



APP Unternehmensberatung AG

Das Assessment-Tool: Standortbestimmung für den Digitalisierungsgrad in der Verwaltung

DiVA, 5. Juni 2023

Agenda

- Vorstellung
- Motivation
- Einführung
- Erkenntnisse aus der Praxis
- Ausblick Assessmenttool
- Abschluss



Wir stellen uns vor



T +41 58 320 30 82

M marc.sommer@app.ch

Marc Sommer

Master of Arts HSG in Accounting & Finance
Consultant, bei APP seit 2018

Schwerpunkte

- Projektmanagement
- Business Analyse und Requirements Engineering
- Rechnungswesen und Finanzen



T +41 58 320 30 85

M luca.feiner@app.ch

05.06.2023

Luca Feiner

BSc in Wirtschaftsinformatik
Consultant, bei APP seit 2021

Schwerpunkte

- Business Analyse und Requirements Engineering
- Projektmanagement
- Applikationsentwicklung



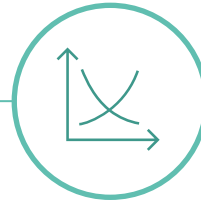
Die Idee: Assessment der Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung

**aktuellen Stand
ermitteln**



- ✓ Wissenschaftliche Methodik
- ✓ Online-Fragebogen

**Ergebnis
analysieren**



- ✓ Online-Cockpit
- ✓ Verschiedene Auswertungen

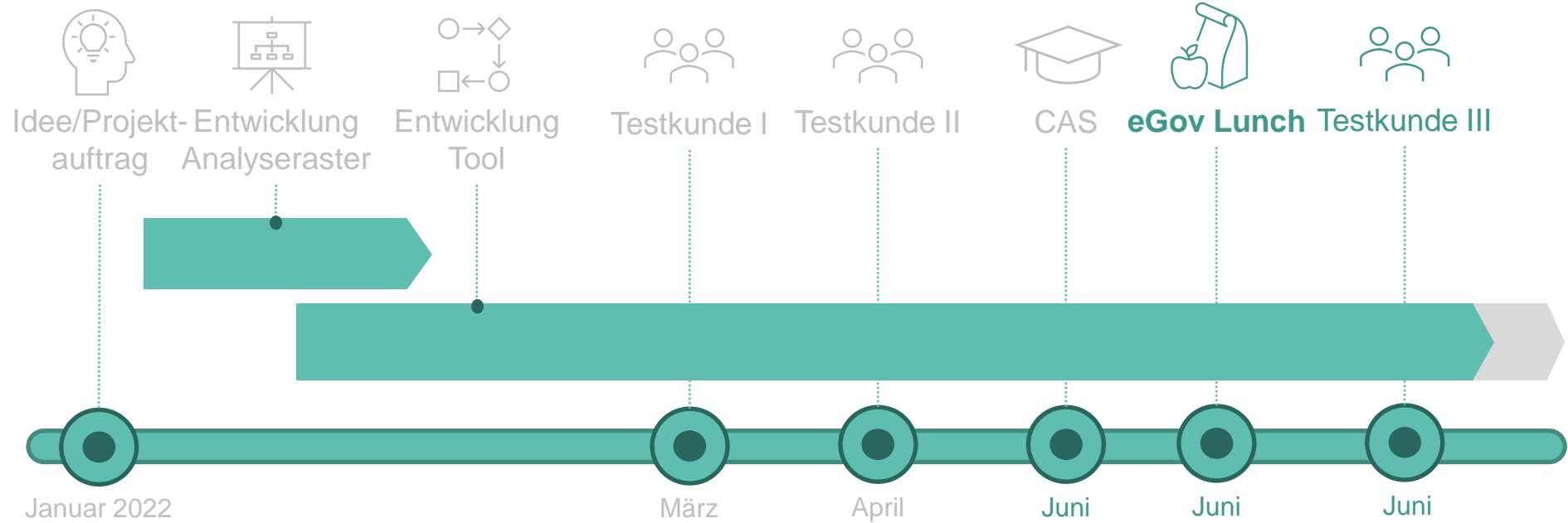
**Handlungsfelder
aufzeigen**



- ✓ Massnahmenvorschläge
- ✓ Best Practices



von der Idee bis zum Tool



Orientierung und Unterstützung in der digitalen Transformation



Orientierung

Das Assessment bietet eine gesamtheitliche Sicht auf die digitale Transformation und setzt verschiedene Bereiche zueinander in Beziehung.



