

VZGV Digitalisierungs-Self-Check

Zusammenfassung Auswertung

VZGV Geschäftsstelle
Mainaustrasse 30
Postfach
8034 Zürich
Telefon 044 388 71 88
Telefax 044 388 71 80
www.vzgv.ch
sekretariat@vzgv.ch

Federas, Stiftung Chance,
Institut für Verwaltungs-
Management und die
Interessengemeinschaft
ICT Zürcher Gemeinden sind
Partner-Organisationen des
VZGV.

Ausgangslage

Die Digitalisierung stellt die Gemeinden vor grosse Herausforderungen. Der technologische Wandel und die digitale Transformation verändern die Lebens- und Berufswelt fundamental. Die Ansprüche an die Verwaltung steigen, die Arbeitsprozesse und der Arbeitsmarkt verändern sich stark.

Der VZGV als Berufsverband gibt diesem Themenfeld eine hohe Priorität und will die Städte und Gemeinden im Kanton Zürich gemeinsam mit egovpartner bei dieser Herausforderung unterstützen. Daher hat der VZGV den «VZGV Digitalisierungs-Self-Check» entwickelt.

Ziel des «VZGV Digitalisierungs-Self-Check» sind folgende Punkte:

- eine Gemeinde sieht, wo sie im **Vergleich** zu anderen Gemeinden steht (digitale Fitness eines Betriebes)
- sie hat Anhaltspunkte, was sie zur **Verbesserung** der «**digitalen Fitness**» selbst noch tun könnte (Self-Check)
- der VZGV erhält eine **Gesamtsicht**, wo die Gemeinden stehen.

Basis des Fragebogens bilden Leistungen, die heute durch eine Gemeinde mit einer Standardlösung angeboten werden können. Am «VZGV Digitalisierungs-Self-Check» haben 70 Stadt- und Gemeindeverwaltungen teilgenommen. Die Zusammenfassung der Ergebnisse sind nachfolgend zusammengestellt.

Themengebiete

Der «VZGV Digitalisierungs Self-Check» wurde in folgende Themengebiete gegliedert:

- Webseite allgemein
- Interne Prozesse
- Spezifische Fragen zu einzelnen Verwaltungsapplikationen
 - Verkehr und Infrastruktur
 - Friedhofsverwaltung
 - Schule
 - Bescheinigungen & Bewilligungen
 - Steuern
 - Hundewesen
 - Räume
 - Energieversorgung (Storm, Wasser, Gas, Wärme, etc.)
- Kommunikation / Partizipation

Ergebnisse

Berechnung des Digitalisierungsgrad in Prozent:

Die Gemeinden mussten sich mit unterschiedlichen «Digitalisierungs-Level» bewerten. Level 0 bedeutet, dass in diesem Bereich noch keine Massnahmen eingeführt oder konkret geplant sind (Digitalisierungsgrad 0%). Das maximale Level ist Level 3, welches die vollständige Umsetzung des heute mit einer Standardlösung Möglichen im jeweiligen Bereich bedeutet (Digitalisierungsgrad 100%). Welcher Digitalisierungslevel welchem Digitalisierungsgrad entspricht, sehen Sie in der nachfolgenden Tabelle.

Level 0	=	Nicht eingeführt / Nicht konkret geplant	=	0% Digitalisiert
Level 1	=	Konkret geplant	=	33.3% Digitalisiert
Level 2	=	Teilweise eingeführt	=	66.6% Digitalisiert
Level 3	=	Vollständig eingeführt	=	100% Digitalisiert

Die nachfolgenden Digitalisierungsgrade stellen den Durchschnitt über alle Gemeinde- und Stadtverwaltungen dar, welche am «VZGV Digitalisierungs-Self-Check» teilgenommen haben (70 Städte und Gemeinden).

Webseite allgemein			
Nutzung Chatbots 6%	Smartphone Support bzw. Nutzung bei Online-Formularen z.B. Standorterkennung / Kamera für Bildupload 28%	Rechtssichere amtliche Publikation über Webseite 57%	Veranstaltungskalender 74%
Nutzung « Gemeinde-App » / « Stadt-App » (für mobile Geräte) 17%	Informationen über Parlament (falls vorhanden) sowie Exekutive und deren Geschäfte abrufbar 47%	Thematische Newsletter(-gruppen) für gewünschte Informationen 68%	Verzeichnis kommunale Abstimmungsvorlagen, Gemeindeversammlungen und Abstimmungstermine auf Webseite 83%
Bewilligungsdokumente können online durch den Besteller direkt erzeugt werden (print@home) 27%	Automatische Fehlerkontrolle in Online-Formularen 40%	Automatischer Terminerdienst (E-Mail, SMS oder Push via App) für z.B. Entsorgungs- oder Abstimmungstermine 53%	Barrierefreie Webseite (Technisch / Sehen / Hören) 55%
Online-Zahlung / eBill 40%	SSL-Verschlüsselung für Webseite und Online-Services 74%	Systematische Online-Rechtssammlung (rechtssichere Dokumente) 53%	Persönliches Benutzerkonto für Einwohner/innen auf Webseite 58%

