

Veranstaltungsreihe  
Digitale Zukunftskommune@bw



# Smarter Bürgerservice – Digitale Innovationen aus Heidelberg



Ein Förderprojekt des Landes



Baden-Württemberg

MINISTERIUM DES INNEREN, FÜR DIGITALISIERUNG UND KOMMUNEN

Heidelberg



# Digitale Zukunftskommune@bw: Smarter Bürgerservice

Dr. Philipp Lechleiter, Amt für Digitales der Stadt Heidelberg,  
Ministerium des Inneren, für Digitalisierung und Kommunen - Eine Veranstaltung der  
Reihe „Digitale Zukunftskommune@bw“, 19. März 2024

[www.heidelberg.de](http://www.heidelberg.de)

# Förderwettbewerb „Digitale Zukunftskommune@bw“

## Eckdaten des gesamten Projektes



### Fünf Teilprojekte

Bürgerportal, MASH – die Multiplattform für Heidelberg, Digitallotsen, Mobiles Medien- und Digitallabor, WinterSMART



### Laufzeit

September 2018 bis Juni 2022. Aufgrund der Corona-Pandemie wurde das Projekt kostenneutral um neun Monate verlängert



### Ziel

Lebensqualität aller Bürgerinnen und Bürger in Heidelberg nachhaltig verbessern

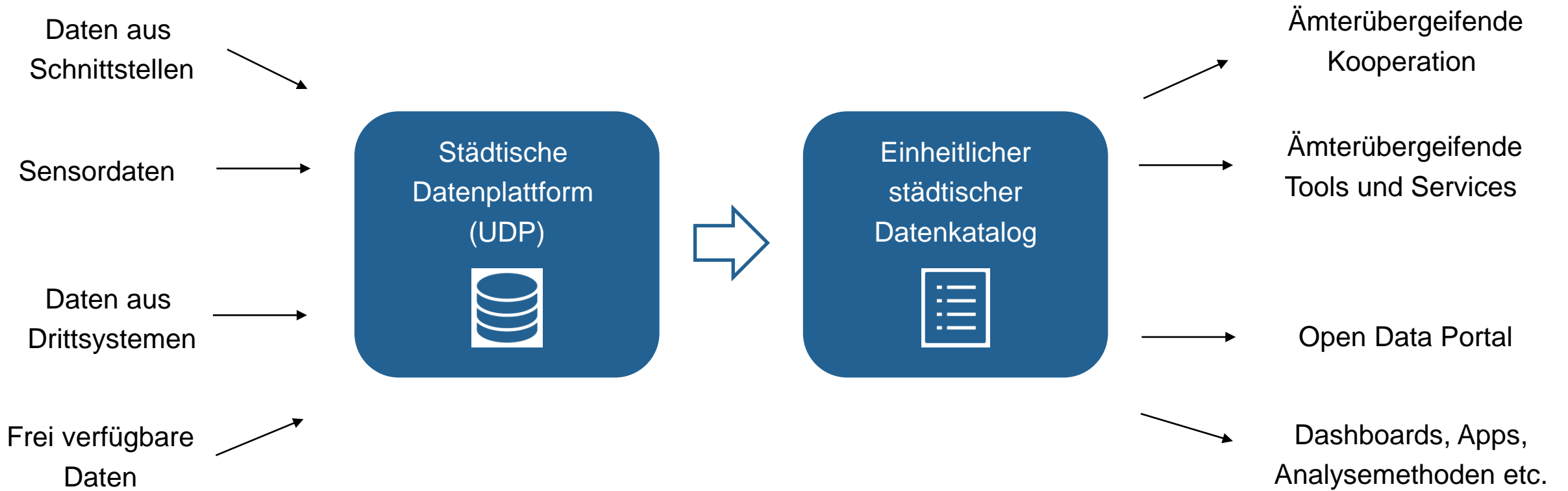


### Landesförderung ...

... in Höhe von 880.000 Euro. Förderquote 50% -> Gesamtbudget 1.760.000 Euro

# **Der Rahmen: Die Urban Data Platform**

# Aufbau und Funktionen der Urban Data Platform (MAsH)



# Aufbau und Funktionen der Urban Data Platform (MAsh)

Die Urban Data Platform...



... katalogisiert Daten in einem einheitlichen Format, um daraus neue Zusammenhänge und Informationen zu ziehen.



... bietet die Daten aufbereitet für die gesamte Stadtverwaltung an.



... bindet die Daten über Schnittstellen ein, um Online-Dienste, Dashboards, Applikationen o.Ä. anzubieten.

# Bürgerportal: Dashboard

## Startseite

### Das Bürgerportal der Stadt Heidelberg

#### Bürgerservices

Alle Services auf einen Blick. Wobei können wir Sie unterstützen? Finden Sie hier den schnellsten Weg zum Ziel.

Serviceübersicht öffnen



#### Mobilität

Aktuelle Zahlen & interessante Fakten über die Mobilitätslage in Heidelberg.

Live-Dashboard öffnen



#### Klimakompass Heidelberg

Aktuelle Zahlen & interessante Fakten über die Wetterlage und mikroklimatische Situation in Heidelberg.

Klimakompass öffnen



#### Mehr Informationen zum Bürgerportal

Hier finden Sie weitere Informationen zum Bürgerportal der Stadt Heidelberg.

Weitere Informationen



#### Aktuell

 **10°**

**Bewölkt**  
leichte Brise aus Westnordwest

Letzte Aktualisierung:  
28.9.2022, 09:10:00

Aktueller Niederschlag	<b>0 mm</b>
Luftfeuchtigkeit	<b>88 %</b>
Windgeschwindigkeit	<b>2 km/h</b>
Sonnenuntergang	<b>19:13 Uhr</b>

Weitere interessante Wetterinformationen gibt es [hier](#).

#### Besuchen Sie den HDataHub



Das Open Data Portal der Stadt Heidelberg

[Mehr erfahren](#)

#### MeinHeidelberg

Laden Sie sich die App der Stadt Heidelberg auf Ihr Smartphone.

-  [Google Play Store](#)
-  [Apple AppStore](#)



**Stadt Heidelberg**

Hier finden Sie die Social Media-Kanäle der Stadt Heidelberg auf einen Blick.

# Bürgerterminals



# BÜRGERINTERAKTION NEU DENKEN

## DIE CITIZEN JOURNEY IN EINEM NEUEN DIGITALEN ZEITALTER

- ▶ Berührungslose Interaktion und Experience ohne Infektionsrisiko

## BERÜHRUNGSLOSE INTERAKTION IST DIE ZUKUNFT

- ▶ Bürger wollen direkten Kontakt vermeiden, um das Infektionsrisiko durch die Pandemie zu minimieren
- ▶ Steigende Attraktivität berührungsloser Touchpoints in der Customer Experience

