



# SMART USTER DIGITALSTRATEGIE DER STADT USTER FOKUS 2019-21





# DIGITALSTRATEGIE DER STADT USTER

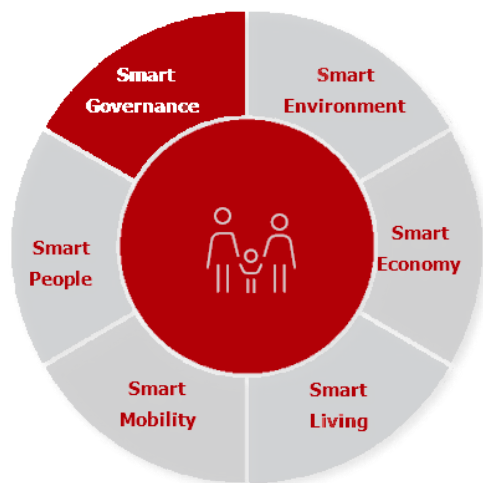
## FOKUS 2019-21

### INHALT

FOKUS 2019–21	3
Projektbeschrieb Mobile Sitzungsvorbereitung	4
Projektbeschrieb Change Management	5
Projektbeschrieb Prozessorientierte Verwaltung	6

### FOKUS 2019–21

Handlungsschwerpunkt der ersten Umsetzungsphase ist «Smart Governance».



Fokus Umsetzung 2019–21

Aufgrund der derzeit knappen finanziellen Mittel wurde das vorgeschlagene Projektportfolio der ersten Umsetzungsphase auf wenige Kernprojekte reduziert.

Mit diesen Kernprojekten gilt es, den richtigen Nährboden für die «digitale Verwaltung» vorzubereiten: Digitale Dienstleistungen benötigen strukturierte durchgängige Prozesse, unabhängig von Zuständigkeitsgrenzen und fokussiert auf den Endkunden (Bevölkerung, Wirtschaft etc.).

### Drei Projekte

Das Projekt «**Prozessorientierte Verwaltung**» bildet das Fundament für eine «Digitale Verwaltung», indem es die Stadtverwaltung prozessorientiert ausrichtet.

Das Projekt «**Change Management**» befähigt Organisation und Mitarbeitende, mit dem digitalen Wandel umzugehen und diese Schrittweise auf eine neue Betriebsstruktur und -kultur vorzubereiten.

Das Projekt «**mobile Sitzungsvorbereitung**» ist eine neue Dienstleistung für Behördenmitglieder und ermöglicht eine durchgehend digitale Geschäftsführung.

Die Projekte «Change Management» und «Prozessorientierte Verwaltung» starten 2020. Sie sind auf Grund ihrer Komplexität und Tragweite auf eine Dauer von voraussichtlich 6 bis 8 Jahren ausgelegt. Das Projekt «mobile Sitzungsvorbereitung für Behörden» ist 2019 gestartet und wird bereits Ende 2020 abgeschlossen sein.

# Projektbeschreibung

## Mobile Sitzungsvorbereitung

### Zielsetzung

Sämtliche Behörden der Stadt Uster behandeln ihre Geschäfte von der Vorbereitung bis zum Beschluss digital.

### Projektbeschreibung

Behördenmitglieder erhalten einen kostengünstigen, bequemen und ortsunabhängigen Web-Zugriff rund um die Uhr auf alle Sitzungsunterlagen. Der Webservice bewirkt eine deutliche Reduktion des Papierverbrauchs. Unterlagen sind authentisch und vollständig und bleiben im Besitz der Verwaltung. Die Übermittlung von Unterlagen zuhanden der Behördenmitglieder erfolgt effizient und ressourcenschonend (kein Post- und Mailversand mehr nötig).

Die mobile Sitzungsvorbereitung unterstützt die Gremien- und Kommissionsmitglieder bei der Planung und Organisation einer Sitzung. Sämtliche Unterlagen der folgenden und vorangehenden Sitzungen sind jederzeit und überall verfügbar, können für die Vorbereitung eingesehen, kommentiert und mit persönlichen Notizen versehen werden. Eine Aktenauflage in Papierform entfällt. Behördenmitglieder können sich neu von zuhause aus informieren, vorbereiten und austauschen. Auf der Seite der Verwaltung reduziert sich der administrative Aufwand spürbar.

### Projektstand 2021

Das Projekt «mobile Sitzungsvorbereitung» geriet leicht in Verzug, wird aber voraussichtlich Ende 2021 abgeschlossen.

#### Referenz Nr. SGA11

Umsetzungsphase 2019–21

Art: Projekt

Status: in Arbeit

Umsetzung: begonnen

Geschätzte Gesamtkosten: CHF 57 000

Smart  
Governance

Handlungsfeld «Smart  
Governance»



Digitalstrategie «Leitsatz 2»

Zeitraumen: 2 Jahre



#### Stakeholder

Projektmitarbeit

CDO	Axioma PU	Externe	PSU
-----	-----------	---------	-----

Entscheidungsträger

Stadtrat	Gemeinderat	PSU	Sozialbehörde	KESB	Kommission
----------	-------------	-----	---------------	------	------------

Betroffen

Stadtrat	Gemeinderat	PSU	Sozialbehörde	KESB	Kommission
----------	-------------	-----	---------------	------	------------

weitere Infos auf [www.smart-uster.org](http://www.smart-uster.org)



# Projektbeschreibung

## Change Management

### Zielsetzung

Wir befähigen die Verwaltung und ihre Mitarbeitenden kontinuierlich, damit diese mit den Anforderungen des digitalen Wandels schritthalten können.

