



InnoLoK



HOCHSCHULE KEHL
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Verwaltung - Gestalten & Entwickeln

■ 2. MasterClass Digitalisierung im Rahmen der Corona-Pandemie

zeppelin universität

zwischen
Wirtschaft Kultur Politik



Fraunhofer
ISI



HOCHSCHULE KEHL
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Verwaltung - Gestalten & Entwickeln



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

1. **Vorstellung des Projekts**
2. Corona-Pandemie
3. (Neue) digitale Tools im öffentlichen Gesundheitsdienst – Corona als "Digitaler Booster"?
4. Zwischen YouTube, Dashboard und Bürgertelefon – Neue Kommunikationskonzepte in der Krise?
5. Digitalisierung in der Kommunalverwaltung während der Corona-Pandemie

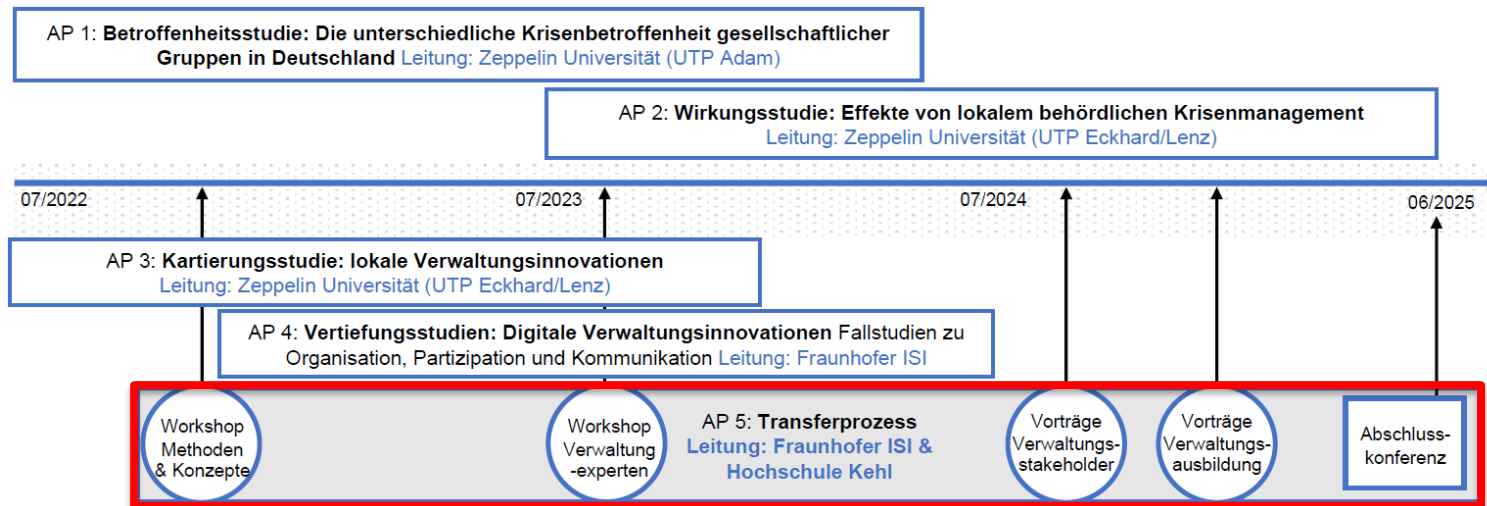
Projektplan - InnoLok

Innovationen in der Lokalen Krisenbewältigung (InnoLok)



HOCHSCHULE KEHL
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Verwaltung - Gestalten & Entwickeln



