

# Digitalisierungsstrategie

We create community<sup>2</sup>- Zusammenhalt.digital



E-Government



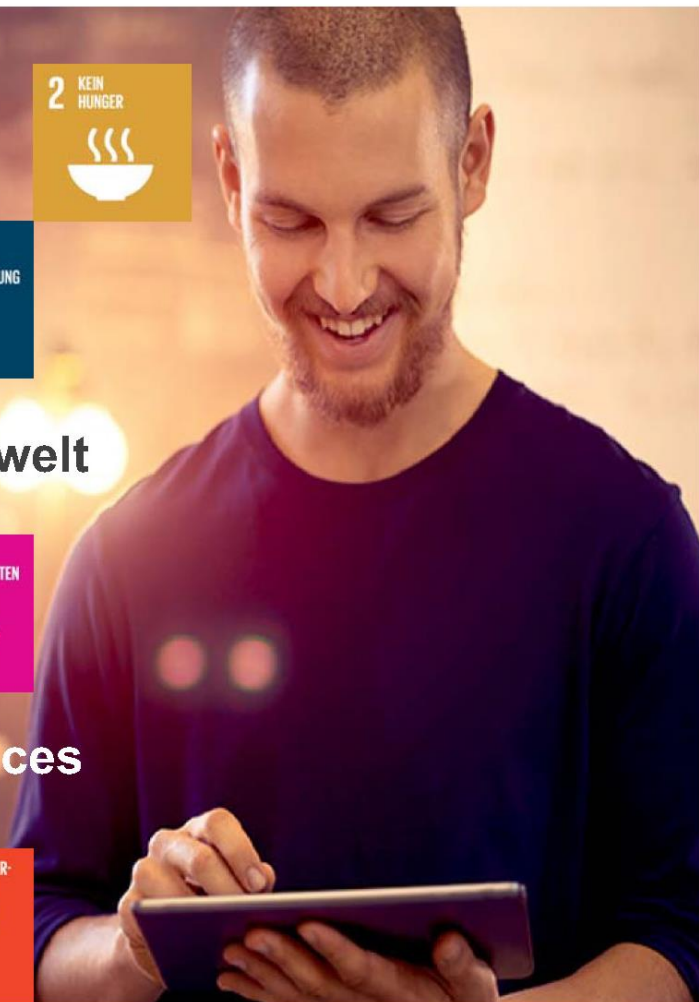
digitale Infrastruktur



digitale Arbeitswelt



smart urban services



## **Grundlagen der Digitalisierungsstrategie**

**1. Leitbild Mannheim 2030 - „Digitalisierung, Innovation und zukunftsfähige Wertschöpfung“**

**2. Dokumentation der Beteiligungsverfahren**

2.1. Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung

2.2 Ergebnisse der Bürgerbefragung

## 1. Leitbild Mannheim 2030

Digitalisierung kann in allen Themenbereichen des Leitbildes wertvolle Kommunikationskanäle eröffnen bzw. die Zusammenarbeit erleichtern. Explizit ausgeführt werden die zu erreichenden Entwicklungsziele im Bereich der Digitalisierung im Leitbild „Digitalisierung, Innovation und zukunftsfähige Wertschöpfung“.

Auszug aus dem „Leitbild Mannheim 2030“

### „Digitalisierung, Innovation und zukunftsfähige Wertschöpfung



**Mannheim schafft als digitale und innovative Metropole die Voraussetzungen für Unternehmen jeder Größe, vielfältige und zukunftsfähige Wertschöpfung zu realisieren sowie Talente und Fachkräfte zu gewinnen.**

Im Jahr 2030 sind in Mannheim digitale Information und Steuerung intelligent eingesetzt; eine digitale Daseinsvorsorge ist gesichert. Die Stadtgesellschaft hat sich am digitalen Wandel beteiligt und begreift die Digitalisierung als Chance. Der Mannheimer Wirtschaft ist es erfolgreich gelungen, Wertschöpfungsprozesse zu digitalisieren und ihre internationale Wettbewerbsfähigkeit weiter auszubauen. Die Stadtverwaltung nutzt die vielfältigen digitalen Potenziale konsequent und verschreibt sich dabei einer vorausschauenden und nachhaltigen Planung ihrer Angebote.