Standortbestimmung

Das Assessment-Tool liefert eine neutrale Beurteilung auf Basis des aktuellen Forschungsstandes und Best Practices.



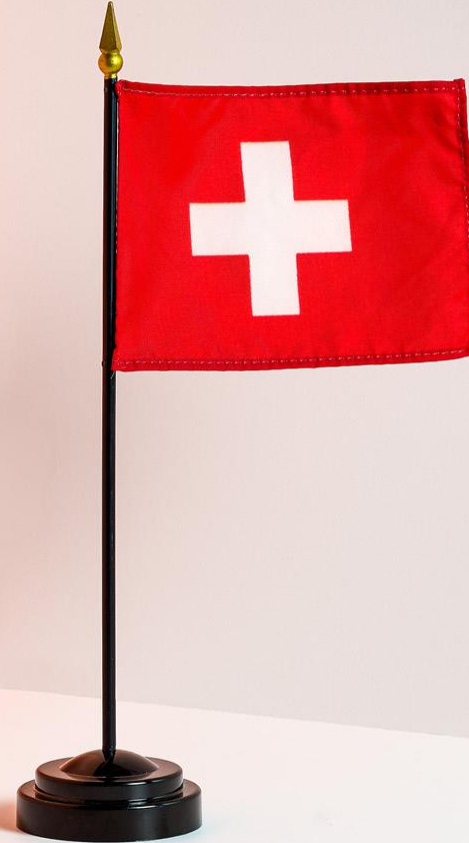
Quervergleich

Das Assessment zeigt auf, wo andere Verwaltungseinheiten bezüglich der digitalen Transformation stehen.



Handlungsfelder

Das Assessment-Tool hilft Ihnen dabei, geeignete Massnahmen zu definieren, um die digitale Transformation zielgerichtet zu unterstützen.



Grundlage: Wissenschaftliches Frageraster der BFH und ZHAW ergänzt mit vertieftem APP- Praxiswissen



Umfassendes Analyseraster mit einer hierarchischen **Gliederung** in Domänen, Dimensionen und Aspekte.



Deckt wichtige Einflussfaktoren gemäss **aktuellem Stand der Forschung** ab.



Hinterlegte **Berechnungsmetriken** erlauben detaillierte Analysen.



Alleinstellungs- merkmale



Ausrichtung

- Spezifisch für die öffentliche Verwaltung entwickelt
- Einbezug von rechtlichen und strukturellen Besonderheiten (z.B. im Bereich Beschaffung, Datenhaltung oder Kollaboration)



Erhebungsmethodik

- Feingranulare Erhebung mit umfassendem Analyseraster
- Praxisnah und wissenschaftlich fundiert



Analyse

- Digitalisierungsmatrix zur Standortbestimmung
- Detaillierte Auswertungen nach Themengebieten



