

## **E-Government bei der Stadt Nürnberg**

hier: Sachstand und Entwicklungsperspektiven

- I. In ihrem Leitbild stellt die Stadt Nürnberg unter anderem heraus, dass sie als ein modernes kommunales Dienstleistungsunternehmen moderne Informationstechniken einsetzt und ihr Leistungsangebot auch im Internet anbietet.

Mit der Umsetzung des MEDIA@Komm-Projektes durch die Curiavant Internet GmbH und die Städte des Städteverbundes Nürnberg, der Einrichtung eines E-Government-Büros bei OrgA und der Realisierung zahlreicher Basisdienste und Angebote in der Folgezeit wurde dieses Ziel wesentlich unterstützt und bei einer ganzen Reihe von Verfahren umgesetzt. Die Stadt Nürnberg ist dadurch weiterhin eine der führenden Städte in Deutschland im E-Government.

E-Government stellt bei der Stadt Nürnberg einen strategischen Ansatz zu Verwaltungsmodernisierung und zur Kundenorientierung dar. Der Personal- und Organisationsausschuss hat sich bereits im Juni 2003 für den Ausbau von E-Government entschieden und beschlossen, dass die Stadt Nürnberg die mit dem MEDIA@Komm-Projekt begonnene Entwicklung von E-Government fortführt und die Verwaltung beauftragt wird, die im Maßnahmenplan beschriebenen Rahmenbedingungen und Handlungsfelder umzusetzen und im Rahmen der bereitgestellten Mittel die jeweiligen Projekte durchzuführen.

Die Schwerpunkte des E-Governments liegen seither in der Pflege und dem Betrieb der realisierten Anwendungen sowie in der Realisierung weiterer Dienste für Bürger, Wirtschaft und Verwaltung. Technische Basis ist zum einen die E-Government-Plattform „CuriaWORLD“, die wichtige – und zum Teil gesetzlich vorgeschriebene – Services wie Signieren, Virtuelle Poststelle etc. zur Verfügung stellt. Zum anderen wurde der Formularserver „intelliForm“, der eine schnelle und einfache Umsetzung von serviceorientierten Dialoganwendungen und ausfüllbaren Formularen erlaubt, als Basissystem eingeführt.

Mit diesen beiden „Standardkomponenten“ ist die Stadt Nürnberg langfristig gut aufgestellt. Mit der Integration der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Curiavant wird das bereits vorhandene Fachwissen in idealer Weise ergänzt, um E-Government bei der Stadt Nürnberg weiterhin erfolgreich und zielgerichtet auszubauen.

Die Richtigkeit dieser Strategie unterstreichen sowohl die stadtinternen Erhebungen und Auswertungen durch das E-Government-Büro als auch eine Online-Bürgerumfrage Ende 2006, die das E-Government-Büro in Zusammenarbeit mit dem Amt für Stadtforschung und Statistik durchgeführt hat.

### **1. Auswertungen der E-Government-Angebote und ihrer Nutzung**

Die nachfolgenden Nutzungszahlen beziehen sich auf Angebote, die auf zentralen Servern bei OrgA betrieben werden. Anwendungen und Formulare auf anderen Servern (nuernberg.de bei ODN, kubiss.de, etc.) konnten mangels Zugriffs- und Auswertungsmöglichkeiten nicht einbezogen werden, sodass die Nutzungszahlen tatsächlich noch höher ausfallen.

## 1.1 Online – Anwendungen

Seit der Einführung des E-Government bei der Stadt Nürnberg wurden 95 attraktive Online-Anwendungen<sup>1</sup> eingeführt. Insgesamt wird das E-Government-Angebot der Stadt Nürnberg von rund 183.000 Nutzern pro Monat angewählt. Die am meisten genutzten Online-Anwendungen sind dabei das Ratsinformationssystem (rund 13.000 Zugriffe/Monat), das Buchungssystem des Bildungszentrums (> 30.000/Monat), die Katalogrecherche (> 31.000/Monat) und die Leihfristverlängerung der Stadtbibliothek (> 25.000/Monat) sowie die Stadtplaninformationen (zusammen > 65.000/Monat).

Weitere Online-Anwendungen wie Wunschkennzeichen, Sondernutzung, elektronische Bauakte oder Theater werden von durchschnittlich 2.000 bis 3.000 Nutzerinnen und Nutzern pro Monat aufgerufen. Insgesamt sind dies alles etablierte, gut genutzte Anwendungen, deren Entwicklung weiterhin sehr positiv verläuft.

Auch die übrigen Online-Anwendungen werden in Relation zur Gesamtnachfrage des jeweiligen Prozesses gut genutzt.

## 1.2 Formulare und Dialoganwendungen auf dem Formularserver

Im Jahr 2006 wurde ein zentrales Dialog- und Formularsystems eingeführt, um das Formularangebot der Stadt Nürnberg in einem einheitlichen Layout im Internet abzubilden und weitere Geschäftsprozesse elektronisch umzusetzen.

Zwar nutzen das System derzeit bereits rund 9.500 Nutzerinnen und Nutzer monatlich, jedoch besteht noch ein großes Ausbaupotenzial.

Der Formularserver stellt nicht nur Formulare in verschiedenen, nutzerfreundlichen Versionen zur Verfügung (online ausfüllbar, online versendbar, druckbar, Zwischenstände speicherbar etc.). Über den Formularserver können auch Dialoganwendungen und Kontaktformulare realisiert werden.

Die Dialoganwendungen ermöglichen die sichere, verschlüsselte Beantragung bei den städtischen Dienstleistern, in die auch elektronisches Signieren und Bezahlen eingebunden werden können.

Kontaktformulare ermöglichen eine vertrauliche Kontaktaufnahme mit den Dienststellen und tragen der nach § 3a BayVwVfG vorgeschriebenen Zugangseröffnung durch Bürgerinnen und Bürger Rechnung. Als Ersatz für die bisher im Internet publizierten E-Mail-Adressen sollen sie dazu beitragen, die Zahl der bei der Stadt Nürnberg eingehenden Spam-Mails, deren Zahl mit über 5 Millionen monatlich drastisch zugenommen hat, zu reduzieren.

Im September 2007 ergibt die Nutzung des Formularservers folgendes Bild:

- 83 Formulare sind im neuen Layout erstellt und online verfügbar gemacht, weitere 87 Formulare sind derzeit in Arbeit. Es ist davon auszugehen, dass darüber hinaus viele Formulare im Einsatz sind, die aber noch nicht elektronisch angeboten werden.
- Die online verfügbaren Formulare werden im September 2007 rund 7.200 Mal heruntergeladen. Insgesamt steigen die Nutzungszahlen kontinuierlich an wie die Grafik im Anhang verdeutlicht; in den Monaten Juli bis September 2007 stiegen sie exponentiell.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Übersicht der Online-Anwendungen siehe Anlage 1 mit Dienststelle und Bezug zu MEDIA@Komm

<sup>2</sup> Detailübersicht siehe Grafik Anlage 2.

- 33 der unter Nr. 1.1 genannten Online-Anwendungen sind bereits als Dialoganwendungen für die Dienststellen erstellt; davon konnten bisher 26 in Betrieb genommen werden. Ausgehend von den verwendeten Formularen können noch weitere Dialoganwendungen umgesetzt werden, wenn die Dienststellen die elektronische Übermittlung auch zulassen.
- Über 2.300 Nutzerinnen und Nutzer bedienen sich monatlich dieser Dialoganwendungen und knapp 700 von ihnen reichen einen Antrag auch elektronisch ein.
- 67 Kontaktformulare sind neu erstellt und online verfügbar gemacht; weitere 70 sind derzeit in Arbeit. Derzeit dürften auf nuernberg.de rund 1.000 E-Mail-Adressen publiziert sein, die sukzessive auf Kontaktformulare umzustellen sind.

