunabhängig
- Anpassungsfähigkeit → neue Form der Zusammenarbeit zwischen Kommunen, Land & Bund
- Kompetenzen weiterentwickeln

2028 EINFACH DIGITAL



Digitalisierung als EXTRA...
Absenderorientiert
Sehr unterschiedlich
Sehr individuell

WICHTIG:
WERTSCHÄTZUNG für alles, was gemacht wurde



Aufbau gelungen; Amt 15 agiert als Rollenmodell für den Modernisierungsprozess



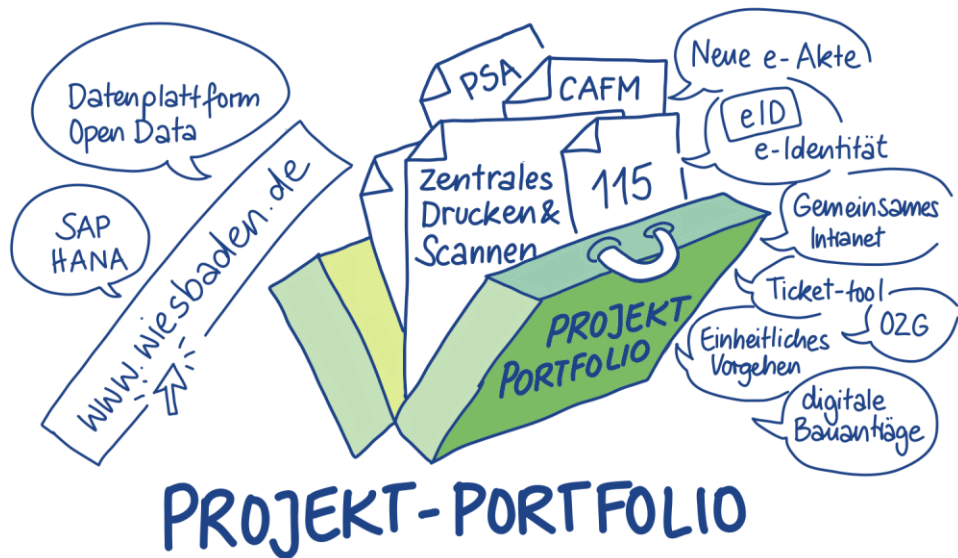
- **Neue Stellenprofile** geschaffen, insgesamt 45 Stellenbesetzungen durchgeführt. 23 Bewerberinnen und Bewerber kamen vom externen Markt.
- **Attraktives Arbeitsumfeld** mit moderner Führungskultur und Raumgestaltung (hohe Mitarbeiterzufriedenheit)
- ‚Jeder kann von überall arbeiten‘; digitale Abwicklung aller Tätigkeiten (98% papierlos), **Desksharing ist komplett eingeführt**; Der dadurch entstehende Austausch wird sehr positiv bewertet und stärkt die Zusammenarbeit und Resilienz des Teams
- **Agiles Arbeiten in kompetenzbasierten Projekten**, in denen die Mitarbeitenden ihre speziellen Fähigkeiten einbringen und sich weiterentwickeln können
- Nutzung von **awork** für die Organisation der Zusammenarbeit

Die stadtweite Vernetzung findet statt, die Silostrukturen sind durchbrochen



- Netzwerke für die strukturierte ämterübergreifende Zusammenarbeit sind aufgebaut
- 2 klar definierte Rollen im Kontext der Digitalisierung stadtweit in allen Ämtern und Betrieben eingeführt und damit feste Ansprechpersonen für bestimmte Themen geschaffen
 - Digitalisierungslotsen („Digilotsen“): koordinieren die Prozess- und Digitalisierungsthemen im jeweiligen Amt
 - IT-Verantwortliche: koordinieren alle Themen zu bestehenden IT-Verfahren / Infrastruktur
- Netzwerk der ‚Zentralen Dienste (ZD)‘ für die in allen Ämtern stattfindenden administrativen Aufgaben; hohes Potenzial für eine Standardisierung und Digitalisierung
- Monatliche Meetups (1-1,5-stündige Online Meetings) mit Informationen zu aktuellen Themen, Austausch und Teilen von Wissen (40 - 70 Teilnehmende)
- Schneller Austausch von Informationen, Vermeidung von redundanter Arbeit, Mehrfachnutzung
- Gefühl des Aufbruchs, der Zusammengehörigkeit und Wertschätzung

