

010-57-20

NetCity Nürnberg

hier: Zu bearbeitende Themenfelder der kommenden zwei Jahre

I. Sachverhalt:

NetCity Nürnberg – Einführung:

Im POA vom 05.07.2011 wurde das Projekt „NetCity Nürnberg“ (NCN) beschlossen, welches die Aufgabe hat, den zukünftigen Herausforderungen der Stadtgesellschaft Nürnbergs mittels intelligenter Informationstechnologien und Prozessmodellierungen zu begegnen. „NetCity Nürnberg“ fungiert zudem als Wortmarke, um IT-basierte Vorhaben sichtbar zu machen, intendierten IT-Projekten eine Plattform zu bieten und die Kompetenz der Stadt Nürnberg als Informations- und Kommunikationstechnologiestandort herauszustellen.

Eine dauerhafte Arbeitsgruppe nimmt sich dieser Aufgabenstellung gegenwärtig an. Mitglieder der Arbeitsgruppe sind: Ref. I, OrgA - Allgemeine Organisation, IuK und EGB, WiV, BgA, Pr sowie die Nürnberger Initiative für die Kommunikationswirtschaft (NIK).

Konkret wurde die Arbeitsgruppe NetCity Nürnberg durch den POA beauftragt, Themengebiete zu identifizieren, die dazu geeignet erscheinen, den künftigen Handlungsfeldern einer modernen Stadtverwaltung und -gesellschaft intelligente, umsetzbare IT-Lösungen und Tätigkeitsbereiche gegenüberzustellen. Darauf basierend hat die Arbeitsgruppe nun fünf NCN-zieladäquate Themengebiete ausgewählt, deren Umsetzung in den kommenden beiden Jahren forciert werden soll. Dies sind:

- Einführung des Beteiligungsinstruments der „E-Partizipation“
- Einführung eines medienbruchfreien Anliegen- und Beschwerdemanagements
- Steigerung der Verwaltungstransparenz durch „Open Data“
- Implementierung eines einheitlichen Ansprechpartners für den Informations- und Kommunikationssektor sowie Verbesserung der Breitbandversorgung
- Einführung eines Mitarbeiterportals

Im Folgenden werden diese, gemäß einem einheitlichen Gliederungsschema, kurz dargestellt.

E-Partizipation:

Zielstellung:

Die gegenwärtige politische Stimmungslage lässt sich trefflich anhand der Schlagworte „Beteiligung“ und „Transparenz“ beschreiben. Darüber hinaus deckt sie sich mit den seit langem verfolgten Zielsetzungen des Nürnberger E-Government. Vor diesem Hintergrund ist es Zielstellung von NetCity Nürnberg, das Beteiligungsinstrument der „E-Partizipation“ für die Stadtverwaltung nutzbar zu machen.

Angedachte Maßnahmen zur Zielerreichung:

Es soll ein stadtweites Konzept für elektronische Verfahren der Bürgerbeteiligung entwickelt und fortgeschrieben werden. Darin ist zu definieren, welche Einsatzszenarien und

Anforderungen für elektronische Beteiligungsplattformen für die Stadt Nürnberg einschlägig sind und welche organisatorischen und personellen Aufgabenstellungen sich daraus ergeben. Zudem soll eine einheitliche technische Plattformlösung genutzt werden, um künftige onlinebasierte Beteiligungsformen standardisiert und für den Nutzer wiedererkennbar durchführen zu können.

Auf dem Weg zu besagter Zielstellung hat sich die Arbeitsgruppe dazu entschieden, aggregierbare und verallgemeinerungsfähige Aussagen durch die Begleitung zweier Pilotprojekte zu gewinnen. So sollen die Lärmaktionsplanung bei UwA sowie das Stadtgestaltungsvorhaben „Stadt am Wasser“ bei WS durch eine interdisziplinäre Projektgruppe „E-Partizipation“ begleitet werden. Dabei ist neben einer nutzerfreundlichen, zeitnahen Abwicklung für die Bürger auch auf die effiziente, elektronische Abwicklung innerhalb der Verwaltung zu achten. Die durch die Pilotprojekte gewonnenen Erkenntnisse können den Rahmen für den noch in der Diskussion stehenden E-Bürgerhaushalt bilden.

