

Diskussionsversion

Speyer 2025 Digital

Arbeitsversion zur Entwicklung der Speyerer
Digitalisierungsstrategie

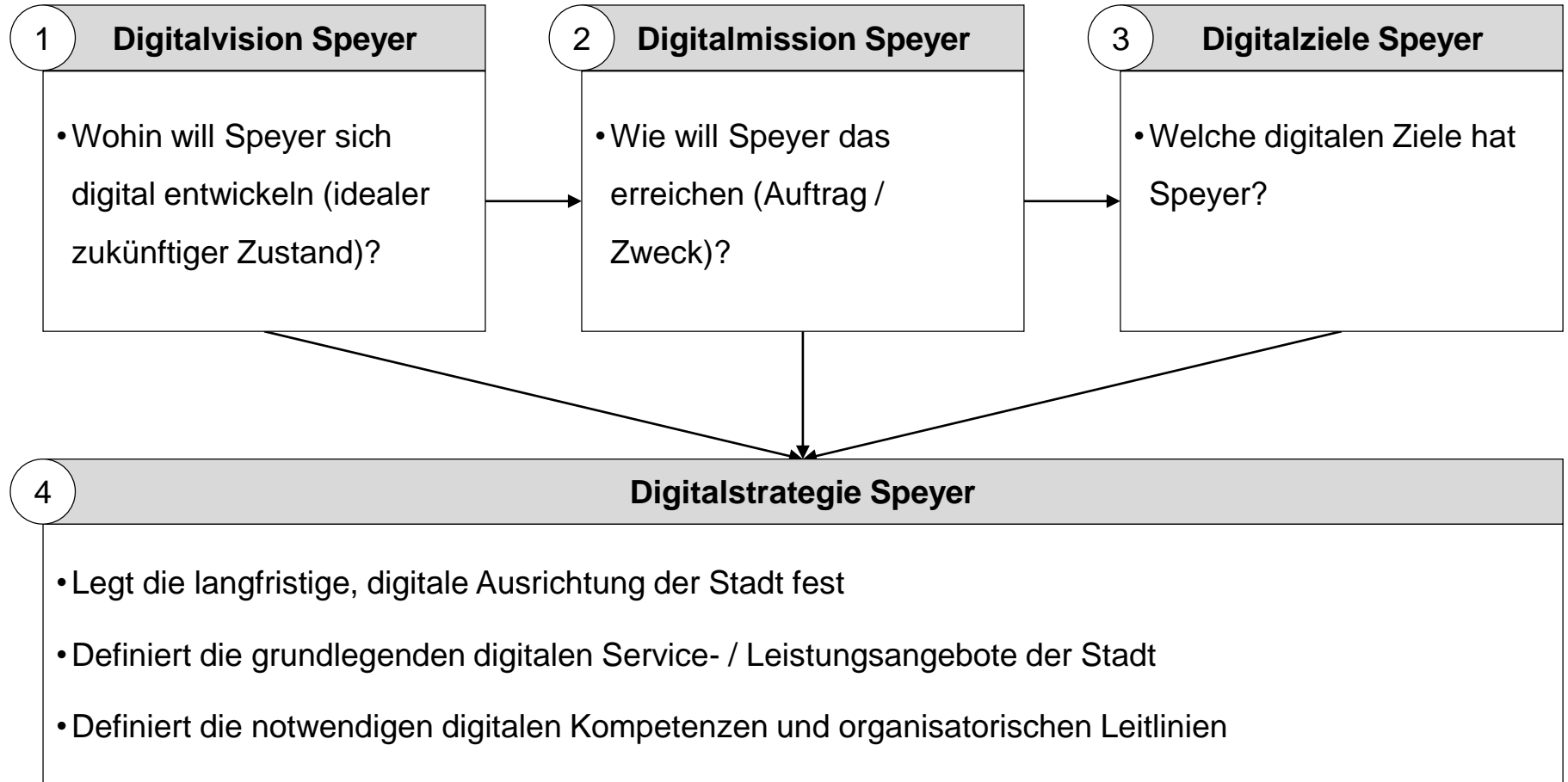
Speyer, 27. Januar 2020



Ausgangssituation

- Die digitale Transformation in Deutschland ist das zentrale Thema der nächsten zehn Jahre für die gesellschaftliche, wirtschaftliche und politische Entwicklung
- Insbesondere die Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung wird von der Bundes- und allen Landesregierungen mit erheblichem Nachdruck verfolgt
- Vor dem Hintergrund des schlechten Abschneidens von Deutschland in allen e-Government-Rankings ist insbesondere auf der kommunalen Ebene die Umsetzung des OZG und der e-Akte in den nächsten zwei bis vier Jahren im Fokus aller Aktivitäten
- Die Stadt Speyer sollte dieser Gesamtentwicklung Rechnung tragen und ihre digitale Ausgangsposition deutlich verbessern
- Hierzu ist das aktuelle Smart City Projekt mit der Deutschen Universität für Verwaltungswissenschaften Speyer ein wesentlicher Katalysator für die digitale Transformation der Stadt Speyer
- Insbesondere die Entwicklung einer Digitalstrategie für die nächsten Jahre ist für Speyer von besonderer Wichtigkeit und Bedeutung

Speyer 2025 Digital



➔ **Die Strategie Speyer 2025 Digital wird durch mehrere strategische Module gebildet**

Speyer Digitalvision



„Die Stadt Speyer wird eine der führenden digitalen Kommunalverwaltungen in der Metropolregion Rhein-Neckar durch eine intensive Vernetzung der Stadtverwaltung mit ihren Bürgerinnen und Bürgern mittels nutzer(innen)freundlichen, bürger(innen)orientierten und werthaltigen digitalen Angeboten und Services“

Die Digitalvision einer Organisation beschreibt einen idealen Zustand in der Zukunft, den die digitale Organisation hinsichtlich ihrer digitalen Ausrichtung erreichen möchte.

Speyer Digitalmission



