



Schwäbisch Gmünd

Digitalisierungsstrategie

**Stadtverwaltung
Schwäbisch Gmünd**



INHALTSVERZEICHNIS

1	VORWORT DES OBERBÜRGERMEISTERS	2
2	EINLEITUNG	3
2.1	Ziel und Zweck	3
2.2	Ausgangslage und Motivation	4
2.3	Beteiligte Akteure	5
3	LEITBILD UND STRATEGISCHE ZIELE	5
3.1	Vision der Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd	5
3.2	Leitprinzipien	5
4	SYNOPTISCHER STRATEGIEENTWICKLUNGSANSATZ	6
4.1	Strategische Analyse	6
4.1.1	Erfassung IST-Zustand	6
4.1.2	SWOT-Analyse	6
4.2	Zielbildung und Strategieentwicklung	9
4.2.1	Strategische Zielbildung – unsere vier strategischen Säulen	9
4.2.2	Operative Zielbildung	15
4.2.3	Maßnahmen und Ausblick	22
4.3	Strategieimplementierung	24
4.3.1	Implementierungsansatz	24
4.3.2	Zielbild der Implementierung	25
4.4	Strategische Kontrolle	26
4.4.1	Zielorientierung und Steuerungslogik	26
4.4.2	Messbarkeit und Transparenz	26
5	EINSPARUNGEN, POTENZIALE UND EFFIZIENZ	27
5.1	Effizienz ganzheitlich verstehen	27
5.2	Das Kosten-Nutzen-Verhältnis	28
6	UNSER STÄDTISCHER DIGITALISIERUNGSKODEX	30
7	IMPRESSUM / REDAKTION	31

ANLAGE

Status- und Maßnahmenplan



1 VORWORT DES OBERBÜRGERMEISTERS

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,
liebe Bürgerinnen und Bürger,

die Digitalisierung ist gegenwärtig in aller Munde. Seit vielen Jahren verändert sie unsere Gesellschaft in rasantem Tempo. Trotz der Risiken, welche die digitale Welt mit sich bringt, eröffnet die Digitalisierung für uns alle große Chancen. Insbesondere für die Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd bietet sie die Möglichkeit, Abläufe zu vereinfachen, Entscheidungen transparenter zu gestalten und unsere Dienstleistungen noch stärker an die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürgern anzupassen.



Mit dieser Digitalisierungsstrategie schaffen wir eine klare Grundlage, um diese Chancen gezielt zu nutzen und unsere Verwaltung Schritt für Schritt weiterzuentwickeln. Unser Ziel ist es, Verwaltungsprozesse moderner, effizienter und bürgernah zu gestalten. Digitale Lösungen sollen Wege verkürzen, Wartezeiten reduzieren und Informationen leichter zugänglich machen. Gleichzeitig wollen wir interne Abläufe verbessern, Ressourcen sinnvoll einsetzen und die Zusammenarbeit innerhalb der Verwaltung stärken.

Im Mittelpunkt stehen dabei gut strukturierte und – wo sinnvoll – automatisierte Prozesse, ein moderner und nutzerfreundlicher Bürgerservice, engagierte und qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie eine verlässliche und sichere technische Infrastruktur. Denn Digitalisierung gelingt nur, wenn Technik, Organisation und Menschen zusammen gedacht werden.

Digitalisierung ist für uns ein Werkzeug, um die Arbeit unserer Verwaltung besser, einfacher und zukunftsfähiger zu gestalten – für die Menschen, die hier arbeiten und vor allem für die Menschen, für die wir arbeiten.

Diese Strategie gibt Orientierung für die kommenden Jahre. Sie setzt Leitlinien, formuliert Ziele und zeigt Wege auf, wie wir den digitalen Wandel aktiv gestalten. Gleichzeitig bleibt sie ein lebendiger Prozess, der von Ideen, Engagement und der Bereitschaft zur Weiterentwicklung lebt.

Gemeinsam machen wir unsere Stadtverwaltung fit für die Zukunft!

Ihr

Oberbürgermeister Richard Arnold



2 EINLEITUNG

Die Stadt Schwäbisch Gmünd ist lebenswerte Heimat für Menschen unterschiedlichster Altersgruppen, Bildungsbiografien und kultureller Hintergründe. Das gesellschaftliche Miteinander ist dabei vom Gedanken des „Gmünder Weges“ geprägt: dem Zusammenspiel von Fördern und Fordern sowie dem Anspruch, möglichst umfassende Teilhabe für alle Bürgerinnen und Bürger zu ermöglichen. Dieses Selbstverständnis prägt den Alltag einer modernen Stadt, die Offenheit, Engagement und ein ausgeprägtes Gemeinschaftsgefühl miteinander verbindet. Für die vielfältigen Lebenslagen und Anliegen der Menschen stehen innerhalb der Verwaltung kompetente Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner zur Verfügung.

Als Große Kreisstadt im Ostalbkreis übernimmt die Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd zugleich eine Vielzahl kommunaler Aufgaben und bietet ein breites Spektrum an Dienstleistungen – von klassischen Verwaltungsleistungen über soziale und infrastrukturelle Angebote bis hin zur Unterstützung von Wirtschaft und Arbeitsmarkt. Die Stadtverwaltung versteht sich dabei als serviceorientierte Partnerin für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und gesellschaftliche Akteure.

Mit den wachsenden Anforderungen an eine moderne Verwaltung verändern sich auch die Erwartungen an Service, Kommunikation und interne Arbeitsabläufe. Digitale Lösungen bieten hier die Chance, Prozesse effizienter zu gestalten, den Zugang zu Verwaltungsleistungen zu erleichtern und die Zusammenarbeit innerhalb der Verwaltung weiter zu verbessern.

Vor diesem Hintergrund verfolgt die Digitalisierungsstrategie der Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd das Ziel, den digitalen Wandel strukturiert, zielgerichtet und nachhaltig zu gestalten. Sie bildet den strategischen Rahmen für die kommenden Jahre und definiert zentrale Handlungsfelder, Prioritäten und Maßnahmen, mit denen die Verwaltung Schritt für Schritt weiterentwickelt werden soll.

2.1 Ziel und Zweck

Ohne eine agile und ganzheitlich gedachte Digitalisierungsstrategie der Stadt Schwäbisch Gmünd sowie ein daran geknüpftes, nachhaltiges Umsetzungscontrolling droht die Verwaltung in ihrer Entwicklung zu stagnieren. Anstelle eines isolierten „Digitalisierungspatchworks“ steht ein ganzheitlicher Ansatz im Mittelpunkt: Digitalisierung wird nicht als Einzelmaßnahme verstanden, sondern als strategischer Prozess, der alle Bereiche der Verwaltung systematisch einbindet. Die Strategie schafft einen gemeinsamen Orientierungsrahmen für alle Organisationseinheiten und ermöglicht es, vernetzt und abgestimmt an digitalen Lösungen zu arbeiten. Sie fördert eine Verwaltungskultur, in der alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an einem Strang ziehen, um Digitalisierung im Sinne der Bürgerschaft und im Interesse effizienter Verwaltungsabläufe voranzubringen.



Darüber hinaus schafft die Strategie die notwendige Priorisierung und Legitimation für Entscheidungen im digitalen Wandel – sie macht Ziele transparent, bündelt Ressourcen und stärkt die Steuerungsfähigkeit auf allen Ebenen.

2.2 Ausgangslage und Motivation

Die Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd sieht sich – wie viele öffentliche Institutionen – einem tiefgreifenden Wandel konfrontiert. Bürgerinnen und Bürger, Mitarbeiter sowie Gremienmitglieder, Unternehmen und die Regierungsebene erwarten zunehmend digitale, schnelle und unkomplizierte Verwaltungsdienste. Gleichzeitig steigen die Anforderungen an Rechtskonformität, Transparenz, Effizienz und IT-Sicherheit.

Viele Prozesse innerhalb der Verwaltung sind historisch gewachsen, papierbasiert, komplex und durch Medienbrüche gekennzeichnet. Dies führt zu langen Bearbeitungszeiten, hohem Personalaufwand und mitunter geringer Nutzerzufriedenheit. Der zunehmende Fachkräftemangel erhöht den Druck, Arbeitsprozesse effizient zu gestalten. Gleichzeitig ist zu berücksichtigen, dass künftig verstärkt Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Arbeitsmarkt eintreten, die vollständig digital sozialisiert sind. Eine zentrale Herausforderung wird daher darin bestehen, diese in bestehende analoge Arbeitsabläufe zu integrieren.

Auch gesetzliche Vorgaben wie das Onlinezugangsgesetz (OZG) oder die Verpflichtung zum elektronischen Aktentausch erhöhen den Handlungsdruck. Förderprogramme und technische Entwicklungen bieten nun jedoch eine gute Ausgangslage, um die Verwaltung zukunftsfähig aufzustellen.

Ziel der Stadtverwaltung ist es, die Chancen der Digitalisierung aktiv zu nutzen, um:

- interne Prozesse zu vereinfachen und zu beschleunigen,
- den Service für Bürger und Unternehmen zu verbessern,
- Ressourcen effizienter einzusetzen,
- die Attraktivität als Arbeitgeber zu erhöhen und
- eine nachhaltige, moderne und bürgernahe Verwaltung zu gestalten.

Dabei geht es nicht allein um die Einführung neuer Technologien, sondern um einen umfassenden kulturellen Wandel. Wir verstehen uns als Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd als lernende, vernetzte Organisation, die offen für Innovationen, verantwortungsbewusst und stets im Dienst der Bürgerinnen und Bürger steht.

Dieser Wandel bildet die Grundlage dafür, dass die Verwaltung nicht nur technisch, sondern vor allem menschlich zukunftsfähig bleibt und sich dauerhaft als verlässlicher Dienstleister für interne sowie externe Beteiligte positioniert.



2.3 Beteiligte Akteure

Die Entwicklung der Digitalisierungsstrategie wurde maßgeblich durch eine enge Zusammenarbeit verschiedener zentraler Akteure innerhalb der Stadtverwaltung getragen. Die Initiative ging dabei vom Oberbürgermeister Richard Arnold aus, der die Bedeutung der Digitalisierung in den Vordergrund gestellt und das strategische Vorantreiben der digitalen Transformation zum kommunalen Gesamtziel erklärt hat.

