Augsburg

Online mehr Service

[25.04.2024] Mit einem kontinuierlichen Ausbau der Online-Dienste, einem Chatbot als zusätzlichem Kommunikationskanal sowie Hilfe bei der Digitalisierung sorgt die Stadt Augsburg für Bürgerservice. Auch verwaltungsinterne Optimierungen sind in vollem Gange.

Die Stadt Augsburg baut ihren digitalen Bürgerservice kontinuierlich aus. Allein im vergangenen Jahr konnten 55 Online-Dienste aus unterschiedlichen Bereichen der Verwaltung neu hinzugefügt werden. „Wir versuchen, den Fokus auf Leistungen zu legen, die von Bürgerinnen und Bürgern wie auch von Unternehmen stark nachgefragt werden. Diese Leistungen haben damit auch für die städtischen Dienststellen eine besondere Bedeutung. Insofern haben wir neben der ergonomischen Gestaltung der Websites vor allem die täglichen Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger sowie der Augsburger Wirtschaft im Blick“, betonen Cornelia Staab und Jürgen Spindler als Leitungsduo des Amts für Digitalisierung, Organisation und Informationstechnik.
Von eingehenden Datenpaketen anstelle einer Flut von Anträgen auf Papier profitieren auch die Mitarbeitenden: Unter dem Stichwort „Arbeitsplatz der Zukunft“ versteht die Augsburger Stadtverwaltung unter anderem die effiziente Symbiose des digitalen Werkzeugkastens, die Optimierung des Personaleinsatzes etwa mit Homeoffice und der Mehrfachnutzung von Arbeitsplätzen sowie die Anwendung agiler Arbeitsformen und Prozesse.

Behördengänge elektronisch erledigen

Der stetige Ausbau des Online-Bürgerservices ermöglicht es, Behördengänge zunehmend elektronisch zu erledigen. Neu hinzugekommen ist etwa die iKfz-Ausbaustufe 4, die bei der Stadt Augsburg seit dem 1. September 2023 im Einsatz ist und zahlreiche Verfahrenserleichterungen bietet. Darüber hinaus sind für digitale Zulassungsvorgänge – im Vergleich zur Kfz-Zulassung vor Ort – deutlich geringere Gebühren zu entrichten. Im gleichen Zeitraum konnte die Digitalisierung der Arbeit der Ausländerbehörde vorangetrieben werden. Hierfür werden Standardprozesse digital ermöglicht. Als erster Schritt wurde die Beantragung von Aufenthaltstiteln nach dem Aufenthaltsgesetz online eingeführt. Die Anträge stehen zunächst auf Deutsch, Englisch, Russisch, Serbisch und Türkisch zur Verfügung.
Für den weiteren Ausbau des digitalen Services arbeitet Augsburg in enger Kooperation mit den Städten München und Nürnberg (siehe auch Kommune21, Ausgabe 6/2023). So werden die drei bayerischen Kommunen unter anderem gemeinsam die elektronische Wohnsitzanmeldung (eWA) im Freistaat pilotieren. Auch können Lebensmittelbelehrungen des Gesundheitsamts inzwischen digital durchgeführt werden.

Chatbot sorgt für Bürgernähe

Für ein bürgernahes Leistungsangebot ist neben der Erweiterung der Online-Services unter anderem der Ausbau der Kommunikationskanäle maßgeblich. So beantwortet der KI-basierte Chatbot CiSA auf der städtischen Website seit Sommer 2023 Anfragen an die Verwaltung und bietet einen neuen niederschwelligen Zugang zu städtischen Online-Angeboten. Im vergangenen Jahr hat der Chatbot 65.000 Fragen beantwortet. Die Testphase konnte im Dezember abgeschlossen werden, seitdem ist CiSA im offiziellen Betrieb. Auf jeder Seite des Portals augsburg.de ist CiSA rechts unten als grüne, lächelnde

