

# Entwicklung der Informationstechnologie der Stadt Jena 2015-2025

Bereich des Oberbürgermeisters  
CIO/Team IT-Strategie und eGovernment  
Am Anger 13  
07743 Jena

[cio@jena.de](mailto:cio@jena.de)

Stand: 30.09.2014

## Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung.....	4
2 Grundsatzthesen - Leitlinien.....	5
2.1 Kommunikation und Beteiligung.....	5
2.1.1 Leitlinie .....	5
2.1.2 Untersetzung.....	5
2.2 OpenData.....	5
2.2.1 Leitlinie.....	5
2.2.2 Untersetzung.....	5
2.3 eGovernment.....	6
2.3.1 Leitlinie .....	6
2.3.2 Untersetzung.....	7
2.4 Think Mobile.....	8
2.4.1 Leitlinie .....	8
2.4.2 Untersetzung.....	8
2.5 Kommunikationssysteme der Stadtverwaltung .....	8
2.5.1 Leitlinie .....	8
2.5.2 Untersetzung.....	8
2.6 Dokumentenmanagement und E-Akte.....	9
2.6.1 Leitlinie .....	9
2.6.2 Untersetzung.....	9
2.7 Business Intelligence/BigData.....	9
2.7.1 Leitlinie .....	9
2.7.2 Untersetzung.....	10
2.8 Geo-Daten und Geografische Informationssysteme.....	10
2.8.1 Leitlinie .....	10
2.8.2 Untersetzung.....	10
2.9 Prozessoptimierung und -standardisierung.....	11
2.9.1 Leitlinie .....	11
2.9.2 Untersetzung.....	11
2.10 Breitbandausbau.....	11
2.10.1 Leitlinie .....	11
2.10.2 Untersetzung.....	11
2.11 Öffentlicher Netzzugang (WLAN).....	12
2.11.1 Leitlinie .....	12
2.11.2 Untersetzung.....	12
2.12 Mobilität.....	12
2.12.1 Leitlinie .....	12
2.12.2 Untersetzung.....	12
2.13 Datenschutz.....	13
2.13.1 Leitlinie.....	13
2.13.2 Untersetzung.....	13
2.14 IT-Controlling.....	13

2.14.1 Leitlinie .....	13
2.14.2 Untersetzung.....	13
2.15 Stadt-Marketing und Corporate Design.....	14
2.15.1 Leitlinie.....	14
2.15.2 Untersetzung.....	14
2.16 Förderung der Jenaer IT-Industrie.....	14
2.16.1 Leitlinie.....	14
2.16.2 Untersetzung.....	14
3 IT-Schlüsselprojekte.....	15
3.1 Elektronische Aktenführung.....	15
3.2 eGovernment-Portal.....	15
3.3 www.jena.de 3.0.....	15
3.4 Wissensmanagement, Kommunikation und Kollaboratives Handeln.....	16
3.5 Offene Daten für Bürger und Unternehmen.....	16
4 Schlussbemerkung.....	16

## 1 Einleitung

Im vorliegenden Dokument werden die Grundzüge der Weiterentwicklung der Informationstechnologie der Stadt Jena für die nächsten 10 Jahre in einem geschlossenen Dokument zusammengefasst.

Es werden Ausblicke gegeben, wie sich Informationsmanagement und Informationstechnologie in den nächsten 5-10 Jahren aus der Sicht der öffentlichen Verwaltung und aus der Sicht der Anwender, also der Bürgerinnen und Bürger, der Verwaltung und der Wirtschaft entwickeln werden und entwickeln sollten.

Allerdings befinden sich in unseren Reihen keine Propheten. Es kann deshalb nicht vorhergesehen werden, welche technischen Entwicklungen und welche Geschäftsmodelle die Märkte beeinflussen werden. Wir werden deshalb Prognosen zum Verhalten unserer Nutzer und Partner treffen und darauf aufbauend unsere Strategien entwickeln.

Noch niemals in der Geschichte sind die Kosten der Informationsverarbeitung tatsächlich gesunken. Im Gegenteil, ständig höhere Anforderungen implizierten auch ständig höheren Aufwand.

