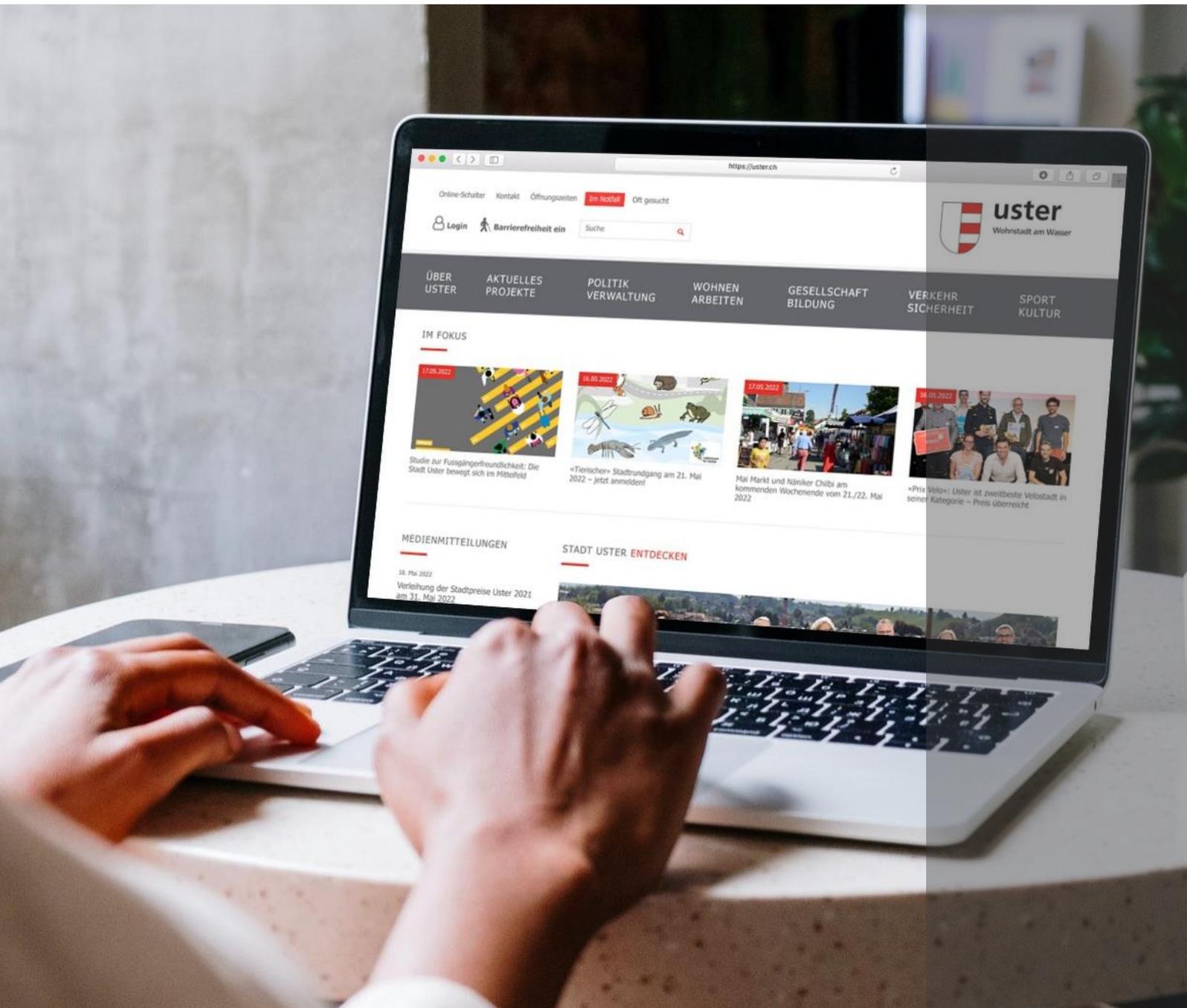




ZIELBILD USTER.EGOV DAS DIGITALE SERVICE-PORTAL DER STADT USTER



EINLEITUNG

Liebe Leserin, lieber Leser

Digitale Kanäle werden immer wichtiger. Aber wie steht es um das digitale Angebot der Stadt Uster?

Der Stadtrat sieht Handlungsbedarf und setzt den Schwerpunkt der städtischen Digitalstrategie auf die Erneuerung des städtischen Webauftritts und den Ausbau damit verbundener digitalen Dienstleistungen (E-Services). Um die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer zu ermitteln, geht die Stadt neue Wege: Über den partizipativen Prozess auf der Webseite «www.mein-uster.ch» können Einwohnerinnen und Einwohner, Unternehmen, Verbände und die Verwaltung aktiv die Zukunft von uster.ch mitgestalten und liefern wichtige Grundlagen, um die Website und die digitalen Dienstleistungen der Stadt Uster ab 2023 Schritt für Schritt zu erneuern.

Im Fokus der Erneuerung stehen vormals die sogenannten E-Services der Stadt. Es gilt, ein «E-Service-Portal» für Uster aufzubauen, welches ermöglicht, bestehende und künftige digitale Dienstleistungen einfach, transparent, effizient und verständlich anzubieten.

