

Digitalisierung im Quartier

quartier.life | Version 1.0 | Oktober 2026

Annes Welt – Bausteine für Sorgende Gemeinschaften

Annes Welt unterstützt Menschen dabei, Sorgende Gemeinschaften in Quartieren und Kommunen zu gestalten. Annes Welt verbindet die Novelle „Die Quartiersfrau“ mit praxisnahem Wissen, Praxisbeispielen und Angeboten, einer Online-Schulung, dem KI-Coach Anne sowie einer digitalen Quartiers-Plattform.

Das vorliegende Dokument ist Teil dieser Wissenswelt und bietet Anregungen und Hilfestellungen für die Arbeit vor Ort.

Entdecke alle Bausteine auf quartier.life

1. Orientierung – Worum geht es?

Digitalisierung ist längst Teil des Quartiers. Menschen vereinbaren Termine online, suchen Busverbindungen auf dem Smartphone, tauschen sich in Messenger-Gruppen aus, nutzen digitale Verwaltungsleistungen oder informieren sich über Pflege, Gesundheit, Veranstaltungen und Nachbarschaftshilfe. Kommunen arbeiten mit Fachverfahren, Geodaten und Beteiligungsplattformen. Wohnungsunternehmen steuern Technik in Gebäuden, Vereine organisieren Mitglieder digital und soziale Träger erproben Videosprechstunden, Sensorik oder digitale Lotsenangebote.

Diese Entwicklung ist jedoch nicht automatisch eine Verbesserung. Ein digitales Angebot kann Wege verkürzen, Informationen bündeln und neue Formen der Mitwirkung ermöglichen. Es kann aber auch neue Barrieren schaffen, persönliche Kontakte verdrängen, Datenrisiken erhöhen oder dauerhaft Kosten verursachen, ohne im Alltag genutzt zu werden. Entscheidend ist deshalb nicht, **ob** ein Quartier digitaler wird, sondern **wie, wofür und mit wem** die digitale Transformation gestaltet wird.

Digitalisierung im Quartier bezeichnet die gemeinwohlorientierte Gestaltung digitaler Zugänge, Prozesse, Daten und Infrastrukturen im konkreten Lebensumfeld der Menschen. Ihr Ziel ist nicht möglichst viel Technik. Ihr Ziel ist ein Quartier, in dem Menschen leichter Informationen finden, Leistungen erreichen, miteinander in Kontakt kommen, ihre Interessen einbringen und auch in Krisen handlungsfähig bleiben. Digitale Lösungen sollen die Daseinsvorsorge, Teilhabe und Zusammenarbeit stärken – und dort bewusst begrenzt werden, wo sie Selbstbestimmung, Schutz oder persönliche Beziehung beeinträchtigen.

Das Quartier ist dafür ein besonders geeigneter Handlungsraum. Hier werden abstrakte Digitalstrategien konkret: Erreicht eine ältere Bewohnerin die Sprechstunde, wenn Termine nur online vergeben werden? Findet eine neu zugezogene Familie verlässliche Informationen an einem Ort? Kann ein Verein seine Veranstaltung selbst eintragen? Wissen Beratungsstellen, wer einen Datensatz aktuell hält? Funktioniert die Warnung vor Hitze oder Stromausfall auch für Menschen ohne Smartphone? Und gibt es Hilfe, wenn eine Anwendung nicht verstanden wird?

Eine gute Quartiersdigitalisierung verbindet deshalb fünf Ebenen:

1. **digitale Teilhabe:** Zugang zu Geräten, Netzen, Kompetenzen, Unterstützung und barrierefreien Anwendungen,
2. **digitale Leistungen:** verständliche, verlässliche und möglichst durchgängige Services für Alltag, Verwaltung und Daseinsvorsorge,
3. **digitale Zusammenarbeit:** gemeinsame Prozesse, Kommunikationsräume und Werkzeuge für Verwaltung, Einrichtungen, Vereine und Bewohnerschaft,
4. **Daten und Technologie:** sichere, interoperable und verantwortungsvoll genutzte Infrastrukturen, Schnittstellen und Daten,
5. **analoge Verlässlichkeit:** persönliche, telefonische und gedruckte Zugänge für Situationen und Menschen, bei denen digitale Wege nicht funktionieren oder nicht gewünscht sind.

Der letzte Punkt ist kein Rückschritt. Das Leitprinzip lautet **digital, wo es Nutzen schafft – persönlich, wo Beziehung, Wahlfreiheit oder Unterstützung erforderlich sind**. „Digital first“ darf im Quartier nicht „digital only“ bedeuten. Ein Dienst ist erst dann zugänglich, wenn Menschen ihn tatsächlich nutzen können. Kostenloses WLAN allein schafft noch keine digitale Teilhabe. Eine barrierefreie Website allein hilft nicht, wenn Informationen veraltet sind. Eine App allein löst keinen unklaren Prozess.

Digitale Ungleichheit entsteht durch fehlende Geräte oder Netze, Kosten, geringe Erfahrung, Sprache, Behinderung, komplizierte Bedienung und begründetes Misstrauen. Die Verantwortung darf nicht auf vermeintlich „nicht digitale“ Menschen verschoben werden. Häufig sind Systeme und Zugänge nicht alltagstauglich genug.

Digitalisierung verändert Macht und Verantwortung. Wer kontrolliert Daten und Zugänge? Was geschieht bei einem Anbieterwechsel? Ist KI erkennbar und kann einer automatisierten Empfehlung widersprochen werden? Solche Fragen gehören zur kommunalen Haltung, nicht erst zur technischen Umsetzung.

Künstliche Intelligenz erweitert die Möglichkeiten. Sie kann Informationen vereinfachen, übersetzen, strukturieren, Suchwege unterstützen oder Beschäftigte bei Routinetätigkeiten entlasten. Sie kann jedoch falsche Auskünfte erzeugen, Vorurteile reproduzieren, sensible Daten offenlegen und Verantwortlichkeiten verschleiern. Der europäische AI Act verpflichtet Organisationen unter anderem zu risikobezogenem Vorgehen und zur Sicherung ausreichender KI-Kompetenz. Für das Quartier gilt: KI darf unterstützen, aber nicht unbemerkt entscheiden; ihre Ergebnisse benötigen klare Grenzen, Quellen, menschliche Kontrolle und verlässliche Eskalationswege.

Der kommunale Handlungsspielraum ist groß, aber verteilt. Kommune, IT-Dienstleister, Telekommunikationsunternehmen, Wohnungswirtschaft, soziale Träger, Unternehmen und Zivilgesellschaft bringen unterschiedliche Ressourcen ein. Datenschutz, Informationssicherheit und Interessenvertretungen sichern wichtige Grenzen. Eine lokale Gesamtperspektive muss diese Zuständigkeiten verbinden.

Wer Digitalisierung im Quartier entwickeln möchte, sollte deshalb nicht zuerst fragen:

Welche App oder Plattform könnten wir anschaffen?

Die bessere Frage lautet:

Welche Aufgabe im Alltag soll für welche Menschen besser gelingen – und welche digitale, organisatorische oder analoge Lösung trägt dazu verlässlich bei?

Diese Frage verschiebt den Blick von Technik auf Wirkung. Sie macht sichtbar, dass erfolgreiche Digitalisierung immer auch Organisationsentwicklung ist: Prozesse müssen verständlich, Zuständigkeiten geklärt, Inhalte gepflegt, Menschen qualifiziert und Rückmeldungen verarbeitet werden. Das vorliegende Praxispapier zeigt, wie daraus Schritt für Schritt eine inklusive, sichere und lernfähige Quartiersdigitalisierung entstehen kann.

Leitsatz

Digitalisierung ist kein Selbstzweck. Sie ist dann gut, wenn sie den Alltag der Menschen erleichtert, Teilhabe erweitert und die gemeinsame Handlungsfähigkeit im Quartier stärkt.

2. Das Wichtigste

Wer Digitalisierung im Quartier aufbauen oder weiterentwickeln möchte, sollte zunächst die folgenden Kernaussagen im Blick behalten:

1. Der Nutzen kommt vor der Technik.

Ausgangspunkt ist eine konkrete Aufgabe im Alltag, nicht ein Produkt. Erst wenn Ziel, Nutzergruppen, Prozess und Verantwortung geklärt sind, wird entschieden, ob und welche Technik sinnvoll ist.

2. Digitalisierung ist Organisationsentwicklung.

Anwendungen verändern Abläufe, Rollen, Kommunikation und Erwartungen. Ein schlechter Prozess wird durch Digitalisierung meist nur schneller schlecht. Vereinfachung und Zuständigkeitsklärung gehören vor die Automatisierung.

3. Digitale Teilhabe ist Daseinsvorsorge.

Netzzugang, geeignete Geräte, Kompetenzen, Unterstützung, Barrierefreiheit und Vertrauen entscheiden darüber, wer von Digitalisierung profitiert. Diese Voraussetzungen sind ebenso wichtig wie technische Dienste.

4. Digital darf nicht der einzige Weg sein.

Wesentliche Informationen und Leistungen benötigen erreichbare persönliche, telefonische oder analoge Alternativen. Wahlfreiheit und Unterstützung schützen Menschen vor Ausschluss und erhöhen zugleich die Ausfallsicherheit.

5. Das Quartier ist der konkrete Alltagsraum.

Digitalisierung muss an tatsächlichen Wegen, Beziehungen und Lebenslagen ansetzen. Verwaltungsgrenzen und technische Zuständigkeiten bilden den Alltag der Menschen nicht immer ab.

6. Eine Plattform ist kein Selbstläufer.

Inhalte, Datenpflege, Moderation, Nutzergewinnung, Support, Barrierefreiheit und dauerhafter Betrieb benötigen klare Verantwortung. Ohne diese Struktur wird auch eine technisch gute Plattform schnell leer oder veraltet.

7. Daten brauchen einen Zweck.

Nicht alles, was messbar ist, sollte erhoben werden. Vor jeder Datennutzung sind Fragestellung, Rechtsgrundlage, Datenminimierung, Qualität, Zugriffsrechte, Löschung und der konkrete Nutzen zu klären.

8. **Sicherheit und Datenschutz sind Qualitätsmerkmale.**

Sie werden von Beginn an gemeinsam mit offenen Standards, exportierbaren Daten und Ausstiegswegen gestaltet. Nachträgliche Prüfungen können Fehlentscheidungen oft nicht mehr wirtschaftlich korrigieren.