Wenn allerdings der demografische Wandel in allen Lebensbereichen einsetzt, wird der Ruf nach Rationalisierung und höherer Effizienz durch Einsatz der Informationstechnologie wieder lauter werden. Das muss uns bewusst sein.

## **2 Grundsatzthesen - Leitlinien**

### **2.1 Kommunikation und Beteiligung**

#### **2.1.1 Leitlinie**

Die Stadt Jena betrachtet Bürger und Unternehmen als Partner und pflegt einen kooperativen und fairen Kommunikationsstil. Dies schließt die Nutzung interaktiver Kommunikationskanäle gleichermaßen ein wie den diskriminierungsfreien Zugang zu Informationen für alle Bürger, Print-, TV- und Online-Medien sowie deren Vertreter. Die Stadt Jena entwickelt ein Instrumentarium zur Online-Beteiligung von Bürgern und Kindern und Jugendlichen zu wichtigen kommunalpolitischen Fragen.

#### **2.1.2 Untersetzung**

Informationen der Stadt, der Stadtverwaltung, des Stadtrates und der verschiedenen Gremien werden über alle digitalen Informationskanäle verbreitet. Dies sind die Webportale, Social Media Kanäle, RSS-Feeds, Mail-Verteiler und weitere sinnvolle Verteilwege. Der Zugang zu diesen Informationen wird allen natürlichen und juristischen Personen ohne Unterschied diskriminierungsfrei gewährt.

Über alle digitalen Kanäle ist Interaktion mit der Stadtverwaltung und der Bürger untereinander möglich. Anfragen und Kommentare werden sachlich beantwortet und in einem transparenten Workflow-System nachverfolgt.

### **2.2 OpenData**

#### **2.2.1 Leitlinie**

Die Stadt Jena stellt alle Daten und Informationen, die nicht dem unmittelbaren Schutz personenbezogener Daten oder sonstigem gesetzlichen Schutzbedarf unterliegen, digital und online zur Verfügung. Dazu werden die Online-Kanäle schrittweise in eine transparente OpenData-Plattform überführt.

