

## **1. Vorwort: Digitalisierung, die Schwabach dient**

Die Digitalisierung der Gesellschaft und Wirtschaft ist die zentrale Entwicklung von Gesellschaft, Technologie und Wissenschaft der aktuellen Zeit. Die damit einhergehenden Neuerungen der letzten Jahre entfalten globale Wirkung. Letztlich betrifft Digitalisierung alle Bereiche einer Gesellschaft: Von Wirtschaft und Politik bis Wissenschaft, Technik und Kultur. Sowohl Arbeitswelt, als auch Freizeitgestaltung oder Privatleben werden intensiv von ihr durchdrungen.

Was bedeutet diese Entwicklung für Schwabach? Unsere Stadt steht vor der Hausforderung, die eigene Einordnung als Stadt der Zukunft vorzunehmen. Es gilt für eine Stadt, ihre Stadtverwaltung und die Stadtgesellschaft sich in den vordringlichsten digitalen Handlungsfeldern klar zu positionieren. Technologischer Fortschritt ist dabei jedoch nie um seiner selbst willen erstrebenswert. Auch die Digitalisierung einer Stadt ist kein Selbstzweck: Sie muss Menschen in ihren jeweiligen Lebenslagen unterstützen. Die Stadt Schwabach verfolgt deshalb bei der Umsetzung von Digitalisierung ein Lebenslagen-Prinzip: Digitale Angebote der Stadt müssen den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger in ihrer konkreten Lebenssituation gerecht werden.

Digitalisierung bietet große Chancen zur Lösung aktueller und zukünftiger Probleme im urbanen Umfeld, seien es Fragen der Mobilität, der Energie oder der Umwelt. Durch Vereinfachung, Automatisierung und Informationsbereitstellung kann vieles gelingen, was bisher als nicht leistbar eingeordnet wurde. Sie birgt gleichwohl Risiken – von digitaler Spaltung bis hin zu Cyberangriffen.

Die Stadt Schwabach wird Elemente zur Entwicklung der Digitalisierung in Schwabach aktiv und systematisch einsetzen und dabei immer das Ziel verfolgen, Chancen zu nutzen und gleichzeitig Risiken einzugrenzen. Die Digitalisierung wirkt auf die drei Kernbereiche Stadtverwaltung, städtische Infrastruktur und Stadtgesellschaft in unterschiedlicher Form und erfordert somit differenzierte Vorgehens- und Handlungsweisen, um der Stadtgesellschaft neue Potenziale zu eröffnen. Dabei sind im Rahmen der Stadtgesellschaft gerade auch die Berücksichtigung von Wirtschaft und Arbeit, ebenso wie die Verfolgung von Nachhaltigkeitszielen ein wesentlicher Baustein. Nur wenn Digitalisierung in Stadt, Stadtverwaltung und Stadtgesellschaft zum Wohl der Menschen wirkt, dient sie unserem Schwabach wirklich. Nur so schaffen wir eine Stadt der Zukunft, die bei digitalem Fortschritt niemanden zurücklässt.

Wenn Schwabach Digitalisierung aktiv angeht und systematisch einsetzt, wird diese Herausforderung sowohl von der Stadtgesellschaft als auch von den städtischen Mitarbeitenden erfolgreich gemeistert. Ich lade Sie dazu ein, sich bei dieser Entwicklung einer Stadt der Zukunft mit Ihren Ideen und Anregungen einzubringen. Und falls Sie Entwicklungen im Bereich der Digitalisierung noch skeptisch gegenüberstehen, lade ich Sie ein: Seien Sie bereit, sich bewusst an dieses Thema heranzutrauen und Erfahrungen zu machen.

Ich kann und darf Ihnen versichern: Egal ob digital oder analog – die Stadt Schwabach und auch ich selbst stehen für den Wunsch, stets bestmögliche Lösungen für Bürgerinnen und Bürger möglich machen zu können!

## 2. Leitbild Digitalstadt und Smart City

### 2.1) Die digitale Transformation der Stadtverwaltungen

Die deutsche Verwaltung befindet sich bereits seit der Jahrtausendwende inmitten ihrer digitalen Transformation – weg von der klassischen Verwaltung hergebrachten Typs, hin zum digitalisierten Servicedienstleister. Auch wenn der Prozess anfangs deutschlandweit eher langsam begann, so hat die Digitalisierung der Verwaltungen gerade in den vergangenen Jahren deutlich Tempo aufgenommen. Das hat ganz wesentliche Gründe: Rechtliche Rahmenbedingungen, die gestiegene Erwartungshaltung der Bürgerinnen und Bürger und nicht zuletzt neue Notwendigkeiten, beispielsweise durch die Corona-Pandemie.

Das Onlinezugangsgesetz (OZG) verpflichtet Bund, Länder und Gemeinden, bis spätestens Ende 2022 wesentliche Verwaltungsleistungen elektronisch anzubieten. Eine reine Informationsbereitstellung oder ein elektronischer Antrag im PDF-Format reichen dann nicht mehr aus, zahlreiche Verwaltungsdienstleistungen sollen vollständig elektronisch durchführbar sein. Diese rechtlichen Rahmenbedingungen zwingen die Kommunen deutschlandweit zu noch stärkeren Anstrengungen.

Unabhängig von der rechtlichen Seite: Digitalisierungsprozesse haben bereits eine Vielzahl von Lebensbereichen erfasst. Menschen aller Altersgruppen nutzen die technischen Möglichkeiten, um zu kommunizieren, einzukaufen und Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Damit steigen seit einigen Jahren völlig zu Recht auch die Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger an ihre Stadtverwaltung nach deren Serviceleistungen auf digitalem Wege – von jedem beliebigen Ort, zu jeder Zeit und mit jedem Endgerät. Insoweit müssen Digitalisierungsfortschritte bereits aus dem Angebotsgedanken einer jeden Behörde heraus angestrebt werden.

Und nicht zuletzt hat sich mit der Corona-Pandemie diese Erwartungshaltung nochmals verstärkt. In einer nicht für möglich erachteten Geschwindigkeit wurde aufgezeigt, welche Chancen die Digitalisierung mit sich bringt: Videokonferenzen, Webinare, Homeoffice, Online-Terminvergabe oder die verstärkte Nutzung von Online-Angeboten und -diensten prägten die Arbeit von Stadtverwaltungen zusehends. Und sie werden sich auch über das Ende der Corona-Pandemie ganz sicher langfristig etablieren.

Nicht unerwähnt darf bleiben, dass die Digitalisierung der kommunalen Verwaltung auch erhebliche Optimierungspotenziale für die eigene Organisation bieten wird. Im Spiegel des demografischen Wandels und des Fachkräftemangels kann die Digitalisierung hier ein wesentlicher Schritt zur Lösung sein.

Dennoch birgt die Digitalisierung auch Herausforderungen: die Gefahr der digitalen Spaltung der Gesellschaft sowie die Vulnerabilität bzgl. der gestiegenen Datenmengen sind beispielhaft zu nennen. Hinzu kommt, dass die Digitalisierung der Verwaltung einen tiefgreifenden **kulturellen Wandel** nach sich zieht. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen vor enormen Veränderungen ihres Arbeitsalltages. Die Einführung neuer Technologien kostet zudem Geld und ist besonders zu Beginn mit erheblichem Mehraufwand verbunden. Und auch für die Bürgerschaft ist die immer stärkere Orientierung auf ein zu erwartendes künftiges Leitmotiv „**digital first**“, wonach Serviceleistungen einer Kommune vorrangig digital konzipiert werden, eine Herausforderung. Gerade in der aktuellen Übergangsphase muss das Nebeneinander

analoger und digitaler Zugänge für die Bürgerschaft beständig kommuniziert werden, um deutlich zu machen, dass jede Form des Zugangs möglich ist.

Die Schwabacher Stadtverwaltung sieht sich indes mit ihrem Fortschritt bei der digitalen Transformation auf einem guten Weg. Zahlreiche Prozesse und Leistungen konnten bereits digitalisiert werden, viele weitere aber sollen noch folgen. Diese vorliegende **Digitalisierungsstrategie stellt dabei einen nächsten Meilenstein auf der Reise der Stadt Schwabach in eine moderne Digitalstadt** dar. Sie wird künftig der Handlungsrahmen sein, der alle Projekte und Vorhaben zu einem Gesamtkonzept integriert – sozusagen **ein Kompass zur Digitalisierung** für alle Beteiligten in der Stadt Schwabach.

Um den Weg der digitalen Transformation Schwabachs erfolgreich zu gestalten, ist zudem eine partnerschaftliche Zusammenarbeit aller gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Akteure erforderlich. Denn die Stadtverwaltung kann diese Aufgabe nicht alleine bewältigen, dafür jedoch glücklicherweise auf eine aktive und gut funktionierende Stadtgesellschaft bauen.

## **2.2) Das Schwabach von morgen**

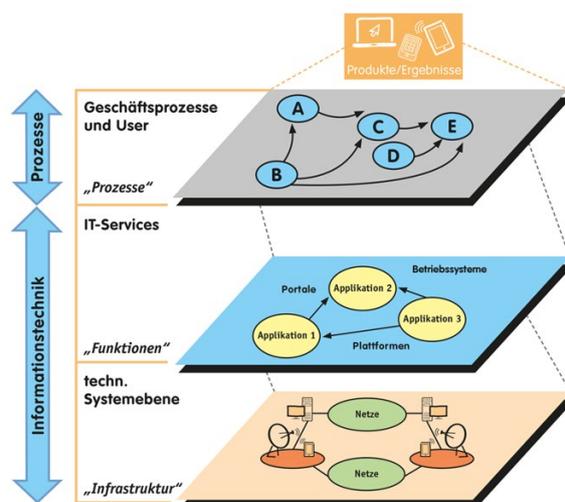
In der vorliegenden Strategie werden die vielfältigen Chancen und Möglichkeiten der Digitalisierung aufgezeigt, die das Leben der Schwabacher Bürgerinnen und Bürger erleichtern werden. Werfen wir einen Blick in das Schwabach von morgen, das diese Digitalisierungsstrategie bereits schrittweise umgesetzt haben wird:

- Klassische Behördengänge sind nach wie vor möglich – aber längst nicht mehr notwendig. Die vollständige digitale Antragsstellung vom Formular über die Bearbeitung bis zur Bezahlung und Zustellung eines Bescheids ist medienbruchfrei abbildbar. Jede Schwabacher Bürgerin und jeder Schwabacher Bürger hat hierfür ein eigenes Bürgerkonto und muss seine Daten nur ein einziges Mal eintragen. Die e-Akte ist in den Ämtern Standard, die elektronische Signatur kann verständlich und rechtssicher durchgeführt werden, die üblichen Möglichkeiten des elektronischen Bezahls sind gegeben und die Korrespondenz mit Ämtern und Behörden läuft soweit bürgerseitig gewünscht vorwiegend in elektronischer Form und kann allorts durchgeführt werden. Leistungen der Stadt Schwabach werden so in Form des digitalen Bürgerservices gebündelt.
- Eine umfängliche Partizipation auf digitalem Wege in verschiedensten Bereichen ist möglich. Tägliche Informationen über relevante Dinge in Schwabach erhalten interessierte Bürgerinnen und Bürger über Homepage, Social Media oder Newsfeed. Ideen, Anregungen und Beschwerden werden einfach und schnell an die Stadtverwaltung per App weitergegeben. Bei Projekten wird eine digitale Bürgerbeteiligung zum Standard. Bürgerversammlungen werden auch in digitaler Form responsiv abgehalten. Beteiligungsplattformen werden genutzt, um demokratische Teilhabe zu stärken und gesellschaftliche Netzwerke, allen voran im Ehrenamt, auf- und auszubauen. So werden alle Schwabacherinnen und Schwabacher erreicht und in Entscheidungsprozesse eingebunden.

- Schwabach hat eine leistungsfähige digitale Infrastruktur: Breitbandausbau soll flächendeckend zur Verfügung stehen, Glasfaseranschlüsse Standard im Stadtgebiet sein. Ein das Stadtgebiet breit abdeckendes W-LAN-Angebot sowie entsprechende Sensoriknetzwerke komplettieren die digitale Infrastruktur.
- Die Stadt Schwabach ist auch dank der Digitalisierung ein attraktiver Arbeitgeber, der das Thema Arbeit 4.0 engagiert angegangen ist. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung können auf eine fortschrittliche Büro- und IT-Ausstattung und moderne Kommunikationsmittel zurückgreifen. Die fortschreitende Digitalisierung ermöglicht zunehmend flexible Arbeitszeitmodelle. Die Automatisierung durch digitalisierte Prozesse räumt den Mitarbeitenden mehr Zeit ein für den direkten persönlichen Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern.
- Schwabach versteht sich selbst als Smart City und hat entsprechende Anwendungen dort umgesetzt, wo sie für eine Stadt der Größe Schwabach besonderen Mehrwert generieren. Vieles ist denkbar: Dank intelligenter Leitsysteme wird der fließende wie ruhende Verkehr clever gelenkt – oder durch entsprechende neue Mobilitätsangebote gebündelt. Der lokale Schwabacher Handel ist auch digital präsent und hat mit der Schwabach-Card eine gemeinschaftliche digitale Plattform. Kultur, Tourismus und das für Schwabach traditionelle Goldschlägerhandwerk bekommen digitale Informationsmöglichkeiten und werden dank digitaler Informationsstelen, digitaler Stadtführungen oder VR-Anwendungen technologisch erlebbar. Die Schwabacher Schulen indes haben die Digitalisierungsumbrüche erfolgreich gemeistert und sind ein Ort der digitalen Bildung der Generationen von morgen. Erledigungen des Alltags – wie die Anmeldung bei der Kita, im Sportverein oder in der Schulmensa – sind mit nur wenigen Klicks machbar.

