

DiGreen: DIGITALE Lösungen für Städte und Gemeinden

F. Cecon, B. Hanner, D. Prüller

Zitierempfehlung:

Cecon F., Hanner B. & Prüller D., 2023.
DiGreen: DIGITALE Lösungen für Städte und Gemeinden.
Bozen, Italien: Eurac Research, 2023

Eurac Research

Institut für Public Management
Drususallee 1
39100 Bozen, Italien
T +39 0471 055 400
public.management@eurac.edu
www.eurac.edu

ISBN 978-88-98857-87-6

Herausgeber: Franziska Cecon¹, Belinda Hanner¹, Dominik Prüller¹

Autor: Alina Cerasela Avram³, Josef Bernhart², Franziska Cecon¹, Peter Decarli², Andreea Emanuela Drăgoi³, George Cornel Dumitrescu³, Miroslav Fečko⁴, Mihaela Gramaticu³, Melanie Gross², Belinda Hanner¹, Davide Maffei², Dana Bianca Mitrică³, Simona Moagăr Poladian³, Tina Ortner¹, Kurt Promberger², Dominik Prüller¹, Steliana Rodino³, Silvia Ručinská⁴

¹ Fachhochschule Oberösterreich, Fakultät für Medizintechnik und Angewandte Sozialwissenschaften, Garnisonstraße 21, 4020 Linz, Austria

² Eurac Research, Institut für Public Management, Drususallee 1, 39100 Bozen, Italien

³ Institute for World Economy (IWE), Calea 13 Septembrie 13, Sector 5, 050711 București, România

⁴ Pavol Jozef Šafárik University in Košice, Faculty of Public Administration, Popradská 66, 041 32 Košice, Slovak Republic

Grafik: Eurac Research

Illustrationen: Oscar Diodoro

Dies ist die deutsche Kurzversion von *Cecon F., Decarli P., Dumitrescu G.C. & Ručinská S., 2023. DiGreen Handbook of DIGITAL good Practice. Solutions for cities and municipalities. Bolzano, Italy: Eurac Research, 2023.*

© Eurac Research, 2023



Diese Publikation wird unter einer Creative Commons Attribution 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>) verbreitet, die die Wiederverwendung, gemeinsame Nutzung, Änderung, Verbreitung und Reproduktion in jedem Medium oder Format erlaubt, vorausgesetzt, dass die Urheberschaft ordnungsgemäß anerkannt wird, ein Link zur Creative Commons-Lizenz angegeben wird und ein Hinweis darauf gegeben wird, ob Änderungen vorgenommen wurden.



**Co-funded by
the European Union**

Das Projekt (No. 2021-1-SK01-KA220-HED-000023505) wird durch das Erasmus+ Programm der Europäischen Union kofinanziert.

Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.

Inhalt

Über dieses Handbuch	4
Warum ist Digitalisierung wichtig?	5
Methodik	6
Good Practice Beispiele.....	6
IoT in der Abfallwirtschaft in Kežmarok.....	8
Smarte Fernwärme für Lüssen	9
Online Monitoring des Energieverbrauchs in Lana.....	10
Geoinformationssystem in Kežmarok.....	11
Digitales Leitungskataster in Naturns	12
„Adoptiere einen Gehsteig“ in Kosice.....	13
„Alexa“ für die Bürger*innen von Kremsmünster	14
Ein IT-System für die Interaktion mit den Bürger*innen in Bukarest	15
Elektronische Amtstafel in Kremsmünster	16
Videoüberwachung für mehr Sicherheit und weniger Straftaten in Gura Humorului	17
MSP-SOS-Sicherheits-App der städtischen Polizei in Kežmarok	18
Eine Plattform zur Verwaltungsvereinfachung und für bessere Dienstleistungen in Bacău	19
Prozessmanagement in Linz.....	20
Moderne Verwaltungsmechanismen und -verfahren im Rathaus in Giurgiu	21
Fazit.....	22

Über dieses Handbuch

Dies ist die Kurzfassung des englischsprachigen „**DiGreen Handbook of DIGITAL good Practice**“, ein Ergebnis des Projekts *“Digital Government for Green Municipalities and Cities – DiGreen”*. Das Projekt ist kofinanziert durch das Erasmus+ Programm der Europäischen Union.¹

Das Handbuch für „DIGITAL good practice“ präsentiert Good Practice Beispiele für die Erstellung öffentlicher Dienstleistungen mittels der Verwendung digitaler Anwendungen und IKT-Tools. Gemeinden und Städte erstellen diese Tools entweder selbst oder erwerben sie vom privatwirtschaftlichen Sektor. Das englischsprachige Handbuch wurde in gedruckter und in elektronischer Form erstellt. Die digitale Version ist über die offizielle DiGreen Projekt-Website verfügbar. Diese Kurzfassung stellt die wesentlichen Ergebnisse vor und übersetzt die Good Practice Beispiele auf Deutsch. Es sind auch slowakische, italienische, englische und rumänische Versionen verfügbar.

Der Text ist in einer klaren, nicht-technischen Sprache verfasst, die für die breite Öffentlichkeit zugänglich ist, um benutzer*innenfreundlich und für Praktiker*innen leicht nutzbar zu sein.

Die digital zur Verfügung gestellten öffentlichen Dienstleistungen zeigen Wege auf, um die Bereitstellung von Kompetenzen der Gemeinden und Städte zu rationalisieren, die Bevölkerung in das Verwaltungshandeln einzubeziehen, die Bereitstellung öffentlicher Dienstleistungen qualitativ zu verbessern, für politische Entscheidungen Fakten bereitzustellen und öffentliche Dienstleistungen transparent und offen zu gestalten.

Die Fokussierung auf Gemeinden und Städte ist im Hinblick auf ihre Verbindung zum Hochschulwesen relevant. Hochschulstudierende der öffentlichen Verwaltung, des öffentlichen Managements, der Politikwissenschaften und anderen ähnlichen Studienrichtungen absolvieren ihre Praktika häufig in öffentlichen Einrichtungen von Gemeinden und Städten.

Die Autor*innen möchten sich bei allen involvierten Gemeinden und Städten bedanken. Die Beiträge und Kooperation waren wertvoll bei der Formulierung der digitalen Good Practice Beispiele. Aus folgenden Gemeinden und Städten werden Good Practice Beispiele in diesem Handbuch vorgestellt:

- **Österreich:** Kremsmünster, Linz
- **Italien:** Lana, Naturns, Lüsen
- **Rumänien:** Bukarest, Gura Humorului, Bacău, Giurgiu
- **Slowakei:** Kežmarok, Kosice

ÜBER DAS PROJEKT

ERGEBNISSE DES PROJEKT

PROJEKTTEAM

¹ Jede Kommunikation oder Publikation, die einen Bezug zu dem Projekt *“Digital Government for Green Municipalities and Cities”* (No. 2021-1-SK01-KA220-HED-000023505) hat, reflektiert ausschließlich die Ansichten der Autor*innen. Die Europäische Kommission übernimmt keine Verantwortung für jegliche Art der Verwendung der Informationen, die einen Bezug zum Projekt hat.

Warum ist Digitalisierung wichtig?