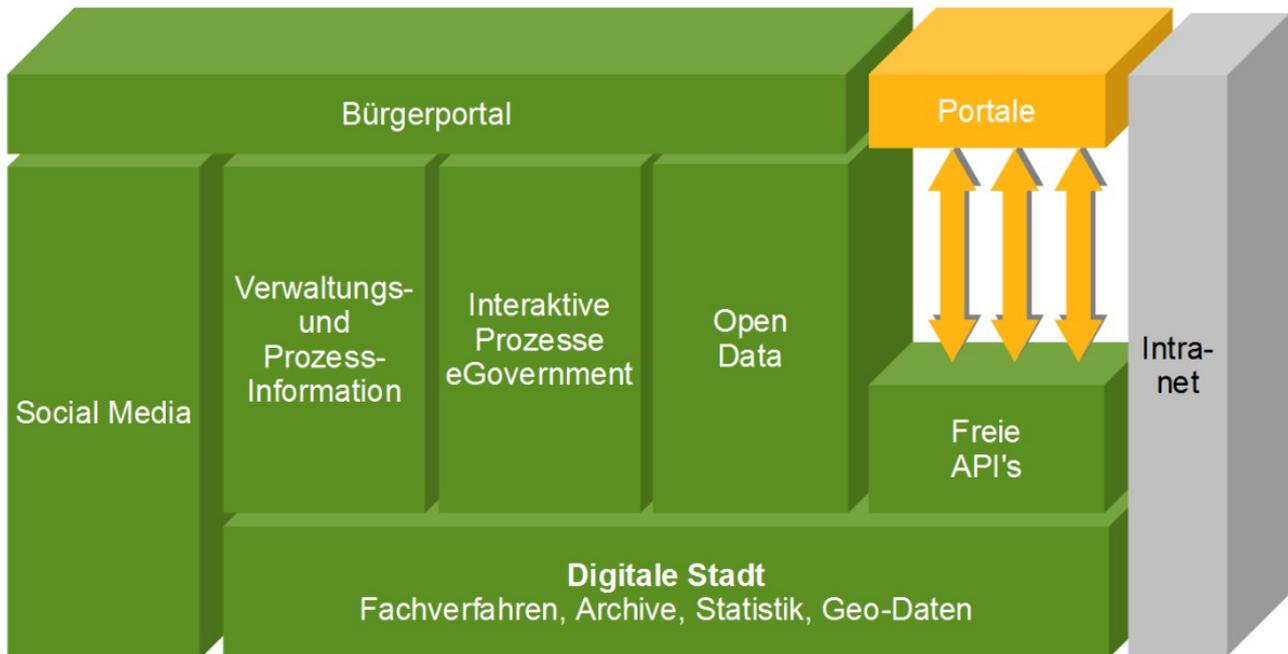
#### **2.2.2 Untersetzung**

Daten und Informationen der Stadt Jena werden Creative Commons lizenziert. Dies schließt die Nutzung und Verbreitung durch Dritte ein. Ziel ist es, größtmögliche Transparenz zu erreichen und Kommunikationskanäle Dritter für umfassende Information und Beteiligung der Bürger zu nutzen. Dafür werden offene Schnittstellen bereitgestellt.

Das Intranet der Stadt Jena wird reorganisiert, so dass nur ausdrücklich nichtöffentliche und damit in der Regel personenbezogene, rein innerbetriebliche und Daten mit besonderem Schutzbedarf geschützt werden. Alle anderen Daten und Informationen

werden in eine einheitliche OpenData-Plattform integriert.

Ein spezieller Nebeneffekt ist die Verfügbarkeit von Informationen über Zuständigkeiten, Ansprechpartner, Auffindbarkeit von Personen und Kontaktstellen in stationären und mobilen Auskunftssystemen. Damit wird die Navigation von Bürgern im Unternehmen Stadt deutlich verbessert.



**Bild: Bürgerportal**

Die Entwicklung von Informations- und Kommunikationskanälen vollzieht sich mit großer Geschwindigkeit. Es ist kaum nachvollziehbar und messbar, welche Zielgruppen sich in welchen Medien bewegen. Eine größtmögliche Offenheit sorgt für ein hohes Maß an Beteiligungsmöglichkeit.

Im Speziellen betrifft das auch die Veränderungen im sogenannten Web 2.0. Allein dort erfolgt eine extrem große Wanderungsbewegung der Zielgruppen. Eine Orientierung auf einzelne Medien ist deshalb nicht effizient. Es geht vielmehr um die Nutzung des gesamten medialen Spektrums.

