

Digitalisierung im Dialog

Bei der Digitalisierung setzt der Landkreis Karlsruhe auf den Dialog mit Bürgern.

Von **Katharina Schlüter und Hendrik Vorwerk**

Der Landkreis Karlsruhe will die Chancen der Digitalisierung nutzen. Dabei orientiert er sich an den Bürgern.

Die Digitalisierung hat einen massiven Einfluss auf zahlreiche Lebensbereiche. Mobilität, Bildung, Pflege oder Verwaltung befinden sich infolge der digitalen Transformation in einem rasanten Wandel. Abläufe können vereinfacht, Serviceangebote verbessert werden. Gleichzeitig gilt es, Risiken etwa im Bereich der Datensicherheit zu minimieren.

Der Landkreis Karlsruhe hat sich erfolgreich auf den Weg gemacht, die Verwaltung digital auszurichten. Zahlreiche Verwaltungsleistungen sind bereits digital über den Internetauftritt des Landratsamtes abrufbar. Damit die Leistungen durchgängig medienbruchfrei bearbeitet werden können, digitalisiert die Kreisverwaltung derzeit interne Prozesse. Dabei ist Technik nur Mittel zum Zweck: Investitionen in digitale Infrastruktur sollen Mehrwerte für die Gesellschaft schaffen. Daher orientiert sich die Kommune an den Anregungen ihrer Bürger.

Die gewünschten Mehrwerte der Digitalisierung und der Blick auf mögliche Risiken unterscheiden sich je nach gesellschaftlicher Anspruchsgruppe. Wie soll die Verwaltung zu-

künftig arbeiten? Wie soll gelehrt und gelernt werden? Wie kann die Digitalisierung den ÖPNV im ländlichen Raum stärken? Wie sieht die Gesundheitsversorgung der Zukunft aus? Der Landkreis hat sich entschlossen, diese Fragen nicht im stillen „Amtskämmerlein“, sondern im Dialog mit der Zivilgesellschaft

So zeigen sich die Teilnehmer zwar offen für neue Mobilitätsformen wie Carsharing oder Mobility on Demand. Doch während die Bürger mehrheitlich private Onlinekartendienste nutzen, möchten sie ihre Daten nicht dem kommunalen Verkehrsunternehmen zur Optimierung des ÖPNV-Angebots überlassen.



DIGITALISIERUNG KANN NUR GEMEINSAM MIT DER ZIVILGESELLSCHAFT GELINGEN.“

zu beantworten. Dazu dienten mehrere Workshops sowie eine große Onlineumfrage.

Die Umfrageergebnisse bestätigen den Landkreis in seinem Digitalisierungskurs: 68 Prozent der Befragten wünschten sich weitere und bessere digitale Angebote der Verwaltung. Gleichzeitig zeigt die Umfrage, dass viele avisierte Kunden von Verwaltungsdienstleistungen die digitalen Angebote noch gar nicht kennen. Dies veranlasste den Landkreis dazu, die eigene Homepage benutzerfreundlicher aufzubauen.

Im Bereich ÖPNV offenbart die Umfrage, mit welchen Herausforderungen die Digitalisierung für die öffentliche Hand verbunden ist.

Ein Handlungsfeld für die Kommunalverwaltung ist es also, das Vertrauen der Bürger in den Umgang der öffentlichen Hand mit sensiblen Daten zu stärken. Nicht zuletzt hier zeigt sich: Die Digitalisierung der Daseinsvorsorge kann nur gemeinsam mit der Zivilgesellschaft gelingen. Die Onlineumfrage des Landkreises ist ein Schritt dahin. ◀

Katharina Schlüter ist Managerin, Hendrik Vorwerk ist Consultant bei der „PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH“.

katharina.schlueter@pd-g.de
hendrik.vorwerk@pd-g.de