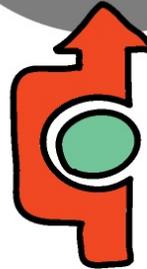


"Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung ist eine Frage der Einstellung. Es geht fast alles - wenn man nur will."



Zugang  
hier!



Digitale Verwaltung

kdv  
Kompetenzzentrum  
Digitale Verwaltung  
der Hochschule Hof

EIN  
LAD  
UNG  
online-KICKOFF  
19. MÄRZ 2021

 Nordfriesland  
Moin Lieblingsland.

# Kreis Nordfriesland

2.083,4 qm Fläche, 166.000 Einwohner

133 Gemeinden, 7 Städte; wobei 128 Gemeinden und Städte zu 8 Ämtern zusammengefasst sind, 3 Städte und 2 Gemeinden sind amtsfrei. Kreisstadt ist Husum mit rund 22.000 Einwohnern.

768,47 Stellen im Stellenplan (2021)

Haushaltsvolumen - Erträge 419 Mio. Euro, Aufwendungen 416 Mio. Euro

IT-Budget - 4,3 Mio. für IT-Betrieb und Maßnahmen  
6 Planstellen für Steuerung und Org.-Entw. + eDSB

Kreistag mit 52 Mandatsträgern:  
CDU, SPD, Grüne, WGNF, FDP, SSW, AFD, Zukunft.

