Beilage

zur Sitzung des
Sozialausschuss am 10.04.2025

Erweitertes Konzept „Digitales Bürgerbüro“ - Internetzugang und Nutzung von Hardware für Bürgerinnen und Bürger der Stadt Nürnberg

Spätestens seit der Corona Pandemie werden immer mehr öffentliche und private Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger online angeboten. Es ist zu erwarten, dass sich der Trend – Dienstleistungen online anzubieten – weiter verstärkt. Auch Behörden arbeiten zunehmend mit digitaler Antragstellung. Das Onlinezugangsgesetz verpflichtet kommunale Verwaltungen, alle notwendigen behördlichen Informationen sowie Kontaktmöglichkeiten online für Bürgerinnen und Bürger zur Verfügung zu stellen. Die Onlineantragstellung optimiert den Prozess verwaltungsintern und führt auch aus Nutzendensicht oft zu einer komfortableren Abwicklung und Leistungsgewährung. Insoweit stellt die fortschreitende Digitalisierung eine Chance dar Menschen im Sinne eines Lebenswelt-Ansatzes dort zu erreichen, wo sie sich aufhalten und bewegen. Heute eben auch in virtuellen Lebenswelten.

Nicht alle Bürgerinnen und Bürgern profitieren jedoch gleichermaßen von dieser Entwicklung, etwa, weil die notwendige technische Infrastruktur oder die erforderlichen Kompetenzen nicht zur Verfügung stehen. Es gibt Bevölkerungsgruppen, die bspw. aufgrund ihres Alters, ihres Bildungsstandes, ihrer Einkommenssituation oder fehlender Erfahrungen und Kompetenzen nicht vollumfänglich an der digitalen Gesellschaft teilnehmen können. Von vielen online angebotenen Dienstleistungen wird diese Bevölkerungsgruppe zunehmend ausgeschlossen, da andere Zugänge fortschreitend erschwert oder eingeschränkt werden. Dabei ist es aus Sicht der Betroffenen unerheblich ob Zugang zu öffentlichen oder privaten Dienstleistungen erschwert ist. Auch private Dienstleistungen, wie bspw. Online-Banking, Kundenportale von Energieversorgungsunternehmen oder Bewerbungsportale, haben eine ähnlich essentielle Bedeutung, wie Zugang zu behördlichen Leistungen.

Um digitale Teilhabe zu ermöglichen und grundsätzlich allen Bürgerinnen und Bürgern die Chance zu geben Teil der voranschreitenden digitalen Entwicklung zu werden, soll mit dem vorliegenden Konzept ein Zugangshemmnis beseitigt werden und „Self-Service Arbeitsplätze“ zur Verfügung gestellt werden, die mit einem Onlinezugang und notwendiger Technik ausgestattet sind. Diese Arbeitsplätze sollen dort verortet werden, wo sich die Zielgruppe bereits aufhält. In Beratungseinrichtungen, bei offenen Angeboten und im Rahmen von Kultur- und Freizeitangeboten.

Im folgenden Konzept werden die Zielsetzung, die Rahmenbedingungen sowie die nächsten Umsetzungsschritte weiter beschrieben. Dem Grundsatz nach ist geplant, im Rahmen eines Pilotvorhabens mit einigen Standorten zu starten und durch eine engmaschige Begleitung das Konzept sowohl hinsichtlich Zuschnitt als auch hinsichtlich des tatsächlichen Bedarfes zu evaluieren.

Konkretes Ziel:

Alle Nürnberger Bürgerinnen und Bürger sollen Zugang zu Hardware haben, die ihnen die Teilnahme an der digitalen Gesellschaft ermöglicht. Dies beinhaltet die Ausstattung mit PC, Drucker und Scanner, einen Internetzugang sowie im Bedarfsfall Unterstützung durch geschulte Kräfte.

1. Standortsuche:

Um eine möglichst niedrigschwellige Zugänglichkeit des Angebotes und eine zielgruppengerechte Verteilung der Angebotsstandorte im Stadtgebiet sicherzustellen wurde zunächst erhoben, ob und in welchen städtischen und trägerbetriebenen (Beratungs-) Einrichtungen bereits ein vergleichbarer PC-Arbeitsplatz im Rahmen des Angebots für Ratsuchende zur Verfügung steht. Bei einem entsprechenden Angebot ist davon auszugehen, dass zumindest eine teilweise Bedarfsdeckung vorliegt und damit Angebote an anderer Stelle vordringlich sind.

Mit der Erhebung über das Netz gegen Armut wurden 48 Institutionen erreicht, von 23 liegt eine Rückmeldung vor.

