

# Digitale Städte

Fünfter Runder Tisch der Stiftung „Lebendige Stadt“  
am 27. März 2019 in Essen







Alexander Otto, Kuratoriumsvorsitzender Stiftung „Lebendige Stadt“

## Liebe Leserinnen und Leser,

Digitalisierung ist eine der zentralen Herausforderungen unserer Gesellschaft und macht auch vor den Stadtverwaltungen nicht Halt. Verkehre sollen intelligent fließen, Energie effizient eingesetzt und Behördengänge online erledigt werden. Als Partner der Städte möchte die Stiftung „Lebendige Stadt“ bei aktuellen Herausforderungen unterstützen – dazu zählt auch die Digitalisierung.

Wir haben frühzeitig begonnen, uns diesem Thema zu widmen. Wiederholt haben wir uns in Kongressen intensiv dazu ausgetauscht und im Jahr 2018 unseren Stiftungspreis zum Thema „die digitalste Stadt“ ausgelobt. Gesucht hatten wir Städte mit einer ganzheitlichen Digitalisierungsstrategie, die bereits Digitalisierungsmaßnahmen umgesetzt haben. Mit Dortmund und Wien hat die Jury zwei Sieger gekürt und Coburg und Heidelberg Anerkennungen zugesprochen. Dortmund hat inzwischen sogar weitere Auszeichnungen für seine Digitalisierungsanstrengungen erhalten. 29 Städte hatten sich im Rahmen unseres Wettbewerbs beworben. Gemessen an der Anzahl von Bewerbungen, die uns zu anderen Auslobungen erreichen, ist diese Zahl jedoch vergleichsweise überschaubar. Aber vielleicht hat sie auch Aussagekraft für den Stand der Digitalisierung in Deutschland.

Wir sind dem auf den Grund gegangen und haben unseren diesjährigen Runden Tisch auf der Zechen Zollverein in Essen mit rund 40 Experten dem Thema Digitalisierung gewidmet. Vorab haben wir das renommierte Meinungsforschungsinstitut forsa gebeten, uns ein aktuelles Stimmungsbild zu liefern. Wie digital sind die Stadtverwaltungen und was ist konkret von ihnen gewünscht? Auch die Themen Vertrauen und Datensicherheit spielten bei der Umfrage eine Rolle.

Den Austausch am Runden Tisch und die Ergebnisse der forsa-Umfrage haben wir für Sie in dieser Broschüre zusammengefasst. Vielleicht helfen Ihnen auch die Best-Practice-Beispiele unserer fünf Vorbild-Kommunen bei Ihrer Arbeit.

Ihr Alexander Otto  
Vorsitzender des Kuratoriums  
Stiftung „Lebendige Stadt“

# Fünf Faktoren, die Städte in der Digitalisierung erfolgreich machen

**Prof. Dr. Björn Bloching, Senior Partner Roland Berger**

Die Digitalisierung ist eine der größten Aufgaben für unsere Gesellschaft seit Jahrzehnten. Die raschen und erheblichen Veränderungen in vielen Branchen der Privatwirtschaft geben uns einen Vorgeschmack auf die Kraft, mit der sie in den nächsten Jahren alle Bereiche unseres Lebens beeinflussen wird. Und die Städte als Labor und Brennglas aller gesellschaftlichen Entwicklungen werden dabei besonders früh und umfassend mit Herausforderungen der Digitalisierung konfrontiert.

Digitalisierung belohnt Kreativität, Innovation und Mut und lässt angestammte Wettbewerbsvorteile wie Größe, finanzielle Stärke oder Erfahrung weniger wichtig werden. Und deshalb landen Deutschland und seine Städte in den einschlägigen Rankings zur Digitalisierung regelmäßig auf den hinteren Plätzen – einer Position, die dem Potenzial und Selbstverständnis unseres Landes und seiner Städte nicht entspricht.

Neben ihren Segnungen bringt die Digitalisierung auch massive Risiken mit sich. Die digitale Überwachung und Bewertung der Bevölkerung, wie wir sie in China sehen, ist nach unserem Gesellschaftsverständnis undenkbar – aber eben bereits real. Ebenso wie Algorithmen der Künstlichen Intelligenz, deren Entscheidungsregeln wir eines Tages nicht mehr verstehen können. Damit uns diese Fehlentwicklungen nicht ereilen, müssen wir in Deutschland und ganz Europa sehr schnell in Sachen Digitalisierung aufholen und unseren eigenen Weg entsprechend unseres freiheitlich-demokratischen Gesellschaftsmodells finden.

Nach anfänglicher Skepsis ist glücklicherweise inzwischen praktisch allen Städten die Bedeutung der Digitalisierung bewusst und die meisten haben mit Aktivitäten in verschiedenen Politikfeldern begonnen. Allerdings ist vielen Städten immer noch nicht klar, wie der Digitalisierung wirklich in ihrer ganzen Breite und mit der nötigen Geschwindigkeit zu begegnen ist.

**Es sind fünf Faktoren, die Städte in der Digitalisierung erfolgreich machen:**

Zum ersten der Wille, über die angestammten Muster hinaus „groß“ zu denken und eine wirkliche Bestimmung, also eine Vision und einen „Purpose“ für die Stadt und das eigene politische Handeln zu haben. Um es mit Peter Drucker zu sagen: *„Der beste Weg die Zukunft vorherzusagen, ist sie selbst zu erschaffen.“* Google hat für diese großen Veränderungen den Begriff des „Moonshot“ geprägt. Denn wirklich innovative, große Ideen in die Tat umzusetzen, ist für ein Unternehmen oder eine Stadt ähnlich ambitioniert wie die Mondlandung für die Vereinigten Staaten in den sechziger Jahren. Und funktioniert kaum ohne einen höheren Sinn. Daher ist die Politik gefordert, den Menschen die Chancen der Digitalisierung besser zu vermitteln, überzeugende Zukunftsbilder zu malen und die Sehnsucht nach der Stadt von morgen zu wecken. Ganz im Sinne des berühmten Zitats von Antoine de Saint-Exupéry: *„Wenn du ein Schiff bauen willst, so trommle nicht Männer zusammen um Holz zu beschaffen, Aufgaben zu vergeben und die Arbeit einzuteilen, sondern lehre die Menschen die Sehnsucht nach dem weiten, endlosen Meer.“*

Zum zweiten eine konsequente Ausrichtung aller Aktivitäten auf die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger – und der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Es ist ein Irrglaube, dass sich erfolgreiche „Digitalstädte“ vor allem durch ihre Technologien differenzieren. Sie differenzieren sich, indem sie menschliche Bedürfnisse besser als andere Städte verstehen und erfüllen. Um dies zu erreichen, agieren erfolgreiche Städte partizipativ: Sie lassen Bürgerinnen und Bürger nicht zu Konsumenten und unsere Demokratie nicht nur zu einer Art Dienstleistung degenerieren. Sondern beteiligen ihre Bürgerinnen und Bürger aktiv an der Gestaltung der Zukunft. Dadurch wird sichergestellt, dass die digitalen Lösungen dort eingeführt werden, wo sie wirklich gebraucht werden und den Alltag verbessern. Und erfolgreiche Städte setzen sich ambitionierte Ziele, an denen sie sich später auch konsequent messen lassen.



Prof. Dr. Björn Bloching

Dritter Erfolgsbaustein ist, systematisch Daten zur Entscheidungsfindung zu nutzen. Erfahrung und Intuition werden in Politik und Verwaltung auch weiter wichtig bleiben. Aber an vielen Stellen in der Stadt – von den Bürger-Services über den Zustand der Infrastruktur bis zu internen Prozessen – produzieren gut analysierte Daten deutlichen Mehrwert. Mit weiterem Fortschritt der Künstlichen Intelligenz wird sich dieser Mehrwert noch verstärken.

Viertens zeichnen sich erfolgreiche Städte durch eine fest verankerte Kultur des Lernens aus. Projekte werden nicht am grünen Tisch langwierig theoretisch perfektioniert. Sondern schnell gestartet, getestet, agil weiterentwickelt und korrigiert. Fehler sind kein Makel, sondern Anstöße zur Verbesserung. Im Silicon Valley kursiert die Aussage *„wenn du das erste Mal mit deinem Produkt auf den Markt kommst, und du schämst dich nicht, bist du zu spät“*. Dass diese Einstellung nicht der deutschen Ingenieurskultur entspricht, ist sonnenklar.

Und fünftens arbeiten erfolgreiche Städte in offenen Netzwerken. Sowohl intern wie extern. Sie vermeiden Silos in der Organisation, öffnen sich nach außen und steuern nicht zentralistisch die eigene Organisation, sondern pflegen und koordinieren ein Netzwerk von Partnern – wie Ämtern, Start-ups, Technologieunternehmen oder Forschungseinrichtungen – innerhalb und außerhalb der Verwaltung und über die Stadtgrenzen hinaus. Über den Fortschritt (inklusive Erfolgen und Misserfolgen) der verschiedenen Projekte wird klar auf analogen und digitalen Kanälen kommuniziert und die Bürger werden um ihre Rückmeldung gebeten. So wird die Zukunft der Stadt zur gemeinsamen Sache. Für all das ist ein kompetentes Koordinierungs- und Entscheidungsorgan mit Überblick erforderlich. So wie der Chief Digital Officer in London, Paris oder Dortmund oder die Smart City Agency in Wien. Vor allem aber Vertrauen und Bescheidenheit, gepaart mit dem Willen, auf Augenhöhe zu arbeiten.



## Teilnehmerliste „Runder Tisch“ in Essen

**Moderation: Dr. Hanspeter Georgi, Minister für Wirtschaft und Arbeit a.D., Saarland**

Teilnehmer:

Torsten Albig, Ministerpräsident a.D., Schleswig-Holstein  
 Prof. Dr. Willi Alda, Universität Stuttgart  
 Michael Batz, Theatermacher und Szenograf  
 Jan Bettink, Verwaltungsratsvorsitzender FMS Wertmanagement  
 Friederike Beyer, Geschäftsführerin Beyer PR EVENT  
 Prof. Dr. Björn Bloching, Senior Partner Roland Berger  
 Dr. Volker Breid, Geschäftsführer F.A.Z.  
 Kirsten Bruhn, ehemalige Leistungsschwimmerin  
 Rolf Buch, Vorsitzender des Vorstands Vonovia SE  
 Dr. h.c. Peter Harry Carstensen, Ministerpräsident a.D., Schleswig-Holstein  
 Prof. Dr. Johannes Caspar, Beauftragter für Datenschutz und Informationsfreiheit, Hamburg  
 Olaf Cunitz, Bürgermeister a.D., Frankfurt a.M.  
 Garrelt Duin, Minister a.D.  
 Simone von Ehren, Baumschule Lorenz von Ehren  
 Arved Fuchs, Polarforscher  
 Thomas Geisel, Oberbürgermeister der Stadt Düsseldorf  
 Dr. Herlind Gundelach, Senatorin für Wissenschaft und Forschung a.D., Hamburg  
 Robert Heinemann, Managing Director ECE Projektmanagement GmbH & Co. KG  
 Dr. Daniel Holz, Geschäftsführer SAP Deutschland  
 Alfons Hörmann, Präsident DOSB  
 Prof. Dr. Harald Kächele, Bundesvorsitzender Deutsche Umwelthilfe e.V.  
 Wolfgang Kopitzsch, Polizeipräsident a.D., Hamburg  
 Prof. Dr. Rainer P. Lademann, Beirat Dr. Lademann & Partner  
 Dr. Eva Lohse, Oberbürgermeisterin a.D., Ludwigshafen  
 Dr. Andreas Mattner, Präsident ZIA Deutschland  
 Dr. h.c. Ingrid Mössinger, Generaldirektorin a. D., Kunstsammlungen Chemnitz  
 Hildegard Müller, Vorstand Netz und Infrastruktur innogy SE  
 Klaus-Peter Müller, Vorsitzender des Aufsichtsrats a.D., Commerzbank AG  
 Alexander Otto, Kuratoriumsvorsitzender Stiftung „Lebendige Stadt“  
 Aygül Özkan, Mitglied der Geschäftsführung PCC Services GmbH der Deutschen Bank  
 Marcel Philipp, Oberbürgermeister der Stadt Aachen  
 Jürgen Roters, Oberbürgermeister a.D., Köln  
 Veronika Rücker, Vorsitzende des Vorstands DOSB  
 Josef Schmid, MdL, Bürgermeister a.D., München  
 Bärbel Schomberg, CEO Schomberg & Co Real Estate  
 Prof. h.c. Dr. h.c. Fritz Schramma, Oberbürgermeister a.D., Köln  
 Edwin Schwarz, Planungsdezernent a.D., Frankfurt  
 Ullrich Sierau, Oberbürgermeister der Stadt Dortmund  
 Nurhan Soykan, stv. Vorsitzende Zentralrat der Muslime in Deutschland  
 Dr. Marie-Agnes Strack-Zimmermann, MdB, stv. Bundesvorsitzende der FDP  
 Markus Ulbig, Staatsminister a.D., Sachsen  
 Dr. Michael Vesper, Minister a.D.  
 Prof. Jörn Walter, Oberbaudirektor a.D., Hamburg

