

Vorlage zur Beantwortung des FDP-Antrags Digitalisierung und Corona vom 23.04.2021

Gliederung

1. Ausgangslage	2
2. Beantwortung der im Antrag formulierten Fragestellungen	2
2.1 Anpassungsbedarf der Dachstrategie „Digitales Nürnberg“	3
2.2 Monitoring der Umsetzung der Dachstrategie „Digitales Nürnberg“	3
2.3 Geschäftsprozessmanagement als Grundlage erfolgreicher Digitalisierung	4
2.4 Digitalisierungsdefizite und ergriffene Maßnahmen während der Corona-Pandemie	5
2.4.1 Allgemeine und geschäftsbereichsübergreifende Digitalisierungsdefizite	6
2.4.2 Gesundheitsamt	6
2.4.3 Kultur	6
2.4.4 Schulen	7
2.4.5 Bürgerservice	8
2.4.6 Partizipation und Bürgerkommunikation	8
2.5 Digitale Werkzeuge zur Steuerung von Mobilitätsströmen und Datenmanagement ..	8
2.6 Unterstützung lokaler Unternehmen bei der Digitalisierung	9
3. Zusammenfassung und Ausblick	10

1. Ausgangslage

Nach über einem Jahr Pandemiegeschehen lässt sich festhalten, dass die Stadtverwaltung die Coronakrise insgesamt gut bewältigt, wenn auch große Kraftanstrengungen notwendig waren und weiterhin notwendig bleiben. Insbesondere die schnelle Reaktion auf die neue, unvermittelt eingetretene Situation sowie beispielsweise die sprunghafte Ausweitung von Home-Office und die Einführung eines Videokonferenzsystems sind dabei besonders hervorzuheben. Gerade die pragmatische Realisierung dieser Maßnahmen konnte die Produktivität der Stadtverwaltung gewährleisten.

Jedoch wirken Krisen wie das mittlerweile sehr häufig zitierte Brennglas, unter dem Mängel besonders deutlich und gesellschaftliche Trends beschleunigt werden. In der Krise werden gesellschaftliche Akteure, auch die Stadtverwaltung, vor ganz grundlegende Herausforderungen gestellt, wodurch schnelle Entscheidungen gewissermaßen erzwungen werden. Dies gilt auch für den Megatrend der Digitalisierung während der Coronakrise. Der dadurch beschleunigte Lernprozess führt Organisationen gewissermaßen auf eine höhere Erkenntnisebene. Erfahrungen werden in die Weiterentwicklung der Dachstrategie „Digitales Nürnberg“ einfließen und bereits jetzt in der operativen Umsetzung berücksichtigt. Der sogenannte disruptive Stress, der sich in der Krisensituation massiv betriebsstörend auswirkte, kann so für die Zukunft minimiert werden, zugleich wird die Innovations- und Zukunftsfähigkeit sowie die organisatorische Widerstandsfähigkeit - auch als Resilienz bezeichnet - gefördert.

Durch das Referat für Finanzen, Personal und IT (Ref.I/II), das Wirtschafts- und Wissenschaftsreferat (Ref.VII) und federführend das Amt für Digitalisierung und Prozessorganisation (DiP) wurde bereits vor der Pandemie damit begonnen, den Prozess der digitalen Transformation voranzutreiben und digitale Fachstrategien gemeinsam mit den Dienststellen umzusetzen. Diese Fachstrategien werden aus der übergreifenden Dachstrategie „Digitales Nürnberg“ (vgl. Stadtrat vom 23.10.2019 und 04.03.2020) abgeleitet und sollen die Chancen innovativer Technologien aufgreifen, um deren Potenziale im Sinn der Bürgerschaft und der Unternehmen zu nutzen. Die Beschäftigung mit Strategie und strategischen Zielbildern erleichtert den Fachbereichen proaktives Agieren und unterstützt so den Umgang mit Veränderung. Parallel wird an der Bereitstellung der technologischen Voraussetzungen und Infrastruktur gearbeitet, um die digitalen Fachstrategien - auch mit grundlegendem Innovationspotenzial - realisieren zu können. Bis Ende 2021 sind für 14 Dienststellen digitale Fachstrategien ausgearbeitet. Bis Ende 2022 werden nach aktueller Planung 12 weitere Fachstrategien dazu kommen.