„Die Stadt Speyer bietet in den vier digitalen Kernbereichen Smart Governance & E-Government, Smart Social Services, Smart Ressources & Smart Environment und Smart Mobility & Smart Infrastructure ein umfassendes digitales Serviceportfolio mit starker Ausrichtung auf die Nutzer(innen) der digitalen Serviceleistungen. Bürger(innen) und Organisationen sollen in die Lage versetzt werden umfassend digital mit der Stadt Speyer zu interagieren, partizipieren und kollaborieren, mit dem Ziel einen hohen digitalen Nutzwert zu erhalten. Hierbei steht die digitale Transparenz, die digitale Kollaboration und die digitale Partizipation im Fokus aller digitalen Aktivitäten der Stadt Speyer.“

Die Digitalmission einer digitalen Organisation beschreibt den wesentlichen Zweck oder den Auftrag, den die digitale Organisation verfolgt.

Open Government als Grundlage für die Digitalziele von Speyer

Definition

Open Government ist ein multilateraler, politischer und sozialer Prozess, der insbesondere transparente, kooperative und partizipative Maßnahmen der öffentlichen Verwaltung umfasst

Transparenz

- In Bezug auf Open Government kann Transparenz als der Ausdruck eines gemeinschaftlichen Strebens von Gesellschaft, öffentlicher Verwaltung, Medien und Wirtschaft hin zu einer offenen Entscheidungsfindung beschrieben werden
- Hierbei sind drei Aspekte wesentlich: zum einen eine starke, unabhängige und kritische öffentliche Verwaltung, zum anderen eine rege Beteiligung der Gesellschaft am öffentlichen Diskurs über die Medien und sonstige Vereinigungen und zuletzt die systematische und zeitnahe Veröffentlichung von kommunalen Daten

Partizipation

- Partizipation kann in Bezug auf Open Government als die Einbindung der Bürger(innen) in die öffentliche Entscheidungsfindung zu ihren Angelegenheiten durch öffentliche Diskussion und Beratung beschrieben werden
- Durch diesen Prozess wird es der öffentlichen Verwaltung idealerweise ermöglicht, ihre Effektivität und die Qualität ihrer Entscheidungen zu verbessern, indem sie auf das kollektive Wissen und die Erfahrungen sowie auf die Ideen der Bevölkerung zugreift

Kollaboration

- Kollaboration wird als Zusammenarbeit der öffentlichen Verwaltung aller Ebenen untereinander sowie deren Zusammenarbeit mit Unternehmen, Bürgerinnen und Bürgern und gemeinnützigen Vereinigungen beschrieben
- Hierbei hat die Nutzung moderner Instrumente, Methoden und Systeme eine besonders starke Bedeutung