### 3. Digitalisierungsstruktur – Grundlagen

Für eine erfolgreiche und dauerhaft funktionierende wie verlässliche Digitalisierung einer Stadtverwaltung sind mehrere Faktoren grundlegend. So ist eine moderne IT-Infrastruktur die Basis einer digitalen Transformation. Daneben spielt auch die sinnvolle Überführung von Arbeitsabläufen in digitale Form eine entscheidende Rolle. Beides – IT-Infrastruktur und digitale Prozesse – sind jedoch ohne digitale Kompetenzen der Mitarbeitenden nicht durchführbar. Und um die Umsetzung der Digitalisierung dauerhaft zu gewährleisten und Akzeptanz unter der Nutzerschaft zu schaffen, ist auf eine umfängliche IT-Sicherheit und auf den entsprechenden Datenschutz zu achten. All diese Punkte tragen zur Digitalisierungsstruktur bei und müssen gleichermaßen einbezogen werden.



Nebenstehende Grafik stellt vereinfacht die elementaren IT Strukturen und die entsprechenden IT Dienstleistungen dar.

Im Nachfolgenden werden die grundlegenden Faktoren der Digitalisierungen näher erläutert und auf Schwabach gespiegelt.

### 3.1) Digitale und IT-Infrastruktur

Eine moderne IT-Infrastruktur ist für die Digitalisierung essentiell. Das Bestreben nach Aktualität ist hierbei prozesshaft – ein Verharren auf einem erreichten Zustand führt zwangsläufig zur Gefährdung dieser Grundvoraussetzung. Die Anforderungen an die IT-Infrastruktur ändern sich mit der digitalen Transformation und sind an die neuen Erfordernisse regelmäßig anzupassen.

Die eingesetzte IT-Architektur muss die hohe Innovationsgeschwindigkeit mit den immer kürzeren Innovationszyklen, den großen Datenmengen (Big Data) und dem Einsatz mobiler Anwendungen gerecht werden. Laufende Investitionen in die vorhandene Infrastruktur sind dabei unerlässlich. Die Stadt Schwabach wird deshalb eine moderne, leistungsfähige und dabei gleichzeitig zuverlässige IT-Infrastruktur aufrechterhalten und beständig fortbilden, um der Verwaltung, den Bürgerinnen und Bürgern sowie der Wirtschaft digitale Dienstleistungen liefern zu können.

Ein modernes digitales Arbeitsumfeld für die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung ist dabei ein wesentlicher Grundpfeiler. Mit den Städten Fürth und Erlangen hat Schwabach 2010 das Kommunale Rechenzentrum KommunalBIT AöR gegründet. Dieses stellt als externer Dienstleister IT-Infrastruktur zur Verfügung. Die Stadt Schwabach wird die KommunalBIT und weitere externe Dienstleister nutzen, um beständig eine flächendeckende Infrastruktur zur Verfügung zu stellen, die eine moderne Stadtverwaltung auf dem Weg in die Digitalisierung benötigt. Vor diesem Hintergrund wird die Stadt Schwabach in den kommenden Jahren zahlreiche Maßnahmen und Projekten in der digitalen und IT-Infrastruktur vornehmen.

#### Maßnahmen-/Projektebeispiele

- **Verwaltungsnetz:** Anbindung aller städtischen Verwaltungsgebäude an das Verwaltungs-Glasfasernetz, um gute Arbeitsbedingungen sicherzustellen.
- **Bürgernetz:** Bereitstellung eines modernen und leistungsstarken Glasfasernetzes für die Bürgerschaft Schwabachs.
- **Schulen ans Netz:** Anbindung aller Schulen ans Glasfasernetz, um gute Arbeitsbedingungen – sowohl für die Schulverwaltungen als auch für den Unterricht – sicherzustellen.
- **WLAN für Bürgerinnen und Bürger:** Betrieb von freien WLAN-Angeboten für Bürger\*innen in Wartezonen, Einrichtungen und öffentlichen Plätzen.
- **Mobile Strategie:** Verstärkte Nutzung mobiler Endgeräte bei den Mitarbeitenden - Verwaltung 4.0 / Arbeiten 4.0.
- **Arbeitsplatz der Zukunft:** Erprobung neuer Arbeitsplatzformen, die mehr Flexibilität in der Zusammenarbeit ermöglichen und auch für agile Arbeitsformen konzipiert sind.
- **Sensoriknetzwerke:** Ausbau des LoRaWan, um die Vernetzung von Gegenständen (IoT) und folglich eine Automatisierung zu erreichen, beispielsweise bei der Parkraumüberwachung.

### 3.2) Digitale Prozesse

Während eine moderne digitale Infrastruktur die Grundvoraussetzung darstellt, spielt sich die digitale Transformation der Stadtverwaltung jedoch vor allem auf der Prozessebene ab. Die Implementierung digitaler Prozesse, also die Digitalisierung der Arbeitsabläufe, ist das zentrale Ziel. Einen Prozess zu digitalisieren bedeutet dabei weit mehr als den analogen Prozess medienbruchfrei zu gestalten oder einfach digital nachzubilden. Bisherige Prozesse müssen digital gedacht werden – sie müssen dabei auch nicht zwangsläufig in einem analogen Vorgänger-Prozess begründet sein. Digitalisierung führt dazu, Arbeitsabläufe neu zu denken und stets auf den Prüfstand zu stellen. Auch das Leitmotiv „digital first“ muss mittelfristig in den Verwaltungs-Workflows bestimmend sein. Die Übernahme von vorhandenen Prozessmodellen aus kommerziellen Anwendungen ist dabei zielführend und erleichtert die Akzeptanz und breite Nutzung.

Die KommunalBIT stellt als Rechenzentrumsbetreiber die komplette Infrastruktur zu Verfügung. Dazu gehört die Hardware, Telefonie, Druckoutput als auch alle Anwendungen und Netze. Kernaufgabe der Informationstechnik der Stadt Schwabach ist die strategische Steuerung der Digitalisierung und die Beschaffung von Anwendungen. Hierzu bedarf es eines Gesamtüberblicks über die Verwaltung. Wesentliche Bausteine sind die Prozessanalyse, Anforderungskataloge erstellen und Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen. Die Fachanwendungen werden durch die entsprechende Fachadministration in den Fachämtern selbst betreut.

In einer beständig tiefgreifenden digitalisierten Verwaltungsstruktur wird durch Innovationen und neue Bedarfe immer stärker die Funktionsebene zwischen den Bereichen „Geschäftsprozesse und User“ und „technische Systemebene“ zum Schlüsselfaktor. Auf dieser Ebene werden verwaltungseigene Anregungen für neue IT-Lösungen bestehender Prozesse oder technischer Möglichkeiten angestoßen, neue Plattformen beispielsweise in Form von Applikationen etabliert, softwaretechnische Projekte umgesetzt und deren effektive Nutzung überwacht sowie für aufgeworfene Problemstellungen eines Fachamtes eine Erstlösung entwickelt. Daneben muss die Funktionsebene den beständig steigenden Informationsumfang sowohl der Bürgerinnen und Bürger als auch der Stadtverwaltung hinsichtlich der Nutzung von Daten (digitale Datenerfassung, konsistente Datenhaltung und ämterübergreifendes Datenmanagement) gewährleisten.

Um die künftigen Aufgaben im Bereich der Digitalisierung – wie OZG, Smart City oder digitaler Bürgerservice - meistern zu können, ist in den kommenden Jahren auf diesen beständig wachsenden Funktionsbereich besonderes Augenmerk zu legen.

Die Priorisierung bei der Umsetzung digitaler Prozesse ist von zahlreichen Kriterien abhängig (siehe auch Kapitel 6.1b) und reicht von den Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger und der Wirtschaft an Einfachheit und Schnelligkeit über größtmögliche Effizienz in Form von hoher Qualität der Arbeitsergebnisse, möglichst geringem (Personal-)Ressourceneinsatz bis hin zur Abhängigkeit von externen Vorgaben und Rahmenbedingungen aus Gesetzen, Datenschutz, digitaler Barrierefreiheit, Umwelt, Nachhaltigkeit und technischen Möglichkeiten. Grundsätzlich gilt, dass vorrangig Prozesse digitalisiert werden sollten, die einen hohen digitalen Reifegrad und bzw. oder einen hohen digitalen Nutzungsgrad haben.

### **Kriterien zur Priorisierung digitaler Prozesse**

- Strategische Bedeutung gemessen an den Zielen des Digitalisierungskonzepts
- Kosten / finanzielle Ressourcen
- Höhe des erwarteten Verbesserungspotenzials
- Grad der digitalen Reife und der digitalen Nutzung
- Kennzahlen, Fallzahlen
- OZG-Relevanz (Onlinezugangsgesetz)

### **3.3) Digitale Kompetenz**

Die Digitalisierung in der Stadtverwaltung Schwabach kann nur gelingen, wenn die Mitarbeitenden mitgenommen, fortlaufend qualifiziert werden und eine digitale Kompetenz aufgebaut wird. Das Thema betrifft dabei Mitarbeitende aller Berufsstadien und Hierarchieebenen. Das beginnt bereits bei der Ausbildung, betrifft Quereinsteiger und geht mit dem Berufsleben bis zur Rente einher.

Das Spektrum der digitalen Fortbildung umfasst die Sensibilisierung und Offenheit für das Thema Digitalisierung, eine Ausbildung zum sog. kommunalen Digitallotsen (s. auch 6.2 Buchstabe b) sowie die Schulung an Standardbüroprogrammen und an Fachprogrammen. Die modernste Hardwareausstattung und die intelligentesten Programme bringen keinen Mehrwert, wenn diese von Mitarbeitenden nicht bedient werden können.

Bereits bei der Suche nach neuen Köpfen konkurriert die Stadt Schwabach auf dem Arbeitsmarkt mit anderen Behörden und privatwirtschaftlichen Unternehmen um gute Fachkräfte. Um bei den im öffentlichen Dienst beschränkten finanziellen Möglichkeiten trotzdem attraktiv zu bleiben, sind moderne Arbeitsplätze und moderne Arbeitsformen erforderlich.

Dazu gehören flexibles Arbeiten in örtlicher und zeitlicher Hinsicht sowie Arbeitsplätze, die mit moderner und bei Bedarf mit mobiler Technik ausgestattet sind. Flexibles Arbeiten, derzeit noch in Form des Homeoffice, fördert die Vereinbarkeit von Familie und Beruf, aber auch eine ausgewogene Work-Life-Balance.

Alle Mitarbeitenden erhalten die notwendige und gewünschte Grundbildung, um eine digitale Kompetenz aufzubauen und zu bewahren. Das Weiterbildungsangebot zu Digitalisierungsthemen soll fortlaufend erweitert werden, passgenaue IT-Schulungen für Fachanwendungen das Angebot ergänzen. Wissensmanagement soll den Informationsbedarf unterstützen. Dies setzt eine gewisse Offenheit für die digitalen Möglichkeiten und Innovationsfreude bei der Realisierung neuer Arbeitsformen voraus. Durch ein gutes Veränderungsmanagement wird dieser Wandel in der Arbeitswelt begleitet.

Führungskräfte haben dabei durch Ihre Vorbildfunktion eine positive Grundeinstellung zu neuen Technologien, leben diese vor, bringen die Digitalisierung voran und setzen neue Technik auch selbst ein.

### **Maßnahmen zum Erwerb und Erhalt digitaler Kompetenzen**

- Fortbildung: Ausbau des Angebots zum Thema Digitalisierung (z.B. Digitalisierungslotsen) im Fortbildungsprogramm der IZ-Städte.
- Ausbildung IT-Berufe: Die Stadt Schwabach bildet Nachwuchskräfte zum Diplom-Verwaltungsinformatiker aus (Studiengang der Hochschule für den öffentlichen Dienst in Bayern Fachbereich Allgemeine Innere Verwaltung und der Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hof).
- E-Learning Plattform: Beschaffung einer E-Learning Plattform zur Nutzung von Online-Schulungsmöglichkeiten.
- Digitallotsen: Referatsbezogen werden ausgewählte Mitarbeitende zu Digitalisierungslotsen ausgebildet. Diese sind zentraler Ansprechpartner für das Thema Digitalisierung im jeweiligen Amt.
- Offene Wissensdatenbank für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für Basissysteme
- Turnusmäßige Workshop zwischen Amt und Admins
- Prozessanalyse als Workshop aus dem Blickwinkel einer ämterübergreifenden bürgerfreundlichen Strategie

### **3.4) IT-Sicherheit und Datenschutz**

Die Stadt Schwabach hat viel materielles Eigentum wie Gebäude, Inventar, Fahrzeuge, die unstrittig zu pflegen und zu schützen sind. Sie besitzt jedoch auch wichtiges immaterielles Eigentum: Daten. Diese sind mindestens ebenso werthaltig und schutzbedürftig. In den letzten Jahren haben kriminelle Cyberangriffe auch auf Behörden stetig zugenommen und es wurden zum Teil erhebliche Schäden verursacht. Der Gesetzgeber hat inzwischen reagiert und die „Informationssicherheit“ auch gesetzlich verankert.

