

# ADK.digital

## Die Digitalstrategie des Landratsamtes Alb-Donau-Kreis



*Das digitale Landratsamt stellt den Menschen in den Mittelpunkt und ist jederzeit, von überall und für jeden zugänglich – einfach, offen und effizient. (Bild Kl-generiert)*

Das Landratsamt Alb-Donau-Kreis im Jahr 2030: Anträge werden nicht mehr auf Papier gestellt, sondern vollständig digital – bequem per Smartphone. Eine KI-gestützte Plattform erkennt fehlende Angaben, schlägt Alternativen vor und leitet den Antrag zur automatisierten Vorprüfung weiter – fehlerfrei, transparent und in Echtzeit. Im Hintergrund unterstützt ein lernfähiges System die Sachbearbeitung, formuliert Rückmeldung, prüft rechtliche Vorgaben automatisch und liefert digitale Bescheide direkt ins persönliche Servicekonto. Rückfragen beantwortet ein Chatbot rund um die Uhr.

Mitarbeitende arbeiten hybrid – im Amt, zu Hause oder mobil – mit optimal ausgestatteten digitalen Arbeitsplätzen. Papierakten gehören

der Vergangenheit an, Vorgänge laufen vollständig elektronisch. Wieder-vorlagen, Fristen und Zuständigkeiten werden automatisch gesteuert. Routine-aufgaben übernimmt Technik, wodurch mehr Zeit für anspruchsvolle Themen bleibt.

Das Landratsamt wird so vom Ort der Zettelwirtschaft zum digital vernetzten Dienstleister.

### Der Weg zu ADK.digital

Diese Vision beschreibt das Ziel – ADK.digital ist der Weg dorthin. Die Umsetzung ist ambitioniert und erfordert Veränderungsbereitschaft, neue Denkweisen und Offenheit für moderne Arbeitsformen. Übergangsphasen, parallele Systeme und Lernprozesse werden dazugehören. Fortschritt hängt auch von äußeren

Faktoren ab – rechtliche Vorgaben, Datenschutzbestimmungen, Lieferzeiten und staatliche Standards setzen den Rahmen und beeinflussen das Tempo. Entscheidend ist, am Ziel festzuhalten und aus Erfahrungen zu lernen. Jede digitale Schnittstelle, jedes automatisierte Formular und jeder funktionierende Prozessschritt schafft Freiräume – für Bürgernähe, fachliche Tiefe und effiziente Zusammenarbeit.

### Was steckt in der Digitalstrategie?

Die Digitalstrategie gliedert sich in fünf Handlungsfelder, die den Wandel ganzheitlich gestalten:

#### 1. Kommunikation neu gedacht

- **Ziel:** Direkter, digitaler Austausch zwischen Bürgerinnen und Bürgern und dem Landratsamt. Dokumente können einfach online eingereicht, Bescheide digital empfangen werden.

- **Vorteile für Bürgerinnen und Bürger:** Schnellere und ortsunabhängige Erledigung von Anliegen, transparente Kommunikation.

- **Vorteile für Mitarbeitende:** Weniger Rückfragen, weniger Telefonate, beschleunigte Abläufe.

#### 2. Effiziente Prozesse

- **Ziel:** Abläufe verschlanken, Medienbrüche vermeiden, Zeit und Ressourcen sparen.

- **Vorteile für Bürgerinnen und Bürger:** Kürzere Wartezeiten, transparente Verfahren, schnellere Ergebnisse.

- **Vorteile für Mitarbeitende:** Weniger Routinearbeit, mehr Zeit für komplexe Aufgaben, höhere Zufriedenheit.

10101



Kommunikation neu gedacht (KI-generiert)

### 3. Eine lernende Organisation

- **Ziel:** Ständige Verbesserung der Dienstleistungen durch Wissensaustausch und Innovation.
- **Vorteile für Bürgerinnen und Bürger:** Nutzerfreundlichere und passgenauere Angebote, kontinuierliche Serviceentwicklung.
- **Vorteile für Mitarbeitende:** Besserer Zugang zu Fachwissen, stärkere interne und externe Vernetzung, Raum für eigene Ideen.

