



Digitalstrategie 2030 Einwohnergemeinde Cham



1. Einleitung

Einordnung. Die Digitalisierung durchdringt sämtliche Bereiche des modernen Lebens und erfordert von allen öffentlichen, wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Akteuren eine laufende Anpassung an neue Gegebenheiten. Der Gemeinderat der Einwohnergemeinde Cham anerkennt diese Herausforderung und sieht den digitalen Wandel als Chance, um die Dienstleistungen der Gemeinde und die Organisation der Verwaltung kontinuierlich weiterzuentwickeln. Dadurch bleibt Cham auch in Zukunft eine moderne, vorwärts gerichtete Gemeinde und eine attraktive Arbeitgeberin.

Die Digitalstrategie 2030 der Einwohnergemeinde Cham berücksichtigt die Strategie «Digitale Verwaltung Schweiz 2024–2027». In dieser legen Bund, Kantone, Städte und Gemeinden gemeinsam anhand von sechs strategischen Schwerpunkten fest, wie die digitale Transformation der Verwaltungen im föderalen Kontext vorangetrieben werden soll.

Die Grundlagen Digitalstrategie 2030 wurden im Rahmen einer Klausur vom Gemeinderat und von der Geschäftsleitung erarbeitet.

Zweck. Die vorliegende Strategie ist Teil der Legislaturziele 2023–2026 und gibt der digitalen Transformation der Einwohnergemeinde Cham bis Ende des Jahres 2030 einen strategischen Rahmen vor. Sie legt zu diesem Zweck übergeordnete Ziele und Leitlinien für die Arbeit der Verwaltung fest. Der Geltungsbereich der Strategie umfasst die Abteilung Bildung (Schulverwaltung), nicht aber die Schulen selber, welche sich an der kantonalen ICT-Strategie der gemeindlichen Schulen orientieren. Die Geschäftsleitung wird mit der operativen Umsetzung beauftragt.

2. Ziele

2.1 Cham ist ein attraktiver Standort dank einem effizienten und einfach zugänglichen Service Public

Digitale Hilfsmittel werden mit dem Ziel eingesetzt, schnelle, barrierefreie und qualitativ hochstehende Dienstleistungen und Informationsangebote für die Einwohnerinnen und Einwohner, für die Unternehmen sowie für die Vereine und Institutionen von Cham anzubieten. Zu diesem Zweck verfolgt die Einwohnergemeinde Cham ein «Digitales Primat», welches im Sinne eines Leitsatzes für die Verwaltungstätigkeit zu verstehen und im Legislaturziel V3 (2023 –2026) verankert ist.

Im Rahmen des Service Public (Aussenwirkung) fordert das Digitale Primat, dass Dienstleistungen und Informationsangebote bis im Jahr 2030 wenn immer möglich und sinnvoll digital erbracht werden. Nach Möglichkeit sollen sie auch ausserhalb der Öffnungszeiten zur Verfügung stehen. Damit bietet Cham einen effizienten Service Public und stärkt seine Position als attraktiver und moderner Standort zum Leben und Arbeiten.

Analoge Dienstleistungen werden nur dort angeboten, wo sie von Gesetzes wegen verlangt sind oder wo Sachzwänge es erfordern. Sie können auch dort erhalten bleiben, wo sie dazu dienen, alle Einwohnergruppen abzudecken, haben aber einen im Vergleich zu digitalen Lösungen eindeutig höheren Nutzen auszuweisen.

2.2 Cham hat eine ressourceneffiziente und agile digitale Verwaltung

Neben dem Service Public hat das Digitale Primat auch eine Innenwirkung. Digitale Hilfsmittel werden mit dem Ziel eingesetzt, den Ressourceneinsatz zu optimieren und effizientes, agiles Arbeiten zu fördern.

Die Gemeindeverwaltung arbeitet mit einer «Digitalen Türschwelle». Sie organisiert sich derart, dass Daten und Formulare wo immer möglich digital entgegengenommen oder direkt durch die entgegennehmende Stelle digitalisiert und intern nur in digitaler Form weitergeleitet werden. Solche

digitalisierten Formate wechseln nicht mehr ins Analoge und Medienbrüche werden auf ein Minimum reduziert.

Die Archivierung von Geschäften erfolgt digital und die Verwaltung produziert bis 2030 keine physischen Ablagen mehr, ausser diese sind von Gesetzes- oder der Umstände wegen zwingend erforderlich.

Um das Ziel einer ressourceneffizienten und agilen digitalen Verwaltung zu erreichen, investieren wir in die digitale Handlungsfähigkeit unserer Mitarbeitenden und halten unsere Infrastruktur und Systeme modern, sicher und interoperabel. Die damit zusammenhängenden Kosten sieht der Gemeinderat als wichtige Investition in die Zukunft.

2.3 Cham ist eine moderne, attraktive Arbeitgeberin

Die Einwohnergemeinde Cham hat zum Ziel auch in Zukunft eine attraktive, moderne Arbeitgeberin und Ausbilderin zu sein (Legislaturziel V1, 2023 - 2026). Wir sprechen Stellensuchende gezielt an und wecken Lust darauf, in Cham zu arbeiten.

