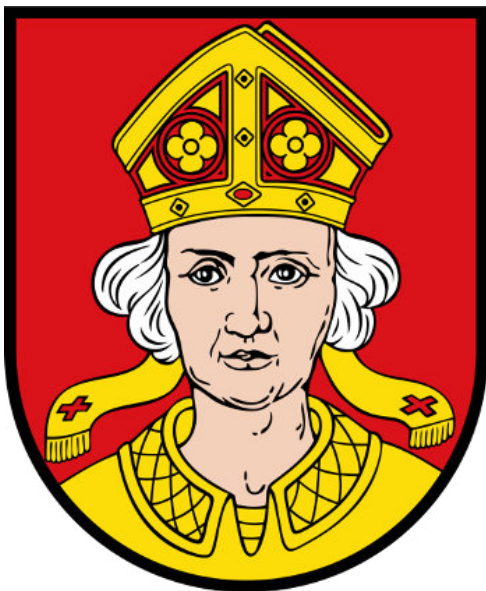


27.02.2020

Digitale Agenda Hagenow



Impressum

Herausgeber

Stadtverwaltung Hagenow
Lange Straße 28-32
19230 Hagenow

Konzeption, Gestaltung und Redaktion

Autoren: Katharina Rupnow, Henrik Nürnberger

atene KOM GmbH – Agentur für Kommunikation, Organisation und Management

Regionalbüro für Mecklenburg-Vorpommern

Klöresgang 3
19053 Schwerin

Hauptsitz Berlin

Invalidenstraße 91
10115 Berlin

www.atenekom.eu

info@atenekom.eu

Stand

Februar 2020

Zusammenfassung

Im September 2019 wurde die atene KOM GmbH von der Stadt Hagenow mit der Entwicklung einer *Digitalen Agenda* für die Kommune beauftragt. Mit dem Agenda-Prozess sollten konkrete, zur Stadt passende Digitalisierungsprojekte in den Handlungsfeldern Verwaltung, Bildung, Mobilität, Tourismus sowie Einzelhandel und Gewerbe identifiziert werden. Die in diesem Dokument vorgestellte Agenda soll der Stadt sowohl als strategische Grundlage dienen, als auch Vorbild für Digitalisierungsbemühungen in Westmecklenburg und darüber hinaus sein.

Nach einer Auftaktveranstaltung am 28. Oktober 2019 und drei thematischen Workshops vom 12. bis 14. November 2019 wurden in einem moderierten Prozess die Ansätze für die digitalen Projekte erarbeitet (Kap. 3). Beteiligt war daran ein regionales Netzwerk aus Stadt- und Ortsteilvertretern¹, lokalen und regionalen Akteuren aus der Verwaltung, lokalen Institutionen, der Wirtschaft, Initiativen und Verbänden. Mit der Gründung einer städtischen AG Digitalisierung im Januar 2020 wurde zudem ein Lenkungsgremium geschaffen, das die identifizierten Projekte und Maßnahmen zur Digitalisierung in der Umsetzungsphase begleiten wird. Bei einer Transferveranstaltung am 4. Februar 2020 wurden die Projekte erstmalig einer größeren Öffentlichkeit präsentiert und hinsichtlich interkommunaler Synergien und weiterer Ideen diskutiert.

Die vorliegende *Digitale Agenda Hagenow* soll der Stadt und ihren Akteuren als Handlungsempfehlung und Orientierungsrahmen für Digitalisierungsbestrebungen dienen. Nach aktuellem Stand ist eine Umsetzung der präsentierten Projektansätze binnen drei Jahren vorgesehen.

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

Inhalt

1	EINFÜHRUNG: KOMMUNEN MACHEN SICH SMART	5
2	STRATEGIEPROZESS DER DIGITALEN AGENDA HAGENOW	8
2.1	Initiierung und geplanter Gestaltungscharakter des Agenda-Prozesses.....	8
2.2	Ausgangslage Hagenows und regionalspezifische Herausforderungen	10
2.3	Strategische Leitlinien und Anknüpfungspunkte der Digitalisierung	12
2.4	Status Quo und Entwicklungsperspektiven der Digitalisierung.....	16
2.5	Prozess zur Identifizierung der Projekte	17
2.6	Gründung einer AG Digitalisierung	18
3	IDENTIFIZIERTE DIGITALISIERUNGSPROJEKTE	20
3.1	Überblick.....	20
3.2	Einzelprojekte Verwaltung (A)	21
I.	Digitales Bürgerbüro.....	21
II.	Lokalmelder Hagenow	23
III.	Kommunales Meldetool	25
3.3	Einzelprojekte Bildung (B).....	28
I.	Wheelmapping Hagenow	28
II.	Smarte Einbindung von Bildungs- und Kulturkalendern	30
III.	Digitallotsen.....	31
IV.	Digitaler Experimentierraum	33
3.4	Einzelprojekte Mobilität (C)	36
I.	Smartes Parken.....	36
3.5	Einzelprojekte Tourismus (D).....	39
I.	Gästeumfrage via Tablet.....	39
II.	Chat-Funktion mit der Tourist-Information.....	40
III.	Digitales Standortmarketing über bestehende Portale.....	41
3.6	Einzelprojekte Einzelhandel/Gewerbe (E)	43
I.	Smartes Unternehmensverzeichnis.....	43
II.	Autonomer Innenstadtbus	45
3.7	Übergreifende Projekte (F)	46
I.	Smarte Stelen/Interaktive DOOH	46
II.	Hagenow-App	48
4	AUSBLICK UND EMPFEHLUNGEN.....	50
5	ANHANG	55
A)	Die Digitalisierung als Problemlöser?! (Schaubild)	55
B)	Regionalspezifische Ausgangslage (SWOT-Analyse)	56
C)	Analyse der „Digital Readiness“ der Stadt Hagenow.....	57
D)	Ergänzungen/Anregungen aus dem Plenum der Transferveranstaltung	60
E)	Mögliche Organisationsstruktur für die Transformation.....	61
F)	Mögliche Kommunikationsstruktur (intern/extern) für die Transformation	62

1 Einführung: Kommunen machen sich smart

Das Streben nach Digitalisierung – die Entwicklung einer „smarten“ Kommune – ist eines der Kernthemen der Städte und Gemeinden in Deutschland. Nach den Bereichen Wohnen und Mobilität sehen Bürgermeister laut „OB-Barometer 2019“ des Deutschen Instituts für Urbanistik (Difu) die Digitalisierung als das aktuell wichtigste Thema ihrer Kommune an – mit seit Jahren deutlich steigender Bedeutung.² Angefangen bei der einfachen Bereitstellung und Abwicklung von Verwaltungsleistungen auf dem elektronischen Weg (eGovernment), sollen Städte und Gemeinden mithilfe intelligenter Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) zusehends innovativer – d.h. vor allem nachhaltiger, bürgerfreundlicher und lebenswerter – werden.

DIE IDEE DER SMART CITY

Insbesondere die Idee der Smart City vereint vielfältige Konzepte zur Integration technischer und sozialer Aspekte zur Lösung unterschiedlichster Probleme, wie überlastete Infrastrukturen, hohe Emissionswerte oder hohe Energiebedarfe (vgl. Anhang A). So soll durch die laufende Aggregation von Daten (z. B. durch Sensorik im Stadtraum) sowie ihrer systematischen Nutzbarmachung eine effiziente Versorgung (z. B. durch intelligentes Licht, Ride-Sharing) und eine bessere Steuerung städtischer Infrastrukturen (z. B. Verkehrsleitsysteme, flexible Stromnetze) erreicht werden. Genaue Datenauswertungen sollen zudem eine bedarfsgerechtere Stadtentwicklung möglich machen (z. B. via Live-Daten-Visualisierungen, Mapping). Ein weiteres Kennzeichen der „smarten Stadt“ ist ihr partizipativer Ansatz, Bürger über digitale Wege besser an städtischen Gestaltungsaufgaben zu beteiligen (z. B. über soziale Medien, Melde-Apps, Feedback-Systeme). Durch die exponierte Stellung der Kommunen als erste Anlaufstelle für Bürgeranliegen und mit ihren vielschichtigen pflichtigen wie auch freiwilligen Aufgaben – allen voran in der Daseinsvorsorge – bieten sich daher unzählige Möglichkeiten zur Implementierung digitaler Lösungen (vgl. Abbildung 1).



Abbildung 1: Die Smart City vereint vielfältige digitale Lösungen verschiedenster Handlungsfelder (eigene Darstellung)

² Deutsches Institut für Urbanistik (2019): OB-Barometer 2019. Abrufbar unter <https://difu.de/ob-barometer>

DIGITALISIERUNG ALS CHANCE UND HERAUSFORDERUNG FÜR KOMMUNEN

Die Digitalisierung ist Treiber eines tiefgreifenden Wandels in allen Lebens- und Arbeitsbereichen. Damit ist sie auch im kommunalen Umfeld zu einem Trendthema geworden. So kommt der digitalen Transformation inzwischen in jedem Politikfeld eine wichtige (wenn nicht sogar zentrale) Bedeutung bei der Erschließung neuer Entwicklungspotenziale zu. Zu suchen sind diese Potenziale in

- der **Vereinfachung kommunaler Prozesse (Effizienz)**, um mittelfristig Aufwand und damit auch Kosten zu reduzieren und Komfortgewinne für beteiligte Akteure zu erzeugen,
- einer **verbesserten kommunalen Policy-Qualität (Effektivierung)**, etwa durch Automatisierungen oder bessere Entscheidungen mittels Datennutzung sowie
- einer **Erweiterung kommunaler Leistungen** um digitale Angebote.

Neben diesen intrinsischen Erwartungen, die Potenziale der Digitalisierung zu nutzen, sehen sich Städte und Gemeinden auch einem extrinsischen Handlungsdruck ausgesetzt, sich „smart“ aufzustellen. Dieser ergibt sich aus

- den **Erwartungen der Bürger**, bei denen das Verständnis und die Akzeptanz für tradierte Verfahrensweisen abnimmt, da die Digitalisierung bereits Teil ihres Alltagslebens geworden ist, sowie
- den **rechtlich-politischen Vorgaben**, insbesondere durch das Onlinezugangsgesetz (OZG), das einen vollständigen Ausbau digitaler Verwaltungsleistungen bis 2022 vorsieht.

Hinzu kommt, dass mit dem flächendeckenden Breitbandausbau gegenwärtig auch im ländlichen Raum die notwendigen Voraussetzungen geschaffen werden, um digitale Anwendungen – aufbauend auf einer funktionierenden technischen Infrastruktur – in Kommunen einzusetzen.

GUTE GRÜNDE FÜR EINE KOMMUNALE DIGITALSTRATEGIE

Laut einer Studie der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt) und des Kompetenzzentrums Öffentliche IT (ÖFIT)³ verfügen aktuell nur rund 14 Prozent der Kommunen in Deutschland über eine Digitalisierungsstrategie – allerdings arbeiten bereits weitere 45 Prozent an einem solchen Konzept. Dafür gibt es gute Gründe: Strategien können einen wichtigen Orientierungsrahmen bieten, eine gemeinsame Vision für die Kommune fixieren und einen Weg zur Zielerreichung in der Digitalisierung aufzeigen. Sie können dabei helfen, politische Handlungserfordernisse im „Dickicht“ unzähliger Möglichkeiten zu priorisieren sowie Digitalisierungsaktivitäten aufeinander abzustimmen und zu koordinieren.

Da die Digitalisierung als ganzheitlicher und immerwährender Lern- und Entwicklungsprozess begriffen werden muss, kann allein die Erarbeitung einer Strategie, in die häufig vielfältige Akteure ressortübergreifend zusammengebracht werden (müssen), wichtige Innovationsprozesse befördern. Ferner kann

³ KGSt, Kompetenzzentrum Öffentliche IT (2019): Wie sind die Kommunen digital aufgestellt? Abrufbar unter <https://oefit.de/documents/10181/14412/Wie+sind+die+Kommunen+in+Deutschland+digital+aufgestellt>

eine Strategieentwicklung bei der Digitalisierung dazu genutzt werden, dem Thema öffentlichkeitswirksam eine Bedeutung in der Kommune zu geben und lokale Akteure für wichtige Gestaltungsaufgaben in Städten und Gemeinden zu aktivieren.

2 Strategieprozess der Digitalen Agenda Hagenow

Die zuvor dargestellten Überlegungen waren auch für die Stadt Hagenow in Mecklenburg-Vorpommern ausschlaggebend, um den Strategieprozess einer *Digitalen Agenda* anzustoßen. Auf Initiative der Wirtschaftsförderung der Stadt wurde das Projekt im Juli 2019 ausgeschrieben und an die atene KOM GmbH vergeben. Mit der Initiierung der Agenda-Entwicklung im September 2019 wurden zunächst die Ziele der Agenda und der Charakter des Agenda-Prozesses definiert (Kap. 2.1).

PROJEKT-ABLAUF

Aufbauend auf einer Analyse der allgemeinen Ausgangsbedingungen der Stadt Hagenow (Kap. 2.2), grundlegenden strategischen Bezügen (Kap. 2.3) sowie des Status Quo der städtischen Digitalisierung (Kap. 2.4) konnten erste Ideen für Digitalisierungsprojekte entwickelt werden. Die genaue Ausgestaltung der Ideen zu möglichen Projekten sowie ihre Priorisierung wurden in Workshops mit städtischen Akteuren und einer abschließenden Transferveranstaltung umgesetzt (Kap. 2.5). Zur Unterstützung der künftigen Umsetzung der Agenda-Projekte wurde schließlich eine AG Digitalisierung gegründet (Kap. 2.6), bevor die finale Agenda der Stadt Ende Februar 2020 vorgelegt wurde.

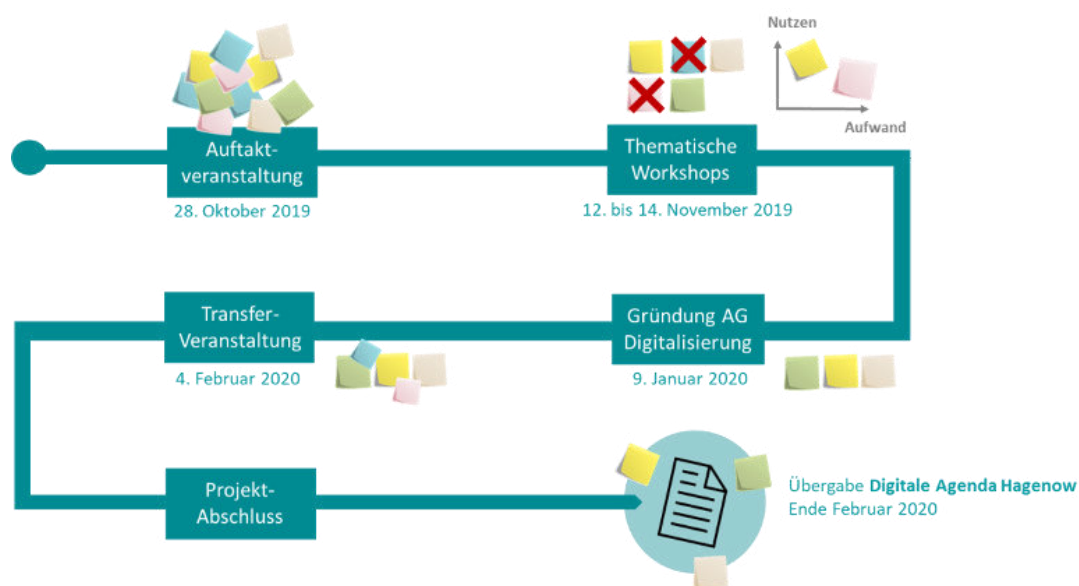


Abbildung 2: Ablauf des Strategieprozesses (eigene Darstellung)

2.1 Initiierung und geplanter Gestaltungscharakter des Agenda-Prozesses

Das vordergründige Ziel der *Digitalen Agenda Hagenow* ist die Identifikation von konkreten, realistischen und zur Stadt passenden Digitalprojekten in den qua Beschluss des Wirtschaftsförderausschusses festgelegten Handlungsfeldern **Verwaltung** (A), **Bildung** (B), **Mobilität** (C), **Tourismus** (D) sowie **Einzelhandel/Gewerbe** (E). Mit der Agenda und deren Entwicklungsprozess sollen darüber hinaus weitere Ziele verwirklicht werden. Diese betreffen

- die Schaffung eines **Bewusstseins** für die aktuelle und künftige Relevanz der Digitalisierung,
- die Entwicklung eines lokalen bzw. regionalen **Akteursnetzwerks** für die Digitalisierung sowie
- eine Förderung des **Transfers** der Agenda-Ergebnisse in weitere Kommunen.

Für den Agenda-Prozess galt es entsprechend der Zielstellung eine zur Stadt adäquate Herangehensweise zu entwickeln, die der Dimension eines Mittelzentrums mit ihren kommunalen Spielräumen und Akteuren Rechnung trägt. Das Agenda-Konzept, welches sich an den Leitlinien zur digitalen Transformation der Smart City Charta des Bundes orientiert, wurde von der atene KOM GmbH erarbeitet und fortlaufend in enger Absprache mit der Auftraggeberin in einzelnen Punkten weiter spezifiziert.

GESTALTUNGSCHARAKTER DER DIGITALEN AGENDA HAGENOW

Durch die Unterstützung des Bürgermeisters, Thomas Möller, und in enger Abstimmung mit dem Wirtschaftsförderer der Stadt, Roland Masche, war seit Projektbeginn eine zentrale Voraussetzung für den Projekterfolg erfüllt: Die Digitalisierung erhielt eine entsprechende Priorität im politisch-administrativen System („Digitalisierung als Chefsache“). Insbesondere hinsichtlich der lokalspezifischen Ausgangslage ist der Erfolg kommunaler Digitalisierungsvorhaben zugleich daran geknüpft, inwieweit weitere Akteure aus öffentlichen und privaten Institutionen, Verbänden sowie Unternehmen an der Ausgestaltung der Agenda beteiligt sind (Bottom-up-Prozess). Für beide Perspektiven (Chefsache und Bottom-up-Ansatz) wurde ein für die Stadt Hagenow passender Mittelweg definiert (Abb. 3), der durch eine enge Zusammenarbeit zwischen Vertretern aus der kommunalen Politik und Verwaltung sowie zivilgesellschaftlichen Akteuren gekennzeichnet ist (vgl. Leitlinien der Smart City Charta des Bundes). Gleiches galt auch für den Charakter der Agenda: Einerseits ist es das Ziel der *Digitalen Agenda*, Prioritäten für Digitalisierungsmaßnahmen in den Handlungsfeldern festzulegen und eine allzu inkrementelle Projektumsetzung bei der Digitalisierung nach dem Prinzip „try and error“ zu verhindern. Andererseits soll die Agenda keinem detaillierten Planungskonzept entsprechen und stetig angepasst werden können.