Betroffenheitsstudie

zeppelin universität

zwischen
Wirtschaft Kultur Politik

Vertiefungsstudien

Fraunhofer
ISI

Wirkungsstudie

zeppelin universität

zwischen
Wirtschaft Kultur Politik

Kartierungsstudie

zeppelin universität

zwischen
Wirtschaft Kultur Politik

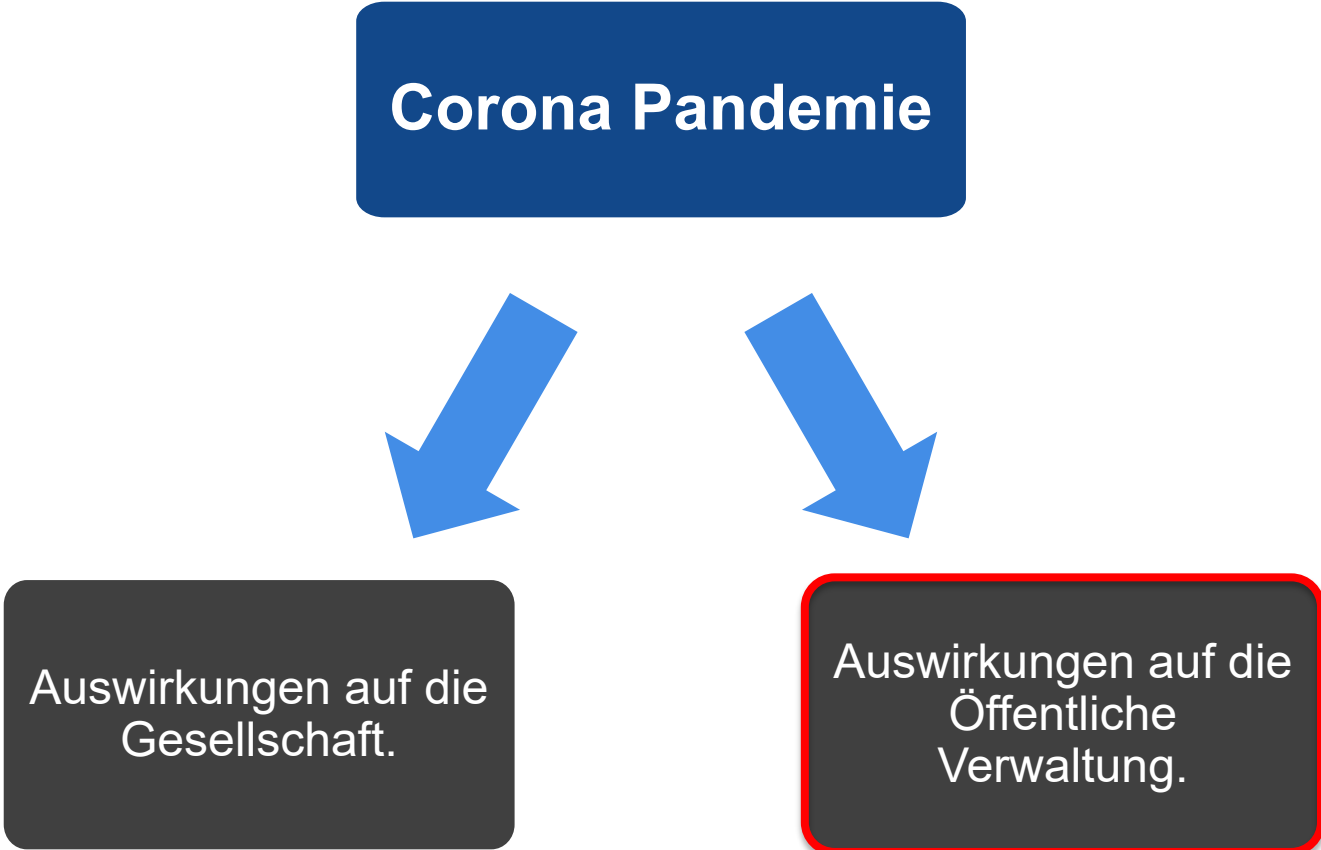
Transfer

HOCHSCHULE KEHL
Fraunhofer
ISI

1. Vorstellung des Projekts
- 2. Corona-Pandemie**
3. (Neue) digitale Tools im öffentlichen Gesundheitsdienst – Corona als "Digitaler Booster"?
4. Zwischen YouTube, Dashboard und Bürgertelefon – Neue Kommunikationskonzepte in der Krise?
5. Digitalisierung in der Kommunalverwaltung während der Corona-Pandemie

- Erster bekanntgewordener Infektionsfall (COVID19) am 27. Januar 2020 in Deutschland.
- Am 25. März 2020 stellte der Bundestag eine „**epidemische Lage von nationaler Tragweite**“ fest. Diese Feststellung blieb bis zum 25. November 2021 ununterbrochen in Kraft.
- Am 27. März 2020 trat das erste **Gesetz zum Schutz der Bevölkerung bei einer epidemischen Lage von nationaler Tragweite** in Kraft, dem bis zum 22. April 2021 (sogenannte Bundesnotbremse) drei weitere Gesetze folgten.
- Um die Pandemie einzudämmen, beschlossen Bund und Länder Mitte März 2020 **weitgehende Einschränkungen** für das öffentliche Leben, wie gleichzeitig auch viele andere Länder weltweit.
- Ende des globalen Gesundheitsnotstands im Frühjahr 2023 (WHO, 2023).

Corona Pandemie



Auswirkungen auf die
Gesellschaft.

Auswirkungen auf die
Öffentliche
Verwaltung.

Administrative Gliederung

Administrative Gliederung



HOCHSCHULE KEHL
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Verwaltung - Gestalten & Entwickeln

Die Zuständigkeit im Sinne der CoronaVO'en lag bei den Gesundheitsämtern



Quelle: Bill (2018).

1. Vorstellung des Projekts
2. Corona-Pandemie
3. **(Neue) digitale Tools im öffentlichen Gesundheitsdienst
– Corona als "Digitaler Booster"?**
4. Zwischen YouTube, Dashboard und Bürgertelefon – Neue Kommunikationskonzepte in der Krise?
5. Digitalisierung in der Kommunalverwaltung während der Corona-Pandemie

Digitale Technologien im Öffentlichen Gesundheitsdienst – Corona als „Booster“?

Claudia Schlüfter und Nils Heyen



HOCHSCHULE KEHL
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Verwaltung - Gestalten & Entwickeln



Vertiefungsthema
***Digitale Innovationen im
Krisenmanagement der
Gesundheitsämter in der
Pandemie***



Digitale Technologien im Öffentlichen Gesundheitsdienst – Corona als „Booster“?



HOCHSCHULE KEHL
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Verwaltung - Gestalten & Entwickeln

Ausgangslage der Gesundheitsämter zu Beginn der Pandemie

- **Einzelne digitale Tools** sind im Einsatz, aber es gibt dafür **keine einheitlichen Standards**, dadurch werden **viele unterschiedliche Fachprogramme** eingesetzt.
- **Faxbasierte Prozesse** im Meldewesen des Infektionsschutzes (Meldungen der Labore an GA) sind der **Standard**
- **Geringe personelle** und **finanzielle Ressourcen** für die Gesundheitsämter
- **Vielfältige Aufgaben von Gesundheitsämtern** zur Daseinsvorsorge von Bürgerinnen und Bürgern
 - » **Infektionsschutz**
 - » Wasserhygiene (Trinkwasser und Badegewässer)
 - » Sozial-psychiatrische Dienste
 - » Amtsärztliche Gutachten
 - » Kinder- und Jugendgesundheit
 - » Prävention und Gesundheitsförderung
 - » Schwangeren(konflikt-)beratung
 - » Frühe Hilfen
 - » Prostituiertenberatung
 - » ...



Digitale Technologien im Öffentlichen Gesundheitsdienst – Corona als „Booster“?