Die Gründe für die sehr positive Entwicklung der Nutzung des Formularservers liegen offensichtlich in der

- besseren Auffindbarkeit der Angebote über den Formularserver und „Elektronische Dienste“ auf nuernberg.de,
- einheitlichen Strukturierung, Gestaltung und Wiedererkennbarkeit als städtische Formulare
- vielfältigen Funktionalität der Formulare (am Bildschirm ausfüllen, mit Ausfüllhilfen, drucken, auf Papier oder elektronisch einreichen, etc.),
- benutzerfreundlichen Führung durch die Dialoganwendungen und
- Sicherheit durch verschlüsselte Datenübertragung.

### **1.3 Nutzen für die Stadtverwaltung und ihre Kunden**

Schon die genannten Online-Anwendungen bzw. Formulare und ihre Nutzungszahlen bewirken, dass dadurch zum Beispiel

- für die Kunden der Stadtverwaltung Vorteile entstehen, weil ihnen diese Angebote zeit- und ortsunabhängig zur Verfügung stehen,
- das Image und damit die Attraktivität der Stadt Nürnberg erhöht wird, weil ein umfassendes E-Government-Angebot als Bereitschaft der Verwaltung zur Dienstleistungsorientierung, Kundenfreundlichkeit und Verwaltungsmodernisierung und damit als ein wesentlicher Standortfaktor angesehen wird,
- der Stadtverwaltung Anrufe, Auskünfte, Druck und Ausgabe von Formularen, Datenerfassung, etc. erspart werden,
- Routinetätigkeiten (Z. B. Datenerfassung) bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter reduziert werden.

## **2. Online-Bürgerumfrage 2007 des Amtes für Stadtforschung und Statistik**

Dass die Stadt Nürnberg mit dem durch das MEDIA@Komm-Projekt und der Strategie des weiteren Ausbaus auf dem richtigen Weg ist, unterstreichen auch die Ergebnisse einer Online-Bürgerumfrage Ende 2006, die das E-Government-Büro in Zusammenarbeit

mit dem Amt für Stadtforschung und Statistik durchgeführt hat. Zielsetzung des E-Government-Büros war die Abfrage von Bekanntheit, Nutzungshäufigkeit und -zufriedenheit sowie Wünschen von Nutzerinnen und Nutzern des städtischen E-Government-Angebotes. Das Amt für Stadtforschung und Statistik hat ergänzend dabei auch die Verbreitung und Nutzung von PC und Internet in Nürnberg erhoben.

Die Ergebnisse der Umfrage wurden im „Statistischen Monatsbericht für April 2007“ veröffentlicht<sup>3</sup>. Danach nutzen inzwischen 61 % der über 18-jährigen Nürnbergerinnen und Nürnbergern zuhause oder am Arbeits- bzw. Ausbildungsplatz einen PC, 52 % nutzen das Internet (bei den über 14-jährigen sind es sogar 58 %). Insbesondere auch Seniorinnen und Senioren über 65 Jahren verschaffen sich mehr und mehr Zugang zu Online-Angeboten.

Zum E-Government-Angebot der Stadt Nürnberg hat die Umfrage ergeben, dass es von den Kunden der Stadtverwaltung gut angenommen wird und rund 85 % der Befragten auch bereit sind, Verwaltungsangelegenheiten vom heimischen PC aus zu erledigen. Dabei würden mehr als 60 % auch Gebühren elektronisch bezahlen und elektronisch unterschreiben.

Zur Bekanntheit ist festzustellen, dass 31% der Befragten (im Mittel) die abgefragten Online-Angebote bekannt waren und dass die Bekanntheit eines Dienstes mit der Spezialisierung abnimmt. Dabei sind die Informations- und Recherchedienste sehr bekannt: Das zentrale Stadtportal [www.nuernberg.de](http://www.nuernberg.de) war, wie zu erwarten, bei 90% der Befragten bekannt, denn es bildete den zentralen Zugang zur Umfrage. Formulare (58,3%), Veranstaltungskalender (52,6%) und Stadtplan(dienst) (47,9%) folgen im Bekanntheitsgrad. Kultur-, Freizeit- und Bildungsangebote, wie der Kurskatalog des BZ (43,6%) und das Online-Ticket für das Staatstheater (31,1%) oder Informations- und Recherchedienste wie der Stadtwegweiser (41,1%) liegen im Mittelfeld.

Deutlich machen die Umfrageergebnisse und die Auswertungen der Serverstatistiken auch, dass trotzdem noch Potenzial zur Steigerung der Nutzungszahlen und der Bekanntheit Nürnberger Angebote ungenutzt bleibt und deshalb weitere Arbeiten und Maßnahmen erfolgen müssen.

### **3. Maßnahmen zum weiteren Ausbau der Angebote und der notwendigen Infrastruktur sowie zur Steigerung des Bekanntheitsgrades und der Nutzungszahlen**

Im folgenden sollen Planungen und Notwendigkeiten zum weiteren Ausbau des E-Government bei der Stadtverwaltung Nürnberg dargestellt werden. Im Rahmen der beschriebenen Maßnahmen ist auch der Einsatz ehemaliger Curia-vant-Mitarbeiter/innen geplant.

#### **3.1 Formularserver und Formulare**

Um die Vorteile der elektronischen Formulare stadtweit zur Geltung zu bringen, müssen alle verwendeten Formulare auch elektronisch angeboten und im einheitlichen Layout auf dem zentralen Formularserver eingestellt werden.

#### **3.2 Weiterentwicklung elektronischer Formulare zu Online-Anwendungen**

Für zahlreiche Verwaltungsprozesse bei den Dienststellen werden bisher nur elektronische Formulare eingesetzt. Die Anträge können jedoch noch nicht elektronisch einge-

---

<sup>3</sup> Detaillierte Ergebnisse siehe Anlage 3 und [http://www.statistik.nuernberg.de/stat\\_inf/MB/NbgStatakt\\_200704.pdf](http://www.statistik.nuernberg.de/stat_inf/MB/NbgStatakt_200704.pdf)

reicht werden, obwohl dies möglich und zulässig wäre; bei Bedarf auch unter Einsatz der zur Verfügung stehenden Basisdienste Elektronische Signatur und Elektronisches Bezahlen. Diese Weiterentwicklung zu Online-Anwendungen bringt aber weitere wesentliche Vorteile für Bürger und Verwaltung (z.B. Datenübernahme in Fachverfahren) und muss deshalb intensiv fortgesetzt werden. Künftig werden auch Anforderungen im Sinne von „Mobile Computing“, - das ist die Inanspruchnahme dieser Dienste von mobilen Endgeräten (z. B. Handy) aus - eine immer wichtigere Rolle spielen.

### **3.3 Auswahl, Untersuchung und Optimierung weiterer Verwaltungsprozesse**

Parallel muss weiterhin untersucht werden, welche zusätzlichen Verwaltungsprozesse umgesetzt und wie sie im Zuge der Realisierung optimiert werden können. Dabei sind insbesondere bei übergreifenden Systemen wie z.B. der Einführung von elektronischer Ausschreibung und Vergabe oder eines internen bzw. externen Shopsystems umfangreiche Arbeiten erforderlich.

### **3.4 Werbung für Online-Angebote**

Die bestehenden E-Government-Angebote müssen von der gesamten Stadtverwaltung beworben werden. Mit einer aktiven Vermarktung der bestehenden Online-Möglichkeiten z.B. in Publikationen, Pressemitteilungen, in telefonischen Ansgediensten, in Gesprächen mit Kundinnen und Kunden und im Schriftverkehr kann das Ziel eines hohen Bekanntheitsgrades, weiter steigender Nutzungszahlen, der Wirtschaftlichkeit und der Realisierung von Einsparpotenzialen erreicht werden.

### **3.5 Einführung der elektronischen Aktenführung und Archivierung**

Die E-Government-Infrastruktur mit Basisdiensten, wie Verschlüsseln, Signieren, Bezahlen, Benutzerverwaltung, Virtuelle Poststelle, etc. ist vorhanden. Doch obwohl praktisch alle Schriftstücke, die im Verwaltungshandeln von Bedeutung sind, elektronisch erzeugt werden, bleiben viele Vorteile der elektronischen Bearbeitung und Speicherung noch ungenutzt, weil Dokumente in ihrer elektronischen Form noch nicht den Regeln der Arbeitsabläufe unterstellt sind.