2. Beantwortung der im Antrag formulierten Fragestellungen

Die nun folgenden Punkte geben einen Überblick über wesentliche Aspekte der bereits in Angriff genommenen und weiterhin geplanten, entscheidenden Maßnahmen zur Gestaltung der digitalen Transformation, insbesondere innerhalb der Stadtverwaltung. Sie greifen die Frage des Anpassungsbedarfs der Dachstrategie „Digitales Nürnberg“ sowie deren Monitoring auf (vgl. 2.1 und 2.2). Als zentraler Baustein sowohl der Dachstrategie als auch der Fachstrategien, wird unter 2.3 auf Geschäftsprozessmanagement als Grundlage für die digitale Transformation eingegangen. Im Weiteren wird insbesondere auf die während der Pandemie erkannten Defizite zunächst im Hinblick auf übergreifende Aspekte, aber auch auf spezifische Erkenntnisse aus verschiedenen Geschäftsbereichen und Dienststellen, die besonders im Fokus der Öffentlichkeit standen, eingegangen (vgl. 2.4). Die Punkte 2.5 und 2.6 befassen sich schließlich gesondert mit den im

Antrag explizit aufgegriffenen Themen „Digitale Werkzeuge zur Steuerung von Mobilitätsströmen“ sowie der „Unterstützung lokaler Unternehmen bei der Digitalisierung“.

2.1 Anpassungsbedarf der Dachstrategie „Digitales Nürnberg“

Sowohl die in den Strategischen Leitlinien (vgl. Stadtrat vom 23.10.2019) formulierten Handlungsfelder als auch die aus dem Strategieprozess abgeleiteten Handlungsempfehlungen der Roadmap (vgl. Stadtrat vom 04.03.2020) sind weiterhin gültig. In der Umsetzung der Strategie rückten allerdings die Arbeits- und Lebensbereiche in den Blickpunkt, bei denen persönliche Kontakte prinzipiell durch digitale Zugangsmöglichkeiten ersetzbar waren, insbesondere:

- im Innenverhältnis
 - Zugriff auf die Arbeitsplatzumgebung von zu Hause
 - Besprechungen und Zusammenarbeit mit Kolleginnen und Kollegen
- im Außenverhältnis
 - Verfügbarkeit von Online-Angeboten
 - Organisation und Vergabe von Terminen
 - Möglichkeiten der Online-Beratung
 - Besprechungen und Zusammenarbeit mit Dritten

Der Ausbau von Online-Diensten und Online-Terminvergaben wurden als programmatische Maßnahme im Konzept für eine digitale Stadtverwaltung (als Teil der Dachstrategie „Digitales Nürnberg“) formuliert und auch die Förderung der elektronischen Zusammenarbeit ist dort als Kernthema gesetzt. Unter Coronabedingungen rückten diese Punkte hinsichtlich Priorisierung und Umsetzung noch stärker ins Zentrum.

Die sprunghafte Ausweitung von Home-Office-Arbeitsplätzen war hingegen keine strategisch geplante Maßnahme, förderte aber die dafür zwingend erforderliche Umstellung auf Formate für die digitale Zusammenarbeit enorm. In diesem Zusammenhang ist auch das strategische Vorhaben „Mobiles Arbeiten“ zu sehen, welches bereits vor Corona begonnen wurde (insbesondere die Erarbeitung der Rahmendienstvereinbarung „Flexible Arbeitsformen“ begann deutlich vor der Krise), dadurch aber noch mehr Bedeutung bekam und dementsprechend forciert wurde.

Dass sich die Prioritäten bei der Umsetzung von Maßnahmen aufgrund veränderter Umfeldbedingungen in einer schnelllebigen, dynamischen Welt mitunter verschieben, kann durchaus als Regelfall angesehen werden, wenn auch nicht so massiv, wie durch Corona. Die von DiP und der IT geschaffenen Steuerungsstrukturen (beispielsweise das Programm- und Projekt-Board), stellen sicher, dass notwendige Anpassungen operativ umgesetzt werden. Grundsätzlich ist geplant die Dachstrategie „Digitales Nürnberg“ regelmäßig zu überprüfen und weiterzuentwickeln. Dies stellt einen laufenden Lernprozess dar, in den auch die Erfahrungen und Erkenntnisse aus umgesetzten Digitalisierungsmaßnahmen sowie neue technologische Entwicklungen einfließen werden.

2.2 Monitoring der Umsetzung der Dachstrategie „Digitales Nürnberg“

Im ersten Teil der Dachstrategie „Digitales Nürnberg“ wurden mit den „Strategischen Leitlinien“ die gemeinsamen Ziele und Handlungsfelder und Prinzipien definiert (vgl. Stadtrat vom 23.10.2019).