9. **Barrierefreiheit nützt allen.**

Klare Sprache, gute Kontraste, Tastaturbedienung, Untertitel, verständliche Navigation und geringe technische Anforderungen helfen Menschen mit Behinderungen – und verbessern die Nutzung für viele andere.

10. **KI braucht erkennbare Grenzen.**

Menschen müssen wissen, wann KI eingesetzt wird, wofür ihre Ergebnisse geeignet sind und wer Verantwortung trägt. Sensible Beratung und verbindliche Entscheidungen benötigen menschliche Kontrolle und erreichbare Ansprechpartner.

11. **Verstetigung beginnt bei der Beschaffung.**

Betrieb, Support, Datenmigration und Abschaltung müssen vor Vertragsabschluss geklärt sein. Persönliche Lotsen schaffen Vertrauen und machen wiederkehrende Systemprobleme sichtbar.

12. **Wirkung ist mehr als Nutzung.**

Klicks, Downloads und Konten zeigen Aktivität. Entscheidend ist, ob Menschen Aufgaben leichter bewältigen, neue Gruppen Zugang erhalten, Mitarbeitende entlastet werden und Vertrauen sowie Teilhabe wachsen.

3. Die Grundlagen

Was bedeutet Digitalisierung im Quartier?

Digitalisierung umfasst mehrere Ebenen: Informationen werden digital zugänglich, Prozesse medienbrucharm neu gestaltet und Aufgaben sowie Rollen neu organisiert. Digital unterstützte Sozialraumentwicklung geht darüber hinaus: Technik stärkt Beteiligung, Beziehungen und gemeinsames Handeln. Beispiele reichen vom Veranstaltungskalender über einen durchgängigen Anmeldeprozess bis zur gemeinsamen Daten- und Lotsenstruktur.

Nicht jede Aufgabe benötigt die technisch-innovativste Lösung. Manchmal genügt eine gut gepflegte Webseite, in anderen Fällen schafft erst ein neu gestalteter Prozess Nutzen. Menschenzentrierung beginnt daher mit einer Nutzungssituation: „Bewohnerinnen und Bewohner finden innerhalb von drei Minuten die passende persönliche Beratung.“ Erst daraus werden Webseite, Suche, Wegweiser und Lotsenzugang abgeleitet.

Gemeinwohlorientierte und menschenzentrierte Digitalisierung

Die Smart City Charta des Bundes beschreibt Digitalisierung als kommunale Gestaltungsaufgabe und verbindet sie mit Teilhabe, Nachhaltigkeit und dem Gemeinwohl. Auch die Neue Leipzig-Charta stellt die gemeinwohlorientierte, grüne, produktive und gerechte Stadt in den Mittelpunkt. Für Quartiere lassen sich daraus folgende Grundsätze ableiten:

1. **vom Menschen und seiner Aufgabe ausgehen**, nicht vom verfügbaren Produkt,
2. **Teilhabe und Wahlfreiheit sichern**, auch ohne Smartphone oder eigenes Konto,
3. **Beziehungen stärken und Daten verantwortlich nutzen**, statt Nähe unbedacht zu ersetzen,
4. **offene und anschlussfähige Lösungen bevorzugen**, um Abhängigkeiten zu begrenzen,

5. **Sicherheit, Barrierefreiheit und Verständlichkeit von Anfang an einbauen,**
6. **ökologische und soziale Folgekosten berücksichtigen und Entscheidungen transparent machen.**

Digitale Teilhabe und digitale Ungleichheit

Digitale Teilhabe umfasst mehr als Medienkompetenz. Ob ein Mensch einen digitalen Dienst nutzen kann und möchte, hängt von mehreren miteinander verbundenen Voraussetzungen ab:

Dimension	Typische Barrieren	Kommunale Ansatzpunkte
Netz und Geräte	Funklöcher, hohe Kosten, veraltete Geräte, fehlendes Datenvolumen	WLAN-Orte, Leihgeräte, Freifunk, Infrastrukturplanung, öffentlich nutzbare Terminals
Kompetenzen	geringe Erfahrung, Unsicherheit, fehlende Übung	Lernangebote, Mediensprechstunden, Peer-Lotsen, aufsuchende Unterstützung
Zugänglichkeit	komplizierte Sprache, fehlende Barrierefreiheit, Konto- oder App-Zwang	nutzerfreundliche Gestaltung, leichte Sprache, offene Webzugänge, analoge Alternativen
Vertrauen und Motivation	Betrugsangst, unklare Datennutzung, fehlender wahrnehmbarer Nutzen	transparente Kommunikation, verlässliche Absender, persönliche Erklärung, sichtbarer Mehrwert
Unterstützung	keine Hilfe bei Fehlern, Passwort- oder Identitätsproblemen	erreichbarer Support, Lotsen, Vollmachten und sichere Stellvertretungsprozesse

Der D21-Digital-Index und der Deutschland-Index der Digitalisierung zeigen regelmäßig, dass digitale Nutzung und Kompetenzen in Deutschland ungleich verteilt sind. Alter allein erklärt diese Unterschiede nicht. Bildung, Einkommen, Erwerbssituation, Behinderung, Wohnort, Sprache und persönliche Erfahrung wirken zusammen. Ein Quartier sollte deshalb keine pauschalen Gruppenbilder verwenden. Es sollte konkrete Nutzungshürden untersuchen und Unterstützungsangebote gemeinsam mit den betroffenen Menschen gestalten.

Digitale Lernangebote wirken besonders, wenn sie an unmittelbaren Anliegen ansetzen und wiederkehrende Hilfe ohne Beschämung ermöglichen.

Das hybride Quartier

Ein hybrides Quartier verbindet digitale und analoge Zugänge so, dass Menschen zwischen ihnen wechseln können. Die Kanäle stehen nicht unverbunden nebeneinander, sondern greifen auf dieselben verlässlichen Informationen und Prozesse zurück. Ein Angebot, das online eingetragen wird, kann beispielsweise zugleich auf einer Webseite, einem Bildschirm im Lotsen-Haus, in einem gedruckten Monatsplan und in der telefonischen Auskunft erscheinen.

Für hybride Gestaltung gelten vier Anforderungen:

1. **Gleichwertiger Zugang:** Ein analoger Weg darf nicht so umständlich sein, dass er faktisch zur schlechteren Versorgung wird.

2. **Gemeinsame Datenbasis:** Informationen werden möglichst nur einmal verantwortlich gepflegt und für mehrere Kanäle ausgespielt.
3. **Übergabefähigkeit:** Wer online nicht weiterkommt, erreicht ohne vollständigen Neustart eine Person; persönliche Beratung kann digitale nächste Schritte unterstützen.
4. **Ausfallfähigkeit:** Wichtige Informationen, Kontakte und Abläufe funktionieren auch bei technischem Ausfall, Stromausfall oder Cyberangriff.

Digitale Angebote und Plattformen

Digitale Quartiersangebote erfüllen unterschiedliche Aufgaben:

Aufgabe	Mögliche digitale Lösung	Unverzichtbare Ergänzung
Informieren und orientieren	Angebotsdatenbank, Kalender, Karte, KI-gestützte Suche	geprüfte Inhalte, Aktualitätsverantwortung, Telefon- oder Lotsenzugang
Verwaltungsleistungen erreichen	Serviceportal, Termin- und Antragsprozess, Statusinformation	einfache Sprache, Unterstützung, Vollmacht und persönlicher Ersatzweg
Begegnen und helfen	Nachbarschaftsplattform, Tausch- oder Hilfesuche, Gruppen	Moderation, Schutzregeln, reale Begegnungsorte, Krisen- und Beschwerdeweg
Beteiligen	Ideenkarte, Umfrage, Mängelmelder, digitales Bürgerbudget	aufsuchende Beteiligung, transparente Entscheidung, Rückmeldung zu Ergebnissen
Versorgung unterstützen	Videosprechstunde, digitale Wegweisung, Telepflege, Erinnerung	qualifizierte Leistungserbringer, Datenschutz, Einwilligung, analoge Anschlusswege
Mobilität und Umwelt steuern	Echtzeitdaten, Buchung, Sensorik, Warn- und Informationssysteme	verständliche Anzeige, Datenqualität, Wartung und Notfallplan

Eine Plattform ist sinnvoll, wenn mehrere Aufgaben dauerhaft verbunden werden. Für einzelne Informationen genügt oft eine Webseite. Native Apps schaffen zusätzliche Installations- und Updatehürden; die Entscheidung folgt den Nutzungsanforderungen.

Bei kommerziellen Plattformen sind Geschäftsmodell, Datenverwendung, Moderation, Export und Anbieterabhängigkeit zu prüfen. Auch kommunale oder gemeinnützige Angebote benötigen klare lokale Betriebsverantwortung.

Daten als kommunale Ressource und Verantwortung

Daten verbessern Planung und Koordination, wenn sie aktuell, rechtmäßig und anschlussfähig sind. Häufig fehlt nicht der Datensatz, sondern klare Verantwortung: Mehrere Listen enthalten dieselben Angebote, ohne verlässliche Pflege.

Eine einfache Datenverantwortung unterscheidet:

- **Dateninhaber:** Wer trägt fachliche Verantwortung für Inhalt und Freigabe?
- **Datenpflege:** Wer aktualisiert welche Felder in welchem Rhythmus?
- **Technischer Betrieb:** Wer sichert Verfügbarkeit, Schnittstellen, Backups und Zugriffsrechte?
- **Datennutzung:** Wer darf Daten für welchen Zweck verwenden?
- **Qualitätssicherung:** Wer prüft Vollständigkeit, Aktualität und Fehler?
- **Löschung und Archivierung:** Wann werden Daten entfernt, anonymisiert oder aufbewahrt?

Personenbezogene Daten benötigen eine tragfähige Rechtsgrundlage. Die Datenschutz-Grundverordnung verlangt unter anderem Zweckbindung, Datenminimierung, Transparenz, Richtigkeit, Speicherbegrenzung und angemessene Sicherheit. Eine Einwilligung ist nicht automatisch die beste oder überhaupt eine wirksame Rechtsgrundlage, insbesondere wenn Abhängigkeiten bestehen. Datenschutzbeauftragte sollten frühzeitig einbezogen werden. Datenschutz-Folgenabschätzungen können bei voraussichtlich hohen Risiken erforderlich sein.

Offene, maschinenlesbare Daten können Transparenz und neue Anwendungen ermöglichen. Auch ihre Veröffentlichung braucht Qualitäts-, Zuständigkeits- und Aktualitätsregeln; ein Portal ersetzt keine Datenstrategie.

