

# Grundsatzpapier Digitalisierungsstrategie der Stadt Zug

Vom Zuger Stadtrat verabschiedet am 2. Mai 2017



**ZUG**  
S t a d t

<b>1</b>	<b>Zweck und Geltungsbereich</b>	<b>3</b>
1.1	Präambel: Bedeutung der Digitalisierung	3
1.2	Entstehung der Digitalisierungsstrategie	3
1.3	Zweck der Digitalisierungsstrategie	3
1.4	Geltungsbereich der Digitalisierungsstrategie	3
<b>2</b>	<b>Ziele der Digitalisierung</b>	<b>4</b>
2.1	Legislaturziele	4
2.2	Funktionale Ziele: Was erreicht werden soll	4
2.3	Leistungsziele: Wie etwas erreicht werden soll	5
2.4	Stossrichtungen	7
2.5	Handlungsfelder	7
<b>3</b>	<b>Strategische Grundsätze</b>	<b>8</b>
3.1	Strategischer Grundsatz 1: Nutzen	8
3.2	Strategischer Grundsatz 2: Bürgernahe Lösungen	8
3.3	Strategischer Grundsatz 3: Qualität	8
3.4	Strategischer Grundsatz 4: Mobilität	8
3.5	Strategischer Grundsatz 5: Prozesse	8
3.6	Strategischer Grundsatz 6: Arbeitsplatz-Attraktivität	9
3.7	Strategischer Grundsatz 7: Mindset	9
3.8	Strategischer Grundsatz 8: Kooperationen	9
3.9	Strategischer Grundsatz 9: Vernetzung	9
3.10	Strategischer Grundsatz 10: Neue Lösungsansätze	9
3.11	Strategischer Grundsatz 11: Menschen im Zentrum	9
<b>4</b>	<b>Umsetzung und Massnahmen</b>	<b>11</b>
4.1	Konkrete Massnahmen	12
<b>5</b>	<b>Inkraftsetzung und Pflege der Strategie</b>	<b>14</b>
5.1	Inkraftsetzung zur Umsetzung	14
5.2	Kommunikation	14
5.3	Pflege und Entwicklung der Strategie	14

## 1 Zweck und Geltungsbereich

### 1.1 Präambel: Bedeutung der Digitalisierung

Für viele Unternehmungen, aber auch für die Gesellschaft ist, die Digitalisierung ein Paradigmenwechsel. Dieser wird einerseits als Bedrohung wahrgenommen, andererseits aber auch als grosse Chance gesehen, das Kerngeschäft weiterzuentwickeln, Kunden einen besseren Service zu bieten und schnellere Reaktionszeiten zu erzielen. Diese Veränderungen machen auch nicht vor der öffentlichen Verwaltung halt. Es ist notwendig, dass sich die Stadt Zug mit der Digitalisierung beschäftigt und im Rahmen einer Digitalisierungsstrategie die Ausrichtung in diesem wichtigen Thema festlegt.

### 1.2 Entstehung der Digitalisierungsstrategie

Die vorliegende Digitalisierungsstrategie wurde im Rahmen einer Stadtrat-Klausur im März 2017 unter externer Hilfe erarbeitet. Als Basis diente ein Checkup des Digitalisierungsstandes der Stadt Zug.

### 1.3 Zweck der Digitalisierungsstrategie

Das vorliegende Dokument ist einerseits ein Handlungsraster mit organisatorischen und technischen

Vorgaben für die Leistungserbringung und Entscheidungen der Stadtverwaltung Zug in den nächsten drei bis fünf Jahren im Zusammenhang mit der Digitalisierung. Daraus abgeleitet ist die Strategie Treiber für mehrere strategische Umsetzungsvorhaben in den Jahren 2017–2022.

### 1.4 Geltungsbereich der Digitalisierungsstrategie

Diese Digitalisierungsstrategie gilt für alle Bereiche der Stadtverwaltung Zug und liefert die Basis für sämtliche Digitalisierungsbestrebungen gegenüber Einwohnern, Firmen und anderen föderalen Institutionen.

