

Beantwortung der Großen Anfrage der FDP-Fraktion zum Stand der Digitalisierung in Jena

**Beantwortung der Großen Anfrage
für die 43. Sitzung des Jenaer Stadtrates am 19.04.2023**

Stand der Digitalisierung in Jena

eingereicht durch die FDP-Fraktion
am 26.01.2023

Die Beantwortung erfolgte federführend durch das Büro des Oberbürgermeisters, das Zentrale Prozess- und Projektmanagement, die Stabsstelle Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, den Regiebetrieb Kommunale Informationstechnik und Telekommunikation (KITT) und den Fachdienst Personal.

Gesamtaufwand: 40 Arbeitsstunden

Vorbemerkung

Digitalisierung, digitale Innovationen und vor allem digitale Dienstleistungen spielen in Unternehmen, in der Wissenschaft und ganz zentral auch in Behörden eine zentrale Rolle. Dies gilt selbstverständlich auch für Jena. Wir wollen Jena zu einer modernen und zukunftsfähigen Stadt machen, die vor allem für Ihre Bürgerinnen und Bürger transparent digitale Dienstleistungen anbietet und mit Teilhabe und Mitgestaltung digitale Transformation ermöglicht. Jena ist Smart City – die Strategie dazu wurde in der Sitzung des Jenaer Stadtrates am 22.02.2023 einstimmig beschlossen. Es ist nun an uns allen – Stadtverwaltung und Eigenbetrieben, Wissenschaft und Wirtschaft in unserer Stadt und Bürgerinnen und Bürgern – mit Hilfe dieser Strategie Jena gerecht, nachhaltig und innovativ weiterzuentwickeln.

I. Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes

1. Wie viele Verwaltungsleistungen muss die Stadt Jena aufgrund des Onlinezugangsgesetzes (OZG) online verfügbar machen?

Vereinfacht könnte man sagen: alle *im übertragenen Wirkungskreis*. Denn das OZG verpflichtet alle Leistungserbringenden, die hoheitliche Aufgaben wahrnehmen, ihre „Verwaltungsleistungen“ auch digital verfügbar zu machen (§1 Abs. 1 OZG). Diese pauschale Forderung unterliegt allerdings Einschränkungen. Das Verwaltungsverfahrensgesetz (VwVfG) definiert Verwaltungsverfahren als „die nach außen wirkende Tätigkeit der Behörden, die auf die Prüfung der Voraussetzungen, die Vorbereitung und den Erlass eines Verwaltungsaktes oder auf den Abschluss eines öffentlich-rechtlichen Vertrages gerichtet ist.“ Damit unterliegen andere oder verwaltungsinterne Leistungen, die keine Außenwirkung entfalten, nicht der o. g. Pflicht. Die Verfügbarmachung von Online-Verwaltungsleistungen ist wiederum von der Möglichkeit der elektronischen Abwicklung des jeweiligen Verwaltungsverfahrens (§2 Abs.3 OZG) abhängig. Die Umsetzung muss faktisch, rechtlich und wirtschaftlich möglich sein.

Initialisiert wurde das OZG mit einer bundesweiten „Leistungsschau“, die in 575 Leistungsbündeln mündeten, welche sich wiederum aus mehreren Einzelleistungen zusammensetzten. Allerdings handelt es sich hierbei um einen agilen und dynamischen Umsetzungsprozess und dementsprechend ist auch die Gesamtzahl der OZG-Leistungen nicht statisch. Sie entwickelt sich entsprechend der agilen Vorgehensweise in den OZG-Themenfeldern und Ressorts fortlaufend weiter, weil im laufenden Prozess ständig neue OZG-Leistungen entstehen oder wegfallen (z. B. aufgrund von Gesetzesänderungen oder Neuzuschnitten). Daher schätzt die Stadtverwaltung Jena die im LeiKa-Katalog zusammengefassten Verwaltungsleistungen auf ca. 2000. Der Klärungsprozess der sich darüber hinaus nicht sofort erschließenden Leistungsbezeichnungen führt sicherlich zu einer weiteren Anzahl kommunaler Zuständigkeiten.

2. Wie erfolgt die Erfassung von Prozessen innerhalb der Stadtverwaltung?

Das dem Leistungsspektrum der Stadtverwaltung zugrunde liegende Prozesswissen ist über 30 Jahre gewachsen und liegt in unterschiedlichsten Formen vor. Dies reicht vom mündlich weitergegebenen Wissen über niedergeschriebene Arbeits- und Dienstanweisungen bis hin zu komplexen Prozessbeschreibungen mit verschiedensten Prozessmanagementwerkzeugen.

Um diese unterschiedlichen Formen der dokumentierten Prozesse zukünftig zusammenzubringen, hat die Stadtverwaltung Jena eine Strategie für das Prozessmanagement (PZM) entwickelt. Sie zielt darauf ab, PZM sukzessive als Steuerungsinstrument für das Wissensmanagement und als Grundlage für die Digitalisierung zu etablieren und fortzuschreiben. Die Identifikation, Modellierung und Optimierung von Prozessen soll dabei in den Organisationseinheiten selbst verankert und verstetigt werden. Das Zentrale Prozess- und Projektmanagement (ZPPM) unterstützt durch die Formulierung einer übergreifenden Strategie, der Vorgabe von Leitlinien, umfassende Schulungen, Begleitung der einzelnen Einheiten, Vernetzung der internen Akteure und externen Partner und ist damit die zentrale Koordinationsstelle. Durch den Einsatz der gängigen Modellierungssprache Business Process Model and Notation (BPMN) verbunden mit den FIM-Standards (Föderales Informationsmanagement) sind die Prozesse für die Nutzung in verschiedenen Kontexten und für den interkommunalen Austausch kompatibel, sie sind gleichzeitig aber so nutzerfreundlich aufgebaut, dass auch Laien nach kurzer Einarbeitungszeit Prozesse „lesen“ und auch selbst modellieren können. Die Stadtverwaltung nutzt die Plattform der Picture GmbH, die für die Bedarfe der öffentlichen Verwaltung entwickelt wurde. Diese fördert den Aufbau von Prozessbibliotheken und die Zusammenarbeit an den Prozessmodellen durch Kollaborationsfunktionen. Hierdurch können Prozesse im Rahmen des Wissensmanagements in der Stadtverwaltung Jena geteilt und veröffentlicht werden. Zusätzlich ermöglicht die Plattform einen Austausch im Prozessnetzwerk mit anderen Kommunen. Durch verschiedene Analysemöglichkeiten können die in Form von Prozesssteckbriefen, Prozessmodellen, Prozesslandkarten und Prozesskontexten vorliegenden Informationen auf der PICTURE-Prozessplattform verdichtet und/oder im Hinblick auf verschiedene Aspekte, z.B. hinsichtlich organisatorischer und technischer Abhängigkeiten oder Verbesserungsvorschläge ausgewertet werden. Damit kann die kontinuierliche Weiterentwicklung der Prozesse ermöglicht und dokumentiert werden.

3. Wie erfolgt das Prozessmanagement innerhalb der Verwaltung bzw. welche Schritte sind geplant, um Prozesse systematisch zu erfassen und zu dokumentieren?

Das Prozessmanagement-Konzept der SVJ beschreibt die Strategien, Ziele, Rollen, Grundsätze, Methoden und Infrastruktur zum systematischen Arbeiten mit Prozessen und gewinnt vor dem Hintergrund der fortschreitenden Digitalisierung und den Vorgaben der E-Government-Gesetzgebung, sowie durch eine generell steigende Aufgabenvielfalt und -komplexität in den kommunalen Strukturen, immer mehr an Bedeu-

tung. Dabei beschäftigt sich PZM mit der Identifikation, Gestaltung, Dokumentation, Implementierung, Steuerung und Verbesserung von Arbeitsabläufen und ist damit als eine kontinuierliche Aufgabe zu verstehen.

Für die Einführung des Prozessmanagements konzentriert sich die Stadtverwaltung Jena zunächst auf folgende Ziele:

- Digitalisierung von Verwaltungsprozessen
- Etablierung eines systematischen Wissensmanagements

Damit können große Herausforderungen der öffentlichen Verwaltung, das Thema Digitalisierung und damit einhergehend die Umsetzung des E-Government-Gesetzes und der demografische Wandel, sowie die zunehmende Komplexität der Verwaltungsvorgänge bewältigt werden.

Für die Einführung des Prozessmanagements wurden verschiedene Rollen und dazugehörige Aufgaben definiert. Das Zentrale Prozess- und Projektmanagement (ZPPM) berät die Organisationseinheiten bei der Einführung und Umsetzung des Prozessmanagements. Die fachliche Verantwortung für die Prozesse liegt in den jeweiligen Organisationseinheiten. Das dezentrale Prozessmanagement in den Organisationseinheiten nimmt einen wichtigen Stellenwert ein, da nur durch die Auseinandersetzung mit den Prozessen im Arbeitsalltag nachhaltige Prozessmanagement-Strukturen etabliert werden können.

