

Digital MoveS

Stuttgart.Gestaltet.Zukunft



Strategie für eine **digitale** Stadtverwaltung

STUTTGART



Inhaltsverzeichnis

Vorworte	3
Digital MoveS – Stuttgart.gestaltet.Zukunft	5
● Unser Leitbild: Mensch-Prozess-IT	7
<hr/>	
● Die Menschen im Mittelpunkt	9
1. Digitale Verwaltung – für die Menschen unserer Stadt, für mehr Lebensqualität.....	9
2. Stuttgart digitalisieren – Wir nehmen alle mit	10
3. Die Landeshauptstadt als moderne und attraktive Arbeitgeberin.....	11
4. Dem Grundsatz der Nachhaltigkeit verpflichtet	13
<hr/>	
● Nutzerorientierte Prozesse	15
1. Online-Services – bürgernah, wirtschaftsorientiert und innovativ.....	16
2. Interne Prozesse durchgängig optimiert	17
3. Nahtlose Leistungserstellung, so weit wie möglich automatisiert.....	18
<hr/>	
● Moderne IT auf Basis bewährter Standards	21
1. IT zur Verbesserung der Servicequalität	21
2. IT als leistungsfähiger Dienstleister für die Verwaltung in Partnerschaft mit den Fachämtern und Eigenbetrieben	22
3. Zukunftsfähige IT-Infrastruktur: leistungsstark, transparent und sicher.....	23
4. Software – nutzerfreundlich und barrierefrei	25
<hr/>	
● Der Weg in die digitale Zukunft	27
1. Unser Transformationsprogramm.....	27
2. Meilensteine und Ausblick	27



Vorworte

Stuttgart ist das Zentrum einer der führenden Industrie- und Technologieregionen dieser Welt – und das wollen wir auch im digitalen Zeitalter bleiben. Für uns als Stadtverwaltung bedeutet das: Die Herausforderung der Digitalisierung anzunehmen und deren Chancen konsequent zu nutzen.



Die Digitalisierung dringt in unsere gesamte Lebenswelt ein. Es ist heute selbstverständlich, mit dem Handy das Ticket für Bus und Stadtbahn zu buchen, sich über das kulturelle Abendprogramm zu informieren oder per App die beste Radroute auszuwählen. Auch die öffentliche Verwaltung digitalisiert sich. Die Stadt Stuttgart will diese Zukunft aktiv gestalten, um Dienste der Verwaltung für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen innovativ und komfortabel zugänglich zu machen. Wir wollen die Digitalisierung zielgerichtet einsetzen, damit die Stadtverwaltung fit für die Zukunft ist.



Fritz Kuhn

Oberbürgermeister der Landeshauptstadt Stuttgart



Ich bin der Überzeugung, dass wir durch die Digitalisierung einen der größten Transformationsprozesse erleben, den es je gab. Mit diesem Prozess geht ein fundamentaler Wandel der Arbeits- und Lebenswelten einher. Als Stadtverwaltung begleiten wir diesen Prozess aktiv, im Bewusstsein „nicht die Menschen dienen der Technik, sondern die Technik dient dem Menschen“. Mit der vorliegenden Strategie für eine digitale Stadtverwaltung wollen wir den Transformationsprozess gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie der Bürgerschaft gestalten.



Dr. Fabian Mayer

Bürgermeister für Allgemeine Verwaltung, Kultur und Recht



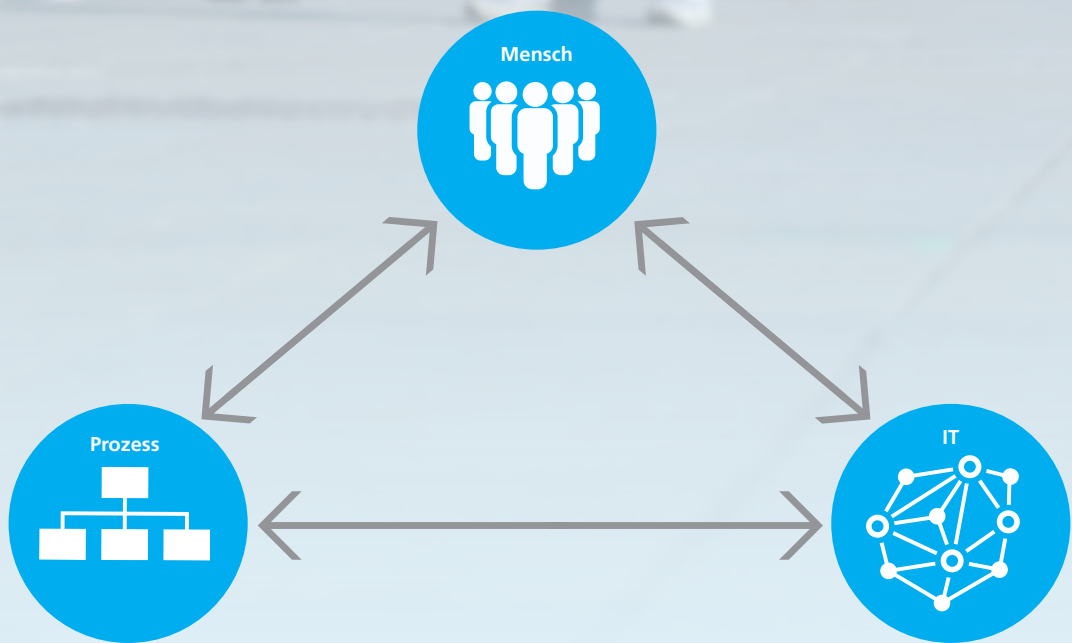
Vorgehensweise

Der Umgang mit der Digitalisierung ist entscheidend für die Zukunftsfähigkeit einer Stadt. Als Stadtverwaltung wollen wir vorangehen und unsere digitalisierte Zukunft gestalten. Aus diesem Grund hat Bürgermeister Dr. Fabian Mayer, Referat Allgemeine Verwaltung, Kultur und Recht (AKR), die Entwicklung einer Strategie für eine digitale Stadtverwaltung – Digital MoveS initiiert. Digital MoveS bündelt die E-Government Bestrebungen der Landeshauptstadt Stuttgart mit dem Ziel, die Bürgerservices über eine digitale Bürgerschnittstelle auf Basis digitalisierter Fachanwendungen und Geschäftsprozesse sowie einer dem Stand der Technik entsprechenden IT/TK Infrastruktur bereitzustellen. Weiterhin befasst sich Digital MoveS mit den erforderlichen Anpassungen der Rahmenbedingungen für Personal, Organisation und Arbeitsplätze in der digitalisierten Welt, jedoch, in Abgrenzung zu einer umfassenden Smart City Strategie, nicht mit dem städtischen Lebensraum, wie beispielsweise Verkehr oder Umwelt.

Der Start zur Erarbeitung der Strategie fand mit einer stadtweiten, verwaltungsinternen Auftaktveranstaltung im März 2018 statt. Eine referatsübergreifende Projektstruktur wurde aufgesetzt, ein Lenkungsteam und Arbeitsgruppen für die Themen Rahmenbedingungen, Prozesse und IT zusammengestellt. Die Strategiewerkarbeit wurde als ein kontinuierlicher Geschäftsprozess unter Mitwirkung der Ämter und Eigenbetriebe sowie des Personalrats implementiert. Auch die Beteiligung der Bürgerschaft wurde durch die Einbeziehung von Vertretern des Beteiligungsbeirats als partizipatives Element sichergestellt. Das Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO) und die KPMG Law Rechtsanwaltsgesellschaft mbh begleiten den Prozess und bringen aktuellste Erkenntnisse aus Wirtschaft und Wissenschaft ein. Der Reform- und Strukturausschuss des Gemeinderates sowie der stadtweite Arbeitskreis Digitalisierung mit Vertretern der Ämter befassen sich regelmäßig mit dem Fortschritt der Strategiewerkarbeit.

