

Sachstandsbericht zum

Arbeitspaket 2: überfachliche Digitalisierungskompetenzen



Begriff „Humanzentriertes Design“

Humanzentriertes Design oder nutzerzentriertes Design zielt darauf ab, Prozesse so zu gestalten, dass sie eine **hohe Gebrauchstauglichkeit** erreichen.

Dies kann nur erreicht werden, wenn der Nutzer des Produkts mit seinen Bedarfen im Mittelpunkt bei der Entwicklung steht.

Nutzer sind Bürger und Sachbearbeitung.



Wie gelangen wir zu einem Prozess mit hoher Gebrauchstauglichkeit?

- Es muss ein Umdenken erfolgen! -

Nicht hilfreich:

- Das haben wir schon immer so gemacht!
- Ich weiß doch wie das geht
- Die Dienstleistung kann nur bei mir beantragt werden!

Es ist erforderlich, dass:

- Wille und Einsicht für Veränderung vorhanden ist
- gedanklich einmal die andere Seite des Schalters eingenommen wird, um den Vorgang aus Sicht des Kunden zu betrachten (Verlassen der Komfort-Zone)
- Kunde und Sachbearbeiter aktiv mit eingebunden werden
- wir uns auch erstmal mit einer 80%-Lösung zufrieden geben, wenn nötig



Was haben wir in Konstanz für dieses „Umdenken“ getan?

Methodenwissen erworben:

- wir benötigen auf der Seite der Verwaltung ein weiteres Methodenwissen, um Workshops so abhalten zu können, dass wir über die Prozessbeteiligten wirklich eine Nutzerzentrierung hinbekommen. Diese Methoden fanden bisher nicht Einzug in den Ausbildungsplan der Verwaltungsberufe

Daher haben wir 3 Kolleginnen und 1 Kollegen, welche sich dem Thema der „Prozessoptimierung angenommen haben, in Design Thinking ausgebildet, im Rahmen „training on the job“

- Bildung der DigiPro als strategische Ausrichtung des Personal- und Organisationsamtes und diese in der Verwaltung publik gemacht



Was haben wir in Konstanz für dieses „Umdenken“ getan?

Rahmenbedingungen geschaffen:

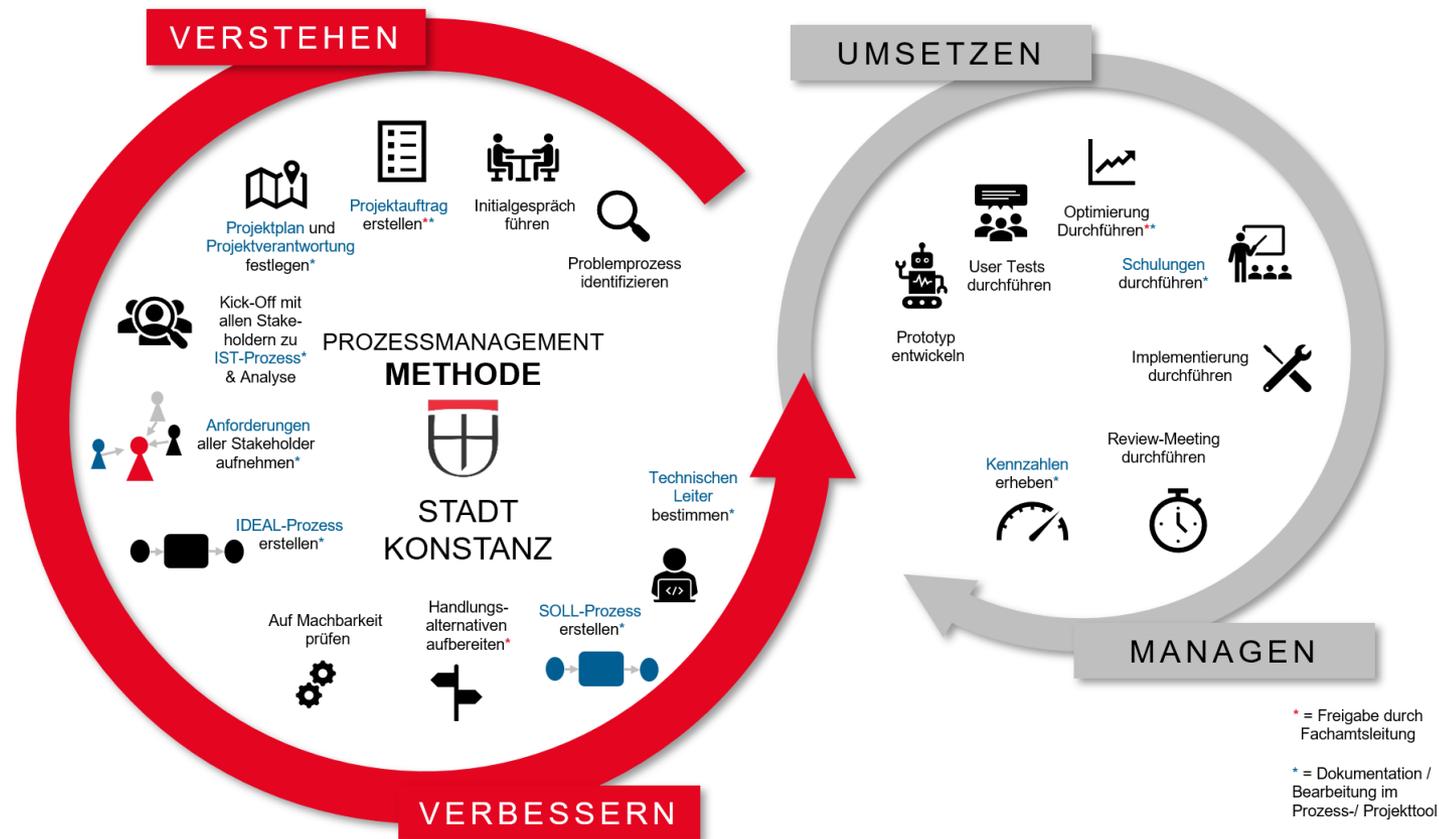
- 2019 haben wir das 1. Inno-Lab gegründet (Büro des IT-Leiters)
- 2019 Bildung der AG DigiPro (Digitalisierung von Prozessen für die Stadtverwaltung)
- 2021 Inbetriebnahme von 4 Büros als „Schulungs- und Besprechungstrakt“ mit entsprechender Ausstattung für agiles Arbeiten und entsprechender Medientechnik