Interoperabilität, Souveränität und Beschaffung

Interoperabilität ermöglicht den Austausch von Daten und Funktionen über vereinbarte Standards und schützt kommunale Handlungsfähigkeit.

Vor einer Beschaffung sollten mindestens folgende Anforderungen geklärt werden:

- dokumentierte und angemessen nutzbare Schnittstellen,
- Export aller relevanten Daten in strukturierten, offenen Formaten,
- geklärte Rechte sowie nachvollziehbare Hosting-, Unterauftragnehmer- und Sicherheitsarchitektur,
- Barrierefreiheit und Prüfnachweise,
- Service-Level, Updates, Sicherheitsmeldungen und vollständige Betriebskosten,
- Exit-Plan einschließlich Datenmigration, Löschung und Unterstützung beim Anbieterwechsel,
- Möglichkeit, eigene oder gemeinschaftlich entwickelte Komponenten nachzunutzen.
- Digitale Souveränität bedeutet, Systeme kontrollieren, Anbieter wechseln und öffentliche Aufgaben langfristig erfüllen zu können. Offene Standards und modularer Aufbau helfen dabei.

Barrierefreiheit, Verständlichkeit und nutzerfreundliche Gestaltung

Digitale Barrierefreiheit ist rechtliche Verpflichtung und Qualitätsmaßstab. BITV, EN 301 549 und WCAG geben Orientierung; das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz erfasst seit dem 28. Juni 2025 bestimmte private Produkte und Dienstleistungen.

Für die Praxis sind unter anderem wichtig:

- verständliche Seitenstruktur und konsistente Navigation,
- ausreichende Kontraste und skalierbare Schrift,
- Bedienbarkeit mit Tastatur und assistiven Technologien,
- Alternativtexte, Untertitel und zugängliche Dokumente,
- klare Fehlermeldungen und Hilfen bei Formularen,
- einfache oder Leichte Sprache, wo sie benötigt wird,
- geringe technische Anforderungen und gute Nutzung auf mobilen Geräten,

- Verzicht auf unnötige Konten, Downloads und Einwilligungsdialoge.

Prüfwerkzeuge finden nur einen Teil der Barrieren. Anwendungen müssen mit unterschiedlichen Menschen und assistiven Technologien getestet und nach Änderungen erneut geprüft werden.

Informationssicherheit und digitale Resilienz

Informationssicherheit schützt Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit. Der BSI IT-Grundschutz unterstützt ein systematisches Sicherheitsmanagement.

Für ein Quartiersvorhaben gehören mindestens dazu:

- Rollen und Berechtigungen nach dem Prinzip „so viel wie nötig, so wenig wie möglich“,
- Mehrfaktor-Authentisierung für administrative Zugänge,
- regelmäßige Updates, Backups und getestete Wiederherstellung,
- Protokollierung sicherheitsrelevanter Vorgänge,
- sichere Endgeräte und klare Regeln für private Geräte,
- Notfallkontakte, Meldewege und eine vorbereitete Krisenkommunikation,
- Schulungen gegen Phishing, Betrug und Social Engineering,
- Prüfung von Dienstleistern, Schnittstellen und Auftragsverarbeitung.

Sicherheit ist nicht nur Aufgabe der IT. Redaktion, Leitung, Ehrenamtliche und Dienstleister tragen Verantwortung; Schutzmaßnahmen müssen zugleich im Alltag nutzbar bleiben.

Künstliche Intelligenz im Quartier

KI kann Suche, Übersetzung, Untertitel, Strukturierung und wiederkehrende Anfragen unterstützen. Ihr Nutzen hängt von verlässlichen Daten, klarem Einsatzbereich und menschlicher Verantwortung ab.

Ein kommunaler KI-Einsatz sollte mindestens folgende Fragen beantworten:

- Welche konkrete Aufgabe löst die KI besser oder zugänglicher?
- Welche Daten verarbeitet sie, und dürfen diese dafür genutzt werden?
- Welche Fehler sind möglich und welche Folgen hätten sie?
- Wie werden Ergebnisse geprüft, gekennzeichnet und bei Bedarf korrigiert?
- Können Menschen eine verantwortliche Person erreichen und widersprechen?
- Welche Gruppen könnten durch Trainingsdaten oder Gestaltung benachteiligt werden?
- Wie werden Beschäftigte und Nutzende für den Einsatz qualifiziert?

Der AI Act verfolgt einen risikobasierten Ansatz. Für Kommunen sind Transparenz, KI-Kompetenz, Risikomanagement, menschliche Aufsicht und Beschaffung wichtig. Personenbezogene oder vertrauliche Daten gehören nicht ungeprüft in frei verfügbare KI-Dienste; sensible Fachfragen benötigen klare Grenzen und Weiterleitungen.

Wirkung, Qualität und ethische Grenzen

Eine Webseite, Konten oder Sensorwerte sind zunächst Outputs. Wirkung wird auf mehreren Ebenen beobachtet:

Ebene	Beispiele für Veränderungen
Zugang	Informationen und Leistungen sind leichter auffindbar, verständlich und nutzbar

Ebene	Beispiele für Veränderungen
Prozess	Bearbeitungszeiten, Medienbrüche, Doppelpflege oder Wege nehmen ab
Teilhabe	bislang wenig erreichte Menschen beteiligen sich oder erhalten Unterstützung
Zusammenarbeit	Daten, Zuständigkeiten und Übergaben zwischen Akteuren funktionieren verlässlicher
Vertrauen und Selbstwirksamkeit	Menschen verstehen Systeme, können Entscheidungen treffen und Hilfe erhalten
Resilienz und Nachhaltigkeit	Betrieb, Ausfallwege, Finanzierung, Sicherheit und Weiterentwicklung sind gesichert

Qualität verbindet Funktionalität mit Zugänglichkeit, Rechtmäßigkeit, Sicherheit, Transparenz und demokratischer Kontrolle und beobachtet auch Ausschluss, Abhängigkeit oder Mehrarbeit.

Rechtlicher und strategischer Rahmen

Digitalisierung im Quartier berührt zahlreiche Rechtsgebiete und politische Leitlinien. Wichtige Anknüpfungspunkte sind:

Rahmen	Bedeutung für die Quartierspraxis
Onlinezugangsgesetz und OZG-Änderungsgesetz	digitale Zugänge zu Verwaltungsleistungen, Nutzerkonten, Standards und medienbrucharme Prozesse; konkrete Zuständigkeiten liegen auf unterschiedlichen staatlichen Ebenen
Datenschutz-Grundverordnung und Bundes-/Landesdatenschutzrecht	Rechtsgrundlagen, Betroffenenrechte, Datenminimierung, Auftragsverarbeitung, Sicherheit und gegebenenfalls Datenschutz-Folgenabschätzung
Behindertengleichstellungsrecht, BITV und Landesrecht	barrierefreie digitale Angebote öffentlicher Stellen; Anforderungen gelten auch für Dokumente, Apps und redaktionelle Inhalte
Barrierefreiheitsstärkungsgesetz	Barrierefreiheitsanforderungen für bestimmte private Produkte und Dienstleistungen seit 28. Juni 2025
EU AI Act	risikobezogene Regeln für KI, Verbote, Transparenz, Governance und KI-Kompetenz; Anwendung erfolgt stufenweise
EU Data Act und Data Governance Act	Zugang zu und Nutzung von Daten, Datenweitergabe, Interoperabilität und neue Datenmittler; Relevanz abhängig vom Anwendungsfall
Interoperable Europe Act	bessere Interoperabilität öffentlicher Dienste in der EU und stärkere gemeinsame Nutzung von Lösungen

Rahmen	Bedeutung für die Quartierspraxis
BSI-Standards und IT-Grundschutz	Orientierung für Informationssicherheitsmanagement, Risikoanalyse, Notfallvorsorge und sichere Beschaffung
Smart City Charta und Modellprojekte Smart Cities	gemeinwohlorientierte, partizipative und nachhaltige kommunale Digitalisierung sowie Wissenstransfer
Digitales Jahrzehnt der EU 2030	europäische Ziele zu Kompetenzen, Infrastruktur, Wirtschaft und digitaler Verwaltung

Je nach Angebot können weitere Regeln relevant sein, etwa Sozial-, Medizinprodukte-, Telekommunikations-, Urheber-, Vergabe-, Archiv- oder Mitbestimmungsrecht. Dieses Papier ersetzt keine Einzelfallprüfung. Strategien und Förderung sind Werkzeuge; Ausgangspunkt bleiben Problem, Nutzen, Verantwortung und Betrieb.

4. Der Praxisansatz

Ein digital handlungsfähiges Quartier entsteht nicht durch die Addition möglichst vieler Anwendungen. Es entsteht durch einen gemeinsamen Entwicklungsprozess, der Haltung, Alltagswissen, Beteiligung, Organisation, Technik, Umsetzung und Lernen miteinander verbindet.

Das generische **7-Schritte-Modell für kommunale Transformation** bildet die übergreifende Entwicklungslogik von quartier.life. Im vorliegenden Praxispapier wird dieses Dachmodell auf das Handlungsfeld „Digitalisierung im Quartier“ übertragen. Die sieben Schritte und ihre Reihenfolge bleiben unverändert; Leitfragen, Aufgaben, Ergebnisse und Arbeitshilfen werden fachlich konkretisiert.

Haltung klären → Sozialraum analysieren → Schlüsselakteure gewinnen → Zielarchitektur entwickeln → Strukturen schaffen → Maßnahmen umsetzen → Verstetigen und lernen

Die Reihenfolge ist idealtypisch. In der Praxis können Schritte parallel bearbeitet oder erneut durchlaufen werden. Entscheidend ist, keinen Schritt dauerhaft auszulassen: Ohne Haltung wird Technik zum Selbstzweck, ohne Analyse werden reale Barrieren übersehen, ohne Schlüsselakteure fehlen Daten und Entscheidungskraft, ohne Zielarchitektur zerfällt die Arbeit in Einzellösungen, ohne Strukturen bleiben Betrieb und Verantwortung unklar, ohne Umsetzung entsteht kein Nutzen und ohne Lernen wächst ein teurer digitaler Flickenteppich.

