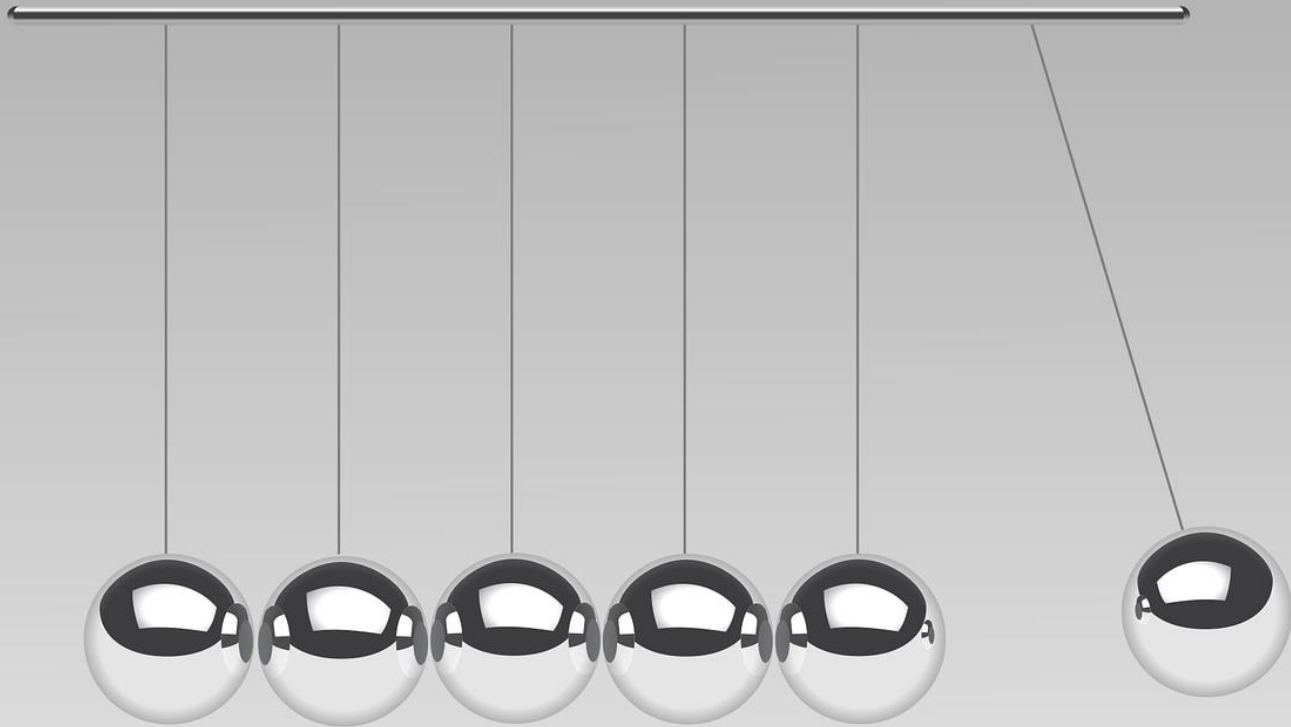


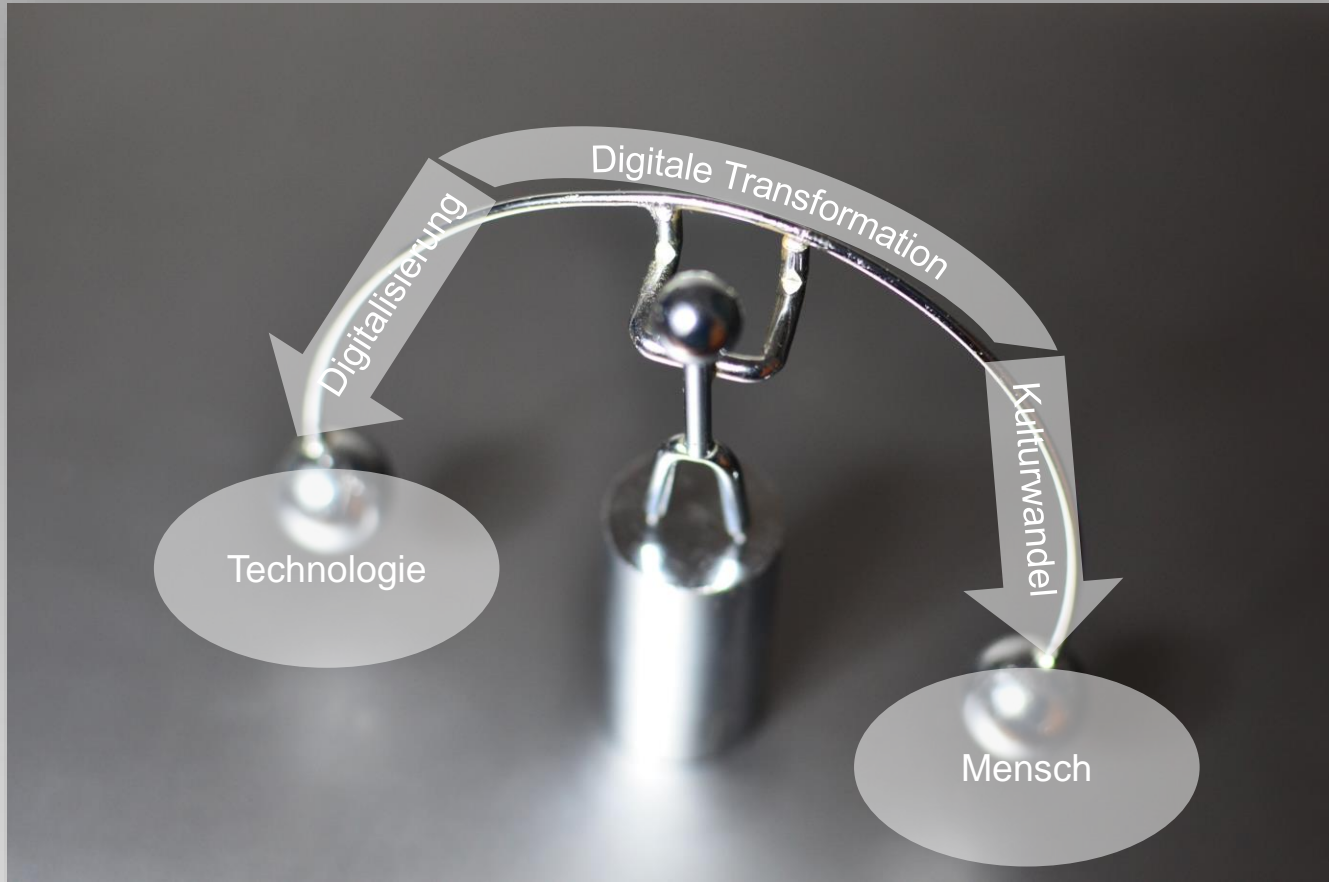


Kanton Zürich
Staatskanzlei

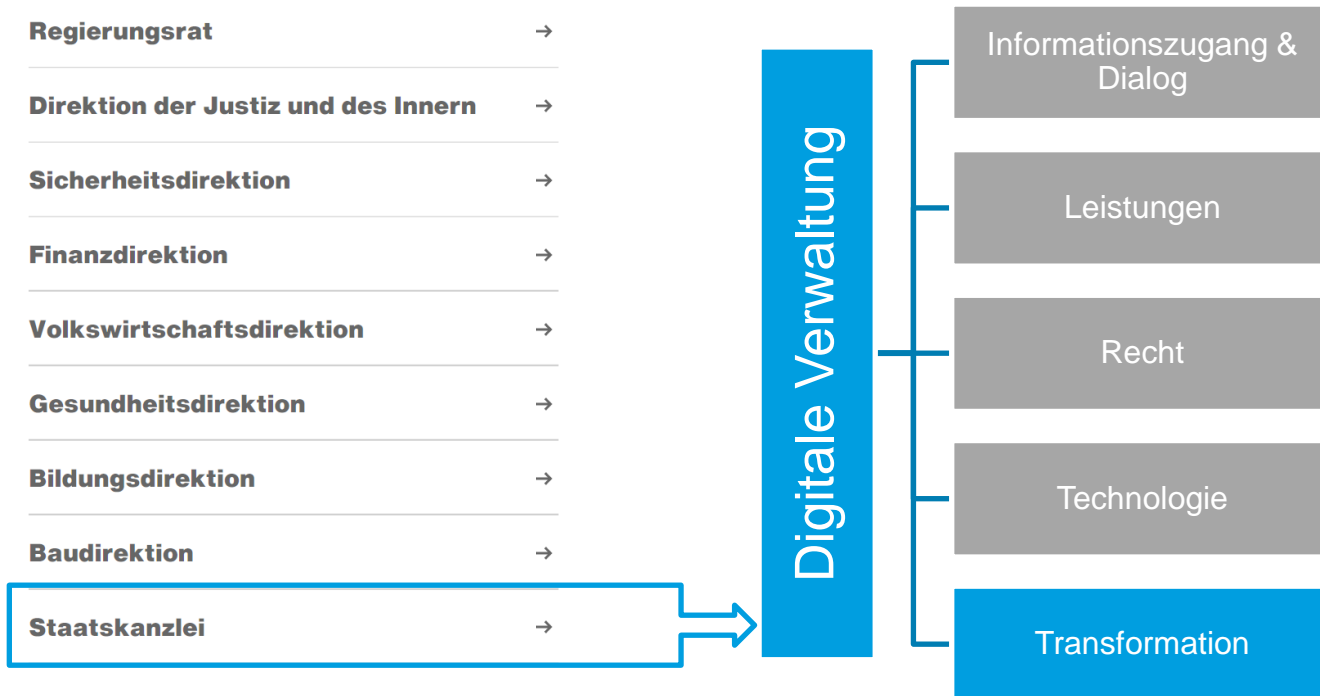
Change Management in der digitalen Transformation

Erfahrungen aus dem Kanton Zürich – Angélique Zessin



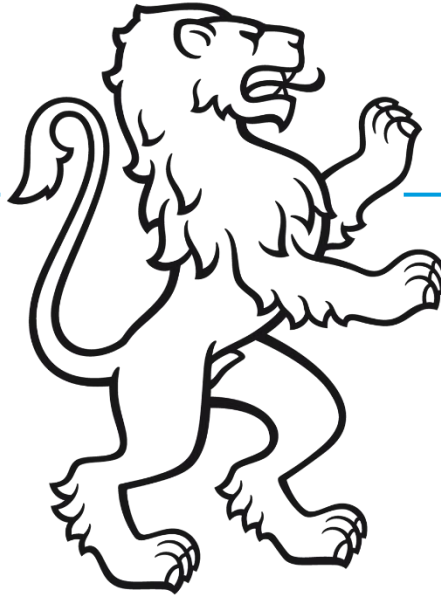


Digitale Verwaltung im Kanton Zürich



Fakten

- 35'000 Mitarbeitende
- 7 Direktionen,
Staatskanzlei
- 46 Ämter und
Fachstellen
- 1'300 Gebäude



Kanton Zürich

Herausforderungen

- Grösse und Komplexität
- Dezentrale
Zuständigkeiten, auch in
Querschnittsfunktionen
- Change Management und
Organisationsentwicklung
haben wenig Tradition



«gemeinsam digital unterwegs»

RRB Nr. 1362/2021 und RRB Nr. 1331/2022

Ambition

Der Kanton Zürich ermöglicht seinen Einwohnerinnen und Einwohnern sowie Unternehmen, ihre Rechte und Pflichten einfach, durchgängig und sicher wahrzunehmen. Auch in der digitalen Welt ist das kantonale Leistungsangebot konsequent auf die Kundenbedürfnisse ausgerichtet.

