

Maßnahmensteckbrief Handlungsfeld 5

Smarte Verwaltung





Angaben zum Modellprojekt Smart City

Name des Modellprojekts Smart City: SmartCityJena

Maßnahmentitel: Smarte Verwaltung

Gesamtkosten der Maßnahme: 1.650.000 €

In welcher Projektphase wird die Maßnahme durchgeführt?

- in der Strategiephase.
- in der Umsetzungsphase.
- in der Strategiephase begonnen und in der Umsetzungsphase fortgeführt.

Handelt es sich bei dieser Maßnahme um eine neu konzipierte Maßnahme?

- Ja, die Maßnahme wurde gegenüber der Antragsstellung verändert.
- Nein, die Maßnahme wird seit der Antragsstellung unverändert verfolgt.

Wenn ja:

Wurde bereits früher ein Änderungsantrag bei der Kreditanstalt für Wiederaufbau für diese Maßnahme eingereicht?

- Ja.
- Nein.

Welchen Bearbeitungsstand hat diese Maßnahme?

- Ideenskizze, Planungen noch nicht gestartet.
- in Planung.
- in Pilotierung.
- in Umsetzung.
- abgeschlossen.
- wird nicht länger verfolgt.

1. Bitte präzisieren Sie die Maßnahme im Detail.

- **Bitte beschreiben Sie die Maßnahme möglichst aussagekräftig.
(„Was genau soll getan werden?“)**

Im Rahmen des Smart City Projekts sollen Vorhaben im Handlungsfeld „Digitale Verwaltung“ umgesetzt werden, die über die verpflichtenden Digitalisierungsmaßnahmen, wie zum Beispiel im Rahmen des Gesetzes zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (Onlinezugangsgesetz - OZG), hinaus gehen. Dazu zählen unter anderem Pilotanwendungen von künstlicher Intelligenz (KI) und neue innovative Webangebote, aber auch Maßnahmen zur Stärkung der digitalen Kompetenzen innerhalb der Verwaltung.

Im Handlungsfeld „Digitale Verwaltung“ wurde für die Bedarfsanalyse innerhalb der Verwaltung eine Umfrage unter den Mitarbeitenden durchgeführt. Hierdurch sollten sie die Möglichkeit erhalten, aktiv an der digitalen Transformation der Verwaltung beteiligt zu werden. Die aus der Umfrage abgeleiteten Bedarfe und Optimierungspotenziale wurden bei der Erarbeitung der Ziele und Vorhaben berücksichtigt.

Bei dieser Umfrage wurden nicht nur Bedarfe für die verwaltungsinternen Belange angegeben, es wurden auch Vorschläge zur Optimierung und Erweiterung des Angebots für die Stadtgesellschaft unterbreitet. Des Weiteren wurde für das Handlungsfeld eine Arbeitsgruppe „eGovernment++“ mit Vertreter:innen des Stadtverbundes sowie externen Beteiligten gegründet. Diese hat bei der Erarbeitung der Vorhaben mitgewirkt. Die durch die Umfrage und der Mitwirkung der Arbeitsgruppe entstandenen Vorhaben wurden der Stadtgesellschaft im Rahmen der Bürger:innenbeteiligung präsentiert und zur Diskussion gestellt.

Die so entstandenen und anschließend genannten Vorhaben der Maßnahme „Smarte Verwaltung“ sollen zur Erreichung der Ziele des Handlungsfeldes „Digitale Verwaltung“ sowie der übergeordneten Ziele der Smart City Strategie Jena beitragen. Zudem begünstigen die Vorhaben die sektorenübergreifende Zielerreichung.

Partizipation mittels Umfragetool und Hackathon-Veranstaltungen fördern

Eine smarte Verwaltung nutzt die Partizipation der Stadtgesellschaft um zukünftige Herausforderungen gemeinwohlorientiert zu lösen und nutzendenorientierte Angebote zu schaffen. Um die Partizipation der Stadtgesellschaft zu fördern, bedarf es niedrigschwelliger analoger und digitaler Angebote. Hierfür ist die Implementierung eines Umfragetools auf den Webseiten des Stadtverbundes zur fortlaufenden Bedarfsermittlung und zum Einholen eines Meinungsbildes bei variablen Themen geplant. Des Weiteren soll die Stadtgesellschaft im Rahmen von Hackathon-Veranstaltungen mit Auslobung in der „Jena Digital Werkstatt“ des Handlungsfeldes 4 Lösungsansätze für Herausforderungen und Problemstellungen des Stadtverbundes einbringen und bedarfsgerechte Angebote mitgestalten.