"Als Europäer*innen wollen wir weltweit führend sein bei einer digitalen Transformation, die den Menschen in den Mittelpunkt stellt".² Dieser Auszug aus der Rede von Kommissionspräsidentin Ursula von der Leyen während ihrer Ansprache auf der „2021 Digital Assembly“ in Portugal unterstreicht die Bedeutung und die vorrangige Rolle, welche die Digitalisierung für die Europäische Union und ihre Mitgliedstaaten kurz- und mittelfristig einnimmt. Gleichzeitig betont er auch die Bedeutung für die Menschen in solchen Transformationsprozessen.

Der öffentliche Sektor ist für die Ermöglichung und Erleichterung der Digitalisierung in Gesellschaft und Wirtschaft von hoher Relevanz. Dennoch ist auch er durch den digitalen Wandel herausgefordert. "Wenige Entwicklungen haben so weitreichende Folgen für den öffentlichen Sektor gehabt wie die Einführung des Internets und der Informationstechnologie".³ Die Digitalisierung ist für den öffentlichen Sektor keine Option, sondern eine Notwendigkeit; dies war bereits erkennbar nach den Entwicklungen im Zusammenhang mit Covid-19, die diese Transformation noch beschleunigen. "Die neuen Technologien verändern die Performance der Verwaltung, den politischen Prozess und die Demokratie selbst, indem sie die Reaktionsfähigkeit der Regierung verbessern und den Bürgern mehr Informationen zur Verfügung stellen".³

Der öffentliche Sektor benötigt eine Modernisierung, um mit der Zeit Schritt zu halten und um Vorteile, sowohl für die Verwaltungen als auch für die Unternehmen realisieren zu können. Außerdem ist die Modernisierung „notwendig, um die zukünftige Lebensqualität der Bürger*innen zu gewährleisten".⁴

Eine bessere, digitalere öffentliche Verwaltung kann bessere Dienstleistungen anbieten und verbraucht weniger Steuergelder. Dies ist besonders in schwierigen Zeiten wichtig. Eine langsame Bürokratie, die sich auf analoge Prozesse stützt, könnte eine solche Entlastung nicht leisten.

Den Gemeinden kommt bei der Umsetzung einer erfolgreichen digitalen Transformation eine besondere Rolle zu. Aufgrund ihrer großen Anzahl sowie ähnlicher Kompetenzen und Herausforderungen sind digitale Lösungen für viele Gemeinden ausrollbar, wodurch das Potenzial für Synergien maximiert wird. Zugleich sind Gemeinden die bürger*innennächste Instanz der Verwaltung. Sie sind daher von entscheidender Bedeutung, wenn es um den Brückenschlag von der Digitalisierung des öffentlichen Sektors zur breiten Öffentlichkeit geht.

Dieses Handbuch digitaler Good Practice Beispiele zielt darauf ab, Synergien zwischen Gemeinden zu fördern und zu unterstützen, indem es Good Practice Beispiele bei der Erbringung öffentlicher Dienstleistungen mit Hilfe digitaler Werkzeuge und IKT-Tools zur Verfügung stellt. Bei den Lösungen handelt es sich um interne Dienstleistungen sowie um erfolgreiche Beispiele für die Zusammenarbeit mit privaten Akteuren. Darüber hinaus unterstreicht das Handbuch die Bedeutung einer europäischen Perspektive im Digitalisierungsprozess. Es analysiert Beispiele von Gemeinden aus verschiedenen europäischen Ländern und führt sie zusammen, um anderen lokalen Institutionen, die innovative digitale Projekte umsetzen wollen, wertvolle Unterstützung und Inspiration zu

² von der Leyen, 2021. President von der Leyen's speech at the high-level opening session of the 2021 Digital Assembly, "Leading the Digital Decade". SPEECH/21/2804. 1 June 2021. Brussels.

³ West, D. M., 2011. Digital government: Technology and public sector performance. In Digital Government: Technology and Public Sector Performance (Vol. 9781400835). Princeton University Press.

⁴ Vaidya, K., & Campbell, J., 2016. Multidisciplinary approach to defining public e-procurement and evaluating its impact on procurement efficiency. Information Systems Frontiers, 18(2), 333–348.

bieten. Die vorgestellten Good Practice Beispiele beschreiben den Weg, der zum Erfolg führte, sich dabei oft als Herausforderung erwies und bei dem Hindernisse auftreten. Dies verstärkt den Wert dieses Handbuchs, welches nicht nur eine Quelle für inspirierende Anregungen ist, sondern auch das ganz konkrete Potenzial für Zeit- und Kosteneinsparungen bei der Implementierung digitaler Projekte, eine stärkere Beteiligung und Einbindung der Bürger*innen sowie eine größere Effizienz und Effektivität bei der Erbringung öffentlicher Dienstleistungen aufzeigt. Die digital zur Verfügung gestellten öffentlichen Dienstleistungen zeigen, wie die Bereitstellung seitens der Gemeinden und Städte optimiert, die Einwohner*innen in die Verwaltung einbezogen, die Bereitstellung öffentlicher Dienstleistungen qualitativ verbessert, die öffentliche Politikgestaltung auf Fakten gestützt und wie Transparenz und Offenheit bei der Bereitstellung öffentlicher Dienstleistungen in Betracht gezogen werden können.

Methodik

Angesichts der Wichtigkeit der digitalen Transformation im öffentlichen Sektor - insbesondere auf lokaler Ebene und im direkten Kontakt mit der Bevölkerung - wurden in diesem Projekt Good Practice Beispiele von Gemeinden identifiziert und dokumentiert.

Die Projektpartner*innen haben sich für einen einheitlichen Ansatz entschieden, um sicherzustellen, dass die Beispiele vergleichbar und so aufbereitet sind, dass sie für Praktiker*innen leicht verständlich sind. Vertreter*innen aus Politik und Verwaltung sollen dieses Handbuch als Quelle für anwendungsnahe Ideen aus der Praxis zur Lösung digitaler Herausforderungen nutzen können und eine Vorstellung von den damit verbundenen Kosten und erforderlichen Ressourcen für die Implementierung bekommen.

Um dieses Ziel zu erreichen, verfolgten die Projektpartner*innen einen mehrstufigen Ansatz, der aus anfänglicher Sekundärforschung sowie aus Vorgesprächen bestand, um Good Practice Beispiele zu ermitteln. Darauf folgten ausführliche Interviews, um die Fallbeispiele im Detail zu untersuchen.

Good Practice Beispiele

Diese Kurzfassung enthält Zusammenfassungen der Beispiele aus dem Handbuch „DiGreen: Digitale Lösungen für Städte und Gemeinden“ in deutscher Sprache. Alle Beispiele, die im Rahmen des DiGreen-Projekts ermittelt wurden, sind in der Langfassung in englischer Sprache aufgeführt. Alle Fallbeispiele sind inhaltlich ähnlich strukturiert, um einen einfachen Vergleich zu ermöglichen. Darüber hinaus soll die Struktur Praktiker*innen helfen, Beispiele, die für ihre Gemeinde interessant sein könnten, einfach zu erkennen. Zudem erhalten sie weitere Informationen, wie kritische Erfolgsfaktoren sowie die Kosten und Herausforderungen, die bei der Implementierung auftreten könnten. Die Good Practice Beispiele decken eine breite Spanne von Themenfeldern ab. Die Beispiele können nach ihren Hauptthemen und Zielen gruppiert werden, wobei sie mehreren Themen zugeordnet werden können.