## 2 Ziele der Digitalisierung

### 2.1 Legislaturziele

Aus den Legislaturzielen des Stadtrats 2015–2018 können folgende Eckpunkte für die Digitalisierungsstrategie abgeleitet werden:

**Legislaturziel 2:** «Die Stadt Zug verändert sich schnell. Wir fordern und fördern eine intelligente Stadtentwicklung, achten auf eine hohe städtebauliche Qualität und bewahren den naturnahen Erholungsraum.»

→ Hier kann ein Bezug zur Entwicklung zu einer Smart City abgeleitet werden.

**Legislaturziel 3:** «Die Stadt Zug ist ein starker Wirtschaftsstandort, der einem harten nationalen und internationalen Wettbewerb ausgesetzt ist. Wir bieten attraktive, verlässliche Rahmenbedingungen, um langfristig zu prosperieren.»

→ Die Verbesserung der Dienstleistungserbringung und eine Effizienzsteigerung sind wesentliche Ziele, welche durch eine konsequente E-Government-Nutzung erreicht werden können. Somit kann die Digitalisierung dieses Legislaturziel nachhaltig unterstützen.

**Legislaturziel 4:** «Die Stadt Zug hat schweizweit eine Vorreiterrolle im Bereich der Nachhaltigkeit. Wir ergreifen weitere Massnahmen, um Energie zu sparen und die Umwelt zu schonen.»

→ Auch bei diesem Legislaturziel kann ein Bezug zu Smart City-Elementen gezogen werden. Die effiziente Leistungserbringung ist wesentlich als Beitrag zur Nachhaltigkeit.

**Legislaturziel 9:** «Die Verwaltung der Stadt Zug versteht sich als Dienstleisterin. Wir sorgen dafür, dass sie effizient, kompetent und schlank bleibt und weiterhin hohe Qualität liefert.»

→ Dieses Legislaturziel zielt direkt auf eine effiziente Leistungserbringung ab. Hier kann die Digitalisierung einen grossen Zusatznutzen liefern.

### 2.2 Funktionale Ziele: Was erreicht werden soll

Mit der Digitalisierung sollen für die Stadtverwaltung Zug folgende funktionalen Ziele erreicht werden.

**Gerüstet für die Zukunft:** Die Stadtverwaltung ist gerüstet für die Zukunft und kann die Chancen und Risiken der Digitalisierung richtig würdigen und die notwendigen Massnahmen davon ableiten.

**Attraktivität steigern:** Mittels der Digitalisierung soll die Attraktivität für die Einwohner, die Unternehmen aber auch für die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung gesteigert werden.

**Lebensqualität verbessern:** Dieses Ziel zielt insbesondere auf die Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Zug ab. Für sie soll die Lebensqualität verbessert werden.

**Service public stärken:** Durch eine effiziente Leistungserbringung wird auch der Service public gestärkt. Die Leistungen können optimal auf die Anforderungen der Einwohner abgestimmt und somit zielgerichteter eingesetzt werden.

**Effizienzsteigerung:** Digitalisierungsvorhaben sollen der Stadtverwaltung helfen, die Leistungen noch kostenoptimaler erbringen zu können.

**Verbesserung der Qualität:** Durch die Digitalisierung der Leistungserbringung (z. B. durch Abbau von Medienbrüchen) können Fehler vermieden und eine deutliche Qualitätsverbesserung erreicht werden.

### 2.3 Leistungsziele: Wie etwas erreicht werden soll

Die Leistungsziele werden in drei Kategorien aufgeteilt. Diese zeigen auf, welche Ziele in den Bereichen Intern, Extern und Politik erreicht werden sollen. Sie bilden die Basis für die Fragestellung, warum eine Digitalisierung überhaupt angestrebt wird.

#### 2.3.1 Leistungsziele Intern

Für die interne Leistungserbringung sollen folgende Ziele durch die Digitalisierung angestrebt werden:

- Die Digitalisierung soll einen Impuls für eine gemeinsame Entdeckungsreise in die Zukunft schaffen.
- Es soll der Stadtverwaltung Zug ermöglicht werden, lustvoll und agil die Zukunft zu gestalten.
- Durch die Digitalisierung soll eine Verbesserung der Qualität erreicht werden.
- Die Zusammenarbeit in der Stadtverwaltung Zug soll verbessert werden.
- Durch eine Effizienzsteigerung der Leistungserbringung soll eine bessere Konzentration auf die Kundenbedürfnisse ermöglicht werden. Administrative Aufgaben können reduziert werden.