Erweiterung des Angebots zur digitalen Kommunikation, Information und Interaktion um Web-App sowie Chat- und Sprachbot

Die Ansprüche der Gesellschaft an eine nutzendenorientierte Verwaltung befinden sich im stetigen Wandel. Zunehmend wächst insbesondere der Anspruch an eine digitale Transformation der Verwaltung. Die Stadtgesellschaft möchte die Auswahl haben, ob sie Leistungen der Verwaltung in digitaler oder analoger Form in Anspruch nimmt. Daher ist es zwingend erforderlich das digitale Angebot zu erweitern sowie die Prozesse innerhalb des Stadtverbundes zu optimieren und zu digitalisieren. Das Angebot zur digitalen Kommunikation, Information und Interaktion soll hierfür effizient gestaltet und erweitert werden. Dabei ist die Entwicklung einer Web-App für die Stadtgesellschaft für einen einfacheren und schnelleren Zugriff auf das digitale Angebot des Stadtverbundes, insbesondere zu den digitalen Verwaltungsleistungen, geplant. Die App soll hierbei die Möglichkeit bieten von jedem Endgerät nutzbar zu sein und eine Integration in die bereits vorhandene MeinJena-App ermöglichen. Für eine effiziente Information und Kommunikation ist die Implementierung eines zentralen Bot-Systems bestehend aus Chat- und Sprachbot für eine nutzendenorientierte sowie zeitlich unabhängige Bereitstellung von allgemeinen Informationen vorgesehen. Dieses Bot-System kann zudem durch eine Übernahme der allgemeinen Anfragen die Beschäftigten des Stadtverbundes entlasten und so einen Beitrag zur Kompensierung des Fachkräftemangels leisten. Den Bürger:innen wird die Möglichkeit geboten, qualifizierte Auskünfte unabhängig von den Öffnungszeiten der Verwaltung zu erhalten. Des Weiteren wird die Inanspruchnahme des digitalen Angebots erleichtert. Der Chatbot wird auf diversen Webpräsenzen des Stadtverbundes implementiert. Der Sprachbot soll an der zentralen Hotline zur Entlastung der Mitarbeiter:innen führen sowie standardisierte telefonische Auskünfte außerhalb der Sprechzeiten der Beschäftigten übernehmen. Es wird in beiden Lösungen die Möglichkeit geben, sofern die Auskunft durch den Bot nicht erteilt werden kann oder ungenügend ist, innerhalb der Zeiten der Erreichbarkeit an Mitarbeiter:innen weitergeleitet zu werden.

Feedbackmöglichkeit zur kontinuierlichen Optimierung des digitalen Angebots

Im Hinblick auf die zunehmende Digitalisierung im Bereich der öffentlichen Verwaltung, muss ein neuer Kanal für Kritik, Anregungen und Verbesserungsvorschläge geschaffen werden. Bislang wurden diese Äußerungen hauptsächlich in persönlichen Gesprächen mit Beschäftigten des Stadtverbundes getätigt. Jedoch wird das persönliche Gespräch durch eine fortlaufende Digitalisierung zukünftig nicht mehr zwingend erforderlich sein. Damit das digitale Angebot den Anforderungen und Bedürfnissen der Stadtgesellschaft genügen kann und nutzendenorientiert gestaltet wird, wird die Möglichkeit zur Abgabe eines digitalen Feedbacks benötigt. Hierfür ist die Implementierung einer Feedbackmöglichkeit zum digitalen Angebot der Kommune, insbesondere zu den digitalen Verwaltungsleistungen, vorgesehen.

Kommunikationsplattform im Bereich Jugend und Soziales für einen effizienten WISSENstransfer

Die Corona-Pandemie hat im Bereich Jugend und Soziales gezeigt, dass es schwierig ist, wichtige Informationen schnell an alle Akteur:innen weiterzugeben. Während der Corona-Pandemie kam es zu sehr kurzfristigen Anordnungen, zur Schließung einzelner Kindertageseinrichtungen bzw. einzelner Betreuungsgruppen etc. Hierüber mussten die betroffenen Einrichtungen und Eltern schnell informiert werden, was in der Praxis nur umständlich und mit größerem Zeitverzug gelang. Durch die Einführung einer Kommunikationsplattform im Bereich Jugend und Soziales soll die Informationsweitergabe deutlich beschleunigt und zudem vereinfacht werden. Modellprojekt wird die Vernetzung der kommunalen Kindertagesstätten mit der Verwaltung, dem Stadtelternbeirat und den Eltern. Es soll durch die Kommunikationsplattform ein schneller und zuverlässiger Informationsaustausch gewährleistet werden. Die Plattform soll allen Trägern zur Nutzung zur Verfügung stehen. Dadurch kann die Stadtverwaltung in die Lage versetzt werden, relevante Informationen von kommunaler Tragweite an alle verantwortlichen Einrichtungen und Eltern gleichermaßen zu verteilen. Ein Zwischenschritt über die Träger und Hausleitungen, der bisweilen zu verzögerten Informationsflüssen führte, wäre damit hinfällig. Darüber hinaus kann eine solche Plattformlösung allen Eltern und Kindern der Jenaer Kindergärten einen web-basierten und nutzendorientierten Zugang zu relevanten Informationen rund um die Themen „Kinderbetreuung“ und „frühkindliche Bildung“ ermöglichen und somit eventuell bestehende soziale Ungleichgewichte abfedern. Die Plattform kann unabhängig vom jeweiligen Träger genutzt werden. Sie kann zum Austausch zwischen allen Kindertageseinrichtungen dienen. Die Kommunikationsplattform kann zur erleichterten Gremienarbeit des Stadtelternbeirates beitragen und bei einem Wechsel des Vorstandes kann die Arbeit ohne Verzögerungen fortgesetzt werden. Die Plattform kann in diesem Einsatzbereich als Wissensspeicher fungieren. Ein weiterer möglicher Einsatzzweck wird im Bereich Jugendarbeit gesehen. Hierbei kann die Plattform den Akteur:innen zur erleichterten Information und Kommunikation dienen. Dabei wäre die Kommunikationsplattform auch für die Erprobung der sozialpädagogischen Arbeit mit jungen Menschen denkbar. Die Plattform eröffnet vielfältige Einsatzmöglichkeiten im Bereich Jugend und Soziales, welche nach Inbetriebnahme des Portals erprobt werden können. Zur Steigerung der Bedienungsfreundlichkeit soll das Kommunikationsportal als Progressive Web App (PWA) zur Verfügung gestellt werden.