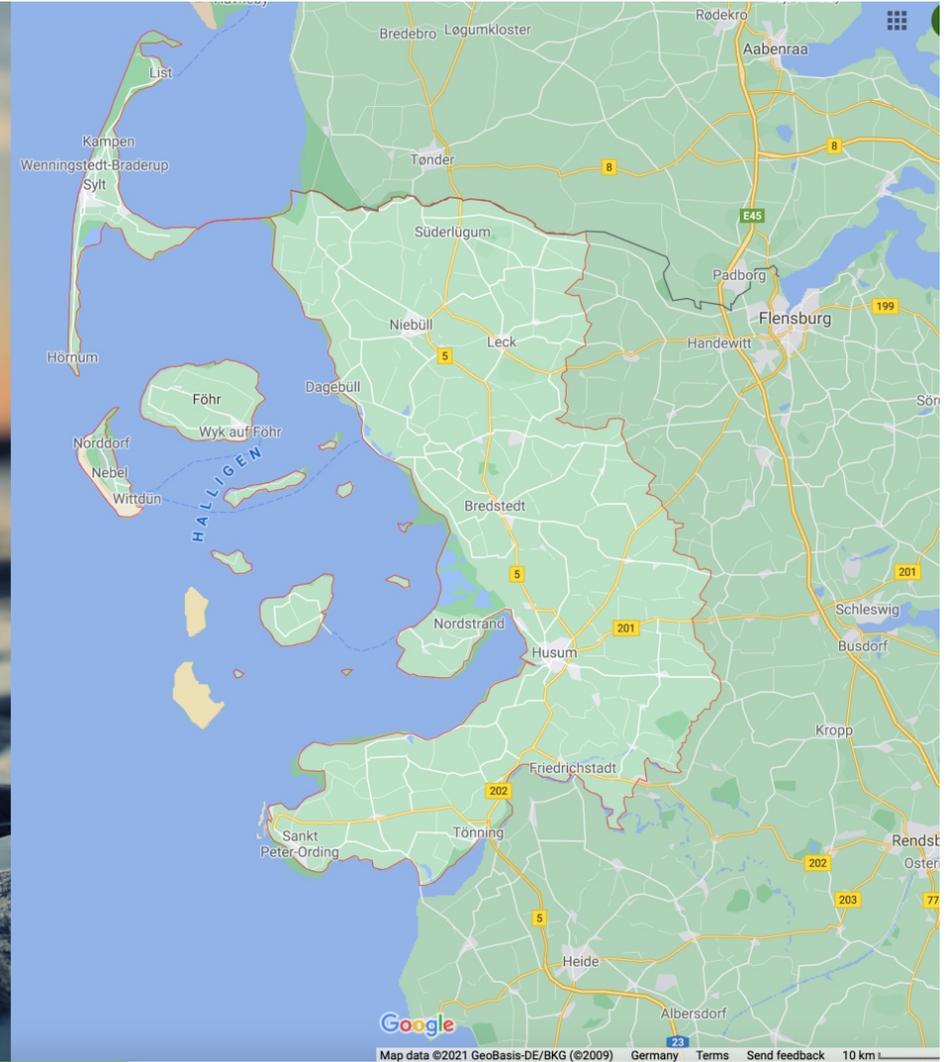
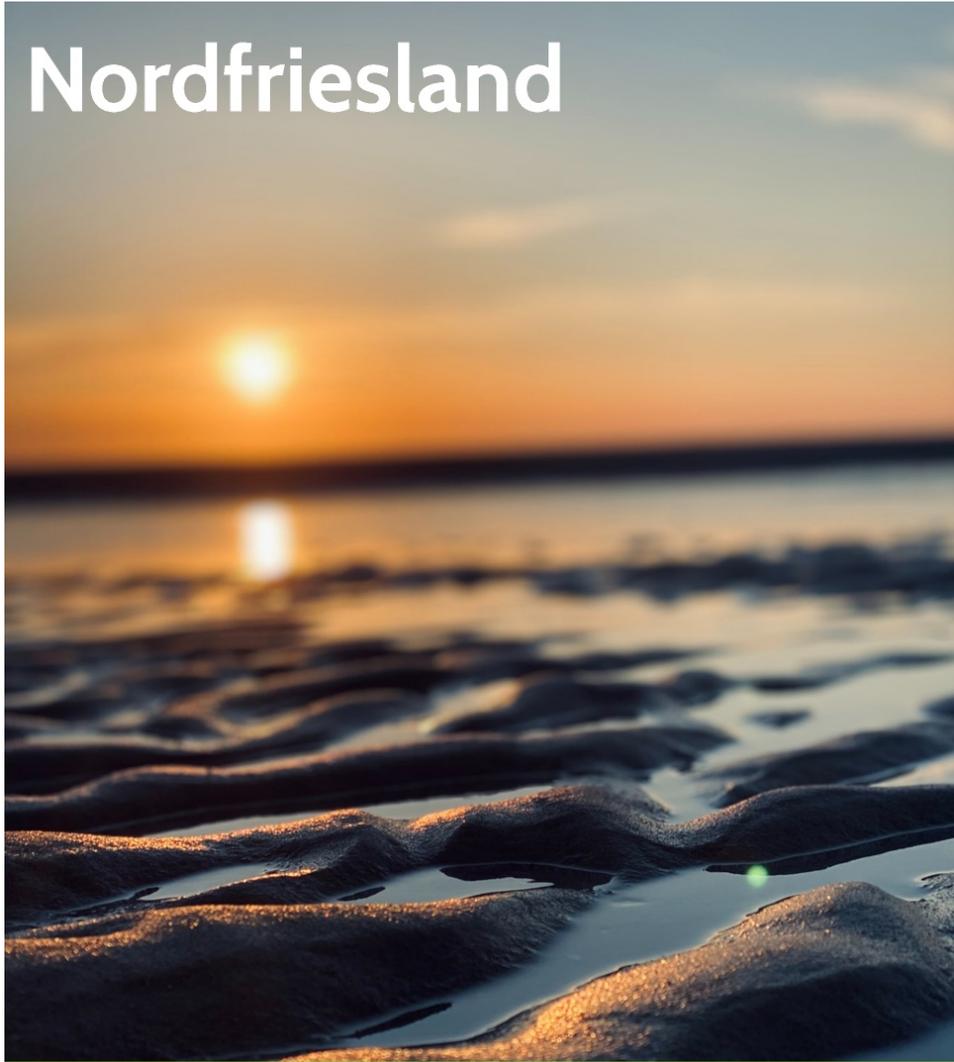
Organisation

Governance

Dienste-  
Architektur

Veränderungs-  
kultur

# Nordfriesland



# Kreis Nordfriesland

2.083,4 qm Fläche, 166.000 Einwohner

133 Gemeinden, 7 Städte; wobei 128 Gemeinden und Städte zu 8 Ämtern zusammengefasst sind, 3 Städte und 2 Gemeinden sind amtsfrei. Kreisstadt ist Husum mit rund 22.000 Einwohnern.

