

Zielbild „Mein Nürnberg“

hier: Beschreibung der verschiedenen zukünftigen Handlungsfelder, deren Zielversionen sowie die zu ergreifenden Maßnahmen

I. Sachverhalt

1. Serviceplattform „Mein Nürnberg“ – ein wesentlicher Baustein der Nürnberger Digitalstrategie

Mit der zentralen Plattform „Mein Nürnberg“ verfügt die Stadtverwaltung seit 2015 über ein Serviceportal mit der dazugehörigen E-Government-Infrastruktur. Ein Meilenstein in der Entwicklung von „Mein Nürnberg“ war das 2020 abgeschlossene Pilotprojekt „Neue Kundenkommunikation in der Ausländerbehörde“. Mithilfe der Serviceplattform wurden die Dienstleistungsangebote des Amts für Migration und Integration, seinerzeit noch als Ausländerbehörde bezeichnet, vollständig als medienbruchfreie (siehe Glossar) Prozesse realisiert. Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen und Organisationen¹ können Verwaltungsleistungen über Onlinedienste anstoßen und mit der Stadtverwaltung auf digitalem Wege kommunizieren. „Mein Nürnberg“ ermöglicht damit eine benutzerfreundliche Gestaltung der digitalen Serviceangebote der Stadt Nürnberg, einen sicheren elektronischen Geschäftsverkehr und ist die Basis für rechtsverbindliche und datenschutzkonforme digitale Interaktion auf hohem Vertrauensniveau.

Das städtische Serviceportal „Mein Nürnberg“ spielt eine Schlüsselrolle im Kontext der Digitalisierungsstrategie der Stadtverwaltung. Diese zentrale Funktion ist im „digital.stadt.nürnberg. Konzept für eine digitale Stadtverwaltung“ verankert. Dementsprechend leisten die Projektergebnisse des Projektes Zielbild „Mein Nürnberg“ einen essentiellen Beitrag zur digitalen Transformation der Stadt Nürnberg. Die im Projekt erarbeiteten Ziele und Maßnahmen sind somit richtungsweisend auf dem Weg der Digitalisierung durchgängig gestalteter und optimierter Verwaltungsprozesse. Prozesse, Serviceleistungen und Technologien richten sich an den Bedürfnissen der Nutzerinnen und Nutzer aus und unterstützen dabei die strategischen Handlungsfelder der Dachstrategie Digitales Nürnberg. Die zugehörigen Leitlinien der Dachstrategie spiegeln die Weiterentwicklung der sog. User Experience als Qualitätsmaßstab digitaler Verwaltungsleistungen wider.

Nicht nur die veränderten Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer sowie die dynamische technologische Entwicklung beeinflussen die Zukunft der Serviceplattform, sondern auch die rechtlichen Rahmenbedingungen. Das Onlinezugangsgesetz (OZG) verpflichtet Bund und Länder, ihre Verwaltungsleistungen bis spätestens Ende 2022 auch elektronisch über Serviceportale anzubieten, Nutzerkonten bereitzustellen und diese in einem Portalverbund (siehe Glossar) zu normieren.

Zum Ende des ersten Quartals 2022 können Nutzerinnen und Nutzer etwa 360 Onlinedienste (siehe Glossar) nutzen. Bei jeder Neubereitstellung werden die Prozesse mit der Fachdienststelle aufgenommen, optimiert und als digitales Serviceangebot umgesetzt. Die umgesetzten Prozesse werden fortlaufend evaluiert. Mit dem Serviceportal „Mein Nürnberg“ können Nutzerinnen und Nutzer Verwaltungsleistungen digital über Onlinedienste nutzen, Anträge elektronisch unterschreiben und dabei anfallende Gebühren bezahlen. Somit können Anträge an die zuständige Sachbearbeitung weitergeleitet werden. Zu den am meisten nachgefragten Onlinedienste gehören aktuell Urkundenbestellungen beim Standesamt, Anwohnerparkausweise, Meldung von Kontaktpersonen im Fall einer Corona-Infektion oder

¹ Im Folgenden als Nutzerinnen und Nutzer bezeichnet.

die Gebührenbezahlung bei der Stadtbibliothek. Zusätzlich steht Nutzerinnen und Nutzern ein sicherer elektronischer Kommunikationskanal zur Verfügung. Dies erleichtert den Dialog mit der Verwaltung, die aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht immer per E-Mail korrespondieren darf.

Die zunehmende Bedeutung von „Mein Nürnberg“ zeigt sich auch an der Entwicklung der Nutzerkonten. Deren Anzahl wächst stetig (siehe **Abbildung 1**): Jeden Monat werden durchschnittlich 1.450 bestätigte Nutzerkonten neu angelegt. Dementsprechend steigt die Anzahl der potentiell zu betreuenden Nutzerinnen und Nutzer direkt proportional. Innerhalb eines Jahres (Jul 21 – Jul 22) hat sich die Zahl der Nutzerkonten nahezu verdoppelt. Aktuell sind bei „Mein Nürnberg“ 34.910 Nutzerkonten für natürliche und juristische Personen registriert (Stand Juli 2022).