Die Bürgerinnen und Bürger vertrauen darauf, dass die Stadt Schwabach sorgsam mit ihren Daten umgeht und entsprechende Vorkehrungen für deren Schutz trifft. Deshalb genießt für die Stadt Schwabach der Schutz der städtisch vorgehaltenen Daten und Infrastruktur höchste Priorität.

Für die strukturierte Bearbeitung der Informationssicherheit gibt es zwischenzeitlich standardisierte Vorgehensweisen. Eine zentrale Aufgabe ist die Schulung der Mitarbeitenden, da diese einen zentralen Sicherheitsfaktor darstellen. Mitarbeitende müssen im Umgang mit Daten und IT-Sicherheit sensibilisiert und gegebenenfalls fortgebildet werden.

Die Gewährleistung der Informationssicherheit ist eine permanente Aufgabe, die in wiederkehrenden Zyklen überprüft, hinterfragt und kontinuierlich verbessert werden muss. Ein Informationssicherheitskonzept ermöglicht, einen Überblick über die bestehenden Maßnahmen, Regelungen und Vorkehrungen zu behalten. Die Stadt Schwabach hat zudem einen bestellten Informationssicherheitsbeauftragten, der die notwendigen Ressourcen erhält, um die wichtige Aufgabe erfüllen zu können.

#### Maßnahmen städtischer IT-Sicherheit

- Das vorhandene Informationssicherheitskonzept wird mit dem Ziel einer Zertifizierung überarbeitet.
- Sensibilisierungskampagne / Awareness: Die aktuellen Maßnahmen werden über die laufenden Schulungen und Tipps im Intranet ausgebaut.
- Schwachstellenbeseitigung: Die im Rahmen des Informationssicherheitskonzeptes erkannten Schwachpunkte werden sukzessive beseitigt.
- Aufbau eines Notfallmanagements.

#### 4. Handlungsfelder E-Governance

Die Stadtverwaltung Schwabach hat ein vielfältiges und umfassendes Leistungsangebot für die Bürgerinnen und Bürger bereitzustellen. Die in den nächsten Jahren zu erfolgende Digitalisierung dieses Leistungsangebots wird die unterschiedlichsten Zielgruppen und Arbeitsprozesse adressieren. Dieses digitalisierte Leistungsangebot wird unter dem Sammelbegriff E-Governance geführt. Vom Standpunkt der unterschiedlichen Zielgruppen bzw. Zielrichtungen einer Maßnahme jedoch betrachtet, können für gewöhnlich verschiedene Teilbereiche von E-Governance benannt werden. Eine solche Einteilung wird auch für diese vorliegende Digitalisierungsstrategie, die sich ja vorrangig an den Zielgruppen orientieren möchte, für sinnvoll erachtet. Die E-Governance Handlungsfelder der Schwabacher Digitalisierungsstrategie lassen sich demnach aufteilen in

- **Digitale Stadtverwaltung** – betrifft die verwaltungsinterne Digitalisierung. Zielgruppe sind vor allem die Mitarbeitenden der Stadt Schwabach
- **Digitaler Bürgerservice** – betrifft das Leistungsangebot mit der Zielrichtung vom Anliegen des Bürgers an die Verwaltung.
- **E-Partizipation** – betrifft das Informations- und Beteiligungsangebot mit der überwiegenden Zielrichtung von der Verwaltung in die Bürgerschaft

Nachfolgender Teil der Digitalisierungsstrategie zeigt auf, welche digitalen Lösungen die Stadt Schwabach in den drei Teilbereichen bereits umgesetzt hat und welche Maßnahmen künftig vordringlich verfolgt werden.

##### 4.1) Digitale Verwaltung

Eine vollständig digitale Verwaltung erfüllt zahlreiche Kriterien wie das eines „papierlosen Büros“, einer rein digitalen Kommunikation, die aktuellsten Merkmale eines modernen Arbeitsplatzes (sog. „Arbeitsplatzes der Zukunft“) oder rein digitale Informationsquellen. Um eine solche Stufe einer digitalen Verwaltung zu erreichen, müssen Infrastruktur sowie zahlreiche Arbeitsprozesse verwaltungsintern digitalisiert werden. Dieser Teilbereich der

Verwaltungsdigitalisierung bekommen Bürgerinnen und Bürger nur am Rande mit, er ist vor allem in die Verwaltung hinein gerichtet.

Die Digitalisierung einer Stadtverwaltung ist eine immense Herausforderung, bietet aber zugleich auch echte Chancen: Allen voran können dadurch Verwaltungsabläufe vereinfacht bzw. effizienter gestaltet werden. In Zeiten des demographischen Wandels bzw. des Fachkräftemangels kann die Digitalisierung zudem langfristig finanzielle und personelle Einsparpotentiale erschließen. Eine Modernisierung der Arbeitsplätze wird auch dazu beitragen können, die Attraktivität der Stadtverwaltung als Arbeitgeber zu steigern. Sie erhöht für jüngere Mitarbeitende zudem die Vereinbarkeit von Beruf und Familie und kann bessere Bedingungen für die Inklusion von Mitarbeitenden mit Einschränkungen bieten. Insgesamt wird die umfangreiche Digitalisierung der Stadtverwaltung künftig einen wichtigen Standortfaktor für die Attraktivität Schwabachs bei der Stadtgesellschaft und der Wirtschaft darstellen.

Im Nachfolgenden wird aufgezeigt, wie weit die Stadt Schwabach bei der Transformation in eine digitale Verwaltung schon vorangeschritten ist und welche Maßnahmen im Zuge dieses Digitalisierungskonzeptes noch anstehen.

#### E-Akte / Dokumentenmanagementsystem (DMS)

Die elektronische Aktenführung ist ein wesentlicher Faktor und unverzichtbare Basis für die Digitalisierung der Geschäftsprozesse. Die analoge Aktenbearbeitung wird deshalb stadtweit abgelöst und durch einheitliche digitale Ablagen und gemeinsame Fallbearbeitung mit E-Akten ersetzt. Relevante Bestandsakten werden digitalisiert und überführt. Vorgangsbezogene E-Akten erlauben eine orts- und personenunabhängige Bearbeitung und vereinfachen die Zusammenarbeit.

Für das Arbeiten mit der E-Akte ist ein Dokumentenmanagementsystem (DMS) zwingend notwendig. Als Dokumentenmanagementsystem wird eine Software für die digitale Verwaltung, Bearbeitung und Archivierung von Daten aller Art (Dokumente, Bilder, etc.) bezeichnet. Des Weiteren können damit auch Arbeitsprozesse digital abgebildet werden.

Auf dem Weg zum „papierlosen Büro“ hat die Stadt Schwabach bereits die entscheidende Weichenstellung vorgenommen: Die Einführung eines solchen Dokumentenmanagementsystems läuft seit 2021 und die dafür notwendigen personellen Ressourcen sind vorgehalten. Aktuell findet der Roll-Out in zahlreichen Ämtern der Stadtverwaltung statt, bis 2026 soll dieser abgeschlossen sein. In einem nächsten Schritt sollen auch die Fachverfahren an das DMS angebunden werden. Damit werden klassische Papierakten obsolet und das mobile Arbeiten an jedem Ort erleichtert, da Akten und Falldaten stets verfügbar sind.

#### Posteingang / E-Rechnung

Langfristiges Ziel der Stadt Schwabach ist eine möglichst weitgehend digitale Kommunikation innerhalb der Stadtverwaltung, mit anderen Behörden sowie mit Bürgerinnen und Bürgern und Unternehmen. Die Einsparpotentiale durch den Wegfall der papiergebundenen Kommunikation sind sehr hoch. Die Geschwindigkeit, mit der Dokumente und Informationen innerhalb der Stadt sowie mit externen Akteuren übermittelt werden können, steigt zudem stark an, was den Ablauf von Verwaltungsdienstleistungen insgesamt beschleunigt.

Als eine zentrale Maßnahme in diesem Handlungsfeld wird der Posteingang der Stadtverwaltung digitalisiert. Eine solche digitale Poststelle bereitet eingehende Informationen und Daten für die digitale Weiterverarbeitung innerhalb der Stadtverwaltung auf. Erst auf elektronischem Wege setzt dann die Post ihren Weg zu den einzelnen Empfängern fort.

Der Beginn eines Vorgangs ist der Eingang eines Schriftstückes, Antrages, Informationen, etc. Dies können Papierdokumente, Faxe, E-Mail-Eingänge oder auch Datenimporte über Sharing-Plattformen sein. Diese Dateneingänge müssen künftig digital verarbeitet werden. Soweit diese nicht digital vorliegen, müssen diese mittels Scanner digitalisiert werden. Auch hier bietet ein DMS die notwendigen Funktionen einer automatisierten Posteingangslösung. Briefe werden per Stapelskans und Klassifizierungskomponenten digitalisiert, ausgelesen und automatisch im richtigen Kontext abgelegt. Dabei werden relevante Daten erkannt, extrahiert und anschließend in das DMS importiert. Dort erfolgt dann die eigentliche Verteilung auf die Mitarbeitenden oder Ämter.

Die E-Rechnung ist ein erster Schritt in diese Richtung, der bereits aufgebaut wird. Eine E-Rechnung ermöglicht in einem strukturierten elektronischen Format eine automatische und elektronische Verarbeitung. Das Kämmereiamt hat hier die ersten Meilensteine umgesetzt. Die nächsten Schritte sind organisatorische Maßnahmen im Kämmereiamt, die Beschaffung der notwendigen weiteren Module des Finanzsystems, ein Signaturmodul und die Implementierung der Zertifikate zum Signieren. Ziel ist ein medienbruchfreier Prozess – vom Eingang der Rechnung über Verteilung an die Ämter, Prüfung und Bestätigung durch diese, Verbuchung der Rechnung bis hin zur Zahlungsanweisung.

#### Sichere Kommunikation - Virtuelle Poststelle (VPS)

Zu einem modernen Arbeitsplatz gehört auch eine sichere, nachvollziehbare und vertrauliche Kommunikation zwischen Behörden und verwaltungsexternen Kommunikationspartnern unter Nutzung von Zertifikaten und elektronischen Signaturen. Das ist die Kernaufgabe einer virtuellen Poststelle, die auch in der Stadtverwaltung Schwabach implementiert werden soll.

Die Nachrichten werden weiterhin über einen E-Mail-Client abgerufen. Ein leistungsstarkes System sollte nicht nur die Mitarbeitenden in den Dienststellen bei ihrer täglichen Arbeit entlasten, sondern zusätzlich auch ein deutlich höheres Sicherheits- und Vertrauensgefühl für die Verwaltung, Bürger und Firmen in Bezug auf sämtliche anfallende Kommunikation erschließen. Die virtuelle Poststelle wird als zentrales Kommunikations-Gateway und System zur Bereitstellung von Sicherheitsfunktionalitäten über standardisierte Schnittstellen die Einhaltung bestimmter Sicherheitsziele (Vertraulichkeit, Integrität, Authentizität, Rechtsverbindlichkeit, Verfügbarkeit) garantieren.

#### Modernes Intranet

Bisherige Formen des Intranets dienten vor allem als interne Plattform für die umfassende und aktuelle Bereitstellung von Informationen für die Mitarbeitenden. Außerdem hat das Intranet die Funktion eines Mitarbeiter- und Wissensportals.

Die Erwartungen an ein modernes Intranet (oder sogar Social Intranet) haben sich über die Jahre stark verändert. Im Gegensatz zum klassischen Intranet läuft die Bereitstellung der Informationen im Social Intranet nicht unidirektional durch Redakteure, sondern die Mitarbeitenden selbst können Beiträge verfassen und kommentieren. Funktion sind unter

anderem digitale Whiteboards, Wiki-Plattformen, Voting Tools, Messenger, virtuelle Projekträume. Die technische Basis ist ein Content-Management-System.

Ein modernes Intranet ist die Basis für eine offene und digital gedachte Verwaltungskultur. Ein Relaunch des Intranets der Schwabacher Stadtverwaltung ist bereits in Planung und soll mittelfristig umgesetzt werden. So präsentiert sich die Stadt Schwabach als informationstransparente und moderne Arbeitgeberin.

#### Geographisches Informationssystem (GIS)

GIS ist ein System zur Erfassung, Verwaltung und Analyse raumbezogener Daten. Mit einem GIS kann die Darstellung von Daten, die sich auf räumliche Objekte beziehen, durchgeführt werden. Die Projekte des Geoinformationssystems stellen eine grundlegende Basis für viele zukünftige Digitalisierungsmaßnahmen im Kernbereich Infrastruktur dar. Insbesondere sämtliche Rauminformationen (z.B. Umwelt, Naturschutz, Energie, Wirtschaft und vieles mehr) können hier zentral verwaltet und stadintern allen Nutzern zur Verfügung gestellt werden. Ein GIS macht tiefgehende Einblicke in die gesammelten Daten möglich und kann helfen, Muster, Beziehungen und Sachverhalte zu erkennen. Dadurch können fundierte Entscheidungen getroffen werden.

Das GIS der Stadt Schwabach bietet eine außergewöhnlich hohe Zahl an visualisierten Informationen. In vielen Fachanwendungen innerhalb der Stadtverwaltung werden Geographische Informationssysteme (GIS) zur besseren Erfüllung der Aufgaben eingesetzt. Einer der nächsten Bausteine ist die Bereitstellung der GIS-Informationen auf der Website der Stadt Schwabach.

#### Output-Management

Das Output-Management steht allen Prozessen und Verwaltungsleistungen zur Verfügung, um die Kommunikation von Informationen wie z. B. die rechtskonforme elektronische Zustellung von Bescheiden an Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen oder den Aktenaustausch mit anderen Behörden zu erleichtern. Das Output-Management unterstützt so den Abschluss digitaler Prozesse, indem es die digitale Kommunikation nach außen ermöglicht.

