

**sa\_partners**  
**Modellvorhaben:**  
**Valorisierung The-**  
**menschwerpunkt**  
**Digitalisierung für**  
**die Grundversor-**  
**gung nutzen**

Erkenntnisbericht

09. Februar 2024



## Auftraggeber

Bundesamt für Raumentwicklung  
(ARE)  
Bundesamt für Landwirtschaft  
(BLW)  
Staatssekretariat für Wirtschaft  
(SECO)

## Begleitung

Maria-Pia Gennaio Francini  
ARE, Verantwortliche Themen-  
schwerpunkt (ARE)  
  
Melanie Gicquel, Programmleiterin  
Modellvorhaben Nachhaltige  
Raumentwicklung (ARE)  
  
Susanne Menzel (BLW)  
  
Doris Herrmann (BLW)  
  
Jacqueline Hofer (SECO)  
  
Delphine Rime (SECO)  
  
Josianne Maury (ARE)

## Bearbeitung

**sa\_partners GmbH**  
**Dufourstrasse 95**  
**CH – 8008 Zürich**  
**+ 41 44 515 25 20**  
**info@sapartners.ch**

Dunja Kovári-Binggeli  
Dipl. Ing. TU Berlin

Dominique Erdin  
M. Sc. Stadt- und Regional-  
planung, TU Cottbus

Sarah Mettan  
M.Sc. ETH Raumentwicklung  
und Infrastruktursysteme



# Inhaltsverzeichnis

1	Einführung ins Thema	7
1.1	Modellvorhaben des Bundes	7
1.2	Digitalisierung für die Grundversorgung nutzen	7
1.3	Ziele der Valorisierung	8
2	Methodik	10
2.1	Vorgehen	10
2.2	Aufbau des Berichtes	11
3	Die fünf Projekte in Kürze	12
3.1	Übersicht der Modellvorhaben	12
3.2	Tessiner Bergtäler: Ideen für eine altersgerechte Raumentwicklung	13
3.3	Progressive Provinz Zuzibiet: Digitale Transformation als neue Lagequalität nutzen	15
3.4	Oberwallis: Ein regionales Supportzentrum unterstützt Gemeinden	17
3.5	Oberwinterthur: Stadtentwicklungsgebiet Neuhegi digital vernetzen	19
3.6	Grundversorgung digital und im Dialog sichern: «Vernetze Dörfer» im Kanton Uri	21
4	Schlüsselerkenntnisse	23
4.1	Dimensionen der digitalen Transformation	23
4.2	Zentrale Leitthemen	26
4.3	Entwicklungshemmnisse und Katalysatoren	30
5	Schlussfolgerungen und Empfehlungen	32
5.1	Action Mapping	32
5.2	Die Aktionen im Detail	34
5.3	Expertise Mapping	35
5.4	Expertennetzwerk und Ansprechpartner	37



# 1 Einführung ins Thema

## 1.1 Modellvorhaben des Bundes

Modellvorhaben als Reallabore

Im Rahmen der Modellvorhaben förderte der Bund in der Periode 2020-2024 bereits zum vierten Mal Projekte für eine nachhaltige Raumentwicklung mit dem Ziel, innovative Lösungsideen in ausgewählten Themenschwerpunkten durch lokale "Reallabore" zu erproben und entwickeln.

Sektorenübergreifend und interinstitutionell

Die Modellvorhaben verfolgen dabei einen sektorenübergreifenden Ansatz mit Beteiligung von insgesamt acht Bundesämtern. Federführend ist das Bundesamt für Raumentwicklung (ARE), beteiligt sind ausserdem das Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO), das Bundesamt für Umwelt (BAFU), das Bundesamt für Landwirtschaft (BLW), das Bundesamt für Wohnungswesen (BWO), das Bundesamt für Gesundheit (BAG), das Bundesamt für Strassen (ASTRA) und das Bundesamt für Sport (BASPO).

Das Programm zu den Modellvorhaben basiert auf wichtigen öffentlichen Politiken der Raumentwicklung, darunter die Agglomerationspolitik und die Politik für ländliche Räume und Berggebiete. Als Grundlage dient insbesondere das Raumkonzept Schweiz, das Ende 2012 vom Bundesrat, der Konferenz der Kantonsregierungen (KdK), dem Schweizerischen Städteverband (SSV) und dem Schweizerischen Gemeindeverband (SGV) verabschiedet wurde. Das Raumkonzept legt übergeordnete Ziele und Strategien fest, an denen sich alle staatlichen Ebenen bei ihren raumwirksamen Tätigkeiten orientieren sollen. Es wird seit 2023 aktualisiert und um wichtige Herausforderungen unserer Zeit im Zusammenhang mit dem Klimawandel und der Digitalisierung sowie den damit verbundenen Auswirkungen auf den Raum angereichert.