### 4. Digitalkompetenz für alle

- **Ziel:** Alle Mitarbeitenden sind fit für die digitale Arbeitswelt.
- **Vorteile für Bürgerinnen und Bürger:** Kompetente Unterstützung bei digitalen Anliegen, einfacher Zugang zu Online-Diensten.
- **Vorteile für Mitarbeitende:** Sicherer Umgang mit digitalen Tools, souveränes Auftreten im Bürgerkontakt, mehr Handlungssicherheit.

### 5. Starke technische Basis

- **Ziel:** Sichere und zuverlässige digitale Infrastruktur für alle Online-Dienstleistungen.
- **Vorteile für Bürgerinnen und Bürger:** Datenschutz, Stabilität und Verfügbarkeit rund um die Uhr.
- **Vorteile für Mitarbeitende:** Sichere Systeme, Schutz vor Cyberangriffen, verlässliche IT-Umgebung.

### Von der Strategie zur Umsetzung

Im Anschluss werden Beispiele aus allen fünf Handlungsfeldern vorgestellt, die zeigen, wie der digitale Wandel im Alb-Donau-Kreis konkret voranschreitet.

Durch die **aktive Einbindung der Nutzenden** in die Entwicklung von Dienstleistungen und Kommunikationsangeboten entstehen Lösungen, die verständlich, zugänglich und barrierearm sind. So wird der Austausch zwischen Verwaltung und Bevölkerung direkter, effizienter und transparenter – und Verwaltungshandeln gewinnt an Nachvollziehbarkeit und Vertrauen.

### Digitale Kommunikation über die Webseite

Ein zentraler Baustein der nutzerzentrierten Kommunikation und Interaktion ist die Webseite des Landratsamts. Sie wird derzeit vollständig neu gestaltet – ebenso wie die Homepage der Gemeinsamen Zulassungsstelle Ulm. Beide Auftritte bilden künftig die digitale Visitenkarte der Verwaltung und den wichtigsten Zugangspunkt für Bürgerinnen und Bürger.

Die neue Webseite des Landratsamts Alb-Donau-Kreis soll weit mehr sein als eine Informationsplattform. Sie wird zu einem digitalen Serviceportal, das Orientierung bietet, Anliegen strukturiert aufnimmt und zahlreiche Verwaltungsleistungen direkt online zugänglich macht. Ziel ist, dass der digitale Kontakt in weiten Teilen den persönlichen Behördengang ersetzt – einfach, verständlich und rund um die Uhr verfügbar. Damit entsteht ein moderner Kommunikations- und Servicekanal, der Bürgernähe und Effizienz verbindet.

Ein Pilotprojekt für die Neuausrichtung ist die neugestaltete Homepage der Gemeinsamen Zulassungsstelle Ulm. Sie wurde grundlegend überarbeitet,

### Kommunikation – Einfach, direkt und nutzerorientiert

Die Kommunikation zwischen Bürgerinnen und Bürgern und dem Landratsamt Alb-Donau-Kreis soll so einfach und direkt wie möglich sein. Ob digital oder persönlich: Ziel ist, dass Informationen und Dienstleistungen schnell, verständlich und unkompliziert zugänglich sind. Zentraler Orientierungspunkt ist die **Nutzerzentrierung**. Sie stellt die Bedürfnisse und Perspektiven der Menschen in den Mittelpunkt aller Kommunikations- und Serviceangebote. Nutzerzentrierung bedeutet, Verwaltungsprozesse aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger zu denken – mit dem Anspruch, ihnen den Kontakt zur Verwaltung so einfach wie möglich zu machen.

Ein entscheidender Baustein ist der **systematische Umgang mit Feedback**. Rückmeldungen liefern wertvolle Erkenntnisse über Erwartungen, Bedürfnisse und mögliche Verbesserungen. Auf dieser Basis können Informations- und Serviceangebote gezielt weiterentwickelt werden.

um ein modernes Erscheinungsbild, eine klare Struktur und hohe Nutzerfreundlichkeit zu erreichen – sowohl auf dem Desktop als auch auf mobilen Endgeräten. Besucherinnen und Besucher finden dort kompakt aufbereitete Informationen zu Online-Zulassungen, Terminvereinbarungen, Formularen und Öffnungszeiten. Eine intuitive Navigation, klare Sprache und praktische Checklisten helfen, Anliegen einfach und gezielt zu erledigen. So werden Wartezeiten reduziert und Abläufe effizienter gestaltet.

