

Schriftliche Kleine Anfrage

des Abgeordneten Thomas Kreuzmann (CDU) vom 13.02.19

und Antwort des Senats

Betr.: Digitalisierung durchdacht durchführen – Nimmt das neue Amt für ITD nach holprigem Start endlich Fahrt auf?

In Drs. 21/15623 stellt das Amt für IT und Digitalisierung seine Digitalstrategie vor. Leider konnten im Fachausschuss bei der Behandlung der Drucksache nicht alle Fragen geklärt werden, sodass, wie bereits avisiert, weitere Fragen auf diesem Wege gestellt werden.

Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:

1. *Für die öffentlichkeitswirksame Darstellung relevanter Vorhaben wird laut Bericht die Nutzung von hamburg.de geprüft.
 - a) *Wieso muss hier erst eine Prüfung erfolgen, obwohl der Senat hamburg.de doch grundsätzlich für die Verbreitung von Informationen nutzt?*
 - b) *Was hat die Prüfung ergeben?**

Gegenstand der Prüfung ist, inwiefern eine systematische, behördenübergreifende Darstellung digitalisierungsbezogener Themen unter dem Dach von hamburg.de mit Blick auf die Zielgruppendefinition und -ansprache sowie die strukturelle Gestaltung, das Design, die Auffindbarkeit und die nachhaltige Pflege des Auftritts ermöglicht werden kann. Die Prüfung ist noch nicht abgeschlossen.

2. *Auch heißt es, das Amt ITD und das Personalamt wollen bezüglich der Gestaltung der personalbezogenen Komponenten des digitalen Transformationsprozesses enger miteinander kooperieren. Was für Fragen sind hier beispielsweise zu behandeln? Und ab wann soll die engere Kooperation erfolgen?*

Eine erfolgreiche Digitalisierungsstrategie basiert nicht allein auf einer technologischen Basis. Durch digitale Arbeitsweisen und Vorhaben entstehen mit Blick auf die Qualifikation von Beschäftigten, die Arbeitsorganisation sowie das damit verbundene Veränderungsmanagement zusätzliche Anforderungen für das Zusammenspiel von Organisation, Personal und IT. Um diese Aspekte gemeinsam zu adressieren, arbeiten das Amt für ITD in der Senatskanzlei, die Finanzbehörde (Bereich Organisation) und das Personalamt eng zusammen. Als Auftakt wurde zum Beispiel eine Veranstaltung unter dem Titel „Mensch.Digitalisierung“ für Beschäftigte aller Behörden aus den Bereichen Organisation, Personal und IT durchgeführt. Darüber hinaus sind die Überlegungen noch nicht abgeschlossen.

3. *Auf Seite 2 des Berichts hebt der Senat hervor, dass in der Hamburger Verwaltung 800 Fachverfahren im Einsatz seien, ein Drittel des Personals bis 2025 altersbedingt ausscheidet, aber nicht vollständig durch Neueinstellungen ersetzt werden könne. Inwieweit spielt bereits bei der*

Softwareerstellung der Aspekt Personaleinsparung von Beginn an eine Rolle?

Der Bericht stellt den Zusammenhang zwischen Altersabgängen und der Anwerbung von Fachkräften dar und bezieht sich nicht auf die Frage der Entwicklung des Personalbestands der Freien und Hansestadt Hamburg insgesamt. Darüber hinaus sind Personaleinsparungen kein Auswahlkriterium für eine Produktauswahl.

4. *Laut Bericht werde die Softwareentwicklung neu organisiert und aktuell passende Pilotprojekte zur Erprobung identifiziert. Gleichzeitig heißt es aber, die VV IT-Projekte seien bereits in Abstimmung.*
 - a) *Wann werden die veralteten VV IT-Projekte durch die Neufassung ersetzt?*

Die senatsinterne Willensbildung ist noch nicht abgeschlossen. Die Veröffentlichung der neuen Version der VV IT-Projekte erfolgt im Anschluss.