Humanzentriertes Design – was haben wir in KN getan?

DigiPro und ihre GPM-Methode

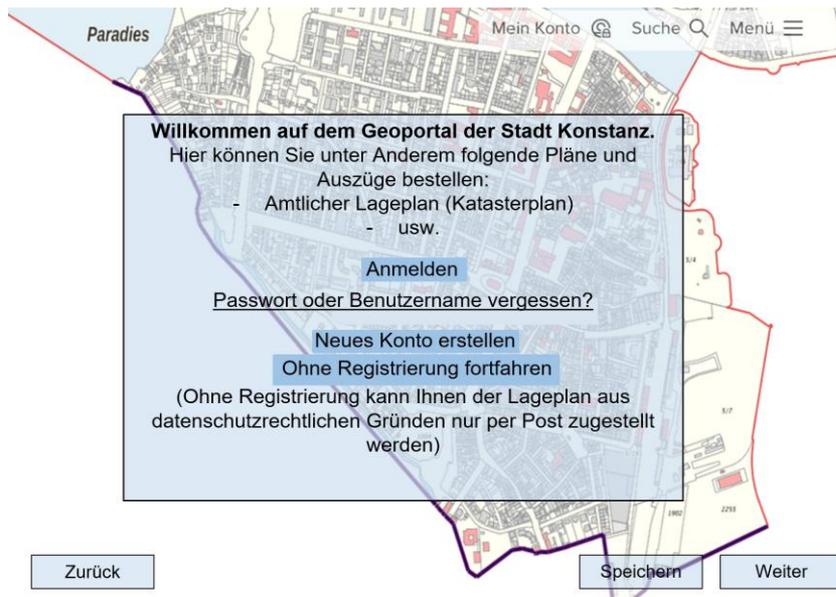
= AG aus 3x IT und 1x Orga / Toolauswahl für die GPM-Methode konnte nicht mehr abgeschlossen werden



Humanzentriertes Design – was haben wir in KN getan?

Unser Prozess: „amtlich beglaubigte Lageplanauskunft“

- 2019 starteten wir in St. Gallen mit Elan und hatten im Mai einen Mock-Up



Aktueller Stand 11.2021:

- + Prototyp ist fertiggestellt
- + Nutzertests sind vollzogen
- + Schnittstellen zum GIS sind funktionsfähig

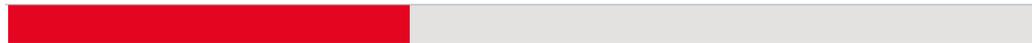
- jetzt noch ein paar kleinere Anpassungen (Erkenntnisse aus der letzten Draufsicht der Sachbearbeitung, sowie eine generelle Überarbeitung des Gebührenbescheids)

80%-Lösung auch für uns problematisch 😞

Wir gehen davon aus, dass wir im 1. Quartal 2022 online gehen können.