Blitzaustausch

Tauschen Sie sich für die nächsten 2 Minuten mit Ihrem Sitznachbarn oder Ihrer Sitznachbarin zu folgender Frage aus:

Welche Veränderungen bedeutet es für die Mitarbeitenden, wenn der Kanton sein digitales Leistungsangebot konsequent auf den Kunden ausrichtet?



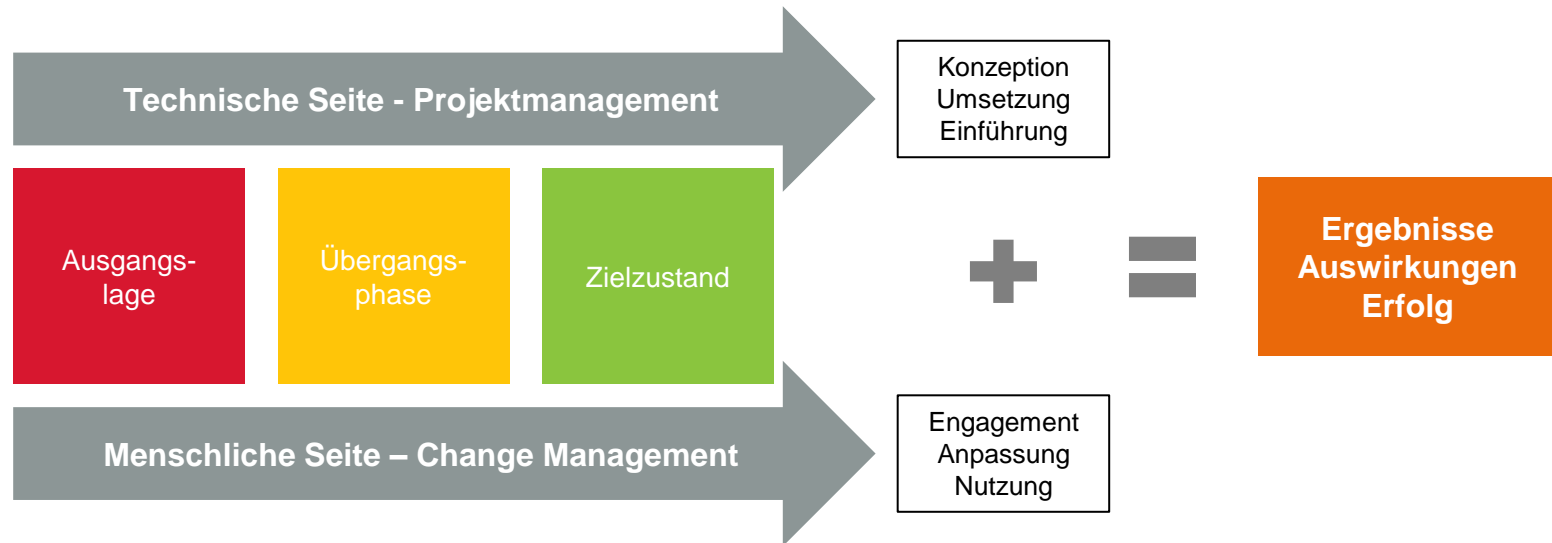
Digitale Transformation bedeutet...

... dass wir anders arbeiten und zusammenarbeiten
und damit anders denken und handeln werden.



