

Inhaltsverzeichnis

I Öffentliche Verwaltung: Gesellschaft auf Basis von Gesetzen gestalten

1	Der Verfassungsstaat als Basis und Rahmen	3
1.1	Grundlagen des Verwaltungshandelns	4
1.2	Strategische Ebene vs. Exekutive in der politisch geführten Verwaltung	6
1.3	Kundenorientierung in der Verwaltung	8
1.4	Definition des eigenen Staatsverständnisses	9
	Literatur	11

II Eine sich verändernde Welt und digitale Chancen

2	Aktuelle Herausforderungen öffentlicher Verwaltungen	15
2.1	Die wichtigsten Herausforderungen für öffentliche Verwaltungen aus der Sicht von Leitungspersonen	16
2.2	Herausforderungen für die Gemeinden in der Schweiz	17
2.3	Gesellschaftliche Entwicklungen	19
2.4	Planungsherausforderung öffentlicher Verwaltungen am Beispiel der Schwankungen bei den Asylanträgen	26
	Literatur	27
3	Spezifische Herausforderungen bezüglich des digitalen Wandels	31
3.1	Die technologische Entwicklung kurz erklärt	33
3.2	Neue Ansätze aufgrund der technologischen Entwicklung	42
3.3	Bedingungen für technologische Innovationen	57
	Literatur	62

III Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung

4	Unterschiedliche Ansätze der Digitalisierung öffentlicher Verwaltungen	69
4.1	eGovernment – bestehende Prozesse digitalisieren	70
4.2	Smart Cities – Städte vernetzen	73
4.3	Kritik an diesen beiden Ansätzen	76
	Literatur	79
5	Der Ansatz der Smarten Verwaltung – das Zuger Modell	81
5.1	Haltung	82
5.2	Handeln	88
	Literatur	92

IV Umsetzung und Fallbeispiele

6	Umsetzung konkret angehen	95
6.1	Maturitätsprüfung	97
6.2	Die Mitarbeitenden gestalten den digitalen Wandel	98
6.3	Gelingensfaktoren für die Umsetzung	117
	Literatur	120
7	Ausblick	121
	Literatur	123
8	Good-Practice-Beispiele öffentlicher Verwaltungen	125
8.1	Cardossier	129
8.2	Digitaler Dorfplatz	134
8.3	Umweltdatenportal-EnVIS des Kanton Aargau	140
8.4	Blockchain und Bitcoin in der Stadt Zug	146
8.5	Digitale Wasserzähler der Dorfgemeinschaft Menzingen	151
8.6	Zugriff auf die eigenen Daten mit Zuglogin des Kanton Zug	154
8.7	Der Einsatz künstlicher Intelligenz bei der Kantonspolizei Zürich	161
8.8	Kinderleicht zum Kindergeld in der Hansestadt Hamburg	168
	Serviceteil	
	Anhang – Selbstcheck für Leitungspersonen in öffentlichen Organisationen zum digitalen Wandel	178