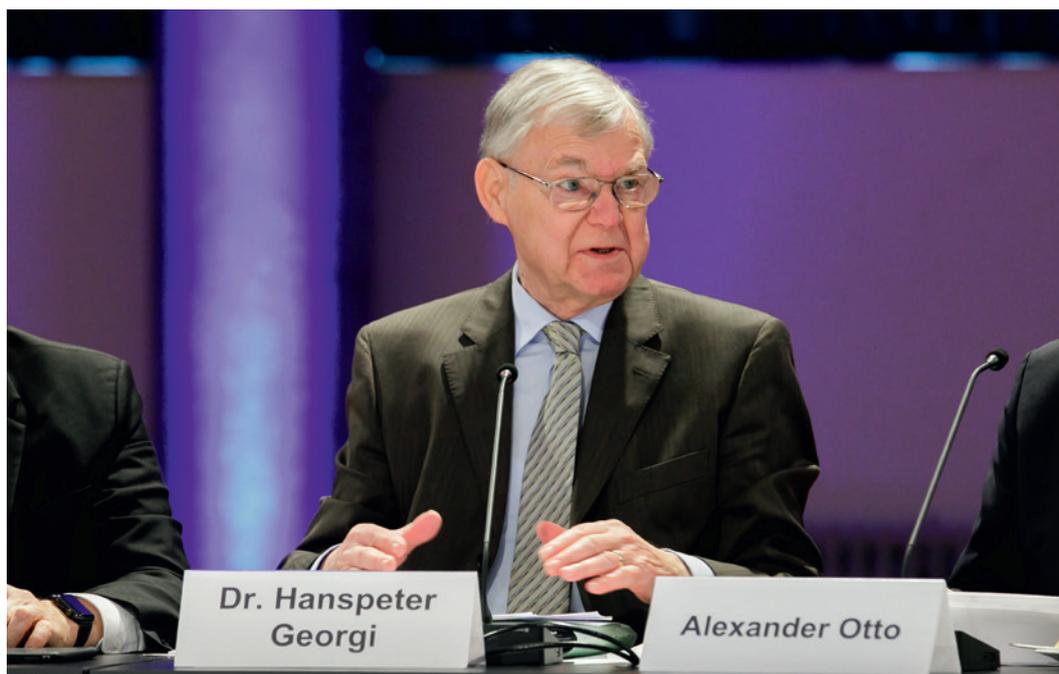
## Bericht vom „Runden Tisch“ in Essen: „Die Sehnsucht nach dem Meer“

Wie kann der digitale Wandel zu einer Erfolgsgeschichte für Städte und ihre Bewohner werden? Darüber diskutierten auf Zeche Zollverein in Essen am Runden Tisch der Stiftung „Lebendige Stadt“ Oberbürgermeister, Politiker, IT-Experten, Datenschützer, Wissenschaftler und Unternehmer.

Rund 79 Prozent der Deutschen bewerten die Arbeit der Bundesregierung bei der Digitalisierung als weniger gut oder schlecht. Hingegen sind 63 Prozent mit dem Zustand des Netzausbaus zufrieden. Fast 80 Prozent wünschen sich einen Ausbau der kommunalen Online-Services. 53 Prozent sehen in einer digitalen Verwaltung Vorteile. 49 Prozent meinen, dass die Kommunalverwaltung mit den verfügbaren Daten ihrer Bürger sorgsam und vertrauensvoll umgeht. 41 Prozent sehen dies hingegen mit Sorge. Das sind die wichtigsten Ergebnisse einer Forsa-Umfrage im Auftrag der Stiftung „Lebendige Stadt“.

„Die Umfrageergebnisse zeigen, dass wir bei der Digitalisierung noch einen Weg zu gehen haben“, sagte Alexander Otto, Kuratoriumsvorsitzender der Stiftung „Lebendige Stadt“. Der digitale Wandel betreffe nicht nur die Verwaltung, sondern alle Gesellschaftsbereiche. Außerdem unterstrich Otto die Bedeutung von Vision und Leadership bei der Digitalisierung. Dafür seien allerdings mehr Mut und eine andere Fehlerkultur erforderlich.

Die Ergebnisse der repräsentativen Forsa-Umfrage waren Grundlage für die Diskussion am Runden Tisch, die vom ehemaligen Wirtschaftsminister des Saarlandes, Dr. Hanspeter Georgi, moderiert wurde. Im Kern ging es um die Frage, wie Städte den digitalen Wandel zum Nutzen ihrer Bürger organisieren und gestalten können und warum Deutschland im internationalen Vergleich in diesem Bereich hinterherhinkt.



Dr. Hanspeter Georgi



Ullrich Sierau

Als Best-Practice-Beispiel in Sachen Digitalisierung gilt Dortmund. Die Ruhrgebietsstadt ist im vorigen September für ihre Digitalstrategie zusammen mit Wien mit dem Stiftungspreis der „Lebendigen Stadt“ als digitalste Stadt ausgezeichnet worden. Außerdem gewann Dortmund Anfang dieses Jahres den Wettbewerb „Stadt.Land.Digital“ des Bundeswirtschaftsministeriums.

„Wer den digitalen Wandel verschläft, wird die Abstimmung mit den analogen Füßen erleben.“

**Ullrich Sierau (Oberbürgermeister Dortmund)**

„Die Sache mit Kohle, Stahl und Bier – das vergessen Sie mal!“, sagte Dortmunds Oberbürgermeister Ullrich Sierau in seinem Eingangsstatement am Runden Tisch. In Dortmund seien seit den 1980er Jahren 80.000 Arbeitsplätze bei Kohle, Stahl, Bier und Maschinenbau weggebrochen. Demgegenüber stünden aber rund hunderttausend neue Arbeitsplätze – viele davon in der Informationstechnologie. Dortmund biete 8.600 Ausbildungsplätze im IT-Bereich. „Wir haben im Augenblick 1.000 Unternehmen in der Stadt mit ungefähr 15.000 Arbeitsplätzen, die in unterschiedlicher Weise Digitalisierung betreiben“, so Sierau. Mit seiner Smart-City-Allianz habe Dortmund unterschiedlichste Akteure zusammengebracht – „vom Start-up bis zum Weltkonzern“. Diese Zusammenarbeit wirke als innovativer Treiber. Zudem unterstütze die Stadt den Prozess mit drei digitalen Masterplänen in den Bereichen Verwaltung, Bildung und Wirtschaft und mit einem „Chief Innovation Information Office“. Für die Bürger habe man eine Vielzahl von digitalen Zugängen in die Stadt geschaffen. So befinde sich beispielsweise die digitale Baugenehmigung gerade in der Versuchsphase. Das Digitale müsse für den Verwaltungsumbau genutzt werden, forderte Sierau. Wer den digitalen Wandel verschlafe, werde „die Abstimmung mit den analogen Füßen“ erleben: „Dann werden die Unternehmen und die Leute aus den Städten verschwinden, weil sie dahin gehen, wo die digitalen Arbeitsplätze sind.“



Prof. Dr. Björn Bloching, Aygül Özkan

**„Die klassischen Ingenieurstugenden helfen uns bei der Digitalisierung überhaupt nicht.“  
Prof. Dr. Björn Bloching (Senior Partner Roland Berger)**

Prof. Dr. Björn Bloching, Digitalchef bei der Unternehmensberatung Roland Berger, sieht Deutschland bei der Digitalisierung in großen Teilen nicht einmal mehr im Mittelfeld. Ein Grund dafür sei der deutsche Perfektionismus, die klassischen deutschen Ingenieurstugenden mit „hundert Prozent Akkuratessse“. „Wir optimieren die Dinge auf einer Ebene, auf der sie nicht mehr relevant sind“, kritisierte Bloching. Statt aufwändige Strategiepläne zu erarbeiten, empfiehlt der Unternehmensberater „viele kleine Experimente“. Es hapere nicht an der Technologie, sondern am Umsetzen. Auch in den Städten beobachte er, „dass man sich paralyisiert an der Komplexität, in die man sich begibt“. Dabei seien viele Dinge gar nicht so schwierig. Man müsse nur einfach mal anfangen. Ein wichtiger Punkt sei die begeisternde Vision. In diesem Zusammenhang erinnerte Bloching an das berühmte Zitat des französischen Schriftstellers Antoine de Saint-Exupéry: „Wenn du willst, dass die Menschen ein Schiff bauen, dann lehre sie nicht Holz zu sammeln, Aufgaben zu vergeben und die Arbeit einzuteilen – lehre sie die Sehnsucht nach dem Meer.“ Diese Sehnsucht fehle noch. „Wenn es sie gibt, werden viele Diskussionen einfacher, denn dann verstehen die Menschen, warum wir das tun“, sagte Bloching.

**„Der große Take-off lässt bisher noch auf sich warten.“  
Dr. Daniel Holz (Geschäftsführer SAP)**

Auch für SAP-Geschäftsführer Dr. Daniel Holz ist „Smart City“ kein reines Technologie-Thema. Vielmehr komme es darauf an, sich auf den Bürger als Kunden zu konzentrieren. Es gehe um positive Erlebnisse und Erfahrungen, „die der Bürger gerne haben möchte, wenn er mit einem Amt



Dr. Daniel Holz, Bärbel Schomberg

oder einer Behörde in Kontakt tritt". Nach Holz' Einschätzung sind es vor allem vier Punkte, die den digitalen Wandel in den Städten bremsen: Neben der Organisation und Kultur seien dies der „Silo-Gedanke mit den Silo-Datenbeständen“, fehlendes qualifiziertes Personal in den Behörden sowie rechtliche Restriktionen. All dies führe dazu, dass es zwar viele positive Streiflichter und viele gute Einzelbeispiele gebe, „aber der große Take-off, der lässt bislang noch auf sich warten.“



Prof. Dr. Johannes Caspar, Jan Bettink

„Wir dürfen das Vertrauen der Menschen in unseren Umgang mit Daten nicht verlieren.“  
 Prof. Dr. Johannes Caspar (Datenschutzbeauftragter Hamburg)

Bei allem Innovationsstreben dürfe das Vertrauen der Menschen in den Umgang mit Daten nicht verloren gehen, warnte Prof. Dr. Johannes Caspar, Beauftragter für Datenschutz und Informationsfreiheit in Hamburg. Nötig sei ein „bürgerschaftlich-rechtsstaatliches Modell“. Es müsse eine Synthese hergestellt werden „zwischen den Rechten Betroffener, zwischen Datenschutz einerseits und Innovation, Digitalisierung und Modernität, die eine Stadt braucht, um nachhaltig zu sein“. Nur auf diesem Wege sei es möglich, in Europa eine konstruktive, nach vorne gerichtete, innovative digitale Welt zu schaffen.



