

SELBSTCHECK für Leitungspersonen in öffentlichen Organisationen zum Digitalen Wandel

[Adaptiert vom Selfcheck Digitale Transformation der Leaders academy, www.leaders-academy.com](http://www.leaders-academy.com)

Der digitale Wandel ist unaufhaltsam. Er wird die Gesellschaft massiv verändern. Die öffentlichen Verwaltungen als ausführende Organe des Staates sind dadurch gleich mehrfach gefordert: Der digitale Wandel ermöglicht nicht nur neue Lösungen im «Wie» der gesetzlichen Auftrag erfüllt werden kann, es stellen sich zusätzlich auch grosse Herausforderungen im «Was» als zukünftiger gesetzlicher Auftrag identifiziert und definiert werden muss. Die Globalisierung kommt dabei als weitere Herausforderung hinzu.

Analog zur marktorientierten Privatwirtschaft muss die öffentliche Verwaltung im Rahmen von digitalen Strategien ihre Arbeitsweise und Prozesse überprüfen und neu ausrichten: eGovernment, digitaler Schalter im Internet, aber auch neue Formen der Bürgerbeteiligung sind in diesem Zusammenhang die Schlagworte. Die neuen Technologien erfordern jedoch auch die Definition des digitalen gesetzlichen Rahmens, die gesicherte digitale Identität muss gewährleistet werden, Blockchain und künstliche Intelligenz ermöglichen, staatliche Dienstleistungen komplett neu zu denken.

Als Leitungsperson in der öffentlichen Verwaltung sind Sie verantwortlich dafür, dass Ihr Bereich optimal für diese Herausforderungen vorbereitet ist und Sie mit Ihren Mitarbeitenden eine zukunftsgerichtete, nachhaltige Dienstleistung den Bürgerinnen und Bürger, aber auch den juristischen Personen in Ihrem Verantwortungsbereich bieten können.

Als ersten Schritt auf dem Weg zu einer digital ausgerichteten Verwaltungseinheit bietet sich an, den aktuellen Digitalisierungsgrad Ihres Verantwortungsbereichs zu ermitteln. Bewerten Sie bitte dazu die nachfolgenden Aussagen in Bezug auf Ihren Verantwortungsbereich anhand der folgenden Skala:

trifft zu / trifft teilweise zu / trifft eher nicht zu / trifft gar nicht zu

Jeder Eintrag (geben Sie bitte dazu im entsprechenden Kasten ein "x" (kleines x) ein) wird mit einem entsprechenden Punktwert gewertet. Die am Ende erreichte Gesamtpunktzahl gibt Ihnen Aufschluss über den Digitalisierungsgrad Ihres Verantwortungsbereichs.

Die Positionen, die Sie mit „trifft eher nicht zu“ oder „trifft gar nicht zu“ bewertet haben, stellen Ihre wichtigsten Handlungsfelder dar. Auf diese sollten Sie sich in naher Zukunft fokussieren.

1 Ihre öffentliche Verwaltung insgesamt		trifft zu	trifft teilweise zu	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu
1.1	Die politische Leitung ist Impulsgeber für Veränderungen und ist selbst stark in den Prozess der digitalen Transformation involviert.				
1.2	Die oberste Verwaltungsleitung ist Impulsgeber für Veränderungen und ist selbst stark in den Prozess der digitalen Transformation involviert.				
1.3	Es gibt eine klare Definition und ein einheitliches Verständnis, was „Digitalisierung“ überhaupt konkret bedeutet.				
1.4	Es existiert eine klare und ausführliche Digitalisierungs-Strategie, die allen Mitarbeitenden bekannt ist.				
1.5	Es gibt klare und messbare Zielformulierungen für die Digitalisierung, an denen der Fortschritt ablesbar ist.				
1.6	Es besteht eine hohe Bereitschaft für Investitionen in den digitalen Transformationsprozess.				
1.7	Es besteht eine hohe Bereitschaft für Investitionen in konkrete digitale Lösungen.				
1.8	Unsere Verwaltung hat verstanden, dass der Mensch im Mittelpunkt der Digitalisierung steht - nicht die Technologie.				
1.9	Es herrscht eine moderne Unternehmenskultur, die geprägt ist von Eigenverantwortung, flachen Hierarchien, schnellen Entscheidungswegen und Spass an der Innovation.				
1.1	Das Fehler-machen wird nicht nur toleriert, sondern ist bewusst Teil bei Projekten.				
1.11	Junge Menschen finden unsere Verwaltung als potenziellen Arbeitgeber attraktiv.				
Anzahl Nennungen je Spalte		0	0	0	0
Gesamtpunktzahl Abschnitt „Verwaltung insgesamt“		0			
Durchschnittliche Punktzahl Abschnitt „Verwaltung insgesamt (Gesamtpunktzahl / 11)		0.00			