Gestalterisch vereint die neue Seite die visuellen Elemente von Stadt und Landkreis Ulm und schafft damit einen gemeinsamen digitalen Auftritt, der dennoch die Eigenständigkeit bei der Partner bewahrt. Die Umsetzung durch die Agentur Hirsch & Wölfel legt besonderen Wert auf Barrierefreiheit, technische Stabilität und ein durchgängiges Nutzererlebnis – von der Startseite bis zum Serviceportal.



Die neue Webseite der Zulassungsstelle

Mit dem Relaunch der Webseiten wird ein entscheidender Schritt hin zu einer digitalen, bürgernahen Verwaltung vollzogen.

Die Online-Angebote werden übersichtlicher, verständlicher und zugänglicher. So wird die Webseite zum zentralen Dreh- und Angelpunkt der digitalen Kommunikation zwischen Bevölkerung und Verwaltung – einfach, offen und serviceorientiert

### **Elektronische Formulare und digitaler Posteingang**

Elektronische Formulare bilden einen zentralen Bestandteil moderner Bürgerkommunikation. Sie sparen Zeit, Kosten und Papier, vereinfachen Abläufe und sorgen für eine schnelle, fehlerfreie Datenerfassung. Automatische Prüfmechanismen stellen sicher, dass alle erforderlichen Angaben vollständig sind. So werden Anträge in wenigen Schritten digital übermittelt und können direkt weiterverarbeitet werden. Im Landratsamt Alb-Donau-Kreis kommen die Systeme „Mach Formsolutions“ und „Formcycle“ zum Einsatz. Sie ermöglichen, sämtliche Formulare digital anzubieten und gewährleisten eine sichere, zentrale Datenverwaltung. Damit werden Arbeitsprozesse effizienter und die Servicequalität für Bürgerinnen und Bürger steigt.

Auch der Posteingang wird digital. Ziel ist, den Anteil elektronischer Eingänge deutlich zu erhöhen und Papierpost schrittweise zu reduzieren. Dafür werden neue digitale Eingangswege geschaffen und bestehende vereinfacht. Die eingehende Post wird automatisiert verteilt, sodass Schriftstücke schneller bei den zuständigen Stellen ankommen. Eine optimierte und zentralisierte Post- und Scanstelle sorgt für zusätzliche Effizienz. Ebenso

wird die Ausgangspost künftig digital erstellt, geprüft und rechtssicher versendet. Das Ergebnis: weniger Papierverbrauch, mehr Transparenz und schnellere Abläufe – ein wichtiger Schritt hin zur vollständig elektronischen Aktenführung.



Effiziente Prozesse (KI-generiert)

### **Prozesse neu denken – Verwaltung effizient gestalten**

Effiziente Prozesse sind die Grundlage für kurze Bearbeitungszeiten und verlässlichen Bürgerservice. Im Landratsamt Alb-Donau-Kreis sorgt systematisches Prozessmanagement dafür, dass Abläufe klar definiert, dokumentiert und kontinuierlich verbessert werden. Prozesse werden in einer zentralen Übersicht erfasst, nach Relevanz und Digitalisierungspotenzial priorisiert und mit Hilfe etablierter Methoden optimiert. Die Ergebnisse werden im System SAP Signavio Process Manager festgehalten und bilden den neuen Standard für effiziente Verwaltungsarbeit.

Parallel werden kurzfristige Verbesserungen, sogenannte *Quick Wins*, umgesetzt. Dabei handelt es sich

um einfache, aber wirkungsvolle Maßnahmen, die schnell spürbare Entlastung bringen – etwa einheitliche Vorlagen für Standarddokumente, automatisierte E-Mail-Regeln oder der gezielte Einsatz digitaler Signaturen anstelle handschriftlicher Unterschriften. Solche Anpassungen reduzieren den administrativen Aufwand, sparen Ressourcen und erleichtern den Arbeitsalltag.