### Projektbeschreibung

Digitale Transformation bedeutet Veränderung. Die Verwaltung muss sich langfristig weiterentwickeln. Dies hat Einfluss auf die Organisationskultur, die notwendigen Qualifikationen und die Stellenprofile. Dieser Wandel kann Bedenken bei den Mitarbeitenden wecken und fordert das Kader wie auch die Geschäftsleitung in der strategischen Organisations- und Personalentwicklung. Die Digitalisierung führt zu einem Wandel bestehender Anforderungsprofile. Auf Grund der rasanten digitalen Entwicklung ist die Halbwertszeit (Mass für wie lange erworbenes Wissen zeitgemäss, aktuell bzw. in der Praxis anwendbar ist) von Aus- und Weiterbildungen in den letzten Jahren stark gesunken. Das heisst, Wissen muss schneller aufgefrischt und erweitert werden, um schrittzuhalten. Die Stadt-

verwaltung Uster muss dafür Sorge tragen, dass ihre Mitarbeitenden gut qualifiziert sind und bereichsübergreifend eingesetzt werden können.

Zentrales Element des Projektes ist es, Voraussetzungen zu schaffen, die ermöglichen, das Wissen und den Funktionsumfang der Mitarbeitenden zu erweitern und sie zu befähigen, sich in neuen Rollen und Aufgabengebieten zurechtzufinden. Routine-Aufgaben werden künftig zunehmend automatisiert ablaufen. Die frei werdenden Ressourcen werden aber nicht linear im gleichen Bereich eingesetzt, sondern an anderer Stelle investiert, beispielsweise um neue Aufgaben wahrzunehmen oder neue Dienstleistungen zu schaffen. Dies bedeutet längerfristig nicht nur offenere Stellenprofile, sondern auch eine Flexibilisierung des Budgets und der personellen Ressourcen.

### Projektstand 2021

Das Projekt «Change Management» konnte nicht wie geplant gestartet werden. Die Realisierung startet neu ab 2022.

#### Referenz Nr. SG08

Umsetzungsphase 2019–21  
Art: Strukturmassnahme  
Status: in Planung  
Umsetzung: noch nicht begonnen  
Geschätzte Kosten (2020-21): CHF 149 000

Smart  
Governance

Handlungsfeld «Smart  
Governance»



Digitalstrategie «Leitsatz 3»

Zeitraumen: 8 Jahre



#### Stakeholder

Projektmitarbeit

Stadtrat    Stadtschreiber    Controller    CDO    Abt.-Kader    Externe

Entscheidungssträger

Stadtrat    Kaderkonferenz

Betroffen

Kader    Mitarbeitende

weitere Infos auf [www.smart-uster.org](http://www.smart-uster.org)

# Projektbeschreibung

## Prozessorientierte Verwaltung

### Zielsetzung

Eine Verwaltung von klassischen Abteilungsstrukturen lösen und zu einer Prozessorganisation hinführen, die kunden- und aufgabenorientiert agiert.

### Projektbeschreibung

Beim Projekt «prozessorientierte Verwaltung» handelt es sich um eine langfristige Strukturmassnahme, vergleichbar mit der Einführung von NPM (1998–2006).

Der digitale Wandel setzt standardisierte Prozesse voraus. Entsprechend ist die Organisationsform zu reformieren und nach den idealen Verwaltungsabläufen auszurichten. Damit werden schlanke und digitalisierbare Abläufe erreicht.

Angestrebtes Ziel ist eine prozessorientierte Verwaltung, frei von klassischen Abteilungsstrukturen, die kunden- und aufgabenorientiert agiert.


Geschäftsprozessmanagement ist dabei die Bedingung für eine digitale, smarte Verwaltung. Ein umfassendes Prozessmanagement ermöglicht eine schnellere Analyse, Verbesserung, Digitalisierung und Automatisierung von Abläufen was wiederum dem Endkunden, sprich der Bevölkerung und der Wirtschaft zugutekommt.

### Projektstand 2021

Das Projekt «Prozessorientierte Verwaltung» konnte nicht wie geplant gestartet werden. Die Realisierung startet neu ab 2022.

**Referenz Nr. SGA05**  
Umsetzungsphase 2019–21  
Art: Strukturmassnahme  
Status: in Planung  
Umsetzung: noch nicht begonnen  
Geschätzte Kosten (2020-21): CHF 139 000

Smart Governance  
Handlungsfeld «Smart Governance»



Digitalstrategie «Leitsatz 3»

Zeitraumen: 8 Jahre

Initialisierung 2020 → Realisierung 2022+ → Einführung 2023+

**Stakeholder**  
Projektmitarbeit  
Stadttrat, Stadtschreiber, Controller, CDO, Abt.-Kader, GF-Kader, Externe  
Entscheidungsträger  
Stadttrat, Kaderkonferenz  
Betroffen  
Bevölkerung, Wirtschaft, GR/SR, Kader, Mitarbeitende, Bund & Kanton

weitere Infos auf [www.smart-uster.org](http://www.smart-uster.org)

© 2021, 2. aktualisierte Auflage  
Stadtverwaltung Uster  
Steuerung und Führung  
8610 Uster