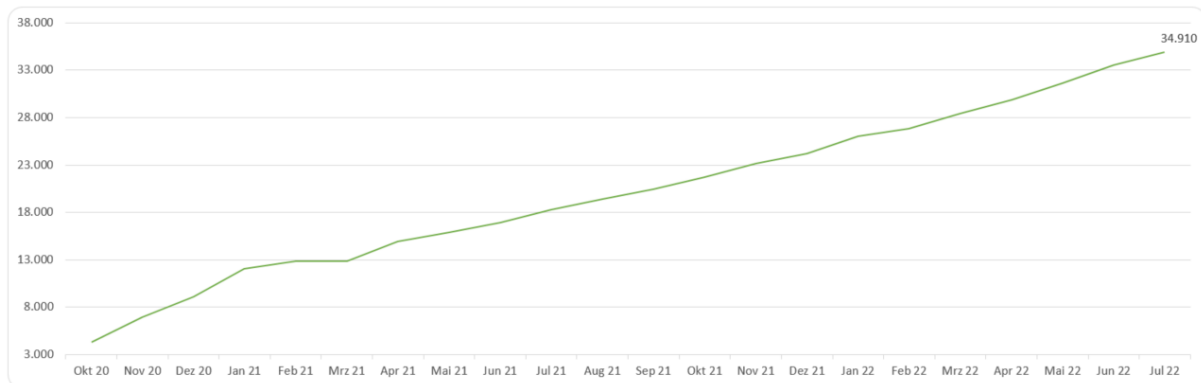


Abbildung 1: Nutzerkontenentwicklung „Mein Nürnberg“ (Okt 2020 – Jul 2022)

Das Serviceportal ermöglichte durch die schnelle Umsetzung von individuellen Onlinediensten angepasst an den jeweiligen Bedarf (z.B. Corona oder Ukraine Krise) kurzfristige Lösungen zur Unterstützung der Krisenbewältigung. Dies ist deutlich anhand der Transaktionszahlen zu sehen (siehe **Abbildung 2**) mit einem Spitzenwert von über 200.000 gestarteten Onlinediensten in der monatlichen Nutzung. Allerdings gibt es hier noch erhebliches Verbesserungspotential: Derzeit liegt die Abbruchquote (siehe Glossar) beim Bearbeiten von Onlinediensten bei rund 58 Prozent. Dieser Wert ist ein Indikator für die Notwendigkeit, die Nutzerfreundlichkeit von „Mein Nürnberg“ konsequent weiterzuentwickeln.

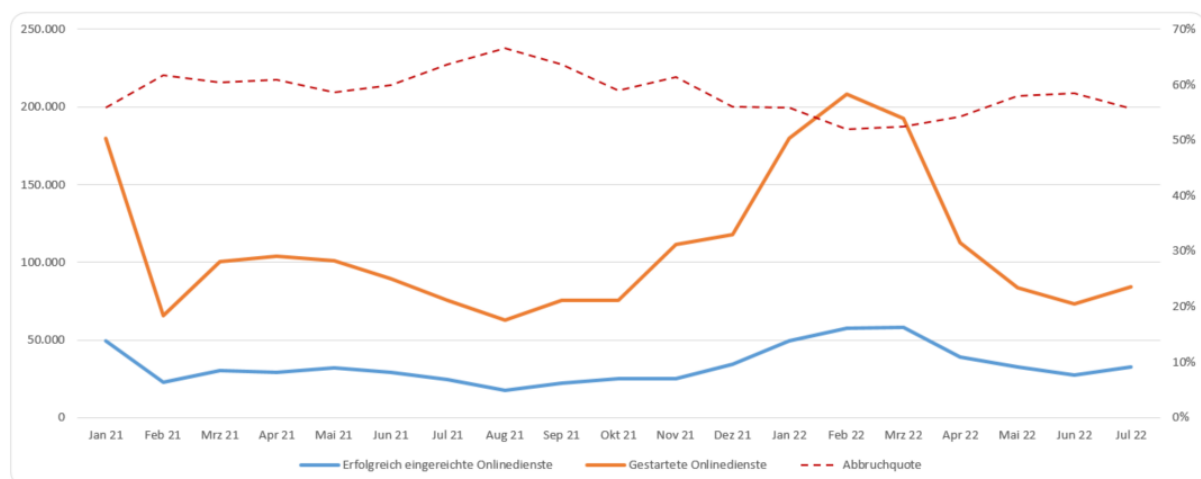


Abbildung 2: Eingereichte Onlinedienste (Jan 2021 – Jul 2022)

2. Handlungsdruck – Veränderte Rahmenbedingungen erfordern technologische und qualitative Weiterentwicklung von „Mein Nürnberg“

Das Umfeld des E-Governments (siehe Glossar) ist aktuell stark in Bewegung und wird von vielen Entwicklungen und Ereignissen fortwährend beeinflusst.

