

Fazit fällt positiv aus

[29.05.2012] Seinen Bericht zur wissenschaftlichen Begleitforschung des 2007 gestarteten Projekts T-City Friedrichshafen hat das Geographische Institut der Universität Bonn vorgestellt. Untersucht wurde unter anderem der Nutzen intelligenter Verwaltungslösungen. Die Ergebnisse bieten auch anderen Kommunen interessante Ansatzpunkte.

Die baden-württembergische Stadt Friedrichshafen wurde im Februar 2007 zur T-City gekürt – die Kommune hatte sich zuvor in einem von der Deutschen Telekom durchgeführten Wettbewerb gegen 51 andere mittelgroße Städte durchgesetzt. Ziel des Projekts: Mithilfe moderner Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) die Lebens- und Standortqualität optimieren und alle Akteure der Stadt besser vernetzen. Im Zuge der zunächst auf fünf Jahre angelegten Laufzeit haben beide Partner gemeinsam innovative Ansätze entwickelt, um Lösungen für aktuelle städtische Herausforderungen zu erarbeiten — wie etwa eine transparentere Verwaltung, besser vernetzte Verkehrssysteme, die Schaffung der Voraussetzungen für die Energiewende, und die besonderen Anforderungen einer alternden Bevölkerung. Mehr als 40 Projekte wurden realisiert, die alle Bereiche des wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Lebens betreffen. Ende 2011 haben die Partner eine Verlängerung ihrer Zusammenarbeit für weitere drei Jahre vereinbart ([wir berichteten](#)).

Besondere Partnerschaft

Ähnlich wie bei anderen Smart-City-Projekten wurde in Friedrichshafen mit dem Aufbau einer Breitband-Infrastruktur die Grundlage für die Nutzung der IKT-Anwendungen geschaffen. Einzigartig ist das Vorhaben, Projekte und Innovationen mit der gesamten Stadtgesellschaft zu entwickeln. Neben politischen Entscheidungsträgern oder Verwaltungseinheiten wurden auch Bürger, Vereine und Unternehmen einbezogen. Eine vergleichbare Public Private Partnership gibt es nirgendwo. Eine weitere Besonderheit: Seit Projektstart führt die Arbeitsgruppe Stadt- und Regionalforschung des Geographischen Instituts der Universität Bonn eine unabhängige Begleitforschung durch. Dazu wurden jährlich im Rahmen umfangreicher Interviews Bürger und ansässige Unternehmen befragt. Im Fokus standen das Gesamtprojekt sowie ausgewählte Einzelprojekte.

Mit E-Government Barrieren abbauen

Einige der Projekte kommen mittlerweile auch außerhalb Friedrichshafens zum Einsatz. Im Bereich E-Government haben zum Beispiel Bürger, Unternehmen und Verwaltung in Friedrichshafen erstmals die De-Mail getestet. Die rechtssichere E-Mail wird 2012 deutschlandweit eingeführt. Auch die einheitliche Behördenrufnummer 115 wurde im Bodenseekreis als erstem Landkreis in Baden-Württemberg erprobt – und ist dort seit April 2011 im Regelbetrieb. Weitere E-Government-Projekte haben dazu beigetragen, in Friedrichshafen zahlreiche Prozesse im Verwaltungsbereich zu optimieren und Barrieren abzubauen. Dies bedurfte zunächst einer Analyse und Anpassung bestehender Verwaltungsstrukturen. Gemeinsam mit der Stadt hat die Telekom hierfür zwei Plattformlösungen entwickelt, über welche Prozesse im Bürgeramt sowie E-Government-Anwendungen Friedrichshafens laufen. Die eine Plattform integriert das optimierte Stadtportal www.friedrichshafen.de sowie das neue Tourismusportal www.friedrichshafen.info, von denen es auch mobile Versionen gibt. Über die andere werden die Portale für Bürgeranliegen www.sags-doch.de

und zur Anmeldung im Kindergarten gesteuert.