#### Digitalisierungsberatung

Den Referaten und Eigenbetrieben wird vom Sachgebiet IT der Stadtverwaltung bedarfsorientiert eine Digitalisierungsberatung zur Verfügung gestellt, um sie dabei zu unterstützen, Konzepte und Umsetzungsprojekte gemäß der Digitalisierungsstrategie zu erarbeiten und so die Digitalisierungsstrategie gemäß den Bedarfen der Referate und Eigenbetriebe fortzuschreiben. Für die Digitalisierung der Geschäftsprozesse ist es ein wesentlicher Erfolgsfaktor, dass herkömmliche Abläufe und Strukturen kritisch geprüft und die Möglichkeiten und das Potenzial digitaler Lösungen zur Neugestaltung von Prozessen genutzt werden. Die Digitalisierungsberatung trägt mit technischer und methodischer Expertise zu einem gemeinsamen Vorgehen und Synergieeffekten bei der Digitalisierung bei.

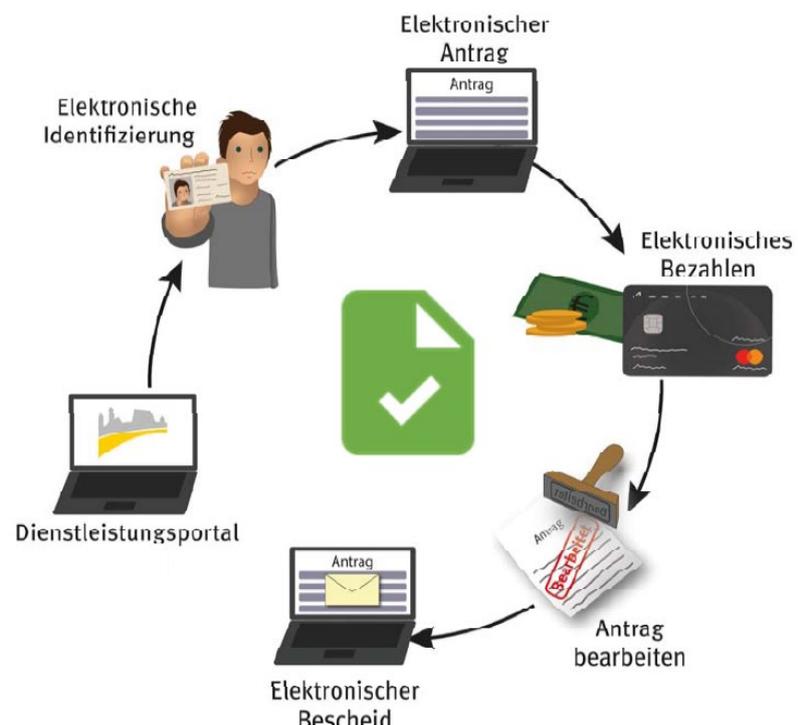
## 4.2) Digitaler Bürgerservice

Die Digitalisierung der Stadt Schwabach wird die Stadtverwaltung zu einem modernen und serviceorientierten Dienstleister für Bürgerinnen und Bürger weiterentwickeln. Mit den neuen technischen Möglichkeiten, die durch die Digitalisierung Einzug ins Verwaltungshandeln halten, kann künftig noch zielgenauer auf die Lebenslagen der Bürgerschaft eingegangen werden. In dieser modernen Verwaltung werden Leistungen künftig vorwiegend digital gedacht und angeboten. Dabei muss die Möglichkeit zur persönlichen Interaktion weiterhin gewährleistet. Im nachfolgenden sind einige der wichtigsten strategischen Ziele der Stadt Schwabach zum Teilbereich des digitalen Bürgerservice dargelegt. Die strategischen Ziele ermöglichen die Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben im Rahmen des Onlinezugangsgesetzes (OZG). Mit dem künftigen digitalen Bürgerservice soll die Interaktion zwischen Bürgerinnen und Bürgern mit der Verwaltung in Zukunft schneller, zeitsparender und nutzerfreundlicher werden, indem Verwaltungsdienstleistungen komplett digital von Anfang bis zum Ende durchgeführt werden können.

### Digitale Antragsstellung

Das Onlinezugangsgesetz (OZG) sieht vor, dass Bund, Länder und Kommunen bis Ende 2022 ihre Verwaltungsleistungen nach Möglichkeit auch elektronisch über entsprechende Verwaltungsportale anzubieten haben (siehe Kapitel 6.1a). Die Stadt Schwabach hat bereits über 50 solcher Leistungen (Stand Mai 2022) umgesetzt und arbeitet mit Hochdruck an weiteren Angeboten. Die Umsetzung der OZG-Leistungen erfolgt dabei stets unter Berücksichtigung der laufenden Vorarbeiten und Vorgaben auf Bundes- und Landesebene entsprechend der im OZG-Katalog festgelegten Prioritäten. Zudem richtet sich die Reihenfolge der Implementierungen nach dem Zeitpunkt der Realisierungsmöglichkeit, der Finanzierung sowie den Mehrwerten für die Benutzerinnen und Benutzer als auch für die Verwaltungsabläufe. Daher ist eine Priorisierung städtischerseits zwingend angezeigt (siehe Kapitel 6.1b).

Mittelfristig soll eine Infrastruktur und ein entsprechender digitaler Workflow vorliegen, der eine komplette und medienbruchfreie Online-Antragsstellung durch die Nutzenden vom Antragsportal bis hin zum elektronischen Bescheid ermöglicht – Stichwort hoher digitaler Reifegrad.



### E-Formulare / Formularserver

Ein Kernelement einer solchen vollständigen digitalen Antragsstellung ist das e-Formular. Als technisches Werkzeug hierfür hat sich der sog. Formularserver herauskristallisiert. Über diesen können intelligente Formulare generiert werden. Eine Weiterentwicklung dieses Formularservers wäre daher sinnvoll und angezeigt. Denn im Endausbau könnte die oben beschriebene vollständige digitale Antragsstellung erreicht werden. Der Formularserver soll Daten medienbruchfrei vom externen Nutzenden bis in die Fachverfahren oder Dokumentenmanagementsysteme weiterleiten. Zudem ist die Integration der Online-Bezahlmethoden (E-Payment) möglich und der Nutzer kann sich über die eID-Funktion im Personalausweis vorab authentifizieren.

### Bürger-ID (Bayern-ID)

Eine ID bietet Bürgerinnen und Bürgern eine individuelle und auch rechtssichere Identifizierung für alle Services der Stadt sowie für weitere damit verbundener Organisationen und Unternehmen. Für alle Angebote ist nur ein Login erforderlich, der Sprung zu verknüpften Angeboten macht keine neue Anmeldung nötig. Eine Schwabacher Lösung über ein entsprechendes Bürgerportal ist zu prüfen. Diese soll das once-only-Prinzip, das die Eingabe von Daten nur einmal erfordert und sodann in anderen Angebote städtischer Zugänge mitführt, umsetzen.

Das Angebotsspektrum einer Bürger-ID in einer Portallösung soll dann stetig im Hinblick auf Nutzerfreundlichkeit, Funktionalitäten und neue Angebote weiterentwickelt werden. Beispielsweise können Angebote zur städtischen Mobilität (öffentliche Verkehrsmittel, Mobilitäts-Services, Sharing-Angebote, integrierter Routenplaner, usw.) und aktuelle Informationen über Sehenswürdigkeiten und Veranstaltungen mit dem mobilen Zugang verbunden werden.

### Online-Termin-Vereinbarung / Videotermine

Um in der Coronapandemie volle Warteräume in den Ämtern und Behörden zu vermeiden, ist in vielen Verwaltungen die Möglichkeit einer unkomplizierten Online-Termin-Vereinbarung geschaffen worden. So auch in der Stadtverwaltung Schwabach, die früh in der Pandemie in Ämtern mit besonders hohem Aufkommen an Publikumsverkehr, wie das Melde- und Zulassungswesen, auf digitale Termin-Vereinbarung gesetzt hatte.

Auch nach dem Ende der Pandemie wird die Stadt Schwabach nach den sehr erfolgreichen Erfahrungen weiterhin auf eine Online-Terminvereinbarung setzen. Eine solche Möglichkeit spart den Bürgerinnen und Bürgern Zeit und schafft für sie wie für die Verwaltung bessere Planbarkeit. Der Service soll daher sukzessive in weiteren Fachbereichen zum Einsatz kommen.

Zudem soll für das besonders frequentierte Melde- und Zulassungswesen eine hybride Form der Terminvereinbarung umgesetzt werden – eine mit der Terminvergabesoftware gekoppelte Ticket-Steile vor Ort soll den analogen mit dem digitalen Terminbereich verbinden. Auch das schafft zielgenauere Planbarkeit für Bürgerinnen und Bürger sowie für die Mitarbeitenden.

Der nächste Schritt wäre dann das sogenannte virtuelle Bürgerbüro. Auch dieses Leuchtturmprojekt möchte die Stadt Schwabach zeitnah starten. Mit diesem Service soll den Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit eröffnet werden, zu einem online vereinbarten

Termin per Videochat mit den entsprechenden Mitarbeitenden der Stadtverwaltung in Kontakt zu treten. Das virtuelle Bürgerbüro spart den Gang zum Amt, der Kontakt zu Mitarbeitenden der Stadtverwaltung wird von jedem Ort aus möglich sein. Diese Videoberatung soll insbesondere bei beratungsintensiven Fachbereichen, vor allem im Sozial- und im Bauwesen, zum Einsatz kommen.

#### E-Payment

Zahlreiche angebotene Verwaltungsleistungen der Stadt Schwabach sind kosten- bzw. gebührenpflichtig, das gilt folglich auch für die digitalisierte Leistung. Daher sind Online-Bezahlverfahren ein unverzichtbarer Baustein, der bei Bedarf an die digitalen Services angekoppelt werden muss. Dabei sollten die gleichen modernen Bezahlverfahren angeboten werden, die auch bei kommerziellen Onlinehändlern üblich sind. Hierzu gehören vor allem Überweisung, Lastschrift, Kreditkarte und Bezahlverfahren von Online-Bezahlverfahrensanbietern.

Die Stadt Schwabach ist derzeit bzgl. der Einführung von Online-Bezahlverfahren eine der führenden Kommunen in Bayern. So bietet die Stadt bereits jetzt für zahlreiche ihrer Leistungen eine Zahlungsmöglichkeit über SEPA-Lastschrift, Kreditkarte, PayPal sowie GiroPay an. Das ist grundsätzlich keine Selbstverständlichkeit, da Online-Bezahlverfahren auch den haushaltsrechtlichen und kassenrechtlichen Anforderungen genügen müssen. Die weitere Entwicklung digitaler Bezahlmethoden ist beständig nachzuhalten und neue technische Trendentwicklungen frühzeitig zu implementieren.

#### E-Signatur

Der Wegfall der handschriftlichen Unterschrift in Verwaltungsprozessen ist rechtlich gesehen der anspruchsvollste Schritt der Verwaltungsdigitalisierung. Die handschriftliche Unterschrift zwingt bislang in vielen Fällen dazu, den größtenteils digital ablaufenden Prozess, streckenweise wieder auf Papier zu bringen und dadurch einen Medienbruch zu schaffen. Bei der E-Signatur gibt es verschiedene Vertrauensstufen, mit denen man dem jeweiligen Schutzbedarf der Dienstleistungen begegnen kann. Eine landesweite Patentlösung zur E-Signatur für die rechtssichere Nutzung in den Verwaltungsabläufen bzw. bei den Verwaltungsleistungen der Kommunen besteht bislang nicht. Die Stadt Schwabach aber beabsichtigt, eine Lösung zu implementieren, sobald sich eine solche in verständlicher, zukunftsfähiger und umsetzbarer Form herauskristallisiert. Die Stadtkämmerei ist dabei federführend und wird die Einführung der E-Signatur umsetzen.

### **4.3) E-Partizipation**

Die Digitalisierung der Stadtverwaltung bietet auch die große Chance, demokratische Teilhabe zu stärken, neue Beteiligungs- und Feedbackformen zu etablieren sowie die Kommunikation von Seiten der Stadt und zwischen Stadt und Stadtgesellschaft auszubauen. Das Schlagwort hierzu heißt E-Partizipation.

Während in der Vergangenheit Teilnahme bzw. Mitsprache oft an analogen Veranstaltungsformen gebunden war und die Kommunikation in erste Linie in gedruckter Form oder über die städtische Homepage ablief, werden durch die Digitalisierung ganz neue Möglichkeiten gehoben.

Die Stadt Schwabach möchte die Digitalisierungsanstrengungen daher auch nutzen, um die Partizipation, die Inklusion und den Gemeinschaftssinn innerhalb der Stadt zu stärken. Viele Möglichkeiten sind dabei denkbar. Im Nachfolgenden sollen einige Maßnahmen und Ideen vorgestellt werden, die die Stadt weiter ausbauen oder neu einführen möchte.

#### Das Stadtportal (schwabach.de) / Social Media

Das Stadtportal schwabach.de ist Visitenkarte und zentrale Anlaufstelle der Stadt in der digitalen Welt werden. Über das Stadtportal erreichen Bürgerinnen und Bürger unkompliziert, schnell und jederzeit alle Leistungen der Stadt. Eine leistungsfähige Suche soll zudem ermöglichen, dass passgenau die relevanten Angebote gefunden werden. Das Stadtportal bietet zudem allen Interessenten laufend Neuigkeiten und Information rund um die Stadtverwaltung und das Stadtleben. Das Stadtportal wird im Zuge der Digitalisierungsmaßnahmen der nächsten Jahre ein Update erhalten, um auch künftig modern und benutzerfreundlich zu bleiben.