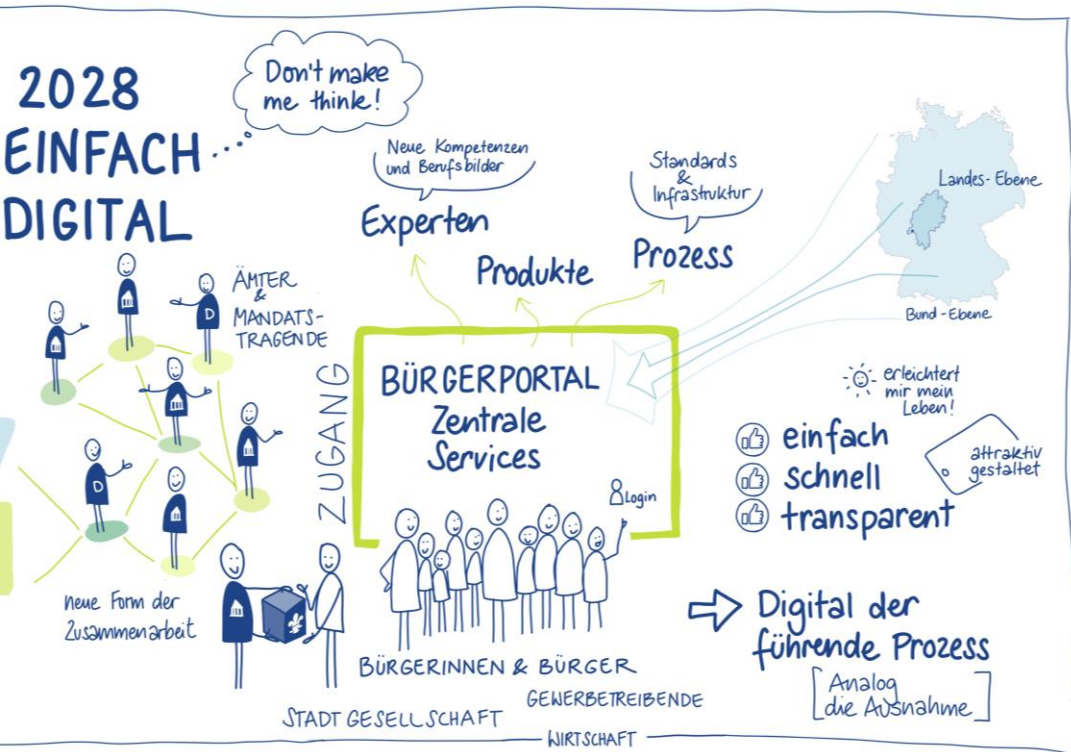
Maßgebliche Fortschritte in den wichtigen Themen und Projekten



Ausgewählte Schlüsselprojekte

- Neuer Rahmenvertrag mit WIVERTIS: abgeschlossen
- Neugestaltung www.wiesbaden.de: Vergabe in der Endphase
- **Serviceportal** auf heutigem www.wiesbaden.de eingeführt
- **Informationsfreiheitsgesetz**: online Prozess eingeführt
- **SAP4HANA**: alle Vorprojekte abgeschlossen, Projekt gestartet
- **Informationssicherheit**: etabliert
- **CIVENTO Plattform** stabilisiert, 139 OZG Leistungen im Betrieb; OZG Koordination übernommen
- **New Work**: Labor eingerichtet, desk.ly als Raumbuchungstool steht bereit, Standards für Endgeräte eingeführt
- **Awork, BeBPO, BigBlueButton**: beschafft und eingeführt; **neue eAkte** in Vorbereitung
- **CAFM** (Computer Aided Facility Management): Projekt stabilisiert, Betrieb zu WIVERTIS überführt
- ...