Vorteile des Vorhabens/Effizienzpotentiale:

Grundsätzlich können mittels Bürgerbeteiligung eine Vielzahl von Vorteilen erschlossen werden: Das Aufnehmen von Erfahrungswissen, Sensibilisierung der Öffentlichkeit für bedeutsame Themenstellungen, Bürgernähe fördern, Vertrauen in Politik und Verwaltung stärken sowie festgefahrene Debatten überwinden - um nur einige zu nennen. Eine online-basierte Bürgerbeteiligung bietet die Chance, weitere Teile der Bevölkerung erreichen zu können.

Ein abgestimmter und mit Standards versehener „Nürnberger Weg“ der E-Partizipation hilft überdies, „Insellösungen“ zu vermeiden und damit Kosten zu sparen.

Voraussichtliche Kostenbedarfe:

Für Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung eines konsultativen E-Partizipationsverfahrens entstehen (bei Nutzung externer IT-Systeme und Moderationsleistungen) Kosten zwischen 25.000 und 50.000 €. Eventuelle Werbeaufwendungen für das Verfahren selbst sowie zusätzlich notwendige interne Ressourcenaufwendungen sind darin nicht enthalten. Die Gesamtkosten für den städtischen Haushalt sind somit abhängig von der Anzahl der zur Durchführung angedachten Maßnahmen. Sofern solche Bürgerbeteiligungen nicht nur sporadisch, sondern häufiger und dauerhaft gewollt sind, werden die anfänglichen Aufwände für die Beschaffung von IT-Systemen, Schulung, Einführung organisatorischer Abläufe, Aufbau eigenen Personals zur Moderation, etc. zunächst erheblich höher liegen. Nach Anschaffung einer technischen Plattformlösung und Verfügbarkeit interner Dienstleistung reduzieren sich die Kosten der Folgeprojekte.

Neben den Kosten für Externe entstehen Aufwände vor allem im personellen Bereich der beteiligten Dienststellen, für die Konzeption des jeweiligen Beteiligungsverfahrens sowie die Lieferung der notwendigen Inhalte, die durch die beteiligten Dienststellen erbracht werden müssen.

Zeitplanung und Meilensteine:

Die Onlinephase der Nürnberger Lärmaktionsplanung erfolgte im Januar/Februar 2012. Gegenwärtig ist die Arbeitsgruppe mit der Ableitung verwertbarer Ergebnisse beschäftigt. Das E-Partizipationsprojekt „Stadt am Wasser“ ist für das zweite Halbjahr 2012 vorgesehen. Die Fertigstellung eines stadtweit gültigen Konzeptes könnte im ersten Quartal 2013 erfolgen, wenn grundlegende Entscheidungen zu Art, Umfang und Durchführung elektronischer Bürgerbeteiligung vorliegen.

Anliegen- und Beschwerde-Management-Systeme

Zielstellung:

Herr OBM hat angeregt, ein elektronisches Anliegen- und Beschwerdemanagementsystem zur Nutzung im Internet für die Stadt Nürnberg prüfen zu lassen. Perspektivisch sollen dort Bürgerschaft und Wirtschaft ihre Anliegen und Beschwerden mitteilen können. Darauf bezugnehmend ist es dann an der Verwaltung dazu Stellung zu nehmen sowie und Abarbeitungssachstände sowie Planungen zur Verfügung zu stellen. Ein bekanntes Beispiel für ein Online-Beschwerde-System ist der „Märker Brandenburg“¹. Hier können über ein Internetportal Schäden an Infrastruktureinrichtungen unmittelbar an Verwaltungseinheiten gemeldet werden.

Bezugnehmend auf bestehende Überlegungen in Sachen Teilhabe (E-Partizipation), Transparenz (Open Data) und offene Kommunikation zwischen Verwaltung und Öffentlichkeit wurde das Thema von der Arbeitsgruppe NetCity aufgegriffen. In diesem Kontext könnte ein elektronisches Anliegen- und Beschwerdemanagementsystem, als zentrales Medium eingeführt, deutliche Vorteile bringen.