Informationsterminal und zwei SB-Arbeitsplätze im Bürgerservice zur Stärkung der Teilhabe

Eine smarte Verwaltung verhindert durch geeignete Maßnahmen die Benachteiligung und Ausgrenzung von Personengruppen. Vielmehr setzt sich eine smarte Verwaltung für die Teilhabe aller Menschen am digitalen Angebot ein. Hierfür werden im Bürgerservice ein Informationsterminal und zwei Selbstbedienungsarbeitsplätze (SB-Arbeitsplätze) zur kostenfreien Nutzung bereitgestellt. Das Informationsterminal bietet die Möglichkeit benötigte Informationen, z. B. zu den erforderlichen Unterlagen für einen Antrag oder Ansprechpersonen, zu recherchieren.



Dieses Informationsterminal soll vor allem Bürger:innen dienen, die nicht über die benötigte Hardware oder den benötigten Zugang zum Internet verfügen. Zeitgleich sollen so die Beschäftigten des Bürgerservice von allgemeinen Auskünften entlastet werden. Die zwei mit aller benötigter Hardware ausgestatteten SB-Arbeitsplätze sollen die Bürger:innen an die digitalen Dienstleistungen und Serviceangebote des Stadtverbundes heranführen. Bei Bedarf stehen Beschäftigte des Bürgerservice für Unterstützungsleistungen bereit. Dies soll die Teilhabe von Personen ohne erforderlicher Hardware ermöglichen und die benötigten digitalen Kompetenzen vermitteln. Der Bürgerservice ist in der Regel der erste Kontakt zur Verwaltung bei einem Zuzug nach Jena, denn hier muss die Wohnung angemeldet werden. Deshalb bietet sich genau dieser Standort hierfür an.

Digitaler Kompetenzcheck zur Stärkung der digitalen Kompetenzen der Beschäftigten

Eine smarte Verwaltung benötigt zur Leistungsfähigkeit den Anforderungen und Herausforderungen entsprechenden Fachkräfte. Durch die zunehmende Digitalisierung und den sich kontinuierlich entwickelnden neuen Technologien bedarf es einer fortlaufenden Qualifizierung des vorhandenen Personals. Die digitale Transformation der Verwaltung kann nur gelingen, wenn die Beschäftigten über die jeweils benötigten Kompetenzen verfügen. Eine smarte Verwaltung muss die digitalen Kompetenzen der Beschäftigten stärken. Hierfür ist die Entwicklung einer Anwendung zur Analyse des IST-Standes und zur Empfehlung von Maßnahmen zur Steigerung der individuellen digitalen Kompetenz (Fachliteratur, Schulungsangebote, Tutorials und Ähnlichem) vorgesehen. Den Beschäftigten wird die Möglichkeit geboten, einen Selbsttest zu den bereits vorhandenen digitalen Kompetenzen durchzuführen und sich das darüber hinaus benötigte Wissen im Rahmen von Qualifizierungsmaßnahmen anzueignen. Das zu entwickelnde Tool soll eine Baukastensoftware sein, die es erlaubt die Parameter Frage, Antwortmöglichkeit und Empfehlung individuell und an die sich fortlaufend verändernden Rahmenbedingungen anzupassen. Zudem soll ein Zugang von jedem Endgerät gewährleistet werden. Des Weiteren soll die Software eine anonymisierte Auswertung der Selbsttest ermöglichen, umso den benötigten Bedarf an Qualifizierungsmaßnahmen durch die Personalabteilung zu eruieren. Der, von der kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt) entwickelte, digitale Kompetenzcheck soll hier als Vorlage und Anregung dienen. Der digitalen Kompetenz wird auch die Fähigkeit zur Prozessanalyse hinzugerechnet. Dieses neue Knowhow wird benötigt um Prozesse zu analysieren, zu optimieren sowie Automatisierungspotenziale zu ermitteln. Ziel ist es, die Selbstreflexion der Mitarbeiter:innen der Stadtverwaltung zu stärken, Weiterbildungsbedarfe im Bereich Digitalisierung zu erkennen und bedarfsgerechte Qualifizierungsangebote zu unterbreiten.

Qualifizierungen im Bereich mobile Anwendungen für eine langfristige Innovationskraft und Unabhängigkeit

Für eine langfristige Innovationskraft und Unabhängigkeit der Kommune sind spezielle Qualifizierungen im Bereich mobile Anwendungen erforderlich und durchzuführen. Hierzu sollen die

Beschäftigten der Internetredaktion und der IT-Abteilung zu mobilen Anwendungen geschult werden. Dies soll ermöglichen, dass entwickelte Softwarelösungen langfristig betreut und auch zukünftig neue innovative Lösungen eigenständig durch den Stadtverbund geschaffen werden können.