768,47 Stellen im Stellenplan (2021)

Haushaltsvolumen - Erträge 419 Mio. Euro, Aufwendungen 416 Mio. Euro

IT-Budget - 4,3 Mio. für IT-Betrieb und Maßnahmen  
6 Planstellen für Steuerung und Org.-Entw. + eDSB

Kreistag mit 52 Mandatsträgern:  
CDU, SPD, Grüne, WGNF, FDP, SSW, AFD, Zukunft.

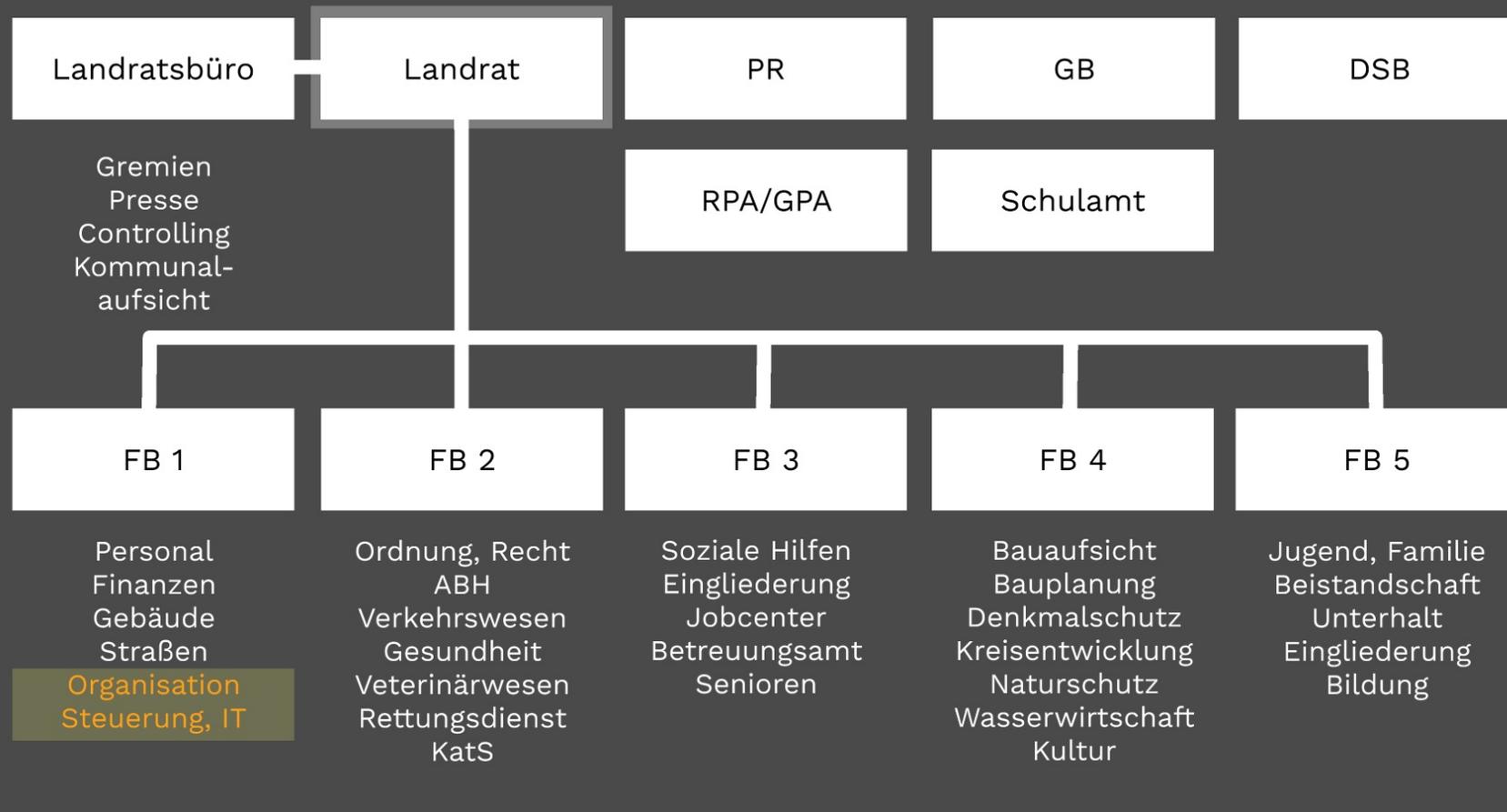
Organisation

Governance