Domänen und Dimensionen der Digitalisierung



Führung & Governance

Strategie

Führungskultur

Governance



Organisation

Befähigung

Geschäftsprozesse

Kompetenzen

Ressourcen



Kollaboration

Austausch

Digitale Interaktion

Methoden



Daten

Datennutzung

Datenhaltung

Datenaustausch

Interoperabilität



Infrastruktur

Technologie

Transaktionalität

Elektronische Dienste

Beschaffung



Dienstleistungen

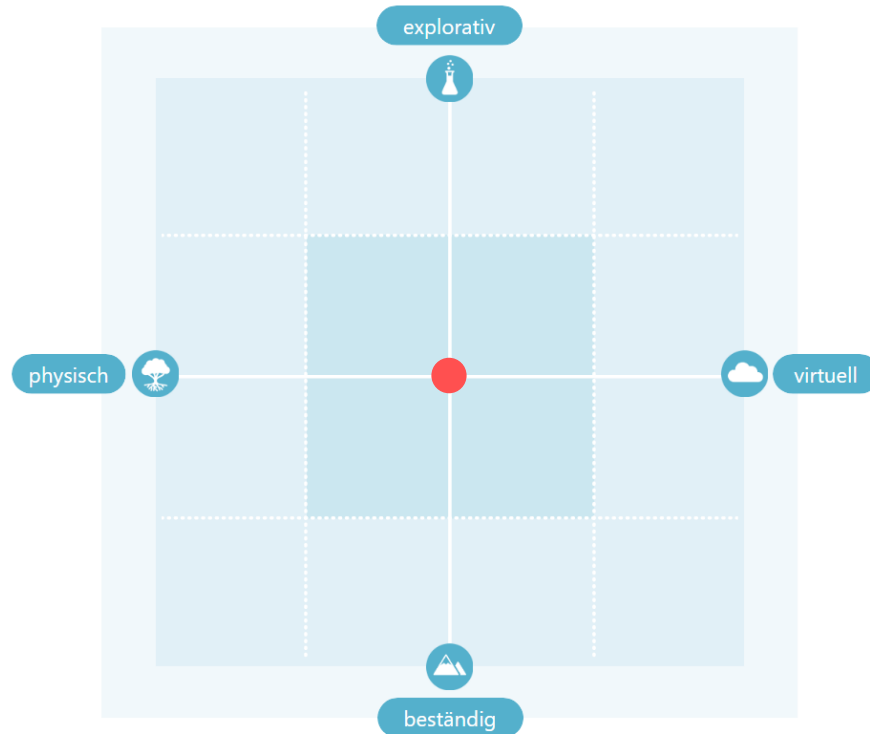
Digital by Default

Nutzerzentrierung



Standortbestimmung in der digitalen Transformation

Mit der Digitalisierungsmatrix