Das Stadtportal ermöglicht den Bürgern einen übersichtlichen Zugriff auf alle Behördeninformationen. Zudem können online Termine vereinbart, Formulare abgerufen oder nach einem verlorenen Gegenstand recherchiert werden. Über das Tourismusportal lassen sich Unterkünfte buchen, Veranstaltungen suchen und Freizeittipps barrierefrei einholen. Wer Fragen oder Anregungen unkompliziert und schnell an die Verwaltung weitergeben möchte, erledigt dies über das Anliegenportal Sag's doch oder die dazugehörige Android-App. Der aktuelle Bearbeitungsstand ist jederzeit einsehbar, was für mehr Transparenz sorgt. Mit einem Serviceversprechen garantiert die Stadt den Nutzern zudem, ihr Anliegen innerhalb von zehn Arbeitstagen zu beantworten. Über KindergartenOnline können sich Eltern über die Betreuungseinrichtungen in Friedrichshafen informieren und ihre Kinder in drei priorisierten Kindergärten vormerken.

Sichtbarkeit und Akzeptanz schaffen

Nach Angaben der Stadt ist die Verwaltung durch diese Maßnahmen effektiver geworden. Ein Bürger, der im Schnitt ein- bis zweimal im Jahr mit ihr zu tun hat, nimmt dies jedoch kaum wahr. Erschwerend kommt hinzu, dass er jede Verbesserung in kürzester Zeit als Selbstverständlichkeit hinnimmt und die zugrunde liegende Technologie für ihn weitgehend unsichtbar ist. Zeitgleich mit der technischen Optimierung des Stadtportals hat die Stadt daher das Bürgeramt auch baulich kundenfreundlicher gestaltet, was den Bürgern die Veränderungen stärker bewusst gemacht hat. Dass mit der gewonnenen Effizienz nicht gleich Sparmaßnahmen umgesetzt, sondern zuerst der Service verbessert wurde, hat zudem die nötige Akzeptanz bei den Verwaltungsangestellten geschaffen.

Bürgerbedürfnisse im Blick

Als Einzelprojekt stand zum Beispiel KindergartenOnline im Fokus der Wissenschaftler. Der Stadtverwaltung bringt das Portal Vereinfachungen: Es hilft ihr, einzuschätzen, wie viele Plätze benötigt werden. Für die Erzieherinnen und die Kindergartenleitung bedeutet die Umstellung auf das neue System zunächst einen erheblichen Mehraufwand. Künftig erwarten sie jedoch ebenfalls Erleichterungen bei der Organisation und Bedarfsplanung. Die geschaffene Transparenz zwischen Verwaltung und Kindergarten wird jedoch nicht von allen Mitarbeitern begrüßt. Neben den Befürchtungen vor Kürzungen von Personal und Finanzen stellt auch der zeitliche Mehraufwand einen zusätzlichen Druck im Arbeitsalltag dar. Zudem seien ältere Erzieherinnen oftmals mit der Technik nicht vertraut.

Auch die Eltern wünschen sich weitere Verbesserungen des Portals. Sie erhoffen sich dadurch mehr Transparenz, zum Beispiel die Möglichkeit zur Ummeldung, Einsicht in freie Plätze oder den Anmeldestatus des Kindes. Positiv bewerten sie die Gesamtübersicht über alle Kindertageseinrichtungen der Stadt. Fazit: E-Government hat die Abläufe für die Verwaltung vereinfacht. Um auch den Bürgern merkliche Vorteile bieten zu können, müsste der generelle Anmeldeprozess noch stärker an ihren Bedürfnissen ausgerichtet werden.

T-City im Buch

Zu ähnlichen Ergebnissen kommen die durch die Uni Bonn untersuchten Projekte aus den Schwerpunktbereichen intelligente Energie und Gesundheit. Auch hier hat sich gezeigt: Für den Projekterfolg ist es entscheidend, auf die Bedürfnisse der Bürger einzugehen, welche die Technologien nutzen sollen. Wertet man ihr Feedback kontinuierlich aus und setzt es möglichst einfach und anwenderfreundlich um, so vergrößert das die Chancen, eine hohe Akzeptanz und mehr Lebens- und Standortqualität zu erreichen.

Die detaillierten Forschungsergebnisse hat die Uni Bonn unter dem Titel „Smart City konkret – Eine Zukunftswerkstatt in Deutschland zwischen Idee und Praxis“ im jovis-Verlag veröffentlicht.

()

<http://www.jovis.de/index.php?idcatside=3654&lang=1>

Stichwörter: Panorama, T-City, Friedrichshafen