Marketingmaßnahmen zur Steigerung der Inanspruchnahme

Eine smarte Verwaltung sollte die neu hinzugekommenen sowie die bereits vorhandenen Angebote regelmäßig bewerben. Durch Marketingmaßnahmen sollen der Bekanntheitsgrad, die Akzeptanz und die Inanspruchnahme der Smart City Lösungen gesteigert werden. Geplant ist, die im Handlungsfeld „Digitale Verwaltung“ implementierten Smart City-Lösungen, insbesondere die App für die Stadtgesellschaft, den Chatbot sowie Sprachbot und das digitale Feedback, zu bewerben.

- **Welchen konkreten Nutzen versprechen Sie sich von dieser Maßnahme? („Was genau soll erreicht werden? Welches Problem soll gelöst werden?“)**

Die digitale Transformation ist ein nicht aufzuhaltender Prozess. Dieser Prozess und die sich daraus ergebenden Entwicklungen müssen gemeinwohlorientiert gestaltet und unter Ausschluss von Ausgrenzungen umgesetzt werden. Zudem kann der Einsatz innovativer Lösungen zur Ressourcenschonung beitragen und den Fachkräftemangel in Teilen kompensieren.

- **Warum haben Sie sich für diese Maßnahme entschieden? Warum ist diese Maßnahme für Ihr Modellprojekt prioritär?**

Der Anspruch der Stadtgesellschaft an eine moderne und dienstleistungsorientierte Verwaltung verändert sich zunehmend mit der fortschreitenden digitalen Transformation und neuen Innovationen. Deshalb ist es oberste Priorität den Ansprüchen der Stadtgesellschaft an eine moderne und dienstleistungsorientierte Verwaltung gerecht zu werden.

- **Bitte beschreiben Sie den räumlichen Bezug der Maßnahme und wo diese verortet ist (Raum/Teilraum/Quartier/Ort Ihres Modellprojekts).**

Die Verwaltung als Behörde und Dienstleister wird von der gesamten Stadtgesellschaft in Anspruch genommen. Daher zielt die geplante Maßnahme auf das gesamte Stadtgebiet ab. Auch wenn zum Teil einzelne Bestandteile nur an einem zentralen Punkt verortet wurden, so zahlen die Effekte auf das gesamte Stadtgebiet ein.



- **Warum haben Sie diesen Raum für Ihre Maßnahme ausgewählt?**

Die Verwaltung steht der gesamten Stadtgesellschaft offen und sollte Maßnahmen ohne Einschränkung des Raumes ergreifen. Daher werden Angebote sowohl in der analogen wie auch digitalen Welt geschaffen.

2. Bitte erläutern Sie das Ziel der Maßnahme/den stadtentwicklungspolitischen Bezug:

- **Wie fügt sich die Maßnahme in Ihre Smart-City-Strategie und weitere Stadt-/Raumentwicklungs-konzepte ein?**

Die Maßnahme zählt mit ihren vielfältigen Lösungsansätzen auf alle strategischen Ziele der Smart City Strategie ein:

- Teilhabe, digitale Souveränität und Bürgerbeteiligung ermöglichen
- Digitale Kompetenzen, Professionalisierung und Wissenstransfer fördern
- Innovationen und digitale Angebote stärken
- Sicheres Informations- und Datenmanagement gewährleisten
- Jena als Wohn-, Arbeits- und Lebensstandort zukunftsfähig und klimagerecht weiterentwickeln

Die genannten strategischen Ziele wurden im Handlungsfeld 5 „Digitale Verwaltung“ im Sinne integrierter Zielbilder wie folgt operationalisiert:

- Verwaltung nutzerorientiert gestalten
- Verwaltung smarter machen
- Transparenz schaffen
- Wissenstransfer und Wissenserhalt erleichtern
- Partizipation

Sie unterstützt ebenfalls das Erreichen des Ziels „Verwaltung und städtische Unternehmen als moderne, bürgerorientierte Dienstleister“ im Handlungsfeld 3 des Strategischen Leitbilds der Stadt Jena (Stadt Jena, 2014) in Bezug auf:

- Effiziente und effektive Prozesse entsprechend der Grundsätze des neuen Steuerungsmodells und
- Umsetzung einer hohen Dienstleistungsqualität.

Sie unterstützt ebenfalls das Erreichen der Ziele des Strategischen Leitbilds der Stadt Jena (Stadt Jena, 2014):

- Jena als zukunftsfähiger Wirtschafts- und Wissenschaftsstandort
- Jena als attraktiver und weltoffener Ort zum Leben mit Chancen für alle
- Städtische Verwaltung und Unternehmen als moderne, bürgerorientierte Dienstleister

Die Maßnahme richtet sich auch nach den stadtentwicklungspolitischen und stadträumlichen/städtebaulichen Zielen des Integrierten Stadtentwicklungskonzepts der Stadt Jena 2030+ (ISEK 2030+) (Stadt Jena (2018): Jena 2030+. Integriertes Stadtentwicklungskonzept der Stadt Jena. Jena). Diese werden in der nächsten Frage dargestellt.