Den zweiten Teil der Dachstrategie bildet die Roadmap, die übergreifende Innovationspotenziale und Umsetzungsoptionen auf dem Weg zur digitalen Stadt konkretisiert (vgl. Stadtrat vom 04.03.2020).

Bereits während der Erarbeitung der Dachstrategie wurde eine Vielzahl von Projekten identifiziert und auf den Weg gebracht. Für die bedarfs- und zielorientierte Umsetzung der Strategie wird derzeit ein Konzept erarbeitet. Neben den festgelegten Handlungsfeldern, Handlungsfeldzielen mit 13 Handlungsempfehlungen soll das Konzept auch angelehnt sein an die „Deutsche Nachhaltigkeitsstrategie“, welche auf der Agenda 2030 der Vereinten Nationen für nachhaltige Entwicklung mit ihren 17 Zielen für nachhaltige Entwicklung (Sustainable Development Goals, SDGs) beruht.

Auf die aufwendige und umfangreiche Definition eines Kennzahlen-Systems sowie der Erhebung der Kenngrößen soll dabei bewusst verzichtet werden, da die Digitale Transformation als kontinuierlicher Prozess stetigen Veränderungen und technologischen Neuerungen unterliegt. So werden etwaige Kennzahlen, wie sie z.B. im BITKOM Smart-City-Index verwendet werden, häufig angepasst. Vielmehr soll das Monitoring die qualitative Entwicklung sowie Entwicklungspotenziale in den einzelnen Handlungsfeldern aufzeigen. Im Zuge der Weiterentwicklung der Strategie wird über den Stand der Digitalisierung wiederkehrend berichtet. Dies geschieht u.a. auch über die vielfältigen Umsetzungsberichte der Digitalisierungsprojekte. Exemplarisch ist dabei die Umsetzung des OZG (Bericht des POA vom 19.10.21) oder die erfolgreiche Einführung der E-Rechnung (Bericht des POA vom 14.09.21) zu nennen.

2.3 Geschäftsprozessmanagement als Grundlage erfolgreicher Digitalisierung

"Prozesse und Technologie zusammen denken und gestalten" ist einer der zentralen Leitsätze in der strategischen Ausrichtung von DiP und IT. Serviceorientierung („vom Kunden her denken“) erfordert eine Ende-zu-Ende-Betrachtung, so dass alle Abläufe in einem Geschäftsprozess bestmöglich ineinandergreifen und auf den gemeinsamen Zweck hin, nämlich das Erfüllen der Kundenbedürfnisse, optimiert sind. Dabei sollen künftig ebenso die Möglichkeiten der Automatisierung im Sinne der DiP-Leitlinien zur Prozessgestaltung genutzt werden.

Um diesen Ansatz auch in die Fläche zu bringen, wurde das Projekt „Geschäftsprozessmanagement (GPM) als Grundlage für Digitalisierung“ gestartet. Es dient dem Ziel einen Überblick über die Organisationsabläufe zu schaffen, Zusammenhänge besser zu erkennen und systematisch auf Optimierungs- und Digitalisierungspotenzial hin zu untersuchen. Fehler in den Abläufen können so vermieden, Ressourcen-, Anpassungs- und Prozesseffizienz mit digitalen Mitteln realisiert, Wissensmanagement betrieben und ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) dauerhaft etabliert werden.

Die Abbildung der realen Organisation in Geschäftsprozessmodellen bietet zudem perspektivisch Analyse - und Simulationsmöglichkeiten. Auf diese Weise können strategische Entscheidungen, welche die gesamtstädtische Organisation elementar beeinflussen, mit dem Ziel, nachhaltigen Nutzen für die Stadtgesellschaft zu stiften, optimal unterstützt werden. Die Stadtverwaltung wird somit nicht nur in Krisenzeiten resilienter und flexibler, sondern verbessert die Grundlagen, sich zukunftsfähig und fit für das digitale Zeitalter aufzustellen.

Die Gestaltung von Prozessen ist auch für die Umsetzung des OZG grundlegend, wenn Online-Dienste sowie die dahinterliegenden Abläufe komplett digital gestaltet werden. Aus der Perspektive der Verwaltung ist wesentlich, dass die Daten aus Online-Diensten effizient auf den technischen

Hintergrundsystemen verarbeitet werden können. Schon hier liegen große Herausforderungen, wenn eine Vielzahl von Fachverfahren technisch angebunden werden müssen.

In der Verfügbarkeit und im Komfort von Online-Diensten wird allgemein ein Nachholbedarf festgestellt - die OZG-Umsetzung soll diesbezüglich ja Abhilfe schaffen -, die Nürnberger Verwaltung ist hier aber im Vergleich sehr gut aufgestellt, wie die jüngst verliehene Auszeichnung "Digitales Amt" oder der 3. Platz beim diesjährigen BITKOM Smart City Index in der Kategorie „Verwaltung“ zeigt.