2 Prozesse im eigenen Bereich		trifft zu	trifft teilweise zu	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu
2.1	Unsere Prozesse sind beschrieben und werden regelmässig überprüft.				
2.2	Wir bieten Echtzeit-Informationen zum Stand der behördlichen Geschäfte (Termine, Entscheidungsprozess, nachzureichende Dokumente, Entscheidungen und Rechtsmittelbelehrung, Rechnungen / Kundenkonto etc.).				
2.4	Kundeninformationen werden systematisch, professionell und zentralisiert erfasst und verarbeitet.				
2.3	Kunden können ihre Dokumente elektronisch einreichen und Termine online vereinbaren.				
2.5	Wichtige Kennzahlen wie Stand der Geschäfte, Anzahl Neugeschäfte, Reaktionsgeschwindigkeiten, Kundenzufriedenheit, etc. werden - möglichst in Echtzeit – gemessen.				
2.6	Die wichtigsten Führungsdaten und Kennzahlen sind unabhängig von Ort, Zeit und Endgerät abrufbar.				
2.7	Wir nutzen intelligente Software-Tools für die Identifizierung ineffizienter Prozesse.				
2.8	Unsere internen IT- und Prozess-Strukturen ermöglichen einen hohen Grad an Agilität, Flexibilität und Geschwindigkeit.				
Anzahl Nennungen je Spalte		0	0	0	0
Gesamtpunktzahl Abschnitt „Prozesse“		0			
Durchschnittliche Punktzahl Abschnitt «Prozesse» (Gesamtpunktzahl / 8)		0.00			

3 Dienstleistungen im eigenen Bereich		trifft zu	trifft teilweise zu	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu
3.1	Wir haben bereits digitale Lösungen für unsere Dienstleistungen.				
3.2	Wir haben alle unsere Dienstleistungen hinsichtlich einer möglichen Digitalisierung/Automatisierung überprüft.				
3.3	Wir konzentrieren uns darauf, in den nächsten Jahren einen Großteil unserer Dienstleistungen zu digitalisieren.				
3.4	Digitale Lösungen werden kundenzentriert entwickelt - mit vollem Fokus auf das Kernanliegen unserer Zielgruppe.				
Punktzahl pro Spalte		0	0	0	0
Gesamtpunktzahl Abschnitt „Dienstleistungen“		0			
Durchschnittliche Punktzahl Abschnitt „Dienstleistungen“ (Gesamtpunktzahl / 4)		0.00			

4 Unser Kontakt zu den Bürgerinnen und Bürgern		trifft zu	trifft teilweise zu	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu
4.1	Wir bieten unseren Kunden ein lückenloses, abgestimmtes Informations- und Service-Erlebnis über alle Kanäle hinweg.				
4.2	Wir arbeiten mit Modell-Personen, um unsere Zielgruppen zu verstehen und ihren Bedürfnissen gerecht zu werden.				
4.3	Wir haben definierte Standards und Ressourcen zur Nutzung sozialer Netzwerke für Information, Kundendialog und Service.				
4.4	Informationen und Beratung werden auf Basis verfügbarer Kundeninformationen individualisiert.				
4.5	Wir werten unsere Online-Aktivitäten systematisch aus.				
Punktzahl pro Spalte		0	0	0	0
Gesamtpunktzahl Abschnitt „Kontakt zu Bürgerinnen und Bürger“		0			
Durchschnittliche Punktzahl Abschnitt „Dienstleitungen« (Gesamtpunktzahl / 5)		0.00			