Digitalziele für die Stadt Speyer

Digitales Hauptziel

- Speyer soll eine der führenden Smart Cities in der Metropolregion Rhein-Neckar werden – dabei ist Speyer führend in allen digitalen Informations-, Qualitäts- und Serviceaspekten in den vier digitalen Kernbereichen Smart Governance & E-Government, Smart Social Services, Smart Resources & Smart Environment und Smart Mobility & Smart Infrastructure

Digitale Transparenzziele

- Durch die Digitalisierung der Verwaltung und durch digitale Angebote und Services stellt Speyer ein größtmögliches Maß an Transparenz für Bürger(innen), Organisationen, Unternehmen und sonstige Anspruchsgruppen her
- Speyer strebt an, alle wesentlichen und wichtigen Daten und Informationen für Bürger(innen), Organisationen, Unternehmen und sonstige Anspruchsgruppen in einer umfassenden und nutzer(innen)freundlichen Form digital bereit zu stellen

Digitale Partizipationsziele

- Die Stadt Speyer strebt eine umfassende Einbindung der Bürger(innen), Organisationen, Unternehmen und sonstige Anspruchsgruppen in allen öffentlichen Angelegenheiten hinsichtlich der Diskussion, Beratung und Entscheidung in einer umfassenden Beteiligung an
- Speyer verfolgt durch die digitalen Angebote und Services eine hohe Bürger(innen)beteiligung und die Beteiligung von Organisationen, Unternehmen und sonstige Anspruchsgruppen im Rahmen der öffentlichen Leistungsbereitstellung, um das Wissen, die Erfahrungen und Ideen der Anspruchsgruppen bestmöglich zu nutzen und zu integrieren

Digitale Kollaborationsziele

- Speyer strebt an, allen Bürgerinnen und Bürgern, Organisationen, Unternehmen und sonstige Anspruchsgruppen auf allen Ebenen der kommunalen Verwaltung eine umfassende digitale Zusammenarbeit (Kollaboration) zu ermöglichen
- Die digitale Kollaboration soll deutlich über das OZG-Leistungsspektrum hinaus gehen

Übergreifende Digitalziele

- Speyer stellt eine moderne, effektive und effiziente digitale Verwaltung für Bürger(innen), Organisationen, Unternehmen und sonstige Anspruchsgruppen dar (digitales Dienstleistungszentrum)
- Die digitalen Angebote von Speyer sollen insbesondere die Nachhaltigkeit der kommunalen Aktivitäten verbessern (Ressourcenschonung)
- Die digitale Verwaltung von Speyer soll zu Kosteneinsparungen und einer besseren Verwaltungsleistung und -organisation beitragen
- Datensicherheit und Datenschutz von Bürgerinnen und Bürgern, Organisationen, Unternehmen und sonstige Anspruchsgruppen sind für die Stadt Speyer von überragender Bedeutung
- Speyer strebt an, eine der führenden digitalen Infrastrukturen in der Metropolregion Rhein-Neckar anzubieten

Digitale Hauptstrategie

Aspekte der digitalen Hauptstrategie

Speyer verfolgt eine digitale Differenzierungsstrategie als Informations-, Qualitäts- und Serviceführer als eine der führenden Smart Cities in der Metropolregion Rhein-Neckar

Informationsführerschaft

- Informationsführerschaft beschreibt die führende Position im Bereich des digitalen Informationsangebotes
- Wichtige Aspekte einer digitalen Informationsführerschaft sind:
 - Umfassenheit der Information
 - Aktualität der Information
 - Vollständigkeit der Information
 - Relevanz der Information
 - Verständlichkeit der Information
 - Übersichtlichkeit der Information
 - Objektivität der Information
 - Glaubwürdigkeit der Information
 - Fehlerfreiheit der Information
 - Einfache Zugänglichkeit zur Information
 - Benutzerfreundlichkeit der Information
 - Sicherheit der Information
 - Nützlichkeit / Nutzwert der Information