Dazu gehören u.a.:

- Die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) und die daraus resultierende Verpflichtung des Bundes, der Länder und Kommunen, Verwaltungsleistungen bis Ende 2022 auch digital anzubieten.
- Die Auswirkungen der Corona-Pandemie, die zudem weitergehende Digitalisierungserfordernisse der Verwaltungen mehr als deutlich macht.
- Die bundes- und landespolitischen Entwicklungen sowie die daraus resultierenden Verpflichtungen, wie bspw. die Einführung einer BayernID (siehe Glossar), die Sicherstellung der Interoperabilität der Servicekonten von Bund und Ländern; diese sind wiederum kompatibel zu Servicekonten anderer Länder der Europäischen Union.
- Die Bereitstellung integrierter E-Payment-Lösungen (siehe Glossar).
- Die Nutzerinnen und Nutzer haben hohe, einem stetigen Wandel unterliegende Anforderungen an die Verfügbarkeit, Nutzerfreundlichkeit und auch an Unterstützungsleistungen im Kontext des städtischen Onlineangebotes. Die Nutzung erfolgt dabei immer häufiger auf Mobilgeräten.
- Die gesetzlichen Vorgaben erfordern eine fortwährende Anpassung (z. B. Archivfunktion, Art. 30 Bayerisches Digitalgesetz (BayDiG)) der E-Government-Infrastruktur.

Das Zusammenspiel dieser Faktoren wird die Nachfrage nach digitalen, sicheren und unkomplizierten Beantragungen von Verwaltungsleistungen der Stadt Nürnberg deutlich steigern.

Um Nutzerinnen und Nutzern eine bestmögliche Erfahrung zu bieten, muss „Mein Nürnberg“ sowohl technisch als auch qualitativ an die aktuellen und künftigen Entwicklungen angepasst und kontinuierlich weiterentwickelt werden.

Das Projekt Zielbild „Mein Nürnberg“ hat den Schwung der Umwälzungen aufgenommen und als Chance für die Entwicklung einer modernen, zukunftsfähigen und kundenfreundlichen Serviceplattform genutzt. Das Serviceportal der Stadt Nürnberg soll künftig noch moderner, in der Perspektive (technologisch) zukunftsfähig sowie grundlegend nutzerzentriert gestaltet werden. Dazu wird mit dieser Vorlage eine Realisierungsplanung zur Beschlussfassung vorgelegt.

Zum interdisziplinären Projektteam gehörten Akteurinnen und Akteure des Amts für Informationstechnologie (IT), des Amts für Kommunikation und Stadtmarketing (KoM) sowie des Direktoriums Bürgerservice, Digitales und Recht (BDR). Die Projektmitwirkenden hatten unter der Federführung des Amts für Digitalisierung und Prozessorganisation (DiP) den Auftrag, die Leitplanken für die Weiterentwicklung der Serviceplattform „Mein Nürnberg“ zu erarbeiten.

Um die zahlreichen Aspekte der Umwälzungen aufzugreifen, wurde das Projekt in vier Themenfelder gegliedert: (1) Betriebskonzept, (2) ID-Management/Portalverbund, (3) Nutzerzentrierung und funktionale Weiterentwicklung sowie (4) Kommunikation.

3. Zielbild „Mein Nürnberg“ – Die Serviceplattform muss zukunftsfest ausgerichtet werden

Steigende Nutzerzahlen erfordern schlanke und medienbruchfreie IT-Prozesse. Um noch mehr Nutzerinnen und Nutzer zu überzeugen, digitale Verwaltungsleistungen in Anspruch zu nehmen, sind zwei Voraussetzungen zu erfüllen: Onlinedienste müssen unter Beachtung der gesetzlichen Rahmenbedingungen kundenfreundlich und möglichst intuitiv verständlich gestaltet sein.

Bei der Gestaltung und Ausweitung der kommunalen digitalen Angebote ist es erfolgskritisch, dass die Stadtverwaltung verstärkt die Nutzerperspektive einnimmt: Nutzerinnen und Nutzer

erwarten heute ein umfassendes, rund um die Uhr verfügbares Serviceangebot. Nur wenn sie positive Erfahrungen machen, kann man von einer exzellenten Kundenerfahrung sprechen und diese nachhaltig etablieren.