Die Umsetzung des Prozessmanagements in der Stadtverwaltung Jena ist in drei Phasen geplant:

Phase 1 Initialisierungsphase: In der Initialisierungsphase werden Rahmenbedingungen und Standards für das Prozessmanagement geschaffen. So wurde z. B. definiert, dass für die Visualisierung der Abläufe die Stadtverwaltung Jena die Prozessplattform PICTURE verwendet und die Prozesse in der Modellierungssprache PICTURE-BPMN dokumentiert werden. Weiterhin wurden Modellierungskonventionen definiert um eine einheitliche Dokumentation der Prozesse sicherstellen zu können. Anschließend werden in einzelnen Pilotprojekten die definierten Standards evaluiert. Parallel wird sukzessive eine Schulungskonzeption für die Mitarbeitenden erarbeitet und erprobt, sodass entsprechende Modellierungskompetenzen in den jeweiligen Organisationseinheiten aufgebaut werden können. In einigen Einheiten wird der gesamte Zyklus von Prozessidentifikation bis zur Optimierung bereits pilotiert um frühzeitig Änderungsbedarf am PZM-Konzept zu erkennen und umzusetzen.

Phase 2 Strukturierungsphase: Da die fachliche Verantwortung in den Organisationseinheiten verbleibt, müssen geeignete Strukturen und Kompetenzen innerhalb der Organisationseinheiten aufgebaut werden. Dafür werden in der Strukturierungsphase Schulungen zum PZM angeboten. Die Organisationseinheiten sind aufgefordert, in dieser Phase ihre Prozesse zunächst zu identifizieren. Anschließend werden die relevantesten Prozesse entsprechend der gesetzten Ziele priorisiert, und mittels Zeit- und Ressourcenplan für die Modellierung vorbereitet.

Phase 3 Steuerungsphase: Anhand des erstellten Zeit- und Ressourcenplans in der Strukturierungsphase findet im Anschluss die Modellierung der Prozesse statt. Die Dauer der Steuerungsphase ist abhängig von der Anzahl der identifizierten und zu modellierenden Prozesse und von den gesetzten Zielen. An diese drei Phasen anschließend (ab 2026) erfolgt der Übergang in das kontinuierliche Prozessmanagement. Ziel dessen ist die regelmäßige Überprüfung der Prozesse, die Erarbeitung und Etablierung eines Kennzahlensystems für das Prozessmanagement und die Optimierung der Prozesse anhand der Ergebnisse des Kennzahlensystems.

4. Welche Aufgaben bei der Umsetzung des OZG wurden vom Freistaat auf die Stadt Jena durch den Freistaat konkret übertragen?

Auch wenn die Durchführung eines erheblichen Teils der OZG-Leistungen in kommunaler Zuständigkeit liegt, werden durch das Land Thüringen konkrete Vorgaben zur Form der Umsetzung gemacht. Das betrifft in erster Linie die Verpflichtung zur Pflege des Zuständigkeitsfinders und die Regeln zur Einbindung von verfügbaren Leistungen auf dem Serviceportal ThAVEL.

Darüber hinaus gibt es indirekte und damit steuernde Vorgaben des Landes durch Auswahl und Bereitstellung von Basisdiensten, Leistungsapps (Bürger-Client-App/ThAVEL) und Einer-für-Alle-Leistungen, deren Nutzung zwar nicht verpflichtend, aber quasi alternativlos ist.

5. Aus welchen Gesetzen/Verordnungen leitet die Stadt Jena ihre Aufgaben bei der OZG-Umsetzung ab?

- Onlinezugangsgesetz (OZG)
- Thüringer Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung (Thüringer E-Government-Gesetz/ThürEGovG)
- Thüringer Verwaltungsverfahrensgesetz (ThürVwVfG)
- Single Digital Gateway-Verordnung (SDG)

6. Zu welchen Aufgaben ist die Stadt Jena durch das OZG (oder entsprechende Ausführungsgesetze) konkret verpflichtet?

Die Kommunen sind für den Vollzug der überwiegenden Leistungen und damit für die Einbindung und Bearbeitung adäquater digitaler Leistungsangebote zuständig. Die Zuständigkeit bezieht sich auf Leistungen im übertragenen Wirkungskreis, allerdings nicht auf die Entwicklung und Bereitstellung von Service-Portalen oder darauf, Leistungsapps zur Verfügung zu stellen. Sobald (nachnutzbare) Online-Services zur Verfügung stehen oder diese entwickelt werden, wird die Stadtverwaltung Jena in die Entwicklung und Umsetzung der Leistung durch das Land einbezogen. Ziel ist es, die kommunal-spezifischen Bedarfe zu ermitteln und schließlich die nötige Kompatibilität mit den Fachverfahren sicherzustellen.

7. Gibt es Aufgaben bei der OZG-Umsetzung, die der Freistaat erfüllen muss, die für ein erfolgreiches Erfüllen der Aufgaben der Stadt Jena Voraussetzung sind?

Voraussetzung für die Stadt Jena ist die Bereitstellung von anwendungsbereiten IT-Lösungen durch Bund und Land. Laut LeiKa fallen nur 23 Leistungen in die Rege- lungskompetenz der kommunalen Ebene. Daraus ergibt sich, dass die Stadtverwal- tung Jena für den bedeutenden Teil der OZG-Leistungen sowohl auf die kostenfreien Basisdienste des Landes als auch auf die kostenfreie Nachnutzungsmöglichkeit im Rahmen der Einer-für-Alle-Lösungen angewiesen ist. Weiterhin kann eine Einbin- dung der benannten Komponenten in die städtische IT-Infrastruktur nur dann erfol- gen, wenn die Systeme jeweils kompatibel sind und die fachlichen Anforderungen an einen OZG-Prozess erfüllt werden. Hierfür ist die Entwicklung von FIM-Standards für Prozesse, Leistungen und Daten notwendig, welche auch durch Bund und Land ge- steuert werden. Die Verwendung von XÖV-Standards (XML in der öffentlichen Ver- waltung) ist außerdem Voraussetzung für die Förderung nach der Thüringer E-Go- vernment-Richtlinie (ThürEGovRL). Für einen optimierten internen Prozess bedarf es mitunter auch der Anpassung von Online-Services. Diese Anpassungen müssen der- zeit über das Thüringer Finanzministerium (TFM) beantragt werden und obliegen de- ren Genehmigung und schlussendlich der Umsetzung durch die FJD Information Technologies AG (FJD AG). Eine eigenständige Entwicklung von Leistungsapps ist für die Stadt Jena derzeit nicht möglich.

8. Handelt es sich bei der Umsetzung des OZG aus Sicht der Stadt Jena um eine Pflichtaufgabe, übertragene Aufgabe oder eine freiwillige Leistung?

Das OZG verpflichtet Bund und Länder, alle Verwaltungsleistungen online anzubie- ten. Im Zuge des Föderalismus sind für den Großteil der Verwaltungsleistungen im Vollzug die Kommunen zuständig. Somit ist auch die Stadtverwaltung Jena verpflich- tet, die OZG-Leistungen zu digitalisieren.

9. Mittel in welcher Höhe wurden der Stadt Jena vom Freistaat für die Umset- zung des OZG zur Verfügung gestellt? In welchem Verhältnis steht diese Sum- me zu der, die aus Sicht der Stadt benötigt würde?

Ein allgemeines Budget seitens des Freistaats für OZG-Umsetzung steht nicht zur Verfügung. Um die elektronische Verwaltung und das E-Government in den Thürin- ger Kommunen zu fördern, besteht die Möglichkeit für einzelne Vorhaben / Projekte nach der Thüringer E-Government-Richtlinie (ThürEGovRL) Fördermittel beim Frei- staat zu beantragen. Die Zuwendung kann bis zu 80% der zuwendungsfähigen Aus- gaben betragen und wird in Form eines nicht rückzahlbaren Zuschusses gewährt. Fördergegenstände können u.a. sein:

- Einführung, Weiterentwicklung und Anpassung der vom Land zentral bereitgestellten Basisdienste und des zentralen Antragsverfahrens für Verwaltungsleistungen des Freistaats,

- Einführung von standardisierten Schnittstellen,
- Entwicklung und Aufbau einer einheitlichen und modular nutzbaren Infrastruktur für E-Government und IT-Landschaft

Bei fünf Projekten hat die Stadtverwaltung Jena Fördermittel nach der ThürEGovRL beantragt. Bisher wurden vier Projekte genehmigt, ein Fördermittelantrag ist noch offen.

Die Kosten des dauerhaften Betriebs, wie Kosten der technischen Infrastruktur und Kosten, die unmittelbar dem Betrieb des Online-Dienstes (inkl. Wartung und Support) zuzurechnen sind, sowie die Kosten der fachlichen Weiterentwicklung oder darüber hinaus gehende Bedarfe werden i. d. R. durch die Kommune selbst getragen. Auf lange Sicht sind es aber genau diese Kosten, die eine starke finanzielle Belastung darstellen. Der Aufwuchs an zu betreuenden IT-Leistungen erzwingt auch einen personellen Aufwuchs an IT-Fachkräften. Auch hier werden Kostenaufwüchse erwartet. Da uns keine Daten zu aufgewandten oder aufzuwendenden Mitteln des Freistaates vorliegen, ist die Abschätzung eines Verhältnisses nicht möglich.