Ein Modell – unterschiedliche fachliche Anwendungen

Das 7-Schritte-Modell beschreibt den allgemeinen Weg kommunaler Transformation. Dieses Praxispapier zeigt, was jeder Schritt für die Digitalisierung im Quartier konkret bedeutet. Die gemeinsame Logik bleibt erkennbar; die fachliche Ausgestaltung folgt den Anforderungen einer menschenzentrierten, inklusiven, sicheren und gemeinwohlorientierten Digitalisierung.

Der Praxisansatz in der Übersicht

Schritt	Leitfrage	Kernaufgabe	Ergebnis
1. Haltung klären	Wofür wollen wir Digitalisierung nutzen – und was soll bewusst persönlich bleiben?	Gemeinwohl, Teilhabe, Wahlfreiheit, Datennutzung, Grenzen und Mandat klären	gemeinsamer Digitalkompass und politischer Auftrag
2. Sozialraum analysieren	Welche Aufgaben, Zugänge, Kompetenzen, Systeme und Barrieren prägen den digitalen Alltag?	Nutzerwege, Infrastruktur, Daten, Angebote, Prozesse und Ungleichheiten verbinden	digitales Quartierslagebild mit priorisierten Handlungsbedarfen
3. Schlüssel-akteure gewinnen	Wer kann entscheiden, Daten und Systeme verbinden, Vertrauen schaffen und Betrieb sichern?	Politik, Fachbereiche, IT, Zivilgesellschaft, Betreiber und Bewohnerschaft zusammenführen	handlungsfähige Transformationskoalition
4. Zielarchitektur entwickeln	Welche Veränderungen haben Vorrang und wie greifen Wirkung, Dienste, Daten und Technik zusammen?	Zielbild, Wirkungsziele, Nutzerwege, Serviceportfolio, Leitplanken und Indikatoren vereinbaren	integrierte fachliche und technische Zielarchitektur
5. Strukturen schaffen	Wie werden Verantwortung, Pflege, Sicherheit, Support und Beteiligung verlässlich organisiert?	Steuerung, Produktverantwortung, Daten-Governance, Betrieb, Redaktion und Finanzierung sichern	arbeitsfähige Digitalisierungsstruktur
6. Maßnahmen umsetzen	Wie entsteht schnell ein spürbarer, sicherer und zugänglicher Nutzen?	priorisierte Anwendungsfälle kreativ entwickeln, testen, einführen und begleiten	nutzbare hybride Dienste und verbesserte Prozesse

Schritt	Leitfrage	Kernaufgabe	Ergebnis
7. Verstetigen und lernen	Wie bleiben Nutzen, Wissen, Sicherheit und Handlungsfähigkeit erhalten?	Wirkung prüfen, Systeme pflegen, Kompetenzen sichern, Abhängigkeiten reduzieren und anpassen	lernendes, resilientes und dauerhaft digitales Quartier

Schritt 1: Haltung klären

Ziel: Die Beteiligten entwickeln ein gemeinsames Verständnis davon, wofür Digitalisierung im Quartier eingesetzt werden soll. Sie vereinbaren Grundsätze für Gemeinwohl, Teilhabe, persönliche Beziehung, Daten, Transparenz, Sicherheit und Nachhaltigkeit und klären den kommunalen Auftrag.

Vorgehen

Am Anfang steht eine Verständigung, keine Produktpräsentation. Erwartungen wie Effizienz, Information und Beteiligung sowie Sorgen vor Ausschluss, Überwachung oder verlorener Ansprechbarkeit müssen vor jeder technischen Festlegung sichtbar werden.

Ein Leitbildprozess sollte mindestens folgende Fragen bearbeiten:

- Welche Alltagsprobleme und öffentlichen Aufgaben wollen wir besser lösen?
- Welchen konkreten Nutzen sollen Bewohnerinnen und Bewohner, Mitarbeitende und Partner erfahren?
- Welche Leistungen müssen auch persönlich, telefonisch oder gedruckt zugänglich bleiben?
- Was verstehen wir unter digitaler Teilhabe und wem stellen wir welche Unterstützung bereit?
- Welche Daten wollen wir aus welchem Grund nutzen – und welche bewusst nicht?
- Wie sichern wir Transparenz, Barrierefreiheit, Datenschutz, Informationssicherheit und menschliche Kontrolle?
- Welche Rolle darf künstliche Intelligenz übernehmen und wo ziehen wir Grenzen?
- Wie berücksichtigen wir Abhängigkeiten, ökologische Wirkungen und dauerhafte Kosten?
- Welche Entscheidungsräume, Mittel und Kompetenzen stehen tatsächlich zur Verfügung?

Hilfreich ist ein kurzer **Digitalkompass**: „Wir beginnen mit der Aufgabe.“ – „Digitalisierung ersetzt notwendige persönliche Wege nicht.“ – „Wir erheben Daten nur mit klarem Zweck.“ – „Wir gestalten barrierefrei, sicher und verständlich.“ – „Automatisierte Systeme bleiben unter menschlicher Verantwortung.“

Ein politischer Beschluss, ein Auftrag der Verwaltungsspitze oder eine Kooperationsvereinbarung schafft das notwendige Mandat. Er benennt Entscheidung, Ressourcen und Grenzen. Auch die Sprache folgt der Haltung: Nicht Menschen sind „digital abgehängt“; konkrete Zugänge und Systeme erschweren ihre Teilhabe.

Erfolgsfaktoren

- ein nachvollziehbarer öffentlicher Nutzen statt allgemeiner Modernisierungsrhetorik,
- ein ausdrücklich vereinbartes Recht auf analoge oder persönliche Zugänge,
- digitale Teilhabe als Querschnitts- und Daseinsvorsorgeaufgabe,
- früh geklärte ethische, rechtliche und fachliche Grenzen,

- politische Rückendeckung und realistische Ressourcen,
- Beteiligung von Menschen mit unterschiedlichen digitalen Erfahrungen,
- Bereitschaft, auf ungeeignete Technik auch zu verzichten.

Typische Fehler

- eine App, Plattform oder KI bereits vor der Problemlösung festlegen,
- Digitalisierung ausschließlich mit Effizienz und Einsparung begründen,
- digitale Nichtnutzung als persönliches Defizit behandeln,
- analoge Wege abschaffen, bevor digitale Zugänglichkeit belegt ist,
- Datenschutz und Sicherheit als spätere technische Prüfung ansehen,
- Innovation mit Neuheit verwechseln,
- ein anspruchsvolles Leitbild ohne Mandat, Zeit und Budget beschließen.

Praxistipp: Formulieren Sie drei Sätze aus Sicht der Menschen: „Ich finde verlässliche Informationen, ohne wissen zu müssen, welche Stelle zuständig ist.“ – „Wenn ich digital nicht weiterkomme, erreiche ich eine Person.“ – „Ich weiß, welche Daten wofür genutzt werden und wer verantwortlich ist.“ Prüfen Sie jedes Vorhaben an diesen Sätzen.

Schritt 2: Sozialraum analysieren

Ziel: Die Beteiligten entwickeln ein gemeinsames digitales Quartierslagebild. Es verbindet Alltagserfahrungen, Zugangsvoraussetzungen, Infrastruktur, Kompetenzen, Prozesse, bestehende Dienste, Daten und technische Abhängigkeiten und macht Ungleichheiten sowie Veränderungspotenziale sichtbar.

Vorgehen

Die Analyse folgt dem tatsächlichen Alltagsraum und konkreten **Nutzerreisen**: Wie findet ein pflegender Angehöriger Beratung? Wie meldet eine Bewohnerin eine defekte Laterne? Dabei werden digitale und analoge Schritte, Medienbrüche, Wartezeiten, Abbrüche und doppelte Eingaben gemeinsam erfasst.

Mehrere Wissensquellen werden verbunden:

- **Infrastruktur:** Breitband- und Mobilfunkabdeckung, öffentliche WLAN-Orte, Gerätezugang, technische Ausstattung öffentlicher Einrichtungen und Ausfallrisiken,
- **Nutzung und Kompetenzen:** bevorzugte Kanäle, Geräte, Sprach- und Medienkompetenz, Unterstützungsbedarf, Vertrauen und Gründe für Nichtnutzung,
- **Angebote und Prozesse:** Webseiten, Apps, Plattformen, Formulare, Telefonwege, Öffnungszeiten, Konten, Barrieren, Zuständigkeiten und tatsächliche Reichweite,
- **Daten und Systeme:** Datenbestände, Fachverfahren, Schnittstellen, Doppelpflege, Datenqualität, Berechtigungen, Hosting und Verträge,
- **Alltagserfahrungen:** Interviews, Beobachtung, Testnutzung, digitale Quartiersbegehungen, Fokusgruppen und Beschwerden,
- **Ressourcen:** medienkompetente Engagierte, Bibliotheken, Schulen, Mehrgenerationenhäuser, kommunale IT, Freifunk, lokale Unternehmen und bestehende Lernorte.
- Mindestens fünf Perspektiven sollten getrennt ausgewertet werden:
- **Aufgaben:** Welche häufigen oder besonders belastenden Anliegen sollen besser gelingen?
- **Zugänge:** Wer nutzt welche Kanäle, wer bricht ab und welche Voraussetzungen fehlen?

- **Prozesse:** Wo entstehen Wartezeiten, doppelte Eingaben, unnötige Wege oder unklare Übergaben?
- **Systeme und Daten:** Was ist bereits vorhanden, wie anschlussfähig ist es und wer trägt Verantwortung?
- **Risiken und Ressourcen:** Wo bestehen Sicherheits-, Ausfall-, Abhängigkeits- oder Kompetenzrisiken und welche lokalen Stärken können genutzt werden?

Nutzungsdaten erklären nicht allein, warum Menschen einen Dienst meiden oder abbrechen. Sie sind mit Beobachtung und Gesprächen zu verbinden und möglichst anonymisiert oder aggregiert zu erheben. Besonders kleine Gruppen und sensible Situationen brauchen Schutz.

Erfolgsfaktoren

- Analyse konkreter Aufgaben und Nutzerreisen statt bloßer Systemlisten,
- getrennte Betrachtung von Verfügbarkeit, Zugänglichkeit, Nutzung und Wirkung,
- Einbeziehung von Menschen, die digitale Angebote nicht oder nur mit Hilfe nutzen,
- Verbindung von Infrastruktur, Kompetenzen, Organisation, Daten und Technik,
- Test der Angebote mit unterschiedlichen Geräten und assistiven Technologien,
- Transparenz über Datenlücken und Annahmen,
- kompakte Priorisierung statt vollständiger technischer Bestandskataloge.