Das Serviceportal „Mein Nürnberg“ muss zukünftig folgenden Anforderungen gerecht werden:

- Ausfallsichere IT-Infrastruktur durch redundante Auslegung von kritischen IT-Infrastrukturkomponenten
- Skalierbarkeit (siehe Glossar) der IT-Infrastrukturkomponenten, um schwankende Nutzungszeiten und Nutzungszahlen adäquat bedienen zu können
- Komplexitätsreduktion und Kosteneinsparungen durch Ausschöpfung des Automatisierungspotentials
- Flexible Integration und Erweiterung mit zukünftigen Onlinediensten
- EU-weites Zugangstor zu digitalen Verwaltungsleistungen der Stadt Nürnberg
- Generierung positiver Nutzererfahrungen, um Attraktivität und Akzeptanz der Serviceplattform zu steigern
- Schnellere und effizientere Kommunikation zwischen der Stadt Nürnberg einerseits und den Nutzerinnen und Nutzer andererseits
- Personalisierte Serviceleistungen unter Beachtung der gesetzlichen Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit

3.1 Themenfeld 1: Betriebskonzept

Zielvision

In diesem Themenfeld erarbeitete das Projektteam eine Vorlage für das künftige Betriebskonzept (siehe Glossar) der Serviceplattform „Mein Nürnberg“. Wichtige Aspekte waren dabei Wirtschaftlichkeit, Verfügbarkeit der IT-Infrastruktur bei steigenden Nutzerzahlen und das Schnittstellen-Management. Das Zielbild beschreibt somit die technologische Weiterentwicklung der E-Government-Infrastruktur der nächsten Jahre. Dieses Zielbild beinhaltet die Maßnahmen zur Aktualisierung der E-Government-Infrastruktur, Container-Orchestrierung (siehe Glossar), erweiterte Servicezeiten sowie die Überwachung und Steuerung erfolgskritischer Schlüsselkennzahlen.

Maßnahmen zur Zielerreichung

- Die **Aktualisierung (engl. Upgrade) der E-Government-Infrastruktur** beschreibt die Anpassung der IT-Infrastruktur auf eine neuere Version. Diese Aktualisierung ermöglicht bspw. die technische Anbindung eines Identitätsmanagementsystems (IDM-System) (siehe Glossar) zur zielgerichteten Datenerfassung von Benutzerdaten und zum bewussten Umgang mit elektronischen Identitäten (eID) (siehe Glossar). Des Weiteren wird damit der Grundstein für die technische Plattform des Portalverbunds als Anforderung aus dem OZG sichergestellt. Als Portalverband wird eine technische Plattform bezeichnet, die die Verwaltungsportale von Bund und Ländern verknüpft. Damit können Nutzerinnen und Nutzer jede Verwaltungsleistung einfach und schnell erreichen – unabhängig davon, auf welchem Serviceportal einer öffentlichen Verwaltung in Deutschland sie die Suche nach Verwaltungsleistungen beginnen.
- Die **Container-Orchestrierung** kennzeichnet die Flexibilität und Skalierbarkeit der E-Government-Infrastruktur. E-Government-Anwendungen (bspw. die Verwaltung von Nutzerkonten, Identitäts- und Benutzerautorisierung) werden nicht mehr monolithisch (siehe Glossar) gestaltet, sondern lose miteinander verknüpft. Eine Software zur Container-Orchestrierung sorgt dafür, dass das Zusammenspiel verschiedener E-Government-Anwendungen ohne Ausfälle und Störungen funktioniert. Dies soll die Skalierbarkeit, Überwachung, Vernetzung ausbauen und Fehlerbehandlung von „Mein Nürnberg“ verbessern.

- **Erweiterte Servicezeiten** bedeuten, dass Support-Unterstützung bei technischen Ausfällen der E-Government-Infrastruktur auch außerhalb der üblichen Geschäftszeiten geleistet wird. Das Zielbild „Mein Nürnberg“ reagiert damit auf die hohen Ansprüche der Nutzerinnen und Nutzer, die eine kontinuierliche Verfügbarkeit des Serviceportals erwarten. Dies bedeutet, dass Onlinedienste jederzeit genutzt werden können, selbst wenn Fehlfunktionen in der E-Government-Infrastruktur auftreten sollten. Eine zeitliche Verfügbarkeit des Serviceportals rund um die Uhr, 24 Stunden an 7 Wochentagen soll dabei angestrebt werden. Die Ressourcenplanung erfolgt in enger Abstimmung mit der IT. Außerhalb der Arbeitszeiten sollte dieser Service ggf. über Rufbereitschaft sichergestellt werden.
- Die **Steuerung erfolgskritischer Schlüsselkennzahlen** erfolgt über ein Key Performance Indicator (KPI)-System (siehe Glossar). Dieses System soll das Management und Controlling der E-Government-Infrastruktur sicherstellen, indem Kennzahlen wie bspw. die Hardware-Auslastung visualisiert und Abweichungen in den Prozessen aufgezeigt werden. Weitere Schlüsselkennzahlen sind die Abbruchquoten oder die Relation zwischen der Anzahl der Webseitenbesuche und erfolgreich eingereichten Onlinediensten. Dieses System ermöglicht eine schnellere Ursachenanalyse, ein gezieltes Gegensteuern sowie eine kundenzentrierte Optimierung der Onlinedienste.