• **Welche konkreten stadtentwicklungspolitischen Ziele sollen mit dieser Maßnahme erreicht werden?**

Die stadtentwicklungspolitischen Ziele Jenas sind im ISEK 2030+ festgeschrieben (Stadt Jena, 2018: S. 104-149). Im Bereich der Digitalen Verwaltung sind insbesondere die Zukunftsthemen „Digital.Stadt.Jena“, „Mein.Unser.Jena“ und „Stark.Handeln.Jena“ von Relevanz. Die Maßnahme zählt auf folgende Zielstellungen dieser Zukunftsthemen ein:

- Jena nutzt die Möglichkeiten der Digitalisierung für ein effizientes Datenmanagement, städtische Dienstleistungen und die Vernetzung von Stadt, Wissenschaft, Forschung, Wirtschaft und Kultur.
- Die hohen Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit werden dauerhaft gesichert.
- Die Digitalisierung wird zur Erreichung von Klimaschutz- und Energieeffizienzzielen eingesetzt.
- Die Digitalisierung fördert die Inklusion und ermöglicht die Mitnahme aller gesellschaftlichen Gruppen.
- Jena ist eine Stadt für alle. Chancengleichheit, soziale Mischung, Integration und Inklusion werden ressortübergreifend als Ziele verfolgt.
- Bürgerbeteiligung ist ein fester Bestandteil der Diskussions- und Kommunikationskultur in Jena.
- Stadtverwaltung, Eigenbetriebe und Einrichtungen mit städtischen Beteiligungen handeln im Sinne des Allgemeinwohls mit dem Ziel des sozialen Zusammenhalts.
- Kommunikation, kooperatives Handeln und Transparenz sichern den Erfolg der Stadt Jena.
- Die Kommunikation zwischen Stadtverwaltung / Eigenbetrieben, Kommunalpolitik und Bürgerschaft einschließlich Wissenschaft und Wirtschaft ist fest verankert.



- **Wie trägt die Maßnahme konkret zu dieser Zielerreichung bei?**

Die Maßnahme trägt zur Erreichung der stadtentwicklungspolitischen Ziele wie folgt bei:

- Jena nutzt die Möglichkeiten der Digitalisierung für ein effizientes Datenmanagement, städtische Dienstleistungen und die Vernetzung von Stadt, Wissenschaft, Forschung, Wirtschaft und Kultur.

Durch die Umsetzung aller Maßnahmenbestandteile wird die Stadtgesellschaft an der Ausgestaltung digitaler Dienstleistungen beteiligt, werden notwendige digitale Kompetenzen des städtischen Personals als Voraussetzungen für digitale städtische Dienstleistungen geschaffen sowie vorhandene Angebote optimiert und neue Angebote entwickelt.

- Die hohen Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit werden dauerhaft gesichert.

Durch die Stärkung der digitalen Kompetenzen der Beschäftigten, werden diese hinsichtlich der Anforderungen an den Datenschutz und der Datensicherheit sensibilisiert.

- Die Digitalisierung wird zur Erreichung von Klimaschutz- und Energieeffizienzzielen eingesetzt.

Durch eine gesteigerte Inanspruchnahme digitaler Dienstleistungen können bisherige Wege zur Behörde entfallen und so Umweltbelastungen reduziert werden. Die Inanspruchnahme wird insbesondere durch die Web-App für einen erleichterten Zugang und durch zielgerichtete Marketingmaßnahmen befördert.

- Die Digitalisierung fördert die Inklusion und ermöglicht die Mitnahme aller gesellschaftlichen Gruppen.

Durch die Schaffung von digitalen und analogen Angeboten wird die Teilhabe aller gesellschaftlichen Gruppen gefördert. Digitale Angebote sollen, sofern technisch umsetzbar, barrierefrei gestaltet werden.

- Jena ist eine Stadt für alle. Chancengleichheit, soziale Mischung, Integration und Inklusion werden ressortübergreifend als Ziele verfolgt.

Durch die neuen digitalen und analogen Möglichkeiten der Maßnahme zur Partizipation der Stadtgesellschaft können Probleme erkannt und beseitigt werden.

- Bürger:innenbeteiligung ist ein fester Bestandteil der Diskussions- und Kommunikationskultur in Jena.

Durch die Maßnahme werden die Möglichkeiten zur Partizipation der Stadtgesellschaft erweitert.

- Stadtverwaltung, Eigenbetriebe und Einrichtungen mit städtischen Beteiligungen handeln im Sinne des Allgemeinwohls mit dem Ziel des sozialen Zusammenhalts.

Durch die Stärkung der Partizipation können die Bedürfnisse der Stadtgesellschaft eruiert und berücksichtigt werden.

- Kommunikation, kooperatives Handeln und Transparenz sichern den Erfolg der Stadt Jena.

Durch die Erweiterung des digitalen Angebots im Bereich Information, Kommunikation und Partizipation sowie der damit in Verbindung stehenden Marketingmaßnahmen wird das Verwaltungshandeln transparent.

- Die Kommunikation zwischen Stadtverwaltung/Eigenbetrieben, Kommunalpolitik und Bürgerschaft einschließlich Wissenschaft und Wirtschaft ist fest verankert.

Durch die Maßnahmenbestandteile zum Ausbau der Partizipation sowie durch den erleichterten Zugang zum digitalen Angebot via Web-App und die Bereitstellung alternierender analoger Angebote zur Inanspruchnahme des digitalen Angebots, wird die Kommunikation gestärkt.

