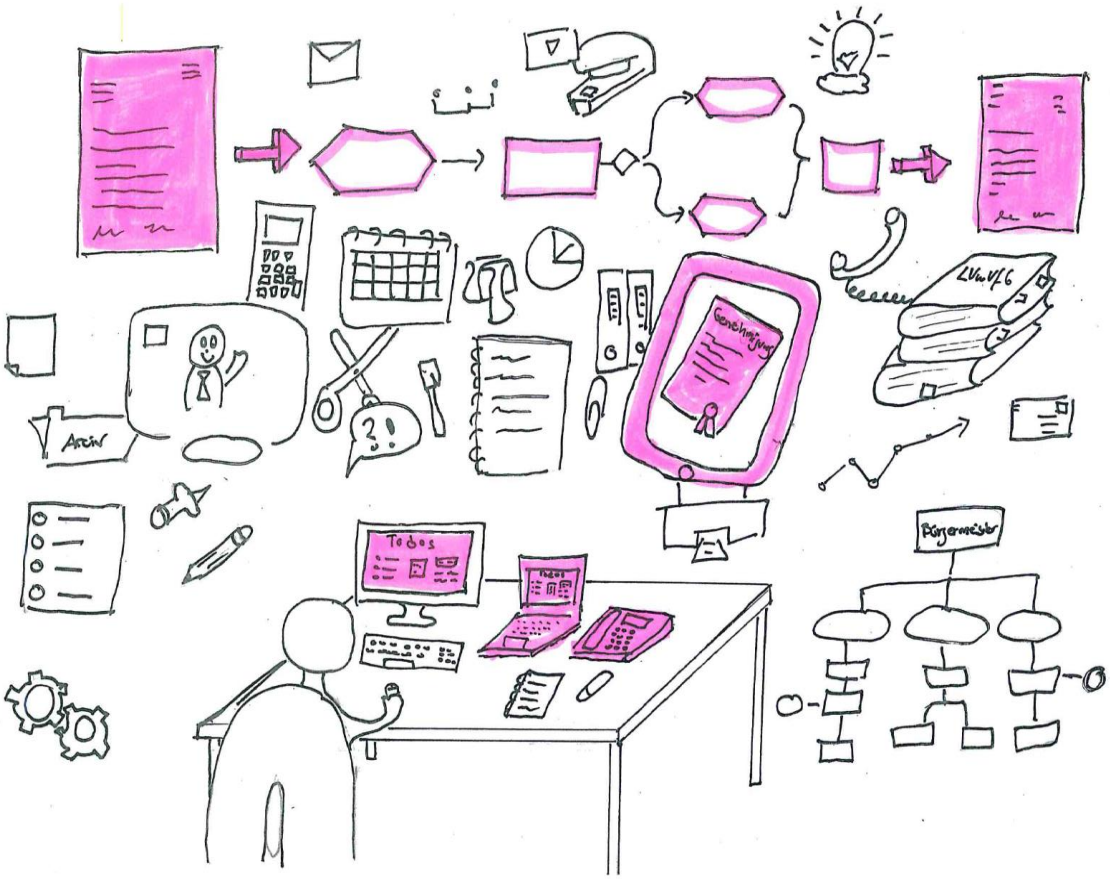
IMMENSTAAD AM BODENSEE

IMMENSTAAD 4.0

Digital in die Zukunft



Digitalstrategie für die Gemeinde Immenstaad am Bodensee

Inhaltsverzeichnis

1 Digitaler Wandel und Digitalisierungsstrategie 3
2 Intelligentes Dorf 6
2.1 Handy-Parken 6
2.2 Intelligentes Parkleitsystem 7
2.3 Weitere Ideen 7
3 Tourismus 4.0 9
3.1 Umgestaltung der Informationskästen im Ort 9
3.2 Digitaler Ortsrundgang 9
3.3 Weitere Ideen 10
4 Digitaler Bürgerservice 11
4.1 Behördenrufnummer 115 für telefonischen Bürgerservice 11
4.2 Mängelmelder zur einfachen Bürgerpartizipation in Immenstaad 12
4.3 Weitere Ideen 13
5 Agile Verwaltung 15
5.1 Einführung eines effizienteren Telefonsystems 15
5.2 Rechnungsworkflow 15
5.3 Weitere Ideen 16
6 Bereitstellung der Projektergebnisse 19
6.1 Immenstaad-App 19
6.2 Webseiten Immenstaads 19
7 Personal und Organisation 20
8 Fördermöglichkeiten 20
9 Netzwerk 20
10 Fazit und Ausblick 22

Entwurf

1 Digitaler Wandel und Digitalisierungsstrategie

Die Digitalisierung ist ursächlich für grundlegende globale Veränderungen in Gesellschaft, Wirtschaft und Politik, durch die neue Möglichkeiten, aber auch zahlreiche Herausforderungen für das tägliche Leben und die tägliche Arbeit hervorgerufen werden.

Auch in den Verwaltungen deutscher Städte und Gemeinden ergibt sich aufgrund des digitalen Wandels ein deutlicher Handlungsbedarf, um sich diesen Veränderungen anzupassen. Schlagworte wie Serviceorientierung, Effizienz, Nutzerfreundlichkeit und Nachhaltigkeit stehen im Vordergrund der digitalisierten Welt und müssen in den Fokus der zukünftigen Entwicklung von Gemeinden und Städten gerückt werden.

Um auch in der Gemeinde Immenstaad am Bodensee in den kommenden Jahren und Jahrzehnten mit geeigneten Ansätzen auf die Digitalisierung reagieren zu können, wurde im Spätsommer 2020 diese Digitalstrategie erarbeitet. Sie dient als Ideensammlung und Anhaltspunkt für die Implementierung und Umsetzung von Digitalisierungsvorhaben mit kurz-, mittel- und langfristiger Perspektive. Die Digitalstrategie ist ein wesentlicher Bestandteil der Planung zu einer digitalen Zukunft der Gemeinde Immenstaad und stellt einen wichtigen Meilenstein auf dem Weg hin zu einer serviceorientierten und nachhaltigen Gemeinde dar.

Die Arbeit beruht sowohl auf der Analyse des derzeitigen Status Quo der Gemeinde Immenstaad in Sachen Digitalisierung, als auch auf der Betrachtung der Erfahrungswerte anderer Gemeinden, Städten und Landkreisen im Umgang mit der Digitalisierung. Dabei wurde ein großer Wert darauf gelegt, insbesondere die Entwicklungen in den Nachbarkommunen und im Bodenseekreis zu berücksichtigen, um durch die Vorhaben der Gemeinde Immenstaad zu einer kontinuierlichen Verbesserung des Bürgerservices und der Verwaltungseffizienz in der Region beizutragen. Auf Grundlage der Reflektion des jetzigen Digitalisierungsstandes und in Anbetracht der Erfahrungswerte anderer Kommunen wurden Ideen und Ansätze zusammengetragen, mithilfe derer die technologischen und digitalen Möglichkeiten in der Gemeinde besser ausgeschöpft und generelle Herausforderungen der Gemeinde mittels der Digitalisierung noch besser bewältigt werden sollen. Diese Ideen wurden in der vorliegenden Strategie festgehalten und verschiedenen Themenfeldern zugeordnet.

Die nachfolgend aufgeführten vier Themenfelder sind für die Gemeinde Immenstaad am Bodensee auf Grund entwicklungsperspektivischer Ausrichtung und Zielsetzung besonders relevant.