Dabei ist auf vor allem auf Folgendes Wert zu legen:

- Vorhandene städtische IT-Systeme sollten auf Nutzungserweiterung geprüft werden
- Eine verwaltungsinterne Abwicklung über Dienststellen hinweg sollte mittels Dokumentenmanagementsystem (DMS) erfolgen (Anm.: Selbiges wird als Teilprojekt bei BgA bereits konzipiert)
- Die Optik und Usability nach außen hat dem neuen Corporate Design der Stadt Nürnberg zu folgen

Angedachte Maßnahmen zur Zielerreichung:

Für die Einführung eines zentralen Anliegen- und Beschwerdemanagements sind folgende Maßnahmen zu ergreifen:

- Definition und Initialisierung einer Projektgruppe mit den notwendig Beteiligten über die Verwaltung hinweg
- Statusaufnahme vorhandener Kommunikationswege zwischen Bürgern / Unternehmen und Verwaltung im Sinne eines Anliegen- und Beschwerdemanagements
- Festlegung der organisatorischen Abläufe eines Anliegens und Definition einer medienbruchfreien Abwicklung eines Vorgangs; dabei ist insbesondere auf die technisch vorhandene Infrastruktur innerhalb der Verwaltung (DMS) sowie auf die notwendigen Schnittstellen nach außen zu achten
- Auswahl und Evaluation eines zur Umsetzung geeigneten Tools
- Entwicklung eines aussagekräftigen Gesamtkonzeptes mit Beschlussvorschlag in den einschlägigen Gremien

Vorteile des Vorhabens/Effizienzpotentiale:

Da sich erfahrungsgemäß die Mehrzahl unzufriedener „Kunden“ ohne weiteren Kontakt von seinem Dienstleister abwendet, sind Anliegen und Beschwerden für Verwaltungen eine wichtige zweite Chance, Bürgerschaft und Unternehmen zu informieren, einzubeziehen

¹ <http://maerker.brandenburg.de/lis/list.php?page=maerker>

hen und möglichst zufriedenzustellen. Mit Implementierung eines Anliegen- und Beschwerdemanagements wird die Rückmeldung der Kunden erfassbar, liefert wichtige Hinweise auf Stärken und Schwächen und vermittelt Bedürfnisse zur Verbesserungen des Dienstleistungsangebotes.

Vorteile ergeben sich durch

- die Steigerung der Dienstleistungsqualität, indem Anliegen der Kunden zügig bearbeitet werden,
- die Vermeidung und Reduzierung von potenziellen Fehler-, Folge- und Beschwerdekosten sowie
- die Offenlegung und damit Reduzierung von mehrfachen Beschwerden aus demselben Anlass sowie
- die verwaltungsinterne Verfahrensbeschleunigung durch Nutzung medienbruchfreier Prozesse.

Voraussichtlicher Kostenbedarf:

Für die Entwicklung eines aussagekräftigen Gesamtkonzeptes für ein Anliegen- und Beschwerdemanagement sind interne Personalressourcen aus verschiedenen Dienststellen zur Verfügung zu stellen. Ableitend aus dem Konzept können anschließend Kosten für die Vorbereitung, Beschaffung und Einführung eines webbasierten Verfahrens sowie dessen Betrieb, technische und inhaltliche Administration kalkuliert werden.

Zeitplanung und Meilensteine:

Nachstehende Meilensteine sind zu nehmen. Ende 2012 ist anvisiert, dem POA eine Konzepterstellung zu präsentieren.