- **Welche Beiträge zur Zielerreichung in anderen Sektoren bringt die Maßnahme und wie wird sichergestellt, dass sie an anderer Stelle keine negativen Auswirkungen hat?**

Die Verwaltung tritt in unterschiedlichen Darbietungsformen auf und ist Bestandteil anderer Handlungsfelder. Daher haben Maßnahmen in diesem Bereich mittelbar oder unmittelbar Auswirkungen auf die übrigen Handlungsfelder und generieren dadurch einen erweiterten Nutzen. Aber auch das Handlungsfeld „Digitale Verwaltung“ (HF 5) kann von Maßnahmen anderer Handlungsfelder profitieren.

Handlungsfeld 1 (HF 1):

- Maßnahme „Schaffung einer urbanen Datenplattform“: Die WISSENsAllmende kann in der Web-App verknüpft werden. Die Web-App kann wiederum das Digitale Ökosystem des HF 1 nutzen. Die WISSENsAllmende profitiert von den allgemeinen digitalen Kompetenzen der Mitarbeiter:innen und erweitert diese um Spezialwissen.
- Maßnahme „Bereitstellung urbaner Daten“: Die Kompetenzen der IT im Bereich mobile Anwendungen können zur Erweiterung der Use Cases, wie zum Beispiel JenOnLex als Web-App, genutzt werden. Zudem besteht die Möglichkeit durch den Einsatz des Feedback- und Umfragetools, eine Bedarfsabfrage weiterer Use Cases durchzuführen sowie vorhandene Use Cases zu optimieren.

Handlungsfeld 2 (HF 2):

- Maßnahme „Partizipative Stadtentwicklung und -planung“: Das Feedback- und Umfragetool kann als Instrument der Partizipation genutzt werden.

Handlungsfeld 3 (HF 3):



- Maßnahme „Lernräume der Zukunft“: Im HF 5 werden im Bürgerservice für die Stadtgesellschaft zwei SB-Arbeitsplätze für die Inanspruchnahme digitaler Verwaltungsleistungen zur Verfügung gestellt und bei Bedarf erforderliche Kenntnisse vermittelt. Dieses Angebot wird im HF 3 im Rahmen des Probierladens nochmals erweitert. Hierzu wird es einen Erfahrungsaustausch geben, so dass beide Handlungsfelder von den gewonnenen Erkenntnissen profitieren. Die im HF 5 zu schaffende Kommunikationsplattform erweitert das digitale Angebot im Bereich Jugend und Soziales. Das HF 5 profitiert von den im HF 3 geschaffenen digitalen Kompetenzen der Bürger:innen, da diese für die Inanspruchnahme des digitalen Angebots benötigt werden.

Handlungsfeld 4 (HF 4):

- Maßnahme „Jena Digital Werkstatt“: Die im HF 5 geplanten Hackathon-Veranstaltungen sowie die Usability-Tests des Prototyps der Web-App sollen hier durchgeführt werden.

Darüber hinaus kann die Web-App Verknüpfungen zu Anwendungen aller Handlungsfelder beinhalten.

Um negative Auswirkungen auf andere Handlungsfelder vorzubeugen und gegebenenfalls entgegenzuwirken, erfolgen regelmäßige Abstimmungen. Im Rahmen der Konzeption der Maßnahme wurden keine negativen Auswirkungen ermittelt.

- **Wie genau soll dieser Zielbeitrag gemessen werden? Welche Schlüsselindikatoren gibt es?**

Hackathon-Veranstaltungen:

- Anzahl erarbeitete Problemlösungen
- Nutzer:innenbefragung der Themen einreichenden Personen aus der Verwaltung

Entwicklung einer Web-App für die Stadtgesellschaft:

- Anzahl der Aufrufe
- Nutzer:innenbefragung

Implementierung eines zentralen Bot-Systems bestehend aus Chat- und Sprachbot:

- Anzahl der Interaktionen
- Nutzer:innenbefragung

Implementierung einer Feedbackmöglichkeit:

- Anzahl der Inanspruchnahme

Einführung einer Kommunikationsplattform im Bereich Jugend und Soziales:

- Prozentualer Anteil der Nutzer im Bereich der städtischen Kinderbetreuungseinrichtungen
- ein Informationsterminal und zwei Selbstbedienungsarbeitsplätze im Bürgerservice:

- Anzahl der Nutzer:innen
- Nutzer:innenbefragung

Digitale Kompetenzen der Beschäftigten stärken:

- Vergleich der Ergebnisse aus mehreren Jahren, prozentuale Steigerung
- Nutzer:innenbefragung

spezielle Qualifizierungen im Bereich mobile Anwendungen:

- IT besitzt Fachkenntnisse zu mobilen Anwendungen
- IT kann die im Rahmen des Projekts implementierten Lösungen supporten

- **Woran machen Sie den Erfolg der Maßnahme konkret fest?
(Ab wann wäre die Maßnahme für Sie ein messbarer Erfolg?)**

Die Maßnahme zielt im Kern auf nutzendenorientierte Angebote und der Schaffung der notwendigen Rahmenbedingungen ab. Daher ist der ausschlaggebende Faktor bei der Beurteilung eines Erfolgs, eine hohe Nutzendenzufriedenheit.

