

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

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

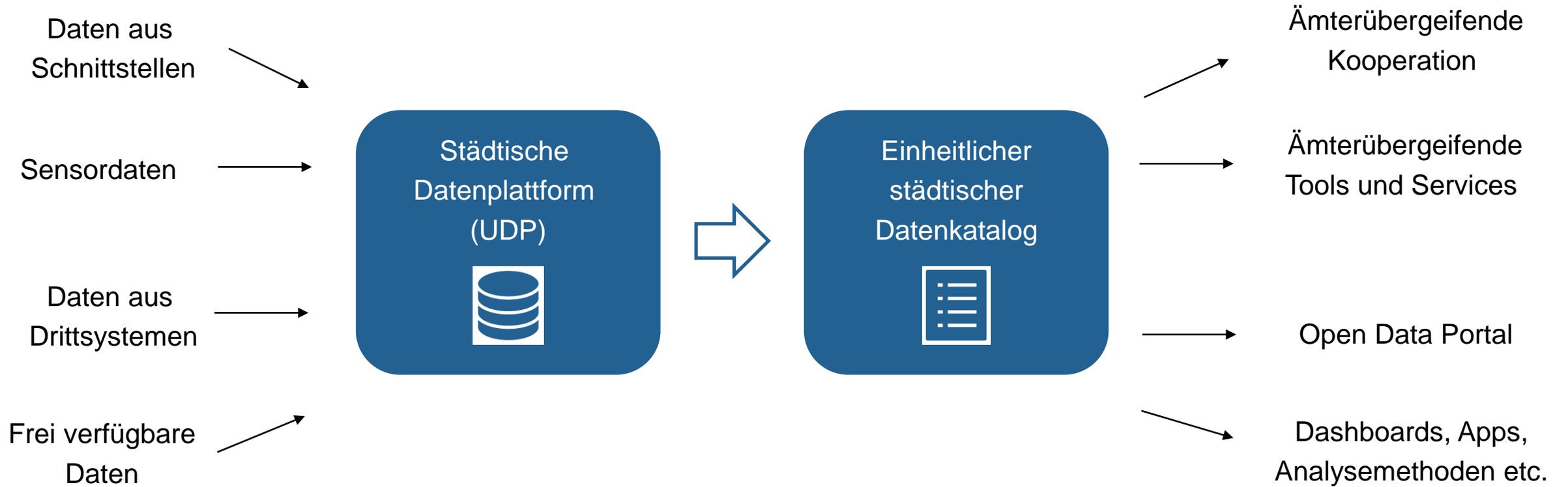


Landesförderung ...

... 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	0 mm
Luftfeuchtigkeit	88 %
Windgeschwindigkeit	2 km/h
Sonnenuntergang	19:13 Uhr

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

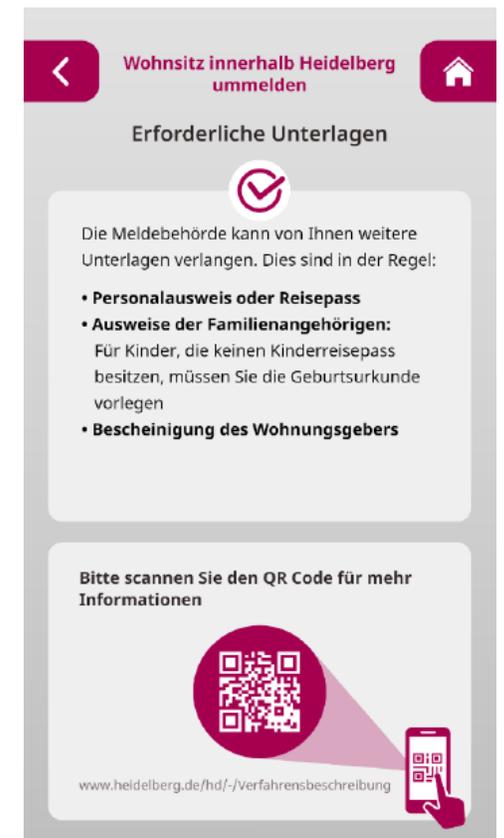
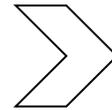
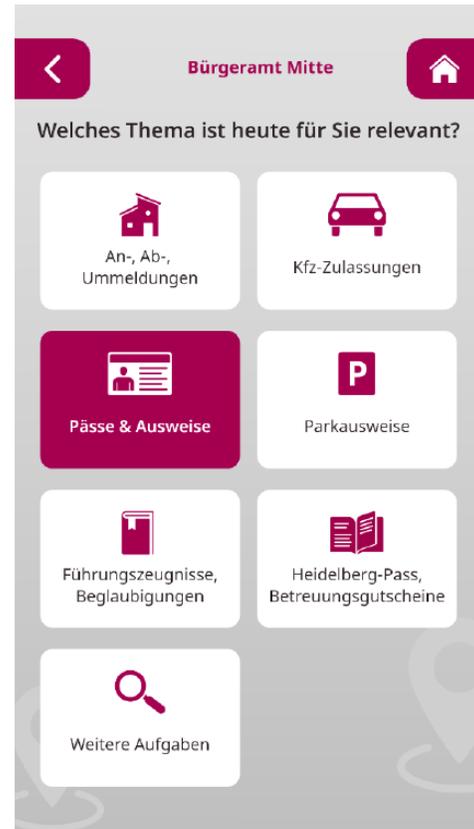
- ▶ Berührungsloses und digitales Info-Terminal für das Bürger- & Ordnungsamt Mitte
- ▶ Einsatz als interaktiver Behördenwegweiser und zum Bereitstellen von digitalen Checklisten für die Bürger der Stadt Heidelberg
- ▶ Der durch neueste innovative Technik gesteuerte Terminal steht in der Bergheimer Str.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