Deutlich wurde dabei, dass in vielen Einrichtungen zielgruppenspezifische Angebote in Bezug auf eine PC-Nutzung zur Verfügung stehen, diese aber nicht frei zugänglich für alle Bürgerinnen und Bürger gemacht werden können bzw. dies seitens des jeweiligen Anbieters als nicht sinnvoll erachtet wird.

Arbeitsplätze, die für alle Bürgerinnen und Bürger zur Verfügung stehen, sollten in erster Linie in Einrichtungen verortet werden, die im Stadtteil Anlaufstellen für Bürgerinnen und Bürger sind. Diese Einrichtungen sind überwiegend in städtischer Hand. Einige wenige Einrichtungen – wie das Mehrgenerationenhaus Schweinau oder die AWOthek ergänzen das Angebot.

In einem ersten Schritt erscheint es aufgrund der Erhebung sinnvoll, folgende Einrichtungen mit einem standardisierten Arbeitsplatz auszustatten und die Nutzung ein Jahr lang zu evaluieren:

- Mehrgenerationenhaus Schweinau
- Mehrgenerationenhaus AWOthek
- Südstadtforum
- Stadtteiltreff Nordost
- Stadtteilladen Dianastraße
- Nachbarschaftshaus Gostenhof
- Seniorentreff Bleiweiß

Die bereits vorhandenen Angebote („Digitales Bürgerbüro“), etwa im Nachbarschaftshaus Gostenhof oder den Stadtteilläden Dianastraße und Nordost, werden in das Konzept integriert.

Abhängig von den Ergebnissen der Evaluation der Pilotstandorte und dem sich hieraus ergebenden Bedarf können perspektivisch weitere geeignete Standorte eingerichtet werden. Um allen Bürgerinnen und Bürgern Zugang zu diesem Angebot zu verschaffen und eine Ausweitung auf das Stadtgebiet zu ermöglichen, sollte die Standortwahl in einem zweiten Schritt noch einmal umfangreicher betrachtet werden. Dem Grunde nach kommen selbstverständlich auch weitere städtische Stadtteileinrichtungen wie Kulturläden und Stadtteilbibliotheken in Betracht. Wichtig ist es im Rahmen der Evaluation auch zu bewerten, ob es sich um ein quantitatives Angebot (möglichst viele Einrichtungen) oder um ein qualitatives Angebot (intensive Unterstützung) handeln soll. Inwieweit es sinnvoll erscheint, zielgruppenspezifische Einrichtungen anzubinden, müsste ebenso in einem zweiten Schritt noch einmal betrachtet werden.

Wie bereits in der Sitzung des Sozialausschusses am 05.12.2024 zu den Planungen des Bürgerbereiches im Stadthaus Q berichtet, sind in der Konzeption für die Ausstattung des neuen Sozialamt-Standorts zudem sogenannte Digi-Points im Empfangsbereich eingeplant. Dabei handelt es sich um eine Bereitstellung von teilweise betreuten Self-Service Arbeitsplätzen nach dem Vorbild z. B. des Job Centers, an denen Kunden direkt online Anträge stellen können. Hierbei sollen Digital-Lotsen den Kunden zur Unterstützung bereitstehen. Daneben soll es den Kunden auch möglich sein, Dokumente zu kopieren oder zu scannen. Neben rein operativen Vorteilen einer vollständig digitalen Bearbeitung fungiert dies als Werbung für die Online-Antragstellung und soll Einstiegshürden reduzieren. Konzeptionell fokussieren die Digi-Points auf die Unterstützung bei der online Antragstellung bzgl. sozialstaatlicher Leistungen.

2. Arbeitsplatz Ausstattung:

2.1. Technik

Der Arbeitsplatz sollte über einen PC, einen Drucker und einen Scanner verfügen. Auf dem Desktop sollten Seiten voreingestellt werden, die nach Rücksprache mit Fachleuten aus der Beratungspraxis häufig angefragt werden. Ziel ist es, Nutzerinnen und Nutzer mit der Voreinstellung bereits an die zuständige Stelle zu lotsen.

Die PCs sowie Scanner und Drucker sollen über einen Anbieter bezogen werden, der gebrauchte IT-Hardware qualitätsgesichert überholt, instand setzt und dann dem Kreislauf erneut zuführt.

Technisch soll der Arbeitsplatz ausgestattet sein mit:

- einem Standrechner
- einem Multifunktionsdrucker mit Scanfunktion
- einer Maus, einer Kamera und einem Headset

2.2. Arbeitsplatzmöbel

Die genutzten Möbel sollten barrierefrei zugänglich sein. Um ein Mindestmaß an Privatsphäre zu gewährleisten sind Blick- und Schallschutz vorgesehen. Durch eine einheitliche Außenkennzeichnung soll ein gewisser „Wiedererkennungswert“ sichergestellt werden.