## 1.2 Digitalisierung für die Grundversorgung nutzen

Die wirtschaftliche Entwicklung von Regionen und die Lebensqualität der dortigen Bevölkerung hängen massgeblich von der Qualität und Verfügbarkeit grundlegender Versorgungsdienstleistungen ab, einschliesslich Gesundheitsversorgung, Sozialwesen, Bildung, Wasser- und Energieversorgung, Mobilität sowie Kommunikationsdienste. Besonders in peripheren und ländlichen Gebieten stehen diese Dienstleistungen aufgrund demografischer Veränderungen und wirtschaftlicher Umstrukturierungen unter erheblichem Druck. Die Herausforderung liegt insbesondere darin, die Erbringung und die Zugänglichkeit der Grundversorgungsdienstleistungen trotz knapper öffentlicher Ressourcen zu gewährleisten. Eine koordinierte und integrale Herangehensweise in einzelnen Regionen oder Quartieren einer Agglomeration kann dazu beitragen, die Effizienz im Bereich der Grundversorgung zu steigern und die Anbindung peripherer Quartiere an den Agglomerationskern zu erhöhen.

Die Digitalisierung eröffnet neue Chancen, um landesweit effektive und effiziente Lösungen in der Sicherstellung der Grundversorgung zu finden. In der Förderperiode 2020-2024 widmete sich ein Themenschwerpunkt daher der

«Digitalisierung für die Grundversorgung nutzen». Unterstützt wurden in diesem Themenschwerpunkt insgesamt fünf Modellvorhaben mit Beteiligung des Bundesamts für Raumentwicklung (ARE) sowie des Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO) und des Bundesamtes für Landwirtschaft (BLW).

Der Themenschwerpunkt zielt darauf ab, Chancen der Digitalisierung in diesem Themenfeld zu ermitteln und die Zugänglichkeit und Qualität der Grundversorgungsdienstleistungen zu verbessern. Gemeinden, Regionen und Kantone sollen unterstützt werden, konkrete Digitalisierungsmöglichkeiten zu identifizieren und deren Nutzungschancen zu prüfen. Dabei liegt der Fokus auf potenziellen Synergien zwischen den Dienstleistungen, die durch eine bereichsübergreifende Herangehensweise optimal genutzt werden sollen.

Im Rahmen des vorliegenden Themenschwerpunktes standen folgende Fragen im Zentrum:

- Wie können Gemeinden die zentralen Bedürfnisse der Region/der Quartiere zur Erbringung und Zugänglichkeit der Grundversorgung identifizieren? Welche Bedürfnisse müssen als prioritär betrachtet werden?
- Wie können die identifizierten Bedürfnisse gedeckt werden? Welche innovativen Lösungen bieten sich an und wie lassen sich diese umsetzen? Welche Akteure müssen für die konkrete Umsetzung der identifizierten Lösung einbezogen werden?
- Welche Chancen bieten die Digitalisierung und Automatisierung, um eine den spezifischen Gegebenheiten angepasste attraktive und effiziente Grundversorgung anzubieten? Digitalisierung kann zum Beispiel mehrere Dienstleistungen verstärkt vernetzen (durch Online-Plattformen können die Angebote aggregiert angezeigt und erbracht werden) und/oder die Erbringung vereinfachen (z. B. Tools für flexible Mobilitätsangebote oder für die Suche von Angeboten im Sozial- und Gesundheitsbereich). Mit der Automatisierung, zum Beispiel im Bereich der Mobilität, kann die Zugänglichkeit verschiedener Dienstleistungen verbessert oder auch gebündelt werden.
- Wie können mehrere Versorgungsbereiche sinnvoll zusammengebracht und dadurch die Versorgung verbessert und effizienter erbracht werden? Welchen Beitrag kann die Digitalisierung zu diesem Zweck leisten? Können beispielsweise Mobilitätsdienstleistungen mit anderen Grundversorgungsbereichen koordiniert oder Gesundheitsdienstleistungen in Kombination mit anderen sozialen Dienstleistungen erbracht werden? Synergien können sowohl mit digitalen Lösungen, aber auch durch die gemeinsame Nutzung von Räumen, Infrastrukturen usw. geschaffen werden.

## 1.3 Ziele der Valorisierung

Ziel der vorliegenden Valorisierung war es, die wesentlichen Erkenntnisse aus den fünf Modellvorhaben zum Themenschwerpunkt «Digitalisierung für die Grundversorgung nutzen» zusammenzutragen und die zentralen Erfahrungen aus den Modellvorhaben im Sinne des Learnings für künftige Modellvorhaben, aber auch bezüglich der Übertragbarkeit für andere Anwender in Wert zu setzen.



Im Mittelpunkt standen:

Aufzeigen des Modellcharakters

Mit den Modellvorhaben sollten innovative Ansätze gefördert werden. Der Modellcharakter der einzelnen Vorhaben wurde im Bericht herausgearbeitet. Hierzu wurden die wesentlichen Erfahrungen und Schlussfolgerungen der fünf Modellvorhaben exemplarisch auch einzeln erfasst.