Auf dieser Grundlage konnte die Stadtverwaltung auf die Einschränkungen durch Corona unter Hinweis auf die bestehenden Online-Möglichkeiten reagieren, gleichzeitig wurde der Ausbau der Online-Möglichkeiten forciert (Programm "Einfach Online Machen"). Die Zugriffszahlen (vgl. hierzu „Abarbeitung der Rückstände in Dienststellen mit Publikumsverkehr“ Punkt 3: Ausbau und Erfahrungen mit digitalen Dienstleistungen aus dem POA vom 14.09.21) unterstreichen den Nutzen der bisherigen und unter Pandemiebedingungen noch mal verstärkten Anstrengungen, Online-Services anzubieten.

2.4 Digitalisierungsdefizite und ergriffene Maßnahmen während der Corona-Pandemie

Vorangestellt sei hier noch mal der Hinweis auf die digitalen Fachstrategien. Im Rahmen der Erstellung (und später der Weiterentwicklung) werden auch besonders die unter Pandemiegesichtspunkten hervorgetretenen Digitalisierungsdefizite aufgegriffen. Daraus abgeleitete, konkrete Vorhaben werden insbesondere in der IT-Maßnahmenplanung berücksichtigt. Das reicht von Programmen zum Ausbau der WLAN-Infrastruktur oder der elektronischen Aktenführung über die Einführung von Videokonferenz- und Online-Beratungslösungen bis hin zur Implementierung von Fachverfahren, beispielsweise eines Systems zum Management der Kundenbeziehungen (CRM-System) für den Bildungscampus Nürnberg (BCN).

Darüber hinaus werden speziell die städtischen Rahmenbedingungen einem „Digitalisierungsscheck“ unterzogen, Digitalisierungshemmnisse werden systematisch analysiert, geeignete Lösungen zur Beseitigung der Hemmnisse entwickelt (vgl. Beschlussvorlage „Ergebnisse des Digitalisierungsschecks“ im POA am 25.01.2022). Aber auch übergeordnete rechtliche Rahmenbedingungen müssen in den Blick genommen werden, wie das Beispiel der digitalen Bauakte zeigt: Schon sehr früh in Nürnberg mit einer digitalen Antragsbearbeitung umgesetzt, muss aufgrund der Vorgaben zusätzlich auf Papier gearbeitet werden, was zu höheren Arbeitsaufwänden führt.

Die Koordination von Digitalisierungsmaßnahmen wird aufgrund des großen, stark zunehmenden Bedarfs eine echte Herausforderung. Hier soll durch die Etablierung von Digitalkoordinatorinnen und -koordinatoren auf operativer Ebene unterstützt werden. Die Digitalkoordinatorinnen und -koordinatoren, überwiegend verortet auf Dienststellenebene, arbeiten eng mit DiP und IT zusammen. Sie unterstützen bei der Erstellung der digitalen Fachstrategien, koordinieren in IT-Fragen und beim Prozessmanagement. Digitalisierung wird so auch inhaltlich in der Breite und in der Tiefe der Organisation verankert (vgl. Bericht „Digitale Transformation“ im RWA vom 07.07.2021).

2.4.1 Allgemeine und geschäftsbereichsübergreifende Digitalisierungsdefizite

Die Corona-Krise hat geschäftsbereichsübergreifend ein Defizit an Digitalisierung im Bereich des mobilen Arbeitens sowie das Fehlen moderner, digitaler Kommunikations- und Arbeitsstrukturen offenbart. Zu Beginn der Pandemie gab es kaum Homeoffice-Arbeitsplätze. Bei einigen Dienststellen befand sich die Einführung des Dokumentenmanagementsystems (DMS) noch in den Anfängen oder musste wie beim Gesundheitsamt aufgrund der hohen Arbeitsbelastung durch Corona unterbrochen werden. Dadurch waren Daten stellenweise nur in analoger Form vorhanden und somit die Voraussetzung für mobiles Arbeiten teilweise stark eingeschränkt. Das gilt speziell für die Verfügbarkeit elektronischer Akten, beispielsweise Personalakten. Neben der Ausstattung der Mitarbeitenden mit mobilen Endgeräten (v.a. Notebooks) und Hardware für Online-Formate (Webcams, Headsets etc.) mangelte es auch an geeigneten Collaboration-Tools.