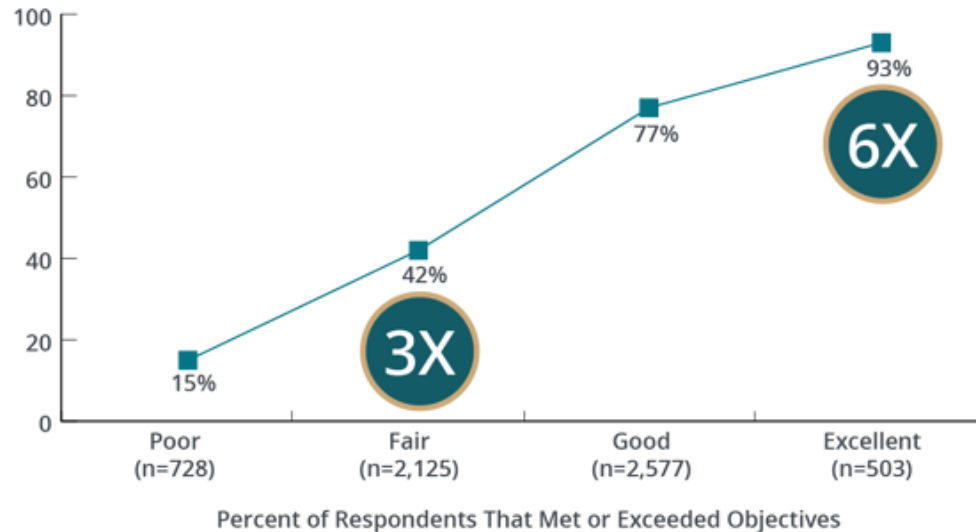
CHANGE CHANGE CHANGE

Was ist Change Management?



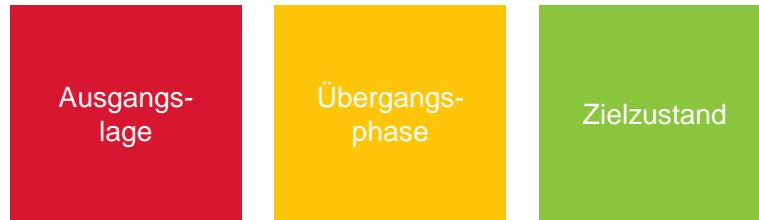
Projekte mit Change Management sind bis zu 6x erfolgreicher

Figure 5.1 – Correlation of change management effectiveness with meeting objectives

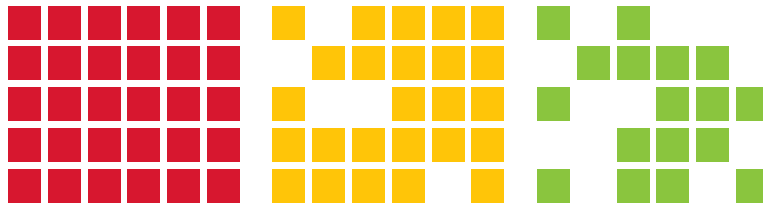


Veränderung ist ein individueller Prozess


Übergreifender Blick auf die Veränderung




Individuelle Veränderung



Für eine erfolgreiche individuelle Veränderung braucht es...

 **A**wareness (Bewusstsein)

 **D**esire (Motivation)

 **K**nowledge (Wissen)


 **A**bility (Können)


 **R**einforcement (Verankerung)

Blitzaustausch

Tauschen Sie sich für die nächsten 2 Minuten mit Ihrem Sitznachbarn oder Ihrer Sitznachbarin zu folgender Frage aus:

Welcher Aspekt wird Ihrer Meinung nach häufig vernachlässigt?