Interne Prozesse			
Elektronischer Beschaffungsprozess 7%	Digitaler Posteingang (Scanning) 39%	Elektronische Geschäftsverwaltung (GEVER im Einsatz) 62%	Zugriff für Mitarbeitende auf Fachapplikationen und Dokumente im Home Office 85%
Elektronischer Kreditoren-Workflow (Visums-Prozess) 24%	Einsatz eines Tools für unveränderbare PDFs 36%	Automatische Newsmeldungen aufgrund publizierter Beiträge auf Webseite 54%	Web-Zugriff für Mitarbeitende auf Mailbox und Kalender 92%
Elektronische Signatur 24%	Elektronische Archivierung 43%	Offene Stellen online ausgeschrieben 93%	
Schnittstelle zu internem Personaltool/-system 21%	Dokumentenablage für Projektgruppen (auch für Externe) 44%	Elektronische Sitzungsdokumente für mobile Sitzungsvorbereitung 74%	
Zusammenarbeitsplattform für Projektgruppen (auch für Externe) 35%	Einsatz eines Dokumenten-Management-System 47%	Online-Bewerbungen 63%	

Spezifische Fragen zu einzelnen Verwaltungsapplikationen			
Verkehr und Infrastruktur			
Online Erfassung Signalisationsauftrag 12%	Online Bestellung Parkkarte / Bewilligung (Tages- und Nachtparkierung) 44%	Online-Reservation der SBB Tageskarten 68%	
Online Meldung für beschädigte Infrastruktur / Strassenbeläge 22%	Online Bauabnahmemeldung 29%	Tagesaktuelle Statistik über Auslastungsgrad der Tageskarten 59%	
Friedhofsverwaltung			
Elektronische Übersicht der Gräber auf der Webseite 6%	Schnittstelle zur Einwohnerkontrolle 48%	Online-Publikation von Bestattungsmeldungen 50%	
Toolgestützte Verwaltung der Gräber 44%		Weitere toolgestützte Funktionen für Friedhofsmanagement (z.B. Bepflanzung, Verrechnung) 33%	
Schule			
Online Anmeldung Kindergarten und Schule 27%	Online Anmeldung Kinderbetreuung 27%	Online Anmeldung für Erwachsenenbildung 25%	Online Anmeldung für Musikschule 29%
Bescheinigungen & Bewilligungen			
Schnittstelle zum Finanzsystem (Bezahlung) 44%	Online Bestellung von Zivilstandsdokumenten 67%	Online Bestellung von Bescheinigungen der Einwohnerkontrolle 90%	
Automatische Statusrückmeldung / Einsicht über Bearbeitungsstand 26%	Online Bestellung von Betreibungsdokumenten 70%	Online Antrag für polizeiliche Bewilligungen 65%	
Steuern			
Online Steuerkontoinformationen einsehen 48%	Auszahlungskonto melden 60%	Zahlungsabkommen/-raten ändern / beantragen 65%	Vollautomatische online Steuerfristverlängerung 78%
Hundewesen			
Kontrolle des Sachkundenachweis durch System unterstützt 46%	Automatischer Abgleich Hundehalterdaten mit Einwohnerkontrollregister 71%	Gebührenabrechnung durch System unterstützt 73%	
Schnittstelle zum Finanzsystem (Bezahlung) 48%		Online An-/Abmeldung von Hunden 57%	
Räume			
Online- Belegungskalender mit Verfügbarkeitsdaten 52%		Online Reservation von Räumlichkeiten / Sportanlagen 53%	
Energieversorgung (Storm, Wasser, Gas, Wärme, etc.)			
Rechnungen online abrufen 16%	Online-Preisrechner 11%	Zählerstände online abrufen und melden 23%	
Verbrauch online abrufen 14%	Erweiterter online Liegenschaftsverwaltungsservice 6%	Online Bestellung Abwasserkataster-Auszug 18%	
Kommunikation / Partizipation			
Nutzen Twitter 13%	Nutzen Plattform für Partizipations-Projekte 13%	Nutzen Facebook 25%	Nutzen LinkedIn 19%
Nutzen Xing 4%	Nutzen Administrationstool für Social-Media 7%	Nutzen Instagram 21%	Betreiben Social-Media-Monitoring 18%

«Tops und Flops»

Nachfolgend finden Sie die Bereiche und Themen, welche gemäss dem «VZGV Digitalisierungs-Self-Check» die höchsten und die niedrigsten Digitalisierungsgrade ausweisen.

Die 10 **höchsten Digitalisierungsgrade** wurden bei folgenden Themen erzielt:

- Offene **Stellen** online ausgeschrieben **93%**
- Web-Zugriff für Mitarbeitende auf **Mailbox** und **Kalender** **92%**
- Online Bestellung von **Bescheinigungen** der Einwohnerkontrolle **90%**
- Zugriff für Mitarbeitende auf Fachapplikationen und Dokumente im **Home Office** **85%**
- **Verzeichnis** kommunale Abstimmungsvorlagen, Gemeindeversammlungen und Abstimmungstermine auf Webseite **83%**
- Vollautomatische online **Steuerfristverlängerung** **78%**
- **Veranstaltungskalender** **74%**
- **Elektronische Sitzungsdokumente** für mobile Sitzungsvorbereitung **74%**
- **SSL-Verschlüsselung** für Webseite und Online-Services **74%**
- **Gebührenabrechnung** durch System unterstützt **73%**

Die 10 **niedrigsten Digitalisierungsgrade** wurden bei folgenden Themen erzielt:

- Nutzen **Twitter** **13%**
- Nutzen Plattform für **Partizipations-Projekte** **13%**
- Online Erfassung **Signalisationsauftrag** **12%**
- **Online-Preisrechner (Liegenschaftsverwaltung)** **11%**
- Nutzen **Administrationstool** für Social-Media **7%**
- **Elektronischer Beschaffungsprozess** **7%**
- Erweiterter **online Liegenschaftsverwaltungsservice** **6%**
- Elektronische **Übersicht** der **Gräber** auf der Webseite **6%**
- Nutzung **Chatbots** **6%**
- Nutzen **Xing** **4%**