

Informationsvorlage der Verwaltung

Gremium	Sitzung am	Beratung
Finanz- und Personalausschuss	02.11.2021	öffentlich

Beratungsgegenstand (Bezeichnung des Tagesordnungspunktes)

Rückblick und Ausblick auf die Entwicklung der städtischen Digitalisierung

Sachverhalt:

Rückblick

Die Geschichte der städtischen Digitalisierung begann in den 1970iger Jahren mit einer kleinen Abteilung für Datenverarbeitung. Damals sprach allerdings noch niemand von Digitalisierung, und Datenverarbeitung war ein rein technisches Thema, zu dem die allermeisten Ämter und Mitarbeitenden keine Beziehung hatten.

Im Laufe der Zeit wurde die Abteilung für Datenverarbeitung immer größer und nachfolgend betrieb die Stadt ein eigenes Rechenzentrum. 2004 wurde dieses aufgelöst, und die Stadt bezieht seitdem Rechenzentrumsleistungen von den Stadtwerken Bielefeld. Organisatorisch wurde der IT-Bereich mehrfach neu aufgestellt. Von einer Abteilung des Hauptamtes über einen Eigenbetrieb bis hin zu einem eigenen Amt.

Status Quo

Bis vor wenigen Jahren galt IT noch als technische Unterstützung, die im Grunde genommen nur das digital macht, was bisher analog gemacht wurde. Inzwischen ist eine Arbeit ohne Informationstechnik (IT) für die Verwaltung nicht mehr vorstellbar.

Seit einiger Zeit ersetzt der Begriff Digitalisierung immer häufiger den Begriff der IT, auch wenn der natürlich weiterhin seine Berechtigung hat.

Damit wird jetzt aber auch der unausweichliche Prozess der Veränderung verbunden, der früher oder später alle Mitarbeitenden betrifft.

Fast alle Mitarbeitenden haben heute einen PC auf dem Schreibtisch, aber das Arbeitsumfeld und die Prozesse haben sich in den meisten Fällen noch kaum verändert. Die Regel ist ein fester Büroarbeitsplatz, Papierakten und die Vorsprache von Bürgern. Das alles ändert sich gerade und ist im Begriff Digitalisierung impliziert.

Ausblick

Die Stadtverwaltung Bielefeld ist bereits seit einigen Jahren auf dem Weg in eine neue Arbeitswelt. Entsprechend hat der Verwaltungsvorstand in diesem Jahr die „Gestaltungsansätze für die Digitalisierung der Verwaltung“ (IT-Strategie) beschlossen,

welche die grundlegenden strategischen Rahmenbedingungen für die Aufgabe der Digitalisierung beschreiben (s. Digitalisierungsausschuss vom 02.09.2021, Pkt. Ö6).

Im Folgenden werden beispielhaft einige wegweisende Entscheidungen für die Digitalisierung der Stadtverwaltung aufgeführt und in Bezug auf ihre Auswirkungen auf die nächsten Jahre bewertet.

1. Entwicklung der städtischen IT

Seit 2018 ist die IT in einem städtischen Amt organisiert. Damit wurde gleichzeitig auch die Funktion der IT-Steuerung geschaffen. Die städtische IT ist kein IT-Dienstleister im klassischen Sinne, da sie weder Rechenzentrumsleistungen, noch (von Einzelfällen abgesehen) Softwareentwicklungen anbietet. Im Wesentlichen werden Fachanwendungen und Schnittstellen technisch betreut (Support) und die Organisationseinheiten werden bei allen technischen Fragestellungen (Probleme, Anforderungen etc.) unterstützt. Daneben gibt es noch eine Vielzahl weiterer Aufgaben, die meistens eng mit den genannten zusammenhängen.

Die Entwicklung der städtischen IT abzusehen und zu steuern ist eine wesentliche Aufgabe der IT-Steuerung. Entsprechend ist die Weiterentwicklung der städtischen Organisation und IT ein wichtiges Handlungsfeld innerhalb der IT-Strategie.

2. eGovernment

Städtische Dienstleistungen werden schon seit längerem online über die städtische Homepage angeboten.

Bedeutende Fortschritte konnten mit der Entscheidung für einen Formularserver und eine ePayment Plattform erzielt werden. Ab November 2021 wird die Stadt sämtliche Onlinedienstleistungen auf einem Serviceportal anbieten.

Das Onlinezugangsgesetz (OZG) sorgt dafür, dass bald (fast) alle Dienstleistungen online angeboten werden.

Ebenso bietet die Stadt bereits seit 2018 ein OpenData Portal an, welches sukzessive mit Daten gefüllt wird.

3. Digitalisierung der Verwaltung

Der Arbeitsplatz und die Art zu arbeiten hat sich in den vergangenen Jahren durch verschiedene Entwicklungen verändert. Hervorzuheben sind:

- die sukzessive Einführung eines verwaltungsweiten Dokumentenmanagementsystems
- die Ausstattung fast aller Arbeitsplätze mit mehr oder weniger mobilen Geräten
- die technische Ertüchtigung aller PCs für Homeoffice
- die Einführung von Videokonferenzsystemen
- sowie ganz allgemein der Trend und teilweise die Notwendigkeit zum mobilen Arbeiten.

Diese Veränderungen finden sich wieder als Teil des Handlungsfeldes Arbeit 4.0 der verwaltungsinternen IT-Strategie.

Daneben gibt es zahlreiche Softwareeinführungen, die nur einen Teil der Verwaltung betreffen, die aber trotzdem langfristig großen Einfluss auf die Art zu arbeiten haben werden. Beispielhaft seien hier nur Prozessmanagement, Projektmanagement, Vertragsmanagement sowie die Entscheidung für SAP S/4 HANA genannt.