Auch der Gesetzgeber fordert zunehmend die Archivierung und Bereitstellung der elektronischen Unterlagen zu Prüfzwecken. Es stellt sich also nicht die Frage, ob eine Kommunalverwaltung die elektronische Vorgangsbearbeitung und Aktenführung einführt, sondern wann und wie. Die Notwendigkeit, aber auch die Voraussetzungen für eine konsequente Einführung der elektronischen Aktenführung sind nunmehr gegeben. Dieses Vorhaben, das letztlich alle PC-Arbeitsplätze der Stadtverwaltung betrifft, kann nur schrittweise realisiert werden und ist mit erheblichem personellen Aufwand verbunden.

Eine erfolgreiche Einführung erfordert neben gründlicher Vorbereitung eine leistungsfähige Projektorganisation, die derzeit bei OrgA mit erheblicher Unterstützung der aus der Curiafant hinzugekommenen Arbeitskapazität eingerichtet wird. Konkret sollen in einer ersten Pilotphase exemplarische Arbeitsabläufe mit einem hohen Nutzenpotenzial umgesetzt werden und dabei gleichzeitig Methoden zur Messbarkeit der Effizienz- und Qualitätssteigerung entwickelt werden sowie mögliche Umsetzungshemmnisse erkannt und bewältigt werden. Die in dieser Phase gewonnenen Erkenntnisse stellen eine wesentliche Grundlage für die dann folgenden Schritte dar.

### **3.6 Umsetzung der „Richtlinie über Dienstleistungen im Binnenmarkt“ der Europäischen Union**

Im Dezember 2006 wurde die Dienstleistungsrichtlinie erlassen, die von den Mitgliedsstaaten bis Ende 2009 umzusetzen ist. Mit der Richtlinie soll die Niederlassung von Dienstleistungserbringern EU-weit erleichtert werden. Umsetzungsadressaten in Deutschland sind Bund, Länder und Kommunen, wobei die Kommunen für den größten Teil der Verfahren und Formalitäten zuständig sind.

Die Richtlinie enthält weitreichende Anforderungen an das E-Government-Angebot der Stadt Nürnberg und verlangt unter anderem

- eine Überprüfung und Vereinfachung von gesetzlichen Vorschriften, Verfahren und Formalitäten,
- ein umfassendes elektronisches Informationsangebot, in dem sich Dienstleistungserbringer via Internet über notwendige Verfahren, Formerfordernisse, Kosten etc. detailliert und aktuell informieren können,
- ein ebenso umfassendes Angebot, mit dem notwendige Verfahren und Formalitäten auch elektronisch abgewickelt werden können,
- die elektronische Abwicklung der Verfahren über einen sog. Einheitlichen Ansprechpartner und eine Kooperation beteiligter Behörden über die Verwaltungsebenen hinweg.

Zur Erfüllung dieser Anforderungen, die zwingend die Möglichkeit der elektronischen Abwicklung vorsieht, ist die Stadt Nürnberg mit der bereits vorhandenen Infrastruktur, Werkzeugen und Anwendungen zwar gut aufgestellt. Trotzdem sind noch umfangreiche Arbeiten hinsichtlich zusätzlicher Angebote, Datenaustausch mit anderen Behörden wie z.B. den Finanzämtern, gemeinsame Bearbeitung von Vorgängen etc. erforderlich, um die Verpflichtungen aus der Richtlinie bis Ende 2009 wenigstens in ihren Mindestvoraussetzungen realisiert zu haben. Die Umsetzung insgesamt und die weitere Fortentwicklung wird OrgA auch über das Jahr 2009 hinaus beschäftigen, andererseits aber auch positive Auswirkungen auf E-Government insgesamt und den Standort Nürnberg haben.

### **3.7 Erfüllung vertraglicher Verpflichtungen der Curiavant Internet GmbH**

Mit der Integration der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Curiavant Internet GmbH hat die Stadt Nürnberg auch die bestehenden vertraglichen Verpflichtungen mit Kunden der Curiavant Internet GmbH übernommen. Deshalb müssen für die Laufzeit der jeweiligen Verträge Pflege- und Supportleistungen erbracht und personell sichergestellt werden.

Zu diesen Verpflichtungen gehört z.B. auch die Erfüllung einer Kooperationsvereinbarung mit der Datenzentrale Baden-Württemberg. Diese verwendet das Produkt Curia-WORLD landesweit in Baden-Württemberg für ihre Kunden, zu denen nach eigenen Angaben neben dem Land auch 95 % der Kommunen gehören. Die Verpflichtung dieser Kooperationsvereinbarung bietet aber andererseits auch die große Chance, von diesem leistungsfähigen und kompetenten Partner in Bereichen wie der „Virtuellen Poststelle“, der „Clearingstelle“ für den sicheren Datenaustausch oder der Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie zu profitieren.

### **3.8 Bisher von der Curiavant Internet GmbH für die Stadt Nürnberg erfüllte Aufgaben**

Die Curiavant Internet GmbH wurde von den Gesellschafterstädten zur Realisierung des MEDIA@Komm-Projektes und seines Verwertungsauftrages gegründet. Damit wurde - zumindest für die Stadt Nürnberg - auch das dafür notwendige Fachwissen und Personal weitgehend dort angesiedelt. Mit dem Abschluss des Förderprojektes wurde der Personalstand von einst ca. 40 Stellen sukzessive auf den Bedarf für den laufenden Betrieb, die Erfüllung externer Verpflichtungen sowie die Weiterentwicklungsbedarfe der Städte reduziert.

Auf diese Ressourcen der Curiavant musste die Stadt Nürnberg deshalb auch nach Ende des MEDIA@Komm-Projektes in den vergangenen Jahren in erheblichem Umfang zurückgreifen und Aufträge für Untersuchungen, Konzepte, Projektmanagement, Entwicklung von Anwendungen, Beratung zu technischen Fragen, Supportleistungen etc. erteilen. Für solche Aufgaben – künftig nicht mehr durch die Curiavant, sondern durch OrgA zu erbringen - werden auch weiterhin Personal und Fachwissen benötigt.

## **4. Fazit**

Die bisherige erfolgreiche Umsetzung von E-Government, die sich durch die bestehende Infrastruktur, die Zahl und Qualität der Angebote, die Akzeptanz bei den Bürgerinnen und Bürgern sowie die hohen Nutzungszahlen belegen lässt, muss mit Unterstützung der gesamten Stadtverwaltung durch Weiterentwicklung und weiteren Ausbau fortgesetzt werden.

Die dargestellten Aufgaben und Zielsetzungen des E-Governments bei der Stadt Nürnberg müssen fachlich fundiert und zeitgerecht mit dem notwendigen Fachwissen erfüllt werden. Parallel dazu ist täglich der laufende Betrieb sicherzustellen. Dies ist nur durch eine Konzentration der (Fach-)Kräfte zu realisieren. Spezielles Wissen und know-how wurde bisher zielgerichtet in arbeitsteiliger Form bei OrgA/IuK und der Curiavant Internet GmbH auf- und ausgebaut. Mit der Integration des Personals der Curiavant Internet GmbH erfolgt die Konzentration dieses Fachwissens an einer Stelle bei der Stadt. Damit sind die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Weiterentwicklung und den zielgerichteten Ausbau der E-Government-Dienstleistungen gegeben.

Um auch die stellenplanmäßigen Voraussetzungen zu erfüllen, wurden zum Haushalt 2008 insgesamt 7,93 Vollkraftstellen beantragt, damit im erforderlichen Umfang die von OrgA zu übernehmenden Aufgaben bearbeitet sowie die notwendige Weiterentwicklung im Bereich des E-Government geleistet werden können. Diese Stellen sollen ausschließlich mit know-how-Trägern der ehemaligen Curiavant Internet GmbH besetzt werden.