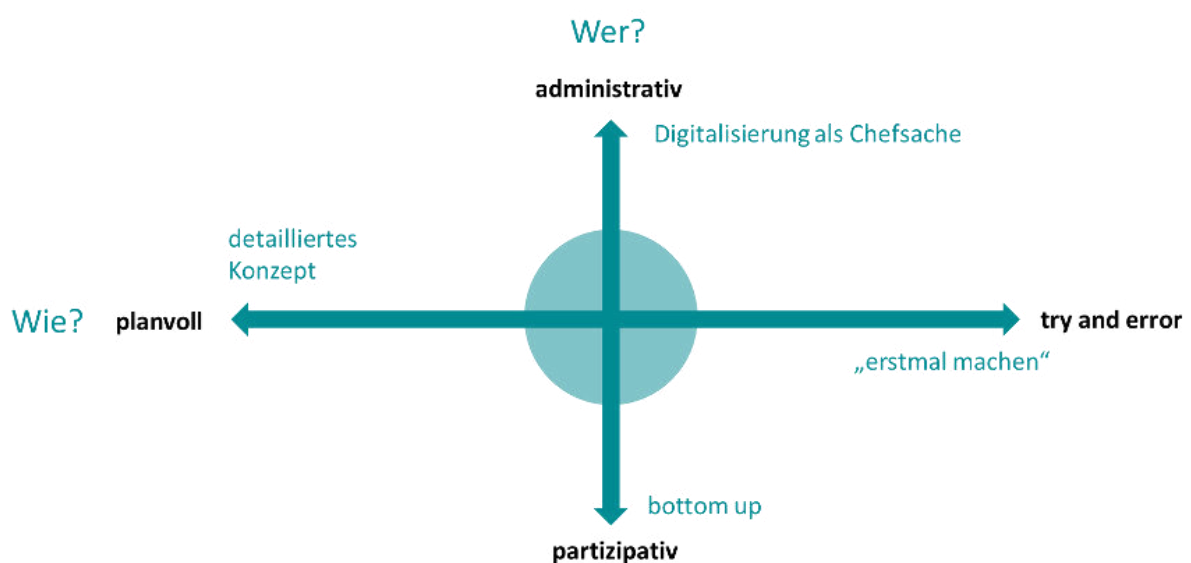


Abbildung 3: Gestaltungscharakter der „Digitalen Agenda Hagenow“ (eigene Darstellung)

HANDLUNGSGRUNDSÄTZE ZUR ENTWICKLUNG DER DIGITALEN AGENDA HAGENOW

Die Grundsätze zur gemeinsamen Erarbeitung der Digitalen Agenda Hagenow wurden im Rahmen der Auftaktveranstaltung erstmalig den beteiligten Akteuren vorgestellt. In Absprache mit der Auftraggeberin wurden die folgenden Prämissen vereinbart:

- **Viel Beteiligung und Dialog!** Der Agenda-Prozess sollte wichtige Akteure der Stadtgesellschaft einbeziehen. Zur näheren Ausgestaltung der Projekte wurden frühzeitig betreffende Akteure konsultiert. Gespiegelt wird dies vor allem durch die heterogen besetzte AG Digitalisierung, die im Januar 2020 erstmals zusammentrat und seither die Initiierung der Agenda-Projekte begleitet.
- **Wenig Papier, viel Konkretes!** Mit der *Digitalen Agenda Hagenow* sollte von Beginn an eine umsetzungsorientierte Strategie erarbeitet werden, in der konkrete Digitalisierungsprojekte sowie mittelfristige Perspektiven zur Realisierung beschrieben sind.
- **Schnell zu Ergebnissen kommen!** Beginnend mit der Auftaktveranstaltung Ende Oktober 2019 bis zur Veröffentlichung der vorliegenden Agenda (Februar 2020), wurde der Zeitrahmen für die Agenda-Entwicklung eng gesteckt.
- **Keine Luftschlösser bauen!** Definiert wurde der nachvollziehbare Anspruch, dass alle in der *Digitalen Agenda Hagenow* identifizierten Projekte realistisch umsetzbar sind. Dabei wurden in den einzelnen Projekten bereits sinnvolle Zwischenziele bzw. Arbeitspakete formuliert, die für sich genommen wichtige Meilensteine zur Digitalisierung definieren. Frühzeitig wurden mögliche Finanzierungsoptionen erörtert.
- **Über den Tellerrand hinausdenken!** Um die vielschichtigen Herausforderungen der Digitalisierung handlungsfeldübergreifend anzugehen, wurden verschiedene städtische Akteure im Rahmen des Agenda-Prozesses an einen Tisch gebracht. Somit versteht sich die *Digitale Agenda Hagenow* nicht als eine reine Verwaltungsstrategie. Mit diesem Ansatz wurden bereits Synergien genutzt und eine breite Akzeptanz für neue Projekte bzw. für Anwendungen zur näheren Umsetzung gefördert.

2.2 Ausgangslage Hagenows und regionalspezifische Herausforderungen

STECKBRIEF DER STADT HAGENOW	
Bundesland	Mecklenburg-Vorpommern
Landkreis	Landkreis Ludwigslust-Parchim
Einwohner	12.137 (180 EW je km ²) ⁴
Ortsteile	6 Ortsteile (Granzin, Hagenow Heide, Scharbow, Viez, Zapel und Sudenhof)
Status	Mittelzentrum

⁴ Statistisches Amt Mecklenburg-Vorpommern (2018): Bevölkerungsstand der Kreise, Ämter und Gemeinden in Mecklenburg-Vorpommern.

Digitale Infrastruktur	▪ Breitbandversorgung der Haushalte (CATV/DSL): 97 % der Haushalte mit einer Geschwindigkeit von ≥ 50 Mbit/s⁵; ▪ Der Breitbandausbau wird im überwiegenden Teil des Stadtgebiets über den Eigenausbau von TKUs realisiert; wenige Ausbauprojekte (insbesondere in den umliegenden Ortsteilen Hagenows) werden mit Mitteln des Bundesförderprogramms Breitband realisiert
	Öffentliches WLAN: WLAN-Hotspot Hagenow-Information (Kernstadt)
	Drahtlose Netzabdeckung ⁶ : ▪ LTE 4G: 100 Prozent Netzabdeckung mit 2 Mbit/s, 91 Prozent Netzabdeckung mit 6 Mbit/s ▪ UMTS 3G: 79 Prozent Netzabdeckung mit 2 Mbit/s

„EINPENDLERSTADT“ IM SÜDWESTEN MECKLENBURG-VORPOMMERNS

Die Stadt Hagenow ist ein Mittelzentrum mit rund 12.000 Einwohnern im Landkreis Ludwigslust-Parchim und Sitz des Amtes Hagenow-Land. Als Teil der Metropolregion Hamburg und aufgrund ihrer günstigen Lage zur Autobahn 24 profitiert die Stadt von wirtschaftlich vorteilhaften Voraussetzungen in einer insgesamt ländlich geprägten Region. Zur Landeshauptstadt Schwerin gelangt man in unter 30 Minuten und bis nach Hamburg dauert es weniger als eine Stunde. Mit mehr als 750 Gewerbebetrieben, insbesondere aus der Ernährungsindustrie, fungiert Hagenow als „Einpendlerstadt“ und ist somit wichtiger Arbeitgeber für die Region. Im Westen des Stadtgebiets befindet sich die Ernst-Moritz-Arndt-Kaserne einschließlich eines Standort-Übungsplatzes der Bundeswehr.

Siedlungsstrukturell befinden sich rings um die landestypische „Ackerbürger-Altstadt“ zwei große Industrie- und Gewerbegebiete. Die Einzelhandelsstruktur mit ihren Geschäften in der Innenstadt ermöglicht den Bewohnern Hagenows eine weitgehend fußläufige Versorgung. Eine gute Ausgangslage besteht in Hagenow auch im Bereich Bildung, da mit Grund-, Förder- und beruflichen Schulen sowie einem Gymnasium unterschiedliche Schulformen vorzufinden sind.

Kulturell und historisch bietet die Stadt mit ihren Fachwerkhäusern und Baudenkmälern aus dem 17. bis 19. Jahrhundert eine besondere Attraktivität. Besonders die Alte Synagoge mit dem angeschlossenen Heimatmuseum zur „Griese Gegend“ – dem Naturraum im südwestlichen Mecklenburg-Vorpommern zwischen Lübbtheen, Ludwigslust und Dömitz – zählen zum überregional bedeutsamen kulturellen Erbe der Region. Die Nähe zum UNESCO-Biosphärenreservat Flusslandschaft Elbe sowie das Naherholungsgebiet Bekow bieten eine hohe Lebensqualität und besondere touristische Anziehungspunkte.

HERAUSFORDERUNGEN ANGEHEN, ZUKUNFTSFÄHIGKEIT STÄRKEN

Um im Wettbewerb mit anderen Kommunen bestehen zu können, muss Hagenow für verschiedene Lebens- und Arbeitsformen attraktive Räume und Perspektiven bieten. Dementsprechend vielschichtig

⁵ BMVI, Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (2019): Breitbandatlas. Stand 18.11.2019. Abrufbar unter <https://www.bmvi.de/DE/Themen/Digitales/Breitbandausbau/Breitbandatlas-Karte/start.html>

⁶ Ebd.

sind die zu bewältigenden Herausforderungen: Hinsichtlich allgemeiner demografischer Trends muss die Stadt sowohl auf sich wandelnde Bevölkerungsstrukturen – insbesondere einer älter und diverser werdenden Gesellschaft – als auch auf neue Abwanderungstendenzen vorbereitet sein. Die Bevölkerungszahl der Stadt blieb in den vergangenen Jahren weitgehend zwar stabil und hatte im Saldo sogar einen leichten Zuwachs zu verzeichnen. Dennoch ist auch im Zuge der fortschreitenden Urbanisierung mit weiteren Abwanderungstendenzen zu rechnen.

Zur Zukunftsfähigkeit einer Stadt gehört der Erhalt ihrer wirtschaftlichen und kulturellen Vitalität und Vielfalt. Die allgemeinen Krisentendenzen des stationären Einzelhandels – insbesondere durch das Onlinegeschäft und die globale Branchenkonkurrenz – machen es zusehends schwer, die Qualität sowie Lebendigkeit städtischer Zentren zu erhalten und erfordern neue Konzepte. Hagenow ist von Regionen hoher touristischer Bedeutung umgeben, profitiert selbst bislang aber vergleichsweise wenig vom Fremdenverkehr. Hierbei gilt es, passende Angebote insbesondere im Tagestourismus zu fördern und adäquate Konzepte umzusetzen, um beispielsweise besser am Elbetourismus teilhaben zu können.

Der Fachkräftemangel wird zunehmend zur Existenzfrage der lokalen Wirtschaft. Weiterhin wird sich die Zukunftsfähigkeit der Stadt auch in der Frage entscheiden, inwieweit Innovatoren und Gründer – insbesondere aus Zukunftsbranchen – Hagenow als einen attraktiven Standort wahrnehmen. Hierbei sind ländliche Räume gegenüber den urbanen Zentren und Metropolen zumeist in einer benachteiligten Position. Neue Arbeitsformen und globale Netzwerke zur Steigerung von Mobilitätsbedürfnissen verlangen nach neuen oder verbesserten Angeboten.

Die Stadt Hagenow weist einen soliden Haushalt aus. Im Unterschied zu vielen Kommunen des Landes befindet sich die Stadt nicht in der Haushaltsicherung. Dennoch sind finanzielle Spielräume – insbesondere bezüglich freiwilliger kommunaler Leistungen – begrenzt und Digitalisierungsprojekte aus aktuellen Kassenmitteln nur bedingt zu realisieren.

2.3 Strategische Leitlinien und Anknüpfungspunkte der Digitalisierung

Die Entwicklung der Agenda bezieht sich auf drei strategische Anknüpfungspunkte, die – neben dem formalen Gestaltungscharakter (Kap. 2.1) – vor allem für den inhaltlichen Charakter der *Digitalen Agenda Hagenow* prägend sind. Sowohl zur Schärfung des räumlichen Bezugs der Stadt Hagenow bei der Digitalisierung als auch für die Implementierung der digitalen Maßnahmen (im Sinne einer Smart City) ist insbesondere das Integrierte Stadtentwicklungskonzept (1) in den Blick zu nehmen. Qua Beschluss des Wirtschaftsförderausschusses (2) werden fünf primäre Handlungsfelder als inhaltliche Schwerpunkte der Agenda definiert. Zur erfolgreichen Transformation Hagenows zu einer smarten Stadt werden bei der Definition von digitalen Maßnahmen (einschließlich der gesamten Agenda-Entwicklung) auch die in der Smart City Charta des Bundes formulierten Leitlinien und Handlungsempfehlungen berücksichtigt (3).



Abbildung 4: Strategische Bezüge der Digitalen Agenda Hagenow

DIGITALISIERUNG IM KONTEXT DER INTEGRIERTEN STADTENTWICKLUNG HAGENOWS

Gemäß der 2. Fortschreibung des Integrierten Stadtentwicklungskonzeptes (ISEK) aus dem Jahr 2014 ist das Leitbild Hagenows unter dem Motto „Familienfreundliche Stadt“ formuliert. Dazu heißt es:

„Die Bewohner der Stadt sollen Hagenow als ihr Zuhause empfinden. Die Stadt versteht sich als eine dynamische Stadt, in der sich die Menschen aller Alters- und Gesellschaftsgruppen wohlfühlen. Arbeit, Bildung und Freizeit sollen im Einklang stehen und die Vereinbarkeit von Familie und Beruf gewährleistet sein. Hagenow soll eine Stadt für alle Generationen sein.“ (ISEK, S. 38)

Auf Grundlage eines intensiven Dialogs im Rahmen der Entwicklung des ISEKs über die Zielsetzungen der integrierten Stadtentwicklung Hagenows wurden vier richtungsweisende, strategische Entwicklungsziele benannt. Im Zuge der Entwicklung der *Digitalen Agenda Hagenow* werden darauf aufbauend Ziele für die Transformation zur Smart City formuliert:

- (1) Zukunftssicherung des Wirtschaftsstandortes Hagenow als attraktiver Gewerbestandort:** Prozesse und Arbeitsweisen werden zunehmend in den digitalen Raum verlagert, wodurch sich – auf Basis einer funktionierenden digitalen Infrastruktur – besonders für ländliche Regionen neue Potenziale ergeben. Die Digitalisierung ermöglicht flexiblere Arbeitsmodelle und kann vielen Hagenowern eine bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie ermöglichen. Gleichzeitig bietet sich mit der Digitalisierung die Chance, Hagenow für neue bzw. innovative Branchen (etwa aus der Digital- und Kreativwirtschaft) zu öffnen und den Wirtschaftsstandort attraktiver zu gestalten. Smarte Tools sollen den stationären Einzelhandel gegenüber der globalen Branchenkonkurrenz stärken.

- (2) Ausbau der sozialen und verkehrlichen Infrastruktur unter Aspekten der Barrierefreiheit und Inklusion:** Durch eine digitale Infrastruktur und digitalen Anwendungen, etwa im Bereich des eGovernments und der ePartizipation, kann Hagenow eine Verbesserung des Leistungs- und Serviceangebots der Kommune erreichen. Da perspektivisch viele Angebote bzw. Prozesse online abgerufen bzw. abgewickelt werden sollen, können deutliche Komfortgewinne für die Bürger erzielt werden. Hierdurch und durch die Implementierung smarter Apps wird auch die Barrierefreiheit bzw. Inklusion in Hagenow nachhaltig verbessert.
- (3) Stärkung der zentralen Funktionen eines Mittelzentrums mit regionaler Bedeutung:** Mit der Verantwortung Hagenows als Mittelzentrum muss die Stadt in der Digitalisierung eine Vorreiter-Funktion einnehmen. Neben den zur Kommune gehörenden Ortsteilen ist vor allem die zentrale Funktion für die umliegende Amtsgemeinde Hagenow-Land hervorzuheben. Im Verbund mit weiteren Zentren der Region – vor allem Grabow, Lübtheen, Ludwigslust, Neustadt-Glewe und Wittenburg – müssen abgestimmte Digitalkonzepte insbesondere die Bereiche Tourismus und Regionalmarketing, Einzelhandel/Gewerbe und Mobilität in den Blick nehmen.
- (4) Dauerhafte Sicherung von Ressourcen und Förderung von Klimaschutz:** Durch die intelligente Vernetzung wird der Aufbau einer smarten, bedarfsgerechteren und somit effizienteren Ver-/Entsorgungsstruktur möglich. Allein die Stärkung der digitalen Kommunikation und städtischen Steuerung via IKT-Systemen macht die papierhafte Verwaltung sowie die physische Mobilität in weiten Teilen obsolet, wodurch Ressourcen gespart werden. Durch die digitale Vernetzung über Kommunikationstools können darüber hinaus bürgerschaftliche Potenziale (z. B. für Natur- und Umweltschutzmaßnahmen im Stadtraum) aktiviert werden.

DIE HANDLUNGSFELDER DER DIGITALSTRATEGIE NACH BESCHLUSS DES WIRTSCHAFTSFÖRDERAUSSCHUSSES

Der Ausschuss für Wirtschaftsförderung Handwerk, Gewerbe und Tourismus der Stadt Hagenow hat sich erstmalig mit dem Thema *Digitalen Agenda für Hagenow* in der Ausschusssitzung am 28. Juni 2018 befasst. Angesichts des thematischen Interessenfokus auf Fragen zur Zukunftsfähigkeit der Stadt Hagenow als Wirtschaftsstandort, wurde hierbei zunächst ein Bedarf an nachhaltigen digitalen Maßnahmen in den Handlungsfeldern Tourismus (u.a. Umsetzung des „Smart Guides“-Projektes als Bestandteil des Marketingkonzeptes) und Einzelhandel/Gewerbe (u.a. besteht laut der Ergebnisse einer Kundenbefragung des Instituts für Handelsforschung seitens der Bevölkerung der Bedarf an einer Erhöhung von Online-Informationen und Online-Dienstleistungen) identifiziert. Angesichts der Verflechtung von wirtschaftlichen Belangen mit weiteren Handlungsfeldern, gilt es smarte Lösungen über die Handlungsfelder Tourismus und Einzelhandel/Gewerbe hinaus, auch in den Handlungsfeldern Verwaltung (u.a. Erleichterung der Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen Wirtschaft, Verwaltung und den Bürgern), Bildung (u.a. unter dem Gesichtspunkt Gewinnung von Fachpersonal und Auszubildende) und Mobilität (u.a. Hagenow als „Einpenderstadt“ und Einbindung in Wertschöpfungsketten) zu finden. Die Entwicklung von konkreten Digitalisierungsprojekten innerhalb dieser fünf Handlungsfelder sollen im Rahmen des Strategieprozesses der Digitalen Agenda erfolgen, um so das Thema Digitalisierung nachhaltig und zielführend politisch zu platzieren. Mit einer Fortschreibung der Agenda ist die Hinzunahme weiterer Handlungsfelder im Fokus der digitalen Transformation vorgesehen.

LEITLINIEN UND HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN DER SMART CITY CHARTA IN DER DIGITALEN AGENDA HAGENOW

Die Leitlinien der Smart City Charta des Bundes aus dem Jahr 2017 stellt für die nachhaltige Gestaltung der digitalen Transformation in der Stadt Hagenow eine wichtige Grundlage dar und ist ein weiterer elementarer Bezugspunkt bei der Formulierung der *Digitalen Agenda Hagenow*. In Anlehnung an die zentralen Leitlinien der Charta, ergeben sich für die Digitale Agenda grundlegende Konzeptionselemente, die bei der Ausarbeitung der Agenda, aber auch der Formulierung von Maßnahmen berücksichtigt werden:

- (1) Ziele, Strategien und Strukturen festlegen:** Zur Steuerung des Digitalisierungsprozesses, und insbesondere der Umsetzung der *Digitalen Agenda Hagenow*, ist die Etablierung einer spezifizierten Organisationsstruktur notwendig. Für die Sicherstellung, dass in Hagenow eine aktive und bewusst gesteuerte Transformation stattfindet, sollte daher eine interdisziplinäre Arbeitsgruppe (AG) mit unterschiedlichen Kompetenzen, Erfahrungen und Wissen gegründet werden. Verantwortlichkeiten und Aufgabenbereiche im Digitalisierungsprozess können dann innerhalb der AG verteilt werden (siehe Kap. 2.6 AG Digitalisierung). Auch innerhalb der Verwaltung müssen neue Strukturen kreiert und integriert werden, damit die Schnittstellen agieren können. Da in der Umsetzung der digitalen Maßnahmen und im anschließenden Etablierungs- und Evaluationsprozess diverse städtischen Akteure involviert sind, kommt der Entwicklung einer Organisations- und Kommunikationsstruktur eine besondere Bedeutung zu. Die Festlegung der Handlungsschwerpunkte, als wichtige Voraussetzung für die nachhaltige Gestaltung der digitalen Transformation, erfolgt durch den Beschluss des Wirtschaftsförderungsausschusses. Es besteht jedoch weiterhin ein Handlungsspielraum für die Arbeitsgruppe, um eventuelle Anpassung, Erweiterung und Spezifizierung der Handlungsfelder, die sich im Laufe des Umsetzungsprozesses aus dem Monitoring ergeben, vornehmen zu können. Der Schwerpunkt der Maßnahmen könnte beispielsweise im Bereich „partizipative Verwaltung“ liegen, da die Stadt Hagenow hier ein großes Entwicklungspotenzial aufweist.
- (2) Transparenz, Teilhabe und Mitgestaltung ermöglichen:** Grundlegendes Gestaltungsprinzip digitaler Maßnahmen ist das „Design for all“, d.h. allen Stadtbewohnern soll die Nutzung der digitalen Angebote möglich sein – unabhängig von Alter, Geschlecht, kulturellen Hintergrund, Technikaffinität oder (körperlichen) Beeinträchtigung. Angesichts der demografischen Struktur der Stadt Hagenow sollte der Zielgruppe der älteren, tendenziell weniger technikaffinen Personen, besondere Aufmerksamkeit gewidmet und deren Bedarf an Helferstrukturen aufgegriffen werden (siehe Kap. 3.3 Einzelprojekte Bildung). Digitale Maßnahmen sind dabei als Ergänzung zu bestehenden analogen Angeboten anzusehen und sollen die Möglichkeiten der Mitgestaltung an kommunalpolitischen Prozessen der Bürger fördern und verbessern (siehe Kap. 3.2 Einzelprojekte Verwaltung).
- (3) Infrastrukturen, Daten und Dienstleistungen verfügbar machen:** Für die Implementierung von digitalen Angeboten müssen Fragen zur Breitbandversorgungsrate in der Kommune geklärt sein. Es stellen sich auch Fragen zur Datensicherheit: Welche Daten werden wann, wo, wie, von wem gesammelt und wie wird mit den Daten umgegangen? Die direkte Kommunikation sowohl mit IT-Verantwortliche als auch Datenschutzbeauftragte der Stadt ist von hoher

Relevanz. Nicht zuletzt müssen auch Fragen zur Entwicklung und Gestaltung von Anwendungen geklärt werden, sodass Angebote unabhängig von Technologie und Hersteller genutzt werden können, und möglichst selbsterklärend und sicher bedienbar sind.