HOCHSCHULE KEHL
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Verwaltung - Gestalten & Entwickeln



Herausforderungen bei der Bewältigung der Pandemie

- Die **hohe Anzahl** an **Infektionen**, **Infizierten** und **Kontaktpersonen** und die daran geknüpften **Aufgaben** über **faxbasierte** oder **andere nicht-digitale Prozesse** mit den **vorhandenen personellen** und **finanziellen Ressourcen** zu bewältigen.
- **Fehlende Schnittstellen** für effiziente **intersektorale Zusammenarbeit** beim **Datenaustausch** mit den anderen für den Infektionsschutz relevanten **Verwaltungseinheiten wie Ordnungsbehörde** und **Meldewesen**.
- Vorhandene digitale Tools bzw. Fachprogramme im Infektionsschutz sind für die **Masse an Daten** und die **Nutzung für den gesamten Arbeitsprozess im Infektionsschutz ungeeignet bzw. nicht ausgereift**– es **fehlen Schnittstellen**, so dass Daten mehrfach händisch eingegeben werden müssen.
- **Personal der Gesundheitsämter** war in Teilen komplett in den **Aufgaben des Infektionsschutzes gebunden**, so dass **andere Aufgaben nicht erfüllt** werden konnten. Die **Auswirkungen** sind **bis heute spürbar** und bspw. im Kinder- und Jugendbereich **nicht nachzuholen**.



Digitale Technologien im Öffentlichen Gesundheitsdienst – Corona als „Booster“?



HOCHSCHULE KEHL
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Verwaltung - Gestalten & Entwickeln



Effizienz und Resilienz der Verwaltung in Gesundheitsämtern während der Pandemie

- **Förderliche Faktoren** für die Bewältigung der Aufgaben während der Pandemie waren
 - auf **Führungsebene Flexibilität, Pragmatismus** und **Nutzung von Ermessensspielräumen**
 - **Personalaufbau** durch neue Ressourcen (Pakt ÖGD) und Hilfeinsätze aus anderen Ämtern und der Bundeswehr
 - gute **Zusammenarbeit** der Mitarbeitenden im Team
 - ein „**Veränderungs-Mindset**“
 - **Hinderliche Faktoren** für Effizienz und Resilienz waren
 - enger rechtlicher Rahmen für Behörden, insbesondere auch der Datenschutz
 - hoher Zeitaufwand für Abstimmungsprozesse, welche dieser rechtliche Rahmen erfordert
- erschwerte **agile Reaktionsmöglichkeiten** auf die aktuelle Lage



Digitale Technologien im Öffentlichen Gesundheitsdienst – Corona als „Booster“?



HOCHSCHULE KEHL
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Verwaltung - Gestalten & Entwickeln



Digitale Innovationen für die Krisenbewältigung in Gesundheitsämtern

Notwendigkeit der effizienteren Arbeitsprozessgestaltung – **organisatorische** und **digitale Innovationen** waren **gleichermaßen von Bedeutung**

Bundesebene

- **Verpflichtung** zur Einführung des **digitalen Meldewesens** von Laboren zu Gesundheitsämtern: **DEMIS**

Lokale Ebene der Verwaltungen

- Effizienzgewinne beim **Kontaktpersonenmanagement** durch **Entwicklung eigener benutzerfreundlicher digitaler Tools**
- Einführung **digitaler Standard-Arbeitstools** ermöglichte **neue Arbeitsweisen** (mobiles Arbeiten / HomeOffice, kurzfristige Beratung von medizinischen Einrichtungen während eines Corona-Ausbruchsgeschehens per Videokonferenz)
- **Kontakt zu Bürger:innen** wurde erweitert um **digitale Dienstleistungen** wie **Online-Terminvereinbarung** und **telemedizinische Beratungen**. Aber auch **digitale Hygienebelehrung** wurde ermöglicht und ist bis heute etabliert.

Digitale Technologien im Öffentlichen Gesundheitsdienst – Corona als „Booster“?



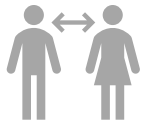
HOCHSCHULE KEHL
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Verwaltung - Gestalten & Entwickeln



Weitere technologische Innovationen für die Krisenbewältigung in Gesundheitsämtern

- **Schnelle Verfügbarkeit von Impfstoffen** hat die Pandemie-Bewältigung in den Gesundheitsämtern drastisch erleichtert.
- Die **Möglichkeit von Testungen** hat das Management des Ausbruchsgeschehens erleichtert.



Wahrgenommene Effekte beim Einsatz neuer Technologien in Gesundheitsämtern

- Der Einsatz von **automatisierten Prozessen** im Austausch **zwischen Bürger:innen und Gesundheitsamt** wurde von Bürger:innen oftmals **negativ bewertet**.
- Die **Bürger:innen schätzten** den **persönlichen** (telefonischen) **Kontakt** und das Kümern von Mitarbeitenden im Gesundheitsamt **während einer Quarantäne-Situation**.

Digitale Technologien im Öffentlichen Gesundheitsdienst – Corona als „Booster“?



HOCHSCHULE KEHL
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Verwaltung - Gestalten & Entwickeln



Lerneffekte und Bedarfe für die Zukunft

- Es braucht einen **rechtlichen Rahmen**, der es **Behörden im Krisenfall** ermöglicht, **agil und unabhängig** von trägen Entscheidungsprozessen auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene **zu arbeiten**.
- Während einer Krise sollte der **Sachverstand der untersten Arbeitsebene in den obersten Bundesgremien** vertreten sein.
- **Struktur und Organisation des ÖGD** sollte innerhalb der föderalen Strukturen **einheitlicher gestaltet** werden. Für die Qualitätssicherung in den Gesundheitsämtern sollten diese **nach Expertise differenziert** werden.
- **Einheitliche Standards** beim **Datenschutz** mit Berücksichtigung der Arbeitsrealität.
- Krisenfeste Strukturen erfordern die **vollständige Digitalisierung** der Verwaltungen.
- Tools und technologische Kompetenz sind vorhanden. Das **vorhandene Wissen** sollte in einer Art **Werkzeugkasten gebündelt** auf das schnell zugegriffen werden kann.
- Strukturierte Aufarbeitung des **Wissensmanagements** der Arbeitsebene zur Erhaltung des Wissens aus dem vergangenem Pandemiemanagement.
- Zusammenarbeit, Vernetzung und Austausch der Gesundheitsämter untereinander
- Im Krisenfall an **lokale Netzwerke** anknüpfen, Synergien für die Krisenbewältigung zu nutzen und die Zusammenarbeit zu stärken.