Typische Fehler

- Netzausbau mit digitaler Teilhabe gleichsetzen,
- nur registrierte Nutzerinnen und Nutzer befragen,
- Anbieterangaben statt realer Nutzungserfahrung bewerten,
- jeden vorhandenen digitalen Kanal als schützenswert behandeln,
- technische Systeme analysieren, ohne die dahinterliegenden Prozesse zu verstehen,
- sensible Nutzungsdaten ohne klare Fragestellung sammeln,
- eine perfekte Bestandsaufnahme anstreben und dadurch Entscheidungen vertagen.

Praxistipp: Wählen Sie drei typische Anliegen und lassen Sie sie von unterschiedlichen Menschen vollständig bearbeiten – mit Smartphone, Computer, Telefon und persönlichem Besuch.

Dokumentieren Sie jeden Schritt, jede Wartezeit, jedes benötigte Konto und jeden Abbruch. Der Vergleich zeigt meist schneller als eine allgemeine Digitalumfrage, wo der größte Handlungsbedarf liegt.

Schritt 3: Schlüsselakteure gewinnen

Ziel: Die entscheidenden Menschen und Organisationen bilden eine arbeitsfähige Transformationskoalition. Sie verbindet politisches Mandat, Fachwissen, technische Kompetenz, Datenverantwortung, lokale Zugänge, Betriebserfahrung und das Erfahrungswissen der Bewohnerschaft.

Vorgehen

Digitalisierung im Quartier überschreitet Ressort- und Organisationsgrenzen. Ein Informationsangebot kann Daten aus Verwaltung, Vereinen, Pflege, Kultur und Mobilität benötigen. Eine Beteiligungsplattform betrifft zugleich Politik, Kommunikation, Datenschutz, Moderation und Zivilgesellschaft. Die Akteursanalyse sollte deshalb nicht nur fragen, wer Technik versteht, sondern wer

Entscheidungen treffen, Prozesse verändern, Daten freigeben, Vertrauen schaffen oder den dauerhaften Betrieb sichern kann.

Typische Schlüsselakteure sind:

- Verwaltungsspitze, Politik sowie Fachbereiche für Digitalisierung, Organisation, Bürgerservice, Soziales, Jugend, Bildung, Stadtentwicklung, Kultur, Gesundheit, Pflege und Bevölkerungsschutz,
- kommunale IT, Rechenzentren, Datenschutzbeauftragte, Informationssicherheitsbeauftragte, Vergabe, Personalvertretung und Beauftragte für Barrierefreiheit,
- Bibliotheken, Volkshochschulen, Schulen, Mehrgenerationenhäuser, Seniorenbüros und andere Lern- und Begegnungsorte,
- Wohnungswirtschaft, Verkehrsunternehmen, Stadtwerke, Telekommunikationsanbieter und lokale Technologieunternehmen,
- Wohlfahrtsverbände, Beratungsstellen, Pflege- und Gesundheitseinrichtungen, Vereine, Religionsgemeinschaften und Selbsthilfe,
- Freifunk-Initiativen, Digital-Lotsen, Medienmentorinnen, lokale Redaktionen und zivilgesellschaftliche Technikkompetenz,
- Bewohnerinnen und Bewohner mit unterschiedlichen Geräten, Fähigkeiten, Sprachen, Behinderungen und Einstellungen zur Digitalisierung.

Ein entscheidungsfähiger Kern kann durch Fachgruppen und flexible Nutzerpanels ergänzt werden. Anbieter dürfen beraten und umsetzen, aber Bedarf, Erfolgskriterien und Zielarchitektur nicht allein bestimmen. Beteiligung gelingt über zugängliche Nutzertests, kurze Interviews, Prototypen und aufsuchende Formate besser als über technische Sitzungsunterlagen.

Erfolgsfaktoren

- Unterstützung durch Politik und Verwaltungsspitze,
- Verbindung von Fachverantwortung, IT, Datenschutz, Sicherheit und Barrierefreiheit,
- frühe Einbindung der späteren Betreiber und redaktionell Verantwortlichen,
- Beteiligung der Menschen, die besonders profitieren oder ausgeschlossen werden könnten,
- unabhängige Prüfung von Anbieterinteressen und Lösungsalternativen,
- klar benannte Beiträge wie entscheiden, Daten verantworten, umsetzen, betreiben und Zugang schaffen,
- ein erstes gemeinsames Arbeitsproblem statt unverbindlicher Digitalnetzwerke.

Typische Fehler

- Digitalisierung vollständig an IT oder eine externe Agentur delegieren,
- Datenschutz, Informationssicherheit und Barrierefreiheit erst zur Abnahme hinzuziehen,
- Fachbereiche beteiligen, ohne ihnen Prozessänderungen zuzumuten,
- Bewohnerinnen und Bewohner nur als Testpersonen, nicht als Mitgestaltende behandeln,
- Anbieterpräsentationen mit neutraler Beratung verwechseln,
- alle Partner in ein großes Sitzungsformat zwingen,
- die spätere Datenpflege und den Support nicht personell vertreten.

Praxistipp: Erstellen Sie eine Akteurslandkarte mit sechs Beitragsarten: **entscheiden, Prozess verändern, Daten verantworten, Technik betreiben, Zugang schaffen** und **prüfen**. Wenn bei einem priorisierten Anwendungsfall eine Rolle unbesetzt bleibt, ist das Vorhaben noch nicht umsetzungsreif.

Schritt 4: Zielarchitektur entwickeln

Ziel: Aus dem digitalen Quartierslagebild entsteht eine überschaubare, überprüfbare Zielarchitektur. Sie verbindet ein gemeinsames Zukunftsbild mit priorisierten Wirkungszielen, Nutzerreisen, einem Serviceportfolio, Daten- und Technikprinzipien, Schutzplanken und Indikatoren.

Vorgehen

Zielarchitektur beschreibt, **was sich für Menschen verändern soll** und **wie Dienste, Daten und Technik zusammenwirken**. Ein mögliches Zielbild lautet: „Alle Menschen finden verlässliche Informationen über den passenden Kanal. Daten werden verantwortlich einmal gepflegt; Dienste sind barrierefrei, sicher, anschlussfähig und persönlich unterstützt.“

Danach werden drei bis fünf priorisierte Wirkungsziele vereinbart. Für jedes Ziel sind zu klären:

- **Ausgangslage:** Welche konkrete Nutzerreise oder welcher Prozess ist heute unbefriedigend?
- **Adressierte Menschen:** Wer soll profitieren und wer könnte unbeabsichtigt ausgeschlossen werden?
- **Wirkung:** Was soll leichter, schneller, verständlicher, gerechter oder verlässlicher werden?
- **Service:** Welche digitalen und analogen Leistungen bilden gemeinsam die Lösung?
- **Daten:** Welche Informationen werden benötigt, wer verantwortet sie und wie werden sie geteilt?
- **Technik:** Welche bestehenden Systeme, Standards und Schnittstellen können genutzt werden?
- **Leitplanken:** Welche Anforderungen gelten für Datenschutz, Sicherheit, Barrierefreiheit, KI, Nachhaltigkeit und menschliche Kontrolle?
- **Indikatoren:** Woran werden Nutzen, Reichweite, Prozessverbesserung und Nebenwirkungen erkannt?

Eine Wirkungslogik verbindet **Ressourcen → Aktivitäten → Ergebnisse → Veränderungen → Wirkung**. Beispiel: Datenredaktion, gemeinsames Angebotsmodell und offene Schnittstelle speisen Webseite, Druckprodukt und Lotsen-Haus. Menschen finden Angebote schneller, Beratungsstellen reduzieren Doppelarbeit. Langfristige Teilhabewirkungen müssen gesondert beobachtet werden.

Priorisiert wird nach öffentlichem Nutzen, Teilhabe, Dringlichkeit, kommunalem Einfluss, Anschlussfähigkeit, Risiko, Betriebsaufwand und Lernwert. Zugleich wird für bestehende Kanäle entschieden: weiterführen, integrieren, vereinfachen, ersetzen oder geordnet abschalten.

Erfolgsfaktoren

- ein positives und verständliches Zielbild,
- höchstens drei bis fünf priorisierte Wirkungsziele für die erste Phase,
- Verbindung von Nutzerwirkung, Service, Prozess, Daten und Technik,
- verbindliche Leitplanken für Teilhabe, Sicherheit, Datenschutz und Barrierefreiheit,
- Nutzung vorhandener Systeme und offener Standards, wo dies sinnvoll ist,
- klare Entscheidungen über zu integrierende oder zu beendende Kanäle,
- politische Bestätigung und realistische Gesamtbetriebskosten.

Typische Fehler

- Produktfunktionen mit Wirkungszielen verwechseln,
- eine technische Gesamtarchitektur ohne priorisierte Nutzerprobleme entwerfen,
- jedes bestehende System als unveränderliche Randbedingung behandeln,
- nur Anschaffungskosten und nicht Betrieb, Pflege und Exit betrachten,

- analoge Zugänge außerhalb der Zielarchitektur planen,
- zu viele Pilotvorhaben gleichzeitig beginnen,
- Kennzahlen wählen, die Klicks messen, aber keine Verbesserung des Alltags.

Praxistipp: Beschreiben Sie jeden Schwerpunkt auf einer Seite: „Für wen soll welche Aufgabe besser gelingen?“, „Wie sieht der hybride Zielprozess aus?“, „Welche Daten und Systeme werden benötigt?“ und „Woran erkennen wir Nutzen und Ausschluss?“ Erst wenn diese vier Fragen beantwortet sind, sollte eine Produktauswahl beginnen.

Schritt 5: Strukturen schaffen

Ziel: Die digitale Transformation wird organisatorisch, personell, technisch und finanziell abgesichert. Verantwortung für Steuerung, Produkte, Prozesse, Daten, Inhalte, Datenschutz, Sicherheit, Barrierefreiheit, Betrieb, Support und Beteiligung ist eindeutig zugeordnet.

Vorgehen

Digitale Angebote benötigen mehr als technischen Betrieb: Prioritäten, Inhalte, Feedback, Berechtigungen, Sicherheit und Weiterentwicklung brauchen Verantwortung. Eine kommunale **Transformationskoordination** mit Mandat verbindet Fachbereiche, IT, Beteiligung und Partner und hält die Zielarchitektur zusammen.