Ein wichtiger Meilenstein ist für uns die Verfügbarkeit der ersten Version unserer Strategie Digital MoveS im ersten Halbjahr 2019.

Städtischer Lebensraum				
Personal/Organisation/Arbeitsplätze				
Fachanwendungen				
Geschäftsprozesse				
Digitale Bürgerschnittstelle				
Allgemeine IT/TK Anwendungen				
IT/TK Basisinfrastruktur				
	IT Strategie	eGovernment	Digital MoveS	Smart City



Unser Leitbild: Mensch-Prozess-IT

Wir wollen die Digitalisierung und den digitalen Wandel aktiv gestalten, um die Zukunftsfähigkeit der Stadtverwaltung und des Wirtschaftsstandorts sicherzustellen. Nur Schritt zu halten, reicht uns nicht aus: Wir wollen als Stadtverwaltung ein Motor dieser Entwicklung sein. Mit der Digitalisierungsstrategie Digital MoveS machen wir uns auf den Weg – gemeinsam mit den Menschen in unserer Stadt und in der öffentlichen Verwaltung.

Das Ziel von Digital MoveS ist: den Menschen kundenorientierte, effiziente und effektive Verwaltungsprozesse auf Basis moderner und sicherer IT-Infrastruktur vollständig digitalisiert bereitzustellen.

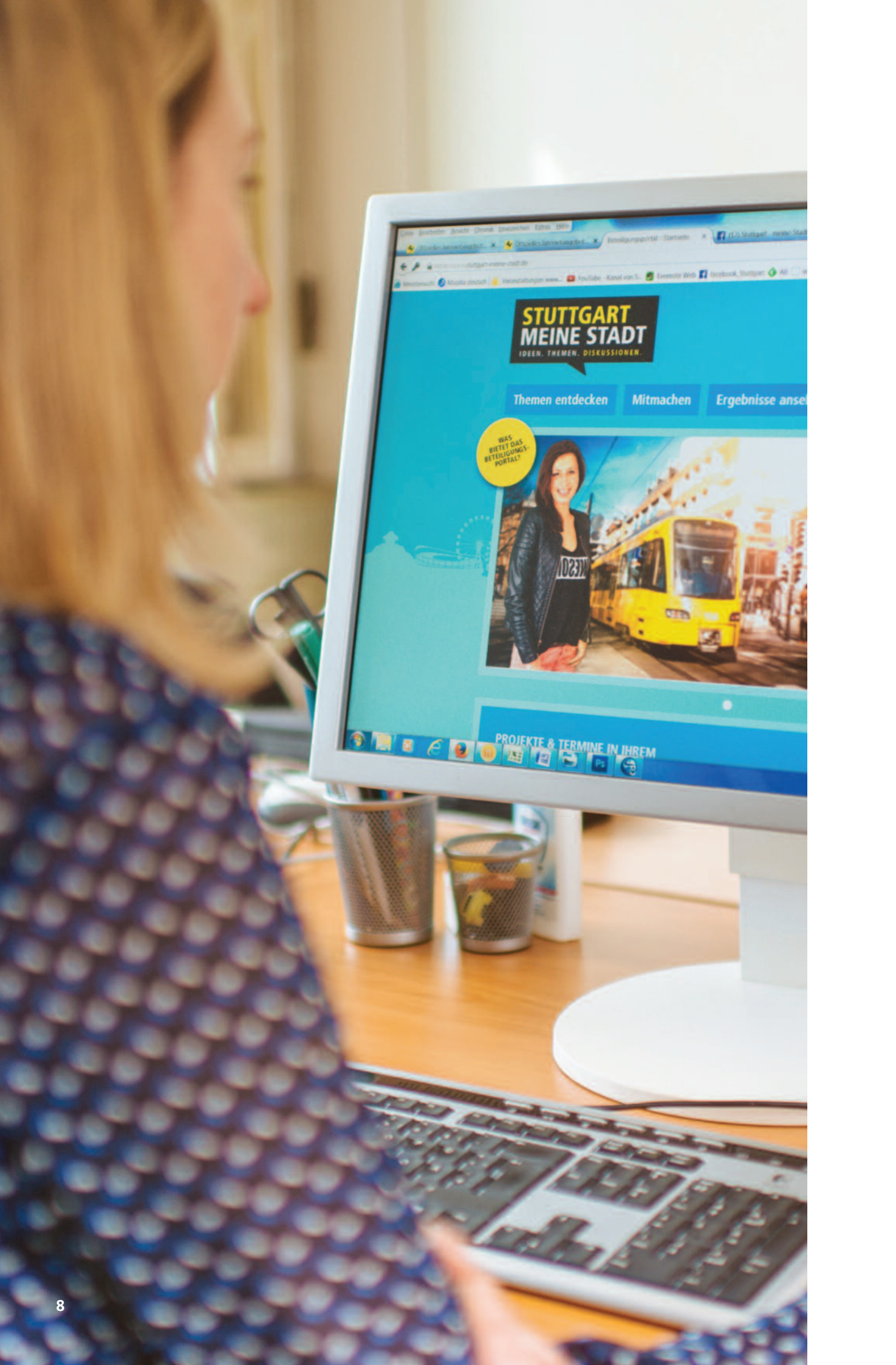
Digitalisierung ist nicht die pure Übersetzung der aktuellen Realität in Bits und Bytes, sondern befasst sich mit den Bedürfnissen der Menschen, denen sie dienen soll. Kundenorientierte digitale Bürgerdienste zu schaffen, bedeutet, unsere eigene Organisation hin zu einer agilen, geschäftsprozess- und ergebnisorientierten Verwaltung zu entwickeln. Vor der Digitalisierung gilt es, bestehende Geschäftsprozesse zu analysieren und zu verbessern: Nur ein optimierter Geschäftsprozess soll digitalisiert werden.

Die IT der Landeshauptstadt Stuttgart schafft die Voraussetzungen dafür, dass die Bürger/-innen und Unternehmen die Leistungen der Stadtverwaltung rund um die Uhr online in Anspruch nehmen können. Anwenderfreundlichkeit und Barrierefreiheit sind dabei zentrale Kriterien. Es ist unsere Überzeugung, dass eine erfolgreiche Digitalisierung nur in dem Dreiklang Mensch, Prozess und IT möglich ist. Kein Thema für sich allein genommen führt zum Erfolg.

Die Neugestaltung der Verwaltung auf Basis der technischen Möglichkeiten bietet die Chance, öffentliche Ressourcen effizienter und zielgerichteter einzusetzen und dabei die Dienste der Verwaltung für Bürgerschaft und Unternehmen bedarfsgerechter, innovativer, transparenter, qualitativ hochwertig und komfortabel zugänglich zu gestalten. Zu beachten ist jedoch, dass der notwendige Transformationsprozess vor allem zu Beginn hohe Anforderungen an Personal und Ressourcen stellt. In einigen Bereichen wird die analoge Welt zunächst erhalten bleiben müssen, während die digitale Welt parallel aufgebaut wird. Dies stellt enorme Anforderungen an Menschen und Technik und wird ohne erhöhte Anfangsinvestitionen nicht zu leisten sein.

Erfolgreiche
Digitalisierung ist nur
im Dreiklang Mensch,
Prozess und IT möglich





Die Menschen im Mittelpunkt

Digitalisierung der Stadtverwaltung – das bedeutet für uns in Stuttgart: Die Menschen stehen im Mittelpunkt. Sie sind für uns der Maßstab. Neue digitale Verfahren sollen den Menschen das Leben erleichtern und nicht komplizierter machen. Unser Grundsatz lautet: Nicht die Menschen dienen der Technik, sondern die Technik dient den Menschen. Das gilt zuallererst für die Bürger/-innen und Unternehmen unserer Stadt, aber auch für die Mitarbeiter/-innen in der Stadtverwaltung.