 **A**wareness (Bewusstsein)

 **D**esire (Motivation)

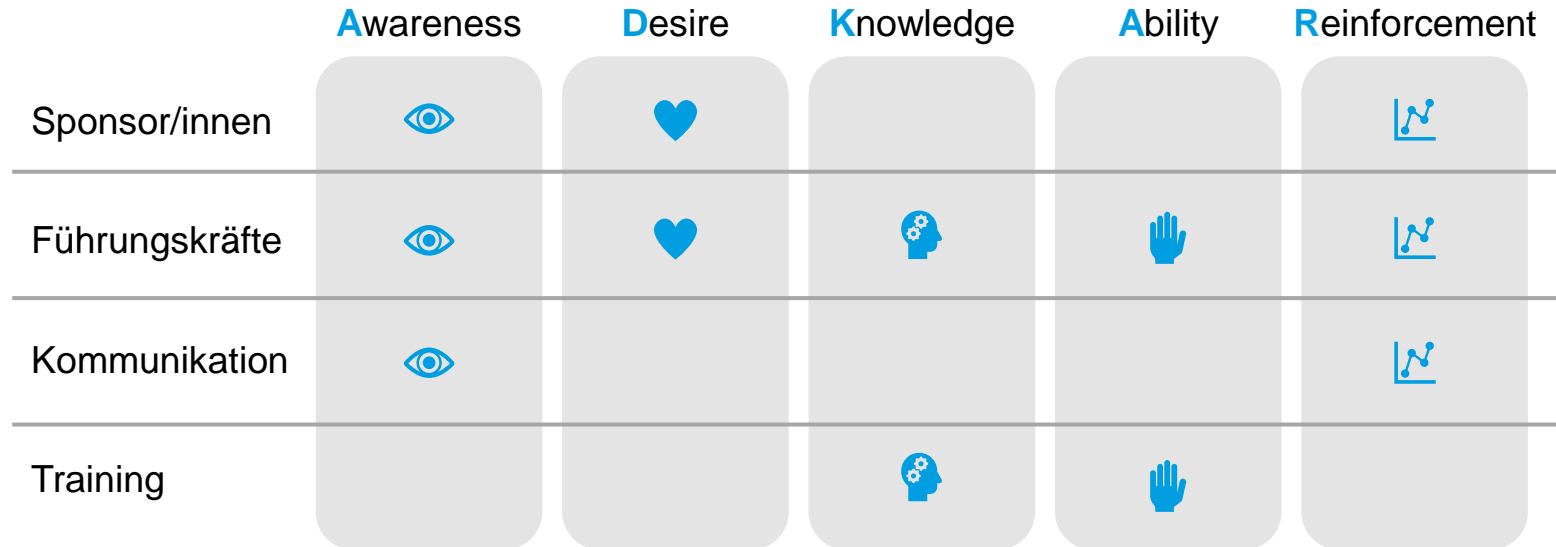
 **K**nowledge (Wissen)

 **A**bility (Können)

 **R**einforcement (Verankerung)

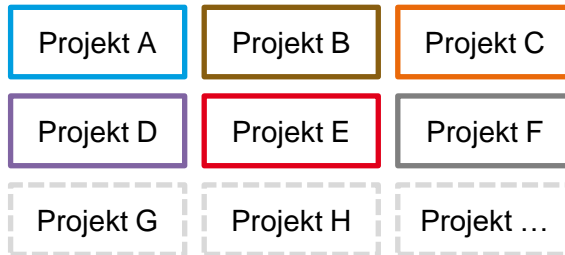


Change Management unterstützt den individuellen Veränderungsprozess



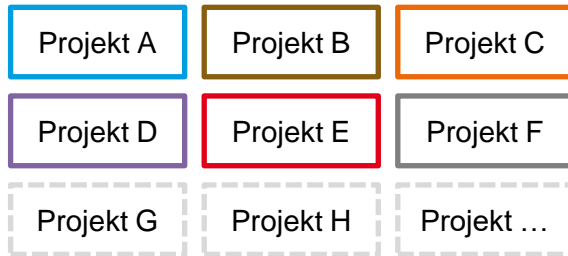
Was bedeutet das auf organisationaler Ebene?

Unterschiedliches Vorgehen je nach
Organisationseinheit und Projekt

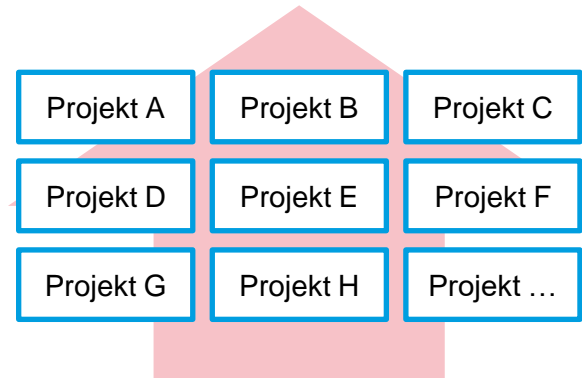


Was bedeutet das auf organisationaler Ebene?