Prognose für die nächsten Jahre.

Diese basiert auf den bereits getroffenen Entscheidungen, auf der Umsetzung der städtischen IT-Strategie und auf der derzeit abzusehenden Entwicklung der kommunalen Landschaft. Daneben fließen Erkenntnisse ein, die die Stadt durch die gute Vernetzung mit anderen Kommunen und IT-Dienstleistern (z.B. durch Mitgliedschaften in der KDN und der Vitako) gewinnt.

Der Ausblick erfolgt dabei aus Sicht der IT-Steuerung. Daneben gibt es noch viele andere Blickwinkel, die hier bestenfalls gestreift werden können.

1. IT Dienstleistungen - wie die städtische IT sie heute erbringt - werden in Zukunft verstärkt von großen Rechenzentren erbracht werden. Entsprechende Konsolidierungen sind seit längerem zu beobachten und werden inzwischen auch vom Land vorangetrieben. Viele Dienstleistungen werden künftig zentral für viele Kommunen erbracht werden, was die Kosten senken kann. Dies kann aber auch dazu führen, dass sich die Vielfalt kommunaler Fachanwendungen reduziert, Dienstleistungen für spezielle Fachanwendungen teurer werden und der Einfluss einzelner Kommunen geringer wird.

Die städtische IT wird sich daher in den nächsten Jahren auf Schwerpunkte konzentrieren müssen, die weiterhin exklusiv für die Stadt erbracht werden sollen. Auch das Vertragsverhältnis mit den Stadtwerken Bielefeld wird sich früher oder später mit den Angeboten großer konsolidierter Rechenzentren messen müssen. Dabei ist die Bedeutung der Stadtwerke Bielefeld als strategischer Partner zu berücksichtigen und zu bewerten.

Derzeit deutet Vieles auf einen Mix von selbst erbrachten und an mehrere externe Dienstleister vergebene Leistungen hin. In jedem Fall wird die Bedeutung einer zentralen Steuerung zunehmen.

2. Das Thema eGovernment ist bereits gut begonnen und die nächsten Jahre werden hier in erster Linie mehr digitale Angebote bringen. Voraussichtlich werden künftig erheblich weniger Bürgerinnen und Bürger direkt im Rathaus vorsprechen. Gleichzeitig hat die Stadtverwaltung sich vorgenommen, im Rahmen der Umsetzung des OZG auch die internen Prozesse zu digitalisieren, wo immer es möglich ist, so dass eine Vielzahl von Prozessen künftig vollständig digital abgearbeitet werden wird.

Bürgerinnen und Bürger werden sich sukzessive ein Onlinekonto (Servicekonto NRW) bei der Stadt einrichten, so dass viele Antragsdaten nicht mehr manuell eingegeben werden müssen. Gleichzeitig werden Bescheide online in das Konto zugestellt werden können.

Wie aber wird sich die Digitalisierung auf die Personal- und Stellenentwicklung auswirken?

Nicht alle Arbeitsbereiche können gleichermaßen von der Digitalisierung profitieren. Eine Stadtverwaltung hat zahlreiche sehr differenzierte Aufgaben und dient in erster Linie den Bürgern. In vielen Bereichen (z.B. Jugend, Soziales, Schule) ist der persönliche Kontakt ausdrücklich erwünscht oder auch unabdingbar, so dass Digitalisierung dort einen anderen Effekt haben wird als in Bereichen, in denen bereits heute darauf verzichtet werden könnte.

Dort, wo Technik zur Optimierung von Prozessen eingesetzt wird, müssen die Mitarbeitenden erst lernen, damit umzugehen. Je nach Technik wird das anfangs eher zu Mehrarbeit führen. Als Beispiel sei der Einsatz der elektronischen Akte genannt, die eben nicht ein genaues Abbild der Papierakte darstellt, sondern neue Arbeitsabläufe und damit verbunden neue Denkprozesse erfordert.

Letztlich wird der Einsatz von Technik aber zu optimierten Prozessen führen. Insbesondere Routinetätigkeiten, wie das Überprüfen von Daten, das Eintragen in Listen und Ähnliches werden künftig automatisiert vorgenommen. Dadurch stehen personelle Kapazitäten für wertschöpfende Tätigkeiten der Verwaltungsdienstleistungen zur Verfügung.

Die städtischen Mitarbeitenden werden sich immer häufiger mit neuen Lösungen und technischen Herausforderungen beschäftigen müssen, die verstanden, akzeptiert und angewendet werden wollen. Für jede dieser Lösungen müssen Ansprechpartner bereitstehen, die sowohl technische als auch fachliche Unterstützung geben können. Dafür müssen entsprechend ausgebildete Kräfte bereitstehen, um die die Stadt in Konkurrenz zu anderen Arbeitgebern steht.

In den nächsten Jahren werden viele Fachkräfte aus dem aktiven Dienst ausscheiden, die am Arbeitsmarkt nicht alle in vollem Umfang ersetzt werden können. Der demografische Wandel ist bereits heute spürbar, da nicht alle freiwerdenden Stellen wiederbesetzt werden können. Dies wird sich noch verschärfen. Die Digitalisierung kann helfen, dies wenigstens zum Teil zu kompensieren. Gleichzeitig müssen die vorhandenen Mitarbeitenden gehalten werden, um die digitalisierten Prozesse erfolgreich anwenden zu können.

Oberbürgermeister/Beigeordnete(r)

Kaschel

Wenn die Begründung länger als drei Seiten ist, bitte eine kurze Zusammenfassung voranstellen.