In Zusammenarbeit mit der IT wurden von den Dienststellen die notwendigen Sofortmaßnahmen hinsichtlich IT-Beschaffung ergriffen und soweit möglich umgesetzt. Jedoch können derzeit nicht alle Mitarbeitenden der Stadtverwaltung mit Notebooks ausgestattet werden. Den Mitarbeitenden wurden zwar mobile Zugänge in Form von Software-Token eingerichtet, aber sie nutzen derzeit sehr häufig private Geräte für Arbeitszwecke. Eine flächendeckende Ausstattung mit mobilen Endgeräten wird im Hinblick auf den momentan mit umfassenden Lieferschwierigkeiten kämpfenden IT-Markt noch einige Zeit in Anspruch nehmen. Es wurden jedoch bereits Konzepte zur zukünftigen Arbeitsplatzausstattung und deren sukzessiven Umsetzung seitens der städtischen IT ausgearbeitet. Die Maßnahme zur Bereitstellung mehrerer tausend Notebooks in den kommenden Jahren ist bereits eingeleitet.

Aufgrund der Pandemie wurde das Collaboration-Tool „MS Teams“ bei der Stadtverwaltung eingeführt. Jedoch ist die weitere Nutzung des Tools momentan datenschutzrechtlich bedenklich. Es wird geprüft mit welchem standardisierten Werkzeug in Zukunft innerhalb der Stadtverwaltung gearbeitet werden kann.

2.4.2 Gesundheitsamt

Zu Beginn der Pandemie war das führende IT-System des Gesundheitsamts in Verbindung mit Office-Produkten Grundlage für die Sachbearbeitung im Zusammenhang mit der Isolation von Infizierten und der Quarantäne von engen Kontaktpersonen. Um die notwendigen Anforderungen aufgrund hoher Fallzahlen, häufiger Änderungen von Verordnungen und Vorgaben sowie notwendiger Einarbeitungsprozesse wegen hoher Personalfuktuation zu erfüllen, wurde mit Unterstützung der TH Nürnberg innerhalb weniger Wochen ein workflowbasiertes System entwickelt, mit dessen Hilfe die 2. und 3. Infektionswelle bewältigt werden konnte.

Seit Mitte 2021 wird nun die bundeseinheitliche Software „SORMAS“ in Verbindung mit dem vom Bundesministerium für Gesundheit entwickelten digitalen Symptom-Tagebuch Climedo eingesetzt. Mit der Integration in bestehende IT-Prozesse (z.B. Druckdienstleistungen oder SMS-Versand) und der funktionalen Weiterentwicklung soll die Software die Prozessabläufe zunehmend besser unterstützen.

2.4.3 Kultur

Kontaktbeschränkungen und Lockdown haben den Kulturbereich vor die besondere Herausforderung gestellt, Angebote und Veranstaltungen in den virtuellen Raum zu verlagern und

die dafür notwendigen technischen, aber auch personellen Voraussetzungen (Schulung neuer Systeme) zu schaffen.

Gemäß 2. BM betraf dies insbesondere Themen wie Live-Broadcasting, digitale Konferenzen, Beteiligungsformate, Streaming und Videoproduktionen, um analoge Veranstaltungen im digitalen Format zu ermöglichen. Virtuelle Veranstaltungen und neue Formate der Kulturarbeit wurden entwickelt – von der digitalen Unterstützung von Festivals und Ausstellungen über Streamingangebote bis zu virtuellem Kino und der verstärkten Nutzung von Videoclips. Zur Beantwortung von Anfragen zum Thema Corona waren die herkömmlichen statischen Webseiten ebenfalls nur zum Teil geeignet und um die Reichweite von Informationen und Angeboten zu erhöhen, wurden Social-Media-Kanäle gezielt erweitert.

Im Veranstaltungs- und Ausstellungswesen wirkte sich negativ aus, dass u.a. Kulturläden immer noch nicht ans städtische Netz angeschlossen und auch noch nicht alle städtischen Kultur- und Museumseinrichtungen mit WLAN ausgestattet sind, was beispielsweise WLAN-basierte Checks von Impfnachweisen (CovPass Checks) für Kassen- und Aufsichtspersonal in den Eingangsbereichen unmöglich machte. Ebenso sind mangels WLAN - heute standardmäßige - bildungsspezifische Museumsinformationen via besuchereigener Endgeräte (Audioguides per Handy) bislang nicht bereitzustellen. Hier wäre eine Maßnahme „WLAN goes Museum“ äußerst wünschenswert. Die seit längerem ausstehende Digitalisierung der Ticketonlinebuchung offenbarte sich als Hürde bei der Steuerung von Besucherströmen, Online-Registrierung und Buchung von Zeiten. Die Implementierung eines solchen Online-Buchungssystems ist zwar inzwischen in Angriff genommen, verzögert sich aber wegen aufwendiger Vergabeprüfung bis heute.