Was haben wir sonst noch gemacht: Zentrale Heimplatzanmeldung

[Zentrale Heimplatzanmeldung der Stadt Konstanz](#)



Zentrale Heimplatzanmeldung der Stadt Konstanz

Sehr geehrte Nutzerinnen und Nutzer der zentralen Heimplatzanmeldung,
die Suche nach einem Pflegeheimplatz ist eine große Herausforderung und mit hohem Zeitaufwand verbunden.
Die Stadt Konstanz unterstützt Sie dabei mit der Möglichkeit der zentralen Heimplatzanmeldung. Sie können sich einfach digital bei den Konstanzer Pflegeheimen anmelden.
Die zentrale Heimplatzanmeldung ist eine Anmeldeplattform. **Die Vergabe der Heimplätze erfolgt ausschließlich durch die von Ihnen ausgewählten Einrichtungen.**
Sollten Sie sonstige Fragen zum Älterwerden in Konstanz haben, klicken Sie bitte [hier](#).

Sie möchten eine neue Heimplatzanmeldung vornehmen?

Heimplatzanmeldung starten

Sie haben bereits eine Heimplatzanmeldung vorgenommen?

Vorhandene Heimplatzanmeldung einsehen / bearbeiten



Humanzentriertes Design – was haben wir in KN getan?

Zentrale Heimplatzanmeldung

- Stadtseniorenrat kam mit der Bitte um eine Online-Lösung auf unsere Altenhilfe zu
- November 2019 erteilten wir den Auftrag für die Programmierung einer „Zentrale Heimplatzanmeldung“ an ein externes Unternehmen (bamero AG in KN)
- verschiedene Workshops mit Heimleitungen, Sachbearbeitung Altenhilfe, bamero AG und CIO/IT-Leiter
- Verzögerung durch Corona-Pandemie und Lockdown
- Nutzertests mit Beschäftigten von bamero AG, Sachbearbeitung aus den Heimen, der Altenhilfe und Praktikanten in der städtischen IT
- Inbetriebnahme der Anwendung im November 2020



Zentrale Heimplatzanmeldung – hierüber sind wir mit Recht stolz 😊

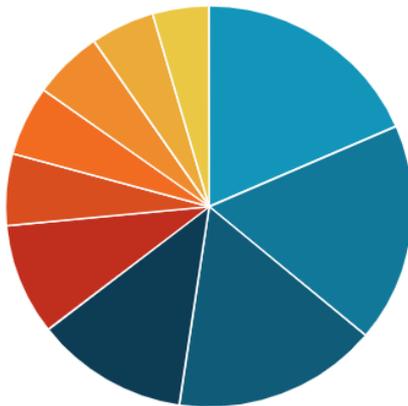


Humanzentriertes Design – was haben wir in KN getan?

Interne Prozesse sind wir auch angegangen:

Um die Abläufe zwischen der IT und ihren internen Kunden zu optimieren haben wir verstärkt den Service-Katalog unserer Plattform Matrix42 für interne, digitale Prozesse ausgebaut.

Top 10: Meist genutzte Services



- SRV00660 – Corona-Telearbeit
- SRV00396 – 42220000 Erwerb von geringwertigen Vermögensgegenständen
- SRV00606 – Nutzung von Outlook über Web (OWA)
- SRV00519 – SSD Festplatte 240 GB
- SRV00390 – 42712005 Software
- SRV00407 – 42712004 Konstanz.digital
- SRV00556 – Funk-Maus
- SRV00225 – USB-Tastatur
- SRV00226 – USB-Maus
- SRV00413 – 42712013 Internet Technik

- der Service „Corona-Telearbeit“ wurde mit den Kolleginnen und Kollegen vom Personalservice entwickelt und brachte sehr zur Freude eine enorme Zeiterparnis in der Bearbeitung der Fälle