*Nicht Menschen dienen
der Technik, sondern
die Technik dient dem
Menschen*

1. Digitale Verwaltung – für die Menschen unserer Stadt, für mehr Lebensqualität

Die Stadtverwaltung ist für die Bürger/-innen und Unternehmen in Stuttgart da, sie gewährleistet eine Vielzahl von unterschiedlichen Leistungen für die Menschen: Sicherheit und Ordnung, Fürsorgeleistungen und den Schutz der natürlichen Lebensgrundlagen. Dies bleibt auch im digitalen Zeitalter so. Die Bedürfnisse der Menschen und der lokalen Wirtschaft aber haben sich verändert: Viele erwarten durch Online-Verfahren mehr Komfort, Schnelligkeit und bessere Erreichbarkeit und schließlich auch mehr Teilhabe.

Verwaltung soll so funktionieren, wie die Menschen es im Lebensalltag von Angeboten privater Firmen auch kennen, ob bei der Bestellung eines Buches oder der Buchung einer Reise – einfach im Internet von zu Hause oder vom Mobiltelefon aus, unabhängig von Verkehrslage und Öffnungszeiten. Mit dieser Erwartung liegen die Menschen richtig. Die öffentliche Verwaltung darf hier nicht länger ein Nachzügler bleiben, sondern muss als Motor der digitalen Entwicklung ihre Dienste dynamischer, innovativer und zielgerichteter auf die Bedürfnisse der Bürger/-innen und der Unternehmen ausrichten. Die Stadt wird deshalb kontinuierlich ihre Online-Services weiter ausbauen. Dies ist für uns Auftrag und Ansporn zugleich.

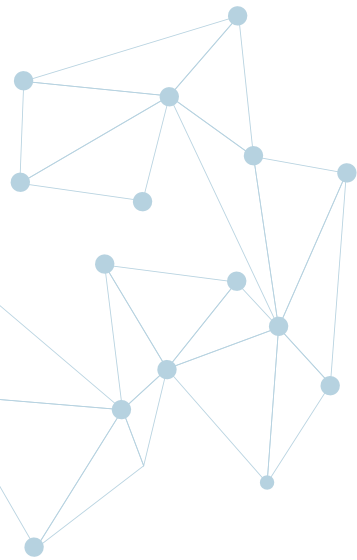
In Zeiten des demographischen Wandels kann die Digitalisierung auch zur Sicherung der Leistungsfähigkeit der öffentlichen Verwaltung beitragen. Durch digitale Unterstützungssysteme werden die Beschäftigten der Stadtverwaltung in die Lage versetzt, vielfältigere Aufgaben wahrzunehmen. Die Verwaltung kann damit dem zunehmenden Fachkräftemangel begegnen. Durch effizientere Prozesse und die Automatisierung von Routinetätigkeiten werden die Beschäftigten entlastet und haben mehr Zeit, sich um die Anliegen der Bürger/-innen und der Unternehmen zu kümmern.

Die dienende Rolle von digitalen Anwendungen zeigt sich dabei in einem besonders verantwortungsvollen Umgang mit Automatisierung und künstlicher

Handlungsfelder und Maßnahmen

- Digitalisierung aller Verwaltungsleistungen
- Geschäftsprozessoptimierung
- Standardisierung und Systematisierung der IT

Die Internetseite des
Welcome Center Stuttgart:
<https://welcome.stuttgart.de>



Intelligenz. Auch bei zukünftig (teil-)automatisierten Entscheidungen wird der Mensch stets die Kontrolle behalten. Dieser Grundsatz ist ein Baustein einer umfassenden Leitlinie, die alle digitalen Prozesse und Reformen regulieren wird. Nicht alles, was technisch machbar ist, ist auch wünschenswert.

Handlungsfelder und Maßnahmen

- Flächendeckende eAkte
- Workflowgestützte Arbeitsabläufe
- Digitales Wissensmanagement
- Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen
- Relaunch Ratsinformationssystem
- Modernste Medien- und Kommunikationstechnik
- WLAN in Gebäuden
- Relaunch Freiwilligenbörse
- Digitales Stadtlexikon
- Weiterentwicklung Bürgerbeteiligungsportal (ePartizipation)

...

2. Stuttgart digitalisieren – Wir nehmen alle mit

Die Digitalisierung verändert die Stadtverwaltung – viele Abläufe, Arbeitsplätze, die Kultur und manche Organisationsstruktur werden sich anpassen. Durch flexible Arbeitsformen, prozessorientierte Zusammenarbeit und verstärkten Technikeinsatz werden Teamstrukturen und die Art der Zusammenarbeit anders. Auch eine digitalisierte Stadtverwaltung ist auf die Motivation und gute kollegiale Zusammenarbeit der Beschäftigten angewiesen. Entscheidend hierbei ist, dass die Führungskräfte aktiv die Ziele der Digitalisierung unterstützen und Vorbilder in der Umsetzung sind.

Die Menschen bei den anstehenden Veränderungen mitzunehmen, ist unser Grundsatz. Alle erhalten eine sichere und angemessene Perspektive innerhalb der Stadtverwaltung, auch wenn im Einzelfall Aufgaben ganz entfallen. Digitalisierung ist nur zu einem Teil eine Investition in Hard- und Software, es ist vor allem auch eine Investition in Menschen. Die Mitarbeiter/-innen werden durch gezielte Fortbildungsmaßnahmen vorbereitet und unterstützt, Veränderungen werden verbindlich mit Weiter- und Neuqualifizierung begleitet. Nicht die Anpassung an Maschinen ist unser Ziel, sondern mit maschineller Unterstützung besser zu werden.

Die Mitarbeiter/-innen der Landeshauptstadt Stuttgart tragen dazu bei, dass die sehr unterschiedlichen Anforderungen der jeweiligen Fachbereiche Eingang in die Digitalisierungsstrategie erhalten.

Auch die Beteiligung der Bürgerschaft wurde durch die Einbeziehung von Vertretern des Beteiligungsbeirats als partizipatives Element sichergestellt. Darüber hinaus haben Bürger/-innen die Möglichkeit, im Rahmen des Ideen- und Beschwerdemanagements direkt Ideen zu äußern. Stuttgart fördert mit dem Bürgerbeteiligungsportal und der integrierten Vorhabenliste Partizipation und Transparenz. Die Nutzung des Portals soll weiter ausgebaut werden. Der neue Internetauftritt von stuttgart.de wird ab 2020 als zentrale Anlaufstelle das breitgefächerte Informations- und Serviceangebot benutzerorientiert, modern und ansprechend präsentieren. Auch hier wird die Digitalisierung helfen: Vielfältige Zugangswege zu der Stadtverwaltung stehen offen.

3. Die Landeshauptstadt als moderne und attraktive Arbeitgeberin

Die Landeshauptstadt Stuttgart ist eine attraktive Arbeitgeberin. Wir wollen unsere Beschäftigten halten und auch in Zeiten eines zunehmenden Fachkräftemangels qualifizierte und motivierte Beschäftigte gewinnen. Dafür werden wir mit modernen Arbeitsplätzen und einer kreativen Arbeitsumgebung ein Umfeld schaffen, in dem die Menschen in der Stadtverwaltung gerne und flexibel arbeiten.

Unser Leitsatz lautet „Digital all“: alle Mitarbeiter/-innen sollen einen elektronischen Zugang erhalten. Ein modernes Online-Portal für die Mitarbeiter/-innen mit einer individuellen Startseite ersetzt analoge Informationsschreiben und erleichtert den Zugang zu den jeweils benötigten IT-Anwendungen. Alle sollen an der digitalen Arbeitswelt teilhaben.