- Einrichtung einer Projektgruppe
- Konzepterstellung mit Anforderungsdefinition und organisatorischen Rahmenbedingungen
- Marktevaluation oder internes Entwicklungsvorhaben
- Beschaffung/Entwicklung und organisatorische Regelungen
- Einführung

Open (Government) Data

Hintergrund und Zielstellung:

Open Data steht für *offene Daten*. Handelt es sich um Verwaltungsdaten, wird der Begriff „Open Government Data“ verwendet. Damit werden „jene Datenbestände des öffentlichen Sektors [bezeichnet], die von Staat und Verwaltung im Interesse der Allgemeinheit ohne jedwede Einschränkung zur freien Nutzung, zur Weiterverbreitung und zur freien Weiterverwendung frei zugänglich gemacht werden.“² Schutzwürdige Interessen (Personenbezug, Urheberrechte, Geheimhaltungspflichten) sind natürlich zu berücksichtigen.

² <http://www.zepplin-university.de/deutsch/lehrstuehle/ticc/TICC-101203-OpenGovernmentData-V1.pdf>

Es gibt international und auf allen behördlichen Ebenen zahlreiche Initiativen und Aktivitäten. Auf Bundesebene soll es 2013 eine zentrale Open Data-Plattform geben³, während das Open Data-Portal der Bayerischen Staatsregierung Ende 2011 freigeschaltet wurde. Als Beispiel für Initiativen auf kommunaler Ebene sei das Berliner Portal genannt, das im September 2011 mit 18 Datensätzen startete.⁴ In Österreich bietet die Stadt Linz (<http://data.linz.gv.at/>) bereits ein sehr umfassendes Angebot öffentlich zugänglicher Daten und präsentiert auf dem Open-Data-Server auch Applikationen, die die bereitgestellten Daten verwenden.

Auf den Internetseiten der Stadt Nürnberg wird bereits heute eine Vielzahl von Informationen dezentral, aber in unterschiedlichsten Formaten angeboten. Diese öffentlichen Informationen (Rohdaten) können technisch vereinheitlicht und an zentraler Stelle im Internet bereitgestellt werden, um so die Handlungsfelder *Bürgerbeteiligung*, *Wissen schaffen* und *Wirtschaft fördern* der Initiative „NetCity Nürnberg“⁵ zu unterstützen.

Open Data ist Teil dieser Mitte 2011 gestarteten Initiative. In diesem Zusammenhang gab es bereits verschiedene Gespräche: Stadtintern wurde mit Dienststellen und Eigenbetrieben, die bereits jetzt viele öffentlich interessante Daten auf ihren Websites publizieren, die Rahmenbedingungen und Inhalte für ein „Open-Data-Portal Nürnberg“ abgesprochen; mit Externen wurde eine mögliche Unterstützung und die Durchführung eines Pilotprojekts angedacht. Die in diesen Gesprächen bereits skizzierten Eckpunkte sollen zu einer Open-Data-Strategie weiterentwickelt werden.

Geplante Maßnahmen zur Zielerreichung:

Auf der Grundlage der bereits geführten Gespräche stehen in einem ersten Schritt Daten von StA, Geo, SUN, KukuQ, SÖR und Pr (z.B. Umweltdaten, Informationen zur Lage von Infrastruktureinrichtungen, Informationen zu kulturellen Veranstaltungen etc.) zur Verfügung. In weiteren Gesprächen mit städtischen Dienststellen und Eigenbetrieben sollen zusätzliche „Open Data“-Inhalte erschlossen werden, die derzeit vielleicht auch noch nicht im Internet zur Verfügung stehen.

Die Entwicklung des Open-Data-Konzeptes der Stadt Nürnberg soll in drei Schritten verwirklicht werden:

Phase 1: Bereitstellung von Rohdaten in maschinenlesbarer Form (z.B. .csv-Dateien, Datenbank-Files) dezentral auf den bestehenden städtischen Miniwebs und Aufbau einer zentralen Informationsseite „Open Data“ mit Links auf die dezentralen Daten

Phase 2: Bereitstellung der maschinenlesbaren Rohdaten in unterschiedlichen Ausgangsformaten auf einem hochverfügbaren und zentralen Speicherplatz (z.B. eigener Server oder Cloud-Lösung)

Phase 3: Automatisierte Übernahme der unterschiedlichen Dateiformate und Objektstrukturen in ein normiertes Datenprotokoll (z.B. Open Data Protocol).