Digitale Technologien im Öffentlichen Gesundheitsdienst – Corona als „Booster“?



HOCHSCHULE KEHL
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Verwaltung - Gestalten & Entwickeln



Auswirkungen des Verwaltungshandelns auf den gesellschaftlichen Zusammenhalt

- Der Bürgerkontakt von Verwaltungen über **direkte Kommunikation** und die **Erreichbarkeit bei Fragen** machen sich im Krisenfall positiv bemerkbar und können das Vertrauen der Bürger:innen in die Institutionen stärken
- Die **Nutzung von Ermessensspielräumen** der Gesundheitsämter hat das Potenzial, das Vertrauen in Verwaltungsinstitutionen seitens der Bürgerschaft zu stärken.
- Die **Aufrechterhaltung von Aufgaben des Gesundheitsamtes in der Daseinsvorsorge für vulnerable Personengruppen** (z.B. Kinder und psychosozial belastete Menschen) während einer Krise, ggf. in angepasster Form, können das Vertrauen der Bürger:innen stärken, dass die Verwaltung auch in schwierigen Zeiten vulnerable Personen schützt.

1. Vorstellung des Projekts
2. Corona-Pandemie
3. (Neue) digitale Tools im öffentlichen Gesundheitsdienst – Corona als "Digitaler Booster"?
4. **Zwischen YouTube, Dashboard und Bürgertelefon – Neue Kommunikationskonzepte in der Krise?**
5. Digitalisierung in der Kommunalverwaltung während der Corona-Pandemie

Zwischen YouTube, Dashboard und Bürgertelefon – Neue Kommunikationskonzepte in der Krisenphase?

Murat Karaboga und Greta Runge



HOCHSCHULE KEHL
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Verwaltung - Gestalten & Entwickeln



Vertiefungsthema *Digitale
Technologien in der
Krisenkommunikation*

Zwischen YouTube, Dashboard und Bürgertelefon – Neue Kommunikationskonzepte in der Krisenphase?

Ausgangslage zu Beginn der Pandemie



HOCHSCHULE KEHL
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Verwaltung - Gestalten & Entwickeln

- **Keine strategische Kommunikationsplanung** vorhanden: Angesichts der Einzigartigkeit der Pandemie als Ausnahmesituation, gab es keine angemessene Vorbereitung oder Planung in Bezug auf ein solches Ereignis
- **Flexibilität und Geschwindigkeit:** Angesichts fehlender best practices und dem gleichzeitigen Informationsbedürfnis in der Bevölkerung mussten Verantwortliche sich schnell an die neuen Rahmenbedingungen anpassen.
- **Krisenstäbe** agierten **als zentraler Knotenpunkt** der Kommunikationsaktivitäten: Dort wurde, meist gemeinsam, entschieden, was kommuniziert wird.
- Die **Zusammensetzung** der Krisenstäbe **divergierte**, unter den Mitgliedern waren: Bürgermeister/in (Leitung), Feuerwehr, Polizei, Rettungsdienst, Katastrophenschutz, Pressestellen und Gesundheitsamt
- **Wer kommuniziert, variierte ebenfalls:** Bürgermeister/in, Pressestelle oder Gesundheitsamt? So kam es aber auch vor, dass Informationen veröffentlicht wurden, die eigentlich hätten zurückgehalten werden müssen.
- Das **"Wie" der Kommunikation** war den Kommunizierenden überlassen



Zwischen YouTube, Dashboard und Bürgertelefon – Neue Kommunikationskonzepte in der Krisenphase?

Verwendete Kommunikationskanäle zu Beginn der Pandemie



HOCHSCHULE KEIL
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Verwaltung - Gestalten & Entwickeln

- **Wenig Erfahrung** in der Nutzung digitaler Technologien: Zunahme von Social Media und Videoinhalten zur Informationsverbreitung; jedoch "unsichere" Nutzung neuer Medien.
- **Repertoire** an Medien welches genutzt wurde: Pressemitteilungen, Websites, Landingpages, Aushänge, Bürger:innentelefone. Kein strategisches Vorgehen, sondern oftmals Learning by doing
- **Zielgruppengerechte Vermittlung:** Die Planung unterschiedlicher Inhalte und Vermittlungsweisen für diverse Bevölkerungsgruppen; Schwierigkeiten bei der Übersetzung und damit Erreichbarkeit. Keine Messung des „Erfolgs“ der Kommunikationsaktivitäten



Zwischen YouTube, Dashboard und Bürgertelefon – Neue Kommunikationskonzepte in der Krisenphase?

Professionalisierung der Krisenkommunikation im Laufe der
Pandemie



HOCHSCHULE KEHL
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Verwaltung - Gestalten & Entwickeln

- **Erschließung neuer Medien und Kommunikationskanäle:** Einsatz von Videos (Handy selbstgedreht oder professionalisiert), um Informationen direkt und emotional zu vermitteln; Nutzung von Handykameras für schnelle Updates.
- **Erweiterte Kommunikationskanäle:** Oftmals erstmalige Nutzung von Facebook, Instagram und YouTube zur Erreichung verschiedener Zielgruppen; Einführung von FAQs und Bürgertelefon.
- **Feedbackmöglichkeit:** Durch Einsatz von Social Media direktes Feedback oder Fragen der Bevölkerung
- **Zielgruppengerechte Ansprache:** Anpassung der Inhalte für verschiedene Bevölkerungsgruppen, hier wurde jedoch nicht nach Medium unterschieden.



Zwischen YouTube, Dashboard und Bürgertelefon – Neue Kommunikationskonzepte in der Krisenphase?