Trotz großer Fortschritte sind Geschwindigkeit und Effizienz insgesamt nicht ausreichend



- Die **Erwartungen** der Bürgerinnen und Bürger und der Politik an durchgängig digitalisierte Prozesse steigen
- Das **Umfeld** und der **technologische Fortschritt** entwickeln sich rasant weiter.
- Der anstehende Generationenwechsel zu **Zeiten von Fachkräftemangel** erfordern ein flexibles und anpassungsfähiges Ressourcenmanagement, ein digitales Wissensmanagement sowie einen hohen Automatisierungsgrad von Standard-Prozessen.
- **Künstliche Intelligenz** und Tools wie ChatGPT sind im Arbeitsalltag angekommen und bieten auch für die Verwaltung neue Chancen aber auch Herausforderungen.
- Es bedarf weiterer Maßnahmen mit **Investitionen** in die Infrastruktur, Tools, Kompetenzaufbau und Organisationsentwicklung.

Agenda

1

Rückblick:

2 Jahre Amt für Innovation, Organisation und Digitalisierung

2

Einblick:

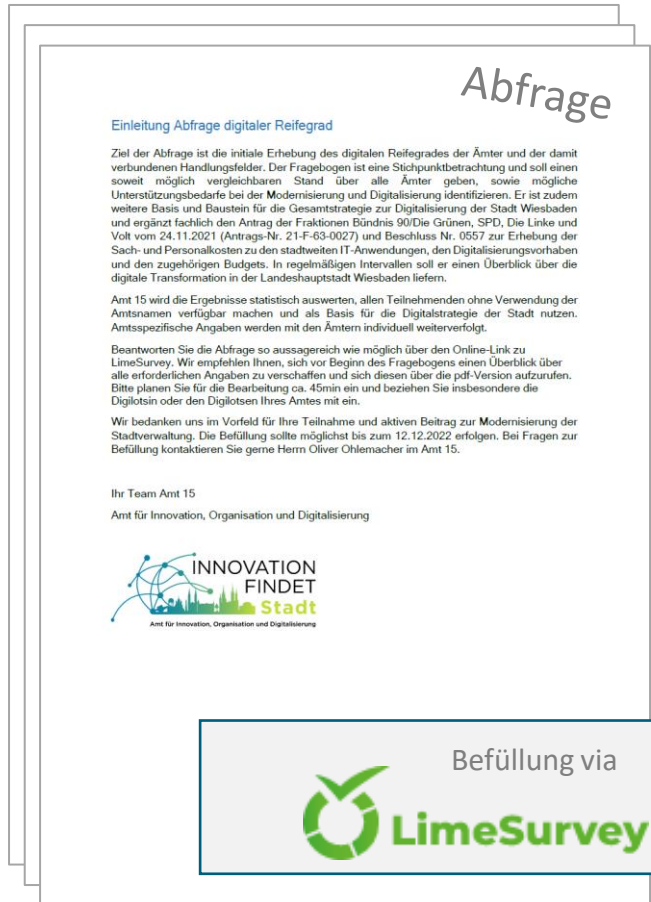
Ergebnis der Befragung zum digitalen Reifegrad in den Ämtern

3

Ausblick:

Erforderliche Maßnahmen und Projekte für den nächsten Digitalisierungsschub

Erhebung des digitalen Reifegrades in allen Ämtern und Dezernaten



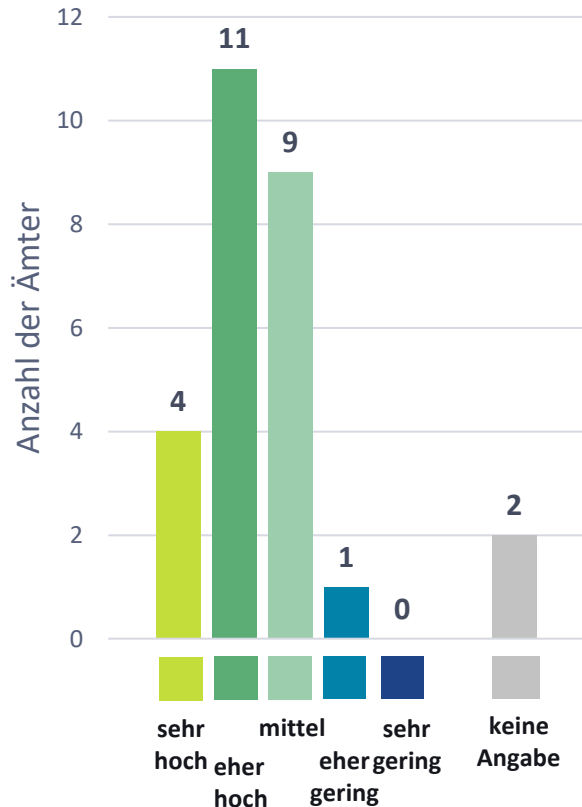
- Abfrage zu den 5 Handlungsfeldern der Digitalen Transformation
 - Zielbild
 - Projektmanagement
 - Kulturelle Transformation
 - Prozessmanagement
 - IT Infrastruktur
 - Beantwortung im Zeitraum: 09.12.2022 - 03.02.2023
 - Rücklaufquote: > 90%
 - Auswertung Feb/März 2023 durch Amt 15 mit Unterstützung von Amt 12
 - Erstellung eines Berichtes* und interne Veröffentlichung der Ergebnisse anonym im März 2023
- Verwendung durch Amt 15 zur Priorisierung von Projekten und in der Beratung der Ämter

* Anlage zur SV 23-V-15-0007

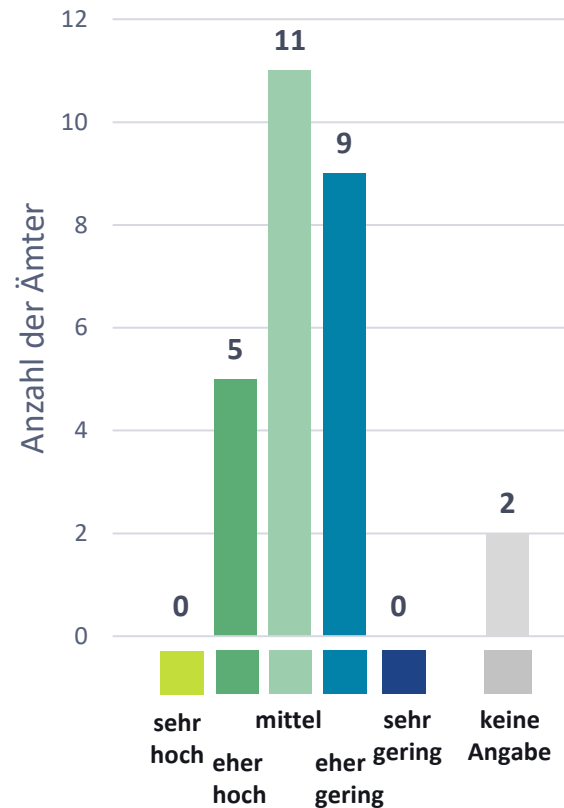
Handlungsbedarf und Stand zur digitalen Transformation

Auszug

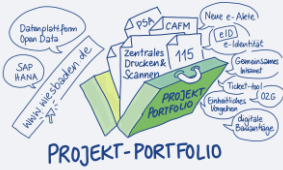
6.1 Wie hoch schätzen Sie den Handlungs- und Veränderungsbedarfs Ihres Amtes?



