



# Digitalisierungsstrategie der Gemeinde Oberteuringen



## Inhalt

Die Digitalisierung .....	5
Fortschreibung der Digitalisierungsstrategie .....	5
1. Digitale Verwaltungsarbeit.....	6
1.1. Erfolgreiche Projekte.....	6
1.1.1. Qualifizierung von kommunalen Digitallotsen/ Interne Qualifikation .....	6
1.1.2. Elektronische Schriftgutverwaltung (DMS, e-Akte).....	6
1.2. Projekte in der Umsetzung.....	6
1.2.1. Wissens- und Skills-Datenbank, Innovationsmanagement .....	6
1.2.2. Digitale Öffentlichkeitsarbeit .....	6
1.2.3. Digitale Behördenkommunikation .....	6
1.2.4. Digitale Qualifizierungsoffensive der Mitarbeitenden .....	6
1.3. Geplante Projekte.....	7
1.3.1. Digitale Poststelle (Postein- und Postausgang) .....	7
1.3.2. Elektronische Rechnungsverarbeitung (e-Rechnung, Rechnungsworkflow) .....	7
1.3.3. Interner digitaler Mitzeichnungsworkflow.....	7
1.3.4. e-Signatur .....	8
1.3.5. Telefonsoftware .....	8
1.3.6. Server.....	8
1.3.7. Digitale Zeiterfassung.....	8
1.4. Weitere Projekte .....	9
1.4.1. Intranet.....	9
1.4.2. Raum- und Ressourcenmanagement .....	9
1.4.3. Digitales Bewerbermanagement.....	9
1.4.4. Prozessmanagement .....	9
1.4.5. Robotic Process Automation (RPA) .....	10
2. Digitaler Bürgerservice .....	10
2.1. Erfolgreiche Projekte .....	10
2.1.1. Ratsinformationssystem.....	10
2.1.2. Moderne Webseite / Digitales Informationssystem auf der Homepage .....	10
2.1.3. Mängelmelder per Handy.....	10
2.1.4. Kita-Info-App .....	10
2.2. Projekte in der Umsetzung.....	11
2.2.1. Online-Terminvereinbarung.....	11
2.2.2. Bürgerapp.....	11
2.2.3. Online Services und Zugang zur Verwaltung.....	11

2.2.4.	Digitales Management der Schul- und Kitaverpflegung.....	12
2.3.	Geplante Projekte.....	12
2.3.1.	Digitaler Veranstaltungskalender .....	12
2.3.2.	Formsolution (Low-Code-Plattform) .....	12
2.3.3.	e-Payment .....	12
2.4.	Weitere Projekte .....	12
2.4.1.	Live-Übertragung von kommunalen Veranstaltungen .....	12
2.4.2.	Bürger Ticketsystem .....	13
2.4.3.	Digitale Informationsweitergabe.....	13
2.4.4.	Möglichkeiten zur digitalen Beteiligung der Bürger.....	13
2.4.5.	Authentifizierungsmöglichkeiten .....	13
2.4.6.	Chatbot .....	14
2.4.7.	Digitaler Traukalender .....	14
3.	Datenschutz, Cyber- und Informationssicherheit .....	14
3.1.	Erfolgreiche Projekte .....	14
3.1.1.	Einführung von einem externen Datenschutzbeauftragten. ....	14
3.2.	Projekte in der Umsetzung.....	14
3.2.1.	Datenschutzmanagementsystem und IT-Sicherheit .....	14
4.	Smart City - Smarte Lösungen für Kommunen.....	15
4.1.	Erfolgreiche Projekte .....	15
4.1.1.	Digitale Infrastruktur: City WLAN .....	15
4.1.2.	GIS-Daten online nutzbar machen .....	15
4.1.3.	Automatische Überwachung der Pegelstände.....	15
4.2.	Projekte in der Umsetzung.....	15
4.2.1.	Digitale Infrastruktur: Breitbandausbau.....	15
4.2.2.	PKW E-Ladestation .....	16
4.3.	Weitere Projekte .....	16
4.3.1.	Smarter Winterdienst.....	16
4.3.2.	Straßensanierung Smart machen .....	16
4.3.3.	Analyse der Einsatzmöglichkeiten von LoRaWAN und Implementierung LoRaWAN (= Funktechnik, .....	16
4.3.4.	Einführung eines digitalen Gebäudezustandsmanagements .....	16
5.	Bildung und Kultur mögliche Projekte.....	17
5.1	Erfolgreiche Projekte .....	17
5.1.1.	Smarte Bibliotheken .....	17
5.2	Weitere Projekte .....	17

5.2.1. Digitales Stadtarchiv - Gemeinde .....	17
5.2.2. Digitale Tourismus Angebote .....	17
6. Zeitplan.....	18

## **Die Digitalisierung**

### **Digitalisierung**

Die Digitalisierung bezeichnet den Prozess, bei dem analoge Informationen, Prozesse oder Technologien in digitale Formate umgewandelt werden. Durch die Digitalisierung werden Informationen leichter zugänglich, schneller verarbeitet und können auf vielfältige Weise genutzt werden. Dies betrifft verschiedenste Bereiche wie Kommunikation, Wirtschaft, Bildung, Gesundheitswesen und viele mehr. Die Digitalisierung bringt viele Chancen, aber auch Herausforderungen mit sich, da sie tiefgreifende Veränderungen in der Gesellschaft, Wirtschaft und Technologie mit sich bringt.

### **Digitaler Wandel**

Unter digitalem Wandel werden die gesellschaftlichen Auswirkungen der neuen Technologien Verstanden. Der digitale Wandel hat weitreichende Auswirkungen auf die Art und Weise, wie wir arbeiten, kommunizieren, konsumieren und leben.

### **Digitale Transformation**

Die digitale Transformation ist die kritische Betrachtung, welche Prozesse noch benötigt werden und welche mit Hilfe neuer Technologien vereinfacht und damit schlanker und wirtschaftlicher gestaltet werden können.

### **Digitales Oberteuringen**

Von der Beantragung von Dokumenten über die Terminvereinbarung bis hin zur Kontaktaufnahme mit den Verwaltungsmitarbeitern - mit einem digitalen Rathaus wäre all das möglich. Es wäre wichtig, sicherzustellen, dass die Online-Plattform benutzerfreundlich und sicher ist, damit die Bürger sie gerne nutzen. Darüber hinaus könnte ein solches digitale Rathaus dazu beitragen, die Effizienz der Verwaltung zu steigern und den Bürgern einen besseren Service zu bieten.