Wissenstransfer fördern

Mit dem Fokus auf einen effektiven Wissenstransfer wurden die aus den Modellvorhaben gewonnenen Erkenntnisse im Bericht so aufbereitet, dass sie anderen Akteuren ausserhalb des Programms als Hilfestellung für ähnliche Projekte dienen. Gemeinden, Kantone und Regionen sollen von diesem Bericht profitieren, indem sie die darin enthaltenen Erkenntnisse gezielt auf Fragestellungen im Zusammenhang mit Digitalisierung und Grundversorgung anwenden können.

# 2 Methodik

## 2.1 Vorgehen

Unterschiedliche Akteure bringen jeweils verschiedene Perspektiven ein. Um ein möglichst differenziertes und vollständiges Bild zu erhalten, wurden bei der Valorisierung alle beteiligten Akteure einbezogen. Neben den involvierten Bundesstellen waren dies auf Seite der Projekte die Projektträgerschaften sowie die VertreterInnen der Fachbüros. Ein hoher Stellenwert kam bei der Valorisierung den Interviews und Workshops zu.

Grundlagen-recherche	Spürgruppeninter-views	Themenkarussell (ERFA)	Ergebnissicherung
Desktop-Research	2 Interviews: Beteiligte Bundesstellen; Projektbeteiligte RegionenvertreterInnen	Projektbeteiligte Fachbüros und RegionenvertreterInnen	Desktop Work

Im ersten Schritt erfolgte die **Recherche** zu den fünf Modellvorhaben. Hierbei wurden Erfahrungsaustausche, welche vom Bund organisiert wurden, Medienberichte sowie Projektdokumentationen durch die Projektträgerschaften anhand von Leitfragen ausgewertet und zusammengefasst (siehe **3. Die fünf Projekte in Kürze**).

**Spürgruppeninterviews** wurden gezielt eingesetzt, um diese Auswertung weiter zu vertiefen und um die Sichtweise der beteiligten Akteure zu ergänzen. In zusammengefassten und strukturierten Interviews wurden die gewonnenen Erkenntnisse mit den Projektträgerschaften der Modellvorhaben gespiegelt. Darüber hinaus wurden die VertreterInnen der beteiligten Bundesstellen ebenfalls in einem gemeinsamen Interview zu den Modellvorhaben strukturiert befragt.

In einem weiteren Schritt wurde in Zusammenarbeit mit den Projektträgerschaften und beteiligten Fachbüros ein **Themenkarussell** im Sinne eines dynamischen Erfahrungsaustauschs durchgeführt. Im Rahmen dieses Workshops und Erfahrungsaustausches wurden die aus den ersten beiden Schritten abgeleiteten Leitthemen diskutiert und die Ergebnisse weiter angereichert.

Der vorliegende Bericht fasst die Ergebnisse dieses umfassenden Prozesses zusammen (**Ergebnissicherung**), der darauf abzielt, das aus den Modellvorhaben gewonnene Wissen für weitere Projekte im Zusammenhang mit Digitalisierung und Grundversorgung nutzbar zu machen.

## 2.2 Aufbau des Berichtes

Der Bericht gibt einen Überblick über die Ergebnisse der Valorisierung aus den fünf Modellvorhaben des Themenschwerpunktes «Digitalisierung für die Grundversorgung nutzen»:

- **Kapitel 3** stellt die fünf Modellvorhaben und ihre projektspezifischen Erkenntnisse in Porträts zusammenfassend vor.
- **Kapitel 4** beinhaltet die wichtigsten Schlüsselerkenntnisse als Ergebnis der Auswertung der Desktop-Research, der Spürgruppeninterviews und des Themenkarussells.
- **Kapitel 5** enthält die wichtigsten Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen (Action-Mapping) sowie weiterführende Informationen zu beteiligten Organisationen und Experten (Expertise-Mapping).

# 3 Die fünf Projekte in Kürze

## 3.1 Übersicht der Modellvorhaben

Im vorliegenden Kapitel werden die fünf Modellvorhaben in Steckbriefen kurz porträtiert: Diese zeigen die beteiligten Akteure und deren Integration in die Projekte auf und fassen jeweils das Vorgehen, den Typ der Grundversorgungsdienstleistung sowie die wichtigsten (projektspezifischen) Erkenntnisse zusammen. Grundlage für die Porträts bildeten insbesondere die Projektdokumentationen durch die Projektträgerschaften (Fortschrittsformulare, Projektberichte) sowie die Medienberichte einzelner Projekte.