Dr. Herlind Gundelach, Dr. Michael Vesper, Klaus-Peter Müller

Aachens Oberbürgermeister Marcel Philipp erinnerte daran, dass die gesellschaftliche Diskussion über den digitalen Wandel und seine technischen Möglichkeiten noch nicht geführt sei. Diese Frage gehe weit über die Technik hinaus. Als Stichworte nannte er Qualität, Gerechtigkeit und Teilhabe. „Mit der Digitalisierung“, so Philipp, „haben wir erstmalig einen wirklich großen Schritt vor uns, Nachhaltigkeit tatsächlich zu gestalten.“ Frankfurts ehemaliger Bürgermeister Olaf Cunitz beklagte das mangelnde Know-how in der Verwaltung sowie das Ressortdenken, das zum Teil dazu führe, dass Ämter eigene Webseiten betrieben. Cunitz plädierte dafür, die Digitalisierung zu nutzen, um Städte lebenswerter und den ländlichen Raum attraktiver zu machen.

Warum haben kleinere Länder wie Dänemark oder Estland wesentlich weniger Probleme bei der Digitalisierung der Verwaltung? Das wollte der ehemalige schleswig-holsteinische Ministerpräsidenten Dr. h.c. Peter Harry Carstensen von Prof. Bloching wissen. Die Größe spiele bei diesem Thema eine weniger bedeutende Rolle, vielmehr sei es eine kulturelle Frage, sagte Bloching. Deutschland müsse seinen eigenen Weg gehen, und der habe nichts mit Größe zu tun.

„Digitalisierung ist kein Ziel, sondern ein Hilfsmittel.“  
**Dr. Michael Vesper (Minister a.D. NRW)**

Digitalisierung sei kein Ziel, sondern ein Hilfsmittel „für eine bessere Organisation unseres Zusammenlebens“, so der ehemalige stellvertretende NRW-Ministerpräsident, Dr. Michael Vesper. Nach Überzeugung des ehemaligen Münchner Bürgermeisters Josef Schmid könnten durch die Zusammenführung von Daten verschiedener Stellen der Verwaltung „große Gemeinwohleffekte“ erzielt werden. So etwa bei der Planung neuer Verkehrsmittel und -wege. Auch Schleswig-Holsteins ehemaliger Ministerpräsident Torsten Albig mahnte eine digitale Organisation der Verkehre an: „Es nervt die Menschen unfassbar, dass wir es immer noch nicht hinbekommen haben, Verkehre so zu organisieren, dass die auf mich reagieren und ich nicht permanent auf die Verkehre reagieren muss.“

Düsseldorfs Oberbürgermeister Thomas Geisel sieht die „Unternehmenskultur im öffentlichen Dienst“ als eine Ursache für die schleppende Nutzung der digitalen Instrumente. Zwei „wirklich wirkmächtige Treiber“ der öffentlichen Verwaltung seien Fehlervermeidung und Beschäftigungssicherung. Die zunehmende Knappheit an qualifiziertem Personal und öffentlichem Raum werde aber dazu führen, die Chancen der Digitalisierung und ihre Potenziale zur Effizienzsteigerung viel stärker als gegenwärtig zu nutzen, so Geisel.

„Digitalisierung kann eine Renaissance der kommunalen Daseinsvorsorge sein.“  
**Garrelt Duin (ehemaliger Wirtschaftsminister NRW)**

Das Thema der Digitalisierung könne eine Renaissance der kommunalen Daseinsvorsorge sein, glaubt der ehemalige NRW-Wirtschaftsminister Garrelt Duin. Er plädierte bei der Digitalisierung für mehr Top-down-Ansätze und beim Glasfasernetz für einen Anschluss- und Benutzungszwang.



Garrelt Duin, Dr. Eva Lohse, Prof. Dr. Johannes Caspar



Hildegard Müller, Prof. Dr. Fritz Schramma, Prof. Dr. Harald Kächele

Innogy-Vorstand Hildegard Müller kritisierte die Entscheidungsschwäche und Zufriedenheit in Deutschland. Notwendig sei „ein neues Mindset auch in Unternehmen“. Müller: „Wir müssen immer das Udenkbare denken.“ Die entscheidende und erfolgskritische Frage sei, ob wir noch die Sehnsucht nach dem Meer haben.



Dr. Marie-Agnes Strack-Zimmermann, Marcel Philipp

Es fehle die Vision, um beim digitalen Wandel einen gesellschaftlichen Konsens zu erzielen, so Vonovia-Chef Rolf Buch. Von Politikern forderte Buch mehr Stehvermögen, um Konzepte, von denen sie überzeugt sind, auch durchzusetzen. Die stellvertretende Vorsitzende der FDP-Bundestagsfraktion, Dr. Marie-Agnes Strack-Zimmermann, kritisierte einseitige Schuldzuweisungen an die Politik und forderte auch von der Industrie und den Unternehmen „einen entsprechenden Input“. „Da muss man gemeinsam einen breiten Rücken machen“, sagte die FDP-Politikerin. Außerdem regte sie an, die junge Generation stärker in die Debatte am Runden Tisch einzubeziehen. Niedersachsens ehemalige Sozialministerin Aygül Özkan schlug in diesem Zusammenhang Werkstattgespräche auch im Rahmen der Stiftung vor.



Dr. Andreas Mattner

Die Digitalisierung sei unaufhaltsam, fasste Dr. Andreas Mattner, Vorstandsvorsitzender der Stiftung „Lebendige Stadt“, die Diskussion am Runden Tisch zusammen. Sie optimiere und vereinfache viele Prozesse. „Das entlastet uns und wir können uns auf die wirklich wichtigen Aufgaben konzentrieren – bei der Quartiersentwicklung, bei Gebäuden, im Unternehmen oder im Sportverein.“ Wichtig sei es, die Chancen zu erkennen, „denn Digitalisierung birgt auch disruptive Entwicklungen und unsere Städte sollten nicht zu den Verlierern zählen“, so Mattner.

## Statements der Teilnehmer



Alexander Otto, Alfons Hörmann

**Alexander Otto, Kuratoriumsvorsitzender Stiftung „Lebendige Stadt“:**

„Digitalisierung benötigt Vision und Leadership – dafür ist mehr Mut und eine andere Fehlerkultur erforderlich.“

**Dr. Andreas Mattner, Präsident ZIA Deutschland:**

„Dortmund führt die digitale Baugenehmigung ein – das ist ein wesentlicher Schritt zur Lösung der neuen sozialen Frage des Wohnens.“

**Ullrich Sierau, Oberbürgermeister der Stadt Dortmund:**

„Digitale Sehnsucht darf nicht in der Angst vor der Innovation untergehen.“

**Dr. Daniel Holz, Geschäftsführer SAP Deutschland:**

„Smart City leichtgemacht: Einfach mal loslegen mit einem kleinen, einzelnen Projekt. Die Kultur/Einstellung im Amt wird schon nach diesem Projekt eine andere sein als vor dem Piloten. Auf diesem Weg kann die Paralyse, die Hemmung vor dem ‚großen Change‘ einfach und pragmatisch überwunden werden.“

**Dr. Marie-Agnes Strack-Zimmermann, MdB, stv. Bundesvorsitzende der FDP:**

„Junge Leute müssen mit an den Runden Tisch – ‚Otto Normalverbraucher‘ der Zukunft.“



Josef Schmid, Rolf Buch

**Josef Schmid, MdL, Bürgermeister a.D., München:**

„Die Zusammenführung der Datenmengen verschiedener Stellen der Verwaltung, aber auch und gerade von Privaten, kann große Gemeinwohleffekte haben. Zum Beispiel für die Planung neuer Verkehrsmittel und –wege. Aber auch für die Förderung des Ausbaus der Verkehrsinfrastruktur: Bundesmittel könnten zielgerichteter die Bedürfnisse von Ballungsräumen matchen.“



Dr. Peter Harry Carstensen, Nurhan Soykan, Edwin Schwarz



Veronika Rücker, Torsten Albig

Hildegard Müller, Vorstand Netz und Infrastruktur innogy SE:  
„Nur Mut – jeden Tag das Udenkbare denken!“



Arved Fuchs, Simone von Ehren, Prof. Dr. Willi Alda



Kirsten Bruhn, Dr. Volker Breid

**Aygül Özkan, Mitglied der Geschäftsführung PCC Services GmbH der Deutschen Bank:**  
 „Die ‚Digitale Stadt/Digitale Kommune‘ kann nur in Kooperation mit dem Bürger und der Wirtschaft gelingen.“

**Marcel Philipp, Oberbürgermeister der Stadt Aachen:**

„Die Zukunft wird nicht durch die Digitalisierung bestimmt werden, sondern durch unsere Entscheidungen darüber, wie wir leben wollen.“

**Alfons Hörmann, Präsident DOSB:**

„Die Dosis macht den Unterschied zwischen Medizin und Gift – Digitalisierung richtig verstanden und umgesetzt, bringt wertvolle Chancen und reduziert Risiken!“

**Veronika Rücker, Vorsitzende des Vorstands DOSB:**

„Die Digitalisierung wird das, was den Sport so besonders macht, niemals ersetzen, aber sie kann einen nachhaltigen Beitrag leisten, den Zugang zum Sport zu erleichtern und damit die Städte (noch) lebenswerter und ‚lebendiger‘ zu machen.“

**Thomas Geisel, Oberbürgermeister der Stadt Düsseldorf:**

„Die digitale ‚smart city‘ kommt – egal, ob aus Sehnsucht nach dem Meer oder aus Einsicht in die Notwendigkeit.“

**Torsten Albig, Ministerpräsident a.D., Schleswig-Holstein:**

„Eine ‚smarte‘ City macht das Leben ihrer Bürger leichter und nicht nur digitaler.“

Simone von Ehren, Baumschule Lorenz von Ehren:

„Digitalisierung sollte jeden Tag stattfinden und sich weiterentwickeln – vergleichbar der Evolution.“

Dr. Eva Lohse Oberbürgermeisterin a.D., Ludwigshafen:

„Wir dürfen über die ‚digitale Stadt‘ bzw. über Digitalisierung generell nicht ohne diejenigen diskutieren, die wirklich ‚digital‘ leben, d.h. permanent wechseln zwischen analog und digital, zwischen Konsument und eigenen Kreationen im Netz. Alle Diskussionspunkte des heutigen runden Tisches sollten wir mit jungen Menschen und deren Wahrnehmungen spiegeln.“

Bärbel Schomberg, CEO Schomberg & Co Real Estate:

„Keine Denkverbote (Think out of the box)! Datenschutzdiskussion/Rechtsstaatlichkeit sichern, aber nicht als ‚Totschlagargument‘ einsetzen. Hierarchien schrittweise abbauen und die junge Generation einbinden in die Zukunftsdiskussion.“

Jan Bettink, Verwaltungsratsvorsitzender FMS Wertmanagement:

„Erstens: Digitalisierung ist kein Selbstzweck. Zweitens: Bei der Versteigerung der 5G-Lizenzen sollte die Verpflichtung zur flächendeckenden Installation von schnellem Internet vor der Erzielung möglichst hoher Preise stehen – wie in Österreich. Es muss überall kostengünstig zugänglich sein, auch um den ländlichen Raum attraktiv zu machen.“