- (4) Ressourcen, Kompetenzen und Kooperationen schaffen:** Kooperationen mit kommunalen Akteuren sind für den Wissens- und Erfahrungsaustausch von besonderer Bedeutung und können ein weiteres Aufgabengebiet der interdisziplinären AG bilden. Durch den Austausch mit Akteuren, z. B. aus der Wirtschaft und Kultur, können sowohl neue Handlungsfelder als auch Maßnahmen identifiziert werden. Aufgrund der Tatsache, dass die Effizienz und Akzeptanz von digitalen Angeboten nicht vorhergesehen werden können, besteht prinzipiell die Notwendigkeit einzelne Maßnahmen zu testen und diese kontinuierlich weiterzuentwickeln. Die Kooperation mit Forschungseinrichtungen und/oder Hochschulen wird für die Skalierung und Evaluation von Maßnahmen für sinnvoll erachtet, aber auch um Ergebnisse und Erfahrungen über die kommunalen Grenzen hinweg zu transportieren (vgl. Kap. 4).

LEITBILD FÜR DIE DIGITALE TRANSFORMATION HAGENOWS IM SINNE DER DIGITALEN AGENDA

Gemäß der zuvor skizzierten strategischen Leitlinien und Ziele soll Hagenow mit Mitteln der Digitalisierung **bürgerfreundlicher, nachhaltiger und lebenswerter** gestaltet werden. Da die Stadt Hagenow – auch aufgrund spezifischer Herausforderungen eines ländlichen Zentrums – auf bislang nur wenigen Erfahrungswerten aufbauen muss (vgl. Kap. 2.2), wird insbesondere der Ansatz einer **bürgergetriebenen Smart City** verfolgt, in der vielfältige Maßnahmen zur Kompetenzförderung zentrale Entwicklungsprozesse im Bereich der Digitalisierungsprozesse befördern sollen.

2.4 Status Quo und Entwicklungsperspektiven der Digitalisierung

Aufbauend auf der SWOT-Analyse, die regionspezifische Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken (Anhang B) identifiziert, wurde im Vorfeld der Auftaktveranstaltung und der thematischen Workshops eine Analyse des digitalen Status Quo der Stadt Hagenow vorgenommen. Dies diente als Grundlage um Entwicklungsbedarfe der Stadt besser erkennen zu können.

DIGITAL READINESS

Anhand eines Schemas wurden der Status Quo in den jeweiligen Handlungsfeldern der Digitalisierung (Beschluss des Wirtschaftsförderausschusses) Hagenows analysiert. Zentral waren hierbei drei Aspekte, mit denen der Reifegrad („Digital Readiness“) der Stadt hinsichtlich der Digitalisierung bestimmt wurde:

Information	In welchem Umfang und welcher Qualität werden Informationen zur Stadt online bereitgestellt?
	Es galt zu analysieren, wie Informationen zur Stadt und kommunalen Leistungen (z. B. Bürgerbüro-Leistungen, Verkehrsinformationen) sowie lokale Angebote

	(z.B. Veranstaltungen, touristische Attraktionen) online präsentiert werden können.
Leistungen	Können Leistungen direkt online in Anspruch genommen werden bzw. lassen sich bestimmte Prozesse direkt abwickeln? Es galt zu analysieren, ob (kommunale) Leistungen direkt online (z. B. über Buchungssysteme) abgerufen und ob bestimmte Prozesse (z. B. über Online-Formulare oder Apps) direkt abgewickelt werden können.
Partizipation	Kann man online aktiv an der Gestaltung/Verbesserung der Stadt teilhaben oder kommunale Angebote mitentwickeln? Es galt zu analysieren, ob für den Bürger die Möglichkeit besteht, sich über digitale Anwendungen an städtischen Projekten oder Aufgaben zu beteiligen (z. B. über Open-Education-Plattformen, Melde-Apps, Tools zur ePartizipation bei Entscheidungsprozessen).

Ergänzend zum Status Quo wurden bereits erste mögliche Entwicklungsperspektiven für die Digitalisierung der Stadt identifiziert (Anhang C).

2.5 Prozess zur Identifizierung der Projekte

Die Ergebnisse aus der Digital Readiness-Analyse wurden der Auftraggeberin und anschließend im Rahmen der Auftaktveranstaltung am 28. Oktober 2019 erstmalig den beteiligten Akteuren vorgestellt. In einem moderierten Prozess konnten diese ersten Ideen bzw. die möglichen Entwicklungsperspektiven vor dem Hintergrund der strategischen Leitlinien und Ziele diskutiert und ergänzt werden. Gleichzeitig konnten über den Diskussionsprozess erste Prioritäten zu Feldern gefiltert werden (Cluster), in denen Digitalprojekte sinnvoll erscheinen.

IDENTIFIZIERUNG UND PRIORISIERUNG DER DIGITALISIERUNGSPROJEKTE

Im Rahmen der themenspezifischen Workshops wurden zunächst Best Practices-Beispiele aus anderen Kommunen vorgestellt. Die Ideen aus der Auftaktveranstaltung wurden daraufhin erneut durch die teilnehmenden Akteure in einem lebendigen Austausch diskutiert, ergänzt und weiterentwickelt. Abschließend wurden alle Projekte hinsichtlich ihres Nutzens in Relation zum erwarteten Aufwand bewertet (Nutzen-Aufwand-Diagramm). Im Rahmen einer Abstimmung ermittelten die Teilnehmer die aus ihrer Sicht wichtigsten Projekte. Auf diese Weise konnten sowohl prioritäre als auch für die Umsetzung realistische Projekte zur städtischen Digitalisierung identifiziert werden, die den Kern der *Digitalen Agenda Hagenow* bilden (Kap. 3).

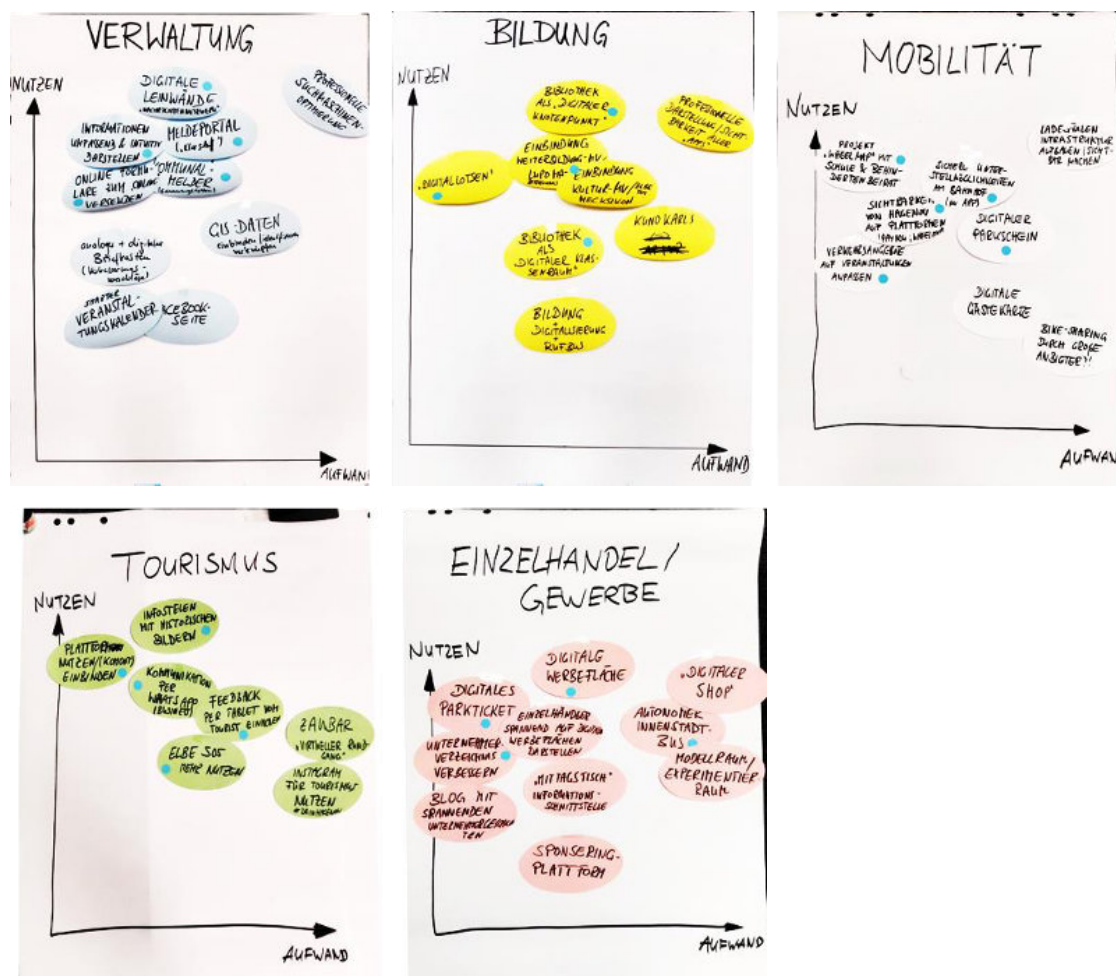


Abbildung 5: Workshopergebnisse

2.6 Gründung einer AG Digitalisierung

Die identifizierten Maßnahmen und Projekte der *Digitalen Agenda Hagenow* sollen im weiteren Verlauf in eine Umsetzungsphase überführt werden. Um die Implementierung zu fördern beschloss die Stadtverwaltung Hagenow mit der Bildung einer AG Digitalisierung ein Lenkungsgremium einzurichten. Die AG, die sich aus Akteuren der Verwaltung einschließlich des Bürgermeisters der Stadt Hagenow, lokalen Unternehmern und Akteuren aus städtischen Institutionen zusammensetzt, kam erstmalig am 9. Januar 2020 unter der Leitung der atene KOM GmbH zusammen. Ihre Aufgabe ist es, die Implementierung der Agenda-Projekte in Abstimmung mit der Verwaltung und hierfür relevanten Gremien und städtischen Institutionen zu unterstützen. Insbesondere soll die AG Digitalisierung

- weitere Anwendungen und Handlungsfelder identifizieren,
- die Projektarbeit priorisieren,
- die Prozesse inhaltlich führen,
- die Projektumsetzung anleiten, überwachen und unterstützen,

- die Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern koordinieren sowie
- die Prozesse und Ergebnisse kommunizieren.

Als unterstützendes Gremium steht die AG im direkten Austausch mit dem Büro des Bürgermeisters. Dies unterstreicht sowohl die Priorität der Digitalisierung als auch ihre Rolle als interdisziplinäres Politikfeld.

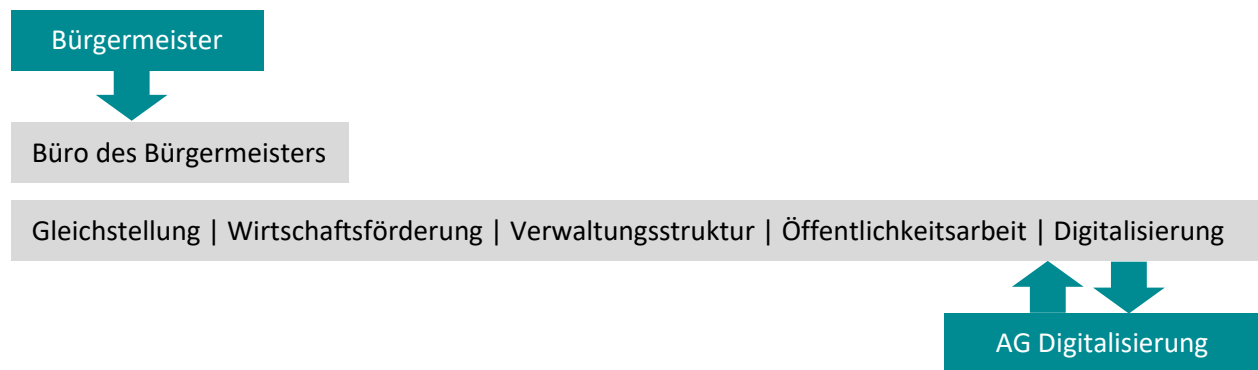


Abbildung 6: Aufbau und organisatorische Einordnung der AG Digitalisierung

3 Identifizierte Digitalisierungsprojekte

Die im folgenden beschriebenen Digitalprojekte bilden den Kern der *Digitalen Agenda Hagenow* und sind das Ergebnis des Beteiligungsprozesses der Agenda-Entwicklung. Die Projekte sind als Handlungsempfehlung zu verstehen, wenngleich durch die Akteure einschließlich der AG Digitalisierung das Ziel formuliert wurde, die Vorhaben mittelfristig umzusetzen.

3.1 Überblick

Insgesamt wurden 15 Projekte identifiziert und in den Maßnahmenblättern (Kap. 3.2 bis 3.7) zu den jeweiligen Handlungsfeldern detaillierter beschrieben. Zwei der Projekte wurden nicht den zuvor definierten Feldern zugeordnet, sondern sind als handlungsfeldübergreifende Vorhaben zu verstehen (F - übergreifende Projekte). Zusätzlich werden im Anhang D Ergänzungen und Anregungen aus den Plenum der Transferveranstaltung zu den Projekten aufgeführt.

DIE 15 PROJEKTE IN DEN SECHS HANDLUNGSFELDERN

A – Verwaltung

- I. Digitales Bürgerbüro
- II. Lokalmelder Hagenow
- III. Kommunales Meldetool

B – Bildung

- I. Wheelmapping Hagenow
- II. Smarte Einbindung von Bildungs- und Kulturkalendern
- III. Digitallotsen
- IV. Digitaler Experimentierraum

C – Mobilität

- I. Smartes Parken

D – Tourismus

- I. Gästeumfrage via Tablet
- II. Chat-Funktion mit der Tourist-Information
- III. Digitales Standortmarketing über bestehende Portale

E - Einzelmaßnahmen Einzelhandel/Gewerbe

- I. Smartes Unternehmensverzeichnis
- II. Autonomer Innenstadtbus

F - Übergreifende Projekte

- I. Smarte Stelen/Interaktive DOOH-Displays
- II. Hagenow-App

3.2 Einzelprojekte Verwaltung (A)

Bei der Projektidentifizierung im Verwaltungsbereich richtete sich der Fokus darauf, Leistungen bürgerfreundlicher bereitzustellen und eine einfache Abwicklung zu ermöglichen (eGovernment). Mit der Idee eines Fristen- und Aktionsmelders sowie eines Meldetools sollen zudem Angebote geschaffen werden, um Bürger besser an der Gestaltung des städtischen Raums zu beteiligen oder zu aktivieren (ePartizipation).

I. Digitales Bürgerbüro

Idee	BÜRGERFREUNDLICHE INFORMATION UND ABWICKLUNG VON VERWALTUNGSLEISTUNGEN ONLINE
Handlungsfeld	Verwaltung Strategische Bezüge: Die Maßnahme zielt insbesondere auf den Ausbau der sozialen Infrastruktur (vgl. ISEK 2014, Leitlinie 2). Im Sinne der Smart City Charta des Bundes soll die Maßnahme der Transparenz dienen und Infrastrukturen, Daten und Dienstleistungen besser zur Verfügung stellen (vgl. Smart City Charta, Leitlinie 2 und 3).
Projektbeschreibung	Beschreibung: Auf der Internetseite der Stadt Hagenow (<i>hagenow.de</i>) sowie der HageNOW!-App sollen alle kommunalen Verwaltungsleistungen aufgeführt und detailliert beschrieben werden (z. B. hinsichtlich Ansprechpartner, möglicher Kosten, Fristen, erforderlicher Unterlagen, Rechtsquellen, benötigte Dokumente uvm.). Neben der einfachen, intuitiven Darstellung soll eine direkte Abwicklung möglichst vieler Verwaltungsleistungen via Online-Formulare möglich werden. Arbeitspakete: ▪ detaillierte Listung der kommunalen Aufgaben ▪ systematische Beschreibung jeweiliger kommunaler Aufgaben gem. Zielschema ▪ redaktionelle Überarbeitung ▪ Veröffentlichung auf <i>hagenow.de</i> und der HageNOW!-App (<i>Meilenstein I</i>) ▪ Identifikation passender Verwaltungsleistungen zu denen Online-Formulare bereitgestellt werden können/sollen ▪ Einrichtung von Online-Formularen für jene Leistungen ▪ ggf. Prüfung und Implementierung weiterer digitaler Tools (z. B. Chat, Bezahlungsfunktion) ▪ Testlauf und Anpassung der Ablauforganisation, insbesondere die fach- und ebenenübergreifende Integration von Verwaltungsprozessen ▪ Schulung der Mitarbeiter ▪ Freischaltung der Optionen (<i>Meilenstein II</i>) ▪ Bekanntmachung der Neuerung (Öffentlichkeitsarbeit) ▪ Evaluation der Maßnahme ▪ Unterrichtung des Landes für Korrekturen/Anpassungen/Synchronisationen im Landesportal

	Priorisierung: Die Projektumsetzung ist mit einem <i>mittleren</i> Mittelaufwand zu realisieren, da bereits technische Lösung existieren und hat unter vielen Aspekten einen <i>unmittelbaren</i> Nutzen für den Bürger und die Verwaltung. Die Priorität zur weiteren Ausgestaltung und Umsetzung der Maßnahme wurde von den Beteiligten (Workshop Verwaltung/Bildung, 12.11.19) daher als <i>sehr hoch</i> eingestuft.
Zieldefinition	Geplantes Ergebnis (Output): Ziel ist es, einfach und übersichtlich alle für die Bürger relevanten Informationen/Leistungen darzustellen. Je Verwaltungsleistung sollen folgende Punkte hinreichend beschrieben werden: Leistung, Ansprechpartner, rechtliche Grundlagen, erforderliche Unterlagen, Kosten, zu beachtende Fristen, ggf. weiterführende Informationen und zusätzliche Hinweise sowie Formulare (als Download). Durch die Ergänzung von Online-Formularen sollen viele, vor allem einfache Verwaltungsleistungen künftig über Online-Formulare direkt abgewickelt werden können.
	Wirkung (Outcome): ▪ Zeit-/Aufwandsersparnis für den Bürger, etwa durch eine komfortable Erledigung von Behördengängen und Erhalt von Leistungen, und die Verwaltung, etwa durch die Vermeidung unnötiger Behördengänge durch gut informierte Bürger ▪ Effektivere Verwaltung, z. B. durch die Vermeidung von Fehlern ▪ Steigerung der Zufriedenheit im Kontakt mit der Verwaltung ▪ Grundlage für eine künftige intuitive Bereitstellung von Verwaltungsinformationen/Leistungen bspw. in einer App
	Zielgruppen: ▪ Bürger ▪ Verwaltung ▪ Unternehmen
	Zielregion: ▪ Stadt Hagenow ▪ Amt Hagenow-Land
Hürden	Besondere Anforderungen: ▪ sicherer Umgang und Übermittlung von personenbezogenen Daten ▪ genaue Beschreibung kommunaler Leistungen ▪ Anpassung interner Verwaltungsabläufe an digitale Prozesse ▪ barrierearme, intuitive Architektur des Digitalen Bürgerbüros ▪ nötige Schnittstellen zur Kreisverwaltung
	Risiken: ▪ unzureichender Datenschutz und fehlende IT-Sicherheit bei der Übermittlung von Online-Formularen ▪ mangelndes Vertrauen in die Technologie und damit zu wenig Akzeptanz und Nutzung des Digitalen Bürgerbüros
Akteure	Federführung: Stadtverwaltung
	Beteiligte Akteure: ▪ Stadtverwaltung ▪ ggf. Bürger (Testgruppen für Evaluation)