Entwurf

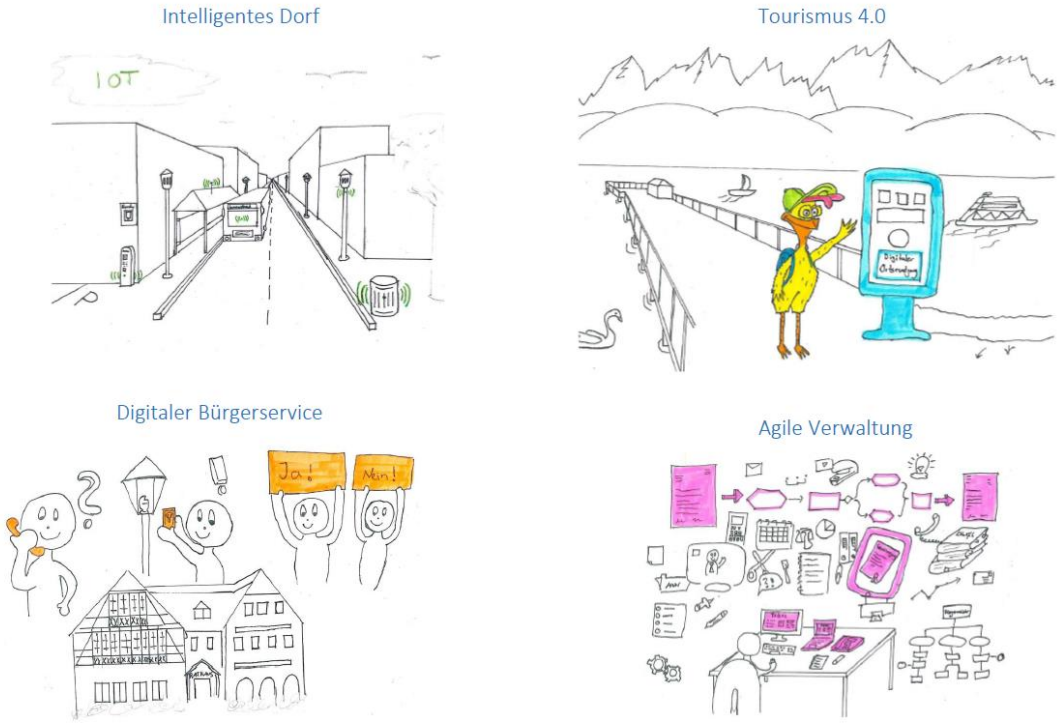


Abbildung 1: Themengebiete der Digitalisierungsstrategie

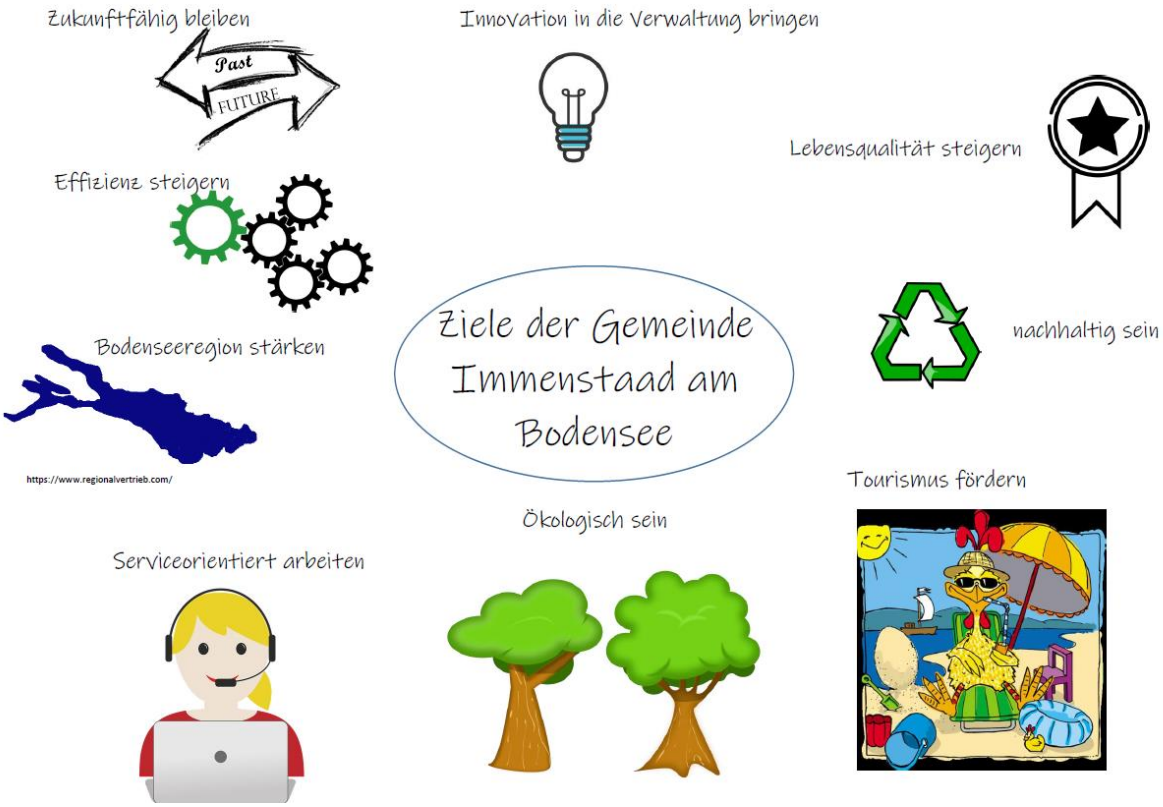


Abbildung 2: Ziele der Gemeinde Immenstaad

Ziel ist es, die genannten Digitalisierungsvorhaben in den nächsten 5 bis 10 Jahren zu realisieren, wobei zwischen kurz- mittel- und langfristigen Projekten unterschieden werden muss. Um die Strategie im Laufe der Jahre weiterhin dynamisch zu halten und auf neue Möglichkeiten und Herausforderungen reagieren zu können, sollen die die Ideen und Ansätze kontinuierlich weiterentwickelt werden. Die Strategie ist folglich keine Momentaufnahme, mit einem statischen, endgültigen Stand. Viel mehr wird es erforderlich sein, die generellen Entwicklungen und Aufgaben der Gemeinde in der Zukunft sowie die technischen Möglichkeiten im Blick zu behalten und Projekte, Maßnahmen und Ideen kontinuierlich zu überarbeiten und zu ergänzen. Des Weiteren ist die Strategie als Sammlung von Ideen und Projektansätzen anzusehen, welche bei individueller Umsetzung genauer geplant, ausgestaltet und an die aktuelle Situation angepasst werden müssen.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurde auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Jegliche Personenbezeichnungen beziehen sich auf alle Geschlechter. Des Weiteren sind unter dem Begriff „Bürger“ auch Einwohner der Gemeinde Immenstaad am Bodensee zu verstehen.

Entwurf

2 Intelligentes Dorf

Um eine Gemeinde nachhaltig, bürgerfreundlich und intelligent zu gestalten, spielen neue Technologien, wie beispielsweise Sensorik und die Erfassung von Daten eine entscheidende Rolle. Durch die Erfassung, Auswertung und Interpretation ganz verschiedener Daten entstehen für die Verwaltung immer wieder neue Möglichkeiten, um die Arbeit der Gemeindeverwaltung so gut wie möglich an die aktuelle Situation anzupassen, weiterzuentwickeln und im Sinne einer *Smart City* innovativ zu gestalten.

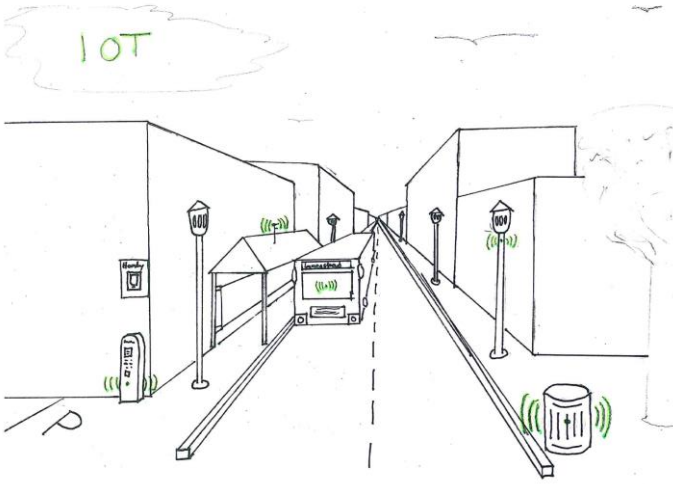


Abbildung 3: Intelligentes Dorf

Der Begriff *Smart City* beschreibt dabei den Einsatz neuer Technologien im Kontext einer Stadt, während *Smart Village* den Fokus auf die technologische Gestaltung kleinerer Gemeinden und Dörfer legt. Die Möglichkeit, Daten im Sekundentakt zu erfassen und damit ständig neue Erkenntnisse zu generieren, veranlasst Kommunalverwaltungen dazu, das kommunale Handeln perfekt auf die Gegebenheiten vor Ort anzupassen und ad hoc auf Probleme zu reagieren. Ziel der Gemeinde Immenstaad am Bodensee ist es, durch *Smart Village*-Ansätze im Bereich der örtlichen Infrastruktur, mehr Komfort für das tägliche Leben und Arbeiten der Bürger zu schaffen, den Tourismus auf innovative Art und Weise zu unterstützen und zu fördern, die Umwelt noch besser zu schützen und den gesellschaftlichen Austausch sowie das soziale Miteinander zu optimieren. Es wurden Handlungsbereiche der Gemeinde identifiziert, in denen die gemeindliche Infrastruktur durch intelligente Umsetzungsansätze ausgebaut werden kann.

2.1 Handy-Parken

Um das Parken für Bürger, Gäste und Touristen zu erleichtern, würde es sich anbieten, einen Handy-Park-Service im Gemeindegebiet und auf den Parkplätzen im Ortskern zu integrieren. Handy-Parken ermöglicht den Parkenden eine Auswahl an verschiedenen digitalen Bezahlmöglichkeiten und zeigt den Nutzern der App die Standorte der Parkflächen im Ort an. Außerdem könnten die Ladestationen für Elektrofahrzeuge angezeigt werden.

Da die Bezahlung mit Münzgeld in der heutigen digitalisierten Welt immer weiter zurückgeht, entsteht ein großer Handlungsbedarf in der Parkraumbewirtschaftung. Durch die Integration eines Handy-Park-Services wird den Bürgern und Gästen eine Möglichkeit geschaffen, die anfallenden Parkgebühren bequem über eine App, per SMS oder durch Telefonanruf zu bezahlen. Dies geschieht über neue Zahlungsmethoden wie PayPal, ApplePay, Kreditkarte, EC-Lastschrift oder über die Telefonabrechnung. Hinzukommt, dass Parkende eine Nachricht bekommen, sollte die von ihnen bezahlte Parkzeit ablaufen und ihnen die Möglichkeit geboten wird, diese zu verlängern, ohne dafür zum Parkplatz zurück laufen zu müssen.

