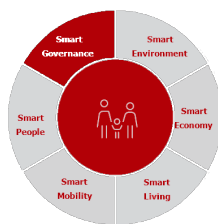



**PROJEKT- / MASSNAHMENSKIZZE
 KURZBERICHT**

Interne und externe Web-Services

Homepage, Mitarbeiterportal



Smart Governance

Referenz Nr: SGB03
 Art: Projekt
 Status: zurückgestellt
 Umsetzung: nicht begonnen
 Zeitrahmen: 2 Jahre

Projektbeschreibung

Das ursprünglich auf die interne Kommunikation und Wissensmanagement ausgerichtete Projekt «OHB-Intranet» mit dem Ziel bestehendes Organisationshandbuch, Servicedesk und Co. durch ein übergreifendes Mitarbeiterportal abzulösen, wurde auf Wunsch der Kaderkonferenz um die Komponente externe Kommunikation und e-Services erweitert. Der Projektname wurde entsprechend angepasst. Das Projekt beschäftigt sich mit allen internen und externen Web-Services, -Kommunikationskanälen und deren Administration. Die Ausrichtung des Projektes bietet die Chance, ein künftiges Mitarbeiterportal enger mit dem Webauftritt uster.ch zu verknüpfen und deren Entwicklung und Betreuung gemeinsam zu steuern. Im Rahmen einer Bedarfsanalyse haben über 100 Mitarbeiter/innen der Verwaltung an einer Umfrage zu Thema «Mitarbeiterportal» teilgenommen, daraus geht hervor, dass ein Mitarbeiterportal mit umfassenden Funktionen in der Kommunikation, der Zusammenarbeit und dem Wissenstransfer ein grosses Bedürfnis darstellt. In einer weiteren internen Umfrage wurden aktuelle Services analysiert und nach der Zufriedenheit mit dem allgemeinen Webauftritt und Webhost gefragt. Ein Grossteil der Befragten befinden die Services als ungenügend und finden den heutigen Webauftritt unbefriedigend. Die Unzufriedenheit alleine auf die bestehende Lösung zu schieben, wäre jedoch nicht korrekt. Im Rahmen der Projektarbeit wurde festgestellt, dass klare Verantwortlichkeiten auch innerhalb der Stadt fehlen und die Stelle des applikationsverantwortlichen Webmasters wohl schon seit mehreren Jahren verwaist und nie mehr entsprechend besetzt wurde. Somit hat sich das Projekt nicht nur um die Überprüfung und Entwicklung des Webauftritts und die Implementierung eines Mitarbeiterportals zu kümmern, sondern auch um entsprechende Strukturen, welche die Services betreuen und administrieren.

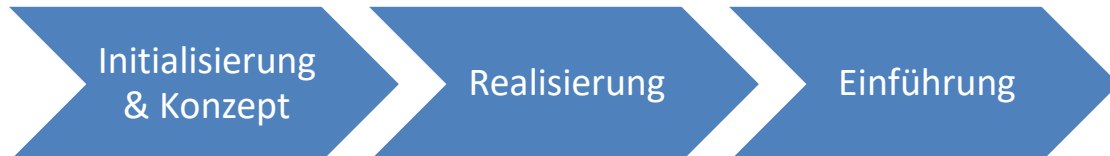


Geplante Etappen/Phasen

Initialisierung & Konzept: Erarbeitung eines Umsetzungs-Konzept, detaillierte Analysen und Vorabklärungen

Realisierung: Testeinführungen, Pilotprojekte, Tauglichkeitsprüfung

Einführung: Kommunikation & Marketing, Einführungsorganisation, Einführung flächendeckend oder Bereich für Bereich



Zielsetzung

Welche Ziele/Qualitäten erreicht werden sollen; mit welchen Beurteilungskriterien die Zielerreichung gemessen wird, Etappenziele

- Die Stadtverwaltung verfügt über eine attraktive, benutzerfreundliche Website, welche inklusive, innovative, medienbruchfreie Services für Wirtschaft und Bevölkerung bietet. Die Administration der Services ist hoch automatisiert und neue Angebote und Dienstleistungen sind einfach in der bestehenden Struktur aufzubauen oder in diese zu integrieren.
- Ein stadtweites Mitarbeiterportal zentriert sämtliches Betriebswissen, bietet interne Services und ermöglicht neue Formen der Zusammenarbeit und der Kommunikation.
- Dank entsprechender Organisationsstruktur werden Inhalte und Services im Web und Mitarbeiterportal kontinuierlich aktualisiert, überprüft und weiterentwickelt.

Use Cases

Anwendungsbeispiele, Lösungsbeschreibung, Projektnutzen

E-Service und Webanalyse – Anforderungskatalog für eine öffentliche Ausschreibung

Was sollte die Webseite einer Stadt in Zeiten von E-Government, Digitalisierung und Smart City bieten? Unsere Website wurde 2017 neugestaltet und kann seit letztem Jahr auch auf mobilen Endgeräten angeschaut werden. Aber reicht dies, um den heutigen Anforderungen zu genügen? Eine genaue Analyse soll Aufschluss geben, was heute «State of the Art» ist, welche Dienstleistungen eine moderne Verwaltung im Angebot führen sollte. Wie sind diese Services zu gestalten, damit sie für den Benutzer intuitiv, schnell und einfach zugänglich sind und gleichzeitig für die Verwaltung effizient und zeitsparend administriert werden können? Mit externen Partnern werden eine Analyse und ein darauf aufbauender Anforderungskatalog erstellt mit dem Ziel, den Bedarf für eine öffentliche Ausschreibung einer neuen Website zu ermitteln.