10. Welche sind die Hauptansprechpartner auf Landesebene für die Stadt Jena im Kontext des OZG?

Im Thüringer Finanzministerium ist es das Referat Kompetenzzentrum Verwaltung 4.0.

Innerhalb des Kompetenzzentrums Verwaltung 4.0 gibt es drei Schwerpunkte:

- Consulting Kommunen: ganzheitliche Beratung von Thüringer Gemeinden, Städten und Landkreisen spezialisiert.
- Consulting Landesverwaltung: Beratung zu und Begleitung von Digitalisierungsvorhaben innerhalb der Landesverwaltung.
- Fördermittel: Bearbeitung und Entscheidung über sämtliche Anträge der Kommunen, die eine Förderung nach der Thüringer E-Government-Richtlinie beantragen.

11. Welche Hilfestellungen stellt der Freistaat bereit und welche würden noch benötigt?

Das Kompetenzzentrum Verwaltung 4.0 bietet individuelle Beratungen an, z.B. zu den Fragen, wie können die Verpflichtungen des Online-Zugangs-Gesetzes (OZG) umgesetzt werden oder wie können Verwaltungsleistungen mittels des Thüringer Systems ThAVEL ins Internet verlagert werden? Speziell für ThAVEL bietet das Kompetenzzentrum zudem Schulungen an.

In der ThAVEL Version 2.0 gab es die Möglichkeit, dass die Kommunen selbstständig Apps entwickeln. In der derzeitigen ThAVEL Version 3.0 gibt es nur die eingeschränkten Möglichkeiten eines universellen Onlineantrags. Aus diesem Grund ist die Stadtverwaltung Jena abhängig von der Bereitstellung fertiger Lösungen.

12. Wie gestaltet sich die Zusammenarbeit mit der KIV GmbH? Wie viele Mitarbeiter der KIV stehen der Stadt kontinuierlich als Ansprechpartner zur Verfügung?

Die Zusammenarbeit mit der KIV GmbH ist eine projektbezogene Zusammenarbeit. Die Betreuung erfolgt also nicht kontinuierlich sondern projektbezogen über direkt dem Projekt zugeordnete Ansprechpartner. Die Zusammenarbeit hat sich nach einem Termin beim OB gebessert, Output und Informationsbereitstellung bleiben jedoch weiterhin schwierig.

13. Für welche Aufgaben ist eine Zusammenarbeit mit der KIV notwendig?

Mit der KIV wird bei der Konfiguration und dem Support von Basisdiensten, z.B. ePayBL, KommunalGateway, ThAVEL zusammengearbeitet. Die KIV ist zudem der Ansprechpartner zu den OZG-Starterprojekten.

14. Wie viele Projekte wurden bereits gemeinsam mit der KIV umgesetzt und wie viele laufen derzeit?

Nach Projektstatus aufgelistet, wurden folgende Projekte gemeinsam mit der KIV umgesetzt bzw. sind in Umsetzung:

- abgeschlossen: Anbindung ePayBL
- laufend: Konfiguration Urkundenbestellung (ThAVEL) mit automatisierter Übergabe in Kommunalgateway und Fachverfahren
- offen (zur Nachnutzung): Optimierung und Fertigstellung der Starterprojekte Universeller Onlineantrag, Anderweitige Straßennutzung, An-, Ab- und Ummeldung Hund

15. Wie gestaltet sich die Zusammenarbeit im Zweckverband KISA?

Es besteht keine Zusammenarbeit mit der KISA. Die Stadt Jena arbeitet mit der KIV Thüringen GmbH zusammen. Es wurde jedoch bereits geprüft, ob ein Beitritt möglich ist. Dieser ist rechtlich möglich. Es wird derzeit zur Erhöhung der Optionen geprüft, eine Mitgliedschaft einzugehen. Damit wäre dann final klar, dass es nicht die eine Nutzeroberfläche für die Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen gibt und der Zuständigkeitsfinder die zentrale Anlaufstelle für Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen ist.

16. Für welche Aufgaben ist eine Zusammenarbeit mit dem Zweckverband KISA nötig?

Aktuell besteht kein konkreter Bedarf an einer Zusammenarbeit zwischen der Stadt Jena und der KISA, da die Informationslage als Nicht-Mitglied dürftig ist. Es verdichten sich aber die Anzeichen, dass eine Zusammenarbeit, bspw. zum Thema Information Security Management System (ISMS) und weitere Leistungen sinnvoll wäre. Am Ende gilt Aussage von Frage 15.

17. An welchen überregionalen Verbänden oder Gremien ist die Stadt Jena beteiligt, deren Inhalt die OZG-Umsetzung sind (bspw. Digitallabore, AGs, etc.)?

Die Stadt Jena beteiligt sich an folgenden Gremien:

- AG zum Thema Föderales Architekturmanagement: Austausch zwischen TFM, FIM, Stadt Jena
- KGSt-Forum
- Steuerungsgremium OZG und ThuerEGovG
- Kommunalgremium EGov + IT
- Digitallabore: z.B. Hundehaltung und -steuer, Bewohnerparkausweis, Fundsache (Generell sind Digitallabore keine Gremien sondern stellen eine Projektbeteiligung dar.)
- Verprobung von EfA-Leistungen: Gründungsassistent, Aufenthaltstitel, Sperrzeit, Unterhaltsvorschuss, Schwerbehindertenausweis, Hilfe zur Pflege, Wohngeld, wobei nicht alle Verprobungen zum Erfolg geführt haben.

18. Ist die Stadt Jena Teil eines Verprobungsprojektes für EfA-Leistungen? Falls ja, wie sind die Erfahrungen bisher?

Die Stadt Jena beteiligt sich an mehreren EfA-Projekten (z.B. Eingliederungshilfe, Hilfe zur Pflege, Unterhaltsvorschuss, Bewohnerparkausweis, u.a.). Es zeigt sich eine hohe Abhängigkeit von den federführenden Bundesländern. Die Steuerungs- und Eingriffsmöglichkeiten sind für die Kommune eher gering.

19. Wie gestaltet sich die Anbindung der Stadt Jena an das Thüringer Service Konto?

Eine direkte Anbindung des Thüringer Service Kontos mit den Portalen der Stadt besteht nicht. Die Anbindung erfolgt ggf. projektbezogen durch das Land bzw. die KIV GmbH (Kommunal-Gateway).

20. Welche OZG-Leistungen bietet die Stadt Jena bereits produktiv an? Bitte den Reifegrad angeben.

Die Kriterien der Umsetzung von OZG-Leistungen lassen sich dem OZG-Reifegradmodell entnehmen. Das Reifegradmodell soll die einheitliche Umsetzung des OZG sicherstellen. Es enthält fünf Stufen, wobei erst ab Stufe 3 die OZG-Verpflichtungen erfüllt sind. Stufe 3 und 4 setzen u. a. voraus, dass für Nutzer des Nutzerkontos bzw. des Unternehmenskontos ein Rückkanal zur Verfügung steht, welcher die rechtsverbindliche digitale Zustellung von Bescheiden ermöglicht. Dieser Rückkanal steht aktuell für kein Nutzer- bzw. Unternehmenskonto zur Verfügung. Die Stadtverwaltung Jena wartet weiterhin auf die vollständige und ausgereifte technische Umsetzung notwendiger Basiskomponenten. OZG-Leistungen können wir zum aktuellen Zeitpunkt nicht im Reifegrad 3 und 4 anbieten. Für den Reifegrad 2 gilt, dass eine OZG-Leistung dann als online gilt, wenn mindestens eine zugehörige Verwaltungsleistung den Reifegrad 2 erreicht hat und im Digitalisierungsprogramm Föderal in mindestens

einer Kommune verfügbar ist. Dies ist der Fall für die Online-Leistung „Unterhaltsvorschuss beantragen“ sowie für die Online-Leistung „Genehmigung von Anlagen nach Bundes-Immissionsschutzgesetz“.

21. Wie ist schätzungsweise das Verhältnis zwischen Onlineantragsstellern und Offline-Antragsstellern bei den Leistungen aus 20.?

Für die Online-Services „Unterhaltsvorschuss beantragen“ (online seit 08.03.23) sowie für die Online-Leistung „Genehmigung von Anlagen nach Bundes-Immissionsschutzgesetz“ (online seit 01.01.23) können auf Grund des kurzen Nutzungszeitraums keine verwertbaren Daten herangezogen werden. Derzeit wurden zwei Anträge zum Unterhaltsvorschuss und ein Antrag für die Genehmigung der Anlagen eingereicht.

