

# **Digitalisierungsstrategie der Stadt Mayen**

Digital Kommune,  
Mayen leben-erleben 4.0

Stand: 15.08.2019

# Inhaltsverzeichnis

|  |    |
|--|----|
| 1. Vorwort.....  | 3  |
| 2. Bestandsaufnahme und weitere Vorgehensweise .....                   | 3  |
| 3. Hintergrund der digitalen Transformation im öffentlichen Raum ..... | 5  |
| 3.1 Zunehmende Bedeutung von Wissen.....                               | 5  |
| 3.2 E-Government.....  | 6  |
| 3.3 E-Governmentgesetz und Onlinezugangsgesetz.....                    | 6  |
| 4. Etablierung von Handlungsfeldern.....                               | 7  |
| 4.1 E-Government (Digitale Verwaltung) .....                           | 7  |
| 4.2 Innovatives Wissen .....   | 8  |
| 4.3 Digitale Infrastruktur .....                                       | 10 |
| 4.4 Tourismus .....  | 11 |
| 5. Kostenkalkulationen .....   | 12 |
| 5.1 E-Government (Digitale Verwaltung) .....                           | 12 |
| 5.2 Innovatives Wissen .....   | 12 |
| 5.3 Digitale Infrastruktur .....                                       | 12 |
| 5.4 Tourismus .....  | 12 |
| 6. Ausblick.....   | 13 |

## **1. Vorwort**

In vielen öffentlichen Debatten ist von einer neuen Phase des technologischen Wandels die Rede.<sup>1</sup> Was vor zwei Jahrzehnte noch eine Zukunftsvision war, ist heute nicht mehr weg zu denken.<sup>2</sup> Sowohl im privaten Gebrauch als auch im Arbeitsalltag ist die Digitalisierung unerlässlich. So treten über das Internet Organisationen und Personen miteinander in Kontakt, wodurch Wechselbeziehungen vernetzt und in echt-zeit stattfinden. Über Messenger wie WhatsApp oder Instagram können Bekannte und Freunde auf der ganzen Welt kontaktiert werden. Das Internet ermöglicht einen orts-und zeitunabhängigen Zugriff auf Informationen und Waren. Denn Suchmaschinen bieten Antworten auf Fragen und über Online-Shops sind ein weltweites Einkaufen und eine schnelle Lieferung möglich.<sup>3</sup>

Somit ist Digitalisierung ein entscheidender Faktor um die gesellschaftliche und wirtschaftliche Zukunftsperspektive zu sichern.<sup>4</sup> Um den digitalen Wandel der Stadt Mayen zum Wohl der Bürger und der Unternehmen aktiv mitzugestalten und die Lebensqualität vor Ort zu verbessern, versteht sich die Stadt Mayen als Digital Kommune, Mayen leben-erleben 4.0. Dabei soll dieses Konzept Transparenz über die gegenwärtigen und zukünftigen Chancen der Digitalisierung schaffen sowie eine kontinuierliche und effiziente Steuerung der festgelegten Maßnahmen gewährleisten.

## **2. Bestandsaufnahme und weitere Vorgehensweise**

Aufgrund der zunehmenden Bedeutung der digitalen Transformation für den öffentlichen Raum, beschäftigten sich die Mitarbeiter der Stadtverwaltung Mayen im Rahmen der Digitalwerkstatt am 04.04.2019, welche durch die Entwicklungsagentur Rheinland-Pfalz e.V. gestaltet und moderiert wurde, mit der Digitalisierung des Standortes Mayen. Durch die Analyse von bewerten Praxisbeispielen wurde die Notwendigkeit der Digitalisierung für den Standort beleuchtet und weitere Ideen entwickelt. Die Vielzahl der Teilnehmer an der

---

<sup>1</sup> vgl. Wengler K/ Matthes K., Folgen der Digitalisierung,2016, S. 6

<sup>2</sup> vgl. Keuper F. et al., Digitalisierung und Innovation,2013, S.1

<sup>3</sup> vgl. Wirtz B,E-Government, 2010,S.5

<sup>4</sup> vgl. Heuermann R/Tomenendat, Digitalisierung von Bund und Ländern,2018,S.26

Digitalwerkstatt sowie das Erarbeiten der Maßnahmen zeigt ein wachsendes Bewusstsein für die vernetzte Mehrdimensionalität Mayens.