Durch die bereichsübergreifende Kooperation im Hauptamt durch das Sachgebiet Digitalisierung und Organisation und der Abteilung Informationstechnik konnten sowohl organisatorische als auch technische Perspektiven sinnvoll zusammengeführt werden – eine essenzielle Voraussetzung für eine ganzheitliche und zukunftsfähige Strategie.

Dieses Zusammenspiel ermöglicht es, nicht nur praxisnahe und realisierbare Maßnahmen zu entwickeln, sondern auch die interne Anschlussfähigkeit sicherzustellen. So entstand ein strategisches Fundament, das die Verwaltung auf ihrem Weg in die digitale Zukunft konsequent begleitet.

3 LEITBILD UND STRATEGISCHE ZIELE

3.1 Vision der Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd

Die Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd verfolgt das Ziel, durch Optimierung, Automatisierung und Rationalisierung die internen Abläufe effizienter zu gestalten. Digitale Technologien sollen genutzt werden, um Verwaltungsprozesse einfacher, schneller und ressourcenschonender zu machen. Im Fokus stehen die ganzheitliche Digitalisierung von Vorgängen, die medienbruchfreie Kommunikation sowie der sichere und rechtskonforme Einsatz digitaler Werkzeuge wie elektronische Signaturen, digitale Siegel, automatisierte Workflows und digitale Aktenführung.

3.2 Leitprinzipien

Wir verstehen Digitalisierung als strategische Chance und als dauerhaften Auftrag, die Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd konsequent weiterzuentwickeln. Sie ist für uns kein kurzfristiger Trend, sondern ein verbindlicher Bestandteil moderner Verwaltungsarbeit. Unser Anspruch ist es, Strukturen und Prozesse so zu gestalten, dass sie klar nachvollziehbar, effizient, rechtssicher und transparent sind – im Sinne einer verlässlichen Dienstleistung für Bürgerinnen und Bürger sowie als sichere Arbeitsgrundlage für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Dabei setzen wir auf sichere, nutzerfreundliche und zukunftsorientierte Technologien. Gleichzeitig gewährleisten wir höchste Standards bei Datenschutz, Informationssicherheit und Verlässlichkeit. Digitalisierung soll kein Selbstzweck sein, sondern ein Werkzeug, um den öffentlichen Dienst serviceorientierter, einfacher und wirkungsvoller zu machen.



4 SYNOPTISCHER STRATEGIEENTWICKLUNGSANSATZ

4.1 Strategische Analyse

Ein zentraler Bestandteil unserer Digitalisierungsstrategie ist die systematische Erfassung des Ist-Zustands. Nur auf Grundlage einer realistischen Einschätzung der Ausgangslage können wirksame Maßnahmen entwickelt und fundierte Entscheidungen getroffen werden.

4.1.1 Erfassung IST-Zustand

Die Analyse des IST-Zustands wurde mithilfe von einem standardisierten Fragebogen in Einzelinterviews mit allen Amtsleitungen der Stadtverwaltung erfasst. Diese Interviews fanden in dem Zeitraum von März bis Mai 2025 statt und umfassten jeweils eine durchschnittliche Gesprächsdauer von ca. zwei Stunden.

Der Fragebogen enthielt insgesamt 27 Fragen, die in verschiedene Themenbereiche gegliedert waren. Zu diesen gehören im Wesentlichen (Digitale) Prozesse, Technische Ressourcen und Bedarfe, Fortbildung sowie die digitale Zusammenarbeit. Während der Interviews wurden die Antworten schriftlich protokolliert und für die spätere Auswertung festgehalten.

4.1.2 SWOT-Analyse

Im nächsten Schritt haben wir im Rahmen der Strategieentwicklung eine systematische Standortbestimmung durchgeführt. Ziel dieser Analyse war es, die internen Voraussetzungen sowie die externen Rahmenbedingungen der Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd differenziert zu betrachten und daraus fundierte strategische Handlungsfelder abzuleiten um unsere weitere Ausrichtung verlässlich und nachvollziehbar zu bestimmen.

Die SWOT-Analyse [Stärken (*Strengths*), Schwächen (*Weakness*), Chancen (*Opportunities*) und Risiken (*Threats*)] dient dabei für uns als strukturierendes Instrument, um bestehende Potenziale gezielt zu nutzen, identifizierte Defizite aktiv zu adressieren, externe Möglichkeiten strategisch zu erschließen und Risiken frühzeitig zu berücksichtigen. Sie beantwortet die zentrale Frage „Wo stehen wir?“ und liefert damit die Basis für die Positionsbestimmung, die Entwicklung von Strategien, konkreten Handlungsempfehlungen und die Zieldefinition. Auf Grundlage der gewonnenen Erkenntnisse können fundierte Maßnahmen und Ziele abgeleitet werden.



4.1.2.1 Strengths - Stärken

Leitfrage: Welche internen Stärken zeichnen uns aus?

Die Stadtverwaltung verfügt über ein klar formuliertes strategisches Oberziel: die nachhaltige Effizienzsteigerung durch Optimierung, Automatisierung und Rationalisierung von Prozessen. Dieses Ziel schafft Orientierung und bildet einen verbindlichen Rahmen für alle Digitalisierungsmaßnahmen.

Ein entscheidender Erfolgsfaktor ist der ausgeprägte politische und organisatorische Rückhalt für die digitale Transformation. Digitalisierung wird nicht als Einzelprojekt verstanden, sondern als gesamtstädtische Zukunftsaufgabe, die von Verwaltungsspitze und politischen Gremien aktiv unterstützt wird.

Darüber hinaus zeichnet sich die Organisation durch einen hohen inneren Zusammenhalt und eine positive Grundhaltung gegenüber Veränderungen aus. Die Motivation vieler Mitarbeiter, Verwaltungsprozesse aktiv weiterzuentwickeln und zukunftsfähig zu gestalten, bildet ein starkes und zwingend notwendiges Fundament für den Transformationsprozess.

In zahlreichen Fachämtern werden eigene Ideen, Optimierungsvorschläge und Innovationsimpulse eingebracht und engagiert vorangetrieben. Diese dezentrale Innovationskraft fördert praxisnahe Lösungen und erhöht die Identifikation mit digitalen Vorhaben.

Nicht zuletzt prägen ein konstruktiver Umgang mit Herausforderungen, gegenseitige Hilfsbereitschaft sowie ein ausgeprägtes Interesse an Weiterentwicklung unserer Verwaltungskultur. Diese kulturellen Stärken sind zentrale Voraussetzungen für eine erfolgreiche und nachhaltige Umsetzung der Strategie.

4.1.2.2 Weakness – Schwächen

Leitfrage: Welche internen Herausforderungen bestehen?

Trotz positiver Ausgangsbedingungen bestehen strukturelle und organisatorische Herausforderungen, die im Rahmen der Strategie gezielt adressiert werden müssen.

Teilweise heterogene IT-Systemlandschaften und bestehende Medienbrüche erschweren durchgängige digitale Prozesse. Unterschiedliche Fachverfahren und isolierte Insellösungen führen zu Mehraufwänden, redundanten Datenerfassungen und eingeschränkter Interoperabilität.

In einzelnen Bereichen hat sich darüber hinaus eine sogenannte „Schatten-IT“ entwickelt – also eigenständig beschaffte oder betriebene Lösungen außerhalb zentraler IT-Strukturen. Dies kann zu Sicherheitsrisiken, mangelnder Standardisierung und erhöhtem Koordinationsaufwand führen.

Komplexe, historisch gewachsene Prozessstrukturen erschweren die schnelle Anpassung an digitale Anforderungen. Verwaltungsabläufe sind teilweise stark formalisiert und über Jahre hinweg gewachsen, was Optimierungs- und Automatisierungspotenziale bislang nur eingeschränkt nutzbar macht.



Zudem bestehen innerhalb der Belegschaft unterschiedliche digitale Kompetenzniveaus. Während in einzelnen Bereichen bereits hohe Expertise vorhanden ist, besteht andernorts Unterstützungs- und Qualifizierungsbedarf.

Ergänzend dazu sind personelle und finanzielle Ressourcen naturgemäß begrenzt. Der organisatorische Rahmen für die Steuerung und Koordination der Digitalisierungsprojekte befindet sich im Aufbau. Klare Zuständigkeiten und verbindliche Strukturen werden noch schrittweise weiterentwickelt und gefestigt.

4.1.2.3 Opportunities – Chancen

Leitfrage: Welche Chancen bietet unser Umfeld?

Das gesellschaftliche und institutionelle Umfeld bietet vielfältige Chancen für die Weiterentwicklung der digitalen Verwaltung. Die Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger an moderne, digitale und serviceorientierte Verwaltungsleistungen steigen kontinuierlich. Diese Entwicklung schafft nicht nur Handlungsdruck, sondern zugleich Legitimation und Rückenwind für ambitionierte Digitalisierungsmaßnahmen.

Zudem eröffnen sich im Rahmen interkommunaler Zusammenarbeit erhebliche Synergiepotenziale. Die Entwicklung, Nachnutzung oder Skalierung digitaler Lösungen ermöglicht Effizienzgewinne, reduziert Entwicklungsaufwände und fördert Standardisierung. Kooperationen tragen dazu bei, Ressourcen zu bündeln und voneinander zu lernen.

Darüber hinaus bieten Qualifizierungs- und Fachkräfteprogramme auf Landes- und Bundesebene zusätzliche Möglichkeiten, Kompetenzen aufzubauen und gezielt Expertise in die Verwaltung zu integrieren. Förderprogramme und Netzwerkstrukturen können die strategische Weiterentwicklung substantiell unterstützen.

4.1.2.4 Threats – Risiken

Leitfrage: Welche Risiken birgt unser Umfeld?

Neben Chancen sind auch relevante Risiken im strategischen Kontext zu beachten. Unser Umfeld ist zunehmend von einem VUCA-Charakter [Volatilität/Unbeständigkeit (*Volatility*), Unsicherheit (*Uncertainty*), Komplexität (*Complexity*) und Ambiguität/Mehrdeutigkeit (*Ambiguity*)] geprägt, was bestehende Risiken verstärkt.

Der rasche technologische Wandel kann dazu führen, dass Investitionen in digitale Lösungen schneller als erwartet an Aktualität verlieren. Fehlende Standardisierung oder vorschnelle Technologieentscheidungen bergen das Risiko langfristiger Folgekosten.