- b) *Inwieweit ist die Neufassung der VV IT-Projekte bei der Softwareentwicklung hier bereits auf dem neusten Stand, wenn es an anderer Stelle heißt, man würde mit der Neuorganisation beginnen?*

In dem Bericht wird dargestellt, dass die Organisation der Softwareentwicklung neu gestaltet wird. Also die Frage, in welcher Arbeitsteilung zwischen dezentralen und zentralen Stellen die Softwareentwicklung abgewickelt wird. Dies ist von der Frage, wie ein konkretes Projekt abgewickelt wird, unabhängig zu betrachten.

5. *Dem Bericht zufolge sei die elektronische Akte bereits „großflächig“ im Einsatz. Zwar werden Zahlen genannt, allerdings fehlen die Gesamtzahlen, sodass das Verhältnis zum Gesamtbestand nicht einzuschätzen ist. Wie viel Prozent der Aktenführung erfolgt aktuell in Form einer elektronischen Akte?*

ELDORADO wird in allen elf Fachbehörden, in den sieben Bezirksämtern und in den beiden Senatsämtern für die elektronische Aktenführung genutzt. Im Bereich der Gerichtsverwaltungen, der Verwaltungen der (General-)Staatsanwaltschaft und im Bereich der Justizvollzugsverwaltung ist eine Abdeckung von circa 75 Prozent der Dienststellen erreicht. Darüber hinaus nutzen der Rechnungshof, der Hamburgische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit, sieben Landesbetriebe, die Universität Hamburg und das Statistikamt Nord ELDORADO zur Aktenführung.

6. *Auch heißt es, der Hamburg-Service soll durch Chat-Bot verbessert werden. Die Umsetzung würde 2019 beginnen. Ab wann ist mit einem Einsatz der Technik zu rechnen?*

Der 115-Bot läuft seit dem 10.01.2019 auf hamburg.de im „stillen“ Testbetrieb. Die öffentliche Bekanntgabe durch eine entsprechende Pressemitteilung ist in Vorbereitung.

7. *Es heißt in dem Bericht (Seite 5), dass ITD als größter Kunde und größter Anteilseigner von Dataport unterschiedliche Steuerungsmöglichkeiten gezielt einzusetzen gedenkt, um die Qualität und die Verlässlichkeit von Dataport weiter zu erhöhen.*
 - a) *Welche konkreten Defizite gab es hier in letzter Zeit?*

Es gab keine konkreten Anlässe in letzter Zeit, die auf Defizite hinweisen. Gleichwohl ist mit dem Neuaufbau von ITD eine weitere Qualitätssteigerung in der Zusammenarbeit zwischen Dataport und der Hamburger Kundenseite eines der Ziele des Amtes ITD. Der Aufbau eines End-to-End-Performance-Monitorings für IT-Verfahren ist für 2019 geplant.

- b) *Welche Steuerungsmöglichkeiten sind damit gemeint?*

Als Steuerungsmöglichkeiten sind Prozessschnittstellen zwischen Dataport und Behörden beziehungsweise Ämtern der Freien und Hansestadt Hamburg sowie Dataport-Services beziehungsweise Produkte gemeint. Das Amt ITD fokussiert sich zum Beispiel auf die beschleunigte Bereitstellung von IT-Verfahren, zeitnahe Entstörungen,

die Optimierung des Ressourceneinsatzes durch Synergiehebung und Effizienzidentifikation sowie die Erhöhung der Kundenzufriedenheit.

8. *Bezüglich des Servicekontos ist ein Identitätsnachweis in Planung. Gibt es auch hier einen Zeitrahmen? Und wie kann sich der Nutzer aktuell bereits identifizieren?*

Mit der Produktivsetzung der Plattform Anfang Dezember 2018 können sich Bürgerinnen und Bürger mit Kennung und Passwort an ihrem Servicekonto anmelden. Seit Januar ist zusätzlich eine Variante des Servicekontos mit Identitätsnachweis in Betrieb („Servicekonto Plus“). Der Nachweis erfolgt mit der eID-Funktion des Personalausweises. Zukünftig soll der Identitätsnachweis auch im Kundenzentrum erfolgen können. Diese Funktion ist für das 3. Quartal 2019 geplant.