Auch wenn durch den technologischen und gesellschaftlichen Wandel der Zielzustand Digital Kommune Stadt Mayen, Mayen leben-erleben 4.0 als dynamisch zu betrachten ist, hilft die Festlegung dieser Zielsetzung dabei, die konkreten Maßnahmen zu identifizieren und Erfolge zu messen.

Folglich ist es unter strategischen Gesichtspunkten notwendig, die Bedeutung der Digitalisierung im Kontext der spezifischen Handlungsfelder digitale Verwaltung, innovatives Wissen, digitale Infrastruktur und Tourismus weiter zu analysieren, umso ein systematisches Arbeiten im Rahmen der digitalen Transformation zu gewährleisten.

Dabei muss zu Beginn der Analyse der Reifegrad der Digitalisierung im Kontext der hiesigen Handlungsfelder bestimmt werden. Hierzu wurden die individuellen und organisationalen Dimensionen sowie deren Vernetzung untereinander identifiziert. Durch eine strukturierte Aufarbeitung sowie den Verweis auf potentielle Zusammenhänge zwischen den verschiedenen Handlungsfeldern, ist es möglich auch zukünftige Überlegungen zu erleichtern. Anschließend werden die zuvor festgelegten Dimensionen mit Messinstrumenten hinterlegt, wodurch sich ein Index ableiten lässt. Anhand dessen, ist zum einen, der Status- quo der Digitalisierung in Mayen zu erkennen sowie zum anderen die Gestaltung von digitalen Transformationen an die aktuellen spezifischen Gegebenheiten des Standortes anzupassen.<sup>5</sup>

Fokussiert wird hierbei der Status-quo der digitalen Transformation und die Zielsetzungen im Rahmen der zu betrachteten Handlungsfelder. Denn der Zustand einer Digital Kommune Stadt Mayen, Mayen leben-erleben 4.0, kann nur dann erreicht werden, indem zum einen Verwaltungsleistungen für Bürger und Unternehmen online angeboten werden sowie zum anderen, innovatives Wissen Dritter akquiriert wird und eine verstärkte Positionierung am touristischen Markt, mittels digitaler Vertriebes und Marketingkanäle, angestrebt wird. Weiterhin wird durch den Ausbau von digitaler Infrastruktur der öffentliche

---

<sup>5</sup> vgl. Krause S./Pellens B., Betriebswirtschaftliche Implikationen, 2017, S.75

Raum aufgewertet und die Lebensqualität in bestehenden und neuen Stadtstrukturen verbessert.

Die hierfür festgelegten Zielvorstellungen ermöglichen anschließend die Lücke zwischen dem Ist-Zustand und dem angestrebtem Soll-Zustand zu identifizieren. Mittels einer sogenannten GAP-Analyse (Lückenanalyse), lässt sich folglich die strategische und operative Lücke zwischen der Zielvorgabe und der Entwicklung des Vorhabens ermitteln.<sup>6</sup>

### **3. Hintergrund der digitalen Transformation im öffentlichen Raum**

#### **3.1 Zunehmende Bedeutung von Wissen**

„Im Zuge des gesellschaftlichen Wandels von der postmodernen Industriegesellschaft zu einer Informations- beziehungsweise Wissensgesellschaft, nimmt die Quantität und Qualität von Informationen neue Dimensionen an.“<sup>7</sup> Aufgrund der umfangreichen Verfügbarkeit von Informationen gewinnt Wissen als Produktionsfaktor für die Technologie zunehmend an Bedeutung.

Durch den kontinuierlichen Erkenntnisfortschritt verkürzen innovative Technologien zwar die Lebensdauer von Innovationsprozessen, optimieren jedoch auch in nur kurzer Zeit das Zusammenspiel von Mensch und Technik. Auf diese Weise entstehen fortlaufend innovative Lösungen, welche Bürgerinnen und Bürger in ihren Lebensbereichen unterstützen können. Um dies zu ermöglichen, fokussieren Forscher zunehmende Methoden der Künstlichen Intelligenz und der virtuellen Realität.<sup>8</sup> Derartige digitale Anwendungen offerieren Chancen für die kommunale Infrastruktur und für den regionalen Tourismus, da Anbieter und Nachfrager besser vernetzt werden, neue Mobilitätsnetze geschaffen werden und touristische Attraktionen sich durch künstliche Intelligenz besser am Markt positionieren können.

