

# Digitalisierungsstrategie für den Magistrat der Stadt Wien

Teilstrategie der Digitalen Agenda  
2030 der Stadt Wien



## Inhaltsverzeichnis

1. Rahmenbedingungen und Zielbild.....	4
2. Wirkungsbereich .....	4
3. Strategische Ziele .....	4
4. Digitale Transformation und Change .....	6
5. Organisation.....	6
6. Ausbildung.....	6

# Impressum

**Medieninhaber & Herausgeber:**

Magistratsdirektion der Stadt Wien, Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit  
Gruppe Prozessmanagement und IKT-Strategie (MD-OS/PIKT)  
Rathausstraße 8, 1010 Wien

**Für den Inhalt verantwortlich:**

MD-OS/PIKT

E-Mail: [post-pikt@md-os.wien.gv.at](mailto:post-pikt@md-os.wien.gv.at)

Titel: Digitalisierungsstrategie für den Magistrat der Stadt Wien

Version: 2.0

Gültig ab: 9.12.2024

Ersetzt: Digitalisierungsstrategie Magistrat vom 14.12.2018

Herausgebende Stelle: Magistratsdirektion der Stadt Wien  
Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit  
Gruppe Prozessmanagement und IKT-Strategie (MD-OS/PIKT)

## 1. Rahmenbedingungen und Zielbild

Die Digitale Agenda Wien 2030 gibt den strategischen Rahmen für die Digitalisierungsvorhaben der Stadt Wien vor. Wesentliche Ziele sind dabei nur durch erhebliche Anstrengungen im Magistrat der Stadt Wien zu erreichen.

Wien ist in den vergangenen Jahren stark gewachsen und hat wieder über 2 Millionen Einwohner\*innen. Das hat in der Verwaltung deutliche Effizienzsteigerungen notwendig gemacht: Kamen im Jahr 2000 noch 43 Einwohner\*innen auf eine\*n Magistratsbedienstete\*n, so waren es 2024 bereits 61. Die anstehenden Pensionierungen der sogenannten „Babyboomer“ werden weitere Herausforderungen mit sich bringen, da rund ein Drittel der Belegschaft bis 2032 den altersbedingten Ruhestand antreten wird.

Gleichzeitig haben sich viele Menschen an die Vorteile der Nutzung digitaler Technologien gewöhnt und erwarten entsprechende Services auch von der öffentlichen Verwaltung.

Um diese Herausforderungen bewältigen zu können, müssen die Möglichkeiten der Digitalisierung verstärkt genutzt und darüber hinaus Schwerpunkte im Rahmen der Digitalen Transformation gesetzt werden.

Im Hinblick auf die zur Verfügung stehenden Ressourcen werden wir den Zugang zu Leistungen und Services der Stadt im Sinne eines „digital first“ ausbauen. Gleichzeitig nehmen wir den „digital divide“ ernst – niemand darf von Leistungen der Stadt ausgeschlossen werden. Die Prämisse „Der Mensch im Mittelpunkt“ ist in Wien keine leere Worthülse.

Die digitale Transformation der Stadt Wien stellt einen bedeutsamen Change-Prozess in der Wiener Verwaltung dar. Dabei werden Prozesse der Stadt einer Analyse unterzogen und mit Unterstützung digitaler Werkzeuge sukzessive aus dem Blickwinkel der Bürger\*innen und Benutzer\*innen optimiert.

## 2. Wirkungsbereich

Die vorliegende Teilstrategie gilt für den Magistrat der Stadt Wien und die Unternehmungen nach § 71 der Wiener Stadtverfassung der Stadt Wien. Es soll darüber hinaus ein intensiver Austausch zu den Unternehmen und Fonds der Stadt Wien gepflegt werden.

## 3. Strategische Ziele

Digitalisierungsprojekte müssen konkrete Verbesserungen bringen. „Digitalisierung“ bedeutet dabei: Prozesse werden auf Notwendigkeit, Anwendungsfreundlichkeit, Effizienz und Effektivität mit dem Fokus auf Einfachheit geprüft und unter Einsatz verfügbarer

Technologien neugestaltet. Dabei ist auf einen höchstmöglichen Automatisierungsgrad zu achten. Dabei muss der Mensch im Mittelpunkt stehen, was für uns bedeutet: Transparenz, „City as a Service“ und intuitives Benutzer\*innenerlebnis.

Die digitale Weiterentwicklung der Prozesse und Leistungen aller Dienststellen soll erreicht werden. Die produktorientierte Prozessgestaltung macht dabei vor Abteilungsgrenzen nicht halt. Sie nimmt die ganzheitliche Außensicht ein und differenziert im Workflow zwischen dem konzentrierten Antrag in einem „Frontoffice“ – also einer zentralen digitalen Anlaufstelle für Bürger\*innen – und der Bearbeitung in einer oder mehreren Stellen in einem „Backoffice“.