## 2.3 eGovernment

### 2.3.1 Leitlinie

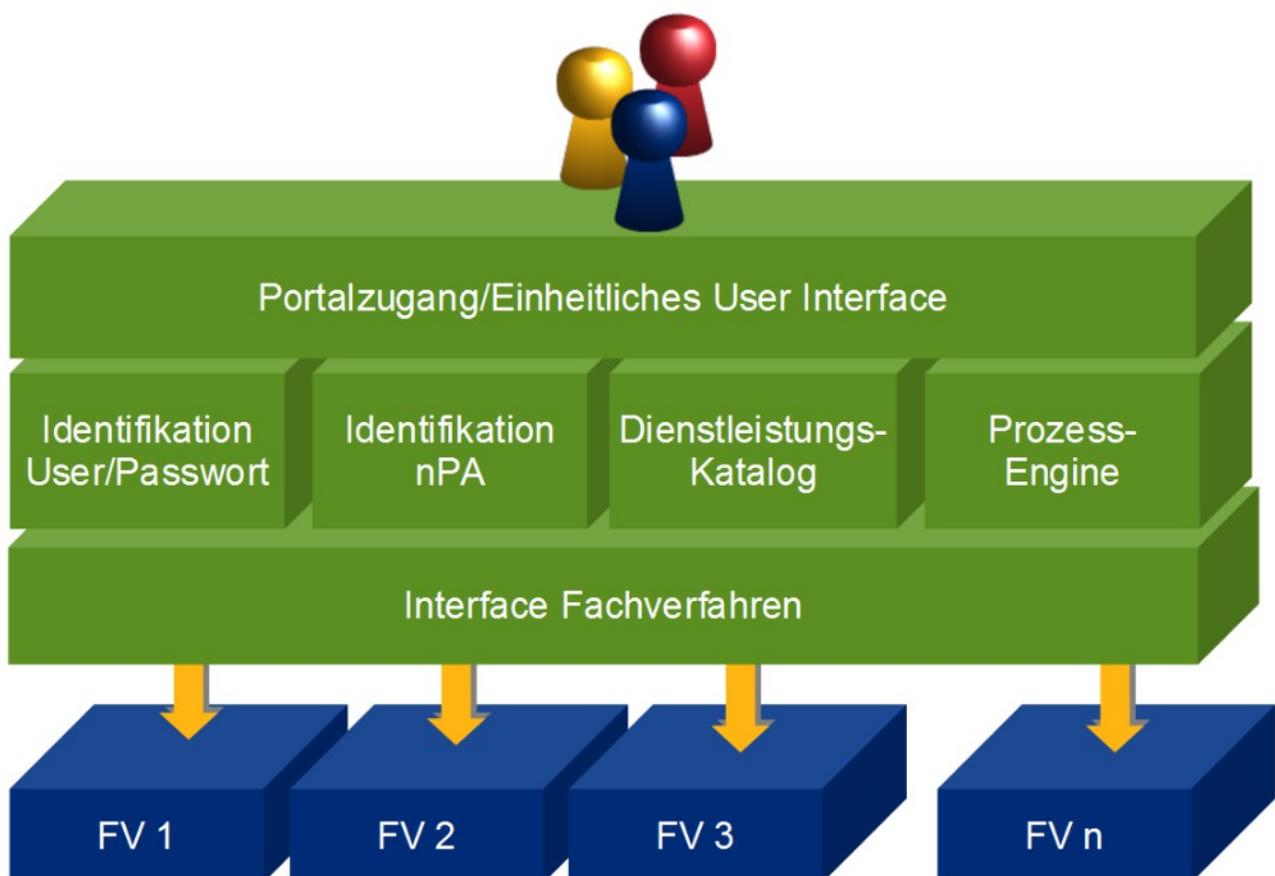
Die Stadt Jena stellt alle durch Bürger und Unternehmen online bearbeitbaren Prozesse in einer einheitlichen eGovernment Plattform zur Verfügung. Sicherheitskriterien und Sicherheitsanforderungen werden sach- und fachbezogen aufgestellt und umgesetzt.

### 2.3.2 Untersetzung

Am 25. Juli 2013 wurde das eGovernment Gesetz verabschiedet, das die Nutzung elektronischer Medien für Verwaltungsprozesse und die elektronische Kommunikation zwischen Behörden und zwischen Behörden und Bürgern regelt. Ein Thüringer eGovernment-Gesetz wird in der nächsten Legislatur des Landtages folgen.

Im Bundesgesetz wird jedoch lediglich der elektronische Weg legitimiert. Es werden keine Festlegungen zum Wie und zu den dahinter liegenden Prozessen getroffen. Prozessorganisation und Prozessmanagement sind Aufgaben der Kommune.

Das zentrale Thema für die Akzeptanz von eGovernment-Prozessen ist die Nutzerfreundlichkeit des Gesamtsystems. Dazu werden Online-Prozesse in einer einheitlichen Systematik zur Verfügung gestellt. Dies schließt die einmalige Authentifizierung ein.



**Bild: eGovernment-Portal**

Eine besondere Rolle kommt dem neuen Personalausweis zu. Gemeinsam mit der Industrie werden Anwendungen gestaltet und aufgebaut, die eine breite Nutzung des neuen Personalausweises für verschiedene Authentifizierungsverfahren befördern.

Die Akzeptanz des Personalausweises befördert im Gegenzug die Akzeptanz von eGovernment-Verfahren. Hier muss eine klassische Henne-Ei-Konstellation zügig aufgelöst werden.

Eine Schlüsselrolle sollen dabei Anwendungen für die ca. 25.000 Studenten bilden.