## ZIEL DES PROJEKTES

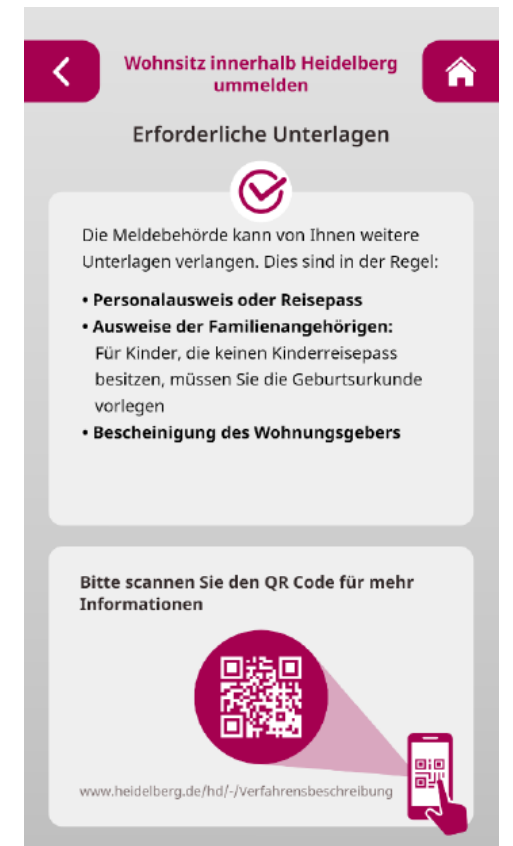
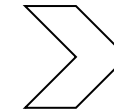
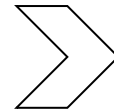
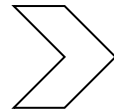
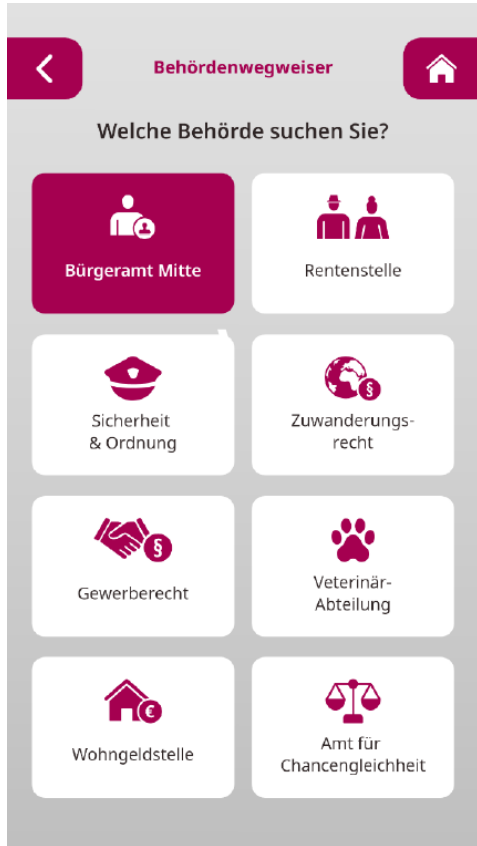
- ▶ Berührungsloses und digitales Info-Terminal für das Bürger- & Ordnungsamt Mitte
- ▶ Einsatz als interaktiver Behördenwegweiser und zum Bereitstellen von digitalen Checklisten für die Bürger der Stadt Heidelberg
- ▶ Der durch neueste innovative Technik gesteuerte Terminal steht in der Bergheimer Str. 69 und ist Wegweiser für alle in diesem Gebäude untergebrachten Ämter (16 und 50) und den Abteilungen des Amtes 15.

AMERIA



# Smarter Bürgerservice: Bürgerterminals

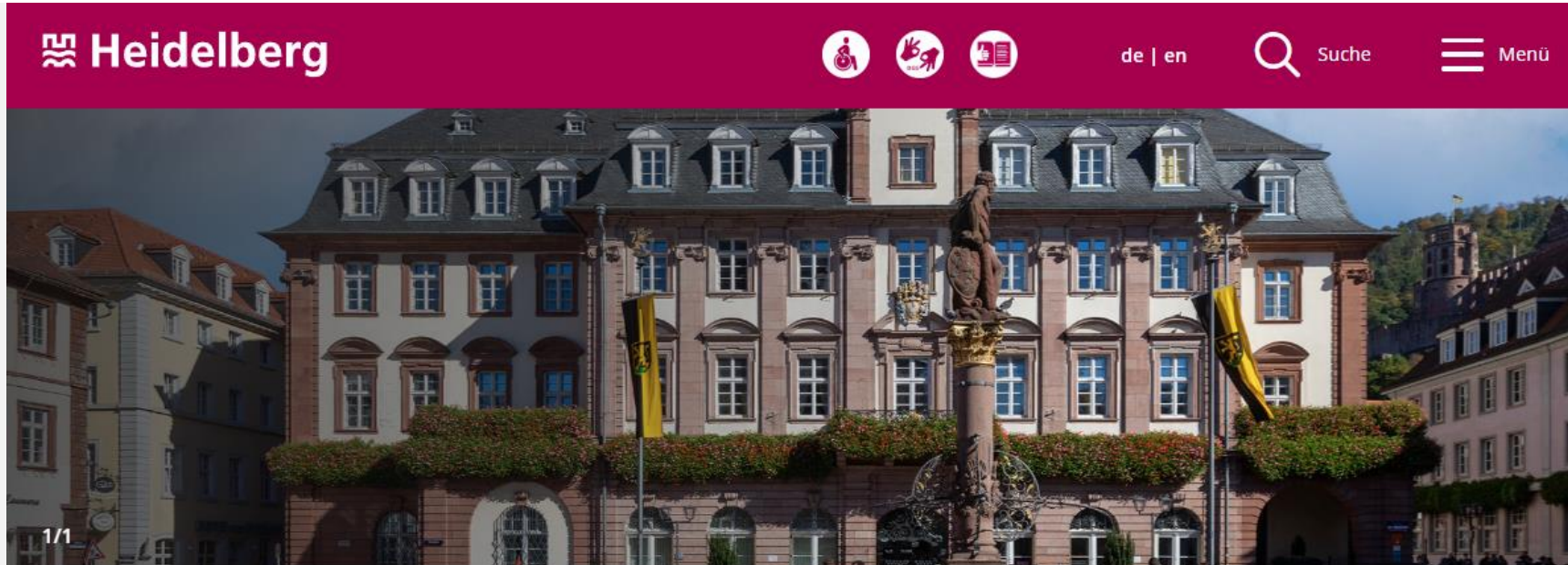
## Anwendungsübersicht




# Chatbot Hardi

# Smarter Bürgerservice: Das Bürgeramt Virtuell

## Heidelberger Rathaus



 Text vorlesen


## Das Rathaus ist nah und bietet umfangreichen Service

 Frag  
Hardi

Direkt am belebten Marktplatz gelegen, mit Blick auf die historische Altstadt, die weltberühmte Schlossruine und den Flusslauf des Neckars, ist das Heidelberger Rathaus Zentrum der Lokalpolitik und Mittelpunkt der Stadtverwaltung. Die Altstädterinnen und Altstädter finden hier ihr Bürgeramt, das „kleine Rathaus“ vor Ort, das es in jedem Stadtteil gibt und Ämtergänge kurz hält. Praktizierte Bürgernähe, die sich in den umfangreichen E-Bürgerdiensten, den Sprechstunden des Oberbürgermeisters, den vielfältigen politischen Gremien und nicht zuletzt im Heidelberger Weg der Bürgerbeteiligung fortsetzt.

# Smarter Bürgerservice : Chatbot Hardi

## Startseite

 **Heidelberg**    **Chatbot Hardi** ✕

Hallo, ich bin der **Assistent** für das **digitale Rathaus** der Stadt **Heidelberg**, kurz **Hardi**.

Ich kann Ihnen bei Fragen rund um die Dienstleistungen der Stadt Heidelberg weiterhelfen. Aktuell kenne ich vor allem die Aufgabenbereiche der Bürgerämter. Ich gebe zum Beispiel Antworten auf viele Fragen zu Anmeldung, Personalausweis & Reisepass, Parkausweisen, Führungszeugnisse usw.

Bald werde ich auch noch andere Bereiche der Stadtverwaltung kennen.

Bitte geben Sie aber keine persönlichen Daten (Name, Adresse, Gesundheitsdaten etc.) an, wenn Sie mir Fragen stellen. Danke! Zu den [Datenschutzhinweisen](#).