**Für die Gemeinde Oberteuringen wird die Digitalisierung in folgende Bereiche aufgeteilt:**

- Digitale Verwaltungsarbeit
- Digitaler Bürgerservice
- Datenschutz, Cyber- und Informationssicherheit
- Smart City - Smarte Lösungen für Kommunen
- Bildung und Kultur

### **Fortschreibung der Digitalisierungsstrategie**

Bspw. zum 01.06. des Jahres

## **1. Digitale Verwaltungsarbeit**

### **1.1. Erfolgreiche Projekte**

#### **1.1.1. Qualifizierung von kommunalen Digitallotsen/ Interne Qualifikation**

Das Programm „kommunale Digitallotsen“ der Digitalakademie@BW zielt darauf ab Multiplikatorinnen und Multiplikatoren in den Verwaltungen auszubilden. Das Programm besteht aus Seminartagen und weiteren Schulungsangeboten und befähigt Verwaltungsmitarbeitende für das Vorantreiben der Verwaltungsdigitalisierung in ihrer eigenen Verwaltung. Dieses Programm kann genutzt werden um einzelne Mitarbeitende fortzubilden, damit sie Veränderungsprozesse und Digitalisierungsprojekte anstoßen können.

#### **1.1.2. Elektronische Schriftgutverwaltung (DMS, e-Akte)**

Eine digitale Verwaltung braucht die elektronische Schriftgutverwaltung. Die Lösung dafür nennt sich ein Dokumenten Management System (DMS), dass für die rechts- und reversionssichere Ablage sorgt. Mit der Einführung der elektronischen Schriftgutverwaltung wird die Verwaltung weitestgehend papierlos gemacht. Ein DMS ist daher eine Dokumentenablage, ein Zusammenarbeitstool, eine Möglichkeit Prozesse zu optimieren und ein Archiv. Mit Schnittstellen zu anderen Fachverfahren lässt sich ein weitestgehend medienbruchfreies Arbeiten ermöglichen, wobei das DMS das Fundament der Verwaltungsdigitalisierung ist.

### **1.2. Projekte in der Umsetzung**

#### **1.2.1. Wissens- und Skills-Datenbank, Innovationsmanagement**

Unter Wissensmanagement gehört das Erfassen und Teilen von Wissen. Bei einer Wissens- und Skills-Datenbank handelt es sich demnach um einen gesammelten Ort, in dem das Wissen und die Fähigkeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfasst und in der gesamten Verwaltung abrufbar sind. Ein solches Tool unterstützt in mehreren Hinsichten die Arbeit in der Verwaltung: Erstens können neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter das kumulierte Wissen der Verwaltung durchsuchen und sich so in neue Themen einarbeiten. Zweitens geht Wissen nicht verloren, wenn Projekte enden oder einen Mitarbeiterwechsel stattfindet. Und drittens sind die verschiedenen Stärken der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ersichtlich, sodass Kolleginnen und Kollegen wissen, wen sie um Rat und Hilfe fragen können.

#### **1.2.2. Digitale Öffentlichkeitsarbeit**

Die klassischen Medien wie Tageszeitungen, gedrucktes Infomaterial oder die kommunale Homepage erreichen nicht mehr alle Bürgerinnen und Bürger und können nicht immer kurzfristig wichtige Informationen liefern. Neue Medien, wie soziale Medien können manche von diesen Herausforderungen auflösen.

#### **1.2.3. Digitale Behördenkommunikation**

Inzwischen gibt es verschiedene Varianten, wie Behörden elektronisch sicher miteinander kommunizieren können. In den Fällen, in denen es Sinn ergibt, kann es zu einer Aufwandserleichterung kommen, wenn Daten und Informationen zukünftig digital übermittelt werden können. Auch erfolgt die Zustellung schneller, was ebenfalls die Arbeit verbessern kann. Welcher Kanal der richtige ist, muss in Absprache mit der externen Behörde bestimmt werden (z.B. BeBPo, Service-BW Behördenkonto oder E-Mail).

#### **1.2.4. Digitale Qualifizierungsoffensive der Mitarbeitenden**

In einer zunehmenden digitalen Arbeitswelt müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mitgenommen werden. Sie müssen nicht nur neue digitale Tools zur Verfügung gestellt

bekommen, sondern befähigt werden, die neuen Möglichkeiten selbständig zu nutzen. Hier kommen neue digitale Qualifikationen ins Spiel, die bei der Aufgabenerledigung helfen können. Eine digitale Qualifizierungsoffensive soll sicherstellen, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über die notwendigen digitalen Kompetenzen verfügen. Die Qualifizierungsoffensive soll gleichzeitig eine Kultur anstoßen, die kontinuierliches Lernen fördert und eine gegenseitige Hilfsbereitschaft in der Verwaltung unterstützt. Nur so können alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den Veränderungen klarkommen und das Potenzial der Digitalisierung ausgeschöpft werden. E-Learning bedeutet, dass eine Schulung nicht vor Ort mit einer Referentin oder einem Referenten zu einer bestimmten Uhrzeit stattfindet, sondern dass Schulungen über eine Onlineplattform jederzeit abgerufen werden können. Das heißt im Umkehrschluss, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre Wissensaneignung flexibel gestalten können und diese auch im Home Office erledigen können. So sind klassische Anwendungsbereiche Pflichtschulungen zu Datenschutz, Brandschutz oder ähnlichen Themen. Durch ihre generelle Flexibilität können die Plattformen aber auch häufig für fachspezifische Themen verwendet werden. Insgesamt kann E-Learning zu einem modernen Fort- und Weiterbildungsprogramm beitragen.

### **1.3. Geplante Projekte**

#### **1.3.1. Digitale Poststelle (Postein- und Postausgang)**

Um papierlos arbeiten zu können, muss Eingangspost in der Poststelle gescannt werden. Hier gibt es eine Reihe an Themen zu beachten, vor allem wenn es um ersetzendes Scannen geht. Die TR RESISCAN als eine technische Richtlinie für ersetzendes Scannen stellt beispielsweise Anforderungen in Bezug auf Hardware, Software, Nachvollziehbarkeit, Dokumentation, Qualitätssicherung und weitere Themen. Die Verscannung der Eingangspost ist aber ein zentrales Element in einer digitalen Verwaltung, weil die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter damit ihre Unterlagen ausschließlich im DMS finden können. Im DMS wird die eingescannte Post verteilt und jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter bekommt dann die Post in einem digitalen Postkorb zugestellt. Dieser Schritt bedeutet im Umkehrschluss, dass alle Dokumente ins DMS kommen, was die Aktenführung erleichtert.