Dienste-  
Architektur

Veränderungs-  
kultur

# Organisation der Verwaltung



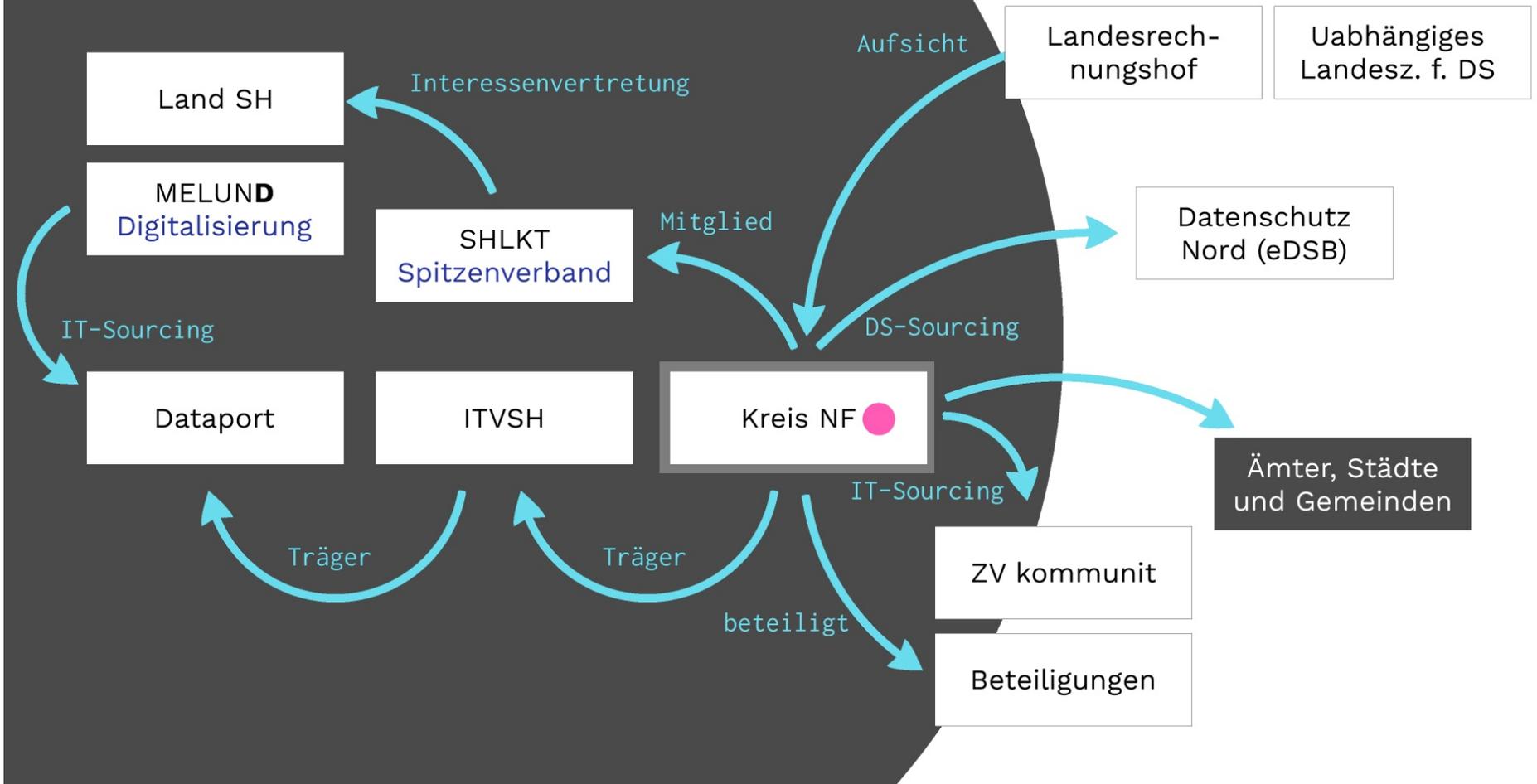
**DICKSCHIFF!**

**KURSÄNDERUNGEN**

**BRAUCHEN ZEIT, KRAFT**

**UND VIEL AUSDAUER!**

# Governance der Verwaltung (outside)



# Governance der Verwaltung (inside)



# Rahmenwerke und Leitbilder

**IT-Strategie** (der Verwaltung)  
"Strategische Ausrichtung der Maßnahmen"