6.2 Wie würden Sie aus heutiger Sicht den Stand Ihres Amtes bewerten?



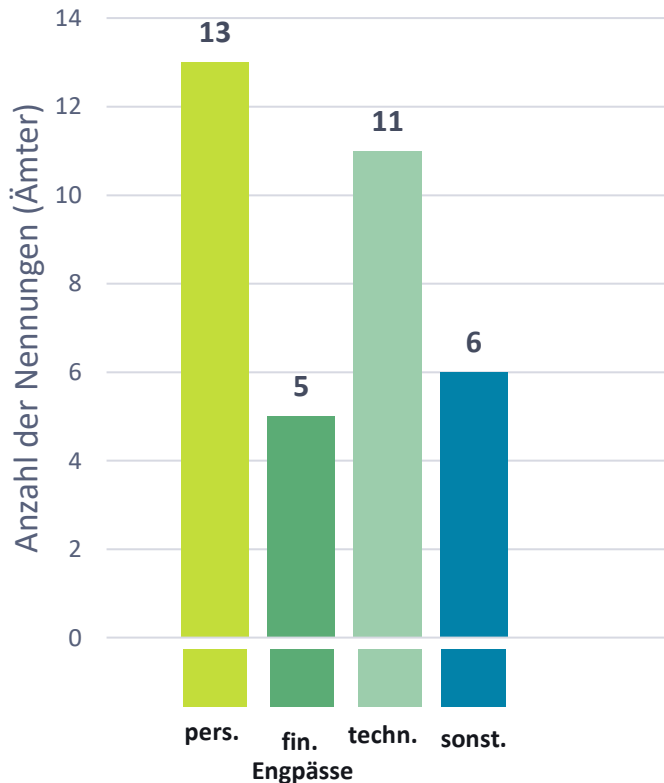
- Handlungs- und Veränderungsbedarfs eher hoch (11 Ämter), tlw. auch sehr hoch (4 Ämter)
- Aktueller Stand der digitalen Transformation und Modernisierung mittel (11 Ämter) bis gering (9 Ämter)



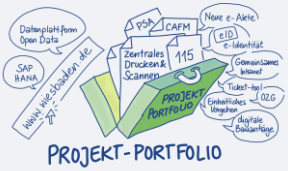
Projektmanagement aus Sicht der Ämter

2.2.2 Warum können Sie notwendige Projekte aktuell nicht umsetzen?

n = 17 Ämter mit ‚Ja‘ aus 2.2



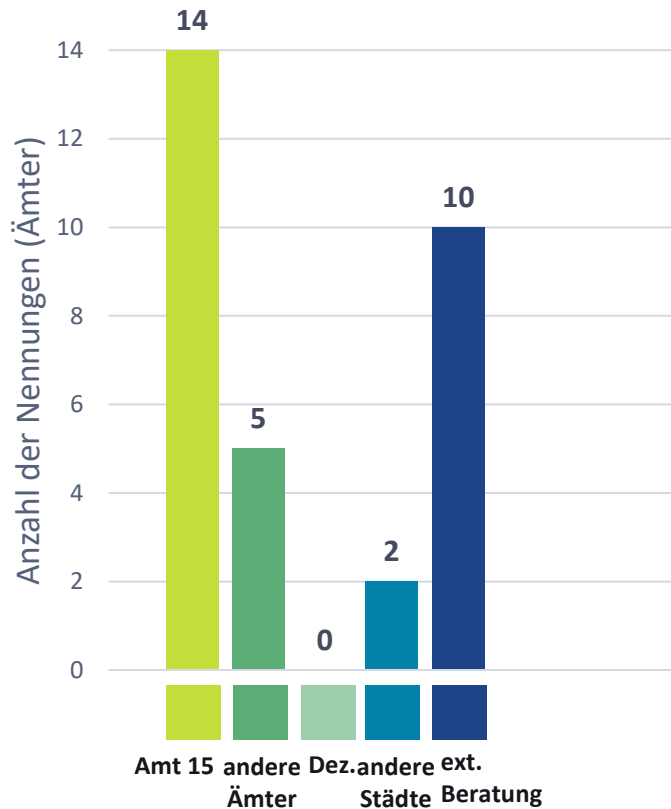
- Vielzahl von Projekten überwiegend aufgrund personeller oder technischer Herausforderungen nicht in Realisierung (Mehrfachnennungen möglich)