#### **1.3.2. Elektronische Rechnungsverarbeitung (e-Rechnung, Rechnungsworkflow)**

Die elektronische Rechnungsverarbeitung, häufig auch unter dem Begriff Rechnungsworkflow bekannt, digitalisiert den gesamten Prozess des Rechnungseingangs. Demnach werden die Daten erfasst, die sachlich-rechnerische Prüfung findet statt und die wird Rechnung freigegeben - alles im digitalen Tool. So reduzieren sich Postlaufzeiten und der Status einer Rechnung kann immer von den Berechtigten eingesehen werden. Falls Papierrechnungen weiterhin an die Verwaltung geschickt werden, werden diese eingescannt und direkt in den Rechnungsworkflow gegeben. Danach fängt ein vordefinierter Rechnungsverarbeitungsprozess statt, in dem die notwendigen Aktionen von den richtigen Akteuren durchgeführt werden. Standardisierte Prozesse unterstützen die effiziente Arbeit und können helfen Fehler zu vermeiden. Beim Begriff e-Rechnung handelt es sich um das Abschaffen von Papierrechnungen. In Zusammenarbeit mit Rechnungsstellern kann die Umstellung zur e-Rechnung Papier sparen und die Zustellung mit einem Mausclick ermöglichen. Rechtlicher Hinweis: Gemeinden und Gemeindeverbände müssen gemäß § 4a EGovG BW elektronische Rechnungen annehmen können, wenn die Auftragssumme über dem gem. § 106 GWB maßgeblichen Schwellenwert liegt

#### **1.3.3. Interner digitaler Mitzeichnungsworkflow**

Anstatt Unterschriften- und Umlaufmappen zu nutzen, bietet der digitale Mitzeichnungsworkflow die Möglichkeit Unterschriften von Führungskräften anzufordern,

digital an eine Unterlage zu hängen und so Liege- und Postlaufzeiten bei internen Vorgängen zu verkürzen. Im Nachgang ist es immer möglich, zu sehen, wer wann die Unterlage unterschrieben hat bzw. wann eine Unterlage (mit Feedback) zurück an die Sachbearbeitung gegeben wurde. Der interne digitale Mitzeichnungsworkflow kann Prozesse optimieren und Medienbrüche verhindern.

#### **1.3.4. e-Signatur**

Um medienbruchfrei arbeiten zu können, muss die Verwaltung über eine digitale Alternative zur analogen Unterschrift verfügen. Die e-Signatur ist eine digitale Lösung womit Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Dokumente mit einer digitalen Unterschrift versehen können. Dadurch müssen Unterlagen nicht ausgedruckt und wieder eingescannt werden, sondern können direkt versendet werden. Bei den Verwaltungsvorgängen, bei denen eine Unterschrift weiterhin erforderlich ist, ermöglicht die e-Signatur einen medienbruchfreien Prozess. Alternativ zur e-Signatur gibt es das elektronische Siegel. Dieses kann genutzt werden, um ein digitales Behördensiegel auf ein Dokument zu setzen, das nicht auf einer spezifischen Mitarbeiterin oder einen spezifischen Mitarbeiter zurückgeführt werden kann. Die rechtlichen Voraussetzungen müssen hier unbedingt beachtet werden.

#### **1.3.5. Telefonsoftware**

Mit der Telefonsoftware ist es möglich direkt vom PC den Anrufer zu erkennen, Anrufe zu tätigen und Kontakte zu speichern. Vorteil wäre im Homeoffice, dass dadurch die Telefonumstellung der Mitarbeiter selbst vornehmen und auch nach „Außen“ mit der Behördennummer telefonieren kann.

#### **1.3.6. Server**

Alle Anwendungen sollen in eine Cloud umgestellt werden, sodass kein Server mehr im Haus notwendig ist. Die technische Betreuung findet dann über die komm.one statt und die Gemeinde muss keinen Server mehr vorhalten.

#### **1.3.7. Digitale Zeiterfassung**

Aktuell wird die Software von digital-zeit verwendet. Eine Umstellung auf die erweiterte Version bringt folgende Vorteile:

Die Top 3 Vorteile mit AVERO®:

- Zeiterfassung am PC, Terminal & mobil

Mitarbeiter können die Arbeitszeiten in AVERO® über ihren PC im Büro oder im Homeoffice erfassen, am Erfassungsterminal am Eingang des Firmengebäudes oder über die mobile Webanwendung. Die verschiedenen Erfassungsmethoden lassen sich in AVERO® problemlos kombinieren.

- Automatische Berechnung von Zuschlägen, Arbeitszeitsalden & Co.

AVERO® ist wie gemacht für komplexe Anforderungen. Ob unterschiedliche Schichtpläne, Zeitmodelle oder Pausenzeiten, mit AVERO® kein Problem. Hinterlegen Sie Regeln und die Arbeitszeitsalden werden immer in Echtzeit berechnet. So können zum Beispiel Fertigungsmitarbeiter und Kundenbetreuer ihre Arbeitszeiten bequem mit einer einzigen Software erfassen.

- Datenexporte für Auswertung, Lohn & Planung

Arbeitszeiten erfassen ist das eine, sie verwerten das andere. Die AVERO® Zeiterfassung unterstützt Sie auch hier – durch einen kurzen Sofort-Überblick, umfangreiche Auswertungen und einen einfachen Export ausgewählter Daten. So können Sie die erfassten Zeiten als Basis für Ihre Lohnabrechnung verwenden.

Durch die Digitalisierung der Arbeitsprozesse: Vergessen zu stempeln, Urlaubsanträge, Krankheit, Arbeitszeitkorrekturen aufgrund Seminare, etc. gibt es eine erhebliche Zeitersparnis bei der jeweiligen Sachbearbeitung, welche dies im Zeiterfassungssystem für alle Mitarbeiter verwaltet.