#### **Digitale Bildung für alle Mannheimerinnen und Mannheimer**

Die Mannheimer Bildungseinrichtungen und -maßnahmen sind digitalisiert. Alle Mannheimerinnen und Mannheimer haben Zugang zu erschwinglichen digitalen Fort- und Weiterbildungsangeboten, vor allem im Bereich der politischen Bildung. Erwachsenen, insbesondere Seniorinnen und Senioren, steht ein breites und entsprechend nachgefragtes Angebot an Workshops und Kursen, etwa zum Umgang mit digitalen Medien, zur Verfügung. Als wichtigstes Projekt der außerschulischen Bildung ist die neue Stadtbibliothek entstanden. Eine adäquate digitale Bildung ist auch in Mannheims Schulen und zentralen Bildungseinrichtungen selbstverständlich geworden. Dies ermöglicht allen ein lebenslanges Lernen und stärkt zudem die demokratische Teilhabe am politischen und gesellschaftlichen Leben.

#### **Intelligente und nachhaltige Mobilität**

In Mannheim profitieren alle Menschen von integrierten Mobilitätsangeboten, digitaler Infrastruktur sowie intelligenten Navigationshilfen. Dadurch ist der Verkehrsfluss für alle Verkehrsteilnehmenden optimiert worden. Autonomes Fahren ist unter Gewährleistung hoher Sicherheitsanforderungen eingeführt worden. Freie Parkplätze werden automatisch

angesteuert. Flächendeckend verteilte Fahrradverleihsysteme und Carsharing-Angebote sorgen für eine kostengünstige und flexible Nutzung von Verkehrsmitteln – nach dem Motto „teilen statt kaufen“. Die verschiedenen Mobilitätsformen sind durch digitale Technologien und Angebote unkompliziert miteinander verknüpft.

### **Mit E-Government nutzt Mannheim die Chancen der Digitalisierung**

Mannheim 2030 ist digitale Modellstadt. Themen wie E-Government, Datensicherheit und Open-Data-Prozesse gehören zum Alltag der Menschen. Auf dem Bürgerportal sind sämtliche Bürgerservices digital und auf mobilen Geräten zugänglich. Die Mannheimerinnen und Mannheimer nutzen dieses breite Angebot und wertschätzen die Dienstleistungsorientierung und Effizienz der Stadtverwaltung. Ein Vertrauensiegel der Stadtverwaltung stellt die städtische Datenhoheit und Benutzungsfreundlichkeit für die Anwendung sicher. Der Schutz von persönlichen Daten vor möglichem Missbrauch wird von ihr gewährleistet.

Freies Internet ist allgemein verfügbar, Open Data und Künstliche Intelligenz werden entsprechend des Bedarfs der Stadtgesellschaft bereitgestellt und genutzt. Die Angebote basieren im Wesentlichen auf freier Software und offenen Technologien. Die Mannheimerinnen und Mannheimer nutzen das Open-Data Portal regelmäßig, um gemeinsam weitere digitale Leistungen, etwa Daten zur städtischen Versorgung, zu erschließen.

### **Smart Production und Kreativwirtschaft**

Mannheim versteht sich als Stadt der Kunst und Kultur und fördert Kreativität entsprechend nachhaltig. Die Stadt ist als Ideen- und Gründungswerkstatt für zukünftige Wertschöpfung anerkannt, die Freiräume für Modellprojekte und Experimente bietet. Ihre digitale Infrastruktur ist absolut wettbewerbsfähig. „Smart Production“ ist ein wesentlicher Treiber der Wertschöpfung und Bekanntheit des Standorts Mannheim geworden. Den Mannheimer Unternehmen gelingt es, Talente und Fachkräfte zu gewinnen sowie mit Hochschulen und Start-Ups zu kooperieren. Die besondere schöpferische Atmosphäre in der Stadt schafft Räume für kreative Entfaltung und bietet ein nachgefragtes Umfeld, um Ideen zu entwickeln und umzusetzen.“

## **2. Dokumentation der Beteiligungsverfahren**

### **2.1 Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung**

Die Leistung der städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ermöglichen erst die Umsetzung neuer digitaler Services, in dem sie bestehende Prozesse aus fachlicher Sicht intelligent optimieren und neue Technologien zum Einsatz bringen. Ihr Wissen und ihre Veränderungsbereitschaft sind Erfolgsfaktoren für zügige Projektfortschritte und die sichtbare Weiterentwicklung in diesem Handlungsfeld.

