

# Städtische Einrichtungen im digitalen Wandel

Masterarbeit von Kjell Schneider

## Zur Person

2014: Bachelorabschluss: Information und Dokumentation (B. A.) an der FH Potsdam

THEMA DER BACHELORTHESES  
Der Schutz personenbezogener Daten als Teil des Datenschutzes in Deutschland

PRAKTIKA WÄHREND DES BACHELORSTUDIUMS:  
(1) Deutscher Bundestag ;Parlamentsdokumentation  
(2) Bayer Pharma AG in Berlin; Abteilung Global R&D Information-News Services

NEBENTÄTIGKEIT WÄHREND DES BACHELOR- UND MASTERSTUDIUMS  
bei der Medizinisch Wissenschaftlichen Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG (MWV) (Bereiche: Online-Marketing; Datenbankpflege; Community-Management)



Kjell Schneider

E-Mail: [kjellschneider@web.de](mailto:kjellschneider@web.de)

## Masterarbeit

TITEL  
Städtische Einrichtungen im digitalen Wandel

ART DER ARBEIT  
literaturbasierte Analyse und empirische Untersuchung (letzter Teil der Arbeit)

SCHLAGWORTE  
Digitaler Wandel, digitale Transformation, Stadt, Stadtwerke, Mobilität, Energie, Wissensmanagement, Change-Management, Internet der Dinge, Smart-Home

BEARBEITUNGSZEIT  
16.März 2015 bis 16.August 2015

GUTACHTER  
Prof. Dr. Hans-Christoph Hobohm  
Prof. Dr. Tobias Schröder

KOOPERATIONSPARTNER  
Stadtwerke Potsdam GmbH

## Inhalte und Ergebnisse

Die Masterarbeit untersucht die Auswirkungen des digitalen Wandels auf städtische Einrichtungen und hat das Ziel, den Stadtwerken Potsdam Handlungsempfehlungen hinsichtlich der Etablierung einer digitalen Strategie zu geben. Dabei wurde sich an folgenden Statements orientiert:

1) Städtische Einrichtungen sind in hohem Maß vom digitalen Wandel betroffen. In der Folge ist davon auszugehen, dass städtische Dienstleister neue Angebote schaffen und sich intern entsprechend verändert aufstellen müssen.

2) Die Stadtwerke Potsdam sind als städtischer Dienstleister maßgeblich vom digitalen Wandel betroffen. Die Stadtwerke sind sich der Aufgaben bzgl. der Schaffung neuer Angebote bewusst und haben die Notwendigkeit der Implementierung einer digitalen Strategie erkannt.

Zunächst wurde anhand der Felder Mobilität und Energie/ Energieversorgung untersucht, welche Veränderungen der digitale Wandel bewirkt.

Wie sich herausstellte verschmelzen die Grenzen zwischen on- und offline zunehmend und lassen bestimmte Trends (z.B. die Sharing-Economy) entstehen. Des Weiteren zeigte sich, dass bislang einzelne Produkte des Dienstleisters in Gesamtkonzepte integriert werden, die der Kunde schließlich nutzt. Die zukünftige Mobilität wird von sog. Tür-zu-Tür Konzepten, die Energie/ Energieversorgung u.a. von Smart-Home Konzepten geprägt sein.

Vor diesem Hintergrund stehen städtische Dienstleister vor enormen Herausforderungen, um diese Services künftig anbieten zu können und sich so zu positionieren, dass man dem Kunden eine individuelle Lösung, z.B. im Bereich der Smart-Home Automatisierung, ermöglichen kann.

Dazu wurde zunächst einmal untersucht, auf welche unternehmerischen Aspekte es ankommt, um sich als städtische Einrichtung digital aufzustellen. Es wurde festgestellt, dass die Herausforderungen besonders im Bereich des Wissensmanagements, dem Weg der Implementierung einer digitalen Strategie, dem Umgang mit Barrieren und Widerständen sowie einer nach Möglichkeit hierarchiearmen Projektorganisation liegen.