IoT und smarte Lösungen

Dieser Themenkomplex ermöglicht die Entwicklung von smarten Lösungen, die neue Dienste anbieten oder die Qualität und Zuverlässigkeit bestehender Dienste verbessern.

Das Internet der Dinge (IoT) besteht aus miteinander verbundenen Datenverarbeitungsanlagen, die Daten übertragen und über das Internet kommunizieren können, ohne einen Bedarf an menschlicher Interaktion. Dies ermöglicht die Schaffung von smarten Lösungen, die neue Dienste anbieten oder die Qualität und Zuverlässigkeit bestehender Dienste verbessern.

- IoT in der Abfallwirtschaft in **Kežmarok (Slowakei)**
- Smarte Fernwärme für **Lüsen (Italien)**

Asset Management - Verwaltung von Vermögenswerten

Gemeinden verwalten vielfältige Vermögenswerte - von Gebäuden bis hin zu Infrastrukturen wie Rohrleitungen, Glasfaserkabeln, Straßen, Gehwegen, Parks und vieles mehr. Moderne, IT-basierte Vermögensverwaltungssysteme ermöglichen eine effiziente Verwaltung öffentlicher Güter. Sie liefern jene Information, die sowohl für die politischen Entscheidungen als auch für die Kommunikation mit der Öffentlichkeit über Interventionen und Investitionen erforderlich sind.

- Online Monitoring des Energieverbrauchs in **Lana (Italien)**
- Geoinformationssystem in **Kežmarok (Slowakei)**
- Digitales Leitungskataster in **Naturns (Italien)**
- „Adoptiere einen Gehsteig“ in **Kosice (Slowakei)**

Bürger*innenkontakt

IT-Systeme ermöglichen neue Kommunikationswege zwischen der öffentlichen Verwaltung und ihren Bürger*innen. Sie erlauben neue Formen der Öffentlichkeitsarbeit und die Einbeziehung der Bürger*innen in den Entscheidungsprozess.

- „Alexa“ für die Bürger*innen von **Kremsmünster (Österreich)**
- Ein IT-System für die Interaktion mit den Bürger*innen in **Bukarest (Rumänien)**
- Elektronische Amtstafel in **Kremsmünster (Österreich)**

Schutz und Sicherheit

Digitalisierung kann dabei helfen, die Sicherheit zu erhöhen und Verbrechen vorzubeugen, indem Systeme wie Videoüberwachungs-Apps eine schnelle Kontaktaufnahme mit der Exekutive ermöglichen, damit Unterstützung angefordert werden kann.

- Videoüberwachung für mehr Sicherheit und weniger Straftaten in **Gura Humorului (Rumänien)**
- MSP-SOS-Sicherheits-App der städtischen Polizei in **Kežmarok (Slowakei)**

Effiziente Verwaltung

Nicht zuletzt spielt die Digitalisierung eine grundlegende Rolle bei der Verbesserung der Effizienz und Effektivität von gemeindeinternen Prozessen, beim Abbau von Bürokratie und bei der Vereinfachung der Verwaltung für die Bürger*innen.

- Eine Plattform zur Verwaltungsvereinfachung und für bessere Dienstleistungen in **Bacău (Rumänien)**
- Prozessmanagement in **Linz (Österreich)**
- Moderne Verwaltungsmechanismen und -verfahren im Rathaus in **Giurgiu (Rumänien)**

IoT in der Abfallwirtschaft in Kežmarok



Die Stadt Kežmarok führte ein Pilotprojekt zur Einführung von „Internet of Things“ (IoT) in das Abfallwirtschaftssystem durch. Basierend auf den Ergebnissen formulierte die Stadt den „Integrated Action Plan“ für die Integration von IoT in öffentliche Dienstleistungen und Infrastrukturen. Das übergeordnete Ziel der Stadt ist es, die Lebensqualität ihrer Einwohner*innen und die Dienstleistungen zu verbessern.

Ziele des Projekts

Die Stadt nahm im Rahmen eines EU-Programms an der Umsetzung von IoT-Maßnahmen in der Abfallwirtschaft teil. Sie experimentierte mit Sensoren auf Mülltonnen.

Ergebnisse des Projekts

Die Stadt erzielte wertvolle Erfahrungen und Daten, aus denen sie wichtige Erkenntnisse ableiten konnte:

- Die Stadt verfügte nicht über die erforderliche IoT-Netzabdeckung, daher wurden GSM-Sensoren gewählt. Dies belastete die Batteriebensdauer der Sensoren und einige der Sensorfunktionen konnten nicht vollständig genutzt werden.
- Hohe Einstiegskosten für die IoT-Einführung in der gesamten Stadt.
- Bei einigen Sensoren kam es zu Fehlfunktionen, und der Verkäufer/Hersteller war nicht in der Lage, die Probleme zu beheben.
- Effiziente Abfallsammlung und Routenplanung basierend auf Echtzeitdaten über den Füllstand der Behälter.

Erfahrungen und Erkenntnisse

- Die Vorteile von internationaler Kooperation zwischen Städten und die Erfahrungen bei der Einführung hochinnovativer und moderner Lösungen.
- Im Rahmen des Pilotprojekts konnten wertvolle Daten gewonnen werden, welche die Stadt als Informationsgrundlage für die Formulierung weiterer Schritte heranziehen kann.

Smarte Fernwärme für Lüsen



Im Jahr 2007 realisierte die Gemeinde Lüsen eine hochmoderne Fernwärmanlage, die das Dorf kostengünstig mit Fernwärme und Warmwasser versorgt. Sie ist mit Sensoren ausgestattet, die Schäden in den Leitungen erkennen und lokalisieren. Außerdem ermöglicht das intelligente System dezentrale Anpassungen auf Wunsch der Kund*innen.

Ziele des Projekts

Die Gemeinde Lüsen stand vor der Herausforderung, die Heizungsanlagen mehrerer öffentlicher Gebäude zu erneuern. Es wurde eine zentrale Lösung anvisiert, die aber bei ausschließlicher Nutzung für die öffentlichen Gebäude nicht wirtschaftlich gewesen wäre. So wurde die Idee geboren, Privathaushalte und Unternehmen anzuschließen und ein Fernheizwerk für das gesamte Dorf zu realisieren.

Das Ziel war ein technisch modernes, digital gesteuertes System, das die optimale Größe für das Einzugsgebiet hat. Für Lüsen sollte sich das Fernheizwerk durch die eingehobenen Gebühren selbst finanzieren, um den Gemeindehaushalt nicht zu belasten. Haushalte, die nicht an das Fernwärmenetz angeschlossen sind, sollten nicht indirekt über Steuern dafür zahlen müssen.

Ergebnisse des Projekts

Heute wird das Fernwärmenetz in der Gemeinde Lüsen sehr gut angenommen und die meisten Haushalte im Einzugsgebiet sind angeschlossen. Dazu trägt auch die digitale Steuerung des Systems maßgeblich bei, die einen vollautomatischen Betrieb und eine automatisierte Meldung von Fehlern oder Störungen ermöglicht.

Erfahrungen und Erkenntnisse

- Ein umfassender Businessplan, der alle Kosten berücksichtigt, ist für jedes Projekt von fundamentaler Bedeutung.
- Ein Fernheizwerk kann zu Einsparungen führen, da die Gemeinde die Heizungsanlagen der öffentlichen Gebäude nicht mehr einzeln warten und erneuern muss.

