

Die Digitale Zukunft des Amtes Eiderstedt gemeinsam gestalten

Visionen- Ziele- Handlungsfelder- Maßnahmen

Zeitraum: 2021-2025



Inhalt

Das Wichtigste zuerst.....	2
Unsere Kernzziele	2
Die nächsten Schritte.....	2
Workshop am 16.09.2021 – Startschuss für den Marathon in die Zukunft	3
Visionen.....	4
Drei Zeitungsartikel aus der Zukunft weisen uns den Weg	4
Ziele und Handlungsfelder	6
Menschen	6
Technik	7
Strukturen	8
Konkrete Umsetzungsmaßnahmen.....	9
Handlungsfeld Mensch - Vorrangige Ziele.....	9
Handlungsfeld Technik – vorrangiges Ziel.....	10
Handlungsfeld Strukturen – vorrangige Ziele	10
Schlusswort.....	11

Das Wichtigste zuerst

Unsere Kernziele

- Bis Ende 2021 haben wir die Aufgabenanalyse abgeschlossen
- Bis Ende 2022 haben wir das Ratsinformationssystem in Pilotgemeinden erfolgreich in die Nutzung gebracht
- In den Jahren 2023-2025 führen wir das Ratsinformationssystem für die verbleibenden Gemeinden ein
- Bis 2023 haben wir das Onlinezugangsgesetz umgesetzt
- Bis 2030 ist die digitale Transformation des Amtes Eiderstedt abgeschlossen, sodass wir uns auf die stetige Verbesserung der angebotenen Dienstleistungen konzentrieren können

Diese Kernziele helfen uns, uns auf dem Weg der digitalen Transformation zu fokussieren. Allerdings ist es notwendig, diese Ziele weiter zu verfeinern und so jeden Schritt unseres Weges an detaillierteren Vorgaben zu messen.

Die nächsten Schritte

<u>Was?</u>	<u>Wer?</u>	<u>Wann?</u>
Ausarbeitung der Workshop – Ergebnisse und Abstimmung des 1. Strategieentwurfes	Frau Seif	01.10.2021
Informationen zur Aufgabenerhebung und zum Produktkatalog im Amtsausschuss	Frau Seif	23.09.2021
Aufgabenanalyse	Frau Seif, Amtsausschuss, Fachbereichsleitungen, externe Moderation	Bis Ende 2021
Konsolidierung des Produktkatalogs und Erarbeitung der Schlüsselprozesse des Amtes Eiderstedt zur Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes	Frau Seif, Amtsausschuss, Fachbereichsleitungen, externe Moderation	Bis zum Ende des 2. Quartals 2022
Pilotierung des Ratsinformationssystems	Herr Schlafke, Projektteam	Bis Ende 2022

Workshop am 16.09.2021 – Startschuss für den Marathon in die Zukunft

Die digitale Transformation ist ein Marathon und kein Sprint. Das Thema ist sperrig, der Begriff Digitalisierung oder auch digitale Transformation löst in der Phantasie jedes Einzelnen und jeder Einzelnen andere Bilder, Wünsche und auch Ängste aus. Das Thema ist eine Herausforderung, für einige vielleicht sogar eine Zumutung. Klar ist aber auch, dass die Digitalisierung nicht wieder weggehen wird. Und klar ist auch, dass die Digitalisierung nicht über Nacht über uns hereinbricht, sondern, dass wir sie aktiv gestalten können.

Diesen Gestaltungsauftrag haben wir angenommen und daher am 16.09.2021 zu einem Workshop eingeladen, um uns unsere eigene Idee von der Zukunft des digitalen Amtes Eiderstedt zu erarbeiten. Der Einladung an das Ehrenamt sind zwei Mitglieder des Amtsausschusses gefolgt. Die Amtsverwaltung hat Amtsdirektor, Fachbereichsleitungen, Gleichstellungsbeauftragte, eine Vertreterin des Personalrats, die Mitarbeiterin für die Öffentlichkeitsarbeit und die Digitalmanagerin zum Workshop entsandt.

Gemeinsam haben wir zunächst in einem sogenannten Problemraum identifiziert, wo wir schon gut sind und was uns stört. Anschließend haben wir diese Punkte zusammengefasst und einzelnen Themenbereichen zugeordnet. Interessant zu sehen war dabei, dass sowohl die Vertreter des Ehrenamtes als auch die Mitarbeitenden des Amt Eiderstedt an vielen Stellen die gleiche Sicht auf die Probleme haben.