³ VDI Nachrichten, 6.1.2012 (www.vdi-nachrichten.com/artikel/Veroeffentlichung-behoerdlicher-Daten-sorgt-fuer-Transparenz/56641/1)

⁴ <http://www.heise.de/newsticker/meldung/Open-Data-Portal-Berlin-eroeffnet-1342810.html>

⁵ Initiative „NetCity Nürnberg“: Beschluss des POA am 5. Juli 2011 (<http://intranet-apps:81/interis09/agendaltem.do;jsessionid=94CFF5B66BCD9608F61BE34AC3F0EE0D?id=20861>)

Im Rahmen eines möglichen Pilotprojektes mit der OpenSourceBusinessFoundation (OSBF) soll 2012 exemplarisch eine Software entwickelt werden, die die automatisierte Umwandlung städtischer Daten, die in unterschiedlichen Datei-Formaten vorliegen, in ein einheitlich strukturiertes und für Dritte gut nutzbares Format (z.B. Open Data Protocol (OData)) ermöglicht. Diese normierten Daten könnten im Rahmen des Projektes auf einem öffentlich zugänglichen Speicherplatz – auch zur automatisierten Weiterverarbeitung durch Drittanbieter – zur Verfügung gestellt werden.

Bis zur Veröffentlichung der Daten wird eine Lizenzvereinbarung zur Nutzung der bereitgestellten Daten erarbeitet. Grundlage sind die bei anderen Open Data-Projekten verwendeten Lizenzmodelle „Public Domain Dedication Lizenz“ oder „Open Database License“. Um Anwendungsmöglichkeiten zur Nutzung der bereitgestellten öffentlichen Daten aufzuzeigen, führt die Stadt Nürnberg beispielsweise - in Zusammenarbeit mit der OpenSourceBusinessFoundation (OSBF) - einen regionalen „Entwickler-Wettbewerb“ zur Erstellung von Applikationen (sog. Apps) für Smartphones durch. Die innovativsten Applikationen, die auf Grundlage der bereitgestellten Open Data-Informationen entwickelt werden, könnten in einem Wettbewerb prämiert werden.

Vorteile des Vorhabens/Effizienzpotentiale:

Die Effizienzpotentiale lassen sich wie folgt beschreiben:

- Daten der Kommune sind von öffentlichem Interesse und bergen ein großes Potenzial, weil sie Transparenz, Beteiligung, Innovationen und neue Dienstleistungen fördern
- Entwicklung von Applikationen und Software durch Dritte (z.B. Websites, Smartphone-Apps) wird ermöglicht
- Vereinheitlichung der Datenstruktur (Schnittstellen) verringert auch Kosten der internen Datenweiterverarbeitung (z.B. auf städtischen Webpräsentationen)

Voraussichtlicher Ressourcenbedarf:

Es werden finanzielle Mittel für das Pilotprojekt, die Bereitstellung der Daten (Server, Cloud) sowie die Durchführung eines Entwickler-Wettbewerbes benötigt, die noch genauer quantifiziert werden müssen. Gleichzeitig werden personelle Aufwände bei OrgA/IuK für die Weiterentwicklung von Schnittstellen und den Datentransport vom Intranet in die Cloud benötigt. Bei den Fachdienststellen entstehen personelle Aufwände zur Identifizierung und Bereitstellung geeigneter Daten sowie der Abklärung der rechtlichen Rahmenbedingungen. Die Nutzungsbedingungen für bereitgestellte Daten müssen von OrgA/IuK, RA sowie DSB geklärt und formuliert werden. Bei Pr/3 (Online-Büro) werden personelle Ressourcen für die Erarbeitung und Pflege benutzerfreundlicher Oberflächen (Usability) für den Open-Data-Server erforderlich. Der erforderliche Ressourcenbedarf wird im Rahmen der weiteren Konzepterstellung weiter konkretisiert.