Um eine Vereinheitlichung der Infrastruktur der Gemeinden um den Bodensee zu stärken, würde sich die Firma „*EasyPark*“ als Anbieter für Handy-Parken anbieten, da diese auch bereits in Friedrichshafen, Meersburg und Hagnau mit ihrem Angebot aktiv ist.

Umsetzung in der Gemeinde Immenstaad

Sobald die Gemeindeverwaltung beschließt, einen Handy-Park-Service zu integrieren, wird die Gemeinde tiefgehend bei der Etablierung und Nutzung vom Anbieter des Handy-Parkens unterstützt. Das Wichtigste ist das Marketing im Gemeindegebiet, um die Möglichkeiten des Handy-Parkens für die Nutzer präsent zu machen. Oft liefern Handy-Park-Unternehmen kostenfrei Aufkleber für die Parkautomaten sowie Schilder zur Anbringung am Parkplatz und verfassen einen personalisierten Artikel für das Amtsblatt.

Die Überprüfung ob ein Parkticket vorhanden ist, wird weiterhin durch den Gemeindevollzugsbediensteten betrieben. Dieser kann über ein mobiles Gerät auf die Datenbanken des Handy-Park-Anbieters zugreifen und kontrollieren, ob auf dem Kennzeichen des parkenden Autos ein gültiges Parkplatzticket hinterlegt ist. Der Zugriff auf die einzelnen Daten bleibt für maximal 13 Monate bestehen, um bei Widersprüchen zu Bußgeldbescheiden zu prüfen, ob zur jeweiligen Parkzeit eine Parkgebühr bezahlt wurde.

2.2 Intelligentes Parkleitsystem

Gäste und Touristen haben immer wieder Schwierigkeiten damit, die öffentlichen Parkplätze in Immenstaad aufzufinden. Um einen gewissen Komfort bei der Parkplatzsuche zu schaffen und herumfahrende Autos auf der Suche nach Parkplätzen zu reduzieren, würde die Gemeinde gerne ein Parkleitsystem einführen, welches die Parkplatzbelegung wiedergibt.

In einigen Städten Deutschlands kann über Handy-Park-Dienste mit Hilfe eines intelligenten Systems angezeigt werden, wie hoch die ungefähre Auslastung der Parkplätze derzeit ist. Dadurch können Autofahrer in Straßen mit geringer Auslastung geführt werden. Von der Zahl der Gesamtparkplatzmöglichkeiten zieht das System dann die bereits Parkenden, welche derzeit ein Parkplatzticket über den Handy-Park-Dienst erworben haben, sowie weitere zehn Prozent für die Personen ab, die kein Parkplatzticket gekauft haben und errechnet eine ungefähre Anzahl an noch verfügbaren Parkplätzen auf den jeweiligen Parkflächen. In der App des Handy-Park-Dienstleisters wird durch ein Ampelsystem die Parkfläche als rot, für eine hohe Auslastung, als gelb, für eine mittlere Auslastung und als grün, für eine geringe Auslastung angezeigt.

Die Umsetzung eines solchen Parkleitsystems bietet sich für die Gemeinde Immenstaad an, da mit wenig Aufwand und geringen Kosten die ungefähre Zahl freier Parkmöglichkeiten angezeigt werden kann und dies eine Ergänzung zum Handy-Park-Service darstellt.

2.3 Weitere Ideen

Intelligente Parkscheinautomaten zur Optimierung des Parkleitsystems

Um Bürgern die Möglichkeit zu geben, offline mit digitalen und analogen Zahlungsmitteln bezahlen zu können, wird neben der Einführung von Handy-Parken und einem intelligenten Parkleitsystem empfohlen, neue Parkscheinautomaten aufzustellen. Dadurch bleibt die Möglichkeit bestehen, neben Karten oder Geräten mit NFC-Chip-Technologie, weiterhin auch mit Bargeld zu bezahlen. Mit neuen Parkautomaten, in Verbindung mit einem Handy-Park-Dienst, wären alle Zahlungsmöglichkeiten für Bürger, Touristen und Tagesgäste gegeben. Die intelligenten Parkscheinautomaten sollten außerdem die Daten, wie lange die Fahrzeuge parken, mit den Daten des Handy-Park-Unternehmens zusammenbringen, um das intelligente Parkleitsystem noch akkurater zu gestalten und alle Parkenden zu erfassen.

Kooperationsprojekt mit der Stadt Friedrichhafen

Sensortechnik ist im *Smart-City*-Bereich eine grundlegende Technologie zur Erfassung der Daten der aktuellen infrastrukturellen Situation einer Gemeinde.

Entwurf

Umsetzungsprojekte im *Smart-City*-Bereich bringen zwar einen großen Mehrwert mit sich, sind allerdings oft von organisatorischen und technischen Herausforderungen geprägt. Um die Umsetzbarkeit zu garantieren bietet sich eine Kooperation mit *Stakeholdern* aus der Bodenseeregion an. Als Projektpartner würde sich auch in Bezug auf den Ausbau des Bodenseenetzwerkes die *Smart-City*-Abteilung der Stadt Friedrichshafen anbieten. Ziel einer Zusammenarbeit könnte sein, Sensoren im Gemeindegebiet der Gemeinde Immenstaad sowie im Stadtzentrum der Stadt Friedrichshafen zu verbauen und diese auf einem gemeinsamen *Smart-City-Dashboard* darzustellen. Ein *Smart-City-Dashboard* ist eine Darstellung der einzelnen Daten der Sensoren mit Hilfe von Diagrammen. Folglich sieht man auf einem Dashboard alle wichtigen Informationen, die durch die Sensoren generiert werden, auf einen Blick.

Smarte Müllbehälter

Eine Idee für ein mögliches Kooperationsprojekt wäre der Einbau von Sensoren in Müllbehälter. Die Daten des Füllstandes der Müllbehälter in Immenstaad sowie Friedrichshafen sollen auf dem *Smart-City-Dashboard* zusammengefasst und visualisiert werden. Durch die Aktualität der Füllstände der Mülleimer kann der Bauhof je nach Bedürfnis die Mülleimer leeren. Durch intelligente Software würden die Bauhofmitarbeiter rechtzeitig benachrichtigt werden und ihnen würde eine berechnete Route vorgegeben werden, wann sie wo welchen Mülleimer leeren müssten. Dadurch wird unnötiges herumfahren der Bauhofmitarbeiter reduziert und eine Überfüllung von Mülleimern bestmöglich verhindert. Somit könnten die zuständigen Ämter in den Verwaltungen in ihrer operativen Arbeit unterstützt und die Infrastruktur sauber und umweltfreundlich gehalten werden.

Smarte Straßenbeleuchtung

Eine smarte Infrastruktur in einer intelligenten Gemeinde ist essenziell für die Nachhaltigkeit und Umweltfreundlichkeit. Um die Klimaziele der Europäischen Union, des Bundes und des Landes zu erreichen, möchte Immenstaad am Bodensee in Zukunft auch den Straßenraum nachhaltig gestalten. Nach dem Ausbau der Straßenbeleuchtung im Ortsteil Kippenhausen, sollen auch die Straßenlaternen in Immenstaad auf *LED-Smart-Lights* umgebaut werden. Durch eine Umstellung von den derzeitig verwendeten Natriumdampflampen zu LED-Birnen können bis zu 67 % der momentanen Stromkosten der Gemeinde für Straßenbeleuchtung eingespart werden. Da die Gemeinde Immenstaad am Bodensee ihre Straßenbeleuchtung 2010 erneuert hat und die Amortisierung noch bis 2040 läuft wird das Projekt nach hinten verschoben. Bei einer späteren Umstellung bietet sich im Zuge der Kooperation mit der *Smart-City-Abteilung* der Stadt Friedrichshafen an, die Lampen mit Messsensoren auszustatten um Luft-, Lärm-, Temperatur- und Feinstaubwerte zu messen. Die Intelligenz der LED-Birnen zeichnet sich vor allem durch die Beleuchtungseinstellungen ab, welche sich den Wetterverhältnissen anpassen.

Erneuerung der Bushaltestellen

Um die Mobilität nicht nur im Bereich des Einzelverkehrs zu entwickeln, sondern das Fahren mit öffentlichen Verkehrsmitteln attraktiver zu machen, wird eine Erneuerung der Bushaltestellen im Ortskern in Immenstaad empfohlen. Eine smarte Bushaltestelle könnte ein Informationsterminal, eine Sitzheizung für den Winter und Solarzellen für den eigenen Stromverbrauch beinhalten. Außerdem würde es sich eignen, die Bushaltestelle mit Sensoren auszustatten, um Luft-, Lärm-, Temperatur- und Feinstaubwerte zu messen. Die Daten sollten dann in das *Smart-City-Dashboard* eingepflegt werden.

