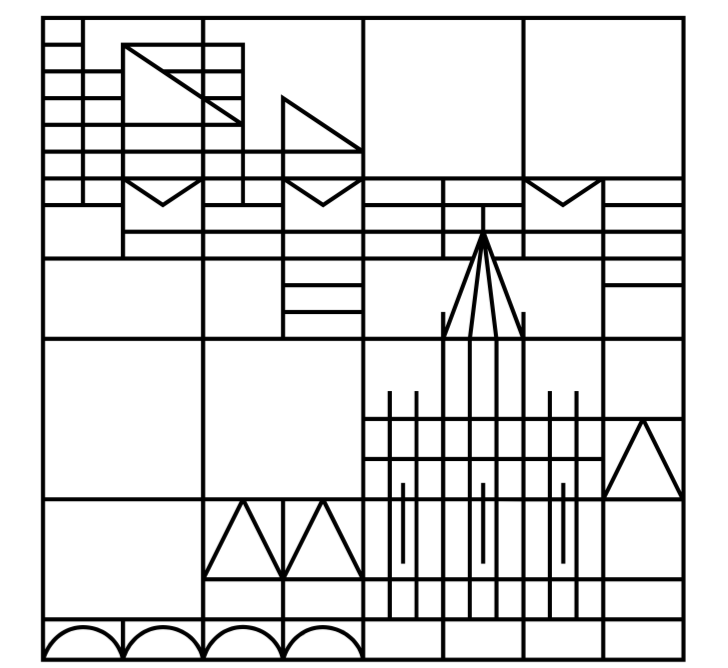


# Digitalisierungspotenziale für die Stadt Konstanz



Forschungsprojekt von **Christiana Mattheß** und **Lukas Weixler**  
 Seminar: **Digitale Transformation der öffentlichen Verwaltung**  
 Dozentin: **Prof. Dr. Ines Mergel**

## Was haben wir herausgefunden?

Zentrale Gründe für die erfolgreiche Einführung eines digitalen Serviceangebots in deutschen Städten waren weder die gute Planung, noch die Fachkenntnisse einzelner Stabstellen im Haus. Vielmehr hatten die Projekte dort Erfolg, wo die Zusammenführung interner Verwaltungsmitarbeiter mit externen Spezialisten ernsthaft angegangen wurde und formlose Zusammenarbeit zwischen diesen beiden Gruppen langfristig möglich war. Hier besteht das größte Potenzial für die Stadt Konstanz.

*„Die Veränderung ist die Normalität, nicht die Stabilität.“*  
 (Franz-Reinhard Habel)

## Hintergrund

Die Digitalisierung der Vorgänge einer Kommunalverwaltung reduziert den behördlichen Aufwand zur Koordinierung erheblich. Es zeigt sich, dass die erfolgreiche Umsetzung der Digitalisierung davon abhängt, ob eine Kommune ihre Potenziale benennen kann. Ist das der Fall, sehen (1) alle Beteiligten den Nutzen und können (2) wertvolle Erfahrungen für weitere Projekte zusammengetragen werden.

## Zielsetzung

**Forschungsfrage:** In welchen Bereichen besitzen Serviceleistungen der Stadt Konstanz aktuell das größte Digitalisierungspotenzial?

### Ziele:

- Konstanz im Vergleich zu anderen Städten einordnen
- Darstellung des konkreten Nutzens
- Digitalisierungspotenziale speziell für die Stadt Konstanz identifizieren

## Daten & Methode

### Datenquellen

- Experteninterviews
  - Interne Sichtweise: Eberhard Baier (Stadt KN), Karsten Krumm (Stadt KN)
  - Externe Sichtweise: Franz-R. Habel (DStGB)
- Bürgerportale von 15 deutschen Mittelstädten