Gleichzeitig steigen die Anforderungen an IT-Sicherheit und Datenschutz kontinuierlich. Gesetzliche Vorgaben, wachsende Bedrohungslagen im Cyberraum sowie erhöhte Sensibilität im Umgang mit personenbezogenen Daten erfordern robuste Sicherheitskonzepte und kontinuierliche Anpassungen.



Auch Akzeptanzfragen spielen eine wesentliche Rolle. Digitale Veränderungen können bei Bürgerinnen und Bürgern oder innerhalb der Belegschaft Vorbehalte hervorrufen, insbesondere wenn Nutzen und Mehrwert nicht klar kommuniziert werden.

Darüber hinaus besteht eine strukturelle Abhängigkeit von externen Dienstleistern und Softwareanbietern. Vertragsbindungen, proprietäre Systeme oder eingeschränkte Anpassungsmöglichkeiten können strategische Handlungsspielräume beeinflussen und erfordern ein vorausschauendes Vertrags- und Beschaffungsmanagement.

4.2 Zielbildung und Strategieentwicklung

Im Weiteren geht es darum, unsere Vision, unser Leitbild und die Erkenntnisse aus der Analysephase in konkrete, handlungsleitende Ziele zu überführen. Diese strategischen Ziele geben Orientierung, schaffen Klarheit über Prioritäten und bilden den verbindlichen Rahmen für unser weiteres Vorgehen.

Dabei verstehen wir unsere Digitalisierungsstrategie nicht als rein fachliches Detailkonzept, sondern als klar strukturiertes und gut nachvollziehbares Steuerungsinstrument. Es geht nicht um die fachlich perfekte Ausarbeitung bis ins letzte Detail, sondern um ein schlüssiges, tragfähiges Gesamtbild, das verständlich, greifbar und umsetzbar ist. Die Strategie soll nicht nur intern Orientierung bieten, sondern auch politischen Entscheidungsträgern – etwa dem Gemeinderat – Struktur und Zielrichtung aufzeigen.

Kurz gesagt: weg vom rein fachlichen Perfektionsanspruch, hin zu einem klaren, verständlichen und praxisnahen Produkt, das Orientierung gibt, Entscheidungen erleichtert und die strategische Ausrichtung mitträgt.

4.2.1 Strategische Zielbildung – unsere vier strategischen Säulen

Strategische Ziele bilden den übergeordneten Orientierungsrahmen der Digitalisierungsstrategie. Sie beschreiben, wohin wir uns als Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd langfristig entwickeln wollen und dienen als Grundlage für die Priorisierung von Maßnahmen. Dabei geht es nicht nur um technische Lösungen, sondern auch um einen Wandel der Organisationskultur und somit um die gesamtheitliche Weiterentwicklung der Verwaltung.

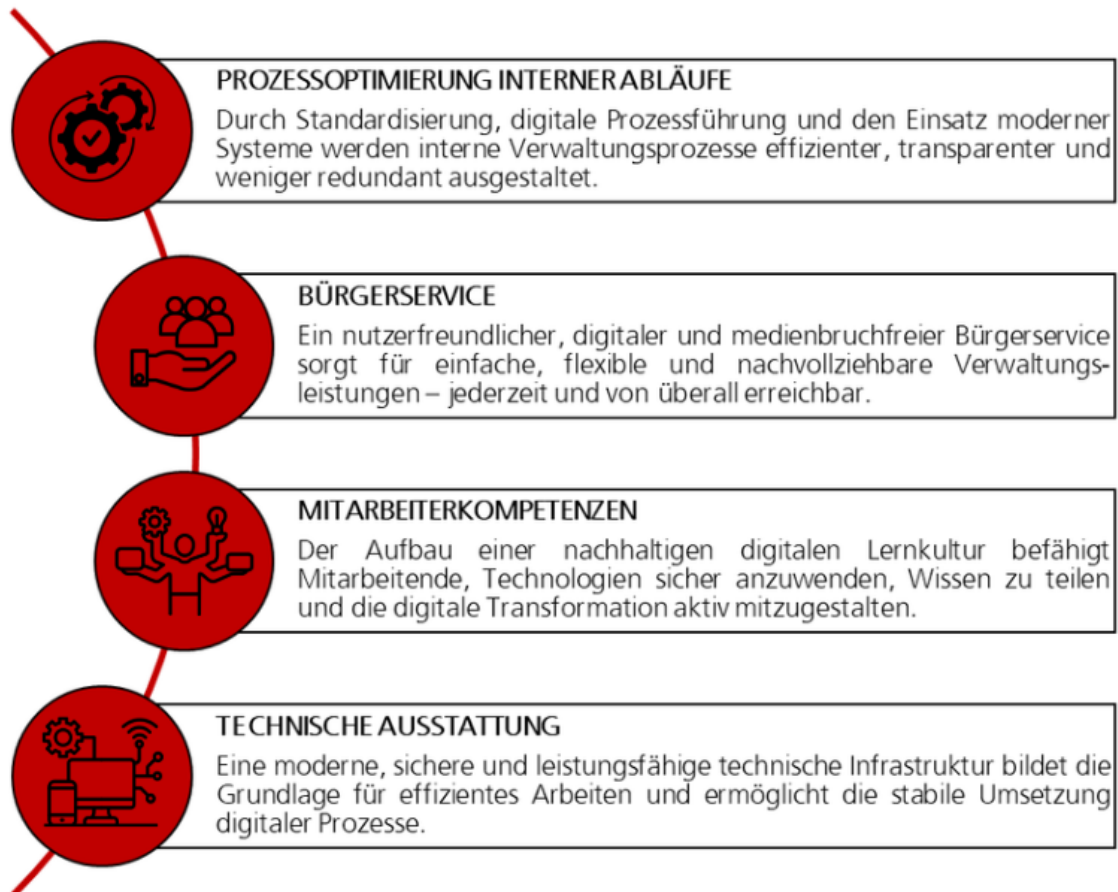
Strategische Ziele sind richtungsweisend, breit gefasst und unterstützen die Verwaltung dabei, sich nachhaltig auf die Anforderungen einer zunehmend digitalen Gesellschaft einzustellen.

Wir als Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd verfolgen das Ziel, die internen Abläufe ganzheitlich zu modernisieren und effizienter zu gestalten, um den steigenden Anforderungen einer digitalen Gesellschaft gerecht zu werden. Durch die Optimierung, Automatisierung und Rationalisie-



Die Digitalisierung zentraler Verwaltungsprozesse führt zu einer leistungsfähigen, zukunftsorientierten Organisation, die Ressourcen gezielt einsetzt, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entlastet und Bürgern einen zeitgemäßen Service bietet.

Dieses Gesamtziel stützt sich auf vier strategische Säulen, die gemeinsam die Grundlage für eine nachhaltige Verwaltungsdigitalisierung bilden:



Im Rahmen der Strategie haben wir gemeinsam die zentralen Handlungsfelder der Verwaltungsdigitalisierung identifiziert, strukturiert und inhaltlich ausgearbeitet. In den nachfolgenden Gliederungspunkten erläutern wir unsere vier strategischen Säulen näher, beschreiben die wesentlichen Kernpunkte und zeigen auf, welche Schwerpunkte in den kommenden Jahren verfolgt werden sollen, um die digitale Weiterentwicklung der Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd systematisch voranzubringen.



4.2.1.1 Prozessoptimierung interner Abläufe

Die internen Abläufe der Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd bilden eine zentrale Grundlage für eine leistungsfähige Verwaltung und werden durch eine konsequente Digitalisierung nachhaltig vereinfacht, standardisiert und effizienter gestaltet.

Ziel ist es, die Arbeitsprozesse der Stadtverwaltung durch eine konsequente und ganzheitliche Digitalisierung nachhaltig zu vereinfachen, standardisieren und effizienter zu gestalten. Bestehende Verfahren werden systematisch analysiert, hinterfragt und – wo erforderlich – neu strukturiert. Dabei werden gewachsene Parallelstrukturen, unnötige Schnittstellen und redundante Arbeitsschritte identifiziert und reduziert.

Medienbruchfreie, klar definierte und nachvollziehbare Prozesse werden etabliert, um Informationsflüsse zu beschleunigen und Fehlerquellen zu minimieren. Digitale Fachverfahren und zentrale Plattformlösungen werden stärker miteinander vernetzt, sodass Daten nur einmal erfasst und organisationsweit nutzbar gemacht werden. Einheitliche Standards und verbindliche Prozessbeschreibungen werden eingeführt, um Transparenz, Verlässlichkeit und eine hohe Qualität der Aufgabenerfüllung sicherzustellen.

Mitarbeiter werden durch moderne digitale Werkzeuge, automatisierte Routinetätigkeiten und klar strukturierte Abläufe spürbar entlastet. Zeitintensive manuelle Arbeitsschritte werden reduziert, Abstimmungsprozesse werden vereinfacht und Verantwortlichkeiten werden eindeutig definiert. Dadurch werden Zeit-, Personal- und Sachressourcen effizienter eingesetzt und Freiräume für strategische, beratende und wertschöpfende Tätigkeiten geschaffen.

Gleichzeitig werden Transparenz und Steuerungsfähigkeit innerhalb der Verwaltung erhöht. Prozesskennzahlen und digitale Auswertungsmöglichkeiten werden genutzt, um Abläufe kontinuierlich zu überprüfen und gezielt weiterzuentwickeln. Eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung wird gefördert, in der Optimierungspotenziale regelmäßig identifiziert und umgesetzt werden.



4.2.1.2 Bürgerservice

Der Bürgerservice in Schwäbisch Gmünd wird durch gezielte Digitalisierungsschritte zu einer modernen, barrierearmen bis barrierefreien und transparenten Dienstleistungsumgebung weiterentwickelt.

Ziel ist es, den Zugang zu Verwaltungsleistungen für Bürgerinnen und Bürger deutlich zu vereinfachen, Wartezeiten zu reduzieren, Abläufe zu beschleunigen und eine durchgängig digitale Kommunikation zu ermöglichen. Durch nutzerfreundliche Online-Angebote, medienbruchfreie Prozesse und flexible digitale Zahlungsmethoden entsteht ein zeitgemäßer Service, der den Erwartungen einer digital lebenden Gesellschaft entspricht und gleichzeitig die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entlastet.