Zeitplanung und Meilensteine:

- 1. Halbjahr 2012 – erste Umsetzungen nach Phasen 1 und 2 (Ressourcen werden im Rahmen der internen Möglichkeiten bereitgestellt)
- 2. Halbjahr 2012 – Phase 3 prototypisch in einem Pilotprojekt, wenn externer Partner gewonnen werden kann
- 2013: Konzept für die Bereitstellung von Open Data bei der Stadt Nürnberg, einschließlich technischer und organisatorischer Rahmenbedingungen

Implementierung eines einheitlichen Ansprechpartners für den Informations- und Kommunikationssektor sowie Verbesserung der Breitbandversorgung

Zielstellung:

Es soll Transparenz über die IT-Infrastruktur in der Stadtverwaltung und im Stadtgebiet Nürnberg hergestellt werden. Hierfür soll für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen ein einheitlicher Ansprechpartner etabliert werden.

Hochleistungsfähige Breitbandnetze sind von enormer wirtschaftlicher und gesellschaftlicher Bedeutung, um Wirtschaftswachstum zu fördern, die Wettbewerbsfähigkeit zu stärken und eine Teilhabe aller Gesellschaftsgruppen am digitalen Leben zu ermöglichen. Die Nachfrage nach Bandbreite sowohl der Unternehmen als auch der Bürgerinnen und Bürger ist auf absehbare Zeit ungebrochen. Gründe hierfür sind die Zunahme des Datenverkehrs über das Internet, der wachsende Einsatz von Speichermedien, die hohe Datenmengen fassen, die anwachsende IT-Vernetzung (Cloud-Computing) und die zunehmende Erzeugung digitaler Daten, von denen ein Großteil per Internet verschickt wird.

Der Ausbau der Breitbandinfrastruktur hat zwar im Wettbewerb durch die privaten Anbieter zu erfolgen. Die Kommune kann aber dort, wo eine ausreichende Versorgung mit Breitbanddiensten mittelfristig durch marktwirtschaftliche Kräfte nicht zu realisieren ist, eingreifen bzw. Rahmenbedingungen schaffen, die die Investitionsbereitschaft privater Anbieter erhöhen oder Infrastruktur (Trassen, Rohre, Kabel, Fasern) der Stadt oder deren Töchter bereitstellen/vermarkten.

Daher ist es Ziel von NetCity, Rahmenbedingungen zu schaffen, um hochleistungsfähige Breitbandanschlüsse mit Übertragungsraten von mindestens 50 Mbit/s über Fest- oder Funknetze für möglichst große Teile der Bevölkerung zu gewährleisten. Dazu ist auf städtischer Seite ein wettbewerbsübergreifender Überblick zu schaffen und die eigene Kommunikationsinfrastruktur mit zu berücksichtigen.

Angedachte Maßnahmen zur Zielerreichung:

Wie bereits im POA am 05.07.2011 dargestellt, sollte in einer ersten Stufe begonnen werden, einen Datenpool aufzubauen, der langfristig informiert, welcher Dienst wo im Stadtgebiet in welcher Qualität zu welchen Kosten und von welchen Anbietern bereitgestellt wird. Hierzu sollen zunächst alle schon vorliegenden Informationen in der Stadt zumindest als Netzwerk gebündelt werden. Basis dafür können die Daten der Bayerischen Breitbandagentur sein.

Zunächst sollen in der Stadt Nürnberg alle Akteure an einen Tisch gebracht werden, um größtmögliche Transparenz über Leerrohre und Netze, die im Eigentum der Stadt oder der städtischen Töchter sind, zu schaffen und die Datenbereitstellung durch die Carrier/Provider auszubauen. Die Zusammenarbeit mit der N-ERGIE ist erforderlich, um tragfähige Geschäftsmodelle zu entwickeln, die alle relevanten Infrastrukturinhaber mitberücksichtigen und eine Reduzierung der Investitionskosten ermöglichen.