Mitarbeiterportal

Die Stadt Uster verfügt über kein klassisches Intranet, wie in vielen anderen Organisationen und Verwaltungen schon lange Standard. Interne Information und Kommunikation erfolgen meist über Email, und Betriebswissen ist trotz zentraler Ablage (Organisationshandbuch, OHB) dezentral in verschiedenen Anwendungen und Fileordnern verteilt und selten aktuell.

Der einfache Zugang und die permanente Aktualisierung und Optimierung sind Voraussetzung für befähigte Mitarbeitende, die flexibel, selbstorganisierend und motiviert arbeiten. Die Nutzung von aktuellem Betriebswissen und effiziente Kommunikations- und Kooperationsmitteln sind der Schlüssel für eine smarte Verwaltung. Es soll ein webbasiertes Mitarbeiterportal geschaffen werden, welches diese Anforderungen erfüllt und bestehende Anwendungen (OHB, ServiceDesk, etc.) ablöst. Neben neuen Funktionen soll es den Mitarbeitenden Orientierung über ihre Aufgaben, Projekte, die vorhandene Infrastruktur, Angebote und internen Services bieten. Je nach Ergebnis der E-Services und Webanalyse ist eine gemeinsame Ausschreibung zu prüfen, um eine engere Verknüpfung zwischen Mitarbeiterportal und Website zu schaffen (bspw. könnten, sofern möglich und sinnvoll, via Mitarbeiterportal Webservices und Inhalte der Website uster.ch administriert werden).



Interne Organisationsstruktur - Webmaster und «E-Gov Fachverantwortliche»

Die Stadt Uster verfügt zurzeit über keine ausreichend funktionierende Struktur, um eine immer umfangreichere Website und ihre Services zu betreuen. Die Stelle der/des Applikationsverantwortlichen Web-Masters ist verwaist und wird im Moment in stark reduziertem Umfang durch die Leistungsgruppe Öffentlichkeitsarbeit wahrgenommen, obwohl diese im Grunde nur für die allgemeinen Inhalte und das Corporate Design der Website zuständig ist. Auch das geplante Mitarbeiterportal muss administriert und betreut werden, und die Aufgaben der GEVER-Verantwortlichen nehmen ständig zu. Das Projekt sieht vor, neben der Einstellung eines Webmasters für uster.ch und das Mitarbeiterportal, weitere Stellen als «E-Gov Fachverantwortliche» in den Abteilungen intern auszuschreiben, welche sich künftig um spezifische Webservices, interne Kommunikation, Betriebswissen, GEVER Integration und Administration kümmern. Die Projektgruppe geht davon aus, dass durch effizientere Services und Prozesse insgesamt ein positiver ROI (Return of Invest) entsteht und die eingesetzten Stellenprozente bereits nach dem zweiten Betriebsjahr mehrheitlich kompensiert werden können.

Vorgehen

Phasen/Etappen, die zu durchlaufen sind; Ecktermine, Meilensteine, die einzuhalten Entscheide, wann diese zu fällen sind
Die Meilensteine werden kombiniert für alle drei Use Cases dargestellt und beziehen sich primär auf die Phase «Initialisierung». Im Rahmen einer agilen Planung werden in der Phase «Initialisierung» und «Realisierung» nach Bedarf weitere Meilensteine und Massnahmen in Planung aufgenommen.

Meilensteine	Etappe/Phase
– Stelle Webmaster (intern/extern) 80% besetzen	Initialisierung
– E-Service und Webanalyse – Anforderungskatalog für öffentliche Ausschreibung	Initialisierung
– Konzept Mitarbeiterportal	Initialisierung
– Ausschreibung und Beschaffung Website und Mitarbeiterportal	Realisierung
– Rekrutierung & Schulung «E-Gov Verantwortliche»	Realisierung
– Testbetrieb Mitarbeiterportal	Realisierung
– Testbetrieb Website	Realisierung
– Einführung Mitarbeiterportal und Website (Schulungen, Event und Mitarbeitercoaching)	Einführung

Ergebnisse

– Interne Stelle: Webmaster	Initialisierung
– E-Service und Webanalyse – Anforderungskatalog für öffentliche Ausschreibung	Initialisierung
– Konzept Mitarbeiterportal	Initialisierung
– Interne Stellen: Fachverantwortliche E-Government	Realisierung
– Mitarbeiterportal	Realisierung, Einführung
– Neuer Webauftritt	Realisierung, Einführung



Abhängigkeiten

Abhängigkeiten von anderen Projekten im Rahmen der Digitalstrategie

Im Grundsatz besteht eine Abhängigkeit zu allen Projekten welche eine interne oder externe Web-Dienstleistung zur Folge haben. Der Use Case «Projekt- und Weiterbildungsmarktplatz» des Projektes Change Management ist auf die Einführung eines Mitarbeiterportals angewiesen.

Verknüpfte Projekte

Name	Referenznummer
Change Management	SG08
Prozessorientierte Verwaltung	SG05
No-Stop-Government	SGA02
Elternkonto	SGA06
Gemeinsame Prozessbasis	SGB06