Die Stadt Schwabach sowie der Oberbürgermeister sind zudem auf allen gängigen Social-Media-Kanälen (Facebook, Twitter, Instagram) vertreten und informieren regelmäßig und tagesaktuell über das Stadtgeschehen. Rückmeldungen werden aufgenommen, direkte Kontaktaufnahme mit der Stadt über Social Media ist möglich. In einem nächsten Schritt wird geprüft, ob die Implementierung eines Newsfeeds sowie eines Chatbots auf dem Stadtportal möglich und zielführend ist. Zudem soll ein Messenger-Feed des Oberbürgermeisters eingeführt werden.

#### Beschwerdemanagement 2.0 / Mängelmelder

Mit dem Beschwerdemanagement der Stadt Schwabach haben Schwabacher Bürgerinnen und Bürger eine Anlaufstelle, um Anliegen, Ideen und Kritik an die Stadtverwaltung heranzutragen. Bisher läuft dies zwar auch bereits weitgehend digital ab, jedoch vor allem in Form von E-Mail oder durch Anfragen in den sozialen Medien.

Künftig soll das Beschwerdemanagement auch neben E-Mail über weitere digitale Formen kontaktierbar sein. Insbesondere ein sogenannter Mängelmelder bietet sich hierfür an. Über diesen, beispielsweise im Stadtportal implementiert oder im Applikationsformat für mobile Endgeräte, können Bürgerinnen und Bürger Anliegen, Schäden, Verunreinigungen etc. einfach melden, ggf. mit Fotos und Positionsangabe mittels GIS.

#### Digitale Partizipationsmöglichkeiten

Derzeit findet elektronische Partizipation in Schwabach anlassbezogen statt. Das heißt, dass je nach Projekt eine digitale Bürgerbeteiligung stattfinden kann, etwa in Form von gestreamten Veranstaltungen, wahlweise mit paralleler Chat-Funktion und vorgeschalteter Möglichkeit, digital Anfragen einzureichen. Auch digitale Bürgerversammlungen finden bereits in Schwabach statt und sollen verstetigt werden.

Weitere Möglichkeiten der anlassbezogenen Bürgerbeteiligung sollen schrittweise erweitert werden (Plattformen, Online-Umfragen, Webseiten, Social Media). Dazu sollten die entsprechenden Projekte identifiziert werden, Zielgruppen bestimmt werden und für die entsprechenden Zielgruppen die anzuwendenden Beteiligungsmöglichkeiten definiert werden. Insbesondere für besonders Junge oder Ältere, mobilitätseingeschränkte Personen und

beruflich wie privat sehr ausgelastete Bürgerinnen und Bürger können so in Beteiligungsverfahren eingebunden werden. Hierdurch werden Zielgruppen sichtbar, deren Wahrnehmbarkeit in Beteiligungsverfahren bislang unterrepräsentiert war.

Digitale Partizipation bzw. Rückmeldung verspricht zudem auch der oben angesprochene Mängelmelder. Dieser könnte zur Ideenbörse weiterentwickelt werden. Andere Kommunen haben bereits mit einem sogenannten Bürgermelder, der Mängelmelder und Ideenbörse vereint, gute Erfahrungen im Bereich der digitalen Partizipationsmöglichkeiten gemacht.

## **Kapitel 5 – Smart City**

Der Begriff „Smart City“ beschreibt Ideen und Konzepte für urbane Räume, mit denen Städte durch den Einsatz modernster Technologie einfacher, effizienter, fortschrittlicher, nachhaltiger, ökologischer und sozial inklusiver gestaltet werden können. Eine „Smart City“ ist demnach eine hochintegrierte und stark vernetzte Stadt, die in verschiedensten Bereichen des öffentlichen Lebens neue innovative Technologie (Sensorik, Informationstechnik, Kommunikationsnetz, Mobilitätsformen) gewinnbringend einsetzt. Derart intelligente Städte können so ein Baustein zur Lösung der drängenden Fragen unserer Zeit sein - ob beim Klimaschutz, den Herausforderungen des demografischen Wandels oder bei gesellschaftlicher Inklusion und Integration. Als innovative, moderne und bildungsorientierte Stadt - die zur Metropolregion Nürnberg zugehörig Teil eines hochentwickelten urbanen Raumes ist - möchte auch Schwabach den Weg zur Smart City einschlagen. Viele IT-gestützte Prozesse und Maßnahmen sind in Schwabach vorstellbar. Projekte, die für die Stadt und ihre Bürgerinnen und Bürger einen echten Mehrwert bringen, sollen in den nächsten Jahren Stück für Stück umgesetzt werden. Nachfolgend ein Überblick über die verschiedenen Bereiche und deren mögliche Maßnahmen.

### **5.1) Mobilität**

Mobilität gilt als einer der Kernbereiche von Smart City. Das fußt einerseits auf dem essentiellen Ökologie- und Nachhaltigkeitsgedanken. Zum anderen ist im Bereich Mobilität durch moderne Technologie besonders viel verbesserbar. Doch was bedeutet in diesem Kontext „smarte Mobilität“ genau und wie könnte diese in einer Stadt wie Schwabach konkret genutzt werden?

Bei smarterer Mobilität wird ein Angebot definiert, das eine energieeffiziente, emissionsarme, sichere, komfortable und kostengünstige Mobilität ermöglicht und das von den Verkehrsteilnehmenden intelligent genutzt wird. Dabei sollen digitale Anwendungen und mobil vernetzte Endgeräte genutzt werden.

Die Stadt Schwabach hat sich mit der Erstellung eines Mobilitätsplans der Aufgabe angenommen, die Verkehrsinfrastruktur auf die zukünftigen Anforderungen auszurichten und die Entwicklung von umweltfreundlichen Verkehrsarten im Stadtgebiet zu fördern und attraktiver zu gestalten. Im Umkehrschluss soll der motorisierte Individualverkehr (MIV) mit seinen negativen Umweltauswirkungen wie Lärm und Abgasemissionen quantitativ gesenkt

sowie qualitativ optimiert werden. Mit diesem Ziel wird ein Beitrag zum Klimaschutz geleistet und die Lebensqualität in der Stadt erhöht. Smarte Mobilität kann hier unterstützen.

Fünf Bausteine im Bereich der Mobilität stehen dabei im Fokus: Fußverkehr, Radverkehr, ÖPNV, neue Mobilitätsformen sowie der MIV. Bei allen fünf Bausteinen kann heutzutage auf den Einsatz von intelligenter und vernetzender Technologie zurückgegriffen werden, um damit den Wandel hin zu einer smarten und digitalen Mobilität bedarfsgerecht und effizient zu gestalten.

### LED-Beleuchtungssysteme

Ein gelungenes Beispiel für alle fünf genannten Mobilitätsbereiche sind intelligente LED-Beleuchtungssysteme. Diese ermöglichen eine sichere und zugleich umweltverträgliche Ausleuchtung der Wege. Die energieeffizienten Leuchtkörper und die durch Bewegungssensoren ausgestattete Steuerung ermöglichen hohe CO<sub>2</sub>-Einsparungen im Betrieb und liefern dennoch die notwendige Ausleuchtung für die Verkehrssicherheit. Durch die eingesparten Lichtemissionen werden außerdem nachtaktive Insekten und Tiere weniger beeinflusst und ihr Lebensraum sowie ihre Lebensweise weniger gestört. In Schwabach ist diese LED-Umrüstung bereits in großem Maße erfolgt und wird bis Jahresende 2022 abgeschlossen sein.

### Mobilitäts-App und Mobilitätsstationen

Fortschrittliche und digitalbasierte Mobilität kann mit der Einrichtung von Mobilitätsstationen sowie einer Mobilitätsplattform erreicht werden. Die Vorteile einer solchen Kombination liegen auf der Hand: Eine nutzerfreundliche und intermodale Mobilität, bei der sämtliche Verkehrsmittel künftig flexibel, bedarfsgerecht, effizient und stets in Echtzeit ausgewählt werden können.

Mobilitätsstationen bieten ein breites Repertoire an öffentlich nutzbaren Mobilitätsformen an. Sharing-Angebote sind dabei ein wichtiger Bestandteil - von Leihfahrrädern und E-Scootern bis hin zu Carsharing-Fahrzeugen. Sie ergänzen die dort bereits vorhandene klassische Bus- bzw. Bahnanbindung. Damit bieten Mobilitätsstationen den Nutzerinnen und Nutzern an zentralen Orten eine Vielzahl an Fortbewegungsmitteln für individuelle Mobilitätsbedürfnisse. Carsharing-Angebote haben zudem auch einen großen Vorteil für die Nutzung der begrenzten Flächen in einer Stadt: Stationsbasierte Sharing-Fahrzeuge ersetzen bis zu 20 private PKWs. Die zurückgewonnenen Flächen können zu mehr Entsiegelung oder für zusätzliche Infrastruktur umweltverträglicherer Verkehrsmittel wie Radwege genutzt werden.

*Vergleich: So viel Platz für andere Nutzungen entsteht, wenn ein CarSharing-Fahrzeug 20 private Pkw ersetzt; Quelle: bcs 2016*



Eine onlinebasierte Buchungsplattform - eine zentrale Mobilitäts-App beispielsweise - ist daneben ein zweiter wichtiger Baustein für die Förderung der intermodalen Mobilität. Eine solche Plattform vernetzt die verschiedenen Verkehrsmittelangebote einer Stadt und weist möglichst geringe Nutzungshürden auf. Im Idealfall steht am Ende eine kostenlose App, die alle Mobilitätsbausteine zusammenführt und Informationen, Buchungs- und Bezahlungsmöglichkeiten vereint.

Eine solche Vernetzung der verschiedenen Mobilitätsangebote und Zusammenführung dieser in die Mobilitätsplattform und den Mobilitätsstationen ist mit einer immensen Herausforderung für Technik und Infrastruktur verbunden. Die Stadt Schwabach möchte diese Herausforderung gemeinsam mit den entsprechenden Partnern (Stadtverkehr; Anbieter von Sharing-Modellen) in den nächsten Jahren angehen und smarte Mobilität ausbauen.

### OnDemand-Angebote

Als Ergänzung zu den genannten Mobilitätsangeboten kann der sog. OnDemand Verkehr genutzt werden. Hierbei handelt es sich um eine neue Form des öffentlichen Personennahverkehrs. Nutzerinnen und Nutzer des OnDemand-Angebots können per App einen Rufbus bestellen und werden an sog. virtuellen Haltestellen abgeholt bzw. abgesetzt. Bei der Fahrt werden durch einen im Hintergrund ablaufenden IT-Rechenprozess andere Nutzerinnen und Nutzer in der Fahrtstrecke mitkalkuliert, sodass eine effiziente Fahrtenbündelung, das sog. Ridepooling, möglich wird. Neben diesem individualisierten Mobilitätsangebot eignet sich das OnDemand-System zudem hervorragend dafür, neue Linienbusbedarfe zu erkunden und den öffentlichen Nahverkehr in Schwachlastzeiten wirtschaftlicher, umweltverträglicher und komfortabel zu betreiben. Die Stadt Schwabach plant, ein solches OnDemand-Angebot im Stadtgebiet als Ergänzung zum Busverkehr einzuführen.

### Intelligente Verkehrssteuerung

Die Digitalisierung gibt den Kommunen auch die Möglichkeit, bestehende Mobilität zu optimieren. Hierzu gehören u.a. intelligente Verkehrssteuerungsmechanismen wie Parkleitsysteme oder Ampelanlagen mit Detektion. Beides hilft, den fließenden Verkehr zu erleichtern bzw. zu entlasten und gleichzeitig unnötige Staus und Verzögerungen zu reduzieren. Digitale Parkleitsysteme zeigen in Echtzeit direkt, an welchem Ort welche Anzahl von Parkflächen verfügbar sind. Dementsprechend kann Parksuchverkehr vermieden und eine höhere Qualität im Straßenverkehr erzeugt werden. Die Einführung eines belastbaren Parkleitsystems für das Stadtgebiet Schwabach wird im Zuge der Digitalisierungsmaßnahmen der Stadt geprüft. Ein darauf basierendes Verkehrsleitsystem kann so möglich gemacht werden.

Intelligent gesteuerte Ampelanlagen wiederum vermeiden künstliche Verkehrsverzögerungen. Mithilfe von Schleifenlegungen im Asphalt oder Kameradetektion an der Lichtsignalanlage können softwarebasiert bedarfsgerechte Ampelschaltungen ausgelöst und somit ein höherer Verkehrsfluss erzeugt werden. Die Detektionssysteme registrieren Fahrzeuge, die sich den Ampeln nähern und speisen diese Information in die der Ampelsteuerung zu Grunde liegende Entscheidungsmatrix ein. Besonders bei Schwachlastzeiten kann somit eine deutlich effizientere Verkehrsabwicklung geleistet werden. Solche Ampelanlagen sollen künftig auch vermehrt in Schwabach zum Einsatz kommen.

## 5.2) Umwelt

Für eine hohe Lebensqualität in Schwabach ist eine aktive Gestaltung des Umweltschutzes erforderlich. Im Kontext von Smart City stehen im Umweltbereich insbesondere die deutliche Reduktion des Energie- und Ressourcenverbrauches, die Implementierung einer nachhaltigen Mobilität (siehe 5.1) sowie der Erhalt und die Förderung der Biodiversität im Stadtgebiet im Fokus.