## **1.4. Weitere Projekte**

### **1.4.1. Intranet**

Ein Mitarbeiterportal bündelt Informationen und interne Verwaltungsabläufe, sodass alles an einem Ort immer verfügbar ist. Oft geht damit eine Prozessoptimierung einher, um auch einzelne Prozesse digital auf dem Portal abzubilden. Reisekostenabrechnung, Zeiterfassung und der Einblick in die Gehaltsabrechnung können beispielsweise mit der Einführung eines Mitarbeiterportals digitalisiert werden. Sind interne Verwaltungsabläufe bereits digitalisiert, dann können diese durch die Nutzung des Portals zusammengeführt werden. Der Informationsbereich kann genutzt werden, um Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über Neuigkeiten in der Verwaltung, Dienstvereinbarungen oder Mitarbeiterangebote zu benachrichtigen. Dabei ist der große Vorteil, dass alle relevanten Informationen an einem Ort auffindbar sind. Dafür muss ein klares Vorgehen definiert werden, wie Inhalte im Mitarbeiterportal gepflegt und aktuell gehalten werden und von wem.

### **1.4.2. Raum- und Ressourcenmanagement**

Mithilfe eines digitalen Tools lassen sich Dienstfahrzeuge oder Sitzungssäle digital buchen bzw. man kann eigenständig die Verfügbarkeit prüfen. Das Tool kann je nach Lösung im Mitarbeiterportal oder in Outlook integriert werden oder es kann eine eigene Anwendung genutzt werden. Es unterstützt sowohl Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter selbstständig Reservierungen zu tätigen als auch das zuständige Amt den Überblick über die Räumlichkeiten, Ausstattung (z.B. Projektoren und Leinwände) und Fahrzeuge zu behalten.

### **1.4.3. Digitales Bewerbermanagement**

Über ein Bewerbungsportal kann die Verwaltung ihre Stellenausschreibungen online stellen, während potenzielle Bewerberinnen und Bewerber dort ihre Bewerbung einreichen können. So können zuständige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich leicht einen Überblick über offene Stellenausschreibungen und eingegangene Bewerbungen verschaffen. Zu einem digitalen Bewerbermanagement gehört auch die Unterstützung bei der Auswertung, da z.B. die wichtigsten Auswahlkriterien definiert und angezeigt werden können.

### **1.4.4. Prozessmanagement**

Prozessmanagement und -optimierung ist die Grundlage einer erfolgreichen Digitalisierung. "Beim Prozessmanagement werden Verwaltungsabläufe ganzheitlich betrachtet, analysiert, optimiert, dokumentiert und umgesetzt. Im digitalen Zeitalter müssen bestehende Verwaltungsabläufe kontinuierlich geprüft und verbessert, d.h. weniger komplex gestaltet und gestrafft werden."

[https://www.verwaltung-innovativ.de/DE/Verwaltungsdigitalisierung/Prozessmanagement/prozessmanageme nt\\_node.html](https://www.verwaltung-innovativ.de/DE/Verwaltungsdigitalisierung/Prozessmanagement/prozessmanageme nt_node.html)

Anmerkung: Hier kann eine Teilnahme an der Prozessoffensive BW hilfreich sein, um von vorhandenem Wissen zu profitieren.

#### **1.4.5. Robotic Process Automation (RPA)**

Mit RPA lassen sich repetitive Aufgaben automatisieren. Mithilfe eines RPA-Softwares kann ein digitaler Assistent entwickelt werden, der Aufgaben im Hintergrund von alleine lösen kann. Beispielsweise lassen sich Masken mit Daten füllen, E-Mails senden und weitere Aufgaben, die nach einem festen Schema ablaufen, automatisieren. Hier drin besteht auch die Begrenzung, es eignet sich in erster Linie nur Aufgaben, die immer gleich ablaufen. Vor dem digitalen Assistenten zum Einsatz kommen kann, bedarf es ein gründliches Training und Einführungsphase.

## **2. Digitaler Bürgerservice**

### **2.1. Erfolgreiche Projekte**

#### **2.1.1. Ratsinformationssystem**

Das Ratsinformationssystem informiert die Bürger über Termine, Gremien, Mitglieder, Vorlagen, Tagesordnungen und Niederschriften des Gemeinderats. Die Tagesordnungen zu den jeweiligen Sitzungen sowie die Niederschriften und Vorlagen (Anträge, Anfragen und Berichte) werden dort bereitgestellt, sofern die für die Öffentlichkeit vorgesehen sind. Auch die gesamte Sitzungs- und Gremienarbeit kann dabei digitalisiert, von der Erstellung von TOPs und Vorlagen über amtliche Bekanntmachungen bis hin zur automatisierten Protokollerstellung.

#### **2.1.2. Moderne Webseite / Digitales Informationssystem auf der Homepage**

Eine moderne Gemeindehomepage ermöglicht es Bürgerinnen und Bürgern Verwaltungsangelegenheiten nutzerfreundlich und möglichst ohne Medienbrüche zentral von der Webseite aus zu erledigen. Zudem weisen sie häufig integrierte Social Media Plugins, interaktive Kontaktformulare und audiovisuelle Inhalte auf und sind für mobile Endgeräte optimiert. Ein wichtiges Kriterium ist die Erfüllung der gesetzlichen Anforderungen zur Barrierefreiheit sowie dem Onlinezugangsgesetz.

#### **2.1.3. Mängelmelder per Handy**

Die Bürgerinnen und Bürger können direkt über ihr Handy (zum Beispiel durch ein entsprechendes Foto) auf vorliegende Missstände aufmerksam machen. Typische Beispiele sind eine defekte Straßenbeleuchtung, überwucherndes Straßenbegleitgrün, verstopfte Gullys, Schäden durch Vandalismus, überfüllte Mülltonnen, etc. Hierdurch werden zum einen die täglichen Arbeiten, vor allem des Bauhofs, vereinfacht. Zum anderen werden die Bürgerinnen und Bürger aktiv in die Verantwortung für das Erscheinungsbild ihrer Gemeinde eingebunden.

#### **2.1.4. Kita-Info-App**

Eine digitale Informations- und Kommunikationsstruktur zwischen Kindertagesbetreuungseinrichtung und Eltern, die zeitgemäß und von vielen Beteiligten digital auf den eigenen mobilen Endgeräten verwendet werden kann. Mit der Kita-App kann die Anmeldung für Betreuungsplätze genauso wie der Prozess der Platzvergabe vereinfacht und automatisiert werden. Auch die Organisation von Kitas und anderen Kinderbetreuungseinrichtungen wird auf allen Ebenen einfach, transparent und rechtssicher. Kita-Apps bieten zahlreiche Module und Funktionen. Das Leistungsspektrum reicht dabei von der Platzvergabe und Bedarfsplanung über die Beitragsabrechnung und Personalplanung bis hin zum interkommunalen Kostenausgleich. Ebenfalls kann die Kommunikation mit den Eltern,

der Gruppenarbeit oder die Beobachtungs- und Entwicklungsdokumentation über die App abgewickelt werden.