Evaluation	Evaluationskriterien: ▪ Vollständigkeit und hinreichende Qualität der bereitgestellten Informationen/Leistungen auf <i>hagenow.de</i> ▪ Effizienzgewinne im Verwaltungsbetrieb bzw. Reduzierung von Behördengängen ▪ Reduzierung von Fehlern bei Bürgerbüro-Aufgaben
	Evaluationsmethode: ▪ Quantitative Erhebungen (z. B. Nutzerzahlen), Big-Data-Analysen ▪ Qualitative Erhebung (z. B. Ermittlung der Zufriedenheit) via Umfragen, Interviews, UX-Tests

II. Lokalmelder Hagenow

Idee	WICHTIGE INFORMATIONEN VERBREITEN UND BÜRGER FÜR STÄDTISCHE AUFGABEN AKTIVIEREN („CALL FOR ACTION“)
Handlungsfeld	Verwaltung Strategische Bezüge: Die Maßnahme zielt insbesondere auf den Ausbau der sozialen Infrastruktur (vgl. ISEK 2014, Leitlinie 2). Im Sinne der Smart City Charta des Bundes soll die Maßnahme der Teilhabe und Mitgestaltung dienen sowie Infrastrukturen, Daten und Dienstleistungen besser zur Verfügung stellen (vgl. Smart City Charta, Leitlinie 2 und 3).
Projektbeschreibung	Beschreibung: Via Smartphone in Verbindung mit Push-Benachrichtigungen in der HageNOW!-App oder auch per E-Mail sollen Bürger der Stadt Hagenow niederschwellig zu wichtigen Themen informiert werden können. Denkbar sind Meldungen ▪ die an den Ablauf von Fristen erinnern (z. B. zur Zahlung der Grundsteuer, Hundesteuer, Verlängerung von Bewohnerparkausweisen uvm.), ▪ bei Stadtentwicklungsvorhaben, an denen die Bürger zu beteiligen sind (z. B. Informationen zur Auslage von B-Plänen, Beteiligung an Planungsvorhaben), ▪ zu wichtigen städtischen Terminen und Ereignissen (z. B. Stadtfesten, Märkten, kulturellen Veranstaltungen, Sportereignissen uvm.) ▪ zur bürgerschaftlichen Beteiligung (z. B. Naturschutz- und Frühjahrsputz-Aktionen, Mitwirkungsaufrufen als Wahlhelfer, Hilfsaktionen uvm.), ▪ zu Gefahrenlagen mit dem Ziel des Bevölkerungsschutzes (z. B. Unwetterlagen, Feuer, Pandemien uvm.), ▪ zu Behinderungen im Stadtraum (z. B. bei unzureichender Barrierefreiheit während Baumaßnahmen oder bei Störungen an Verkehrspunkten) sowie ▪ polizeilicher Art (z. B. Vermisstenmeldungen, Unfälle, uvm.). Da nicht alle Themen für jeden Bürger oder Unternehmer relevant oder von besonderem Interesse sind, sollen die User des Lokalmelders über Auswahlfelder entsprechende Kategorien auswählen und die Anwendung an das individuelle Informationsinteresse anpassen können. Neben den Meldungsinhalten soll auch der räumliche Bezug definiert werden können, der von Interesse ist (z. B. Grünes Gewerbegebiet, Stadt Hagenow, Amt Hagenow-Land, Grieseggend). Denkbar ist, die Meldungen automatisch und parallel auch über soziale Medien (z. B. Twitter) zu verbreiten.

	Arbeitspakete: ▪ Identifizierung passender Anwendungsbereiche und Bedarfe aus Sicht der Bürger, Institutionen, Vereine und der Verwaltung ▪ Auswahl einer geeigneten Anwendung (Mail, Integration in einer App mit Push-Benachrichtigungsoption) ▪ Entwicklung der Funktion ▪ Einrichtung redaktioneller Verantwortlichkeiten ▪ Öffentlichkeitswirksame Einführung und Regelbetrieb der App ▪ laufende Bekanntmachung der Anwendung (Öffentlichkeitsarbeit) ▪ Prüfung und ggf. Einrichtung erweiterter bzw. verknüpfter Nutzungsoptionen des Lokalmelders ▪ Evaluation der Maßnahme
	Priorisierung: Die Projektumsetzung ist mit einem <i>mittleren</i> Aufwand verbunden bei einem erwarteten <i>mittleren</i> bis <i>hohen</i> Nutzen für Bürger und die Verwaltung. Die Priorität zur weiteren Ausgestaltung und Umsetzung des Projekts wurde von den Beteiligten (Workshop Verwaltung/Bildung, 12.11.19) als <i>hoch</i> eingestuft.
Zieldefinition	Geplantes Ergebnis (Output): ▪ Anwendung steht zur Nutzung zur Verfügung
	Wirkung (Outcome): ▪ Bürger sind besser informiert ▪ Bürger werden sich mitgenommen ▪ Aktivierung und Steigerung des bürgerschaftlichen Engagements vor Ort ▪ Verwaltungsaufwand wird vermieden (durch bessere Einhaltung von Fristen) ▪ bessere, zielgerichtete Steuerung städtischer Aufgaben ▪ verbessertes Klima zwischen den zivilgesellschaftlichen Akteuren und der Stadt (Aufbau von Helferstrukturen)
	Zielgruppen: ▪ Bürger ▪ Verwaltung ▪ Unternehmen
	Zielregion: Stadt Hagenow, ggf. Amt Hagenow-Land
Hürden	Besondere Anforderungen: ▪ hohe Anforderungen an den Datenschutz ▪ weitgehender Verzicht auf die Erhebung personenbezogener Daten ▪ stetige Entwicklung, Wartung und Anpassung der Anwendung ▪ Etablierung sicherer Schnittstellen zu Institutionen außerhalb der Verwaltung (z. B. der Polizei und Feuerwehr) und damit verbunden ein praktikables und sicheres Rollen-/Zugriffsmanagement ▪ professionelle, redaktionelle Betreuung notwendig (Qualitätsmanagement)
	Risiken: ▪ mangelnde Akzeptanz und Nutzung des Lokalmelders als Informationsquelle und damit Verfehlung der intendierten Wirkung ▪ Pfadabhängigkeit: Bürger verlassen sich zu sehr auf den Lokalmelder

	unzureichender Datenschutz und fehlende IT-Sicherheit
Akteure	Federführung: Stadtverwaltung
	Beteiligte Akteure: - Bürger - Unternehmen - Zivilgesellschaftliche Akteure
Evaluation	Evaluationskriterien: - Nutzerzahlen - pünktlichere Zahlungseingänge bzw. Einhaltung von Fristen - Steigerung der Beteiligungszahlen - Zufriedenheit mit der Anwendung (Evaluation)
	Evaluationsmethode: - Quantitative Erhebung (z. B. der Nutzerzahlen) über generierte Daten - Qualitative Erhebung (z. B. Zufriedenheit) durch Umfragen, UX-Tests

III. Kommunales Meldetool

Idee	BÜRGERBETEILIGUNGSPORTAL ZUR VERBESSERUNG ÖRTLICHER SICHERHEIT, SAUBERKEIT UND ORDNUNG
Handlungsfelder	Verwaltung, Mobilität
	Strategische Bezüge: Die Maßnahme zielt insbesondere auf den Ausbau der sozialen Infrastruktur (vgl. ISEK 2014, Leitlinie 2). Im Sinne der Smart City Charta des Bundes soll die Maßnahme der Teilhabe und Mitgestaltung dienen sowie Infrastrukturen, Daten und Dienstleistungen besser zur Verfügung stellen (vgl. Smart City Charta, Leitlinie 2 und 3).
Projektbeschreibung	Beschreibung: Das in Schwerin und Rostock erfolgreich genutzte Bürgerbeteiligungsportal „Klarschiff“, über welches Bürger Ordnungs- und Sicherheitsmängel im Stadtraum melden können, soll auch in Hagenow repliziert werden. „Klarschiff“ ermöglicht es den Bürgern, ihr Anliegen auf einer interaktiven Karte mit Beschreibungen und Fotos zur Dokumentation (z. B. zu illegalen Müllhalden, Straßenschäden uvm.) direkt der Verwaltung zu melden. Die Eingaben werden an die zuständigen Stellen zur Bearbeitung delegiert. Über das Portal bleiben die Bürger über den weiteren Verlauf der Bearbeitung durch die Verwaltung und kommunale Betriebe informiert (Verfahrenstracking).
	Anregungen zur Umsetzung: Notwendig für das Funktionieren der Plattform ist eine Anpassung der Verwaltungsabläufe an das Meldesystem. Zur Umsetzung von „Klarschiff“ kann ein Erfahrungsaustausch mit Schwerin oder Rostock organisiert werden. Das Land Mecklenburg-Vorpommern, das eine weitere Förderung des Portals zur Umsetzung in weiteren Kommunen in Erwägung zieht, sollte hierbei frühzeitig in die Planung einbezogen werden. Sollte sich das Portal „Klarschiff“ als nicht geeignet für Hagenow herausstellen, sind alternative (und möglicherweise niederschwellige) Anwendungen zu prüfen, wie etwa der „Mängelmelder“ der Stadt Neubrandenburg. Die Initiierung einer solchen

	Plattform für Hagenow sollte auch hinsichtlich einer möglichen Einbindung des Bürgerbeteiligungs-Tools in eine künftige App geprüft werden.
	Arbeitspakete: ▪ Erfahrungsaustausch mit anderen Kommunen über die Ablauforganisation bei der Arbeit mit Meldeportalen ▪ Auswahl einer passenden Anwendung unter Berücksichtigung des für Hagenow geeigneten Umfangs, der Kostenaspekte und der Fördermöglichkeiten ▪ Implementierung der Software ▪ Testbetrieb und Vorbereitung der Verwaltungsabläufe ▪ Regelbetrieb ▪ begleitende Öffentlichkeitsarbeit
	Priorisierung: Die Projektumsetzung ist mit einem <i>mittleren</i> Aufwand verbunden (insbesondere durch die technische Einrichtung einer Software-Lösung und die Anpassung von Verwaltungsabläufen) bei einem erwarteten <i>hohen</i> Nutzen für Bürger und die Verwaltung. Die Priorität zur weiteren Ausgestaltung und Umsetzung des Projekts wurde von den Beteiligten (Workshop Verwaltung/Bildung, 12.11.19) als <i>hoch</i> eingestuft.
Zieldefinition	Geplantes Ergebnis (Output): ▪ Regelbetrieb von „Klarschiff“/des Meldeportals
	Wirkung (Outcome): ▪ Aktivierung der Bevölkerung und Erhöhung der Identifikation mit der Stadt ▪ verbesserte Qualität städtischer Ordnungs- und Sicherheitsmaßnahmen ▪ Transparenz städtischer Maßnahmen im Bereich Ordnung und Sicherheit ▪ mehr Zufriedenheit für Bürger und Verwaltung
	Zielgruppen: ▪ Bürger ▪ Verwaltung ▪ Unternehmen
	Zielregion: Stadt Hagenow, ggf. Amt Hagenow-Land
Hürden	Besondere Anforderungen: ▪ Synchronisierung der internen Verwaltungsabläufe bzw. reibungslose, fachbereichsübergreifende Kommunikation im Umgang mit dem Tool ▪ Einrichtung einer barrierefreien, intuitiv zu bedienenden Lösung sowohl auf der Homepage als auch integriert in die App-Lösung (mobile Handhabung) ▪ Moderation der Eingaben und stetige Kommunikation mit Bürgern erforderlich ▪ Datenschutz und IT-Sicherheit, Beachtung von Bildrechten
	Risiken: ▪ Erhöhung des Verwaltungsaufwands bei missbräuchlicher Verwendung oder fehlender Seriosität und Qualität der Eingaben (Moderationsaufwand) ▪ überhöhte Erwartungen der Bürger an eine schnelle Problembeseitigung, insbesondere bei erhöhtem Meldeaufkommen ▪ unzureichender Datenschutz und fehlende IT-Sicherheit
Akteure	Federführung: Stadtverwaltung

	Beteiligte Akteure: ▪ Stadtverwaltung ▪ Kommunale Betriebe ▪ ggf. Bürger (Testbetrieb)
Evaluation	Evaluationskriterien: ▪ Nutzerzahlen bzw. Beteiligung (z. B. Zahl der Meldungen) ▪ Performanz-Kennziffern (z. B. Dauer der Bearbeitung) ▪ Zufriedenheit seitens der Verwaltung und der Bürger Evaluationsmethode: ▪ Quantitative Erhebung: Nutzerzahlen, Analysen zum Meldeaufkommen, z. B. Big-Data-Analysen zur Generierung von Informationen zur Stadtraum-/Aufenthaltsqualität (Broken-Windows-Effekt) ▪ Qualitative Erhebung: Messung der Zufriedenheit (Evaluation), Feedbackrunden und Experteninterviews mit Verwaltungsmitarbeitern zur Feststellung der Effizienzgewinne im Verwaltungsbetrieb sowie Ermittlung von Optimierungsbedarfen, UX-Tests

3.3 Einzelprojekte Bildung (B)

Im Bereich Bildung wurden sowohl Projekte identifiziert, die kommunale Lernprozesse fördern (Lernen über Digitalisierung) als auch Projekte, die moderne Formen des Lernens bzw. der Bildungsvermittlung ermöglichen sollen (Lernen mit Digitalisierung). Vor allem der akteurs- bzw. institutionenübergreifende Charakter ist kennzeichnend für Digitalprojekte in diesem Bereich.

I. Wheelmapping Hagenow

Idee	INTERAKTIVE ERFASSUNG DER STÄDTISCHEN BARRIEREFREIHEIT ALS SCHÜLERPROJEKT
Handlungsfelder	Mobilität, Bildung, Verwaltung, Tourismus Strategische Bezüge: Die Maßnahme zielt insbesondere auf den Ausbau der verkehrlichen Infrastruktur, ferner aber auch der Stärkung der zentralen Funktionen eines Mittelzentrums sowie der Zukunftssicherung des Wirtschaftsstandortes, da durch die Maßnahme auch für Menschen mit Behinderungen die Bewegungsfreiheit in der Stadt und damit der Zugang zu Versorgungs- und Freizeiteinrichtungen gewährleistet werden soll (vgl. ISEK 2014, Leitlinie 2, 3 und 1). Im Sinne der Smart City Charta des Bundes soll die Maßnahme der Teilhabe am städtischen Alltag dienen (vgl. Smart City Charta, Leitlinie 2).
Projektbeschreibung	Beschreibung: In einem Kooperationsprojekt zwischen Schulen und dem Behindertenbeirat der Stadt soll das Portal <i>Wheelmap</i> (wheelmap.org) genutzt werden, um Barrieren bzw. die Barrierefreiheit der Stadt digital abzubilden und die Informationen dazu öffentlich zur Verfügung zu stellen. Ausgestattet mit Smartphones, erkunden Schüler Hagenow und dokumentieren unter Anleitung in der <i>Wheelmap</i> systematisch Orte hinsichtlich ihrer Zugänglichkeit (mittels Ortsbeschreibungen, Notizen und Fotos). Arbeitspakete: ▪ Auftakttreffen Schule und Behindertenbeirat ▪ Entwicklung eines Unterrichtskonzepts für Schüler ▪ Umsetzung des Praxis-Workshops <i>Wheelmapping Hagenow</i> ▪ Auswertung, Evaluation und Diskussion der Ergebnisse ▪ Entwicklung möglicher Folgemaßnahmen ▪ begleitende Öffentlichkeitsarbeit Priorisierung: Die Projektumsetzung ist mit <i>sehr wenigen</i> Mitteln zu realisieren und hat unter vielen Aspekten einen <i>unmittelbaren</i> Nutzen für die Stadt. Die Priorität zur weiteren Ausgestaltung und Umsetzung der Projektidee wurde von den Beteiligten (Workshop Mobilität, 13.11.19) daher als <i>sehr hoch</i> eingestuft.
Zieldefinition	Geplantes Ergebnis (Output):

	Alle öffentlichen Einrichtungen und Geschäfte Hagenows werden hinsichtlich ihrer Zugänglichkeit für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen auf <i>Wheelmap.org</i> abgebildet.
	Wirkung (Outcome): ▪ praktischer Wissenserwerb zum Thema Inklusion/Awareness ▪ verbesserte Informationslage zur Barrierefreiheit für Menschen mit körperlichen Einschränkungen ▪ verbesserte Planbarkeit von Aufenthalten und somit Erhöhung der Attraktivität Hagenows für bestimmte Besuchergruppen, u.a. auch für Touristen ▪ verbesserte Informationslage für die städtische Politik und Unternehmen zur langfristigen Umsetzung einer barrierefreien Stadtentwicklung ▪ Anreize für digitale Folgeprojekte, insbesondere im Bereich Geoinformation/Mapping sowie Aktivierung der Schülerschaft für kommunale Fragen und Projekte
	Zielgruppen: ▪ Schüler ▪ städtische Einrichtungen und Unternehmen ▪ Besucher der Stadt (z. B. Touristen)
	Zielregion: Stadt Hagenow, ggf. Hagenow-Land
Hürden	Besondere Anforderungen: ▪ Engagement der Schulen bzw. Schüler Voraussetzung ▪ besondere fachliche Begleitung notwendig ▪ Koordination der systematischen Untersuchung
Akteure	Beteiligte Akteure: ▪ Behindertenbeirat der Stadt Hagenow ▪ Regionale Schule „Prof. Dr. Friedrich Heincke“, Europaschule Hagenow, Robert-Stock-Gymnasium, Diesterweg-Schule, Berufsschule, Evangelische Schule „Dr. Eckart Schwerin“
Evaluation	Evaluationskriterien: ▪ Vollständigkeit und Qualität der Daten zu Hagenow auf <i>Wheelmap.org</i> ▪ Wissens- und Erfahrungsgewinn seitens der Stakeholder-Gruppen ▪ Follow-up-Projekte für weitere Maßnahmen im Bereich der Geodatengewinnung und -nutzung
	Evaluationsmethode: ▪ Qualitative Erhebung: Feedback-Runden mit Stakeholder-Gruppen

II. Smarte Einbindung von Bildungs- und Kulturkalendern

Idee	SCHNITTSTELLEN ZWISCHEN STÄDTISCHER HOMEPAGE/APP UND BESTEHENDEN PORTALEN
Handlungsfelder	Bildung, Verwaltung, Tourismus Strategische Bezüge: Die Maßnahme zielt insbesondere auf die Zukunftssicherung des Wirtschaftsstandortes, der Stärkung der zentralen Funktion des Mittelzentrums und ferner dem Ausbau der sozialen Infrastruktur (vgl. ISEK 2014, Leitlinie 1, 2 und 3). Im Sinne der Smart City Charta des Bundes soll die Maßnahme der Transparenz und Teilhabe dienen sowie Infrastrukturen, Daten und Dienstleistungen besser zur Verfügung stellen (vgl. Smart City Charta, Leitlinie 2 und 3).
Projektbeschreibung	Beschreibung: Um städtische Bildungs- und Kulturtermine öffentlichkeitswirksamer zu bewerben, sollen Schnittstellen zu bestehenden Datenbanken geschaffen werden, um jene Termine über die Homepage und über eine künftige App darzustellen. ▪ <i>weiterbildung-mv.de</i>: Die Plattform <i>Weiterbildung-mv</i> bündelt alle Angebote von anerkannten Bildungsträgern in Mecklenburg-Vorpommern. Es soll eine Schnittstelle zur Homepage <i>hagenow.de</i> und perspektivisch zur App eingerichtet werden, um im Umkreis der Stadt alle Termine von Bildungsangeboten (z. B. Kurse der Volkshochschule, Seminare freier Bildungsträger) übersichtlich darstellen zu können. ▪ <i>kultur-mv.de</i>: Die Plattform <i>kultur-mv.de</i> bündelt Kultur-Termine in Mecklenburg-Vorpommern. Eine Schnittstelle zur Homepage der Stadt Hagenow (perspektivisch zur App) soll im Umkreis alle Kulturtermine (z. B. Theateraufführungen, Konzerte uvm.) übersichtlich darstellen. Die Form und die technische Realisierbarkeit solcher Schnittstellen ist im Rahmen des Projekts zu prüfen. Zur näheren Umsetzung bietet sich besonders in diesem Projekt eine interkommunale Kooperation an. Arbeitspakete: ▪ Abstimmung und Konzeptentwicklung mit den jeweiligen Portal-Anbietern ▪ ggf. Programmierung der Schnittstelle ▪ Implementierung der Schnittstelle auf <i>hagenow.de</i> ▪ Kontinuierliche Aktualisierung des Contents Priorisierung: Die Projektumsetzung ist mit einem <i>hohen</i> Aufwand verbunden bei einem erwarteten <i>hohen</i> Nutzen für Bürger und die Verwaltung. Die Priorität zur weiteren Ausgestaltung und Umsetzung des Projekts wurde von den Beteiligten (Workshop Verwaltung/Bildung, 12.11.19; Workshop Tourismus, 13.11.19) als <i>hoch</i> eingestuft.
Zieldefinition	Geplantes Ergebnis (Output): ▪ Bildungs- und Kulturtermine werden zentral und übersichtlich dargestellt Wirkung (Outcome):