Der Titel «uster.egov» steht für den städtischen Webauftritt uster.ch, aber ebenso für den Begriff E-Government (vgl. mit E-Banking u.Ä.), welcher sinngemäss für eine digitale Verwaltung und deren Dienstleistungen steht. Das vorliegende Zielbild «uster.egov» vermittelt eine Vorstellung, wie das digitale Dienstleistungsangebot von morgen aussehen könnte, und zeigt auf, wie damit sowohl Mehrwerte für die Nutzerinnen und Nutzer als auch für die Verwaltung entstehen.

Neben grundlegenden Anforderungen soll das Zielbild des künftigen Service-Portals an einer konkreten, oft gefragten Dienstleistung «die Bestellung eines Betriebsregisterauszugs» verdeutlicht werden. Der skizzierte Prozessablauf steht im Zentrum des Zielbilds und zeigt exemplarisch die Funktionen eines zukünftigen Onlineschalters von Uster.

Im Zielbild widmen wir uns primär den digitalen Prozessen der Verwaltung, dies ist aber kein Votum gegen den physischen Schalter. Die Stadt Uster versteht sich als «Stadt für alle». So werden auch in Zukunft Dienstleistungen sowohl am physischen wie auch am digitalen Schalter bezogen werden können.

Ich wünsche Ihnen eine erkenntnisreiche Lektüre!



Lucas Nicolussi
Chief Digital Officer der Stadt Uster
Projektleiter «Erneuerung von uster.ch»

ZIELBILD USTER.EGOV

DAS DIGITALE SERVICE-PORTAL DER STADT USTER

INHALT

DAS DIGITALE DIENSTLEISTUNGSANGEBOT DER STADT USTER VON MORGEN.....	4
Erkenntnisse aus dem partizipativen Verfahren «mein-uster.ch».....	4
Beliebte E-Services	5
Erkenntnisse aus stadtinternen Befragungen, Workshops und Analysen.....	7
ZIELBILD	8
Beispielprozess Betreibungsregistrauszug	8
Schritt 1: Suche nach der gewünschten Dienstleistung.....	9
Schritt 2: Übersichtlicher Onlineschalter	10
Schritt 3: Registration, rechtsgültige Identifikation & Erstellung «Mein Uster Konto»	10
Schritt 4: Bestellvorgang & Bezahlung	11
Schritt 5: Das Ergebnis.....	13
Fazit.....	15

DAS DIGITALE DIENSTLEISTUNGSANGEBOT DER STADT USTER VON MORGEN

In einer ersten Phase des Partizipationsprojekts «mein-uster.ch»^{*1} konnten alle Anspruchsgruppen der Stadt Uster ihre Wünsche und Anforderungen an einen neuen Webauftritt und dessen digitalen Dienstleistungen platzieren, diskutieren und bewerten.

Die Ergebnisse bilden die Basis, um die Bedürfnisse von Nutzerinnen und Nutzern^{*2} zu ermitteln. Neben den Erkenntnissen aus dem partizipativen Verfahren, welche primär die Bedürfnisse und Anforderungen von Bevölkerung und Wirtschaft widerspiegeln, werden auch die Ergebnisse stadtinterner Befragungen, Workshops und Analysen berücksichtigt, welche gemeinsam mit dem externen Projektpartner ti&m erarbeitet wurden.

Das künftige digitale Service-Portal der Stadt Uster soll den Alltag der Einwohnerinnen und Einwohner von Uster erleichtern und der Verwaltung eine effizientere Arbeitsweise ermöglichen. Voraussetzung für eine erfolgreiche Umsetzung und langfristiges Vertrauen in die digitalen Dienstleistungen der Stadt Uster sind höchste Anforderungen an den Datenschutz und die Sicherheit der genutzten Systeme. Als «Stadt für alle» ist auf die Barrierefreiheit der digitalen Services zu achten.

Ein kooperatives Vorgehen mit dem Kanton Zürich und dem Bund in Punkto eID und Serviceintegration (Datenaustausch) ist unausweichlich.

Erkenntnisse aus dem partizipativen Verfahren «mein-uster.ch»

Zum Auftakt des partizipativen Verfahrens haben sich über 120 Personen engagiert und über vier Wochen teilweise sehr aktiv sowohl an der analogen als auch digitalen Diskussion teilgenommen. Jeder Einwohner und jede Einwohnerin von Uster hatte die Möglichkeit mitzuwirken. Um ein diverses Teilnehmerinnenfeld zu erhalten, wurden darüber hinaus gezielt Interessenvertreter und -vertreterinnen aus den Bereichen Politik, Wirtschaft, Verwaltung, Familien, Inklusion, Senioren, Jugend und Vereine involviert.

Ziel der ersten Mitwirkungsphase war es zu erheben, wie sich Nutzerinnen und Nutzer einen künftigen Webauftritt der Stadt Uster vorstellen und für welche digitalen Dienstleistungsangebote ein Bedarf besteht.

Die gewonnenen Erkenntnisse dienen dazu, ein konsolidiertes, breit abgestütztes Zielbild für ein digitales Service-Portal abzuleiten. Sie sind aber auch Basis für die Weiterentwicklung der städtischen Website und das für 2023 geplante partizipative E-Service-Portfolio.

Um einen einfachen Einstieg ins Thema zu ermöglichen, wurde einerseits die Meinung zu konkreten digitalen Dienstleistungen abgefragt. Andererseits konnten die Teilnehmenden ihre eigenen Ideen einbringen, diese bewerten, kommentieren und diskutieren (die Ergebnisse sind auf www.mein-uster.ch einsehbar).