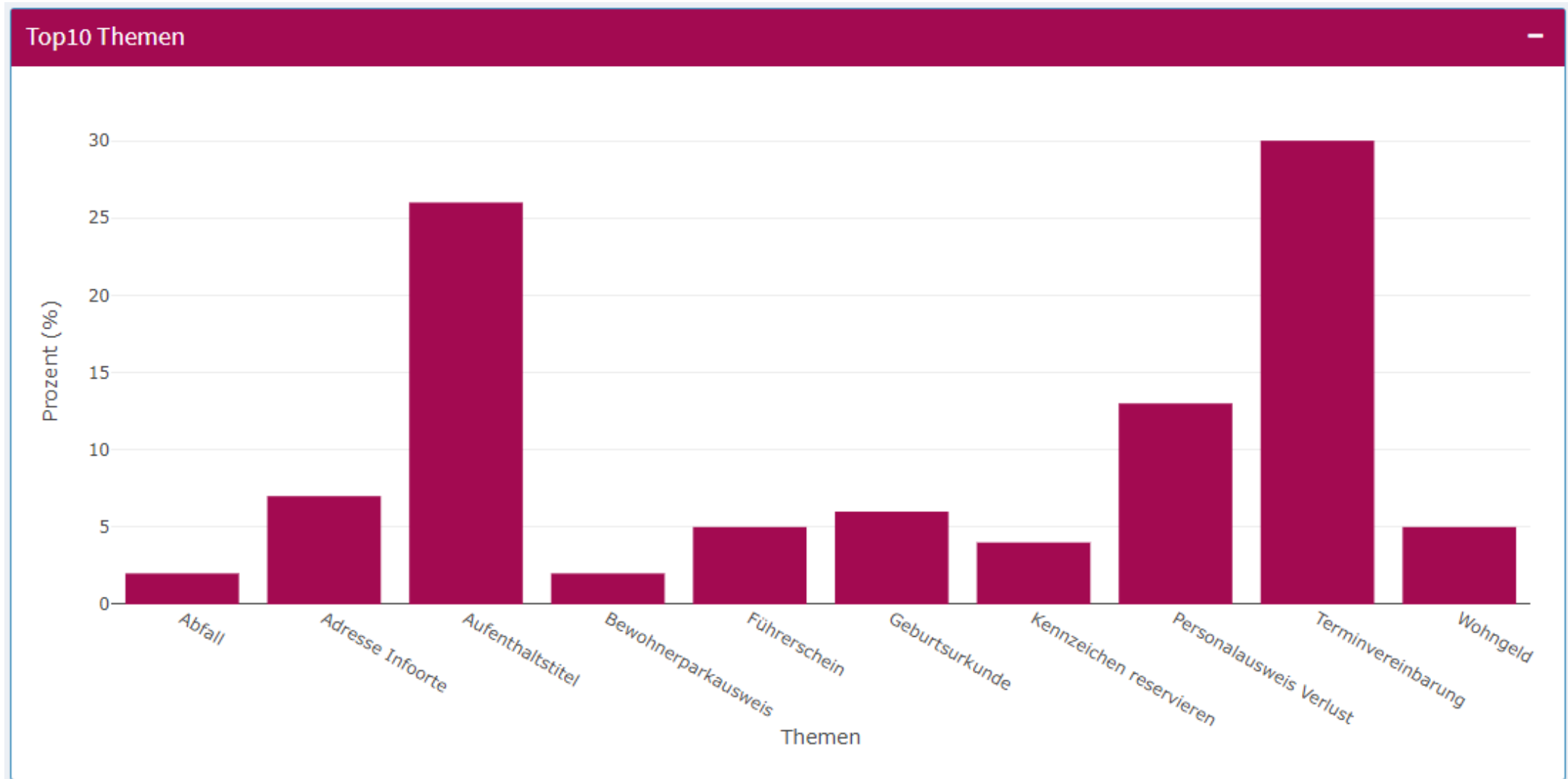
**Witz**

Treffen sich zwei Beamte auf dem Gang, fragt der eine den anderen: "Und, kannst du auch nicht schlafen?"

Bitte geben Sie eine Frage oder ein Stichwort ein ➤

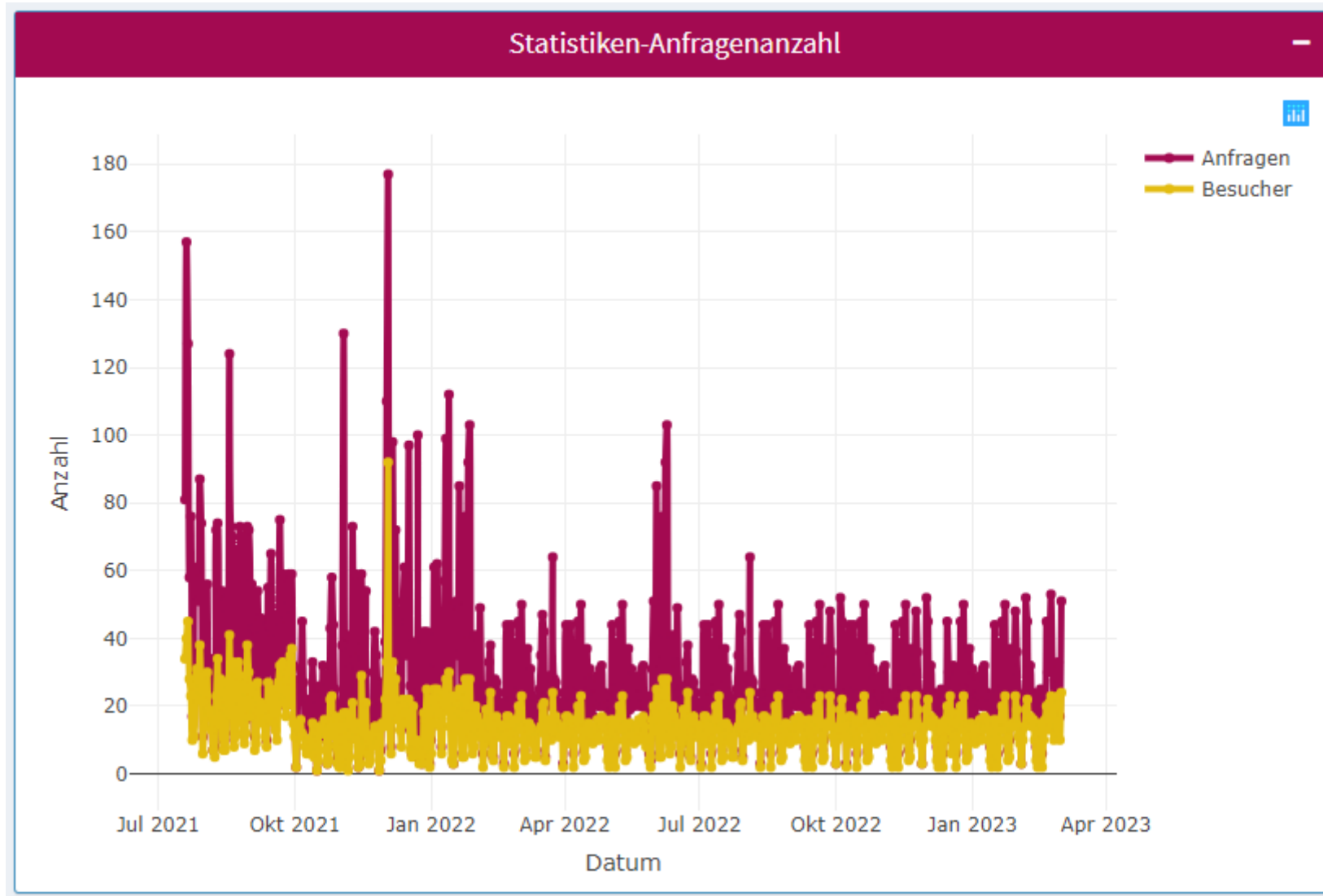
# Smarter Bürgerservice : Chatbot Hardi

## Top Themen



# Smarter Bürgerservice : Chatbot Hardi

## Startseite



# Chatbot 2.0 - Lumi



# Die gefühlte Revolution

4. Dezember 2022, 18:51 Uhr | Lesezeit: 3 min

# DER SPIEGEL

Jahrgang: 2023  
Nummer: 10  
Auflage: 560.556 (gedruckt)<sup>1</sup> 709.732 (verkauft)<sup>1</sup>  
715.498 (verbreitet)<sup>1</sup>  
Reichweite: 4,56 (in Mio.)<sup>2</sup>



Süddeutsche Zeitung vom 07.03.2023

**Autor:** JANNIS BRÜHL  
**Seite:** 14  
**Ressort:** Wirtschaft  
**Ausgabe:** Hauptausgabe

<sup>1</sup> von PMG gewichtet 01/2023

<sup>2</sup> von PMG gewichtet 7/2022

# Süddeutsche Zeitung

**Mediengattung:** Tageszeitung  
**Auflage:** 110.641 (gedruckt)<sup>1</sup> 131.149 (verkauft)<sup>1</sup>  
133.119 (verbreitet)<sup>1</sup>  
**Reichweite:** 0,586 (in Mio.)<sup>2</sup>

Das kor  
Turing-

## Das deutsche Gegenstück zu Chat GPT

Die Künstliche Intelligenz boomt und eine kleine Firma aus Heidelberg boomt mit. Wer hinter Aleph Alpha steckt

# Lumi: Die Vorgeschichte

## Firmenbesuch



**ALEPH ALPHA**

Prof. Dr. Eckart  
Würzner

Jonas  
Andrulis

 **Heidelberg**



Buchen und erleben

# "Natürlich Heidelberg" 2024

Von geologischen Exkursionen und Wildkräuterführungen bis hin zum großen Waldputztag – die Veranstaltungen der Umweltbildungsplattform „Natürlich Heidelberg“ sind vielfältig.