Entwurf

3 Tourismus 4.0

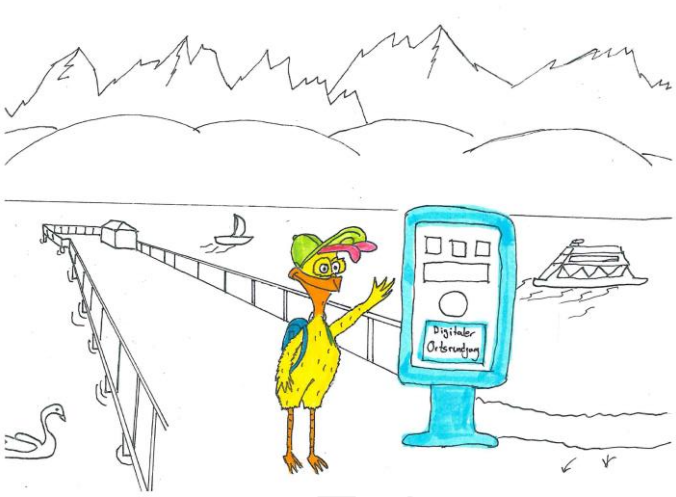


Abbildung 4: Tourismus 4.0

Der Tourismus in Immenstaad soll weiterhin auch durch die Digitalisierung gefördert werden. Die Digitalisierung erschafft neue Arten der Informationsbeschaffungen sowie der Entdeckung des Gemeindegebiets. Der Tourismus ist in Immenstaad besonders in den Sommermonaten ein zentraler Wirtschaftsfaktor. Jährlich verzeichnet die Tourist-Information bis zu 300.000 Übernachtungen pro Saison. Hinzu kommen viele Tagesgäste. Um Weiterhin ein Ort des Urlaubs und der Erholung zu sein und auch neue oder andere Zielgruppen anzusprechen, möchte die Gemeinde im Bereich des Tourismus künftig einige digitale Angebote zur Verfügung stellen.

3.1 Umgestaltung der Informationskästen im Ort

Informationskästen bieten ankommenden Touristen einen ersten Einblick in das touristische Angebot. Derzeit stehen in Immenstaad an verschiedenen Stellen analoge Informationskästen mit aktuellen Informationen. Die Mitarbeiter der Tourist-Information sowie des Hauptamtes hängen regelmäßig neue Plakate und Informationen in die Kästen, um Gästen und Touristen einen Überblick über das touristische und kulturelle Angebot der Gemeinde zu geben. Um die Mitarbeiter der Gemeinde zu entlasten und den Touristen die tagesaktuellen Informationen noch besser bereitzustellen, würde sich die Erneuerung der Informationskästen an den Ankunftsorten anbieten. Aus den herkömmlichen analogen Informationskästen könnten digitale Informationsdisplays werden. Ein Aufbau solcher Informationsdisplays ist bereits in der Tourist-Information erfolgt. Interaktive Touch-Displays könnten Informationen, beispielsweise zum Standort der Tourist-Information oder zu anstehenden Veranstaltungen liefern und bewerben. Standörtlich wären laut Aussage der Tourist-Information die Schaukästen am Landesteg, dem Ferienwohnpark sowie in der Friedrichshafener Straße am Ortseingang Ost interessant. Bei Nichtverwendung des Displays könnte Werbung für kommende Veranstaltungen, für das Strand- und Hallenbad Aquastaad oder auch für Geschäfte und Restaurants in Immenstaad als Bildschirmschoner durchlaufen.

Auf Grund der Kenntnisse der Vorstellungen über Gestaltung und Inhalte der Displays sowie der technischen Umsetzung würde sich anbieten, mit dem Dienstleister *„Mindmaster“* zu arbeiten, welcher auch Anbieter des bereits aufgestellten Informationsdisplays in der Tourist-Information ist.

3.2 Digitaler Ortsrundgang

Um das Gemeindezentrum für Gäste und Touristen noch interessanter und interaktiver zu gestalten, möchte die Gemeinde Immenstaad einen digitalen Gemeinderundgang entwickeln. Sobald die Touristen am Landesteg, an einem öffentlichen Parkplatz oder mit dem Bus an der Bushaltestelle ankommen, sollen sie digital willkommen geheißen und zu einem Rundgang durch den Ort eingeladen werden. Es wäre von Vorteil, wenn sich der Gemeinderundgang an die Tageszeit und Wetterlage in Immenstaad anpassen würde. Der Rundgang sollte auch für Kinder und ihre Eltern interessant und ansprechend sein und einen spielerischen Ansatz verfolgen. Denkbar wäre eine Version mit Immo, dem Maskottchen der Gemeinde Immenstaad, der in verständlicher und kinderfreundlicher Sprache Interessantes über die Gemeinde erzählt und die Familien durch die Gemeinde führt. An Orten an

Entwurf

denen man Eintritt bezahlen muss, könnte zudem gleich die Möglichkeit entstehen, ein Ticket über den Rundgang digital zu erwerben.

Denkbar wäre, mit dem digitalen Ortsrundgang beim Familien-Ferien-Wettbewerb der Tourismus Marketing GmbH Baden-Württemberg, welcher alle drei Jahre stattfindet, teilzunehmen. Bei dem Wettbewerb werden Tourist-Informationen und ihre innovativen Projekte mit einem Zertifikat ausgezeichnet, was sich sicherlich mit diesem digitalen Angebot anbieten würde.

3.3 Weitere Ideen

Fahrradständer und E-Bike Ladestationen am See und am Rathaus

Der Fahrradtourismus rund um den Bodensee soll zum Wohl der Umwelt weiter gefördert werden. Die Gemeinde Immenstaad möchte hierzu ebenfalls einen Betrag leisten und den Komfort der Fahrradgäste in der Gemeinde noch weiter steigern. Eine erste Ladestation für Elektrofahrräder wurde bereits am Landesteg aufgebaut, die nach ersten Auswertungen im vergangenen Jahr von rund 100 Radlern genutzt wurde.

Dieses Angebot soll deshalb weiter ausgebaut werden, wofür sich Standorte am Rathaus beziehungsweise Bürgerhaus und am Aquastaad beziehungsweise in der Nähe zum Freibadebereich Willen eignen würden. Wichtig ist dabei, die Ladesäulen mit Großbügel-Fahrradständer zu versehen, da die durchaus sehr teuren E-Bikes häufig ein recht hohes Gewicht aufweisen und diese beim Parken bestmöglich geschützt sein sollten. Um die einfache Nutzung der Ladestationen zu ermöglichen, könnten zudem einige Ladekabel und zugehörige Adapter der gängigsten Anbieter für Fahrrad-Akkus in der Tourist-Information hinterlegt werden. Somit könnten die Gäste ihren Aufenthalt in Immenstaad ganz unkompliziert mit dem Ladevorgang ihres E-Bikes verbinden.

Besonders interessant könnte in diesem Zuge auch noch der Ansatz sein, Informationen über den Standort sowie die aktuelle Nutzung der Ladesäulen über eine Plattform bereitzustellen und zu visualisieren. Beispielsweise über eine App könnten E-Fahrradfahrer Ladestationen im Ort finden und einsehen, ob diese momentan zur Verfügung stehen oder durch andere Gäste oder Bürger genutzt werden. Außerdem könnten Nutzer der Ladesäulen bei vollständiger Ladung des Akkus per SMS oder Push-Nachricht über die App benachrichtigt werden.

Entwurf

4 Digitaler Bürgerservice

Die Gemeindeverwaltung plant, ihr Dienstleistungsangebot für die Bürger in Zukunft noch nutzerfreundlicher zur Verfügung zu stellen. So möchte die Gemeinde den veränderten gesellschaftlichen Anforderungen gerecht werden und ein modernes und dienstleistungsorientiertes Verwaltungshandeln etablieren. Im Mittelpunkt stehen dabei ein digitaler Bürgerservice sowie die internetbasierte Beteiligung der Bürger.

Abbildung 5: Digitaler Bürgerservice

4.1 Behördenrufnummer 115 für telefonischen Bürgerservice

Die Behördennummer *115* bietet einen schnellen und zuverlässigen Zugang zu Informationen über Verwaltungsdienstleistungen und Ansprechpartner der jeweiligen Gemeinden. In der Zeit von Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 können Bürger bundesweit Verwaltungsfragen beantwortet bekommen. Die Fragen der Bürger werden in erster Instanz im Servicecenter der 115 beantwortet. Um die Korrektheit der Informationen zu gewährleisten, stellen die beteiligten Gemeinden den 115-Servicemitarbeitern die wichtigsten Zuständigkeits- sowie Ablaufinformationen zur Verfügung.

Durch einen Einstieg in das *115*- Netzwerk könnte die Gemeinde Immenstaad ihre Serviceleistungen den Bürgern telefonisch noch optimaler zur Verfügung stellen. Die nachgefragten Informationen zu Aufgaben, Prozessen und Zuständigkeiten bei der Gemeinde Immenstaad, würden von den Mitarbeitern in den zentralen Servicecentern direkt an die anrufenden Bürger weitergegeben. Die Integration in das *115*-Netzwerk würde keinen finanziellen Aufwendungen für die Gemeinde Immenstaad mit sich bringen.

Ein weiteres Angebot der Behördennummer *115* besteht darin, die zentrale Rufnummer einer Kommunalverwaltung (meist mit der Endung auf -0) auf das Servicecenter der 115 umzuleiten. Da die zusätzlich eingehenden Anrufe im Servicecenter aufgrund der Weiterleitung aus den einzelnen Kommunalverwaltungen zu einem Mehraufwand im dortigen Betrieb führt, sind die Kosten für den Personaleinsatz im Servicecenter anteilig von der jeweiligen Gemeinde entsprechend der zugehörigen, eingegangen Anrufe zu übernehmen.

Bei dem Einstieg und der Umsetzung des Projekts steht das Landratsamt Bodenseekreis den Gemeinden als Ansprechpartner zur Verfügung.