Darüber hinaus wird der Aufbau und die Stärkung von Vertrauen in Verwaltung und digitale Verfahren als zentrales strategisches Ziel verankert. Transparenz über Prozesse, klare Kommunikation zu Datenschutz und Informationssicherheit sowie nachvollziehbare Entscheidungswege werden aktiv gefördert. Bürgerinnen und Bürger werden verständlich darüber informiert, wie ihre Daten verarbeitet, geschützt und verwendet werden. Sicherheitsstandards werden sichtbar gemacht und kontinuierlich weiterentwickelt, um Verlässlichkeit und Integrität digitaler Angebote zu gewährleisten.

Das Vertrauen in digitale Interaktionen mit der Verwaltung wird gezielt gestärkt, indem Servicequalität, Erreichbarkeit und Reaktionsgeschwindigkeit kontinuierlich verbessert werden. Rückmeldemöglichkeiten und Beteiligungsformate werden ausgebaut, um Anliegen ernst zu nehmen und Verbesserungen systematisch aufzunehmen. Digitale Verwaltungsleistungen werden nicht nur als technische Lösung verstanden, sondern als Ausdruck einer transparenten, bürgernahen und verantwortungsbewussten Verwaltungskultur.



4.2.1.3 Mitarbeiterkompetenz

Um die digitale Transformation innerhalb der Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd erfolgreich zu gestalten, werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in ihrer digitalen Kompetenzentwicklung gezielt gefördert und begleitet.

Ziel ist der Aufbau einer modernen, kontinuierlichen Lernkultur, in der Wissen aktiv geteilt, generationsübergreifend vermittelt und praxisnah erlernt wird. Die Beschäftigten werden befähigt, digitale Werkzeuge souverän zu nutzen, neue Technologien offen anzunehmen und zukünftige Veränderungen aktiv mitzugestalten. Gleichzeitig werden Weiterbildungsangebote leicht zugänglich, flexibel sowie auf unterschiedliche Wissensstände und Bedürfnisse abgestimmt gestaltet.

Darüber hinaus werden die digitalen und fachlichen Kompetenzen systematisch weiterentwickelt und dauerhaft in der Organisation verankert. Die Medien- und Informationskompetenz wird gestärkt und ein fundiertes Verständnis für digitale Zusammenhänge, Prozesse und Abhängigkeiten wird aufgebaut. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden in die Lage versetzt, neue Anwendungen nicht nur anzuwenden, sondern deren Nutzen, Grenzen und Auswirkungen auf Arbeitsabläufe kritisch zu reflektieren und einzuordnen.

Ein besonderer Schwerpunkt wird auf den verantwortungsvollen Umgang mit Informationssicherheit und Datenschutz gelegt. Beschäftigte werden dafür sensibilisiert, potenzielle Gefahren im digitalen Raum zu erkennen, Risiken realistisch einzuschätzen und angemessen darauf zu reagieren. Das Bewusstsein für Cyberbedrohungen, Social-Engineering-Angriffe, Datenmissbrauch sowie für den sicheren Umgang mit sensiblen Informationen und IT-Systemen wird kontinuierlich gestärkt. Sicherheitskompetenz wird als gemeinsame Verantwortung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verankert und als integraler Bestandteil professionellen Verwaltungshandelns etabliert.

Eine gelebte Lernkultur wird aufgebaut, die von Aufmerksamkeit, Transparenz und Verantwortungsbewusstsein geprägt ist. Fehler werden offen angesprochen und als Lernchancen genutzt, um die organisationale Resilienz fortlaufend zu erhöhen. Durch regelmäßige Schulungen, praxisnahe Übungen und niedrigschwellige Unterstützungsangebote wird ein sicherer, reflektierter und routinierter Umgang mit digitalen Technologien gefördert.

Auf diese Weise wird eine zukunftsfähige Kompetenzbasis geschaffen, die aktuelle Anforderungen erfüllt und die Organisation langfristig befähigt, technologische Entwicklungen, regulatorische Veränderungen und gesellschaftliche Transformationsprozesse proaktiv und kompetent zu gestalten.



4.2.1.4 Technische Ausstattung

Die technische Ausstattung der Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd wird so weiterentwickelt, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jederzeit zuverlässig, sicher und effizient arbeiten können.

Ziel ist die Bereitstellung einer leistungsfähigen, skalierbaren und resilienten IT-Infrastruktur, welche einheitlich koordiniert und kontinuierlich modernisiert wird. Die Gesamtverantwortung für die technische Architektur, Systemlandschaft und Netzstruktur wird klar bei einer zentralen IT-Steuerung gebündelt. Dadurch werden Transparenz über alle eingesetzten Systeme, Anwendungen und Schnittstellen geschaffen und parallele, unkoordinierte Einzellösungen vermieden.

Schatten-IT-Strukturen werden systematisch identifiziert und schrittweise in geregelte, sichere und betreute Lösungen überführt. Neue Software- und Hardwarelösungen werden auf Grundlage definierter Standards geprüft, freigegeben und integriert. Zuständigkeiten, Beschaffungsprozesse und technische Richtlinien werden verbindlich geregelt, um Kompatibilität, Sicherheit und Wirtschaftlichkeit dauerhaft sicherzustellen.

Digitale Prozesse werden durch stabile Netzwerke, leistungsstarke Systemarchitekturen und kompatible Fachanwendungen optimal unterstützt. Hardware wird bedarfsgerecht standardisiert und regelmäßig erneuert. Mobile und flexible Arbeitsformen werden durch sichere Remote-Zugänge, mobile Endgeräte und zentral betreute Kollaborationsplattformen flächendeckend ermöglicht.

IT-Sicherheit und Datenschutz werden als integrale Bestandteile der zentral gesteuerten IT-Struktur verankert. Sicherheitsarchitekturen, Zugriffs- und Berechtigungskonzepte sowie technische Schutzmaßnahmen werden einheitlich definiert, regelmäßig überprüft und fortlaufend weiterentwickelt. Durch die zentrale Steuerung unserer städtischen IT-Abteilung wird gewährleistet, dass das gesamte Netzwerk bekannt, dokumentiert und kontrollierbar bleibt.

Support- und Serviceprozesse werden klar strukturiert und als verbindliche Anlaufstelle organisiert. Unsere zentrale IT fungiert als kompetenter Ansprechpartner für alle Organisationseinheiten, koordiniert Anforderungen, priorisiert Maßnahmen und stellt eine transparente Kommunikation sicher.

Insgesamt wird eine ganzheitlich gesteuerte, sichere und leistungsfähige IT-Landschaft etabliert, die Innovation ermöglicht, Risiken minimiert und die digitale Transformation der Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd nachhaltig und strategisch abgesichert vorantreibt.



4.2.2 Operative Zielbildung

Operative Ziele leiten sich aus den strategischen Zielsetzungen ab und sind konkret, messbar und umsetzungsbezogen. Sie dienen der praktischen Umsetzung der Strategie. Während strategische Ziele das „Wozu?“ definieren, beantworten operative Ziele das „Was genau?“ und „Bis wann?“. Sie ermöglichen eine kontinuierliche Steuerung und Erfolgskontrolle und bilden damit das Rückgrat einer wirksamen Digitalisierungsumsetzung im Alltag der Verwaltung.

Die operativen Ziele werden nach ihrem zeitlichen Horizont in kurz-, mittel- und langfristige Maßnahmen unterteilt. Ergänzend erfolgt eine Priorisierung in hohe, mittlere und niedrige Prioritäten, um die vorhandenen personellen, finanziellen und organisatorischen Ressourcen zielgerichtet einzusetzen. Grundlage dieser Einordnung ist eine sorgfältige Betrachtung jedes einzelnen operativen Ziels. Dabei werden verschiedenste Faktoren innerhalb der Stadtverwaltung berücksichtigt. Gleichzeitig ist zu beachten, dass einzelne Maßnahmen durch gesetzliche oder andere verbindliche Vorgaben vorgegeben sind und daher umgesetzt werden müssen – unabhängig davon, ob sie im Rahmen der strategischen Schwerpunktsetzung eine höhere oder geringere Priorität hätten. Auf diese Weise entsteht eine transparente und realistische Umsetzungsplanung, die sowohl strategische Zielsetzungen als auch praktische Rahmenbedingungen berücksichtigt.

4.2.2.1 Prozessoptimierung interner Abläufe

Im Rahmen des strategischen Ziels der Prozessoptimierung interner Abläufe wird der Fokus auf eine schrittweise, praxisnahe Digitalisierung gelegt, die bestehende Strukturen unterstützt, vereinfacht und nachhaltig weiterentwickelt. Ziel ist es, Effizienzpotenziale systematisch zu nutzen, Medienbrüche zu reduzieren und Transparenz sowie Nachvollziehbarkeit in den internen Abläufen zu stärken.

Ein zentraler Hebel ist der organisationsweite Einsatz eines Dokumentenmanagementsystems. Mit dem Rollout von enaio in den städtischen Fachbereichen wird eine rechtssichere, revisionssichere und redundanzfreie Dokumentenverwaltung etabliert. Einheitliche Klassifizierungen, definierte Metadaten und klare Aufbewahrungsfristen schaffen eine verlässliche Struktur für die digitale Ablage und ermöglichen einen schnellen, nachvollziehbaren Zugriff auf relevante Informationen für alle berechnigte Personen - auch bei Personalwechsel, Krankheit oder organisatorischen Veränderungen. Der kontinuierliche Ausbau erhöht den Anteil digital archivierter Dokumente, reduziert Medienbrüche mit dem Aufwand für papierbasierte Dokumentation, löst Informationsinseln auf und vermeidet damit nachhaltig Daten- sowie Wissensverluste.

**UMSETZUNG:
KURZ- bis MITTELFRISTIG
PRIORISIERUNG: HOCH**



Darauf aufbauend wird ein zentraler digitaler Posteingang eingeführt, um eingehende Dokumente digital erfasst und medienbruchfrei verteilt. Dadurch entfallen papierbasierte Verteilwege sowie manuelle Zwischenschritte, was die Erstbearbeitung beschleunigt und die Durchlaufzeiten deutlich verkürzt. Gerade innerhalb der Stadtverwaltung mit ihren verschiedenen Amtsgebäuden - Rathaus, Spital, Waisenhaus, Grät - und den Außenstellen – wie beispielsweise Schulen, Bezirksämter, Musikschule - ergeben sich hier erhebliche Effizienzgewinne. Die bislang teilweise langen Laufzeiten durch physische Postwege zwischen den Standorten werden spürbar reduziert. Informationen stehen schneller dort zur Verfügung, wo sie benötigt werden. Die schrittweise Erweiterung der angebotenen Ämter trägt dazu bei, den Digitalisierungsgrad weiter zu erhöhen und das Papieraufkommen nachhaltig zu senken.

