

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Veränderungen im kommunalen Bürgerservice</b>	<b>7</b>
1.1	Entwicklungen	7
1.2	Herausforderungen	8
1.3	Schlussfolgerung	9
<b>2</b>	<b>Impulse für die Neuausrichtung</b>	<b>11</b>
2.1	„Digital First“ als Leitidee verankern	11
2.2	Multikanalfähigkeit herstellen	13
2.3	Leistungen bündeln und Kooperationen eingehen	15
2.4	Selbstbedienung ausbauen, Prozessschritte auslagern	18
2.5	Multiple Service- und Begegnungsstätten entwickeln	19
2.6	Mobiler Service der aufsuchenden Verwaltung	20
<b>3</b>	<b>Erfolgsfaktoren für die wirkungsvolle Neuausrichtung</b>	<b>22</b>
3.1	Prozesse optimieren	22
3.2	Innovationen gemeinsam gestalten und Services designen	23
3.3	Ressourcen bereitstellen und wirtschaftlich handeln	25
3.4	Attraktive Arbeitsbedingungen schaffen	25
3.5	Marketing betreiben	26
<b>4</b>	<b>Gutachtliches Verfahren</b>	<b>27</b>
<b>5</b>	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>29</b>
<b>6</b>	<b>Anhang</b>	<b>35</b>
6.1	Interkommunaler Erfahrungsaustausch über die Behördennummer 115	35
6.2	Weiterführende Informationen zum Service-Design	37
6.3	Rechtsvorschriften, die grundsätzlich Digitalisierung ermöglichen	43