

FOR Mittelstadt Anzeiger

Ausgabe 04

Newsletter der DFG-Forschungsgruppe „Digitale Mittelstadt der Zukunft“

Q4 / 2024



Liebe Partnerstädte und Partnerorganisationen der Forschungsgruppe,

wir freuen uns, Ihnen einen neuen Einblick in unsere gemeinsamen Bestrebungen zur Gestaltung der digitalen Mittelstadt der Zukunft zu geben. Der bisherige Weg und die nächsten Schritte waren auch Thema auf der kürzlich abgehaltenen Klausurtagung, die eine wichtige Plattform für den Austausch und die Weiterentwicklung unserer Ziele bot. Während des Treffens konnten wir die Verwirklichungschancen unserer Initiativen eingehend diskutieren und neue Perspektiven für unsere Zusammenarbeit entwickeln. Die Diskussionen zeigten deutlich, wie unsere bisherigen Erfahrungen die Grundlage für die Planung der zweiten Projekthälfte in den Jahren 2025 und 2026 bilden und welche Potenziale wir für die Zukunft mit Ihnen angehen möchten. Wir setzen darauf, unsere Kooperation mit Ihnen weiter zu stärken und gemeinsam innovative Lösungen für die Herausforderungen in unseren Städten zu erarbeiten.

Wir wünschen viel Spaß bei der Lektüre!

Aktuelles und Termine

Neue Partnerstadt Friedberg (Hessen)

Wir freuen uns, die hessische Kreisstadt Friedberg seit November 2024 im Forschungsnetzwerk begrüßen zu können. Die Stadt am nördlichen Rand des Rhein-Main-Gebietes ist Hochschulstandort und vor allem für ihre Burg, die mittelalterliche Mikwe sowie die Stationierung des Musikers Elvis Presley bekannt. Die Forschungsgruppe wird die 31.000-Einwohner-Stadt auf dem Weg zur „digitalen Mittelstadt der Zukunft“ begleiten.

Kommune meets Startup

29.01.2025, Düsseldorf

Die NRW.Bank lädt zum Start ins Jahr zum ersten GovTec DemoDay ein. Ausgewählte Start-Ups präsentieren innovative Lösungen.

Memo-Tagung

02.&03.06.2025, Münster

Wie jedes Jahr findet auch 2025 die Memo-Tagung im Juni statt. Bitte merken Sie sich den **2. und 3. Juni** vor.

Wir freuen uns auf Ihren Besuch!

1/4



KommDIGITALE 2024 Messe und Kongress

Am 19.11.2024 fand auf der KommDIGITALE in Bielefeld ein Workshop statt, auf dem die Teilprojekte Vertrauen, Bildung und Gesetzesvollzug einen gemeinschaftlich entwickelten Ansatz zur Ermittlung städtischer Attraktivitätsfaktoren evaluierten.

Dabei geht es um das Zusammenspiel von Fähigkeiten aus dem Befähigungsansatz (Capability-Ansatz) mit den Zielgruppen einer Verwaltung. Die Fähigkeiten pro Zielgruppe können nach Differenzierungskriterien wie Innovation, Kosten oder Servicequalität im Vergleich zu anderen Städten positioniert werden. Hierbei soll sich die eigene Stadt selbst bewerten, um attraktive Positionierungspotentiale zu offenbaren.



DMDZ-Mitarbeiter und Teilnehmende beim KommDIGITALE-Workshop in Bielefeld. Foto: NEGZ

In ersten Rückmeldungen der Teilnehmenden zeigten sich sowohl Stärken, wie zum Beispiel die Wahrnehmung der Zielgruppen von Angeboten im Vergleich zur tatsächlichen Bandbreite an Angeboten, als auch Schwächen, wie z.B. nicht zutreffende Kombinationen von Fähigkeiten und Zielgruppen.

Vertrauen und Customer Journeys

Wir möchten besser verstehen, wie Menschen Kontakte mit Verwaltungen in verschiedenen Lebenssituationen erleben, welche Risiken sie dabei wahrnehmen und wie Vertrauen im Kontakt aufgebaut oder verloren werden kann. Dazu möchten wir sogenannte Customer Journeys erstellen, um Kontaktpunkte, an denen Vertrauen gewonnen oder verloren werden kann, systematisch zu untersuchen. Customer Journeys sind Modelle, die Dienstleistungsabläufe aus Sicht der Kund*innen darstellen, in diesem Fall Bürger*innen. Sie fassen so alle Kontakte zwischen Verwaltung und Bürger*innen bei der Vorbereitung und Durchführung bis zum Ergebnis einer Antragsstellung

zusammen. Customer Journeys können auch genutzt werden, um andere Aspekte solcher Kontakte zu verbessern, wie beispielsweise die Bedienbarkeit von Nutzeroberflächen.