^{*1} Das partizipative Verfahren «mein-uster.ch» wird durch den Bund (Innovationsförderung der Digitalen Verwaltung Schweiz) unterstützt und in einer ersten Phase gemeinsam mit den Firmen Konova (E-Mitwirkung), ti&m (Technology Innovation und Management) und der ZHAW (Fachstelle Public Management and Digital Transformation) umgesetzt.

^{*2} Wenn im Zielbild von Nutzerinnen und Nutzern gesprochen wird, sind damit grundsätzlich alle Anspruchsgruppen der Stadt Uster, insbesondere die Bevölkerung, die Wirtschaft und auch die Verwaltung gemeint.

Beliebte E-Services

Anhand favorisierter E-Services (digitale Dienstleistungen) wurde abgeleitet, welche generellen Anforderungen an künftige digitale Services der Stadt Uster gestellt werden und über welche Basis-komponenten ein städtisches E-Service-Portal verfügen muss, um diesen Anforderungen gerecht zu werden.

Einige dieser Dienstleistungen werden nachfolgend aufgelistet und kurz kommentiert. Sie stehen stellvertretend für

weitere im Rahmen der Partizipation behandelte Services und verdeutlichen, welche Anforderungen an ein künftiges digitales Service-Portal der Stadt Uster gestellt werden.

Ob die aktuell favorisierten Services auch prioritär umgesetzt werden, ist offen. Die Umsetzung und Priorisierung einzelner Services soll zu einem späteren Zeitpunkt in einem ebenfalls partizipativen Verfahren behandelt werden.



Digitale Identität & Signatur

Als NutzerIn möchte ich einen Ausweis, mit welchem ich mich elektronisch identifizieren kann und der mir erlaubt, digitale Dienstleistungen von Staat und Privatwirtschaft sicher in Anspruch zu nehmen.

Erkenntnisse aus der Mitwirkung:

Die Mitwirkenden sehen klare Vorteile einer digitalen Identität und Signatur, sind sie doch Schlüssel zu vielen Dienstleistungen, welche heute noch gar nicht oder nur umständlich digital bezogen werden können. Eine eigene verifizierte digitale Identität der Stadt Uster wird aber nicht als sinnvoll empfunden. Hier ist unbedingt eine Zusammenarbeit mit Bund und Kanton anzustreben.

Mögliche, daraus resultierende Anforderungen:

- Security by Design: Beachtung von Sicherheitsaspekten bereits in der Konzeption
- Datenimport: bereits vorhandene eIDs o. Ä. können wiederverwendet werden
- Single Sign On via «Mein Uster Konto»
- Signatur-Service für alle Nutzerinnen und Nutzer (inkl. Verwaltungsmitarbeitende)



Meine amtlichen Dokumente

Als EinwohnerIn der Stadt Uster kann ich eine digitale Übersicht der amtlichen Dokumente und der erhobenen Daten erstellen (Steuererklärung, Betreuungsauskunft, Heimatschein, Wohnsitzbestätigung, Bewilligungen). Weitere Dokumente können durch Bestellung dem Konto hinzugefügt werden.

Erkenntnisse aus der Mitwirkung:

Die Mitwirkenden wünschen sich nicht nur eine Übersicht über ihre amtlichen Dokumente, sondern ebenso über ihre Interaktionen mit der Verwaltung und darüber, wo diese beispielsweise Daten der Nutzerin oder des Nutzers erhebt oder weiterverwendet.

Mögliche, daraus resultierende Anforderungen:

- Personalisierte, erweiterbare Benutzeroberfläche «Mein Uster Konto»
- Schutz der Daten der Nutzerinnen und Nutzer: Datensparsamkeit (nur diejenigen Daten erfassen, welche auch benötigt werden), Datenkontrolle (die Entscheidung, was mit wem geteilt wird, liegt bei den Nutzerinnen und Nutzern) und Transparenz (es ist jederzeit ersichtlich, welche Daten wo und wie genutzt oder weitergegeben wurden)
- Security by Design: Beachtung von Sicherheitsaspekten bereits in der Konzeption
- Einbindung der gängigen Zahlungsmöglichkeiten via Payment Provider
- Automatische Speicherung der erfassten Daten und Möglichkeit zur Pausierung von Bestellvorgängen
- Anbindung der relevanten staatlichen Dienstleistungen über Schnittstellen oder Single Sign On via «Mein Uster Konto»
- Übersicht über alle Aktivitäten: der Status einer Dienstleistung kann im «Mein Uster Konto» eingesehen werden, ebenso die Historie und geteilte Daten



Raumbuchung (Sport- & Eventräumlichkeiten)

Als Nutzer und Nutzerin möchte ich städtische Infrastruktur (Sportanlagen, Eventräume u. Ä.) digital über einen einheitlichen Service buchen können.

Erkenntnisse aus der Mitwirkung:

Obwohl bereits heute die meisten Räumlichkeiten der Stadt Uster digital reserviert werden können, fehlt eine übersichtliche, intuitive Buchungsplattform, über welche die Verfügbarkeit aller Räumlichkeiten eingesehen und Räume auch direkt gebucht werden können.

Mögliche, daraus resultierende Anforderungen:

- Datenimport/-export: bereits vorhandene Daten, ebenso Daten aus Drittsystemen, können verwendet, wiederverwendet und weitergegeben werden
- Einbindung der gängigen Zahlungsmöglichkeiten via Payment Provider



Terminmelder

Als Nutzer und Nutzerin erhalte ich zu gewünschten Ereignissen in der Stadt Uster eine Benachrichtigung, sei es zum Entsorgungskalender, zu Anlässen oder auch zu speziellen Aktionen. Die Benachrichtigungen lassen sich nach eigenen Vorlieben feingranular individualisieren.