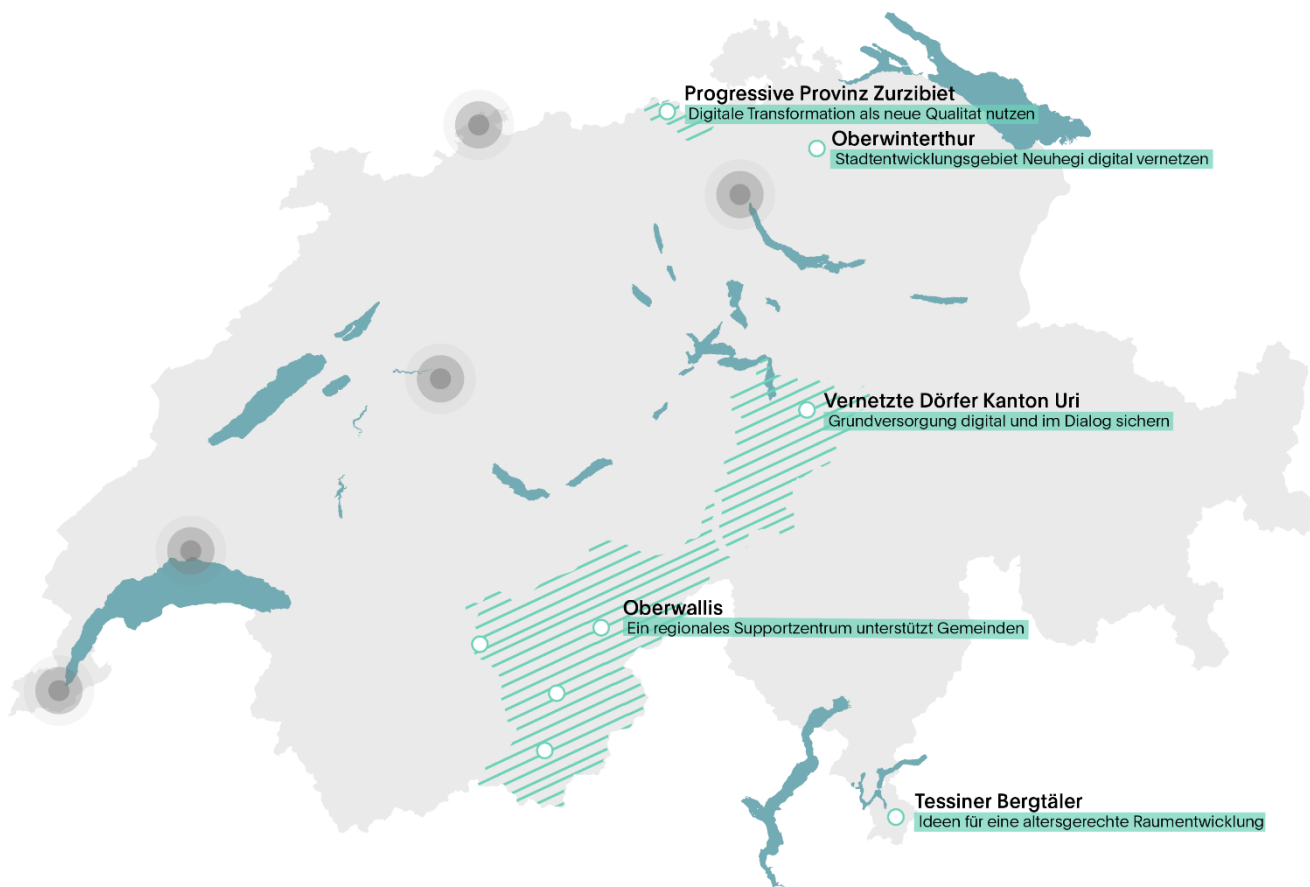


Abbildung 1: Übersicht der Modellvorhaben im Themenschwerpunkt «Digitalisierung für die Grundversorgung nutzen» (Kartengrundlage: © swisstopo)

## 3.2 Tessiner Bergtäler: Ideen für eine altersgerechte Raumentwicklung



<b>Pilotgebiet</b>	→ Täler Muggio und Onsernone, Weiler Monte von der Gemeinde Castel San Pietro, Kanton Tessin
<b>Projekträgerschaft</b>	→ LISS Laboratorio di ingegneria dello Sviluppo Schürch
<b>Projektbegleitung</b>	→ Gemeinde Castel San Pietro
<b>Projektpartner</b>	→ Stiftung Zweite Säule, StudioSer (architektonische Umsetzung), Alvad (Spitex Locarnese e Vallemaggia), SACD (Servizi die Assistenza e Cura a Domicilio di interesse pubblico in Ticino)

### In Kürze

Die starke Abwanderung aus den Alpentälern in die städtischen Zentren hat spürbare Folgen für die zurückbleibende ältere Bevölkerung: In ihrer Randregionen schrumpft das Angebot der Grundversorgung und das soziale Gefüge wird allmählich brüchig. Im Rahmen des Modellvorhabens wurden in den Tessiner Tälern Muggio und Onsernone innovative Lösungsansätze entwickelt, die das Potenzial der neuen Kommunikationstechnologien nutzen, um die Lebensqualität der älteren Bevölkerung zu erhalten. Dabei stellte das Modellvorhaben die Sicht und die Bedürfnisse der älteren Bevölkerung in den Mittelpunkt.