### Smart Meter

Smarte Infrastrukturen in den Bereichen Energie und Mobilität können dabei zur Erreichung von Umweltzielen beitragen. Digitale Anwendungen, wie etwa per Sensorik und App bedienbare Heizungen und Kühlschränke oder Smart Meter zur intelligenten Steuerung von Energie- und Wasserverbräuchen, bieten vielfältige Chancen, die Energieversorgung zu optimieren und den Energieverbrauch zu minimieren.

### Smart Waste

Im Bereich der betrieblichen Aufgaben der Stadtverwaltung kann durch den Einsatz von Smart-City-Lösungen bestimmter Arbeitsaufwand und damit verbunden Umweltbelastungen reduziert werden. Ein Beispiel hierfür wären intelligente Papierkörbe im Stadtgebiet, die dem Baubetriebsamt melden, wenn eine Leerung erforderlich ist. Betriebliche Aufgaben sollen daher auch in Schwabach im Hinblick auf digitale Möglichkeiten hinterfragt und gegebenenfalls geändert werden.

### Ausbau und Bereitstellung des GIS

In Schwabach gibt es derzeit keine umfassende und zentral abgelegte Erfassung von Umweltdaten. Es existiert eine Lärmkartierung des LfU für die Hauptverkehrsstraßen. Luftdaten werden durch das LfU an einer Luftmessstation erfasst und sind jederzeit lfd. öffentlich zugänglich. Durch das Umweltschutzamt wird zudem im Rahmen des städtischen GIS innerhalb der Verwaltung der Umgriff von Landschaftsschutzgebieten und Naturdenkmälern, Wasserschutzgebieten, Überschwemmungsgebieten (einschl. Wasserspiegelhöhen) sowie der bestehenden Baumschutzverordnung bereitgestellt. Ein weiterer Ausbau der Informationen im GIS wird angestrebt. Zu prüfen wäre des Weiteren, inwieweit das städtische GIS künftig auch als Informationsquelle für die Bevölkerung dienen kann.

### Kommunale Abfallwirtschaft

Im Bereich der kommunalen Abfallwirtschaft besteht bereits ein vielfältiges digitales Informationsangebot – verschiedene digitale Lösungen wurden erfolgreich umgesetzt (Beispiel: digitaler Abfuhrplan oder Online-Sperrmüllanmeldung). Ein weiterer Baustein soll eine Online-Anmeldung zur Mülltonnenauslieferung/-tausch sein. Zudem wird eine Optimierung der Tourenplanung der städtischen Müllabfuhr angestrebt.

### **5.3) Energie**

Die digitale Transformation im Energiesektor geht mit veränderten Anforderungen und Bedürfnissen der Endkunden einher. Eine intelligente Vernetzung, die steigende Automatisierung von kleinteiligen Systemen und der Trend einer zunehmenden Autarkie des Kunden spielen dabei eine zentrale Rolle. Für künftige Smart-City-Anwendungen im Bereich der Energie sind die Stadtwerke Schwabach als entscheidender Energiedienstleister der Stadt essentieller Player und Partner.

#### Smarte Netzinfrastuktur

Eine smarte Netzinfrastuktur ist die Voraussetzung für die effiziente Steuerung von Energienetzen sowie die Einbindung von Erneuerbare-Energie-Anlagen in das Versorgungsnetz. Das Monitoring sowie die Simulation von Lastflüssen auf Basis von Ist-Daten der Versorgungsnetze ermöglichen eine Optimierung der Energieflüsse. Die Stadtwerke werden konsequent eine höhere Datendichte zur Netzführung schaffen und die vorhandenen Möglichkeiten zur Automatisierung und Fernsteuerung der Netze ausbauen. Ein erstes Wasserwerk mit den dazugehörigen Tiefbrunnen kann beispielsweise bereits komplett autark betrieben werden.

#### Ladeinfrastruktur

Die Stadtwerke errichten eine vernetzte Ladeinfrastruktur für privates und öffentliches Laden und für die Liegenschaften der Stadt Schwabach. Die Fahrzeugflotten der Stadt und der Stadtwerke werden konsequent auf ökostrombetriebene Elektromobilität umgestellt. Der dazu benötigte Ökostrom wird aus eigenen EE-Anlagen der Stadtwerke erzeugt. Alle geeigneten Gebäude der Stadt und der Stadtwerke werden in den nächsten Jahren mit Photovoltaik-Anlagen der Stadtwerke ausgestattet. Bis zum Jahr 2030 sollen alle Privathaushalte aus EE-Anlagen der Stadtwerke beliefert werden können.

#### Effizienter Energieeinsatz

Der Geschäftsbereich Smart Living (PV-Anlagen mit Speicher und Wallboxen für Privat- und Gewerbekunden) wird konsequent ausgebaut. Der Roll-Out von Smart Metern zu Nutzung von Daten zur Steuerung eines effizienten Energieeinsatzes auch durch die Kunden selbst hat in Schwabach bereits begonnen. Der Kunde kann dadurch vom Consumer zum Prosumer (=Erzeuger und Verbraucher) werden und zur Energiewende beitragen.

#### Smarte Planung

Die Planungsprozesse der Stadt und der Stadtwerke werden frühzeitig synchronisiert und auf die Anforderungen einer Smart City ausgerichtet. Bei allen Planungen von größeren Erschließungen wird frühzeitig geprüft, welche Form der Energieversorgung optimal ist und das Ergebnis in den Planungsprozess eingebracht (z.B. Wärmenetze, zentrale Energiespeicher, etc.).

#### Smarte Kundenbetreuung / smarte Geschäftsprozesse bei den Stadtwerken

Die Kundenprozesse der Stadtwerke sind bereits weitgehend digitalisiert und können von den Kunden optional genutzt werden. Online-Service-Portale mit digitalen Kundenschnittstellen und Verträgen, vollautomatisierte Kundenwechselprozesse und Zählerablesungen mit QR-Code und automatisierter Plausibilitätsprüfung sind bereits erfolgreich eingeführt.

Die Stadtwerke verstehen die Digitalisierung als Chance, ihre internen Abläufe zu verbessern und zusätzlichen Kundennutzen zu schaffen. Daher digitalisieren, automatisieren und standardisieren die Stadtwerke die Geschäftsprozesse soweit wie nötig und sinnvoll. Dazu wird eine systemintegrierte bzw. medienbruchfreie Prozessabwicklung etabliert.

Smarte Prozesse werden durch die begonnene Umsetzung verschiedener Digitalisierungsprojekte etabliert. Ein Workforcemanagementsystem zur Steuerung der Montageeinheiten, eine Betriebsmitteldatenbank zur optimalen Instandhaltung der Anlagen sowie ein CRM-System (Kundenmanagement) zur Kundenkommunikation ermöglichen medienbruchfrei digitale Prozessschritte. Die Zusammenarbeit zwischen Stadt und Stadtwerke im Bereich der GIS-Systeme ermöglicht effizientes übergreifendes Arbeiten und eine optimale Kundeninformation.

#### **5.4) Bauen und Wohnen**

Die Stadt Schwabach ist eine wachsende Stadt mit enger räumlicher Begrenzung. Städtische Ressourcen müssen daher sinnvoll genutzt werden. Wohnquartiere, Handel und Gewerbe, Mobilität, Ver- und Entsorgungssysteme sowie Kommunikationstechniken müssen miteinander vernetzt werden, um die Stadtplanung und -entwicklung effizienter zu gestalten und ökologische und soziale Verbesserungspotenziale zu nutzen.

##### Digitale Beteiligungsprozesse

In Planungsprozessen wird die Stadtverwaltung künftig neben den klassischen Bürgerbeteiligungsformaten auch digitale Beteiligungs- und Mitwirkungsmöglichkeiten anbieten. Planungen und Informationen werden online (in einfacher Sprache und mehrsprachig) verfügbar sein und Anträge sollen künftig digital eingereicht werden können. Das digitale Bauantragsverfahren soll beispielsweise ab 2023 möglich sein.

##### Bausimulation / digitaler Zwilling

Die Möglichkeiten der virtuellen Simulation und Modellierung sollen künftig noch stärker in Schwabach im Bereich Bauen genutzt werden – von der reinen 3D-Darstellung bis hin zum digitalen Zwilling.

##### Überwachung von Infrastruktur

Zur Schonung der Ressourcen und Steigerung der Effizienz will die Stadt Schwabach künftig bedarfsgerecht automatisierte Verfahren und auch die Möglichkeiten künstlicher Intelligenz zur Unterstützung von Wartungs- und Unterhaltsaufgaben nutzen - wie beispielsweise für die regelmäßige Zustandserfassung von Verkehrsflächen oder die Fernüberwachung von Anlagen.

Mängelmeldesysteme (mit Rückmeldefunktion), wie das bereits vorhandene System für die Straßenbeleuchtung, sollen für weitere städtische Einrichtungen eingerichtet werden. Zudem soll auch ein Ausbau von Frühwarnsystemen für Wetterereignisse (Schneefall, Starkregen etc.) erfolgen.

### Smarte Stadtmöblierung / Infrastruktur

Im Bereich der smarten Infrastruktur sollen neue Innovationen auf ihre Einsatzmöglichkeit auch in Schwabach geprüft werden: Smarte Stadtmöblierung, wie beispielsweise multifunktionale Sitzbänke mit integrierter Ladestation für Handy oder E-Bike, mit W-Lan oder 5-G-Sendern; intelligente Straßenbeleuchtungen, die bedarfsgerecht gedimmt oder mit Ladestationen kombiniert werden und die Aufenthaltsqualität im Stadtraum erhöhen; Ausgabeautomaten im öffentlichen Raum für Einkäufe oder Dienstleistungen der Stadt, die Lieferdienstfahrten reduzieren könnten.

### Smart Living / Smart Home

Im Wohnungsbau wie in den städtischen Liegenschaften werden sich künftig Smart Living- bzw. Smart Home-Systeme mit interagierenden Anlagen und Haushaltsgeräten etablieren: Innovative Technologien und vernetzte Gebäudeinfrastruktur; ferngesteuerte Gebäudetechnik und –überwachung; digitale Serviceeinrichtungen wie autonome Lieferungen oder ein digitaler Concierge-Service; Assistenz-Lösungen in Wohnungen wie etwa Bodensensoren zur Sturzerkennung.

### Städtische Wohnungsbaugesellschaft GEWOBAU

Die städtische Wohnungsbaugesellschaft GEWOBAU hat bereits mehrere Digitalisierungskonzepte umgesetzt - wie etwa die digitale Mieterakte und ein digitales Informationssystem über die individuellen Verbrauchsdaten jeder Wohnung. Künftig kann der Informationsaustausch für die Mieter über ein Kundenportal erfolgen und erweiterte Möglichkeiten bieten wie beispielsweise digitale Schadens- und Reparaturmeldungen. Ergänzend dazu werden interne Betriebsabläufe regelmäßig auf den digitalen Prüfstand gestellt.

## **5.5) Wirtschaft, Handel und Tourismus**

Smart-City-Anwendungen in den Bereichen Wirtschaft, Handel und Tourismus sind von vielerlei Rahmenbedingungen geprägt, so unter anderem von der Internet- und Breitbandversorgung im Stadtgebiet, von WLAN-Ausleuchtung in der Innenstadt oder von einem smarten Parkleitsystem.

Die Stadt ist in diesen Bereichen zudem nur einer von mehreren Playern. Sie kann Impulse geben, Rahmenbedingungen setzen und gute Grundlagen schaffen. Entscheidende Voraussetzung für eine Einführung und letztendlich für den Erfolg von smarten Anwendungen bleibt in vielen Themenbereichen jedoch insbesondere ein proaktives Wirken der Beteiligten aus Handel, Gastronomie und Wirtschaft.

Ziel in den Bereichen Wirtschaft, Handel und Tourismus muss insbesondere sein, sehr stark auf Sicht und Bedürfnisse der Nutzergruppe abzustellen. Nur wenn die Anwendung den Nutzern einen echten Mehrwert bietet sowie angenehm und unkompliziert ist, wird sie auch angenommen.

Zudem sollte die Nutzung von digitalen Anwendungen möglichst stark auf wenige digitale Plattformen fokussiert und gebündelt werden. Eine attraktive, möglichst viele Nutzungen beinhaltende Plattform erhöht die Attraktivität deutlich. Weiterhin sollte versucht werden, auf

Standardanwendungen zurückzugreifen (z.B. Google, GoogleMaps, Reservix etc.), da sie einer Mehrheit der potentiellen Nutzerschaft bekannt sind.

#### Digitale (Buchung von) Stadtführungen

Die Stadt Schwabach entwickelt derzeit die Voraussetzungen für die digitale Buchung von Stadtführungen. In einem weiteren Schritt ist auch eine digitale Stadtführung per App in Form eines Audioguides denkbar.

#### Stadtmarketing über Instagram / Facebook

Entsprechend dem erfolgreichen Vorbild von *schwabach\_erleben* wird ein weiterer Auftritt implementiert. Unter dem Titel „Made in Schwabach“ werden Schwabacher Unternehmen von einer sehr persönlichen und inhaltlich eingängigen Seite vorgestellt. Das Besondere und Außergewöhnliche soll herausgestellt und Emotionen geweckt werden. Damit soll ein möglichst breiter Kreis, insbesondere aber auch potentielle neue Mitarbeiternde und Auszubildende angesprochen werden.