## **II. Referat I/ POA**

Nürnberg, 16.11.2007  
Amt für Organisation und  
Informationsverarbeitung

(5175)

Abdruck an:  
GPR

		<b>Angebot nur intern</b>	<b>Ursprung in MEDIA@Komm</b>
<b>Basisdienste für Online Anwendungen im Einsatz</b>			
OrgA	Authentifizierung/Login		M@K
OrgA	Bezahlen		M@K
OrgA	Dokumentenmanagementsystem		M@K
OrgA	Elektronische Clearingstelle		M@K
OrgA	Formularserver		M@K
OrgA	Registrierung/Benutzerverwaltung		M@K
OrgA	Signatur		M@K
OrgA	Verschlüsselung		M@K
OrgA	virtuelle Poststelle		M@K
OrgA	Suchkatalog Dienstleistungen der Stadt Nürnberg		M@K
OrgA	Kontaktformulare		M@K
Pr	Contentmanagementsystem		M@K
<b>Anzahl: 12</b>			<b>11</b>

### Online Anwendungen im Einsatz

3.BM	Solardachangebot		
3.BM	Solardachsuche		
ASN	Mülltonnenbestellung		M@K
ASN	Sperrmüll		M@K
Av	Katalogrecherche		
BgA	Stadtratsinformationssystem		M@K
BgA	Stadtratsinformationssystem Sitzungsdienst		M@K
BoB	Bauakte		M@K
BoB	Vorkaufsrechtsanzeige		M@K
BZ	Kursbuchungssystem		M@K
EP	Melderegisterauskunft MIA	intern	
Geo	Bestellung Material		
Geo	Bodenrichtwerte Abo-Auskunft		M@K
Geo	Bodenrichtwerte Einzel-Auskunft		M@K
Geo	Geodaten online		M@K
Geo	Hausnummernvergabe	intern	M@K
Geo	Lageplanbestellung		M@K
Geo	Stadtplan Nürnberg		M@K
Geo	Stadtplan der Region		
Gh	Gesundheitsstudio		
Gh	Heilpraktikersuche		
Gh	Heimaufsicht		
GPR	Markt der tausend Möglichkeiten Suche/Biete	intern	
H	Baudenkmäler in Nürnberg suchen		M@K
J	Alles Bildung		
J	Bestellung Material		
J	Kindertagesstätten suchen		M@K
J	Kindertagesstellenplätze freie melden		
J	Statistikmeldungen		
J	Veranstaltungskalender/ Kursbuchung		
KuF	Räume vermieten		
KuF	Veranstaltungskalender allgemein		
KuH	Bestellung Material		
KuM	Bildarchiv		
OA	Fundanzeige		M@K
OA	Gewerbeabmeldung		M@K
OA	Gewerberegisterauskunft Bürger/ Unternehmen		M@K
OA	Gewerbeummeldung		M@K
OA	Verlustanzeige		M@K
OA	Wunschkennzeichen Kfz		M@K

OrgA	E-Learning	intern	
OrgA	Feedback		M@K
OrgA	Formularassistent	intern	
OrgA	Nürnberg Bazar Tauschbörse PC	intern	
OrgA	Nürnberger Ideenmanagement NIM	intern	
OrgA	Preisassistent PC Bestellung	intern	
OrgA	Telefonbuch	intern	
OrgA	Testanwendung Formularserver für Bürger		
Pr	Amtsblatt abonnieren		
Pr	Bildarchiv		
Pr	Newsletterdienst		
Pr	Pressearchiv		
RA	DIN-Vorschriften online	intern	
Ref. II	Handbuch der Budgetierung	intern	
Ref. VII	Bestellung Material		
SpS	Ehrung Einzelsportler		
SpS	Ehrung Funktionär		
SpS	Ehrung Mannschaft		
SpS	Sportartensuche		
SpS	Stadtmeisterschaft		
SRD	Stadtrecht		
St	Gießwasserzähler		M@K
St	Hundesteuerabmeldung		M@K
St	Hundesteueranmeldung		M@K
StA	Wahlscheinantrag		M@K
StA	Bürger- und Vorstadtvereine suchen		M@K
StA	Bürgerversammlungsbereiche suchen		M@K
StA	Finanzamt suchen		M@K
StA	Polizeiinspektion suchen		M@K
StA	Rauminformationssystem		M@K
StA	Schulsprengel suchen		M@K
StA	Soziale Zuständigkeiten suchen		M@K
StA	Stadtplandienst		M@K
StA	Stadtwegweiser		
StA	Virtueller Atlas Nürnberg		
StA	Wahl- und Stimmkreise suchen		M@K
StA	Wahlhelfer anmelden		M@K
StA	Wahllokalsuche		M@K
StB	Fernleihe		
StB	Leihfristverlängerung		M@K
StB	Medienkatalog		M@K
StN	Urkundenbestellung		M@K
T	Baustellenauskunft		M@K
T	Parkhausbelegung		
T	Schadensmeldung		M@K
T	Sondernutzung		M@K
T	Widmung öffentlicher Verkehrsflächen	intern	M@K
Th	Theaterticket		M@K
UwA	Baumschutz		M@K
UwA	Luftinformationssystem		
UwA	Umweltatlas		
WiV	Gewerbeflächen der Stadt suchen		
ZD	Handbuch der Verwaltung	intern	
ZD	Nürnberg Bazar Tauschbörse Möbel u.a.	intern	
ZD	Bürokratieabbau		

**Online Anwendungen im Einsatz über Basisdienst Virtueller Poststelle**

ASD	Datenaustausch mit Heimen	M@K
BoB	Datenaustausch mit Staatlichem Vermessungsamt	M@K
BoB	Datenaustausch Vorkaufsrechtsanzeige	M@K
Geo	Datenaustausch mit Staatlichem Vermessungsamt	M@K
HfM	Datenaustausch Nürnberg Augsburg	M@K
J	Datenaustausch mit BayLfStaD	M@K
OrgA	Datenlieferung an externe im Auftrag Dienststellen	M@K
OrgA	Datenübermittlung Melderegisteranfragen	M@K
PA	Datenaustausch Personalabrechnung	M@K
PA	Datenaustausch verdi	M@K
PA	Datenaustausch Beihilfecenter Erlangen	M@K
Pr	Datenübermittlung Adressdaten	M@K
SHA	Übermittlung von Rentenauskünften ZBFS	M@K
StA	Datenaustausch mit BayLfStaD	M@K
T	Datenaustausch N-Ergie Nürnberg	M@K
ZD	Druckaufträge an Werkstatt für Behinderte	M@K