### Typ Grundversorgungsdienstleistung

Die Verbesserung der **Gemeinschaft**, der **Gesundheit** und des **Detailhandels** als Grundversorgungsdienstleistungen standen im Fokus dieses Projektes. Verschiedene Lösungsansätze wie die architektonische Aufwertung des Dorfes durch seniorengerechte Baumassnahmen, die Schaffung multifunktionaler Begegnungsorte (z.B. Dorfläden) mit Beratung zu technologischen Fragen, der Einsatz von nicht-invasiven Überwachungssystemen für Senioren zu Hause, die Ausbildung von Community Tutors als Träger der Gesellschaft tragen dazu bei, das gemeinschaftliche und soziale Miteinander als Grundbedürfnis zu stärken und zu fördern. Die Digitalisierung wurde im Projekt als Hilfsmittel zur Stärkung der Grundversorgung und vor allem der sozialen Kontakte gesehen.

### Ansatz, Vorgehen und wichtige Ergebnisse

Ausgangspunkt für das Projekt war eine Umfrage, welche in 2018/2019 vom Schweizerischen Seniorenrat in den beiden Tälern durchgeführt wurde und den Handlungsbedarf in Bezug auf die Pflege sozialer Kontakte im Alter aufzeigte. Ein breites Spektrum von Akteuren wurde in das Projekt einbezogen. Neben der Information der Bevölkerung standen vor allem die Durchführung von qualitativen Interviews und der persönliche Austausch mit den BewohnerInnen in Vordergrund.

Zur Verbesserung der Lebensqualität im Dorf Monte wurde ein **integraler** und **thematisch breit angelegter Ansatz** (Gesundheit, Kultur, Umwelt, Architektur, Bildung, Technologie, Soziales & Wirtschaft) ausgewählt.

Mit der Entwicklung von sogenannten **«Community Tutors»** wurde auf **Freiwilligenarbeit** und auf Synergiepotenziale zwischen Freiwilligen und Fachleuten gesetzt. Die Community Tutors (geschulte Freiwillige) werden eingesetzt, um soziale Kontakte zu fördern und vor allem auch um die ältere Bevölkerung mit digitalem Hilfsmittel (z.B. bei administrativen Anliegen etc.) zu unterstützen.

Begleitet wurde dieser Ansatz von einer **architektonischen Aufwertung** des Ortes und der Schaffung von Begegnungsmöglichkeiten (Bänke, Tische, Plätze, Kugelbahn).

Entstanden ist ein **Gesamtpaket**, welches aufzeigt, wie eine altersgerechte Dorfentwicklung vor dem Hintergrund der Digitalisierung gestaltet werden kann.

## Organisation & Integration lokaler Partner

Für die Erarbeitung des Projektes wurde eine Begleitgruppe eingesetzt, welche sich aus lokalen VertreterInnen zusammensetzte und die Einbindung des lokalen Gesundheits- und Sozialsektors ermöglichte. Die Sichtweise der lokalen Akteure wurde von Anfang an durch qualitative Interviews in das Projekt integriert. Für die Umsetzungsphase und zur Begleitung der älteren Bevölkerung wurden lokale Freiwillige rekrutiert und zu «Community Tutoren» ausgebildet.

## Schlüsselerkenntnisse

- Um neue und digitale Lösungen zur Verbesserung der Lebensqualität älterer Menschen im peripheren Raum zu erproben, müssen bereits bestimmte Voraussetzungen erfüllt sein. Die Grösse und Ausdehnung des Dorfes Monte sowie seine soziale Grundstruktur bot dabei eine ideale Ausgangsbasis. Neben einem soliden sozialen Grundgerüst sind auch finanzielle Ressourcen von Bedeutung.
- Die strukturierte Koordination der freiwilligen Mitarbeiter ("Community Tutors") hat die Projektträger vor besondere Herausforderungen gestellt. Diese Freiwilligen bringen ihre eigenen Vorstellungen und Erwartungen in ihr Engagement ein. Eine geschickte Kommunikation und Verhandlungsführung sind erforderlich, um sicherzustellen, dass ihre Beiträge effektiv eingesetzt werden und den Projektzielen dienen.
- Das Projekt wurde medienwirksam begleitet. Dies hat die öffentliche Akzeptanz und das Vertrauen in das Projekt positiv gestärkt.

## 3.3 Progressive Provinz Zurzibiet: Digitale Transformation als neue Lagequalität nutzen



<b>Pilotgebiet</b>	→ Region Bad Zurzach und Umgebung, Kanton Aargau
<b>Projekträgerschaft</b>	→ Gemeindeverband ZurzibietRegio
<b>Projektbegleitung</b>	→ Kanton Aargau, Departement Bau, Verkehr und Umwelt BVU sowie Departement Volkswirtschaft und Inneres (Standortförderung)
<b>Projektpartner</b>	→ Gottlieb-Duttweiler Institut, Paul-Scherrer-Institut, Avenir Suisse, Universität Zürich & Universität Bern, Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaft, Fachhochschule Nordwestschweiz, GetDiversity, Crossiety, Splunk Big Data

### In Kürze

Für die ländlich periphere Region Zurzibiet (AG) ist die Gewährleistung einer attraktiven Grundversorgung in unterschiedlichen Bereichen Voraussetzung für den Strukturerthalt. Insbesondere in ländlichen Gebieten bietet die digitale Transformation grosse Chancen. Mit dem Modellvorhaben wurden neue Wege für ein regionales, attraktives und zukunftsgerichtetes Angebot der Grundversorgung in den Bereichen Bildung, Arbeiten und Gemeinschaft und für eine neue Zentralität aufgezeigt sowie ein Verständnis für die digitale Transformation als Querschnittsthema geschaffen.