Kommunikationsbezogene Herausforderungen während der
Pandemie



HOCHSCHULE KEIL
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Verwaltung - Gestalten & Entwickeln

- **Widersprüchliche Informationsplanung und Verantwortungszuschreibung:** Schwierigkeiten bei der Abstimmung und Kommunikation von widersprüchlichen Informationen aus verschiedenen Quellen.
- **Inhalte** veränderten sich über die Zeit: Erst Fakten zu Corona, anschließend bürgerzentrierter: Was gibt es für Verordnungen etc.
- **Komplexität und Tragweite** der zu kommunizierenden Inhalte: Komplexe Verordnungen waren schwer verständlich; öffentliche Akzeptanz für Maßnahmen sank daher über die Zeit. Interpretation der Verordnungen meist im Alleingang da kein Ansprechpartner auf Bundesebene vorhanden.
- **Vertrauenserosion** in Behörden/staatliche Anweisungen: Vertrauensprobleme in Bezug auf die Behörden durch unklare Kommunikation und falsche Informationen (oft bedingt durch nicht verstandene Verordnung und keine Möglichkeit der Rückfragen).
- **Hohe intrasubjektive Belastung:** Kommunikation lief für einige neben ihren normalen Tätigkeiten (viele Überstunden, Wochenendbereitschaft)



Zwischen YouTube, Dashboard und Bürgertelefon – Neue Kommunikationskonzepte in der Krisenphase?



HOCHSCHULE KEHL
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Verwaltung - Gestalten & Entwickeln

Was funktionierte gut während der Pandemie?

- **Aufbau institutioneller Logiken:** Einrichtung eines Krisenstabs, der regelmäßig tagte und Informationen koordinierte.
- **Monitoring der Gefährdungslage:** Entwicklung eines Dashboards zur Darstellung der aktuellen Lage und Fallzahlen, was die Informationslage verbesserte um eigenständig ohne Infos seitens des RKI etc. Sprechfähig zu sein.
- **Kollaboration:** Systematischer Austausch mit Teststellen, Kliniken und Gesundheitsämtern, zur Erweiterung der Wissens- und Informationsbasis. Interpretation der Verordnungen wurden gemeinsam vorgenommen (da sich kein Ansprechpartner auf Bundesebene fand).
- **Direkte Kommunikationsmaßnahmen:** Einrichtung eines Bürger:innentelefons zur direkten Kommunikation mit der Bevölkerung.
- **Flexibilität und Anpassungsfähigkeit** in den Kommunikationsaktivitäten: Schnelle Anpassung der Krisenkommunikation an sich ändernde Verordnungen und Bedürfnisse der Bevölkerung.
- **Verwendung "neuer" Kommunikationskanäle:** Nutzung verschiedener Kanäle, um diverse Zielgruppen zu erreichen, vor allem soziale Medien und Landingpages auf den Websites der Einrichtungen.



Zwischen YouTube, Dashboard und Bürgertelefon – Neue Kommunikationskonzepte in der Krisenphase?



HOCHSCHULE KEHL
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Verwaltung - Gestalten & Entwickeln

Was braucht es für die Zukunft?

- **Strategische Krisenkommunikation:** Notwendigkeit eines klaren Plans und vor allem auch klarer Verantwortlichkeiten
- **Kompetenzausbau:** Social Media-Kommunikation & Umgang mit Tools: Aufbau von Verständnis und Kompetenzen für die Nutzung neuer Medien, um Kommunikation zu verbessern, d.h. Informationen zielgerichteter und effizienter verbreiten
- **Einheitliche Kommunikationsstandards:** Entwicklung von Vorlagen und Standards für die behördliche Krisenkommunikation, um einheitlicher zu agieren und Unsicherheiten durch unklare und nicht vorgegebene Vermittlungswege und Darstellungsarten abzubauen.
- **Vorbereitung auf widersprüchliche Informationen:** Aus den Erfahrungen der Pandemie Strategien entwickeln, um mit widersprüchlichen Informationen umzugehen und diese klar zu kommunizieren. Auch Verantwortlichkeiten klären
- **Bessere Vernetzung und Zusammenarbeit** zwischen Bund und Land, schnellerer wie transparenter Austausch von Informationen: Schwierige Abstimmungszyklen während der Pandemie
- **Krisenbewusstsein in der Bevölkerung stärken** (Awareness Raising): Aufklärung der Bevölkerung über die Notwendigkeit von Maßnahmen und die Hintergründe von Entscheidungen in gesundheitsbezogene Krisen (auch allen anderen) ausbauen. Vertrauen bildet sich durch frühzeitige Aufklärung Hilfe und Beratung VOR der Krise



1. Vorstellung des Projekts
2. Corona-Pandemie
3. (Neue) digitale Tools im öffentlichen Gesundheitsdienst – Corona als "Digitaler Booster"?
4. Zwischen YouTube, Dashboard und Bürgertelefon – Neue Kommunikationskonzepte in der Krise?
5. **Digitalisierung in der Kommunalverwaltung während der Corona-Pandemie**

Aufgabenstruktur einer Gemeinde

Merdan Seker

Schulhausbau und
-ausstattung

Kindergärten/
Kindertagesstätten

Jugendeinrichtungen

Sportanlagen und
Sporthallen



Rathaus
Anlaufstelle der
Bevölkerung

Märkte und
Tourismus

Freizeitbäder und
Hallenbäder

Mediatheken/
Bibliotheken

Versorgungs-
einrichtungen
(Wasser, Gas, Strom)

Entsorgungseinrichtungen
(Abwasser und Abfall)

Kulturelle und weitere
Einrichtungen
(freiwilliger Art)

Hinweis: Keine abschließende Aufzählung.