## **2.2. Projekte in der Umsetzung**

### **2.2.1. Online-Terminvereinbarung**

In allen Ämtern mit direktem Kundenkontakt soll es möglich sein, sich online einen Termin zu buchen, der automatisch bei den Sachbearbeitenden im Online-Kalender (z.B. Outlook) synchronisiert wird. Dies verringert die Wartezeit der Kundschaft und verbessert die Verbindlichkeit und Planbarkeit der Ämter. Gleichzeitig werden die Mitarbeitenden von unnötigen Anrufen und Rückfragen entlastet und im Gesamten die Kundenzufriedenheit erhöht.

### **2.2.2. Bürgerapp**

Die Bürger sollen alle wesentlichen Informationen, Veranstaltungen, Hinweise und digitale Bürgerservices über die Bürger-App und ihr jeweiliges mobiles Endgerät erhalten. Die Bürger-App soll neben den allgemeinen Informationen auch Anlaufpunkt für Interessierte und Neubürger der Gemeinde sein und ihnen den Beginn am Wohn- und Arbeitsort erleichtern. Die App kann über eine Schnittstelle auf die bestehenden Daten der kommunalen Homepage zugreifen und optimiert den Zugriff gezielt auf mobile Endgeräte. Angebote und Maßnahmen können bürgerfreundlich über eine App gebündelt und dargestellt werden. So wäre es möglich folgende Bereiche darüber abzudecken: Gemeindeinformationen, Service- und Freizeit- sowie Kulturangebote, Schadens- und Mängelmelder, Gemeinderatsarbeit, Amtsblatt.

### **2.2.3. Online Services und Zugang zur Verwaltung**

Online-Verwaltungsleistungen bezeichnen die elektronische Abwicklung von Verwaltungsverfahren. Gemäß dem OZG sollen alle Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger digital über Online-Portale zugänglich gemacht werden. Behördengänge werden somit auf das Nötigste reduziert und die Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürgerschaft findet zunehmend digital statt. Dadurch sollen Medienbrüche vermieden und Vorgänge nutzerfreundlich gestaltet werden. Hierfür bedarf es der kontinuierlichen Weiterentwicklung des Angebots an digitalen Bürgerservices in allen Verwaltungsbereichen. Im Optimalfall erleichtern standardisierte, schlanke und IT-unterstützte Prozesse die tägliche Verwaltungsarbeit. Bürokratische Hürden werden reduziert, Beschäftigte werden von Routinearbeiten entlastet und ein modernes Arbeitsumfeld ermöglicht. Für Baden-Württemberg ist Service-bw das zentrale Serviceportal des Landes und der Kommunen. Es verknüpft verständliche Verfahrensbeschreibungen mit den zuständigen Stellen sowie deren Angebot an elektronischen Formularen und Online-Diensten. Es gibt jedoch noch weitere Dienstleister, die eine Bereitstellung von Online-Formularen sowie Diensten anbieten.

Anmerkung: Die Auswahl prioritär zu digitalisierender Verwaltungsleistungen orientiert sich an zentralen Kriterien. Dazu gehören unter anderem die Häufigkeit der Nutzung (Fallzahl), erwartete Effizienzsteigerungen im Prozessablauf und der erwartete Mehrwert für die Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen sowie die eigenen Mitarbeitenden. Sowohl eine geplante als auch anlassbezogene Prozessoptimierung muss sich an dieser Priorisierung orientieren.

## **2.2.4. Digitales Management der Schul- und Kitaverpflegung**

Die digitale Schulverpflegung ist ein internetbasiertes, automatisches Bestell-, Ausgabe-, Kassen- und Abrechnungssystem für die bargeldlose Abrechnung und Organisation von Mittagessen und Pausenverkauf. Damit unterstützt es Schulen/Einrichtungen, Verwaltung, Fachpersonal, Eltern, Schüler und Caterer maximal effektiv in der organisatorischen und administrativen Umsetzung von Verpflegungskonzepten.

## **2.3. Geplante Projekte**

### **2.3.1. Digitaler Veranstaltungskalender**

Die Kommune stellt alle Veranstaltungen zentral in einem digitalen Kalender mit ausführlichen Informationen bereit. Zudem bietet der Kalender Vereinen und Initiativen die Möglichkeit, ihre Veranstaltungen im digitalen Veranstaltungskalender einzutragen. Über ein Formular können dort Informationen zur Veranstaltung eingegeben werden. Im Anschluss werden die Eingaben geprüft und ggfs. veröffentlicht. Bei Anmeldung über einen Account besteht für Veranstalter zudem die Möglichkeit, die Veranstaltung nachträglich zu bearbeiten oder zu löschen.

### **2.3.2. Formsolution (Low-Code-Plattform)**

Ein Low-Code-Plattform ist ein Softwaretool womit die Verwaltung eigenständig Formulare und ggf. Vorgangsverarbeitungen erstellen kann. Low-Code (oder No-Code) weist daraufhin, dass man nur wenig (oder gar nicht) programmieren können muss, um die Plattform zu nutzen. Stattdessen stehen konfigurierbare Bausteine zur Verfügung, die flexibel zusammengestellt werden können. Somit lassen sich individuelle Lösungen hausintern erstellen. Je nach Anbieter lassen sich alles von der Dateneingabe über die Datenverarbeitung hin zur Datenausgabe mit dem Programm abbilden

### **2.3.3. e-Payment**

Der Begriff e-Payment steht für den elektronischen Zahlungsverkehr beziehungsweise für die Zahlungsabwicklung via Internet. Entsprechende Zahlungen können dabei über sämtliche Endgeräte getätigt werden, die über eine Internetverbindung verfügen. Neben dem elektronischen Lastschriftverfahren sowie der Zahlung per Kreditkarte zählen hierzu vor allem moderne Online Payment-Verfahren, wie zum Beispiel Paydirekt und Giropay oder auch Telefon- und Handy-Payment. Mit ePayBL gibt es eine gemeinsame Bezahlplattform von Bund und Ländern. ePayBL funktioniert wie andere Online-Bezahldienste, die Nutzerinnen und Nutzer aus dem eCommerce gewohnt sind. Da die Plattform speziell für die Verwaltung geschaffen wurde, erfüllt sie zudem alle Anforderungen an die öffentliche Verwaltung. Über Schnittstellen kann das Standardprodukt in das Frontend eines Fachverfahrens integriert werden. Dabei kann das Erscheinungsbild jeweils individuell angepasst werden. ePayBL kann über die Komm.ONE bezogen werden. Weitere Online-Bezahlfunktionen werden zudem von verschiedenen Banken angeboten.