Dr. Ingrid Mössinger, Dr. Peter Harry Carstensen, Nurhan Soykan



Alfons Hörmann, Thomas Geisel

**Nurhan Soykan, stv. Vorsitzende Zentralrat der Muslime in Deutschland:**

„Die Digitalisierung in Städten kann große Vereinfachungen bringen. Mein zweiter Wohnsitz ist in Istanbul, wo es über einen Link möglich ist, die Angebote der Verwaltung zu nutzen. Man kann darüber Bebauungspläne einsehen, den Gasanschluss an- und abmelden, Veranstaltungen abfragen, Personalausweise beantragen – per Mausclick. Auch das Bankwesen ist sehr viel weiter als in Deutschland, was Online-Banking angeht. Die Bedenken bezüglich des Datenschutzes dort sind gering.“



Friederike Beyer, Robert Heinemann, Michael Batz



Markus Ulbig, Friedrike Beyer

**Jürgen Roters, Oberbürgermeister a.D., Köln:**

„Ein Beispiel aus der kommunalen Praxis: In der Kommunalverwaltung fehlt vielfach die ‚digitale Kompetenz‘. Mit dem herkömmlichen Besoldungsrecht lässt sich qualifiziertes Personal nicht gewinnen. Wir brauchen eine ‚Revolution‘ des Besoldungsrechts.“



Olaf Cunitz

**Prof. Dr. Willi Alda, Universität Stuttgart:**

„Eine Demokratie kennt in der Regel nur Bottom-up-Lösungen. Das heißt meines Erachtens, dass wir bei der Ausbildung bereits Änderungen einbringen müssen, zum Beispiel in Richtung mehr Innovativität, weniger Verwaltungszwänge und mehr Kreativität. Die Politik muss mehr leisten durch Top-down-Rahmenbedingungen.“

**Prof. h.c. Dr. h.c. Fritz Schramma, Oberbürgermeister a.D., Köln:**

„Wie sollen wir ‚digitale Stadt‘ werden, wenn zum Beispiel mein Smartphone zu 95 Prozent anzeigt: ‚Kein Netz‘? Ich habe keine Sehnsucht nach Meer, sondern nach mehr Netz! Wir müssen rascher ausbauen, aufholen und entscheiden, wenn wir das digitale Angebot im Sinne der Bürger (Olaf Cunitz) nutzen wollen!“



Prof. Dr. Rainer Lademann, Prof. Jörn Walter, Wolfgang Kopitzsch

**Prof. Dr. Harald Kächele, Bundesvorsitzender Deutsche Umwelthilfe e.V.:**

„Ich wünsche mir, dass wir uns nicht von ‚der Digitalisierung‘ treiben lassen, sondern sie uns klug zu Nutzen machen. Gutes Leben findet im Wesentlichen analog statt. Lasst uns das nicht vergessen!“

**Dr. Herlind Gundelach, Senatorin für Wissenschaft und Forschung a.D., Hamburg:**

„Digitalisierung ist kein Selbstzweck, sondern Mittel zum Zweck. Dann muss man aber den Zweck kennen. Wir brauchen eine Vorstellung, in welcher Gesellschaft wir leben wollen, und dies in einem Diskurs, an dem am Schluss auch entschieden werden muss. Und dies von den Verantwortlichen in Politik und Wirtschaft.“

Dr. Michael Vesper, Minister a.D.: „Digitalisierung ist kein isoliertes Ziel, sondern ein wichtiges und in Deutschland noch unterentwickeltes Mittel, um unser Zusammenleben in dieser Gesellschaft besser und zukunftsfähig zu organisieren. Bei der stärkeren Digitalisierung müssen wir auch die Folgen berücksichtigen und beherrschen lernen.“

Kirsten Bruhn, ehemalige Leistungsschwimmerin: „Die Digitalisierung weckt für mich die Hoffnung und Sehnsucht nach totaler und doch möglicher Teilhabe in dieser Gesellschaft. Dabei darf allerdings nicht vergessen werden, dass Theorie und Praxis hier zu 100 Prozent übereinstimmen müssen. Digitalisierung, die nicht zu Ende gedacht ist, bringt nichts.“



Führung über das Zechengelände

## Best Practice

### Stiftungspreis 2018: „Die digitalste Stadt“

Im letzten Jahr hat die Stiftung „Lebendige Stadt“ mit ihrem Stiftungspreis „die digitalste Stadt“ gesucht und ist mit den beiden Gewinnerstädten Dortmund und Wien fündig geworden. Preiswürdig waren Städte mit einer ganzheitlichen Digitalisierungsstrategie, die bereits Projekte im Rahmen dieser Strategie realisiert haben. Gesucht wurden Projekte, die Vorbild- und Nachahmungscharakter für andere Städte und Kommunen haben. Anerkennungen gingen an Coburg und Heidelberg. Auch die Stadt Merzig konnte mit ihrer Bewerbung überzeugen. Insgesamt hatten sich 29 Städte und Kommunen aus vier europäischen Ländern beworben. Die Preisverleihung fand am 19. September 2018 mit rund 350 Gästen im Potsdamer Orangerieschloss statt. Der Stiftungspreis ist mit 15.000 Euro dotiert.

Im Folgenden finden Sie Kurzbeschreibungen der besten Projekte. Lassen Sie sich auf dem Weg zu Ihrer digitalen Stadt inspirieren oder suchen gerne auch den Kontakt zu diesen Vorzeige-Projekten.



Stiftungspreis 2019: alle Sieger

## „Dortmunder Modell“ – die Smart-City-Strategie der Stadt Dortmund



In der Stadt Dortmund soll eine Stadtentwicklungsstrategie umgesetzt werden, die mittels intelligenter und digital-vernetzender Technologien den zukunftsfähigen Umbau der Stadt und ihrer kommunalen Infrastrukturen fördert.

Themen wie Stadtplanung, Technologie, Forschung, Soziales und Wirtschaft, die digitale und intelligente Vernetzung von Systemen, die Bündelung, Stärkung und Vernetzung unternehmerischer und wissenschaftlicher Ressourcen, die Partizipation der Zivilgesellschaft sowie die smarte Nutzung von innovativen Informations- und Kommunikationstechnologien werden zusammengeschlossen.

Dazu arbeiten Verwaltung, Zivilgesellschaft, Wirtschaft und Wissenschaft vernetzt in einem Reallabor „Smart City“. Ziele sind der Erhalt bzw. die Verbesserung der Lebens- und Umweltqualität in den Quartieren, die Stärkung des Wirtschaftsstandortes sowie eine effiziente, digitale und benutzerfreundliche Verwaltung. Hinzu kommen die Steigerung der Energie- und Ressourceneffizienz, die Verringerung des CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks sowie die Erhöhung des Anteils Erneuerbarer Energien.

Dabei trägt die Digitalisierung dazu bei, die politischen und strategischen Ziele der Stadt schneller, effizienter und qualitativ hochwertiger zu erreichen.

Herzstück ist die Dialog- und Projektplattform Allianz Smart City Dortmund. Ende 2016 gegründet, vernetzt sie über 140 Unternehmen, Verbände, Institutionen, wissenschaftliche Einrichtungen sowie Akteure aus Politik und Verwaltung und bündelt so vielfältiges Expertenwissen zur Umsetzung von Digitalisierungs- und Smart-City-Projekten.

So ist beispielsweise ein Chief Information/Innovation Office (CIO) eingerichtet worden, das die Aktivitäten der Stadt sowohl intern als auch in die Allianz Smart City vernetzt, digitale Trends und Entwicklungen beobachtet sowie innovative Digitalisierungsprojekte in der Stadt anstößt.

Die digitale Transformation ist nicht Selbstzweck, sondern ein fortlaufender Prozess und damit Instrument für eine smarte Stadtentwicklung. Der Mensch und die Einbindung von Bürger\*innen in bedarfsorientierte Projekte, bei denen ein echter Handlungsbedarf besteht, stehen im Mittelpunkt.

Zum Beispiel in Projekten wie Smart Service Power, das in einem europaweit einzigartigen Versuch, die Lebensqualität mit zunehmendem Alter zu steigern, modernste Technologien bereitstellt, um altersgerechtes, technikgestütztes Service-Wohnen im Quartier möglich zu machen.

#### Weitere Pilot-Projekte sind:

- Erneuerung von 25.000 Straßenlaternen mit intelligenter LED-Technik, die in Teilen als Ladepunkte dienen
- Einbindung von nebenan.de als Plattform zur niedrighschwelligigen Kommunikation
- Entwicklung einer Plattform zur Vermarktung des privaten Parkraumes
- Vermeidung von Parkraum-Suchverkehren mittels Sensorik und App
- intelligente Wärmeversorgung durch Umstellung auf dezentrale Wärmenetze
- Aufbau intelligenter Ladeinfrastruktur durch Integration von Ladepunkten in kommunaler Straßenbeleuchtung

Die Bedarfe der Menschen werden stets über Beteiligungsverfahren ermittelt. Daher ist die Allianz Smart City eng mit dem Stadtentwicklungs- und Beteiligungsprojekt „nordwärts“ verknüpft. Die Bürger\*innen sind in Gesellschaftslaboren und Workshops dazu eingeladen, in den Quartieren vor Ort mit den Allianzpartnern Ideen und Projekte zu entwickeln.

Das Vorgehen schafft Transparenz und Akzeptanz für das Thema „Smart City“. Offenheit der Stadtverwaltung selbst zeigt die Einrichtung einer Open-Data-Plattform: Über [opendata.dortmund.de](https://opendata.dortmund.de) können Unternehmen sowie Bürger\*innen auf kommunale Daten zugreifen.

Das Dortmunder Modell ist sowohl nach außen mit der Allianz als auch nach innen über die Entwicklung von Masterplänen zur Digitalisierung innerhalb der Stadtverwaltung von Beteiligung und Zusammenarbeit geprägt. Die Mitarbeitenden der Stadt werden über das Beteiligungsformat DOgital eingebunden und arbeiten in internen Innovations-Workshops und Digital-Konferenzen an der Digitalisierung und Vereinfachung von internen Prozessen.

## Die digitale Agenda der Stadt Wien



Wir leben in einem Zeitalter der Digitalisierung sämtlicher Lebensbereiche. Dieser Herausforderung stellte sich die Stadt Wien, indem sie mit der Digitalen Agenda Wien eine Strategie vorlegte, wie mit diesem besonderen Veränderungsprozess erfolgreich umgegangen werden kann. ([www.DigitaleAgenda.wien](http://www.DigitaleAgenda.wien) sowie die Partizipationsplattform unter [www.partizipation.wien.at](http://www.partizipation.wien.at))

Die Digitale Agenda Wien ist das Resultat eines kollektiven Arbeitsprozesses: Bürgerinnen und Bürger, Vertreterinnen und Vertreter aus der Wirtschaft und Forschung, sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt Wien beteiligten sich an der Entwicklung von Ideen. In Arbeitsgruppen wurden diese Ideen gesichtet und diskutiert. Abschließend wurde der endgültige Text der Digitalen Agenda unter öffentlicher Beteiligung fertiggestellt.

Diese Zusammenarbeit wurde durch innovative Technologien und durch eine Abkehr von traditionellen Arbeitsmethoden ermöglicht. Denn, wenn neue Technologien und neues Denken zusammenkommen, wird Außergewöhnliches möglich.

Die im Prozess erarbeiteten fünf Handlungsfelder (Informationssicherheit, E-Government-Services, Bildung und Forschung, Wirtschaftsstandort und digitale Infrastruktur) zeigten auf, welche Möglichkeiten sich durch die zunehmende Digitalisierung eröffnen. In jedem Handlungsfeld wurden „Leuchtturmprojekte“ festgelegt, die nach Fertigstellung der Strategie als richtungsweisende Projekte umgesetzt werden sollen.