In einer zweiten Stufe sollten die Informationen an einer zentralen Stelle innerhalb der Stadt Nürnberg zusammengeführt werden. Von dort können auch Interessierte von außerhalb der Stadtverwaltung und ihrer Töchter Informationen erhalten. Vorstellbar ist technisch und organisatorisch das Modell des durch die EU-Dienstleistungsrichtlinie ins Verwaltungsverfahren eingeführten „Einheitlichen Ansprechpartners (EAP)“. Damit ist auch die Basis geschaffen, bei offensichtlichen Defiziten entsprechend Einfluss nehmen zu

können. Die Stadt Köln hat für diese Aufgaben einen zentralen IT-Ansprechpartner für Externe etabliert.

Vorteile des Vorhabens/Effizienzpotentiale:

Der geplante Datenpool bündelt das vorhandene Wissen in Verwaltung und bietet Wirtschaft, Politik und Bürgern/-innen einen transparenten Überblick über die Kommunikationsinfrastruktur.

Ein in der Stadtverwaltung abgestimmtes und transparentes Vorgehen kann zudem dazu beitragen, auch städtische Investitionsmittel optimal einzusetzen.

Voraussichtlicher Kostenbedarf:

Die erste Phase zur Vernetzung des vorhandenen Wissens innerhalb der Stadtverwaltung soll mit vorhandenen Ressourcen erfolgen. Die technischen und organisatorischen Voraussetzungen eines einheitlichen Ansprechpartners werden inhaltlich und konzeptionell weiter erarbeitet und konkretisiert.

Zeitplanung und Meilensteine:

Der interne Abstimmungsprozess sollte bis Ende 2012 abgeschlossen sein. Nach Abschluss der organisatorischen und technischen Maßnahmen sowie der Abschätzung der notwendigen personellen Ressourcen soll ein einheitlicher Ansprechpartner für Fragen der Informations- und Kommunikationstechnik und insb. auch zu Fragen der Breitbandversorgung für Externe etabliert werden.

Einführung eines Mitarbeiterserviceportals

Zielstellung:

Ein Mitarbeiterserviceportal ermöglicht einen sicheren authentisierten, Zugriff auf personalisierte Inhalte und stellt bedarfsgerecht Prozesse für Arbeitgeber und Arbeitnehmer, sei es vom Arbeitsplatz oder von extern zur Verfügung.

Auf Basis einer einheitlich vorgehaltenen Technologie können Prozesse wie

- Meldungen zu Sozialversicherungsthemen,
- Abrechnung von Reisekosten für Dienstreisen und Fortbildungen,
- Antragstellung und Bewilligung von Beihilfe,
- AdO, Mitteilungen, etc., die bisher auf Papier in Umlauf gegeben worden sind oder
- Gehaltsmitteilungen

zur Verfügung gestellt werden. In betriebswirtschaftlicher Fachliteratur wird in diesem Zusammenhang häufig von „Employee Self Services“ (ESS) gesprochen.

Einheitliche Benutzeroberfläche, gemeinsame Datenbasis und verbesserte Anmelde-mechanismen erhöhen die Akzeptanz, schaffen transparente Prozesse und können zur Kostenreduzierung beitragen (Wegfall von Druck-, Versand- und Transportkosten). So heißt es unter Wikipedia: „Durch den Zugriff der Mitarbeiter auf eigene Daten und Prozesse der Personalwirtschaft über das Intranet (*Anm.:* Oder eine spezifische Portallösung) des eige-

nen Unternehmens werden Abläufe der Personal-Administration vereinfacht, beschleunigt und vereinheitlicht. Mitarbeiter übernehmen Verantwortung für die Aktualität und Richtigkeit ihrer Daten.

Voraussetzung für den Erfolg besagter Employee Self Services ist die einfache und intuitive Bedienung der Anwendungen und die Möglichkeit, auf die Services technisch zugreifen zu können.⁶

Angedachte Maßnahmen zur Zielerreichung:

Es soll ein Konzept für ein Mitarbeiterserviceportal entwickelt werden, welches die Anforderungen an persönliche Teilhabe einerseits und bestehende technische Rahmenbedingungen andererseits abbildet. Kommunikationsprozesse sind zu identifizieren und zu analysieren, Anforderungen der Beteiligten sind aufzunehmen, die notwendige technische Infrastruktur ist zu definieren, Aufwände für Umsetzung und Betrieb sind transparent zu machen.

Der Zugang über eine dienstliche Chipkarte mit Single-Sign-On-Verfahren, welcher zugleich als Anmeldung am Rechner fungiert, ist zu prüfen. Die Verbindung zu weiteren städtischen Vorhaben, die sich mit der Einführung einer Multifunktionskarte in Bezug auf Zugangsoptionen (Gebäude) und Zugriffsoptionen (Geräte, Verfahren etc.) beschäftigen, ist herzustellen und abzugleichen.

Vorteile des Vorhabens/Effizienzpotentiale:

Die Vorteile eines Portals liegen darin, dass auf Basis einer einheitlich vorgehaltenen Technologie verschiedenste Prozesse zur Verfügung stehen, die für Mitarbeiter/-innen innerhalb und außerhalb der Stadtverwaltung nutzbar sind. Insbesondere die Gruppen der Pensionäre, Mitarbeiter/-innen in Elternzeit oder Home-Office sind so einbezogen. Einheitliche Benutzeroberfläche, gemeinsame Datenbasis und verbesserte Anmelde-mechanismen erhöhen die Akzeptanz, schaffen transparente Prozesse und können zur Kostenreduzierung beitragen (Wegfall von Druck-, Versand-, Eingabe- und Transportkosten).

Voraussichtlicher Kostenbedarf:

Dieser kann erst im Rahmen der Konzepterstellung erhoben und konkretisiert werden.

Zeitplanung und Meilensteine:

Angedacht ist ein modularer Aufbau des intendierten Mitarbeiterserviceportals. Die vorstehend skizzierten Maßnahmen zur Zielerreichung sollten bis Mitte 2013 in ableitbare und verwertbare Aussagen für das Mitarbeiterserviceportal münden.

Fazit:

Die vorgeschlagenen Vorhaben beinhalten gleichermaßen Verbesserungen und Vorteile sowohl für die Stadtverwaltung als auch für die Bürgerschaft und die Wirtschaft. Transparenz, Kundenorientierung, Mitarbeiterservice, Teilhabe an Entscheidungsprozessen sollen nicht nur „in aller Munde“ sein, sondern auch für die Stadt Nürnberg, auf ihrem Weg zur „smarten Kommune“, umgesetzt werden.

⁶ http://de.wikipedia.org/wiki/Employee_Self_Service

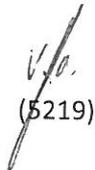
Da es sich um neue Aufgaben handelt, sind für die Konzeption sowie für die anschließende Umsetzung und den laufenden Betrieb zusätzliche finanzielle und personelle Ressourcen notwendig. Gewichtige Vorteile für die Stadt Nürnberg, wie Imagegewinn, Teilhabe oder Transparenz sowie, perspektivisch, auch Effizienzverbesserungen stehen dem gegenüber. Trotz der erwarteten Aufwände schlägt die Verwaltung vor, mit den dargestellten Teilprojekten und ersten Pilotvorhaben zu beginnen.

Beschlussvorschlag

1. Der POA unterstützt die Zielstellungen und vorgeschlagenen Maßnahmen zur Zielerreichung der genannten Vorhaben.
2. Der POA beauftragt die Arbeitsgruppe NetCity und die zur Unterstützung notwendigen Dienststellen mit der Abarbeitung der aufgezeigten Projektschritte.
3. Für die konzeptionellen Arbeiten und erste Umsetzungsschritte (z.B. E-Partizipation bei WS, Open Data, externe Beratung) werden im Jahr Mittel in Höhe von 50.000 € zur Verfügung gestellt.
4. Die Arbeitsgruppe NetCity berichtet dem POA in regelmäßigen Abständen über den gegenwärtigen Arbeitstand der benannten Projektvorhaben.

II. Herrn Ref. I

Nürnberg, 20. Februar 2012
Referat für Allgemeine Verwaltung



(5219)

Abdruck:

Ref. I
Ref. I/OrgA
WiV
Pr
BgA