

10 TIPPS FÜR DIE DIGITALISIERUNG

AUS DER PRAXIS FÜR DIE PRAXIS



IN MEINER KOMMUNE



Betzdorf-Gebhardshain



Eisenberg



Göllheim

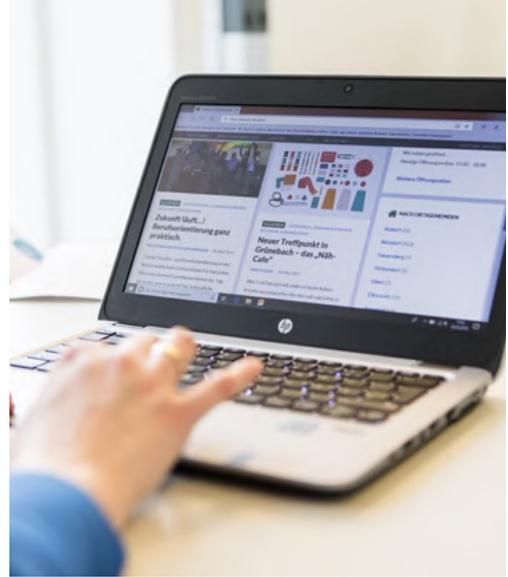
Die Autorinnen:

Sarah Brühl, Verbandsgemeinde Betzdorf-Gebhardshain
Julia Schauer mann, Verbandsgemeinde Göllheim (bis 31.12.2019)
Marie-Luise Selzer, Verbandsgemeinde Eisenberg

Mai 2020

INHALT

- 03** Einführung und Digitale Dörfer
- 04** #1 Chefsache
- 06** #2 Ressourcen
- 07** #3 Kopfsache
- 08** #4 Kleine Schritte



- 11** #5 Konkrete Ziele
- 13** #6 Digitalstrategie
- 15** #7 Ganzheitliche Betrachtung
- 16** #8 Verbündete
- 17** #9 Best Practices
- 19** #10 Positiv bleiben
- 23** Impressum



EINFÜHRUNG

Der Praxisleitfaden „10 Tipps für die Digitalisierung in meiner Kommune“ wurde mit dem Ziel verfasst, die Erfahrungen, die im Rahmen des Forschungsprojekts Digitale Dörfer gewonnen wurden, für alle interessierten Kommunen und Verbandsgemeinden verfügbar zu machen.

Als praxisorientierter Leitfaden liefert das Dokument konkrete Antworten, Tipps und Hilfestellungen im Umgang mit der komplexen Thematik der Digitalisierung.

Allerdings gibt es kein Patentrezept für die erfolgreiche Digitalisierung. Vielmehr liegen unterschiedliche Ausgangsbedingungen hinsichtlich Infrastruktur, Kultur, Nahversorgung, Kommunikation, Bevölkerungsstruktur u. v. m. vor. Aber auch verwaltungsintern ist die Ausgangslage je nach Strukturen, Erfahrungen und Aufgeschlossenheit gegenüber dem Thema sehr heterogen.

**DIE KUNST LIEGT DARIN,
EINEN EIGENEN WEG ZU
FINDEN – UND ZU GEHEN!**

DIGITALE DÖRFER



Die „Digitalen Dörfer“ sind ein Gemeinschaftsprojekt des Ministeriums des Innern und für Sport Rheinland-Pfalz, des Fraunhofer-Instituts für Experimentelles Software Engineering, Kaiserslautern, der Entwicklungsagentur Rheinland-Pfalz e.V. und den rheinland-pfälzischen Testverbands-gemeinden Betzdorf-Gebhardshain, Eisenberg und Göllheim.

Inhaltlich beschäftigt sich das Forschungsprojekt, das bis Ende 2021 läuft, mit der Fragestellung, wie das Leben auf dem Land durch den Einsatz digitaler Anwendungen verbessert werden kann.

Weitere Informationen unter:
www.digitale-doerfer.de

#1 DIGITALISIERUNG IST CHEFSACHE

Gerade zu Beginn ist die Digitalisierung kein Selbstläufer. Um sie in den Kommunen und Verbandsgemeinden erfolgreich voranzutreiben, ist es daher wichtig, dass sich die Führungskräfte wie Bürgermeister*innen und Büroleiter*innen mit dem Thema auseinandersetzen, mitplanen und -entscheiden sowie die Umsetzung mittragen.

Das heißt auch, gegenüber Mitarbeiter*innen und Bürger*innen Verbindlichkeit zu kommunizieren und mit gutem Beispiel voranzugehen. Diese „Rückendeckung“ ist für die Akzeptanz und Änderungsbereitschaft und damit letztendlich auch für den Gesamterfolg, nämlich die Mentalitätswende, entscheidend. Für eine zukunftsorientierte und lebenswerte Kommune.

Auch eine offene Kommunikation gegenüber den Mitarbeiter*innen ist dabei sehr wichtig. Denn Digitalisierung bedeutet erst einmal einen Mehraufwand bei allen Beteiligten. Der Nutzen stellt sich erst zeitversetzt ein.