Automatisierbare bzw. standardisierbare Arbeiten können durch Maschinen vorbereitet bzw. erledigt werden. Menschen können sich auf jene Arbeiten fokussieren, die sie am besten können: mit Menschen interagieren, Situationen einschätzen, bewerten und abwägen.

Die Nutzung bestehender Plattformen und Standards ist vorzusehen, um die Komplexität der IT zu reduzieren. Die Nutzung von vorhandenen Daten, Registern und Schnittstellen sowie Lösungen und Komponenten sind eine zwingende strategische Vorgabe, um Aufwände niedrig zu halten.

Daraus ergeben sich folgende Ziele bei der Neugestaltung digitaler Services:

- Konkrete Angebote und Hilfestellungen für Menschen, die das digitale Angebot nicht persönlich nutzen können
- Durchgängiger digitaler Prozess von A bis Z (Antrag bis Zustellung).
- Persönliches Erscheinen nur dort vorschreiben, wo dies zwingend erforderlich ist oder aus sachlichen Gründen geboten ist.
- Nutzung von Registerdaten und – dort wo möglich – Reduktion erforderlicher Nachweise.
- Verfahren sollen so weit wie möglich zu „Sofort-Erledigungs-Verfahren“ ausgebaut werden.
- Online-Verfahren bieten, wenn möglich, bidirektionale Schnittstellen an, die nach Authentifizierung der Bürger\*innen vorhandene Informationen der Verwaltung zur Verfügung stellen.
- Proaktive und personalisierte Informationsbereitstellung, wenn dies von Bürger\*innen gewünscht wird.
- Digitalisierungsvorhaben genügen Wirtschaftlichkeits- und Zweckmäßigkeitskriterien. Digitalisierung ist kein Selbstzweck.

## 4. Digitale Transformation und Change

Digitalisierung ist Führungsaufgabe. Die obere Hierarchieebene hat eine besondere Verantwortung, Prozesse zu optimieren und digitale Instrumente zur Vollziehung der jeweiligen Aufgabe optimal einzusetzen.

Keine Transformation kommt ohne kulturelle Maßnahmen aus: Mindset, Haltung, Einstellung und der Umgang mit digitalen Veränderungen auf organisatorischer Ebene sind zentrale Erfolgsfaktoren. Digitale Technologien sind dann besonders effizient, wenn sie sich hochskalieren lassen. Deshalb ist es in vielen Fällen sinnvoll, Prozesse anzupassen, um Produkte vom Markt nutzen zu können. Technologie ist dabei kein Selbstzweck. Ihr Einsatz dient immer der Erreichung eines Mehrwerts.

## 5. Organisation

Digitalisierung kann nur gelingen, wenn fachliche und technische Anforderungen gemeinsam gedacht werden. Wir pilotieren für die Umsetzung von konkreten Vorhaben unter dem Namen „Transformationsteams“ interdisziplinäre Projektteams, die mit Vertreter\*innen aus den Fachdienststellen und der MA 01 Wien Digital, unter Federführung der strategischen IT (MD-OS/PIKT), welche die Digitalisierung in den Dienststellen vorantreiben. Hier findet die gemeinsame Erarbeitung eines strategischen Zielbildes sowie die Definition der notwendigen Ressourcen statt.

Im Zentrum stehen neben dem Aufbau und Transfer von Wissen und Erfahrung auch bessere Lösungen, organisatorische Anpassungen in den Fachdienststellen, eine höhere Akzeptanz und ein positiver Einfluss auf die Zusammenarbeit. Zudem müssen die entsprechenden Ressourcen der Fachdienststellen und der IT-Dienststelle bereitgestellt werden. Nach Abschluss der Pilotierung wird über die Ausweitung dieses Konzepts entschieden.

## 6. Ausbildung

Zur Unterstützung der Abteilungsleitung ist in allen Dienststellen die Funktion eines Digital Officer (DO) zu besetzen. Diese stellen den zentralen Dreh- und Angelpunkt für Initiativen, Fragen und Ideen im Zusammenhang mit der digitalen Transformation in der Dienststelle dar.

Speziell für die DO wird ein Lehrgang etabliert, der die Rolle stärken soll und die nötigen Kenntnisse vermittelt.

Zur Stärkung der Digitalkompetenz der Mitarbeiter\*innen wird ein Schulungsangebot über die Wien Akademie (u.a. E-Learnings) zur Verfügung gestellt.