Projektmanagement aus Sicht der Ämter

2.4.2 Von wem wünschen Sie sich bei der Planung, Steuerung und Umsetzung von Projekten Unterstützung durch Dritte?

n = 17 Ämter mit ‚Ja‘ aus 2.4.1



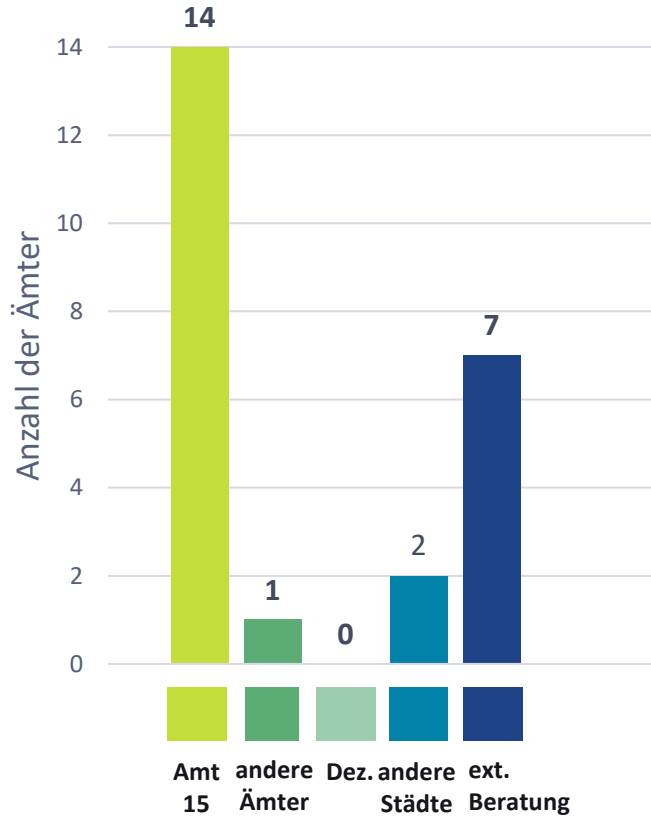
- 14 Ämter von Amt 15, 5 Ämter von anderen Ämtern und 10 Ämter auch durch externe Beratung (Mehrfachnennung möglich)



Prozessmanagement der Ämter

4.8.2 Von wem wünschen Sie sich Unterstützung durch Dritte beim Thema Prozessmanagement?

n = 14 Ämter mit ‚Ja‘ aus 4.8.1



- 14 Ämter wünschen sich Unterstützung von Amt 15 und 7 auch durch ext. Beratung

Zusammenfassung der Ergebnisse der Abfrage zum digitalen Reifegrad

- **Unterschiedlicher** Reifegrad und Handlungsbedarfe in den Ämtern
- **Bedarf insgesamt hoch**, insbesondere bei:
 - Prozessmanagement
 - Projektmanagement
 - IT-Infrastruktur (einschl. Fachverfahren / Anwendungen)
- **Unterstützung** durch Amt 15 und z.T. auch externe Beratung gewünscht
- Standardisierung, Strukturierung, Steuerung und abgestimmte Vorgehensweise erforderlich

Agenda

1

Rückblick:

2 Jahre Amt für Innovation, Organisation und Digitalisierung

2

Einblick:

Ergebnis der Befragung zum digitalen Reifegrad in den Ämtern

3

Ausblick:

Erforderliche Maßnahmen und Projekte für den nächsten Digitalisierungsschub

Mit einem Bündel stimmiger Maßnahmen können Geschwindigkeit, Effizienz und Akzeptanz erhöht werden

Digitale Bürgerservices

Projekte/SVs

- Neugestaltung Wiesbaden.de
- Anbindung an Behördennummer 115

Digitale durchgängige (e2e) Verwaltungsprozesse und Zusammenarbeit

Projekte/SVs

- Zukünftige Kollaborationsplattform (Nextcloud)
- Neue eAkte
- Einführung Intranet

Sicheres, performantes, mobiles Arbeiten an allen Standorten

Projekt/SV

- Etablierung New Work

Projekt/SV

- Ertüchtigung Verwaltungsstandorte für digitales Arbeiten

Digitalisierung gemeinsam vorantreiben/Aufstellung Amt 15 (SV):

- Zentraler Digilotsen Pool
- Standardisiertes Prozessmgmt.
- Koordination des Projektportfolios
- Stadtweites KI Kompetenzteam
- Mehr Beratung/ Schulung/Change Management
- Stärkung der IT Sicherheit