Bürgermeister Bernd Frey probiert sich in Virtueller Realität (VR).

„Digitalisierung ist nicht die Frage ob, sondern wie wir die Herausforderungen in den nächsten Jahren angehen wollen.“

**Bernd Frey, Bürgermeister der
Verbandsgemeinde Eisenberg (Pfalz)**

**„DIE VERÄNDERUNG VON
PROZESSEN UND
UMSETZUNG VON
DIGITALEN
ANWENDUNGEN GIBT ES
NICHT ZUM NULLTARIF.“**

**SAMUEL JOHNSON,
DIGITAL-MARKETING-SPEZIALIST**

#2 DIGITALISIERUNG BRAUCHT RESSOURCEN

Digitalisierung zum Nulltarif gibt es nicht! Will man sie ernsthaft vorantreiben, so sind entsprechende Ressourcen und strukturelle bzw. organisatorische Anpassungen erforderlich.

Personell ist jemand mit dem Thema zu betrauen, der Kapazitäten hat, sich intensiv damit auseinanderzusetzen. Die Erfahrung zeigt, dass sich eine Stabsstelle in enger Abstimmung mit Bürgermeister*in, Organisations- und IT-Verantwortlichen sehr gut eignet.

Die betraute Person muss langfristig und aktiv an dem Thema arbeiten können und wollen. Ebenso braucht sie dazu auch den nötigen Freiraum (abseits vom Verwaltungstagesgeschäft). Es gilt die Verwaltungsprozesse zu analysieren, neu zu organisieren und erst im dritten Schritt die erforderliche IT anzuschaffen, um die Prozesse digital abzubilden.



Bürgermeister Bernd Brato im Austausch zum Projekt

Welche Ausbildung ist nötig?

Die Ausbildung ist nicht erfolgsentscheidend. Der oder die Digitalisierungsbeauftragte muss nicht zwangsläufig ein*e Informatiker*in oder Verwaltungsfachangestellte*r sein.

Viel wichtiger ist die Affinität zu dem Thema, Verständnis für digitale Anwendungen und Prozesse sowie Begeisterungs- und Kommunikationsfähigkeiten bzw. Überzeugungskraft.

Der Blick von außen kann helfen, Potenziale zu erkennen und frischen Wind in die Verwaltungsorganisation zu bringen.

Dieses Investment ist erst einmal erforderlich. Zeitersparnis, z. B. durch die Reduzierung von manuellen Arbeitsschritten, tritt erst zeitverzögert ein, wenn die Prozesse erfolgreich medienbruchfrei umgesetzt wurden und die Mitarbeiter*innen eine gewisse Routine erreicht haben.

Gleichzeitig sind organisatorische Strukturen zur Abstimmung, Überwachung und Freigabe zu schaffen (Workflow). Wer macht was? Wer muss involviert werden? Ist ein Projektteam sinnvoll? Wer trifft die Entscheidungen? Wer berichtet an wen?

Aber auch finanziell sind weitere Ressourcen einzuplanen, z. B. für die Anschaffung, Pflege und Aktualisierung von Software und IT-Technik sowie für Schulung und Beratung der Mitarbeiter*innen.

3

DIGITALISIERUNG BEGINNT IM KOPF

Digitalisierung ist kein reines IT-Thema. Bewährte Prozesse und Strukturen im Arbeitsalltag der Mitarbeiter*innen werden verändert. Daher gilt es, Vorbehalte, Ängste und Vorurteile durch Überzeugungsarbeit und gute Argumente aus dem Weg zu räumen – immer und immer wieder.

Das erfordert ein hohes Maß an Change-Management und einen langen Atem. Wichtig ist es dabei, die Menschen dort abzuholen, wo sie aktuell gerade stehen. Eine Analyse der individuellen Kenntnisstände (Wer kann was? Wo gibt es Defizite bzw. Schulungsbedarf?) ist dazu wichtig. Sämtliche Mitarbeiter*innen und Akteure sind zu ermutigen und zur Änderungsbereitschaft zu motivieren. Dabei gilt der Grundsatz: Man kann nicht genug kommunizieren. Es empfiehlt sich ein Konzept für die Personal- und Organisationsentwicklung zu erstellen.

- Wettbewerbe mit Belohnung der Teamleistung, z. B. Druckkosten-Wettbewerb: Als Ziel wird die Reduzierung der jährlichen Druckkosten in der Verwaltung um 10 % vereinbart und mit Schulungen begleitet.
- Schulungen, um bestehende Lösungen effektiver zu nutzen, z. B. Outlook-Schulungen: Wie kann ich mich organisieren, effizienter arbeiten, im E-Mail-Dschungel den Überblick behalten?
- Nutzenargumentation: Was bringt die Digitalisierung den Mitarbeiter*innen im konkreten Fall? Weniger Routinearbeiten, mehr Zeit für wesentliche Aufgaben, weniger Fehler und Papier, bessere Nachvollziehbarkeit u. v. m.