**UMSETZUNG:
KURZ- bis MITTELFRISTIG
PRIORISIERUNG: HOCH**

Zur nachhaltigen Verankerung digitaler Arbeitsweisen wird parallel interne Fachexpertise aufgebaut. In jedem Amt wurde bereits mindestens ein Digitalisierungslotse benannt, welcher als Ansprechpartner fungiert und den strukturierten Wissenstransfer zwischen IT, Fachbereichen und Mitarbeitern unterstützt. Dies stärkt die digitale Handlungskompetenz innerhalb der Organisation, fördert die Akzeptanz neuer Anwendungen und ermöglicht eine bedarfsgerechte Unterstützung im Arbeitsalltag. Das Digi-Team organisiert und moderiert regelmäßige Austauschtreffen der Digitalisierungslotsen. In diesem Rahmen erhalten die Lotsen frühzeitig Einblicke in laufende und geplante Projekte, bekommen eine „Sneak-Peek“ auf neue Entwicklungen und haben die Möglichkeit, als Piloten neue Anwendungen praxisnah zu erproben. Der kontinuierliche Austausch fördert Transparenz, stärkt die bereichsübergreifende Zusammenarbeit und unterstützt eine strukturierte Umsetzung im Arbeitsalltag. Die sehr gute Teilnahme an den Terminen unterstreicht die hohe Akzeptanz des Formats und zeigt, dass die Maßnahme erfolgreich etabliert wurde.

**UMSETZUNG: KURZFRISTIG
PRIORISIERUNG: HOCH**

Wiederkehrende Prozesse werden systematisch analysiert, standardisiert und schrittweise automatisiert. Die Identifikation häufig genutzter und gut standardisierbarer Abläufe ermöglicht den gezielten Einsatz automatisierter Workflows. Dadurch werden manuelle Tätigkeiten reduziert, Bearbeitungszeiten verkürzt und Prozesse insgesamt robuster und effizienter gestaltet.

**UMSETZUNG:
MITTEL- bis LANGFRISTIG
PRIORISIERUNG: MITTEL**



Im nächsten Entwicklungsschritt wird die transparente Darstellung bestehender Abläufe weiter ausgebaut. Die Erstellung einer organisationsweiten Prozesslandkarte dient dazu, Prozesse für alle sichtbar zu machen, Verantwortlichkeiten zu definieren, Zusammenhänge besser zu verstehen und potenzielle Überschneidungen zu identifizieren. Auf dieser Grundlage können Synergieeffekte genutzt und Doppelstrukturen sukzessive reduziert werden, ohne bestehende Arbeitsweisen abrupt zu verändern.

**UMSETZUNG: LANGFRISTIG
PRIORISIERUNG: NIEDRIG**

4.2.2.2 Bürgerservice

Im Handlungsfeld Bürgerservice steht die konsequente Ausrichtung der Verwaltungsleistungen an den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger im Mittelpunkt. Ziel ist es, Verwaltungsprozesse transparent, komfortabel und verlässlich zu gestalten und einen zeit- und ortsunabhängigen Zugang zu städtischen Leistungen zu ermöglichen. Digitale Angebote sollen dabei persönliche Vorsprachen im jeweiligen Fachamt sinnvoll ergänzen, Abläufe beschleunigen und die Servicequalität nachhaltig erhöhen.

Ein Schwerpunkt liegt im Ausbau digitaler Formulare und Online-Anträge. Das Online-Angebot an Verwaltungsleistungen wird kontinuierlich erweitert, sodass Anträge unabhängig von Öffnungszeiten, Ort und Endgerät gestellt werden können. Digitale Antragsprozesse tragen dazu bei, persönliche Vorsprachen zu reduzieren, Bearbeitungszeiten zu verkürzen und den Zugang zu städtischen Leistungen insgesamt zu vereinfachen. Gleichzeitig wird die Akzeptanz digitaler Angebote durch eine intuitive und nutzerfreundliche Gestaltung gestärkt.

**UMSETZUNG:
KURZ- bis MITTELFRISTIG
PRIORISIERUNG: HOCH**

Darauf aufbauend wird die medienbruchfreie Nutzung digitaler Verwaltungsleistungen sichergestellt. Durch die Herstellung interoperabler Schnittstellen zwischen den Fachverfahren und die Vermeidung redundanter Datenerfassungen werden Anträge und Anliegen durchgängig digital bearbeitet. Dies senkt Fehlerquoten, reduziert den Zeitaufwand pro Vorgang und minimiert manuelle Nachbearbeitungen. Für Bürgerinnen und Bürger entsteht ein konsistentes und reibungsloses Nutzungserlebnis ohne unnötige Medienwechsel und ohne, dass im Hintergrund ablaufende Abstimmungen zwischen verschiedenen Fachämtern spürbar werden. Nach außen wird als Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd mit klarer Struktur und einheitlichem Erscheinungsbild aufgetreten, auch wenn intern

**UMSETZUNG:
MITTEL- bis LANGFRISTIG
PRIORISIERUNG: MITTEL**



mehrere Bereiche beteiligt sind. Dieser ganzheitliche Ansatz folgt dem Gedanken einer konsistenten Verwaltungsidentität: einheitlich in Kommunikation und Service, effizient und abgestimmt in der internen Zusammenarbeit.

Ergänzend dazu wird die vollständig bargeldlose Abwicklung von Zahlungen schrittweise umgesetzt. Durch die technische Anbindung und Harmonisierung der Fachverfahren sowie die Erweiterung digitaler Zahlungsmethoden

wird der Zahlungsprozess für Bürgerinnen und Bürger deutlich vereinfacht. Um einen zuverlässigen Betrieb sicherzustellen, wird eine stabile Rückfallebene bei der Stadtkasse etabliert. Die bargeldlose Verwaltung erhöht die Prozesssicherheit, reduziert organisatorischen Aufwand und trägt zu einem modernen, serviceorientierten Erscheinungsbild der Stadtverwaltung bei.

**UMSETZUNG: LANGFRISTIG
PRIORISIERUNG: MITTEL**

Ein weiterer Baustein ist die Einführung transparenter Statusverfolgungen für Anliegen und Anträge. Bürgerinnen und Bürger sollen jederzeit nachvollziehen können, in welchem Bearbeitungsstand sich ihre Meldungen befinden.

Insbesondere bei Mängelmeldungen und servicebezogenen Anliegen wird dadurch die Kommunikation zwischen Stadtverwaltung und Bürgerschaft verbessert. Klare Rückmeldungen, verkürzte Reaktionszeiten und eine transparente Bearbeitung stärken das Vertrauen in das Verwaltungshandeln und reduzieren zugleich statusbezogene Rückfragen.

**UMSETZUNG: LANGFRISTIG
PRIORISIERUNG: NIEDRIG**

4.2.2.3 Mitarbeiterkompetenz

Im Handlungsfeld Mitarbeiterkompetenz steht die gezielte Stärkung digitaler Fähigkeiten aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung als wesentliche Voraussetzung für eine zukunftsfähige und leistungsfähige Verwaltung im Mittelpunkt. Digitale Kompetenzen werden dabei nicht als isoliertes Fachwissen verstanden, sondern als gemeinsames Grundverständnis, das alle Mitarbeiter in die Lage versetzt, digitale Werkzeuge sicher, effizient und souverän im Arbeitsalltag einzusetzen.

Ein besonderer Schwerpunkt liegt auf der digitalen Weiterbildung der Auszubildenden. Durch die strukturierte Nutzung des Lernnachmittags sowie ein regelmäßiges Schulungsangebot zu relevanten Digitalisierungsthemen wird frühzeitig ein solides digitales Fundament gelegt. Die Möglichkeit zur wiederholten Teilnahme unterstützt unterschiedliche Lernrhythmen und fördert nachhaltiges Lernen.

**UMSETZUNG:
KURZ- bis MITTELFRISTIG
PRIORISIERUNG: HOCH**



Ergänzend wird ein generationsübergreifendes, modulares Schulungskonzept „Digitales Miteinander“ weiterentwickelt, das bewusst einen Perspektivwechsel aufgreift: Anders als im klassischen Verständnis, bei dem erfahrene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihr Wissen an Auszubildende weitergeben, übernehmen hier die Auszubildenden selbst eine aktive Rolle als Wissensvermittler. Sie bringen ihre digitalen Kompetenzen ein, geben ihr Wissen an Kolleginnen und Kollegen weiter und fördern so einen offenen, gegenseitigen Lernprozess. Auf diese Weise entsteht ein lebendiger Austausch zwischen den Generationen, der nicht nur digitale Kompetenzen stärkt, sondern auch ein gemeinsames Verständnis für modernes, vernetztes Arbeiten schafft.

Aufbauend darauf wird die Wissensvermittlung organisationsweit weiterentwickelt und zentral gebündelt. Schulungskonzepte werden als dauerhafte Lernformate etabliert und durch eine zentrale Selbstlern-Plattform ergänzt.

**UMSETZUNG:
KURZ- bis MITTELFRISTIG
PRIORISIERUNG: HOCH**

Diese dient als jederzeit verfügbares Hilfsmittel zur individuellen Weiterbildung und unterstützt Mitarbeiter dabei, ihr Wissen bedarfsgerecht und eigenverantwortlich zu erweitern. Die zentrale Bereitstellung relevanter Inhalte erhöht Transparenz, Aktualität und Zugänglichkeit von Informationen.

Ergänzend werden digitale Informationsformate – wie Newsletter, Videos, etc.- kontinuierlich ausgebaut. Ziel ist es, Wissen verständlich, praxisnah und zeitgemäß zugänglich zu machen, sodass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter es flexibel im Arbeitsalltag nutzen können. Durch eine konsequente Pflege und fortlaufende Verfügbarkeit der Inhalte wird sichergestellt, dass Informationen breit gestreut und neue Kenntnisse nachhaltig in der Organisation verankert werden.