Für das Stadtarchiv ist die Digitalisierung der Angebote bereits ein schon länger laufender Prozess, ein noch höherer Digitalisierungsgrad wäre in der Pandemiesituation sehr von Vorteil gewesen. Die Schließung des Lesesaals hat beispielsweise zu einem erhöhten Rechercheaufkommen und in der Folge zu längeren Bearbeitungszeiten geführt.

Bezüglich Fachsoftware war infolge der Pandemie einerseits eine Beschleunigung beim Einsatz, aber auch eine Erhöhung der Komplexität aufgrund vernetzter Anwendungen zu verzeichnen (BCN). Andererseits wurde auch zusätzlicher Bedarf an Fachsoftware offenbar (z.B. beim BCN nach einer Möglichkeit standardisierter Prozessbeschreibungen, bei KuKuQ nach einem Veranstaltungsmanagementsystem).

2.4.4 Schulen

Ref. IV hat im August dieses Jahres im Stadtrat die Weiterentwicklung der IT-Strategie „Lernen und Lehren an städtischen und staatlichen Schulen in Nürnberg im Digitalen Zeitalter“ vorgelegt (Beschlussvorlage im Stadtrat vom 29.09.2021).

Trotz der bereits in 2017 auf den Weg gebrachten IT-Strategie hat sich im Zuge von Schulschließungen und Wechselunterricht eine enorme Beschleunigung ergeben. Zu Tage getretene Problematiken, insbesondere bezüglich der Ausstattung von Schülerinnen und Schülern sowie Lehrkräften, bedürfen weiterer Maßnahmen. Entsprechend wird die Schul-IT-Strategie konsequent weiterentwickelt.

2.4.5 Bürgerservice

Ausführlich dargelegt wurden die Auswirkungen des Pandemiegeschehens auf die Publikumsdienststellen im Personal- und Organisationsausschuss im September dieses Jahres (Bericht „Abarbeitung der Rückstände in Dienststellen mit Publikumsverkehr“ aus dem POA vom 14.09.21).

In Bezug auf digitale Angebote sollen an dieser Stelle zwei Punkte nochmals in aller Kürze aufgegriffen werden:

- Die Umstellung vom offenen Parteiverkehr auf Terminvereinbarung ging mit dem Ausbau der Möglichkeiten für Online-Terminvereinbarungen einher.
- Die Zahl der interaktiven Dialoganwendungen hat sich deutlich erhöht, parallel hat die Nutzung von Online-Services eine sehr große Steigerung erfahren.

2.4.6 Partizipation und Bürgerkommunikation

Partizipation und Interaktion mit den Bürgerinnen und Bürgern unterstützt mit digitalen Mitteln stellt die Stadtverwaltung vor strategische Herausforderungen. In Bezug auf die Pandemie wurden bereits das Internetangebot zu „Corona“ und das Kontaktformular, das Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit bietet Informationen und Dokumente im Zusammenhang mit der Isolation oder Quarantäne an das Gesundheitsamt zu übermitteln, laufend verbessert. Ebenfalls sind als längerfristige Digitalisierungsmaßnahmen für die Bürgerinteraktion auch die Einführung einer Spracherkennungssoftware für ärztliche Diktate und die Einrichtung einer Terminbuchungssoftware für Vorsprachen im Rahmen der digitalen Fachstrategie des Gesundheitsamts geplant.

Mit der Einrichtung des „Digitalen Bürgerdialogs“, der automatischen Beantwortung von Fragen, der Einführung hybrider Stadtratssitzungen oder aber auch mit der Veranstaltung des „Tag der offenen Tür“, welche in Form einer digitalen Aktionswoche mit Videos, Live-Chats und Fragenboards realisiert wurde, wird deutlich, welche Chancen und Herausforderungen die Digitalisierung für die Interaktion mit den Bürgerinnen und Bürgern generell mit sich bringt. Der in die Mittel- und Langfristplanung aufgenommene Bedarf an eigener städtischer Video- und Broadcasting-Infrastruktur sowie der Aufbau eines digitalen Übertragungsraums in städtischen Räumen wie auch die Einführung von Web-Bots für Themen mit hoher Nachfragemenge (u.a. Corona, Dienstleistungen der Stadt etc.) zeigt darüber hinaus die zunehmende Bedeutung der Digitalisierung in der Bürgerkommunikation.

