

# Inhalt

Vorwort	9
Grußwort von ChatGPT	11
1. Digitale Transformation	13
1.1 Onlinezugangsgesetz	13
1.1.1 Das OZG aus Sicht der Nutzenden	13
1.1.2 Das OZG aus Sicht der Verwaltung	14
1.1.3 Ende-zu-Ende-Prozesse als Verbindungsglied zwischen den Nutzergruppen und Chance zur Optimierung des Verwaltungshandelns	15
1.1.4 Fazit	16
1.2 New Work und Kommunikation	18
1.2.1 New Work – was ist das eigentlich?	18
1.2.2 Kommunikation – der Ursprung und seine Bedeutung als Guideline für das New-Work-Konzept	19
1.3 Change Management	22
1.3.1 Die vier Schritte für erfolgreiches Change Management	23
1.3.2 Change Management sollte zielgerichtet sein	25
1.3.3 Die Rollen im Change Management	27
1.4 Innovationsmanagement	30
1.4.1 Ideengenerierung und Ideenauswahl	30
1.4.2 Innovationskultur	32
1.4.3 Umsetzung von Innovationsprojekten	34
1.4.4 Design Thinking als Innovationsmethode	35
1.5 Kreativmethoden	39
1.5.1 Brainstorming und Brainwriting	39
1.5.2 Mindmapping	40
1.5.3 Walt-Disney-Methode	41
1.5.4 Reizwortanalyse	41
1.5.5 6-3-5-Methode	42
1.5.6 Scamper	43
1.5.7 Random Word	44
1.6 Citizen Experience Management	46

2.	New Government_____	57
2.1	Digitales Büro: Einführung digitaler Arbeitsplätze in Kommunen/Gemeinden – Virtuelle Telefonanlagen_____	57
2.2	Coworking Spaces: Arbeiten wir in Zukunft wieder auf dem Land? _____	61
2.3	Digitale Sprechstunden für Kommunalverwaltungen: Erfahrungen und Tipps aus der Praxis _____	71
2.3.1	Entstehung _____	71
2.3.2	Anfangen _____	72
2.3.3	Ausrüstung _____	73
2.3.4	Organisation und Vorbereitung_____	75
2.3.5	Die Show beginnt _____	77
2.3.6	Key Learnings aus der Praxis bei der Stadt Roth _____	78
2.3.7	Umgang mit kritischen Fragen _____	79
2.3.8	Fazit _____	79
2.4	Ticketsystem_____	80
2.4.1	Eine Kommune wie keine andere? _____	80
2.4.2	Die digitale Verwaltung_____	80
2.4.3	Der digitale Bürgerdialog _____	81
2.4.4	Die Einführung von „Ticketsystemen“ in der kommunalen Verwaltung _____	82
2.4.5	Die Zukunft der digitalen Verwaltung ist OpenSource ____	83
2.4.6	Zammad als Ticketsystem und universeller Daten-Hub zwischen Bürger und der Verwaltungscloud _____	84
2.4.7	Der erste Schritt in die digitale Verwaltung ist die Implementierung von Zammad_____	86
2.4.8	Wer frei von Schuld ist, der werfe/setze den ersten Stein _____	88
2.4.9	Zusammenfassung _____	88
2.4.10	Wer ist Zammad _____	89
2.5	IoT: Wie IoT Gemeinden digitalisiert und langfristig Kosten spart _____	90
2.6	Digital Twins _____	98
3.	Kommunikation und Dialog _____	105
3.1	Gemeinde-Apps _____	105
3.1.1	Einleitung _____	105

3.1.2	Kernfunktionen und Ziele	105
3.1.3	Praxisbeispiele Painten und Laaber	106
3.2	Chatbots im kommunalen Einsatz	110
3.2.1	Wie funktioniert ein Chatbot?	110
3.2.2	Aus der Praxis: Corona-Chatbot CorInA unterstützt die Stadt Bamberg	111
3.2.3	Zielgruppe und Fokus klar definieren	112
3.2.4	Weniger ist mehr: 20% der Antworten decken 80% der Fragen ab	114
3.2.5	Künstliche Intelligenz folgt der menschlichen – und nicht andersrum	115
3.2.6	Technische Basis und Kosten für den Chatbot	115
3.2.7	Tipps und Tricks für die Gestaltung	117
3.3	Digitale Bürgerbeteiligung	119
3.3.1	Einleitung	119
3.3.2	Digitale Bürgerbeteiligung eröffnet neue Potenziale	120
3.3.3	Schritt 1: Bürgerbeteiligung mit den Bürgern gestalten	121
3.3.4	Schritt 2: Technische und konzeptionelle Rahmenbedingungen	122
3.3.5	Aus der Praxis: Zu viel des Guten (Over-engineering)	123
3.3.6	Schritt 3: Moderation und laufender Betrieb	124
3.3.7	Aus der Praxis: Citizen Innovation Labs	124
3.3.8	Aus der Praxis: Aufwandsschätzung	125
3.3.9	Zusammenfassung	126
3.4	Digitales Marketing und digitale PR für Kommunen	128
3.4.1	Einleitung	128
3.4.2	Strategie des digitalen Stadtmarketings	128
3.4.3	Grundlagen des digitalen Marketings in Kommunen	130
3.4.4	Instrumente des digitalen Marketings von Kommunen	131
3.4.5	Fazit	133
3.5	Social Media Management für Kommunen	135
3.5.1	Einleitung	135
3.5.2	Einführung in Social Media	135
3.5.3	Funktionen von Social Media für Kommunen	136
3.5.4	Regeln für gute kommunale Social-Media-Nutzung	139
3.5.5	Fazit	140

4.	Verantwortungsbewusst digitalisieren _____	143
4.1	Ausgewählte Fragen und Befunde zur künstlichen Intelligenz im Personalmanagement _____	143
4.1.1	Einleitung _____	143
4.1.2	Grundlagen von KI _____	143
4.1.3	Einsatz von KI im Personalmanagement _____	144
4.1.4	Ausgewählte, empirische Befunde _____	146
4.1.5	Fazit und Ausblick _____	146
4.2	So gelingt erfolgreiches Digital Leadership _____	150
4.2.1	Einleitung _____	150
4.2.2	Remote Work ist Voraussetzung für Digital Leadership _	150
4.2.3	Haltung und Rolle der Führungskraft ist entscheidend __	154
4.2.4	Digital Leadership geht nur mit Achtsamkeit, System, Zu- und Vertrauen _____	154
4.2.5	Kommunikation: Ein zentrales Erfolgelement _____	156
4.3	Wirksame agile Führung: Wie Reflexion, Resonanz und Resilienz unterstützen? _____	158
4.4	Datenschutz _____	166
4.4.1	Was und Wen schützt die DSGVO? _____	166
4.4.2	Aufgaben und Pflichten der verantwortlichen Stelle ____	167
4.4.3	Rechte der Betroffenen _____	171
4.4.4	Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten _____	172
4.4.5	Einsatz von Dienstleistern _____	172
4.4.6	Benennung eines Datenschutzbeauftragten _____	173
4.4.7	Datenschutzverletzungen _____	174
4.4.8	Löschkonzept _____	175
4.4.9	Schlussbemerkung _____	175
4.5	IT-Sicherheit _____	177
4.6	Digitale Nachhaltigkeit: Nachhaltigkeit ist digital und regional _____	183
	Autorenverzeichnis _____	191
	Stichwortverzeichnis _____	197