Anzahl: 16

16

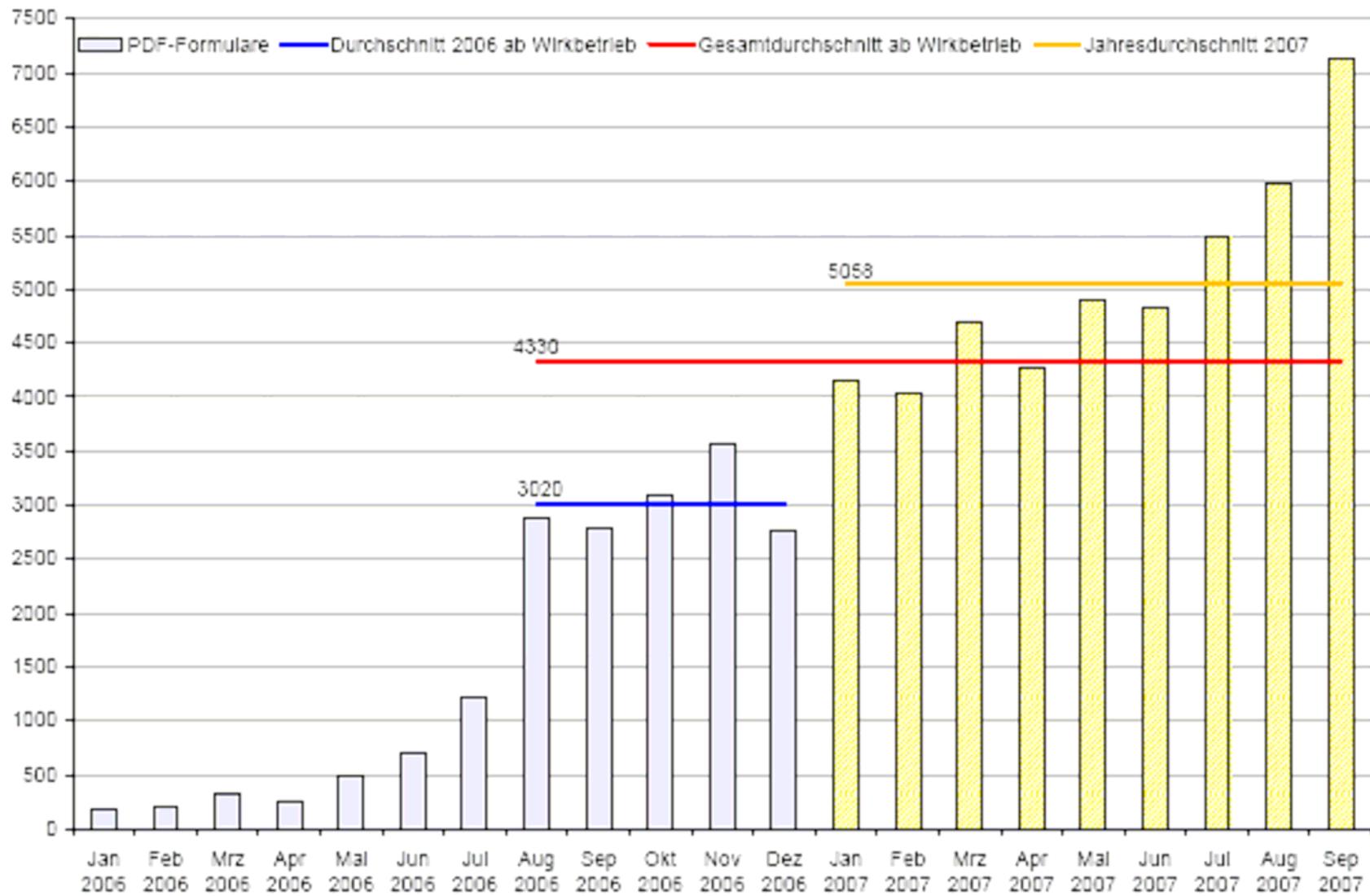
**Online Anwendungen in Vorbereitung/ Entwicklung/ Test**

OA	Feinstaubplakette Kfz	
OA	Gewerbeanmeldung neu	M@K
OA	Gewerberegisterauskunft Behörden neu	M@K
OA	Karteikartenabschrift	
OrgA	Beauftragung Kontaktformular	intern
OrgA	Basisdienst E-Mail-Gateway	
OrgA	Basisdienst Shopsystem externe Bestellungen	
OrgA	Basisdienst Dokumentenmanagementsystem	
SpS	Sportartenberatung	
StA	Navigationsmatrix	
Stpl	Datenaustausch	
T	Bewohnerparkausweis neu	M@K
ZD	Hauservice Meldungen	intern
ZD	Visitenkarten bestellen	intern
ZD	Shopsystem interne Bestellungen	intern
ZD	Ausschreibung und Vergabe	

Anzahl: 16

3

## Anlage 2: Statistik intelliForm Server - Download ausfüllbarer PDF-Formulare



### Statistischer Monatsbericht für April 2007

13. Juni 2007

#### PC und Internet-Nutzung in Nürnberg – schließt sich der digitale Graben?

61 % der über 18-jährigen Nürnberger und Nürnbergerinnen benutzen zuhause oder am Arbeits- bzw. Ausbildungsplatz einen PC, etwas mehr als die Hälfte (52 %) sind im weltweiten Netz des Internets online. Mit diesem Ergebnis der repräsentativen Wohnungs- und Haushalts-erhebung 2006 (2.300 Befragte) wird die Reihe der Bürgerumfragen fortgesetzt, in denen seit 1996 regelmäßig nach der PC-Ausstattung der Nürnberger Haushalte und nach der Internet-Nutzung gefragt wird. Die PC-Fragen haben diese privilegierte Behandlung zweifellos deshalb verdient, weil keine andere Innovation in so kurzer Zeit das Arbeitsleben, den Alltag und das Kommunikationsverhalten durchdrungen hat.

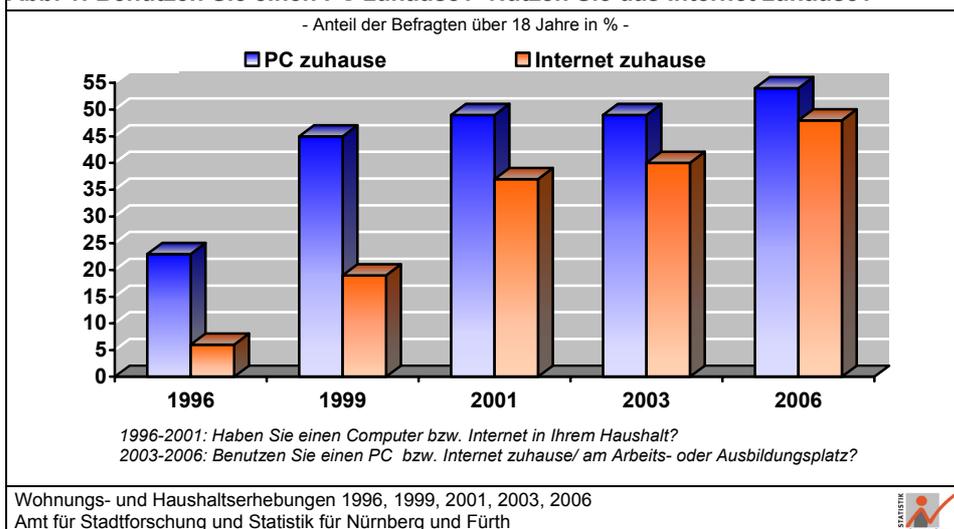
Nach dem methodisch etwas anders aufgebauten bundesweiten (N) Onliner-Atlas 2006 von TNS Infratest (Stichprobe aus allen über 14-jährigen deutschsprachigen Einwohnern) liegt der Anteil der Internetnutzer in Nürnberg genau im Bundesdurchschnitt (58 %). Im Vergleich mit anderen Großstädten steigt der Onliner-Anteil in Nürnberg nicht mehr so dynamisch wie noch vor einigen Jahren. Nürnberg rangiert gemeinsam mit Essen und Duisburg auf Rang 10 im Vergleich der Städte über 500.000 Einwohner, unter denen Düsseldorf, Berlin und Stuttgart die vorderen Plätze einnehmen.

#### Moderate Zuwachsraten

Bestätigt wird diese Entwicklung durch die Ergebnisse der Nürnberger Umfragen (vgl. Abb. 1). Betrachtet man zunächst nur die private PC- und Internetnutzung, so zeigen sich nach der rasant zunehmenden Ausstattung der Nürnberger Haushalte mit den digitalen Kommunikationstechniken im Zeitraum 1996 bis 2001 in den Jahren danach nur noch moderate Zuwachsraten. Hierin zeigt sich vermutlich ein gewisser Sättigungsgrad, der einhergeht mit technisch höherwertigen Ersatz- und Ergänzungsbeschaffungen (insbesondere in Richtung DSL und Breitbandtechnik).

Eine dynamische Entwicklung ist dagegen nach wie vor bei dem Gebrauch von PC und Internet am Arbeitsplatz erkennbar. Alle Unternehmen setzen verstärkt auf moderne IT-Lösungen mit entsprechendem Qualifikationsbedarf. Ein wichtiges Indiz für den technologischen Stand der Nürnberger Arbeitsplätze stellt daher das Untersuchungsergebnis dar,

Abb. 1: Benutzen Sie einen PC zuhause? Nutzen Sie das Internet zuhause?



dass fast drei Viertel aller befragten Erwerbstätigen einen PC am Arbeitsplatz einsetzen und knapp 60 % von ihnen auch das Internet am Arbeitsplatz benutzen. Allein von 2003 auf 2006 wurde hier noch einmal um 10%-Punkte zugelegt (vgl. Tabelle 1, Innenseite).