Zukünftige Entwicklungen

Die Behördennummer *115* soll in naher Zukunft dergestalt weiterentwickelt werden, dass den beteiligten Gemeinden einen Chatbot, welcher Verwaltungsfragen beantwortet, zur Verfügung gestellt werden soll. Ein Chatbot ist ein textbasierendes Dialogsystem, welches durch den Einsatz lernfähiger Algorithmen Fragen beantworten kann. Der Chatbot erkennt Fragen der Bürger und gibt informative Antworten. Der *115*-Chatbot „*Bobbi*“ wird momentan in Berlin getestet und könnte bei einer erfolgreichen Integration bundesweit zur Verfügung stehen. Der Chatbot arbeitet vollautomatisiert und dient als weiterer Kanal für Bürgerfragen und Anliegen. Es würde sich anbieten, den Chatbot in Zukunft auch auf der Webseite der Gemeinde Immenstaad zu integrieren. Eine differenzierte Planung des Projekts besteht allerdings noch nicht.

Erfahrungen andere Gemeinden

Entwurf

Die Gemeinden Langenargen und Kressbronn sind seit einigen Jahren Partner der Behördennummer *115* und berichteten von einer unkomplizierten Implementierung der Informationen über die Dienstleistungen in das Servicecenter. Die Gemeindeverwaltungen erzählten von einem einmaligen Arbeitsaufwand, die Dienstleistungen bei der *115* zu hinterlegen. Nach erfolgreicher Integration in das Servicecenter sei der Ablauf des Projekts in jeder Hinsicht unproblematisch. Die Gemeinden können auf die Datenbank ihrer eigenen Daten zugreifen und neue Informationen selbstständig eingeben oder alte Informationen aktualisieren. Es ist auch möglich, Wiedervorlagen zu erstellen, um Zuständigkeitsänderungen in den Folgejahren nicht zu vergessen. Rückmeldungen aus der Bürgerschaft haben die Gemeinden nicht bekommen, allerdings halten sich die Zahlen der Anrufer welche Informationen benötigen in Grenzen. Kressbronn verzeichnete im vergangenen Jahr ca. 100 Weiterleitungen von der *115* zu den Mitarbeitern der Gemeindeverwaltung. Die Gemeinde Langenargen überlegt in Zukunft auch ihr Servicetelefon auf die 115 umzustellen, um die Mitarbeiter des Bürgerbüros zu entlasten. Beide Gemeinden sind mit der Unterstützung durch das Landratsamt Bodenseekreis sehr zufrieden und berichten von einem sehr guten Service bezüglich der Etablierung.

4.2 Mängelmelder zur einfachen Bürgerpartizipation in Immenstaad

Digitale Mängelmelder dienen kurzen Kommunikationswegen zwischen Bürgern und Verwaltungen. Mängelmelder stellen den Bürgern eine Plattform zur Verfügung, um die Gemeindeverwaltung auf infrastrukturelle Anliegen, aufmerksam zu machen. Die Anliegen der Bürger gehen digital ein und werden den Zuständigen weitergeleitet. Bei und nach der Bearbeitung der Anliegen gibt die Gemeindeverwaltung regelmäßig Rückmeldung an die Bürger.

Um die Zusammenarbeit und Verwaltungsvereinfachung zu unterstützen, bietet es sich im Rahmen der Integration eines Mängelmelders an, beim Projekt „*Sag´s Doch!*“ des Bodenseekreises und der Stadt Friedrichshafen einzusteigen. Der Bodenseekreis übernimmt Wartung, Pflege und Umsetzung des Projekts und dient den beteiligten Gemeinden als Ansprechpartner. Durch Nutzungsbestimmungen und die Datenschutzgrundverordnung werden Anliegen, welche Beleidigungen oder datenschutzrelevante Inhalte enthalten, direkt beim Landratsamt aussortiert. Anliegen, welche die Gemeindeverwaltung Immenstaad betreffen, werden dann an die angegebenen Zuständigen weitergeleitet und bearbeitet. Bei Entscheidung zum Einstieg in das Projekt, wird der Gemeinde ein Zugang zur Software für die Bearbeitung der Anliegen zur Verfügung gestellt. Innerhalb der Software werden die Zuständigen über aktuelle Mängel durch ein integriertes Postfach informiert. Die Mitarbeiter der Gemeindeverwaltung haben die Möglichkeit, Bearbeitungen der Anliegen zu verfolgen und Wiedervorlagen zu erstellen, um den Überblick über wichtige Mängelmeldungen nicht zu verlieren. Um den Bürgerservice optimal auszugestalten, können Stellvertreter angelegt werden, sodass Anliegen auch während längerer Fehlzeiten der Zuständigen bearbeitet werden

Software und Gestaltungspflege

Die Software und Gestaltungspflege wird zum größten Teil vom Landratsamt Bodenseekreis sowie der Firma „*Wer denkt was*“ übernommen.

Erfahrungen andere Gemeinden

Um die optimalen Empfehlungen für die Gemeinde Immenstaad auszusprechen, wurde die Stadt Meersburg sowie die Gemeinde Kressbronn nach ihren Erfahrungen mit „*Sag´s Doch!*“ befragt. Beide sind von der Kommunikation mit dem Landratsamt Bodenseekreis begeistert und berichteten von einem hervorragenden Service. Die Einbindung neuer Mitarbeiter in die Software wird von den zuständigen Sachbearbeitern schnell bearbeitet. Auch die Mitarbeiter der Firma „*Wer denkt was*“, welche die Software bereitstellt, seien sehr zuverlässig und hilfsbereit. Die Anzahl der Anliegen bleibe überschaubar. Zwei Monate nach der Onlineschaltung wurden in Kressbronn insgesamt 37 Meldungen

gepostet. Die Bearbeitung der Anliegen stelle kaum eine Mehrarbeit für die Mitarbeiter der Verwaltung und des Bauhofes dar. In Meersburg geht circa eine Meldung alle zwei Wochen ein. Kressbronn teilte mit, sehr viel positives Feedback aus der Bürgerschaft erhalten zu haben. Beide Kommunen sind noch nicht in die Nebenfunktion „*Mach mit!*“ integriert. „*Mach mit!*“ ist eine Plattform auf der Kommunen Bürgerbeteiligungsverfahren erstellen können. Da die Erstellung einzelner Bürgerbefragungen von „*Wer denkt was*“ individuell erstellt werden muss, fallen hierfür zusätzliche Kosten an.

Aussicht

Das Landratsamt Bodenseekreis plant, alle Gemeinden im Bodenseekreis in das Projekt zu integrieren und die digitale Barrierefreiheit weiter auszubauen.

4.3 Weitere Ideen

Bürgerbeteiligungsplattform für eine bürgerorientierte Gemeinde

Um die aktive Beteiligung der Immenstaader Bürger in Entscheidungen der Gemeinde zu fördern, empfiehlt es sich, eine Plattform für die Einbringung von Meinungen und Vorschlägen aufzubauen. Hier können Bürger über Gemeindevorhaben abstimmen und Ideen zur verbesserten Umsetzung von Verwaltungstätigkeiten abgeben. Durch eine aktive Anhörung und Integration von Bürgern werden das Gemeinwohl, der Zusammenhalt sowie das soziale Miteinander der Gemeinde gesteigert. Durch die Darstellung und Einbringung von Meinungen der Bürger kann sich die Verwaltung an den Präferenzen der Bürger orientieren, ihre Aktivitäten anpassen und so für eine gemeinsame Gestaltung des Ortes und des sozialen Lebens in der Gemeinde einstehen.

Zur Umsetzung bietet sich das weitere Angebot „*Mach mit!*“ des Unternehmens „*Wer denkt was*“ an. Bei einer Etablierung des Angebots von „*Sag´s Doch!*“ und „*Mach mit!*“ können beide Angebote den Bürgern auf einer Webseite zur Verfügung gestellt werden. Eine Zusammenlegung der beiden Bürgerbeteiligungsplattformen bietet sich auf Grund der Nutzerfreundlichkeit an.

Neben der anonymen Beteiligung über eine Bürgerbeteiligungsplattform möchte die Gemeinde gerne mit Bürgern aktiv ins Gespräch kommen. Mit Unternehmen für Bürgerengagement und Beteiligung könnten Einwohnerversammlungen und Workshops geplant werden, um zukünftige Projekte der Gemeinde mit Bürgern zusammen zu erarbeiten. Ein potenzieller Partner in dem Bereich wäre die Firma „*Translake“* aus Konstanz, mit der es in der jüngeren Vergangenheit erste Kontakte gab. „*Translake“* beschäftigt sich seit einigen Jahren mit Bürgerbeteiligung und der Transparenz des Verwaltungshandelns rund um den Bodensee und in Baden-Württemberg.

Onlineterminvereinbarungssystem zur Steigerung der Bürgerserviceleistung

Um den Bürgern die Möglichkeit zu bieten, ihre Termine in den unterschiedlichen Ämtern und Abteilungen der Gemeindeverwaltung zu vereinbaren, bietet sich die Einführung eines Onlineterminvereinbarungssystems an. Durch die Implementierung können Bürgerinnen und Bürgern bequem über die Website oder eine Bürger-App einen vorgeschlagenen Termin reservieren oder anfragen. Die Rückmeldung könnte schließlich über E-Mail oder SMS erfolgen. Durch eine vorzeitige Terminvereinbarung soll es den Mitarbeitern der Verwaltung möglich gemacht werden, sich optimal auf die Anfragen der Bürger vorzubereiten. Bei planbar längeren Gesprächen können Mitarbeiter die Räume, wie zum Beispiel den in den Umbauarbeiten geplanten Besprechungsraum buchen und entsprechend mit Unterlagen vorbereiten.

