Osnabrück

# IT setzt Maßstäbe

## [18.10.2017] Digitalisierte Verfahren, Handlungsfähigkeit, eine effiziente Organisation, erfüllte Erwartungen und Informationssicherheit – das sind die fünf Ziele der IT-Strategie für Osnabrück. Erste Projekte hat die Stadt bereits umgesetzt.

Die IT-Abteilung der Stadt Osnabrück hat jetzt eine IT-Strategie auf den Weg gebracht. Wie die Stadt in Niedersachsen mitteilt, umfasst die Strategie fünf Zielsetzungen: Verfahren sollen digitalisiert, die Handlungsfähigkeit aufrechterhalten, die Organisation effizienter gestaltet, Erwartungen erfüllt und die Informationssicherheit aufgebaut werden. „Anders gesagt: wir nutzen die Technik um bürgernäher, schneller und effizienter zu werden“, erklärt IT-Leiter Tobias Fänger. Um diese Vorgaben ausarbeiten zu können, haben sich die Fachleute in Osnabrück Anregungen aus anderen Städten geholt. Laut der Stadt wurden außerdem die Wünsche der Fachbereichsleiter an die IT gesammelt. So sei ein Leitfaden entstanden, der auch andere Stadtverwaltungen interessiert. „Unser Strategiepapier liegt inzwischen allen größeren niedersächsischen Städten vor“, sagt Fänger. In Osnabrück sollen die Prozesse schrittweise digitalisiert werden, heißt es in der Mitteilung der Stadt. Ziel sei ein Portal, in dem die wichtigsten Anwendungen zentral für die Mitarbeiter abrufbar sind. Aber auch für die Bürger sollen digitale Lösungen ausgebaut werden. Bereits umgesetzt wurde das so genannte EreignisMeldeSystem der Stadt Osnabrück (EMSOS), das der Fachdienst Geodaten betreibt. Über diese Anwendung können Nutzer den Osnabrücker ServiceBetrieb auf Missstände aufmerksam machen oder Veränderungen anregen. „Das ist eine gute Lösung und ein gelungener erster Schritt“, sagt Fänger. Langfristiges Ziel sei ein Bürgerportal, auf dem die Bürger die wichtigsten Anwendungen digital nutzen, Informationen erlangen und sich somit Behördengänge sparen können.

**IT optimiert die Verwaltung**

Um die vorhandenen Ressourcen effektiv zu nutzen, will IT-Leiter Fänger möglichst viele Synergien schaffen und Parallelstrukturen abbauen. Letztere seien entstanden, als die Digitalisierung für die Verwaltung relevant wurde, die Entwicklung der IT und ihrer Möglichkeiten aber noch nicht abzusehen war. Einen bedeutenden Schritt sei die IT bereits mit ihrer Zentralisierung gegangen. „Jeder Fachbereich hatte hier zunächst eigene Ansprechpartner aus der IT und eigene Server-Räume“, berichtet Tobias Fänger. „Aus zwölf dieser Räume haben wir einen gemacht.“ Dass ein Mitarbeiter benötigte Geräte zeitnah erhält, ist in der Stadtverwaltung unabdingbar, heißt es in dem Osnabrücker Bericht weiter. Um arbeitsfähig zu bleiben, müssen Geräte außerdem ständig auf den neuesten Stand gebracht werden. Die IT-Abteilung habe deshalb mit zwei Fachbereichen ein Serviceportal getestet über das Mitarbeiter mit einer bestimmten Berechtigung beispielsweise Computer mit wenigen Mausklicks ordern können. Zwischenzeitlich stehe das Portal auch anderen Fachbereichen zur Verfügung. Portalgestützt will IT-Leiter Fänger außerdem die Anrufe bei der internen IT-Hotline optimieren. „Bei unserem Service-Desk gehen in jedem Jahr 25.000 Anrufe ein. Wenn wir ein Mitarbeiterportal geschaffen haben, werden wir dort zu den wichtigsten Anwendungen Erklärungen bereitstellen.“ Das soll die Anruferanzahl deutlich verringern, da die Mitarbeiter in einer Wissensdatenbank schnell und einfach Lösungen finden können. Wie Osnabrück weiter mitteilt, steht das Thema Sicherheit über dem gesamten Prozess der Digitalisierung. Das umfasst auch eine konstant funktionierende IT, ohne die die Verwaltung nicht mehr arbeitsfähig sei. Osnabrück greift deshalb auf zwei Rechenzentren zurück – eines direkt bei der Verwaltung und eines bei einem Dienstleister. Durch

mehrfache Absicherungen auf allen Ebenen will die Stadt dafür sorgen, dass sie auch im Notfall arbeitsfähig bleibt.

(ve)

Stichwörter: Politik, Osnabrück