14,2 % weniger Ausdrücke (zum Vorjahr 2018) in der Verwaltung der Verbandsgemeinde Eisenberg durch Einführung des digitalen Sitzungsdienstes für alle Gremien sowie eines vollständig digitalen Eingangsrechnungsworkflows inklusive Rechnungsprüfung.

„Digitale Transformation ist
10 % IT und 90 % Mensch.“

Lucia Adams

Beraterin und Coach für "Digitale Transformation"

KONKRETE BEISPIELE

- Mitarbeiter*innen früh in Entscheidungen und Neuerungen einbinden, um Ängste ab- und Kenntnisse aufzubauen. Es empfiehlt sich die Betroffenen aktiv einzubeziehen, z. B. wenn es um die Anschaffung neuer Software geht: Personen, die täglich in einem bestimmten Bereich arbeiten, wissen am besten, was sie brauchen!



Bürgermeister Steffen Antweiler
zur DorfFunk-Veröffentlichung

4 DIGITALISIERUNG GEHT IN KLEINEN SCHRITTEN

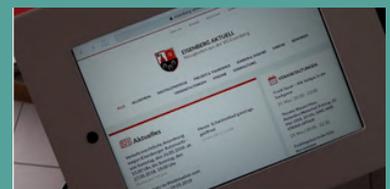
Das heißt: Es muss nicht immer gleich der ganz große Wurf sein. Auch mit kleinen Maßnahmen kommt man dem Gesamtziel ein Stück näher. Wichtig ist dabei allerdings, die Maßnahmen konsequent umzusetzen.

Das Thema ist langfristig und ausdauernd zu bearbeiten. Dabei spielt die Motivation aller Involvierten eine ganz zentrale Rolle. Mit kleinen Erfolgen lässt sich dies am besten erreichen. Daher gilt: Einfaches zuerst. Nicht lange aufreihen. Erste Erfolge, sogenannte Leuchttürme, sind wichtig, um den Ball ins Rollen zu bringen und Akzeptanz für das Thema in Gremien, Verwaltung und in der Bevölkerung zu schaffen.

TU
GUTES
UND
REDE
DARÜBER

Erfolge, die innerhalb der Verwaltung umgesetzt wurden, sollten unbedingt kommuniziert werden.

Zum Beispiel bei einer Personalversammlung oder mit einem internen Newsletter, der die Fortschritte für Kolleg*innen abbildet. Aber auch die Kommunikation nach außen in die Bürgerschaft bringt Motivation und verbessert die Außendarstellung.



ALLGEMEIN · VERBANDSGEMEINDE EISENBERG

Digitalisierung im Rathaus geht weiter

MARIE-LUISE SELZER · 25. MAI 2018

Nach der Einführung der digitalen Unterschriftspads im Servicebüro der Verbandsgemeinde Eisenberg gibt es seit dieser Woche ein weiteres digitales Serviceangebot für Bürgerinnen und Bürger im Verwaltungsgebäude. Ab sofort steht im...

MEHR ERFAHREN

EXKURS: FEHLER- UND LERNKULTUR

„People are not afraid of failure, they are afraid of blame.“
(Seth Godin, Autor und Unternehmer)

Um einen kulturellen Wandel in der Verwaltung herbeizuführen, ist es wichtig, sich mit dem Umgang von Fehlern auseinanderzusetzen. Denn: Fehler gehören zum Alltag dazu – wie in jeder anderen Organisation auch. Fehler zu machen, ist immer mit Sorge oder Scham verbunden. Wenn das seitens der Führung noch verstärkt wird, kann es dazu führen, dass die Mitarbeiter*innen künftig lieber gar kein Risiko mehr eingehen wollen. Das Problem: Für eine zukunftsorientierte digitale Verwaltung braucht man Mitarbeiter*innen, die auch mal was Neues ausprobieren und bereit sind für Veränderungen. Dabei ist es nicht sinnvoll, Schuldige zu suchen und auf Fehlern herumzureiten. Aber über Fehler und Misserfolge hinwegzugehen auch nicht. Wie also umgehen mit Fehlern? Und wie kann man Fehlern möglichst vorbeugen?

Als Führungskraft Vorbild sein und mit eigenen Fehlern offen umgehen:

Man sollte die Offenheit nicht nur von den Mitarbeiter*innen einfordern, sondern auch selbst zu seinen Fehlern stehen. Eine laute Reflexion in einer Teambesprechung mit zum Beispiel einer „Ich-hätte-besser...“-Aussage zeigt eine selbstbewusste Haltung, ohne sich bloßzustellen.

Gemeinsam beraten:

Vor dem Entscheiden die Meinung anderer, gerade von zuständigen Sachbearbeiter*innen einholen. Dabei gilt: fragen, fragen, fragen ohne die eigene Meinung oder gar Vorwürfe zu artikulieren. Danach gemeinsam eine Lösung finden oder mögliche Optionen prüfen.