**UMSETZUNG:
KURZ- bis MITTELFRISTIG
PRIORISIERUNG: HOCH**

4.2.2.4 Technische Ausstattung

Im Handlungsfeld Technische Ausstattung steht die konsequente Weiterentwicklung der IT-Infrastruktur im Mittelpunkt. Ziel ist es, allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine leistungsfähige, sichere und zuverlässige technische Arbeitsumgebung bereitzustellen, die digitale Prozesse optimal unterstützt und effiziente Verwaltungsabläufe gewährleistet.

Dabei geht es nicht nur darum, neue Technologien einzuführen, sondern auch bestehende, veraltete Strukturen und Arbeitsweisen kritisch zu hinterfragen und nach Möglichkeit zu ersetzen. Überholtes wird abgeschafft, Ressourcen eingespart und die technische Umgebung gezielt verjüngt und erneuert. Eine moderne technische Ausstattung bildet die zentrale Grundlage für eine nachhaltige, leistungsfähige und zukunftsorientierte Verwaltungsdigitalisierung.



Ein Schwerpunkt liegt in der flächendeckenden Ausstattung aller Arbeitsplätze mit moderner und leistungsfähiger Hardware. Durch standardisierte, aktuelle Endgeräte werden Arbeitsgeschwindigkeit, Systemstabilität und Nutzerkomfort erhöht. Gleichzeitig trägt die Vereinheitlichung technischer Komponenten zur Reduzierung von Kompatibilitätsproblemen bei und vereinfacht Wartung sowie Supportprozesse.

**UMSETZUNG:
KURZ- bis MITTELFRISTIG
PRIORISIERUNG: HOCH**

Darauf aufbauend wird mobiles und flexibles Arbeiten technisch umfassend ermöglicht. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten sichere mobile Endgeräte wie Laptops und Smartphones sowie geschützte Zugänge über VPN-Verbindungen. Dadurch können Verwaltungsleistungen ortsunabhängig erbracht und Arbeitsprozesse flexibel organisiert werden, ohne Kompromisse bei Datenschutz und IT-Sicherheit einzugehen.

**UMSETZUNG:
KURZ- bis MITTELFRISTIG
PRIORISIERUNG: HOCH**

Parallel dazu wird die Netzwerk- und Infrastrukturqualität kontinuierlich ausgebaut. Stabile, leistungsfähige und flächendeckend verfügbare Netzwerk- und WLAN-Strukturen in allen Verwaltungsgebäuden der Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd gewährleisten störungsfreie digitale Arbeitsprozesse. Regelmäßige Aktualisierungen und Wartungen von Hard- und Software sichern die langfristige Systemverfügbarkeit und minimieren Ausfallzeiten.

**UMSETZUNG: MITTELFRISTIG
PRIORISIERUNG: HOCH**

Ein weiterer zentraler Baustein ist die Standardisierung und Harmonisierung der eingesetzten Software- und Systemlandschaften. Kompatible Anwendungen und klar definierte technische Standards erhöhen die Interoperabilität, reduzieren Schnittstellenprobleme und unterstützen medienbruchfreie Verwaltungsprozesse. Dies steigert Effizienz, Transparenz und Prozesssicherheit im Verwaltungshandeln.

**UMSETZUNG: LANGFRISTIG
PRIORISIERUNG: MITTEL**

Ergänzend dazu wird ein effizient erreichbarer First-Level-Support etabliert und kontinuierlich weiterentwickelt. Klare Supportstrukturen, kurze Reaktionszeiten und definierte Service-Level verbessern die Lösungsqualität bei technischen Störungen und reduzieren produktivitätshemmende Unterbrechungen.

**UMSETZUNG: MITTELFRISTIG
PRIORISIERUNG: MITTEL**



Besondere Bedeutung kommt dem Ausbau der IT-Sicherheit zu. Durch mehrstufige Schutzmechanismen, leistungsfähige Firewalls, regelmäßige Sicherheitsupdates sowie belastbare Backup- und Wiederherstellungskonzepte wird ein hohes Maß an System- und Datensicherheit gewährleistet. Die technische Ausstattung wird damit nicht nur leistungsfähig, sondern auch resilient gegenüber externen Bedrohungen gestaltet.

**UMSETZUNG: LANGFRISTIG
PRIORISIERUNG: MITTEL**

Abschließend wird die technische Infrastruktur kontinuierlich im Hinblick auf technologische Entwicklungen und Innovationen analysiert. Neue Technologien werden systematisch bewertet und bei nachgewiesenem Mehrwert strategisch integriert. Dadurch bleibt die Stadtverwaltung technologisch anschlussfähig und stellt sicher, dass die digitale Transformation langfristig tragfähig unterstützt wird.

**UMSETZUNG: LANGFRISTIG
PRIORISIERUNG: HOCH**

Digitale Smart City Technologien werden gezielt eingesetzt, um städtische Prozesse effizienter, nachhaltiger und bürgerorientierter zu gestalten. Vernetzte Systeme, datenbasierte Steuerungsinstrumente und intelligente Anwendungen werden aufgebaut und integriert, um Transparenz zu erhöhen und fundierte Entscheidungen zu ermöglichen. Smart-City-Maßnahmen werden zentral koordiniert, datenschutzkonform umgesetzt und in bestehende Verwaltungsstrukturen eingebunden. Ziel ist eine innovative, resiliente und zukunftsfähige Stadtentwicklung, die Lebensqualität, Nachhaltigkeit und Effizienz gleichermaßen stärkt.

**UMSETZUNG: LANGFRISTIG
PRIORISIERUNG: NIEDRIG**

Im Rahmen der Weiterentwicklung der technischen Ausstattung wird der strategisch gesteuerte Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) als zukunftsweisender Baustein integriert. Dabei setzen wir auf unsere sichere, städtische

**UMSETZUNG:
KURZ- bis MITTELFRISTIG
PRIORISIERUNG: MITTEL**

KI, dem Alhorn-Portal, wessen Einsatzbereiche sukzessive ausgeweitet werden. Ergänzend werden in Fachprogrammen zunehmend KI-Lösungen der Hersteller integriert.

KI-Technologien bieten das Potenzial, Verwaltungsprozesse effizienter zu gestalten, Mitarbeiter gezielt zu entlasten und datenbasierte Entscheidungsgrundlagen zu verbessern. Gleichzeitig wird ein klarer Governance-Rahmen für den KI-Einsatz etabliert. Dieser umfasst transparente Entscheidungsstrukturen, definierte Verantwortlichkeiten sowie verbindliche Prüfkriterien hinsichtlich des Datenschutzes, IT-Sicherheit, Nachvollziehbarkeit und ethischer Standards. KI-Systeme



unterstützen Entscheidungsprozesse, ersetzen jedoch keine fachliche Bewertung oder hoheitliche Entscheidung durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Der Einsatz von Low- bzw. No-Code-Plattformen ermöglicht es, digitale Anwendungen und Services flexibel, effizient und praxisnah zu entwickeln, ohne dass umfangreiche Programmierkenntnisse erforderlich sind. So können Prozesse schneller digital abgebildet, Anpassungen direkt im Arbeitsalltag umgesetzt und Verwaltungsabläufe gezielt unterstützt werden.

**UMSETZUNG: LANGFRISTIG
PRIORISIERUNG: NIEDRIG**

Der Einsatz dieser Plattformen fördert die Eigenentwicklung innerhalb der Fachbereiche, reduziert Abhängigkeiten von externen IT-Ressourcen und beschleunigt die Umsetzung neuer Lösungen. Gleichzeitig wird sichergestellt, dass alle Anwendungen sicher, standardisiert und nachhaltig in die bestehende IT-Landschaft integriert sind.

4.2.3 Maßnahmen und Ausblick

Auf Grundlage der bereits initiierten und teilweise erfolgreich abgeschlossenen Projekte haben wir für die Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd einen Status- und Maßnahmenplan – unsere RoadMap entwickelt. Sie baut systematisch auf den bisherigen Erkenntnissen, Erfahrungen und Ergebnissen auf und übersetzt diese in eine strategische Gesamtplanung.

Ein zentrales Merkmal dieser Roadmap besteht darin, dass die strategischen und operativen Ziele der Digitalisierungsstrategie nun in konkrete Maßnahmen überführt werden. Abstrakte Zielvorgaben werden in klar definierte Projekte, Arbeitspakete und Verantwortlichkeiten übersetzt, so dass Fortschritte messbar und nachvollziehbar werden. Wo möglich, sind bereits erste Umsetzungszeiträume hinterlegt, um die Planung transparent und handlungsorientiert zu gestalten. Eine klare, nachvollziehbare Grundlage ist dabei zentral, um alle Beteiligten aktiv einzubinden. Die Roadmap dient als verbindlicher Orientierungsrahmen für die Umsetzung der Digitalisierungsstrategie.

Gleichzeitig ist uns bewusst, dass Digitalisierung ein dynamisches, sich schnell entwickelndes Umfeld ist. Heute lässt sich nicht abschließend sagen, wohin die Reise genau geht. Fixe, starr für mehrere Jahre gesetzte Bausteine wären in diesem Kontext unprofessionell. Deshalb legt unser Status- und Maßnahmenplan auch Wert auf Flexibilität und Anpassungsfähigkeit: Neue Entwicklungen können zeitnah aufgegriffen und in bestehende Strukturen integriert werden. Hierfür ist ein Innovationsbudget vorgesehen, das kurzfristige, innovative Maßnahmen ermöglicht und sicherstellt, dass die Stadtverwaltung auf Chancen und technologische Veränderungen reagieren kann.



Durch diese Kombination aus klar definierten, unmittelbar umsetzbaren Maßnahmen und flexibler Handlungsfähigkeit entsteht ein praxisnaher Umsetzungsplan, der strategische Planung mit operativer Handlungskraft verbindet. Ziel ist es, die bisherigen Aktivitäten gezielt weiterzuentwickeln, die digitale Transformation nachhaltig zu verankern und eine zukunftsorientierte Ausrichtung sicherzustellen. Die Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd verfügt über eine stabile Ausgangsbasis, die es ermöglicht, begonnene Projekte fortzuführen, weiter auszubauen und qualitativ zu vertiefen.