22. Wie sind die Erfahrungen der Stadtverwaltung bei der Anbindung von ThA-VEL?

Bei der Konfiguration von Online-Anträgen in ThA-VEL ergeben sich derzeit vielfältige Fragestellungen. So ist es bspw. möglich, dass jeder Verwaltungsmitarbeiter beim TFM einen ThA-VEL-Zugang beantragen sowie Verfahren erstellen und veröffentlichen kann. Damit fehlt, auch mangels einer Historie sowie auf Grund der persönlichen Nutzerkonten, der zentrale Gesamtüberblick über alle Aktivitäten im ThA-VEL. Zeitgleich entsteht dadurch für die Stadtverwaltung ein Steuerungsverlust. Außerdem ist es möglich, dass jeder Nutzer von ThA-VEL für eine beliebige zuständige Stelle Links im Zuständigkeitsfinder hinterlegen kann. Über Änderungen im Zuständigkeitsfinder kann ebenfalls keine Historie gezogen werden. Schwer nachzuvollziehen sind derzeit auch die Verfahren zu verschiedenen Aktualisierungsroutinen zwischen ThA-VEL und dem Zuständigkeitsfinder. Die Anbindung von der Bezahlkomponente ePay-BL und die Konfiguration der Zahlungsparameter ist ohne fachliche Unterstützung durch die KIV GmbH nicht möglich. Hier war trotz Beauftragung der KIV GmbH die Unterstützung teilweise schwierig zu erhalten. Die Stadtverwaltung setzt sich mit diesen und weiteren Fragestellungen bereits seit 2019 auseinander. Unsere Fragestellungen richten wir dabei regelmäßig an das TFM, wobei die Antwortgeschwindigkeit des TFM nicht auf schnelle Verbesserungen schließen lässt.

23. Welche Hürden wurden bisher identifiziert bei der Anbindung von ThA-VEL und dem Thüringer Service Konto?

Hierzu kann die Stadtverwaltung keine Aussage treffen, da die Anbindung zwischen dem Thüringer Servicekonto und ThA-VEL-Verfahren durch das TFM aktuell nicht umgesetzt wird.

24. Welche Hilfestellungen stellt der Freistaat Thüringen bei der Anbindung von ThA-VEL bereit?

Der Freistaat stellt mit dem Kompetenzzentrum 4.0 ein Team bereit, welches bei der Umsetzung der Digitalisierung unterstützen soll. Dies erfolgt in der Regel über Infor-

mationsveranstaltungen und über Arbeitsgruppen wie die Plattform zum Informationsaustausch für Landkreis-übergreifende OZG-Umsetzung und Digitalisierung (PI-LOD). Außerdem stehen Schulungsangebote zum Thema ThAVEL bereit.

25. Wie viele Mitarbeiter der Stadtverwaltung sind mit der Umsetzung des OZG betraut?

7 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind u. a. mit den Aufgaben zur Steuerung und Koordinierung des OZG sowie den zugehörigen Projekten betraut. In Projekten zur OZG-Umsetzung, in Digitalisierungslaboren oder bei EfA-Verprobungen wirken jeweils weitere Mitarbeiter aus den Fachdiensten, der Internetredaktion sowie der internen IT mit.

26. Wie gestaltet sich dazu der Umsetzungsprozess in Jena (welche Teams wurden gebildet, welche Partner wurden eingebunden)? Welche Aufgaben und Kompetenzen haben die genannten Teams und andere Beteiligte im Rahmen der OZG-Umsetzung?

Verantwortung	Aufgaben/Kompetenzen
Team Transformation	<ul style="list-style-type: none"> • Initialisierung und Vorbereitung von OZG-Projekten • Umsetzungsunterstützung und Inputlieferant für die verantwortlichen Fachdienste und -bereiche bei der Gestaltung von OZG-Projekten • Auseinandersetzung mit gesetzlichen Vorgaben im Rahmen der OZG-Umsetzung • Überführung der Erkenntnisse in notwendige OZG-Projekte. • organisiert Kick Off-Gesamtprozess • unterstützt den Fachdienst methodisch bei der Ausarbeitung der fachlich-normativ-juristischen Informationen • koordiniert die Erstellung des Sollprozesses und wirkt als Vermittler zwischen dem Fachdienst und dem IT-Dienstleister (Lösungsfinder) • koordiniert die technische Umsetzung zwischen dem IT-Dienstleister und dem Fachdienst • unterstützt Fachdienste bei der organisatorisch-technischen Umsetzung, führt Durchführungskontrolle durch • beantragt Fördermittel gemäß ThürEGovRL
Fachdienste	<ul style="list-style-type: none"> • ist Treiber des Prozesses zur Umsetzung OZG im eigenen Bereich • stellt alle fachlich-normativ-juristischen Informationen und Vorgaben im Projekt bereit • verantwortet die Skizzierung des SOLL-Prozesses (BPMN-konform über Picture) • prüft und finalisiert den Sollprozess aus fachlich-normativ-juristischer Sicht (FIM-Konformität) und nimmt diesen ab • prüft die technische und organisatorische Umsetzung des Sollprozesses aus fachlich-normativ-juristischer Sicht • bestätigt die Praxistauglichkeit • nimmt den Service final ab

	<ul style="list-style-type: none"> • erstellt mit Unterstützung des Teams Organisation die fachliche Prozessdokumentation
KITT	<ul style="list-style-type: none"> • erhebt technische Anforderungen im Projekt im Austausch mit Team Transformation und den Fachdiensten • berät zu technischen Umsetzungsvarianten • setzt technische Anforderungen qualitätsgesichert im Projekt um • erstellt technische Dokumentation
KIV GmbH	<ul style="list-style-type: none"> • ist Projektpartner in Digitalisierungslaboren und konkreten Umsetzungsprojekten • erhebt fachliche Anforderungen in Projekten • konzeptioniert Lastenheft • führt mit Kommune Anwendungstests durch
Externe Berater aus EfA-Projekten	<ul style="list-style-type: none"> • macht Vorgaben zur Umsetzung • erhebt fachliche Anforderungen in Projekten • steuert und koordiniert EfA-Projekt städte-übergreifend • fungiert als Mittler zwischen Bund/Land und Kommunen auf Projektebene
TFM	<ul style="list-style-type: none"> • stellt Basisdienste zur Verfügung • bearbeitet Fördermittel nach Thüringer E-Government-Richtlinie

27. Welche weiteren Schritte sind zu gehen?

Unter der Voraussetzung, dass landes- und bundesseitig stetig kompatible IT-Lösungen für digitale Online-Services bereitgestellt bzw. mit den Kommunen erarbeitet werden, sowie dass definierte Standards für die Themen Bezahlmodalitäten und Authentifizierung benannt sind, müssen in diesem Rahmen durch die Stadtverwaltung Jena die fachlichen Anforderungen im Projekt erhoben und Optimierungspotentiale für den internen Verwaltungsprozess identifiziert werden. Hierfür müssen Mitarbeitende sensibilisiert und aktiviert werden, d. h. Ressourcen durch die Fachdienste und KITT zur Verfügung gestellt werden. Da dieser Umsetzungsprozess sehr zögerlich verläuft und die Stadtverwaltung Jena auf die Bereitstellung von funktionierenden IT-Lösungen wartet, werden derzeit intern OZG-Prozesse erhoben, modelliert und auf Schwachstellen untersucht. Hierfür hat die Stadtverwaltung ein Prozessmanagement aufgebaut und damit die Grundlage für eine strukturierte Erfassung ihrer Geschäftsprozesse geschaffen. Die Kenntnis und die einheitliche Darstellung von Prozessen ist der Grundstein für jedes Digitalisierungsprojekt und ist somit eine essenzielle Vorarbeit. Die Stadtverwaltung Jena konzentriert sich aktuell und nach eigener Einschätzung auch in naher Zukunft im Rahmen ihrer Möglichkeiten auf die Beteiligung in Digitalisierungslaboren zu EfA-Projekten und FIM-basierten Eigenentwicklungen sowie auf bereits zur Verfügung stehende ThAVEL-Apps. Das aktuelle Vorgehen der Stadtverwaltung Jena kann daher nicht auf einen selbst gesetzten Zeitplan der Abarbeitung forcieren, sondern muss sich an den Umsetzungsstrategien und -vorhaben von Bund und Land orientieren.

