



Digitalisierungsenquete des  
Innsbrucker Gemeinderats

# Strategischer Ansatz zur Digitalisierung der Stadt

**INNS'  
BRUCK**



WONDERWERK

Wonderwerk ist eine Kombination aus Organisationsberatung, Service Design Studio und Innovationslabor. Unser Unternehmenszweck lautet, Strategien und Innovationen für mehr Wirkung zu ermöglichen.

1

Strategischer Ansatz

2

Beispiele

3

Erfolgsfaktoren

4

Kontakt



# Die Erstellung einer Digitalisierungsstrategie erfolgt in mehreren Phasen.





## Unter Einbeziehung mehrerer Stakeholder wird ein Zukunftsbild erstellt. Daraus werden Ziele abgeleitet.



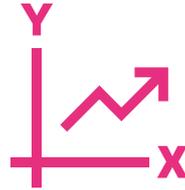


# Die derzeitigen Strategien und Maßnahmen müssen miteinander abgeglichen und konsolidiert werden.



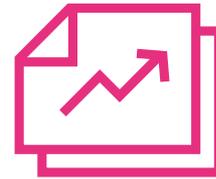
## Soll-Ist-Analyse

Die Ist-Werte werden erhoben und mit den Soll-Werten der Messgrößen verglichen. Abweichungen werden aufgezeigt.



## Zuordnung von bestehenden Strategien

Die bestehenden Strategien der Beteiligungen werden mit den strategischen Zielen der Stadt abgeglichen. Relevante Maßnahmen und Strategiedokumente werden identifiziert.



## Festlegen von Handlungsbereichen

In einem letzten Schritt werden die Strategien konsolidiert. Es wird analysiert, welche Maßnahmen im Bereich der Digitalisierung weiterlaufen sollen und welche zusätzlichen Maßnahmen getroffen werden müssen.



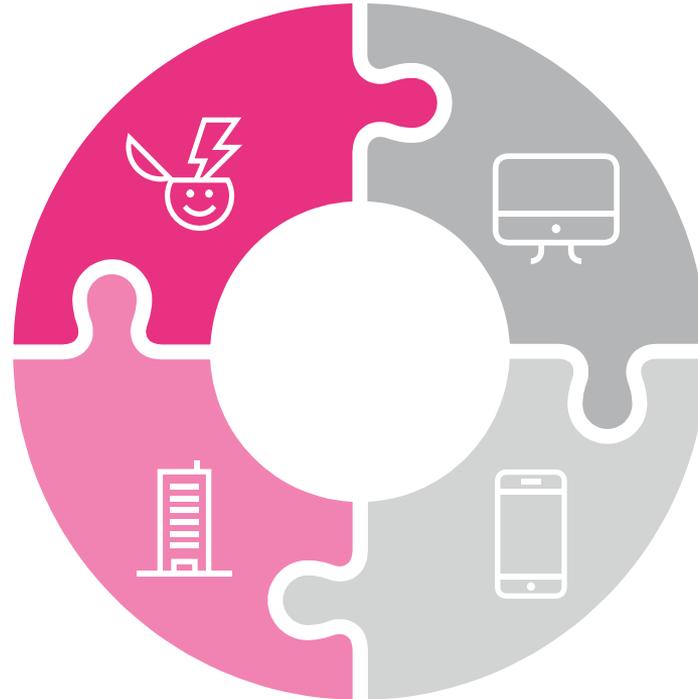
## Digitalisierungsmaßnahmen können in vier Handlungsfeldern getroffen werden.

### Digitales Mindset

MitarbeiterInnen und Führungskräfte müssen die Digitalisierung als Chance begreifen. Training zu neuen Methoden und ein kultureller Wandel sind essentiell.

### Digitale Organisation

Unter anderem gilt es, Prozesse zu digitalisieren, neue Rollen und Verantwortungen zu schaffen und neue digitale Tools zu nutzen.



### Bestehende Angebote

Bestehende Angebote können verbessert werden. Es geht darum, bestehende Services nutzerInnenzentrierter zu gestalten.

### Neue Angebote

Die Digitalisierung ermöglicht es Städten, neue Services und Produkte anzubieten. Apps, Plattformen und Chatbots sind nur drei Beispiele für digitale Angebote.

1

Strategischer Ansatz zur  
Digitalisierung

2

Beispiele

3

Erfolgsfaktoren

4

Kontakt



# Wonderwerk arbeitet in allen vier Handlungsbereichen mit Verwaltungseinheiten zusammen.

## Digitales Mindset



Für die Stadt Graz hält Wonderwerk Trainings zu unterschiedlichen Themen im Kontext der Digitalisierung ab (z.B. Prozessdigitalisierung, Innovationsmanagement, Agiles Management etc.).

## Digitale Organisation



Wonderwerk begleitete das Land Niederösterreich bei der Erneuerung eines Tools für Dienstzeiten, Reisen, Stellenbeschreibungen, etc. Wonderwerk hat bei diesem Projekt die Methodik „Design Thinking“ angewendet. Innerhalb von 5 Tagen wurde ein digitaler Prototyp entwickelt und getestet.

## Bestehende Angebote

- ≡ Bundesministerium Finanzen
- ≡ Bundeskanzleramt

Wonderwerk unterstützte das BMF und das BKA bei der Entwicklung konkreter Vorschläge zur Entbürokratisierung. Im Zuge dessen wurden digitale Prototypen für bestehende Services erstellt.

## Neue Angebote



Mit dem Fonds Soziales Wien konzipierte Wonderwerk neue Services für Menschen mit Behinderung. Ein Service ist eine App, mit der Menschen mit Behinderung einen Buddy für Öffi-Wege finden können.

1

Strategischer Ansatz zur  
Digitalisierung

2

Beispiele

3

Erfolgsfaktoren

4

Kontakt



# Die Erfahrung zeigt einige kritische Erfolgsfaktoren bei der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung auf.



### **Die NutzerIn steht im Mittelpunkt**

Wer genau benützt Ihre Dienstleistung und was bedeutet das für das Design von Dienstleistungen?



### **Erstellen Sie ein Zukunftsbild**

Machen Sie sich bewusst, wo Sie bei der Digitalisierung stehen wollen. Leiten Sie Grundsätze ab.



### **Arbeiten Sie mit multidisziplinären Teams**

Stellen Sie ein Team zusammen, das alle Aspekte Ihrer Services durchführen kann.



### **Digitalisierung muss in den Köpfen und Herzen der MitarbeiterInnen passieren**

Die Digitalisierung muss als Chance begriffen werden. Es geht auch um einen Kulturwandel.



### **Digitalisierung braucht Verbindlichkeit**

Führungskräfte müssen mit an Board geholt werden. Die notwendigen Budgets müssen vorhanden sein.



### **Arbeiten Sie iterativ**

Es gilt, Prototypen digitaler Services iterativ zu testen und bestehende Services laufend zu verbessern.

1

Strategischer Ansatz zur  
Digitalisierung

2

Beispiele

3

Erfolgsfaktoren

4

Kontakt



Für Fragen stehen  
wir Ihnen jederzeit  
gerne zur Verfügung.

KONTAKT

Nicolas Stühlinger, MPP MSC. BSC.  
Wonderwerk Consulting GmbH  
Stoß im Himmel 3/9, 1010 Wien  
T. +43 1 922 68 47  
M. +43 664 88 24 83 92  
[nicolas.stuehlinger@wonderwerk.at](mailto:nicolas.stuehlinger@wonderwerk.at)