Viele Arbeitnehmende, insbesondere auch der jüngeren Generationen, legen heute Wert auf flexible Arbeitsformen und auf eine moderne, agile Infrastruktur. Dieser Trend wird sich mit grosser Wahrscheinlichkeit fortsetzen und die Gewinnung von qualifizierten Mitarbeitenden wird durch die Bereitstellung von modernen Arbeitsplätzen und -bedingungen vereinfacht. Um diesen Ansprüchen gerecht zu werden analysiert die Verwaltung bestehende Arbeitsformen und -Strukturen und leitet einen Prozess zu deren Optimierung ein.

Dank digitalen Hilfsmitteln erreichen wir eine Flexibilisierung der Leistungserbringung sowie eine Steigerung der Arbeits- und Lebensqualität. Dadurch gewinnen wir qualifizierte Mitarbeitende und können erfahrenes Personal erhalten.

2.4 Moderne und zielgruppengerechte Kommunikation

Wie im Legislaturziel V3 (2023 – 2026) verankert möchte Cham modern und zielgruppengerecht kommunizieren. Neben den bewährten analogen Kanälen nutzt die Einwohnergemeinde deshalb ab 2024 auch die Sozialen Medien um über Projekte, Anlässe und sonstige Inhalte zu informieren. Die Sozialen Medien ermöglichen einen direkteren und interaktiven Austausch mit der Bevölkerung sowie mit Stellensuchenden. Sie werden gezielt eingesetzt, um eine verstärkte Reichweite, gerade auch bei jüngeren Zielgruppen zu erreichen.

Die Gemeinde Cham pflegt eine Kultur des Austausches und der Partizipation (Legislaturziel G1, 2023 - 2026), auch in der digitalen Welt. Der Einsatz von Online-Plattformen erhöht die Beteiligung der Einwohnerinnen und Einwohner an Entscheidungsprozessen und vereinfacht Mitwirkungsverfahren im Rahmen von grösseren Vorhaben und Projekten.

In der Kommunikationsarbeit, im Rahmen von öffentlichen Mitwirkungsprozessen, bei Baugesuchen und wo gesetzlich erforderlich bleiben bestehende, analoge Kommunikationsmittel möglich.

3. Strategische und operative Leitlinien

Nutzen. Die Digitalisierung muss Nutzen schaffen. Sie soll primär dort angegangen werden, wo für die Empfänger von Dienstleistungen und/oder für die Verwaltung ein Mehrwert generiert werden kann. Dabei wird anerkannt, dass der angestrebte Nutzen unter Umständen erst nach der Entwicklungs- und Implementierungsphase einsetzt. Die damit einhergehenden, vorübergehenden Mehraufwände und Umstellungskosten nehmen wir in Kauf.

Veränderung als Regel. Der Wandel in der digitalen Welt passiert laufend und mit hoher Geschwindigkeit. Entsprechend ist die Notwendigkeit der Anpassung der Verwaltung, deren

Arbeitsweise und ihrer Infrastruktur heute keine gelegentliche Herausforderung mehr, sondern zur Regel geworden. Entsprechend sieht der Gemeinderat die Digitale Transformation als laufenden Prozess ohne eigentliches Enddatum.

Gemeinsam, schrittweise, messbar. Wir arbeiten abteilungsübergreifend zusammen und auf Basis einer soliden Projektorganisation. Um die Komplexität zu reduzieren und Resultate zu messen, denken und handeln wir in Etappen. Wir messen den Erfolg unserer Digitalisierungsbemühungen auf Ebene Bereich, Abteilung und Organisation und setzen dafür geeignete Indikatoren ein. Über Fortschritte und Herausforderungen tauschen wir uns auf allen Ebenen regelmässig aus.

Der Mensch im Zentrum. Die Digitalisierung verstehen wir als laufenden Anpassungsprozess, welcher in erster Priorität mit Menschen und erst in zweiter Linie mit der IT-Infrastruktur zu tun hat. Wir investieren in die digitalen Fähigkeiten der Mitarbeitenden und schulen sie regelmässig und zielgerichtet. Wir fördern und fordern digitales Arbeiten und eine digitale Kultur.

Nutzerzentrierung. Externe Dienstleistungen und interne Prozesse werden vor oder mit ihrer Digitalisierung optimiert oder neu gedacht, damit sie zu einer generellen Vereinfachung der Prozesse der Verwaltung beitragen und den Bedürfnissen der Nutzerinnen und Nutzer entsprechen (Nutzerzentrierung). Damit tragen wir dem Legislaturziel V2 (2023 – 2026) Rechnung, wonach Formalitäten laufend abgebaut und vereinfacht werden sollen.

