



Digitalisierungsenquete des
Innsbrucker Gemeinderats

Strategischer Ansatz zur Digitalisierung der Stadt



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

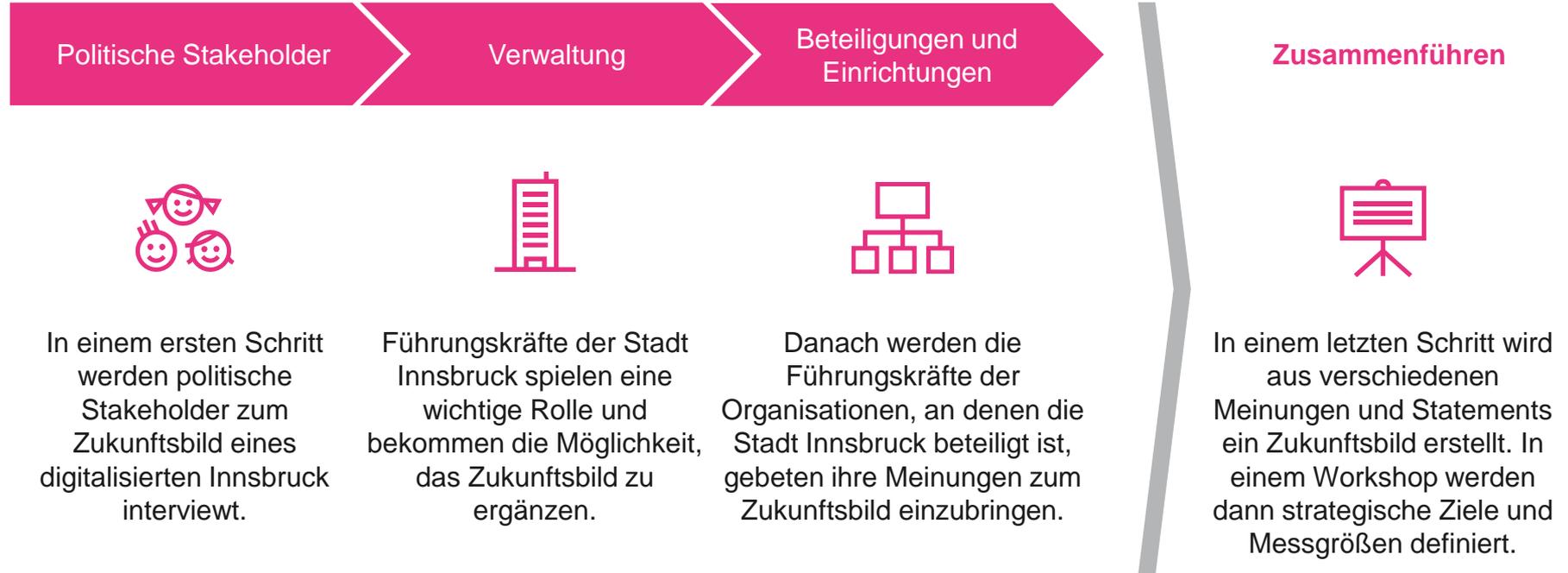


Die Erstellung einer Digitalisierungsstrategie erfolgt in mehreren Phasen.



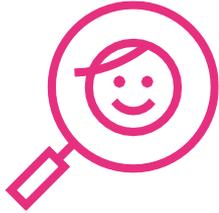


Unter Einbeziehung mehrerer Stakeholder wird ein Zukunftsbild erstellt. Daraus werden Ziele abgeleitet.



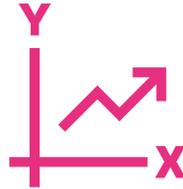


Die derzeitigen Strategien und Maßnahmen müssen miteinander abgeglichen und konsolidiert werden.



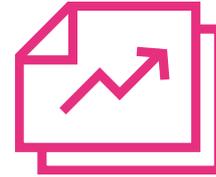
Soll-Ist-Analyse

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