Die Digitale Agenda Wien ist keine in Stein gemeißelte Rechtsvorschrift, vielmehr wird sie sich ständig dynamisch weiterentwickeln. Sie will zum Nachdenken anregen, Leitlinien vorgeben und Verantwortlichkeiten festlegen. Die Digitale Agenda ist ein strategischer Prozess. Derzeit wird an der nächsten Auflage gearbeitet.

Ein herausragendes Produkt der Digitalen Agenda Wien ist die sogenannte Sag's Wien App.

### **Sag's Wien App – Gemeinsam machen wir Wien noch ein bisschen smarter**

Die Sag's Wien App ermöglicht es, jederzeit von unterwegs ein Anliegen, eine Gefahrenstelle oder eine Störung via Smartphone an die Wiener Stadtverwaltung zu melden. Die App wurde im Rahmen der „Digitalen Agenda Wien“ gemeinsam mit engagierten Wienerinnen und Wienern entwickelt.

Mit weniger als sieben Klicks können Meldungen innerhalb von 30 Sekunden schnell, intuitiv und ohne zwingende Registrierung an die Stadtverwaltung gesendet werden. Der Sag's-Wien-Smart-Check prüft, noch bevor eine Meldung erstellt wird, ob die Stadtverwaltung bereits über das Anliegen informiert ist.

Meldungen werden in Listen-, Stadtplanansicht oder Detaildarstellung angezeigt. Userinnen und User können andere Meldungen unterstützen oder auf „Folgen“ klicken. Mit einem persönlichen Profil können die Meldungen personalisiert werden; die App kann auf unterschiedlichen Endgeräten verwendet werden.

Die Stadtverwaltung bearbeitet die Meldung so rasch wie möglich und informiert laufend mittels Push-Benachrichtigung über den aktuellen Status.

Weitere hervorzuhebende Produkte aus der Digitalen Agenda Wien sind ein Chatbot namens „WienBot“ sowie die wien.at-Live-App.

### **WienBot – Der virtuelle Beamte**

Egal, ob Fragen zu Bezirksämtern, Meldezetteln, Parken, Bädern oder Veranstaltungen – der WienBot liefert die gewünschten Informationen schnell und einfach.

Vor allem für Menschen, die von unterwegs aus Informationen benötigen, ist der WienBot eine enorme Erleichterung, da er direkte Antworten statt Linklisten liefert. Der WienBot liefert Antworten auf Hunderte Fragen zu den meistgenutzten wien.at-Inhalten und lernt dabei laufend dazu. Darüber hinaus schlägt er passende weiterführende Links oder Services der Stadt Wien vor.

In der App-Version (zu finden im Android- und iOS-App-Store) bietet der WienBot die Möglichkeit, mittels Spracherkennung ohne Tippen Fragen zu stellen.

Über die Sprachausgabe liefert der WienBot die gewünschten Informationen stilecht auf Wienerisch. Die Wiener Stimme ist ein Schmankerl, das das Chatten mit dem virtuellen Beamten authentisch und besonders charmant macht.

### **wien.at-Live-App – Die ganze Stadt in meiner Tasche**

Die Stadt-Wien-Live-App ermöglicht als ständige Begleiterin einen direkten Zugang zu passenden digitalen Angeboten der Stadt Wien. Sie verfügt über einen Stadtplan mit zahlreichen Inhalten von öffentlichen Badestellen über Kurzparkzonen und einen QR-Code-Reader.

Mit den Echtzeit-Meldungen erhalten Bürgerinnen und Bürger Nachrichten aus dem Bereich des Zivilschutzes, über Störungen im Öffentlichen Verkehr oder Wettervorhersagen direkt auf ihr Smartphone.

Die App nutzt dazu die Open-Government-Data-Schnittstellen der Stadt. Dazu gehören Geodaten, Daten aus der Veranstaltungsdatenbank und die Echtzeit-Schnittstelle der Wiener Linien (Öffentliche Verkehrsbetriebe Wiens).

Das Besondere der Digitalen Agenda Wien liegt im offenen und partizipativen Charakter ihrer Entstehung. Alle Wienerinnen und Wiener sowie auch die Gäste und Pendlerinnen und Pendler waren eingeladen, ihre Ideen, Meinungen und konkreten Vorschläge einzubringen und so die Digitale Zukunft Wiens mitzugestalten. Am Ende ergab allein diese erste Partizipationsphase 172 Ideen mit über 600 Kommentaren und über 5.000 Likes und Dislikes.

Die Öffnung von Entscheidungsprozessen ist für die Stadt Wien nicht nur eine zunehmende Notwendigkeit. Die Mitsprache der Bürgerinnen und Bürger schafft auch einen Mehrwert, der sicherstellt, dass Wien fit für die digitale Zukunft bleibt.

Die Digitalisierung ist der Katalysator für Innovation. Und Innovation ist ein wesentlicher Beitrag für eine Smart City. Wien wurde bereits zum zweiten Mal im weltweiten Smart-City-Ranking an die erste Stelle gereiht. Die Stadt behauptete sich im Vergleich der Smart-City-Strategien gegen 152 Metropolen.

Darüber hinaus wurde Wien von einigen Wochen bereits zum zehnten Mal zur lebenswertesten Stadt der Welt gekürt. Seit 2009 wird Wien als die Stadt mit der weltweit höchsten Lebensqualität eingestuft. Damit steht Wien seit zehn Jahren durchgehend an der Spitze dieses Rankings. Die Digitalisierung ist ein wesentlicher Beitrag zu dieser Auszeichnung.

## Digitalisierungspionier Coburg – Digitalisierung nah am Bürger



Die fränkische Mittelstadt Coburg (ca. 41.000 Einwohner) gehört zu den Digitalisierungspionieren unter den deutschen Kommunen. Früh wurden dort die Chancen und Potenziale der neuen Technologien erkannt und im Coburger Rathaus bereits 2001 der Posten eines – nach heutigen Maßstäben – „Chief Digital Officer“ geschaffen. Die beim Oberbürgermeister angesiedelte Stabsstelle E-Government hat die Aufgabe, Schranken und Hindernisse auf dem Weg zur Digitalisierung ab- und eine (durchgängige) digitale Infrastruktur aufzubauen. Vorderstes Ziel ist die Einbettung digitaler Dienste in der Verwaltung und in der „Mitte der Gesellschaft“. Zusätzlich sieht sich die Stadtverwaltung in der Verantwortung, den digitalen Wandel zum Wohle der Stadt und ihrer Bürger mitzugestalten. Früh und mit beachtlichem Investitionsvolumen trieb die Stadt Coburg auch den Glasfaserausbau voran. Im Jahr 2019 wird die Stadt voraussichtlich eine Breitbandabdeckung von nahezu 100 Prozent erreichen. In einem unabhängigen Breitband-Ranking surfte Coburg bereits 2018 als „schnellste kreisfreie Stadt“ Deutschlands allen Metropolen davon.

Digitalisierung war und ist in Coburg „Chefsache“. Zugleich werden Digitalisierungsprojekte der Stadt von Anfang an gemeinsam mit ihren Bürgerinnen und Bürgern vorangetrieben. Den „Coburger Weg“ zeichnet dabei gerade aus, dass die Entwicklung nah am Bürger und somit auf Augenhöhe geschieht. Bedarfsgerechte und nicht technikzentrierte Lösungen, die auch im Alltag ankommen, stehen dabei im Fokus. Bürgerinnen und Bürger selbst arbeiten in vielen Projekten als Experten und Stakeholder mit und sorgen so für den wichtigen Praxisbezug.

Dem hohen Aufwand der zeit- und arbeitsintensiven Projektarbeit steht dabei ein großer und nachhaltiger Mehrwert entgegen: Sind die verschiedenen Akteure zur Mitarbeit motiviert und alle vom gemeinschaftlichen Nutzen des Projektes überzeugt, erweisen sich die Bürgerinnen und

Bürger als sehr effektive Multiplikatoren. Sie werden authentische Digitalisierungsbotschafter, die für „ihr Projekt“ eintreten.

Beispiele für solche bürgernahen, in einem breiten Bündnis lokaler Akteure entwickelten Projekte sind die „Coburger Börsen“ ([www.coburg.de/boersen](http://www.coburg.de/boersen)) als niedrigschwellige Anlaufstellen im Bereich ehrenamtliches/zivilgesellschaftliches Engagement sowie das mehrfach preisgekrönte, generationenübergreifende Zeitzeugenprojekt „Digitales Stadtgedächtnis“ ([www.stadtgeschichte-coburg.de](http://www.stadtgeschichte-coburg.de)). Bürgerinnen und Bürger – vom Schüler bis zur Seniorin – schreiben gemeinsam Geschichte(n) und geben Medienkompetenz weiter.

Auf das effektive „Enabling“ lokaler Akteure setzte Coburg auch als eine von drei, vom Bayerischen Wirtschaftsministerium ausgewählten, Modellkommunen des Projektes „Digitale Einkaufsstadt Bayern“ (2015 – 2018, [www.coburg.de/einkaufsstadt](http://www.coburg.de/einkaufsstadt)). Der Annahme folgend, dass „nicht die technologische Umsetzung, sondern das Wissen, der Wille [...] sowie die [...] Fertigkeiten der Unternehmer [...] Engpässe bei der Gestaltung des digitalen Wandels“<sup>1</sup> sind und nachhaltige Digitalisierungsgewinne nur aus der Eigeninitiative der Händler, Gastronomen und Dienstleister erwachsen können, wurden zunächst – mit Rücksichtnahme auf den Digitalisierungsstand der jeweiligen Teilnehmer – Schulungs- und Weiterqualifizierungsmaßnahmen priorisiert.

Gleichzeitig wurde mit dem innovativen, auf digitalem Story-telling aufbauenden Schaufenster „GoCoburg“ ([www.gocoburg.de](http://www.gocoburg.de)) eine attraktive Plattform geschaffen, die Kunden dort abholt, wo diese sich digital bereits aufhalten: auf Facebook, Instagram und WhatsApp.

Ein weiteres digitales Leuchtturmprojekt ist das 2017 von Stadt und Landkreis Coburg, IHK zu Coburg und der Hochschule Coburg zusammen mit mehr als 40 lokalen Unternehmen gegründete Netzwerk „Zukunft.Coburg.Digital“ ([www.zukunft.coburg.digital](http://www.zukunft.coburg.digital)), das als digitales Gründerzentrum mit einer Vielzahl an Maßnahmen nicht nur junges „digitales Unternehmertum“ in der Region fördert.

Digitalisierung ist in Coburg seit vielen Jahren gelebte Praxis. Die seit 2005 stetig fortgeschriebene Digitalisierungsstrategie sowie die zahlreichen, in nahezu zwei Jahrzehnten „Coburg digital“ gemeinsam entwickelten Projekte, mündeten 2017 in eine agile „Digitale Agenda Coburg“. In diesem Rahmen soll entlang der Maxime „vom Projekt zum Konzept“ zukünftig noch stärker als zuvor die strategische Ausrichtung und Vernetzung der verschiedenen digitalen Handlungsfelder vorangetrieben werden. Wissenschaftlich begleitet wird die Stadt Coburg dabei im Rahmen einer Initiative des Deutschen Städte- und Gemeindebundes vom Berliner Institut für Innovation und Technik (iit). Digitalisierung nicht nach dem Gießkannenprinzip, sondern vor allem dort, wo es der Stadt am meisten nützt, heißt das Ziel. Mitreden sollen hier natürlich auch die Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen. In den begleitenden Workshops und Arbeitsgruppen soll an der „gemeinsamen Werkbank“ auch erarbeitet werden, was „für Coburg funktioniert“.