Ablauf: Wir planen das Projekt in zwei Schritten durchzuführen: Im ersten Schritt führen wir 2-4 Interviews mit Ihnen, also mit Mitarbeiter*innen verschiedener Verwaltungsorganisationen. Basierend auf den Interviews erstellen wir dann eine vorläufige Customer Journey für die jeweilige Organisation. Im zweiten Schritt führen wir 6-12 Interviews mit Antragssteller*innen, um die Customer Journey zu verbessern und für jeden Kontaktpunkt wahrgenommene Risiken und vertrauensrelevante Aspekte herauszufinden. Die Interviews werden vertraulich behandelt und vollständig anonymisiert ausgewertet.

Ergebnisse: Sie erhalten neben den fertigen Customer Journeys eine Zusammenfassung praxisrelevanter Ergebnisse sowie Hinweise, wie Sie die Customer Journeys weiterverwenden können, um das Erlebnis von Bürger*innen bei Kontakten mit Ihrer Organisation zu verbessern.

Zeitplan: Wir planen die Gespräche mit Verwaltungsmitarbeitenden im Januar 2025 durchzuführen. Die zweite Gesprächswelle würden wir gerne im März 2025 durchführen. Im Mai 2025 möchten wir Ihnen die Ergebnisse zur Verfügung stellen. Bei Interesse melden Sie sich bitte per E-Mail an david.nowak@ercis.uni-muenster.de oder telefonisch (+49 251 83-38057), um ein erstes Gespräch zu vereinbaren.

Webinar-Reihe zur Online-Beteiligung in Smart Cities

Im laufenden Wintersemester veranstalten unsere brasilianischen Kooperationspartner Prof. Dr. José Carlos Vaz und Dr. Fernanda Campagnucci eine Webinar-Reihe zum Thema „The Future of Online Participation in Smart Cities“. Die beiden Gastwissenschaftler aus São Paulo forschen aktuell am Lehrstuhl von Prof. Dr. Norbert Kersting (DMDZ-Forschungsbereich Verwaltung & Politik), zur digitalen Bürgerbeteiligung. In der Webinar-Reihe berichten Wissenschaftler*innen und Praktiker*innen aus Europa und Lateinamerika über aktuelle Trends und Themen im Bereich lokaler Online-Partizipation. Die bisherigen vier Webinare, u.a. zum Thema „AI and Online-Part-



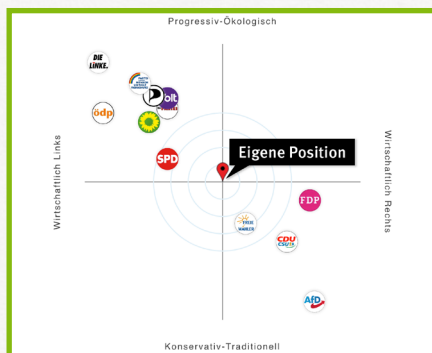
icipation“ sind (in englischer Sprache) als Videos verfügbar, das letzte Webinar der Reihe wird unter dem Titel „Making Smart Cities more Democratic“ am 13. Februar 2025 um 15:00 Uhr stattfinden.

Weitere Informationen, Links zu den bisherigen Webinaren sowie einen Link zur kostenlosen Teilnahme am Webinar im Februar finden Sie auf der Projektwebsite unter <https://scope.uni-muenster.de/webinars>.

Online-Wahlhilfe „Wahl-Kompass“ zur Bundestagswahl 2025

Was hat die Online-Wahlhilfe „Wahl-Kompass“, die eine wissenschaftliche Alternative zum Wahl-o-Mat der Bundeszentrale für politische Bildung ist, mit der digitalen Mittelstadt der Zukunft zu tun? Der Wahl-Kompass für die anstehende Bundestagswahl 2025 wird, wie schon für die letzte Bundestagswahl 2021, die Europawahl 2019 und diverse Landtags- und Kommunalwahlen, aktuell am Lehrstuhl von Prof. Dr. Norbert Kersting (DMDZ-Forschungsbereich Verwaltung & Politik) entwickelt. Nutzer*innen des Wahl-Kompasses erhalten als Ergebnis eine grafische Darstellung der Übereinstimmungen ihrer politischen Positionen mit Parteipositionen – insgesamt und in einzelnen Politikfeldern.