Gleichwohl lässt sich bereits heute festhalten, dass die kontinuierliche Fortführung der begonnenen Maßnahmen sowie die konsequente Weiterentwicklung der digitalen Transformation auch über diesen Zeitraum hinaus eine verlässliche finanzielle Unterlegung erfordert. Entsprechende Mittelbedarfe sind frühzeitig in der Haushalts- und Finanzplanung zu berücksichtigen, um die erreichte Dynamik zu sichern und die strategischen Zielsetzungen nachhaltig zu verankern. Uns ist es ein wichtiges Anliegen, diesen Prozess transparent zu gestalten und die relevanten Gremien sowie die interne Organisation frühzeitig einzubeziehen. Denn wir sind überzeugt: Die erfolgreiche Weiterentwicklung unserer Verwaltung kann nur gelingen, wenn sie als gemeinsamer Weg verstanden und getragen wird. Wir verweisen auf die Anlage: Status- und Maßnahmenplan.



4.3 Strategieimplementierung

Die erfolgreiche Umsetzung der Digitalisierungsstrategie der Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd ist eine zentrale Voraussetzung für deren Wirksamkeit und Nachhaltigkeit. Eine Strategie entfaltet ihren Mehrwert nicht allein durch ihre inhaltliche Qualität, sondern vor allem durch eine strukturierte, transparente und verbindliche Implementierung im Verwaltungsalltag.

Die Strategieimplementierung folgt daher einem klar definierten Ordnungsrahmen: Eindeutige Verantwortlichkeiten, abgestimmte Steuerungsmechanismen sowie verbindliche Kommunikationsstrukturen bilden das Fundament für eine nachhaltige Verankerung der strategischen Ziele in allen Organisationseinheiten. Ziel ist es, die strategischen Leitlinien nicht als abstraktes Konzept, sondern als handlungsleitende Orientierung im täglichen Verwaltungshandeln zu etablieren. Dabei kommt der internen Kommunikation eine besondere Bedeutung zu. Veränderungen werden frühzeitig erläutert, Hintergründe transparent gemacht und Fortschritte regelmäßig sichtbar kommuniziert. Dies schafft Orientierung, erhöht die Nachvollziehbarkeit von Entscheidungen und stärkt die Identifikation der Mitarbeiter mit den strategischen Zielen. Eine offene Dialogkultur ermöglicht es zugleich, Rückmeldungen aufzunehmen und Impulse aus der Organisation systematisch in die Weiterentwicklung der Strategie einfließen zu lassen.

4.3.1 Implementierungsansatz

Die Umsetzung unserer strategischen Ziele erfolgt durch eine verhaltensorientierte Durchsetzung: Der Fokus liegt nicht ausschließlich auf der formalen Einführung neuer Prozesse oder Technologien, sondern insbesondere auf der nachhaltigen Verankerung veränderter Denk- und Arbeitsweisen. Digitale Transformation wird damit als kultureller Entwicklungsprozess verstanden, der sich im konkreten Handeln der Organisation widerspiegeln muss.

Die zentralen Elemente dieses Ansatzes sind:

Vorleben und Verstärken:

Führungskräfte übernehmen eine aktive Vorbildfunktion im Veränderungsprozess. Sie leben digitale Arbeitsweisen vor, fördern Offenheit gegenüber neuen Lösungen und unterstützen gewünschte Verhaltensweisen durch gezielte Anerkennung, konstruktives Feedback und klare Prioritätensetzung. Strategische Ziele werden dadurch nicht nur kommuniziert, sondern glaubwürdig repräsentiert und im Führungsalltag sichtbar gemacht.

Kontinuierliche Beobachtung und Anpassung:

Die Umsetzung der Strategie wird systematisch begleitet. Dabei werden nicht nur Zielerreichungsgrade gemessen, sondern auch qualitative Aspekte wie Nutzungsverhalten, Akzeptanz und praktische Anwendung neuer Instrumente berücksichtigt. Beobachtungen, Feedback aus



den Fachbereichen sowie Lernerfahrungen aus Pilotprojekten fließen kontinuierlich in Anpassungen ein. Dieser iterative Steuerungsansatz gewährleistet Flexibilität und ermöglicht es, auf veränderte Rahmenbedingungen oder identifizierte Optimierungsbedarfe angemessen zu reagieren.

Durch diese Vorgehensweise wird sichergestellt, dass die Strategie nicht isoliert neben dem operativen Geschäft steht, sondern integraler Bestandteil von Entscheidungsprozessen, Prioritätensetzungen und täglichen Arbeitsabläufen wird. Langfristige Veränderungen werden dadurch nicht punktuell, sondern strukturell verankert.

4.3.2 Zielbild der Implementierung

Die Strategieimplementierung verfolgt das übergeordnete Ziel, bestehende strukturelle und kulturelle Barrieren systematisch abzubauen und zugleich die Akzeptanz für digitale Veränderungen nachhaltig zu stärken. Digitalisierung wird dabei nicht als rein technisches Vorhaben verstanden, sondern als gemeinsamer Entwicklungsprozess der gesamten Verwaltung.

Ein wesentlicher Erfolgsfaktor ist die gezielte und transparente Informationsvermittlung. Veränderungen werden frühzeitig erläutert, Nutzen und Zielsetzungen klar kommuniziert sowie konkrete Auswirkungen auf Arbeitsabläufe nachvollziehbar dargestellt. Dies reduziert Unsicherheiten, schafft Vertrauen und fördert eine konstruktive Grundhaltung gegenüber Neuerungen. Als verbindendes Element zwischen technologischer Innovation und praktischer Anwendung kommen Digitalisierungslotsen (siehe Absatz interne Fachexpertise Seite 16) zum Einsatz. Sie fungieren als dezentrale Multiplikatoren und kompetente Ansprechpersonen in den Organisationseinheiten. Durch individuelle Unterstützung, praxisnahe Hilfestellungen und kollegiale Beratung tragen sie dazu bei, Hemmschwellen abzubauen und die Anwendung digitaler Lösungen im Arbeitsalltag zu erleichtern. Gleichzeitig transportieren sie Rückmeldungen aus der Praxis zurück in die strategische Steuerungsebene und stärken so die bidirektionale Kommunikation. Ergänzend hierzu wird gezielt der Fort- und Weiterbildungsbedarf der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gefördert (siehe Kapitel Mitarbeiterkompetenz, ab Seite 13). Modulare Lernpfade, praxisorientierte Workshops sowie interaktive E-Learning-Formate ermöglichen eine kontinuierliche Kompetenzentwicklung. Digitale Fähigkeiten werden dadurch nicht punktuell vermittelt, sondern systematisch aufgebaut und dauerhaft in die tägliche Zusammenarbeit integriert.

In der Gesamtschau entsteht so ein ganzheitlicher Implementierungsprozess, der strukturelle Voraussetzungen, kulturelle Aspekte und individuelle Kompetenzentwicklung miteinander verbindet. Barrieren werden schrittweise reduziert, Vertrauen in digitale Lösungen gestärkt und die Mitarbeiter befähigt, die digitale Transformation der Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd aktiv, verantwortungsvoll und selbstwirksam mitzugestalten.



4.4 Strategische Kontrolle

Die Digitalisierung der Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd ist ein kontinuierlicher Entwicklungsprozess. Um ihre Wirksamkeit, Wirtschaftlichkeit und Zielorientierung sicherzustellen, bedarf es einer systematischen strategischen Kontrolle. Diese dient nicht der reinen Kontrolle im Sinne einer Nachweisführung, sondern vor allem der aktiven Steuerung, Priorisierung und Weiterentwicklung der Maßnahmen.

4.4.1 Zielorientierung und Steuerungslogik

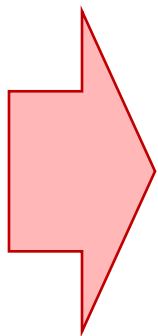
Die Grundlage unserer strategischen Kontrolle ist das definierte Zielbild: durch Optimierung, Automatisierung und Rationalisierung werden die internen Abläufe effizienter gestaltet.

Alle Digitalisierungsprojekte werden daher an folgenden Leitfragen ausgerichtet:

- Welchen konkreten Beitrag leistet die Maßnahme zur Prozessverbesserung?
- Welche qualitativen und quantitativen Effekte sind zu erwarten?
- Ist die Maßnahme organisatorisch tragfähig und rechtlich umsetzbar?
- Fügt sie sich in die Gesamtarchitektur unserer Verwaltungsentwicklung ein?

Durch diese systematische Einbettung stellen wir sicher, dass Einzelmaßnahmen nicht isoliert wirken, sondern auf gemeinsame strategische Ziele einzahlen.

Digitalisierungsprojekte durchlaufen definierte Phasen – von der Bedarfserhebung über Konzeption und Umsetzung bis hin zur Evaluation. In regelmäßigen Abstimmungen werden Fortschritt, Ressourcenverbrauch, Zielerreichung und Risiken überprüft.



Dabei gilt, dass Projekte angepasst werden, wenn sich Rahmenbedingungen ändern. Prioritäten können neu gesetzt werden, wenn gesetzliche Anforderungen oder politische Beschlüsse dies erforderlich machen. Und Maßnahmen können gestoppt oder neu ausgerichtet werden, wenn der erwartete Mehrwert nicht eintritt. Strategische Kontrolle bedeutet somit auch, flexibel und lernfähig zu bleiben. Digitalisierung ist kein statisches Programm, sondern ein dynamischer Prozess.

4.4.2 Messbarkeit und Transparenz

Wo immer möglich, werden Zielgrößen definiert, etwa die Verkürzung von Bearbeitungszeiten, die Reduktion von Medienbrüchen, die Verringerung manueller Arbeitsschritte, Verbesserung der Auskunftsfähigkeit sowie Stabilität und Verfügbarkeit digitaler Systeme. Wir sind uns be-



wusst, dass nicht alle Effekte vollständig messbar sind. Gerade in einer Verwaltung spielen qualitative Faktoren eine wesentliche Rolle: gesteigerte Transparenz, höhere Zufriedenheit der Mitarbeiter oder die verbesserte Nachvollziehbarkeit von Entscheidungen.