3.2 Themenfeld 2: ID-Management und Portalverbund

Zielvision

Dieses Themenfeld betrachtet das Identitätsmanagement der Serviceplattform „Mein Nürnberg“. Dazu gehören die Themen wie die Einführung eines IDM-Systems, die Integration der BayernID und des ELSTER-Unternehmenskontos (siehe Glossar) sowie die Sicherstellung des Portalverbunds.

Um Verwaltungsleistungen online durchführen zu können, kommen sogenannte Nutzerkonten zum Einsatz. Mit diesen Konten können sich Nutzerinnen und Nutzer in das jeweilige Serviceportal einloggen und digitale Dienstleistungen der Verwaltung wahrnehmen. Das strategische Ziel des Themenfelds ist die medienbruchfreie Durchführung von Onlinedienstleistungen und den Einsatz eines SingleSign-On-Verfahrens (SSO). Single Sign-On, in der IT auch „Einmalanmeldung“ genannt, bedeutet ein einheitliches Log-in für verschiedene Plattformen. In die Verwaltungssphäre übertragen wäre es durch ein SSO-Verfahren nach einer Anmeldung über die BayernID möglich, mit denselben Log-in-Daten auch Onlinedienste des Freistaats sowie des Bundes zu nutzen. Die Integration weiterer Identitätsprovider, insbesondere der städtischen Beteiligungen (z. B. Sparkasse, N-ERGIE, VAG) wäre damit möglich.

Maßnahmen zur Zielerreichung

- Ein **IDM-System** bietet die Funktionalität, Benutzerkonten sowie Zugriffsberechtigungen im Netzwerk aktuell und korrekt zu verwalten. Hierbei geht es primär um die Authentifizierung und die Autorisierung der Nutzerinnen und Nutzer im Netzwerk, das heißt um die Feststellung ihrer Identität sowie der damit verknüpften Zugriffsberechtigungen.
- Die **Integration der BayernID** bietet Nutzerinnen und Nutzern des Serviceportals „Mein Nürnberg“ einen einheitlichen Zugang zu allen Onlinediensten der Verwaltung in Bayern. Sie ermöglicht somit eine sichere Identifikation der Nutzerinnen und Nutzer gegenüber allen bayerischen Onlinediensten. Darüber hinaus kann die BayernID auch gegenüber Onlinediensten anderer Bundesländer und des Bundes genutzt werden. Die technologische Integration der BayernID in das Serviceportal „Mein Nürnberg“ stellt sicher, dass die einmal hinterlegten persönlichen Daten der Nutzerinnen und Nutzer vom Serviceportal „Mein Nürnberg“ erkannt werden. Diese Daten müssen also bei der Nutzung von Onlinediensten nicht jedes Mal aufs Neue angegeben werden, sondern werden direkt aus der BayernID übernommen.

- Der **Portalverbund** stellt die technische Verknüpfung der Verwaltungsportale von Bund und Ländern dar. Neben der Bereitstellung von Informationen können darüber auch Verwaltungsleistungen digital beantragt werden. Bis Ende 2022 sollen Bund und Länder alle Verwaltungsleistungen in Deutschland über Serviceportale digital anbieten und diese Portale zu einem Verbund verknüpfen (Portalverbund). Rechtliche Grundlage dafür ist das im August 2017 in Kraft getretene OZG.

3.3 Themenfeld 3: Nutzerzentrierung und funktionelle Weiterentwicklung

Zielvision

Die Nutzerzentrierung verfolgt das Ziel, Onlinedienstleistungen und Prozesse konsequent entlang der Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer zu gestalten und diese ins Zentrum aller Neu- und Weiterentwicklungen zu stellen. Somit stehen die Wünsche und Ansprüche der Nutzerinnen und Nutzer im Mittelpunkt dieser Zielvision. Um diese iterativ, also kontinuierlich, in der strategischen Weiterentwicklung zu berücksichtigen, werden folgende Maßnahmen vorgeschlagen: Einführung einer speziell auf Kundenbeziehungsmanagement zugeschnittenen Software (CRM-System) sowie die Etablierung eines Feedback-Loop-Systems. Darunter versteht man automatische Rückkopplungsschleifen, die Aufschlüsse über das Nutzerverhalten geben.