## **2.4. Weitere Projekte**

### **2.4.1. Live-Übertragung von kommunalen Veranstaltungen**

Um möglichst vielen Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit zu geben, an kommunalen Veranstaltungen verschiedener Art (Einwohnerversammlungen, Informationsveranstaltungen

etc.) teilzunehmen - ohne zwingend vor Ort zu sein - kann eine Kommune eine Live-Übertragung dieser Veranstaltungen in Betracht ziehen. So können Bürgerinnen und Bürger die Veranstaltungen live oder auch zu einem späteren Zeitpunkt ansehen und verpassen wichtige Informationen nicht. Rechtlicher Hinweis: Die Möglichkeit zur Videoübertragung von Gemeinderatssitzungen besteht nach § 37a GemO, wenn eine Gemeinde eine hybride Sitzung durchführt. Dann kann die Videoübertragung in einen öffentlich zugänglichen Raum erfolgen.

#### **2.4.2. Bürger Ticketsystem**

Um sich bürgerfreundlich zu präsentieren und alle Anfragen zuverlässig abarbeiten zu können, wird die Einführung eines Ticketsystems für die Bearbeitung sämtlicher Anfragen beabsichtigt. Alle eingehenden Anfragen werden über ein Ticketsystem automatisiert und einheitlich erfasst. Es ist individuell konfigurierbar. Bei Bedarf können manuell Anfragen eingegeben werden. Bei Verwenden eines Ticketsystems müssen alle Anfragen systematisch eingeordnet und nachverfolgt werden. Hier muss im Hinterkopf behalten werden, dass alle eingehenden Tickets bearbeitet und beantwortet werden müssen.

#### **2.4.3. Digitale Informationsweitergabe**

Grundsätzlich geht es darum Informationen zu Veranstaltungen, besondere Angebote, etc., die bisher zum Beispiel über Transparente am Ortsein- bzw. -ausgang und / oder über Banner und Schaukästen verbreitet werden, in elektronischer Form zu erfassen und zu präsentieren. Die Spannweite der angezeigten Informationen soll dabei von der Bekanntgabe von Veranstaltungsterminen über die Veröffentlichung von Meldungen, wie zum Beispiel Todesanzeigen, bis hin zur Werbung durch die ortsansässigen Firmen reichen. Wesentliche Kriterien für ein solches System sind dabei zum einen, dass die angezeigten Informationen differenziert nach dem Anzeigetyp verarbeitet werden. So sollen auf den Schildern im Straßenbereich nur kurze übersichtliche Botschaften erscheinen, wohingegen im Schaukasten alle Nachrichten präsentiert werden. Zum anderen muss die Erfassung und Verwaltung der Nachrichten im Sinne eines Content-Managementsystems (CMS) einfach zu pflegen sein oder an andere permanent gepflegte Kanäle wie zum Beispiel den Facebook-Auftritt gekoppelt werden.

#### **2.4.4. Möglichkeiten zur digitalen Beteiligung der Bürger**

Die digitale Bürgerbeteiligung umfasst alle Aktivitäten und Optionen der digitalen und onlinegestützten Beteiligung der Bürgerinnen und Bürger an politischen Prozessen und Entscheidungen in einer Kommune. Informelle Bürgerbeteiligungsverfahren, bei denen es um den Dialog zwischen Verwaltung, Politik und Bürgerinnen und Bürgern geht, können in vielen Fällen auch über den digitalen Weg erfolgen. Digitale Beteiligungsformate können z.B. über die kommunale Homepage oder den Einsatz einer Beteiligungsplattform abgewickelt werden.

#### **2.4.5. Authentifizierungsmöglichkeiten**

Unterlagen können ohne ausgedruckt und eingescannt zu werden, mit einer rechtssicheren Unterschrift versehen und digital versendet werden. Verwaltungsprozesse werden damit insgesamt beschleunigt und Ressourcen eingespart. Der so gestaltete digitale Prozess kann dann medienbruchfrei z.B. in der e-Akte abgebildet werden. Laut eIDAS-Verordnung muss zwischen verschiedenen Formen der elektronischen Signatur unterschieden werden:

- einfache Signatur: wenn unterzeichnete Dokumente eingescannt oder gefaxt werden, handelt es sich um einfach signierte Dokumente

- fortgeschrittene Signatur: es muss sichergestellt werden, dass das Dokument unverändert ist, z.B. durch ein Unterschriftenpad
- qualifizierte Signatur: nötig, wenn Schrifterfordernis in den Fachgesetzen vorliegt.

Inzwischen gibt es zwei große Authentifizierungslösungen für jeweils Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen und Organisationen. Bürgerinnen und Bürger können sich mit ihrem digitalen Personalausweis nun online authentifizieren. Zusammen mit dem Nutzerkonto Bund (Bund-ID) können sie somit Anträge online stellen und Bescheide in ihrem Bund-ID-Postfach erhalten. Alles ohne einen analogen Unterschrift. Unternehmen und Organisationen können dahingegen Mein Unternehmenskonto (MUK) verwenden. Hierfür brauchen sie ein ELSTER-Zertifikat. Diese Lösung erlaubt Organisationen Anträge online zu stellen und digital einen Bescheid zu erhalten.

Anmerkung: Um die Bund-ID und das MUK nutzen zu können, muss der Onlinedienst damit verknüpft sein.

#### **2.4.6. Chatbot**

Besonders die Übernahme von Standardprozessen durch Automatisierung kann im Verwaltungskontext gewinnbringend sein und den Antragstellenden einen schnelleren Service bieten. Chatbots sind beispielsweise in der Lage, die Anliegen der Antragstellenden rasch aufzunehmen und eine grobe Erstberatung durchzuführen. Allgemeine und standardisierbare Fragen werden auf der Website durch einen Chatbot, der als digitaler Assistent fungiert, beantwortet beziehungsweise vorgefiltert. Somit kommt die Kundschaft schnell und einfach an grundlegende Informationen. Die Mitarbeitenden werden von einfachen Routinefragen entlastet. Somit wird die Website gezielt nutzbarer und häufige Anfragen können im Vorfeld beantwortet werden.