Quellenverweise auf die Wahlprogramme der Parteien ermöglichen eine tiefere Auseinandersetzung mit einzelnen Positionen. Außerdem werden die Nutzer*innen zu Forschungszwecken um eine Datenspende gebeten, die es uns ermöglicht, u.a. regionale oder auch mittelstadt-typische Einstellungen zu aktuellen politischen Themen zu analysieren. Ein Zusatzfragebogen zu analoger und digitaler Bürgerbeteiligung ist ebenfalls in Planung. Gerne informieren wir Sie in einer gesonderten E-Mail, wenn der Wahl-Kompass (spätestens Anfang Februar) online ist. Wir freuen uns über jegliche Unterstützung bei der Verbreitung unseres Tools.



Wahl-Kompass Ergebnisseite: Nähe und Distanz zu Parteipositionen

Interessantes aus Wissenschaft und Praxis



Um ausführlich über unsere Arbeiten zu berichten, werden wir zukünftig regelmäßig Berichte aus der Wissenschaft und Praxis auf unserer Homepage der Forschungsgruppe präsentieren. Hier im Newsletter werden wir eine Kurzübersicht der jüngsten Berichte vorstellen. Die ausführlichen Berichte finden Sie unter der Rubrik Aktivitäten:

digitale-mittelstadt-der-zukunft.de/aktivitaeten

Vertrauen im Kontext von Cyberkrisen

Cyberangriffe, vor allem auf Behörden und öffentliche Einrichtungen, nehmen zu. Solche Angriffe können große Krisen auslösen und wichtige Dienste beeinträchtigen oder sogar ganz lahmlegen. Während verschiedene Studien bereits gezeigt haben, dass sich Cyberkrisen negativ auf das Vertrauen der Bevölkerung in staatliche Organisationen auswirken können, wurde bisher nicht untersucht, wie sich Cyberkrisen auf Vertrauensbeziehungen zwischen betroffenen Organisationen auswirken. In diesem Kontext wurden in dieser Studie zwei zentrale Fragen untersucht:

- Welche Auswirkungen haben Cyberkrisen kommunaler IT-Anbieter auf die Vertrauensbeziehungen im Netzwerk des Unternehmens?
- Wie und welche Strategien hat das Unternehmen zur Wiederherstellung von Vertrauen eingesetzt?

Als Ausgangspunkt der Studie diente ein Cyberangriff auf einen kommunalen IT-Anbieter, in dessen Folge weit über 100 Kommunen in Deutschland über einen langen Zeitraum nicht oder nur sehr eingeschränkt handlungsfähig waren.



Ein Vergleich der Datenschutzerklärungen von Stadtverwaltungen in Mittelstädten in Deutsch- und Englischsprachigen Europäischen Ländern

Der Schutz personenbezogener Daten ist seit der Einführung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) im Jahr 2018 ein zentrales Thema. Organisationen und Einzelpersonen sind verpflichtet, diese Verordnung einzuhalten, wenn sie personenbezogene Daten von Einwohner*innen der Europäischen Union erheben oder verarbeiten. Im Rahmen einer Studie wurden die Datenschutzerklärungen auf den Webseiten der Stadtverwaltungen von 644 Mittelstädten in Österreich, Deutschland und Irland untersucht, um ihre

Abdeckung in Bezug auf die Vorgaben der DSGVO zu bewerten. Die untersuchten Datenschutzerklärungen österreichischer und deutscher Stadtverwaltungen erfüllen in hohem Maße die Anforderungen der DSGVO. Sie enthalten umfassende Angaben zu den Kategorien gesammelter Daten, den Verwendungszwecken und den Rechten der Nutzer*innen sowie Hinweise zu den Verantwortlichen (z. B. Datenschutzbeauftragten) und Verweise auf zuständige Aufsichtsbehörden. Die Studienergebnisse werden im Februar 2025 auf der „International Conference on Information System Security and Privacy“ in Portugal vorgestellt.