### Typ Grundversorgungsdienstleistung

Als komplexes und sehr umfassendes Thema durchdringt die digitale Transformation alle Themenbereiche der Grundversorgung. Über eine sektorale Betrachtung hinaus wurde im Laufe des Prozesses erkannt, dass die anstehenden Aufgaben der Region in Bezug auf die digitale Transformation viele Themenkomplexe betreffen. Für die Themenbereiche **Arbeiten, Bildung und Gemeinschaft** wurde ein grosser Handlungsbedarf in Bezug auf die Grundversorgung in der Region festgestellt. Entsprechend wurden diese Handlungsfelder für eine vertiefte Bearbeitung im Rahmen des Modellvorhabens festgelegt.

### Ansatz, Vorgehen und wichtige Ergebnisse

Der Erarbeitungsprozess des Projekts gliederte sich in mehrere, auf die Laufzeit des Modellvorhabens abgestimmte Meilensteine:

- **Analyse der Grundversorgung** | Struktur- und Bedürfnisanalyse
- **Chancen der digitalen Transformation** | Potenzialanalyse, Vision & Stossrichtungen, Strukturen und Organisationsformen
- **Strategieerarbeitung** | Lösungsansätze, Schwerpunkte & Priorisierung
- **Umsetzung** | Arbeitsprogramm, Organisationsstrukturen & regionale Verankerung

Digitalisierung ist eine Querschnittsaufgabe. Im Rahmen des Modellvorhabens standen strukturelle Fragen daher ebenso im Zentrum. Um die Implementierung und Umsetzung zu gewährleisten, beschäftigte sich das Modellvorhaben mit den notwendigen Organisationsstrukturen zur Umsetzung der innovativen Lösungsansätze als Grundlage für die regionale Verankerung der digitalen Grundversorgung.

Per Ende 2023 wird ein **Digitalisierungsrat** im Zurzibiet eingeführt. Als sektorenübergreifendes, strategisches Gremium soll sich «ZurzibietDigital» für die Infrastruktur der Zukunft einsetzen, die Chancen der digitalen Transformation erkennen und Impulse zur Förderung der Digitalisierung für relevante Bereiche der regionalen Entwicklung setzen. Dazu erfasst und vertieft das Gremium die Bedürfnisse der Region, beurteilt sie und entwickelt gemeinsam mit den Beteiligten Massnahmen. Anschliessend werden diese Massnahmen themenbezogen umgesetzt. Dabei baut ZurzibietDigital auf den im Rahmen des Modellvorhabens erarbeiteten Lösungsansätze auf und konkretisiert diese entsprechend den aktuellen Prioritäten, wie zum Beispiel eine digitale Mentoring-Plattform für junge Generationen (Coach-Z) oder eine digitale Plattform zur Nutzung von verfügbaren Räumen im Zurzibiet.

## Organisation & Integration lokaler Partner

In der Region Zurzibiet herrscht eine gute Zusammen Arbeitskultu r zwischen den regionalen Akteuren, welche sich auch im Erarbeitungsprozess des Modellvorhabens widerspiegelte. Das Modellvorhaben erfolgte in einem breit abgestützten Erarbeitungs- und Kooperationsprozess unter Einbezug unterschiedlicher regionaler Akteure aus Wirtschaft, Wissenschaft und Verwaltung im Rahmen von Regionallaboren als wichtige Voraussetzung für die Verankerung und Umsetzung des Modellvorhabens. Um der Themenvielfalt und des breiten Spektrums an Lösungsansätze gerecht zu werden, wurden externe namhafte Experten aus unterschiedlichen Fachrichtungen im Rahmen von Future Labs beigezogen.