Umgang mit Fehlern:

Schnell wird sich auf die Suche nach dem Schuldigen gemacht. Daraus resultierend werden viele nicht zugeben, wenn sie einen Fehler gemacht haben. Deshalb ist es wichtig, dass die Mitarbeiter*innen wissen, was „mit ihnen passiert“. Ein transparenter und verlässlicher Umgang mit Fehlern ist dabei wichtig. Für ein gutes Fehlermanagement bedarf es einer konstruktiven Atmosphäre. Denn wer Fehler offen anspricht, kann daraus lernen und zukünftige Risiken vermeiden.

Regeln überprüfen:

Sind die Verfahren und Vorgehensweisen noch effektiv und effizient, oder gibt es vielleicht auch andere Wege? Dies sollte man im Team prüfen und ggf. gemeinsam ändern. Gerade dann können digitale Anwendungen eine mögliche Hilfe sein.



Fehler im kontinuierlichen Verbesserungsprozess etablieren:

Kleine Änderungen früh in den Prozessen können helfen, spätere Fehler zu vermeiden. Bei größeren Vorhaben kann durch eine gemeinsame Risikoanalyse eine Art „Prävention“ etabliert werden, die Achtsamkeit herstellt. Bei Fehleranalysen muss aber nicht nur auf Personen eingegangen werden, sondern auch auf das System und die vorhandenen Strukturen. Nachbesprechungen sollten zur Selbstverständlichkeit gemacht werden: Gerade nach größeren Projekten bringt eine Reflexion über die erlebten Stärken wie auch Schwächen und Fehler die Mitarbeiter*innen weiter.

Mehr Mut zum Experimentieren:

Man muss sich beim Experimentieren vorantasten und bewusst sein, dass nicht alles funktioniert, aber Versuch und Irrtum bringen Erkenntnisgewinn. Klar ist Scheitern immer ärgerlich, aber mit der richtigen Haltung letztlich doch positiv zu bewerten. Denn: Wenn wir nicht experimentieren und uns keine Fehler erlauben, gibt es auch keinen Fortschritt – und das hat schwerwiegende Konsequenzen.

FAZIT: Eine Lernkultur etablieren

So geht es um eine gemeinsame, offene und proaktive Auseinandersetzung mit Fehlern. Dies alles basiert auf Vertrauen, Wertschätzung und einem Verständnis von **Fehlern als Lernchance**. Denn wenn wir aus der Fehlerkultur eine Lernkultur entwickeln, haben wir schon einen großen Schritt in die richtige Richtung getan.

Wie sagen die Kölner so schön: **Et hätt noch immer jot jejang!**

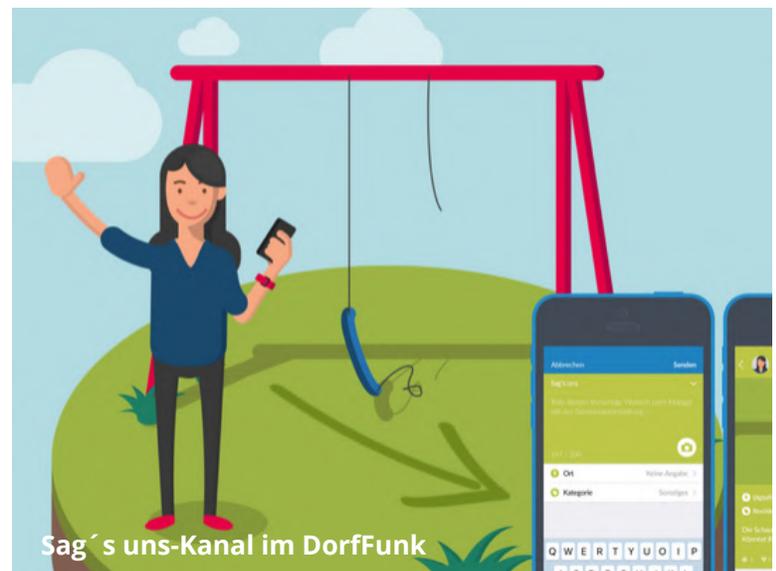
5 DIGITALISIERUNG MUSS EIN KONKRETES ZIEL VERFOLGEN

Digitalisierung ist kein Selbstzweck! Es geht immer darum, etwas konkret zu verbessern, Probleme zu lösen oder Fehlerquellen bei der Bearbeitung zu reduzieren. Das heißt: keine Maßnahme ohne Ziel! Denn IT verursacht auch immer laufende Kosten. Um konkrete Ziele sicherzustellen, empfiehlt sich die Ausarbeitung einer Digitalstrategie.

Vor der Ausarbeitung einer Strategie gilt es, die Problemstellen zu erkennen, um entsprechende Ziele definieren zu können und anschließend nach Lösungen und geeigneten Maßnahmen zu suchen.

Die Knackpunkte sind dabei nicht immer offensichtlich. Oft werden Probleme nicht als solche erkannt. Zum Beispiel schlechten Service in der Verwaltung erkennt nur der/die Bürger*in, nicht der/die Mitarbeiter*in.