Ohne das Ehrenamt haben sich die Mitarbeitenden mit diesen Problemen befasst. Über die Erstellung eines Zeitungsartikels aus der Zukunft haben wir uns dem Thema angenähert und so versucht, das „was“ und „wie“ für die nächsten Jahre zu erarbeiten. Hierdurch wurde sichtbar, dass es Vorstellungen über ein digitales Amt der Zukunft gibt und ein Bewusstsein dafür vorhanden ist, was es für eine erfolgreiche Umsetzung bedarf. Dieser Prozess war nicht leicht und es wurde auch deutlich, dass es noch viele Unbekannte in der Gleichung gibt.

Nichtsdestoweniger haben wir für uns entschieden, diese Unbekannten in der Gleichung aufzulösen und einen ersten Schritt auf einem neuen, gemeinsamen Weg gemacht.

Daraus ist „Die Digitale Zukunft des Amt Eiderstedt gemeinsam gestalten“ entstanden.

Visionen

Drei Zeitungsartikel aus der Zukunft weisen uns den Weg

Jetzt auch ausgezeichnet digital: AMT EIDERSTEDT

Das Amt Eiderstedt hat den Auftrag, das Onlinezugangsgesetz (OZG) bis zum Jahr 2023 umzusetzen, nicht nur erfüllt, sondern durch ungewöhnliche und innovative Wege es geschafft, seine verschiedenen Zielgruppen von Anfang an mitzunehmen.

Darüber sprechen wir heute mit Digitalmanagerin C. Seif:

Frau Seif, was waren rückblickend die größten Chancen für das Amt bei der digitalen Transformation?

C.Seif: „Es ist uns gelungen unsere Mitarbeitenden von Anfang an mitzunehmen, Ängste abzubauen. Sie waren für uns aktive Partner im Prozess. Situationsbedingt spielte uns damals Corona in die Hände. Hier waren wir früh als Arbeitgeber gefordert, technische Voraussetzungen z.B. für das Home-Office, Videokonferenzen oder als Mehrwert für die Bürger und Bürgerinnen eine Online Terminvergabe einzuführen. Wir haben vor zwei Jahren gemeinsam mit dem Ehrenamt eine Strategie und einzelne Handlungsfelder definiert, die wir dann nach und nach erfolgreich umgesetzt haben.“

AMT EIDERSTEDT JETZT 24/7 –

Pilotprojekt „Digitale Transformation“ erfolgreich gelandet

Wir schreiben das Jahr 2025!

Das Amt Eiderstedt hat in den letzten Jahren nach vielen Sitzungen mit dem Ehrenamt und den Bürgerinnen und Bürgern den Weg der digitalen Transformation geschafft. Anfragen, Anträge, Termine... nutzen Sie Ihren PC, rufen Sie an oder kommen Sie vorbei.

Wie Sie wollen, wir sind bereit!

Ohne einen gemeinsamen Fahrplan wäre es nicht gelungen. Der Wunsch aus dem Ehrenamt wurde lauter, die Gremienarbeit zu digitalisieren. Für die Einführung eines Ratsinformationssystems wurde eine Projektgruppe gebildet. Am Beispiel „Datenschutz“ wird deutlich, dass es wichtig ist, alle Beteiligten von Beginn an mitzunehmen.

Für die erfolgreiche Einführung der Bürgerdienste war es wichtig, die Brille der Nutzerinnen und Nutzer aufzusetzen und die Prozesse im Hintergrund hierauf abzustimmen. Ohne eine gute Kommunikation im Hause wäre es nicht gelungen.

Wir sind dankbar, dass uns die Politik die erforderlichen Ressourcen zur Verfügung gestellt hat.

2x IN FOLGE GEWINNT DAS AMT EIDERSTEDT „DIGI-PREIS“!

Innovation & Prozessoptimierung führen zum Erfolg

Unter Beteiligung von Mitarbeitenden und Politik wurde eine Digitalisierungsstrategie erarbeitet.

Lange Schlangen wartender Bürgerinnen und Bürger, unbeantwortete Schreiben und Mails gehören der Vergangenheit an. Die Suche im Behördendschungel hat somit ein Ende!