Die Möbel sind für den Transport zerlegbar und können im Raum bewegt werden. Wichtig erscheint, dass in den Einrichtungen auf das spezifische Platzangebot Rücksicht genommen wird. Je nach Möglichkeit, soll die Ausstattung dem Standard entsprechen, ergänzend dazu müssen Abwandlungen möglich sein.







3. Einbindung ehrenamtlicher Unterstützung

Um neben der Technik auch der digitalen Kompetenz Rechnung zu tragen ist ein Unterstützungssystem für die Betreuung der Self-Service Arbeitsplätze notwendig.

Aus den Vorgesprächen mit Einrichtungen, die bereits im Rahmen dieser Thematik arbeiten, wurde deutlich, dass Ratsuchende in drei Kategorien eingeteilt werden können:

1. Ratsuchende, die über keine eigene PC-Hardware verfügen, bei denen technisches Knowhow aber vorhanden ist

   Diese Ratsuchenden benötigen keine Unterstützung, machen allerdings nur ca. ¼ der Ratsuchenden aus.

2. Ratsuchende, die über keine eigene PC-Hardware verfügen, bei denen technisches Knowhow auf einem niedrigen Level vorhanden ist

   Diese Ratsuchenden benötigen sporadische Unterstützung. Ein Mindestmaß an digitaler Grundbildung ist vorhanden.

3. Ratsuchende, die über keine eigenen PC-Hardware verfügen, bei denen technisches Knowhow nicht vorhanden ist

   Diese Ratsuchenden benötigen umfangreiche Unterstützung. Für diesen Sachverhalt ist es notwendig, sich mit bereits bestehenden Bildungsprogrammen für Digitalisierung zu vernetzen. Denkbar wäre z.B. eine Kooperation mit DigilQ oder Stiftung Sozialidee, die Digitalisierungsschulungen anbieten. So kann bei Bedarf der Verweis auf bestehende Angebote mit genau dieser Zielsetzung erfolgen.

Zielführend ist grundsätzlich die Einbindung von Ehrenamtlichen im Rahmen von festen Zeiten, in denen Unterstützungskräfte vor Ort sind. Die Ehrenamtlichen sollten dabei technisch affin und zuverlässig sein.

Über den Stab Bürgerschaftliches Engagement bei Ref. V erfolgt eine Unterstützung bei der Gewinnung potentieller Ehrenamtlicher. Diese werden vor einen etwaigen Einsatz qualifiziert und sollen dauerhaft begleitet werden. Daneben sind Gespräche mit weiteren Projekten und Institutionen angedacht. So ist eine Kooperation, mit dem Projekt DigilQ des Bildungsbüros der Stadt Nürnberg, denkbar.

Bevor ein entsprechender Aufruf zur Gewinnung Ehrenamtlicher gestartet werden kann, ist es notwendig, die Aufgabe der Ehrenamtlichen im Rahmen des Angebots detailliert zu beschreiben. Dieses umfasst: Einsatzzeiten, Beschreibung des erforderlichen technischen Knowhows sowie der Bereich soziale Kompetenz (Zuverlässigkeit, Verbindlichkeit, Verantwortungsbewusstsein, freundlicher Umgang usw.), Beschreibung der Einsatzstelle und damit einhergehende Aufgaben. Diese Anforderungen werden zur Qualitätssicherung in einem ergänzenden Ehrenamtskonzept niedergelegt. Das Ehrenamtskonzept wird mit Unterstützung des Stabs Bürgerschaftliches Engagement gemeinsam mit den beteiligten Institutionen jeweils individuell für die betreffenden Institutionen entwickelt / angepasst.

4. Einbindung in den Organisationsbetrieb

Für die Einbindung in den Organisationsbetrieb der jeweiligen Einrichtung an den unterschiedlichen Standorten bedarf es grundsätzlich einer gewissen konzeptionellen Flexibilität. Aufgrund betrieblicher Anforderungen in den einzelnen Einrichtungen kann das Konzept bzw. der Aufbau nicht in jeder Einrichtung in identischer Form umgesetzt werden, Abwandlungen müssen möglich sein (dies ist nicht nur platzbedingt notwendig).

Die Einsatzzeiten der Ehrenamtlichen müssen mit den jeweiligen Einrichtungen individuell angepasst werden. In jedem Fall muss vermieden werden, dass sich ein zusätzlicher Aufwand für die Beraterinnen und Berater ergibt, die sich mit anderen originären Aufgaben beschäftigen müssen.