Online Monitoring des Energieverbrauchs in Lana



Die Gemeinde Lana verwendet das Tool „Energy Report Online“ (ERO). Damit wird der jährliche Wasser- und Energieverbrauch aller öffentlichen Gebäude und Einrichtungen erfasst. Der ERO ist ein essenzielles Instrument für Entscheidungsträger, das zur Reduktion des Verbrauchs und der Kosten beitragen kann.

Ziele des Projekts

Der ERO wurde in Lana gemeinsam mit dem Programm "KlimaGemeinde" eingeführt. Ziel war es, den Energieverbrauch in öffentlichen Einrichtungen der Stadtgemeinde Lana transparent zu machen. Konkret ging es darum, eine permanente Überprüfungs- und Kontrollmöglichkeit zu schaffen. Die auf diese Weise erhobenen Daten dienen als Basis für fundierte Entscheidungen. Gleichzeitig sollten die Daten auch für die externe Kommunikation genutzt werden, um den Bürger*innen aufzuzeigen, wo Nachholbedarf besteht und wo es Verbesserungsbedarf gibt.

Ergebnisse des Projekts

Der erste Energiebericht von ERO wurde im Jahr 2017, dem Jahr der Einführung, erstellt. Das System wurde weiter gewartet und erweitert und die jährlichen Verbräuche wurden weiterhin erfasst.

ERO hat das Bewusstsein der politischen Vertreter*innen und Mitarbeiter*innen der Gemeinde für Nachhaltigkeit und Energieeinsparung geschärft. Der Energiebericht wurde den Bürger*innen präsentiert, um diese zu sensibilisieren.

Die verbesserte Informationslage diente als Basis für wichtige Entscheidungen. So konnten beispielsweise die größten "Energiefresser" identifiziert und die Modernisierungs- und Sanierungsprojekte der Gemeinde entsprechend priorisiert werden.

Erfahrungen und Erkenntnisse

- Verbessertes Monitoring des Energieverbrauchs sensibilisiert und unterstützt bei Entscheidungsprozessen.
- Ein standardisiertes Monitoringsystem, das einen interkommunalen Vergleich ermöglicht, ist ratsam.

Geoinformationssystem in Kežmarok



Die Stadt Kežmarok hat ein 2D- und 3D-Geoinformationssystem kreiert, das die gesamte ober- und unterirdische Infrastruktur abbildet. Das Informationssystem enthält die GPS-Koordinaten aller unterirdischen Rohrleitungen, Glasfaserkabel, Gebäude, Straßen, Gehwege, Parks, einzelner Bäume und anderer Grünflächen. Die Verfügbarkeit und leichte Zugänglichkeit der gesammelten Daten ermöglicht es der Stadt, ihre Entwicklungsaktivitäten besser zu planen, öffentliche Maßnahmen zu formulieren und mit der Öffentlichkeit über alle Arten von Interventionen zu kommunizieren.

Ziele des Projekts

Ziel des Geoinformationssystems ist die Erstellung einer 2D- und 3D-Karte der gesamten Stadt, einschließlich ihrer ober- und unterirdischen Infrastruktur. Ein vollständig kartiertes und aktualisiertes Informationssystem mit exakten GPS-Koordinaten macht diese Informationen leicht zugänglich. Basierend auf der Autorisierung von Zugriffsberechtigten Personen können die Daten direkt abgerufen werden, ohne dass ein Besuch im Stadtbüro erforderlich ist. Dies spart Bürozeiten, Zeit und Personalkosten.

Ergebnisse des Projekts

Das „GEO Information System“ ist ein vollständiger 2D- und 3D-Stadtplan mit konkreten Standorten und GPS-Koordinaten. Die Kartierung der Infrastruktur umfasst Gebäude, Straßen, Gehwege, unterirdische Netze, Glasfaserkabel, Bäume, Grünflächen, Parks und städtische Überwachungskameras sowie den Gebietsplan der Stadt mit Flurstücken, Grundstücksart, Fläche in Quadratmetern, Flächennutzung und Eigentumsliste. Die kartierte Infrastruktur und die gesammelten Daten werden aktiv genutzt.

Erfahrungen und Erkenntnisse

- Die einfache und komfortable Zugänglichkeit zu Daten führt zu einem effizienten Management der Selbstverwaltung und erleichtert die Verwaltung von öffentlichen Daten.
- Informationssysteme mit automatisierter Datenverfügbarkeit für berechtigte Personen optimieren die städtische Verwaltungstätigkeit und sparen somit Arbeitszeit, personelle und finanzielle Ressourcen.
- Die städtischen Infrastrukturdaten unterstützen die evidenzbasierte Politikgestaltung.

Digitales Leitungskataster in Naturns



Naturns entwickelte ein digitales Leitungskataster zum Management des Wasser- und Abwasserleitungsnetzes der Gemeinde, des Straßenbeleuchtungsnetzes sowie des Fernwärme- und Glasfasernetzes.

Ziele des Projekts

Naturns hat sich zum Ziel gesetzt, das gesamte Leitungsnetz der Gemeinde zu erfassen und in Form eines digitalen Leitungskatasters darzustellen. Die Gemeinde erhofft sich dadurch eine optimierte Unterstützung der Instandhaltungsarbeiten, eine schnelle Erkennung von Störungen und Schäden, eine frühzeitige Erkennung von strukturellen Problemen und ständig aktuelle Daten für alle Beteiligten. Digitalisierung soll nicht nur den Bauhof der Gemeinde entlasten und durch dritte Parteien verursachte Kosten reduzieren, sondern auch die Verwaltungskosten deutlich senken.

Ergebnisse des Projekts

Das Projekt ist in vollem Gange. Die ersten Daten sind vielversprechend und unterstreichen den Bedarf an Dokumentation und digitalem Leitungsmanagement. Die praktische Möglichkeit, zu sehen wo die Leitungen sind, ohne jedes Mal die Polierin oder den Polier einsetzen zu müssen, stellt einen großen Mehrwert dar.

Die Softwarelösung für die digitale Bearbeitung des Leitungskatasters durch die Gemeinde und der benutzer*innenfreundliche Zugang per App für alle Beteiligten (Verwaltung, Bürger*innen, Techniker*innen usw.) werden nach der detaillierten Datenerfassung folgen.

Erfahrungen und Erkenntnisse

- Ein digitales Leitungskataster zur Unterstützung des Managements der kommunalen Infrastruktur ist von Vorteil.
- Wissen soll externalisiert und dokumentiert werden, um die Abhängigkeit von einzelnen Mitarbeiter*innen zu verringern.
- EU-Mittel sind für (kleine) Gemeinden bei der Finanzierung solcher Projekte von entscheidender Bedeutung.

“Adoptiere einen Gehsteig” in Kosice



Die Stadt Kosice hat ihre Bewohner*innen direkt in den Winterdienst der Gehsteige involviert, indem sie das Prinzip "Adoptiere einen Gehsteig" implementiert hat. Jede teilnehmende Person ist für einen bestimmten Abschnitt des Gehsteigs verantwortlich, räumt ihn im Winter und wird dafür finanziell belohnt. Die Stadt hat eine Smartphone-App entwickelt, um die Teilnehmer*innen zu verwalten. Diese ermöglicht es, Benachrichtigungen über die Notwendigkeit der Schneeräumung zu senden, Bilder des Zustands vor und nach der Räumung zu übermitteln und einen Überblick über die geleistete Arbeit und die Belohnungen zu geben.

