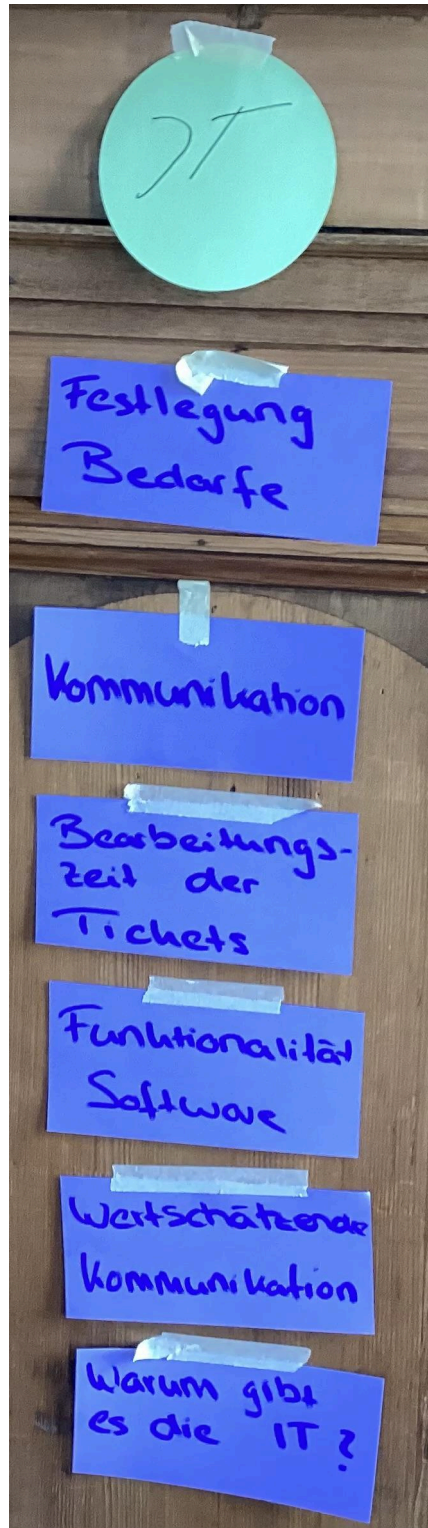


# 1. IT

## 1.1. Probleme

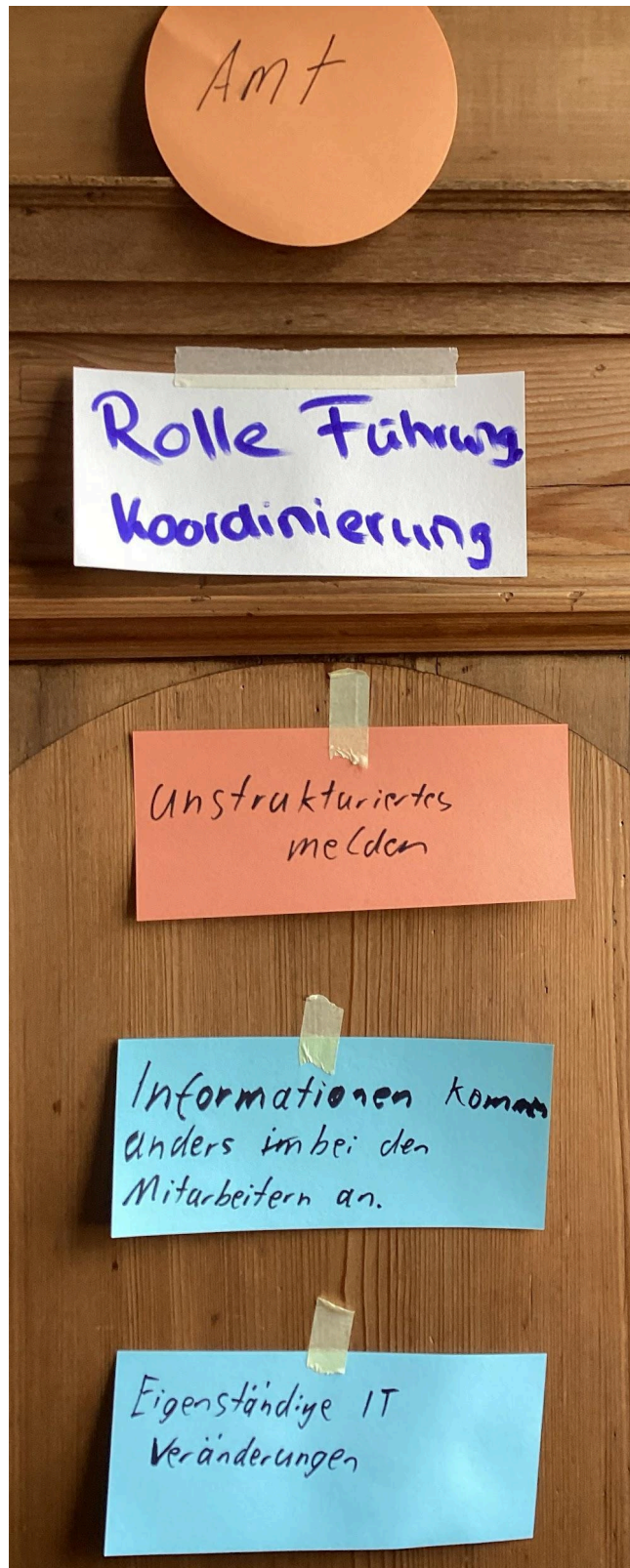


## 1.2. Erwartungen

- Festlegung Bedarfe: Kein In Frage stellen von Bedarfen durch IT, Handlungsspielraum
- Kommunikation: Wertschätzende Kommunikation als wichtige Erwartung an IT (keine Emotionen!)
- Bearbeitungszeit der Tickets: Schnellere Bearbeitung von IT-Tickets; Erwartung: Klarer Kommunikation durch IT
- Funktionalität Software: Probleme mit VPN, OpenTouch etc.; Erwartung: Kommunikation durch IT
- Wertschätzende Kommunikation insbes. Virtuell (Mails)
- Warum gibt es die IT? -> Fachamt braucht IT! Geht immer darum, dass das Fachamt Arbeit machen kann; Erwartung: Wertschätzung
- Rolle Führung Koordinierung: Führungskräfte und DI/IT-Beauftragte als Verteidiger der IT im Fachamt; Erwartung: Wertschätzung
- Schnittstellen Amt 11: Potential für bessere Zusammenarbeit
- Handlungsspielraum Amt: Bewirtschaftungsbefugnis viel höher bei anderen Stellen, bei IT sehr eingeschränkt; Erwartung: Mehr Verantwortung für Fachamt
- Hardware Ausstattung: Erwartung: Bessere Ausstattung für MA

## 2. Amt

### 2.1. Probleme

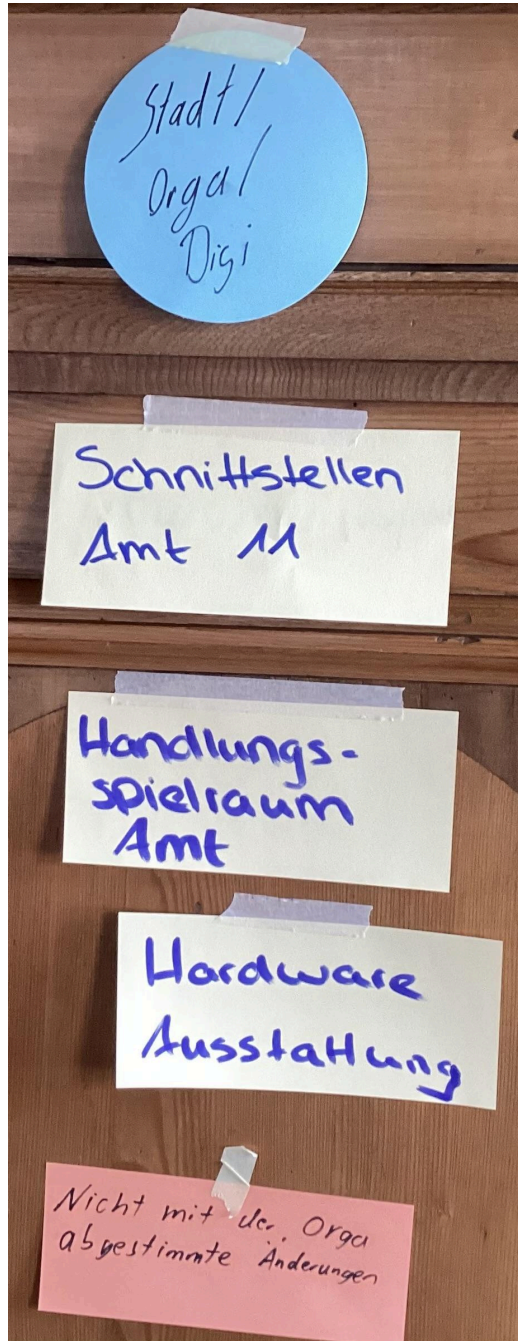