Scope: Verwaltung  
Horizont: 3 Jahre (mittelfristig)

**Leitbild** (zur Digitalen Agenda)  
"Handlungsprinzipien/  
Kernbotschaften,  
Auf die Reise einstimmen!"

Horizont: 10-15 Jahre

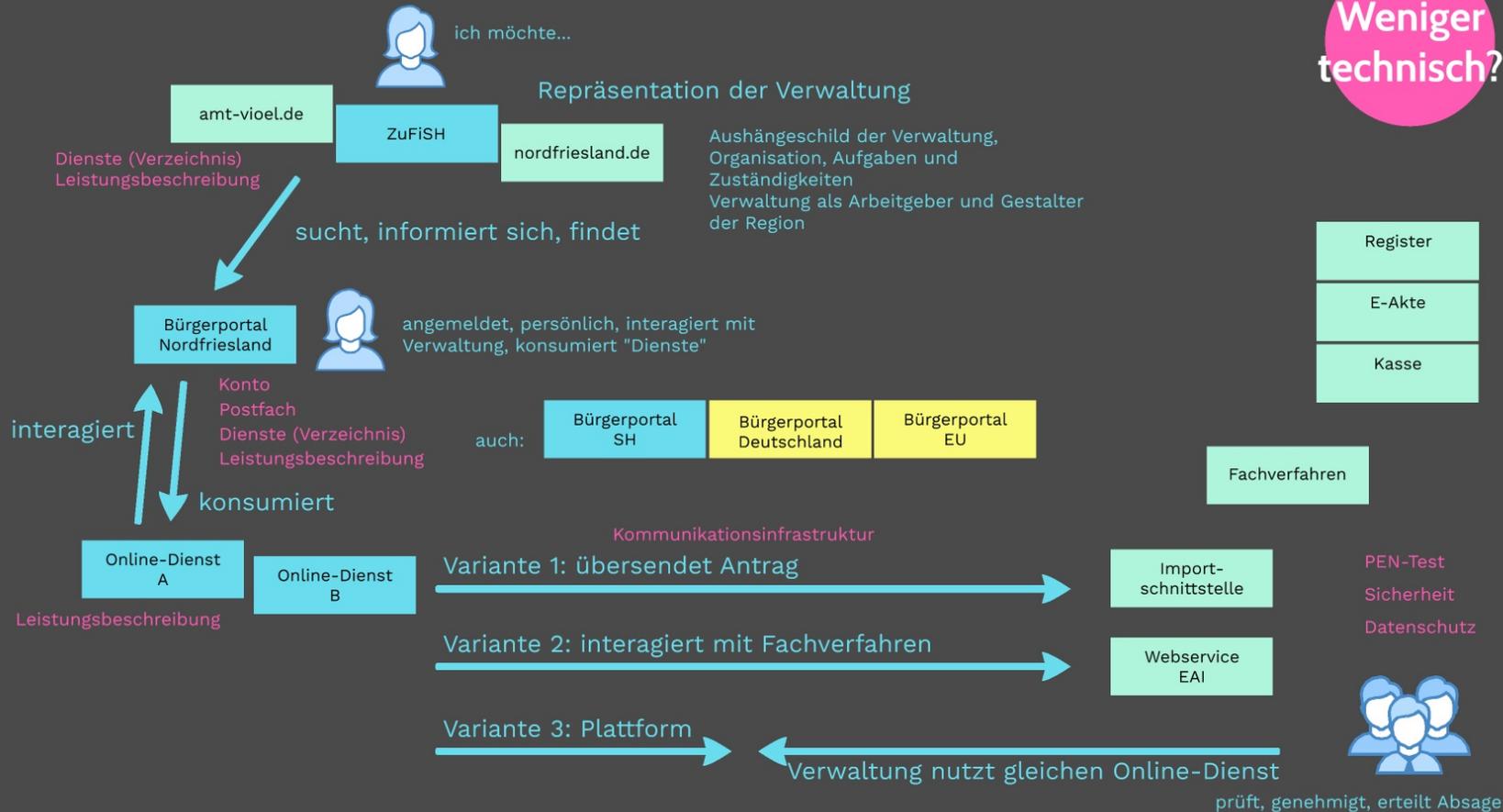
**Digitale Agenda** (des Kreises)  
"Think Tank, Akteure vernetzen,  
Story Telling,  
Lust auf mehr!"