Erkenntnisse aus der Mitwirkung:

Bereits heute kann eine Vielzahl an Benachrichtigungen (z.B. im Bereich Entsorgung) als SMS-Dienst in Anspruch genommen werden. Hier wünschen sich die Mitwirkenden einen Ausbau der Dienstleistungen und eine zentrale Möglichkeit, Benachrichtigungen zu verschiedenen Ereignissen über ihren bevorzugten Kanal zu erhalten.

Mögliche, daraus resultierende Anforderungen:

- Für mobile Geräte optimierte und ausbaufähige Benutzeroberfläche
- Umsetzung als Website mit Merkmalen einer nativen App (Progressive Web App)
- Datenimport/-export: bereits vorhandene Daten, ebenso Daten aus Drittsystemen, können verwendet, wiederverwendet und weitergegeben werden



Das Elternkonto

Als Eltern von schulpflichtigen Kindern möchte ich ein zentrales digitales Elternportal (z.B. eine App), in welchem alle Themen rund um die Schule zusammenlaufen. Damit sollen die Meldung von Absenzen, Anmeldungen zu Ferienkursen oder die Kommunikation mit den Lehrpersonen usw. direkt und bequem vom Smartphone aus gemacht werden können.

Erkenntnisse aus der Mitwirkung:

Bereits heute werden unterschiedliche Apps zur Kommunikation zwischen Schule, Schulverwaltung, Lehrpersonal und Eltern eingesetzt (z.B. SchoolFox). Die Mitwirkenden wünschen sich einen Service (App), über welchen die Kommunikation und der Bezug von schulischen und ausserschulischen Dienstleistungen zentral abgewickelt werden können (egal ob Unter- oder Oberstufe).

Mögliche, daraus resultierende Anforderungen:

- Für mobile Geräte optimierte und ausbaufähige Benutzeroberfläche
- Umsetzung des Onlineschalters als Website mit Merkmalen einer nativen App (Progressive Web App)
- Security by Design: Beachtung von Sicherheitsaspekten bereits in der Konzeption
- Einbindung der gängigen Zahlungsmöglichkeiten via Payment Provider
- Datenimport/-export: bereits vorhandene Daten, ebenso Daten aus Drittsystemen, können verwendet, wiederverwendet und weitergegeben werden
- Anbindung der relevanten staatlichen Dienstleistungen (z.B. Kantonsschule) über Schnittstellen oder Single Sign On via «Mein Uster Konto»

Erkenntnisse aus stadtinternen Befragungen, Workshops und Analysen

Bereits anfangs 2022 startete das Projekt «Erneuerung von uster.ch» mit einer IST-Analyse über die bestehende digitale Infrastruktur der Stadt Uster. Daraus resultierten erste Ergebnisse, welche neben den Ergebnissen aus der Partizipation in das vorliegende Leitbild eingeflossen sind.

In einem «Story Map Workshop» mit internen und externen Fachleuten wurde ein Beispielprozess erarbeitet, welcher nicht nur die Anforderungen externer Nutzer und Nutzerinnen adressiert, sondern auch viele interne Anforderungen abdeckt. Dieser bildet den Kern des Zielbilds und wird im nachfolgenden Kapitel behandelt.

Viele der Erkenntnisse und Anforderungen decken sich mit denen der Partizipation «mein-uster.ch». Die wichtigsten Erkenntnisse aus der IST-Analyse sind:

Eine Erneuerung der Website ist wichtig, aber noch nicht dringend

uster.ch ist eine solide, für verschiedene Geräte optimierte Website mit einer verständlichen Struktur und nützlichen Standardfunktionen.

Gleichwohl besteht Optimierungspotential hinsichtlich der Gestaltung, der Ausrichtung auf die Nutzer und Nutzerinnen, den zu komplizierten Prozesse und der Automatisierung.

Beim aktuellen Serviceangebot sind manuelle Prozessschritte und Medienbrüche Standard

Im Onlineschalter von uster.ch werden aktuell über 140 Dienstleistungen gelistet. Die Übersichtlichkeit der Services leidet unter der grossen Anzahl und der unstrukturierten Auflistung. Automatisierte Prozesse sind klare Ausnahme und vom Ablauf oft uneinheitlich.

Die digitale Transformation der Stadtverwaltung muss vorangetrieben werden

Für die dezentrale Organisation der Stadt Uster stellt die Digitalisierung komplexer, bereichsübergreifender Prozesse eine grosse Herausforderung dar. Um effiziente, nutzerorientierte digitale Services anzubieten, ist die Organisation dahin zu entwickeln, dass sie ihre Aufgabe auch als «Digitale Verwaltung»^{*1} umfassend wahrnehmen kann.

Der grösste Handlungsbedarf besteht bei den digitalen Dienstleistungen (E-Services). Dies deckt sich mit dem grossen internen Bedürfnis nach Automation. So soll ein künftiges digitales Service-Portal der Stadt Uster auch die Verwaltung entlasten und eine effizientere Arbeitsweise ermöglichen.

Ebenso wie die Mitwirkenden von «mein-uster.ch», erachten die internen Stakeholder umfassenden Datenschutz und Datensicherheit als zwingende Voraussetzung für ein künftiges digitales Service-Portal.