Häufig werden auch Missstände durch Kommentare wie „das war schon immer so“ als nichtig abgetan.



- Reduzierung von Doppelarbeiten
- Reduzierung von Routinetätigkeiten
- Bessere Transparenz
- Weniger Medienbrüche
- Verbesserte, bereichsübergreifende Kommunikation
- Höhere Effizienz
- Weniger Papierverbrauch
- Reduzierte Kosten
- Besserer oder schnellerer Service

BEISPIELHAFTE ZIELE VON DIGITALISIERUNGS- MASSNAHMEN

**„EIN MÄNGELMELDER
BEHEBT KEINE MÄNGEL!
ABER BÜRGER*INNEN
GEWINNEN VERTRAUEN
IN TRANSPARENTE
VERWALTUNGEN.“**

**STEFAN KAUFMANN,
VERSCHWÖRHAUS DER STADT ULM**

6

DIE DIGITALSTRATEGIE
GIBT DEN FAHRPLAN VOR

Um in dem riesigen Feld der Digitalisierung nicht den Überblick zu verlieren, empfiehlt es sich, eine Digitalstrategie zu entwickeln. Diese dient als Leitlinie und gibt vor, welche Ziele in Angriff genommen und mit welchen Maßnahmen sie erreicht werden sollen.

Sie gibt Mitarbeiter*innen, Gremien und Bürger*innen Orientierung und hilft, die komplexe Thematik der Digitalisierung beherrschbar zu machen. Auch bei der Erstellung der Digitalstrategie gilt es, die Mitarbeiter*innen bzw. Fachbereiche, aber auch die Politik einzubinden. Der Alleingang einer einzelnen Person ist zu vermeiden.



Bei der Terminierung der Umsetzung sollte darauf geachtet werden, dass nicht zu viele Maßnahmen gleichzeitig in Angriff genommen werden. Dies führt zu Überforderung der Mitarbeiter*innen und letztendlich zur Ablehnung. Anhand der Digitalstrategie lassen sich die einzelnen Maßnahmen konsequent und strukturiert abarbeiten und Erfolge dokumentieren.

9 SCHRITTE ZUR DIGITALSTRATEGIE

1. Definition der Handlungsfelder: Auf welchen Feldern möchte ich agieren? Zum Beispiel Verwaltung, Kommunikation, Bildung und Jugendpflege, Infrastruktur, Mobilität, Kultur etc.

2. Analyse der Ausgangssituation: Wie ist die Ausgangssituation innerhalb der definierten Felder? Wo gibt es Probleme, wo besteht Handlungsbedarf?

3. Definition der Ziele: Was ist das Ziel, das im Bereich des definierten Handlungsfeldes erreicht werden soll? Was ist langfristig sinnvoll? Wo will ich hin?

4. Ableitung von Maßnahmen: Wie können die definierten Ziele erreicht werden? Welche Maßnahmen sollen durchgeführt werden?

5. Terminierung und Budgetierung von Maßnahmen: Wann soll eine Maßnahme durchgeführt werden, und welche Mittel werden dafür (auch langfristig) benötigt?

6. Beschluss und Kommunikation der Strategie: Die Digitalstrategie muss in den jeweiligen Gremien vorgestellt und beschlossen werden. Anschließend sollte sie offen kommuniziert werden, insbesondere auch gegenüber Mitarbeiter*innen und Bürger*innen.

7. Umsetzung: IT und betroffene Stellen müssen frühzeitig informiert, eingebunden und geschult werden.

8. Stetige Fortschreibung: Die ausgearbeitete Strategie ist nicht starr und muss daher stetig fortgeschrieben, ergänzt und ggf. korrigiert werden.

9. Dokumentation: Auch zur Dokumentation der umgesetzten Maßnahmen und Ergebnisse ist die Digitalstrategie eine gute Basis.

#8 VERBÜNDETE SUCHEN

Ohne Verbündete geht es nicht! Vereine, Ratsmitglieder, Bürger*innen, Verwaltungsmitarbeiter*innen, IT-Verantwortliche, Werbegemeinschaften, Gewerbetreibende, Meinungsbildner*innen, Jugendpflege, Schulen, Kindergärten usw. sollten für die Sache gewonnen und in die Digitalisierung mit eingebunden werden.

Im Alleingang sind keine großen Würfe möglich. Vorhandene orts- bzw. personen-spezifische Potenziale sollten unbedingt genutzt werden. Ist jemand in einem bestimmten Thema versiert? Habe ich Experten in der Gemeinde, auf die ich zugreifen kann? Können gemeinsame Aktionen realisiert werden?

Denn die Erfahrung zeigt: Es gibt Personen, die sich für das Thema Digitalisierung begeistern können, Expertise besitzen, und es gibt Personen, die sich damit schwer tun.

Wie findet man diese Personen? Die Fühler in alle Richtungen ausstrecken!