---

<sup>6</sup> vgl. wirtschaftslexikon.de

<sup>7</sup> Wirtz B,E-Government,2010,S.5

<sup>8</sup> vgl. Wittpahl V, Digitalisierung,2016, S.72

### **3.2 E-Government**

Mit der vollständigen gesellschaftlichen Durchdringung der digitalen Transformation entwickeln sich auch Interaktionsstrukturen weiter, wodurch Wirkungszusammenhänge und Gewohnheiten hinterfragt werden. Folglich ändert sich die Erwartungshaltung von Bürgern und Unternehmen gegenüber der Verwaltung. Diese besteht nunmehr darin, dass auch öffentliche Verwaltung ihre Dienstleistungen digital anbieten und Leistungen auf Abruf verfügbar sind.<sup>9</sup>

Für diese Entwicklung steht der Begriff Electronic Government (Digitale Verwaltung). „E-Government kann somit als elektronische Abwicklung von Verwaltungs- und Demokratieprozessen im Rahmen staatlicher Aktivitäten mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechnologien verstanden werden, um öffentliche Aufgaben effizient und effektiv zu unterstützen.“<sup>10</sup> Um eine derartige Abwicklung und Aufrechterhaltung von Informations- und Leistungsaustauschprozessen zu gewährleisten, ermöglichen Gesetze vom Bund und den Ländern, wie z.B. das E-Government –Gesetz die rechtswirksame und einfache Durchführung von Online-Services.<sup>11</sup>

### **3.3 E-Governmentgesetz und Onlinezugangsgesetz**

Seitens des Bundes wurden in der Vergangenheit - neben dem bereits seit dem Jahr 2013 geltenden E-Government-Gesetz - mit dem Gesetz zur Änderung des Grundgesetzes sowie dem Onlinezugangsgesetz Regelwerke normiert, die eine vermehrte Inanspruchnahme von Verwaltungsdienstleistungen in Onlineform ermöglichen sollen. Insbesondere Letztgenanntes, welches am 19.07.2017 im Bundesgesetzblatt (BGBl. I Nr. 47 vom 19.07.2017) verkündet und am darauffolgenden Tag in Kraft getreten ist, verpflichtet Bund, Länder und Kommunen ihre Verwaltungsportale weiter auf- und auszubauen sowie diese zu einem Portalverbund zusammenzuschließen. Dies hat zur Folge, dass Bürgerinnen und Bürgern sowie den Unternehmen von einem beliebigen Verwaltungsportal der Zugang auf alle onlinefähigen Verwaltungsleistungen ermöglicht wird und diese durch ein einziges Nutzerkonto in Anspruch

---

<sup>9</sup> vgl. Beckmann G/KGST, Kommunales E-Government, 2019, S.11

<sup>10</sup> Wirtz B, E-Government, 2010, S.5

<sup>11</sup> vgl. Beckmann G/KGST, Kommunales E-Government, 2019, S.11

genommen werden können.<sup>12</sup> Somit sind binnen eines Zeitraumes von fünf Jahren nach in Krafttreten des Gesetzes, Verwaltungsleistungen digital anzubieten sowie Servicekonten für Bürger und Unternehmen einzurichten.<sup>13</sup> Nach diesen Vorgaben sowie gemäß den europarechtlichen Erfordernissen beabsichtigt auch der Landesgesetzgeber Rheinland-Pfalz einen Rechtsrahmen für eine digitale Verwaltung zu schaffen. Hierfür hat das Ministerium des Inneren einen entsprechenden Referentenentwurf in das Beteiligungsverfahren gegeben, dessen Gegenstand ein neues E-Government-Gesetz ist.<sup>14</sup> Mit dem Ziel die digitale Tür zu Verwaltungen gemeinsam und einheitlich zu öffnen, soll das Gesetz die Verwaltungsmodernisierung vorantreiben und nachfrageorientierte Angebote für Bürgerinnen und Bürgern schaffen. Dabei wird es zum einen Regelungen bezüglich eines elektronischen Verwaltungszuganges und Informationen über Behörden und Verfahren in öffentlichen zugänglichen Netzen beinhalten sowie zum anderen, Regelungen zur elektronischen Zahlungsabwicklung. Darüber hinaus fokussiert es Bestimmungen zur elektronischen Aktenführung und Vorgangsbearbeitung in Verbindung mit dem Angebot von elektronischen Verwaltungsleistungen sowie eines Servicekontos.<sup>15</sup>