28. Was sind die größten Herausforderungen bei Umsetzung des OZG in Jena?

Die Umsetzung des OZG stellt für die Stadtverwaltung Jena eine enorme Kraftanstrengung dar. Wie bereits dargelegt, ist die Stadtverwaltung mit ihren Eigenbetrieben darauf angewiesen, dass Online-Services nutzerzentriert und damit nachhaltig bundes- bzw. landesseitig angeboten werden. Das Gesamtbild der Hinderungsgründe ist jedoch komplex und zeigt sich in internen und externen Hemmnissen. Beispielfolgerweise erwähnt seien die begrenzten eigenen Ressourcen und die fehlenden Prozesskenntnisse der zu digitalisierenden OZG-Leistungen sowie die für diese Aufgabe zu schwach aufgestellte interne IT der Stadtverwaltung Jena. Externe Hemmnisse beziehen sich vor allem auf die spürbaren Folgen der geteilten Zuständigkeiten von Bund und Ländern. Die verschiedenen Formen der aufgeteilten Zuständigkeiten führen zu keinem einheitlichen Vorgehen und die Stadtverwaltung in eine Abhängigkeits- und Warteposition. Die föderale Organisation der Verwaltungsdigitalisierung bedarf besonders vieler Beteiligungsnotwendigkeiten, was den Prozess insgesamt intransparent macht. Eine weitere Schwierigkeit besteht in der fehlenden Möglichkeit der Eigenentwicklungen über den Bürgerclient (BCL) (mit ThAVEL). Derzeit können etwaige kommunale Anpassungen an Online-Verfahren nur mit Erlaubnis des TFM umgesetzt werden, insofern gem. FIM-Landesredaktion keine Vorbehalte existieren. Der App-Builder, der es Kommunen möglich machen würde, eigene Antragsstrecken zu entwickeln, ist gemäß TFM an die FJD Information Technologies AG beauftragt, wird im Umsetzungsplan des Unternehmens jedoch konsequent nach hinten priorisiert. Die eigene Entwicklung von Antragsstrecken unter Verwendung der kostenfreien Basisdienste des Landes ist für die Stadtverwaltung damit sehr reduziert und stellt aktuell noch keine ernst zu nehmende Alternative dar. Damit verstärkt sich die Abhängigkeits- und Warteposition noch einmal.

29. Welche Aufgaben kommen auf die Stadt Jena im Rahmen der geplanten Registermodernisierung zu?

Der IT-Planungsrat des Bundes hat 18 „Top-Register“ identifiziert, für die die Anforderungen an Anschlussfähigkeit und das Datenmanagement prioritär sichergestellt werden sollen, u. a. - Melderegister - Passregister - Personalausweisregister - Personenstandsregister - Verzeichnis der gemäß § 14 der Gewerbeordnung angezeigten Gewerbebetriebe. Für diese und weitere kommunal geführte Registertypen gelten folgende Aufgaben:

- Einführung der IDNr. als weiteres Ordnungsmerkmal bis 5 Jahre nach Inkrafttreten des Identifikationsnummerngesetzes (IDNrG)
- Sicherstellung der technischen Anforderung sowie Nutzungspflicht 7 Jahre nach Inkrafttreten des IDNrG, dazu Erstbefüllung des Registers mit IDNr vorbereiten und umsetzen, Registerfunktionen anpassen
- Fachliche Nutzung planen

- Erstellung eines Datenabrufkonzeptes, u. a. Sicherstellung des Protokollierungszwangs
- Sicherstellung des Datenabrufs von befugten Personen, dazu Erstellung eines Berechtigungskonzeptes
- Sicherstellung der Datenpflege (richtige Daten und ggf. Korrektur falscher Daten) sämtlicher Register, Prozesse sind zu etablieren
- Anbinden der IDA-Schnittstelle (Identitätsabrufverfahren)
- Anbinden der registerführenden Stellen an das Datenschutzcockpit
- Ggf. weitere Anpassungen

Phase Rollout für die registerführenden Stellen:

- Daten zur Person müssen mit den beim Bundeszentralamt für Steuern (BZSt) gespeicherten Daten abgeglichen werden
- nach der Erstbefüllung mit der IDNr müssen die entsprechenden eigenen Daten zur Person nach fachlichem Bedarf aktuell gehalten werden
- Daten zur Person (§ 4 Abs. 2 und 3 IDNrG) müssen über das Bundesverwaltungsamt (BVA) als Registermodernisierungsbehörde vom BZSt abgerufen werden
- Im Rahmen der Roll-out-Planung wird die Entscheidung über den Weg des Datenabrufs getroffen

30. Welche Partner benötigt die Stadt Jena bei der Umsetzung der Registermodernisierung?

Die Gesamtsteuerung der Registermodernisierung ist ein Bund-Länder-Projekt, in welches die Stadtverwaltung nicht eingebunden ist. Der aktuelle Entwicklungsstand inklusive der zahlreichen offenen Fragestellungen zur Ausgestaltung der Umsetzung, auch auf kommunaler Ebene lässt eine verlässliche Aussage zu möglichen Partnern derzeit nicht zu.

31. Wurden im Rahmen der Digitalisierung von Verwaltungsleistungen spezifische Gremien etabliert, die sich konsequent strategisch und operativ mit den wesentlichen Anforderungen befassen?

Die Stadtverwaltung Jena hat derzeit zwei Gremien etabliert, die sich mit der Digitalisierung von Verwaltungsleistungen und damit mit der Umsetzung des OZG beschäftigen.

- Arbeitsgruppe OZG: sie besteht aus Fachleuten der Verwaltung und stimmt sich auf operativer Ebene ab. D. h. es werden hier verschiedene Vorhaben, Projekte oder interne Prozesse zur Umsetzung des OZG abgestimmt. Aufgaben beziehen sich bspw. auf die Prozesse zur Aktualisierung des Zuständigkeitsfinders oder auf die Anbindung der Bezahlkomponente im Rahmen von OZG-Online-Services.
- Arbeitsgruppe Föderale Digitalisierungskonzepte: Sie besteht aus Fachleuten der Verwaltung und der Eigenbetriebe. Sie erfasst für die anstehenden gesetzlichen digitalen Verwaltungsmodernisierungsaufgaben die technisch/

rechtlichen Rahmenbedingungen und bewertet deren Auswirkung auf das eigene (zukünftige) Vorgehen. Die AG entwickelt ein geeignetes Konzept zur Umsetzung der Aufgaben und führt das Konzept strategisch fort. Außerdem gibt die AG regelmäßig Handlungsempfehlungen an politische und fachliche Entscheidungsträger.

32. Wie stellt die Stadtverwaltung sicher, dass mit knappen Ressourcen sorgfältig umgegangen wird? Gibt es ein Steuerungsmodell?

Derzeit findet kein Modell zur Steuerung von Ressourcen Anwendung. In der Digitalisierungsstrategie und in der IT-Strategie wurden aktuell jeweils Steuerungsmodelle (Prozess-Rollen-Modell zur Steuerung der IT und Prozess-Rollen-Modell E-Government) auf strategischer Ebene erarbeitet, welche aufeinander abgestimmt im Jahr 2023 in der Stadtverwaltung etabliert werden sollen. Das Steuerungsmodell für E-Government wird sobald die Digitalisierungsstrategie Gültigkeit erlangt hat, voraussichtlich ab April 2023 organisatorisch-prozessual entwickelt. Da es sich hierbei um die Etablierung eines neuen Managementsystems handelt, wird davon ausgegangen, dass die Grundlagen bis September 2023 entwickelt werden können. Das E-Government-Portfolio-Board wird danach umgehend mit dem IT-Steuerungsgremium zur Steuerung der Ressourcen verknüpft.

33. Welche Steuerungsprozesse bestehen dazu a) im Regiebetrieb und b) in den internen Organisationseinheiten, die die Umsetzung der Digitalisierung verantworten?

a) Regiebetrieb:

- Prozess-Rollen-Modell zur IT-Steuerung (Auftragsseite)
- Analyse und Bewertung von Anforderungen, Rahmenbedingungen, Umsetzungsvarianten, Kosten- und Ressourceneinsatzanalyse für Projekt als auch operativen Betrieb durch die IT-Berater (in Vorbereitung)
- Vollkostenkalkulation zur verursachungsgerechten Weiterverrechnung der Projekt- und v.a. Betriebskosten an die Fachdienste (in Vorbereitung)

b) Interne Organisationseinheiten:

- Steuerungsmodell im Kontext von E-Government für die Teilprozesse „Portfolioentwicklung“, „Multiprojektmanagement“, „Einzelprojektmanagement“ (in Vorbereitung)

34. Welche Rolle nimmt das Team Transformation bei der Umsetzung von E-Gov- Themen und im Speziellen bei der Umsetzung von OZG-Leistungen ein?

Das Team Transformation agiert für die Kernverwaltung als Steuerungs- und Beratungsteam zum Thema Verwaltungsdigitalisierung. Das Team Transformation ist erster Ansprechpartner und Berater für die Fachdienste und -bereiche der Kernverwaltung, wenn es um Themen der Verwaltungsdigitalisierung geht. Ziel ist es, gemeinsam mit den Fachdiensten und -bereichen Verwaltungsleistungen in optimierte teil- oder volldigitalisierte Verwaltungsverfahren zu überführen. Das Team Transformation

nimmt eine ganzheitliche Perspektive zum Thema Digitalisierung in der Verwaltung ein und setzt sich beständig mit den gesetzlichen Anforderungen und den sich daraus ergebenden Anpassungen und Neuerungen bzgl. organisatorischer und informationstechnischer Strukturen, Prozesse und Ressourcen auseinander. Die Arbeit des Teams basiert auf rechtlichen Rahmenbedingungen und lebt durch das gemeinsame Wirken mit den städtischen Partnern wie dem internen IT-Dienstleister, den Fachdiensten und -bereichen, der KIV Thüringen GmbH als IT-Dienstleister des Landes Thüringen, dem Thüringer Finanzministerium und dem Thüringer Landesrechenzentrum u. v. a.. Das Team kooperiert bei übergreifenden Fragen rund um das Thema Verwaltungsdigitalisierung mit den Kolleginnen und Kollegen der Eigenbetriebe. Für die Umsetzung des OZG steuert das Team Projekte und Beteiligungen ein. Im Projekt nehmen die Mitarbeitenden des Teams Transformation die Anforderungen mit den Projektpartnern auf und arbeiten diese mit den entsprechenden Projektmanagementwerkzeugen auf. Für die OZG-Umsetzung unterstützt das Team die Fachdienste und -bereiche in der Projektdurchführung durch unsere Methodenkompetenz. Die fachliche Verantwortung für die zu digitalisierenden Fachprozesse verbleibt zu jeder Zeit bei den Fachdiensten und -bereichen bzw. bei den Eigenbetrieben.