2.5 Digitale Werkzeuge zur Steuerung von Mobilitätsströmen und Datenmanagement

Gemäß Ref. VI hat die Pandemie bezüglich Mobilität keine Digitalisierungsdefizite erkennen lassen. Vielmehr ist nach ersten Untersuchungsergebnissen festzuhalten, dass einerseits die Anzahl der Wege im öffentlichen Verkehrsraum insgesamt abgenommen hat, während der Anteil der Wege zu Fuß und mit dem Rad zunahm. In den Phasen mit Kontaktbeschränkungen ist sowohl der Kfz-Verkehr als auch die Nutzung des ÖPNV deutlich zurückgegangen. Damit steht auch die Frage im Raum, ob das verstärkte Arbeiten im Homeoffice ein langfristiger Trend bleibt, der sich positiv auf die verkehrspolitischen Ziele der Stadt auswirkt.

Digitalisierungsmaßnahmen werden grundsätzlich in Angriff genommen und unterstützt, wenn für die Allgemeinheit Mehrwerte entstehen sowie auch Kosten und Nutzen in einem guten Verhältnis

zueinanderstehen. Als Beispiel dafür gilt das deutschlandweit beachtete, digitale Verkehrsleitsystem der Messe.

Bezüglich des „Stau-Rankings“ wird von Ref. VI auf die Besonderheit hingewiesen, dass der Autobahnverkehr um Nürnberg herum in die Auswertungen einbezogen ist, obwohl nur ein kleiner Anteil zum Stadtgebiet selbst gehört und Stausituationen auf Autobahnabschnitten, z.B. durch die zahlreichen Baumaßnahmen, dem Stadtverkehr zugerechnet werden und so ein falsches Bild gezeichnet wird: Vielmehr gibt es im Vergleich mit fast allen Großstädten ähnlicher Struktur durch effiziente Verkehrsleitung schnellere Reisezeiten pro Kilometer.

Ein fachübergreifendes Datenmanagement wird in der Strategie „Digitales Nürnberg“ thematisiert, mit dem Ziel heute separat gehaltene Datenbestände zu vernetzen und so Mehrwertdienste entwickeln zu können. Dieses Vorhaben ist als IT-Maßnahmen gesetzt, steht aber noch am Anfang. Allgemein wird datengetriebenen Prozessen ein hoher Nutzen zugeschrieben, die Voraussetzungen dafür müssen auf der Infrastrukturseite aber noch geschaffen werden.

2.6 Unterstützung lokaler Unternehmen bei der Digitalisierung

Nürnberg ist ein starker High-Tech-, Industrie- und innovativer Dienstleistungsstandort. Im Ranking der kreisfreien Städte und Landkreise gehört Nürnberg zu den Top Ten und ist eine Wirtschaftsregion mit sehr guten Chancen für künftiges Wachstum (vgl. Prognos Digitalkompass).

Das schlägt sich auch in der Beschäftigungsintensität nieder. Über 10 Prozent der Beschäftigten sind in Nürnberg in der Digitalwirtschaft tätig – doppelt so viele wie im Bundesdurchschnitt. Damit teilt Nürnberg sich zusammen mit München und Bonn einen der Spitzenplätze im Vergleich der 20 größten deutschen Städte beim Anteil der Beschäftigten in der Digitalwirtschaft.

Nürnberg punktet mit einem breiten Besatz an mittelständischen und großen IT-Unternehmen in allen Bereichen der Software- und Hardwareentwicklung - mit deutschlandweiter Führungsposition in eingebetteten Systemen. Für viel kreative Unruhe, Innovations- und Wachstumschancen sorgt eine starke und vielfältige Gründerszene im IT-Bereich. Der ZOLLHOF Tech Incubator, das digitale Gründerzentrum für Mittelfranken, ist Deutschlands am schnellsten wachsender Technologietransfer-Hub. Er ist zudem ein Leuchtturmprojekt mit internationaler Ausstrahlung und einer von zwölf Digital Hubs in Deutschland im Rahmen der Digital Hub-Initiative der Bundesregierung.

Die lokalen Universitäten und Hochschulen verfügen über ein starkes Lehr- und Forschungsprofil in der Kerndisziplin Informatik. Angewandte Spitzenforschung im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik bietet das größte Fraunhofer Institut Deutschlands. Mit der neuen Technischen Universität Nürnberg wird das Lehr- und Forschungsprofil in den kommenden Jahren weiter geschärft. Die Nürnberger Initiative für die Kommunikationswirtschaft NiK e.V. als Netzwerk der Digitalwirtschaft bringt Forschung, Startups, Communities und Unternehmen zusammen.