Für einen reibungslosen Ablauf braucht es überdies eine einrichtungsspezifische zeitliche Begrenzung in Bezug auf die Nutzung des Platzes. Daher ist eine „Modullösung“ vorgesehen, d.h. einzelne standardisierte Leistungsmodule können je nach verfügbaren Ressourcen und Bedarfen einrichtungsindividuell tageweise angeboten werden und dann mit einer bestimmten einrichtungsspezifischen Zeitregelung versehen werden.

Modul 1: Anträge / Formulare /Amtsangelegenheiten	**Modul 2: Workspace / Office Nutzung/ Lebenslauf/ Bewerbung**
Modul 3: Internetnutzung for free	**Modul 4: E-Mail-Adressen einrichten / E-Mail Schreiben**

5. Kosten

Die Kosten für jeweils einen Arbeitsplatz setzen sich zusammen aus „einmaligen Kosten“ (Investitionskosten) und „laufenden Kosten“.

Einmalige Kosten

	Bezeichnung	**Kosten**
1.	Höhenverstellbarere Schreibtisch 100x60 cm	125,99 €
2.	Schreibtischstuhl	89,99 €
3.	Schalldichte Trennwand	239,00 €
4.	Bedruckte Plexiglasscheibe	336, 56 €
5.	Rechner	214,00 €
6.	Multifunktionsdrucker	64,29 €
7.	Montage und Inbetriebnahme	35,71 €
Gesamt		1 105,54 € für einen Standort

Laufende Kosten

1.	Remote Support	125,00 € pro Monat – pro Standort
2.	Vor-Ort-Support	150,00 € pro Stunde – Vor-Ort-Besuch in der Einrichtung

Im Rahmen der Konzepterstellung wurde angesichts der städtischen Haushaltslage auf höchstmögliche Kosteneffizienz geachtet, etwa indem auf vorhandene, zum Teil auch gebrauchte (refurbished), Standardprodukte zurückgegriffen wird, ohne dass hiermit eine negative Qualitätswahrnehmung verbunden ist. Die unter Ziffer 1 genannten Standorte können für die Dauer der Pilotierung aus dem Budget des Sozialamtes finanziert werden (ggf. unter Einbindung von Drittmitteln). Nach Durchführung der Evaluation ist dann abhängig vom Ergebnis über die Fortführung bzw. Ausweitung des Konzeptes zu entscheiden.

Neben dem geschilderten Nutzen für die Bürgerinnen und Bürger und den erweiterten Möglichkeiten digitaler Teilhabe bietet das Vorhaben aus Sicht des Sozialamtes mittelfristig auch Potentiale zur Steigerung der Verwaltungseffizienz, etwa indem die Quote der online eingehenden Anträge weiter gesteigert wird. Digital eingehende Anträge verursachen bei der Bearbeitung einen signifikant geringeren Verwaltungsaufwand, als papiergebunden eingehende Anträge. Auch um diese Effizienzpotentiale zu heben ist es aus Sicht der Verwaltung sinnvoll im Sinne einer digitalen Inklusion aller Bürgerinnen und Bürger die technischen Voraussetzungen für digitale Teilhabe zu schaffen und entsprechende Grundfertigkeiten hierzu zu vermitteln.

6. Evaluation

Mit Beginn der Pilotphase soll ein Evaluationsbogen erstellt werden, der von den ehrenamtlichen Mitarbeitenden bei jedem Dienst ausgefüllt werden soll. Der Bogen soll vor allem Auskunft über die Zusammensetzung der Nutzergruppe, Anzahl der Kontakte, die aufgerufenen Onlinedienste und die Schwierigkeiten geben. Außerdem soll auf Basis des Ergebnisses abgeleitet werden, ob weitere Standorte erschlossen werden sollen.

7. Perspektivisch

Abhängig von den Ergebnissen der Evaluation sollen perspektivisch an verschiedenen Stellen im Stadtgebiet „Self-Service Arbeitsplätze“ als Anlaufpunkte für Bürgerinnen und Bürger entstehen. Geplant ist das Konzept „Digitales Bürgerbüro“ zur Schaffung eines Wiedererkennungseffektes als eine Art „Marke“ mit einheitlichem Auftritt und standardisiertem Angebot auszubauen. Alle Standorte sollen langfristig auf einer digitalen Stadtkarte zu finden sein, die Bürgerinnen und Bürger nutzen können. Dafür ist die Kooperation mit Trägerinnen und Trägern sowie digitalen Schulungsangeboten notwendig. Solche Self-Service Arbeitsplätze im Rahmen des Konzepts „Digitales Bürgerbüro“ tragen einen wichtigen Teil zur digitalen Transformation bei, da sie gewährleisten, dass allen Bürgerinnen und Bürger im Sinne einer umfassenden Inklusion digitale Teilhabe ermöglicht wird.