3/5



Guten Tag.

Jetzt chatten



# Lumi Beispiel

## Kitaplatz



beantworten kann. Durch die vielen Fragen, die mir gestellt werden, lerne ich täglich dazu.

Brauche einen Kitaplatz für meine Tochter

Die Stadt Heidelberg unterstützt Familien bei der Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Mehr Informationen: [🔗](#). Sie können mir jetzt gerne Folgefragen stellen.

Was ist mit der Kita Furtwängler Strasse?

Die städtische Kindertageseinrichtung Furtwänglerstraße in Heidelberg bietet 80 Plätze für Kinder im Alter von 1 bis 6 Jahren. Mehr Informationen: [🔗](#). Sie können mir jetzt gerne Folgefragen stellen.

Was für ein pädagogisches Konzept haben die dort?

Das pädagogische Konzept der städtischen Kindertageseinrichtungen orientiert sich an den individuellen Bedürfnissen der Kinder und Eltern im Stadtteil und ist auf deren konkrete Lebenssituation ausgerichtet.

Schreiben Sie etwas...



**Wie funktioniert  
Lumi?**

# Lumi – Datenmanagement

## CMS-Daten

```
{
  "id": "cbi:///cms/7074",
  "name": "Startseite",
  "url": "https://www.heidelberg.de/site/Heidelberg_ROOT/node/7074/index.html",
  "created": "2012-10-05 14:09:42",
  "updated": "2022-12-19 09:31:20",
  "childContentRef": [
    {
      "id": "cbi:///cms/2245152",
      "created": "2022-10-24 09:14:46",
      "updated": "2022-12-19 09:31:20",
      "url": "https://www.heidelberg.de/site/Heidelberg_ROOT/node/2245152/index.html",
      "plain": "https://www.heidelberg.de/site/Heidelberg_ROOT/node/2245152/plain/index.html",
      "content": "<a id=\"anker2245152\"></a><div class=\"composedcontent-standardseite-heidelberg\">
      "contenttext": "Chatbot Lumi",
      "eldisplayName": "Standardseite Heidelberg"
    },
    {
      "id": "cbi:///cms/12838",
      "created": "2013-01-17 09:22:58",
      "updated": "2022-12-19 09:31:20",
      "url": "https://www.heidelberg.de/site/Heidelberg_ROOT/node/12838/index.html",
      "plain": "https://www.heidelberg.de/site/Heidelberg_ROOT/node/12838/plain/index.html",
      "content": "<a id=\"anker12838\"></a><div class=\"composedcontent-jquery-effekte block_12838\">
      "contenttext": "Veranstaltungskalender &nbsp; zum Ver:
      "eldisplayName": "jQuery-Effekte"
    }
  ],
}
```

# Lumi – Datenmanagement

## Veranstaltungskalender-Daten

```
{
  "id" :19141650, "von":"Montag, 23.01.2023",
  "googlecalendar":"https://calendar.google.com/calendar/r/eventedit
  {
    "id" :20337596, "von":"Montag, 23.01.2023",
    "googlecalendar":"https://calendar.google.com/calendar/r/eventedit
    "kat": ["Für Senioren"],
    "pk_eintrag":20748016,
    "titel":"Schnupperkurs Smartphone und Tablet (Geräte werden gestel
    "beschreibung":"<p>F&uuml;r alle, die kein Smartphone oder Tablet
    "zeit":"10:40 - 12:10",
    "mehrfachanzeigen":1,
    "veroeffentlichung":"Donnerstag, 12.01.2023",
    "location":"Akademie für Ältere Heidelberg",
    "location_id":1902805,
    "location_latitude":"49.4080865",
    "location_longitude":"8.6806235",
    "location_plz":"69115 Heidelberg",
    "location_strasse":"Bergheimer Str. 76",
    "img_src":"/site/Heidelberg_ROOT/data/833798/resize/akademie_logo_
    "img_titel":"Akademie_Logo_Original",
    "org":"Akademie für Ältere Heidelberg",
    "org_id":590496,
    "org_plz":"69115",
    "org_ortsname":"Heidelberg",
    "org_strasse":"Bergheimer Str.",
    "org_hausnr":"76",
    "org_telefon":"06221 975032",
    "org_latitude":"49.4080865",
    "org_longitude":"8.6806235",
    "link_url":"http://www.akademie-fuer-aeltere.de",
    "link_target":"_blank",
    "kategorie":[{"id":"319004","name":"Für Senioren"}]},
  {
```

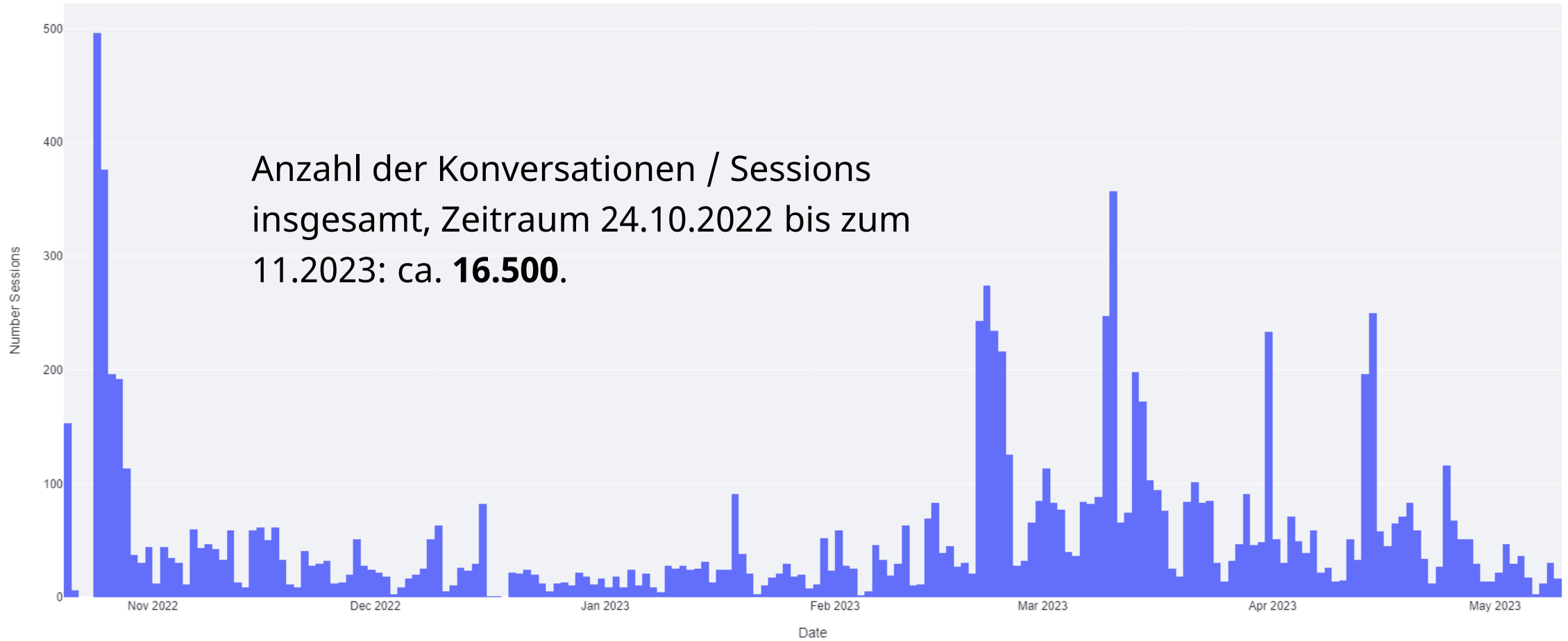
**Wie oft wird Lumi  
genutzt und was  
wird er gefragt?**