Online-basierte Zusammenarbeit fördern

Handlungsfelder und Maßnahmen

- Online Zugang für alle Beschäftigten
- Ausbau mobiles Arbeiten
- Modernste IT Arbeitsmittel
- Modernes adaptives Mitarbeiterportal
- Digital IT Service Office
- Work-Life Balance durch flexibles Arbeiten
- Virtuelle Teamrooms
- Ausbildungsoffensive zur Gewinnung von Fachkräften

...

*Privatleben und Beruf
vereinbaren.*



Wir sind uns darüber bewusst, dass die Digitalisierung der Arbeitsplätze für die Mitarbeiter/-innen in der Stadtverwaltung auch unerwünschte Auswirkungen haben kann: immer mehr Zeit wird vor dem PC oder dem Display eines mobilen Endgeräts verbracht. Mit Sportangeboten in räumlicher Nähe, digitalen Anwendungen zur Gesundheitsförderung und ergonomischen Arbeitsplätzen werden wir einen Ausgleich schaffen.

Ein Arbeitsumfeld, in dem sich die Menschen in der Stadtverwaltung wohlfühlen, erfordert auch eine moderne Gestaltung von Büroräumen. Unterschiedliche Raumkonzepte werden den unterschiedlichen Arbeitsanforderungen gerecht. Agile und kreative Methoden, wie Design-Thinking und Scrum, um in kurzer Zeit nutzerorientierte Prozesse, Prototypen oder Umsetzungspläne für neue Lösungen zu entwickeln, halten Einzug.

Unser größter Anspruch ist es, den bereits hohen Standard bei der Vereinbarkeit von Privatleben und Beruf beizubehalten und weiter auszubauen. Durch digitale und mobile Anwendungen kann die Telearbeit als bereits etablierte Arbeitsform in der Stadtverwaltung ergänzt werden. Dies erlaubt flexible Vereinbarungen über den Arbeitsort der Mitarbeiter/-innen, so dass noch besser auf individuelle Situationen, sowohl im Privatleben als auch im Beruf, Rücksicht genommen werden kann. Auf gesunde Grenzen zwischen Arbeit und Privatleben ist dabei im Zeitalter mobiler Endgeräte besonders zu achten – dies ist unser Anspruch als attraktive Arbeitgeberin.

4. Dem Grundsatz der Nachhaltigkeit verpflichtet

Zu einem nachhaltigen und sparsamen Umgang mit Ressourcen sind wir verpflichtet. Nicht nur dem Energieverbrauch der eingesetzten Technologien, sondern auch deren energie- und ressourcenschonender Herstellung gilt unser Augenmerk. Langlebigkeit und Weiterverwendbarkeit sind weitere Maßstäbe bei der Beschaffung. Eine systematische Berücksichtigung von „Green IT“ gehört deshalb neben Standardisierung und Wirtschaftlichkeit zu den übergeordneten Zielen bei der Digitalisierung der Stuttgarter Verwaltung.

Durch eine konsequente Digitalisierung von Verwaltungsleistungen fördern wir die nachhaltige Entwicklung in der ganzen Stadt. Wenn Menschen unsere Leistungen von zu Hause aus nutzen können, wird Verkehr vermieden. Durch elektronische Aktenführung und Bearbeitung am Bildschirm werden Papierakten überflüssig, womit wir unseren Papierverbrauch erheblich senken können. Gleichfalls werden Dienstreisen reduziert, indem innerhalb der Verwaltung online-basierte Zusammenarbeit, etwa durch Videokonferenzen, vom Arbeitsplatz aus ermöglicht wird. Richtig eingesetzt, kann die Digitalisierung den Ausstoß von Klimagasen und den Ressourcenverbrauch senken – darauf arbeiten wir hin.

Handlungsfelder und Maßnahmen

- eBeschaffung und eVergabe
- Stadtweites Mobilitätsdatenmanagement zur Luftreinhaltung
- Workflowgestütztes Straßenerhaltungsmanagement
- Software zur intelligenten Omnibusbeschleunigung
- Digitales Parkraummanagement
- Vernetzung von Prozessleittechnikdaten (Verkehr, Entwässerung)
- Digitale Mülltonne

...

SIMOS - Leitstelle für Sicherheit und Mobilität Stuttgart: Informieren und steuern ins Verkehrsgeschehen eingreifen – was einfach klingt, bedarf eines großen technischen Aufwands und eines abgestimmten Vorgehens.

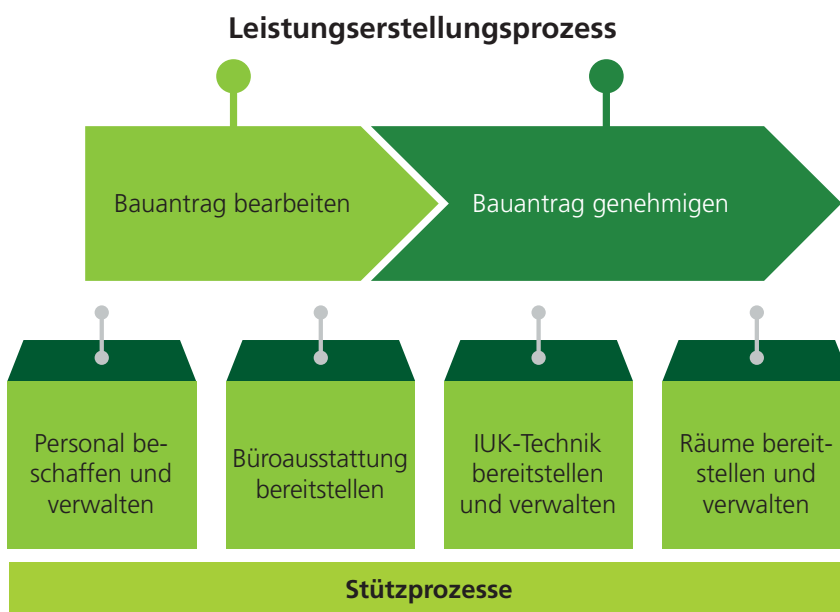




Nutzerorientierte Prozesse

Die Ämter und Eigenbetriebe der Landeshauptstadt Stuttgart erbringen tagtäglich eine Vielzahl an unterschiedlichen Dienstleistungen für die Bürger/-innen und für Unternehmen der Stadt. Hinter diesen Leistungen steckt ein komplexes System an hochspezialisierten Prozessen in den jeweiligen Ämtern und Eigenbetrieben, welche die Erbringung der Leistungen gewährleisten.

Durch optimierte
Prozesse schnell zum Ziel



Prozesse sind das Herzstück jeder Verwaltung. Ein Leistungserstellungsprozess besteht aus einer Abfolge von Aktivitäten, die durch ein spezifisches Ereignis, z. B. einem Antrag, ausgelöst werden und in einem Ergebnis, z. B. einem Bescheid, münden. Ein Beispiel für einen Prozess innerhalb der Stadtverwaltung Stuttgart: Der Antrag auf Baugenehmigung löst eine Abfolge von Aktivitäten aus, wie beispielsweise die Überprüfung auf Vollständigkeit und Richtigkeit der Dokumente. Das Ergebnis ist die Bewilligung oder die Ablehnung der Baugenehmigung. Die Leistungserstellung wird durch verwaltungsinterne Steuerungs- und Stützprozesse unterstützt.

Wir haben es uns zum Ziel gesetzt, die Chancen der Digitalisierung zu nutzen und die Transformation hin zu effizienten, medienbruchfreien und digitalen Prozessen voranzutreiben. Die Basis dafür sind moderne Geschäftsprozesse. Eine Digitalisierung ohne vorherige intensive Analyse und Optimierung der Prozesse ist nicht wirtschaftlich. Denn nur ein stimmiger und optimierter Prozess sollte digitalisiert werden.

Mit dem Selbstbedienungsterminal im Bürgerbüro Ost können Sie Passbild, Unterschrift und Fingerabdruck einfach digital erstellen.