### Methode

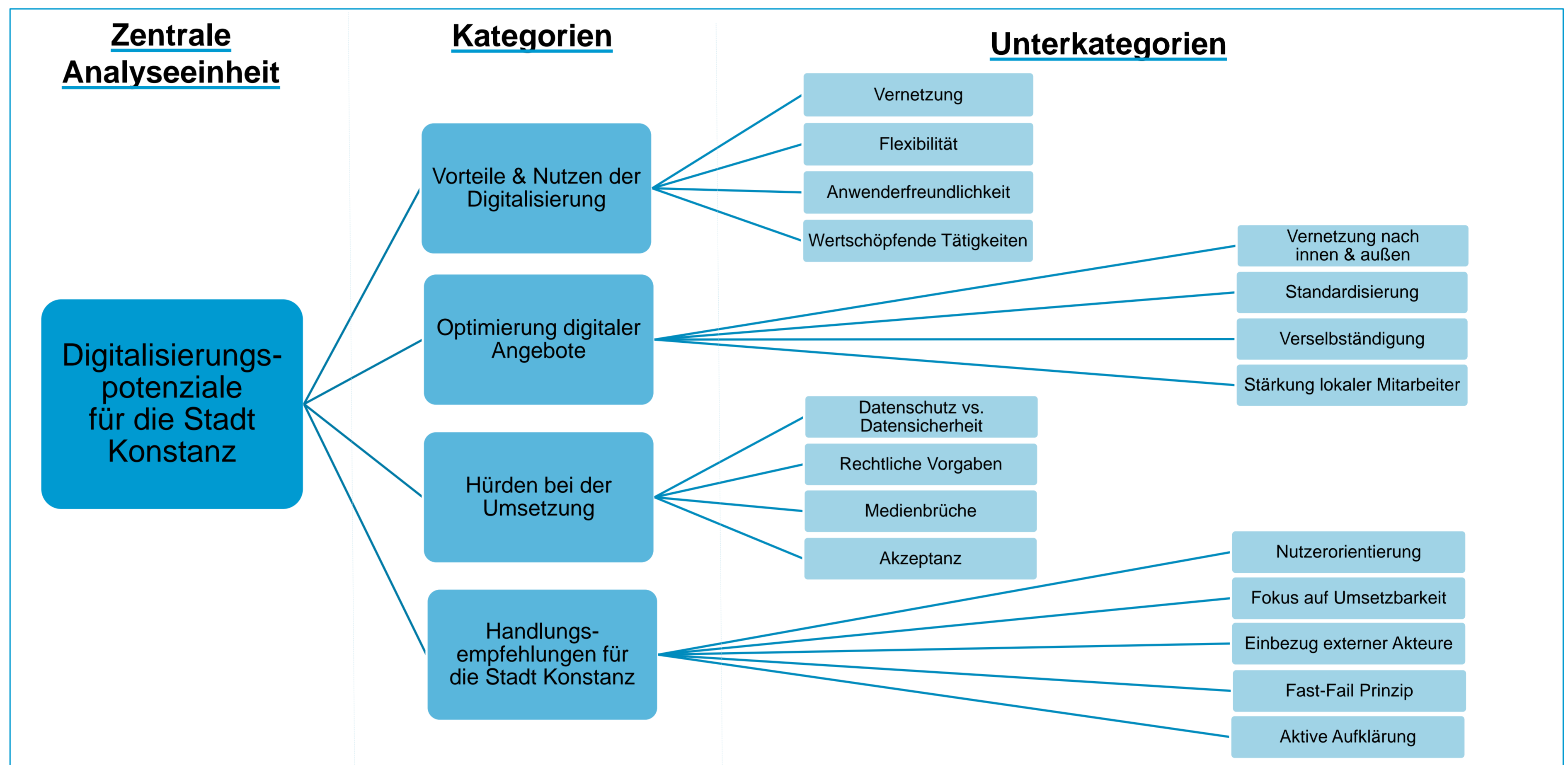
- Qualitative Inhaltsanalyse von Experteninterviews und Vergleichsstudie städtischer Websites
- Kodierung der Interviews: Induktive offene Codierung durch Unterkategorien
- Kodierung der Bürgerportale: Klassifizierung nach Zugänglichkeit und Nutzbarkeit