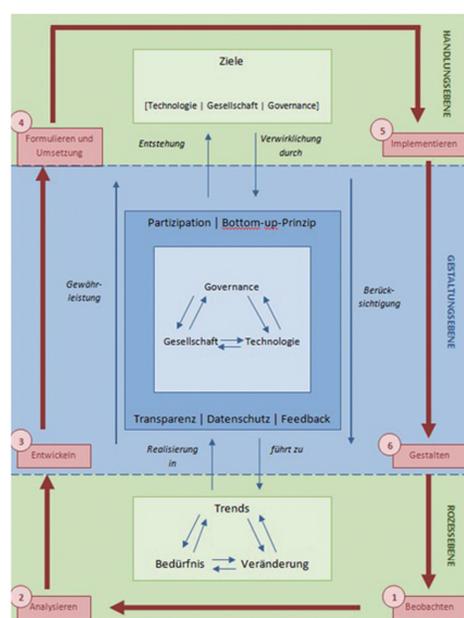
Weiter wurden Lösungsmöglichkeiten erörtert, diese Herausforderungen zu bewältigen. Es wurde deutlich, dass eine Wissensmanagementkultur innerhalb der Organisation geschaffen werden sollte, um Bottom-up-Initiativen zulassen und Synergieeffekte nutzbar machen zu können. Auf diesem Weg können zum einen sämtliche Mitarbeiter einer Organisation am strategischen Wandel teilhaben, zum anderen kann etwaigen Bedenken im Vorhinein entgegengewirkt werden. Des Weiteren ist es notwendig flexible Organisationsstrukturen zu schaffen, oder im besten Fall entstehen zu lassen, die interdisziplinäre Projektarbeit über Hierarchiegrenzen hinaus ermöglichen. Gekoppelt mit der funktionierenden Wissensmanagementkultur ergibt sich nun, dass aufkommende Probleme zügig erkannt und beseitigt werden können. Des Weiteren ist es so möglich, flexibel auf Trends und Veränderungen des digitalen Wandels zu reagieren.

Besonders hervorzuheben ist dabei die Rolle der IT. Nicht nur, dass technische Systeme unabdingbar für ein funktionierendes Wissensmanagement in einer Organisation sind, sondern ebenso logisch ist es, dass zukünftig onlinebasierte Konzepte ein hohes Maß an technischen Systemen erfordern. An dieser Stelle zeigte sich, dass es noch oftmals so zu sein scheint, dass die IT-Abteilungen einer Organisation lediglich Vorhaben technisch realisieren und nicht von Beginn an der Entwicklung eines Vorhabens mitwirken. Dies ist jedoch unabdingbar, um für technische und datenschutzrechtliche Komponenten bereits zu Beginn eines Projekts Lösungen zu entwickeln.

Im letzten Abschnitt wurden die evaluierten Aspekte hinzugezogen, um den Stadtwerken Potsdam konkrete Handlungsempfehlungen zu geben. Hierzu wurden offene Leitfadenterviews geführt, die schließlich untermauert haben, dass besonders ein effektives Wissensmanagement, flache Hierarchien innerhalb der Projektteams, die internen Vernetzungs- und Kommunikationsmöglichkeiten einer Organisation sowie eine herausragende Rolle der IT gewährleistet sein müssen, um eine Digitalstrategie implementieren zu können.



Nutzung von Apps  
Quelle: TNS Infratest, Mobile Club 2013. Abrufbar unter URL: [https://www.tns-infratest.com/presse/pdf/Presse/2013\\_05\\_06\\_TNS\\_Infratest\\_Mobile\\_Club\\_Mobile-Landscape\\_Charts.pdf](https://www.tns-infratest.com/presse/pdf/Presse/2013_05_06_TNS_Infratest_Mobile_Club_Mobile-Landscape_Charts.pdf) [letzter Zugriff: 17.07.2015]



Konzeptgestaltung im digitalen Wandel  
Quelle: Eigene Darstellung