Handlungsfelder und Maßnahmen

- Online Services, z.B.
 - Bonuscard + Kultur
 - Terminvereinbarung
 - ePayment
 - Bürger Chatbot
 - Barrierefreier Stadtführer
 - Fördermittel
 - Schul- und Ausbildungswegweiser
 - Relaunch KiTa-Anmeldung und KiTa-Platzverwaltung
 - Mietspiegelauskunft
 - Kulturwegweiser
 - Anträge für Sondernutzungen, Sozialleistungen, Wohngeld, Hilfe zur Pflege, Gewerbe, Wahlhelfer, Wahlvorschläge, Fahrgutscheine, etc.
 - Raumreservierung
 - Friedhofsinformationssystem
- Urban Data Hub für Geo Daten
- Zentrales Rechnungseingangsportal
- Selbstbedienungsterminal

...

1. Online-Services – bürgernah, wirtschaftsorientiert und innovativ

Die Digitalisierung bietet vielfältige Chancen, den Kontakt mit der Stadtverwaltung zu vereinfachen und Verfahren zu beschleunigen. Den Bürger/-innen und den Unternehmen der Landeshauptstadt Stuttgart wollen wir ein breitgefächertes und bedarfsorientiertes digitales Serviceangebot zur Verfügung stellen – für ein bestmögliches Nutzererlebnis. Die Online-Services sind die digitale Visitenkarte für die Landeshauptstadt Stuttgart.

Durch die Digitalisierung von Leistungserstellungsprozessen entfällt vielfach der Gang zum Rathaus. Online-Dienste ermöglichen so eine Teilhabe für viele Bevölkerungsgruppen – unabhängig von Mobilitäts- oder Zeiteinschränkungen. Wenn Anträge jederzeit und von jedem Ort aus online erledigt werden können, steigert dies den Komfort für die Bürger/-innen und die Unternehmen – denn die Verwaltung kommt zu den Menschen. Mit digitalen Informations- und Kommunikationskanälen verbessern wir zudem den Informationsfluss. Außerdem kann die Möglichkeit eröffnet werden, den Bearbeitungsstatus eines Antrags und die Weitergabe der eigenen Daten online zu verfolgen. So wie es schon heute beim Postpaket funktioniert. Dies erhöht die Servicequalität und nicht zuletzt die Transparenz von Verwaltungsentscheidungen. Gleichzeitig wird über den neuen Internetauftritt von stuttgart.de als zentralem Onlineportal die Möglichkeit zur Mitgestaltung und digitalen Bürgerbeteiligung gewährt werden. Stuttgart.de wird als zentrale Anlaufstelle das breitgefächerte Informations-, Service- und Beteiligungsangebot benutzerorientiert, modern und ansprechend präsentieren. Mit neuen Interaktionsformaten demonstrieren wir unsere Innovationsfähigkeit. So eröffnet beispielsweise ein sogenannter ChatBot, ein Kommunikationsroboter auf Basis Künstlicher Intelligenz (KI), den Bürger/-innen und Unternehmen einen zusätzlichen Zugang zur Stadtverwaltung.

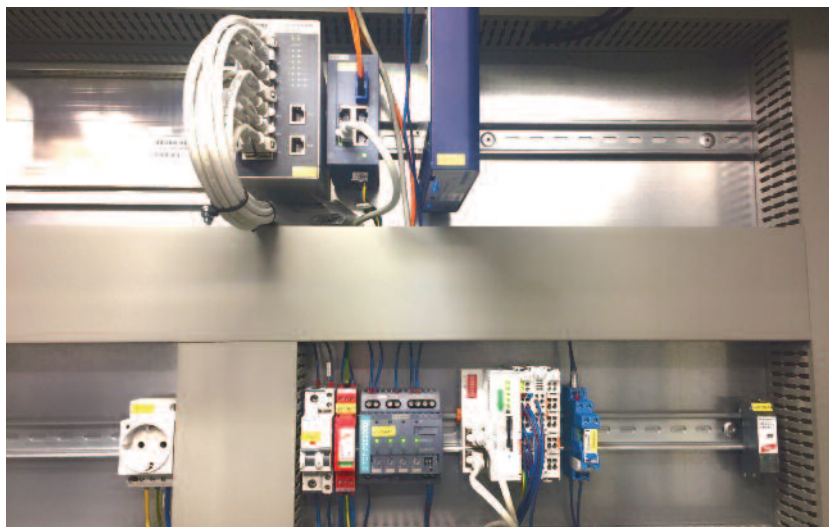
Er soll stets erreichbar und bei eiligen Anliegen oder Standardfragen ein zuverlässiger und selbstlernender Ansprechpartner sein.

Von der Digitalisierung profitieren nicht zuletzt die ortsansässigen Unternehmen, die mithilfe ihrer eigenen IT-Systeme mit den entsprechenden Systemen der Verwaltung vernetzt werden und so Zeit und Kosten sparen. Dies hilft den Menschen in den Unternehmen gleich zweifach: Sie werden von Verwaltungstätigkeiten entlastet und ihre Arbeitsplätze werden sicherer.

2. Interne Prozesse durchgängig optimiert

Auch innerhalb der Stadtverwaltung wird die Digitalisierung den Menschen dienen: Wenn zum Beispiel Dienststellen untereinander nicht mehr per Boten Akten austauschen müssen und Nachweise und Daten nicht mehr mehrfach angefordert, sondern im Sinne des Once-Only-Prinzips im Einklang mit den einschlägigen gesetzlichen Regelungen zwischen Dienststellen und Behörden geteilt werden können, steigt die Effizienz und die Wirtschaftlichkeit der Verwaltung. Davon profitieren letztlich auch die Bürger/-innen und Unternehmen als Kunden der Verwaltung.

Die Prozesse, die im Hintergrund innerhalb der Stadtverwaltung ablaufen, werden im Zuge der Digitalisierung zunehmend an Bedeutung gewinnen. Optimierte interne Prozesse sind die Voraussetzung für zahlreiche Leistungen, die Bürger/-innen und Unternehmen von der Landeshauptstadt erwarten. Beispiele: Das Abwasser wird sicher abgeführt und gereinigt in die Gewässer geleitet, der Verkehr wird überwacht und intelligente Systeme sorgen für einen möglichst reibungslosen Verkehrsfluss. Hinter den beispielhaft genannten Aufgaben stehen aufwändige interne Stütz- und Steuerungsprozesse, die stets im Hintergrund ablaufen, im Zuge der Digitalisierung aber zunehmend an Bedeutung gewinnen.

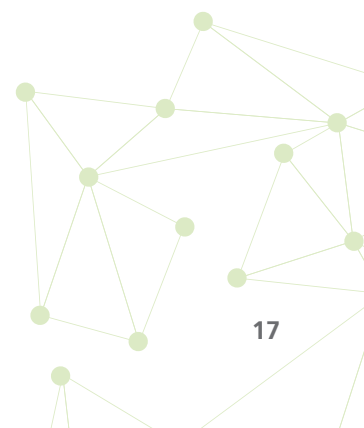


Moderne Vernetzung und Steuerung: Industrielle IT bei der Stadtentwässerung Stuttgart (ses)

Handlungsfelder und Maßnahmen

- Optimierung der Geschäftsprozesse
- Erstellung einer vollständigen Prozesslandkarte
- ePersonalakte
- eGehaltsakte
- eRecruiting
- eProcurement
- Digitales Gebäude- und Facilitymanagement

...



*Stadtgeschichte quicklebendig -
das digitale Stadtlexikon*



Stützprozesse unterstützen die Verwaltung und ihre Beschäftigten bei der Leistungserstellung. Mithilfe von Steuerungsprozessen werden Ziele und Standards formuliert, Strategien bestimmt und Rahmen für die Leistungserstellung vorgegeben. Die Digitalisierung ganzheitlich gesehen beginnt bereits hier.