Achse physisch-virtuell



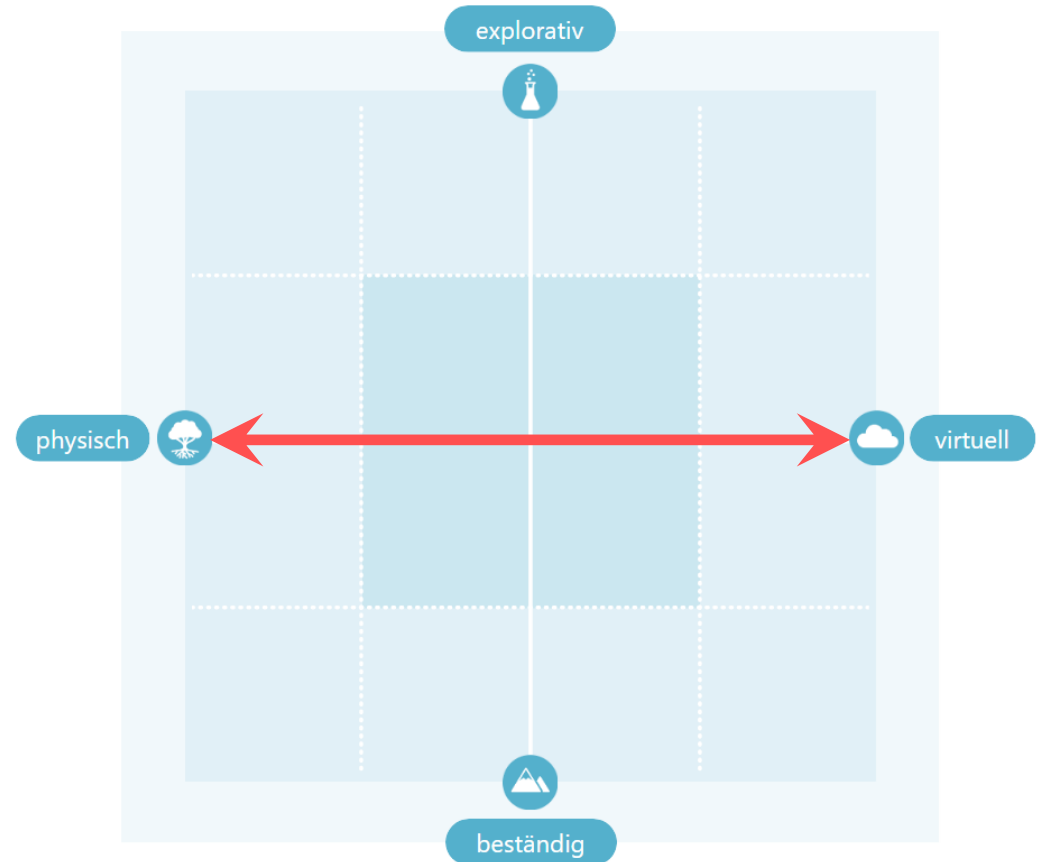
Physisch

Kommunikation und Interaktion findet von Angesicht zu Angesicht statt. Daten und Unterlagen werden in Form von physischen Dossiers ausgetauscht.



Virtuell

Kommuniziert und interagiert wird über elektronische Kanäle. Unterlagen und Daten werden elektronisch geteilt und ausgetauscht.



Achse beständig-explorativ



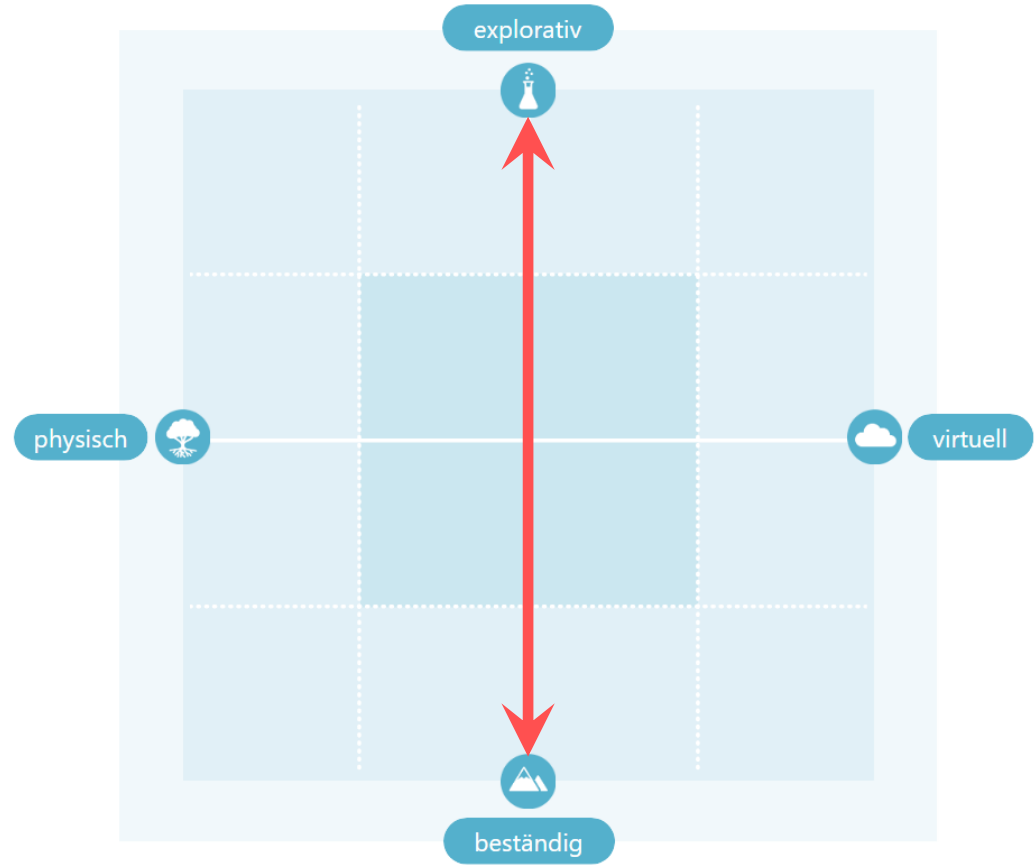
Explorativ

Die Offenheit für neue Technologien und Trends ist gross. Innovative Ideen werden getestet, auch wenn Misserfolge möglich sind.