Qualitätsführerschaft

- Qualitätsführerschaft beschreibt die führende Position hinsichtlich qualitativer Eigenschaften des digitalen Angebotes
- Wichtige Aspekte einer digitalen Qualitätsführerschaft sind:
 - Anspruchsvolle Qualitätsziele
 - Fokus auf Prozess-, Produkt und Servicequalität
 - Performanz der Qualität
 - Bürgerorientierte Qualitätsplanung
 - Breite und Tiefe qualitativer Angebote
 - Differenzierte Qualitätsservices
 - Ständige Qualitätsverbesserung
 - Qualitätsorientierte Organisationspraktiken
 - Präventive Qualitätssicherung
 - Ständige Qualitätsfehleranalyse
 - Durchgehendes Qualitätscontrolling

Serviceführerschaft

- Serviceführerschaft beschreibt die führende Position hinsichtlich des Dienstleistungsengagements für die digitalen Angebote
- Wichtige Aspekte einer digitalen Serviceführerschaft sind:
 - Servicezuverlässigkeit durch korrekte, schnelle und verlässliche Ausführung des digitalen Dienstes
 - Servicekompetenz durch glaubwürdiges, freundliches und sicheres Dienstleistungsaufreten
 - Serviceempathie durch starkes Hineinversetzen in die Anforderungen und Wünsche der Nutzer(innen) der digitalen Dienstleistungen
 - Serviceverständnis durch Suche nach besten, nutzer(innen)orientierten Lösungen
 - Servicereaktionsfähigkeit durch schnelles und aktives Agieren auf Nutzer(innen)bedürfnisse und Nutzer(innen)anfragen mit hoher Hilfsbereitschaft bei der Nutzung der digitalen Services
 - Nutzer(innen)orientierte Breite und Tiefe des Serviceangebotes

Zusammenfassung Speyer 2025 Digital

Digitale
Hauptstrategie

Digitale Hauptstrategie

- Speyer verfolgt eine digitale Differenzierungsstrategie als Informations-, Qualitäts- und Serviceführer als eine der führenden Smart Cities in der Metropolregion Rhein-Neckar

Digitale
Teilstrategien

Digitale Marktwahlstrategie

- Marktfeld: Wesentlich sind die vier strategischen Teilbereiche Smart Governance & E-Government, Smart Social Services, Smart Ressources & Smart Environment und Smart Mobility & Smart Infrastructure
- Marktareal: Stadtgebiet Speyer und MRN-Region
- Marktsegmentierung: Differenzierte Adressierung von Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen, Organisationen und sonstige Anspruchsgruppen, wenn möglich gruppen- und individualorientiert

Digitale Marktteilnehmerstrategien

- Informations-, Qualitäts- und Serviceführerschaft gegenüber Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen, Organisationen und sonstige Anspruchsgruppen
- Vernetzungsstrategie in der Metropolregion sowie Smart Hub Strategie im MRN-Netzwerk