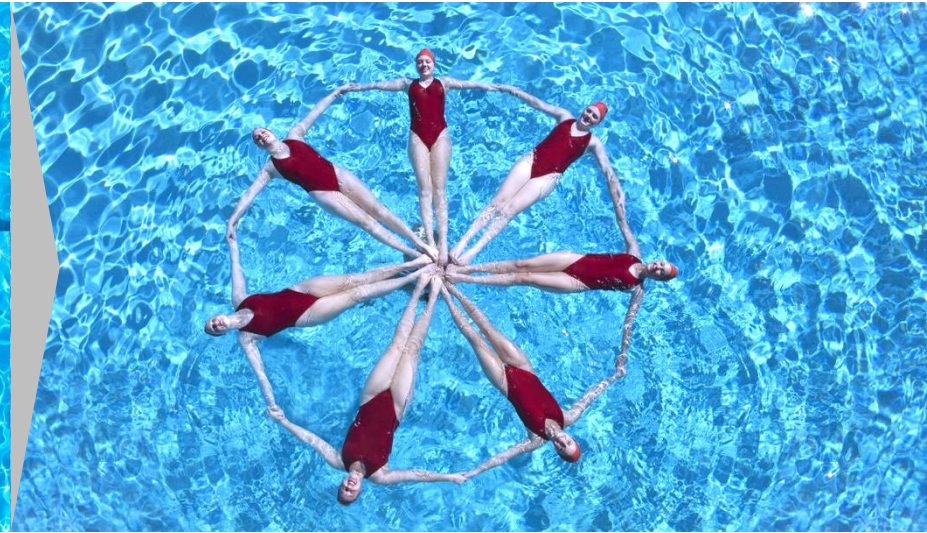
Unterschiedliches Vorgehen je nach Organisationseinheit und Projekt



Einheitliches Vorgehen ausgerichtet auf ein gemeinsames Zukunftsbild

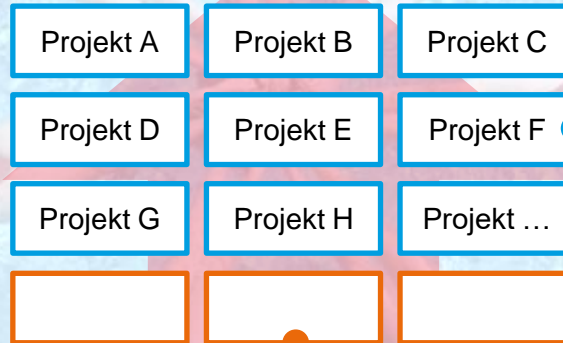


Was bedeutet das auf organisationaler Ebene?



Change Management im Kanton Zürich

Gemeinsames
Zukunftsbild für die
Transformation im
Kanton Zürich



Einheitliche Prozesse
und Tools für Change
Management

Unterstützung der Transformation
durch gezielte Massnahmen der
Organisationsentwicklung

Schlüssel zum Erfolg

- **Partizipativer Prozess** unter Einbezug aller Direktionen
- **Legitimation** von «oben» und **Mut** von «unten»
- Breite **Identifikation** mit dem Zukunftsbild
- **Integration** in bestehende Strukturen und Prozesse

Zum Weiterdenken

- Wie bringen wir zentrale und dezentrale Veränderungsvorhaben unter einen Hut und zeigen einen roten Faden auf?
- Widerstand gegen ~~Veränderung~~ *verändert werden* – wie können wir die Transformation mit den Mitarbeitenden gestalten?
- Wie schaffen wir eine Kultur, in der Veränderung keine Ausnahme, sondern die Regel ist, und als Chance wahrgenommen wird?
- Wie viel Veränderung ist zu viel?





Kanton Zürich

Kontakt

Angelique Zessin
Projektleiterin Transformation
Neumühlequai 10
8090 Zürich
Telefon +41 43 258 81 86
angelique.zessin@sk.zh.ch
www.zh.ch/digitale-verwaltung