AMERIA



Smarter Bürgerservice: Bürgerterminals

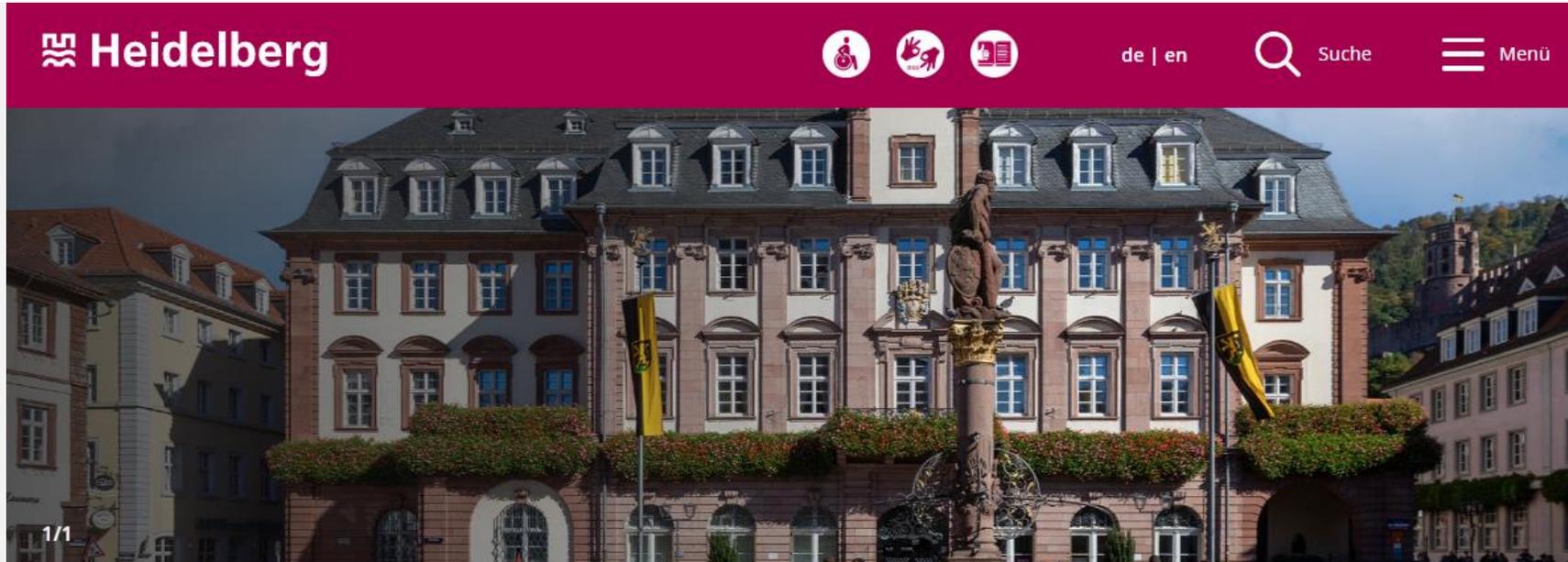
Anwendungsübersicht



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](#).