## Kontaktinformationen

**Christiana Mattheß**  
 christiana.matthess@uni-konstanz.de

**Lukas Weixler**  
 Lukas.weixler@uni-konstanz.de

## Kodierung



## Resultate

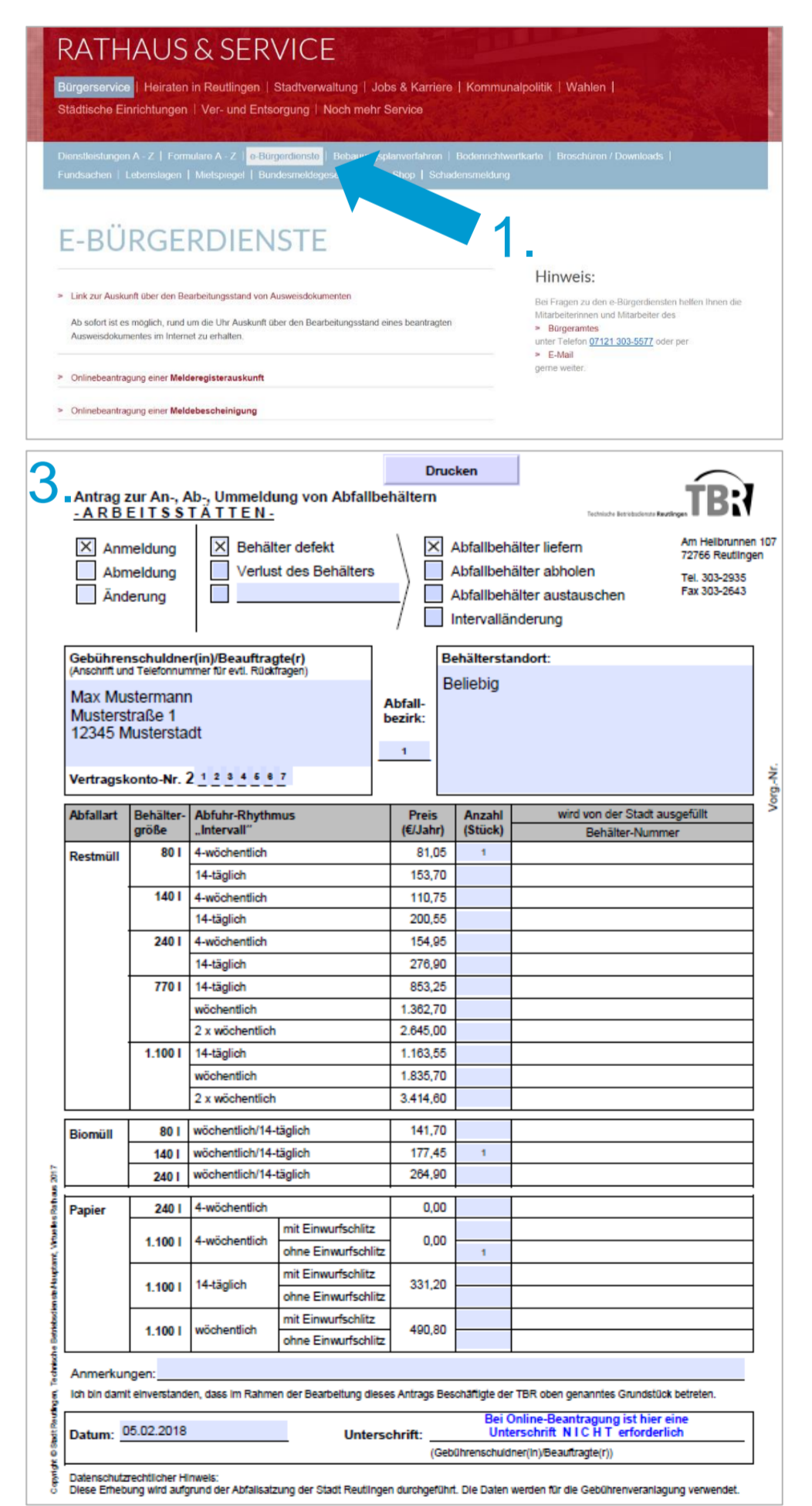
### 1.) Akzeptanz:

Städte, die digitale Services erfolgreich anbieten, sind überdurchschnittlich geprägt durch:

- Vernetzung mit externen Akteuren
- Förderung der Projekte durch interne Mitarbeiter
- Spontane Vernetzung der internen Abteilungen
- Informelle Zusammenarbeit zwischen Verwaltung und Bürgern auf allen Ebenen
- Probleme entstehen meist dort, wo Akzeptanz nicht gegeben ist

### 2.) Erfahrungen:

Beispiel: Barrierefreier E-Bürgerdienst der Stadt Reutlingen



## Implikationen

### Akzeptanz auf allen Ebenen:

