

## **Personal-Service-Portal und Elektronische Arbeitszeiterfassung (PSP/ELAZ)**

hier: Antrag der BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN Fraktion vom 15.11.2017 - aktueller Sachstand

- I. Seit 01.11.2016 wird das Personal-Service-Portal und die elektronische Arbeitszeiterfassung in fünf städtischen Dienstgebäuden erprobt. Die Stadtratsfraktion Bündnis 90/Die Grünen hat mit Antrag vom 15.11.2017 darum gebeten, über die Evaluationsergebnisse, das weitere Vorgehen und geplante Veränderungen sowie die weitere Einführung bezüglich der elektronischen Arbeitszeiterfassung (ELAZ) und dem Personal-Service-Portal (PSP) zu berichten.

### *1. Projektziele und Einführung des Systems*

Am 17.03.2015 wurde die Verwaltung durch den POA beauftragt, ein Personal-Service-Portal in Verbindung mit einer elektronischen Arbeitszeiterfassung einzuführen. Ziel des Projektes ist die Etablierung eines modernen und zeitgerechten Systems, bei dem die Beschäftigten die Möglichkeit haben, sich in einem Portal individuell zu informieren, persönliche Daten zu ändern und personalwirtschaftliche Prozesse elektronisch abzuwickeln. Außerdem sollen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre Arbeitszeiten schnell und einfach mittels elektronischer Arbeitszeiterfassung dokumentieren.

Seit 1. November 2016 werden das Personal-Service-Portal und die elektronische Arbeitszeiterfassung in einem Pilotbetrieb mit rund dreihundert Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus dem Rathausbereich erprobt. Im Fokus stehen dabei Beschäftigte mit flexibler Arbeitszeit, da diese am meisten von diesem System profitieren. Neben der Arbeitszeiterfassung über Terminals bietet das Personal-Service-Portal unter anderem die medienbruchfreie elektronische Beantragung, Genehmigung und Verbuchung von Urlaub und Gleitzeit, die Möglichkeit zur selbstständigen Änderung der bei der Stadt Nürnberg hinterlegten persönlichen Daten wie z. B. Adresse oder Bankverbindung, den jederzeitigen Zugriff auf die Besoldungs- und Entgeltabrechnungen, einen Teamkalender für die Urlaubsplanung und für Führungskräfte eine aktuelle Anwesenheitsübersicht.

Das System läuft technisch stabil. Erste Erkenntnisse aus dem Pilotbetrieb und Rückmeldungen aus dem Kreis der Pilotanwenderinnen und -anwender konnten bereits für funktionale Verbesserungen, wie beispielsweise eine überarbeitete Startseite oder eine überarbeitete Bestimmung der im System hinterlegten Führungskraft, genutzt werden. Zusätzlich konnten bereits einige Erweiterungen wie die Ermittlung von Reisezeiten entwickelt und implementiert werden.

### *2. Evaluation des Pilotbetriebs*

Im Juli 2017 fand eine umfassende Evaluation des Pilotbetriebs statt. In die Evaluation des Pilotbetriebs wurden die teilnehmenden Dienststellen, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Personalsachbearbeiterinnen und -sachbearbeiter sowie die Personal- und Schwerbehindertenvertretung einbezogen.

Die betroffenen Dienststellenleitungen wurden dazu aufgefordert, im Rahmen einer Stellungnahme über die Erfahrungen und Eindrücke in ihrer Dienststelle zu berichten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hatten die Möglichkeit, sich im Rahmen eines Online Fragebogens zu „Handhabung und Benutzerfreundlichkeit“ sowie den Themen „Einführung und Roll-Out“, „gesetzliche Bestimmungen und interne Vorgaben“, „Arbeitszeitverhalten“, „Aufgabenerledigung“ und „Arbeitszufriedenheit“ zu äußern. Mit den Personalsachbearbeiterinnen wurde ein Workshop zum Erfahrungsaustausch veranstaltet.

Zusammengefasst wird die Handhabung und Benutzerfreundlichkeit des neuen Systems von der Mehrheit der Teilnehmerinnen und Teilnehmer überwiegend positiv beurteilt.

Auch die zahlreichen neuen Funktionen des Personal-Service-Portals, z. B. Teamkalender, Beantragung von Urlaub und Gleizeit, Anzeige von Informationen wie Resturlaub, Aufruf der Entgeltabrechnungen und Anwesenheitsübersicht, werden als deutlicher Mehrwert empfunden.