Ziele des Projekts

Die Stadt Kosice wollte auf einen steigenden Arbeitsaufwand bei der Schneeräumung reagieren. Während der Wintersaison werden daher die Bewohner*innen in die Räumung der Gehsteige einbezogen. Die Stadt konzentriert sich auf die Teile der Stadt, wo die Gehsteige nicht von Räumfahrzeugen erreicht werden können und von Hand vom Schnee befreit werden müssen. Diese Vorgehensweise wurde gewählt, um die Verantwortung der Bewohner*innen für "ihren" Gehsteig zu erhöhen. Das Ziel ist es, die allgemeine Qualität der Schneeräumung und die Geschwindigkeit zu erhöhen.

Ergebnisse des Projekts

In der Wintersaison 2021/2022 wurden insgesamt 710 Gehsteigabschnitte über die App verfügbar gemacht, von denen 707 erfolgreich für die Schneeräumung übernommen wurden. Die Anzahl der Gehsteige stieg um 30% im Vergleich zur vorherigen Wintersaison. In der Wintersaison 2022/2023 bestätigte sich das Interesse der Bewohner*innen an dem Projekt. Insgesamt haben sich 1.400 Bewohner*innen über die App registriert, um einen der 832 vordefinierten verfügbaren Gehsteigabschnitte zu übernehmen. Insgesamt wurden 759 Gehsteige übernommen, und die Stadt kümmerte sich um den Rest.

Erfahrungen und Erkenntnisse

- Die Einbindung der Bewohner*innen führt zu besseren öffentlichen Dienstleistungen.
- Die direkte Einbindung der Bewohner*innen führt zu einer effektiveren Nutzung öffentlicher Finanzmittel.
- Bewohner*innen, die in die öffentlichen Dienste der Stadt eingebunden sind, werden finanziell belohnt und fühlen sich für das Gebiet, in dem sie leben, verantwortlicher.
- Die Verwendung von Apps für Smartphones hilft bei der Verwaltung der Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen der Stadt und den Bewohner*innen.

„Alexa“ für die Bürger*innen von Kremsmünster



Die Gemeinde Kremsmünster hat ein sprachbasiertes Ein- und Ausgabesystem für die Bürger*innen entwickelt, um einen zusätzlichen Service im Rathaus anzubieten. Dieses System wurde als "Skill" für Alexa entwickelt und der Öffentlichkeit zum Download zur Verfügung gestellt.

Ziele des Projekts

Ursprünglich lautete die Idee, ein sprachbasiertes Ein- und Ausgabesystem zu entwickeln, das Fragen der Bürger*innen vor dem Rathaus beantworten würde. Es sollte als Ergänzung außerhalb der Öffnungszeiten des Rathauses als zusätzlicher Service zur bestehenden Website und den sozialen Medien dienen.

Diese Idee konnte jedoch nicht vollständig umgesetzt werden, da während der Projektdurchführung einzelne Erkenntnisse dagegensprachen. Das Projektteam setzte sich daher das Ziel, einen Alexa-Skill zu programmieren und den Bürger*innen zur Verfügung zu stellen.

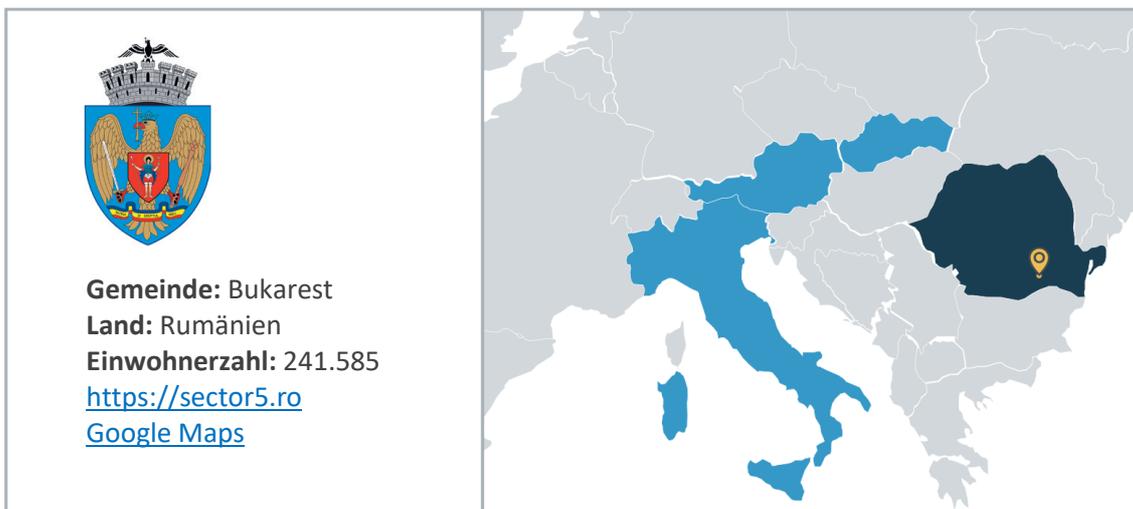
Ergebnisse des Projekts

Es liegen keine Zahlen zur Nutzung nach der Veröffentlichung vor. Es wird geschätzt, dass der Skill von mindestens 100 Bürger*innen der Gemeinde genutzt wurde oder wird. Darüber hinaus wurde die Funktion auch von Interessierten aus ganz Österreich heruntergeladen. Das Alexa-Gerät selbst wurde im Sekretariat des Rathauses zur Verfügung gestellt. Seit Abschluss des Projekts im Jahr 2017 hat jedoch keine weitere Entwicklung stattgefunden.

Erfahrungen und Erkenntnisse

- In Zukunft können sprachbasierte Ein- und Ausgabesysteme die Kommunikation mit Bürger*innen in der öffentlichen Verwaltung ergänzen und erweitern.
- Es ist entscheidend, offene Systeme zu verwenden, die allen Bürger*innen zur Verfügung stehen.
- Es wäre hilfreich, wenn mehrere Gemeinden und/oder Städte zusammenarbeiten würden, um sprachbasierte Ein- und Ausgabesysteme zu entwickeln.

Ein IT-System für die Interaktion mit den Bürger*innen in Bukarest



Das Projekt umfasst ein integriertes IT-System zur Interaktion mit Bürger*innen. Es verbessert die Entscheidungsprozesse, die strategische Planung und den Budgetvollzug sowie die Qualität und Leistungsfähigkeit der Stadtverwaltung im 5. Sektor der rumänischen Hauptstadt Bukarest.

Ziele des Projekts

Das übergeordnete Ziel des Projekts ist es, die Entscheidungsprozesse, die strategische Planung und den Budgetvollzug zu verbessern. Das Projekt zielt auch darauf ab, die Qualität und Leistungsfähigkeit der Verwaltung der Stadtverwaltung des 5. Sektors sowie Vereinfachungen für die Bürger*innen sicherzustellen.