#### Verbesserung der Einsatzmöglichkeiten der SchwabachCard

Die *SchwabachCard* ist mittlerweile sehr erfolgreich eingeführt. Insgesamt sind fast 50 Partnergeschäfte, 5.200 ausgegebene Karten, 10.000 Transaktionen und über 250.000 Euro Umsatz zu verzeichnen. In einem nächsten Schritt sollen die Einsatzmöglichkeiten und Funktionen der SchwabachCard erweitert sowie deren Flexibilität erhöht werden. Dazu soll die Karte mit einem NFC-Chip ausgestattet werden, der kontaktlose Anwendungen wie auch das kontaktlose Bezahlen ermöglicht. Auch die zusätzliche Überführung der *SchwabachCard* in eine Applikation für mobile Endgeräte, allen voran das Smartphone, ist anzuvisieren.

Zudem sollen weitere Anwendungsbereiche erschlossen werden. So könnte über die SchwabachCard das Bezahlen u.a. in Tiefgarage, Parkbad, Stadtbus, Museum, Bürgerbüro sowie das Bezahlen von Gebühren für Volkshochschule sowie Verwaltungsleistungen erfolgen. Auch wäre eine Nutzung und Verknüpfung mit dem Handyparken denkbar. Weiterhin könnte die SchwabachCard als aufladbare Geldkarte eine ideale Bezahlungsmöglichkeit für Einrichtungen wie Schulmensen darstellen. Die SchwabachCard könnte auch in der Funktion eines digitalen Schlüssels Zugangsmöglichkeiten zu Räumen und Gebäuden vermitteln.

#### Nutzung von Virtual-Reality-Technologien

Die Nutzung von Virtual-Reality-Technologie wird im Kultur- und Tourismussegment zusehends beliebter. Auch für Schwabach sind VR-Anwendungen vorstellbar. Gerade der Erhalt des jahrhundertealten Goldschlägerhandwerks nach traditioneller Weise kann durch VR-Aufnahmen ermöglicht und auch in Zukunft einem interessierten Publikum dauerhaft erhalten bleiben. Auch weitere Bereiche wären denkbar. So könnte Kunst in der Innenstadt virtuell gezeigt oder es könnten historische Ansichten bzw. Bauwerke (z.B. der Alte Postplatz) erlebbar gemacht werden. Weitere VR-Anwendungen, die gerade Kinder ansprechen (etwa lebensgroße Dinos oder VR-Tiergarten im Stadtpark), könnten die Attraktivität des Stadtzentrums für junge Familien erhöhen.

## 5.6) Smart Society

Neben den zahlreichen fachspezifischen Anwendungsbereichen gibt es auch noch einen Sammelbegriff für Smart-City-Anwendungen, die klassische gesellschaftliche Themen betreffen. Unter dem Oberbegriff „Smart Society“ werden hier Bereiche angesprochen wie Kultur, Bildung, Ehrenamt oder Soziales. So umfangreich dieser Bereich ist, so vielfältig können auch entsprechende Maßnahmen sein. Vielfach regeln Anwendungen in diesen Bereichen klassische Alltagsthematiken der Bürgerinnen und Bürger. Nicht selten sind sie aber auch ganz spezifisch mit der Geschichte oder dem kulturellen Merkmal einer Stadt eng verbunden. Beides trifft u.a. auch auf die nachfolgenden Smart-Society-Vorhaben, die für Schwabach in den nächsten Jahren denkbar wären und einen gesellschaftlichen Mehrwert generieren könnten.

### Kita-App

Die Stadt Schwabach wird ab 2023 die Möglichkeit schaffen, Kindertagesstättenplätze online per App zu buchen. Hierzu wird gemeinsam mit den freien Trägern und den Nachbarkommunen eine entsprechende internetbasierte Platzvergabeplattform aufgebaut.

### Mensa-App

Bereits jetzt ist es in der Mensa im Schulzentrum Mitte für SchülerInnen bzw. Eltern möglich, die Wahl der Mittagsverpflegung per App im Vorfeld auszuwählen und vor Ort per Chip zu bezahlen. Im Zuge des weiteren Ausbaus der schulischen Ganztagesbetreuung und der Verpflegung über Schulmensen soll diese Möglichkeit grundsätzlich Standard werden.

### eSport-Center

eSport hat sich innerhalb weniger Jahre von einem Nischen- zu einem Massenphänomen entwickelt. Immer mehr Städte greifen diesen Trend aktiv auf und fördern eSport speziell im infrastrukturellen Aufbau – um den eSport in der Mitte der Gesellschaft zu verankern, beispielsweise in den Sportvereinen. Auch für die Stadt Schwabach wäre ein eSport-Center denkbar, um für junge Menschen in Schwabach ein organisiertes Angebot zu schaffen.

### Kulturelle Bildung

Die Kulturdienststellen der Stadt Schwabach haben bei Digitalisierungsmaßnahmen eine Vorreiterrolle eingenommen. So sind etwa seit vielen Jahren VHS-Kurse online buchbar, die Stadtbibliothek ermöglicht breite Onlinefunktionen (Suche, Reservierung, Ausleihe E-Books), Kulturveranstaltungen können über Online-Ticketing gebucht werden und die Musikschule hat die Organisation und Kommunikation ihrer Schülerinnen und Schüler appbasierend digitalisiert. Auch sind die Kulturdienststellen auf eigenen Social-Media-Kanälen und durch ein Online-Kulturportal vertreten. Als künftige weitere Maßnahmen sind eine onlinegestützte Bibliotheksöffnung ohne personelle Tresenbesetzung, die Onlineübertragung von Konzerten der Musikschule sowie eine digital zugängliche Inventarisierungsdatenbank des Stadtmuseums geplant.

### Digitale Kulturwand bzw. Tourismusstele

Für die Bereiche Kultur und Tourismus ist eine digitale Wand bzw. Stele denkbar, die kulturelle, touristische oder historische Information, Angebote und Veranstaltungen einer Stadt in einem zentral gelegenen öffentlichen Raum digital sichtbar macht. Zudem können solche digitalen und bestenfalls auch interaktiven Wände/Stelen eine wichtige Informationsquelle im Bereich

der öffentlichen Sicherheit sein, beispielsweise im Katastrophenfall. Die Stadt Schwabach plant in einem Pilotprojekt die Aufstellung einer solchen Digitalwand an einem besonders frequentierten Bereich, etwa am Marktplatz.

### Bildungs-/Ehrenamtsportal

Zahlreiche internetbasierte Portallösungen zur Bündelung und Sichtbarmachung von Angeboten sind im Bereich Smart Society möglich. Durch ein entsprechendes Bildungsportal kann beispielsweise die gesamte Bildungslandschaft dargestellt werden – samt Kontakt-, Anmelde- und Bezahlungsmöglichkeiten. Im Ehrenamt kann ein Portal zur wichtigen Vernetzung ehrenamtlich aktiver Menschen sowie von Verbänden und Vereinen beitragen. Auch kann ein solches Portal Ehrenamtsengagement vermitteln und Anbieter wie Suchende zusammenführen. Für Schwabach als großen Schulstandort sowie Stadt mit besonderem ehrenamtlichen Engagement sind solche Portallösungen ins Auge zu fassen.

## **6.1 Rahmenbedingungen**

### **6.1a) Rechtlicher Rahmen**

Hinsichtlich der Digitalisierung der Verwaltungen in Deutschland hat sich in den vergangenen Jahren der rechtliche Rahmen weitreichend geändert, zahlreiche Gesetze sind hinzugekommen bzw. geändert und ergänzt worden. Die für die Stadt Schwabach relevantesten Rechtsvorschriften zur Digitalisierung sind

- das E-Government-Gesetz (EGovG),
- das Bayerische E-Government-Gesetz (BayEGovG),
- und das Onlinezugangsgesetz (OZG)

Speziell die beiden E-Government-Gesetze enthalten wesentliche Maßnahmen, die von den Kommunen durchgeführt werden müssen. Dazu zählen unter anderem digitale Zugangs- und Verfahrensrechte, elektronische Verwaltungsverfahren sowie elektronische Kommunikation und Identifizierung sowie die Sicherheit in der Informationstechnik, Datenschutz und Barrierefreiheit. Letztere finden zudem im BSIG, in der DSGVO oder in der BITV (siehe 6.1d) ihre spezielle Ausarbeitung.

Für Kommunen setzt das Bayerische E-Government-Gesetz rechtlich verbindliche Vorgaben für die Umsetzung von Digitalisierungsmaßnahmen. Das Gesetz erleichtert eine medienbruchfreie, elektronische Kommunikation mit der Verwaltung sowie eine nutzerfreundliche und effiziente Ausgestaltung der elektronischen Verwaltungsleistungen. Es enthält für Kommunen zudem sowohl verpflichtende Inhalte als auch freiwillig umsetzbare Elemente, die aus strategischer Perspektive für die zukünftige E-Government-Ausrichtung der Stadt Schwabach zu berücksichtigen sind.

Das OZG hat zum Ziel, dass für alle rechtlichen und tatsächlich geeigneten Verwaltungsleistungen aller Verwaltungsebenen bis zum 31. Dezember 2022 ein digitaler Zugang angeboten wird, sodass Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen schnell und komfortabel über ein interoperables Nutzerkonto online auf diese Verwaltungsleistungen zugreifen können.

Um dies zu gewährleisten, soll ein Portalverbund von Bund, Ländern und Kommunen eingerichtet werden, der auch bereits bestehende Verwaltungsportale integriert. Darüber hinaus beinhaltet das Gesetz ein weitreichendes Digitalisierungsprogramm von hunderten Verwaltungsleistungen, die insbesondere auf kommunaler Ebene erbracht werden müssen. Der Umsetzungskatalog mit den jeweiligen Leistungen, der stetig aktualisiert wird und online abgerufen werden kann, weist zudem darauf hin, dass auch die Digitalisierung von analogen Akten im Sinne des OZG ist.

Die Stadt Schwabach ist bei der Erfüllung der rechtlichen Vorgaben bislang (Stand Juni 2022) gut vorangeschritten und bietet inzwischen über 50 Verfahren im digitalen Reifegrad 3 an. Das bedeutet, die Beantragung dieser Leistungen können vollständig online abgewickelt werden. Damit hat Schwabach bereits die Vorgaben für das Label „Digitales Amt“ erfüllt, mit dem Kommunen ausgezeichnet werden, die bei der Digitalisierung bereits besonders weit sind.

Die oben genannten rechtlichen Rahmenbedingungen werden laufend ergänzt bzw. geändert. Noch für das Jahr 2022 ist ein OZG-Folgegesetz auf Bundesebene sowie ein Bayerisches Digitalgesetz auf Landesebene angekündigt.

### **6.1b) Wirtschaftlichkeit**

Die Digitalisierung der Stadtverwaltung stellt Schwabach wie alle Kommunen vor die Herausforderung, zahlreiche neue IT-gestützte Lösungen mit immensen Finanzbedarf zu entwickeln, zu betreiben und gleichzeitig mit den begrenzten finanziellen Ressourcen zu wirtschaften. Die Digitalisierung der Verwaltung kommt somit „on top“ auf die üblichen Aufgaben und Leistungen, die eine Kommune mit ihrem Personal und ihren Finanzen erfüllen muss. Mögliches Einsparpotential durch die Digitalisierungsmaßnahmen wird sich erst mittel- bis langfristig ergeben. Für die Kommunen wird die Digitalisierung ein echter Kraftakt werden.

Schwabach wiederum ist von dieser Herausforderung besonders betroffen. So hat die Stadt Schwabach zwar die Aufgabe, die identische Anzahl an digitalen Verwaltungsleistungen mit der gleichen hohen Qualität und Reifegrad anzubieten wie Großstädte, große Kommunen oder Landkreise (die sich die Aufgabe zudem mit ihren kreisangehörigen Gemeinden teilen). Zugleich aber hat Schwabach im Vergleich teils deutlich geringere personelle und finanzielle Möglichkeiten. Vereinfacht ausgedrückt: Schwabach muss die Verwaltungsdigitalisierung in der gleichen Bandbreite wie etwa die Landeshauptstadt umsetzen, jedoch mit einem Bruchteil des Personals und der Finanzen.

Die Digitalisierung bindet gerade in den ersten Jahren große finanzielle Ressourcen durch Investitionen in Infrastruktur, Hard- und Software. Auch wenn der weitere Ausbau der digitalen Verwaltung allgemeiner Konsens ist, wird eine Priorisierung bei der Umsetzung der Maßnahmen dringend geboten sein. Sie muss dem Prinzip der Wirtschaftlichkeitsbetrachtung sowie der Nutzerzentrierung folgen und unterliegt daher dem Spannungsfeld *Kosten – Nutzen – Komplexität*. Die Schaffung der richtigen Balance in diesem Spannungsfeld ist wichtig – um Fortschritte zu generieren, aber auch die finanziellen Möglichkeiten der Stadt Schwabach nicht zu überreizen. Zur Erreichung dieses Ziels ist eine Steuerung der Digitalisierung (siehe 6.2) unabdingbar.