- **Welche konkreten Raumwirkungen erwarten Sie von dieser Maßnahme?**

Es werden Raumwirkungen im gesamtstädtischen Bereich erwartet. Insbesondere eine gesteigerte Inanspruchnahme digitaler Serviceangebote führen zum Wegfall erforderlicher Vor-Ort-Termine in der Behörde und generieren dadurch Auswirkungen im Bereich Mobilität. Vielmehr führt die Maßnahme zu Veränderungen in der digitalen Welt. Digitale Angebote können zudem die Attraktivität von Ortsrandlagen erhöhen, da Leistungen digital in Anspruch genommen werden können.

Eine konkrete Einschätzung fällt jedoch schwer, da insbesondere Kriterien zur Bewertung fehlen und Auswirkungen unter Umständen nicht konkret einzelnen Maßnahmen zugeordnet werden können. Vielmehr können Auswirkungen aus dem Zusammenspiel vieler Maßnahmen entstehen.



- **Wie geht die Maßnahme mit Auswirkungen der Digitalisierung/technischer Lösungen auf stadtentwicklungspolitische Ziele um?**

Ein bedeutendes Querschnittsthema des ISEK 2030+ ist die Digitalisierung. Diesem Thema wird die geplante Maßnahme gerecht. Sowohl die Teilstrategie im Handlungsfeld „Digitale Verwaltung“ als auch der Maßnahmensteckbrief müssen als fluide Produkte betrachtet werden. Rahmenbedingungen können sich ändern und so zu erforderlichen Anpassungen führen.

3. Bitte schildern Sie technische und lizenzrechtliche Aspekte der Maßnahme:

- **Bitte nennen Sie die Technologien und Methoden, die Sie vorsehen, und beschreiben Sie, wie diese eingesetzt und betrieben werden sollen.**

Softwarelösungen werden auf den eigenen Netzwerken installiert und betrieben. Die Softwarelösungen entsprechen dem Open Source-Ansatz und enthalten keine Lizenzgebühren. Zum Einsatz kommen künstliche Intelligenz (Chat- und Sprachbot) und Webtechnologien. Des Weiteren wird Hardware für das Vorhaben „Informationsterminal und zwei SB-Arbeitsplätze im Bürgerservice“ samt notwendiger Peripheriegeräten angeschafft und von der eigenen IT-Abteilung gewartet.

- **Soweit Software zum Einsatz kommt oder beauftragt werden soll: Wie garantieren Sie die Umsetzung der Open-Source-Auflage? Unter welcher Lizenz läuft welche Software?**

Die vom Fördermittelgeber als zulässig deklarierten Open Source-Lizenzen werden bei der Beschaffung und Entwicklung von Softwarelösungen berücksichtigt. Vielmehr wird deren Einhaltung im Rahmen der Ausschreibung zur Bedingung erklärt.

- **Wie übertragen Sie technische Neuerungen in den stadtentwicklungspolitischen Kontext? Welche Rolle spielen dabei die Integration alter und neuer Systeme, neuer Systeme untereinander und Formen der Sektor-Kopplung?**

Bei der Initiierung neuer technischer Lösungen werden bereits vorhandene Systeme hinsichtlich der Effizienz geprüft und gegebenenfalls eingebunden oder entsprechend weiterentwickelt. Zudem wird bei der Initiierung geprüft, welche Systeme integriert werden können oder müssen.

4. Bitte erklären Sie die Modellhaftigkeit, Übertragbarkeit und Skalierbarkeit der Maßnahme:

- **Bitte beschreiben Sie, warum diese Maßnahme modellhaft ist. Wie geht dieser Ansatz über bestehende Lösungen hinaus? Wie profitiert die Gesamtheit deutscher Kommunen von der Umsetzung dieser Maßnahme?**

Im Rahmen dieser Maßnahme werden insbesondere Softwarelösungen geschaffen oder bestehende Open Source-Produkte um Funktionalitäten erweitert. Diese sollen zur Zielerreichung beitragen und konnten in der Form und Spezialisierung nicht auf dem Markt ermittelt werden. Das Thema der Digitalisierung der Verwaltung sowie der zunehmende Fachkräftemangel ist für alle Kommunen relevant. Hierfür werden immer neue technische Lösungen, aber auch Lösungen zur Erfüllung der Grundvoraussetzungen hinsichtlich notwendiger Kompetenzen, benötigt. Mit der Maßnahme und den darin beinhalteten modellhaften Lösungen wird ein Mehrwert für eine Vielzahl von Kommunen geschaffen.

- **Wie stellen Sie sicher, dass die Maßnahme von anderen Kommunen in der Umsetzung einfach adaptiert und selbst angewendet werden kann?**

Alle Maßnahmenbestandteile werden dokumentiert und öffentlich zugänglich gemacht. Sie sind skalierbar, replizierbar sowie übertragbar. Softwareentwicklungen sind Open Source. Die Quellcodes werden in Austauschplattformen und die umfassende Dokumentation der einzelnen zur Implementierung notwendigen Schritte zur Verfügung gestellt.

- **Mit welchen anderen Modellprojekten Smart Cities-Kommunen arbeiten Sie gemeinsam an der Entwicklung und ggf. auch Weiterentwicklung dieses Maßnahmentyps?**

Es finden aktuell Gespräche und erste Abstimmungen mit der MPSC Gera statt. Weitere mögliche Kooperationspartner sollen fortlaufend ermittelt werden. Aus der Maßnahme „Smarte Verwaltung“ sollen insbesondere Kooperationspartner für den Chat- und Sprachbot gefunden werden, insbesondere zur Erweiterung der Funktionalitäten des Systems.