#### Digitale Kluft bleibt bestehen

Die Ergebnisse dokumentieren einerseits die steigende Durchdringung unseres Lebens mit modernen Kommunikationsmitteln. Auf der anderen Seite des digitalen Grabens stehen aber 52 % der erwachsenen Einwohner, die keinen Internetzugang haben, und 42 % der Nürnberger Erwerbstätigen, für die das Internet am Arbeitsplatz keine Rolle spielt.

Die "Offliner" sind nach wie vor mehrheitlich weiblichen Geschlechts, haben eine vergleichsweise schlechtere Bildung, ein niedrigeres Haushaltseinkommen und werden immer älter. Ein Blick auf die Abb. 2 (Rückseite) zeigt dies eindrucksvoll. In den letzten 10 Jahren sind die Quoten der Online-Nutzer unter diesen Gruppen zwar ebenfalls deutlich gestiegen, aber bei weitem nicht so stark wie bei den Männern, den Jüngeren, den Einkommensstarken und Gebildeteren. Insofern muss konstatiert werden, dass der digitale Graben zwischen den Bevölkerungsgruppen, die die modernen Kommunikationsnetze nutzen, und denjenigen, die dazu keinen Zugang haben oder wollen, größer geworden ist. Über die Inhalte und Qualität der Informationsangebote, die den Offlinern entgegen, ist damit

nichts ausgesagt. Angesichts der Tatsache jedoch, dass zum Beispiel den Zuschauern in den TV-Nachrichtensmagazinen heute üblicherweise weiterführende Informationen unter Hinweis auf die Internetseite vorenthalten werden, ist der Online-Zugang nicht als verzichtbares Privileg, sondern als wichtige Voraussetzung auf dem Weg zur offenen Wissensgesellschaft anzusehen.

In Haushalten mit Erwerbstätigen in höheren und gehobenen Berufspositionen liegt die PC-Ausstattung bei nahezu 100 % (vgl. Tabelle 1 und Abb. 2, Innenseite); für diese Beschäftigtengruppen gehört auch der berufliche Einsatz des PC und des Internets mit Quoten von über 80 % bzw., im Falle des Internets, von über 70 % schon fast zur täglichen Praxis.

Gleiches gilt unabhängig von der Berufsposition, für Befragte im Alter von bis zu 45 Jahren. Jedoch auch die Senioren und Seniorinnen über 65 Jahre verschaffen sich mehr und mehr Zugang zum Online-Angebot. 21 % von ihnen (2003: 15 %; 2001: 11 %) benutzen regelmäßig einen PC, 14 % der Älteren klinken sich am häuslichen PC ins Internet ein. Ein Teil dieses Zuwachses lässt sich mit dem Hineinwachsen jüngerer Altersschichten erklären. Zieht man in Betracht, dass die jetzige Altersklasse der 55-65-Jährigen bereits zu 37% aus PC-Nutzern besteht, kann von einem weiteren Anwachsen der älteren PC-Nutzer ausgegangen werden.

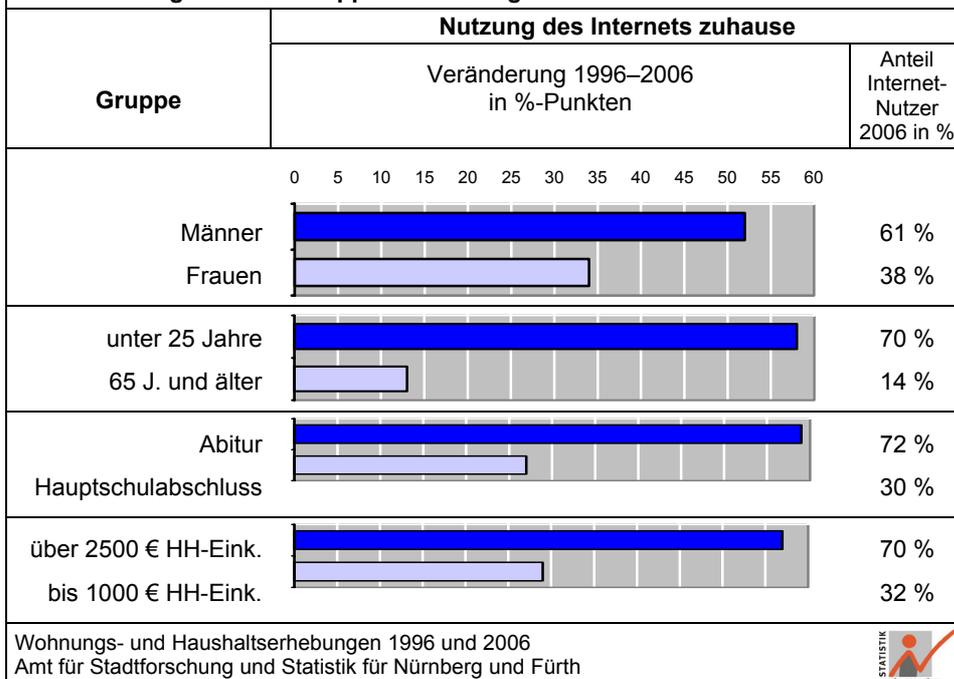
Bemerkenswert sind die Unterschiede der PC- und Internetnutzung zwischen den Geschlechtern. Dies zeigt insbesondere der Vergleich zwischen den Umfragen 2003 und 2006. Sowohl bezogen auf den Gebrauch dieser Medien zuhause als auch in Bezug auf die berufliche Nutzung sind die Frauen gegenüber den Männern weiterhin deutlich unterrepräsentiert (vgl. Tabelle 1, Innenseite). 2003 lagen die Frauen, die am Arbeitsplatz einen PC benutzten, gleichauf (62 %) mit den Männern (61 %). Seither ist der Anteil der PC-Nutzer bei den Männern auf 75 % angewachsen (plus 14 %-Punkte), von den befragten Nürnberger Frauen gaben jedoch nur 67 % an (plus 5 %-Punkte), einen PC am Arbeitsplatz einzusetzen. Auch bei der Internetnutzung zuhause sind die Frauen in einer Minderheit: Nur 38 % (plus 2 % seit 2003) loggen sich in die Online-Angebote ein, bei den Männern sind es über 60 % (plus 14 %-Punkte).

### E-Government findet starken Zuspruch

Die Nürnberger Stadtverwaltung ist permanent dabei, ihr Webangebot zu verbessern. Bürger- und Veranstaltungsinformationen, Aufklärung über Dienstleistungsangebote und Verwaltungsvorgänge stehen heute selbstverständlich im Internet zur Verfügung und werden, wie eine im Nov./ Dez. 2006 gemeinsam durchgeführte Online-Umfrage des Statistischen Amtes mit dem Amt für Organisation und Informationsverarbeitung gezeigt hat, von den Internet-Kunden der Stadtverwaltung auch gut angenommen. Es geht jedoch nicht nur darum, Informationen anzubieten, sondern den Bürgern und Bürgerinnen auch Gelegenheit zu geben, vom heimischen PC aus Verwaltungsangelegenheiten wie Wohnungswechsel, Urkundenbestellungen, Müllabfuhr zu regeln oder zumindest vorzubereiten.

Die Bereitschaft ist hierfür in großem Umfang gegeben (vgl. Abb. 4 und 5, Innenseite). In der repräsentativen Bürgerumfrage wie auch in der Internetumfrage (808 Teilnehmer aus den Postleitzahlgebieten 90 – 92) sind etwa 85 % der Internetnutzer bereit, Verwaltungsvorgänge vom PC aus zu erledigen. Bei PC-Nutzern, die zuhause über keinen Internetzugang verfügen, sinkt dagegen die Bereitschaft erheblich: nur 43 % können sich die elektronische Regelung von Be-

**Abb. 2: Veränderung der privaten Internetnutzung zwischen 1996 und 2006 in ausgewählten Gruppen der Befragten**



hördenangelegenheiten vorstellen. Bei Nicht-PC-Besitzern bzw. Nichtnutzern liegen elektronische Behördengänge zu etwa 80 % außerhalb der Vorstellungskraft. Die Weiterentwicklung des E-Governmentangebots ist unerlässlich für eine moderne und zukunftsorientierte Verwaltung. Angesichts des nach wie vor bestehenden digitalen Grabens ist damit zur Zeit und in naher Zukunft jedoch nur etwa die Hälfte der Nürnberger ansprechbar.