#### **2.4.7. Digitaler Traukalender**

Der digitale Traukalender ist eine Online-Lösung für die Planung und Verwaltung von Trautermine in den Standesämtern. Bürger können freie Trautermine immer aktuell reservieren. Alle Informationen für eine Trauung sind somit zentral und übersichtlich dokumentiert. Automatisierte und individualisierte E-Mails bestätigen den Reservierungseingang der Bürger. Eine Übertragung der Termine in bestehende Kalendersysteme (z. B Outlook) ist möglich. Gebühren für Reservierungen können via e-Payment integriert werden.

### **3. Datenschutz, Cyber- und Informationssicherheit**

#### **3.1. Erfolgreiche Projekte**

##### **3.1.1. Einführung von einem externen Datenschutzbeauftragten.**

Der externe Datenschutzbeauftragte sichert einen rechtskonformen Datenschutz in im Rathaus, sodass sich die Verwaltung auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren kann. Der Datenschutzbeauftragter begleitet und koordiniert den Datenschutz mit Blick auf alle Aspekte, die DSGVO und BDSG fordern.

#### **3.2. Projekte in der Umsetzung**

##### **3.2.1. Datenschutzmanagementsystem und IT-Sicherheit**

Die Basisziele der IT-Sicherheit sind Integrität, Vertraulichkeit und Verfügbarkeit, sie bilden einen der Eckpfeiler einer erfolgreichen Digitalisierungsstrategie. Ohne diese Schutzziele ist keine Digitalisierung möglich. Zentrale Schutzgüter materieller und immaterieller Art sind Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, personenbezogene Daten verschiedenster Ausprägungen und insbesondere berufsbezogene Schweigepflichten. Oberstes Gebot für jede Phase der

Digitalisierung ist es, die Sicherheit, Integrität, Authentizität und jederzeitige Verfügbarkeit dieser Schutzgüter zu gewährleisten. Zur Wahrung der Funktionsfähigkeit der Verwaltung fordern Informationssicherheit und Datenschutz permanent wirkende und angemessene Schutzmaßnahmen. Dies beinhaltet auch die Erfüllung zahlreicher rechtlicher Pflichten zur Vermeidung von Haftungsrisiken und Imageschäden. Hohe Sicherheitsstandards und verlässliche Systeme bilden das Fundament für das Vertrauen von Bürgern, Unternehmen und Partnern; insbesondere in die E-Government-Angebote der Kommune. IT- und Sicherheitsstandards werden regelmäßig überprüft und sind die Grundlage einer erfolgreichen Digitalisierung. Anmerkung: Es gibt kostenlose Angebote der CSBW u.a. eine Checkliste zu den Grundzügen der IT-Sicherheit. Die Checkliste wurde in Zusammenarbeit mit den kommunalen Landesverbänden erarbeitet. <https://www.cybersicherheit-bw.de/checkliste-grundzuege-it-sicherheit>

## **4. Smart City - Smarte Lösungen für Kommunen**

### **4.1. Erfolgreiche Projekte**

#### **4.1.1. Digitale Infrastruktur: City WLAN**

Mit einem City-WLAN kann allen Besucherinnen und Besuchern der Stadt freies Highspeed-WLAN auf öffentlichen Plätzen angeboten werden. Somit ist es jedem Besucher\*in möglich digitale Angebote und Services zu nutzen, unabhängig vom Mobilfunknetz und Mobilfunkempfang.

#### **4.1.2. GIS-Daten online nutzbar machen**

Durch die Verwendung von geographischen Informationssystemen (GIS) kann die Gemeinde georeferenzierte Objekte speichern und verwalten, ebenfalls die Nachhaltung dieser Objekte erleichtert werden. Werden alle Geoinformationsdaten online nutzbar gemacht, kann der Bürger Einsicht in verschiedene Datensätze wie z.B. Beitrags- und Erschließungskosten oder Baulasten nehmen. Bauherren und Architekten können bei der Planung eines Wohnhauses, die einzelnen Pläne online abrufen und können diese per Mausklick in ihre Programme exportieren. Dies erleichtert sowohl beim Bürger als auf Seiten der Verwaltung die Prozesse.

#### **4.1.3. Automatische Überwachung der Pegelstände**

Durch eine automatische Überwachung der Pegelstände im Stadt- oder Gemeindegebiet ist eine frühzeitige Alarmierung der zuständigen Stellen und der Bevölkerung möglich. Dadurch können verspätete Hochwassermaßnahmen, teurer Personaleinsatz und durch Wasserschäden entstandene Wartungen vermieden werden. Die Daten werden in Echtzeit netzunabhängig über Sensoren erfasst, und an eine entsprechende Internetplattform gesendet. Dort erfolgt die Verarbeitung und Auswertung. Durch die permanente Erfassung entsteht auch eine gesicherte Entscheidungsgrundlage für notwendige Planungs- und Vorsorgemaßnahmen.

### **4.2. Projekte in der Umsetzung**

#### **4.2.1. Digitale Infrastruktur: Breitbandausbau**

Ein sicherer Zugang zu einer hochleistungsfähigen Breitbandversorgung ist ein zentraler Standortfaktor. Das langfristige Ziel liegt daher im flächendeckenden, leistungsgebundenen Breitband ohne Unterversorgung und somit in einem weiteren Ausbau der

Glasfaserinfrastruktur innerhalb des Gemeindegebietes (Siedlungsgebiete, Gewerbegebiete, Schulen etc.)

#### **4.2.2. PKW E-Ladestation**

Das Regionalwerk möchte eine PKW-E-Ladestation beim Haus am Teuringer anbringen.

### **4.3. Weitere Projekte**

#### **4.3.1. Smarter Winterdienst**

Durch den flächendeckenden Einsatz von Fahrbahn-Temperatursensoren können Alarmierungs- und Einsatzzeiten deutlich verkürzt werden. Durch Echtzeitdaten hat der Winterdienstesatzleiter jederzeit einen aktuellen Überblick über den Fahrbahnzustand im gesamten Stadtgebiet. So können die Einsatzkräfte schneller und gezielter eingesetzt werden. Außerdem kann eine optimale Routenführung ermöglicht werden, wenn die Winterdienstfahrzeuge mit entsprechenden Telematiksystemen ausgestattet sind. So hat der Winterdienstesatzleiter ebenfalls jederzeit einen Überblick darüber, wo sich die Einsatzkräfte befinden. Die Übermittlung von neuen Arbeitsaufträgen ins Fahrzeug mit entsprechender Routenführung ist ebenfalls über die Telematiksysteme möglich. Ein schnellerer und gezielter Einsatz der Einsatzkräfte ist somit möglich. Eine rechtssichere Aufzeichnung von Fahrtrouten mit entsprechenden Fahrzeugdaten (Schneeschild hoch/runter; Salzstreuer an/aus) ist ebenfalls möglich, was im Falle eines Unfalles mit Dritten auf öffentlichen Verkehrswegen zur rechtlichen Absicherung dient. Durch den smarten Winterdienst führt somit zu einer Kosten- und Einsatzoptimierung.