3. Nahtlose Leistungserstellung, so weit wie möglich automatisiert

Priorisiert nach ihrer Wichtigkeit betrachten wir alle Prozesse vom Anfang bis zum Ende und werden sie mittels einer Prozesslandkarte visualisieren. Dadurch schaffen wir Transparenz und identifizieren Schnittstellen – die Grundlage für Prozessoptimierungen und für den Ausbau weiterer medienbruchfreier Informations- und Kommunikationsdienste. Die Visualisierung, Optimierung und digitale Transformation der Prozesse führt zu Zeitersparnis und Arbeitserleichterungen für die Beschäftigten, stellt eine einheitlich gute Qualität sicher und schafft Rechtssicherheit.

Die (teil-)automatisierte Erbringung von Verwaltungsleistungen und die Automatisierung von Routinetätigkeiten entlastet die Beschäftigten zusätzlich. Für die Menschen erhöht sich die Geschwindigkeit der Leistungserstellung und sichert eine gleichbleibend hohe Qualität – lange Wartezeiten oder Fehler bei Verwaltungsentscheiden können so reduziert werden.

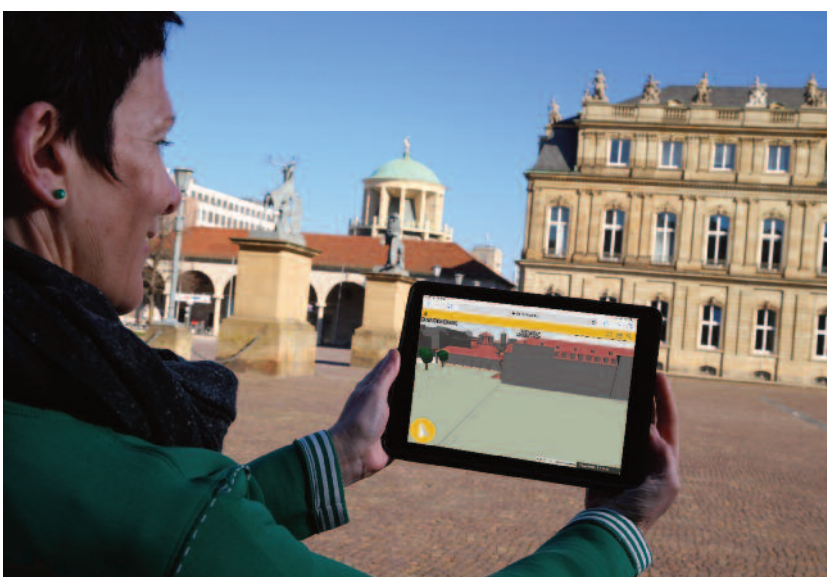
Bei der Analyse von Prozessen wollen wir daher von Anfang an berücksichtigen, ob einzelne Prozessschritte automatisiert oder teilautomatisiert erbracht werden können. Dies soll die Beschäftigten nicht ersetzen, sondern sie entlasten und bei ihrer Tätigkeit und der Entscheidungsfindung unterstützen. Diesen Ansatz verfolgen wir mit Digital MoveS.



Die App der SSB: Angebote der öffentlichen Verkehrsmittel in Stuttgart



Die Digitalisierung der städtischen Leistungen sowie der internen Prozesse betrachten wir nicht als einmalige Aufgabe. In allen Ämtern und Eigenbetrieben wird es notwendig sein, ein nachhaltiges Geschäftsprozessmanagement aufzubauen. Die einmal digitalisierten Prozesse müssen fortlaufend an Änderungen, beispielsweise an veränderte Gesetze, angepasst werden. Darüber hinaus ist zu erwarten, dass die digitalen Prozesse der „ersten Generation“ noch Optimierungspotential aufweisen werden. Entsprechend werden wir uns als Landeshauptstadt Stuttgart zusammen mit dem Land Baden-Württemberg als Partner im nächsten Jahrzehnt mit dem Ausbau von Online Services und Digitalisierung in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess befinden – um unsere Leistungen für die Menschen in der Stadt stetig weiter zu verbessern.



*Stuttgart als 3D-Animation des Stadtmessungamts:
www.3d.stuttgart.de*



Moderne IT auf Basis bewährter Standards

Eine moderne IT auf Basis bewährter Standards bildet die dritte Säule von Digital MoveS. Wir wollen auf bewährte Standards zurückgreifen, denn nicht jede neue technologische Lösung ist auch sicher und bedarfsgerecht. Mit sicheren und anwenderfreundlichen Lösungen wollen wir Vertrauen in die IT erzeugen. Denn die IT ist die Voraussetzung für effiziente digitale Verwaltungsabläufe. Sie schafft zudem die Voraussetzungen für eine moderne, digitale und medienbruchfreie Leistungserstellung für die Bürger/-innen und die Unternehmen in Stuttgart. Unser Maßstab ist, dass die IT den Menschen dient – bedarfsgerecht und barrierefrei.



Moderne IT – Motor
für Innovationen

1. IT zur Verbesserung der Servicequalität

IT ist kein Selbstzweck. Sie dient den Beschäftigten, indem sie effiziente und flexible Arbeitsabläufe und -modelle ermöglicht. Den Bürger/-innen und Unternehmen soll durch die Erweiterung und Weiterentwicklung von stuttgart.de hin zu einem zentralen Portal für sämtliche Informations- und Kommunikationsanliegen der Zugang zur Stadtverwaltung wesentlich erleichtert und verbessert werden. Unser Anspruch ist es, diese IT-Services in bedarfsgerechter Qualität zu erbringen. IT soll einen wesentlichen Beitrag zur Verbesserung der Servicequalität leisten.

Um dies zu erreichen, wollen wir die durchgängige Erreichbarkeit und Verfügbarkeit der IT-Services gewährleisten. Dies erfordert ein gesteigertes Serviceverständnis der internen IT-Dienstleister. Jegliche Störung bei der Verfügbarkeit wird künftig zur Nichterfüllung von Bedarfen der Nutzer/-innen und zu Einschränkungen bei der Sicherheit und Integrität der Verwaltungsleistungen und der dafür vorgehaltenen und verwendeten Daten führen. Unser oberstes Ziel ist daher eine konstant zuverlässige Funktionsfähigkeit und Aktualität aller IT-Services.

Die IT-Services der Landeshauptstadt Stuttgart werden sich an den Bedürfnissen und Fähigkeiten der Nutzer/-innen ausrichten. Durch ein barrierefreies Angebot wollen wir die Teilhabemöglichkeit gewährleisten. Dies bedeutet, dass unser Online-Angebot für alle zugänglich und verständlich sein muss: Mit Mehrsprachigkeit, der Möglichkeit zur Vergrößerung von Texten, Vorlesefunktionen oder einer Anzeige in einfacher Sprache wollen wir alle in die digitale Welt mitnehmen. Bei der Definition der technischen Anforderungen ist die Nutzerorientierung daher unsere oberste Prämisse. Auch hier gilt: Der Mensch ist der Maßstab.

Handlungsfelder und Maßnahmen

- Moderne und innovative IT
 - Service Katalog
 - IT Gesamtarchitektur stadtweit
 - Dezentrale IT Domain-architekturen für Fachanwendungen
 - Collaboration Management
 - Content Management
 - Einsatz von KI
 - Analyse des BlockChain Einsatzes
 - Sourcing Strategien
- IuK Transformationsprogramm
 - Service Orientierung (ITIL)

...



Handlungsfelder und Maßnahmen

- Digitalisierung personalwirtschaftlicher Schlüsselprozesse
- Modernste EDV Ausstattung aller Ämter und Eigenbetriebe
- Digital Movers für die Fachämter als Digitalisierungslotsen
- Digital gestützte Erhebungen/ Kontrollen in naturschutzrechtlichen Außenbereichen
- Bodenschätzung digital
- IT Plattformkonzepte zur Integration von Fachanwendungen
- Digitale Schulverwaltung
- Effizientere Netzanbindung von Schulen (Bandbreite und Services für die Verwaltung)
- BibliotheksApp für Schulklassenführungen

...