^{*1} Der Begriff «Digitale Verwaltung» hat sich im staatlichen Umfeld etabliert. Eine gute Definition dafür bietet die Strategie «Digitale Verwaltung 2018-23» des Kantons Zürichs, einzusehen unter <https://www.zh.ch/de/politik-staat/kanton/kantonale-verwaltung/digitale-verwaltung/strategie-digitale-verwaltung.html>

ZIELBILD

Wie stellen sich die Nutzer und Nutzerinnen künftige digitale Dienstleistungen der Stadt Uster vor und was für Anforderungen entstehen daraus an das zu Grunde liegende Service-Portal? Das Zielbild*¹ soll beispielhaft aufzeigen, wie der Online-schalter der Stadt Uster in Zukunft aussehen könnte.

Die oft gefragte Dienstleistung «Bestellung eines Betreibungsregistrauszugs» dient dafür als Beispielprozess, steht aber sinnbildlich für eine Vielzahl städtischer Dienstleistungen. Der skizzierte Ablauf der Dienstleistung zeigt exemplarisch die Funktionen eines zukünftigen Online-schalters von Uster und wird aus der Perspektive einer fiktiven Nutzerin erklärt. Dies soll helfen, eine konsequente Nutzerperspektive einzunehmen.

Als Vorbild für das folgende Zielbild dient eine der Leitlinien der Staatskanzlei des Kantons Zürich aus ihrer Studie «Strategie und Konzept FrontOffice».

*«In der zukünftigen Verwaltung stehen die Nutzerinnen und Nutzer im Zentrum. Sie beziehen Verwaltungsdienstleistungen ohne den Schrecken der Bürokratie; alles ist einfach, transparent, effizient und verständlich. Die Verwaltung und ihre Dienstleistungen sind exzellent».*²*

Beispielprozess Betreibungsregistrauszug

Dieser Soll-Prozess wird aus der Perspektive der fiktiven Persona Tamara Meyer erklärt.

Tamara Meyer ist 58 Jahre alt und wohnt in der Stadt Uster. Sie ist auf der Suche nach einer neuen Wohnung. Für ihre Traumwohnung benötigt sie so schnell wie möglich einen Betreibungsregistrauszug, welcher vom Vermieter als Teil der Bewerbungsmappe gefordert wird. Tamara besitzt eine staatlich anerkannte digitale Identität*³, aber noch keinen Account bei der Stadt Uster.

Wie Tamara vorgeht, wird in folgenden Schritten beschrieben, kommentiert und visuell dargestellt:

Schritt 1: Suche nach der gewünschten Dienstleistung

Schritt 2: Übersichtlicher Onlineschalter

Schritt 3: Registration, rechtsgültige Identifikation & Erstellung «Mein Uster Konto»

Schritt 4: Bestellvorgang & Bezahlung

Schritt 5: Das Ergebnis

*¹ Begriffsklärung «Zielbild»: Unter dem Begriff wird in der vorliegenden Abhandlung die Visualisierung (Bild) eines Ziels in Form eines konkreten Beispiels verstanden.

*² Zitat «Strategie und Konzept FrontOffice», 2019
https://www.zh.ch/content/dam/zhweb/bilder-dokumente/organisation/staatskanzlei/digitale-verwaltung-und-e-government/konzeptstudie_frontoffice.pdf

*³ Zur besseren Veranschaulichung wird der Soll-Prozess in einer verkürzten Variante (ohne Registration) aufbereitet.



Schritt 1: Suche nach der gewünschten Dienstleistung

Tamara sucht am Samstagabend auf ihrem Mobiltelefon nach der gewünschten Dienstleistung. Sie nutzt dafür eine gängige Suchmaschine und verwendet folgende Stichwörter:

«Betreibungsauskunft bestellen Uster».

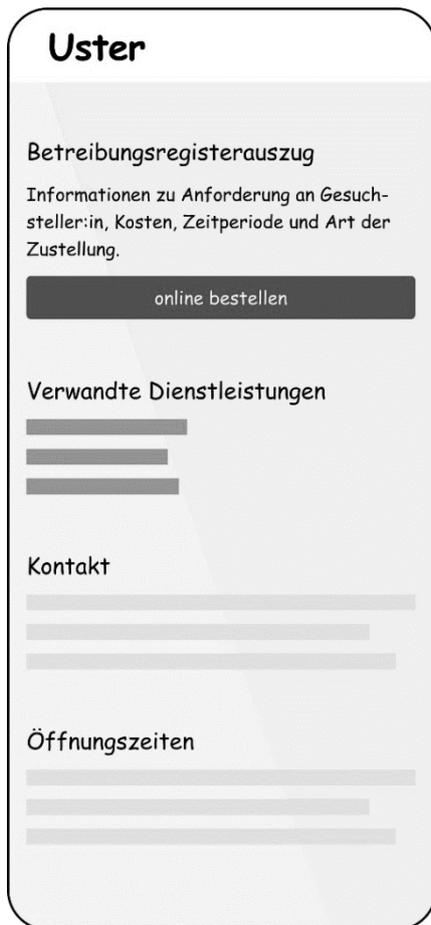
Die passende Seite von uster.ch wird dank suchmaschinenoptimierter Inhalte direkt nach den bezahlten Anzeigen (Google Ads) gelistet. Mit einem Klick landet Tamara auf einer Themenseite mit allen relevanten Informationen zu ihrem Vorhaben – unabhängig davon, dass der Inhalt von verschiedenen Abteilungen der Stadt Uster stammt.