# Lumi Statistik

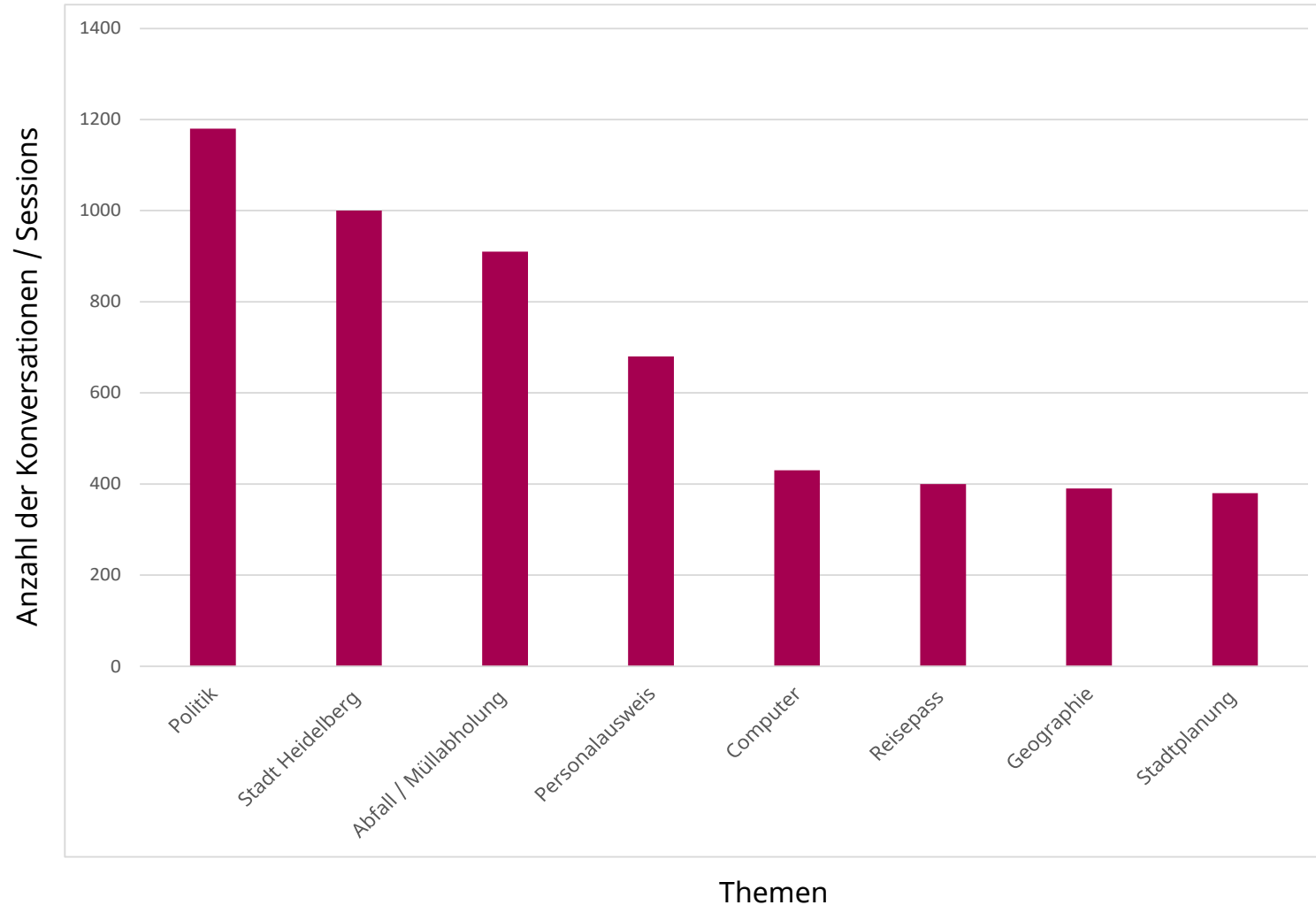
Konversationen / Sessions pro Tag (Gesamtzeitraum 24.10.2022 bis zum 11.2023)

Sessions per Day



# Lumi Statistik

Anzahl der Konversationen / Sessions nach Themen (Gesamtzeitraum)



- Aufgeführt sind die Top 10 Themen, die von den Bürgerinnen und Bürgern am häufigsten nachgefragt werden.
- **Bitte beachten:** Die Grafik bildet nicht alle Themen ab, sondern lediglich die relevantesten.

# Online Terminvereinbarung

### 3. Smarter Bürgerservice: Online Terminvereinbarung Startseite



1 2 3 4 5

---

**Schritt 1: Auswahl der Funktionseinheit**

- Bürgeramt Virtuell >
- Bürgeramt >
- Pflegestützpunkt >
- Rentenstelle >
- Projekt Mobilität und Teilhabe - hilver App >

# Bürgeramt Virtuell

# Smarter Bürgerservice: Das Bürgeramt Virtuell

Behördengänge von jedem Ort



# Heidelberg

Bestätigungscode

Verantwortung: Michael Brauning  
Telefon: 06221/58 135  
Telefax: 06221/58 400  
Email: michael.br...

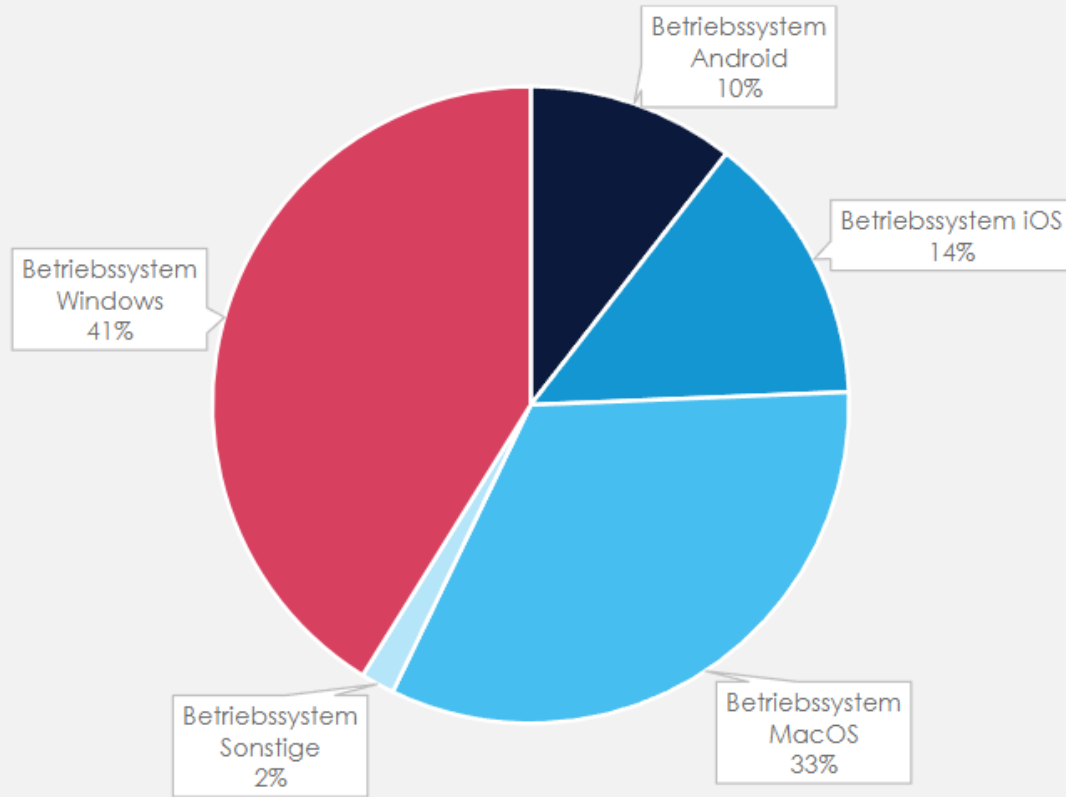
*Michael Brauning*  
Unterschrift, Dienst