Eine praxistaugliche Struktur kann aus sechs Elementen bestehen:

- **Strategische Steuerung:** kleines entscheidungsfähiges Gremium mit politischem Mandat, Prioritäten, Budget- und Eskalationswegen.
- **Transformationskoordination:** zentrale Stelle für Portfolio, Beteiligung, Standards, Fortschritt und bereichsübergreifende Abstimmung.
- **Produkt- und Prozessverantwortung:** fachlich verantwortliche Personen für einzelne Dienste und die dazugehörigen hybriden Prozesse.
- **Daten- und Inhaltsverantwortung:** verbindliche Pflege-, Freigabe-, Qualitäts-, Zugriffs- und Löschregeln.
- **Technik, Sicherheit und Recht:** Betrieb, Architektur, Datenschutz, Informationssicherheit, Barrierefreiheit, Vergabe und Vertragssteuerung.
- **Nutzerunterstützung und Beteiligung:** Support, Digital-Lotsen, Schulung, Beschwerdewege und wiederkehrende Nutzertests.

Eine Rollenmatrix klärt Entscheidung, Fachprozess, Daten, Inhalte, Technik, Support, Prüfung, Vertretung und Abschaltung. Die **Produktverantwortung** beobachtet Nutzung und Wirkung, priorisiert Verbesserungen und behält den gesamten Lebenszyklus im Blick; die öffentliche Steuerungsverantwortung bleibt erhalten.

Eine schlanke **Daten-Governance** regelt Datenfelder, Verantwortung, Qualität, Schnittstellen, Zugriffe, Aktualisierung und Löschung. Eine zentrale Redaktion kann Einträge prüfen und veraltete Angaben entfernen.

Support verbindet Selbsthilfe, erreichbare Ersthilfe sowie fachliche und technische Eskalation. Wiederkehrende Fragen zeigen Gestaltungsprobleme; Digital-Lotsen dürfen diese nicht dauerhaft kompensieren.

Finanzierung umfasst Einführung, Lizenzen, Hosting, Redaktion, Prüfungen, Updates, Support, Schnittstellen, Migration und Abschaltung. Dauerhaft notwendige Kernleistungen brauchen eine institutionelle Perspektive.

Erfolgsfaktoren

- eine ressortübergreifende Koordination mit Mandat und Portfolioüberblick,
- benannte Produkt- und Prozessverantwortung für jeden Dienst,
- getrennte und klar verbundene Rollen für Fachlichkeit, Daten, Inhalte und Technik,
- feste Prüf- und Eskalationswege für Datenschutz, Sicherheit und Barrierefreiheit,
- erreichbarer Support und wiederkehrende Nutzertests,
- dokumentierte Vertretung, Berechtigungen und Notfallwege,
- mehrjährige Lebenszyklus- und Ressourcenplanung.

Typische Fehler

- eine Plattform nach Projektende „an die IT“ übergeben,
- Datenpflege auf viele Akteure verteilen, ohne Freigabe und Qualitätskontrolle,
- redaktionelle Arbeit und Moderation ehrenamtlich voraussetzen,
- Support, Updates und Barrierefreiheit nicht budgetieren,
- Administratorrechte unkontrolliert vergeben,
- einzelne engagierte Personen zum einzigen Wissensspeicher machen,
- Betriebskosten und Anbieterwechsel erst nach Vertragsabschluss betrachten.

Praxistipp: Zeichnen Sie für einen digitalen Dienst den vollständigen Verantwortungsweg: Wer entscheidet eine Änderung? Wer prüft Inhalt, Datenschutz, Sicherheit und Barrierefreiheit? Wer veröffentlicht? Wer hilft bei Problemen? Wer reagiert am Wochenende auf einen Sicherheitsvorfall? Wenn eine Frage ohne Namen, Vertretung oder Reaktionszeit bleibt, ist die Struktur noch nicht belastbar.

Schritt 6: Maßnahmen umsetzen

Ziel: Die priorisierten Ziele werden in nutzbare hybride Dienste, verbesserte Prozesse und konkrete Teilhabeangebote übersetzt. Lösungen werden mit unterschiedlichen Menschen entwickelt, klein begonnen, sicher getestet und erst nach nachgewiesenem Nutzen erweitert.

Vorgehen

Die Umsetzung sollte mit einem klar abgegrenzten Anwendungsfall beginnen, der relevant, beeinflussbar und lerngeeignet ist. Ein „Minimum Viable Service – nutzbarer Service“ ist dabei hilfreicher als ein rein technisches Minimalprodukt: Es umfasst nicht nur eine funktionierende Anwendung, sondern auch aktuelle Inhalte, verständliche Kommunikation, Support, Datenschutz, Sicherheit und einen analogen Ersatzweg.

Ein praxistauglicher Umsetzungszyklus umfasst:

- **Aufgabe konkretisieren:** Nutzergruppe, Ausgangssituation, gewünschte Verbesserung und Schutzbedarf beschreiben.
- **Zielprozess vereinfachen:** unnötige Schritte, Datenabfragen, Zuständigkeitswechsel und Medienbrüche entfernen.
- **Lösung gemeinsam entwerfen:** digitale und analoge Berührungspunkte mit Nutzenden und Mitarbeitenden gestalten.

- **Prototyp entwickeln:** eine kleine testbare Fassung mit realistischen Inhalten herstellen.
- **Prüfen:** Nutzbarkeit, Barrierefreiheit, Datenschutz, Informationssicherheit, fachliche Richtigkeit und technische Anschlussfähigkeit bewerten.
- **Im Alltag testen:** mit unterschiedlichen Menschen und Geräten reale Aufgaben bearbeiten; Fehler und Abbrüche dokumentieren.
- **Einführen und begleiten:** Mitarbeitende qualifizieren, Support und Kommunikation starten, Datenpflege sichern und Nutzung beobachten.
- **Verbessern oder stoppen:** Erkenntnisse sichtbar umsetzen; Lösungen ohne ausreichenden Nutzen nicht aus Prestige fortführen.

Ein ausgewogenes Maßnahmenportfolio verbindet verschiedene Ebenen:

Handlungsfeld	Mögliche Maßnahme	Entscheidender Qualitätscheck
Information und Orientierung	zentrale Quartiersseite, Angebotsdatenbank, Veranstaltungskalender, KI-Lotse	geprüfte Quellen, Aktualität, klare Zuständigkeit, persönlicher Kontakt
Digitale Teilhabe	Mediensprechstunde, Leihgeräte, WLAN-Orte, Digital-Lotsen, Lernpatenschaften	wiederkehrende Hilfe, Datenschutz, keine Beschämung, Anschluss an konkrete Anliegen
Beteiligung	Ideenkarte, Online-Dialog, Abstimmung, Mängelmelder	Kombination mit aufsuchenden Formaten und transparente Rückmeldung
Verwaltung und Beratung	Online-Termine, Anträge, Videoberatung, sicherer Dokumentenaustausch	durchgängiger Prozess, verständliche Hilfe, Vollmacht und analoger Ersatzweg
Nachbarschaft und Engagement	lokale Plattform, Helferbörse, Gruppen- und Raumkoordination	Moderation, Verifikation, Schutz vor Missbrauch und reale Begegnung
Mobilität, Klima und Versorgung	Echtzeitinformation, Buchung, Sensorik, Warnsysteme	Datenqualität, Wartung, verständliche Anzeige und Ausfallszenario
Interne Zusammenarbeit	gemeinsame Wissensbasis, Aufgabenboard, Datenredaktion, sichere Kollaboration	Rollen, Berechtigungen, Akzeptanz, Archivierung und keine Schatten-IT

Bei einer Quartiersplattform bildet häufig ein verlässliches Informationsverzeichnis die Basis; jede weitere Funktion erhöht Moderations-, Sicherheits- und Supportaufwand. Kommunikation zeigt konkrete Alltagssituationen und nutzt verlässliche Absender statt abstrakter Innovationssprache.

Digital-Lotsen und Lernorte benötigen Qualifizierung, sichere Geräte und Weiterleitungswege. Ehrenamtliche dürfen nicht mit Identitätsprüfung, Fachberatung oder fremden Passwörtern allein gelassen werden.

KI-Anwendungen brauchen einen begrenzten Einsatzbereich. Ein Quartiersassistent nutzt geprüfte lokale Quellen und verweist bei Unsicherheit an Verantwortliche; Diagnosen, Rechtsentscheidungen und verbindliche Zusagen bleiben ausgeschlossen.

Erfolgsfaktoren

- ein bedeutsamer und klar abgegrenzter erster Anwendungsfall,
- Vereinfachung des Prozesses vor technischer Umsetzung,
- Entwicklung mit Nutzenden und den später verantwortlichen Mitarbeitenden,
- früher Test mit realistischen Inhalten, Geräten und Barrieren,
- vollständiger Service einschließlich Support und analogem Ersatzweg,
- kleine, überprüfbare Einführung statt sofortigem Vollausbau,
- sichtbare Verbesserung auf Basis von Rückmeldungen.

Typische Fehler

- ein technisch funktionierendes Produkt als fertigen Service betrachten,
- Prozesse unverändert digital nachbauen,
- Barrierefreiheit nur automatisiert prüfen,
- Pilotnutzer ausschließlich aus digital erfahrenen Gruppen auswählen,
- Inhalte und Testdaten idealisieren statt reale Datenqualität zu verwenden,
- Ehrenamtliche als kostenlosen Dauer-Support einplanen,
- ein Vorhaben trotz fehlender Nutzung aus Prestige Gründen skalieren.

Praxistipp: Führen Sie vor dem öffentlichen Start einen „Tag der echten Aufgaben“ durch. Zehn unterschiedliche Menschen lösen jeweils zwei reale Anliegen. Beobachten Sie, ohne sofort zu helfen. Erfassen Sie Verständnisfragen, Klickwege, Abbrüche, benötigte Unterstützung und das Gefühl danach. Erst die Gesamterfahrung entscheidet über die Freigabe – nicht die fehlerfreie technische Demo.

Schritt 7: Verstetigen und lernen

Ziel: Nutzen, Wissen, Sicherheit und kommunale Handlungsfähigkeit bleiben über Förderperioden, Personalwechsel und technische Entwicklungen hinweg erhalten. Wirkung und Ausschluss werden regelmäßig geprüft, Systeme verbessert, zusammengeführt oder beendet und Ressourcen dauerhaft gesichert.

Vorgehen

Digitale Dienste verändern sich mit Betriebssystemen, Sicherheit, Recht, Anbietern und Nutzungsgewohnheiten. Ohne Pflege werden sie unsicher, unzugänglich oder irrelevant.