Um grundlegende Erkenntnisse über die Perspektiven der städtischen Mitarbeiterschaft zu erhalten, waren diese im August 2018 aufgefordert, freiwillig und anonym folgende Fragen entweder digital oder in einem postalisch zu übersendenden Vordruck zu beantworten.

- Wie wichtig sind Ihnen persönlich digitale Services?

- Welche Erwartungen haben Sie an das Handlungsfeld „Digitalisierung“?
- Welche Chancen und Risiken gibt es bei der Digitalisierung aus Ihrer Sicht?
- Haben Sie (spontan) Projektideen? Wo sehen Sie Handlungsbedarf?

Die Auswertung ergab:

- 207 Antworten insgesamt (194 digital + 13 analog)
- 90% gaben an, dass ihnen persönlich digitale Services sehr wichtig bzw. wichtig sind.
- Erwartungen: Vereinfachte möglichst medienbruchfrei gestaltete Prozesse, bessere Transparenz und Informationsbereitstellung, mehr Schnelligkeit und Effizienz, modernisierte Abläufe, moderne Hardware, Beteiligung aller an einem Prozess beteiligten Personen, Schulungen zu neu eingesetzten Tools, Ressourcengewinn durch Papierersparnis.
- Chancen: Prozessoptimierung, Ersparnis, Entlastung, Vereinfachung, besserer Informationsfluss, Zufriedenheit, Weiterentwicklung, Flexibilität, Ordnung, Image, Aktualität, Erhöhte Sicherheit.
- Risiken: Datensicherheit, Digitalisierung an sich ist nicht gut für die Gesellschaft (grundsätzliche Ablehnung), negative Auswirkungen auf Mitarbeiter/innen (Überlastung, Druck, Zwang), Zunahme technischer Probleme, Aufwand, Verlust des Menschenbezugs, Optimierung unrealistisch, Personengruppen werden abgehängt,
- Projektideen: 15 konkrete Projektvorschläge und 22 Themenfelder

### **Zusammenfassung:**

Von den über 200 Antworten der Umfrage schätzen ca. 90% der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung Mannheim die Nutzung digitaler Services als sehr wichtig und wichtig ein. Daraus ergeben sich entsprechend viele Erwartungen sowie Chancen im bedarfsgerechten und nutzerorientierten Ausbau. Die Kolleginnen und Kollegen erwarten vom Handlungsfeld Digitalisierung, dass über vereinfachte möglichst medienbruchfrei gestaltet Prozesse eine bessere Transparenz und Informationsbereitstellung erfolgt. Des Weiteren können dadurch Abläufe schneller und effizienter umgesetzt werden, was zu einer besseren Ressourcennutzung innerhalb der Stadtverwaltung führt.

Diese modernisierten Abläufe bzw. Prozesse benötigen eine moderne Hardwareausstattung, die in der Mitarbeiterschaft vorausgesetzt wird. Eine weitere Erwartung, die einen hohen Stellenwert hat, ist die Beteiligung aller Personen. Die Mitarbeiter müssen stets gut informiert und in den neuen Systemen geschult werden. Als positiver Nebeneffekt wird die fortschreitende Reduzierung von Papier wahrgenommen, was ein wertvoller Beitrag zur Nachhaltigkeit gewürdigt wird.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehen in dem neuen Themengebiet aber auch Risiken. So steigert sich die Komplexität der Systeme, was zur Unübersichtlichkeit beiträgt. Neue Systeme können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter überfordern, woraus eine Ablehnungshaltung entstehen kann. Diese zieht Arbeitsverzögerungen und Mehraufwände bei der Belegschaft nach sich. Es wird befürchtet, dass mit mehr technischen Systemen auch die technischen Probleme steigen. Viele sehen ein Risiko in Missbrauch und Manipulation der

Daten.