Angebot und Umfang der zum System bereitgestellten Informationen und Unterstützung haben sich bewährt und wurden in der Umfrage ebenfalls positiv bewertet. Hierzu zählen die vom Projektteam durchgeführten Schulungen, die im Intranet angebotenen Leitfäden und Informationen sowie der Support durch eine Hotline.

Nichtsdestoweniger bedeutet die Erfassung der Arbeitszeit an Erfassungsgeräten und den damit verbundenen Regelungen eine gewisse Umstellung und Veränderung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. So hat sich gezeigt, dass die elektronische Arbeitszeiterfassung dazu führt, sich stärker mit den Regelungen zur Arbeitszeit auseinanderzusetzen und diese einzuhalten. Auf der anderen Seite entstand bei den Beschäftigten jedoch teilweise der Eindruck, dass die Einhaltung der Arbeitszeitregeln gegenüber dem Arbeitsergebnis in den Vordergrund rückt. So hat ein beträchtlicher Anteil an Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Pilotversuchs im Rahmen der Online-Befragung angegeben, dass PSP/ELAZ negative Auswirkungen auf das individuelle Arbeitszeitverhalten, die Aufgabenerledigung und / oder die Arbeitszufriedenheit hat.

Hinsichtlich der Barrierefreiheit verfügen die Zeiterfassungsgeräte neben einem Display über Braille-Schrift und Tastentöne. Buchungen werden dadurch optisch und akustisch signalisiert. Das Personal-Service-Portal kann in einem von SAP angebotenen barrierefreien Modus aufgerufen werden. Die Rückmeldungen zeigen allerdings, dass die Navigation im Portal für sehbehinderte bzw. blinde Beschäftigte sehr aufwändig ist. Für diese Mitarbeiter/-innen werden derzeit im Einzelfall abweichende Lösungen zugelassen. Die Möglichkeiten, das Portal an dieser Stelle anzupassen und zu verbessern werden geprüft.

### 3. *Weiteres Vorgehen*

Der bisherige Pilotbetrieb war der erste Schritt bei der Einführung des neuen Personal-Service-Portals in Verbindung mit der elektronischen Arbeitszeiterfassung. Die Erfahrungen haben gezeigt, dass das System stabil läuft und von der Mehrheit der Teilnehmer/-innen als benutzerfreundlich angesehen wird.

Vor dem Hintergrund der Evaluationsergebnisse wurden in Abstimmung mit dem GPR und der GSBV Änderungen von Regelungen diskutiert und angepasst, die im Widerspruch zur bisherigen Kultur der Stadtverwaltung stehen oder sich im Piloten nicht bewährt haben.

So soll den Teilnehmer/-innen im bisherigen Pilotversuch unter anderem die Wahl zwischen der Erfassung der Arbeitszeit im Personal-Service-Portal oder wie bisher am Zeiterfassungsterminal für eine weitere Evaluierungsphase ab März 2018 freigestellt werden. Damit verbunden entfallen auch die Hinweise, an Mitarbeiter/-innen und Führungskräfte, falls mehr als sechs Korrekturbuchungen / manuelle Buchungen pro Monat im System vorgenommen werden. Außerdem wurden die Vorgaben zur Buchung von Mittagspausen überarbeitet.

Zusätzlich wird das System kontinuierlich weiterentwickelt und um zusätzliche Funktionalitäten ergänzt. Derzeit wird im Wesentlichen an Funktionen gearbeitet, welche die Personalsachbearbeiter/-innen noch stärker entlasten. Hierzu gehören ein automatischer Workflow zum Tausch von Arbeitstagen – besonders relevant für Teilzeitkräfte – und ein Genehmigungsworkflow für Zeiten, die außerhalb der Rahmenarbeitszeit erbracht wurden und als Arbeitszeit gewertet werden sollen. Darüber hinaus wird derzeit ein erweitertes Berichtswesen für Führungskräfte implementiert.

Aufgrund der Kritik, dass im Personal-Service-Portal Bezeichnungen und Begrifflichkeiten stellenweise befremdlich oder zu technisch wirken, werden in einer Arbeitsgruppe außerdem Änderungsvorschläge erarbeitet und deren Realisierbarkeit geprüft.