Ergebnisse des Projekts

1. Beurteilung der Auswirkung aller Verwaltungsakte, die 2019 erlassen wurden.
2. Es wurden öffentliche Regelungen erarbeitet, die finanzielle Ressourcen aus dem Haushalt für 2020 und 2021 erfordern.
3. Die Analyse der öffentlichen Entscheidungen, Strategien und Beschlüsse des Gemeinderates, die seit 2016 entwickelt bzw. genehmigt wurden.
4. Ein Kriterienkatalog zur Priorisierung von Investitionen in Bildung, Gesundheit, Soziales und Infrastruktur (Umwelt und Verkehr) wurde entwickelt.
5. Ein organisationsweiter strategischer Plan wurde erstellt.
6. Das ISO9001:2015 Qualitäts- und Leistungsmanagementsystem wurde implementiert.
7. Die Anlaufstelle für "Innovation und Bürger*innenideen" wurde eingerichtet.
8. Das CAF Qualitäts- und Leistungsmanagementsystem wurde implementiert.
9. Ein IT-System zur Prozessoptimierung wurde entwickelt und implementiert.
10. Zehn Schulungssitzungen wurden abgehalten, bei denen 150 Personen in Standardmechanismen und -verfahren geschult wurden.
11. Die SCIM-Anwendung wurde entwickelt und implementiert.

Erfahrungen und Erkenntnisse

- Die Schaffung einer Online-Plattform und die Entwicklung eines IT-Systems zur Interaktion mit Bürger*innen sollten Priorität haben.
- Eine unerwartete externe Krise (wie die COVID-19-Pandemie) kann die rechtzeitige Erreichung der Ziele erheblich beeinflussen.

Elektronische Amtstafel in Kremsmünster



Gemeinde: Kremsmünster

Land: Österreich

Einwohnerzahl: 6.710

www.kremsmuenster.at

[Google Maps](#)

Die elektronische Amtstafel ermöglicht es, Bürger*innen Informationen über die Gemeinde und Verordnungen in digitaler Form bereitzustellen. Es handelt sich um einen Touchscreen-Monitor, der beim Gemeindeamt installiert ist und die herkömmlichen Amtstafeln ersetzt. Das Besondere an dieser amtlichen Anzeigetafel ist ihre Rechtskonformität, wodurch es nicht mehr erforderlich ist, die Verordnungen zusätzlich in Papierform auszuhängen.

Ziele des Projekts

Das Projekt der elektronischen Amtstafel zielt darauf ab, kommunale Informationen und Verordnungen auf einem Bildschirm sichtbar zu machen. Ein entscheidender Faktor war die Integration und Verknüpfung mit der bereits bestehenden Website und App. Alle Kanäle (Website, App und elektronische Amtstafel) sollten über ein einziges System gleichzeitig mit Informationen versorgt werden. Ein weiteres Hauptziel war die Rechtskonformität bei der Veröffentlichung von Verordnungen.

Die rechtskonforme elektronische Amtstafel sollte die Zeit für die Pflege der Anzeigekästen und den Prozess der Bekanntmachung von Verordnungen reduzieren. Die Bürger*innen sollten zudem rund um die Uhr, sieben Tage die Woche vor dem Rathaus Zugang zu aktuellen und umfassenderen Informationen erhalten.

Ergebnisse des Projekts

Die rechtsverbindliche elektronische Amtstafel wurde am 02.12.2019 in Betrieb genommen. Laut dem Amtsleiter wird die elektronische Amtstafel von den Bürger*innen häufiger genutzt als die alte Anzeigetafel. Jetzt ist wesentlich mehr Inhalt zugänglich. Zum Beispiel können Nutzer*innen Fotos von aktuellen Ereignissen ansehen oder auch die Gemeindezeitung lesen.

Erfahrungen und Erkenntnisse

- Die elektronische Amtstafel ist ein Instrument, das den Bürger*innen einen benutzer*innenfreundlichen Zugang zu zusätzlichen Informationen über einen Touchscreen bietet.
- Für Mitarbeiter*innen der Gemeinde spart die rechtskonforme digitale Veröffentlichung von Verordnungen mit dem digitalen Zeitstempel Zeit bei ihrer täglichen Arbeit.
- Sie wird bereits von vielen anderen Gemeinden in Österreich genutzt.
- Die Lösung muss in bereits bestehende Software und Systeme integriert werden.

Videoüberwachung für mehr Sicherheit und weniger Straftaten in Gura Humorului



Die Gemeinde Gura Humorului hat eine Videoüberwachung der wichtigsten Bereiche der Stadt eingeführt. Dadurch wurde die öffentliche Sicherheit verbessert und Probleme im Bereich des Umweltschutzes bzw. des Verkehrsflusses durch ein besseres Überwachungssystem gelöst.

Ziele des Projekts

Die beiden Hauptziele des Projekts sind die dauerhafte Videoüberwachung der Hauptbereiche der Stadt und die Schaffung einer digitalen Überwachungsplattform zur Reduzierung von Autounfällen und kriminellen Aktivitäten sowie zur Erhöhung des Umweltschutzes. Letzteres soll Personen oder Unternehmen, die die Umwelt durch unerlaubte Entsorgung von Haushalts- oder Industrieabfällen verschmutzen, identifizieren und sanktionieren.

Ergebnisse des Projekts

1. Die Überwachung ermöglicht eine zeitnahe Intervention. Der Hauptnutzen liegt in der Prävention und gegebenenfalls in einer schnellen, unmittelbaren Reaktion vor Ort.
2. Es gab eine deutliche Verbesserung für Polizei und Gendarmerie, die für den Schutz der Bürger*innen und des öffentlichen Eigentums verantwortlich sind.
3. Die Zeit für die Untersuchung von Verbrechen sowie die Kosten für die Untersuchung und die Lösung von Fällen wurden deutlich reduziert. Dies hat sich positiv auf die öffentliche Sicherheit in der Gemeinde Gura Humorului ausgewirkt, die in den letzten Jahren zu einer immer populäreren touristischen Destination geworden ist.
4. Die Korruption unter Verkehrspolizist*innen wurde reduziert und es gab eine massive Verringerung von Kriminalität und Vandalismus. Es gab auch einen stetigen Rückgang der Fälle von Umweltverschmutzung.

Erfahrungen und Erkenntnisse

- Umfassendes Wissen ist entscheidend für eine korrekte Planung. Mögliche politische, wirtschaftliche und gesetzliche Veränderungen während der Projektdurchführung, sowohl innerhalb als auch außerhalb des Landes, müssen berücksichtigt werden.
- Eine gute Videoüberwachung führt zu einer Verringerung von Kriminalität und Vandalismus sowie zu niedrigeren Kosten für deren Bekämpfung.
- Ein gutes Projekt kann Inspiration für weitere Projekte in anderen Gemeinden sein, wie im Fall des Videoüberwachungssystems.

MSP-SOS-Sicherheits-App der städtischen Polizei in Kežmarok



Die Stadt Kežmarok hat in enger Zusammenarbeit mit einem privaten Unternehmen die MSP-SOS-Sicherheits-App für Mobiltelefone entwickelt, um die Sicherheit der Bewohner*innen zu erhöhen. Die MSP-SOS-App ist durch moderne Informations- und Kommunikationstechnologien mit der Kameraüberwachung der städtischen Polizei verbunden.