Scope: Kreis und Verwaltung  
Horizont: 5-10 Jahr (langfristig)

Daneben:

- Masterplan Daseinsvorsorge
- **Integriertes Mobilitätskonzept**
- Nachhaltigkeitsstrategie
- **Klimaschutzkonzept**
- Strategische Ziele des Kreises
- Personalentwicklungskonzept
- Beschlüsse/ Aufträge aus Politik

# Zugang zur digitalen Verwaltung



# Bürgerreise (Customer Journey)



Bürgerportal

Bürgerportal-App

Suche Repräsentationsportal

registrieren  
anmelden

identifizieren mit

Konto und Postfach

"Willkommen Dörte..."

Kacheln (Dienste)

Meine Favoriten, Pinwand  
personalisierte Kacheln (Dienste)

"Ich lebe in Hattstedt, also bekomme ich Dienste  
gültig für/personalisiert auf Hattstedt..."

Online-Dienst

Satzung (Ortsrecht)

Registratur

"HUND ANMELDEN..."

Sachverhalt erheben

veranlagten

Hundemarke  
"... ergeht folgende Festsetzung der  
Hundesteuer..."

Dokumentation

Lastschriftverfahren

Fachlogik

Steuer einziehen

"...am 01.01. werden wir von  
Ihrem Bankkonto abbuchen..."

"HUND ABMELDEN..."

"WOHNSITZ  
WECHSELN..."



"Ich bin die am 04. Juni 1988  
geborene Dörte aus Rantrum..."  
AusweisApp

# Kulturwandel

Welche *Unternehmenskultur* braucht die digitale Verwaltung von Morgen und welche Skills werden von den Mitarbeitenden abverlangt?