Die Forschungsgruppe Digitale Mittelstadt der Zukunft wünscht Ihnen frohe Feiertage und einen guten Rutsch ins neue Jahr 2025!

Aktuelle Veröffentlichungen der Forschungsgruppe

Cyberangriffe auf Behörden können Krisen auslösen und Vertrauen beschädigen

In dieser Studie haben wir uns damit beschäftigt, wie sich ein Cyberangriff auf ein kommunales IT-Dienstleistungsunternehmen auf das Vertrauen zwischen betroffenen Kommunen und dem Unternehmen ausgewirkt hat:

Nowak, D., & Distel, B. (2024). Trust in Times of Cyber Crisis: Understanding Organizational Trust Repair in the Public Sector. In Janssen, M., Cromptoets, J., Gil-Garcia, J., Lee, H., Lindgren, I., Nikiforova, A., & Viale, P. G. (Eds.), *Electronic Government: 23rd IFIP WG 8.5 International Conference, EGOV 2024, Ghent-Leuven, Belgium, September 3–5, 2024, Proceedings*, pp. 134–149. Lecture Notes in Computer Science: Vol. 14841. Cham: Springer.

Wie beeinflussen Kontakte mit Verwaltungen Vertrauen von Bürgerinnen und Bürgern?

Der Artikel beschreibt ein Vorhaben, für das wir derzeit noch weitere Partner suchen. Durch die systematische Erfassung und Untersuchung von Verwaltungskontakten in Dienstleistungsprozessen möchten wir verstehen, wie Vertrauen im Kontakt gewonnen werden oder verloren gehen kann:

Nowak, D. (2024). Capturing trust in public service encounters: Mapping trust along life event citizen journeys. In Wimmer, M., Räckers, M., & Hünemohr, H. (Eds.), *7. Fachtagung Rechts- und Verwaltungsinformatik (RVI 2024) Neue Wege der Zusammenarbeit und Vernetzung für digitale Transformation und Verwaltungsmodernisierung*, 25.–26. September 2024, Wiesbaden, pp. 61–71. Bonn: Gesellschaft für Informatik.

Modelle aus Rechtsvorschriften für die digitale Umsetzung öffentlicher Dienstleistungen

Die Veröffentlichung präsentiert eine Methode zur Erstellung von Modellen aus Rechtsvorschriften (Gesetze, Satzungen, rechtliche Normen usw.) für die digitale Umsetzung öffentlicher Dienstleistungen. Das erarbeitete Modell soll dazu beitragen, dass Rechtsvorschriften effizienter und transparenter in öffentliche Dienstleistungen umgesetzt werden können:

Nguyen, B. A. P., & Scholta, H. (2024). A Method for the Collaborative and Semi-automated Generation of Conceptual Models from Legal Regulations in Public Organizations. In Johannessen, M., Csáki, C., Danneels, L., Hofmann, S., Lampoltshammer, T., Parycek, P., Schwabe, G., Tambouris, E., & Ubacht, J. (Eds.), *Electronic Participation: 16th IFIP WG 8.5 International Conference, ePart 2024, Ghent, Belgium, September 3–5, 2024, Proceedings*, pp. 194–208. Lecture Notes in Computer Science: Vol. 14891. Cham: Springer.

Weitere Veröffentlichungen:

Koddebusch, M., Brützke, P., & Becker, J. (2024). GovLearn: A Digital Tool to Empower Public Servants in their Search for Digital Government Competence Education. In Wimmer, M., Räckers, M., & Hünemohr, H. (Eds.), *7. Fachtagung Rechts- und Verwaltungsinformatik (RVI 2024) Neue Wege der Zusammenarbeit und Vernetzung für digitale Transformation und Verwaltungsmodernisierung*, 25.–26. September 2024, Wiesbaden (pp. 175–188). Bonn: Gesellschaft für Informatik.

Koddebusch, M., Distel, B., Di, M. M., Brützke, P., & Becker, J. (2024). Getting Rid of It: An Unlearning Perspective on Digital Government Competences. In Rohde, J., Marius, C., Csaba, D., Lieselot, H., Sara, L., Thomas, P., Peter, S., Gerhard, T., Efthimios, U., & Jolien, (Eds.), *Electronic Participation: 16th IFIP WG 8.5 International Conference, ePart 2024, Ghent, Belgium, September 3–5, 2024, Proceedings*, pp. 47–63. Lecture Notes in Computer Science: Vol. 14891. Cham: Springer.