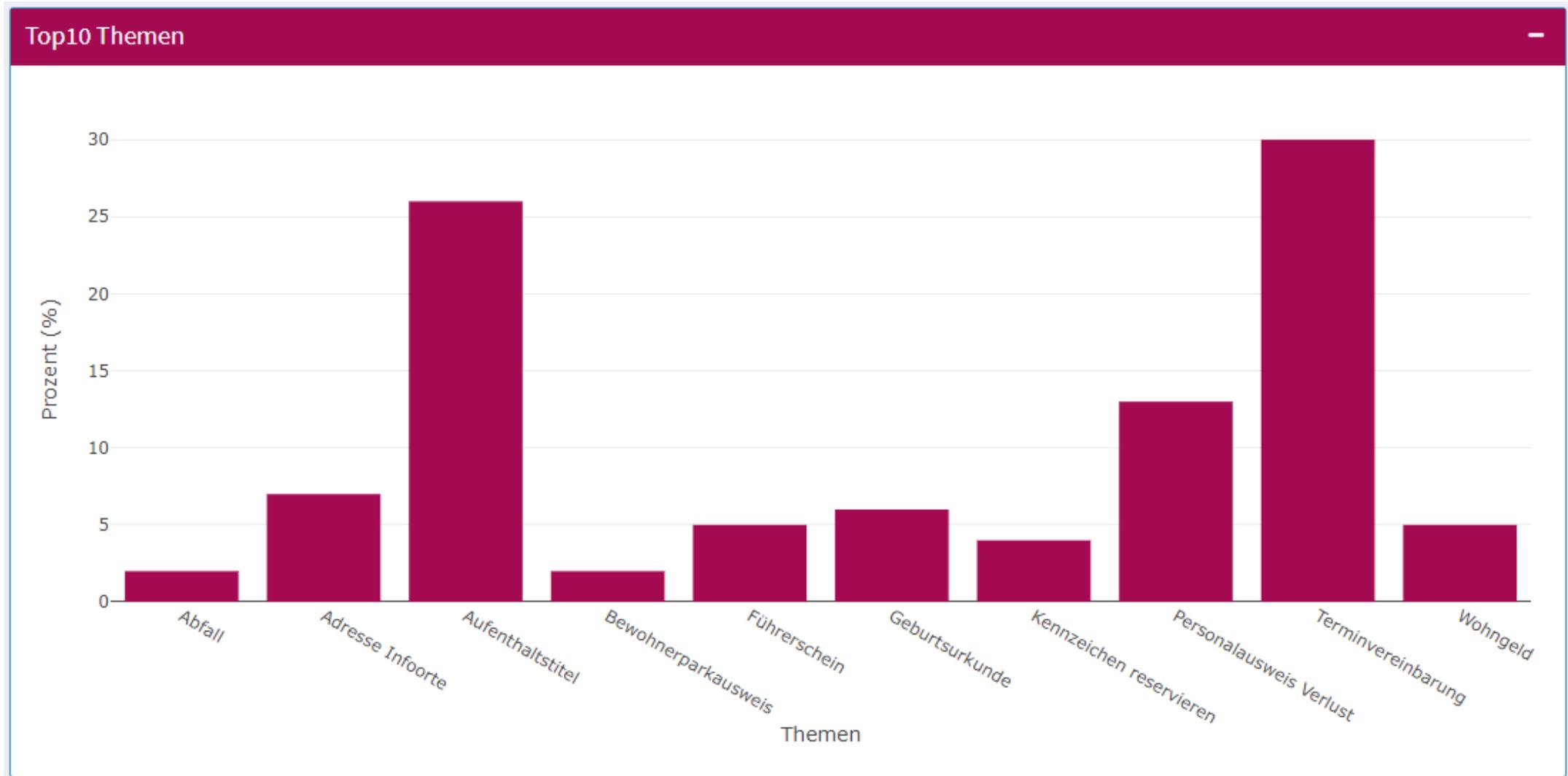
Witz

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 ➤

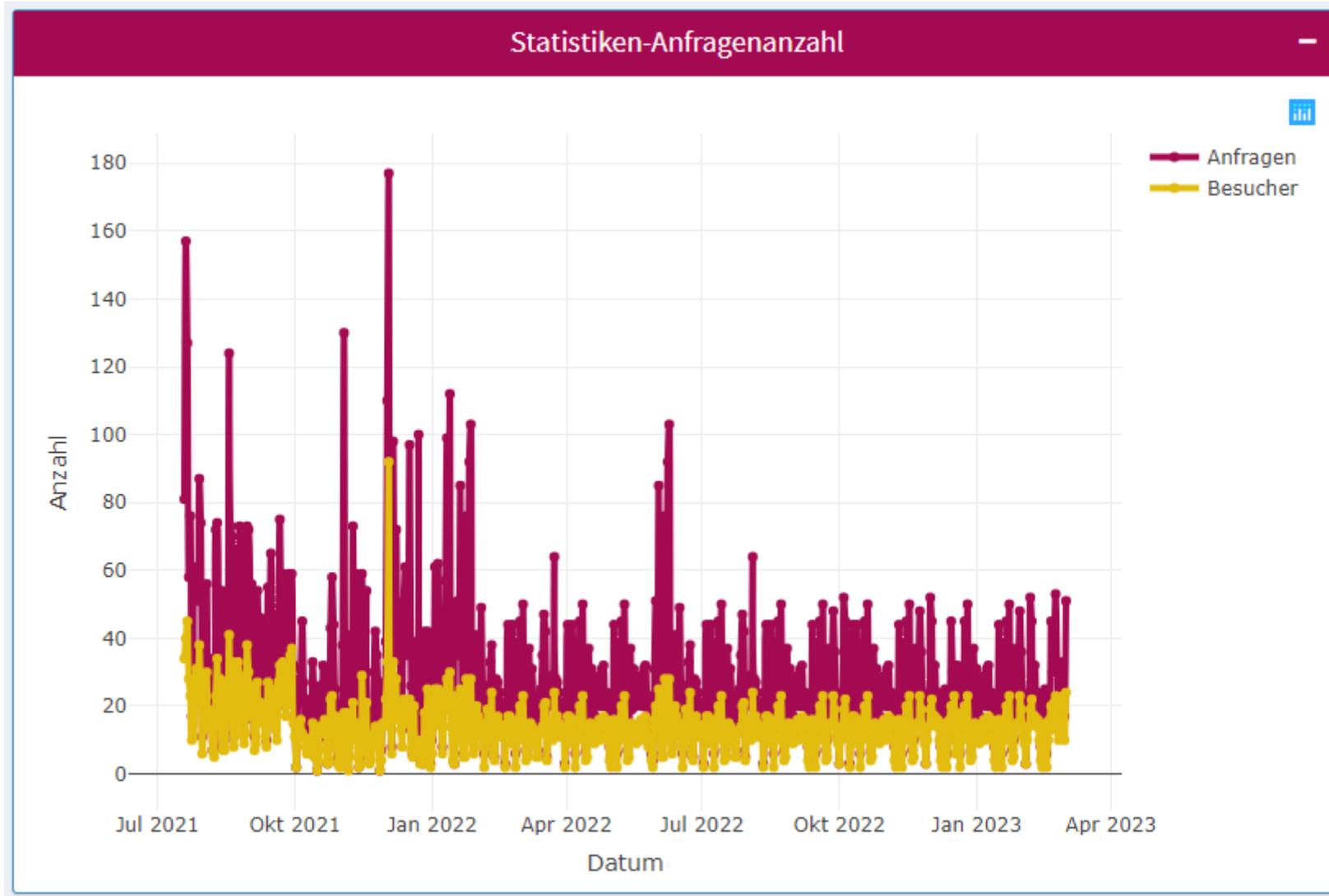
Smarter Bürgerservice : Chatbot Hardi

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)¹ 709.732 (verkauft)¹
715.498 (verbreitet)¹
Reichweite: 4,56 (in Mio.)²