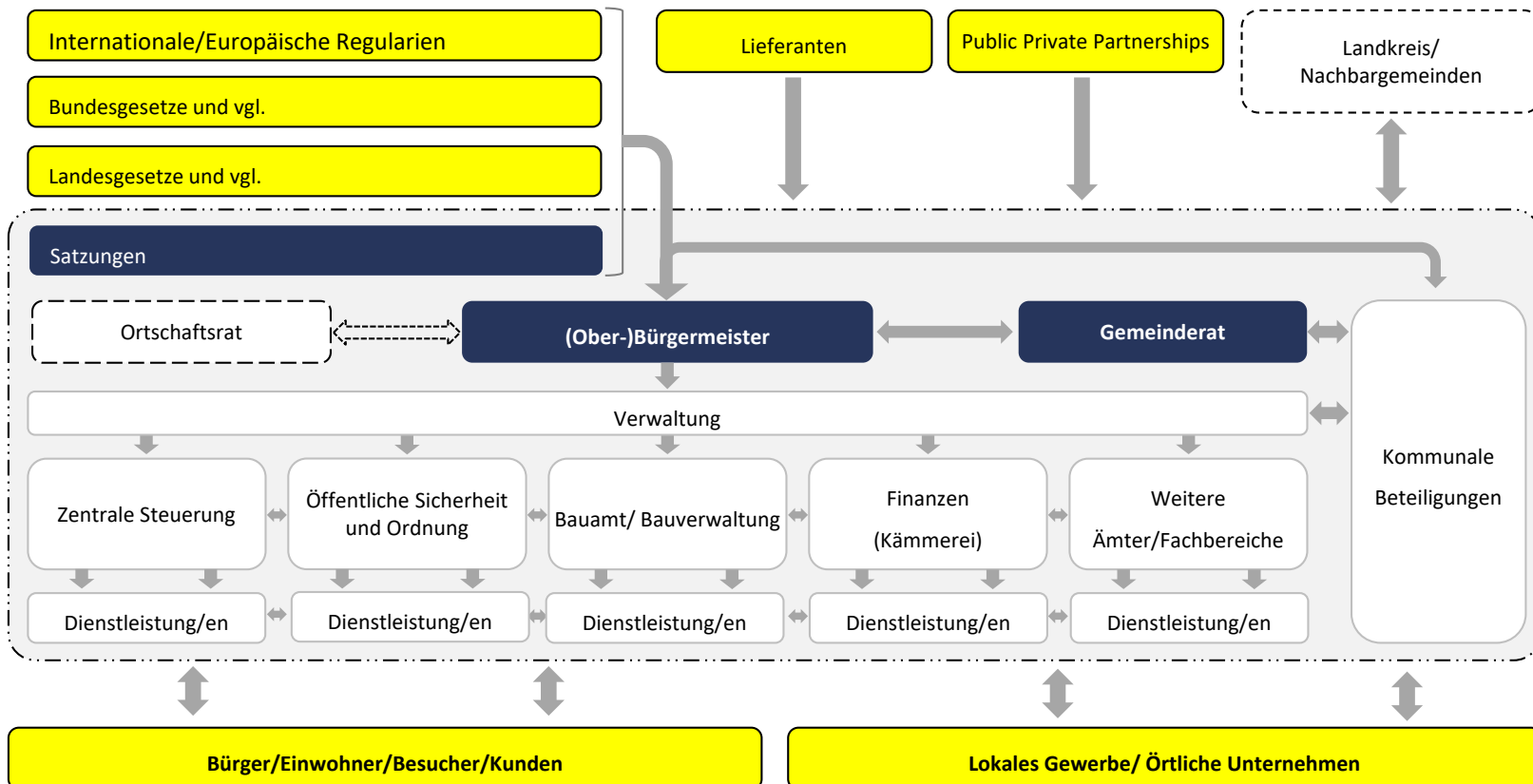
Organisation der Kommunalverwaltung

Betroffene Strukturen der Einschränkungen



HOCHSCHULE KEHL
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Verwaltung - Gestalten & Entwickeln



Quelle: Eigene Abbildung in Anlehnung an Häuser (2019), Wagner (2015), Müllerleile (2021).

Pandemie als Digitalisierungstreiber

Neun von zehn sehen die Pandemie als Digitalisierungstreiber

Wenn Sie an den Einsatz digitaler Technologien und Anwendungen im Zusammenhang mit der Corona-Krise denken, inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?*

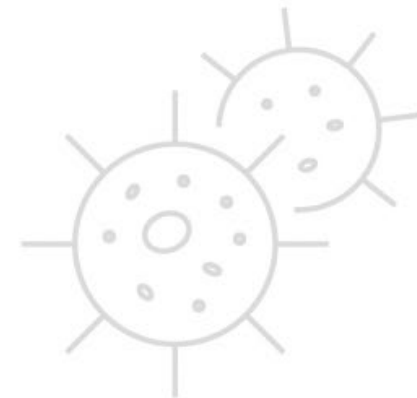
Die Corona-Krise wird die Digitalisierung von Kommunen vorantreiben.

88%



6%

Die Corona-Krise wird die Digitalisierung von Kommunen hemmen.



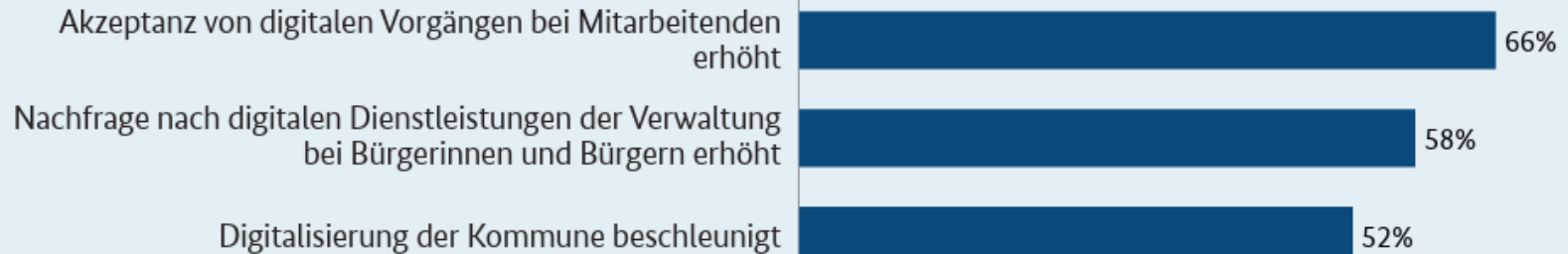
Basis: Alle befragten Kommunen (n=623) | *Antworten für »trifft voll und ganz zu« und »trifft eher zu«
Quelle: Bitkom Research 2020

Quelle: Bitkom (2021): Corona hat in Kommunen einen Digitalisierungsschub ausgelöst, URL: <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Corona-hat-in-Kommunen-einen-Digitalisierungsschub-ausgeloeset>, zuletzt abgerufen am: 08.04.2025.