2. IT als leistungsfähiger Dienstleister für die Verwaltung in Partnerschaft mit den Fachämtern und Eigenbetrieben

Um die Aufgaben und Bedürfnisse der Verwaltung, deren Beschäftigter und der Bürger/-innen und Unternehmen zu erfüllen, muss die IT zu einem leistungsfähigen Dienstleister für die Verwaltung der Landeshauptstadt Stuttgart werden.

Ein Katalog bedarfsgerechter, dabei jedoch standardisierter und mit gleichbleibender Qualität wiederholbarer IT-Services bildet das Grundgerüst einer kundenorientierten und wirtschaftlich ausgerichteten IT. Unser Anspruch ist es, mit einer zentralen IT-Abteilung als einheitlichem Ansprechpartner für Gemeinderat und Verwaltung, ergänzt durch dezentrale, fachspezifische Elemente, stadtweit IT-Dienste mit zugesicherter Leistungsqualität bereitzustellen und durch standardisierte IT-Geschäftsprozesse Kostentransparenz herzustellen. Dabei arbeitet die zentrale IT Hand in Hand mit den dezentralen IT-Dienststellen, die fachspezifische IT-Services anbieten und auf diese Weise die Leistungserstellungsprozesse der Fachämter und Eigenbetriebe ermöglichen.

Das Kernelement der Digitalisierung für die Landeshauptstadt Stuttgart wird eine IT-Gesamtarchitektur bilden, die sich einerseits durch ein hohes Maß an Stabilität auszeichnet, andererseits auf fachliche Änderungen sowie auf die Integration neuer Systeme und Technologien flexibel reagieren kann. Gemeinsam mit allen Fachbereichen der Landeshauptstadt Stuttgart wird die zentrale IT-Abteilung sowohl die Konzeption als auch den Betrieb einer entsprechenden IT-Gesamtarchitektur abstimmen – stets unter Berücksichtigung des Zielbilds der IT als leistungsfähiger Dienstleister für die Verwaltung und die Menschen in der Landeshauptstadt Stuttgart.

Die Digitalisierung betrifft nicht nur die IT, sondern alle Menschen in der Stadtverwaltung. Dennoch benötigen wir für eine IT, die sowohl den zentralisierten wie auch den dezentralen, organisationspezifischen Anforderungen gerecht wird und stets verfügbare und sichere IT-Lösungen bereithält, eine adäquate Personalausstattung mit spezialisierten Fachkräften. Für die IT wollen wir weiteres qualifiziertes Personal gewinnen und unsere bestehenden Beschäftigten halten.

3. Zukunftsfähige IT-Infrastruktur: leistungsstark, transparent und sicher

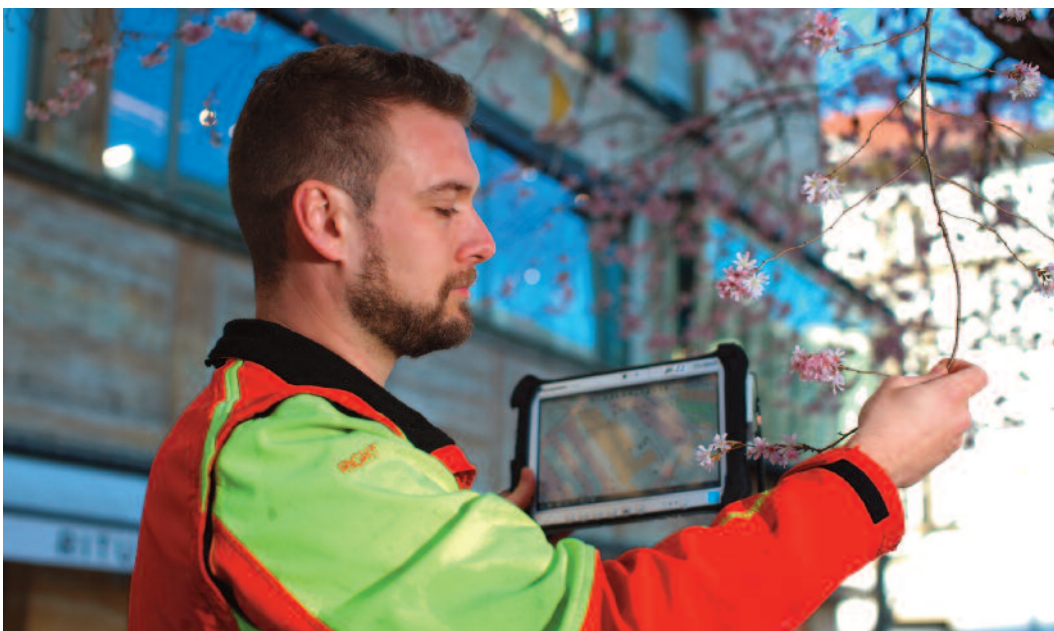
Zentrale Voraussetzung für eine zuverlässige und bedarfsgerechte IT in der Landeshauptstadt Stuttgart ist die Sicherstellung einer zukunftsfähigen IT-Infrastruktur. Transparenz und Sicherheit sind dabei Garanten für die Schaffung von Vertrauen in eine solche Infrastruktur. Fachübergreifend werden wir Lösungen erarbeiten, um eine adaptive, dem Stand der Technik entsprechende IT-Infrastruktur zu etablieren, die allen fachlichen, rechtlichen und sicherheitsrelevanten Bedarfen gerecht wird.

Eine zukunftsfähige Infrastruktur muss leistungsstark und datenbedarfsgerecht sein. Die Verwaltung der Landeshauptstadt Stuttgart und die Bürger/innen und Unternehmen werden Dienste, Anwendungen und Daten künftig nur über eine Infrastruktur adäquat nutzen können, die auf Glasfaser, offenem WLAN und im Mobilfunkbereich auch auf 5G aufbaut.

IT Infrastruktur: Aktuelle Kennzahlen

- 850 vernetzte Gebäudekomplexe
- 120.000 Netzwerkanschlüsse
- 39.000 Endgeräte im Netz
- 12.000 Arbeitsplatzrechner
- 6.500 Mobilfunkkarten
- 700 Server in der zentralen IT
- ...

Das Garten-,Friedhofs- und Forstamt sorgt für das Wohl der Stuttgarter Bäume.



Handlungsfelder und Maßnahmen

- Neubau der Rechenzentrumslokalationen
- Partnerschaft mit ITEOS / 4IT
- Prozessorientierung der IT (ITIL)
- Ausbau des Managementsystems für Informationssicherheit (ISMS)
- Ausbau des stadtweiten IT Security Competence Centers
- Standards BSI bzw. ISO Norm für KRITIS Bereiche
- Externe Audits zur Überwachung
- Erweiterte Servicezeiten
- ...

Als wesentliche Voraussetzungen für die Zukunftsfähigkeit muss die Infrastruktur vernetzt und gleichzeitig anpassungsfähig ausgestaltet werden. Wir verfolgen mit unserer IT-Infrastruktur einen Ansatz, der betont agil und reaktionsschnell sein soll. Auf Basis eines differenzierenden Ansatzes soll ein leistungsfähiges und zugleich effizientes Modell entstehen. IT-Infrastruktur muss zudem transparent sein. Das bedeutet, dass die Infrastruktur auf nachvollziehbaren zusammenhängenden Basiskomponenten und transparenten, standardisierten Schnittstellen aufgebaut ist. Auch die Verarbeitung personenbezogener Daten hat transparent zu erfolgen.