## **4. Etablierung von Handlungsfeldern**

### **4.1 E-Government (Digitale Verwaltung)**

Zur Umsetzung der vorstehend aufgeführten gesetzgeberischen Ansätze wurde im vierten Quartal 2017 durch die Hochschule Koblenz eine Befragung der Bürgerschaft sowie der im Stadtgebiet ansässigen kleinen und mittelständischen Unternehmen hinsichtlich des Bedarfs an digitalen Verwaltungsdienstleistungen durchgeführt. Die Ergebnisse der Umfrage zeigen, dass über 50 % der befragten Zielgruppe die digitale Inanspruchnahme der nachfolgenden Verwaltungsleistungen befürworten. Dadurch wird der Service langfristig verbessert und die Arbeit der Verwaltung effizienter werden.

---

<sup>12</sup> vgl. durchblick, E-Government-Gesetz,2017,S.1

<sup>13</sup> vgl. Beckmann G/KGST, Kommunales E-Government, 2019,S.12

<sup>14</sup> vgl. durchblick, E-Government-Gesetz,2017,S.1

<sup>15</sup> vgl. durchblick, E-Government-Gesetz,2017,S.1

| <b>Maßnahme</b>  | <b>Status</b>  | <b>Verantwortlichkeit</b> | <b>Zieldatum</b> |
|--|--|---------------------------|------------------|
| <b>Bürger</b>  |  |                           |                  |
| Online Terminvereinbarung                                      | in Bearbeitung   | Fachbereich 1             | 03/2020          |
| Urkundenanforderung  | erledigt → 2. Schritt:<br>Veröffentlichung   | Fachbereich 1             | 10/2019          |
| Statusabfrage Pass-und Personalausweis                         | offen  | Fachbereich 1             | 08/2020          |
| Bürgeranregung   | offen  | Fachbereich 1             | 10/2020          |
| Bewohnerparkausweis  | in Bearbeitung   | Fachbereich 1             | 10/2019          |
| Statusabfrage KITA   |  |                           |                  |
| Hundean-und abmeldung  | erledigt→ 2. Schritt:<br>Veröffentlichung  | Fachbereich 1             | 10/2019          |
| Fundanzeige  | erledigt→ 2. Schritt:<br>Veröffentlichung  | Fachbereich 1             | 10/2019          |
| Verbrennungsanzeige  | erledigt→ 2. Schritt:<br>Veröffentlichung  | Fachbereich 1             | 10/2019          |
| Telefonberatung First/<br>Second Level                         | offen  | Fachbereich 1             | 2021             |
| ChatBot/ Bürger-Service<br>Chat                                | Sofern nur ein Chat gewünscht wird, kann es über rlpDirekt sofort umgesetzt werden | Fachbereich 1             | 2021             |
| <b>Unternehmen</b>   |  |                           |                  |
| Handwerkerparkausweis  | offen  | Fachbereich 1             | 05/2020          |
| Ausnahmegenehmigung<br>Container, Gerüste etc                  | offen  | Fachbereich 1             | 12/2020          |
| Sondernutzung öffentlicher<br>Flächen                          | offen  | Fachbereich 1             | 06/2021          |
| Verkehrsbehördliche<br>Anordnung und<br>Aufgrabungsgenehmigung | in Bearbeitung   | Fachbereich 1             | 12/2019          |

#### **4.2 Innovatives Wissen**

Im Rahmen der Wissensgesellschaft, nimmt die Bedeutsamkeit von Gütern und Dienstleistungen aus der Informations- und Kommunikationstechnologie stetig zu. Dies vor dem Hintergrund der umfangreichen Verfügbarkeit von Informationen und Wissen. Gegensätzlich nehmen jedoch die Bedeutung der industriellen Produktion sowie der Stellenwert von traditionellen