In einer ersten Befragung der Amtsleitungen wurden bereits Nutzung und Potenziale bestehender digitaler Tools erfasst. Viele Fachbereiche nutzen diese erfolgreich, sehen aber weiteres Entwicklungspotenzial. Um die Digitalisierung in allen Bereichen zu verankern, werden Schulungen, Informationsmaterialien und Best-Practice-Beispiele bereitgestellt. So entsteht eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung, die Effizienz und Qualität nachhaltig stärkt.

### Digitale Aktenführung und Praxisbeispiele

Die elektronische Akte (eAkte) ist ein zentraler Baustein der digitalen Verwaltung. Rund 60 Prozent der Mitarbeitenden arbeiten bereits mit dem Dokumentenmanagementsystem *enaio*, wodurch Vorgänge zunehmend medienbruchfrei bearbeitet werden können. Schnittstellen zwischen Fachsoftware und eFormularen sorgen dafür, dass Daten automatisch in das System übertragen und dort weiterverarbeitet werden.

Ein Beispiel ist die digitale Ehrenamtsverwaltung: Daten aus Online-Formularen werden direkt an *enaio*

übergeben, Akten automatisch angelegt, Statistiken per Knopfdruck erstellt und Abrechnungen weitgehend automatisiert durchgeführt. Dadurch reduziert sich der manuelle Aufwand erheblich. Auch andere Landratsämter in Baden-Württemberg nutzen bereits diese Lösung – ebenso wie die digitale Flurneuordnungsakte, die aus dem Alb-Donau-Kreis stammt und inzwischen mehrfach erfolgreich übernommen wurde.

Diese Maßnahmen verdeutlichen, wie die Digitalisierung im Alb-Donau-Kreis konkret Gestalt annimmt: Prozesse werden effizienter, Verwaltungsarbeit transparenter und der Bürgerservice moderner. Schritt für Schritt entsteht so eine Verwaltung, die auf Zukunft eingestellt ist – digital, bürgernah und verlässlich.



Eine lernende Organisation (KI-generiert)

### Lernende Organisation – Wissen teilen, Zukunft gestalten

Das Landratsamt Alb-Donau-Kreis entwickelt seine Arbeitskultur kontinuierlich weiter, um Synergien aus digitalen Lösungen bestmöglich zu

nutzen. Wissen, Ideen und bewährte Verfahren werden zunehmend organisationsweit und mit anderen Verwaltungen geteilt. Ziel ist eine Verwaltung, die voneinander lernt, Erfahrungen weitergibt und Innovation aktiv fördert.

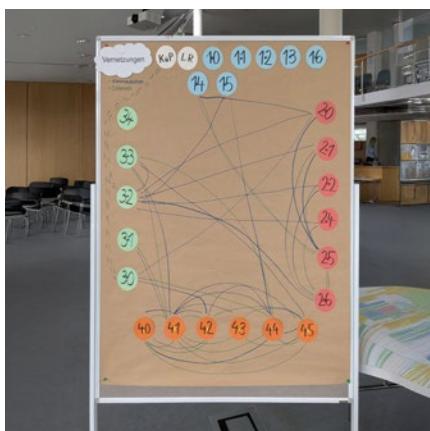
### Austausch und Vernetzung

Der Austausch mit anderen Landratsämlern wird gezielt ausgebaut und soll künftig durch eine digitale Plattform unterstützt werden. Sie ermöglicht den unkomplizierten Wissenstransfer, verbessert die Kommunikation zwischen Ämtern und fördert eine offene Lernkultur. Informationen, Dokumentationen und Best-Practice-Beispiele werden dort zentral gebündelt, sodass Wissen schnell auffindbar und für alle zugänglich ist. Das stärkt die Zusammenarbeit, beschleunigt Entscheidungen und erleichtert die Einarbeitung neuer Mitarbeitender. Auch der Blick nach außen ist wichtig: Der Alb-Donau-Kreis engagiert sich aktiv in der Initiative „Digitale Landkreiskonvois“ (INDILAKO) des Landkreistags Baden-Württemberg. In diesem Netzwerk werden übergreifende Digitallösungen entwickelt und kommunale Erfahrungen gebündelt – ein wichtiger Beitrag, um Verwaltung modern, vernetzt und bürgernah zu gestalten.