Videochat-Teilnehmer

# Smarter Bürgerservice: Das Bürgeramt Virtuell

## Das Nutzerverhalten der Bürgerinnen und Bürger: Betriebssysteme

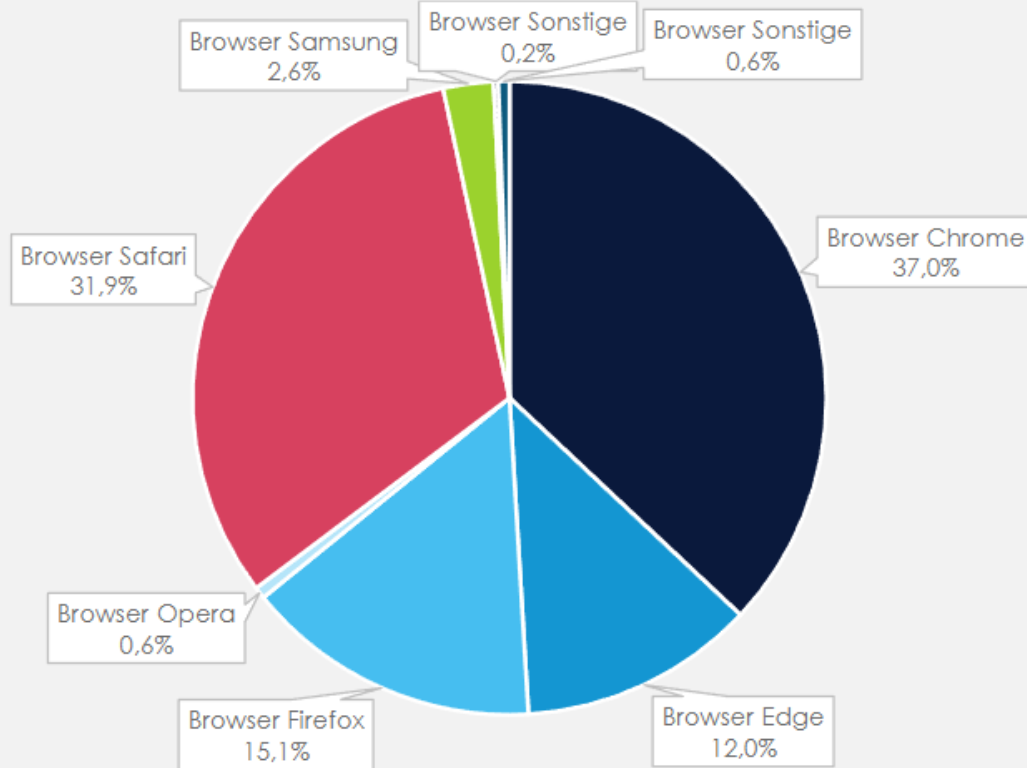


- Häufigstes Betriebssystem: Windows
- 47 % der Sitzungen fanden mit Apple-Geräten statt
- Mobile Sitzungen finden häufiger über Apple-Geräte statt (im Gegensatz zu Desktop-Sitzungen)

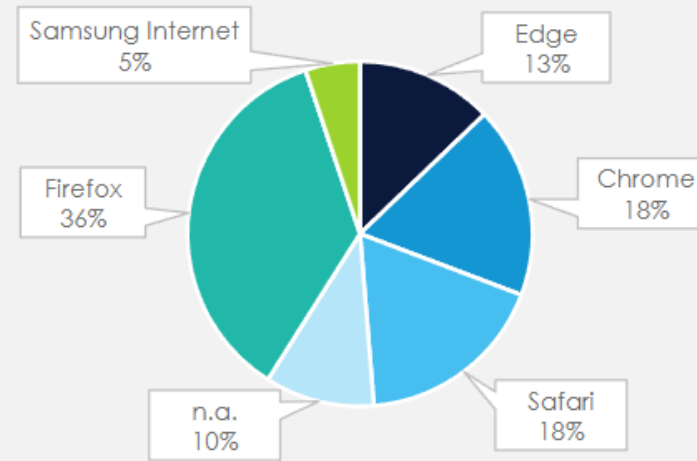
\*Datenquelle: Wochenreport LIVE CONTRACT, Auswertungszeitraum KW49 2022 – KW52 2023

# Smarter Bürgerservice: Das Bürgeramt Virtuell

## Das Nutzerverhalten der Bürgerinnen und Bürger: Browser



### Fehler je Browser\*\*



- Chrome ist der meistgenutzte und zugleich einer der zuverlässigsten Browser
- Firefox mit Abstand am anfälligsten für Fehler
- **Empfehlung:** Browserwechsel zu Chrome bei auftretenden Schwierigkeiten

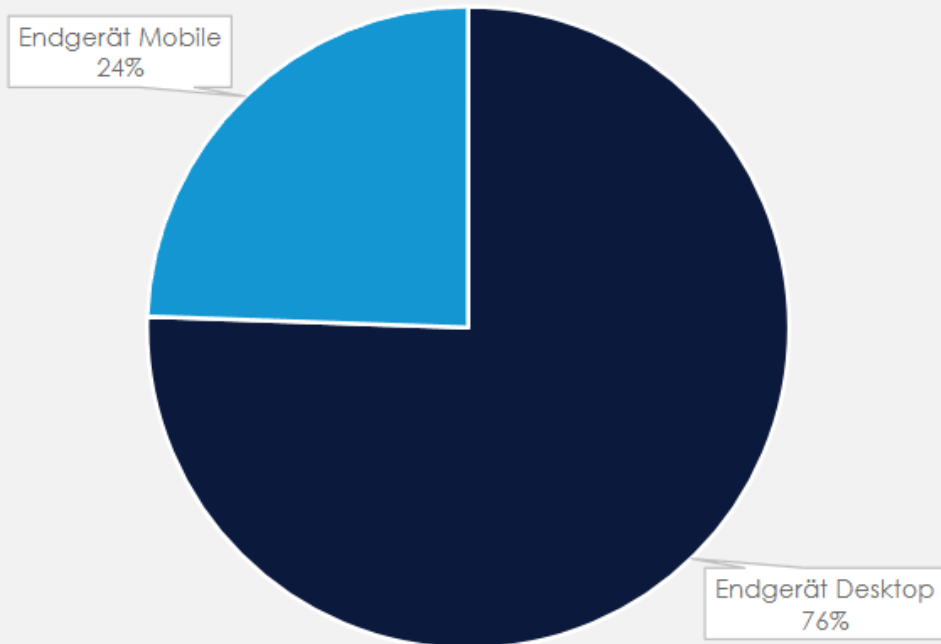
\*\*Datenquelle: Fehlerliste der Stadt Heidelberg, Auswertungszeitraum 15.11.22 – 7.6.23

\*Datenquelle: Wochenreport LIVE CONTRACT, Auswertungszeitraum KW49 2022 – KW52 2023