5 Umgang mit Innovation im eigenen Bereich		trifft zu	trifft teilweise zu	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu
5.1	Innovationsthemen werden bei uns höher priorisiert als das Tagesgeschäft.				
5.2	Wir nutzen moderne Innovationsmethoden (Design Thinking, Lean Startup, o.ä.), um Möglichkeiten zu erkennen und Produkte zu entwickeln.				
5.3	Wir hinterfragen uns, unsere Dienstleistungen und unsere Prozesse jeden Tag.				
Punktzahl pro Spalte		0	0	0	0
Gesamtpunktzahl Abschnitt «Innovation»		0			
Durchschnittliche Punktzahl Abschnitt «Innovation» (Gesamtpunktzahl / 3)		0.00			

6 Mitarbeitende im eigenen Bereich		trifft zu	trifft teilweise zu	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu
6.1	Alle unsere Mitarbeitende haben die Bedeutung des digitalen Wandels verstanden.				
6.2	Die Mitarbeitenden in unserer Verwaltung haben eine zukunftsgerichtete Einstellung: Sie sehen die Chancen der Digitalisierung, weniger die Risiken.				
6.3	Unsere Mitarbeitende haben einen hohen Grad an Eigenverantwortung und denken dienstleistungsorientiert zu Gunsten der Aargauer Bevölkerung.				
Punktzahl pro Spalte		0	0	0	0
Gesamtpunktzahl Abschnitt „ Mitarbeitende“		0			
Durchschnittliche Punktzahl Abschnitt «Mitarbeitende» (Gesamtpunktzahl / 3)		0.00			

Auswertung insgesamt

34 bis 51 Punkte

Sie können sich auf die Schulter klopfen, denn Ihre Verwaltung befindet sich in einer Vorreiterrolle. Sie haben verstanden, worauf es beim digitalen Wandel ankommt und die wichtigsten Digitalisierungsfaktoren sind bereits in der Umsetzung.

52 - 85 Punkte

Sie haben ein hohes Verständnis für die Digitalisierung und die Dringlichkeit der damit verbundenen Umsetzungsthemen. Die Anfänge sind in Ihrer Verwaltung bereits gemacht. Ruhen Sie sich darauf aber nicht aus. Arbeiten Sie mit Fokus und angemessener Dringlichkeit an Ihren Prioritäten weiter.