35. Gibt es für die IT eine Prioritätensetzung zwischen Tiefe und Breite und wenn Ja wie sieht diese aus? Wo liegt der Fokus der städtischen Bemühungen IT-seitig?

Die Stadt fokussiert in ihren Bemühungen sehr stark auf die Digitalisierung der Verwaltung (Tiefe) und deren gesetzlicher Notwendigkeit und wird die inneren Ressourcen auf dieses Thema konzentrieren. Smart City (Breite) wird vor allem aus dem Innovationsgedanken getrieben und zum größten Teil durch Fördermittel gestützt. Eine finale Aussage hierzu wird in der Digitalisierungsstrategie getroffen.

II Erfahrungen mit den städtischen Webseiten

1. Welche Rückmeldungen gab es Seitens der Bürger seit der Umgestaltung der Webseite www.jena.de und welche Schlussfolgerung hat die Stadtverwaltung gezogen?

Die Seiten von www.jena.de sind für die Bürgerinnen und Bürger der Stadt Jena ein wichtiges Informationsmedium, was die Zugriffszahlen der meistgefragten jena.de-Portale aus dem Jahre 2022 zeigen (Seitenansichten):

1. **gesundheit.jena.de** = 999.441, Verweildauer 1:48 min, 65 % Smartphone / ca. 29 % Desktop
2. **service.jena.de** = 698.316, Verweildauer 2:29 min, 52 % Smartphone / 42 % Desktop
3. **rathaus.jena.de** = 515.548, Verweildauer 1:10 min , 65 % Smartphone / 28 % Desktop

Die Werte zeigen auch, dass die Seiten überwiegend mit dem Smartphone genutzt werden, aber auch bei bestimmten Themen die Darstellung auf einem Desktop-PC

weiterhin wichtig ist. Mit dem Relaunch von 2019 wurde damit ein wesentliches Ziel erreicht, die Seiten auch mobil nutzbarer zu machen.

Nach dem Relaunch im April 2019 gab es berechtigte Kritik an der Navigationsstruktur. Um diese zu verbessern, wurde 2019 ein externer Dienstleister eingesetzt, der die Seite zuerst aus Experten-Sicht bewertet und dann auf Grundlage dieser verschiedene Nutzertests durchgeführt hat. Diese Tests waren mehrere Usability-Tests mit Versuchspersonen im Testlabor. Es sollte festgestellt werden, wie sie sich auf der Seite zurecht finden und bestimmte Aufgaben lösen. Dabei wurde klar, dass es zur Zusammenführung der anfangs noch recht lose wirkenden Themen-Portale noch eine verbindende Hauptnavigation braucht, die als Klammer die Themen-Portale zusammenhält und strukturiert. Um diese neue Hauptnavigation so zu gestalten, dass sich die Nutzer auch zurecht finden, wurden wiederum die Nutzer selber befragt und hatten die Aufgabe, aus den vorhandenen Portalnamen eine für sie schlüssige Navigation zu bilden.

Als Ergebnis konnte Ende 2019 die Version der Webseite mit der neuen Hauptnavigation veröffentlicht werden, die den Nutzer besser durch die einzelnen Themenportale führt. Auch bei der Erstellung dieser neuen Navigation wurde auf die Einhaltung der Barrierefreiheit geachtet.

Es gab auch Kritik an der Suchfunktion. Seitdem wurden bereits zahlreiche Optimierungen an der Suchfunktion vorgenommen. Bspw. wurden durch den Relaunch verloren gegangene Verlinkungen wiederhergestellt und SEO-Optimierungen an häufig frequentierten Inhaltsseiten (Dienstleistungen für Bürger im Serviceportal) durchgeführt. Des Weiteren wurde das direkte Auffinden von Ämtern und Dezernaten durch zusätzliche Seiteninhalte, die die Verwaltungsstruktur abbilden, verbessert. Einige Erweiterungen stehen aktuell noch aus. Darunter fällt beispielsweise die direkte Kontaktsuche, die in die Suchfunktion mit aufgenommen werden soll.

2. Wo sieht die Stadtverwaltung Verbesserungspotenzial bei der Webseite www.jena.de und welche Entwicklungsschritte sind geplant?

Weiteres Optimierungspotenzial wird im Hinblick auf Barrierefreiheit gesehen, wobei die gesetzlichen Anforderungen zum Vorhandensein von Inhalten in Gebärdensprache und Leichter Sprache auf der Webseite bereits erfüllt werden. Mängel im technischen Bereich der Barrierefreiheit werden weiter abgebaut.

Zur Verbesserung der Findbarkeit von Inhalten werden weiter SEO-Optimierungen mittels relevanten Suchbegriffen fortgeführt.

In der ersten Jahreshälfte 2023 wird eine Onsite-Befragung und ein Expert-Review für die Webseite jena.de durchgeführt, um mögliches Optimierungspotenzial (hinsichtlich bspw. Suche, Struktur, Navigation, Inhalten) zu identifizieren und Empfehlungen abzuleiten.

3. Welche Erfahrungen hat die Wirtschaftsförderungsgesellschaft mit dem Portal www.work-in-jena.de gemacht?

Die Website work-in-jena.de bündelt Informationen rund um die Themen Arbeiten und Leben in Jena. Zielgruppe sind (internationale) Fachkräfte, die sich für Jobs in Jena interessieren und mehr über berufliche Kontexte und den Lebensalltag vor Ort erfahren möchten. JenaWirtschaft bietet Nutzerinnen und Nutzern über die Website sowie mittels persönlicher Beratungen durch das Team des Welcome Center Beratungsleistungen an. Diese sind jedoch nicht in einen konkreten Verwaltungsprozess eingebunden und gelten nicht als Verwaltungsleistung. Das OZG findet somit keine Anwendung.

Dennoch unterstützt JenaWirtschaft Digitalisierung und den vereinfachten Zugang zu digitalen Angeboten für Nutzerinnen und Nutzer und bietet mit der Website benutzerfreundliche Tools für das Abrufen von Beratungsleistungen an.

Dazu gehören:

- Jobportal Jena: automatisiert ausgelesene, tagesaktuelle Stellenanzeigen über einen Crawler.
- Online-Buchungstool für Terminvereinbarungen: <https://www.work-in-jena.de/terminbuchung/>
- Persönliche Beratung auch über online Videotools bei Bedarf (wenn Fachkräfte noch im Ausland leben, etc.)
- Online-Veranstaltungskalender zum Kontext „Beruf und Leben in Jena“

Weiterentwicklungspotential sieht JenaWirtschaft bzgl. der Umsetzung des OZG durch den Webauftritt work-in-jena.de ggf. in einer Beteiligung im „Verwaltungsportal“ bzw. „Portalverbund“. Hierzu liegt zum aktuellen Zeitpunkt jedoch keine Planung vor.

Jobportal:

Im Jobportal Jena (www.work-in-jena.de/jobs) werden tagesaktuell die Stellenanzeigen von Unternehmen und Einrichtungen mit Arbeitsort Jena gebündelt. Online-Stellenangebote, die Arbeitgebende veröffentlichen – auf der Firmen-Webseite, in gängigen Online-Jobbörsen oder in sozialen Netzwerken – werden automatisiert ausgelesen und Dopplungen eliminiert. Zum Stichtag 27. Februar 2023 sind über 2.700 Stellenanzeigen im Jobportal aufgeführt.