## Schlüsselerkenntnisse

- Die technologischen Lösungen (Digitalisierung) sind nur ein Mittel zum Zweck. Bei der Schaffung und vor allem auch Betreuung von Plattformen kommt der Aktivierung und Vernetzung von Akteuren eine zentrale Bedeutung zu. Die Aktivierung von Akteuren und Local Heroes erfordert den persönlichen Kontakt und ist mit einem hohem Ressourcenaufwand verbunden.
- Es ist eine Herausforderung, ein offenes Umfeld für die Chancen der Digitalisierung zu schaffen. Die Region für ein progressives Mindset zu gewinnen und Menschen dazu zu bewegen, den Status Quo zu hinterfragen, ist genauso schwierig. Die regionale Verankerung und Vermittlung einer gemeinsamen Vision zur konkreten Umsetzung der digitalen Transformation bieten eine unterstützende Möglichkeit.
- Im Rahmen der Aktivierung von Mitgliedern für den Digitalisierungsrat wurde deutlich, dass weniger die Affinität zur Digitalisierung selbst (Programmieren, Technologielösungen etc.) gefragt ist, als vielmehr das Erkennen der Chancen der Digitalisierung für die Region und die Bereitschaft, den digitalen Transformationsprozess zu antizipieren.
- Quick-wins in der Umsetzung der digitalen Transformation sind schwierig zu erzielen. Sie erfordern viele Ressourcen, sowohl personell als auch finanziell. Die digitale Transformation ist kein Selbstläufer, zeichnet sich aber durch eine hohe Reichweite aus.



## 3.4 Oberwallis: Ein regionales Supportzentrum unterstützt Gemeinden



<b>Pilotgebiet</b>	→ Oberwallis (Kanton Wallis) – Gemeinden Bitsch, Täsch, Salgesch & Grächen
<b>Projekträgerschaft</b>	→ Verein Region Oberwallis; Präsidenten der Gemeinden Bitsch, Täsch, Salgesch & Grächen
<b>Projektbegleitung</b>	→ Gemeindeschreiber aus den Gemeindeverwaltungen, Antenne Valais Romand und Kanton Wallis, Delegierter der digitalen Verwaltung
<b>Projektpartner</b>	→ Verein Myni Gmeind (fachliche und technische Unterstützung)

### In Kürze

Damit die Gemeinden in Bergregionen mit der digitalen Transformation mithalten können, wird im Oberwallis ein regionales Supportzentrum erprobt. Dieses unterstützt die Gemeinden bei der Digitalisierung ihrer Verwaltungsaufgaben sowie Dienstleistungen für die Bevölkerung und dient als Ansprechstelle für Fragen rund um digitale Prozesse, Systeme und Systemanwendungen. Das Supportzentrum ermöglicht somit den Zugang zu Kompetenzen und Ressourcen rund um die Digitalisierung. Die Gemeinden können sich so Fachwissen, Systeme und Services teilen und ihren digitalen Dialog mit der Bevölkerung stärken.

### Typ Grundversorgungsdienstleistung

Das Projekt dient in erster Linie den Dienstleistungen der **Verwaltung** in den Gemeinden. So wurden im Rahmen des Projekts Hilfsmittel für die **politische Partizipation** in den Gemeinden (Einführung von Livestreams der Urversammlung in Pilotgemeinden) und für die Verbesserung der Prozesse in Bezug auf die Digitalisierung in den Gemeindeverwaltungen (Anwendungsblätter für Gemeinden wie z.B. Kurzanalyse von Gemeinde-Apps, Entscheidungshilfe für hybride Veranstaltungen, Cyber-Sicherheit etc.) entwickelt.

### Ansatz, Vorgehen und wichtige Ergebnisse

Der Erarbeitungsprozess des Projekts gliederte sich in zwei Hauptphasen:

- Vision, Verständnis & Prozesslandkarten | Bedürfniserhebung in Pilotgemeinden, Ist-Analyse & Ableitung Handlungsbedarf und Priorisierung Umsetzungsmassnahmen (Fragebogen & Interviews)
- Prozessanalyse, -digitalisierung und -regionalisierung | Lösung von konkreten Aufgaben, Umsetzung von Massnahmen (z.B. Online-Urversammlung, Mobiles Bezahlen in den Gemeindekanzleien, Label Cyber-Safe etc., virtueller Gemeindegaschalter, digitale Signatur etc.) und Verankerung in der Region (organisatorischer Aufbau des Supportzentrums)

Das Projekt verfolgt einen iterativen, bedarfsorientierten Prozess. In vier Pilotgemeinden des Oberwallis wurden die Herausforderungen und der Handlungsbedarf für die Digitalisierung konkreter Aufgaben und Prozesse ermittelt und Lösungsansätze identifiziert.

Auf Basis dieser Erkenntnisse wurden die möglichen Dienstleistungen des regionalen Kompetenzzentrums für Digitalisierung skizziert. Diese werden nun in den Jahren 2024/25 in einer Testphase umgesetzt: Sie umfassen den Produktvergleich von geeigneten digitalen Lösungen, der Erfahrungsaustausch der Verwaltungen und Behörden zu digitalen Themen sowie das Angebot eines «Digi-Check», welcher die digitale Reife der Gemeinden misst.