	▪ übersichtliche Darstellung ▪ Bewerbung von Bildungs- und Kulturterminen mit höherer Reichweite sowie mehr Buchungen von Kursen bzw. Kartenverkäufe für Kulturveranstaltungen ▪ weniger Aufwand für beteiligte Akteure ▪ Anregungen zur Erweiterung des Bildungsangebots
	Zielgruppen: ▪ Bürger ▪ Verwaltung ▪ Unternehmen
	Zielregion: Stadt Hagenow, ggf. Amt Hagenow-Land
Hürden	Besondere Anforderungen: ▪ Entwicklung passgenauer Schnittstellen mit Filterfunktionen (Umkreissuche) ▪ Kooperation zwischen Portal-Anbietern und Kommunen
Akteure	Beteiligte Akteure: ▪ Plattformbetreiber ▪ weitere Kommunen ▪ IT-Dienstleister ▪ örtliche Kultur-/Bildungsanbieter
Evaluation	Evaluationskriterien: ▪ Seitenaufrufe bzw. Nutzerzahlen
	Evaluationsmethode: ▪ Quantitative Erhebung: Nutzerzahlen, Big Data-Analyse zur gezielte Analyse von Seitenaufrufen bzw. pseudonymisierten Nutzerdaten ▪ Qualitative Erhebung: Befragung der Bildungs- und Kulturträger zur Veränderung

III. Digitallotsen

Idee	SCHULUNG UND EINSATZ VON DIGITALISIERUNGSBEAUFTRAGTEN IN DER STADT
Handlungsfelder	Verwaltung, Bildung, Tourismus, Mobilität, Einzelhandel/Gewerbe
	Strategische Bezüge: Die Maßnahme zielt insbesondere auf den Ausbau der sozialen Infrastruktur, der Zukunftssicherung des Wirtschaftsstandortes sowie der Stärkung der zentralen Funktion des Mittelzentrums (vgl. ISEK 2014, Leitlinie 2, 1 und 3). Im Sinne der Smart City Charta des Bundes soll die Maßnahme der Teilhabe und Mitgestaltung dienen sowie Ressourcen, Kompetenzen und Kooperationen schaffen (vgl. Smart City Charta, Leitlinie 2 und 4).
Projektbeschreibung	Beschreibung: Nach dem Vorbild von Baden-Württemberg sollen Mitarbeiter der Kommunalverwaltung und/oder städtischen Institutionen zu <i>Digitallotsen</i> geschult werden. Fortwährend sollen <i>Digitallotsen</i> als städtische Beauftragte für das Thema Digitalisierung sensibilisieren, motivieren und Prozesse zwischen (kommunalen) Institutionen und den Bürgern kommunizieren.

	Arbeitspakete: ▪ Entwicklung eines Tätigkeitsprofils ▪ Entwicklung eines passenden Schulungskonzepts für „Digitallotsen“ ▪ Ausschreibung, Bewerbungs- und Auswahlverfahren ▪ Qualifizierung ▪ Öffentlichkeitsarbeit ▪ Einsatz der Digitallotsen gem. Tätigkeitsprofil in einem definierten Zeitraum ▪ Vorlage Abschlussbericht, Evaluation und Entwicklung mögl. Folgeprojekte
	Priorisierung: Die Projektumsetzung ist mit einem <i>hohen Aufwand</i> verbunden bei einem erwarteten <i>hohen</i> Nutzen für Bürger und die Verwaltung. Die Priorität zur weiteren Ausgestaltung und Umsetzung des Projekts wurde von den Beteiligten (Workshop Verwaltung/Bildung, 12.11.19) als <i>mittel bis hoch</i> eingestuft.
Zieldefinition	Geplantes Ergebnis (Output): ▪ Aufbau einer qualifizierten Stelle/mehrerer Stellen für Digitalisierungsfragen in der Stadt Hagenow
	Wirkung (Outcome): ▪ Anreize für kommunales Lernen und Kompetenzentwicklung ▪ Unterstützung und Aktivierung der Bürger ▪ Initiierung und Unterstützung im Projektmanagement ▪ öffentlichkeitswirksame Darstellung des Themas
	Zielgruppen: ▪ alle städtische Akteure
	Zielregion: Stadt Hagenow, ggf. Amt Hagenow-Land
Hürden	Besondere Anforderungen: ▪ Gewinn geeigneter <i>Digitallotsen</i> ▪ Entwicklung eines passgenauen Schulungsprogrammes ▪ Entwicklung und Umsetzung einer guten Multiplikatorenstrategie
	Risiko: ▪ Unzureichende Wirkung der Multiplikatoren
Akteure	Beteiligte Akteure: ▪ Stadtverwaltung ▪ Städtische Gremien (z. B. Kommunalpolitik, Beiräte, Initiativen uvm.) ▪ Akteure aus kommunalen Institutionen (z. B. aus der Bibliothek, Schulen)
Evaluation	Evaluationskriterien: ▪ Nachfrage hinsichtlich der Beratungsleistung ▪ Aktivierung von Bürgern ▪ nachhaltiger Kompetenzaufbau ▪ Zufriedenheit ▪ Auswirkung auf die Digitalisierung der Stadt (z. B. Innovationskultur)
	Evaluationsmethode: ▪ Quantitative Erhebungen (z. B. Zahl der Kontakte)

- Qualitative Erhebungen mit der Institution via Umfragen und Interviews

IV. Digitaler Experimentierraum

Idee	ERGÄNZUNG DER BIBLIOTHEK UM EINEN DIGITALEN EXPERIMENTIERAUM
Handlungsfelder	Bildung, Verwaltung, Einzelhandel und Gewerbe Strategische Bezüge: Die Maßnahme zielt einerseits auf den Ausbau der sozialen Infrastruktur, andererseits aber auch auf die Stärkung der zentralen Funktion des Mittelzentrums sowie der Zukunftssicherung des Wirtschaftsstandortes (vgl. ISEK 2014, Leitlinie 1, 2 und 3). Im Sinne der Smart City Charta des Bundes soll die Maßnahme der Teilhabe dienen und Ressourcen, Kompetenzen und Kooperation schaffen (vgl. Smart City Charta, Leitlinie 2 und 4).
Projektbeschreibung	Beschreibung: Nach dem Vorbild von Schleswig-Holstein⁷ soll die örtliche Bibliothek weiterentwickelt werden und den Charakter eines digitalen Experimentierraums erhalten (<i>Digitaler Knotenpunkt</i>). Getreu dem Motto „Dialog trifft Analog“ sollen Bürger niederschwellige Möglichkeiten erhalten, sich praktisch mit der Digitalisierung zu beschäftigen. Neben der Weiterentwicklung des bestehenden Kursangebots zu Digitalisierungsthemen, soll die Bibliothek durch die Anschaffung neuer digitaler Hardware (denkbar z. B. 3D-Drucker, AR/VR, 360°-Kamera, etc.) Testobjekte erhalten, die von interessierten Bürgern, Verbänden, Unternehmen oder Schülern genutzt werden können. Die Bibliothek bzw. der <i>Digitale Experimentierraum</i> soll zudem einen modernen Videokonferenzraum erhalten, über den via Live-Übertragung Seminare (z. B. landesweite Volkshochschulangebote) dezentral angeboten werden können. Der digitale Seminarraum soll verschiedenen Bildungsträgern zur Verfügung stehen und – ergänzend zum bestehenden Kursangebot – weitere Bildungsangebote auch dezentral ermöglichen. Kooperationen mit den Digitalen Innovationszentren des Landes sind vorgesehen. Arbeitspakete: ▪ Konzeptentwicklung für den <i>Digitalen Experimentierraum</i> einschließlich ○ eines Nutzungskonzepts für den Digitalen Seminarraum, ○ einer Stakeholder-Analyse, ○ eines betriebswirtschaftlichen Konzepts zur technischen und personellen Umsetzung ○ sowie eines langfristig tragfähigen Finanzierungskonzepts. ▪ Erweiterung/Verbesserung des Kurs-Angebots, Anschaffung von Hard-/Software ▪ Einrichtung und Testbetrieb ▪ Öffentlichkeitsarbeit (z. B. über eine eigene Homepage) ▪ Regelbetrieb ▪ Projektentwicklungen mit verschiedenen Stakeholder-Gruppen (z. B. Senioren, Schülern, Familien etc.) ▪ Evaluation des Projekts nach einem definierten Zeitraum

⁷ „Lokal.digital“ in Lauenburg, Oldenburg und Meldorf. Abrufbar unter <https://lokal.digital-sh.de/>

	Priorisierung: Die Projektumsetzung ist mit einem <i>mittleren</i> finanziellen Aufwand zu realisieren. Vor allem durch die vielfältigen Nutzungsoptionen des <i>Digitalen Experimentierraums</i> und der bestehenden Nachfrage nach Digitalbildung wurde dem Projekt allerdings eine <i>hohe</i> Priorität zugesprochen (Workshop Verwaltung/Bildung, 12.11.19).
Zieldefinition	Geplantes Ergebnis (Output): ▪ Teil der Bibliothek wird zur Experimentier- und Austauschplattform mit Schulungsangeboten, einer besonderen Hard- und Software und verschiedenen Projekten
	Wirkung (Outcome): ▪ Erhöhung der digitalen Kompetenzen verschiedener Bevölkerungsgruppen ▪ Erweiterung des Nutzerkreises, z. B. Bürger mit eingeschränkter Mobilität sowie Schaffung eines generationsübergreifenden Austausch- und Begegnungsraums für die Digitalisierung ▪ bessere Auslastung des bestehenden Kursangebots (z. B. der Volkshochschule) inkl. Der Generierung möglicher Einnahmen für die Stadt durch die kommerzielle Nutzung des Digitalen Seminarraums ▪ Erweiterung des Kursangebots und damit Stärkung lokaler Bildungsangebote ▪ Initiierung neuer kommunaler Digitalprojekte
	Zielgruppen: ▪ Bürger ▪ Unternehmen ▪ Bildungsträger
	Zielregion: Stadt Hagenow, Hagenow-Land
Hürden	Besondere Anforderungen: ▪ räumliche Integration in bestehende Bildungsinfrastrukturen ▪ hohe Aufwendungen und langfristige Personalbindungen ▪ IT-Sicherheit ▪ Haftung im Schadensfall ▪ nachhaltige Kooperationen mit externen IT-Dienstleistern und Vertragsgestaltung (z. B. hinsichtlich der Wartung) ▪ Erreichen vielfältiger Nutzergruppen
	Risiken: ▪ zurückhaltende Nutzung der Angebote, Technologieskepsis und wenig Innovationsgeist mit der Folge, dass die intendierte Wirkung verfehlt wird ▪ struktureller Ausschluss bestimmter Personengruppen ▪ unzureichende IT-Sicherheit
Akteure	Federführung: ▪ Städtische Bibliothek
	Beteiligte Akteure: ▪ Städtische Bibliothek ▪ Schulen und andere städtische Einrichtungen ▪ Stadtverwaltung ▪ Unternehmen

Evaluation

Evaluationskriterien:

- Aktivierungswirkung
- Erweiterung des Angebotsportfolios
- Teilnehmer- und Nutzungszahlen der Angebote
- Stakeholder-Zufriedenheit
- Auswirkung auf die Digitalisierung der Stadt (z. B. Innovationskraft und -kultur)

Evaluationsmethode:

- Quantitative Erhebungen (z. B. Nutzerzahlen, Angebotsportfolio, Output)
- Qualitative Erhebungen (z. B. Ermittlung der Zufriedenheit, der Innovationskraft) via Umfragen, Interviews und Beobachtungen

3.4 Einzelprojekte Mobilität (C)

Nach der Diskussion verschiedener Mobilitätsprojekte kristallisierte sich vor allem der Bedarf nach einer schnellen und komfortablen Parkraumbewirtschaftung heraus. Der örtliche Nahverkehr wird maßgeblich durch den Landkreis organisiert und liegt nicht im direkten Wirkungskreis der Stadt Hagenow.

I. Smartes Parken

Idee	PARKSCHEINBUCHUNG PER APP UND SICHERE UNTERSTELLMÖGLICHKEITEN FÜR DAS FAHRRAD
Handlungsfelder	Mobilität, Verwaltung, Einzelhandel/Gewerbe, Tourismus Strategische Bezüge: Die Maßnahme zielt auf den Ausbau der verkehrlichen Infrastruktur, auf die Zukunftssicherung des Wirtschaftsstandortes, die Stärkung der Funktion des Mittelzentrums sowie die Ressourcensicherung und Förderung des Klimaschutzes (vgl. ISEK 2014, Leitlinie 2 bis 4). Verwirklicht werden soll mehr Transparenz, Teilhabe und Mitgestaltung sowie der Aufbau von Ressourcen Kompetenzen und Kooperationen (vgl. Smart City Charta, Leitlinie 2 und 4)
Projektbeschreibung	Beschreibung: <i>Digitaler Parkschein und smarte Parkplatzsuche:</i> Bürger sollen die Möglichkeit erhalten, einen digitalen Parkschein zu lösen. Darüber hinaus soll es möglich sein, per Smartphone geeignete, freie Parkplätze in der Stadt zu identifizieren (über die Einbindung von Geoinformationssystemen). Zahlreiche Unternehmen in Deutschland bieten bereits Komplettlösungen in diesem Feld⁸. <i>Digitales Fahrradschloss:</i> Um die Nutzung alternativer Verkehrsmittel zum motorisierten Individualverkehr zu fördern, erwägt die Stadt an Verkehrsknoten – insbesondere am Bahnhof der Stadt Hagenow – eine geschützte und sichere Unterstellmöglichkeit insbesondere für Fahrräder zu schaffen. Zur sicheren und gleichzeitig komfortablen Verwahrung soll ein „digitales Schloss“ eingerichtet werden. Nutzer könnten sich bei der Stadt registrieren und über ihr Smartphone (z. B. per generierten QR-Code oder Tan-Verfahren) das Schloss öffnen. Denkbar ist, über Nutzungszahlen die Auslastung bzw. die zur Verfügung stehende Kapazität der Unterstellmöglichkeit in Echtzeit abzubilden. Auch eine erweiterte Nutzung des „digitalen Schlosses“ für weitere städtische Räume ist zu überlegen. Arbeitspakete: <i>Smartes Parken:</i> ▪ Entwicklung und Auswahl eines geeigneten Konzepts ▪ Ausschreibung zur Gewinnung eines geeigneten Anbieters zur Einrichtung ▪ technische Einrichtung und Testbetrieb ▪ öffentlichkeitswirksame Begleitung ▪ Regelbetrieb

⁸ Zum Beispiel das Unternehmen „Parkster“: <https://www.parkster.com/de/>

	▪ Evaluation <i>Digitales Fahrradschloss:</i> ▪ Entwicklung und Auswahl eines geeigneten Konzepts für das „digitale Schloss“ ▪ Ausschreibung zur Gewinnung eines geeigneten Anbieters zur Einrichtung ▪ technische Einrichtung und Testbetrieb ▪ öffentlichkeitswirksame Begleitung ▪ Regelbetrieb ▪ Evaluation
	Priorisierung: Die Projektumsetzung ist mit einem <i>geringen</i> Aufwand verbunden (technische Ausstattung und Gewinnung externer Anbieter) bei einem erwarteten <i>hohen</i> Nutzen für Bürger und die Verwaltung. Die Priorität zur weiteren Ausgestaltung und Umsetzung des Projekts wurde von den Beteiligten (Workshop Mobilität/Tourismus, 13.11.19; Workshop Einzelhandel/Gewerbe, 14.11.19) als <i>hoch</i> eingestuft.
Zieldefinition	Geplantes Ergebnis (Output): ▪ Smartes Parken wird an wichtigen Orten der Stadt angeboten ▪ Fahrräder können an zentralen Orten sicher abgestellt werden
	Wirkung (Outcome): <i>Smartes Parken</i> ▪ Komfort durch einfaches Abrechnungssystem und einfache Parkplatzsuche ▪ Zeitersparnis ▪ zeitgenauere Erfassung ▪ bessere Parkraumbewirtschaftung durch die Stadt (Steuerung) <i>Digitales Fahrradschloss</i> ▪ Prävention von Diebstahldelikten bzw. Verbesserung sowohl der subjektiven als auch der objektiven Sicherheit im Stadtraum ▪ Erhöhung des Komforts bzw. der städtischen Lebensqualität durch verbesserte intermodale Verkehrsmöglichkeiten, insbesondere für Pendler (letzte Meile) ▪ höhere Nutzerzahlen von Fahrrädern und damit verbesserte Umweltbilanz der Stadt Hagenow
	Zielgruppen: ▪ Bürger ▪ Touristen ▪ Verwaltung ▪ Unternehmen
	Zielregion: Stadt Hagenow, ggf. Amt Hagenow-Land
Hürden	Besondere Anforderungen: <i>Digitales Fahrradschloss</i> ▪ Identifizierung eines geeigneten digitalen Fahrradschlusses ▪ Vertragsgestaltung mit externen Anbietenden

	▪ Datensicherheit ▪ Haftung im Schadensfall (z. B. bei Einbruch) ▪ Notfallmanagement (z. B. technische Fehler, Verlust bzw. Ausfall des mobilen Endgerätes)
Akteure	Federführung: Stadtverwaltung und/oder Landkreis
	Beteiligte Akteure: ▪ Verbände/Initiativen ▪ Verkehrsunternehmen
Evaluation	Evaluationskriterien: ▪ Nutzerzahlen/Auslastung und reale Bedarfe ▪ Nutzerzufriedenheit (Evaluation) ▪ (versuchte) Diebstahlsdelikte/kriminalstatistische Bilanz (Fahrradschloss)
	Evaluationsmethode: ▪ Analyse Big Data (gezielte Analyse von pseudonymisierten Nutzerdaten) ▪ Analyse der Kriminalstatistik (z. B. Entwicklung von Häufigkeit von gemeldeten Diebstählen) ▪ Quantitative Zufriedenheitsbefragung der Nutzenden und Anbietenden, u.a. auch zur Identifizierung von Verbesserungs- und Entwicklungspotenzialen

3.5 Einzelprojekte Tourismus (D)

Der Fokus im Bereich Tourismus lag in der Verbesserung bestehender Informationsangebote der Stadt sowie auf der weiteren Verbesserung der Servicequalität für Besucher durch digitale Mittel. Die Beteiligten einigten sich darauf, keine grundlegend neuen touristischen (Informations-)Angebote zu schaffen, sondern vor allem bestehende Angebote und Portale für ein verbessertes Standortmarketing der Stadt zu nutzen.