# Smarter Bürgerservice: Das Bürgeramt Virtuell

## Das Nutzerverhalten der Bürgerinnen und Bürger: Endgeräte



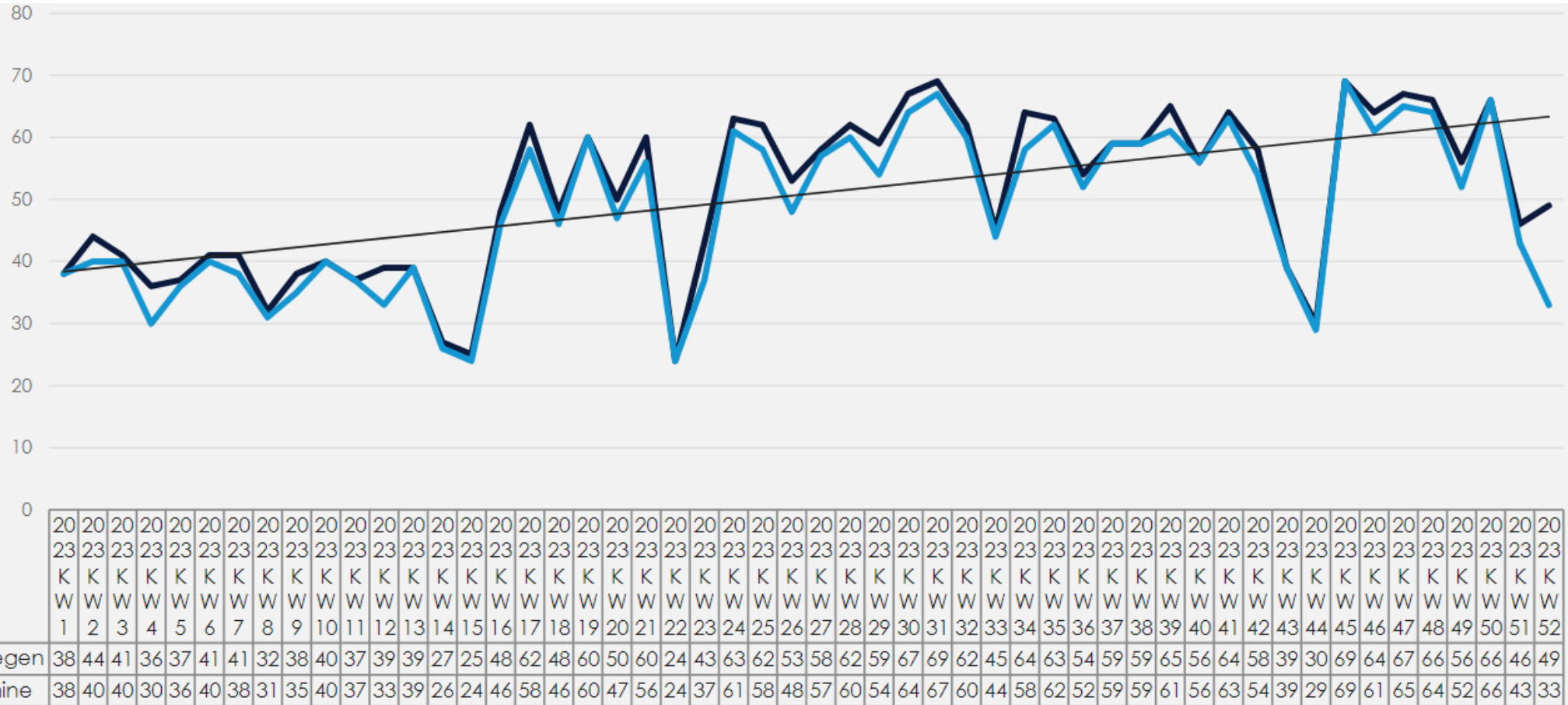
- 76 % der Sitzungen via Desktop
- Grund: Geplante Sitzungen durch Terminierung
- Mobile-Quote mit 24 % sehr hoch
- Smartphone geeignet als Ausweichgerät bei Kamera-/Mikrofon-Problemen via Desktop
- **Mehrwert für Bürger:** Flexibilisierung der Anliegen-Bearbeitung

\* Datenquelle: Wochenreport LIVE CONTRACT, Auswertungszeitraum KW49 2022 – KW52 2023

# Smarter Bürgerservice: Das Bürgeramt Virtuell

## Performance und Entwicklung: Anzahl Beratungen

Anstieg der Kapazitäten durch **Ausweitung der Servicezeiten um insgesamt 122 %** (von 11,5 auf 15,5 auf 25,5 Std. / Woche)

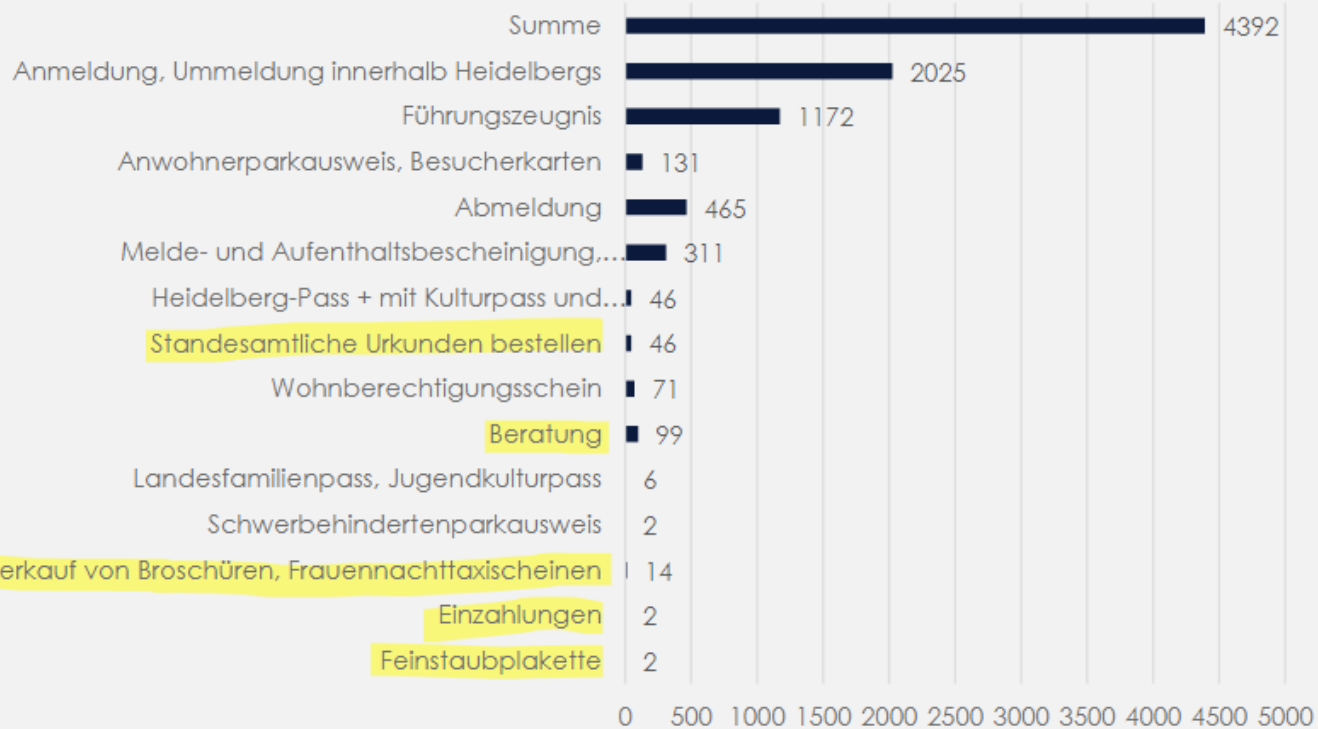


\*Datenquelle: Tevis-Reports

# Smarter Bürgerservice: Das Bürgeramt Virtuell

## Performance und Entwicklung: Gebuchte Anliegen

(Gelbe Hervorhebung = Anliegen, die nachträglich im Frühjahr 2023 mitaufgenommen wurden)