Süddeutsche Zeitung vom 07.03.2023

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

¹ von PMG gewichtet 01/2023

² von PMG gewichtet 7/2022

Süddeutsche Zeitung

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

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**



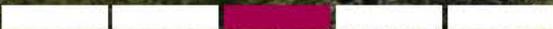
Buchen und erleben

"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

Veranstaltungskalender-Daten

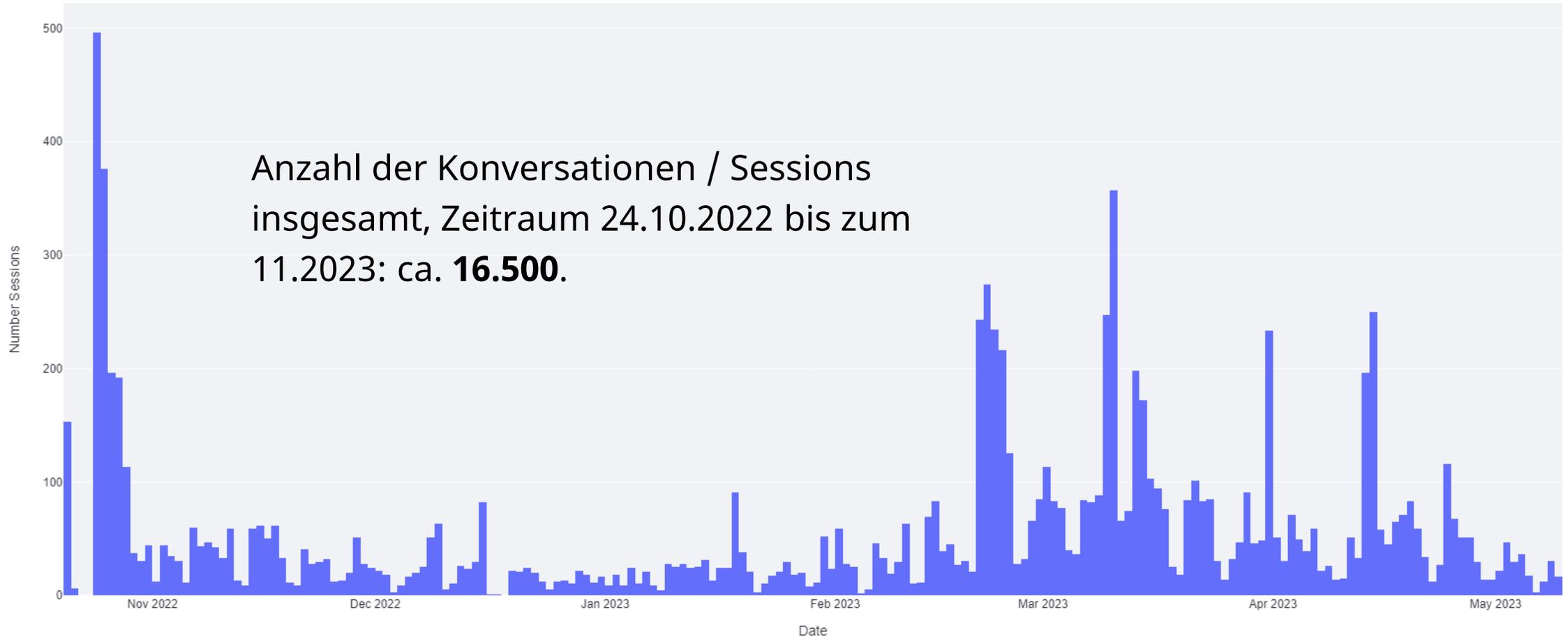
```
{
  "id" :19141650, "von":"Montag, 23.01.2023",
  "googlecalendar":"https://calendar.google.com/calendar/r/eventedit
  {
    "id" :20337596, "von":"Montag, 23.01.2023",