- **Bitte skizzieren Sie Ihre Überlegungen zur Übertragung der Maßnahme. Gehen Sie hierbei auch auf den Aspekt der Skalierbarkeit ein.**

Alle Maßnahmenbestandteile werden dokumentiert und sind öffentlich zugänglich. Softwareentwicklungen sind Open Source. Somit wird eine mögliche Übertragung der Maßnahme oder einzelner Bestandteile garantiert. Die geplanten Softwarelösungen sind dabei auf die einzelnen



Bedürfnisse anpassbar, da die Basissysteme auch ohne Übertragung des speziellen Inhaltes für Jena nutzbar sind und individuell gestaltet werden können. Die MPSC Jena steht Interessenten zur Nachnutzung für einen Wissenstransfer gern zur Verfügung.

5. Bitte stellen Sie Finanzierung und Kosten der Maßnahme dar:

- **Bitte legen Sie dar, warum die Maßnahme weder eine regelmäßige, freiwillige Aufgabe noch eine Pflichtaufgabe Ihrer kommunalen Gebietskörperschaft darstellt.**

Die Maßnahme ist keine regelmäßige, freiwillige Aufgabe, weil ...

... die beschriebenen Bestandteile der Maßnahme neu erarbeitet wurden und erst im Rahmen des Smart City Projekts zur Umsetzung gelangen. Weiterhin besteht auch keinerlei Verpflichtung zur Umsetzung dieser Maßnahme oder einzelner Bestandteile.

Die Maßnahme ist keine Pflichtaufgabe, weil ...

... es keine gesetzliche Verpflichtungen zur Umsetzung dieser Maßnahme mit all den beinhaltenen Bestandteilen gibt.

- **Welche konkreten Kostenarten fallen für diese Maßnahme an?**

Im Rahmen der Umsetzung der Maßnahme fallen Sach- und Investitionskosten an.

- **Stellen Sie den investiven Charakter Ihrer Maßnahme dar, das heißt wie erzeugt die Maßnahme einen bleibenden Wert?**

Die im Rahmen der Maßnahme angeschaffte Hardware verbleibt zur weiteren Nutzung im Eigentum der Stadt. Die im Rahmen der Maßnahme eingeführten Softwarelösungen werden grundsätzlich fortführend durch die Stadt betrieben, gewartet und genutzt (Ausnahme: die Softwarelösung stellte sich im Projekt als ineffizient heraus). Bereits jetzt wurden für die Nutzung nach dem Förderzeitraum Verantwortlichkeiten innerhalb der Verwaltung verankert. Da es sich bei den Softwarelösungen um Open Source-Produkte handelt, kann der bleibende Wert auch außerhalb Jenas generiert werden. Insbesondere durch die Übertragung auf andere Kommunen.

- **Wenn es sich um eine Änderung einer Ihrer Maßnahmen handelt oder um eine neue Maßnahme: Bitte legen Sie dar, wie sich die Mittelverwendung in anderen Maßnahmen auswirkt. (Fallen hierfür zum Beispiel andere Maßnahmen weg oder werden reduziert? Wenn ja, welche und in welchem inhaltlichen Umfang?)**

Im Antrag wurden erste Überlegungen zu möglichen Vorhaben niedergeschrieben. Diese wurden jetzt hinsichtlich ihrer Förderfähigkeit geprüft, überarbeitet und konkretisiert. Diese dadurch erfolgte Änderung hat keine Auswirkungen auf andere Maßnahmen.

- **Welche Kosten erwarten Sie – nach Auslaufen der Förderung – für Betrieb, Wartung, Pflege und Weiterentwicklung der Maßnahme?**

Es fallen Betriebskosten für Wartung und Support der Geräte und Softwarekomponenten an, diese können zum jetzigen Zeitpunkt nicht beziffert werden.

- **Wie planen Sie diese Kosten – nach Auslaufen der Förderung – weiter zu finanzieren? Beziehungsweise welche Ansätze verfolgen Sie zur langfristigen Sicherung und Weiterentwicklung/des Betriebs der Maßnahme jenseits des Förderzeitraums? (Bitte gehen Sie auf operative Kosten, Finanzierung, Betreibermodell, soziale Akzeptanz etc. näher ein.)**

Bereits jetzt wurden für die Nutzung nach dem Förderzeitraum Verantwortlichkeiten innerhalb der Verwaltung verankert. Die Verantwortlichkeiten sind sowohl inhaltlicher wie auch finanzieller Natur. Die Softwarelösungen werden durch die eigene IT weiterbetrieben, so dass die Kosten überschaubar sind.

- **Übermitteln Sie uns bitte einen aktuellen Kosten- und Finanzierungsplan, der die neue/geänderte Maßnahme sowie Änderungen, die sich in anderen Maßnahmen durch die Umsetzung der Maßnahme aus diesem Antrag ergeben, darstellt (bspw. reduzierte Mittel, Wegfall von Maßnahmen). Sollten Sie parallel mehrere Anträge (bspw. für all Ihre Maßnahmen zur Strategieprüfung) einreichen, stellen Sie Änderungen bitte gesammelt dar. Ihr Kostenplan muss einen Vergleich mit bereits eingereichten Plänen ermöglichen.**