Maßnahmen zur Zielerreichung

- Eine Maßnahme stellt die Einführung eines **Customer Relationship Managements (CRM)-Systems** dar. Ein CRM-System (siehe Glossar) ist ein IT-gestütztes System zur Erfassung, Speicherung, Verarbeitung und Auswertung nutzerbezogener Daten und zur (teil)automatisierten Unterstützung von organisationsübergreifenden Prozessen. Das CRM-System ermöglicht ein bewusstes und vorausschauendes Handeln der digitalen Stadtverwaltung. Mithilfe der Erfassung nutzerbezogener Daten kann die Stadtverwaltung personalisierte, bedarfsbezogene und individuelle Onlinedienstleistungen anbieten. Dieses Vorgehen generiert positive Nutzererfahrungen im Umgang mit dem Serviceportal und den Onlinediensten der Stadtverwaltung und steigert die Nutzerakzeptanz. So können Nutzerinnen und Nutzer bspw. über eine Push-Nachricht auf dem Smartphone darauf hingewiesen werden, dass der Personalausweis abläuft; der Beantragungsprozess kann dann nach einer Bestätigung der Nutzerin bzw. des Nutzers teilautomatisiert gestartet werden. Die gesetzlichen Vorschriften zum Datenschutz und Datensicherheit sowie die Datensouveränität der Bürgerinnen und Bürger müssen dabei sichergestellt werden.
- Ein weiterer Vorteil eines **CRM-Systems** ist die digitale und persönliche Bürgerakte. Der Aspekt der Datensouveränität der Bürgerinnen und Bürger ist bei Einführung von Beginn an mitzudenken und zu gestalten. Dabei wäre im Vorfeld der Realisierung zunächst zu prüfen, in welcher Form eine daten- und informationsschutzrechtliche Ausgestaltung erfolgen könnte. Das Serviceportal „Mein Nürnberg“ ist die zentrale Anlaufstelle für alle digitalen Onlinedienstleistungen der Stadtverwaltung, unabhängig vom Thema und Kommunikationsmedium, mit dem Ziel einer höheren Nutzerzentrierung.
- Die systematische Erhebung und Auswertung der von Nutzerinnen und Nutzern mit den Onlinediensten gesammelten Erfahrungen bringt wertvolle Erkenntnisse für die Weiterentwicklung der digitalen Angebote. Solche **Rückkopplungsschleifen (Feedback-Loop-System)** tragen außerdem dazu bei, die Nutzerakzeptanz zu verbessern, ein Bild von den Nutzerwartungen zu gewinnen sowie die Weiterentwicklung des Serviceportals „Mein Nürnberg“ konsequent aus der

Nutzerperspektive voranzutreiben. Nutzerinnen und Nutzer haben individuelle Erwartungen und Wünsche an die Onlinedienstleistungen. Bei der Weiterentwicklung des Serviceportals gilt es deshalb herauszufinden, welche Ansprüche die unterschiedlichen Nutzergruppen haben. Die Erhebung der Nutzerzufriedenheit kann Aufschluss darüber geben, welche Prozesse oder Onlinedienste im Sinne der Nutzerzentrierung anzupassen sind. Die Erkenntnisse daraus werden systematisch in die Weiterentwicklung des Serviceportals und der Onlinedienste übernommen. Durch nutzerzentrierte und einfache Onlinedienste können somit positive Nutzererfahrungen erlebbar gemacht und auf diese Weise die Nutzerakzeptanz mit einem systematischen Ansatz gesteigert werden.

3.4 Themenfeld 4: Kommunikation

Zielvision

Die in den Themenfeldern 1, 2 und 3 erarbeiteten Ergebnisse bilden den Rahmen für die Kommunikation im Kontext „Mein Nürnberg“. Zentrales Anliegen ist es, den Bekanntheitsgrad und damit die Nutzerzahlen der Serviceplattform zu erhöhen. Dabei ist jedoch Konsens und Klarheit über die Rolle und Funktion des Serviceportals wichtig.

Die Registrierung auf „Mein Nürnberg“ allein stiftet für Anwenderinnen und Anwender keinen Nutzen; der Mehrwert einer Registrierung manifestiert sich erst durch die schnellere und komfortablere Abwicklung einer Onlinedienstleistung. Der Onlinedienst ist demnach das Kernprodukt – „Mein Nürnberg“ ist die dafür notwendige, unterstützende Infrastruktur.

Die Kommunikationsmaßnahmen im Kontext „Mein Nürnberg“ dienen drei zentralen Zielen:

- Kommunikationsmaßnahmen leisten einen Beitrag zur Imagebildung und schärfen das Profil Nürnbergs als digital affine, bürgerfreundliche Großstadt
- Kommunikationsmaßnahmen erhöhen den Bekanntheitsgrad der Serviceplattform „Mein Nürnberg“ und werben für die Onlinedienste der Stadt Nürnberg
- Es werden neue Nutzerinnen und Nutzer der städtischen Onlineangebote gewonnen.