Dienstleistungen und Handel kontinuierlich ab.<sup>16</sup> Um dieser Entwicklung gerecht zu werden, nutzt die Stadt Mayen innovatives Wissen um die Attraktivität der Digital Kommune Stadt Mayen, Mayen leben-erleben 4.0 für Bürger und Unternehmen kontinuierlich zu steigern.

| <b>Maßnahme</b>   | <b>Status</b>  | <b>Verantwortlichkeit</b> | <b>Zeitraumen</b> |
|---|----------------|---------------------------|-------------------|
| Aktive Unterstützung der Unternehmen im Kontext von Anbindungen an Google Maps  | in Bearbeitung | Fachbereich 1             | 06/2020           |
| Informationsveranstaltungen zum Thema Digitalisierung für den Einzelhandel und kleine und mittlere Unternehmen (Chancen und Risiken der Digitalisierung)  | offen          | Fachbereich 1             | 06/2020           |
| Vernetzung mit der Hochschule Koblenz zum Aufbau neuer Marketing und Vertriebskanäle im Kontext des E-Commerce  | offen          | Fachbereich 1             | laufend           |
| Aufbau von spezifischem Wissen durch Akquisition innovativer Unternehmen insbesondere durch digitale Aufwertung des städtischen Leerstandes und anschließender zielgruppengerechter Vermarktung in Hochschulen und Universitäten, Schaffung von Co-Working-Spaces in Leerständen) | offen          | Fachbereich 1             | laufend           |
| Veranstaltungen / Fachmessen zum Thema Digitalisierung, bei denen das IT-Portfolio von jungen innovativen Unternehmen in Mayen vorgestellt wird   | offen          | Fachbereich 1             | laufend           |
| Einwerbung von digitalen Hochschul- Projekten   | offen          | Fachbereich 1             |                   |
| Angebot von Austauschplattformen/ Innovative Netzwerk-Communities/ Regionaler Cluster –Initiativen zur Beratung von bestehenden und neuen Unternehmen   | offen          | Fachbereich 1             | laufend           |

<sup>16</sup> vgl. Wirtz B,E-Government,2010,S.5

|   |       |  |  |
|---|-------|--|--|
| Meinungs- und Erfahrungsaustausch zum Thema Digitalisierung, mit Bürger und Unternehmen im Sitzungssaal | offen |  |  |
|---|-------|--|--|

### 4.3 Digitale Infrastruktur

Ein weiterer Bestandteil der Wissensgesellschaft ist die Digitalisierung der Infrastruktur. Denn eine leistungsfähige, digitale Infrastruktur sowie deren Vernetzung sind Voraussetzungen dafür die Potenziale, der Digital Kommune Stadt Mayen, Mayen leben-erleben 4.0., vollständig auszuschöpfen.<sup>17</sup> Durch die zunehmende Vernetzung der Lebensbereiche steigt die Abhängigkeit von digitalen Infrastrukturen. Hierfür benötigen Bildungseinrichtungen, private Haushalte sowie Wirtschaft und Verwaltung und andere gesellschaftliche Akteure eine moderne Infrastruktur.<sup>18</sup> Vor diesem Hintergrund nutzt die Stadt Mayen die nachstehenden Digitalisierungsmaßnahmen um die Lebensqualität in bestehenden und neuen Stadtstrukturen zu verbessern.

| Maßnahme   | Status                | Verantwortlichkeit              | Zeitraumen |
|--|-----------------------|---------------------------------|------------|
| Smartes Parken<br>-digitale Erhebung freier Parkplätze und Darstellung mittels App und Leitsystem etc)<br>-Digitale Zahlungsabwicklung | offen<br><br>erledigt | Fachbereich 2 und Fachbereich 3 | 12/2023    |
| WLAN-Hotspots im öffentlichen Bereich  | in Bearbeitung        | Fachbereich 1                   | laufend    |
| Smarte Straßenlampen (Energieeffizienz sowie Unterstützung weiterer Infrastruktur insbesondere i.S.V. Ladestationen und WLAN-Hotspots) | offen                 | Fachbereich 3                   | 12/2025    |
| Digitale Darstellung von Leerständen und gezielte Vermarktung  | offen                 | Fachbereich 1                   | 06/2020    |
| Ladestationen E-Autos  | offen                 | Fachbereich 3                   | laufend    |
| Fortsetzung der Digitalisierung in der   | offen                 | Fachbereich 3                   | 06/2023    |