IT-Infrastruktur muss nicht nur leistungsstark, sondern auch sicher sein. Eine sichere IT-Infrastruktur gewährleistet das Vertrauen der Nutzer/-innen. Informationssicherheit, die Datenschutz, IT-Sicherheit und Datensicherheit umfasst, kann insbesondere durch Rechts- und Gesetzeskonformität erreicht werden. Rechtliche Vorgaben lassen sich vor allem aus dem IT-Sicherheitsgesetz des Bundes, den vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) vorgegebenen Standards, der ISO/IEC-27000-Normenreihe sowie den Datenschutzregelungen, insbesondere der EU-Datenschutz-Grundverordnung, ableiten.

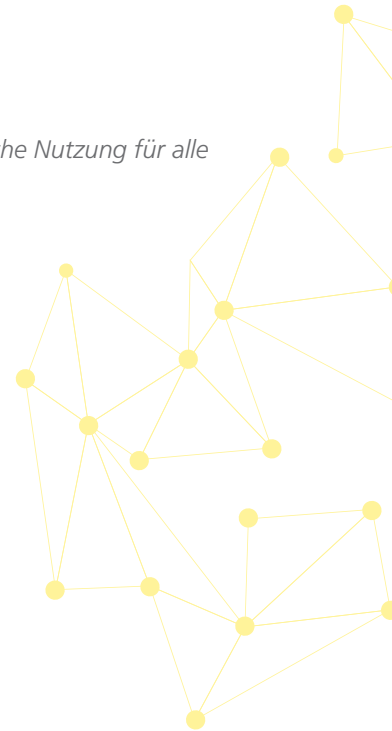
Die Identifizierung, Bewertung und Entwicklung hieraus abgeleiteter einheitlicher Vorgaben und Prozesse ist deshalb wesentlicher Bestandteil von Digital MoveS.

*Ausbau einer sicheren
IT-Infrastruktur*





Einfache Nutzung für alle



4. Software – nutzerfreundlich und barrierefrei

Erst wenn IT-Lösungen umfassend genutzt werden, zeigt sich ihr Mehrwert für die Anwenderinnen und Anwender. Für die Stadtverwaltung wollen wir daher sichere und anwenderfreundliche Software auf dem aktuellen Stand der Technik, die im Sinne der Barrierefreiheit von allen Menschen genutzt werden kann, zum Einsatz bringen.

Unser Ziel ist es, mithilfe von passender Software die Prozesse für die Beschäftigten in der Stadtverwaltung, genauso wie für die externen Nutzer/-innen, so einfach wie möglich zu gestalten.

Dafür müssen die Anforderungen an die Technik fortlaufend analysiert und definiert werden. So vermeiden wir Defizite, die durch nicht anforderungsgerechte IT-Dienste entstehen. Mit modernen Konzepten und Softwarelösungen des Kollaborations-, Daten- und Dokumentenmanagements kann dies vermieden werden.

Nutzerfreundliche und barrierefreie Software geht mit einem hohen Maß an Bedienbarkeit und Brauchbarkeit („Usability“) auch für unterschiedliche Benutzergruppen einher. Die zum Einsatz kommende Software muss somit nicht nur nutzungs- und bedarfsgerecht sein, sondern muss unterschiedliche Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungswerte der Nutzer/-innen berücksichtigen. Jede Software ist auf Basis dieser Anforderungen an die Usability zu prüfen und erforderlichenfalls weiterzuentwickeln. Um diesen Prozess effizient zu gestalten, werden wir die Einführung neuer Softwaresysteme agiler gestalten und vermehrt sogenannte ‚Proof of Concepts‘ (PoCs) einsetzen. Damit ist es uns möglich, sehr schnell die Funktionsfähigkeit und Anwenderfreundlichkeit der Software für bestimmte Nutzungsfälle festzustellen und so zu einem frühen Zeitpunkt zu ändern oder nachzusteuern. Damit die IT den Menschen dient.

Handlungsfelder und Maßnahmen

- Agiles IT Projektmanagement
- PoCs zur schnellen Prüfung von Funktionalität und Usability
- Flexibilität und Wirtschaftlichkeit durch kürzere Laufzeiten von Rahmenverträgen für die IT Beschaffung

...

Digital MoveS

Stuttgart.Gestaltet.Zukunft



Der Weg in die digitale Zukunft



Wir gestalten
unsere Zukunft

1. Unser Transformationsprogramm

Der unumgängliche technologische Wandel und die damit einhergehende Digitalisierung stellt den bisher größten zu bewältigenden Transformationsprozess für die Verwaltung der Landeshauptstadt Stuttgart dar. Die Veränderung der Verwaltung kann nur dann erfolgreich gelingen, wenn die

Inhalte von Digital MoveS adäquat, systematisch und konsequent umgesetzt werden. Dafür bedarf es eines umfassenden Transformationsprogramms, das den Wandel in der Verwaltung aktiv im Sinne eines Veränderungsprozesses gestaltet. Eine transparente Vorgehensweise und die breite Einbindung der Verwaltung sowie der Bürger/-innen und Unternehmen stellt sicher, dass alle bei der digitalen Transformation mitgenommen werden und die Möglichkeit der aktiven Mitgestaltung besitzen. Dieses Transformationsprogramm bedarf einer gemeinsamen Umsetzung unter Beteiligung und Mitwirkung aller Ämter und Eigenbetriebe. Von zentraler Bedeutung ist, dass das Transformationsprogramm durch ein professionelles Einführungs- und Veränderungsmanagement begleitet und durch eine angemessene Ausstattung an Sachmitteln und Personal ämterübergreifend unterstützt wird.

2. Meilensteine und Ausblick

Digital MoveS ist ein Prozess. Die zugrundeliegende Strategie und die Handlungsfelder müssen innerhalb dieses Prozesses weiterentwickelt und verbessert werden. Ein bedeutender Meilenstein soll dabei im Jahr 2025 erreicht werden. Bis dahin wollen wir den Transformationsprozess zu einer modernen, digitalen Stadtverwaltung umgesetzt haben. Einzelne Bausteine müssen aufgrund gesetzlicher Vorgaben bereits früher umgesetzt werden - das OZG beispielsweise bis Ende 2022.

Digital MoveS ist die Basis. Eine „smarte“ Stadtverwaltung ist die Grundvoraussetzung für eine „smarte“ Stadt.

Digital MoveS ist Teamarbeit. Neben der kooperativen ämterübergreifenden Zusammenarbeit ist eine partnerschaftliche Vernetzung mit anderen Städten, beispielsweise über den Deutschen Städtetag, genauso selbstverständlich wie die intensive Zusammenarbeit mit dem Land Baden-Württemberg. Nur zusammen können wir dem gemeinsamen Anspruch eines Motors des digitalen Wandels in Deutschland und der Welt entsprechen.

Wir sind bereit.



Impressum

Herausgeberin:

Landeshauptstadt Stuttgart, Referat Allgemeine Verwaltung, Kultur und Recht in Verbindung mit der Abteilung Kommunikation

Verantwortlich:

Dr. Fabian Mayer

Redaktion:

Heinz-Hubert Weusthof, Hans-Henning Hall, Sandra Baumholz, Gudrun Brewko, Daniela Burmeister, Thomas Creuzberger, Björn Janser, Meike Keller, Markus Müller, Susanne Ranz, Andrea Schliwowski, Jens Schumacher, Janette Seiz

Gestaltung:

Uli Schellenberger

Fotos:

Bernd Eidenmüller (Seite 2)

Martin Lorenz (Seite 8, 13)

Thomas Niedermüller (Seite 6, 16, 18, 19, 23)

Leif Piechowski (Seite 14)

Creativ Collection (Seite 12)

©stock.adobe.com, M. Schönfeld (Seite 4, 21), Andrey Popov (Seite 11),

Farknot Architect (Seite 22), pinkeyes (Seite 24), Katarzyna Bialasiewicz

Photographie (Seite 25)

Landeshauptstadt Stuttgart, Tiefbauamt (Seite 17)

März 2019

© Landeshauptstadt Stuttgart



STUTTGART