\*Datenquelle: Tevis-Reports, Zeitraum: KW40 2022 – KW52 2023

### Häufigste Anliegen:

- An- und Ummeldung innerhalb Heidelbergs
- Führungszeugnis

### Bisher nicht/kaum gebucht:

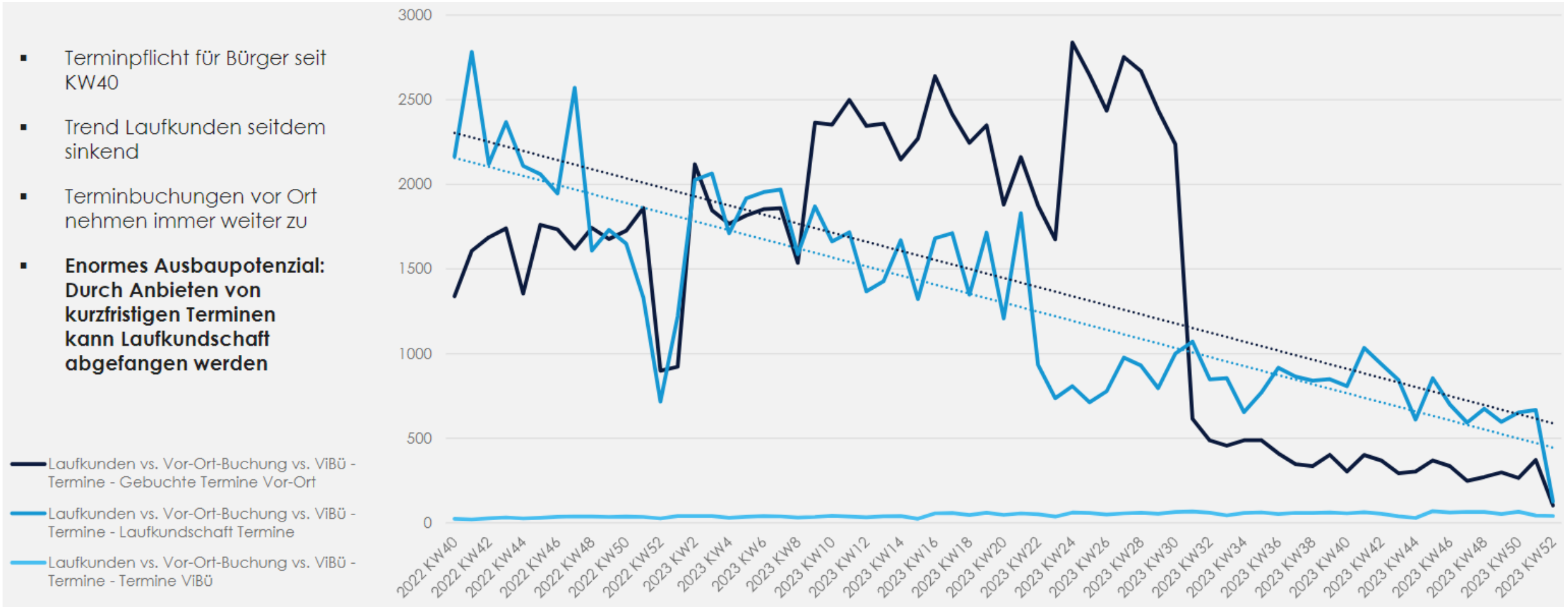
- Feinstaubplakette
- Schwerbehindertenparkausweis
- Landesfamilienpass Jugendkulturpass
- Einzahlungen

**Potenzial: Steigerung der Aufmerksamkeit für bisher wenig gebuchte Anliegen durch z.B. Marketingmaßnahmen**

# Smarter Bürgerservice: Das Bürgeramt Virtuell

## Performance und Entwicklung: Laufkundschaft und Vor-Ort-Termine

- Terminpflicht für Bürger seit KW40
- Trend Laufkunden seitdem sinkend
- Terminbuchungen vor Ort nehmen immer weiter zu
- **Enormes Ausbaupotenzial: Durch Anbieten von kurzfristigen Terminen kann Laufkundschaft abgefangen werden**



\*Datenquelle: Tevis-Reports, Auswertungszeitraum KW40 2022 – KW52 2023

# Smarter Bürgerservice: Das Bürgeramt Virtuell

## Startseite, Video, Projektseite & FAQs



### Schritt 2: Bürgeramt Virtuell - Auswahl des Anliegens

#### ▼ Übersicht zu Ihrem Termin

Funktionseinheit	Bürgeramt Virtuell
Anliegen	
Standort	
Termin	
Persönliche Daten	



So funktioniert das virtuelle Bürgeramt



Projektseite von 2022 - heute



FAQs: Antworten auf häufige Fragen

# Smarter Bürgerservice

## Kosten

<b>Gesamtkosten TP Bürgeramt virtuell</b>			
	€	<b>21.673,38</b>	€ 22.000,00
<b>Gesamtkosten TP Chatbot</b>			
	€	<b>93.314,70</b>	€ 93.000,00
<b>Gesamtkosten TP Online-Terminvergabe</b>			
	€	<b>16.980,93</b>	€ 17.000,00
<b>Gesamtkosten TP Infoterminals</b>			
	€	<b>26.460,26</b>	€ 26.000,00
<b>Gesamtkosten TP Bürgeramtskoffer Bürgerportal</b>			
	€	<b>135.707,60</b>	€ 136.000,00
<i>Gesamtkosten Personal</i>			
	€	<b>253.501,26</b>	€ 254.000,00
<i>Gesamtnebenkosten</i>			
	€	<b>21.839,79</b>	€ 22.000,00
<i>Gesamtkosten UDP</i>			
	€	<b>93.177,00</b>	€ 93.000,00

**Das Projekt**  
**„Digitallotsinnen und**  
**Digitallotsen“**

# Digitallotsen\*innen in der Stadt Heidelberg

Retrospektive: Was ist bisher geschehen?

## Was ist bisher geschehen?



Apr. 2019  
Kick off



Sommer 2019  
Start Fortbildung



Nov 2019  
Start Pflicht-  
veranstaltungen



Sommer 2020  
Workshops



Ab Winter 2020  
Verstetigung



# Digitallotsen\*innen in der Stadt Heidelberg

Retrospektive: Aufgaben und Rollen zu Beginn des Projekts



- **01** Ansprechpartner\*in
- **02** Berater\*in
- **03** Schrittmacher\*in
- **04** Impulsgeber\*in
- **05** Kundschafter\*in

# **Weiterentwicklung: Workshops und Wegweiser**

# Digitallotsen\*innen in der Stadt Heidelberg

## Weiterentwicklung: Workshops

Welche Aufgaben haben die Digi-Lotsen für sich identifiziert?



# Digitallotsen\*innen in der Stadt Heidelberg

## Weiterentwicklung: Wegweiser



### Ansprechpartner\*in

- Anfragen eigenständig beantworten/bearbeiten
- Anfragen an zuständige Kollegen\*innen vermitteln
- Beraten



### Multiplikator\*in

- Relevante Informationen rund um die Digitalisierung im Amt verbreiten, z.B. via Rundmails oder in regelmäßigen Jour Fixes



### Scout

- Offen und zielorientiert für Optimierungen im eigenen Amt sein
- Chancen und Potenziale erkennen
- Federführend oder begleitend im Prozess mitwirken

# **Verstetigung und Ausblick**

# Digitallotsen\*innen in der Stadt Heidelberg

## Verstetigung und Ausblick

- Fortbildungen im Rahmen des regulären Programms
- Weiterführung der Lotsen-Veranstaltungen
- Regelmäßiger Newsletter „Digitalisierungsspiegel“
- Regelmäßiger Austausch mit den Ämterbetreuern
- Mini-Fortbildungen (u.a. Scrum, Die Kraft der Sprache, Impulsvorträge etc.)

**Vielen Dank**

**Dr. Philipp Lechleiter**

Amt für Digitales und  
Informationsverarbeitung

Abteilung Digitale Stadt

**Stadt Heidelberg**

Palo-Alto-Platz 3

69124 Heidelberg

Telefon 06221 58-11160

[digitales@heidelberg.de](mailto:digitales@heidelberg.de)

[www.heidelberg.de](http://www.heidelberg.de)

 **Heidelberg**