Erfolge:

- Kontinuierlich steigende Zugriffszahlen seit Launch im Dezember 2020
 - Seitenansichten work-in-jena.de:
 - Ø Monat 2021: 7.411
 - Ø Monat 2022: 14.825
 - Seitenansichten Jobportal:

- Ø Monat 2021: 2.576
- Ø Monat 2022: 5.882
- Kontinuierlich steigende Anfragen von Unternehmen zur Aufnahme ins Jobportal (Nachfrage der Unternehmen)
- Kontinuierlich steigende Terminbuchungen über das Buchungstool (Nachfrage von Fachkräften)
- Sehr positive Rückmeldung von Experten und Unternehmen

4. Wo wird Weiterentwicklungspotenzial gesehen und was ist dazu notwendig?

Um weiterhin umfangreich über die Standortvorteile Jenas als Stadt zum Arbeiten und Leben mit sicheren Zukunftsbranchen, tollen Firmen und toller Lebensqualität zu informieren und zu werben, ist der Ausbau der Kommunikationsmaßnahmen zum work-in-jena-Portal zwingend notwendig. Es reicht in Zeiten des Fachkräftemangels nicht, den aktuellen Status Quo nur zu halten, sondern die Kommunikation zum Arbeitsstandort Jena – vor allem online, aber auch offline – muss zwingend ausgebaut werden. Mit einem Ausbau des Standortmarketings können die Unternehmen und Einrichtungen vor Ort aktiv bei der Suche und dem Finden von Fachkräften unterstützt werden.

Dazu könnten bspw. Maßnahmen gehören wie:

- Branchenkommunikation:
 - Branchenkampagne inkl. Landingpages mit branchenspezifischen Jobs
 - Produktion von Branchenfilmen
 - Schalten von Social Ads auf relevanten Kanälen
 - Teilnahme und begleitete Werbung auf Fach- und Karrieremessen
- Teilnahme an nationalen und internationalen Jobmessen, z.B. Jobvector, MINT-Messen, etc.
- SEO-/SEA-Kampagnen zur besseren Auffindbarkeit und guter Platzierung in eingängigen Suchmaschinen
- Ausbau der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, bspw. über paid content in Fachmagazinen und Online-Portalen
- Generell: Umfassende Online-/ Offline-Kampagnen zum Arbeitsstandort Jena und seinen Vorteilen (u.a. Innovation, Zukunftsfähigkeit, enge Verbindung Wirtschaft-Wissenschaft, Lebensqualität und Natur, Familienfreundlichkeit vor Ort, etc.) – mit dem „Call to Action“: „work in Jena“

Um dies umzusetzen, müssen deutlich mehr finanzielle und personelle Ressourcen bereitgestellt werden.

5. Wie fügt sich die Webseite www.visit-jena.de in die Marketing- und Tourismusstrategie der Stadt Jena ein?

Als wichtiger Meilenstein der im Jahr 2017 verabschiedeten Tourismusstrategie wurde ein neuer Webauftritt verbunden mit entsprechenden Profilen in den sozialen Medien definiert. Entstanden ist die neue Internetpräsenz als digitales Schaufenster und

umfassendes Portal www.visit-jena.de, das die alte Seite www.jenatourismus.de ablöste und im März 2018 gelauncht wurde. Die Website wurde unter der in der Tourismusstrategie formulierten Anforderungen responsiv mit einem neuen Web- und Gestaltungskonzept, neuer Tonalität, Storytelling und neuen Bildwelten umgesetzt, um die Marke Lichtstadt Jena authentisch zu transportieren und der user experience gerecht zu werden.

6. Welche Personengruppen sollen durch die Webseite nach Jena gezogen werden und welche Erfahrungen hat die Stadt bisher gemacht?

Grundlage für eine zielgruppengerechte Ansprache sind die Sinus Milieus und die daraus abgeleiteten Personas (fiktive Personen, die für bestimmte Zielgruppen stehen). Für Jena wurde das adaptiv-pragmatische Milieu definiert, das sich im vergangenen Jahr mit den neuen Sinus Milieus zur adaptiv-pragmatischen Mitte verschoben hat. Das Reisemotiv bei dieser Personengruppe ist Neugierde, wobei der Content an den Ansprüchen der Zielgruppe ausgerichtet wurde. Die Website hat im Vergleich zu der vorherigen Tourismuseite eine starke Reichweite und verzeichnete im Jahr 2022 über 180.000 Besuche und über 566.000 Seitenansichten bei einer durchschnittlichen Aufenthaltsdauer von knapp 3 Minuten.

II. Aufgaben des Regiebetriebes Kommunale Informationstechnik und Telekommunikation

1. Welche Personalstruktur mit welchen Aufgaben wird der neue optimierte IT-Regiebetrieb KITT haben?

Das KITT wird eine Struktur in Teams mit eigenen Verantwortungsbereichen haben, die ihre Arbeitsaufträge selbstorganisiert planen, steuern und abarbeiten. Die Verantwortungsbereiche der Teams entsprechen den strukturellen Aufgabengebieten der IT und den Qualifikationsprofilen der Mitarbeiter, so z.B. Entwicklung, Web-Entwicklung, Systementwicklung und -betreuung, Service und Hotline, usw.). Die operative Leitung wird durch ein weiteres Team sichergestellt, in dem die Teamleiter und die Mitarbeiter der Verwaltungsfunktionen (z.B. Personal und Beschaffung) und der IT-Regiebetriebsleiter integriert sind. In dieser Gruppe werden die Aufgaben und Aufträge an zentraler Stelle abgesprochen und teamübergreifend koordiniert. Wesentliche Eingangskanäle sind hier die Projektaufträge aus dem Prozess-Rollen-Modell zur IT-Steuerung, operative Tickets mit hoher Auswirkung auf die IT aus dem KIX-Ticket-system, Kundenwünsche (über die IT-Berater) sowie personalbezogene, vertragliche, budgetäre und organisatorische Themen.

Die Entwicklungsaufträge und andere größere Wünsche aus der Stadtverwaltung, wie z.B. OZG-Leistungen und Fachverfahrenserweiterungen, werden in der IT-Steuerungsrunde vom IT-Beauftragten der Stadt und dem IT-Regiebetriebsleiter in einem Projektportfolio mit allen IT-bezogenen Projekten gemanagt, die Abarbeitungsreihen-

folge festgelegt und bei der IT unter Berücksichtigung der aktuell vorhandenen Kapazitäten in Auftrag gegeben. Dabei wird die Reihenfolge der eGov-Projekte in einem gesonderten Portfolio beim ZPPM separat gemanagt und deren IT-bezogenen Projektanteile dienen als ein Eingangskanal für das IT-Projekt-Portfolio.

2. Welche Aufgaben sollen durch den neuen Regiebetrieb besser erfüllt werden als vorher?

Grundsätzlich sollen einige wenige Aufgaben (siehe Frage 5) perspektivisch abgegeben, die verbleibenden aber umso besser erfüllt werden. Als Ziele hat sich der KITT gesetzt:

- Aufsetzen einer zentralen Projektportfolio-Steuerung, um die Auftragslage transparent zu machen, die Aufträge zentral koordiniert einsteuern zu können und bei Projektzusagen die Verbindlichkeit und Termintreue zu erhöhen
- Auftrennung der personellen Verantwortung für Anforderungsanalyse, Projektplanung und -koordination vom Bereich der Implementierung, Umsetzung und vom Betrieb
- Internes Anforderungsmanagement und Projektmanagement/-koordination aufsetzen
- Priorisierte Projektbearbeitung mit Fokus auf Ergebniserreichung. Steuerung durch zentrale Priorisierung und entsprechende Aussteuerung (Fokus) in der Umsetzung. Dazu ist eine erste Version des Prozess-Rollen-Modell zur IT-Steuerung dem Stadtrat vorgestellt worden.
- Fokus auf IT-Aufgaben und Defokussierung von Anwendungsbetreuung (fachliche Verantwortung für Anwendungen liegt in den Fachbereichen)
- Stärkung der IT-Hotline zur ad-hoc-Hilfe durch den Einsatz dezidierter Hotline-Kollegen
- höhere Kundenzufriedenheit durch Produkte mit hohen Ansprüchen an die Benutzbarkeit (Usability), Modernität und allgemeiner Akzeptanz
- höhere Kundenzufriedenheit durch einen höheren Grad an Self-Service (Eigenwirksamkeit erhöhen, Abhängigkeit von personellen Dienstleistungen der IT reduzieren) erreichen
- Zielgerichteter und priorisierter Personaleinsatz und Auslagerung von nicht im Kernportfolio öffentlicher Verwaltungen liegender Dienstleistungen im Software-as-a-Service-Modell (SaaS)

3. Welche Ziele hat man sich gesteckt und welches Controlling führt man durch, um zu überprüfen, ob und zu welchem Grad man die Ziele erreicht hat?