---

1 Quelle: Abschlussbericht „Digitale Einkaufsstadt Bayern“.

## Heidelberg – Vorreiterstadt bei der digitalen Entwicklung



Die Chancen der Digitalisierung – die Stadt Heidelberg hat diese frühzeitig erkannt. Heidelberg will innovative Technologien nutzen, um intelligente Lösungen für ganz unterschiedliche Bereiche der Stadt zu erreichen. Das Ziel: Die digitale Stadt Heidelberg möchte die Lebensqualität für ihre Bürgerinnen und Bürger weiter erhöhen, unter anderem durch ein Plus an Bürger-Service und Transparenz sowie Beschleunigung und Vereinfachung von Verwaltungsvorgängen.

Die Digitalisierung bringt den Heidelbergerinnen und Heidelbergern bereits jetzt viele Vorteile: Das WLAN-Netz Heidelberg4you der Stadt bietet in Kooperation mit der Universität an rund 200 Standorten im Stadtgebiet kostenloses Internet und ist damit eines der größten öffentlichen WLAN-Netze in Deutschland. Digitale Angebote wie die „Mein Heidelberg“-App helfen im Alltag. Das mehrfach ausgezeichnete Bürgerbeteiligungsportal #HoldenOberbürgermeister schafft digitale Möglichkeiten, sich in die Stadtpolitik einzubringen und spricht insbesondere junge Menschen an.

Die digitalen Projekte entstehen dabei nicht am „grünen Tisch“, sondern praxisnah unter intensiver Beteiligung der Bevölkerung und weiterer Akteure – unter anderem bei Workshops, Foren zur Digitalen Stadt und der Veranstaltungsreihe Digitalität@Heidelberg. Heidelberg setzt bei der Digitalisierung auf neue Formen der Zusammenarbeit statt auf eine starre Struktur. Das ermöglicht ein flexibles Eingehen auf Angebote und Nachfragen. „Wir möchten bei der digitalen Weiterentwicklung die Bürgerinnen und Bürger sowie gesellschaftliche Akteure aus Wirtschaft, Wissenschaft und Forschung weiterhin intensiv einbinden. In Heidelberg ist das Interesse und die Bereitschaft, an der Digitalisierung mitzuwirken, groß. Dieses Potenzial möchten wir nutzen“, sagt Stadtdirektorin Nicole Huber.

Der Mensch steht bei der digitalen Entwicklung im Mittelpunkt: Die Vorteile für die Bürgerinnen und Bürger sind entscheidend, nicht das technologisch Machbare. Technologien werden eingesetzt, um die Bedürfnisse im täglichen Leben besser erfüllen zu können. Der Heidelberger Ansatz umfasst sämtliche Lebensbereiche: Umwelt und Energie, Verkehr und Verwaltung, Wissenschaft und Bildung, Gesundheit und Gesellschaft, Handel, Tourismus und Kultur. Durch die Steigerung der Standortattraktivität fördert die Stadt die Wettbewerbsfähigkeit von Wirtschaft und Institutionen.

Viele neue, innovative Projekte sind bereits in der Umsetzung – von einem „Digital Hub“ zur Unterstützung von Unternehmen bei der digitalen Entwicklung über einen intelligenten Winterdienst bis hin zu einem digitalen Routenplaner für Menschen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind. Das Heidelberger Politik- und Transparenzportal „HeiPorT“ soll Bürgerinnen und Bürger künftig noch übersichtlicher und transparenter über das Handeln der Verwaltung und politische Entscheidungsprozesse informieren. Die Stadt setzt dabei auf Kooperationen mit Tochtergesellschaften und externen Partnern.

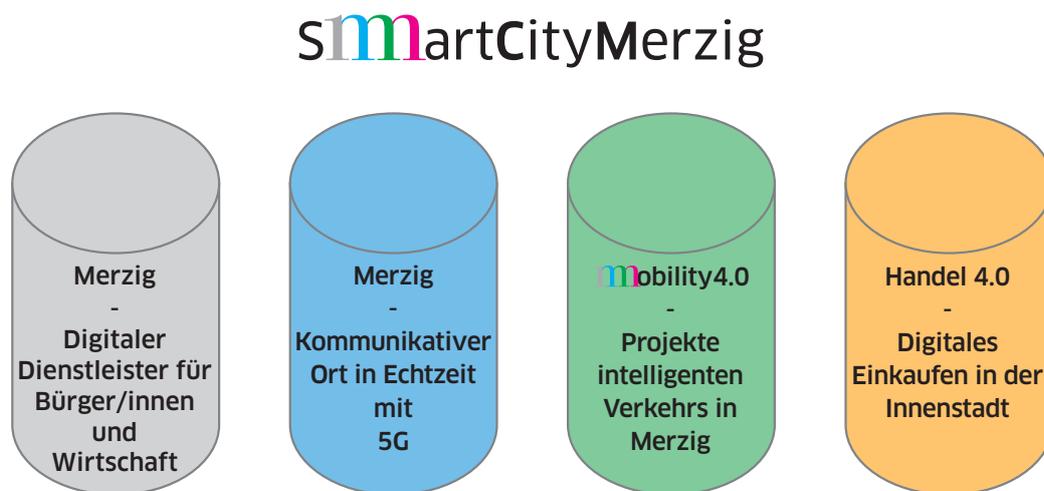
### **Eine gute Struktur ist ebenfalls wichtig, um die Herausforderungen einer digitalen Stadt zu meistern:**

In Heidelberg obliegt die strategische Steuerung des Prozesses der digitalen Transformation dem Referat des Oberbürgermeisters. Dabei wird es operativ sowohl vom Amt für Digitales und Informationsverarbeitung als auch von der Digital-Agentur Heidelberg unterstützt. Beide Einheiten sind mit der Errichtung und Etablierung von Informationstechnologien in der Stadt betraut. Das Amt für Digitales und Informationsverarbeitung hat dabei als Querschnittsamt primär die digitale Transformation der Stadtverwaltung im Fokus. Bei der Digital-Agentur Heidelberg handelt es sich um eine GmbH, die zu jeweils 50 Prozent von der Stadt und den Stadtwerken Heidelberg GmbH getragen wird. Ihre Aufgabe ist die Konzeptionierung, Errichtung und Etablierung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien zur intelligenten und digitalen Stadtentwicklung. Die Agentur nimmt eine aktive Mittlerrolle ein und bringt die Anbieter von digitalen Lösungen mit der Stadtverwaltung und mit Akteuren aus Wirtschaft und Wissenschaft zusammen.

Heidelberg verfügt über eine hervorragende Ausgangssituation für die digitale Entwicklung: Als Standort für Forschung, Wissenschaft und Medizin ist ein innovatives Umfeld vorhanden. Mit Hightech- und Innovationsstandorten wie den Partnerstädten Hangzhou (China) und Palo Alto (USA) tauscht sich Heidelberg regelmäßig aus. Gemeinsam mit der Internationalen Bauausstellung Heidelberg arbeitet die Stadt an der Entwicklung einer Wissensstadt der Zukunft auf der früheren US-Fläche Patrick-Henry-Village. Dort setzt Heidelberg auf die digitale Zukunft, Synergien von Wirtschaft und Wissenschaft, einen „Multi-Mobilitäts-Ansatz“, innovative Orte der Bildung sowie zukunftsweisende Wohn- und Arbeitsumgebungen und Versorgungssysteme.

## Die Digitalisierungsstrategie der Kreisstadt Merzig

Die Digitalisierung hält immer größeren Einzug in alle Lebensbereiche und ist auch ein wichtiger Baustein in der Digitalisierungsstrategie der Kreisstadt Merzig. Dabei verfolgt die Kreisstadt Merzig unter dem Begriff „SmartCityMerzig“ das Ziel, den globalen Umbruch in ein digitales Zeitalter zu realisieren. Dieser Entwicklungsprozess soll anhand eines Vier-Säulen-Systems verwirklicht und Schritt für Schritt umgesetzt werden.



Dass in der Digitalisierung ein enormes Zukunftspotenzial für Kommunen steckt, stellte die Kreisstadt Merzig bereits vor mehreren Jahren fest. Vor diesem Hintergrund suchte Merzig kompetente Partner auf diesem Gebiet und wurde bei der htw Saar fündig, die im Oktober 2014 das innovative Forschungsprojekt „IST Testfeld Merzig ITeM“ starteten. Dabei wurden zunächst von der Forschungsgruppe „Verkehrstelematik“ unter der Leitung von Prof. Dr.-Ing. Horst Wieker die Straßenkreuzungen am Rathaus und am Landratsamt mit Kameras ausgestattet, um aussagekräftige Daten zum Merziger Verkehrsraum zu erhalten. Seither entwickelt sich das Projekt stetig mit dem Ziel fort, eine sichere sowie zuverlässige Kommunikation von Informationen, insbesondere für (teil-)automatisierte Elektrofahrzeuge, zu entwickeln.

Um den Merziger Bürgerinnen und Bürgern die Zukunft des Fahrens erlebbar zu machen, wurde am 2. September 2017 in der Merziger Innenstadt ein „Tag des offenen Testfeldes“ veranstaltet. Dabei wurde den Besuchern die Forschung im Bereich Smart Mobility präsentiert.

Aber auch die Telekomtochter T-Systems wurde auf Merzig aufmerksam und führte im Jahr 2017 ein Pilotprojekt in der Entwicklung intelligenter Parkraumsysteme durch, die in Zukunft die lästige Parkplatzsuche erleichtern werden. Dabei wurden im Bereich des St. Medard-en-Jalles-Platzes 30 Parksensoren verbaut, getestet und evaluiert, welche Daten und Erkenntnisse liefern, die für den Einsatz in anderen Städten (z.B. Hamburg) von Bedeutung sind. Dadurch kann dem Autofahrer in Zukunft eine Prognose über die Verfügbarkeit von Parkplätzen geliefert werden.



Diese beiden Projekte trugen letztendlich im erheblichen Maß dazu bei, dass Merzig Teil des grenzüberschreitenden digitalen Testfeldes Deutschland-Frankreich-Luxemburg wurde, das ausgehend von Merzig, über Saarlouis und Saarbrücken in Richtung Metz nach Frankreich und Luxemburg führt. Ziel ist es, die Entwicklung und Erprobung von neuen Technologien für das automatisierte und vernetzte Fahren sowie der Elektromobilität im grenzüberschreitenden Einsatz unter realen Bedingungen zu testen und zu fördern. Mithilfe dieser Erfahrungswerte sowie der optimalen Bedingungen als Mittelstadt mit moderner Verkehrsinfrastruktur, signifikantem Verkehrsaufkommen und Autobahnanschluss leistet die Kreisstadt Merzig bundesweit einen wichtigen Beitrag zur Erprobung zukunftsfähiger Technologien.

Doch auch darüber hinaus möchte Merzig im Bereich der Digitalisierung künftig eine Vorreiterrolle einnehmen. Vor diesem Hintergrund hat die Kreisstadt Merzig in Kooperation mit der Saarbrücker Zeitung im vergangenen Jahr eine neue Homepage erstellt. Herausgekommen ist eine übersichtliche, barrierefreie Seite, die den Charakter der Stadt widerspiegelt: bürgernah und modern. Besonderer Wert wurde auf die Bürgerfreundlichkeit gelegt. So können sich die Bürgerinnen und Bürger bereits jetzt durch die richtigen Ansprechpartner oder das Hinterlegen von Formularen viele Gänge zum Rathaus sparen. Aber auch Touristen und Unternehmen können mit wenigen Klicks schnell die Vorzüge der Kreisstadt Merzig kennenlernen und Informationen abrufen. Ziel ist es, eine stärkere Digitalisierung der Normal-Dienstleistungen für die Menschen zu erreichen. Hierbei sollen Schritt für Schritt alle digitalen Möglichkeiten ausgelotet werden, um die elektronische Kommunikation zu erleichtern.