9. *Welche Fähigkeiten/Angebote soll das in Drs. 21/15623 erwähnte Vorhaben „Kita-Inanspruchnahme“ bieten?*

Im Rahmen des DigitalFirst-Projekts „Kita-Inanspruchnahme“ der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration (BASFI) werden Lösungen erarbeitet, um die Inanspruchnahme von Leistungen der Kindertagesbetreuung für Eltern noch bürgerfreundlicher zu gestalten. Dieser Prozess ist noch nicht abgeschlossen. Darüber hinaus unterstützt das Programm DigitalFirst aktuell die Bezirksämter bei der Entwicklung von Online-Diensten zur Beantragung von Kita-Gutscheinen über das Internet.

10. *In Drs. 21/15651 heißt es bezüglich der in Drs. 21/11429 erwähnten Öffentlichkeitskampagne für die Umsetzung des Konzeptes „Digitale Stadt“, dass mit Beginn des Jahres 2019 das Referat „Öffentlichkeitsarbeit und interne Kommunikation Digitale Stadt“ gerade erst seine Arbeit aufgenommen habe.*

- a) *Wie hoch ist das Jahresbudget 2019, das der Abteilung insgesamt und jeweils für welche Aufgaben zur Verfügung steht?*
- b) *Hat das Referat inzwischen eine Kampagnen-Jahresplanung erstellt?*

Wenn nein, warum nicht?

Wenn ja, welche größeren Aufgaben sollen extern vergeben werden?

Das Regelbudget des Amtes ITD (203.04 Produktgruppe IT und Digitalisierung) wird in der Planung nicht auf Abteilungs- beziehungsweise Referatsebene dargestellt. Die Projektbudgetplanung der Projekte des Referats „Öffentlichkeitsarbeit und interne Kommunikation Digitale Stadt“ befindet sich gegenwärtig in der internen Abstimmung, ebenso die Kampagnen-Jahresplanung. Es ist eine Finanzierung dieser Projekte aus dem IT-Globalfonds geplant.

11. *Der seit Januar 2019 mit einem Jahr Verspätung vorgelegte Bericht Stand IT-Projektwesen kritisiert, dass wesentliche Erfolgsfaktoren für Projekte in zu vielen IT-Projekten nicht ausreichend beachtet wurden. Das hatte zur Folge, dass fast 70 Prozent der Projekte mehr Zeit für die Fertigstellung benötigten als geplant. So spielte beispielsweise der äußerst wichtige Aspekt der Wirtschaftlichkeit (insbesondere Aufwand, Nutzen und Nutzungsdauer) bei zwei Drittel der untersuchten IT-Projekte bei der Projekteinsatzverfügung keine wesentliche Rolle. Kann der Senat erklären, wieso wesentliche Erfolgsfaktoren bisher so lasch beachtet wurden und welche konkreten Konsequenzen aus dem Bericht gezogen werden?*

Das Projektpersonal wird fortgebildet, um Kompetenzen zu schaffen beziehungsweise zu erweitern. An den Veranstaltungen „Projektmanagement – Zertifizierung IPMA Level D Zertifizierte/r Projektmanagement-Fachmann/-frau GPM®“ nahmen in den letzten drei Jahren insgesamt 109 Beschäftigte teil, davon 26 Beschäftigte in 2016, 56 Beschäftigte in 2017 sowie 27 Beschäftigte in 2018.

Weiterhin werden zusätzliche Unterstützungsangebote für Projektmitarbeitende in der Freien und Hansestadt Hamburg geschaffen. Seit Anfang 2019 bietet beispielsweise die „Wissensplattform Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen“ zahlreiche Unterstützungsangebote rund um die Bestimmung der Wirtschaftlichkeit von Maßnahmen innerhalb der Freien und Hansestadt Hamburg.

Darüber hinaus legt ITD bei Genehmigungen für Projektfinanzierungen aus zentralen IT-Mitteln eine erhöhte Aufmerksamkeit auf eine ausreichende und angemessene Dokumentation der wesentlichen Erfolgsfaktoren, insbesondere der Wirtschaftlichkeit.