- Durch die Digitalisierung soll auch eine Flexibilisierung der Leistungserbringung erreicht werden. Damit kann auch der Arbeitseinsatz der Mitarbeitenden flexibilisiert werden. Dies wiederum soll zu einer Steigerung der Lebensqualität der Mitarbeitenden führen.
- Die Stadtverwaltung soll anstreben, als «Google der Verwaltung» gesehen zu werden. Dabei soll sich die Stadtverwaltung als innovativer Leistungserbringer und attraktiver Arbeitgeber platzieren.
- Die Digitalisierung soll ein offenes Mindset für alle Mitarbeitenden fördern.
- Die Stadtverwaltung Zug kann attraktive Arbeitsplätze anbieten und hat somit bessere Chancen, gute Mitarbeitende zu gewinnen.

### 2.3.2 Leistungsziele Extern

Mit dem Blick auf die Kunden der Stadtverwaltung Zug sollen folgende Ziele erreicht werden:

- Barrieren sollen abgebaut werden. Dadurch soll der Zugang zu den Leistungen der Stadtverwaltung Zug verbessert werden.
- Die Leistungen, die die Stadtverwaltung Zug erbringt, werden verbessert.

- Die Distanz zum Kunden soll reduziert werden. Die Stadtverwaltung Zug soll die Leistungen «näher» bei Einwohner und Unternehmen erbringen.
- Durch den Einsatz der Möglichkeiten, welche die Digitalisierung mit sich bringt, soll die Lebensqualität in der Stadt Zug verbessert werden.
- Trotz Digitalisierung soll, wo sinnvoll und möglich, Analogität möglich bleiben. Es wird dabei eine «Digital-First-Strategie» angewendet.

### 2.3.3 Leistungsziele Politik (Staat und Gesellschaft)

Durch die Digitalisierung sollen im Umfeld der Politik (Staat und Gesellschaft) folgende Ziele erreicht werden:

- Es soll eine aktive Rolle bei der digitalen Transformation eingenommen werden. Dies insbesondere auch gegenüber dem Kanton und dem Bund.
- Der Standort Zug soll mittels der digitalen Transformation gestärkt werden. Die Stadt Zug soll als innovative und zukunftsorientierte Stadt wahrgenommen werden.
- Mittels Digitalisierung soll auch der Service public gestärkt werden.
- Mittels Digitalisierung kann auch

die soziale Innovation gefördert werden. Dadurch kann auch die soziale Verantwortung gegenüber den Einwohnern gestärkt werden.

### 2.4 Stossrichtungen

In Zusammenarbeit mit dem Stadtrat wurden aufgrund der oben aufgeführten Ziele die Stossrichtungen für die Digitalisierungsstrategie der Stadt Zug abgeleitet. Diese bilden sodann die Basis für die strategischen Grundsätze und werden im Kapitel 3 erläutert werden.

- Effizienzsteigerung
- Kostenreduktion
- Verbesserter Zugang
- Fehlervermeidung und Qualitätsverbesserung
- Neue resp. verbesserte Services
- Imageverbesserung / Verbesserung Standortattraktivität

### 2.5 Handlungsfelder

Um konkrete Massnahmen für die Digitalisierungsstrategie abzuleiten, wurden gemeinsam fünf Handlungsfelder definiert, in welchen prioritär die Digitalisierung gefördert werden soll. Als Basis hierfür wurden verschiedene Interviews und die im Vorfeld durchgeführte Analyse beigezogen. In folgenden Handlungsfeldern sollen die

im Kapitel 2.4 definierten Stossrichtungen umgesetzt werden:

- **E-Government:** Optimierung der Leistungserbringung für die Einwohner und Unternehmen sowie weiteren staatlichen Behörden.
- **Collaboration:** Verbesserung der Zusammenarbeit in der Stadtverwaltung Zug durch Einsatz von digitalisierten Prozessen und neuen (digitalen) Werkzeugen
- **Effiziente Verwaltung/Kundenzentrierung:** Ausrichtung auf den Kundennutzen
- **Mobilität:** Ortsunabhängige Leistungserbringung
- **Smart City:** Intelligente und nachhaltige Lösungen für die Stadt Zug

## 3 Strategische Grundsätze

Die hier aufgeführten strategischen Grundsätze bilden die Leitplanken für sämtliche Elemente der Leistungserbringung.

### 3.1 Strategischer Grundsatz 1: Nutzen

Digitalisierung soll Nutzen generieren. Die Digitalisierung soll nur angegangen werden, wenn ein Mehrwert generiert werden kann. Dieser kann qualitativer oder quantitativer Art sein.

### 3.2 Strategischer Grundsatz 2: Bürgernahe Lösungen

Es sollen bürgernahe Lösungen erarbeitet werden, welche nachvollziehbar, einfach und verständlich sind. Dadurch sollen Hürden für den Zugang zur Stadtverwaltung abgebaut werden. Im Vordergrund stehen dabei digitale Lösungen. Analoge Lösungen sollen aber wo immer notwendig eingesetzt werden, um alle Einwohnergruppen abzudecken.

### 3.3 Strategischer Grundsatz 3: Qualität

Digitalisierung soll Freiräume sowie Qualität für Verwaltung und Öffentlichkeit schaffen. Freiräume und Qualität stehen nicht im Widerspruch zueinander, sondern sollen die Leis-

tungserbringung besser und flexibler machen.

### 3.4 Strategischer Grundsatz 4: Mobilität

Es soll eine verstärkte Ortsunabhängigkeit der Verwaltung geschaffen werden (Mobilität, einfacherer Zugang). Sämtliche neuen Leistungen sind somit zwingend auf ihre Mobilität zu hinterfragen. Zudem sind die bestehenden Leistungen und Angebote laufend zu überprüfen, ob diese auch mobil angeboten werden können. Die interne Infrastruktur ist auf ihre Mobilität zu überprüfen. Ziel ist es, die Leistungserbringung auch ortsunabhängig erbringen zu können.

### 3.5 Strategischer Grundsatz 5: Prozesse

Prozesse sollen hinsichtlich Digitalisierung überprüft, verbessert und zusammengefasst werden. Dabei sollen die analogen Prozesse nicht einfach eins zu eins digitalisiert werden, sondern auf Vereinfachung und Effizienzsteigerung überprüft werden.

Neue Prozesse sollen nach dem Motto «Digital first» aufgebaut werden.

### 3.6 Strategischer Grundsatz 6: Arbeitsplatz-Attraktivität

Die Digitalisierung soll Attraktivität und Freude (Feuer) für die Arbeit schaffen. Neue Zusammenarbeitsmöglichkeiten auf Basis von digitalen Werkzeugen sollen aktiv gefördert werden.

### 3.7 Strategischer Grundsatz 7: Mindset

«Wir wollen Pioniere sein.» Small and smart. Der konsequente Einsatz von digitalen Mitteln soll dies unterstreichen.

### 3.8 Strategischer Grundsatz 8: Kooperationen

Kooperation, Dialog und Partizipation in Digitalisierungs-Themen soll gefördert werden. Dabei ist eine mögliche Zusammenarbeit mit weiteren Gemeinden resp. Städten, dem Kanton und dem Bund aktiv anzugehen. Die hohe Last der Transition zu einer digitalisierten Verwaltung soll nicht alleine getragen werden. Zudem sollen keine Insellösungen generiert werden.

### 3.9 Strategischer Grundsatz 9: Vernetzung

Intern und Extern soll besser vernetzt werden. Die Digitalisierung bringt insbesondere bei der Vernetzung von Informationen und Daten grosse Änderungen mit sich. Es ist daher wichtig, dass die Informationen und Daten so strukturiert werden, dass eine Vernetzung überhaupt möglich ist. Dabei sind selbstverständlich alle rechtlichen Rahmenbedingungen einzuhalten.