Nürnberg bietet innovationswilligen Unternehmen daher Digitalisierung „zum Anfassen“. Beispielsweise mit Leitevents wie der weltweit führenden IT-Sicherheitsmesse (it-sa), der embedded world als internationale Leitmesse für eingebettete Systeme, der SPS (smart production solutions) als Weltleitmesse für Automatisierung oder Deutschlands größter offener digitaler Eventreihe, dem Nürnberg Digital Festival mit über 11.000 Teilnehmerinnen und Teilnehmern (2021). Digitalisierung zum (Be-)Greifen – vor allem auch für kleinere und mittlere Unternehmen – bieten offene Innovationslabore wie das ADA Lovelace Center für Data Analytics und künstliche Intelligenz oder das Innovationslabor Industrial IoT für Digitalisierung im verarbeitenden Gewerbe.

Mit dem Bayerischen Landesamt für Sicherheit in der Informationstechnik ist Nürnberg zudem Leitstandort für die IT-Sicherheit in Bayern.

Das Wirtschafts- und Wissenschaftsreferat unterstützt Nürnberger Unternehmen bei der Digitalen Transformation im Rahmen der „Agenda Digitalisierung Nürnberg“. Sie ist die wirtschaftspolitische Strategie zur Gestaltung eines positiven digitalen Strukturwandels in Nürnberg und umfasst die vier zentralen Handlungsfelder:

- Digital Transfer (Vernetzung, Beratung, Information, Transfer),
- Digital Infrastructure (Breitband, public WiFi und Mobilfunk),
- Digital Startups (digitale Gründungen, Vernetzung von digitalen Startups und Wirtschaft),
- und Digital Mindset (Open Innovation, Arbeitswelt 4.0, Agilität).

Im Rahmen der Agenda Digitalisierung Nürnberg schafft das Wirtschafts- und Wissenschaftsreferat Rahmenbedingungen und bietet Unterstützungsleistungen, damit sich die Wirtschaft im Zuge der digitalen Transformation erfolgreich in Nürnberg entwickeln kann (https://www.nuernberg.de/internet/wirtschaft/agenda_digitalisierung.html).

Erfolge der Agenda Digitalisierung Nürnberg sind beispielsweise:

- Ausbau der Beratungsangebote für Nürnberger Unternehmen,
- Festigung des Innovationsökosystems für die Digitale Transformation,
- Breitbandausbau in Nürnberg (vgl. Bericht „Breitbandausbau in Nürnberg“ im RWA vom 20.10.2021),
- Unterstützung und Durchführung von Formaten für Digitalisierung und Kreativität.

3. Zusammenfassung und Ausblick

Wenn auch die Stadtverwaltung die Corona-Krise insgesamt bisher gut bewältigt hat, stellen Krisen an sich und die Pandemie im Besonderen eine nunmehr schon langanhaltende enorme Belastungssituation für weite Teile der Stadtverwaltung dar.

Diese Krisensituation durch Corona hat indes die Dringlichkeit, die digitalen Chancen und Möglichkeiten zu nutzen, mehr als deutlich gemacht.

Mit der bereits vor der Pandemie erarbeiteten digitalen Dachstrategie sowie dem Konzept für eine digitale Stadtverwaltung waren bereits die Themen adressiert, die mit Eintritt der Krise in den Mittelpunkt rückten. Es mussten keine grundlegenden Anpassungen vorgenommen werden, allerdings wurden Prioritäten verändert und die für die Umsetzung von akuten Maßnahmen notwendigen Ressourcen zusammengeführt.

Die Verstetigung der zur Bewältigung der Krisensituation geschaffenen Lösungen, die Beseitigung der darüber hinaus erkannten Digitalisierungsdefizite und das Vorantreiben von Zukunftsthemen sind Impulsgeber für das Monitoring und die Weiterentwicklung der digitalen Strategie. Digitalisierung ermöglicht so, auch zukünftige Herausforderungen zu meistern.

Der strategische Blick in die Zukunft soll den Fachbereichen dabei helfen, folgende Frage zu beantworten: Was muss heute getan werden, um sich in Richtung eines strategischen Zielbildes entwickeln zu können? Die Frage, wie Finanzverwaltung, Stadtplanung, Schule und Bürgerdienstleistungen in 10 oder 15 Jahren aussehen könnten bzw. sollten, sind dabei zu stellen; wohlwissend, dass bis dahin unvorhersehbare Entwicklungen eintreten, die wiederum zu einer Anpassung der Strategie führen werden.