Ein Blick auf die aktuell herrschende Lage – zumindest in Konstanz

Ernüchterung durch die Corona-Pandemie

- veränderte Prioritäten und Rahmenbedingungen -

- Aufbau einer städtischen Infrastruktur für Terminvereinbarung zum Test und Impfung in Sachen Corona – städtisches Test- und Impfzentrum / Testwochenende Landkreis
- um die 550 Beschäftigte müssen im 1. Lockdown ins Homeoffice gebracht werden
- Urplötzlich eine Kommunikationsplattform in Betrieb nehmen, damit gemeinsames Arbeiten ermöglicht wird (Videositzungen u.a....)
- Einbruch der Einnahmen im Haushalt – auf der anderen Seite erhöhter Bedarf an aktueller HW am Arbeitsplatz und digitaler Prozesse um im Homeoffice wirksam arbeiten zu können
- Ausfall von Präsenzveranstaltungen – Videositzungen kein gleichwertiger Ersatz im Bereich der Prozessworkshops



Was uns mächtig zu schaffen macht:

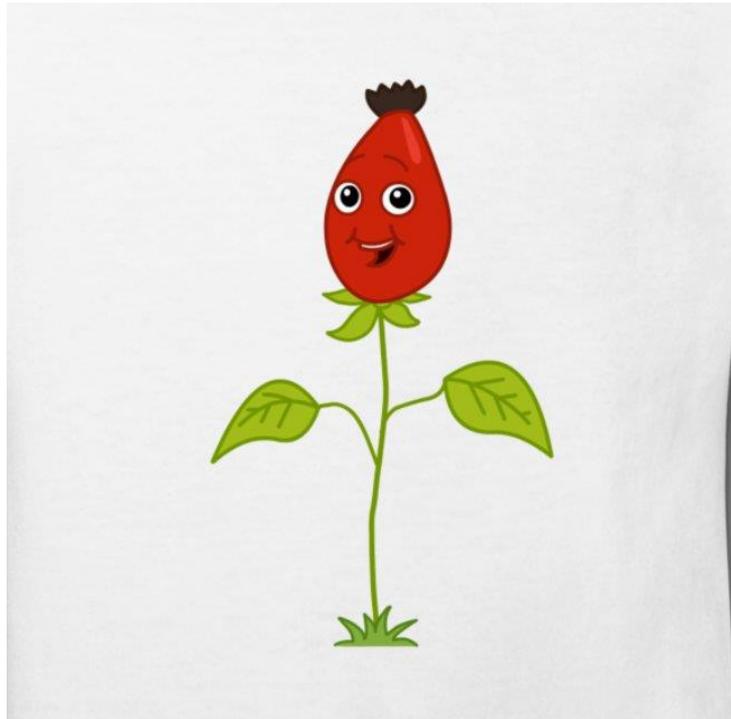
- Kollegin für Anwendungsentwicklung wechselte innerhalb der Verwaltung, die Nachbesetzung verlässt uns nach 3 Monaten um in Südkorea beim Jobben Land und Leute kennen zu lernen
- die Kollegin aus der Orga, die sich in DigiPro einbrachte wird mit ihren Stellenanteilen in ein OB-Projekt umgeplant
- zu guter Letzt verlässt uns der bisherige IT-Steuerer Richtung Schweiz
Somit ist die AG DigiPro, welche so motiviert, engagiert und erfolgreich ihre Arbeit aufgenommen hat, Geschichte.

Stellenwiederbesetzungen im IT-Bereich zeichnen sich als schwieriges Unterfangen aus, da aktuell akuter Fachkräftemangel herrscht und der öffentliche Dienst mit dem Gehaltsgefüge in der Privatwirtschaft nicht mithalten kann.



Fazit: heute komme ich mir vor, wie das Männlein im Walde

„Ein Männlein steht im Walde ganz still und stumm, es hat vor lauter Purpur ein Mäntlein um ...“



- an meiner Seite steht heute
- keine Anwendungsentwicklerin
 - keine tatkräftiges DigiPro-Team
 - kein IT-Steuerer
 - kein Beistand seitens der UNI Konstanz oder der HSG ☹️

Was mir aber Hoffnung gibt

- unsere Verwaltungsspitze hat erkannt, dass es ohne digitale Prozesse auf Dauer nicht geht
 - die Erkenntnis ist endlich da, „ohne ein Mehr an Personal“ bekommen wir es nicht hin.
- Nur die angedachte Planung, ab 2023 das Personal zu holen, sehe ich problematisch.

Von aktuell 15 Planstellen in der IT sind 11 besetzt und ich muss mich ernsthaft fragen, ist ein weiteres Engagement in der Smart Government Akademie Bodensee für uns überhaupt noch machbar?



Vielen Dank für ihre Aufmerksamkeit