    "googlecalendar":"https://calendar.google.com/calendar/r/eventedit
    "kat": ["Für Senioren"],
    "pk_eintrag":20748016,
    "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

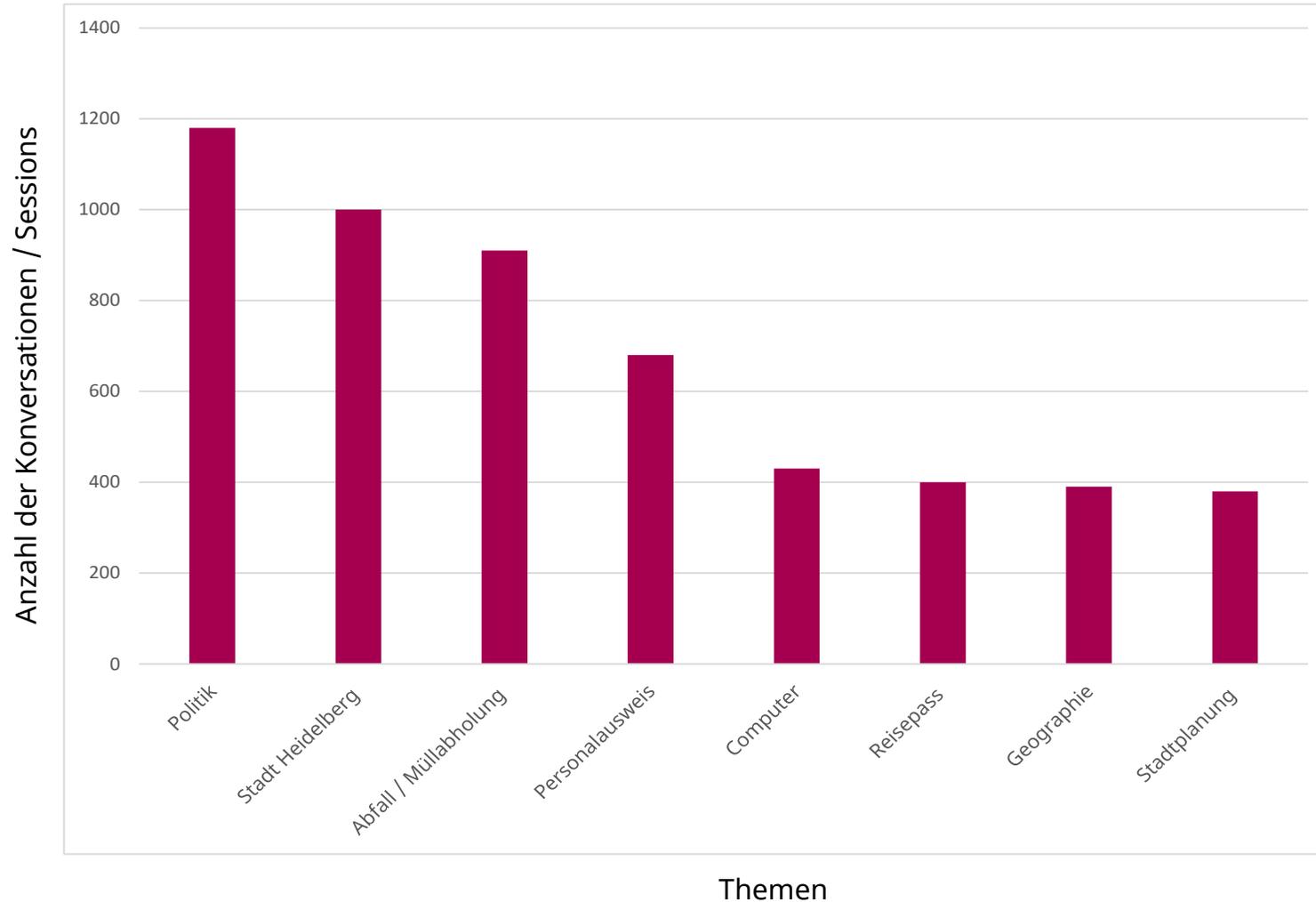
Konversationen / Sessions pro Tag (Gesamtzeitraum 24.10.2022 bis zum 11.2023)

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...

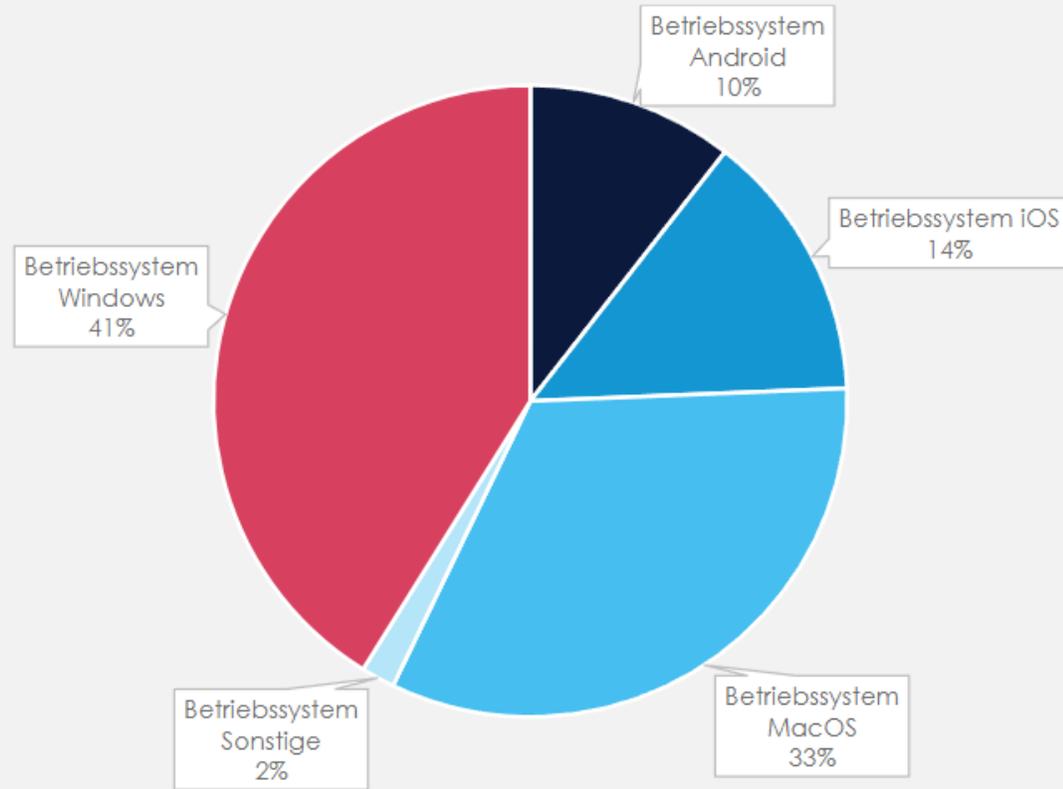
Michael Brauning
Unterschrift, Dienst



Videochat-Teilnehmer

Smarter Bürgerservice: Das Bürgeramt Virtuell

Das Nutzerverhalten der Bürgerinnen und Bürger: Betriebssysteme

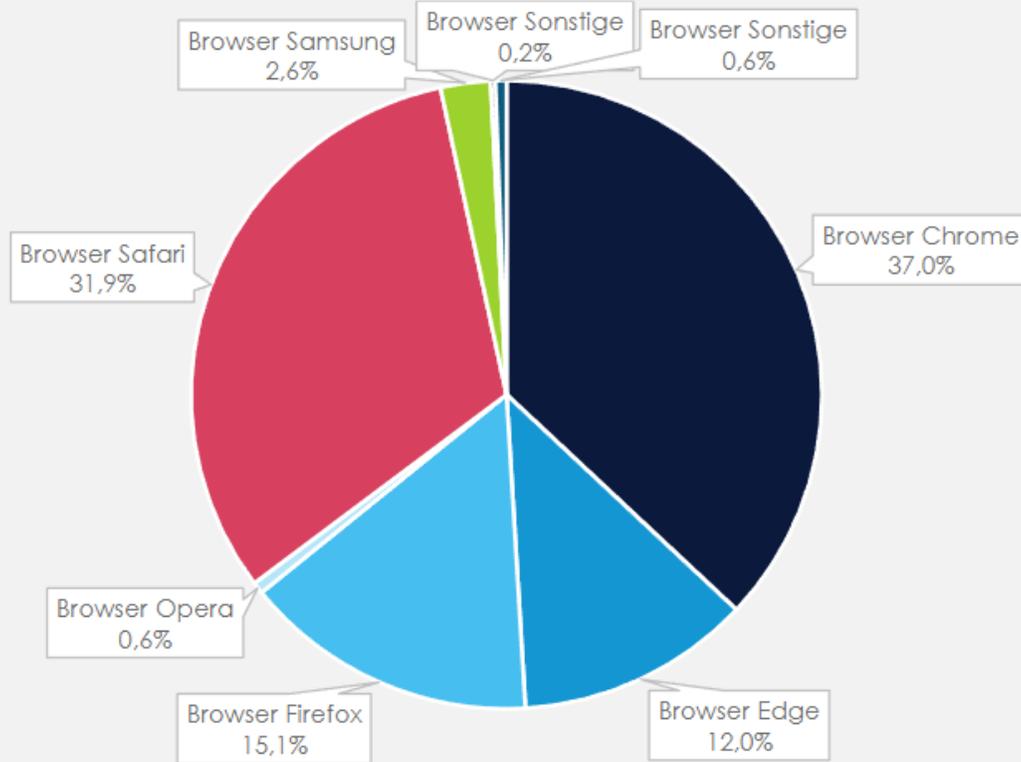


- Häufigstes Betriebssystem: Windows