Maßnahmen zur Zielerreichung

- Grundsätzlich orientieren sich alle Kommunikationsmaßnahmen an einer Leitbotschaft, die für die digitalen Angebote der Stadtverwaltung erarbeitet wurde:
Mit dem Ausbau ihrer Onlineangebote setzt die Stadt Nürnberg ein Signal für die Modernisierung der Verwaltung: Im Mittelpunkt stehen die Bedürfnisse und Anforderungen der Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Einrichtungen Nürnbergs. Digitalisierung ist dabei kein Selbstzweck. Die städtischen Onlineangebote wollen den Alltag der Nürnbergerinnen und Nürnberger einfacher machen: Schnelle Kommunikation mit „dem Amt“. Immer. Überall. Ohne Warteschlange.
Mit dieser Leitbotschaft als inhaltlicher Anker werden Kommunikationsmaßnahmen zielgruppenadäquat konzipiert und umgesetzt.
 - Da die Onlinedienste ein breites Themenspektrum abdecken und dementsprechend unterschiedliche Zielgruppen adressieren, kann in dieser Vorlage keine detaillierte Aufstellung von Kommunikationsmaßnahmen erfolgen. Es lässt sich jedoch grundsätzlich eine Unterscheidung zwischen kurzfristigen bzw. bereits laufenden, mittelfristigen und langfristigen Kommunikationsmaßnahmen treffen. Hier ein Überblick: Die **kurzfristigen bzw. laufenden Maßnahmen** umfassen bspw. die Optimierung der Internetseite mein.nuernberg.de sowie die anlassbezogene Kommunikation zum Start neuer Onlinedienste.
 - Die **mittelfristigen Maßnahmen** umfassen breiter gestreute Kommunikationskampagnen, um Aufmerksamkeit für „Mein Nürnberg“ zu erzeugen. Entspre-

chende Kommunikationskampagnen sind anlassbezogen. Voraussetzung hierfür sind bspw. die Einführung der Bezahlmethode PayPal oder das Erreichen der Marke von 500 Onlinediensten. Die Zielgruppe der Maßnahmen sind alle (potenziellen) Nutzerinnen und Nutzer von Onlinediensten, die über einen breiten Medienmix adressiert werden können (z.B. via Social Media, Fahrgast TV-Spots, Medienarbeit).

- Die **langfristigen Kommunikationsmaßnahmen** umfassen breit gestreute Kommunikationsmaßnahmen für die digitalen Angebote der Stadt Nürnberg. Darin wird die Positionierung des Serviceportals „Mein Nürnberg“ als „Premi-umfunktion“ für Nutzerinnen und Nutzer hervorgehoben. Das Timing von langfristigen Kommunikationsmaßnahmen ist mit der geplanten Überarbeitung des Behördenwegweisers (siehe Glossar) zu synchronisieren.
- Zur gezielten Steuerung der Kommunikationsmaßnahmen wurde eine Kommunikationsmatrix (siehe Anlage 2) als Planungsinstrument erstellt. Dabei wird festgelegt, welche Adressaten über welche Kommunikationskanäle erreicht werden sollen.

4. Umsetzung – Mit einem Programmmanagement lässt sich das Zielbild „Mein Nürnberg“ erreichen

Im Projekt wurden zahlreiche Ideen diskutiert, Lösungsansätze erarbeitet, Maßnahmen definiert und die Effekte abgeschätzt. Diese werden nun im Rahmen des Programms Zielbild „Mein Nürnberg“ priorisiert, koordiniert und gesteuert. Ein Programm bündelt diese Vielzahl an Maßnahmen. Die Federführung übernimmt das Amt für Digitalisierung und Prozessorganisation (DiP) in enger Abstimmung mit dem Amt für Informationstechnologie (IT).

Zur Umsetzung der unter 3.1 bis 3.4 beschriebenen Maßnahmen sind zusätzliche Finanzmittel in den nächsten Jahren erforderlich.

Um der aktuell angespannten Haushaltslage der Stadtverwaltung Rechnung zu tragen, wurde eine Priorisierung der verschiedenen Maßnahmen und eine zeitliche Staffelung der Umsetzungsschritte vorgenommen. Grundlage war dabei eine Einteilung der Maßnahmen und Arbeitspakete in vier Kategorien:

Farbe	Beschreibung der Kategorien
A	Aufwände, die zur Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben entstehen. (z.B. Registermodernisierung, OZG, Bayerisches Digitalgesetz).
B	Aufwände, die den sicheren Betrieb und den Support der E-Government-Infrastruktur gewährleisten sollen.
C	Aufwände, die aus der Weiterentwicklungen der E-Government-Infrastruktur resultieren. (z.B. grafische Anpassung, zusätzliche Funktionen)
D	Indirekte Aufwände , die die E-Government-Infrastruktur betreffen, strategisch jedoch im Gesamtkontext von „Mein Nürnberg“ betrachtet werden sollten. (z.B. Einführung einer CRM-Software)

Tabelle 1: Aufteilung der finanziellen Ressourcenschätzungen in vier Kategorien

Aufgrund der aktuellen Rahmenbedingungen und der derzeit sehr volatilen Haushaltslage wurden nun vorrangig die zu erwartenden Aufwände für das Jahr 2023, die zur Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben, aber auch für die Aufrechterhaltung und Sicherstellung des sicheren Betriebs und den erforderlichen Support der E-Government-Infrastruktur erforderlich sind, wie folgt einvernehmlich zwischen BDR/DiP, Ref. I/II-Stk und IT eingeplant:

Maßnahme		Betrag
A	Anbindung von „Einer für Alle“ (EfA)-Leistungen (siehe Glossar) zur Nutzung von Synergieeffekten in der bundes- und landesweiten Zusammenarbeit	85.000 Euro
A	Fachverfahrensanbindungen zur optimalen End-to-End-Prozessautomatisierung	280.000 Euro
B	Weitere Schritte zur herstellerunabhängigen Weiterentwicklung des Serviceportals (u.a. Unterstützung bei der Erarbeitung eines Anforderungskataloges sowie einer umfassenden Marktrecherche)	60.000 Euro
B	Implementierung von zwingend erforderlichen Instrumenten zur verbesserten Steuerungsunterstützung und des automatisierten System-Monitorings als Entscheidungsgrundlage für die weitere strategische (Neu-)ausrichtung (z.B. in Richtung Mehrsprachigkeit, KI-basierte Auswertung von Kundenbewertungen usw.)	75.000 Euro
	Gesamt	500.000 Euro

Tabelle 2: Voraussichtlicher Finanzbedarf im Jahr 2023

Da die im Haushaltsplanentwurf 2023 eingeplanten Mittel für die entstehenden Aufwände nicht ausreichen, wurde zwischen BDR/DiP und Ref. I/II-Stk abgestimmt, im Rahmen des sog. Kämmereipaketes zum Haushalt 2023 zusätzliche Finanzmittel in Höhe von 500.000 Euro im Dienststellenbudget von DiP bereitzustellen.

Zur Umsetzung in den Jahren 2024 ff. sind bereits heute weitere Maßnahmen geplant, die in den nächsten Jahren erforderlich sein werden, um „Mein Nürnberg“ zukunftsgerichtet ausgestalten.

Die Maßnahmen umfassen insbesondere

- den externen Zukauf von praxiserprobten Onlinediensten
- die Anbindung von geeigneten EfA-Leistungen aus dem Landes- bzw. Bundesportfolio
- technische Umsetzungsschritte für die sog. Registermodernisierung
- die zwingend erforderliche Container-Orchestrierung der Systeme zur Sicherung der Systemstabilität bei steigender Nutzlast und steigenden Vorgangszahlen
- die Verstärkung des Supports, des Betriebs durch die IT sowie steigende Lizenzkosten durch Einführung einer sog. Workflowengine zur Steigerung der Prozessautomatisierung (Camunda)
- eine avisierte Einführung eines CRM-Systems in Form von Infrastrukturkomponenten, Software sowie Unterstützungsleistungen bei der Implementierung und dem Betrieb

Der in den Folgejahren ab 2024 ff. benötigte Finanzbedarf zur Umsetzung der in 3.1 - 3.4 genannten Maßnahmen wird sich nach derzeitigem Sachstand auf umgerechnet **rd. 3,9 Mio. Euro** belaufen. Die derzeitige Zeit- und Maßnahmenplanung wird dabei unter Beachtung der städtischen Rahmenbedingungen laufend fortgeschrieben und angepasst. Die detaillierte mittelfristige Finanzplanung ab dem Jahr 2024 wird dabei in den nächsten Monaten konkretisiert, der jährliche Mittelbedarf rechtzeitig zu den jeweiligen Haushaltsberatungen für den Haushalt ab 2024 verwaltungsintern unter Berücksichtigung der Gesamtsituation zwischen den beteiligten Fachämtern abgestimmt und dem POA mit einer entsprechenden aktualisierten Maßnahmenplanung rechtzeitig zur Entscheidung vorgelegt.

Beschlussvorschlag

1. Der vorgelegten Zielversion „Mein Nürnberg“ mit den vier beschriebenen Handlungsfeldern wird zugestimmt.
2. Die Verwaltung wird mit den zur Zielerreichung notwendigen Maßnahmen beauftragt.
3. Die benötigten Eigenmittel für das Jahr 2023 in Höhe von 500.000 € sind in das Kämmereipaket mit aufzunehmen.

II. Laufweg im DMS

OE	Unterschrieben am	Unterschrieben von	Unterschriftenart	Bemerkung
DiP/PrO	23.09.2022	Franke, Bernd	Schlusszeichnen	
BDR	23.09.2022	Kuch, Olaf	Genehmigung	
Ref. I/II	23.09.2022	Riedel, Harald	Genehmigung	

III. BDR/POA

Nürnberg, 23.09.2022
Amt für Digitalisierung und
Prozessorganisation

gez. Franke (1 46 75)
(Unterschrift liegt elektronisch vor)

Anlagen

Anlage 1 – Glossar

Anlage 2 – Kommunikationsmatrix