## **2.4 Think Mobile**

### **2.4.1 Leitlinie**

Alle künftigen Systeme (Internetportale, Plattformen, Social Media Angebote) werden so konzipiert und umgesetzt, dass sie den Anforderungen aus der Nutzung mobiler Endgeräte gerecht werden.

### **2.4.2 Untersetzung**

Die Nutzung unterschiedlichster mobiler Endgeräte (Notebooks, Tablets, SmartPhones) erfordert die schrittweise Umgestaltung aller Systeme für die mobile Nutzung. Das Primat hat die Nutzung auf mobilen Endgeräten. Damit verbunden werden Prozesse optimiert und Nutzerfreundlichkeit als ein primäres Kriterium verbessert.

## **2.5 Kommunikationssysteme der Stadtverwaltung**

### **2.5.1 Leitlinie**

Stadtverwaltung und Eigenbetriebe setzen auf eine medienbruchfreie interne Kommunikationsarchitektur. Internes Social Web, Email, Kalender, Aufgabenmanagement, DocumentSharing und flexibles Workflow-Management sind für alle Mitarbeiter nutzbar. Kalender, Email, Kontaktinformationen und Aufgabenverwaltung sind durch alle Mitarbeiter auch außerhalb des Stadtnetzes, im speziellen auf dienstlichen und privaten mobilen Endgeräten, nutzbar. Für alle Mitarbeiter ist entsprechend konkreter Erfordernisse die Einrichtung von HomeOffice-Arbeitsplätzen möglich.

### **2.5.2 Untersetzung**

Effektive Kommunikationsprozesse und Kommunikationssysteme sind einer der wesentlichen Produktivitätsfaktoren. Medienbrüche behindern die Umsetzung durchgängiger Prozessketten. Ziel muss es sein, alle internen Abläufe mit digitalen Mitteln zu unterstützen. Dafür kommen die effektivsten und wirtschaftlichsten am Markt verfügbaren Technologien zum Einsatz.

Neben dem Einsatz der klassischen Kommunikationsmittel (Email) werden erprobte Technologien und Nutzungsparadigmen aus dem Web 2.0 (Social Media, Wiki, Chat) eingesetzt. Abhängig von den Erfordernissen des Arbeitsprozesses kommen die geeignetsten Mittel zum Einsatz. Dabei müssen drei wesentliche Ziele erreicht werden:

- Reduktion des Email-Aufkommens
- spezifische Unterstützung von formalen und informellen Prozessen
- Verbesserung des Wissenstransfers

Kriterien für den Einsatz sind die Durchgängigkeit, die Verfügbarkeit von Schnittstellen zu den wichtigsten Fachverfahren, die Verfügbarkeit auf allen wesentlichen stationären und mobilen Plattformen und die Möglichkeit der Verwaltung aller an das Datennetz angeschlossenen stationären und mobilen Endgeräte.

Dem Gebot der Effizienz und Wirtschaftlichkeit folgend werden die IT-Systeme der Stadt Jena dergestalt entwickelt, dass stationäre und mobile Arbeit ermöglicht wird. Dies schließt die Möglichkeit der Schaffung von HomeOffice-Arbeitsplätzen ein.

## **2.6 Dokumentenmanagement und E-Akte**

### **2.6.1 Leitlinie**

Alle formalen Kommunikationsprozesse innerhalb der Stadtverwaltung und ihrer Eigenbetriebe werden online ausgeführt. Dazu werden Arbeitsprozesse und Ablagemechanismen so ertüchtigt, dass neben der Papiereinsparung ein deutlicher Effizienzgewinn messbar ist.

### **2.6.2 Untersetzung**

Mit der Einführung eines Dokumentenmanagementsystems (DMS) zur Verwaltung von elektronischen Akten ist ein wichtiger Schritt getan, schrittweise Papierakten durch elektronische Akten abzulösen.

Ziel ist es, alle formalisierbaren Verwaltungsvorgänge in elektronischen Systemen abzubilden. Dies schließt Fachverfahren, das DMS, Kommunikationssystem und Workflow-Management-Systeme ein. Die Systemauswahl erfolgt unter dem Aspekt der Schaffung einer medienbruchfreien Gesamtarchitektur. Fachverfahren, DMS, Kommunikations- und Workflowsysteme arbeiten nach weitgehend standardisierten Schnittstellen zusammen.