Dank prominent platzierten Verlinkungen landet sie einfach und schnell im Onlineschalter* der Stadt Uster.

Anforderungen:

- Die Inhalte auf uster.ch sind auf die Nutzerinnen und Nutzer ausgerichtet und sind nur einmal vorhanden (kein Duplicate Content). Die relevanten Fragen werden beantwortet, unabhängig von den organisatorischen Strukturen der Stadt Uster.
- Empfehlungen bezüglich Suchmaschinenoptimierung werden bei der Erstellung und Weiterentwicklung der Website beachtet.
- Aufschaltung des Onlineschalters auf der Haupt- (www.uster.ch/services) oder einer Subdomain (www.services.uster.ch).

*unter dem Begriff Onlineschalter wird hier eine Website (z.B. Unterseite von uster.ch) verstanden, welche als Katalog für die auf dem digitalen Service-Portal der Stadt Uster vorhandenen Dienstleistungen dient.



Schritt 2: Übersichtlicher Onlineschalter

Der Onlineschalter der Stadt Uster listet alle digital verfügbaren Dienstleistungen an zentraler Stelle auf. Der gewünschte Service wird prominent an erster Stelle platziert.

Die Stadt Uster weiss, dass das Auffinden der digitalen Services früher ein grosses Problem der Nutzerinnen und Nutzer war, und legt grossen Wert auf ein optimiertes, klar strukturiertes User Interface, welches mit Nutzerinnen und Nutzern getestet und stetig weiterentwickelt wird.*¹

Anforderungen:

- Für mobile Geräte optimierte und ausbaufähige Benutzeroberfläche zur Darstellung der verschiedenen Dienstleistungen
- Umsetzung des Onlineschalters als Website mit Merkmalen einer nativen App (Progressive Web App)



Schritt 3: Registration, rechtsgültige Identifikation & Erstellung «Mein Uster Konto»

Die Stadt Uster geht vorsichtig und sparsam mit Daten der Nutzerinnen und Nutzer um. Nur notwendige Informationen werden beim Anmeldeprozess abgefragt. Ein Teil der Dienstleistungen kann auch ohne Konto, sprich mit einem Gastzugang, genutzt werden.

Wer sich registriert und identifiziert, profitiert von durchgängig digitalisierten Prozessen und schnelleren Resultaten. Da die Zeit drängt und Tamara die Vorteile eines Kontos überzeugen, startet Tamara mit dem Registrationsprozess.

Für die Eröffnung eines Kontos werden die notwendigen Daten abgefragt und eine rechtsgültige Überprüfung der Identität von Tamara wird vorgenommen. Dafür nutzt sie einen staatlich anerkannten elektronischen Identifikationsnachweis, mit welchem sie ihre Identität belegen kann. Nach erfolgreicher Prüfung wird ein «Mein Uster Konto» für Tamara erstellt.

*¹ https://www.digitale-verwaltung-schweiz.ch/application/files/6316/5216/3440/Nationale_EGovernment-Studie_2022_Kurzbericht.pdf, S. 11

Uster

1 login — 2 — 3

2-Faktor Authentifizierung
Bitte geben Sie den Code ein, den Sie per SMS erhalten haben:

SMS Code

senden

Kontakt

Uster

✓ — 2 bestätigen — 3

Bestellung abschliessen
Tamara Meyer
Schlossweg 2
8606 Uster
13.05.1987

Wie wollen Sie über die Verfügbarkeit des Dokuments benachrichtigt werden?

SMS
 E-Mail
 Push-Nachricht

Wie wollen Sie das Dokument erhalten?

digitale Zustellung
 per Post

bestätigen

Kontakt

Schritt 4: Bestellvorgang & Bezahlung

Die Bestellung des gewünschten Dokuments geht Tamara nach erfolgreicher Registration und kurzer Einführung zum «Mein Uster Konto» leicht von der Hand. Die bereits ausgewählte Dienstleistung (Bestellung Betriebsregisterauszug) wird hervorgehoben und von Tamara mit wenigen Klicks angefordert.

Beim Bestellvorgang stehen Tamara verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung. Sie kann wählen, ob das Dokument digital oder postalisch zugestellt und welcher Kanal (E-Mail, SMS, Telefon, Push-Benachrichtigung) zur Kommunikation zwischen Verwaltung und Nutzerin genutzt werden soll. Da die Zeit drängt, wählt Tamara den digitalen Versand und Benachrichtigungen per SMS. Sollte es während des Bestellprozesses Fragen geben, ist eine Kontaktaufnahme mit der Stadt Uster stets möglich. Die verschiedenen Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme (Telefon zu regulären Arbeitszeiten, E-Mail, SMS & Chatbot) sind jederzeit mit einem prominenten Kontakt-Button ersichtlich.

Eine digitale Identität ist keine Pflicht für die Eröffnung eines «Mein Uster Kontos». Weitere Identifikationsmethoden (Hologrammprüfung bei Ausweisen, Gesichtsüberprüfung) stehen den Nutzerinnen und Nutzern ebenfalls zur Verfügung.

Kontoinhaberinnen und Kontoinhaber können alle Services direkt aus dem «Mein Uster Konto» ansteuern und profitieren in der Abwicklung digitaler Verwaltungsdienstleistungen von verkürzten Prozessen und einer personalisierten Benutzeroberfläche.