Ziele des Projekts

Das Hauptziel bei der Entwicklung der MSP-SOS-App war, eine Umgebung in der Stadt zu schaffen, in der sich die Bewohner*innen sicher und wohl fühlen können. Die Stadt Kežmarok war die erste Stadt in der Slowakei, die ihren Bürger*innen eine solche Anwendung zur Verfügung stellte. Die Anwendung wurde extra für die Stadt Kežmarok entwickelt.

Ergebnisse des Projekts

Die MSP-SOS-App wird kostenlos angeboten und benötigt eine Registrierung durch den/die Nutzer*in. Der/die Benutzer*in gibt bei der Registrierung Vornamen, Nachnamen und Telefonnummer an. Nach der Registrierung erhält der/die Benutzer*in einen Bestätigungscode, um den Registrierungsprozess zu validieren. Die Anwendung wird von verschiedenen Betriebssystemen unterstützt und erfordert eine Internetverbindung. Der Zweck der Registrierung besteht darin, die Nutzung auf die vorgesehene Zielgruppe zu beschränken. Bei möglicher Missbrauchsgefahr können Nutzer*innen auch blockiert werden.

Nach erfolgreicher Registrierung bietet die App drei Hauptfunktionen an: SOS-Alarm, Gefühl der Unsicherheit und Erstellung eines Berichts.

Erfahrungen und Erkenntnisse

- Wie man mit modernen KI-basierten Anwendungen die Stadtpolizei mit der Kameraüberwachungsinfrastruktur verbindet.
- Wie die Stadt mit privaten Entwickler*innen zusammenarbeiten kann, um eine einzigartige Lösung für die Stadt zu schaffen.
- Wie man autonome, auf IKT basierende Systeme, mit menschenbetriebenen Systemen verbinden kann.
- Wie ein komplexes städtisches Sicherheitssystem entwickelt werden kann.

Eine Plattform zur Verwaltungsvereinfachung und für bessere Dienstleistungen in Bacău



Gemeinde: Bacău
Land: Rumänien
Einwohnerzahl: 196.886
<https://municipiulbacau.ro>
[Google Maps](#)

Die Stadtverwaltung von Bacău hat in einem Projekt innovative digitale Systeme eingeführt, um Dienstleistungen für Bürger*innen zu vereinfachen und das städtische Archiv zu digitalisieren.

Ziele des Projekts

Das Ziel des Projekts war, die Effizienz der Verwaltung von Bacău durch die Einführung von innovativen digitalen Systemen und die Bereitstellung von Dienstleistungen für Bürger*innen und Unternehmen zu verbessern und zu vereinfachen. Es zielte auch darauf ab, die Digitalisierung des städtischen Archivs voranzutreiben und die konkreten Ziele des "Administrative Capacity Operational Program" (ACOP) zu erreichen.

Ergebnisse des Projekts

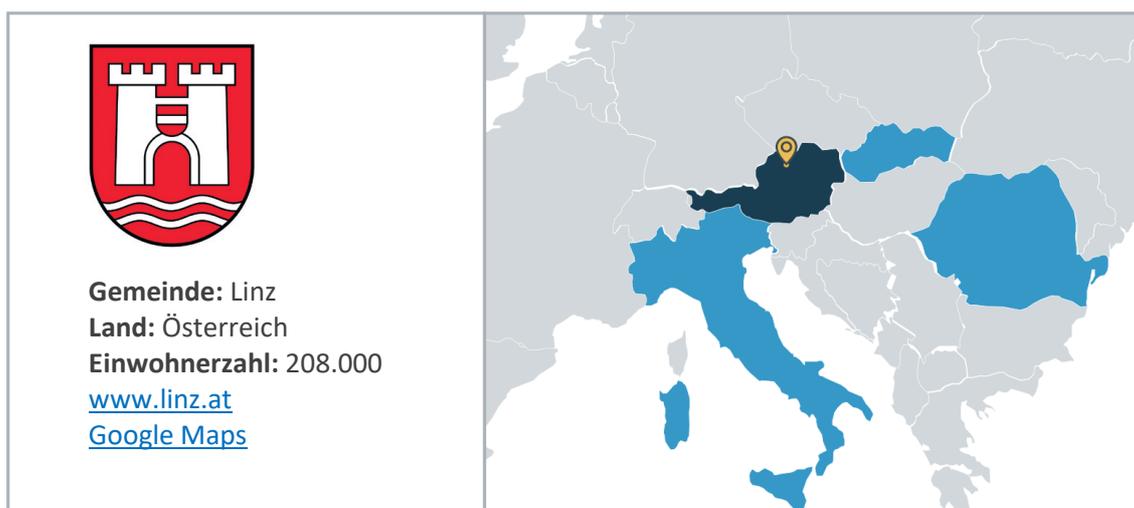
Durch die Einführung von "SIPOCA 571" wurde ein vollständiger elektronischer Kommunikationskanal zwischen Bürger*innen und öffentlich Bediensteten geschaffen, der die Beziehung durch die Projektergebnisse effizienter gestaltete, und zwar:

1. Die digitale Plattform für die Bürger*innen, um den Online-Zugang zu den von der Gemeinde verwalteten und bereitgestellten Dienstleistungen zu gewährleisten.
2. Die digitale Plattform für die Mitarbeiter*innen wurde implementiert und mit der Plattform für Bürger*innen verbunden.
3. Elektronische Dienstleistungen sind für die Empfänger*innen öffentlicher Dienstleistungen verfügbar und zugänglich.
4. Mitarbeiter*innen wurden für die Nutzung und Verwaltung der implementierten digitalen Systeme ausgebildet.

Erfahrungen und Erkenntnisse

- Die Verbesserung der Verwaltungseffizienz erfordert umfassende Beteiligung aller öffentlichen und privaten Stakeholder.
- Die Inanspruchnahme von Fachleuten ist langfristig kostengünstiger, insbesondere in Teams ohne Erfahrung in ähnlichen Projekten.
- Die Kommunikation zwischen den Beteiligten ist entscheidend für den erfolgreichen Abschluss eines Projekts.
- Bei der Planung sollten immer unerwartete Ereignisse berücksichtigt und die Risiken abgewogen werden.

Prozessmanagement in Linz



Prozessmanagement soll der Verwaltung helfen, sich auf die Bedürfnisse und Anforderungen der Bürger*innen zu konzentrieren. Es soll die Effizienz der Verwaltung merkbar verbessern und die Digitalisierung unterstützen und vorantreiben. Wiederkehrende Prozesse sollen standardisiert werden, was zu einer höheren und gleichbleibenden Qualität der Ergebnisse führen soll. Prozessmanagement ist stark von Digitalisierung abhängig und fördert gleichzeitig die Digitalisierung.

Ziele des Projekts

Die Idee hinter dem Prozessmanagement ist es, wiederholte, standardisierte Aktivitäten auf ganzheitliche Art und Weise zu planen und durchzuführen. Die meisten Aktivitäten in der Verwaltung bestehen aus vielen verschiedenen Aufgaben, die von verschiedenen Personen, Abteilungen oder sogar mehreren Einrichtungen durchgeführt werden. Im Prozessmanagement werden diese Aktivitäten nicht mehr als Abfolge isolierter Aufgaben betrachtet, sondern als ein einziger integrierter Prozess.

Das Hauptziel besteht darin, die Verwaltung effizienter und moderner zu gestalten. Prozesse sollen standardisiert werden, und diese Standardisierung soll zu einer höheren und gleichbleibenden Qualität der Ergebnisse führen.