- Kommunen verfügten zu Beginn der Pandemie überwiegend über **analoge Strukturen in der Aufgabenerledigung** (Papierakten, feste Arbeitsplätze, keine digitalen Kontaktmöglichkeiten/Sprechstunden).
- Geringer **Digitalisierungsgrad** (Entscheidungswege „auf dem Papier“) und teils veraltete IT-Infrastruktur.
- **Personelle und fachliche Engpässe**, sowohl in der Organisation als auch bei Dienstleistungsunternehmen.
- Strukturen für **mobiles Arbeiten/Telearbeit** waren oftmals nicht vorhanden.
- **Risikoaversität** („Vorsichtsgebot“).
- **Finanzielle Engpässe** und eingeschränkte Spielräume.

Positive Auswirkungen der COVID19-Pandemie

Positive Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf die Digitalisierung

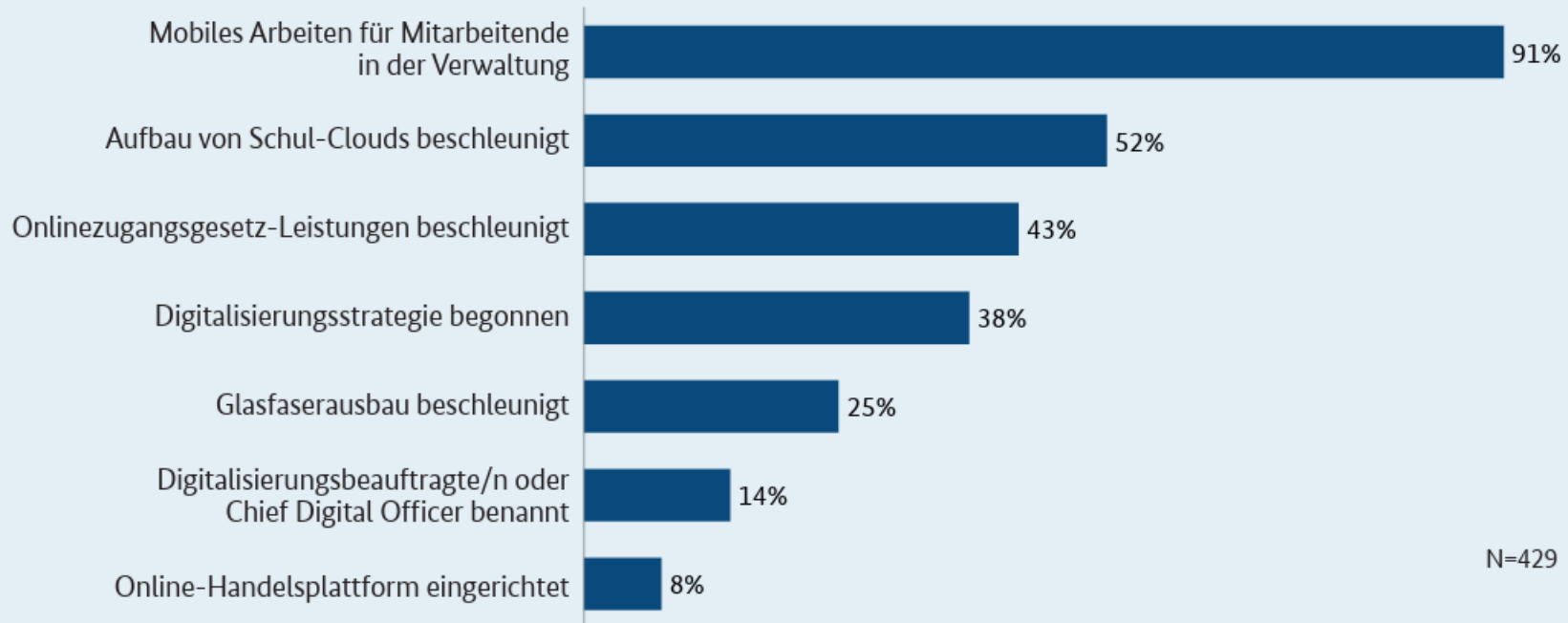


N=555

Quelle: Geschäftsstelle Stadt.Land.Digital Eine Initiative des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz (2022): Kommunale Herausforderungen digital meistern Repräsentative Kommunalstudie im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz, URL: https://www.de.digital/DIGITAL/Redaktion/DE/Publikation/stadt-land-digital-kommunale-herausforderungen-digital-meistern.pdf?__blob=publicationFile&v=1, zuletzt abgerufen am: 08.04.2025.

Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf die Digitalisierung

Positive Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf die Digitalisierung



Basis: Kommunen, die zuvor einen positiven Einfluss der COVID-19-Pandemie auf ihre Digitalisierung angegeben hatten.

Quelle: Geschäftsstelle Stadt.Land.Digital Eine Initiative des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz (2022): Kommunale Herausforderungen digital meistern Repräsentative Kommunalstudie im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz, URL: https://www.de.digital/DIGITAL/Redaktion/DE/Publikation/stadt-land-digital-kommunale-herausforderungen-digital-meistern.pdf?__blob=publicationFile&v=1, zuletzt abgerufen am: 08.04.2025.

Fallstudie Stadt Renchen

Digitalisierung der Verwaltung ab März 2020



HOCHSCHULE KEIL
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Verwaltung - Gestalten & Entwickeln

- Beschleunigung und Bereitstellung von diversen Verwaltungsleistungen im Sinne des Online-Zugangsgesetzes
- Einführung Info-Website (Corona-Regelungen) für Unternehmen (Fördermöglichkeiten) und Bürger (Hilfsleistungen)
- Einführung digitaler Bürgergespräche
- Verstärkte Interkommunale Zusammenarbeit (insb. in der Digitalisierung)
- Einführung digitales Ratsinformationssystem
- Einführung Home-Office-Möglichkeit/Telearbeit
- Einführung der eAkte (eSteuerakte und ePersonalakten)
- Einführung digitaler Posteingang und Arbeitsplatzscanner
- Einführung eines flächendeckenden Dokumentenmanagementsystems



Extern



Intern

Was hat sich verändert und wie wurde reagiert?

- Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit (**Krisenkommunikation** musste **schnell und zuverlässig** funktionieren)
- **Homogene Herausforderungen** führten zu einem verstärkten Austausch und der Kooperation unter den Gemeinden/ öffentlichen Einrichtungen (**interkommunale Zusammenarbeit**)
- Gesteigerte Experimentierfreude und Entwicklung/Einführung von Innovationen (erhöhte **Risikobereitschaft**)
- Digitalisierung als **Instrument der Krisenbewältigung** (Aufrechterhaltung der Daseinsvorsorge und des Verwaltungsbetriebs)
- Neue Anforderungen an die **Arbeitskultur und auch Personalführung**
- **Digitalisierungsstrategie** und Akzeptanz für Veränderungen frühzeitig schaffen

Was lernen die Gemeinden aus der Corona-Pandemie?

- COVID19-Pandemie hat die **Digitalisierung der Verwaltung** beschleunigt.
- **Kommunale Innovationen** aus der Not und Eile heraus waren oft die wirtschaftlichste und effizienteste Lösung.
- Kommunen mit **resilienten Verwaltungsstrukturen** waren agiler in der Lösungsfindung.

Ziel:

Aufbau einer hohen Innovationsfähigkeit und organisationalen Resilienz!

Drei Hauptachsen der kommunalen Meta-Resilienzfähigkeit:

1. Fähigkeit zur Antizipation

Reaktionsmuster präventiv vorbereiten, die es ermöglichen, die Effizienz der Wechselbeziehungen zwischen verschiedenen Akteuren zu erhöhen.

2. Fähigkeit, einen Schock zu widerstehen oder zu absorbieren

Organisatorische Fähigkeit, die Existenz und Schwere von Extremereignissen (u.a. Pandemien) anzuerkennen und in einem zweiten Schritt schnelle Lösungen entwickeln, indem Ressourcen auf kreative Weise mobilisiert und neu kombiniert werden.

3. Anpassungsfähigkeit

Krise über einen längeren Zeitraum zu bewältigen, um die notwendigen Anpassungen vorzunehmen und die aus der Not heraus entwickelten Innovationen dauerhaft zu integrieren.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Kontaktdaten Hochschule Kehl:

Prof. Dr. Merdan Seker
E-Mail: seker@hs-kehl.de

Kontaktdaten Fraunhofer ISI:

Claudia Schlüfter
E-Mail: claudia.schluefter@isi.fraunhofer.de

Dr. Murat Karaboga
E-Mail: murat.karaboga@isi.fraunhofer.de

zeppelin universität

zwischen
Wirtschaft Kultur Politik

- Prof. Dr. Steffen Eckhard
- Prof. Dr. Christian Adam
- Dr. Alexa Lenz
- Franziska Graf
- Pauline Hoffmann



- Dr. Andrea Zenker
- Dr. Nils Heyen
- Dr. Murat Karaboga
- Greta Runge
- Claudia Schlüfter
- Dr. Andreas Hummler



- Prof. Dr. Emmanuel Muller
- Prof. Dr. Merdan Seker

- Bill, R. (2018) Verwaltungsgliederung Deutschlands; URL: https://learn.opengeoedu.de/opendata/vorlesung/open-government-data/verwaltungsdaten-in-dach-und-eu/adm_de, zuletzt abgerufen am 11.12.2024.
- Bitkom (2021): Corona hat in Kommunen einen Digitalisierungsschub ausgelöst, URL: <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Corona-hat-in-Kommunen-einen-Digitalisierungsschub-ausgeloeset>, zuletzt abgerufen am: 08.04.2025.
- Geschäftsstelle Stadt.Land.Digital Eine Initiative des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz (2022): Kommunale Herausforderungen digital meistern Repräsentative Kommunalstudie im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz, URL: https://www.de.digital/DIGITAL/Redaktion/DE/Publikation/stadt-land-digital-kommunale-herausforderungen-digital-meistern.pdf?__blob=publicationFile&v=1, zuletzt abgerufen am: 08.04.2025.
- Häuser, Iris (2019): Baden-Württemberg einfach kennenlernen - eine Landeskunde. 1. Auflage. Stuttgart: lpb, Landeszentrale für politische Bildung Baden-Württemberg.
- Müllerleile, Christoph (2021): Grundlagen des Fundraisings. In Wiebke Doktor (Ed.): Das Einmaleins des Fundraisings. Einführung in Theorie und Praxis. 1. Auflage. Bremen: Apollon University Press (APOLLON Wissensträger, 1), pp. 13–114.
- Seker, Merdan/ Muller, Emmanuel (2023): Municipalities, Innovation and Resilience, Open Journal of Business and Management Vol.11 No.6, November 28, 2023, DOI: 10.4236/ojbm.2023.116181.
- Seker, M./ Muller, E./ Drewello, H./ Mühlleitner, D. (2024): Kommunen, Innovationen und Resilienz. Überlegungen aus der Bewältigung der Corona-Pandemie durch eine Kommune in Baden-Württemberg. In J. Beck, J. Henkes, & P. Terry (Eds.), Schriften des Praxis- und Forschungsnetzwerks der Hochschulen für den öffentlichen Dienst: Band 12. Moderne Verwaltung und gesellschaftliche Entwicklung: Interdisziplinäre Perspektiven für angewandte Lehre, Weiterbildung und Forschung : Festschrift zum 50-jährigen Bestehen der Hochschule für öffentliche Verwaltung Kehl (1. Auflage, pp. 193–212). Nomos; Nomos Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG.
- Stadt Stuttgart (2023): URL: <https://www.stuttgart.de/medien/ibs/themenheft-gesellschaftlicher-zusammenhalt2023.pdf>, zuletzt abgerufen am 11.12.2024.