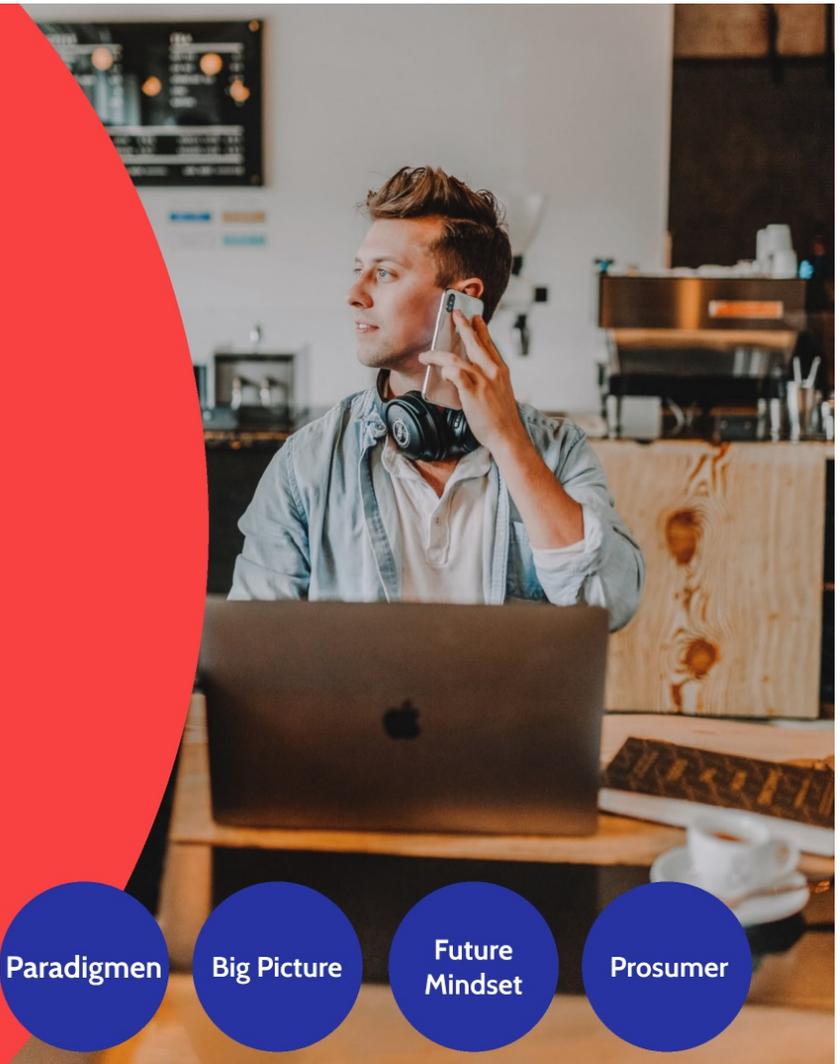
Retrospektive:  
Was hat bisher funktioniert?  
Woran muss noch gearbeitet werden?

Paradigmen

Big Picture

Future  
Mindset

Prosumer



# Woher...

hoher Sachbezug

Erster EDV-Einsatz:  
Betreuung durch  
EDV-affine Kollegen

Client-/Server,  
Netzwerke werden  
geschaffen,  
Know How wird  
gebündelt in  
EDV-Abteilungen

dezentrale  
IT-Abteilungen  
mit zunehmend  
IT-Fachkräften  
besetzt

Schatten-IT,  
wo keine Kongruenz  
zwischen Standard  
und Anforderung

Regel: Ein Angebot ist besser als kein  
Angebot. Ein Verbot sorgt für  
Abwanderung ins "Darknet der  
Verwaltung"

Standards,  
Zentralisierung  
der IT-Abteilung

hoher technischer Bezug

Spezialisierung  
und Skalierung  
des IT-Betriebs

Anforderungs-, Bedarfs-,  
Prozessmanagement  
Auftraggeber IT

Sachbezug nicht  
verlieren!

Regel: Outtasking von Aufgaben, die  
wichtig sind, reproduzierbar,  
Spezialwissen erfordern und nicht zum  
Kerngeschäft gehören - Fokus!

1.  
autarke,  
selbstorganisierende  
Teams mit Dienst-  
verantwortung  
(PO)

2.  
Strategie- und  
Netzwerkmanagement  
(intern und extern)  
Prinzipien  
Coaching

...wohin.

# Big Picture

Die digitale Verwaltung ist nicht ortsgebunden.