#### **4.3.2. Straßensanierung Smart machen**

Kontinuierliche Bilddatenerfassung durch Einsatzfahrzeuge bilden das Fundament für eine effiziente Straßensanierung. In einem Verarbeitungssystem analysiert eine KI die Bilder auf Straßenschäden hin. Diese automatische Analyse unterstützt die Kommune die Ressourcen für die Straßensanierung gezielt einzusetzen und zu planen.

#### **4.3.3. Analyse der Einsatzmöglichkeiten von LoRaWAN und Implementierung LoRaWAN (= Funktechnik, die strahlungsarm und energieeffizient Daten einer Vielzahl von Sensoren überträgt)**

Es gibt eine Vielzahl von Anwendungsfällen im Bereich dieser Technologie im kommunalen Kontext können dies z.B. die Energieverbräuche in städtischen Liegenschaften sein, die meist händisch ausgelesen werden, die Funktionskontrolle der Straßenbeleuchtung sowie die Zugangskontrolle und Zustandsüberwachung städtischer Einrichtungen. Die Daten können mit Hilfe von IoT (Internet of Things) „schlau“ und vollautomatisiert in Workflows integriert werden.

#### **4.3.4. Einführung eines digitalen Gebäudezustandsmanagements**

Mit der Einführung eines digitalen Gebäudezustandsmanagements sind aufwendige Besichtigung und Dokumentationsschritte um den Gebäudezustand aufzunehmen nicht mehr notwendig. Der Zustand der Bestandsimmobilie kann medienbruchfrei und mobil erfasst werden. Eine zentrale, strukturierte und ressourcenschonende Datenerfassung - auch unter Berücksichtigung der Anforderungen des NKHR und damit auch eine verlässlichere Budgetplanung ist über eine Gebäudezustandsmanagement-Lösung möglich. Die Lösung zeigt eine Übersicht der kommunalen Liegenschaften und deren Instandhaltungsbedarf und ermöglicht, einen transparenten Instandhaltungs-Prozess aufzunehmen

## **5. Bildung und Kultur mögliche Projekte**

### **5.1 Erfolgreiche Projekte**

#### **5.1.1. Smarte Bibliotheken**

Durch smarte Bibliotheken kann die Möglichkeit zur gesellschaftlichen und digitalen Teilhabe geschaffen werden. So kann das Angebot vor Ort als Lern- und Begegnungsraum um die digitale Bibliothek erweitert werden. Von der online Buchreservierung, der Verwaltung der geliehenen Objekte bis hin zur digitalen Einsicht der in der Bibliothek vorhandenen Bücher wird das Angebot der Bibliothek erweitert. Die räumliche als auch die technische Infrastruktur sowie das nötige Know-How gehören zu den Rahmenbedingungen welche eine smarte Bibliothek möglich machen. Mögliche Bausteine:

- Bücherei-Website
- Online-Katalog mit Selbstbedienungsfunktionen zur Medienrecherche,
- Konteneinsicht
- Verlängerung selbst entliehener Medien und Vormerkung entliehener Medien
- Online-Ausleihe (Onleihe24) von e-Medien und e-Weiterbildungskursen
- Digitale Bibliothek (DigiBib) als Metaplattform zur gleichzeitigen Recherche in Bibliothekskatalogen und wissenschaftlichen Datenbanken, inklusive fachlicher Linksammlungen
- Ausleihe von E-Book-Readern und digitalen Medien (u. a. interaktive PC- und Konsolenspiele)
- Nutzung von PCs, Laptops, Druckern im Haus für Internet, Textverarbeitung etc.
- Nutzung von Tablets mit entsprechenden Apps für Büchereiführungen
- Nutzung von Konsolen für Einzelveranstaltungen
- Selbstverbuchung mithilfe von RFID-Etiketten in allen Medien und entsprechenden Verbuchungsstationen bzw. „Intelligenten Rückgaberegalen“

### **5.2 Weitere Projekte**

#### **5.2.1. Digitales Stadtarchiv - Gemeinde**

Durch ein digitales Stadtarchiv und die digitale Bereitstellung von Daten zu den im Stadtarchiv verwahrten Unterlagen, welche über online Zugänge verfügbar gemacht werden können, wird das Stadtarchiv zu einem modernen Wissensspeicher und ermöglicht einfacheren Zugriff auf alle Daten im Archiv.

#### **5.2.2. Digitale Tourismus Angebote**

In immer mehr gesellschaftlichen Bereichen schreitet die Digitalisierung weiter voran - so auch im Tourismus. Im klassischen Reisebüro haben Online-Buchungsportale die Reisebuchung abgelöst. Das digitale Angebot an Flughäfen nimmt weltweit zu. Für Tourismusregionen eignen sich digitale Social-Media-Kanäle wie Facebook, Instagram oder YouTube. Kanäle insbesondere als Marketinginstrument, unter anderem um tagesaktuelle Informationen zu verbreiten, Feedback zu empfangen oder in direkten Kontakt mit den Besuchern zu treten. Finanziellen Mittel und Know-How in Bezug zu digitalen Instrumenten sind die Basis für den Erfolg von digitalen Tourismus Angeboten.

## 6. Zeitplan

Digitale Verwaltungsarbeit	2024				2025				2026	
	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal	1. Halbjahr	2. Halbjahr
Wissensdatenbank										
Digitale Öffentlichkeitsarbeit										
Digitale Behördenkommunikation										
Digitale Poststelle										
Elektronischer Rechnungsworkflow										
e-Signatur und Sigel										
Einführung e-Learning										
Digitale Zeiterfassung										
Digitaler Bürgerservice	2024				2025				2026	
	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal	1. Halbjahr	2. Halbjahr
Online-Terminvereinbarung										
Bürger-App										
Weiterführung service-bw										
Digitaler Veranstaltungskalender										
Formsolution										
e-payment										
Datenschutz, Cyber- und Informationssicherheit	2024				2025				2026	
	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal	1. Halbjahr	2. Halbjahr
Cybersicherheitscheck										
Datenschutzmanagement										
Smart City	2024				2025				2026	
	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal	1. Halbjahr	2. Halbjahr
Breitbandausbau										