Unser Ansatz ist daher zweigleisig: Messbare Effekte werden dokumentiert und ausgewertet. Nicht unmittelbar quantifizierbare Wirkungen werden strukturiert beschrieben und in die Gesamtbewertung einbezogen. Auf diese Weise verbinden wir betriebswirtschaftliche Steuerungsinstrumente mit dem besonderen Auftrag und Selbstverständnis einer öffentlichen Verwaltung. Strategische Kontrolle verstehen wir nicht als einmalige Überprüfung, sondern als kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Erfahrungen aus abgeschlossenen Projekten fließen systematisch in neue Vorhaben ein. Erfolgreiche Ansätze werden skaliert, weniger wirksame Maßnahmen kritisch reflektiert.

Unser Ziel ist es, eine lernende Organisation zu etablieren, die digitale Entwicklungen aktiv gestaltet, Erfahrungen teilt und Innovationspotenziale verantwortungsvoll nutzt. Dabei bleiben wir realistisch in der Einschätzung unserer Möglichkeiten und ambitioniert in der Weiterentwicklung unserer Strukturen. Strategische Kontrolle schafft Orientierung, Transparenz und Verlässlichkeit. Sie ermöglicht es uns, Digitalisierungsmaßnahmen zielgerichtet zu steuern, Ressourcen verantwortungsvoll einzusetzen und gleichzeitig flexibel auf neue Anforderungen zu reagieren. Auf diese Weise sichern wir nicht nur die Wirtschaftlichkeit unserer Projekte, sondern stärken dauerhaft die Leistungsfähigkeit und Zukunftsfähigkeit unserer Verwaltung.

5 EINSPARUNGEN, POTENZIALE UND EFFIZIENZ

Die Digitalisierung ist ein strategisches Instrument, um interne Abläufe zukunftsfähig, leistungsstark und serviceorientiert zu gestalten. Unser Ziel ist es, durch Optimierung, Automatisierung und Rationalisierung die internen Prozesse effizienter zu organisieren – im Sinne der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ebenso wie im Sinne der Bürgerinnen und Bürger.

5.1 Effizienz ganzheitlich verstehen

Effizienz bedeutet für uns mehr als nur monetäre Einsparungen. Selbstverständlich ist ein verantwortungsvoller Umgang mit öffentlichen Mitteln eine zentrale Verpflichtung. Gleichzeitig sind auch qualitative Faktoren entscheidend: Transparenz, Bearbeitungszeiten, Servicequalität, Zufriedenheit der Mitarbeiter, Fehlerreduktion, Wissenssicherung und Zukunftsfähigkeit.

Prüfanstalten vertreten grundsätzlich den Ansatz, dass alles messbar sei. In der Theorie stimmen wir diesem Gedanken zu. In der Praxis einer kommunalen Verwaltung mit komplexen Rechtsrahmen, politischen Entscheidungsprozessen, individuellen Einzelfallprüfungen und vielfältigen Schnittstellen zeigt sich jedoch, dass nicht jeder Nutzen unmittelbar oder vollständig quantifizier-



bar ist. Gerade weiche Faktoren – etwa zwischenmenschliche Faktoren, geringere Fehleranfälligkeit, höhere Auskunftsfähigkeit oder verbesserte Arbeitsbedingungen – entfalten ihre Wirkung häufig indirekt und langfristig.

Wir stehen daher für Transparenz: Wo Effekte messbar sind, machen wir sie sichtbar. Wo qualitative Verbesserungen im Vordergrund stehen, benennen wir diese offen und nachvollziehbar.

In den vergangenen Jahren konnten bereits mehrere Maßnahmen erfolgreich umgesetzt werden (siehe Anlage Status- und Maßnahmenplan). Diese Maßnahmen führen nicht nur zu direkten Effizienzgewinnen, sondern erhöhen auch die Resilienz der Verwaltung – beispielsweise bei Personalengpässen, erhöhtem Antragsaufkommen oder außergewöhnlichen Lagen.

5.2 Das Kosten-Nutzen-Verhältnis

Digitalisierung verursacht Investitionskosten – in Technik, Schulung, Projektsteuerung und Veränderungsprozesse. Diese Investitionen werden sorgfältig priorisiert und ausschließlich in solche Projekte gelenkt, die wir als Team Digitalisierung in Abstimmung mit den erforderlichen Beteiligten strategisch sinnvoll, nachhaltig und zukunftsorientiert bewerten.

Dabei ist uns bewusst, dass wir Entscheidungen nicht im luftleeren Raum treffen. Als Verwaltung agieren wir im Rahmen der geltenden Haushaltsstrukturen und unterliegen der politischen Steuerung. Investitionen stehen stets im Kontext verfügbarer Mittel, beschlossener Prioritäten sowie gesetzlicher Verpflichtungen. Pflichtumsetzungen, regulatorische Anforderungen und externe Vorgaben beeinflussen unsere Handlungsspielräume maßgeblich. Digitalisierung ist somit nicht nur eine fachliche, sondern auch eine finanzielle und politische Gestaltungsaufgabe.

Hinzu kommen rechtliche Rahmenbedingungen, insbesondere im Bereich des Datenschutzes, sowie weitere gesetzliche Vorgaben und bürokratische Anforderungen, die für uns verpflichtend sind. Die Anforderungen sind anspruchsvoll und stellen sicher, dass sensible Daten verantwortungsvoll verarbeitet werden. Sie setzen klare Leitplanken für unser Handeln und sind Ausdruck eines funktionierenden Rechtsstaats. Gleichzeitig binden sie uns in der praktischen Umsetzung mitunter die Hände. Ideen, die überzeugend sind und Lösungen, die in der Privatwirtschaft hervorragend funktionieren, lassen sich bei uns in der öffentlichen Verwaltung daher nicht immer in gleicher Weise oder im gleichen Tempo umsetzen.

In der Praxis führen diese Vorgaben nicht selten zu zusätzlichen Prüfprozessen, Anpassungen oder zeitlichen Verzögerungen. Konzepte müssen überarbeitet oder alternative Lösungen entwi-



ckelt werden. Dies verstehen wir nicht als Rückschritt, sondern als Ausdruck unseres Selbstverständnisses als rechtsstaatlich handelnde Verwaltung. Unser Anspruch ist es, auch unter komplexen Rahmenbedingungen tragfähige, rechtssichere und zugleich innovative Lösungen zu finden.

Gleichzeitig betrachten wir konsequent die Kosten des Nicht-Handelns. Fortbestehende Medienbrüche verursachen dauerhaft Mehraufwand, da Informationen mehrfach erfasst, übertragen oder manuell abgeglichen werden müssen. Analoge oder teilautomatisierte Prozesse erhöhen die Fehleranfälligkeit und führen zu vermeidbaren Korrekturen. Lange Bearbeitungszeiten binden wertvolle Personalressourcen, die an anderer Stelle fehlen und wirken sich unmittelbar auf Servicequalität und Außenwahrnehmung aus. Fehlende digitale Strukturen erschweren zudem die Einarbeitung neuer Mitarbeitender, die Sicherung von Erfahrungswissen sowie die flexible Reaktion auf veränderte Anforderungen.

In einer sich dynamisch verändernden Umwelt bedeutet Stillstand daher mittel- und langfristige einen strukturellen Effizienzverlust. Die Frage darf folglich nicht allein lauten, welche finanziellen Mittel für Digitalisierungsmaßnahmen aufzuwenden sind. Ebenso relevant ist die Betrachtung der finanziellen, organisatorischen und qualitativen Auswirkungen, die entstehen, wenn notwendige Entwicklungen unterbleiben.

Unser strategisches Leitbild beschreibt eine leistungsfähige, moderne und effiziente Stadtverwaltung, die ihre Ressourcen verantwortungsvoll einsetzt und gleichzeitig hohe Servicequalität gewährleistet. Durch kontinuierliche Optimierung, Automatisierung und Rationalisierung interner Abläufe schaffen wir die Grundlage dafür. Effizienz verstehen wir dabei nicht als kurzfristiges Sparinstrument, sondern als nachhaltige Stärkung der Handlungsfähigkeit unserer Verwaltung – heute und in Zukunft.



GMÜNDER DIGITALISIERUNGSKOMPASS

ZEHN PRINZIPIEN FÜR DIE DIGITALE ENTWICKLUNG
UNSERER STADTVERWALTUNG SCHWÄBISCH GMÜND



EINS

Wir steigern Effizienz, indem interne zentrale Verwaltungsprozesse konsequent optimiert, automatisiert und rationalisiert werden.

ZWEI

Wir denken Prozesse ganzheitlich, hinterfragen bestehende Abläufe und vereinfachen und standardisieren diese vor der Digitalisierung.

DREI

Wir priorisieren zentrale Lösungen, um Insellösungen zu vermeiden und Synergien innerhalb der Verwaltung zu nutzen.

VIER

Wir nutzen Digitalisierung als strategisches Instrument zur nachhaltigen Verbesserung von Qualität, Geschwindigkeit und Wirtschaftlichkeit.

FÜNF

Wir streben medienbruchfreie Prozesse an, um Doppelarbeiten zu vermeiden und durchgängige digitale Abläufe zu gewährleisten.

SECHS

Wir setzen Automatisierung gezielt ein, um Routineaufgaben zu reduzieren und Mitarbeitende von wiederkehrenden Tätigkeiten zu entlasten.

SIEBEN

Wir nutzen Daten sinnvoll, um Transparenz zu erhöhen, Entscheidungsprozesse zu unterstützen und Verwaltungssteuerung zu verbessern.

ACHT

Wir befähigen Mitarbeitende und binden diese ein, indem digitale Kompetenzen gestärkt und Akzeptanz durch Kommunikation und Qualifizierung geschaffen wird.

NEUN

Wir wahren Sicherheit und Datenschutz, damit Effizienzsteigerung stets im Einklang mit rechtlichen und organisatorischen Anforderungen steht.

ZEHN

Wir sind motiviert Digitalisierung kontinuierlich weiterzuentwickeln, Erfolge zu messen, Prozesse regelmäßig zu überprüfen und an neue Anforderungen anzupassen.



7 IMPRESSUM / REDAKTION



STADTVERWALTUNG SCHWÄBISCH GMÜND

Postfach 1960
73509 Schwäbisch Gmünd

Telefon: ++49 - (0) 7171 / 603 - 0
stadtverwaltung@schwaebisch-gmuend.de
www.schwaebisch-gmuend.de

HAUPTAMT
Sachgebiet Digitalisierung und Organisation
2026