Verstetigung beginnt mit einem **Betriebs- und Lebenszyklusplan**. Er legt fest:

- welche Kernleistung dauerhaft benötigt wird,
- wer Produkt, Prozess, Daten, Inhalte und Technik verantwortet,
- welche Mittel für Betrieb, Support, Sicherheit, Barrierefreiheit und Weiterentwicklung erforderlich sind,
- wann Verträge, Schnittstellen, Berechtigungen und Risiken überprüft werden,
- wie Daten gesichert, exportiert und bei einem Wechsel migriert werden,
- wie bei Störung, Anbieterinsolvenz, Cyberangriff oder Stromausfall gehandelt wird,
- wann ein Dienst überarbeitet, zusammengeführt oder abgeschaltet wird.

Lernen benötigt ein überschaubares Wirkungsdashboard. Es sollte nicht nur technische Verfügbarkeit oder Reichweite zeigen. Entscheidend sind mehrere Ebenen:

- **Nutzung:** aktive Nutzung, abgeschlossene Aufgaben, wiederkehrende Nutzung und Abbrüche,

- **Zugang:** Nutzung nach relevanten Lebenslagen, benötigte Unterstützung, Barrieren und analoge Nachfrage,
- **Prozess:** Bearbeitungszeit, Medienbrüche, Doppelpflege, Fehler und Entlastung,
- **Qualität:** Aktualität, Barrierefreiheit, Supportfälle, Beschwerden, Sicherheitsereignisse und Datenqualität,
- **Wirkung:** wahrgenommener Nutzen, Selbstständigkeit, Teilhabe, Vertrauen und bessere Zusammenarbeit,
- **Ressourcen:** Gesamtbetriebskosten, Personalaufwand, technische Abhängigkeiten und ökologischer Aufwand.

Qualitative Rückmeldungen erklären Zahlen und verhindern, dass Nutzungswachstum automatisch als Erfolg gilt. Ein fester Lernrhythmus aus Betriebsrunde, Produktcheck und Strategiewerkstatt dokumentiert Entscheidungen und macht umgesetzte Rückmeldungen sichtbar.

Wissenssicherung umfasst Dokumentation, Prozesse, Verträge, Zugänge und Vertretungen. Kritische Administratorrechte gehören nicht an Einzelpersonen; Wiederherstellung und analoge Notfallwege werden geübt.

Auch das Beenden gehört zu guter Digitalisierung. Ein kaum genutzter Kanal, eine doppelte Datenbank oder eine nicht mehr sichere App bindet Ressourcen und verwirrt. Abschaltung erfolgt geplant: Betroffene werden informiert, Daten gesichert oder gelöscht, alternative Wege bereitgestellt, Verweise angepasst und Lernerfahrungen dokumentiert.

Erfolgsfaktoren

- dauerhaftes Budget für Betrieb, Redaktion, Support und Sicherheit,
- regelmäßige Prüfung von Nutzen, Teilhabe, Prozess und Kosten,
- dokumentierte Systeme, Verträge, Berechtigungen und Vertretungen,
- getestete Backups, Wiederanlauf- und analoge Notfallverfahren,
- gesicherte Datenexporte und realistische Anbieterwechseloptionen,
- sichtbare Lern- und Rückmeldeschleifen,
- Bereitschaft, Anwendungen zu vereinfachen, zusammenzuführen oder zu beenden.

Typische Fehler

- Verstetigung mit der Verlängerung eines Lizenzvertrags gleichsetzen,
- nur Verfügbarkeit, Klicks und Downloads auswerten,
- nicht erreichte Menschen und analoge Nachfrage unsichtbar lassen,
- Sicherheitsupdates, Barrierefreiheit und Inhalte nicht regelmäßig prüfen,
- Wissen, Domains oder Administratorzugänge an Einzelpersonen binden,
- Datenmigration und Abschaltung nicht vertraglich vorbereiten,
- jeden Pilot dauerhaft weiterführen, um sein Scheitern nicht eingestehen zu müssen.

Praxistipp: Führen Sie einmal jährlich eine „digitale Inventur“ durch. Jedes System erhält vier Entscheidungen: **beibehalten**, **verbessern**, **integrieren** oder **beenden**. Prüfen Sie dazu Nutzen, Zugänglichkeit, Sicherheit, Aufwand, Abhängigkeit und strategische Passung. Ein bewusst abgeschalteter Dienst kann ein ebenso wichtiger Transformationserfolg sein wie ein neuer.

Die sieben Schritte als wiederkehrende Transformationslogik

Mit Schritt 7 ist Digitalisierung nicht abgeschlossen. Neue Bedürfnisse, technische Entwicklungen, Sicherheitslagen und rechtliche Anforderungen führen zurück zu den vorherigen Schritten. Die sieben Schritte bilden deshalb einen wiederkehrenden Lernkreislauf:

- Passt unser Digitalkompass noch zu neuen Möglichkeiten und gesellschaftlichen Erwartungen?
- Zeigt das Lagebild veränderte Zugänge, Kompetenzen, Nutzerwege oder Risiken?
- Sind die richtigen Schlüsselakteure beteiligt und haben sie tragfähige Rollen?
- Stimmen Wirkungs-, Service-, Daten- und Technikarchitektur weiterhin überein?
- Sichern Strukturen Verantwortung, Qualität, Support, Sicherheit und Beteiligung?
- Erzeugen die umgesetzten Dienste einen spürbaren Nutzen im Alltag?
- Werden Ergebnisse, Ausschlüsse und Kosten für Verbesserung oder Beendigung genutzt?

Leitsatz

Ein digitales Quartier ist kein fertiges System. Es ist die dauerhafte gemeinsame Fähigkeit, Technik, Daten und Organisation am Gemeinwohl auszurichten und aus der tatsächlichen Nutzung zu lernen.

5. Erfolgsfaktoren und Stolpersteine

Ob Digitalisierung im Quartier trägt, entscheidet sich nicht an der Zahl der Anwendungen. Entscheidend ist, ob Nutzen, Teilhabe, Prozesse, Daten, Technik, Verantwortung und Lernen zusammenpassen.

Erfolgsfaktoren	Stolpersteine
Nutzenorientierung: Ein konkretes Alltagsproblem und die gewünschte Wirkung führen die Entwicklung.	Technikfixierung: Ein Produkt sucht nach einem passenden Problem.
Menschenzentrierung: Nutzende und Mitarbeitende gestalten reale Nutzerreisen mit.	Expertensicht: Fachbereiche und Anbieter entscheiden ohne Alltagstest.
Hybrider Zugang: digital, telefonisch, persönlich und gedruckt greifen sinnvoll ineinander.	Digital-only: Effizienz entsteht durch die Verlagerung von Aufwand auf Menschen.
Digitale Teilhabe: Geräte, Netz, Kompetenzen, Barrierefreiheit und Hilfe werden gemeinsam betrachtet.	Schulungsreflex: Menschen sollen sich an ungeeignete Systeme anpassen.
Prozessvereinfachung: Abläufe werden vor der Automatisierung geklärt.	Digitaler Medienbruch: komplizierte analoge Prozesse werden nur abgebildet.
Klares Mandat: Politik, Leitung, Prioritäten und Ressourcen sind gesichert.	Pilot ohne Auftrag: ein Projekt startet, ohne dass Fachprozesse verändert werden dürfen.
Produktverantwortung: Nutzen, Inhalte, Betrieb und Weiterentwicklung haben einen Namen.	Projektübergabe: Nach dem Start fühlt sich niemand für das Gesamtangebot zuständig.

Erfolgsfaktoren	Stolpersteine
Daten-Governance: Zweck, Qualität, Pflege, Zugriff und Löschung sind geregelt.	Datensammlung: Daten werden erhoben, weil es technisch möglich ist.
Interoperabilität: Standards, Schnittstellen und Exportwege sichern Anschlussfähigkeit.	Anbieterabhängigkeit: Daten und Funktionen können nicht wirtschaftlich übertragen werden.
Sicherheit und Datenschutz: Risiken werden früh gestaltet und verständlich erklärt.	Späte Kontrolle: grundlegende Probleme werden erst kurz vor dem Start entdeckt.
Barrierefreiheit: Technik und Inhalte werden mit unterschiedlichen Menschen getestet.	Formale Abnahme: ein Prüftool ersetzt reale Nutzungstests.
Verantwortungsvolle KI: Einsatzbereich, Quellen, Kennzeichnung und menschliche Aufsicht sind klar.	Automationsglaube: Wahrscheinlich klingende Antworten werden mit verlässlicher Beratung verwechselt.
Lebenszyklusfinanzierung: Betrieb, Pflege, Support, Migration und Abschaltung sind eingeplant.	Fördermittelfalle: Nach dem Pilot fehlen Personal und laufende Mittel.
Lernende Portfoliosteuerung: Angebote werden verbessert, integriert oder beendet.	Digitaler Friedhof: ungenutzte Systeme bleiben online und binden Vertrauen und Ressourcen.

Besonders tragfähig wird Quartiersdigitalisierung, wenn vier Bedingungen gleichzeitig erfüllt sind:

1. Menschen erleben einen konkreten Nutzen,
2. niemand verliert den Zugang,
3. die organisatorische Verantwortung ist belastbar und
4. die Kommune behält Daten, Systeme und Entscheidungen dauerhaft unter Kontrolle.

6. Arbeitshilfen und weiterführendes Wissen

Für die sieben Schritte können unterschiedliche Arbeitshilfen genutzt werden. Entscheidend ist nicht ihre Zahl, sondern ob sie gemeinsam gepflegt, regelmäßig aktualisiert und tatsächlich für Entscheidungen verwendet werden.