- 47 % der Sitzungen fanden mit Apple-Geräten statt
- Mobile Sitzungen finden häufiger über Apple-Geräte statt (im Gegensatz zu Desktop-Sitzungen)

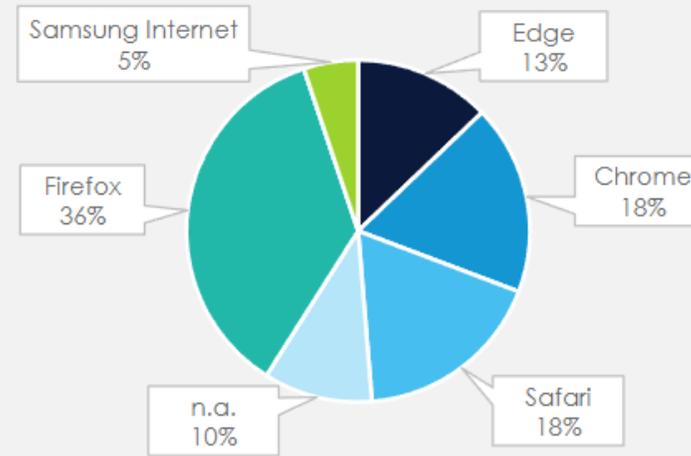
*Datenquelle: Wochenreport LIVE CONTRACT, Auswertungszeitraum KW49 2022 – KW52 2023

Smarter Bürgerservice: Das Bürgeramt Virtuell

Das Nutzerverhalten der Bürgerinnen und Bürger: Browser



Fehler je Browser**



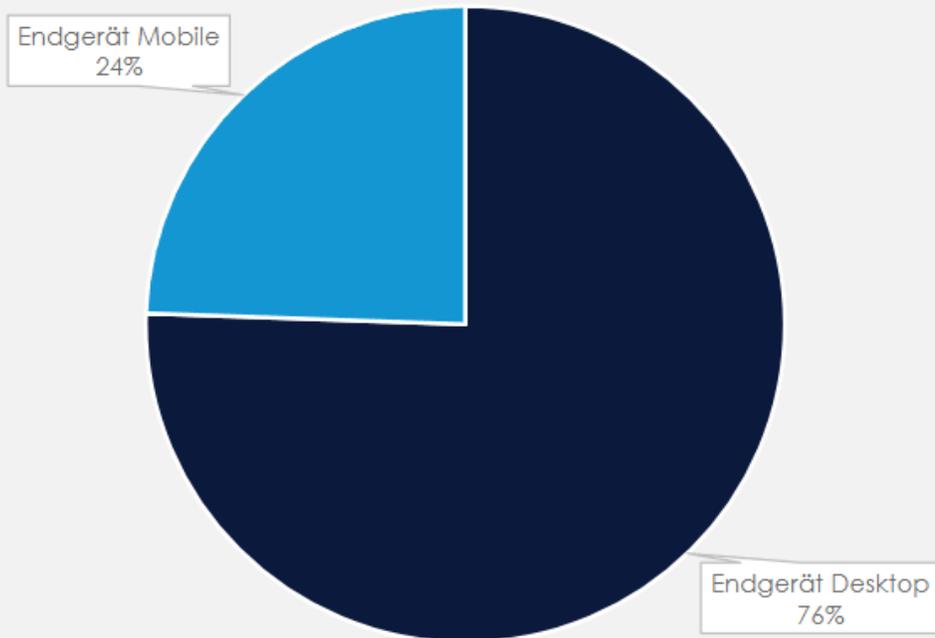
- Chrome ist der meistgenutzte und zugleich einer der zuverlässigsten Browser
- Firefox mit Abstand am anfälligsten für Fehler
- **Empfehlung:** Browserwechsel zu Chrome bei auftretenden Schwierigkeiten