## **2.7 Business Intelligence/BigData**

### **2.7.1 Leitlinie**

Verwaltungs- und Prozessdaten sind die Grundlage der Steuerung von Verwaltungsprozessen und der strategischen Entwicklung des Haushaltes. Die Entwicklung geeigneter Kennzahlen und die Ermittlung aus den angeschlossenen Subsystemen erfolgt in einem zentralen Business Intelligence System.





## **2.11 Öffentlicher Netzzugang (WLAN)**

### **2.11.1 Leitlinie**

Die Stadt Jena fördert alle Initiativen zur Bereitstellung öffentlicher Netzzugänge (WLAN).

### **2.11.2 Untersetzung**

Für die Bereitstellung von Netzzugängen ist prinzipiell der Markt zuständig. Das Telekommunikationsgesetz regelt ausdrücklich den freien Marktzugang von Wettbewerbern und unterbindet die Wettbewerbsverzerrung.

Das bedeutet insbesondere, dass kostenfreie, durch die Kommune bereitgestellte Internetzugänge eine Wettbewerbsverzerrung darstellen. Diese sind nur dann sinnvoll, wenn sie zweckgebunden spezielle Service ermöglichen. Dies ist beispielsweise zu Recherchezwecken in öffentlichen Bibliotheken und Schulen sinnvoll.

Die Stadt Jena unterstützt jedoch alle Aktivitäten von Marktteilnehmern bei der Bereitstellung eines öffentlich nutzbaren Netzzuganges.

## **2.12 Mobilität**

### **2.12.1 Leitlinie**

Die Stadt Jena unterstützt die informationstechnische und informationelle Vernetzung der öffentlichen und privaten Mobilitätsangebote. In einem Mobilitätsportal werden Informationen zu ÖPNV, Radverkehr, Verkehrseinschränkungen, Parkplatzsituation, Pendlerangeboten, Park&Ride-Systemen und Informationen zu Rent a car/Rent a bike zusammengefasst. Ein Mobilitätsmanager der Stadt Jena bündelt und koordiniert diese Aktivitäten.

### **2.12.2 Untersetzung**

Mobilität hat sich in den letzten Jahrzehnten zu einem Grundwert entwickelt, der Bürger aller Altersgruppen betrifft. Dabei geht es sowohl um die individuelle Mobilität als auch um den mobilen Zugang zu Informationen und Service zur Mobilität.

Dem wird durch ein abgestimmtes Informationsmanagement Rechnung getragen. Die Vernetzung von Mobilitätsdienstleistern untereinander und mit der städtischen Infrastruktur wird zu einem zentralen Instrument zur Beherrschung des Mobilitätsbedarfes und -aufkommens.

Die Konsolidierung von Mobilitätsdaten trägt einerseits zur Qualitätsverbesserung der individuellen Mobilitätsplanung bei. Auf der anderen Seite werden künftige Planungsprozesse durch fundiertes Zahlenmaterial besser unterstützt.

## **2.13 Datenschutz**

### **2.13.1 Leitlinie**

Die Stadt Jena sichert die informationelle Selbstbestimmung aller Bürger der Stadt und aller Mitarbeiter der Stadtverwaltung und ihrer Eigenbetriebe.

### **2.13.2 Untersetzung**

Die zunehmende Durchdringung aller Arbeitsprozesse und aller individuellen Prozesse jedes Bürgers mit IT-Systemen und -Methoden, die Vermischung persönlicher und öffentlicher/betrieblicher Prozesse und der Druck auf die Nutzung digitaler Verfahren erfordern einen sensiblen Umgang mit den diesen Systemen anvertrauten Daten von Bürgern und Mitarbeitern.

Der Einsatz und der Umgang mit Kommunikations- und IT-Anwendungssystemen wird vom Grundsatz der informationellen Selbstbestimmung des Einzelnen geleitet. Die Beachtung dieser Grundsätze findet bei allen Auswahlentscheidungen zu IT-Systemen Berücksichtigung.