Bezüglich digitalem Umgang mit Informationen und Daten ist zwingend auf Standards zu setzen.

### 3.10 Strategischer Grundsatz 10: Neue Lösungsansätze

Digitalisierung soll neue Lösungsansätze zur Leistungserbringung fördern und somit auch die Transparenz steigern. Dabei soll die Digitalisierung einen wertvollen Beitrag zur Bearbeitung der neuen Herausforderungen der Verwaltung und Gesellschaft bringen.

### 3.11 Strategischer Grundsatz 11: Menschen im Zentrum

Wir machen die Menschen für die Digitalisierung fit. Digitalisierung ist kein IT-Thema, sondern beeinflusst



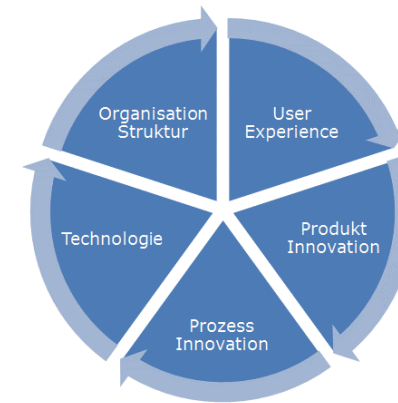
## 4 Umsetzung und Massnahmen

viele Bereiche des zwischenmenschlichen Umgangs. Bei der Erarbeitung von digitalisierten Lösungen soll der Mensch im Zentrum stehen.

### 3.12 Strategischer Grundsatz 12: Soziale Verantwortung

Wir sind uns unserer sozialen Verantwortung bewusst. Die Digitalisierung soll den Menschen dienen. Es wird angestrebt, dass die soziale Vernetzung der Bevölkerung mit der Stadtverwaltung gestärkt wird.

Eine Strategie entfaltet ihre Kraft erst mit der Umsetzung der notwendigen Massnahmen. Dies gilt auch für die vorliegende Digitalisierungsstrategie.



Die Massnahmen lassen sich in die folgenden fünf Kategorien unterteilen:

**1. Massnahmen zur Organisation und zur Struktur:** Durch organisatorische Massnahmen soll die Voraussetzung für die Erbringung der Leistungen verbessert werden. Hierzu gehören auch Schulungs- und Ausbildungsmassnahmen sowie die Schaffung von Anreizen zur Nutzung von digitalen Werkzeugen.

**2. Massnahmen zur Verbesserung der User Experience:** Diese Massnahmen decken Verbesserungen bei der

Interaktion mit den Einwohnern und Unternehmen ab. Dadurch werden die Hürden abgebaut und der Zugang gefördert.

**3. Massnahmen zur Produkt Innovation:** Darunter sind neue und verbesserte Dienstleistungen zu verstehen. Mit diesen Massnahmen wird die Leistungserbringung der Stadtverwaltung verbessert.

**4. Massnahmen zur Prozess Innovation:** Hier werden insbesondere Massnahmen verstanden, welche das «Wie» der Leistungserbringung verbessern. Dabei soll ein bestehender Prozess durch die Digitalisierung verbessert werden. Dies geschieht mit Qualitätsverbesserungen, Fehlervermeidung, Geschwindigkeitsgewinn, Abbau von rein administrativen Arbeiten usw.

**5. Einsatz neuer Technologien:** Neue Technologien bringen völlig neue Ansätze bei der Leistungserbringung und können auch eine deutliche Erleichterung beim Leistungsbezug ermöglichen.

#### 4.1 Konkrete Massnahmen

Die folgende Liste ist Ausgangspunkt für die konkreten Massnahmen zur Umsetzung der Digitalisierungsstrategie. Diese Massnahmen müssen

nun laufend weiter ausgearbeitet und erweitert werden. Zudem soll bei jedem Umsetzungsentscheid im Bereich der Leistungserbringung das Thema Digitalisierung berücksichtigt werden.