- Anzahl der realisierten Projekte vs. Anzahl geplanter Projekte (Bearbeitungsrate)
- Anzahl der parallel laufenden Projekte (Work-in-Progress) überwachen und steuern
- Budgeterschöpfung, PLAN-IST-Vergleich von budgetär geplanten Projekten

- Hotline-Kennzahlen (Aufkommen, Abarbeitung, durchschnittliche Bearbeitungsdauer)
- ITIL-Kennzahlen zur Messung Dienstleistungen
- Regelmäßige Zufriedenheitsumfragen in SV und Eigenbetrieben als Benchmark

4. Wie werden die weiteren Partner im Bereich Digitalisierung in die Arbeit des Regiebetriebs eingebunden?

- Konkrete Einbindung ist noch in Erarbeitung im Kontext der Digitalisierungsstrategie. Ein erstes Prozess-Rollen-Modell zur IT-Steuerung ist vom Stadtrat im Zuge der Behandlung der Regiebetriebsgründung verabschiedet worden, dort werden auch Digitalisierungsprojekte eingesteuert.
- IT-Berater als Verbindung der IT zu Fachbereichen/Eigenbetrieben/ZPPM bzgl. Anforderungsanalyse, Umsetzungsmöglichkeiten/-alternativen, Kostenschätzung, Kapazitätsschätzung
- Nutzung externer Partner bei Projektumsetzungen und Entwicklungen, speziell im Bereich OZG und Smart City, sowie Partner für geeignete Beschaffungen (z.B. KIV als Hardware-Lieferant und perspektivisch fachlicher Dienstleister)

5. Welche Aufgaben kommen auf die Fachabteilungen zu?

- Fachliche Verantwortungsübernahme für ihre Fachanwendungen (das Fachverfahren ist DAS Werkzeug für fachliche Arbeit im Fachbereich, und nicht ein von der IT aufgezwungenes Werkzeug)
- Fachliche Betreuung der Anwendung im Fachbereich durch Fachbereichs-Mitarbeiter für Fachbereichsmitarbeiter, sogenannte „Key-User“ (tägliche Hilfe, Know-how-Aufbau, Schulungen, einfache administrative Tätigkeiten (z.B. User-Verwaltung, Rechte in Fachverfahren))
- Ein gewisses Maß an Produktmanagement für die fachlichen Kernanwendungen:
 - Wann kommen juristische Änderungen der Rahmenbedingungen und ab wann gelten diese
 - Bis wann muss daher das entsprechende Update eingespielt sein, wann wird dieses durch den Hersteller zur Verfügung gestellt
 - Gibt es besser passende Anwendungen in meinem fachlichen Bereich? (Messebesuche, fachliche Gremienarbeit und Erfahrungsaustausch mit anderen Kommunen)
 - Rechtzeitige Planung der notwendigen Budgets (2 Jahre im Voraus)
- OZG: Wie bringe ich meine bisher lokal im Fachdienst erbrachten Leistungen ins Internet? Welche Möglichkeiten gibt es da? -> in Zusammenarbeit mit dem ZPPM und der IT

IV. Digitales Mindset und digitales Arbeiten

1. Welche Weiterbildungsmöglichkeiten im Kontext digitales Arbeiten gibt es für Mitarbeiter der Stadtverwaltung?

70 % des Lernens passiert direkt am Arbeitsplatz. So lernen Mitarbeitende u. a. durch den Einsatz und die Nutzung aufgabenbezogener Software, z. B. dem neuen Bewerbermanagement der Stadt. Begleitend dazu werden sie geschult. Die Stadtverwaltung nutzt hier das System der Key User oder Digitalen Lotsen, indem digital kompetente KollegInnen in den Fachanwendungen geschult werden und ihr Wissen bereichsintern weitergeben. Dabei sollen sie auch Ängste abbauen und für die Nutzung digitaler Techniken werben.

Übergreifend organisiert die Personalentwicklung z. B. Impulsvorträge zur Entwicklung einer förderlichen Haltung zur Digitalisierung oder zum Führen auf Distanz, Handbücher mit hilfreichen digitalen Tools für den Arbeitsalltag oder E-Learnings auf unserer digitalen Lernplattform. Seit 2020 setzt die Stadtverwaltung im Rahmen der Mitarbeitergespräche auf kompetenzbasierte Feedbacks, u. a. auch in Bezug auf die Digitalkompetenz der Beschäftigten. Ergänzend dazu wird über das Handlungsfeld 5 im Smart City Projekt ein Selbstcheck entwickelt, der den Beschäftigten ermöglicht, ihr Wissen und ihre Fähigkeiten selbst zu bewerten und geeignete Maßnahmen zur Stärkung der individuellen Handlungskompetenz in der digitalisierten Arbeitswelt abzuleiten.

2. Welche Bedenken und Sorgen werden von den Mitarbeitern im Kontext digitales Arbeiten geäußert?

Beschäftigte kennen die Digitalstrategie der Stadt noch nicht umfassend und sind unsicher, welche Ziele der Arbeitgeber mit der Digitalisierung verfolgt. Dem kann durch eine transparente Kommunikation der Digitalstrategie der Stadt entgegengewirkt werden. Eine mögliche weitere Sorge besteht darin, dass Tätigkeiten auf dem eigenen Arbeitsplatz wegfallen und dadurch der Verlust des Arbeitsplatzes drohen könnte. Dem kann durch eine gute und klare Kommunikation der Führungskräfte entgegengewirkt werden, dass mit der Digitalisierung vor allem effizienteres Arbeiten möglich wird, damit bereits jetzt bestehenden Belastung abgebaut werden kann und durch den Fachkräftemangel die Arbeitskraft der Beschäftigten in der Zukunft weiter wertvoll ist und benötigt wird.

Nicht zuletzt kann insbesondere bei Beschäftigten der Generation 50+ die Sorge bestehen, digitale Kompetenzen nicht mehr aufbauen zu können und „abgehängt“ zu

werden. Dem kann durch generationenübergreifendes Lernen entgegengewirkt werden und durch Offenheit und eine Haltung, dass lebenslanges Lernen nicht nur Bestandteil des TVöD sondern eine Grundvoraussetzung dafür ist, in der modernen Welt selbstbestimmt agieren zu können.

3. Welche Hoffnungen verbinden die Mitarbeiter mit einer voranschreitenden Digitalisierung der Arbeit?

Mit der Digitalisierung der Arbeit wird die Chance zur Vereinfachung von Vorgängen, Prozessen und Abläufen verbunden. Damit einhergehen können Effizienzgewinne und somit die Einsparung von Geld und Zeit. Durch die zunehmende Arbeitsverdichtung kann die gewonnene Zeit dazu beitragen, stressfreier und qualitativ hochwertiger zu arbeiten.

4. Welche Möglichkeiten der digitalen Zusammenarbeit haben sich in der Stadtverwaltung als hilfreich erwiesen (z. B. Videokonferenzen, Homeoffice, Instant Messaging, Wiki, div. Collaboration Tools...)?

Von den in der Frage genannten Beispielen haben sich je nach Rahmenbedingungen der Tätigkeit, des Anlasses oder der Nutzerinnen und Nutzer alle als hilfreich erwiesen. Viele Tools, die vor allem während der Corona-Pandemie eingeführt wurden und die Arbeit während dieser Zeit erleichterten, werden weiterhin aktiv genutzt und haben sich bewährt.

5. Welche (gesetzlichen) Rahmenbedingungen und Hürden gibt es bei der digitalen Arbeit in der Stadtverwaltung?

Bei der digitalen Arbeit gilt es vorrangig gesetzliche Grundlagen, wie den Datenschutz (ThürDSGVO) sowie Aspekte der IT-Sicherheit zu berücksichtigen.

6. Welchen Digitalisierungsbedarf haben die Mitarbeiter der Stadtverwaltung bisher selbst identifiziert?

Ein grundsätzlicher Wunsch besteht darin, technische Hilfsmittel so einzusetzen, dass sie die Aufgabenerfüllung erleichtern. Oft erleben Beschäftigte jedoch aktuell noch, dass ein digitaler Prozess zusätzlich zu einem analogen Prozess installiert wird. Dadurch können bisher noch nicht immer Effizienzgewinne realisiert werden, was wiederum zu Frustration führen kann.

7. Wie werden Ideen der Mitarbeiter zur Digitalisierung und Vereinfachung der Arbeit in der Stadtverwaltung gesammelt?

Ideen der Beschäftigten werden durch jährliche Mitarbeitergespräche zwischen Führungskraft und Mitarbeitern, durch regelmäßig stattfindende Dienstberatungen und Jour Fixes sowie durch großflächige Mitarbeiterbefragungen und Planungsgespräche

mit dem Bereichen zur Digitalisierung gesammelt und Erkenntnisse daraus umgesetzt.

8. Welche Methoden, die während der Corona-Pandemie als Notlösung eingesetzt wurden, sollen nun dauerhaft weitergeführt werden? (bspw. Übersenden von Unterlagen per E-Mail)?

Hier wäre vor allem der Einsatz von Videokonferenzen zu nennen, wodurch effiziente, ortsunabhängige Abstimmungen möglich geworden sind, die Telearbeit bzw. die Arbeit im Homeoffice, die die Stadtverwaltung auch dort – wo möglich – schon vor der Corona-Pandemie etabliert hat oder auch die Zusendung von Dateien per Mail bzw. der bereichsübergreifende Datenaustausch per cloud.

9. Wie werden Bürger darauf hingewiesen, dass sie gewisse Leistungen auch online in Anspruch nehmen können bzw. wie wird versucht, den Anteil an Onlineantragsstellern zu erhöhen?

Das wichtigste Informationsmedium hierzu ist die Webseite der Stadt. Darüber hinaus erhalten Bürger in allen Bereichen telefonisch Auskunft, wie sie Anträge online stellen können.