Zirbelnuss zu finden. Mit einem Klick auf das Symbol öffnet sich ein Dialogfenster, in dem CiSA auch ihren Namen erklärt: CiSA steht für Chatbot in der Stadt Augsburg. „Der Chatbot ist für viele Hilfesuchende eine Erleichterung und entlastet gleichzeitig unsere Telefon-Hotlines“, sagt Frank Pintsch, Referent für Bürgerinnen- und Bürgerangelegenheiten, Ordnung, Personal, Digitalisierung und Organisation. „Noch weiß CiSA nicht auf alle Fragen die korrekte Antwort, dafür ist er noch zu jung. Der Chatbot wird aber durch jede Frage trainiert, die man ihm stellt. So wird auch CiSA fortlaufend besser.“
Der virtuelle Assistent arbeitet auf zwei Wegen: Rund 500 mögliche Fragen und die Antworten darauf wurden von städtischen Mitarbeitenden in einer Datenbank hinterlegt. Wird CiSA hier nicht fündig, werden die städtischen Internet-Seiten nach den passenden Inhalten durchsucht. Mithilfe von Künstlicher Intelligenz (KI) formuliert CiSA daraus eine Antwort, die innerhalb von Sekunden ausgespielt wird. Wird die Antwort mittels KI generiert, weist CiSA darauf hin, dass die Informationen nicht qualitätsgesichert sind und gibt die Links zu den jeweiligen Quellen an. Dort können sich die Nutzerinnen und Nutzer versichern, dass die ausgespielten Daten korrekt sind.

Sehr positive Resonanz

Die wichtigsten Fragen und Antworten rund um Melde- und Passwesen, Kfz-Wesen und Führerschein bietet CiSA als so genannte Klickbots an, ohne dass selbst Text eingegeben werden muss. Entwickelt haben CiSA das Amt für Digitalisierung, Organisation und Informationstechnik (DOIT) und die Hauptabteilung Kommunikation (HAKom) gemeinsam mit dem Unternehmen viind, einer Agentur aus Würzburg. Die Grundlagen dafür wurden in einem studentischen Projekt der Hochschule Augsburg gelegt. An der redaktionellen Umsetzung des Chatbots waren rund 20 städtische Dienststellen beteiligt.
Die Stadt Augsburg ist sich bewusst, dass die zunehmende Umstellung aufs Digitale mit Herausforderungen und Ängsten einhergehen kann. Daher können alle Bürgerinnen und Bürger an Beratungstheken kostenlose Unterstützung mit digitalen Medien erhalten. Augsburg ist damit eine von 30 Kommunen in Bayern, die im Rahmen eines vom Staatsministerium für Digitales geförderten Projekts den Digitalisierungsprozess mit Beratungsangeboten begleitet. Durchgeführt werden die Beratungen von jungen Menschen, die dafür von medienpädagogischen Fachkräften ausgebildet werden.
Die Resonanz auf den Ausbau des digitalen Serviceangebots ist sehr positiv. So schlägt sich der erfolgreiche Ausbau der Bürgerservices auch im aktuellen Smart City Index des Bitkom nieder. Darin belegt Augsburg im Bereich „Digitale Verwaltung“ bundesweit den siebten von 81 Plätzen und verbessert sich damit gegenüber dem Vorjahr um elf Plätze. Dafür ist neben der Erweiterung der Online-Services unter anderem der Ausbau der Kommunikationskanäle maßgeblich.

Nutzungszahlen steigen

Auch die Nutzungszahlen zeigen, dass die Angebote bei den Bürgerinnen und Bürgern angekommen sind. So stieg die Zahl der über den städtischen Formularservice gestellten Online-Anträge in den beiden zurückliegenden Jahren um rund 60 Prozent.
„Das bedeutet aber nicht, dass wir uns auf dem Status quo ausruhen“, wirft Frank Pintsch einen Blick in die Zukunft. Zeitnah werden im Stadtgebiet drei Bürger-Terminals für digitale Dienstleistungen aufgestellt. Neben den zahlreichen städtischen Online-Diensten kann hier auch auf bundesweite Verwaltungsleistungen online zugegriffen werden. Das Angebot wird fortlaufend erweitert. Das Bürgeramt wird außerdem einen Bürgerkoffer in Betrieb nehmen. „Damit ist es möglich, Verwaltungsleistungen auch außerhalb der Amtsstube anzubieten, zum Beispiel bei Sammelterminen in Seniorenheimen. Auch hier versuchen wir also kontinuierlich, die Bürgerleistungen auszubauen.“
Prozessoptimierung, Digitalisierung, Vermeidung von Medienbrüchen und kontinuierliche Qualifizierung sind zudem verwaltungsintern in vollem Gange. Der entsprechende rechtliche Rahmen wurde mit dem

Bayerischen Digitalgesetz bereits geschaffen.

()

Stichwörter: CMS | Portale, Augsburg, Chatbot, CiSA, Bürgerservice, Bürgerkommunikation