Mit Prozessoptimierung, Einführung agiler Managementmethoden und einer ständigen Evaluierung ist es gelungen, nutzerorientierte Bürgerdienste zu etablieren. Lobend wurde bei der Preisverleihung hervorgehoben, dass die Mitarbeitenden in die Veränderungsprozesse eingebunden und ihre Sorgen und Ängste ernst genommen wurden.

„Die Politik hat das Erfordernis und die Chancen der Digitalisierung frühzeitig erkannt und die richtungsweisenden Beschlüsse gefasst“ so der Amtsvorsteher. „Wichtig war es uns auch Bürgerinnen und Bürgern ohne PC und/oder Internet die Dienstleistungen des Amtes zugänglich zu machen. Daher haben wir uns für eine Front- und Back Office Lösung entschieden“. Über Bürgerterminals können die Angebote niederschwellig direkt auch ohne Termin im Amtsgebäude erledigt werden.

Tja und was machen wir jetzt mit diesen Visionen? Auf jeden Fall nicht zum Arzt gehen, wie es Altkanzler Schmidt 1980 einmal angeraten hatte, sondern den Mut aufbringen, unsere Visionen Realität werden zu lassen.

Die Zeitungsartikel beweisen es, wir haben eine ambitionierte Vorstellung von der digitalen Zukunft des Amt Eiderstedt. Wir träumen von Preisen für die digitalste Amtsverwaltung Schleswig-Holsteins, von Bürgernähe trotz medienbruchfreier Antragsbearbeitung, von nützlichen Bürgerdiensten und zufriedenen Mitarbeitenden. In unseren Zeitungsartikeln aus der Zukunft haben wir gezeigt, dass wir den Mut haben, Veränderungen anzugehen und diese mit Augenmaß umsetzen. Wir haben dabei nicht nur unsere Bürgerinnen und Bürger, sondern vor allem auch unsere Mitarbeitenden im Blick. Niemand soll in unserer Vision vom digitalen Amt Eiderstedt auf der Strecke bleiben. Das Ehrenamt hat die Wichtigkeit und die Notwendigkeit der digitalen Transformation erkannt und uns mit der Bereitstellung von Ressourcen, sowohl in finanzieller wie auch personeller Hinsicht, den Weg geebnet. Das Ehrenamt hält uns den Rücken frei und hat erkannt, dass bei einer knappen Verteilung der Ressourcen eine Priorisierung der anstehenden Projekte und Aufgaben oberste Prämisse ist. Eine neue Art der Zusammenarbeit prägt nicht nur das Miteinander in den Amtsausschusssitzungen, sondern auch im gesamten Amt Eiderstedt. Denn durch die Einführung agiler Managementmethoden ist es gelungen, Probleme frühzeitig zu erkennen, anzusprechen und zielgerichtete Lösungen zu finden. Ein stetiges Prozessmanagement hilft dabei, neue Kolleginnen und Kollegen schneller in das Team zu integrieren und kluge, hilfreiche Bürgerservices bereit zu stellen, die von den Mitarbeitenden medienbruchfrei verarbeitet werden können. Das Amt Eiderstedt hat die digitale Zukunft erreicht.

Nun ist es an uns allen, diese Vision Wirklichkeit werden zu lassen!

Ziele und Handlungsfelder

Das wichtigste Ziel ist der Abschluss der Digitalen Transformation des Amt Eiderstedt. Mit Hilfe der vorliegenden Agenda und der ab dem 01.01.2026 anschließenden Agenda 2.0 soll es gelingen, das Amt Eiderstedt bis zum Jahr 2030 digital transformiert zu haben. Weite Teile der vorgestellten Vision sollen bis dahin umgesetzt bzw. kurz vor der Umsetzung sein. Um dieses Ziel zu erreichen, ist es notwendig, in den folgenden Handlungsfeldern verschiedene Ziele und damit verbundene Maßnahmen hervorzuheben. Diese Ziele und Maßnahmen helfen uns, das große Ziel im Blick zu behalten und zu überprüfen, ob wir noch auf dem richtigen Weg zur vollständigen Digitalen Transformation des Amt Eiderstedt sind. Im Rahmen unseres Workshops wurden die folgenden Handlungsfelder identifiziert:

Menschen

- Mitarbeitende
- Bürgerinnen und Bürger
- Ehrenamt

Das Handlungsfeld „Mensch“ stellt die Mitarbeitenden, Bürgerinnen und Bürger und das Ehrenamt in den Mittelpunkt.