### eGov-Teams und Wissensnetzwerke

Um Digitalisierung fest in der Organisation zu verankern, gibt es in jedem Amt ein eGov-Team. Diese Teams sind erste Anlaufstellen für Fragen, Ideen und Rückmeldungen aus der Kollegenschaft. Sie fördern

den Austausch über Amtsgrenzen hinweg, bündeln Erfahrungen und identifizieren gemeinsame Herausforderungen. Regelmäßige Treffen der eGov-Teamleitungen sichern eine enge Abstimmung und den Transfer von Wissen in alle Fachbereiche.



„Vernetzung der Ämter“ (vom DMS-Supporter-Treffen)

Ein weiteres Forum für den internen Wissenstransfer sind die halbjährlichen DMS-Supportertreffen zur Nutzung der eAkte-Software *enaio*. Dort tauschen die jeweiligen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner aus den Ämtern Erfahrungen aus, besprechen technische Weiterentwicklungen und dokumentieren die zunehmende Vernetzung der Fachbereiche. Das jüngste Treffen zeigte, wie stark die eAkte inzwischen in den Arbeitsalltag integriert ist und wie neue Schnittstellen weitere Möglichkeiten für medienbruchfreie Prozesse eröffnen.

### Lernen durch Innovation – Fokus Künstliche Intelligenz

Auch beim Thema Künstliche Intelligenz setzt das Landratsamt auf gemeinsames Lernen. In jedem Amt

gibt es einen KI-Ansprechpartner, der als Multiplikator für Wissen und Austausch fungiert. Das Amt für Informationstechnik und Digitalisierung organisiert dazu regelmäßig Treffen, bei denen aktuelle Entwicklungen vorgestellt und Praxisbeispiele aus den Fachbereichen diskutiert werden. Impulsvorträge, etwa durch das Digitalisierungszentrum Ulm, ergänzen diese Veranstaltungen und zeigen konkrete Anwendungsmöglichkeiten für den Verwaltungsaltag auf.

So entsteht im Alb-Donau-Kreis eine lernende Organisation, die Wissen teilt, Neues ausprobiert und Innovation fördert – ein entscheidender Faktor für den Erfolg der digitalen Transformation.



Digitalkompetenz für alle (KI-generiert)

### Digitalkompetenzen – Wissen als Schlüssel zur digitalen Zukunft

Damit Digitalisierung gelingt, braucht es Mitarbeitende, die sicher und souverän mit digitalen Werkzeugen umgehen. Die digitale Transformation verändert Arbeitsprozesse, eröffnet neue Möglichkeiten und verlangt

gleichzeitig neue Fähigkeiten. Um diese Chancen zu nutzen, müssen Kompetenzen stetig weiterentwickelt und an neue Technologien angepasst werden. Die Veränderungen der Arbeitswelt betreffen alle Bereiche der Verwaltung. Routinen werden automatisiert, Abläufe vernetzt und Datenanalysen zunehmend zur Entscheidungsgrundlage. Diese Entwicklungen erfordern ein hohes Maß an Flexibilität, Lernbereitschaft und technischer Kompetenz. Ziel ist es, alle Beschäftigten so zu qualifizieren, dass sie die digitalen Möglichkeiten aktiv und sicher einsetzen können.

Zur Förderung dieser Fähigkeiten entsteht ein umfassendes Fortbildungsprogramm zur Stärkung der digitalen Kompetenzen im Landratsamt Alb-Donau-Kreis. Es bereitet die Mitarbeitenden gezielt auf die Anforderungen der digitalen Arbeitswelt vor und vermittelt das Wissen, das für eine moderne Verwaltung notwendig ist.

Das Konzept des Programms basiert auf zwei Säulen:

- Einerseits soll ein **einheitlicher Wissensstandard** geschaffen werden, der allen Mitarbeitenden eine gemeinsame Grundlage vermittelt.
- Andererseits werden **passgenaue Formate entwickelt**, die sich an den unterschiedlichen Aufgaben, Kenntnisständen und Lernzielen orientieren – von kompakten Workshops bis zu mehrtagigen Seminaren.