Die Kosten/Nutzen-Abwägung wird ein zentrales Entscheidungskriterium für die Entwicklung des kommunalen E-Government sein. Aus gesamtwirtschaftlicher Sicht sind Verbesserung der Lebens- und Standortqualität, erhöhte Wertschöpfung, Einsparpotentiale sowie Prozessvereinfachungen die wichtigsten Nutzenaspekte des kommunalen E-Government. Die Entwicklung und Berücksichtigung von Standards und Gemeinschaftslösungen sowie die Übernahme bewährter Lösungen multiplizieren den erzielbaren Nutzen. Für die Bürgerinnen und Bürger sowie die ansässigen Unternehmen liegt der größte Nutzen von E-Government in der Zeitersparnis, dem Bürokratieabbau, in höherer Transparenz und in der Verbesserung und Erleichterung des Informations- und Wissenszugangs. Gleichzeitig muss der erzielte Nutzen gegenüber der Komplexität der Umsetzung, also dem Aufwand, abgewogen werden. Soweit darüber hinaus Priorisierungen erforderlich sind, ist insbesondere die Erwartungshaltung von Bürgerinnen und Bürgern zu berücksichtigen.

### **6.1c) Externe Dienstleistung**

Für die Digitalisierung der Stadtverwaltung ist Schwabach auch auf leistungsstarke Partner angewiesen. Ein strategischer Partner ist das gemeinsame kommunale Unternehmen „Kommunaler Betrieb für Informationstechnik“, kurz KommunalBIT. Trägerstädte dieser AöR sind die Städte Fürth, Erlangen und Schwabach und der Zweckverband Informationstechnik Franken.

Die zum 01.01.2010 gegründete KommunalBIT ist aus den IT-Ämtern der beteiligten Städte hervorgegangen. Sie stellt als Rechenzentrum den zentralen Betrieb der IT-Infrastruktur bereit. Insbesondere in der heutigen Zeit mit den immer kürzeren Innovationszyklen und die daraus resultierenden komplexeren Veränderungsprozesse ist die Bündelung der Ressourcen zweckmäßig geworden.

Die KommunalBIT kann nicht nur den laufenden technischen Betrieb gewährleisten, sondern sorgt auch für die technische Informationssicherheit zum Schutz der Daten. Die KommunalBIT sieht sich zudem als Innovationsmotor und möchte die beteiligten Städte künftig bei zukunftsorientierten Themen wie dem „Arbeitsplatz der Zukunft“ unterstützen.

Ein weiterer wichtiger Partner ist die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern (AKDB). Über den Bayerischen Städtetag ist die Stadt Schwabach Miteigentümer. Die AKDB betreibt das Bürger-Serviceportal, über das zahlreiche Online-Services bereitgestellt werden. Hierzu gehören auch die vom Freistaat Bayern bereitgestellten Basisdienste „BayernID zur sicheren Authentifizierung“ (z. B. mit dem neuen Personalausweis), der „Postkorb“ für eine sichere Kommunikation mit dem Bürger und „ePayment“ für das elektronische Bezahlen kostenpflichtiger Verwaltungsdienstleistungen.

Insbesondere für komplexere strategische Fragestellungen zeichnet sich über die genannten Partner hinaus auch Bedarf nach einem etablierten Beratungspartner ab. Eine moderne IT-Strategie verbessert die IT-Steuerung in Kommunen, definiert die machbare und sinnvolle Fertigungstiefe der IT und setzt Ziele und Rahmenbedingungen für IT-Kooperationen. Wenn und soweit Beratungsbedarf der Stadt Schwabach besteht, besteht hierzu mit der PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH ein bereits in anderen Kommunen bewährter Partner. Die PD

bietet bundesweit Beratungs- und Managementleistungen zu allen Fragen moderner Verwaltung und Infrastruktur an.

Die Stadt Schwabach arbeitet zudem mit weiteren Softwareherstellern zusammen, die der Stadt Fachsoftware zur Verfügung stellen. Auch diese weiteren Anbieter werden bei der Verwaltungsdigitalisierung als externe Partner künftig benötigt.

#### **6.1d) Digitale Barrierefreiheit**

Barrierefreiheit wird üblicherweise zunächst mit Vorstellungen wie Aufzügen, behindertengerechten Räumlichkeiten oder Ampeln mit akustischem Signal assoziiert. Doch im Zuge der Digitalisierung gilt es, auch eine digitale Barrierefreiheit zu gewährleisten. Nur dann können alle Bürgerinnen und Bürgern, unabhängig ihrer körperlichen oder technischen Einschränkungen, die Vorteile der elektronischen Angebote grundsätzlich uneingeschränkt nutzen. Barrierefreiheit im digitalen Raum leistet daher einen Beitrag zur Inklusion und vergrößert stets die Zielgruppe.

Digitale Barrierefreiheit umfasst Bereiche, über die ein Zugang zum Internet, zu Onlineportalen oder digitalen Anwendungen ermöglicht werden. Webseiten, elektronische Dokumente, Software und mobile Anwendungen müssen für Menschen mit Seh- oder Hörbehinderungen sowie Bewegungs- oder kognitiven Einschränkungen ohne Hindernisse nutzbar sein. Wesentliche Merkmale eines barrierefreien Angebotes sind etwa

- eine flexible Darstellung der Web-Angebote (Anpassung von Kontrast, Farbe und Text-Größe).
- Text-Alternativen für Nicht-Text-Inhalte, damit Screenreader die Möglichkeit haben diese zu erfassen.
- Untertitel und Alternativen für Audio und Video.
- eine übersichtliche Seitenstruktur mit Überschriften, Absätzen und Listen.
- eine Navigation über die Tastatur.
- eine leichte Sprache.
- eine gute Tonqualität der vorgelesenen Texte.
- ausreichend Zeit, Inhalte zu lesen und zu benutzen.

Auch wenn die digitale Barrierefreiheit in erster Linie auf die Nutzergruppe abzielt, so gilt es auch für eingeschränkte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung diese zu sichern - beispielsweise mit technisch entsprechend ausgestatteten Arbeitsplätzen oder einem barrierefreien Intranetangebot.

Die Schaffung digitaler Barrierefreiheit ist zudem nicht optional. Mit dem Bayerischen Behindertengleichstellungsgesetz (BayBGG) sowie der Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik (BayBITV) sind die Kommunen hierzu verpflichtet.

## **6.2) Organisation und Struktur der Digitalisierung**

Zur erfolgreichen Realisierung der vorbenannten Ziele bedarf es einer klaren und transparenten Organisationsstruktur innerhalb der Stadtverwaltung, welche auf Dauer angelegt ist. Im Rahmen des stadtinternen Führungskräfteforums im Dezember 2021 wurden durch die Stadtverwaltung verschiedene mögliche Akteure und deren Funktionen innerhalb der Digitalisierung erörtert. Aufgrund eines gemeinsamen Diskurses hat sich für die Stadt Schwabach eine auf ihre Bedürfnisse angepasste individuelle Organisationsstruktur zur Umsetzung der Digitalisierungsstrategie ergeben.

### **6.2a) Steuerungsgruppe**

Insoweit wird die Digitalisierungssteuerung und deren Ablauf durch eine Steuerungsgruppe als übergeordnete Stelle koordiniert. Sie besteht aus einer Vorsitzenden bzw. einem Vorsitzenden, einer Organisatorin bzw. einem Organisator der Steuerungsgruppe und unterschiedlichen Vertreterinnen und Vertretern in leitenden Positionen.

Diese Steuerungsgruppe ist sowohl für die konkrete Zielsetzung, Priorisierung und den Ablaufplan zuständig, wie auch die gesamte strategische Ausrichtung innerhalb der Digitalisierung. Änderungen hinsichtlich der vorbenannten Bereiche werden in der Steuerungsgruppe beschlossen. Sie trägt die zentrale Budgetverantwortung und stellt die erfolgreiche Umsetzung der Digitalisierung sicher. Die Steuerungsgruppe Digitalisierung ist für die Koordination der Projekte und die Einbindung von unterschiedlichen Akteurinnen und Akteuren verantwortlich, schafft Synergieeffekte und Mehrwerte für alle Beteiligten und stellt eine enge Zusammenarbeit zwischen Stadtverwaltung und Externen sicher.

Im Rahmen Ihrer Zuständigkeit informiert die Steuerungsgruppe regelmäßig die Politik über den Fortschritt des digitalen Transformationsprozesses und holt notwendige Grundsatzentscheidungen ein.

### **6.2b) Digitallotsinnen bzw. Digitallotsen**

Bei der Digitalisierung sind nahezu sämtliche Bereiche der Verwaltung eingebunden. Die Veränderungsprozesse enthalten Chancen, die es erfolgreich zu gestalten gilt. Insoweit kann eine effektivere Ausschöpfung der Chancen gelingen, wenn die Digitalisierung nicht ausschließlich von einer zentralen Stelle der Verwaltung bearbeitet wird. Vielmehr erfordert es darüber hinaus einer Zusammenarbeit der betroffenen einzelnen Stellen. Insoweit müssen insbesondere die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beteiligt und informiert werden.

Demzufolge bedarf es Multiplikatoren innerhalb der Stadtverwaltung, welche die Mitarbeitenden für die Themen der Digitalisierung sensibilisieren, über diese aufklären und die Mitarbeitenden in deren Umsetzung einbinden können. Dabei kommen weitere Akteure innerhalb der Organisationsstruktur ins Spiel, die Digitallotsinnen bzw. Digitallotsen. Diese sind als untergeordnete und dezentrale Organisationseinheiten bei den einzelnen Referaten angegliedert und fungieren als Bindeglied zwischen der Steuerungsgruppe, den einzelnen Ämtern und den weiteren Beteiligten. Sie verfügen über das Verständnis und das Wissen hinsichtlich interner Vorgänge, Prozesse, Fachverfahren und Schnittstellen und somit über den notwendigen Einblick hinsichtlich der Digitalisierungsbedarfe und -möglichkeiten. Aufgrund der

vorhandenen Kenntnisse und Fähigkeiten verstehen die Digitallotsinnen bzw. Digitallotsen die Optimierung der Prozesse und Abläufe im Zusammenhang mit der Umsetzung von einzelnen Digitalisierungsprojekten.

Die in der Steuerungsgruppe vorgegebenen Ziele und Strategien werden durch die Digitallotsinnen und -lotsen umgesetzt. Insoweit fungieren sie als Wegbegleiter und Wegbereiter sowie als direkte Ansprechpartnerinnen bzw. Ansprechpartner vor Ort. Um den Einblick in die einzelnen Projekte zu erhalten, erstatten die Digitallotsinnen bzw. Digitallotsen der Steuerungsgruppe Bericht über die einzelnen Digitalisierungsprojekte, geben Impulse aus dem Kreis der Mitarbeitenden und bereiten Entscheidungen für die Steuerungsgruppe vor.

Neben den dauerhaft etablierten Akteuren der Steuerungsgruppe und der Digitallotsinnen bzw. Digitallotsen sollen zur Verwirklichung des Ziels einer Digitalisierung nach dem Lebenslagen-Prinzip vereinzelt und bedarfsgerecht weitere Akteure als Wissensträgerinnen bzw. Wissensträger und Impulsgeberinnen bzw. Impulsgeber individuell bei Projekten einbezogen werden. Wie und wann diese Akteure einzubinden sind, wird durch die Steuerungsgruppe entschieden.

### **6.3) Beteiligungsformen und Roadmap**

Digitalisierung an den Bedürfnissen und Erwartungen der Menschen vorbei kann nicht gelingen. Die strategische Aufstellung der Schwabacher Digitalisierung kann nicht ohne den Einbezug von gesellschaftlichen Stakeholdern gelingen. Mit den Zielgruppen, die spezielle technische Anknüpfungspunkte zur Digitalisierungsstrategie der Stadt Schwabach aufweisen, wurde deshalb bereits vor ihrer Verabschiedung erstbesprochen. Insbesondere betrifft dies den Seniorenrat, den Stadtjugendring, den Runden Tisch Inklusion und dem Wirtschaftsausschuss mit den dort vertretenen Wirtschaftsverbänden.

Andere Gruppen müssen folgen, um die jeweilig spezifischen Impulse hierzu gerade für die Smart-City-Entwicklung in Schwabach aufzunehmen. Vor diesem Hintergrund beauftragt der Stadtrat die Stadtverwaltung, im Zeitraum bis zum Jahresende 2023 einen Beteiligungsprozess mit einer Vielzahl von Interessengruppen der Stadt Schwabach durchzuführen. Die Stadtverwaltung wird mit diesen Interessensgruppen diese Strategie sowie laufende und künftige Digitalisierungsprojekte vorstellen und Anregungen aufnehmen. Dieses Vorgehen wurde mit den bereits beteiligten Institutionen für deren weitere Veranstaltungen bereits vereinbart. So gelingt eine intensive Einbindung der Stadtgesellschaft.

Digitalisierung ist hierbei gerade kein abschließbarer Zustand, sondern prozesshaft zu denken. Vor diesem Hintergrund ist sowohl die technische als auch die gesellschaftlich-kulturelle Entwicklung von Digitalisierungsmöglichkeiten und Digitalisierungsanforderungen beständig nachzufassen. Diese Digitalisierungsstrategie ist daher auch beständig fortzuschreiben. Für diesen Zweck wird das Konzept mit einem Fortschreibungsanhang versehen, in denen Anregungen aufgenommen werden können, die die Verwaltung oder politische Gremien der Stadt Schwabach für die künftige Fortschreibung geeignet sehen. Insbesondere muss das Ziel dieser Fortschreibung sein, eine zentrale Umsetzungsstrategie zu entwickeln, die einen Fahrplan für die künftigen konkreten Großprojekte darstellt. Hierdurch werden künftige Entwicklungsschritte transparent und sowohl Stadtverwaltung als auch Stadtgesellschaft können sich auf künftige Vorhaben frühzeitig einstellen.