Dem gegenüber stehen Chancen von Digitalisierung, die mit den Erwartungen korrelieren. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehen hier vor allem Möglichkeiten des flexibleren Arbeitens. Durch optimierte, schnellere und transparente Prozesse kann potenziell eine höhere Zufriedenheit sowohl bei der Mitarbeiterschaft als auch bei den Bürgerinnen und Bürger erreicht werden.

## **2.2 Ergebnisse der Bürgerbeteiligung**

Nach erfolgreicher Mitarbeiterbeteiligung, wurde im Oktober 2018 ein erstes Mal die Bürgerschaft über eine Umfrage auf mannheim.de beteiligt. Auch hier wurde die Möglichkeit einer anlognen Beteiligung mittels postalischer Übersendung eingeräumt.

Folgende Fragen standen zur Beantwortung:

- Wie wichtig ist Ihnen persönlich die Nutzung digitaler Services?
- Welche Erwartungen und Ideen haben Sie hinsichtlich digitaler Angebote in Mannheim? Was ist für Sie relevant?

Die Auswertung ergab:

- Gesamt beteiligten dich 117 Bürgerinnen und Bürger
- 113 gaben an, dass ihnen digitale Services sehr wichtig bzw. wichtig seien
- Nachgefragtester Service: Bürgerservices/Amtsgänge - digital anbieten und optimieren
- Weitere nachgefragte Services:
- Informationsangebot verbessern und erweitern
- Infrastruktur bereitstellen
- Bürgerbeteiligung erhöhen
- Bildung / Fortbildung anbieten
- Mobilität / Straßenverkehr verbessern
- Allgemeine Anforderungen an die Digitalisierung
- Digitale Kunst Kultur Veranstaltungen und Archiv
- Medienbruchfreie Verarbeitung ermöglichen
- Konkrete Ideen
- Ehrenamt und Vereine präsentieren
- Gewerbeplattform erstellen

Zusammenfassung der Bürgerbeteiligung

Gewünscht wird ein umfassendes Serviceangebot, dass

- rund um die Uhr
- bequem
- von zuhause oder
- auch mobil

genutzt werden kann.

Neben der einfachen, unkomplizierten und intuitiven Nutzung stehen Datenschutz und eine online Bezahlungsfunktion im Vordergrund. Vorstellbar sind aus Bürgersicht beispielsweise ein

direkter Zugriff auf Informationen des Fundbüros oder auch der Onlinekauf städtischer „Give aways“ für Gäste.

Zusätzlich zu einer Onlinebereitstellung sollte die Erledigung der Amtsgänge jedoch auch analog, also z.B. vor Ort im Bürgerservice, angeboten werden.

Informationen sollen behindertengerechter aufbereitet werden, die Übersichtlichkeit erhöht und ein direktes Feedback ermöglicht werden.

Neben Chat-Funktionen zur direkten Beantwortung von Fragen können Stadtrats-Sitzungen live übertragen und mit Rückmeldungsoptionen versehen werden. Weitere Möglichkeiten für direktes Bürgerfeedback sollen z.B. über eine vermehrte Durchführung von Umfragen geschaffen werden.

Beim Thema Infrastruktur werden ein Ausbau des freien WLAN und eine gute und störungsfreie Internetanbindung z.B. über Glasfaser in Mannheim gewünscht.

Aktuelle Verkehrsdaten, Verkehrssituationen, die Anzeige freier Parkplätze, digitale Fahrkarten, Förderung von anständigem Parken stehen beim Thema Mobilität im Vordergrund.

Für Kinder, Jugendliche und Ältere sollen Bildungsangebote für die Digitalisierung bereitgehalten werden.

Im Bereich Kultur und Sport wünschen sich BürgerInnen Veranstaltungskalender für Kunst, Kultur und Sport und eine Vernetzungsplattform für Ressourcen seitens der Kulturschaffenden. Konkrete Ideen sind der Familienpass als App/auf Smartphone und mit einem hohem Mehrwert für gestresste Eltern die Möglichkeit, Schwimmkurse online buchen zu können.