Schritt	Geeignete Arbeitshilfen
1. Haltung klären	Digitalkompass, Leitbild-Workshop, KI-Leitplanken
2. Sozialraum analysieren	digitaler Quartierssteckbrief, Nutzerreisen, Systeminventur, Infrastruktur- und Kompetenzkarte, Datenlandkarte
3. Schlüsselakteure gewinnen	Stakeholder-Analyse, Akteurslandkarte,
4. Zielarchitektur entwickeln	Zukunftsbild, Prioritätenmatrix, Service Blueprint, Daten- und Schnittstellenübersicht

Schritt	Geeignete Arbeitshilfen
5. Strukturen schaffen	Produktrollen-Matrix, Berechtigungskonzept, Supportmodell, Betriebs- und Finanzierungsplan, Notfallplan
6. Maßnahmen umsetzen	Anwendungsfall-Steckbrief, Prototyp, Nutzertest-Leitfaden, Datenschutz- und Sicherheitscheck, Einführungsplan
7. Verstetigen und lernen	Wirkungsdashboard, digitale Inventur, Lebenszyklusplan, Exit- und Migrationsplan, Lernwerkstatt

Ein praxistaugliches Mindestset

Für den Einstieg reichen häufig sieben schlanke Arbeitsgrundlagen – eine für jeden Schritt:

- 1. Digitalkompass und Mandat:** öffentlicher Nutzen, Grundsätze, Grenzen, Auftrag, Entscheidungsspielräume und Ressourcen.
- 2. Digitales Quartierslagebild:** priorisierte Nutzerreisen, Zugangsbarrieren, Infrastruktur, Kompetenzen, Prozesse, Systeme, Daten und lokale Ressourcen.
- 3. Akteurs- und Beteiligungsplan:** Schlüsselakteure, Beiträge, Interessen, Ansprechpartner und Wege zur vielfältigen Mitwirkung.
- 4. Ziel- und Architekturblatt:** Wirkungsziel, Zielgruppen, hybrider Zielprozess, benötigte Daten und Systeme, Leitplanken, Indikatoren und Zielkonflikte.
- 5. Produkt- und Betriebsmodell:** Zuständigkeiten für Entscheidung, Fachprozess, Daten, Inhalte, Technik, Sicherheit, Support, Vertretung und Finanzierung.
- 6. Umsetzungs- und Testplan:** Prototyp, reale Testaufgaben, Prüfkriterien, Kommunikations-, Schulungs- und Einführungswege.
- 7. Wirkungs- und Lebenszyklusdashboard:** Nutzung, Zugang, Prozess, Qualität, Kosten, Entscheidungen sowie Verbesserung, Integration oder Abschaltung.

Jede Arbeitsgrundlage benötigt eine verantwortliche Pflege, ein Aktualisierungsdatum und einen festen Überprüfungsrhythmus. Ein umfangreiches Digitalstrategiepapier ohne Nutzung ist weniger wert als ein einfaches Instrument, das Beschaffung, Betrieb und Verbesserung regelmäßig steuert.

Mögliche Kennzahlen

Ein ausgewogenes Kennzahlenset verbindet mehrere Ebenen:

- **Zugang:** Netz- und Gerätezugang, Barrierefreiheit, unterstützte Nutzungen, verfügbare analoge Wege und Erreichbarkeit des Supports,
- **Nutzung:** aktive und wiederkehrende Nutzung, erfolgreich abgeschlossene Aufgaben, Sucherfolg, Abbrüche und Kanalwechsel,
- **Teilhabe:** Nutzung durch unterschiedliche Lebenslagen, Beteiligung bislang wenig erreichter Menschen und Gründe für Nichtnutzung,
- **Prozess:** Bearbeitungszeit, Wege, Medienbrüche, doppelte Dateneingabe, Fehlerquote und wahrgenommene Entlastung,
- **Daten und Inhalte:** Aktualitätsquote, vollständige Datensätze, verantwortete Datenfelder, Schnittstellennutzung und Korrekturzeit,

- **Qualität und Vertrauen:** Verständlichkeit, Zufriedenheit, Beschwerden, Barrierefreiheitsbefunde, Transparenz und wahrgenommene Sicherheit,
- **Betrieb und Resilienz:** Verfügbarkeit, Supportzeiten, Sicherheitsvorfälle, Wiederherstellungstests, Abhängigkeiten und dokumentierte Vertretungen,
- **Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit:** Gesamtbetriebskosten, Personalaufwand, vermiedene Doppelarbeit, Geräte- und Systemlebensdauer sowie Ressourcenverbrauch,
- **Lernen:** umgesetzte Verbesserungen, bearbeitete Rückmeldungen, integrierte oder beendete Dienste und aktualisierte Leitplanken.

Kennzahlen sollten nicht zur Überwachung einzelner Menschen führen. Eine Differenzierung nach Lebenslagen ist nur sinnvoll, wenn sie fachlich begründet, datenschutzkonform und für Entscheidungen nutzbar ist. Für viele Ziele sind wiederholte Nutzertests, Beobachtungen und qualitative Rückmeldungen aussagekräftiger als große Mengen an Trackingdaten.

7. Fragen zur Reflexion

Die folgenden Fragen helfen Ihnen, die sieben Schritte auf die Digitalisierung in Ihrem Quartier zu übertragen. Unklare Antworten zeigen häufig, welcher Schritt als Nächstes vertieft werden sollte.

Zu Schritt 1 - Haltung klären

- Können wir Problem und öffentlichen Nutzen verständlich erklären?
- Ist geklärt, welche persönlichen und analogen Zugänge bleiben?
- Verstehen wir digitale Teilhabe als gemeinsame Gestaltungsaufgabe statt als individuelles Defizit?
- Haben wir Leitplanken für Daten, KI, Transparenz, Sicherheit, Barrierefreiheit und Nachhaltigkeit?

Zu Schritt 2 - Sozialraum analysieren

- Kennen wir Nutzerreisen, Abbrüche und Unterstützungsbedarf?
- Wissen wir, welche Geräte, Netze und Kanäle tatsächlich genutzt werden?
- Haben wir auch Menschen einbezogen, die digitale Angebote nicht nutzen?
- Kennen wir Systeme, Daten, Schnittstellen, Doppelpflege und Abhängigkeiten?

Zu Schritt 3 - Schlüsselakteure gewinnen

- Sind Politik, Fachbereiche, IT, Prüfung und spätere Betreiber beteiligt?
- Sind Lernorte, Zivilgesellschaft, Versorgungspartner und lokale Technikkompetenz einbezogen?
- Sind die Rollen Entscheiden, Prozess, Daten, Betrieb, Zugang und Prüfung abgedeckt?
- Können Menschen mit unterschiedlichen digitalen Erfahrungen tatsächlich mitgestalten?

Zu Schritt 4 - Zielarchitektur entwickeln

- Beschreiben unsere Ziele eine Veränderung im Alltag statt Produktfunktionen?
- Verbinden wir Wirkungsziel, hybriden Service, Prozess, Daten und Technik?
- Umfasst die Architektur Barrierefreiheit, Sicherheit, Datenschutz, KI-Grenzen und analoge Zugänge?
- Wissen wir, welche bestehenden Kanäle weitergeführt, integriert oder beendet werden sollen?
- Betrachten wir Gesamtbetriebskosten und Exit-Möglichkeiten vor der Beschaffung?

Zu Schritt 5 - Strukturen schaffen

- Gibt es eine Koordination mit Mandat und Portfolioüberblick?
- Hat jeder digitale Dienst eine benannte Produkt- und Prozessverantwortung?
- Sind Daten, Redaktion, Technik, Support, Prüfung und Vertretung zugeordnet?
- Gibt es Verfahren für Beschwerden, Sicherheitsvorfälle und Ausfälle?
- Sind Betrieb, Migration und Abschaltung dauerhaft finanziert?

Zu Schritt 6 - Maßnahmen umsetzen

- Wurde der Prozess vereinfacht, bevor er digitalisiert wurde?
- Umfasst der Test Inhalte, Support, Sicherheit und analogen Ersatzweg?
- Testen unterschiedliche Menschen mit ihren tatsächlichen Geräten?
- Werden Mitarbeitende und Digital-Lotsen qualifiziert und geschützt?
- Können wir das Vorhaben anpassen oder stoppen, wenn kein ausreichender Nutzen entsteht?

Zu Schritt 7 - Verstetigen und lernen

- Unterscheiden wir Nutzung, Zugang, Prozessverbesserung und Wirkung?
- Wissen wir, wer profitiert, Unterstützung braucht oder ausgeschlossen bleibt?
- Werden Rückmeldungen und Supportfälle sichtbar in Verbesserungen übersetzt?
- Sind Backups, Wiederanlauf, analoge Notfallwege, Datenexport und Anbieterwechsel getestet?
- Sind Wissen, Verträge, Berechtigungen und Vertretungen institutionell gesichert?

Reflexion bedeutet nicht, auf jede Frage bereits eine Antwort zu haben. Entscheidend ist zu erkennen, welche Frage als Nächstes gemeinsam beantwortet werden muss.

8. Ein letzter persönlicher Impuls von Anne

In Neulausitz klang Digitalisierung zunächst nach einer Abkürzung: Plattform, Formulare, App – und Informationen würden schneller fließen. Ich mochte diesen Gedanken, weil Technik Ordnung in einen unübersichtlichen Alltag zu bringen versprach.

Dann scheiterte Frau Krüger bei der Terminbuchung an einem unbekannten Passwort. Herr Yilmaz wusste nicht, ob eine Information aktuell war. Ein Verein pflegte denselben Termin in drei Kalendern. Nicht die Menschen waren das Problem. Wir hatten ihre Wege nicht zu Ende gedacht.

Seitdem frage ich: Was wird für einen Menschen wirklich leichter – auch auf einem älteren Smartphone? Manchmal hilft eine Suchfunktion, manchmal ein einheitlicher Datensatz oder eine erklärende Person. Persönliche Nähe und Digitalisierung sind keine Gegensätze. Technik darf aber keine höfliche Wand werden, hinter der niemand erreichbar ist.

Gute Digitalisierung macht Menschen nicht zu Datensätzen und Mitarbeitende nicht zu Anhängseln eines Systems. Sie schafft Zeit und Orientierung, bleibt erklärbar und offen für andere Wege – und ist bescheiden genug, auf eine Funktion zu verzichten.

Ein digitales Quartier erkenne ich nicht an der Zahl seiner Apps. Ich erkenne es daran, dass Informationen stimmen, Wege kürzer werden, niemand am Zugang scheitert und Verantwortung einen Namen hat. Wenn Technik Menschen leichter zueinanderfinden lässt, wird sie Teil einer Sorgenden Gemeinschaft.

Mit Anne weiterarbeiten

Sie möchten eine Sorgende Gemeinschaft in Ihrem Sozialraum gestalten? Sie suchen eine individuelle Beratung, die Ihre konkrete Ausgangslage berücksichtigt?

Unser KI-Coach Anne unterstützt Sie bei Ihrem Vorhaben. Anne bündelt das für Ihr Vorhaben relevante Wissen zu politischen Rahmenbedingungen, Förderprogrammen, guten Praxisbeispielen, Methoden und Werkzeugen – und begleitet Sie und Ihr Quartier Schritt für Schritt bei der Entwicklung passender Lösungen.