Nach Umsetzung der notwendigen Anpassungen im System sollen diese für weitere drei bis vier Monate im bisherigen Pilotbetrieb erprobt werden. Die aktuelle Planung sieht den überarbeiteten Pilotbetrieb ab März 2018 vor.

Um zu überprüfen, in wie weit sich ein Teil der Unzufriedenheit auch auf die besonderen Anforderungen – besonders die hohe Flexibilität bei der Aufgabenerledigung – der teilnehmenden Dienststellen zurückführen lässt, wird der Pilotversuch außerdem erweitert. Hierzu werden die rund dreihundert Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Dienstgebäuden Theresienstraße 1 und 7 aus den Dienststellen Ref. I/II, KaSt, Stk, Rpr und PA mit in das System eingebunden. Für diesen Beschäftigtenkreis wird das System voraussichtlich ab April 2018 zur Verfügung stehen. Dabei sollen die Beschäftigten im neu hinzukommenden Bereich die Zeiten ausschließlich über die Zeiterfassungsterminals erfassen, um auch herauszufinden, ob in Dienststellen mit „klassischen“ Arbeitszeitmodellen eine höhere Akzeptanz gegenüber den Zeiterfassungsgeräten besteht.

Nach einer erneuten Befragung aller teilnehmenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Dienststellen im Sommer 2018 soll Ende des Jahres im Personal- und Organisationsausschuss über das weitere Vorgehen und den weiteren Ausbau entschieden werden. Während die Vorteile des Personal-Service-Portals für Führungskräfte und Beschäftigte nach den bisherigen Erkenntnissen unstrittig sind, werden die Form der Zeiterfassung – manuelle Buchungen im Portal, Nutzung von Zeiterfassungsterminals oder eine Kombination von beidem – sowie die Ausgestaltung der entsprechenden Regelungen bei dieser Diskussion im Mittelpunkt stehen.

#### 4. Projektkosten

Für die Einführung des Systems im gesamten Rathausbereich (Pilotbetrieb<sup>1</sup> und weiterer Ausbau im Rathausbereich<sup>2</sup>) wurden zu Projektbeginn rund 570.000 EUR veranschlagt.<sup>3</sup> Die wesentlichen Kostenpositionen sind die erforderliche Beratung und Anpassung der SAP-Software, auf der das Personal-Service-Portal beruht, und die notwendigen Software-Lizenzen. Der Anschaffungspreis der Zeiterfassungsterminals von rund 1.200 EUR pro Stück fällt dabei weniger ins Gewicht. Die jährlichen Folgekosten des Gesamtsystems betragen rund 70.000 EUR. Die bisherigen Kosten für den Pilotbetrieb belaufen sich auf rund 500.000 EUR. Aufgrund der durchgeführten Ausschreibungen und Vergaben sowie den bisherigen Erkenntnissen aus dem Pilotbetrieb ist davon auszugehen, dass der Haushaltsplanansatz auch bei einer Ausweitung auf die weiteren Standorte den tatsächlich anfallenden Ausgaben entspricht, obwohl das Personal-Service-Portal inzwischen deutlich mehr Funktionen und Möglichkeiten bereitstellt, als ursprünglich für den ersten Schritt geplant war.

---

<sup>1</sup> Gebäude im Pilotbetrieb: Rathausplatz 2; Fünferplatz 2; Stöpselgasse 4, Hauptmarkt 2, Hauptmarkt 6-8;

<sup>2</sup> Gebäude weiterer Ausbau Rathausbereich: Theresienstraße 1, 7 und 9; Burgstraße 4; Hauptmarkt 16 und 18; Hans-Sachs-Platz 2

<sup>3</sup> In den geschätzten Kosten sind keine städtischen Personalkosten enthalten. Die Kosten für die baulichen Maßnahmen zur Installation der Terminals werden aus dem Bauunterhalt gedeckt.

II. Herrn Ref. I/II gez. Riedel (Unterschrift liegt elektronisch vor)

III. GPR

IV. GSBV

V. Ref. I/II / POA

Nürnberg, 15.02.2018  
Amt für Organisation und  
Informationsverarbeitung

gez. Pfeiffer-Beck (5207)  
(Unterschrift liegt elektronisch vor)

Abdruck an:

- a) Ref. I/II-DSB
- b) BgA
- c) PA
- d) PR OBM
- e) PR Ref. I/II