Beständig

Bewährte Strukturen und Prozesse werden erhalten. Die Technologie-Abhängigkeit ist tief. Sicherheit geht vor Risikobereitschaft.



Erkenntnisse aus der Praxis



Führung & Governance

Herausforderungen

- Innerhalb von Verwaltungseinheiten ist die Zuständigkeit in der Form einer **dedizierten Führungsrolle** für Themen der digitalen Transformation mangelhaft.
- Verantwortlichkeiten für «Digitale Transformation» sind intransparent oder fehlen sogar.
- Die Tallinn-Prinzipien finden kaum Eingang in die Digitalisierungsstrategien. Die Digitalisierungsstrategie deckt nicht alle Punkte der Digitalisierung ab und ist in der Politik nicht zwingend verankert.

Massnahmen



Ziele/Vision überprüfen, vereinbaren und in die Organisation tragen.



Verantwortlichkeiten und Verbindlichkeiten mit Führungsrollen/Gremien sicherstellen.



Organisation

Herausforderungen

- Die digitalen Kompetenzen der Verwaltung sind ausbaufähig.
- Neue Technologien und Veränderungen in der Verwaltung sind teilweise herausfordernd.
- Kern- und Supportprozesse innerhalb der Verwaltungsorganisation sind nicht vollumfänglich bekannt und dokumentiert.

Massnahmen



Geschäftsprozesse End-to-End analysieren und dokumentieren.



Geschäftsprozesse End-to-End harmonisieren, standardisieren und digitalisieren – wo sinnvoll.



Digitale Kompetenzen der Verwaltung aufbauen bspw. durch vergeben von Rollen.



Die Wirkung der Digitalisierung messen und kommunizieren.



Dienstleistungen

Herausforderungen

- End-to-End wird unterschiedlich betrachtet.
- Die Identifikation der Nutzenden kann herausfordernd sein.
- Einbezug der Nutzenden bei der Entwicklung einer digitalen Lösung resp. eines Services ist herausfordernd.

Massnahmen



Sicht Nutzende einbeziehen bspw. via Customer Journey.



End-to-End Betrachtung klären, Nutzende gemeinsam identifizieren.



Usability-Tests etablieren und Nutzende bereits in der Anforderungserhebung einbeziehen.



Ausblick



Ausblick

- Timeline für die Weiterentwicklung des Tools ist in Arbeit.
- Potenzielle Features:
 - Verschiedene Varianten von Fragebogen (grob – ausgewogen – detailliert)
 - Zeitachsen- und Erhebungsvergleiche
 - Gruppenerhebungen
 - Tooltips und zusätzliche Beschreibung bei den Fragen



Besten Dank für eure Aufmerksamkeit!

Luca Feiner

Consultant



T +41 58 320 30 85

M luca.feiner@app.ch

Beratungsschwerpunkte

- Projektmanagement
- Business Analyse und Requirements Engineering
- Applikationsentwicklung

Marc Sommer

Consultant



T +41 58 320 30 82

M marc.sommer@app.ch

Beratungsschwerpunkte

- Projektmanagement
- Business Analyse und Requirements Engineering
- Rechnungswesen und Finanzen





APP Unternehmensberatung AG

Bern

APP Unternehmensberatung AG
Monbijoustrasse 10
Postfach
CH-3001 Bern

Zürich

APP Unternehmensberatung AG
Löwenstrasse 40
CH-8001 Zürich

Basel

APP Unternehmensberatung AG
Gartenstrasse 95
CH-4052 Basel

Luzern

APP Unternehmensberatung AG
Werftstrasse 4
CH-6005 Luzern

T +41 58 320 30 00

F +41 58 320 30 99

M office@app.ch

www.app.ch