Entwurf

Kindergarten Anmeldung

Ein weiterer Ansatz wäre es, Eltern in der Gemeinde künftig zu ermöglichen, ihre Kinder über das Internet im Kindergarten der Gemeinde Immenstaad anzumelden. Die Transformation des Prozesses der Anmeldung könnten von externen Anbietern übernommen werden. Die Gemeinde könnte einem Unternehmen für Kindergartenverwaltung die Daten der verfügbaren Plätze zur Verfügung stellen, um den Nutzern der Plattform der Kindergartenverwaltung die Onlineanmeldung zu ermöglichen. Alle Anmeldungen werden dann vom Anbieter des Kindergartenverwaltungssystems an die Gemeinde zur Bearbeitung weitergeleitet.

Digitaler Bauantrag

Bürgern soll in Zukunft die Möglichkeit gegeben werden, Anträge zu Bauvorhaben bequem über die Website der Gemeinde Immenstaad einzureichen. Über ein Online-Service-Portal der Gemeinde könnten Stand des Bearbeitungsverfahrens sowie eingereichte Unterlagen eingesehen werden. Nach vollständiger Bearbeitung des Antrags durch verfahrensbeteiligte Behörden, wie die Stadt Friedrichhafen und das Landratsamt Bodenseekreis und der rechtmäßiger Prüfung von Seiten der Gemeinde Immenstaad, würde den Bürgern die Baugenehmigung digital zugestellt werden.

Entwurf

5 Agile Verwaltung

Für eine gute Umsetzung von einer digitalen und agilen Gemeindeverwaltung ist eine optimale Arbeitsumgebung für die Mitarbeiter der Gemeindeverwaltung von höchster Wichtigkeit. Durch organisatorische sowie technische Entwicklungen wird die Effizienz der Arbeitsvorgänge gesteigert, die Verrichtung der Arbeit erleichtert und attraktiver gestaltet sowie die Kommunikation unter den Mitarbeitern gefördert.

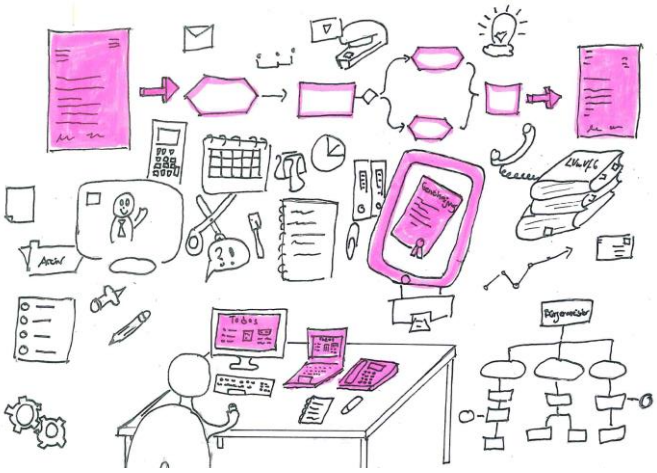


Abbildung 6: Agile Verwaltung

5.1 Einführung eines effizienteren Telefonsystems

Um die Verwaltungsmitarbeiter in ihrem Arbeitsumfeld so gut wie möglich zu unterstützen, empfiehlt sich die Einführung eines neuen Telefonsystems. Bei qualifizierten Telefonsystemen besteht die Möglichkeit, den Echtzeit-Online-Status von Kollegen einzusehen, Sofortnachrichten zu senden, Gruppen zu erstellen, Telefonnotizen zu schreiben und die Information des Systems in Outlook einzubinden. Außerdem kann das Bürotelefon auf das private Mobiltelefon umgeleitet werden, ohne die private Mobiltelefonnummer anzuzeigen. Momentan wird der Telefondienst „*MyPortal*“ genutzt. Dieses stellt allerdings nicht die Breite an Möglichkeiten zur Verfügung.

5.2 Rechnungsworkflow

Zukünftig möchte die Gemeinde Immenstaad einen Rechnungsworkflow einführen. Hierbei gehen die Rechnungen an die Gemeinde entweder digital als E-Rechnung ein oder werden von den Mitarbeitern bei Eingang eingescannt. Die Zuständigen bekommen bei Eingang eine Nachricht in einem Postfach innerhalb des Systems mit der Aufforderung, den Betrag zu prüfen. Nach der rechnerischen und inhaltlichen Prüfung der Rechnungen werden diese automatisch an die Kämmerei zur Eingabe in das Rechnungssystem Infoma weitergeleitet. Nach Eintragung in das System bekommt der Amtsleiter eine Nachricht zur Freigabe. Sobald die Freigabe erfolgt ist, bekommt die Gemeindekasse eine Benachrichtigung zur Ein- und Auszahlung der Beträge. Hat die Rechnung alle Zuständigen durchlaufen, wird sie im bestehenden Dokumentenmanagementsystem *„Enaio“* und in der Finanzsoftware *„Infoma“* gespeichert. Ein Workflowmanagementsystem dient vor allem der Verkürzung von Durchlaufzeiten und der Steigerung des effizienten Verhaltens der Umwelt gegenüber. Die Gemeinde Immenstaad möchte durch die Einführung eine nachhaltige Bearbeitung von Rechnungsprozessen unterstützen.

Umsetzungsansatz

Das Workflowmanagementsystem ist Teil des Programms „*Infoma Newsystems*“ und wird von „*Komm.ONE*“ vertrieben.

Software und Gestaltungspflege

Die Implementierung sowie die Softwarepflege übernimmt „*Komm.ONE*“.

Entwurf

5.3 Weitere Ideen

Digitaler Bauantrag

Der digitale Bauantrag ist der erste Schritt in eine digitale und intelligente Verwaltung. Um die Kommunikation zwischen den Akteuren bei dem Verfahren des Bauantrags zu vereinfachen und das Antragsverfahren zu beschleunigen, wurde vom „*IT-Planungsrat*“ im Oktober 2017 das Vorhaben „*xBau*“ und „*xPlanung*“ ins Leben gerufen. Diese sind standardisierte Datenformate für die Anwendung in kommunalen Softwarelösungen. Ein gestellter Antrag wird mit Hilfe hinterlegter Daten von intelligenten Systemen in Bereich der Bauleitplanung und des Bauplanungsrechts geprüft und bei vollständiger Übereinstimmung mit dem jeweiligen Bebauungsplans an die bauordnungsrechtliche Behörde bei der Stadt Friedrichshafen weitergeleitet. Diese führt die bauordnungsrechtliche Prüfung durch und stellt im Zuge dessen eine Genehmigung beziehungsweise Ablehnung aus. Die Baugenehmigung beziehungsweise der Ablehnungsbescheid wird dann dem Antragssteller digital zugestellt.

Durch die Digitalisierung des Antragsverfahrens könnten Workflows integriert werden, welche die Liegezeiten der Bauanträge verringern und Mitarbeiter in ihrem Arbeitsalltag durch Handlungsempfehlungen der Bau- und Planungssoftware unterstützen. Innerhalb des Workflows müssten alle beteiligten Behörden der Gemeinde Immenstaad, der Stadt Friedrichshafen sowie dem Landratsamt Bodenseekreis und weiterer beteiligter Gremien, wie insbesondere der technische Ausschuss der Gemeinde Immenstaad, integriert sein. Anträge würden, durch den Workflow und die Integration von allen für die Prüfung notwendigen Behörden, papierlos bearbeitet. Die Vollständigkeit der antragsnotwendigen Unterlagen könnte durch eine Vorlagemaske in einem Online-Service-Portal garantiert werden. Der gesamte Antrag könnte erst eingereicht werden, wenn online alle Unterlagen in die Maske eingestellt wurden.

Mitarbeiterportal

Um die Aufgaben und Termine für Mitarbeiter noch zentralisierter darzustellen, kann ein Mitarbeiterportal eingeführt werden. Bei Mitarbeiterportalen handelt es sich um ein zentrales Dashboard, bei dem Mitarbeiter auf einen Blick ihre Aufgaben, Termine, Notizen und E-Mails einsehen. Das Mitarbeiterportal stellt eine Schnittstelle zu den von Mitarbeitern verwendeten Programmen dar, um Informationen gebündelt zur Verfügung zu stellen. Durch die Einführung von weiteren Workflowmanagementsystemen könnten die Schritte der Workflows direkt im Mitarbeiterportal zur Bearbeitung und Weiterverfolgung dargestellt werden. Für die einfache Umsetzung bietet sich an, Schnittstellen zwischen den verwendeten Programmen und dem *Outlook*-Server der Gemeindeverwaltung zu erstellen, um vorhandene Ressourcen besser zu nutzen. Aufgaben und Termine könnten in *Outlook* sowohl manuell als auch automatisch von den jeweiligen Mitarbeitern und Vorgesetzten vergeben werden.