Aber auch im Bereich des Handels stellt man sich in Merzig den digitalen Herausforderungen. Dabei konnte in der gesamten Innenstadt bereits ein kostenloses WLAN-Netz installiert werden. Als weiterer Vorteil für die Kunden der Innenstadt verfügt die Kreisstadt Merzig seit diesem Jahr über mehrere E-Bike-Ladestationen. An diesen Ladestationen können gegen Münzeinwurf zudem Akkus mobiler Endgeräte wie Smartphones aufgeladen werden. Diese Ladestationen bilden die Fortführung der bereits bestehenden Ladestationen für Elektrofahrzeuge.



Die bereits umgesetzten Maßnahmen sind allerdings erst kleine Stücke eines Puzzles. Langfristiges Ziel soll die Vernetzung des realen und virtuellen Stadtraums sein. Dabei soll die Stadt von morgen als Marktplatz über virtuelle Kanäle dargestellt werden, die die Offline- und Online-Welt miteinander verknüpfen. Neben dem stationären Handel sollen aber auch weitere Akteure aus den unterschiedlichsten Branchen auf der neuen Plattform präsent sein. Zudem sollen auch der eigene Online-Store der Geschäfte an das Portal angedockt werden können und weitere Annehmlichkeiten wie beispielsweise die Parkplatz- oder Geschäftssuche über das Portal problemlos möglich sein. Um auch nicht-mobilen Besuchern die Vorteile des Systems zugänglich zu machen, sollen an den drei Eingängen zur Fußgängerzone digitale Bildschirme errichtet werden, über die der Nutzer bei Bedarf die digitale Plattform abrufen kann.

Für die Kreisstadt Merzig ist die digitale Stadt weit mehr als eine digitale Verwaltung oder schnelles Internet. Als dienstleistungsorientierte und bürgernahe Verwaltung sieht sich Merzig in der Verantwortung, die Bürger mit einer praktischen Technologieoffenheit für die Zukunft zu rüsten und dadurch auch als Wohnort weiterhin attraktiv zu bleiben. Darüber hinaus sind zukunftsweisende Projekte für ein positives Image einer Stadt von erheblicher Bedeutung. So hofft die Kreisstadt Merzig, durch das große Engagement im Digitalisierungssektor für andere Unternehmen und Institutionen interessant zu werden. Zudem sollen durch weitere Pilotprojekte Maßnahmen umgesetzt werden, von denen auch die Bürger profitieren. Dabei wird beispielsweise die Ausstattung aller Stadtteile mit dem schnellen 5G-Funknetz angestrebt. Aufgrund der Informationsübermittlung in Echtzeit wäre eine solche flächendeckende Realisierung insbesondere für die bereits bestehenden Projekte des intelligenten Verkehrs von höchster Bedeutung.



## Digitale Stadt

### Ergebnisse einer repräsentativen Bevölkerungsbefragung

#### Vorbemerkung

Im Auftrag der Stiftung „Lebendige Stadt“ hat die forsa Politik- und Sozialforschung GmbH eine repräsentative Befragung unter 1.003 Bundesbürgern ab 18 Jahren durchgeführt. Im Rahmen der Untersuchung wurden u.a. die Zufriedenheit mit dem Ausbau und dem Zustand des Internets, die Inanspruchnahme von Online-Dienstleistungen von Verwaltung und Behörden sowie Meinungen zu den digitalen Angeboten in der eigenen Stadt oder Gemeinde ermittelt.

Die Befragung erfolgte vom 25. Februar bis 5. März 2019 im Rahmen des bevölkerungsrepräsentativen Panels forsa.omninet. Die Untersuchungsbefunde werden im nachfolgenden Ergebnisbericht vorgestellt.

Die ermittelten Ergebnisse können lediglich mit den bei allen Stichprobenerhebungen möglichen Fehlertoleranzen (im vorliegenden Fall +/- drei Prozentpunkte) auf die Gesamtheit der Bevölkerung ab 18 Jahren in Deutschland übertragen werden.

#### 1. Zufriedenheit mit dem Ausbau und dem Zustand des Internets

Der vorgesehene flächendeckende Ausbau eines leistungsfähigen und schnellen Internets ist noch nicht überall in Deutschland erfolgt.

Insgesamt 63 Prozent der Bürger sind mit dem Ausbau und dem Zustand der Netze in ihrer Stadt oder Gemeinde zufrieden oder sehr zufrieden.

35 Prozent sind damit weniger zufrieden oder unzufrieden.

Unterdurchschnittlich zufrieden mit dem Ausbau und Zustand des Internets sind die Jüngeren und die Bewohner kleinerer Gemeinden.

ZUFRIEDENHEIT MIT DEM AUSBAU UND DEM ZUSTAND DES INTERNETS				
Mit dem Ausbau und dem Zustand der Netze in ihrer Gemeinde sind				
	sehr zufrieden %	zufrieden %	weniger zufrieden %	unzufrieden *) %
insgesamt	11	52	22	13
Ost	14	50	22	12
West	11	53	22	14
18- bis 29-Jährige	15	33	37	13
30- bis 44-Jährige	9	51	23	17
45- bis 59-Jährige	11	51	22	15
60 Jahre und älter	12	61	17	10
Ortsgröße (Einwohner):				
unter 5.000	9	40	32	19
5.000 bis unter 20.000	8	48	22	21
20.000 bis unter 100.000	13	53	19	15
100.000 bis unter 500.000	15	55	21	8
500.000 und mehr	11	62	23	3

\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

## 2. Online-Dienstleistungen der Verwaltung und Behörden

### 2.1 Bedeutung von und Zufriedenheit mit Online-Kontaktmöglichkeiten

Einer großen Mehrheit von 79 Prozent der Bürger ist es wichtig (44 %) oder sehr wichtig (35 %), dass ihre Stadt- bzw. Gemeindeverwaltung die Möglichkeit anbietet, als Bürger online mit der Verwaltung in Kontakt zu treten bzw. bestimmte Vorgänge im Internet abzuwickeln.

18 Prozent ist dies weniger wichtig, drei Prozent unwichtig. Dies trifft auf Befragte, die in Gemeinden und Städten mit unter 100.000 Einwohnern leben, etwas häufiger als auf die Bewohner von Großstädten zu.

Dass die Verwaltung in ihrer Stadt bzw. Gemeinde die Möglichkeit zum Online-Kontakt anbietet, ist überdurchschnittlich häufig Männern, den 30- bis 44-Jährigen, Bewohnern in den Metropolen sowie den Technikinteressierten sehr wichtig.

BEDEUTUNG DER ONLINE-KONTAKTMÖGLICHKEIT MIT DER VERWALTUNG				
Dass die Verwaltung ihrer Stadt bzw. Gemeinde die Möglichkeit anbietet, als Bürger im Internet in Kontakt mit der Verwaltung zu treten bzw. bestimmte Vorgänge im Internet abzuwickeln, ist				
	sehr wichtig %	wichtig %	weniger wichtig %	unwichtig *) %
insgesamt	35	44	18	3
Ost	29	48	18	3
West	36	43	18	3
Männer	40	41	17	2
Frauen	30	46	20	3
18- bis 29-Jährige	37	39	17	3
30- bis 44-Jährige	41	42	13	3
45- bis 59-Jährige	36	42	19	3
60 Jahre und älter	29	48	22	1
Ortsgröße (Einwohner):				
unter 5.000	29	47	22	2
5.000 bis unter 20.000	30	47	20	2
20.000 bis unter 100.000	32	44	20	4
100.000 bis unter 500.000	35	45	16	1
500.000 und mehr	47	37	13	2
Interesse für technische Entwicklungen:				
- (sehr) stark	42	43	14	1
weniger stark bzw. gar nicht	21	46	27	6

\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

Allerdings sind nur 45 Prozent der Befragten mit den von ihrer Stadt bzw. Gemeinde angebotenen Möglichkeiten, das Internet für Kontakte mit der Verwaltung zu nutzen, zufrieden.

Ähnlich viele (43 %) sind damit weniger zufrieden oder unzufrieden.

Mehrheitlich nicht zufrieden mit den Kontaktmöglichkeiten über das Internet sind die 30- bis 44-jährigen.

12 Prozent trauen sich in dieser Frage keine Einschätzung zu.

ZUFRIEDENHEIT MIT DEN ONLINE-KONTAKTMÖGLICHKEITEN MIT DER VERWALTUNG					
Alles in allem sind mit den von ihrer Stadt bzw. Gemeinde angebotenen Möglichkeiten, das Internet für die Kontakte mit der Verwaltung zu nutzen					
	sehr zufrieden %	zufrieden %	weniger zufrieden %	unzufrieden %	weiß nicht %
insgesamt	3	42	36	7	12
Ost	1	36	38	9	16
West	4	43	36	6	11
18- bis 29-Jährige	8	25	39	8	20
30- bis 44-Jährige	1	34	46	8	11
45- bis 59-Jährige	3	43	36	7	11
60 Jahre und älter	3	53	28	5	11
Ortsgröße (Einwohner):					
unter 5.000	4	37	36	11	12
5.000 bis unter 20.000	4	42	37	6	11
20.000 bis unter 100.000	2	42	36	6	14
100.000 bis unter 500.000	6	45	33	5	11
500.000 und mehr	2	43	39	7	9

## 2.2 Inanspruchnahme von Online-Dienstleistungen der Behörden

Die Hälfte der Befragten hat schon ein- oder mehrmals von den Online-Dienstleistungen von Behörden Gebrauch gemacht.

Die andere Hälfte (50 %) hat solche Online-Dienstleistungen noch nie in Anspruch genommen.

In dieser Frage zeigt sich ein deutliches Stadt-Land-Gefälle: Während von den Bewohnern in den großen Metropolen 73 Prozent schon ein- oder mehrmals Verwaltungsangelegenheiten online erledigt haben, geben dies von den Bewohnern in kleinen Gemeinden nur 30 Prozent an.

INANSPRUCHNAHME VON DIENSTLEISTUNGEN MIT BEHÖRDEN ÜBER DAS INTERNET			
Es haben schon von den Online-Dienstleistungen von Behörden Gebrauch gemacht			
	ja, einmal %	ja, mehrmals %	nein, noch nie %
insgesamt	25	25	50
Ost	22	23	55
West	25	25	50
Männer	28	28	44
Frauen	22	22	56
18- bis 29-Jährige	24	18	58
30- bis 44-Jährige	26	25	49
45- bis 59-Jährige	26	25	49
60 Jahre und älter	23	26	51
Ortsgröße (Einwohner):			
unter 5.000	15	15	70
5.000 bis unter 20.000	22	20	58
20.000 bis unter 100.000	27	18	55
100.000 bis unter 500.000	28	25	47
500.000 und mehr	28	45	27

Diejenigen, die bereits online Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung in Anspruch genommen haben, nennen in diesem Zusammenhang vor allem Angelegenheiten rund um das Auto, z.B. die An- oder Ummeldung ihres PKW oder die Reservierung von Kfz-Kennzeichen (26 %), die Vereinbarung von Terminen (24 %) oder die Beantragung von Ausweisdokumenten (13 %).

Neun Prozent haben das Internet genutzt, um ein Führungszeugnis zu beantragen, sechs Prozent haben online standesamtliche Angelegenheiten abgewickelt bzw. Urkunden – z.B. ihre Geburtsurkunde – beantragt.

Weitere Dienstleistungen, die bei Behörden online in Anspruch genommen wurden, sind u.a. die An- bzw. Ummeldung des Wohnsitzes (5 %), die Beantragung von Bescheinigungen in Steuerangelegenheiten (4 %) oder die Sperrmüllanmeldung bzw. Müllentsorgung (3 %).