Weitet man die Fragestellungen auf so sicherheitsempfindliche Aspekte aus, wie „elektronisch unterschreiben“ oder „elektronisch bezahlen“, dann werden die Befragten deutlich zurückhaltender. In der Internet-Umfrage hatten 70 % kein Problem damit, auch elektronisch zum Beispiel die Gebühren zu bezahlen. Bei der elektronischen Übermittlung der Unterschrift zu Verwaltungsvorgängen sinkt die Bereitschaft allerdings nochmals; nur noch 62 % wären damit einverstanden. Andere Untersuchungen zeigen, dass die Onliner gleichwohl ihre Computersicherheit im allgemeinen sehr hoch einschätzen. Nach der bereits erwähnten TNS Infratest-Untersuchung sagen 80 % der Befragten von sich, dass sie sich sicher fühlen.

### Kommen die Nürnberger Senioren mit dem Handy oder Fahrkartenautomaten zurecht?

Man hat es schon geahnt, was fehlte, war der klare Beleg: Auch in anderen Anwendungsbereichen digitaler Technik ist die Nutzung davon abhängig, ob man damit zurecht kommt. Mit bewundernswerter Offenheit gestanden (wenige) junge aber ziemlich viele ältere Befragte Unzulänglichkeiten bei der Bedienung gängiger Alltagselektronik (vgl. Abb. 6, Innenseite). Ein Drittel der Befragten über 65 Jahre steht mit der Fernbedienung nicht auf gutem Fuß. Die ältere Generation hat auch häufiger Probleme mit den Fahrkartenautomaten. Nur 16 % kommen damit gut zurecht. Bankautomaten rangieren in der Akzeptanz deutlich höher, aber ein Drittel der über 65-Jährigen nutzten auch diese nicht oder hatten Probleme damit.

Ein starker Bruch zwischen jung und alt zeigt sich beim beliebten Handy. 90 % der Jungen unter 25 Jahre kommen damit sehr gut oder einigermaßen zurecht. Dagegen benutzen 28 % der über 65-Jährigen kein Handy und jeder siebte hat Probleme mit der Bedienung. Nur jeder vierte gibt der Handhabung die Note eins.

Verbraucherpreisindex						
2000 = 100	Februar		März		April	
	2007	2006	2007	2006	2007	2006
...für Deutschland	111,3	109,5	111,6	109,5	112,0	109,9
Veränderung zum						
- Vormonat (%)	0,4	0,4	0,3	0,0	0,4	0,4
- Vorjahresmonat (%)	1,6	2,1	1,9	1,8	1,9	2,0
...für Bayern	113,0	111,0	113,3	111,0	113,8	111,5
Veränderung zum						
- Vormonat (%)	0,4	0,4	0,3	0,0	0,4	0,5
- Vorjahresmonat (%)	1,8	2,3	2,1	2,0	2,1	2,5

Quelle: Statistisches Bundesamt und Bayerisches Landesamt für Statistik und Datenverarbeitung

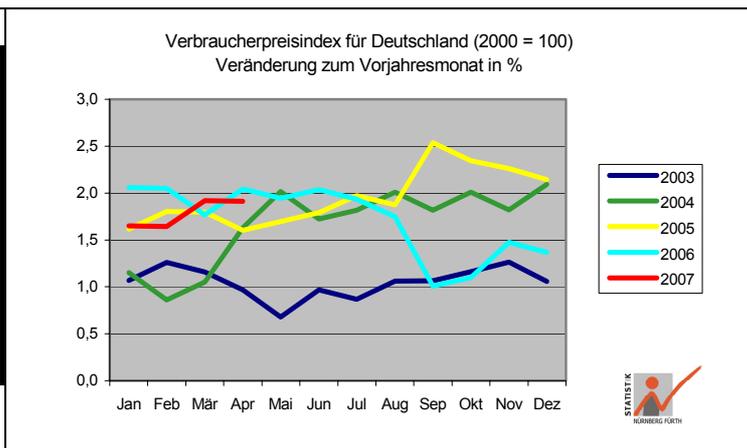
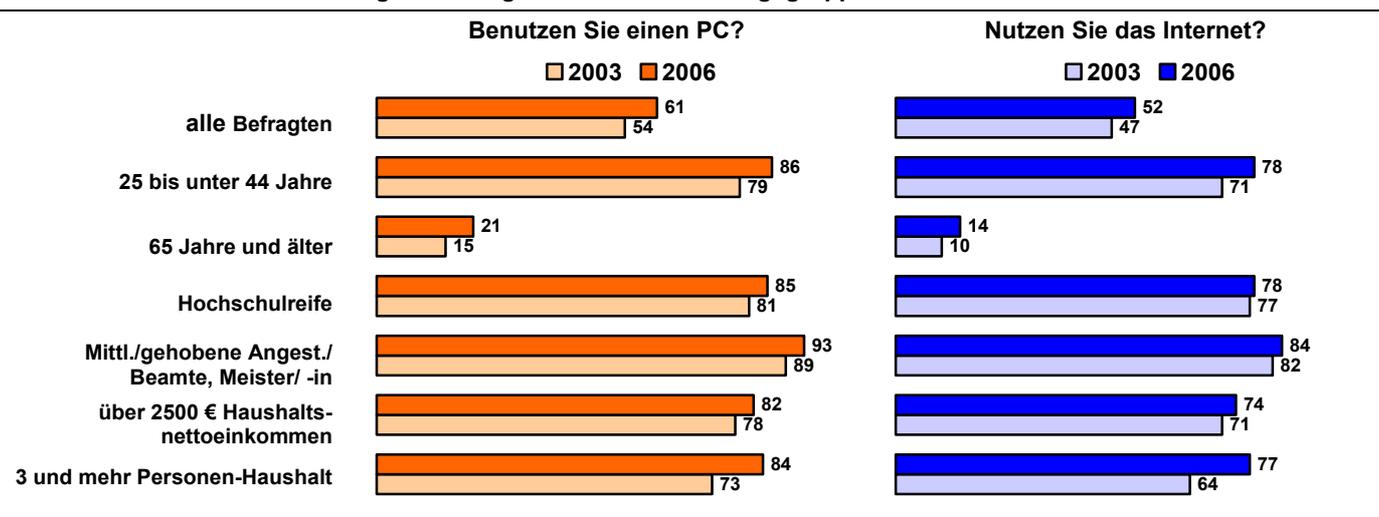


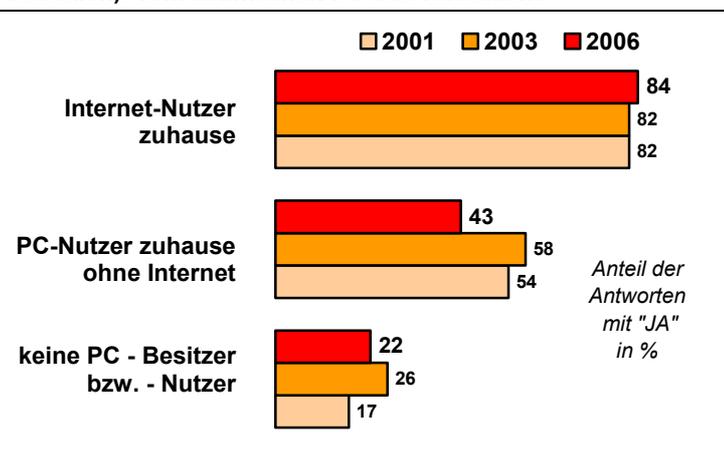
Abb. 3: PC- und Internet-Nutzung nach ausgewählten Bevölkerungsgruppen 2003 und 2006