Digitales Primat, barrierefrei. Bestehende, auf die analoge Abwicklung ausgelegte Prozesse werden adaptiert, indem sie konsequent an der digitalen Leistungserbringung ausgerichtet werden. Insbesondere neue Prozesse und Dienstleistungen werden ausschliesslich digital aufgebaut, solange keine zwingenden Gründe dies verunmöglichen. In Anlehnung an Legislaturziel V3 (2023 – 2026) werden für digital schwer erreichbare Zielgruppen aufsuchende Methoden geprüft, welche einen barrierefreien Zugang ermöglichen und gleichzeitig dem Digitalen Primat gerecht werden. Wo nicht anders möglich, werden analoge Dienstleistungen aufrechterhalten.

Wirtschaftlichkeit, Schnittstellen, Abhängigkeiten. In der Regel beschaffen und betreiben wir IT-Infrastruktur im Verbund mit anderen Gemeinden und/oder mit dem Kanton. Damit stellen wir die Wirtschaftlichkeit, die Betriebssicherheit sowie den Datenschutz bestmöglich sicher. Einzellösungen sind die Ausnahme und werden restriktiv und auf der Basis von vordefinierten Kriterien bewilligt. Neue Technologien setzen wir selten als erste ein. Als «Fast Followers» haben wir sie jedoch stets auf dem Radar und ziehen schnell nach, sobald sie sich etablieren. Die Auswirkungen einer Abhängigkeit von externen Dienstleistern werden vor jeder Zusammenarbeit überprüft und Schnittstellen werden wo möglich minimiert.

Mobil & verständlich: Wir streben eine verstärkte Ortsunabhängigkeit unserer Dienstleistungen an und überprüfen unsere Leistungen auf ihre Mobilität hin. Sämtliche mobilen Inhalte sollen sowohl in der technischen Handhabung benutzerfreundlich als auch in Bezug auf die Sprache einfach verständlich sein.

Datenschutz und Pragmatismus. Der Datenschutz wird hochgehalten und ist von Gesetzes wegen unsere Aufgabe. Technisch stellen wir ihn durch die Zusammenarbeit mit anderen Gemeinden, dem Kanton und dem Bund sicher. Digitale Behördenleistungen gestalten wir nach etablierten Standards und Richtlinien für Datensicherheit («Security und Privacy by Design») aus. Dabei achten wir stets auf eine pragmatische Umsetzung.

Gesamtheitlich & nachhaltig. Die digitale Transformation wird über die Organisations- und Abteilungsgrenzen hinweg betrachtet (Aspekte Organisation, Technologie und Kultur). Zur Sicherstellung des langfristigen Mehrwerts für die Bevölkerung und die Wirtschaft werden die digitalen Behördenleistungen sozial, ökonomisch und ökologisch nachhaltig entwickelt und bereitgestellt. Die Verwaltung halbiert (Referenz: 790'000 Seiten Stand 2023), die Schulen Cham reduzieren ihren Druckaufwand um 20 Prozent (Referenz: 1.5 Mio. Seiten Stand 2023) bis Ende 2030. Damit tragen sie zum Klimaziel des GR bei (Nettonull Verwaltung bis 2035).

Künstliche Intelligenz als Chance. Künstliche Intelligenz (KI) eröffnet neue Möglichkeiten für Gemeinden, um ihre Dienstleistungen zu optimieren, Personalressourcen zu entlasten und eine deutliche Erleichterung beim Leistungsbezug zu ermöglichen. Durch die Automatisierung von Routineaufgaben können Verwaltungsprozesse beschleunigt und Ressourcen effizienter genutzt werden. Chatbots und virtuelle Assistenten können dabei helfen, Anfragen von Einwohnerinnen und Einwohnern schnell und präzise zu beantworten, und so die Servicequalität verbessern. Darüber hinaus können KI-Systeme dabei unterstützen, große Mengen von Daten zu analysieren und so fundierte Entscheidungen zu treffen. Durch die Bereitstellung von datenbasierten Tools können Einwohnerinnen und Einwohner besser über lokale Entwicklungen informiert werden und aktiv an Entscheidungsprozessen teilnehmen.

Wir sehen Künstliche Intelligenz als Chance, um noch effizienter, transparenter und näher an den Einwohnerinnen und Einwohnern zu arbeiten. Deshalb prüft die Einwohnergemeinde Cham Möglichkeiten zur Nutzung von Künstlicher Intelligenz im Arbeitsalltag und führt diese wo möglich und sinnvoll ein.

4. Gouvernanz

Die «Digitalstrategie 2030 Einwohnergemeinde Cham» tritt per 1. Januar 2025 in Kraft und bleibt - vorbehaltlich vorgängiger Revision - bis Ende der Legislaturperiode 2027 - 2030 gültig. Die Frist für die Zielerreichung wird auf Dezember 2030 festgesetzt. Der Gemeinderat betrachtet die angesetzte Gültigkeitsdauer als geeignet, um dem schnellen Wandel der digitalen Welt Rechnung zu tragen.

Der Zuständigkeit für die Inkraftsetzung, Änderung und Überwachung der Strategie liegt beim Gemeinderat.

Die operative Umsetzung obliegt der Geschäftsleitung. Sie erstattet dem Gemeinderat einmal jährlich Bericht und stellt gemeinsam mit dem Gemeinderat sicher, dass dem Projekt die notwendigen personellen und finanziellen Ressourcen zur Verfügung stehen.