I. Gästeumfrage via Tablet

Idee	EINRICHTUNG EINES NIEDERSCHWELLENEN FEEDBACK-SYSTEMS
Handlungsfelder	Tourismus, Verwaltung, Einzelhandel/Gewerbe Strategische Bezüge: Die Maßnahme zielt auf die Zukunftssicherung des Wirtschaftsstandortes, die Stärkung der zentralen Funktion des Mittelzentrums und den Ausbau der sozialen Infrastruktur (vgl. ISEK, Leitlinie 1, 2 und 3). Im Mittelpunkt stehen Transparenz, Teilhabe und Mitgestaltung sowie der Aufbau von Ressourcen, Kompetenzen und Kooperationen (vgl. Smart City Charta, Leitlinie 2 und 4).
Projektbeschreibung	Beschreibung: Via Tablet und einer einfach zu bedienenden, intuitiven Oberfläche sollen bzw. können Besucher in der Tourist-Information an einer kurzen Gästeumfrage teilnehmen. Die Bewertungen und Anregungen von Touristen in Hagenow liefern damit jederzeit ein aktuelles Bild zur Wahrnehmung von Hagenow und möglichen Potenzialen der Stadt hinsichtlich ihrer touristischen Attraktivität. Arbeitspakete: ▪ inhaltliche Entwicklung einer Umfrage einschließlich eines Pre-Tests, Anreize für die Teilnahme definieren (z. B. Hagenow Give-aways) ▪ technische Einrichtung der Umfrage ▪ öffentlichkeitswirksame Begleitung ▪ Regelbetrieb ▪ Diskussion der Ergebnisse und Identifikation möglicher Maßnahmen/Projekte Priorisierung: Die Projektumsetzung ist mit <i>wenig</i> Aufwand verbunden bei einem erwarteten <i>hohen</i> Nutzen für Stakeholder im Tourismus. Die Priorität zur weiteren Ausgestaltung und Umsetzung des Projekts wurde von den Beteiligten (Workshop Tourismus, 13.11.19) als <i>hoch</i> eingestuft.
Zieldefinition	Geplantes Ergebnis (Output): ▪ laufende Spiegelung der Gästezufriedenheit und der Verbesserungspotenziale Wirkung (Outcome): Erhöhung der Gästezufriedenheit Zielgruppen: ▪ Touristen ▪ ggf. Bewohner Zielregion: Stadt Hagenow, ggf. Amt Hagenow-Land

Hürden	Besondere Anforderungen: - niederschwellige Nutzung - Beachtung des Datenschutzes und der IT-Sicherheit
	Risiken: fehlender Datenschutz und unzureichende IT-Sicherheit
Akteure	Federführung: Tourist-Information Hagenow
	Beteiligte Akteure: - Unternehmen im Tourismus und Gastgewerbe - Tourismusverbände
Evaluation	Evaluationskriterien: - konstruktive Rückschlüsse aus der Gästebefragung (Feedback Gastgewerbe) - rege Teilnahme an der Befragung (Meta-Evaluation)
	Evaluationsmethode: Meta-Evaluation

II. Chat-Funktion mit der Tourist-Information

Idee	GÄSTE KÖNNEN MIT DER TOURIST-INFORMATION CHATTEN
Handlungsfeld	Tourismus
	Strategische Bezüge: Die Maßnahme zielt auf die Zukunftssicherung des Wirtschaftsstandortes, die Stärkung der zentralen Funktion des Mittelzentrums sowie den Ausbau der sozialen Infrastruktur (vgl. ISEK 2014, Leitlinie 1, 3 und 2). Die Aspekte Transparenz, Teilhabe und Mitgestaltung sowie die Schaffung von Ressourcen, Kompetenzen und Kooperationen stehen ebenfalls im Mittelpunkt (vgl. Smart City Charta, Leitlinie 2 und 4).
Projektbeschreibung	Beschreibung: Gäste der Stadt Hagenow sollen die Möglichkeit haben während der Öffnungszeiten mit der Tourist-Info zu kommunizieren – z. B. über „WhatsApp“. Die niederschwellige Option ermöglicht damit eine ortsflexible Auskunft. Außerdem soll diese Maßnahme die Servicequalität der Tourist-Information weiter verbessern.
	Arbeitspakete: - rechtliche Prüfung i.S.d. DSGVO - technische Einrichtung - öffentlichkeitswirksame Begleitung - aktive Kommunikation der Anwendung
	Priorisierung: Die Projektumsetzung ist mit einem <i>geringen</i> Aufwand verbunden bei einem erwarteten <i>mittleren</i> Nutzen. Die Priorität zur weiteren Ausgestaltung und Umsetzung des Projekts wurde von den Beteiligten (Workshop Verwaltung/Bildung, 13.11.19) als <i>mittel</i> eingestuft.
Zieldefinition	Geplantes Ergebnis (Output): Chat-Funktion wird eingesetzt
	Wirkung (Outcome):

	Verbesserung der Servicequalität Hagenows im Tourismus
	Zielgruppen: Touristen
	Zielregion: Stadt Hagenow, ggf. Amt Hagenow-Land
Hürden	Besondere Anforderungen: - niederschwellige Nutzung - Beachtung des Datenschutzes und der IT-Sicherheit
	Risiken: fehlender Datenschutz und unzureichende IT-Sicherheit
Akteure	Federführung: Tourist-Information Hagenow
	Beteiligte Akteure: - Unternehmen im Tourismus und Gastgewerbe - Tourismusverbände
Evaluation	Evaluationskriterien: - Nutzerzahlen - Zufriedenheit mit der Funktion (Evaluation)
	Evaluationsmethode: - Quantitative Erhebungen (z. B. Nutzerzahlen) - Qualitative Erhebungen (z. B. Ermittlung der Zufriedenheit) via Interviews, UX-Tests

III. Digitales Standortmarketing über bestehende Portale

Idee	MEHR LOKALE/REGIONALE INFORMATIONEN FÜR BESTEHENDE PORTALE UND BELIEBTE APPS
Handlungsfelder	Tourismus, Bildung
	Strategische Bezüge: Die Maßnahme zielt auf die Zukunftssicherung des Wirtschaftsstandortes sowie die Stärkung der zentralen Funktion des Mittelzentrums (vgl. ISEK 2014, Leitlinie 1 und 3). Im Mittelpunkt stehen außerdem Ressourcen, Kompetenzen und Kooperationen (vgl. Smart City Charta, Leitlinie 4).
Projektbeschreibung	Beschreibung: Es sollen Projekte entwickelt werden, wie sich Hagenow präsenter über die Info-Portale wie <i>Mecksikon</i> , <i>Elbe 505</i> , <i>Umlandscout Hamburg</i> , <i>Komoot</i> und ggf. weitere darstellen und diese für die eigene Standortwerbung nutzen kann. <i>Mecksikon</i> und <i>Elbe 505</i>: Für das Open-Knowledge-Tool <i>Mecksikon</i> gilt es, historisches Wissen zu regionalen Denkmälern und Gebäuden zu sammeln, ebenso für das Portal <i>Elbe 505</i>, in dem die regionale Geschichte und das Wissen zur Elbe und zu der Griesegegend anschaulich präsentiert werden. <i>Umlandscout Hamburg</i>: Das Portal stellt auf einer Karte Freizeitmöglichkeiten und Ausflugsziele in der Metropolregion Hamburg dar. Zu prüfen ist, ob weitere Ausflugstipps für Hagenow und die Griesegegend ergänzt werden können.

	▪ <i>Komoot</i>: (Rad-)Wandertouristen nutzen vermehrt Portale (soziale Medien im erweiterten Sinne) wie die App <i>Komoot</i>, um ihre Ausflugsrouten zu planen. Durch die Präsenz der Stadt und die Bereitstellung attraktiver Streckenpläne in <i>Komoot</i> kann ein touristischer Service geschaffen und der Radwandertourismus in der Elberegion und Griesegegend im Sinne Hagenows gefördert werden. Die Nutzung weiterer Portale soll geprüft werden. Denkbar wäre die Initiierung von Schülerprojekten oder Kooperation mit Hochschulen in Westmecklenburg in Zusammenarbeit mit Regionalkundlern für die Gestaltung von Beiträgen für die Portale. Priorisierung: Die Projektumsetzung ist je nach Ausgestaltung der Umsetzung mit einem <i>mittleren</i> Aufwand verbunden bei einem erwarteten <i>mittleren</i> bis <i>hohen</i> Nutzen. Die Priorität zur weiteren Ausgestaltung und Umsetzung des Projekts wurde von den Beteiligten (Workshop Mobilität/Tourismus, 13.11.19) als <i>mittel</i> eingestuft.
Zieldefinition	Geplantes Ergebnis (Output): ▪ Hagenow und die Griesegegend werden über o.g. Portale präsent abgebildet Wirkung (Outcome): ▪ Sichtbarkeit von Hagenows kulturellem Erbe sowie verbesserte Sichtbarkeit der Stadt Hagenow als Ziel im Radwandertourismus ▪ Aggregation von Wissen zur Regionalkunde ▪ vorteilhafte Besucherlenkung in der Elberegion und Griesegegend ▪ mehr Gäste in Hagenow Zielgruppen: ▪ Bürger ▪ Touristen ▪ Unternehmen im Tourismusgewerbe Zielregion: Stadt Hagenow, Amt Hagenow-Land
Hürden	Besondere Anforderungen: ▪ hohe redaktionelle Qualität
Akteure	Beteiligte Akteure: ▪ Tourismusverbände ▪ Stakeholder im Bereich Radverkehr/-tourismus
Evaluation	Evaluationskriterien: ▪ Nutzung der Routen ▪ gestiegene Gästezahlen in der Stadt Evaluationsmethode: ▪ Quantitative Erhebungen (z. B. Nutzer-/Besucherzahlen)

3.6 Einzelprojekte Einzelhandel/Gewerbe (E)

Die Identifikation erfolgversprechender Projekte im Bereich Einzelhandel/Gewerbe gestaltete sich im Workshop als schwierig. Mit dem smarten Unternehmensverzeichnis soll eine bessere Darstellung des lokalen Handels erreicht sowie eine Möglichkeit geschaffen werden, die Kommunikation zwischen Verwaltung und lokalen Unternehmen zu vereinfachen. Die Idee des autonom fahrenden Innenstadtbusses entstand maßgeblich aus dem Bedürfnis, eine Attraktion für die Innenstadt zu schaffen und als Stadt in einem Zukunftsthema besondere Akzente zu setzen.

I. Smartes Unternehmensverzeichnis

Idee	VERBESSERTER DARSTELLUNG DER LOKALEN WIRTSCHAFT (OPEN DATA) UND PORTALLÖSUNG ZUR ERFASSUNG DER LOKALEN WIRTSCHAFTSLAGE
Handlungsfelder	Einzelhandel/Gewerbe, Verwaltung Strategische Bezüge: Die Maßnahme zielt auf die Zukunftssicherung des Wirtschaftsstandortes und der Stärkung der zentralen Funktion des Mittelzentrums (vgl. ISEK 2014, Leitlinie 1 und 3). Ressourcen, Kompetenzen und Kooperationen sollen durch die intelligente Vernetzung verbessert werden (vgl. Smart City Charta, Leitlinie 4 und 3).
Projektbeschreibung	Beschreibung: Hagenow soll ein smartes Unternehmensverzeichnis bekommen. Zum einen sollen darin alle in Hagenow und Umgebung (insbesondere Amt Hagenow-Land) ansässigen Unternehmen öffentlich einsehbar aufgeführt werden und via Filterfunktionen interessierten Usern einen umfänglichen Überblick über die Unternehmensstruktur der Region bieten (Open Data). Zum anderen soll ein dahinterstehendes Portal die Kommunikation zwischen Unternehmen und der Verwaltung, insbesondere der Wirtschaftsförderung, deutlich verbessern. Über die smarte Schnittstelle sollen Unternehmen Aktualisierungen/Korrekturen ihrer Daten direkt vornehmen können, wodurch der Verwaltungsaufwand im Vergleich zur bestehenden Lösung einer „analogen“ Abfrage reduziert wird. Gleichzeitig soll die Portallösung genutzt werden um bspw. via Umfragen zum Geschäftsklima zusätzliche Daten zur Situation der lokalen Unternehmen einzuholen. Dies ermöglicht der Stadt bzw. Wirtschaftsförderung jederzeit ein genaues Bild zur örtlichen Wirtschaftslage und hilft infolgedessen zielführende Maßnahmen zur Unterstützung des lokalen Wirtschaftsraums zu definieren. Eine erweiterte Nutzung des Portals als Beteiligungsplattform für Projekte mit Bezug zur Unternehmerschaft ist angedacht. Arbeitspakete: ▪ Auswahl und Implementierung einer geeigneten Software-Lösung ▪ Bekanntmachung der Maßnahme ▪ redaktionelle Überarbeitung ▪ Prüfung geeigneter Schnittstellen und Einbindung in eine mögliche App Priorisierung: Die Projektumsetzung ist mit einem <i>mittleren</i> Aufwand verbunden bei einem erwarteten <i>mittleren</i> bis <i>hohen</i> Nutzen für Bürger und die Verwaltung. Die Priorität zur weiteren Ausgestaltung und Umsetzung des Projekts wurde von den Beteiligten (Workshop Einzelhandel/Gewerbe, 14.11.19) als <i>mittel</i> eingestuft.

Zieldefinition	Geplantes Ergebnis (Output): ▪ Smartes Unternehmensverzeichnis ist online abrufbar
	Wirkung (Outcome): ▪ Reichweitenerhöhung lokaler Unternehmen mit dem Effekt der Reduzierung von Bestellungen bei großen Online-Händlern ▪ langfristige Reduzierung des Verwaltungsaufwands ▪ verbesserter Überblick
	Zielgruppen: ▪ lokale Unternehmen ▪ Bürger ▪ Verwaltung
	Zielregion: Stadt Hagenow, ggf. Amt Hagenow-Land
Hürden	Besondere Anforderungen: ▪ umfangreicher Entwicklungsaufwand ▪ Skepsis und fehlende Offenheit zur Datenübermittlung ▪ breite Nutzung und Vertrauen seitens der Unternehmer unerlässlich ▪ niederschwellige, intuitive Oberfläche nötig ▪ hohe Anforderungen an den Datenschutz und die IT-Sicherheit
	Risiken: ▪ unzureichender Datenschutz und fehlende IT-Sicherheit ▪ fehlende Nutzung/Beteiligung seitens der Unternehmer
Akteure	Federführung: ▪ Stadtverwaltung
	Beteiligte Akteure: ▪ lokale Unternehmen
Evaluation	Evaluationskriterien: ▪ Zufriedenheit mit dem Verzeichnis (Evaluation) ▪ gute Qualität und großer Umfang generierter Daten ▪ Verbesserung der Policy-Qualität der städtischen Wirtschaftsförderung auf Grundlage der guten Datenlage
	Evaluationsmethode: ▪ Quantitative Erhebungen (z. B. Nutzerzahlen), Big-Data-Analysen (gezielte Analyse von pseudonymisierter Daten) ▪ Qualitative Erhebungen (z. B. Ermittlung der Zufriedenheit) via Umfragen, UX-Tests

II. Autonomer Innenstadtbus

Idee	INNOVATIVER PENDELVERKEHR ENTLANG DER LANGEN STRASSE IN HAGENOW
Handlungsfelder	Einzelhandel/Gewerbe, Mobilität, Tourismus Strategische Bezüge: Die Maßnahme zielt auf den Ausbau der verkehrlichen Infrastruktur, die Zukunftssicherung des Wirtschaftsstandortes, die Stärkung der zentralen Funktion des Mittelzentrums sowie auf die Ressourcensicherung und Förderung des Klimaschutzes (vgl. ISEK 2014, Leitlinie 1 bis 4).
Projektbeschreibung	Beschreibung: Ein autonomer Bus im Pendelverkehr soll wichtige Punkte entlang der Langen Straße in der Hagenower Innenstadt miteinander verbinden. Mit einem selbstfahrenden Bus soll eine besondere Attraktion geschaffen werden. Denkbar ist, dass der Innenstadtbus zunächst im Demonstrationsbetrieb umgesetzt wird, z. B. über eine mögliche Kooperation mit weiteren Kommunen (z. B. Grevesmühlen, Wittenberge, Ostprignitz-Ruppin), wo ein Betrieb autonomer Fahrzeuge geplant ist oder bereits umgesetzt wird. Priorisierung: Die Projektumsetzung ist mit einem <i>sehr hohen</i> Aufwand bei einem erwarteten <i>mittleren</i> Nutzen für Bürger und die Verwaltung verbunden. Die Priorität zur weiteren Ausgestaltung und Umsetzung des Projekts wurde von den Beteiligten (Workshop Einzelhandel/Gewerbe, 14.11.19) als <i>mittel</i> eingestuft.
Zieldefinition	Geplantes Ergebnis (Output): ▪ Autonomer Innenstadtbus Wirkung (Outcome): ▪ Schaffung einer Attraktion, Marketing für die Stadt (Signatur) ▪ verbesserte Mobilität insbesondere für körperlich eingeschränkte Personen ▪ Belebung des Einzelhandels Zielregion: Stadt Hagenow
Hürden	Besondere Herausforderungen: ▪ technisch derzeit noch zu unausgereift, wodurch keine verlässliche Planbarkeit gegeben ist ▪ zum Teil fehlende rechtliche Rahmenbedingungen ▪ sehr hoher Ressourcenaufwand bei hohen Projektrisiken

3.7 Übergreifende Projekte (F)

Im Rahmen der Workshops entstanden zwei Projektideen, die sich nicht einem konkreten Handlungsfeld zuordnen lassen. Sowohl die Digitale Stele als auch die Hagenow-App sollen als „Vermittlungsplattform“ viele digitale Angebote bündeln und öffentlichkeitswirksam dabei unterstützen, dass die Digitalisierung im Leben der Hagenower sichtbar wird und praktische Anwendung finden kann.

I. Smarte Stelen/Interaktive DOOH

Idee	INSTALLATION EINES ÖFFENTLICHEN KOMMUNIKATIONSMITTELS
Handlungsfelder	Tourismus, Mobilität, Einzelhandel/Gewerbe, Verwaltung, Bildung Strategische Bezüge: Die Maßnahme zielt auf den Ausbau der sozialen Infrastruktur, auf die Stärkung der zentralen Funktion des Mittelzentrums, auf die Zukunftssicherung des Wirtschaftsstandortes sowie auf die Ressourcensicherung und Förderung des Klimaschutzes (ISEK 2014, Leitlinie 1 bis 4). Verwirklicht werden sollen Transparenz, Teilhabe und Mitgestaltung und eine Verbesserung der Infrastruktur, der Datenbestände und Dienstleistungen (vgl. Smart City Charta, Leitlinie 2 und 3).
Projektbeschreibung	Beschreibung: Digitale Stelen (DOOH – Digital Out of Home) sollen als Medium genutzt werden, um städtische Informationen vielfältiger Art attraktiv, öffentlichkeitswirksam und interaktiv abzubilden. Denkbar ist die Darstellung von ▪ Terminen (z. B. zu lokalen Kultur- und/oder Bildungsveranstaltungen), ▪ Angeboten von Einzelhändlern (Marketing), ▪ Verkehrsinformationen und ▪ weiteren Stadtinformationen und der Regionalgeschichte. Informationen der Digitalen Stelen sollen sich vor allem aus der Homepage der Stadt speisen. Angedacht ist zudem, dass die Digitalen Stelen interaktiv, d.h. via Touchscreen, auch für den gezielten Abruf von Informationen oder auch für Gästebefragungen genutzt werden können (z. B. in Verbindung mit Projekt DI – Gästenumfrage via Tablet). Zudem sind Aktionen denkbar, durch die Bürger (z. B. über Fotowettbewerbe über soziale Medien) an der inhaltlichen Gestaltung der Stelen beteiligt werden. Über die Funktion als ein Informationsmedium hinausgehend, sollen die Stelen WLAN-Hotspots bieten. Arbeitspakete: ▪ Konzeptentwicklung ▪ Technische Beratung ▪ Ausschreibung ▪ Einrichtung der Stelen Priorisierung: Die Projektumsetzung ist mit einem <i>hohen</i> Aufwand verbunden bei einem erwarteten <i>hohen</i> Nutzen für nahezu alle Akteure. Die Priorität zur weiteren Ausgestaltung und Umsetzung des Projekts wurde von den Beteiligten (Workshop Verwaltung/Bildung, 12.11.19; Workshop Einzelhandel/Gewerbe, 14.11.19) als <i>hoch</i> eingestuft.
Zieldefinition	Geplantes Ergebnis (Output):

	▪ Inbetriebnahme der Digitalen Stelen (DOOH) in der Stadt Hagenow an mindestens zwei zentralen Orten
	Wirkung (Outcome): ▪ Marketing für die Stadt ▪ Verbreitung städtischer Informationen ▪ Erhöhung der Attraktivität des Stadtraums ▪ Aktivierung der Bürgerschaft und Beteiligung ▪ Verbesserung der (subjektiven) Sicherheit ▪ Werbeerträge durch Vermietung von Flächen
	Zielgruppen: ▪ Stadtgesellschaft ▪ Unternehmer ▪ Touristen
	Zielregion: Stadt Hagenow, ggf. Amt Hagenow-Land
Hürden	▪ Stelen-Entwicklung unter der Voraussetzung, dass vielfältige Funktionen, Anforderungen und Erwartungen erfüllt werden ▪ lauffähige Programmierung der Schnittstellen zwischen smarten Stelen und den vielfältigen Informationstools ▪ Einrichtung einer barrierearmen, leicht und intuitiv zu bedienenden Oberfläche ▪ laufende Wartung ▪ Kooperationen und Know-how-Transfer (Replizierbarkeit) in die Region sowie aktive Einbeziehung der Umland-Kommunen/Stakeholder bei der Entwicklung
	Risiken: ▪ zu wenig Akzeptanz und aktive Nutzung der Stelen ▪ Vandalismus und Haftung im Schadensfall
Akteure	Federführung: Stadtverwaltung Hagenow
Evaluation	Evaluationskriterien: ▪ Nutzerzahlen ▪ Nutzerzufriedenheit ▪ Umfang der bereitgestellten Informationen und Funktionen ▪ UX-Qualität
	Evaluationsmethode: ▪ Quantitative Erhebungen (z. B. Nutzerzahlen) ▪ Qualitative Erhebungen (z. B. Ermittlung der Zufriedenheit) via Umfragen, Interviews, UX-Tests