Quelle: Wohnungs- und Haushaltserhebungen *Leben in Nürnberg* 2003 und 2006  
 Amt für Stadtforschung und Statistik für Nürnberg und Fürth

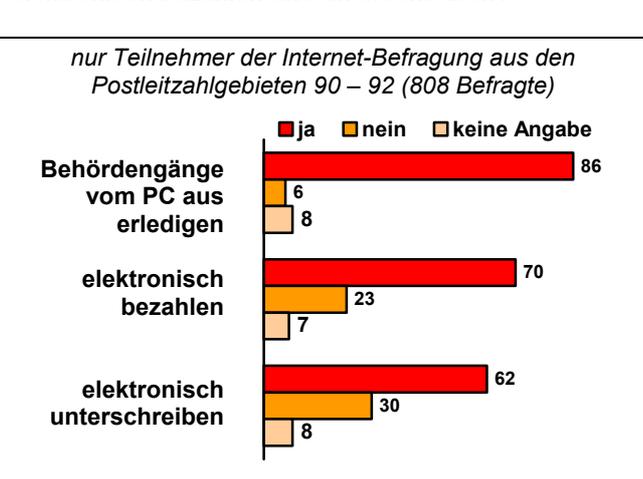


Abb. 4: Können Sie sich die Erledigung von Behördenangelegenheiten (z.B. Wohnungswechsel melden, Urkunden bestellen) vom heimischen PC aus vorstellen?



Quelle: Wohnungs- und Haushaltserhebungen 2001, 2003 und 2006  
 Amt für Stadtforschung und Statistik für Nürnberg und Fürth

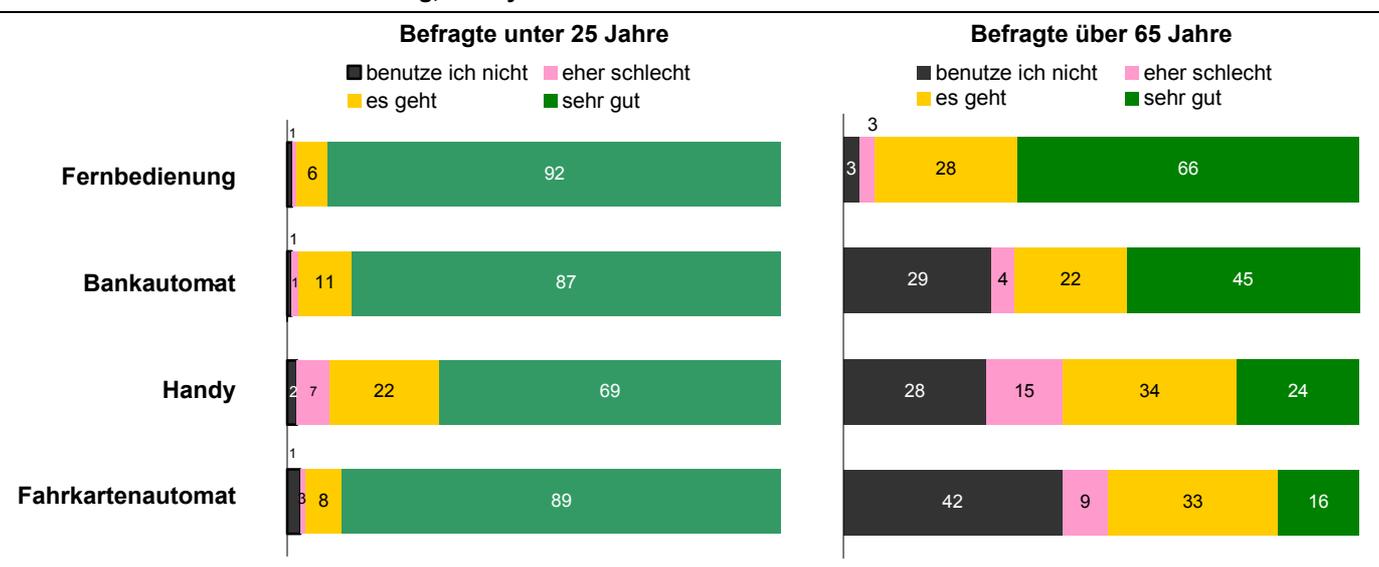
Abb. 5: Behördengänge vom PC aus erledigen, elektronisch bezahlen und unterschreiben?



Quelle: Internet-Umfrage 2006 des Statistischen Amtes und des Amtes für Organisation und Informationsverarbeitung auf [www.nuernberg.de](http://www.nuernberg.de)



Abb. 6 Gebrauch von Fernbedienung, Handy und Automaten



Quelle: Wohnungs- und Haushaltserhebung *Leben in Nürnberg* 2006  
 Amt für Stadtforschung und Statistik für Nürnberg und Fürth



**Tabelle 1: PC- und Internetnutzung der Nürnberger und Nürnbergerinnen 2003/2006**

Strukturmerkmale der Befragten	Benutzen Sie einen PC?						Nutzen Sie das Internet?					
	insgesamt		darunter:				insgesamt		darunter:			
			zu Hause		am Arbeitsplatz <sup>1)</sup>				zu Hause		Am Arbeitsplatz <sup>1)</sup>	
	Anteil „ja“ in Prozent, bezogen auf die jeweilige Befragtengruppe (auf ganze Zahlen gerundet)											
	2003	2006	2003	2006	2003	2006	2003	2006	2003	2006	2003	2006
<b>Insgesamt</b>	54	61	49	54	61	71	47	52	40	48	48	58
<b>Altersgruppen</b>												
unter 25 Jahre	73	89	67	82	60	81	69	79	56	70	51	67
25 bis unter 45 Jahre	79	86	73	79	67	74	72	78	64	73	56	62
45 bis unter 65 Jahre	56	62	47	54	56	61	44	52	37	47	39	47
65 Jahre und älter	15	21	13	19	x	x	10	14	9	14	x	x
<b>Geschlecht</b>												
Männer	60	72	56	68	61	75	53	65	47	61	50	65
Frauen	51	52	44	45	62	67	43	42	36	38	47	51
<b>Allg. Schulabschluss</b>												
Hauptschulabschluss	38	40	33	35	43	51	30	31	25	30	29	32
Mittlere Reife	65	67	58	59	66	76	56	57	49	50	49	56
Abitur, Hochschulreife	81	85	76	80	80	83	77	78	68	72	72	78
<b>Berufliche Stellung</b> (Anteile der Nutzer an den Erwerbstätigen)												
Selbständige, leitende/ wiss. Angest. od. höhere Beamte	84	94	79	82	72	82	78	85	70	77	64	72
Mittlere u. gehobene Angest./ Beamte, Meister/-in	89	93	79	82	83	86	82	83	68	73	68	72
Einfache Angest./Beamte, Facharbeiter/-in	74	76	65	72	59	61	65	69	54	64	41	42
Un-/angelernte Arbeiter/-in	44	67	39	58	21	27	32	52	27	47	14	13
<b>Haushaltsnettoeinkommen</b>												
bis 1000 €	37	45	33	39	42	60	31	36	25	32	36	48
1000 bis 1500 €	46	44	40	38	52	54	40	35	32	31	40	40
1500 bis 2000 €	54	67	48	61	60	71	46	60	39	54	45	56
2000 bis 2500 €	63	68	57	61	68	73	53	56	47	54	50	55
über 2500 €	78	82	73	77	78	84	71	75	64	70	64	74
<b>Haushaltsgröße</b>												
1 bis 2 Personen	48	57	42	51	62	70	41	48	34	44	49	58
3 und mehr Personen	73	84	69	79	58	73	64	77	57	73	46	58

Quelle: Wohnungs- und Haushaltserhebung *Leben in Nürnberg* 2006  
 Amt für Stadtforschung und Statistik für Nürnberg und Fürth



- 1) nur Erwerbstätige und Schüler/Studenten  
 x) Angabe nicht vorhanden bzw. nicht sinnvoll