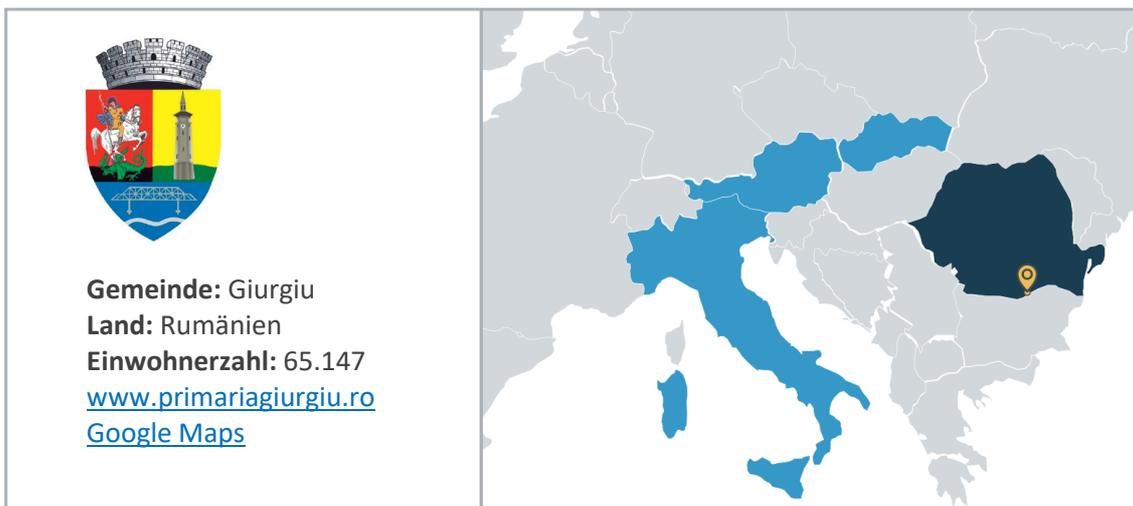
Ergebnisse des Projekts

Obwohl das Prozessmanagement irgendwann vollständig implementiert sein wird, ist es dennoch ein Projekt, das nie wirklich fertiggestellt sein wird. Prozesse müssen kontinuierlich überwacht, aktualisiert, an neue Anforderungen angepasst und wenn möglich weiter verbessert werden. Ein wesentlicher Bestandteil des Prozessmanagements ist die Prozesslandkarte. Die Karte veranschaulicht auch die Kategorisierung der Prozesse. Beim Auswählen einer Kategorie "zoomt" die Karte herein und sie zeigt die Prozesse, die zu dieser Kategorie gehören.

Erfahrungen und Erkenntnisse

- Prozessmanagement kann dazu beitragen, die Effizienz in der Verwaltung zu steigern und eine hohe und gleichbleibende Qualität der Arbeit sicherzustellen.
- Die Überzeugung aller Projektbeteiligten oder davon betroffenen Akteur*innen ist entscheidend.
- Die Auswahl einer geeigneten Softwarelösung ist von großer Bedeutung.
- Das Denken der Verwaltung muss an das Prozessmanagement angepasst werden.
- Prozessmanagement ist eine Grundlage für die Digitalisierung.

Moderne Verwaltungsmechanismen und -verfahren im Rathaus in Giurgiu



Die Stadtverwaltung von Giurgiu will mit diesem Projekt die institutionellen Kapazitäten in Bezug auf grundlegende Entscheidungen und langfristige strategische Planung stärken und innovative digitale Systeme einführen, um die Dienstleistungen für die Bürger*innen zu vereinfachen.

Ziele des Projekts

Das Hauptziel bestand darin, die Verwaltungsverfahren in der Stadtverwaltung von Giurgiu zu modernisieren. Das Projekt konzentrierte sich darauf, die institutionellen Kapazitäten in Bezug auf grundlegende Entscheidungen und langfristige strategische Planung zu erhöhen und die Bürokratie durch die Umsetzung von Maßnahmen zur Vereinfachung der Dienstleistungen für die Bürger*innen zu reduzieren.

Ergebnisse des Projekts

1. Die Strategie für nachhaltige Entwicklung der Stadtverwaltung von Giurgiu.
2. Ein funktionsfähiger partizipativer Haushaltsmechanismus.
3. Ein „One-Stop-Shop“ IT-System (sowohl online als auch physisch), ein internes Online-Büro, Mobile Apps für Bürger*innen, Automatische Übermittlung von Nachrichten.
4. Bürger*innen können online Termine für öffentliche Dienstleistungen vereinbaren.
5. Die Automatisierung der Steuerverwaltung.

Erfahrungen und Erkenntnisse

- Die Einbeziehung externer Stakeholder bringt Vorteile in der Planungsphase und beim Management der Projektaktivitäten.
- Die lokale Gemeinschaft konnte aktiv zur Verwirklichung des Projektportfolios der Stadtverwaltung beitragen.
- Eine erhöhte Transparenz verbessert die Zufriedenheit der Bürger*innen in ihrer Interaktion mit den öffentlichen Behörden.

Fazit

Die Digitalisierung ist zu einem zentralen Bestandteil unseres täglichen Lebens geworden. Wir sind ständig vernetzt und erwarten rund um die Uhr Zugang zu Informationen und Dienstleistungen. Es gibt ein großes Potenzial, öffentliche Dienstleistungen durch digitale Technologien und IKT-Werkzeuge bereitzustellen. Die digitalen öffentlichen Dienstleistungen ermöglichen die Bereitstellung von Services durch Gemeinden und Städte, die Beteiligung der Bürger*innen an der Verwaltung, die Verbesserung der Qualität der öffentlichen Dienstleistungen, die bessere Begründung von politischen Entscheidungen und die Berücksichtigung von Transparenz und Offenheit bei der Erbringung öffentlicher Dienstleistungen.

Neben diesen Vorteilen kann es für den öffentlichen Sektor – insbesondere für kleinere Gemeinden – Herausforderungen bei der digitalen Transformation von öffentlichen Dienstleistungen und Verwaltungsprozessen geben. Dieses Handbuch soll Gemeinden aller Größen auf ihrem Weg der Digitalisierung unterstützen, indem es konkrete und praktische Beispiele für erfolgreich umgesetzte Projekte und Dienstleistungen präsentiert.

Einige der Beispiele in diesem Handbuch sind konkrete Projekte mit einem operativen Fokus, während andere eher strategisch sind. Die präsentierten Beispiele sind jedoch in beiden Fällen gut in die öffentliche Verwaltung der Gemeinde integrierbar. Daher ist eine allgemeine Erkenntnis dieses Handbuchs, wie wichtig ein strategischer Plan in der kommunalen Verwaltung ist, um diese Veränderungen zu bewältigen.

Auch wenn die Digitalisierung für Gemeinden eine Herausforderung sein kann, ist es keine Option, sich nicht weiterzuentwickeln und in der Vergangenheit zu verharren. Dieses Handbuch soll Praktiker*innen dabei helfen, von den gelungenen Digitalisierungsbemühungen anderer Gemeinden rund um die digitale Transformation zu profitieren.

LITERATURVERZEICHNIS

ÜBER DIE AUTOR*INNEN