Laptop und Dockingstations für mobiles Arbeiten

Mobile Gestaltung des Arbeitsplatzes wird für viele Arbeitnehmer immer interessanter. Mobiles Arbeiten ermöglicht den Mitarbeitern der Verwaltung ihre Arbeit auch von unterwegs, Zuhause oder innerhalb des Rathauses in verschiedenen Räumen zu verrichten. Für mobiles Arbeiten ist die Aktualität der Hardware besonders wichtig. Um die Flexibilität weiter zu steigern empfiehlt sich nach und nach von Standcomputern auf Laptops und Dockingstations umzusteigen. Somit können jegliche Besprechungen in Besprechungsräumen stattfinden und Außentermine komfortabler gestaltet werden, indem die Information sowie Dokumente und Daten mobil zugänglich sind. Auch für den Fall einer Verlegung der Mitarbeiter in das „*Home Office*“ stellt flexible Hardware in Verbindung mit Zugangsberechtigungen zu den Programmen und Dokumenten eine einfache Lösung dar. Im Bereich

Entwurf

der Bürgerbetreuung sind Laptops nicht zwingend notwendig, bieten sich aber für ämterübergreifende Projekte an.

Einführung intelligenter Software-Lösung für mobiles Arbeiten

Alternativ zu mobiler Hardware könnte eine sichere Übertragung von Programmen, Daten und Dokumenten mittels Software etabliert werden. Hierbei entsteht ein sicherer Kanal zu den Programmen und Dokumenten der Mitarbeiter. Ein Beispiel wäre die Einführung eines privaten Servers. Auf einen privaten Server mit Serverstandort im eigenen Haus oder in einem souveränen Rechenzentrum können alle notwendigen Dokumente und Programme des Rathauses gespeichert werden. Durch Softwareprogramme wie beispielsweise „*Citrix*“, kann ein sicherer Kanal zu den Daten, welche die Mitarbeiter zum Arbeiten benötigen, aufgebaut werden. Damit entsteht die Möglichkeit wesentlich flexibler mit den Kollegen zu arbeiten und auch bspw. Besprechungsräume ganz einfach durch Anmeldung auf einem *Web-Client* zu nutzen. Durch die Integration eines mobilen Programm- und Dokumentennetzwerkes könnten eigene Geräte der Mitarbeiter für den Einsatz im Arbeitsalltag zur Verfügung stehen. Die Nutzung eigener Geräte bietet den Mitarbeitern das Arbeiten in einer bekannten Soft- und Hardware Umgebung an und würde die EDV-Abteilung bei der Pflege der Hardware der Gemeinde entlasten.

Informationstechnische Infrastruktur

Um einen Überblick über die momentane Lage der Soft- und Hardwareausstattung der Gemeinde zu bekommen, soll im Winter 2020/2021 ein IT-Audit durch externe Spezialisten durchgeführt werden. Diese prüfen den aktuellen Stand der Ausstattung der Gemeinde und geben Beratung zur Weiterentwicklung der Soft- und Hardwarelösungen der Gemeindeverwaltung.

Erstellung einer Prozesslandkarte

Um die Digitalisierungspotenziale in Bezug auf die Verwaltungsprozesse zu erkennen, möchte die Gemeinde Immenstaad in den nächsten Jahren eine Prozesslandkarte anfertigen lassen. Eine Prozesslandkarte ist die Darstellung der obersten Ebene der Prozessarchitektur einer Verwaltung, welche in drei Ebenen gegliedert ist. Die unterste Ebene der Prozesslandkarte ist die sogenannte Informations- und Transparenzebene. Hierbei dient die Prozesslandkarte als Informationselement, um einen transparenten Einblick in die Prozessarchitektur der Verwaltung zu bekommen. Als zweite Ebene folgt die Optimierung. Durch die Erarbeitung einer Prozesslandkarte werden prozessübergreifende Optimierungspotenziale aufgedeckt. Diese Potenziale werden in der Optimierung durch die Vereinheitlichung und die klare Zuordnung der bestehenden Prozesse herausgearbeitet. Letztlich folgt die Ebene der Steuerung. Die einzelnen Prozesse werden hierbei den Verantwortlichen zugeteilt. Die Erarbeitung einer Prozesslandkarte hilft der Verwaltung dabei, Prozessabweichungen und Wechselwirkungen entlang der Wertschöpfungsketten zu erkennen und dementsprechend effizient zu handeln. Durch die Aufstellung einer Prozesslandkarte werden Potenziale der Digitalisierung von Prozessen herausgebildet, um zukünftig die digitale Verwaltung auch im Hinblick auf die notwendigen Prozesse und Verwaltungsverfahren noch optimaler voranzubringen.

Digitale Registratur

Auf dem Weg zu einer papierlosen und digitalen Verwaltung ist es nötig, sich mit der Archivierung von digitalen Dokumenten sowie der Einführung von elektronischen Akten und Verfahren vertraut zu machen. Momentan nutzt die Gemeindeverwaltung Immenstaad das Dokumentenmanagementsystem *„Enaio“* welches auf die Nutzung von E-Akten und die Archivierung der Dokumente der öffentlichen Verwaltung spezialisiert ist. Im Verfahren der Archivierung ist angedacht, momentane Papierakten aus den Archiven einscannen zu lassen, um Platz im Rathaus zu

ENTWURF

schaffen. Durch die Erstellung und Bearbeitung aktuell genutzter Akten in digitaler Form kann eine spätere Archivierung direkt in *„Enaio“* erfolgen. Möglich wäre die Etablierung komplett digitaler Akten in der Personal-, Bau- und Steuerverwaltung.

Serverarchitektur

Mit der stetigen Speicherung der Daten und Dokumente der Verwaltung sinkt täglich die Speicherkapazität des internen Servers. Für die Einführung digitaler Archivierung und Sicherung von Dokumenten und Akten sowie für die Einrichtung der E-Akte und der E-Rechnung ist eine größere Speicherkapazität des internen Servers notwendig. Die Gemeinde denkt beabsichtigt daher, die Daten und Dokumente ggf. auf Servern externer Rechenzentren in der Umgebung zu speichern. Ein möglicher Partner wäre *„TeleData“*. *„TeleData“* hat seinen Sitz in Friedrichshafen und bietet seinen Kunden sowohl Rechenzentren als auch cloudbasierte Lösungen zur Sicherung ihrer Daten, Programme und Dokumenten an.

Entwurf

6 Bereitstellung der Projektergebnisse

Die Digitalisierungsvorhaben sollten so servicefreundlich wie möglich umgesetzt und die Ergebnisse den Bürgern sowie den Touristen über mehrere Wege angeboten werden, um die digitale Barrierefreiheit kontinuierlich auszubauen. Um Informations-, qualitative Beteiligungs- und Servicemöglichkeiten für Bürger, Gäste und Touristen bereitzustellen, möchte die Gemeinde in den kommenden Jahren das Angebot auf den gemeindlichen Webseiten erweitern und eine App für Bürger und Touristen ins Leben rufen.

6.1 Immenstaad-App

Immer mehr Städte und Gemeinden bieten ihren Bürgern und Gästen Informationsdaten und Transaktionsprozesse über eine App an. Auf einer App werden alle wichtigen aktuellen sowie zukünftigen Informationen über die Gemeinde in einem mobilen Umfeld bereitgestellt. Auch in Immenstaad soll eine App die Arbeit der Verwaltung transparenter und zugänglicher machen und die Kommunikation zwischen Bürgern und Verwaltung sowie einzelne Transaktionen erleichtern.

App-Inhalte

Bei der beabsichtigen Entwicklung hin zu einem intelligenten Dorf wäre es angebracht, die Angebote Handy-Parken sowie das intelligente Parkleitsystem über die App für die parkplatzsuchenden Bürger und Touristen verfügbar zu machen. Die Autofahrer könnten dann mithilfe der App zu einem freien Parkplatz navigiert werden. Nach der Einführung von Handy-Parken könnten die Gäste ihre Parkgebühren bequem über die App bezahlen. Außerdem wäre es von Vorteil, die E-Ladestation für E-Autos in die Navigation einzubinden.

Standorte der Informationsdisplays sowie der E-Bike Ladestationen und Fahrradständer sollten für die Touristen in der App abrufbar sein. Auch die Benachrichtigung bei fertiger Ladung des E-Fahrrad-Akkus könnte über die App in Form einer Push-Nachricht erfolgen. Und auch der digitale Gemeinderundgang könnte über die App bequem abgerufen werden sowie Hinweise auf kommende Veranstaltungen angezeigt werden.

Die Angebote zur Bürgerbeteiligung sollten wesentlicher Bestandteil der App werden. Sinnvoll wäre es, den geplanten Mängelmelder sowie das Mitteilungsblatt der Gemeinde in die App aufzunehmen. Auch der im Rahmen der *115*-Einführung langfristig geplante *Chatbot* sollte in das mobile Informationsangebot aufgenommen werden, ebenso wie die Onlineterminvereinbarung.

Um die Dienstleistungen der Verwaltung den Bürgen auch mobil zu Verfügung zu stellen, könnten erste Antragsverfahren auch über die App möglich sein. Ein Beispiel wäre Kindergartenplatzanmeldung für Kinder oder die Reservierung eines Raums für eine Vereinsveranstaltung.

6.2 Webseiten Immenstaads

Sowohl die Webseite der Gemeindeverwaltung als auch die der Tourist-Information sollten mit den Ergebnissen der Projekte gefüttert werden und auf die neuen Angebote hinweisen. Einige der Projektergebnisse könnten als Transformationsprozess eingeführt werden. Transformationsprozesse geben den Bürgern die Möglichkeit Anträge direkt online auszufüllen und der Behörde zuzustellen.