Die inhaltliche Ausrichtung der Schulungen stützt sich auf eine hausweite Befragung. Sie erfasst den aktuellen

Kenntnisstand sowie die Wünsche und Bedarfe der Beschäftigten. Die Ergebnisse bilden die Basis für gezielte Lernangebote, die vorhandene Fähigkeiten vertiefen und neue Kompetenzen aufbauen.

So entsteht ein strukturiertes Lernsystem, das Mitarbeitende in ihrer digitalen Entwicklung unterstützt, Motivation stärkt und den Wandel aktiv begleitet. Die Förderung der Digitalkompetenz ist damit ein zentraler Erfolgsfaktor der Digitalstrategie – sie schafft die Grundlage für eine Verwaltung, die offen, lernfähig und zukunftssicher ist.



Starke technische Basis (KI-generiert)

## Technische Basis – Fundament der digitalen Verwaltung

Eine sichere, zuverlässige und moderne IT-Infrastruktur bildet das Fundament des digitalen Landratsamts. Sie ermöglicht die reibungslose Nutzung digitaler Leistungen, gewährleistet Datensicherheit und schützt vor Cyberangriffen und anderen Risiken. Dabei gilt der Grundsatz der Datensparsamkeit – Informationen

werden nur so weit erhoben und verarbeitet, wie es für den jeweiligen Zweck erforderlich ist.

### Strukturiertes Anforderungsmanagement

Ein standardisiertes Anforderungsmanagement sorgt dafür, dass fachliche und technische Anforderungen frühzeitig erfasst, abgestimmt und transparent dokumentiert werden. Der Einbezug des Personalrats und des Datenschutzbeauftragten stellt sicher, dass rechtliche und organisatorische Aspekte von Beginn an berücksichtigt sind.

So werden Missverständnisse vermieden, Risiken reduziert und Nacharbeiten verhindert. Gleichzeitig wird gewährleistet, dass alle Lösungen IT-kompatibel sind und ein tragfähiges Servicekonzept unterstützen. Das Ergebnis ist eine zielgerichtete, effiziente und abgestimmte Umsetzung von Digitalisierungsprojekten.

### Erfolgreiche Softwareeinführung

Nach Auswahl einer Software entscheidet die strukturierte Einführung über den Erfolg im Alltag. Klare Planung, frühzeitige Information und gezielte Schulungen sichern Akzeptanz und Anwendung.

Die IT-Abteilung gewährleistet technische Stabilität, Kompatibilität und Support. Testphasen und Pilotprojekte helfen, Fehler frühzeitig zu erkennen und zu beheben. Erst danach erfolgt der Rollout. Dieser abgestimmte Prozess stellt sicher, dass neue Systeme effizient genutzt und dauerhaft erfolgreich betrieben werden.

### Automatisierung und Künstliche Intelligenz

Zur weiteren Digitalisierung der Verwaltung kommen Automatisierungs- und KI-Lösungen gezielt zum Einsatz. Mit der Software *Emma Robotic Process Automation* werden wiederkehrende Aufgaben automatisiert, wodurch Mitarbeitende entlastet und Arbeitsprozesse beschleunigt werden. Ergänzend unterstützt die KI-Anwendung *nele.ai* bei der Texterstellung – etwa beim Kürzen, Optimieren oder Entwerfen von Formulierungen.

Weitere Systeme wie *Simpleshow* für Lernvideos und *Pipescribe* für Transkriptionen erleichtern Wissensvermittlung und Dokumentation. Inhalte aus Besprechungen können so direkt genutzt und verständlich aufbereitet werden.

Durch den kombinierten Einsatz dieser Technologien entstehen hochwertige Ergebnisse in kürzerer Zeit. Qualität, Transparenz und Effizienz steigen, während Mitarbeitende mehr Raum für anspruchsvolle Aufgaben gewinnen.

### Risiko- und Notfallmanagement

Für den sicheren Betrieb der technischen Infrastruktur ist ein systematisches Risiko- und Notfallmanagement unverzichtbar. Es stellt sicher, dass bei Störungen oder Cyberangriffen umgehend reagiert werden kann und der Verwaltungsbetrieb auch im Ernstfall handlungsfähig bleibt. Weitere Informationen dazu sind auf den Seiten des Amts für Informationstechnik und Digitalisierung zu finden.