## 2.2. Erwartungen

- Nicht mit der Orga/DI abgestimmte Änderungen: Bei IT kommt Ärger an, obwohl Orga (Beispiel Diensthandys) zuständig ist; Erwartung: Änderungen mit Orga abstimmen
- Änderungshäufigkeit bei organisatorischen Änderungen; Erwartung: Einbeziehung von Orga/DI
- Unstrukturiertes melden: Sachverhalt wird anders gemeldet als es vor Ort tatsächlich ist; Erwartung: Genauere und bessere Kommunikation
- Informationen kommen anders bei den Mitarbeitenden an; Erwartung: Deutliche bessere Kommunikation innerhalb des Fachamts, Mitarbeiter mitnehmen in Änderungen
- Eigenständige IT-Änderungen: Fehlendes Verständnis für Komplexität der IT, steckt sehr viel dahinter; Erwartung: Keine eigenständigen IT-Änderungen
- Sehr hoher Arbeitsaufwand kombiniert mit Fachkräftemangel
- Erwartung: Bessere Planung, genaueres Arbeiten -> Wertschätzung für Arbeit der IT
- Welche Infos braucht das Fachamt?
- Was darf die IT nachfragen?
- Bessere Dokumentation bei IT-Tickets (Qualität!)
- Was ist ein Projekt und was nicht?

### 3. An die Gesamtstadt/Digitalisierung/Organisation

#### 3.1. Probleme



#### 3.2. Erwartungen

- Schnittstelle Personal. On-, Offboarding etc.
- Bürokratie bei Mobilen Arbeiten etc.
- Prozesse mit Orga verbessern