II. Hagenow-App

Idee	INFORMATIONEN, KOMMUNALE LEISTUNGEN UND PARTIZIPATIONSMÖGLICHKEITEN – GEBÜNDELT IN EINER APP
Handlungsfelder	Verwaltung, Bildung, Einzelhandel/Gewerbe, Mobilität, Tourismus Strategische Bezüge: Die Maßnahme zielt auf den Ausbau der sozialen Infrastruktur, auf die Stärkung der zentralen Funktion des Mittelzentrums, auf die Zukunftssicherung des Wirtschaftsstandortes und der Ressourcensicherung und Förderung des Klimaschutzes (vgl. ISEK 2014, Leitlinie 1 bis 4). Ermöglicht werden soll eine verbesserte Transparenz, Teilhabe und Mitgestaltung, eine Verbesserung der Infrastrukturen, Daten und Dienstleistungen (vgl. Smart City Charta, Leitlinie 2 und 3). Die App soll – im Sinne der integrierten Strategie der <i>Digitalen Agenda Hagenow</i> – vielfältige smarte Funktionen bündeln.
Projektbeschreibung	Beschreibung: Informationen und (digitale) Angebote/Leistungen, die gemäß der <i>Digitalen Agenda Hagenow</i> entwickelt werden/wurden, sollen in einer App gebündelt werden. Eine möglichst intuitive, einfach gestaltete Oberfläche fördert die Akzeptanz und Nutzung der App über alle Bevölkerungsgruppen hinweg. Nutzer können über „persönliche Einstellungen“ die App gemäß dem eigenen persönlichen Interesse einrichten, um bestimmte Nachrichten per Push-Benachrichtigungen zu erhalten oder bestimmte, individuell relevante Tools nutzen zu können. Die Einrichtung der App soll modular erfolgen, d.h. die App kann jederzeit um neue Funktionen erweitert werden und Hagenow stetig smarter abbilden.
Zieldefinition	Geplante Ergebnisse (Output): Über die App können Bürger einfach und komfortabel Information erhalten,

	- Leistungen/Angebote abrufen sowie - die Stadt gestalten oder an Aufgaben/Projekten partizipieren.
	Wirkung (Outcome): - mehr Komfort für Bürger und Verwaltung - einfachere Abwicklung von Verwaltungsleistungen - bürgerschaftliche Aktivierung für städtische Aufgaben - Steigerung der Identifikation mit der Stadt und Attraktivität der Stadt - Hagenow als digitaler Vorreiter
	Zielgruppen: - gesamte Stadtgesellschaft - Unternehmen (Touristen)
	Zielregion: Stadt Hagenow und Amt Hagenow-Land
Hürden	Besondere Anforderungen: - App-Entwicklung unter der Voraussetzung, dass vielfältige Funktionen, Anforderungen und Erwartungen erfüllt werden - lauffähige Programmierung der Schnittstellen zwischen der App und den vielfältigen Tools - Einrichtung einer barrierearmen, leicht und intuitiv zu bedienenden Oberfläche - laufende Wartung und ggf. Anpassung der App an den Stand der Technik und Betriebssysteme - Kooperationen und Know-how-Transfer (Replizierbarkeit) in die Region sowie aktive Einbeziehung der Umland-Kommunen/Stakeholder bei der Entwicklung - Beachtung des Datenschutzes und der IT-Sicherheit
	Risiken: - mangelndes Vertrauen in die Technologie (Exklusion wenig-technikaffiner Bevölkerungsgruppen) - zu wenig Akzeptanz und Nutzung der App - mangelnde Zufriedenheit mit den Funktionen - Haftung im Schadensfall - unzureichender Datenschutz und fehlende IT-Sicherheit
Akteure	Federführung: Stadtverwaltung
Evaluation	Evaluationskriterien: - Nutzerzahlen - Zufriedenheit mit der Anwendung - Umfang bereitgestellten Informationen und Leistungen - Verbesserte Kommunikation zwischen Bürger und Verwaltung - UX-Qualität
	Evaluationsmethode: - Quantitative Erhebungen (z. B. Nutzerzahlen), Big-Data-Analysen (gezielte Analyse von pseudonymisierten Nutzerdaten) - Qualitative Erhebungen (z. B. Ermittlung der Zufriedenheit) via Umfragen, Interviews, UX-Tests

4 Ausblick und Empfehlungen

Neben der Identifizierung der Agenda-Projekte für die Stadt Hagenow wurden frühzeitig Umsetzungsperspektiven erörtert. Als Voraussetzung für eine erfolgreiche Umsetzung gilt a) politisch-administrative Unterstützung, b) die konsequente Beachtung von Anforderungen der Datensicherheit und der Cyber Security, c) ein professionelles Projektmanagement zur Transformation, d) die Eruierung und Erschließung von Finanzierungsoptionen, e) begleitende Maßnahmen zur Öffentlichkeitsarbeit und zum Marketing der städtischen Digitalisierungsvorhaben sowie f) die Organisation von Lernprozessen und des Wissenstransfers.

A) POLITISCH-ADMINISTRATIVE UNTERSTÜTZUNG

Konsultationen städtischer Gremien: Die *Digitale Agenda Hagenow* entstand in einem breiten Beteiligungsprozess unter Federführung der atene KOM GmbH. Mit Abschluss des Strategieprozesses wird es darauf ankommen, die Ergebnisse in den zentralen politischen Gremien der Stadt bekannt zu machen und sich des Rückhalts der politischen Mandatsträger zu vergewissern. Ein Zwischenstand der Agenda wurde bereits im Januar 2020 dem Wirtschaftsförderausschuss vorgestellt. Dabei konnten vielfältige Anregungen in die Agenda aufgenommen werden. Mit Abschluss der Agenda ist insbesondere der Hauptausschuss über die Vorhaben zu unterrichten, der wiederum darüber entscheiden muss, wie die Stadtvertretung einzubinden ist. Neben einer möglichen Aussprache müssen die Agenda-Vorhaben spätestens im Rahmen der Haushaltsplanung für 2021 diskutiert werden, um ggf. Mittel für Projekte einstellen zu können.

Konsultation landespolitischer Akteure: Landespolitische Akteure haben an vielen Stellen bereits Unterstützung für Digitalisierungsvorhaben im Land und konkret für die Stadt Hagenow signalisiert. Zeitnah sollten gezielte Gespräche mit Akteuren aus den zuständigen Ministerien gesucht werden, um die Agenda-Ziele vorzustellen und auch mögliche Förderperspektiven modellhafter Projekte zu erörtern.

B) DATENSICHERHEIT UND CYBER SECURITY

Überprüfung, Aktualisierung und Ergänzung der Datensicherheits- und Datenschutzkonzepte: Die Realisierung der Digitalisierungsprojekte zieht eine Vergrößerung von (zum Teil personenbezogener) Datenbestände mit sich. Die kritische Auseinandersetzung mit den Themen Datenschutz, Datenumgang und Datenanalyse sind angesichts des Risikos eines Cyberangriffs bzw. generell von Cyberkriminalität von hoher Relevanz. Die vorhandenen soft- und hardwarebezogenen Sicherheitskonzepte sollten daher jährlich hinsichtlich der Aspekte Aktualität, Belastbarkeit und Eignung überprüft und bei Bedarf überarbeitet werden. Eine Erweiterung der bestehenden Konzepte um eine aktuelle Incident Response Policy und eines Cyber Security-Konzeptes wird dringend empfohlen. Die Bedeutung einer regelmäßigen Testung des IT-Gesamtsystems auf Sicherheit gegenüber Angriffen von außen (sogenannte Penetrationstests), ist im Rahmen des fortschreitenden Digitalisierungsprozesses entscheidend, wobei an dieser Stelle eine Zusammenarbeit mit einem zertifizierten IT-Dienstleister empfohlen wird.

Umsetzung des Prinzips Security by Design: Neben den IT-Sicherheitskonzepten sind im Rahmen der Digitalprojekte auch datenschutzrechtliche Fragen zu klären. Nach dem Prinzip Security by Design sollten bereits in der Planungsphase der Digitalprojekte im Zuge einer Risikoanalyse eine projektbezogene Datenschutzbetrachtung zur Ermittlung des Schutzbedarfes der personenbezogenen Daten im jeweiligen IT-System durchgeführt werden. Die Ergebnisse dieser Analyse stellen die Grundlage einerseits für Datenschutz- und IT-Sicherheitsmaßnahmen dar, andererseits auch für die Erarbeitung und Umsetzung eines IT-Sicherheits- und Maßnahmenkatalogs. Im Projektverlauf gilt es die erarbeiteten Sicherheitskonzepte umzusetzen und laufend fortzuschreiben. Sofern externe IT-Dienstleister im Projekt involviert sind, gilt zu beachten, dass entsprechende vertragliche Vereinbarungen getroffen werden (Auftragsverarbeitungsvertrag, technisch-organisatorische Maßnahmen, Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten). Dieses Vorgehen stellt ein Mittel dar, um eine Aggregation von personenbezogenen Daten über die Grenzen von IT-Systemen zu verhindern. Es wird empfohlen, ein Budget für den Bereich IT-Sicherheit einzukalkulieren sowie den Aspekt der Sicherstellung der Notfallvorsorge zu berücksichtigen.

Sicherer Umgang mit personenbezogenen Daten: Personenbezogene Daten sollten nur erhoben, gespeichert oder verarbeitet werden, wenn dies für den speziellen Anwendungsfall explizit erforderlich ist. Diese personenbezogenen Daten bleiben auf dem jeweiligen IT-System und werden nach Wegfall des Anwendungsfalles gelöscht. Anonymisierte und aggregierte Daten ohne Personenbezug können außerhalb des ursprünglichen IT-Systems gespeichert, zusammengeführt und verarbeitet werden. In jedem Fall muss die DSGVO vollumfänglich umgesetzt werden. Daten verbleiben nach Möglichkeit innerhalb von Deutschland. Der Bürger sollte im Vorfeld explizit auf die Art und Umfang der Datenverarbeitung hingewiesen werden und muss zustimmen. Empfohlen wird, dass die Kommune bei Smart-City-Projekten mit einem in Deutschland ansässigen IT-Dienstleister zusammenarbeiten. Dieser kann die DSGVO-konforme Umsetzung nach BSI-Vorgaben garantieren sowie auch ganzheitlichen Konzepte zur Datenhaltung und Verarbeitung in der Kommune.

C) ERSCHLIEßUNG PERSONELLER RESSOURCEN FÜR DAS PROJEKTMANAGEMENT

Einrichtung einer Projektmanagement-Stelle für Digitalprojekte: Es wird empfohlen, einen Projektbeauftragten für den Bereich der Smart-City-Transformation bzw. der städtischen Digitalisierung einzustellen. Neben dem administrativen Blick erhält die Stadt damit auch auf operativer Ebene einen fachkundigen Akteur zur Umsetzung von Digitalisierungsprojekten. Zudem soll diese hauptamtliche Stelle das Amt des geschäftsführenden Mitglieds der AG Digitalisierung bekleiden und die Maßnahmen koordinieren.

Fortführung der AG Digitalisierung: Als zentrales Lenkungsgremium soll die AG Digitalisierung weiterhin die Projektumsetzung durch die interdisziplinären Fokusgruppen überwachen (Kap. 2.6). Für die einzelnen Projekte der Agenda soll mindestens ein Verantwortlicher benannt werden („Projektpatenschaften“), der die beteiligten Akteure über Fortschritte, aber auch Schwierigkeiten bei der Umsetzung unterrichtet.

Interkommunale Kooperationen knüpfen: Ein zielführender Weg ist darin zu suchen, frühzeitig in den interkommunalen Austausch von Best Practices zu treten und Kooperationen für die Projektumsetzung

zu schließen. Hierbei sind Umsetzungsperspektiven zunächst mit den Umlandkommunen (insbesondere mit dem Amt Hagenow-Land) und weiteren Zentren der Region zu erörtern. Aussichtsreiche Kontakte konnten zudem im Rahmen der Agenda-Entwicklung – insbesondere bei der Transferveranstaltung – mit dem Amt Dömitz-Malliß⁹ (Ludwigslust-Parchim), der Stadt Grevesmühlen (Nordwestmecklenburg) und Bad Belzig (Potsdam-Mittelmark) geknüpft werden. Noch dazu sind einige Akteure aus dem Landkreis (z. B. die Volkshochschule) bereits in anderen Kommunen an Digitalprojekten beteiligt und offen für eine Skalierung entwickelter Best Practices. Für den Transfer gilt es zudem zu prüfen, ob auch bestehende Open Source-Lösungen anderer Kommunen (z. B. die Bad-Belzig-App) genutzt werden können.

Nutzung externer Management-Ressourcen: Die Umsetzung von Digitalprojekten bindet neben dem Verwaltungsbetrieb und den zentralen Aufgaben der städtischen Institutionen zusätzliche Ressourcen, die mit vorhandenem Personal häufig nur schwer aufzubringen sind. Zu prüfen ist, ob und wie eine externe Projektunterstützung die Stadt beim Management einzelner Aufgaben unterstützen kann, z. B. bzgl. der weiteren Projektstrukturierungen, möglicher Ausschreibungsverfahren, der begleitenden Öffentlichkeitsarbeit, des Wissenstransfers oder des Veranstaltungsmanagements.

Festlegung einer Organisations- und Kommunikationsstruktur: Da die erfolgreiche Umsetzung der *Digitalen Agenda Hagenow* ein Zusammenspiel von diversen städtischen Akteure sowie externer, außerkommunaler Akteure voraussetzt, ist die Festlegung einer Organisationsstruktur sinnvoll. Relevante und an der Digitalisierungsstrategie beteiligte Akteure sollen auf einen Blick ersichtlich sein (vgl. Anhang E). Auf Grundlage dieser Visualisierung der Organisationsstruktur empfiehlt es sich eine Kommunikationsstruktur zu erstellen, um einerseits einen Informationsverlust zu verhindern, aber auch um Kompetenzen und Verantwortlichkeiten transparent zu definieren (vgl. Anhang F). Eine Ergänzung weiterer Akteure und Kommunikationswege ist bei Bedarf vorzunehmen.

D) FINANZIERUNGSOPTIONEN

Einwerben von Fördermitteln: Umfassende Digitalisierungsvorhaben sind mit bestehenden Kassenmitteln der Stadt nur bedingt zu realisieren. Die Einwerbung von Fördermitteln wird eine entscheidende Grundlage dafür sein, ob geplante Digitalisierungsprojekte zu realisieren sind. Mit dem zweiten Aufruf des Förderprogramms „**Modellprojekte Smart Cities**“ stellt das Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat Mittel für die Umsetzung von Digitalprojekten in Aussicht. Die atene KOM GmbH empfiehlt eine Antragstellung.

Auch der „**5G Innovationswettbewerb**“ des Bundesministeriums für Verkehr und digitale Infrastruktur sollten als mögliche Finanzierungsoptionen in Betracht gezogen werden. Seitens des Landes Mecklenburg-Vorpommern bieten die Programme zur „**Förderung der integrierten ländlichen Entwicklung**“ des Ministeriums für Landwirtschaft und Umwelt sowie zur „**Förderung der integrierten nachhaltigen Stadtentwicklung**“ des Ministeriums für Energie, Infrastruktur und Digitalisierung mögliche Finanzierungsoptionen für spezifische Digitalprojekte.

⁹ Kommunal.de (2019): Digitale Verwaltung: Ländlicher Raum soll Digitallotsen bekommen. Abrufbar unter <https://kommunal.de/index.php/digitallotsen-mecklenburg-vorpommern>

E) BEGLEITENDE ÖFFENTLICHKEITSARBEIT ZUR PROJEKTUMSETZUNG

Erarbeitung eines Kommunikationskonzepts zur Öffentlichkeitsarbeit und Beteiligung: Der Erfolg der Digitalisierung ist maßgeblich darin zu messen, inwieweit die Bürger und andere Akteure der Stadt die digitalen Angebote annehmen (insbesondere hinsichtlich der Nutzerzahlen der digitalen Angebote) und sich mit den Vorhaben identifizieren. Wichtig wird es dabei sein, ein greifbares Wording zu finden. Gleichzeitig sollten frühzeitig zu hohe Erwartungen gedämpft und das Feedback der Bürger zur stetigen Verbesserung der Digitalprojekte gewonnen werden. Zentraler Bestandteil des Projektmanagements sollte daher ein abgestimmtes Konzept zur Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation der städtischen Digitalisierungsvorhaben sein.

Einsatz vielfältiger Kommunikationsmittel: Um die Bevölkerungsbreite zu erreichen, sollten vielfältige Kommunikationskanäle genutzt werden. Zum denkbaren Repertoire gehört

- die aktive Präsenz auf **städtischen Veranstaltungen** (z. B. Stadtfest zu „650 Jahre Hagenow“ 2020), etwa mit einem Infostand oder öffentlichkeitswirksamen Ansprachen,
- die Nutzung von **Online-Medien**, etwa mittels einer umfassenden Bereitstellung von Informationen auf der städtischen Homepage, der Nutzung sozialer Medien oder durch die Einrichtung eines regelmäßigen Newsletters,
- die Entwicklung von öffentlichkeitswirksamen **Beteiligungskampagnen**, wie z. B. Wettbewerbe oder Umfragen,
- der Einsatz **„analoger“ Werbemittel** wie Broschüren, Flyer, Plakate oder Give-aways,
- die Organisation von **Bürgerforen, Zukunftswerkstätten und Infoabenden** zu Digitalisierungsprojekten und
- die Einrichtung einer proaktiven **Pressearbeit** im Austausch oder gar unter Einbeziehung lokaler bzw. regionaler Medien.

F) ORGANISATION VON LERNPROZESSEN UND WISSENSTRANSFER

Evaluierung der Strategieumsetzung: Um sich Aufschluss über die Wirksamkeit der Maßnahmen zu verschaffen, wird empfohlen, spätestens ein Jahr nach Umsetzungsstart eine systematische Gesamtevaluation der Strategieumsetzung unter Berücksichtigung der definierten Erfolgskriterien und Leitlinien durchzuführen. Je nach Evaluationsbereich und -ziel sollte eine quantitative oder qualitative Erhebungsmethode gewählt werden, um Erkenntnisse z. B. zur Lebensqualitätsverbesserung, dem Wirtschaftswachstum, aber auch zu Verbesserungs- bzw. Entwicklungspotenzialen zu erhalten.

Förderung stetiger Lernprozesse: Die Hagenower werden durch das alltägliche Erleben, Ausprobieren und Nutzen digitaler Angebote schrittweise an die Möglichkeiten und Vorteile smarter, richtungsweisender Lösungen herangeführt. Dabei gilt es zunächst grundlegende digitale Neuerungen zu etablieren, die die Akzeptanzentwicklung fördern sowie praktische Erfahrungen zu sammeln. Im Sinne der Idee einer bürgergetriebenen Smart City können auf dieser Grundlage künftig neue, u. U. umfänglichere Innovationen erkannt, aufgebaut bzw. die digitalen Maßnahmen weiterentwickelt werden. Dies

setzt jedoch einen Erfahrungs- und Meinungsaustausch unter Einbezug lokaler Akteure und Stakeholder als Nutzer und Anbieter voraus. Genau deshalb sollte die *Digitale Agenda Hagenow* nicht als starre, unabänderliche Strategie verstanden werden, die mit der erfolgreichen Umsetzung der genannten digitalen Maßnahmen abgeschlossen ist. Es wird empfohlen, die Evaluationsergebnisse für die Weiterentwicklung sowie der Formulierung von neuen Zielen und Schwerpunkten zu nutzen und die Strategie nach etwa zwei bis drei Jahren unter Berücksichtigung der gewonnenen Erfahrungen und Erkenntnisse fortzuschreiben.