Bürgerdialog in der VG Eisenberg

- Gibt es Mitarbeiter*innen innerhalb der Verwaltung, die affin für digitale Anwendungen sind oder ein Interesse daran haben, Prozesse zu verändern bzw. zu digitalisieren?
- Kann der Seniorenbeirat ein Digital-Café auf die Beine stellen?
- Gibt es ansässige Firmen, die sich mit IT-Beratung, Smarthome o. Ä. auskennen und über die Infoveranstaltungen organisiert werden können?
- Gibt es in der Schule Lehrende, die Lust auf digitale Schülerzeitung, Medienbildung oder andere Projekte haben?
- Gibt es Vereine, die Veranstaltungen oder Aktionen zum Thema durchführen könnten?
- Kann ein Dialog mit Bürger*innen weiterhelfen?
- Gibt es Arbeitsgruppen auf ehrenamtlicher Basis, die sich mit dem Thema Dorferneuerung oder anderen städtebaulichen Maßnahmen beschäftigen und die Digitalisierung mit aufnehmen könnten?
- Hilft ein Ehrenamtstag weiter?

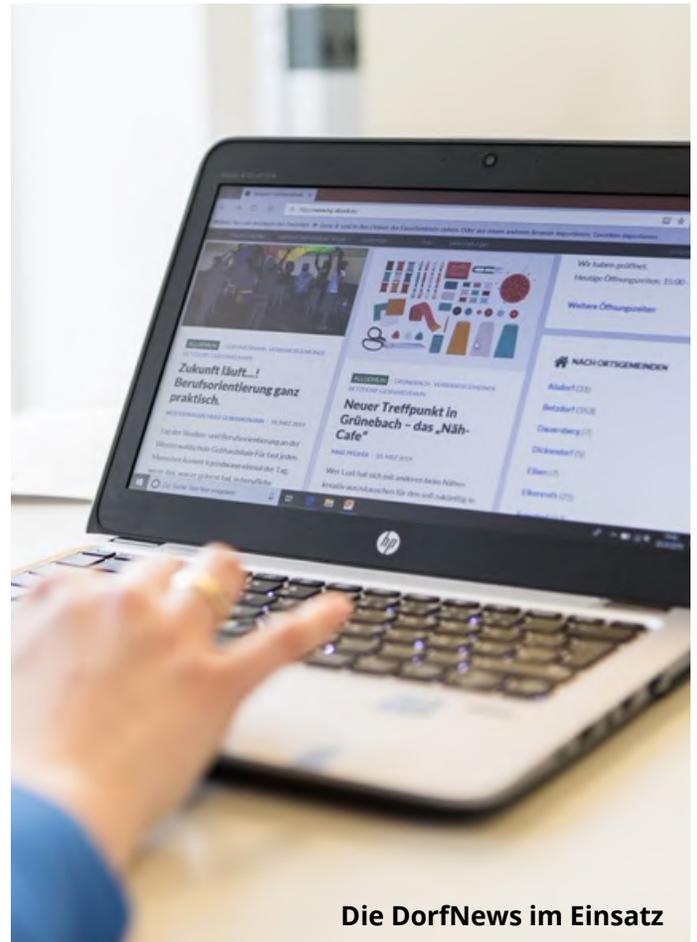
BEISPIELE SINNVOLLER KOOPERATIONEN

9 AUF BEST PRACTICES ZURÜCKGREIFEN

Man muss das Rad nicht neu erfinden: Mittlerweile gibt es sehr viele gute Beispiele, wie die Digitalisierung in Kommunen aussehen kann. Daher gilt: vernetzen, austauschen und auf bestehende Erfahrungen zurückgreifen.

Oft gibt es bereits die passende Software für einen Prozess sowie Maßnahmen oder Konzepte. Hier gilt es, das Vorhandene zu bewerten und zu prüfen, inwieweit damit das eigene Ziel erfüllt werden kann.

Auch der Besuch von Netzwerkveranstaltungen, die Gründung neuer Netzwerke oder der Kontakt zu Nachbarkommunen, um sich über Erfahrungen auszutauschen, kann eine wertvolle Hilfestellung sein. Zudem gibt es eine Vielzahl an Förderprogrammen. Einen Überblick über die verfügbaren Förderprogramme gibt der Förderlotse der ADD (nur RLP): <https://add.rlp.de/de/themen/foerderungen/im-kommunalen-bereich/foerderlotse/>.



Die DorfNews im Einsatz

WEITERFÜHRENDE LINKS



www.blog-smartcountry.de

Dieser Blog der Bertelsmann Stiftung zeigt positive Beispiele aus den Kommunen, die digitale Lösungen eingesetzt haben, um strukturschwache oder ländliche Regionen aufzuwerten.

www.verwaltung-der-zukunft.org/digitale-kommune

Best-practice-Beispiele aus Kommunen, die den digitalen Wandel vor Ort gestalten.

www.landleben-digital.de

Die Website der Entwicklungsagentur Rheinland-Pfalz bietet Informationen zu den Digital-Werkstätten zur Erstellung einer Digitalstrategie, Beispiele aus Kommunen sowie einen Digital-Check für Kommunen.