Fachliche und kommunikative Prozesse werden in einer solchen Weise definiert, dass jeder Bürger und jeder Mitarbeiter über seine individuellen Daten Hoheit behält. Dieses Prinzip wird im öffentlichen und dienstlichen Umfeld gleichermaßen umgesetzt und eingehalten. Neben der Umsetzung dieser Grundsätze fördern wir insbesondere die Entwicklung von Medienkompetenz innerhalb der Stadtverwaltung.

## **2.14 IT-Controlling**

### **2.14.1 Leitlinie**

Die Steuerung der informationstechnologischen Prozesse in der Stadt Jena setzt ein zentrales IT-Controlling voraus. Gemeinsam mit dem zentralen Controlling der Stadt werden Kennzahlen erarbeitet, an denen die Ergebnisse des IT-Einsatzes messbar sind.

### **2.14.2 Untersetzung**

Effekte aus dem IT-Einsatz lassen sich nur nachweisen, wenn es neben der dezentralen auch eine übergreifende, zentrale Steuerung der IT-Prozesse gibt. Dies schließt die Eigenbetriebe der Stadt Jena ein und punktuell die verbundenen Unternehmen wie Stadtwerke Jena und Jenaer Nahverkehr.

## **2.15 Stadt-Marketing und Corporate Design**

### **2.15.1 Leitlinie**

Das Corporate Design der Stadt Jena wird dynamisch an die sich verändernden

Anforderungen aus der Digitalisierung angepasst.

### **2.15.2      Untersetzung**

Die zunehmende Verbreitung digitaler Medien und die zunehmende Verlagerung kommunikativer Prozesse mit den Bürgern in die digitale Welt erfordern einen flexiblen Umgang mit den Corporate Design Vorgaben.

Auf der einen Seite muss die Wiedererkennung der Stadtmarke gesichert werden. Auf der anderen Seite erfordern die unterschiedlichen Formate in der Darstellung und Verbreitung (stationäre Systeme, Tablets, SmartPhones) einen flexiblen Umgang mit den Standards und eine dynamische Weiterentwicklung des Corporate Designs.

## ***2.16 Förderung der Jenaer IT-Industrie***

### **2.16.1      Leitlinie**

Die Stadt Jena fördert in enger Kooperation mit den Hochschulen und den Branchenorganisationen sowie führenden Unternehmen die IT-Industrie durch gezieltes Standortmarketing. Das Potential der IT-Industrie wird gezielt für die Umsetzung von IT-Vorhaben genutzt.

### **2.16.2      Untersetzung**

Für die Entwicklung von Informationstechnologie und Kommunikation in der Stadt ist eine leistungsfähige IT-Industrie erforderlich. Seit 20 Jahren entwickelt sich eine eigenständige Industrie für Informationstechnologie mit einem Schwerpunkt auf den Bereich eCommerce.

Die Entwicklung der IT-Industrie mit ihrer Innovationskraft und vor allem ihrem Image als Innovationsträger befördert das gesamte Standortmarketing.

Wirtschaftliches Wachstum ist in der IT-Industrie mit vergleichsweise geringem Investitionsvolumen und damit ressourcenschonend erreichbar. Bezogen auf die Wachstumsziele kommt diesem Bereich deshalb eine wichtige Rolle (Schlüsselrolle?) zu.

Die Erreichung der Ziele in Kommunikation, eGovernment, Mobilität und Beteiligung in der Stadt Jena hängt nicht ursächlich mit der Entwicklung der IT-Industrie zusammen. Eine leistungsstarke IT-Industrie mit entsprechend ausgebildeten und motivierten Mitarbeitern trägt jedoch maßgeblich zu Verbreitung und Durchdringung von eGovernment-Prozessen bei.

### **3 IT-Schlüsselprojekte**

Für die Umsetzung dieser Leitlinien in praktisches Handeln wurden die folgenden

#### **5 Schlüsselprojekte**

definiert, welche in den nächsten 2 Jahren bis Ende 2016 begonnen und bis zum Jahr 2018 umgesetzt werden. Die Reihenfolge dieser Projekte entspricht nicht deren Priorität. Die Planungsübersicht stellt eine erste Aufgabengliederung dar.