<sup>17</sup> vgl. bundesfinanzministerium.de, Monatsbericht, 2018

<sup>18</sup> vgl. Heuermann R/Tomenendat, Digitalisierung von Bund und Ländern,2018,S.86

|  |                |               |  |
|--|----------------|---------------|--|
| Straßenunterhaltung i.S.v. Erfassung und Beseitigung von Schäden und eines Straßen- und Verkehrszeichenkatasters |                |               |  |
| Ausbau von Gigabit-Netzen im öffentlichen Raum   | in Bearbeitung | Fachbereich 1 |  |

#### 4.4 Tourismus

In der heutigen Zeit sind im Tourismus digitale Informationskanäle, Buchungswege und Serviceangebote nicht mehr wegzudenken. Digitale Technologien ermöglichen ein bequemes und effizientes Reisen– und verändern dadurch die Tourismusbranche von Grund auf.

Um die Kommunikations- und Distributionskanäle am effektivsten nutzen zu können und zielgruppenorientiert die Gäste der Stadt zu erreichen, bedarf es auch für den Tourismus in Mayen verstärkt der Nutzung digitaler Mittel sowie der Nutzung von Online-Plattformen.

| Maßnahme  | Status         | Verantwortlichkeit | Zeitraumen |
|---|----------------|--------------------|------------|
| Überarbeitung der touristischen Seiten (speziell Museen) der aktuellen Homepage                                   | in Bearbeitung | Fachbereich 1      | 10/2019    |
| Kompletter Relaunch der Homepage  | in Planung     | Fachbereich 1      | 2020       |
| Korrekturen und Ergänzungen der Einträge im Online-Lexikon Wikipedia zu Mayen und den touristischen Einrichtungen | in Bearbeitung | Fachbereich 1      | 12/2019    |
| Sehenswürdigkeiten und Attraktionen auf Tripadvisor darstellen  | offen          | Fachbereich 1      | 2020       |
| Verstärkte Nutzung bewegter Bilder / Youtube-Channel (Darstellung aller Events & Sehenswürdigkeiten mit 1 Video)  | in Bearbeitung | Fachbereich 1      | 07/2020    |

|  |                |               |           |
|--|----------------|---------------|-----------|
| Verstärkte Nutzung bewegter Bilder / Youtube-Channel (Beschaffung notwendiger Ausstattung um ergänzend zur Tätigkeit von L. Grenzhäuser auch weiteres Videomaterial erstellen zu können) | in Bearbeitung | Fachbereich 1 | 2019/2020 |
|--|----------------|---------------|-----------|

## **5. Kostenkalkulationen**

### **5.1 E-Government (Digitale Verwaltung)**

Wird bis zum 4 Sitzungslauf nachgereicht

### **5.2 Innovatives Wissen**

Wird bis zum 4 Sitzungslauf nachgereicht

### **5.3 Digitale Infrastruktur**

Wird bis zum 4 Sitzungslauf nachgereicht

### **5.4 Tourismus**

Wird bis zum 4 Sitzungslauf nachgereicht

## **6. Ausblick**

Dieses dynamische Konzept dient zukünftig als Leitfaden im Rahmen der Umsetzung von Digitalisierungs- Maßnahmen für den Standort Mayen. Es soll zum einen, eine bessere Orientierung an der Vorgehensweise sowie zum anderen, eine spezifischere Abweichungsanalyse innerhalb der vorgegebenen Ziele gewährleisten. Um auch zukünftig Transparenz über die Chancen der Digitalisierung für die Digital Kommune Stadt Mayen, Mayen leben-erleben 4.0 schaffen zu können und der großen Bandbreite der Digitalisierung im öffentlichen Raum gerecht zu werden, bedarf es einer kontinuierlichen Analyse des innovativen Marktes.

Dabei wird das vorangegangene Portfolio stetig erweitert. Die Implementierung von Digitalisierungsmaßnahmen erfolgt dabei stets unter dem Vorbehalt der wirtschaftlichen Vertretbarkeit und unter der Beachtung von vergaberechtlichen Vorschriften.