Digitalisierung bringt die Menschen auch analog wieder zusammen und kann Spaß machen.
(hier: DorfFunk-Release in Betzdorf-Gebhardshain)

#10 POSITIV BLEIBEN

Das Thema Digitalisierung ist ein sehr komplexes und umstrittenes Thema. Was dem einen zu wenig digital ist, ist dem anderen schon zu viel. Auch die Themen Datenschutz und -sicherheit spielen dabei eine entscheidende Rolle.

Daher ist es notwendig, sich auch mit Kritikern auseinanderzusetzen. Seien es Mitarbeiter*innen in der Verwaltung, die ihre gewohnten Prozesse nicht mehr verändern möchten, oder Mitarbeiter*innen, die um ihre Arbeitsplätze im Zuge fortschreitender Digitalisierung fürchten (dem gegenüber steht entscheidend der nachweisliche Fachkräftemangel, mit dem die Verwaltungen konfrontiert sind).

Aber auch kritische Stimmen vonseiten der Bürger*innen zu digitalen bzw. nicht digitalen Anwendungen gilt es, immer und immer wieder zu begegnen. Es empfiehlt sich, das Gespräch im Einzelfall zu suchen, und aufzuklären. Oft erweist sich geäußerte Kritik als mangelndes Wissen oder falsche Informationen, die zu Diskussionsstoff führen. Daher gilt: immer positiv bleiben!



Unterschriftsps im Servicebüro der VG Eisenberg

MÖGLICHE TAKTIKEN:

- Aufklären, aufklären, aufklären (dafür auch die örtlichen Medien nutzen)
- Persönliches Gespräch suchen und Vorbehalte aus dem Weg räumen
- Erklären, warum was wie ist, z. B. aufgrund von Datenschutzbestimmungen oder gesetzlichen Vorgaben
- Positive Erlebnisse schaffen und konkrete Probleme der „Motzer“ lösen



Infomobil auf der Eisenberger Kerwe



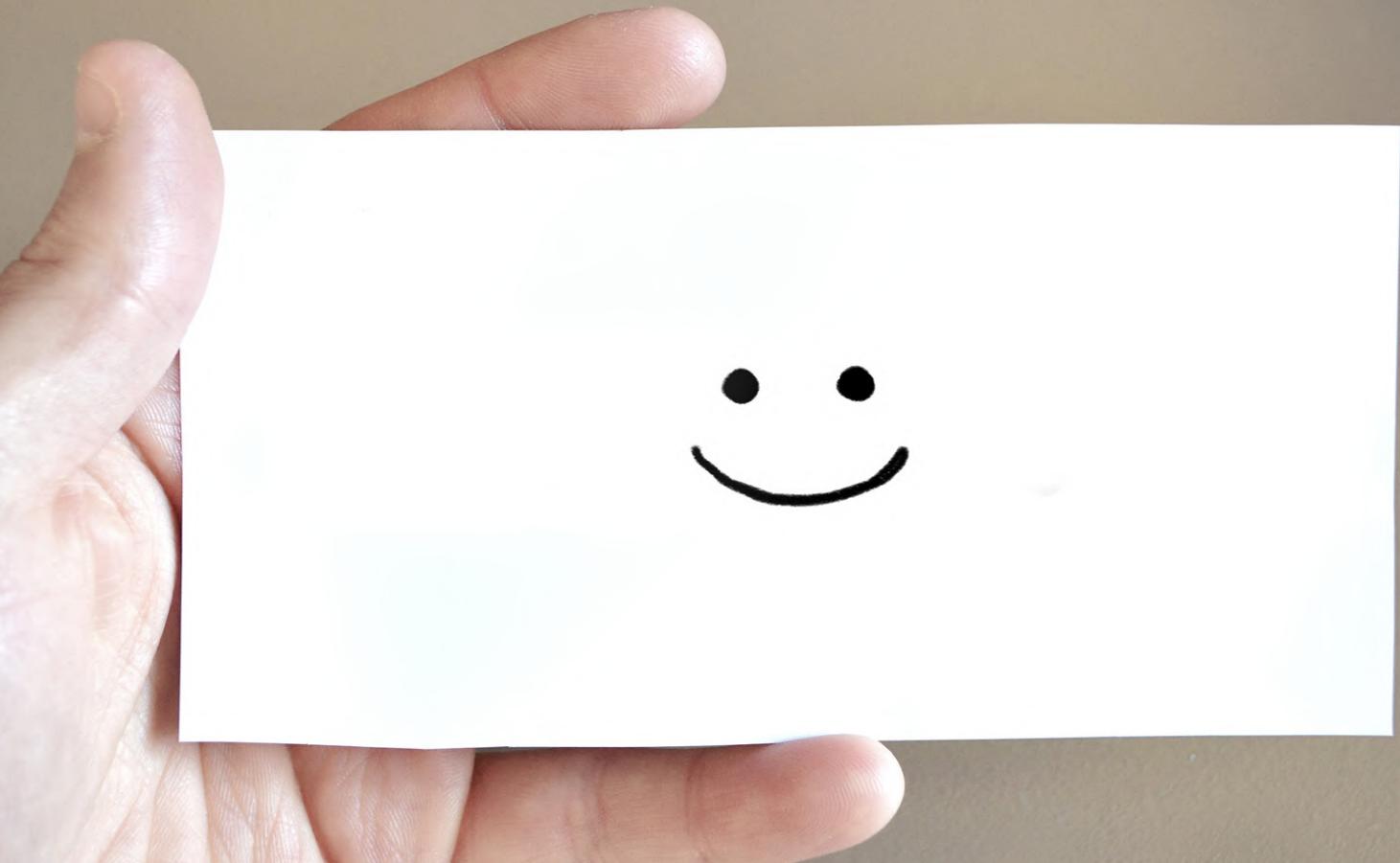
SIE HABEN FRAGEN, WÜNSCHE, ANREGUNGEN?
DANN STEHEN WIR IHNEN GERNE
ZUR VERFÜGUNG!