Der Fokus liegt hier auf den folgenden Punkten:

- Bereitstellung nutzbringender, hilfreicher und kluger Onlinedienste durch eine konsequente Nutzerzentrierung
- Ausbau der Servicequalität und Bürgerfreundlichkeit sowohl analog als auch digital
- Ausbau der Zweikanalstrategie (Erreichbarkeit per Telefon und persönlichen Kontakt) zu einer Multikanalstrategie (Telefon, persönlicher Kontakt, elektronische Bürgerservices)
- Bereitstellung moderner Arbeitsplätze in einem modernen Amtsgebäude
- Ausbau neuer Arbeitsformen und -ansätze, wie z. B. alternierende Telearbeit, Home-Office, geteilte Arbeitsplätze, mobile Arbeit
- Erhalt und Ausbau der Attraktivität als Arbeitgeber auf Eiderstedt
- Gezieltes Wissensmanagement hilft uns bei der Bewältigung der Herausforderung des demografischen Wandels
- Ausbau der Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten der Mitarbeitenden im Zusammenhang mit der digitalen Transformation
- Aktive Beteiligung der Mitarbeitenden und des Ehrenamtes bei der digitalen Transformation
- Auf- und Ausbau einer eindeutigen, transparenten und verbindlichen Kommunikation

Die folgenden Ziele werden vorrangig in diesem Handlungsfeld verfolgt:

- ✓ bis zum 31.12.2022 stehen den Bürgerinnen und Bürgern unsere wichtigsten Dienstleistungen, soweit diese elektronisch angeboten werden können, elektronisch zur Verfügung
- ✓ im 1. Quartal 2022 soll es eine umfassende Informationskampagne für die Gemeindevertretungen der amtsangehörigen Gemeinden des Amt Eiderstedt zur digitalen Transformation geben
- ✓ die Mitarbeitenden der Amtsverwaltung werden regelmäßig in unterschiedlicher Form über die digitale Transformation informiert und mit verschiedenen Angeboten zur Mitarbeit daran angeregt und eingeladen
- ✓ durch die Einführung eines strategischen und operativen Prozessmanagements sollen die Verwaltungsabläufe noch effizienter gestaltet werden und die Arbeitsabläufe für die Mitarbeitenden vereinfacht werden
- ✓ die Mitarbeit des Ehrenamtes in Fragen der Digitalen Transformation soll weiter ausgebaut und vertieft werden

Technik

- Dokumentenmanagementsystem
- Ratsinformationssystem
- Contentmanagementsystem
- Telekommunikation
- Finanzsoftware
- Collaborationssoftware
- Businessintelligence Software
- Zutrittskontrollen
- ...

Das Handlungsfeld „Technik“ stellt die technische Ausstattung für die Umsetzung der Digitalen Transformation in den Mittelpunkt.

Der Fokus liegt hier auf den folgenden Punkten:

- Sicherstellung der technischen Erreichbarkeit des Amt Eiderstedt
- Einhaltung gesetzlicher Vorgaben an die Rechtmäßigkeit des Verwaltungshandelns
- Einhaltung gesetzlicher Vorgaben aus dem Bereich der IT-Sicherheit
- Einhaltung gesetzlicher Vorgaben aus dem Bereich des Datenschutzes
- Bereitstellung neuer Soft- und Hardware
- Gestaltung effizienter Abläufe durch einen zielgerichteten Technikeinsatz
- Beurteilung des Nutzens neuer Technologien für die Entwicklung des Amtes Eiderstedt

Folgendes Ziel wird vorrangig in diesem Handlungsfeld verfolgt:

- ✓ bis zum 31.12.2022 sollen Pilotkommunen über ein Ratsinformationssystem verfügen.

Strukturen

- Leitbild
- Organisationsaufbau
- Aktenpläne
- Fachstrategien
- Zusammenarbeit
- ...

Das Handlungsfeld „Strukturen“ stellt die äußeren Umstände, in denen sich die Digitale Transformation bewegt, in den Mittelpunkt.