**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



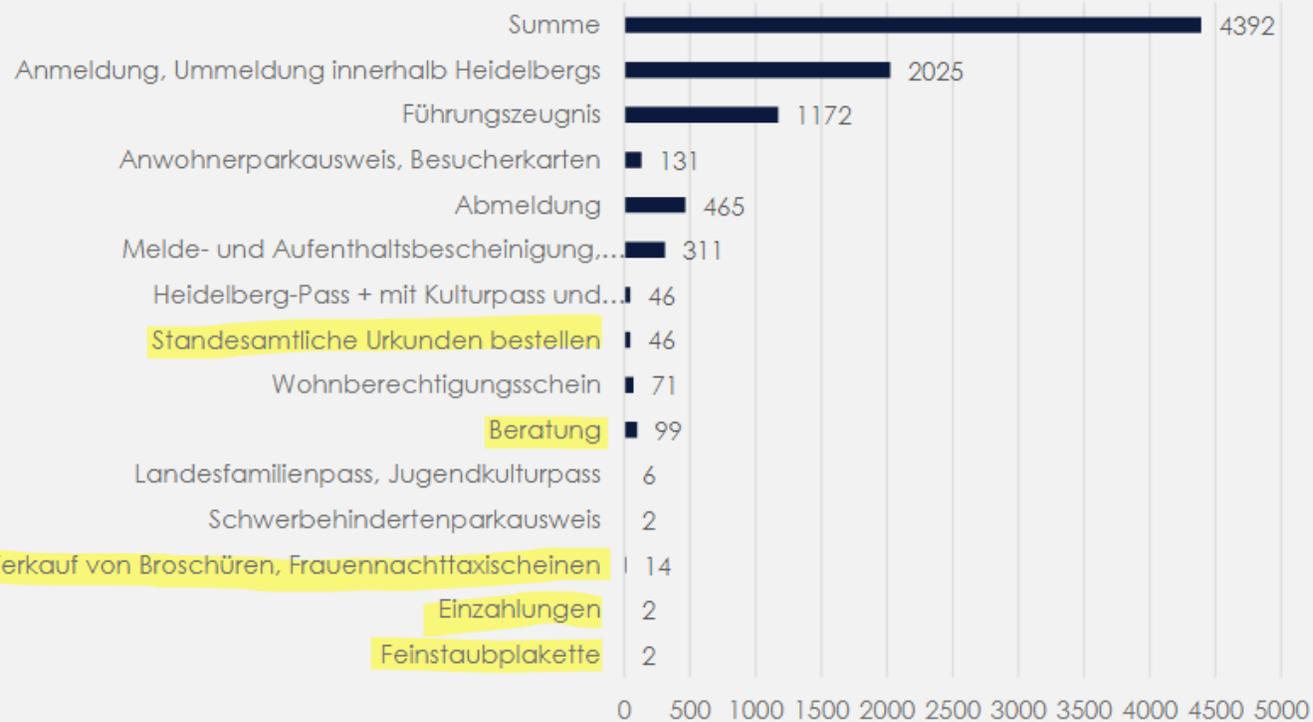
- 76 % der Sitzungen via Desktop
- Grund: Geplante Sitzungen durch Terminierung
- Mobile-Quote mit 24 % sehr hoch
- Smartphone geeignet als Ausweichgerät bei Kamera-/Mikrofon-Problemen via Desktop
- **Mehrwert für Bürger:** Flexibilisierung der Anliegen-Bearbeitung

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

Smarter Bürgerservice: Das Bürgeramt Virtuell

Performance und Entwicklung: 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

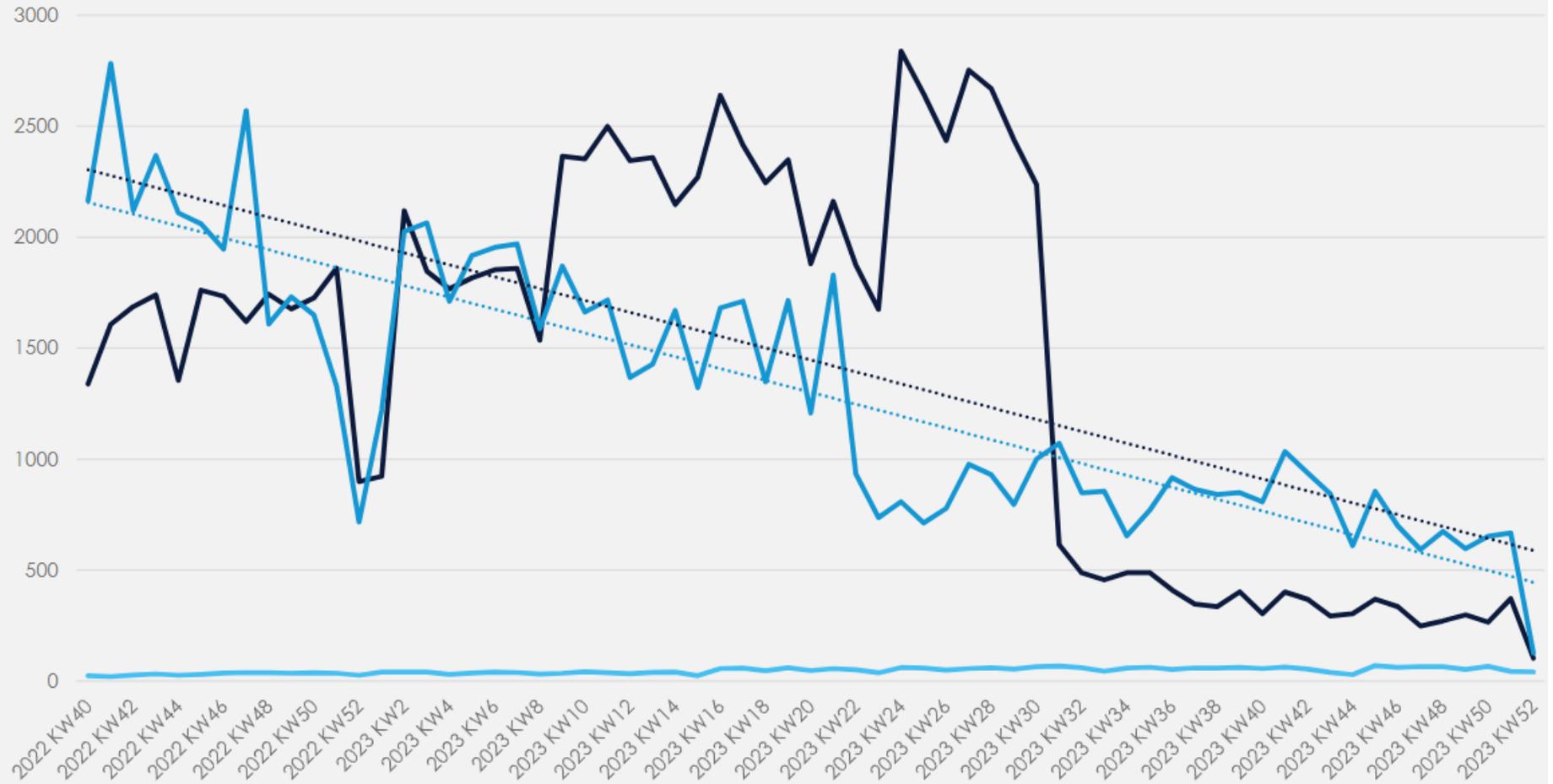
Potenzial: Steigerung der Aufmerksamkeit für bisher wenig gebuchte Anliegen durch z.B. Marketingmaßnahmen