#### **3.1 Elektronische Aktenführung**

Ab 01.01.2017 werden alle Akten der Stadtverwaltung Jena elektronisch geführt. Vorhandene Papierakten werden bis zu diesem Zeitpunkt digitalisiert. Nicht mehr benötigte Akten werden endgelagert oder vernichtet. Die Führung und Nutzung elektronischer Akten erfolgt in Fachverfahren und im Dokumentenmanagement-System. Insbesondere in das neue Gefahrenabwehrzentrums sollen keine Papierakten umziehen. Die von dieser Umzugskette betroffenen Bereiche haben Priorität. Mit der verwaltungsweiten Umsetzung des elektronischen Rechnungsdurchlaufes wird ein Beispiel geschaffen, das exemplarisch für die elektronische Aktenführung steht.

#### **3.2 eGovernment-Portal**

Die Stadt Jena stellt seinen Bürgern eine einheitliche Plattform für die Nutzung von Verwaltungsdienstleistungen und -services zur Verfügung. Über einen einheitlichen Zugang (Bürgerkonto), einheitliche Authentifizierung (Personalausweis, DeMail) und standardisierte Bezahlungsfunktionen werden schrittweise Dienstleistungen aus den Fachbereichen der Verwaltung bereitgestellt und bereits vorhandene elektronische Dienstleistungen konsolidiert.

#### **3.3 [www.jena.de](http://www.jena.de) 3.0**

Das zentrale Portal [www.jena.de](http://www.jena.de) wird neu gestaltet. Kernelemente sind die Bereitstellung wichtiger Verwaltungsinformationen, die Mobile Verfügbarkeit, der barrierefreie Zugang und die Interaktion zu den Inhalten mit Bürgern und Unternehmen. Dies schließt die Verflechtung mit heutigen Social Media Aktivitäten ein.

### ***3.4 Wissensmanagement, Kommunikation und Kollaboratives Handeln***

Die Vernetzung der Bereiche der Stadtverwaltung Jena und ihrer Eigenbetriebe, die gestiegenen Anforderungen an die interne elektronische Kommunikation und der demografische Wandel mit den absehbaren Veränderungen der Personalstruktur erfordern neue Methoden des Wissensmanagements und der internen Kommunikation der Mitarbeiter untereinander.

Im Rahmen dieses Schlüsselvorhabens wird

- der Aufbau eines Business Intelligence Systems
- die Reorganisation des Intranets
- die Nutzung von „Social Media Technologien“ innerhalb der Stadtverwaltung
- die Gestaltung von Workflows auf der Grundlage von Email, Social Media und Enterprise Content Management

umgesetzt. Dies schließt die Harmonisierung von Austauschformaten und eine deutliche Reduktion von Schnittstellen und Medienbrüchen ein.

### ***3.5 Offene Daten für Bürger und Unternehmen***

Für Bürger und Unternehmen werden maschinenlesbare Daten in nutzbarer Form in einer einheitlichen Plattform (OpenData Plattform) zur Verfügung gestellt. Diese Daten stehen für Auswertungen und die Weiterverarbeitung durch Bürger, Unternehmen und sonstige Dienstleister zur Verfügung.

## **4 Schlussbemerkung**

Diese Überlegungen zu einer Strategie der Stadt Jena zur Weiterentwicklung ihrer informationstechnischen und kommunikativen Prozesse sind trotz aller langfristigen Betrachtungen nur eine Momentaufnahme. Sie müssen zyklisch fortgeschrieben werden.

Schlüssel für die Umsetzung der IT-Strategie sind jedoch die Führungskräfte und beteiligten Mitarbeiter. Ohne ein starkes Management und ohne regelmäßige gemeinsame Aktivitäten und Maßnahmen lassen sich diese Ziele nicht umsetzen.

In letzter Instanz steht und fällt die Umsetzung neuer Paradigmen und Arbeitsprozesse mit der Qualifikation und Motivation der Mitarbeiter. Diese zu entwickeln ist Aufgabe eines jeden Verantwortlichen im Unternehmen Stadt.