Strategisches
Serviceportfolio

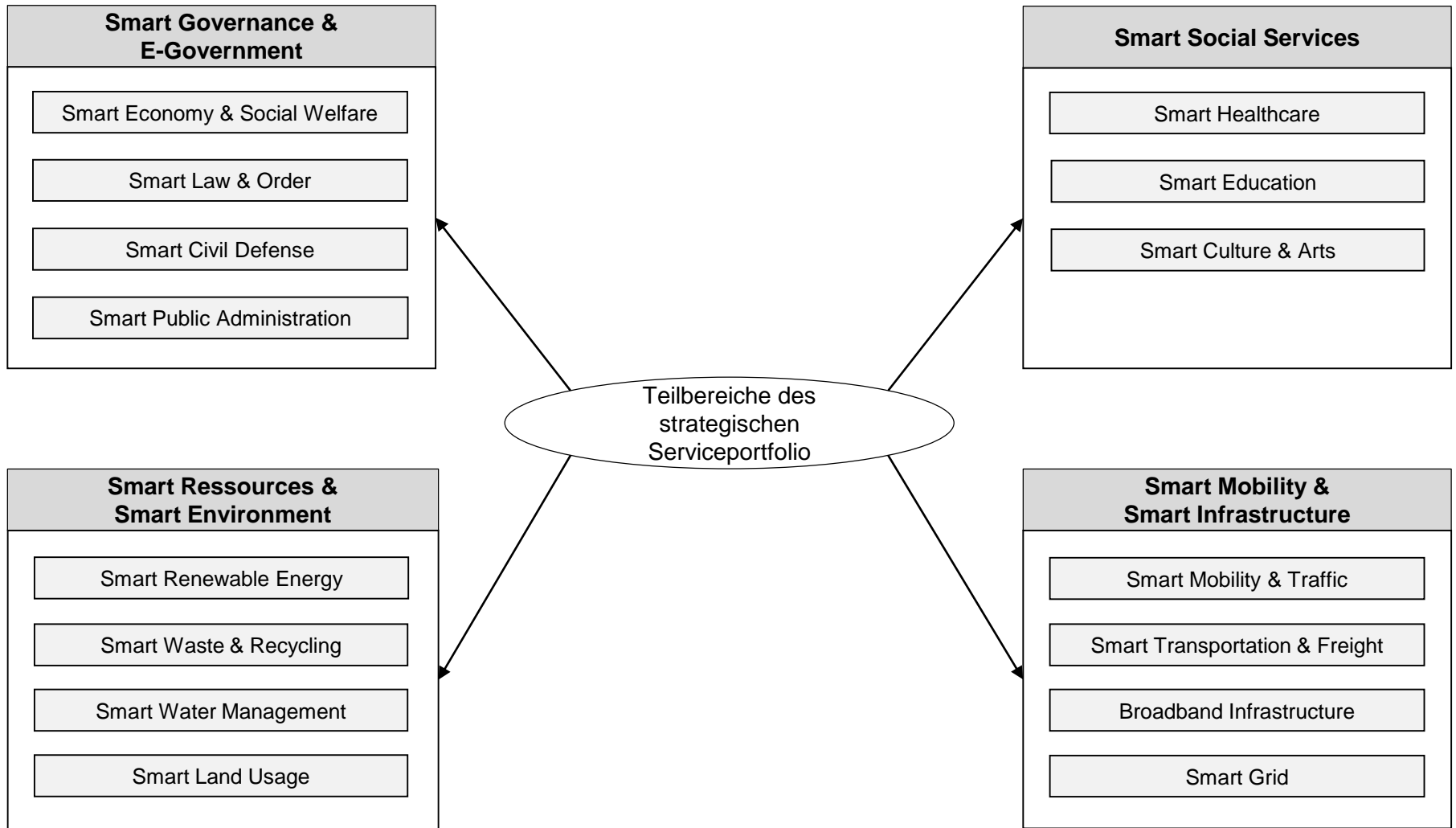
Strategisches Serviceportfolio (wird im Laufe des Jahres 2020 differenziert definiert)

- Das strategische Serviceportfolio der Stadt Speyer besteht aus den vier strategischen Teilbereichen sind Smart Governance & E-Government, Smart Social Services, Smart Ressources & Smart Environment und Smart Mobility & Smart Infrastructure



Die Digitalstrategie Speyer 2025 besteht aus drei strategischen Modulen: aus der digitalen Hauptstrategie, den digitalen Teilstrategien und dem strategischem Serviceportfolio

Digitales strategisches Serviceportfolio



➔ **Das strategische Serviceportfolio der Stadt Speyer besteht aus den vier strategischen Teilbereichen Smart Governance & E-Government, Smart Social Services, Smart Ressources & Smart Environment und Smart Mobility & Smart Infrastructure**

Zusammenfassung

- Die Digitalvision der Stadt Speyer beschreibt den zukünftigen Zustand, den die Stadt Speyer hinsichtlich ihrer digitalen Ausrichtung erreichen möchte
- Die Digitalziele konkretisieren die Digitalvision der Stadt Speyer als eine führende Smart City der Rhein-Neckar Region
- Die daraus folgende Digitalstrategie der Stadt Speyer besteht aus einer digitalen Differenzierungsstrategie als Informations-, Qualitäts- und Serviceführer
- Die digitalen Handlungsfelder der Digitalstrategie werden in dem strategischen Serviceportfolio der Stadt Speyer konkretisiert
- Das strategische Serviceportfolio der Stadt Speyer besteht aus den vier strategischen Teilbereichen Smart Governance & E-Government, Smart Social Services, Smart Resources & Smart Environment sowie Smart Mobility & Smart Infrastructure