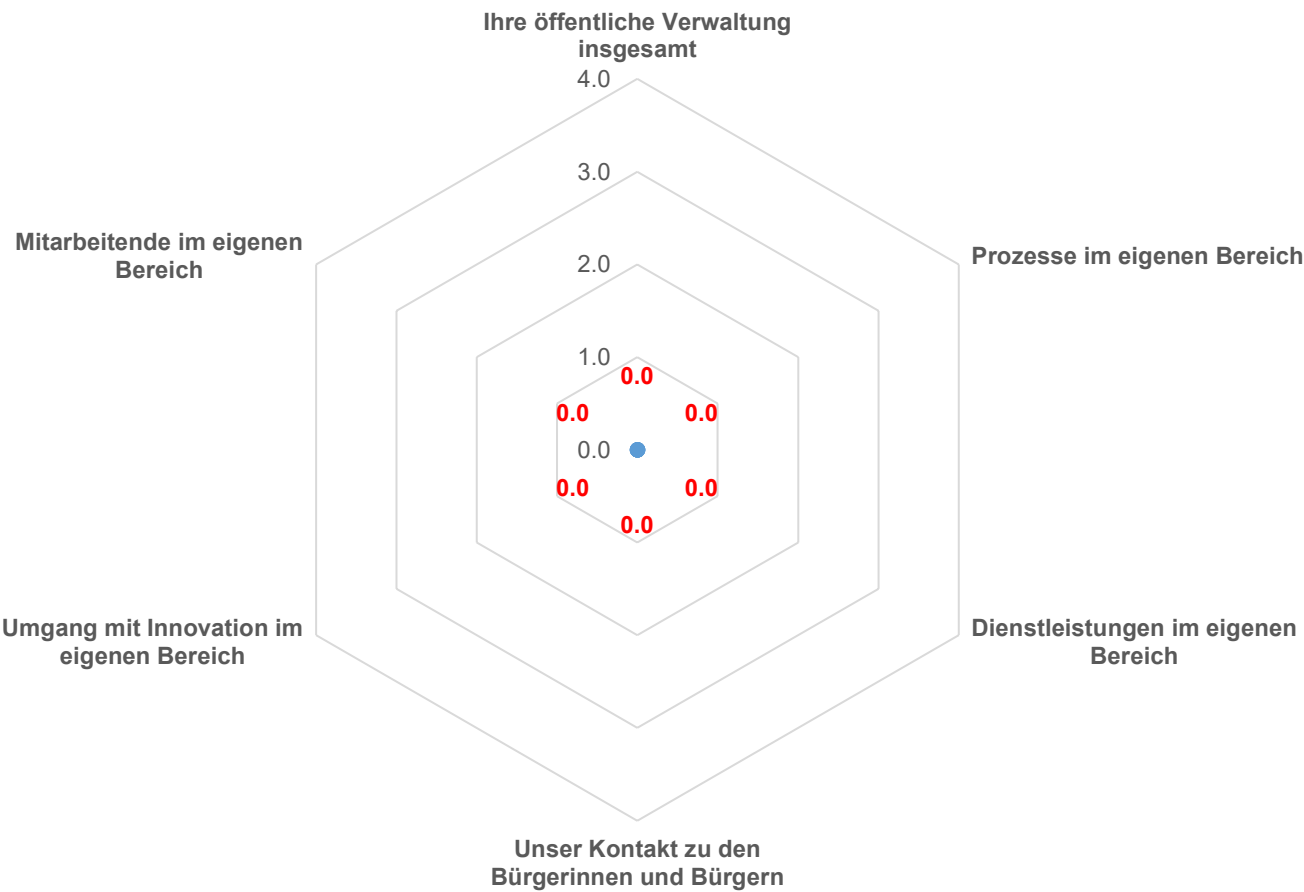
86 – 120 Punkte

Sie haben vielleicht schon erste Schritte gemacht, aber noch einen weiten Weg vor sich. Sorgen Sie dafür, dass jede Person in Ihrer Verwaltung für den digitalen Wandel sensibilisiert ist und kommen Sie ins Handeln. Die Ressourcen und die Geschwindigkeit, mit denen in Ihrer Verwaltung an Digitalisierungsthemen gearbeitet wird, sollten erhöht werden.

über 120 Punkte

Entweder ignoriert Ihre Verwaltung den digitalen Wandel oder Sie wissen einfach nicht, wo und wie Sie mit Ihrem Transformationsprozess anfangen sollen. Orientieren Sie sich einfach an den o. a. Punkten. Denken Sie nicht zu lange nach. Fangen Sie einfach an – Fortschritt ist wichtiger, als Perfektion!

Durchschnittswerte je Fragenblock



Prioritäten

Priorisieren Sie die identifizierten Handlungsfelder ("trifft eher nicht zu" sowie "trifft gar nicht zu" beziehungsweise Werte grösser als 2 im Spinnennetz) und prüfen Sie, inwiefern Sie darauf Einfluss nehmen können bzw. wen Sie brauchen, um Lösungen dafür zu erarbeiten.