Die Projektkoordinatoren
DIGITALE DÖRFER:

SARAH BRÜHL
VERBANDSGEMEINDE BETZDORF-GEBHARDSHAIN
DIGITALE.DOERFER@VG-BG.DE

THOMAS PETER
VERBANDSGEMEINDE GÖLLHEIM
PETER@VG-GOELLHEIM.DE

MARIE-LUISE SELZER
VERBANDSGEMEINDE EISENBERG
M-L.SELZER@VG-EISENBERG.DE



WIR MÖCHTEN UNS GANZ HERZLICH BEDANKEN BEI ...

... **den Projektpartnern:** dem Ministerium des Innern und für Sport Rheinland-Pfalz, dem Digitale-Dörfer-Team des Fraunhofer-Instituts für Experimentelle Softwareentwicklung IESE und der Entwicklungsagentur Rheinland-Pfalz e. V.

... der ITOB GmbH, die im Auftrag des Ministeriums des Innern und für Sport Rheinland-Pfalz das Projekt begleitet und wertvolle Hinweise und Verbesserungsvorschläge für das vorliegende Dokument eingebracht hat.

... unseren **Bürgermeistern** und **politischen Entscheidungsträger*innen**, die das Thema der Digitalisierung mit uns weiter in den Fokus rücken und vor Ort „treiben“.

... und ganz besonders auch bei den engagierten **Bürgerinnen und Bürgern** vor Ort - ohne deren Feedback und Input dieses Projekt gar nicht machbar gewesen wäre.

IMPRESSUM

Urheberrechtsschutz:

Das vorliegende Papier einschließlich aller Inhalte ist urheberrechtlich geschützt.

Alle Rechte vorbehalten. Reproduktion (auch auszugsweise) in irgendeiner Form (Druck, Fotokopie oder anderes Verfahren) sowie die Einspeicherung, Verarbeitung, Vervielfältigung und Verbreitung mithilfe elektronischer Systeme jeglicher Art, gesamt oder auszugsweise, ist ohne ausdrückliche Genehmigung der Urheber untersagt.

Haftungsausschluss:

Das Papier inklusive aller Inhalte wurde unter größter Sorgfalt erarbeitet. Die Autorinnen übernehmen jedoch keine Gewähr oder Haftung für die Aktualität, Korrektheit, Vollständigkeit und Qualität der bereitgestellten Informationen. Druckfehler und Falschinformationen können nicht vollständig ausgeschlossen werden. Es kann keine juristische Verantwortung sowie Haftung in irgendeiner Form für fehlerhafte Angaben und daraus entstandenen Folgen von den Autorinnen übernommen werden. Für die Inhalte von den in diesem Papier abgedruckten Internetseiten sind ausschließlich die Betreiber der jeweiligen Internetseiten verantwortlich. Die Autorinnen haben keinen Einfluss auf Gestaltung und Inhalte fremder Internetseiten. Die Autorinnen distanzieren sich daher von allen fremden Inhalten. Zum Zeitpunkt der Verwendung waren keinerlei illegalen Inhalte auf den Webseiten vorhanden.

Abbildungsverzeichnis:

Titelblatt und Seite 21: Pixabay

Seite 2: Verbandsgemeinden Betzdorf-Gebhardshain, Eisenberg, Göllheim

Seiten 3, 12, 19: Fraunhofer IESE

Seiten 4, 7, 8, 17, 20, 22: Verbandsgemeinde Eisenberg

Seiten 5, 8, 13, 14: Stockphoto Canva

Seiten 6, 16: Verbandsgemeinde Betzdorf-Gebhardshain

Seite 8: Verbandsgemeinde Göllheim

Seite 11: Stockphoto von freepik.com

Seite 16: Grafik von Tanja Föhr (<https://tanjafoehr.com>)

Seiten 18, 22: Jennifer Braun (<https://jennifer-braun.de>)