Massnahme	Beschreibung	Priorisierung
<b>Massnahmen zur Organisation und Struktur</b>		
Verabschiedung und Konkretisierung Vision	Die vorliegende Strategie soll konkretisiert (Roadmap) und sodann verabschiedet werden.	Sehr hoch
Ausbildungsinitiative	Es wird eine Ausbildungsinitiative für alle Mitarbeitenden der Stadtverwaltung aufgebaut. Das Ziel ist es, die bereits vorhandenen Instrumente besser zu nutzen und sich für die Digitalisierungszukunft fit zu machen.	Hoch
Verantwortlichkeiten schaffen	Es wird eine Digitalisierungsverantwortung festgelegt (Mister resp. Miss Digitalisierung).	Mittel
<b>Massnahmen zur User Experience</b>		
Verbesserung Website / «mobile first»	Die Webauftritte der Stadtverwaltung Zug werden konsequent auf «mobile first» ausgelegt.	Mittel
Bündelung E-Gov-Dienstleistungen	Sämtliche E-Government-Dienstleistungen werden gebündelt und einheitlich zur Verfügung gestellt. Der Zugang soll so einfach wie möglich erfolgen.	Mittel
<b>Massnahmen zur Produkt-Innovation</b>		
E-Gov Leuchtturmprojekt «E-Baubewilligung»	Es wird ein E-Gov-Leuchtturmprojekt lanciert mit dem Ziel einer vollständig medienbruchlosen Baubewilligung.	Mittel
E-Gov Leuchtturmprojekt «Digitales Zug»	Ein weiteres E-Gov-Leuchtturmprojekt wird lanciert: Digitales Zug mit Bürger- und MA-Konto.	Tief

#### Massnahmen zur Prozess-Innovation

Überprüfung aller E-Gov-Prozesse	Sämtliche Dienstleistungen, welche über E-Gov-Kanäle angeboten werden, sind auf Prozessverbesserungen durch Digitalisierung zu analysieren und Massnahmen zu ergreifen.	Mittel
Kollaborations-Initiative / Mobilität	Bei der Zusammenarbeit zwischen MA der Stadtverwaltung wird konsequent auf bestehende und neue Kollaborations-Werkzeuge (z.B. Sharepoint) gesetzt. Dadurch wird auch das mobile Arbeiten gefördert.	Hoch

#### Massnahmen zum Einsatz neuer Technologien

Tablet-/Notebook-Aktion	Die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung arbeiten mit Endgeräten, die das mobile Arbeiten ermöglichen.	Mittel
Konsequentes Einsetzen der digitalen Signatur	Die Stadtverwaltung Zug setzt zur Kommunikation und Unterzeichnung (wo immer möglich) die digitale Signatur ein.	Tief

## 5 Inkraftsetzung und Pflege der Strategie

### 5.1 Inkraftsetzung zur Umsetzung

Die Digitalisierungsstrategie wurde in der Version 1.0 vom Stadtrat am 2. Mai 2017 in Kraft gesetzt. Sie ist bezüglich ihrer Dauer nicht begrenzt, wurde aber mit einem Horizont von 3 bis 5 Jahren verfasst (2017–2022).

### 5.2 Kommunikation

Die vorliegende Strategie wird nach Freigabe durch den Stadtrat allen Mitarbeitenden der Stadtverwaltung zugänglich gemacht. Zusätzlich wird die Digitalisierungsstrategie auf der Internet-Seite der Stadt Zug publiziert.

### 5.3 Pflege und Entwicklung der Strategie

Die vorliegende Digitalisierungsstrategie muss leben und wird dementsprechend laufend weiterentwickelt. Sie muss bei Bedarf, mindestens aber alle zwei Jahre, vom Stadtschreiber auf Anpassungsbedarf überprüft werden. Anpassungen werden auf Vorschlag vom Stadtrat verabschiedet.

Die Massnahmen und deren Zielerreichung gemäss strategischer Roadmap werden jährlich durch den Stadtrat überprüft.



**Stadt Zug**  
**Präsidialdepartement**  
**Stadtkanzlei**

Stadthaus am Kolinplatz  
6300 Zug  
stadtkanzlei@stadtzug.ch