Informationstechnisch bietet es sich an, Daten der Sensoren aus den Sensorprojekten öffentlich und kostenlos für alle zur Verfügung zu stellen. Für die Visualisierung bietet sich ein *Smart-City-Dashboard* an. Ein *Smart-City-Dashboard* ist eine zusammengefasste Darstellung der Einzeldaten mit Hilfe von Diagrammen. Auf einem Dashboard sind zentral alle wichtigen Informationen welche die Sensoren senden visualisiert. Interessierte Bürger, aber vor allem die Mitarbeiter der Gemeindeverwaltung sowie des Bauhofes können dann sehen, wie viele Parkplätze aktuell frei sind, ob Mülleimer voll sind, welche Straßenlaternen leuchten und wie die Luft- und Feinstaubwerte momentan sind. Das

Entwurf

Dashboard könnte eine Webanwendung sein und über einen Link auf der Webseite der Gemeinde erreicht werden.

Für einen optimalen digitalen Bürgerservice bietet sich an, die Rufnummer *115* sowie den geplanten *Chatbot* auf der Webseite der Gemeinde einzubauen. Dadurch werden Bürger dazu animiert, die *115* zu nutzen und ihre Verwaltungsfragen direkt auf der Homepage der Website einzureichen. Um Bürgern online die Möglichkeit zu geben, ihre Anliegen zu äußern, sollte ein Mängelmelder und eine Bürgerbeteiligungsplattform direkt auf der Website der Gemeindeverwaltung implementiert werden. Auch die Onlineterminvereinbarung sollte sowohl über die App als auch über die Webseite gegeben sein.

Im Zuge der Tourismusprojekte sollte die Webseite der Tourist-Information aktuell gehalten werden und bei Fertigstellung der Projekte auf die neuen Angebote aufmerksam machen.

7 Personal und Organisation

Die beschriebenen Projekte der Strategie werden Arbeitsstunden und finanzielle Mittel der Gemeinde in Anspruch nehmen. Auf Grund der derzeitigen Auslastung der Mitarbeiter der Gemeindeverwaltung ist angedacht, für die Konkretisierung und Umsetzung der Projekte einen Auszubildenden oder eine Auszubildende einzustellen. Eine weitere Idee wäre es, einem Studierenden des Studiengangs „*Digitales Verwaltungsmanagement*“ der Hochschulen für öffentliche Verwaltung Kehl und Ludwigsburg einen Ausbildungsplatz anzubieten. Der Studiengang weist ein duales System auf, bei dem die Studierenden jeweils den ersten Monat des Semesters in ihrer Ausbildungskommune arbeiten. Aufgabe der Studierenden ist es, ihre Ausbildungskommune drei Jahre bei digitalen Projekten zu unterstützen. Der Auszubildende oder Student sollte eng mit dem Bürgermeister der Gemeinde sowie dem Digitalisierungsbeauftragen zusammenarbeiten. Organisatorisch wäre es sinnvoll, die Ausbildungsstelle in der Stabsstelle Digitalisierung anzusiedeln.

8 Fördermöglichkeiten

Die Europäische Union, die deutsche Bundesverwaltung sowie die baden-württembergische Landesverwaltung bieten Städten und Gemeinden immer mehr Möglichkeiten digitale und innovative Projekte mit Hilfe finanzieller Förderung durchzuführen. Die Europäische Union bietet dem Land Baden-Württemberg periodisch Fördermittel aus dem „*Europäischen Fonds für regionale Entwicklung (EFRE)*“ an. Ansprechpartner für mögliche finanzielle Förderung aus dem Fond der Europäischen Union ist das Landesministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg in Stuttgart. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie betreibt die Webseite „förderdatenbank.de“, auf der sich Kommunen über aktuelle Förderprogramme des Bundes sowie des Landes informieren können. Hierbei handelt es sich oft um private Förderung durch Bankengruppen oder um öffentliche Mittel der Ministerien. Ein Beispiel für ein mögliches Förderprogramm wäre das Projekt „*Modellprojekte Smart Cities – Stadtentwicklung und Digitalisierung*“ des Bundesministerium des Innern, für Bauen und Heimat. Das Förderprogramm unterstützt jährlich Gemeinden und Städte bei der Umsetzung von *Smart-City-* beziehungsweise *Smart-Village*-Projekten. Im Zuge der Bearbeitung der Projekte der Digitalisierungsstrategie, sollte sich tiefgehend mit Fördermöglichkeiten zu den konkreten Projekten auseinandergesetzt werden.

9 Netzwerk

Um die Region um den Bodensee zu stärken, wäre es sinnvoll, Kooperationen mit den umliegenden Städten, Gemeinden, dem Bodenseekreis sowie Unternehmen und Forschungseinrichtungen aus der Region und aus dem Land einzugehen. Ein wachsendes Netzwerk ist für eine Gemeinde in Bezug auf Entwicklung und Innovationsförderung von großer Bedeutung. Durch Kooperationsprojekte können

Entwurf

Effizienz gesteigert und Kosten verringert werden. Für Nutzer der Angebote der Gemeindeverwaltung ist es von Vorteil, wenn die Grenzen der Gemeindegebiete verschwimmen und die Einfachheit der Leistungszugänge gewahrt wird. Eine Möglichkeit der Kooperation wurde bereits im Bereich der Infrastrukturentwicklung und Bürgerbeteiligung beschreiben. In Zukunft möchte die Gemeinde auf weitere mögliche Kooperationspartner zugehen und Kooperationsprojekte planen.

Rund um den Bodensee beschäftigen sich einige Städte, Gemeinden und Forschungseinrichtungen mit Themen der Entwicklung von *Smart-, Open-* und *E-Government*. Aktuell arbeitet ein Netzwerk aus der Region Friedrichshafen mit der Verknüpfung von offenen Daten zu einem *Smart-City-Dashboard*. Hinsichtlich der geplanten Projekte, wäre die Beteiligung an dem Projekt auch für die Gemeinde Immenstaad sehr interessant.

Auch das Netzwerk zur Förderung von Nachwuchs in der Verwaltung soll bestehen bleiben. Die Gemeinde möchte in Zukunft weiterhin Projekte mit Studierenden der *Hochschulen für öffentliche Verwaltungen Kehl und Ludwigburg* sowie den Hochschulen in der Umgebung, wie die *DHBW Ravensburg* oder der *Zeppelin Universität* planen.

Entwurf

10 Fazit und Ausblick

Während der Erarbeitung der Strategie wurden immer wieder zentrale Themen wie digitales Mindset, fachliche Organisation und interne Strukturen angesprochen. Die vorgeschlagenen Projektideen werden viel Zeit und Arbeitskraft in Anspruch nehmen. Bei der Umsetzung der einzelnen Projekte möchte die Gemeinde die jeweiligen zuständigen Amtsleiter und die entsprechenden Sachbearbeiter einbeziehen, um die fachliche Kompetenz sicherzustellen und den Weg zu einer digitalen Gemeinde gemeinsam zu bestreiten.

Ziel der Gemeinde Immenstaad ist es, mit dieser Strategie einen Einstieg in die digitale Zukunft der Gemeinde zu erreichen und finanziell und personell leistbare Projekte zu entwickeln. Die Umsetzung der Ideen wurde in einigen Punkten der Projekte vorgeprüft, um technische sowie organisatorische Umsetzungsmöglichkeiten sicherzustellen. Dennoch sollten die erwähnten Ideen mit Hilfe fachlicher Kompetenz hinterfragt und reflektiert werden. Zeitlich werden sich die Projekte in unterschiedlichen Jahren abspielen. Ein Beispiel für die zeitlichen Abläufe der Projekte stellt die Abbildung 7 dar. Die zeitliche Einschätzung dient zur Orientierung und ist keine Vorgabe.

Die Strategie dient als Anregung für die weitere Entwicklung der Gemeinde Immenstaad am Bodensee zu einer digitalen und intelligenten Gemeinde. Agilität ist auf Grund des täglichen Wandels der Gemeinde grundlegend für die Erarbeitung der in der Strategie beschriebenen Projekte. Die Gemeinde hat erkannt, dass eine Vernetzung mit Städten und Gemeinden in der Umgebung essentiell ist und schon heute gefördert werden sollte. Die Gemeinde möchte die Bürger in die vorschlagenden Projekte einbeziehen, um ein soziales Miteinander zu fördern und die Lebensqualität zu steigern. Mit Hilfe der Bürger und der Mitarbeiter der Gemeindeverwaltung wird die Gemeinde Immenstaad am Bodensee einen guten Einstieg in eine digitale Verwaltung erreichen und sich zu einer intelligenten Gemeinde entwickeln.

Entwurf

		2021				2022				2023		2024	
		1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal	1. Halbjahr	2. Halbjahr	1. Halbjahr	2. Halbjahr
Intelligentges Dorf	Handy-Parken												
	Parkleitsystem												
Tourismus	Erneuerung Informationskästen												
	Digitaler Gemeiderundgang												
Digialer Bürgerservice	115												
	Sag´s Doch!												
Agile Verwaltung	Telefonsystem												
	Rechnungsworkflow												
Bürger-App													

Abbildung 7: zeitliche Perspektive der Projekte