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**

— Laufkunden vs. Vor-Ort-Buchung vs. ViBÜ - Termine - Gebuchte Termine Vor-Ort
— Laufkunden vs. Vor-Ort-Buchung vs. ViBÜ - Termine - Laufkundschaft Termine
— Laufkunden vs. Vor-Ort-Buchung vs. ViBÜ - Termine - Termine ViBÜ



*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

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



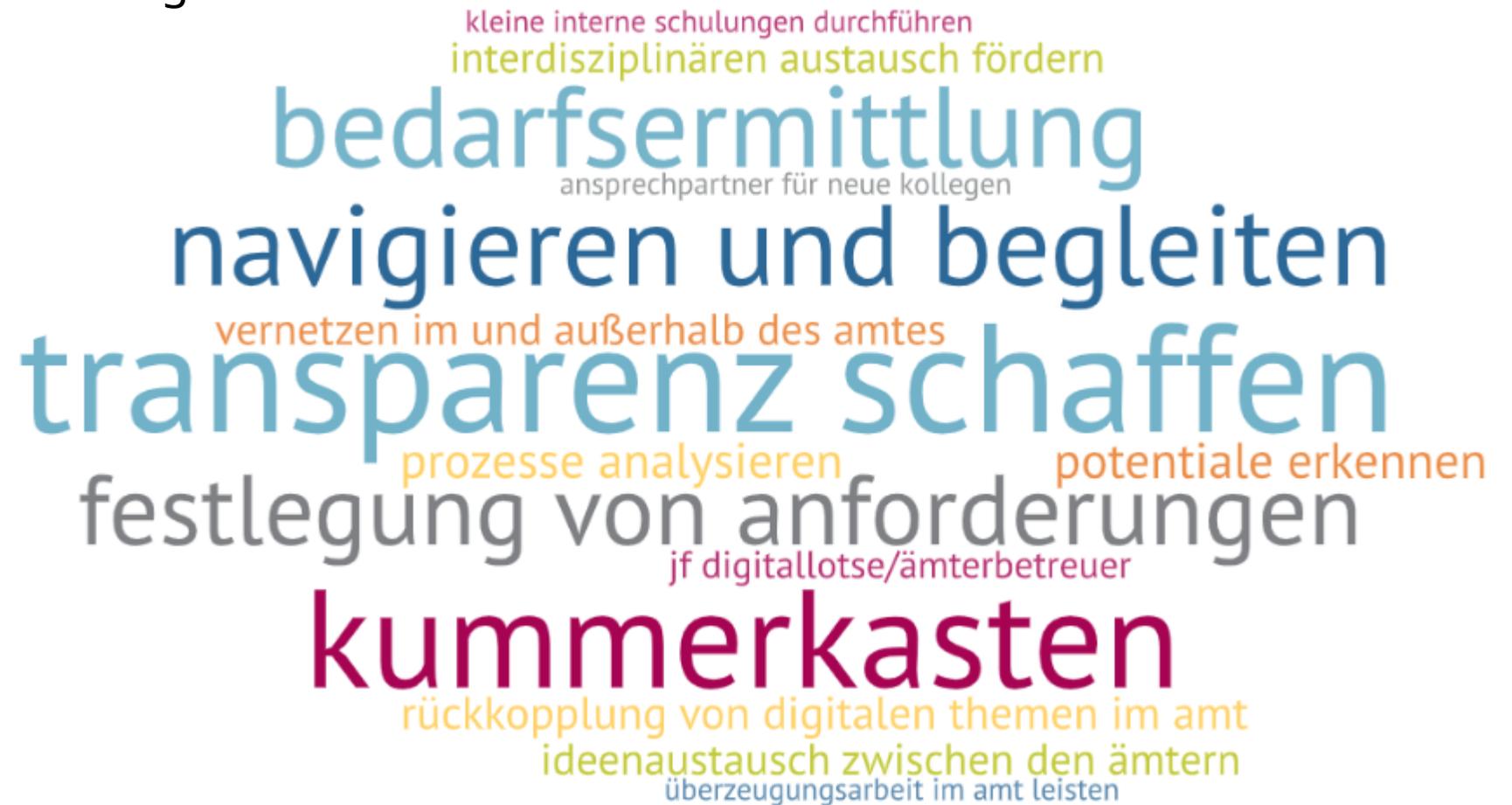
- **01** Ansprechpartner*in
- **02** Berater*in
- **03** Schrittmacher*in
- **04** Impulsgeber*in
- **05** Kundschafter*in

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

www.heidelberg.de

 **Heidelberg**