Der Fokus liegt hier auf den folgenden Punkten:

- Erstellen von Konzepten in der analogen und digitalen Welt, wie z. B. Aktenpläne, Regelungen zur Schriftgutverwaltung, Datenschutzrichtlinien
- Erstellung von Fachstrategien für die einzelnen Fachbereiche und die IT-Abteilung
- Ausprobieren und Etablieren von neuen Formen der Zusammenarbeit, sowohl innerhalb der Amtsverwaltung, als auch innerhalb des Amtsausschusses
- Schaffung eines lösungsorientierten Umfeldes
- Bereitstellung und Schaffung von neuen Räumen, die die neuen Formen der Zusammenarbeit unterstützen
- Nachhaltigkeit, Ressourcenorientierung und Ressourcenschonung bestimmen unser Handeln
- Herstellung eines digitalisierungsfreundlichen Umfeldes

Folgende Ziele werden vorrangig in diesem Handlungsfeld verfolgt:

- ✓ im Laufe des Jahres 2022 sollen agile Methoden im Amt Eiderstedt für die Zusammenarbeit in der Verwaltung und mit dem Ehrenamt eingeführt und getestet werden
- ✓ im Laufe des Jahres 2022 sollen agile Methoden auch im Rahmen des Projektmanagements zum Einsatz kommen
- ✓ kontinuierlich soll die vorliegende digitale Strategie um weitere Fachstrategien der Fachbereiche und im IT-Bereich ausgebaut werden

Konkrete Umsetzungsmaßnahmen

Handlungsfeld Mensch - Vorrangige Ziele

1. Um den Bürgerinnen und Bürgern noch mehr Service anbieten zu können, werden neben den telefonischen und persönlichen Angeboten noch Onlinedienste über ein Bürgerportal zur Verfügung gestellt. Ab dem 01.01.2023 sollen Bürgerinnen und Bürger mindestens die wichtigsten, elektronisch darstellbaren, Verwaltungsleistungen über das Bürgerportal beim Amt Eiderstedt abwickeln können. Durch die Einbindung des Bürgerportals und der Onlinedienste erreichen wir, dass unsere Kunden in weiten Teilen auf persönliche Besuche verzichten und ihr Anliegen zeitunabhängig online erledigen können. Um dieses Ziel zu erreichen, werden zuerst die beim Amt Eiderstedt anfallenden Aufgaben einer Analyse unterzogen. Zum Ende des Jahres 2021 soll das Amt Eiderstedt über einen konsolidierten Produkt- und Prozessplan verfügen. Dazu wird es Arbeitskreise zwischen Ehrenamt und Hauptamt unter der Einbindung eines externen Moderators geben.
2. Um das Amt Eiderstedt in eine digitale Amtsverwaltung umzubauen, bedarf es zahlreicher Maßnahmen und Projekte, die wiederum Ressourcen verlangen. Damit die Gemeinden und die Gemeindevertreter in der Lage sind, diese Maßnahmen zu beurteilen und zu erkennen, wofür die jeweiligen Ressourcen benötigt werden, soll es im 1.Quartal 2022 eine umfassende Informationskampagne zum Thema Digitalisierung und Digitale Transformation beim Amt Eiderstedt geben. Dadurch soll es den Gemeindevertretern und Gemeindevertreterinnen möglich sein, die anstehenden Entscheidungen auf fundierter Grundlage zu treffen.
3. Um Verwaltungsabläufe zu optimieren und so sowohl für die Bürgerinnen und Bürger ein starker Verwaltungspartner und als auch für die Mitarbeitenden ein attraktiver Arbeitgeber zu bleiben, soll ein operatives und strategisches Prozessmanagement eingeführt werden. Im ersten Quartal 2022 sollen daher aus dem Produkt- und Prozesskatalog des Amtes Eiderstedt die Schlüsselprozesse (Bestseller) erarbeitet werden. Diese werden dann in ihrem jeweiligen IST Ablauf erhoben.
4. Die Digitale Transformation liegt nicht nur in der Verantwortung der Amtsverwaltung, sondern ist auch eine Aufgabe des Ehrenamtes. Um sich in diesem Bereich besser auszutauschen und die bestmöglichen Entscheidungen für das Amt Eiderstedt zu treffen, werden in Amtsausschusssitzungen Arbeitsweisen des agilen Managements ausprobiert und weiterentwickelt.
5. Die digitale Transformation des Amtes Eiderstedt kann nur gelingen, wenn alle Mitarbeitenden auf dem Weg mitgenommen werden und gehört werden. Im Rahmen von umfangreichen Informations- und Kommunikationsmaßnahmen soll den Mitarbeitenden das notwendige Wissen vermittelt werden, um sich aktiv in Workshops, Projekten und Umsetzungsschritten der digitalen Transformation einbringen zu können.