Ihre Produkte sind spezifiziert, auffindbar, leicht verständlich und werden ausschließlich über Online-Plattformen ausgespielt und bedient.

Daten fließen: Einmal der Verwaltung mitgeteilt, können sie beliebig für andere Verfahren freigegeben werden. Es herrscht dabei zu jeder Zeit volle Souveränität.

Transparenz: Verwaltung, Politik und Bürger nutzen Daten, fällen mit diesen ihre Entscheidungen und gewinnen neue Ideen daraus.

Die digitale Verwaltung ist nah. Der Kontakt ist einfach, persönlich und zeitunabhängig.

Sie ist agil, managt die ihr anvertrauten Aufgaben proaktiv und optimiert permanent ihre Produkte, unter breiter Beteiligung.

**CORONA WIRKT WIE EIN BRENNGLAS!**

## Die digitale Verwaltung...

- vergibt Termine
- berät online
- ist Dienste-orientiert
- betreibt Produktentwicklung und optimiert fortlaufend
- ist informiert und informationsstiftend
- ist vernetzt mit anderen digitalen Ökosystemen
- arbeitet digital unterstützt & qualitätsgesichert
- ist mobil, immer und überall arbeitsfähig

Ab vor allem:  
Sie verwaltet nicht nur,  
sondern sie gestaltet aktiv.

# Mindset

Welche Skills werden benötigt?  
Welche Grundhaltung braucht es?



Macher\*in:  
"Ich lade meine Kunden ein und  
gestalte mit ihnen die für sie und  
mich optimalen Dienste"

Denken in Zuständigkeiten  
und Hierarchien aufgeben!

Arbeiten in Teams und  
über Org.-Grenzen hinaus,  
Generalisten und  
Spezialisten nötig

Kundenvertreter und  
Lieferantenvertreter  
einbeziehen

einfacher wird es nicht,  
es braucht jetzt Prozess-,  
Toolkompetenz und  
Prinzipien!

# Mitarbeitende zu Produzenten ihrer eigenen Lösungen werden lassen





**WAS NUN?**

- 1. "STURM UND DRANG!!" ODER**
- 2. ALTBEWÄHRT, MONOLITISCH,  
JEDER FÜR SICH?**

# Findings

Aufwand AMS\* steigt,  
nicht nur  
bei zentralen Verfahren

An den Arbeitsplatz ausgerichtete  
Lösungs-/Prozesstrainings sind  
wirksamer als Software-bezogenes  
Training  
"Digital den Arbeitstag gestalten  
will erlernt werden"

Übergreifende Kommunikation,  
Information, Kollaboration sind  
alternativlos und essentiell  
(intern und extern)

## Problemzone

Komplexität von Schnittstellen  
und Integrationen  
überfordern

geringe Ressourcen bei  
St.Org.  
und dezentrale IT

es fehlt der "Prinzipal", um  
Prinzipien vorzugeben  
und es braucht Ressourcen für  
zielgerichtete Kommunikation  
und Überzeugungsarbeit

## Lösungsansatz

Zentrales Datenmanagement  
(fachlich)

fachliche Betriebs-  
unterstützung AMS  
von zentraler Stelle

Strategie, P&PM\*,  
Plattformmanagement,  
Information, Prinzipien  
(Klammerfunktion)

Digitallotsen mit hoher  
Spezialisierung und Mindset  
begleiten die OE, Coaching,  
Projekte (Scrum Master)

\*Application-Management Service

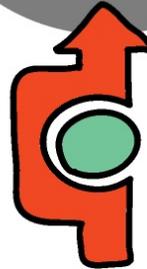
\*Produkt- und Portfoliomangmt.



"Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung ist eine Frage der Einstellung. Es geht fast alles - wenn man nur will."



Zugang  
hier!



Digitale Verwaltung

 **kdv**  
Kompetenzzentrum  
Digitale Verwaltung  
der Hochschule Hof



 **Nordfriesland**  
Moin Lieblingsland.