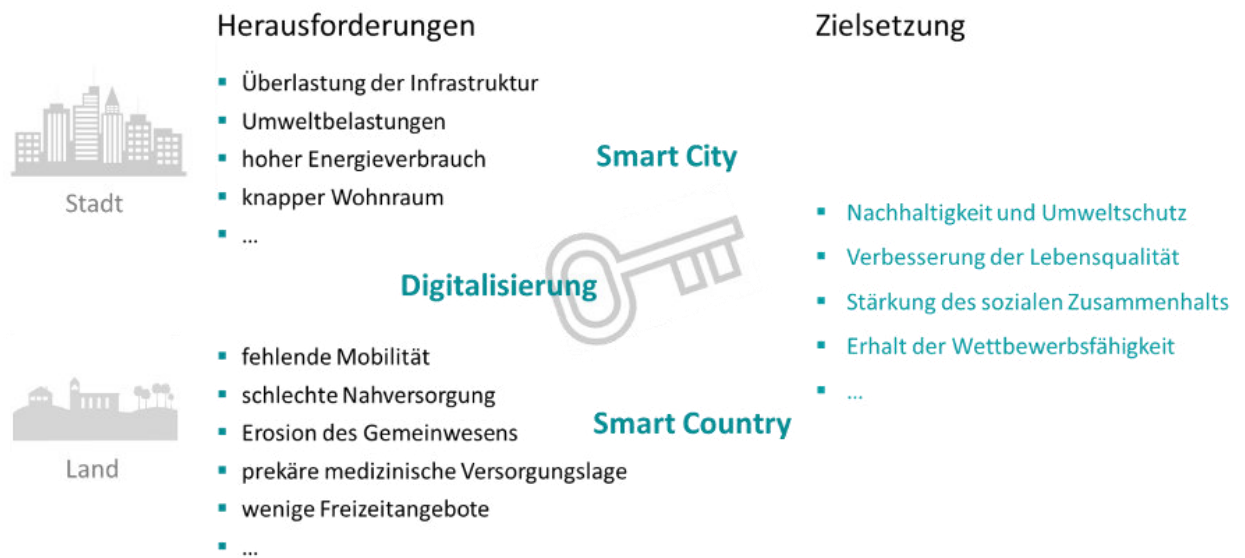
Kooperationen mit wissenschaftlichen Akteuren und Hochschulen: Die Zusammenarbeit mit wissenschaftlichen Akteuren und Hochschulen wird empfohlen, z. B. mit der Fachhochschule für öffentliche Verwaltung, Polizei und Rechtspflege des Landes Mecklenburg-Vorpommern in Güstrow. Durch die Einbindung externer Expertise und der wissenschaftlichen Begleitung des Umsetzungsprozesses kann ein Mehrwert generiert werden, der sich einerseits positiv auf die weitere Gestaltung der Agenda auswirkt, andererseits aber auch die Reichweite des Wissens- und Ergebnistransfers steigert. Kooperierende wissenschaftliche Akteure bzw. Hochschulen können darüber hinaus mit den Aufgaben des Monitorings der Digitalisierungsprojekte sowie der Analyse von Digitalisierungswirkungen (insbesondere Technologiefolgenabschätzungen) betraut werden und so die Projektrealisierung in der Stadt unterstützen.

Wissens- und Erfahrungstransfer: Es wird empfohlen, Ergebnisse und gewonnene Erfahrungen für den Wissenstransfer innerhalb der Kommune bzw. Region, aber auch für Interessierte außerhalb der Kommune verfügbar zu machen. Neben der projektbegleitenden Öffentlichkeitsarbeit sollte eine prinzipielle Bereitschaft vorhanden sein, potenziellen Nachahmern und Interessierten an den Erkenntnissen und Erfahrungen teilhaben zu lassen und für Fragen zur Verfügung zu stehen.

Mit der Entwicklung einer *Digitalen Agenda* hat die Stadt einen wichtigen Schritt zur Digitalisierung unternommen. Neben einem strukturierten Vorgehen im Sinne der Strategie wird es darauf ankommen, fortan kontinuierlich an der Projektumsetzung zu arbeiten und dabei die aktivierten städtischen Akteure mitzunehmen. Ein wichtiger Erfolgsfaktor wird sein, die beschriebenen Projekte weiterzuentwickeln, wenn nötig zu verändern, flexibel zu agieren oder auch neue, vielversprechende Maßnahmen zu ergänzen, die die Digitalisierung der Stadt voranbringen. Vor allem mit Blick auf die lebendige Agenda-Entwicklung durch die vielen beteiligten Akteure Hagenows und der politisch-administrativen Unterstützung ist dabei allen Grund zum Optimismus geboten, dass dies gelingen wird.

5 Anhang

A) Die Digitalisierung als Problemlöser?! (Schaubild)



B) Regionalspezifische Ausgangslage (SWOT-Analyse)

Stärken	Chancen
▪ Mittelzentrum mit exponierter Verkehrsanbindung an bedeutende Zentren ▪ regionale Strahlkraft mit vergleichsweise großem Einzugsgebiet, z. B. städtischer Einzelhandel mit wichtiger Funktion für das ländliche Umland (Vitale Innenstädte 2016¹⁰) ▪ Städtische Attraktivität etwa durch eine gute historische Bausubstanz ▪ Gute Atmosphäre und Lebensqualität ▪ Attraktive Naturräume im Umland, z. B. durch die Nähe zur Flusslandschaft Elbe und dem Landschaftsschutzgebiet Bekow ▪ weitgehend gute Abdeckung der Einzelhandelssparten (Vitale Innenstädte 2016) ▪ nahezu alle Schulformen in Hagenow vorhanden ▪ solide kommunale Haushaltslage	▪ Metropolregion Hamburg: Strahlkraft und Know-how von Hamburg und Schwerin als Standortvorteil nutzen ▪ leistungsfähige Unternehmen, insbesondere in der Ernährungswirtschaft ▪ zum Teil innovative Akteure in Zukunftsbranchen, z. B. im Bereich Erneuerbare Energien (Biomasse) und eMobilität im „Grünen Gewerbegebiet“ (G³) ▪ hohe Leerstandquote bei Wohnungen sowie innerstädtische Brachen bietet Wachstumschancen ▪ touristisches Potenzial für tagestouristischer Angebote – Erlebnisräume für die Zielgruppe „Familien mit Kindern“ und „Aktive Genießer“ (Konzept „S³“) ▪ bürgernahe Governance-Strukturen und direkte Wege ▪ zukunftsfähige Netzinfrastruktur absehbar durch fortgeschrittenen Breitbandausbau
Schwächen	Risiken
▪ wenig digitales Know-how – fehlende Unternehmen aus der IT- bzw. Digitalwirtschaft vor Ort ▪ Einzelhandel mit erkennbaren Schwächen: keine (sichtbar) herausgehobene Einzelhandelsbranche mit überregionaler Strahlkraft ▪ ÖPNV-Taktung nicht optimal, Radwege-Infrastruktur von/nach Hagenow ausbaufähig („S³“) ▪ Fachkräftemangel ▪ Tourismus bislang wenig im Fokus – kaum zielgruppenspezifische Angebote und Kommunikation	▪ weiterer Wegfall des Einzelhandels zu befürchten ▪ zunehmender Fachkräftemangel und fehlende innovative Akteure ▪ einhergehend Leerstand innerstädtischer Räume und der Abnahme der Vielfalt ▪ zunehmende Alterung der Bevölkerung und demografisches Ungleichgewicht ▪ Sinkende Inanspruchnahme von ÖPNV-Angeboten durch Zunahme des motorisierten Individualverkehrs (MIV) und einhergehender weiterer Abbau des ÖPNV ▪ Verringerung der Gewerbesteuererinnahmen und somit eine weitere Begrenzung kommunaler Handlungsspielräume

Tabelle 1: Schwächen und Risiken der Stadt Hagenow (SWOT-Analyse)

¹⁰ Institut für Handelsforschung (2016): Vitale Innenstädte 2016. Auswertungsergebnisse für Hagenow.

C) Analyse der „Digital Readiness“ der Stadt Hagenow

Verwaltung		
	Status Quo	Mögliche Entwicklungsperspektiven
Information	▪ übersichtlicher und zeitgemäßer Online-Auftritt der Stadt sowie optimale Darstellung auf Mobilgeräten (responsive) ▪ Ansprechpartner einfach zu finden ▪ Bürgerinformationssystem wird bereitgestellt	▪ diverse Formulare sollten online abrufbar sein ▪ Informationen und Leistungen auf einer Hagenow-App bereitstellen und bündeln ▪ Verwaltungsleistungen näher erläutern (z. B. erforderliche Unterlagen, Kosten, Downloads uvm.) ▪ soziale Medien als Informationsplattform nutzen
Leistungen	▪ Schulanmeldung über Online-Formular möglich ▪ Flächennutzungsplan, Baupläne, Satzungen online abrufbar	▪ das Amtsblatt digital gestalten ▪ einfache Verwaltungsleistungen sollten online abgewickelt werden, Bürgerdienste per App regeln ▪ Infrastruktur-, Ver- und Entsorgungsleistungen digital und interaktiv bereitstellen oder abwickeln
Partizipation		▪ Tools einrichten zur Partizipation bzw. Bürgerbeteiligung, z. B. Online-Befragungen, Bürgerbudget-Projekte, Ideenaufrufe ▪ digitales Ideen- und Beschwerdemanagement ▪ digitales schwarzes Brett; Ehrenamts-App ▪ soziale Medien als Austauschplattform nutzen

Bildung		
	Status Quo	Mögliche Entwicklungsperspektiven
Information	▪ Schulen weitgehend mit eigenem Online-Auftritt ▪ umfangreiche Informationen des Museums im Internet und übersichtliche Darstellung aller Termine	▪ Internetauftritte der Institutionen wie z. B. der Stadtbibliothek und des Kulturvereins attraktiver gestalten ▪ Angebote der lokalen Volkshochschule sollten online besser gefunden und aktiver beworben werden
Leistungen	▪ Online-Buchung von Kursen der Volkshochschule möglich ▪ lokale Volkshochschule- und Bibliotheks-Angebote mit Digitalbezug bzw. zur Förderung der Digitalkompetenz ▪ Stadtbibliothek mit Zugang zur MV-weiten „ON-Leihe Mecklenburg-Vorpommern“	▪ Bildungs- und Kulturangebote umfassender darstellen, z. B. in einem smarten Bildungs- und Kulturkalender Hagenow ▪ Bibliotheks-App
Partizipation		▪ Schaffung digitaler Angebote, Apps oder Plattformen, die Bürger/Vereine als „Co-Produzenten“ für Wissen in den Blick nimmt, z. B. ein „Hagenow-Wiki“ als digitales Stadtgedächtnis ▪ Ideenwettbewerbe zu städtischen Themen ▪ „Werkstatt“ für Digitalisierungs-/Bildungsprojekte

Mobilität		
	Status Quo	Mögliche Entwicklungsperspektiven
Information	- digitale Fahrplan-Auskunft Mecklenburg-Vorpommern vorhanden, auch als Mobilitäts-App („MV fährt gut“) - übersichtliche Karte aller Nahverkehrsstrecken im Landkreis dargestellt	- Apps als Angebote präsent darstellen und weitere wichtige Nahverkehrsinformationen der VLP (z. B. zum Rufbus) darin bündeln - dynamische Fahrzielanzeige mit Zusatzinformationen koppeln
Leistungen	Angebote zur eMobilität und mögliche Sharing-Leistungen werden derzeit im Grünen Gewerbegebiet entwickelt	- Ticket-Buchungen komplett online möglich machen - intermodale Angebote schaffen oder Sichtbarkeit bestehender Angebote neben dem „klassischen“ Nahverkehr herstellen - Rufbus-System vollständig mobil nutzbar machen, z. B. Anforderung per Klick statt per Anruf - Echtzeit-Tracking der (Ruf-)Bus-Verbindungen
Partizipation		- Plattform für (nachbarschaftliche) organisierte Mobilität - Ausweitung der (Mobilitäts-)Aktivitäten des Grünen Gewerbegebietes

Tourismus		
	Status Quo	Mögliche Entwicklungsperspektiven
Information	- Tourismussektor prominent platziert („Willkommene Gäste“) und zentrale Informationen wiedergegeben (z. B. Gastgeberverzeichnis, Gastronomie, uvm.) - touristische Angebote der Stadt auf Seite des Tourismusverbandes Mecklenburg-Schwerin präsent	- Präsenz auf touristischen Plattformen erhöhen - Marke Hagenow durch digitales Marketing zielgruppenspezifisch weiterentwickeln, z. B. für Familien - systematisches Storytelling entwickeln
Leistungen	„Entdecker Routen“-App bietet attraktiv gestaltete Stadtrundgänge durch Hagenow; ebenso die Audiotour „Wanderungen durch die Bekow“ - Bereitstellung von Radwandertouren mit Informationstext	- Sichtbarkeit der Apps/digitalen Guides verbessern - Bereitstellung digitaler (Rad-)Wandertouren (georeferenziert) für beliebte Apps (z. B. <i>Komoot</i>) oder verbesserte Darstellung online - Nutzung sozialer Medien zur Besucherbindung/Betreuung
Partizipation	interaktive Karte mit Sehenswürdigkeiten aus der Metropolregion Hamburg (<i>umlandscout.de</i>)	- Nutzung von „<i>Mecksikon</i>“ - Feedback-Systeme für Urlauber

Einzelhandel/Gewerbe		
	Status Quo	Mögliche Entwicklungsperspektiven
Information	▪ Darstellung von Unternehmen auf <i>hagenow.de</i> sowie Ansprechpartner der städtischen Wirtschaftsförderung schnell zu finden ▪ moderner Online-Auftritt nahezu aller Unternehmen	▪ wirtschaftliche Stärken, Leuchtturm-Projekte und besondere Standortmerkmale im Netz über digitales Marketing besser darstellen, z. B. zur lokalen Lebensmittelindustrie und zum „Grünen Gewerbegebiet“ ▪ Darstellung des Einzelhandels in Google Maps optimieren
Leistungen	▪ „Grünes Gewerbegebiet“ bietet unternehmensübergreifendes Know-how	▪ städtische Plattform zur Vermarktung von Immobilien, kommunalen Flächen und anderen Liegenschaften, z. B. smarte Belegungspläne oder Buchungstools über <i>hagenow.de</i> ▪ operative Unterstützungsangebote der Kommune für Digitalisierungsvorhaben/Beratungsangebote
Partizipation		▪ lokale Einzelhandelsplattform („Digitales Schaufenster“) ▪ Entwicklung von Beteiligungsplattformen/-angeboten für Unternehmen, z. B. Bewertungstools ▪ Einrichtung von Sharing-Economy-Infrastrukturen, z. B. Co-Working-Spaces

D) Ergänzungen/Anregungen aus dem Plenum der Transferveranstaltung

A – Verwaltung

- ambitioniertere Zielstellung gefordert: **Tracking von Verwaltungsverfahren** – Übertragung des Prinzips der des kommunalen Meldeportals zum Bearbeitungsstatus auf weitere Verwaltungsbereiche (z.B. Beantragung eines neuen Personalausweises)
- **Chat-Funktion** aus dem Handlungsfeld Tourismus auf die Verwaltung/für Verwaltungsdienstleistungen erweitern; ergänzenden Einsatz von Chat-Bots prüfen zur Erfragung von Standardinformation (z.B. Ansprechpartner oder Öffnungszeiten)
- **Berücksichtigung der Vorgaben des EGovG** bzgl. der Verwaltungsleistungen nach „Linie6“

B – Bildung

- „Silver Surfer“-Kurs weiterführen; weitere **Bildungsprojekte zusammen mit dem städtischen Gymnasium entwickeln**
- Initiierung weiterer Mapping-Projekte; neben der *Wheelmap* das Thema **Barrierefreiheit weiterdenken**, z.B. durch eine Karte mit weiteren Aspekten der Barrierefreiheit, etwa für Blinde und Gehörlose
- **besseres Wording finden zum Begriff „Digitaler Knotenpunkt“**, z.B. „Digitaler Experimentierraum“ oder „Digitalwerkstatt Hagenow“, um den Ort attraktiv bewerben zu können
- auf **Erfahrungen in Dömitz-Malliß bzgl. der Digitallotsen** zurückgreifen (Projektstart im März)

D – Tourismus

- **Einbinden der Datenbanken/des Kalenders vom Tourismusverband M-V** als drittes Portale neben *kultur-mv.de* und *weiterbildung-mv.de* (Projekt B II), da Schnittstellen bereits vorhanden sind

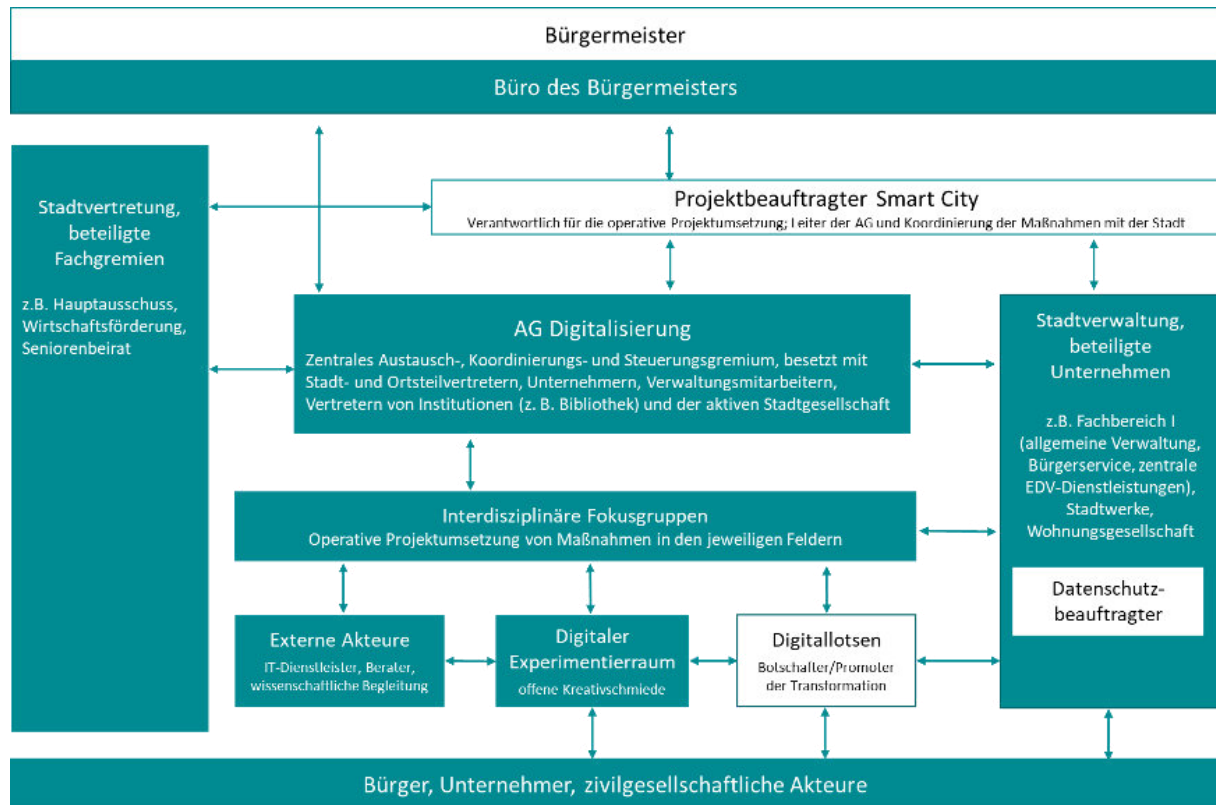
E – Einzelhandel/Gewerbe

- **Unternehmerverzeichnis erweitern um aktuelle Rabatte für Bürger** – Belohnungssystem als Marketing für die App

F – Übergreifende Projekte

- **Barrierefreiheit der App** bedenken (z.B. mit Vorlese-Funktion, Sprachsteuerung und bedienerfreundlichen Aufbau der App)
- **Personalisierung der App** ermöglichen – nur individuell relevante Funktionen anzeigen (flexibles Dashboard)
- das Thema „**Teilhabe**“ bei allen Projekten **stärker berücksichtigen** bzw. den lokalen Community-Charakter stärken; App als Austauschplattform; hyperlokale Nachrichten über die App streuen und mit gemeinsamen Interessen zusammenbringen (Vorbild: Bad Belzig-App, Nebenan.de)

E) Mögliche Organisationsstruktur für die Transformation



F) Mögliche Kommunikationsstruktur (intern/extern) für die Transformation