Handlungsfeld Technik – vorrangiges Ziel

Durch die Einführung eines Ratsinformationssystems werden Portokosten und Druckkosten gesenkt und die Information der Gemeindevertreter und der Gemeindevertreterinnen und der Bürgerinnen und Bürger verbessert. Durch die Pilotierung der Einführung ist es möglich, zwei große Gemeinden des Amt Eiderstedt an ein Ratsinformationssystem anzubinden und den kleineren Gemeinden einen Einblick in die Nutzung des Ratsinformationssystems zu geben, ohne bereits selbst eines nutzen zu müssen. Die bereits erfolgte Vorphase des Projektes wird Ende 2021 abgeschlossen und im 1. Quartal 2022 in das Projekt „Einführung eines Ratsinformationssystems“ überführt.

Innerhalb der Projektgruppe werden die konkreten Ziele und Maßnahmen des Projektes erarbeitet, so dass Ende 2022 Pilotkommunen im Amtsbezirk über ein Ratsinformationssystem verfügen.

Handlungsfeld Strukturen – vorrangige Ziele

1. Das Amt Eiderstedt möchte die Zusammenarbeit zwischen dem Haupt- und dem Ehrenamt verbessern. Partizipation und politisches Ehrenamt sind wichtige Bestandteile einer lebendigen Demokratie und einer zukunftsfähigen Amtsverwaltung. Um die Arbeit zwischen dem Haupt- und dem Ehrenamt zu verbessern, sollen daher agile Methoden zum Einsatz kommen. Dem Ehrenamt wird somit die Möglichkeit geboten, sich in kürzeren Abständen über die Projekte und Maßnahmen des Amtes zu informieren und in Rückmelderunden wertvolle Anmerkungen und Anregungen zu geben. Der Amtsausschuss soll das erste Gremium sein, in dem die neuen Arbeitsweisen sukzessive ab dem 01.01.2022 zum Einsatz kommen.
2. Stop starting, start finishing ist ein Leitsatz agiler Projektmethoden. In der Vergangenheit wurden im Amt Eiderstedt zahlreiche Projekte begonnen, aber nur wenige wurden für Gemeindevertreter und Gemeindevertreterinnen und Bürgerinnen und Bürger sichtbar auch beendet. Dies soll sich mit der Einführung agiler Managementmethoden vor allem im Bereich des Projektmanagements ändern.
3. Die vorliegende digitale Strategie soll es dem Amt Eiderstedt möglich machen, seine Visionen und Ziele für die Digitale Transformation in den nächsten Jahren schrittweise umzusetzen. Damit dies gelingen kann, ist es unerlässlich, dass auch die Fachbereiche und vor allem die IT-Abteilung eine Strategie erhalten, die ebenfalls die Ziele für die nächsten Jahre im Blick behalten hilft. Daher soll im Laufe des Jahres 2022 damit begonnen werden, gemeinsam mit einem externen Moderator, Ziele und Maßnahmen in den Fachbereichen, aber auch der IT Abteilung des Hauses, festzulegen. Damit soll ein gezielter Einsatz der knappen Ressourcen möglich werden und der Weg für die Digitale Transformation in den folgenden Jahren geebnet werden.

Schlusswort

Die ersten Schritte auf dem Weg zur Digitalen Transformation sind gemacht. Nun heißt es, Fahrt aufnehmen und mit Schwung die ersten Projekte erfolgreich abschließen, sodass wir dann Elan und neue Energie für die weiteren Maßnahmen auf dem Weg unserer Digitalen Transformation haben.

In vier Jahren werden wir die Digitale Agenda fortschreiben, unsere Erfolge ausbauen und den Blick weiten, vielleicht auch für Projekte der digitalen Daseinsvorsorge und der digitalen Wirtschaft.