Anforderungen:

– Schutz der Daten der Nutzerinnen und Nutzer:
Datensparsamkeit (nur diejenigen Daten erfassen, welche auch benötigt werden),
Datenkontrolle (die Entscheidung, was mit wem geteilt wird, liegt bei den Nutzerinnen und Nutzern) und Transparenz (es ist jederzeit

- ersichtlich, welche Daten wo und wie genutzt oder weitergegeben wurden)
- Security by Design: Beachtung von Sicherheitsaspekten bereits in der Konzeption der Software
- Datenimport: bereits vorhandene Daten können wiederverwendet werden

Weiter ist sichergestellt, dass keine Informationen verloren gehen. Die erfassten Daten werden automatisch gespeichert und erlauben es Tamara, den Bestellprozess jederzeit zu pausieren und zu einem späteren Zeitpunkt wiederaufzunehmen.

Da die Stadtverwaltung Uster die gleiche Software nutzt wie Tamara, könnte sie theoretisch auch am nächsten Tag den Bürgerschalter im Stadthaus Uster aufsuchen und den Bestellvorgang mit Hilfe einer Fachperson beenden. Die Fachperson der Stadt Uster kann auf den von Tamara erfassten Fall zugreifen, sieht bei der Bearbeitung aber nur die dafür notwendigen Daten, ganz im Sinne der Datensparsamkeit.

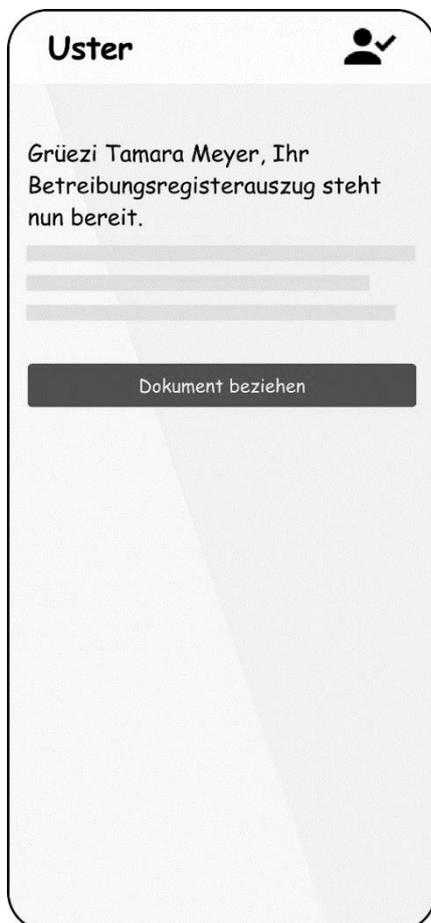
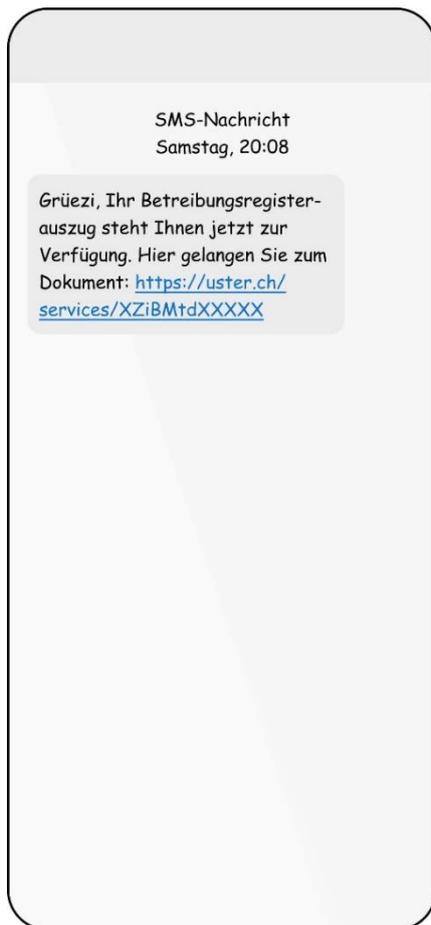
Der Bestellvorgang wird mit der Bezahlung abgeschlossen, welche direkt im «Mein Uster Konto» vollzogen wird. Alle gängigen Zahlungsmethoden, welche man aus modernen Online-Shops kennt, stehen den Nutzerinnen und Nutzern zur Verfügung. Tamara nutzt für die Bezahlung eine App auf ihrem Smartphone.

Tamaras Zahlung wird via Payment Provider automatisiert in der Buchhaltung der Stadt Uster erfasst. Eine eindeutige ID stellt sicher, dass diese Transaktion ohne manuellen Zusatzaufwand korrekt zugewiesen und verbucht wird.

Anforderungen:

- Den Nutzerinnen und Nutzern stehen jederzeit verschiedene Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung. Diese können pro Service spezifisch hinterlegt und gesteuert werden.
- Getestete und erweiterbare Benutzeroberfläche für die Dienstleistungsübersicht, den Bestellvorgang und den Admin-Bereich im «Mein Uster Konto»

–



- Performante Suchfunktion im «Mein Uster Konto» (inkl. Favoritenverwaltung u.Ä.)
- Automatische Speicherung der erfassten Daten und Möglichkeit zur Pausierung von Bestellvorgängen.
- Einbindung der gängigen Zahlungsmöglichkeiten via Payment Provider und automatisierte und korrekte Verbuchung in der Buchhaltung der Stadt Uster

Schritt 5: Das Ergebnis

Tamara erhält wenige Sekunden nach der Bezahlung eine Bestätigung per SMS: «Grüezi Tamara Meyer, ihre Bestellung wird bearbeitet. In den nächsten 30 Minuten sollte ihr Betreibungsregisterauszug im «Mein Uster Konto» zur Verfügung stehen. Wir informieren sie, sobald dieser verfügbar ist.»

Der Status dieser und aller zukünftigen Bestellungen ist im «Mein Uster Konto» einsehbar, denn Transparenz ist von hoher Wichtigkeit für die Nutzerinnen und Nutzer. Weiter können die Nutzerinnen und Nutzer auch jederzeit in ihrem Konto einsehen, welche Daten mit welchen Stellen für welche Zwecke geteilt wurden.

Betreibungsregisterauszüge werden vom regionalen Betreibungsamt ausgestellt. Daher wird die gewünschte Dienstleistung über eine Schnittstelle angefordert und Tamara merkt davon nichts. Das «Mein Uster Konto» ist für sie die zentrale Anlaufstelle für digitale Verwaltungsdienstleistungen. Unabhängig davon, ob es sich um eine Dienstleistung der Stadt Uster, des Kantons oder des Bundes handelt, mit ihrem «Uster Login» kann sich Tamara einloggen und von den vielseitigen Leistungen profitieren.

Nach einigen Minuten steht das gewünschte Dokument im «Mein Uster Konto» zum Download bereit. Tamara erhält eine weitere Benachrichtigung per SMS, loggt sich erneut ein und verschickt den Betreibungsregisterauszug als Teil ihrer Bewerbungsmappe noch am gleichen Abend. Der ganze Prozess dauert nur wenige Minuten und lässt sich einfach und bequem auf

dem Smartphone, dem Tablet oder auf einem Desktop-Computer ausführen.

Durch die eindeutige Identifikation von Tamara Meyer und der übermittelten Daten ist es dem Betriebsamt möglich, die Verarbeitung und Auslieferung des Registerauszugs vollautomatisch abzuwickeln.

Anforderungen:

- Für die Dienste werden je nach gewähltem Kanal eine voraussichtliche Bearbeitungszeit angezeigt. Die Bearbeitungszeiten werden bereits in der Serviceübersicht aufgeführt und dienen als Elemente für die individuelle Benachrichtigung der Nutzerinnen und Nutzer.
- Anbindung der relevanten staatlichen Dienstleistungen über Schnittstellen oder Single Sign On via «Mein Uster Konto»
- Übersicht über alle Aktivitäten: der Status einer Dienstleistung kann im Konto eingesehen werden, ebenso die Historie und geteilte Daten
- Datenimport/-export: bereits vorhandene Daten, ebenso Daten aus Drittsystemen, können verwendet, wiederverwendet und weitergegeben werden

Fazit

Die schnelle und effiziente Abwicklung dieses Behördengeschäfts stellt für unsere Persona Tamara eine grosse Vereinfachung dar. Die Bestellung kann bequem, jederzeit und unabhängig vom Standort ausgeführt werden.

Für die Stadt Uster ergeben sich Vorteile durch die automatisierten Prozesse. Die Bestellung, die Bereitstellung des amtlichen Dokuments sowie die Zahlung werden automatisiert abgewickelt.

Der Erfolg des geplanten Service-Portals misst sich sowohl an der Anzahl darüber verfügbaren Dienstleistungen als auch an der Qualität derselben. So ist nach dem Aufbau des Portals in den Aus- und Aufbau von E-Services zu investieren. Geeignet sind im Grundsatz alle digitalisierbaren städtischen Dienstleistungen. Primär aber diejenigen, welche für die Nutzerinnen und Nutzer als auch für die Verwaltung der Stadt Uster effektive Vorteile versprechen. Auf dem Portal sollen nicht nur eigene, sondern auch bestehende und neue Services von Bund und Kanton eingebunden werden können (bspw. digitales Baugesuch, Steuerrechnungen, etc.). Neben dem Umfang ist die Service-Qualität entscheidend:

- Die Nutzerinnen und Nutzer erwarten einfache, effiziente und wo möglich automatisierte digitale Dienstleistungen (User Experience Design (UX), Automation).
- Alle vorhandenen und erhobenen Daten werden von unerlaubtem Zugriff geschützt (Cyber-/IT-Security).
- Nutzerdaten werden nur wo nötig eingefordert und deren Verwendung wird transparent ausgewiesen (Datenschutz/-sparsamkeit).
- Services werden inklusiv gestaltet. Sie sollen allen potenziellen Nutzerinnen und Nutzern zur Verfügung stehen (Barrierefreiheit).
- Die Services werden nach «Multi Device» Ansatz entwickelt, sprich die Services können egal ob mobile App oder Website/Webservice auf unterschiedlichen Geräten genutzt werden. (dies gilt ebenso für das «Mein Uster Konto» und das darunterliegende Service-Portal)

Projektleitung: Lucas Nicolussi (Stadt Uster)
Projektbegleitung: Angelina Zehnder & Remy Scherrer (ti&m)



Zielbild uster.egov
2022, 1. Auflage
Stadtverwaltung Uster
Steuerung und Führung
8610 Uster