WELCHE ONLINE-DIENSTLEISTUNGEN WURDEN IN ANSPRUCH GENOMMEN? *)	
	% **)
An-/Ummeldung PKW, Reservierung von Kraftfahrzeugkennzeichen	26
Terminvereinbarung allgemein	24
Beantragung von Ausweisdokumenten wie Reisepass oder Personalausweis	13
Beantragung Führungszeugnis	9
standesamtliche Angelegenheiten und Urkunden	6
Kontaktaufnahme mit verschiedenen Ämtern und Behörden	6
An-/Ummeldung des Wohnsitzes	5
Bescheinigungen in Steuerangelegenheiten	4
Sperrmüllanmeldung, Müllentsorgung	3
Rentenberatung, Rentenanspruch	2
Gewerbeanmeldung, -ummeldung und -abmeldung	2

\*) Basis: Befragte, die bereits Online-Dienstleistungen von Behörden in Anspruch genommen haben

\*\*) offene Abfrage; dargestellt sind Nennungen ab 2 Prozent



Diejenigen Befragten, die noch nie Online-Dienstleistungen von Behörden in Anspruch genommen haben, wurden nach den Gründen dafür gefragt.

Mit Abstand am häufigsten (45 %) geben die Befragten als Grund an, dass es für sie keinen Bedarf oder Anlass gab, Online-Dienstleistungen der Behörden in Anspruch zu nehmen.

21 Prozent begründen dies damit, dass es für die gewünschte Dienstleistung kein entsprechendes Angebot gibt, diese online zu erledigen, während 13 Prozent die Möglichkeit bisher nicht genutzt haben, weil sie einen persönlichen Kontakt und einen direkten Ansprechpartner bei einer Behörde bevorzugen.

Andere genannte Gründe spielen dagegen eine eher untergeordnete Rolle.

WARUM WURDEN DIE ONLINE-DIENSTLEISTUNGEN DER BEHÖRDEN NOCH NIE GENUTZT? *)	
	% **)
kein Bedarf, gab keinen Anlass dazu	45
Online-Angebot ist nicht vorhanden	21
Bevorzugung von persönlichem Kontakt und direkten Ansprechpartnern	13
wussten nicht, dass es angeboten wird	3
Behörde ist schnell/fußläufig erreichbar	3
zu kompliziert	2
Angst vor Datenmissbrauch	1
weiß nicht	15

\*) Basis: Befragte, die noch nie Online-Dienstleistungen der Behörden in Anspruch genommen haben

\*\*\*) offene Abfrage; Mehrfachnennungen möglich

### 2.3 Vor- oder Nachteile durch die Digitalisierung der Verwaltung

Nur etwas mehr als die Hälfte (53 %) der Befragten glaubt, dass es für die Bürger eher Vorteile mit sich bringt, wenn die Verwaltung zunehmend Dienstleistungen für die Bürger im Internet anbietet und abwickelt.

Knapp die Hälfte sieht hingegen sowohl Vor- als auch Nachteile (46 %) oder auch überwiegend Nachteile (7 %).

Deutliche Unterschiede zeigen sich in dieser Frage zwischen den einzelnen Bevölkerungsgruppen. Während Männer, Jüngere, Bewohner in den großen Metropolen sowie die eher Technikinteressierten in der zunehmenden Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen überdurchschnittlich häufig Vorteile sehen, fällt das Urteil bei den Frauen, den Älteren und denjenigen, die eher wenig an Technik interessiert sind, deutlich verhaltener aus.

VOR- ODER NACHTEILE VON MEHR ONLINE-DIENSTLEISTUNGEN DER VERWALTUNG			
Wenn die Verwaltung zunehmend Dienstleistungen für die Bürger im Internet anbietet und abwickelt, bringt das für die Bürger eher ...			
	Vorteile %	Nachteile %	Vor- und Nachteile halten sich die Waage *) %
insgesamt	53	7	39
Ost	45	6	46
West	54	7	37
Männer	63	7	29
Frauen	44	7	47
18- bis 29-Jährige	66	3	27
30- bis 44-Jährige	58	8	34
45- bis 59-Jährige	53	7	38
60 Jahre und älter	45	7	47
Ortsgröße (Einwohner):			
unter 5.000	46	6	47
5.000 bis unter 20.000	53	8	38
20.000 bis unter 100.000	51	7	40
100.000 bis unter 500.000	46	5	45
500.000 und mehr	64	7	27
Interesse für technische Entwicklungen:			
- (sehr) stark	62	4	33
weniger stark bzw. gar nicht	36	12	49

\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

### 3. Meinungen zur Erweiterung der digitalen Angebote

In manchen Städten und Gemeinden gibt es an öffentlichen Plätzen oder in öffentlichen Einrichtungen wie Schulen, Rathäusern oder Sporthallen kostenfreies WLAN.

Zwei Drittel der Befragten (66 %) ist es wichtig, dass es an möglichst vielen öffentlichen Plätzen und Einrichtungen kostenfreies WLAN gibt.

34 Prozent finden das weniger wichtig oder unwichtig.

KOSTENLOSES WLAN AN ÖFFENTLICHEN PLÄTZEN UND EINRICHTUNGEN				
Dass an möglichst vielen öffentlichen Plätzen und Einrichtungen WLAN kostenfrei vorhanden ist, ist				
	sehr wichtig %	wichtig %	weniger wichtig %	unwichtig *) %
insgesamt	23	43	27	7
Ost	22	45	27	4
West	23	43	26	7
18- bis 29-Jährige	28	43	14	12
30- bis 44-Jährige	25	39	30	6
45- bis 59-Jährige	20	44	28	8
60 Jahre und älter	22	45	28	5
Ortsgröße (Einwohner):				
unter 5.000	23	40	30	7
5.000 bis unter 20.000	25	41	27	7
20.000 bis unter 100.000	20	49	26	4
100.000 bis unter 500.000	22	41	27	8
500.000 und mehr	26	39	25	10

\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

Nur wenige Bürger (13 %) wären grundsätzlich bereit, für mehr digitale Angebote in ihrer Stadt bzw. Gemeinde auch mehr zu bezahlen, z.B. durch höhere Abgaben oder Gebühren.

Die große Mehrheit (81 %) wäre dazu hingegen nicht bereit.

ZAHLUNGSBEREITSCHAFT FÜR MEHR DIGITALE ANGEBOTE		
Es wären grundsätzlich dazu bereit, für mehr digitale Angebote in ihrer Stadt bzw. Gemeinde zu bezahlen		
	ja %	nein *) %
insgesamt	13	81
Ost	11	80
West	13	81
Männer	14	82
Frauen	12	79
18- bis 29-Jährige	19	68
30- bis 44-Jährige	11	83
45- bis 59-Jährige	12	85
60 Jahre und älter	13	80
Ortsgröße (Einwohner):		
unter 5.000	21	69
5.000 bis unter 20.000	13	82
20.000 bis unter 100.000	12	81
100.000 bis unter 500.000	12	84
500.000 und mehr	11	83

\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

#### 4. Einschätzungen zur Einhaltung des Datenschutzes

Nur knapp die Hälfte (49 %) glaubt, dass die Verwaltung ihrer Stadt bzw. Gemeinde mit den ihr zur Verfügung stehenden Daten über ihre Bürger sorgsam und vertrauensvoll umgeht.

41 Prozent haben hingegen Sorgen, dass mit den Daten der Bürger nicht sorgsam umgegangen wird.

10 Prozent trauen sich in dieser Frage keine Einschätzung zu.

EINSCHÄTZUNGEN ZUR EINHALTUNG DES DATENSCHUTZES			
Es glauben, dass die Verwaltung ihrer Stadt bzw. Gemeinde mit den ihr zur Verfügung stehenden Daten über ihre Bürger sorgsam und vertrauensvoll umgeht			
	ja %	nein, haben Sorgen, dass mit den Daten der Bürger nicht sorgsam umgegangen wird %	weiß nicht %
insgesamt	49	41	10
Ost	46	42	12
West	49	41	10
Männer	45	46	9
Frauen	52	37	11
18- bis 29-Jährige	65	34	1
30- bis 44-Jährige	55	38	7
45- bis 59-Jährige	44	43	13
60 Jahre und älter	43	44	13
Ortsgröße (Einwohner):			
unter 5.000	53	32	15
5.000 bis unter 20.000	53	39	8
20.000 bis unter 100.000	51	41	8
100.000 bis unter 500.000	47	40	13
500.000 und mehr	40	49	11

## 5. Bewertung der Arbeit der Bundesregierung bei der Digitalisierung

Danach gefragt, wie sie insgesamt die Arbeit der Bundesregierung bewerten, wenn es darum geht, die Digitalisierung in Deutschland voranzutreiben und dazu beizutragen, dass Deutschland mit dem technologischen Wandel Schritt hält, sind nur 14 Prozent der Befragten der Meinung, dass die Bundesregierung diesbezüglich eine sehr gute oder gute Arbeit macht.

79 Prozent bewerten die Arbeit der Bundesregierung in diesem Bereich als weniger gut (49 %) oder schlecht (30 %).

Männer, jüngere Befragte sowie die Bewohner in den großen Metropolen bewerten die Arbeit der Bundesregierung beim Thema Digitalisierung überdurchschnittlich häufig als schlecht.

BEWERTUNG DER ARBEIT DER BUNDESREGIERUNG BEI DER DIGITALISIERUNG			
Wenn es darum geht, die Digitalisierung in Deutschland voranzutreiben und dazu beizutragen, dass Deutschland mit dem technologischen Wandel Schritt hält, macht die Bundesregierung eine			
	sehr gute bzw. gute Arbeit %	weniger gute Arbeit %	schlechte Arbeit *) %
insgesamt	14	49	30
Ost	16	52	25
West	15	49	31
Männer	11	43	44
Frauen	18	54	17
18- bis 29-Jährige	21	29	42
30- bis 44-Jährige	17	46	30
45- bis 59-Jährige	11	55	29
60 Jahre und älter	15	55	25
Ortsgröße (Einwohner):			
unter 5.000	17	56	21
5.000 bis unter 20.000	18	48	28
20.000 bis unter 100.000	16	49	29
100.000 bis unter 500.000	16	48	27
500.000 und mehr	9	48	40

\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“



Sonderveröffentlichung der Stiftung „Lebendige Stadt“



## Sicherheit in der Stadt



Vierter Runder Tisch der Stiftung „Lebendige Stadt“  
am 11. April 2018 in Dresden

SOCIETÄTS  
VERLAG



Sonderveröffentlichung der Stiftung „Lebendige Stadt“



## Direkte Demokratie



Dritter Runder Tisch der Stiftung „Lebendige Stadt“  
am 29. März 2017 in München

SOCIÉTÄTS  
VERLAG





# Impressum

Fünfter „Runder Tisch“ der Stiftung „Lebendige Stadt“  
- DIGITALE STÄDTE -

**Redaktion:**

Rando Aust  
Ralf von der Heide  
Anika Kinder  
Timur Öztürk

**Beiträge:**

Prof. Dr. Björn Bloching  
Karin Engelhardt (Coburg)  
Nicole Leinen (Merzig)  
Thomas Schuhböck (Wien)  
Nicole Huber (Heidelberg)  
Stefanie Vauken (Dortmund)

**Bevölkerungsbefragung:**

forsa Politik- und Sozialforschung GmbH, Büro Berlin

**Gestaltung:**

Societäts-Verlag, Frankfurt am Main

**Fotos:**

Anna-Lena Ehlers  
Kreisstadt Merzig  
Ulrik Eichentopf

**Internet:**

[www.lebendige-stadt.de](http://www.lebendige-stadt.de)

Hamburg, Mai 2019



Dieses Druckprodukt ist mit dem Blauen Engel ausgezeichnet