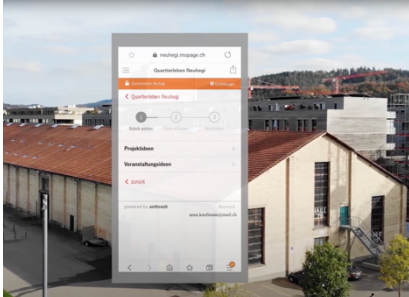
## Organisation & Integration lokaler Partner

Das Projekt orientierte sich an den Bedürfnissen der Gemeinden. Die Präsidenten der Pilotgemeinden gestalteten als Auftraggeber und Steuerungsgruppe das Modellvorhaben massgeblich mit. In den Arbeitsgruppen arbeitete das operative Personal aus der Verwaltung intensiv an der Erarbeitung geeigneter Massnahmen mit. Für die fachliche Unterstützung stand die Organisation «Myni Gmeind» als erfahrener Projektpartner mit dem erforderlichen technischen Fachwissen zur Verfügung (z.B. Erarbeitung von individuellen, bedürfnisorientierten Lösungsvorschlägen für Gemeinden).

## Schlüsselerkenntnisse

- Der Begriff "Digitalisierung" muss präzise definiert und konkretisiert werden, da er oft unnötige Ängste vor umfassenden Veränderungen auslöst.
- Die Förderung digitaler Kompetenzen auf Gemeindeebene erfordert auch eine aktive Beteiligung der Kantone. Es bedarf entsprechender Grundlagen und einer klaren Kenntnis der Bedürfnisse in den Gemeinden.
- Die digitale Transformation wird häufig als Randthema behandelt und steht nicht im Zentrum des täglichen Handelns. Im Oberwallis wird dieses Thema in den Gemeinden nicht strategisch angegangen und es fehlen oft die erforderlichen finanziellen und personellen Ressourcen, um die Digitalisierung voranzutreiben.
- Insbesondere der Aufbau eines Digital Service Centers sollte nicht unterschätzt werden. Dies erfordert erhebliche Ressourcen und zahlreiche Gespräche. Zentral ist, dass ein Digital Service Center neutral und unabhängig bei der Unterstützung der Gemeinden agieren kann.

## 3.5 Oberwinterthur: Stadtentwicklungsgebiet Neuhegi digital vernetzen



<b>Pilotgebiet</b>	→ Neuhegi Oberwinterthur (Kanton Zürich)
<b>Projekträgerschaft</b>	→ Institut für Nachhaltige Entwicklung, ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften
<b>Projektbegleitung</b>	→ Stadt Winterthur, Fachstelle Smart City, Fachstelle Quartierentwicklung und Stadtgrün Winterthur
<b>Projektpartner</b>	→ App Entwicklerin antrazit AG

### In Kürze

Im Rahmen des Modellvorhabens wurde ein Konzept für einen interaktiven virtuellen Dorfplatz (Quartiersplattform) für das Quartier Neuhegi und die angrenzenden Quartiere gestaltet und evaluiert. Die Quartiersplattform hat zum Ziel, einen effizienten Austausch zwischen der Quartierbevölkerung, dem lokalen Gewerbe und der Stadtverwaltung zu verschiedenen Bedürfnissen der Grundversorgung sowie das Zusammenleben und die Partizipation bei der Gestaltung des Quartiers Neuhegi (ehemaliges Industriequartier) zu fördern.

### Typ Grundversorgungsdienstleistung

Mit dem digitalen Dorfplatz wurde in erster Linie die **Vernetzung** und **der soziale Austausch** innerhalb des Quartiers (z.B. Nachbarschaftshilfe, Sharing, Events) wie auch zwischen den QuartierbewohnerInnen, der Stadt und den Gewerbetreibenden gefördert. Durch den Austausch und die Vernetzung über die digitale Plattform konnten gleichzeitig verschiedene Bedürfnisse der Grundversorgung durch die QuartierbewohnerInnen selbst abgedeckt bzw. gefördert werden, wie z.B. im Bereich **Sozialwesen, Mobilität, Gesundheit, Versorgung, lokale Wertschöpfung**.

### Ansatz, Vorgehen und wichtige Ergebnisse

Im Fokus des Projektes stand eine bedürfnisorientierte Gestaltung der Plattform. Möglichst viele Vertreter des Quartiers (Mehrgenerationenhaus Giesserei, Quartiersbibliothek, Gewerbetreibende, Ortsverein, BewohnerInnen etc.) haben ihre Bedürfnisse eingebracht. Der Erarbeitungsprozess des Projekts gliederte sich in folgenden Phasen:

- **Konzeption** | Gestaltung einer digitalen Quartiersplattform (mit Pinnwand, Veranstaltungskalender, Diskussionsforum, Informationen von Gewerbetreibenden etc.)
- **Evaluation** | Erfassung von Akzeptanz und Wirkung der Plattform, Identifikation von Synergiepotenzial und Optimierungs- sowie Weiterentwicklungsmöglichkeiten (Bevölkerungsbefragungen zur Analyse des Nutzungsverhaltens sowie zur Erfassung der Wirkung und Akzeptanz der Plattform, Analyse der Nutzungsdaten, Interviews mit Vertretern verschiedener städtischen Fachstellen, Kümmerern und Gewerbetreibenden aus dem Quartier)
- **Verankerung** | Aufbau und Etablierung eines Kümmerer-Netzwerks
- **Skalierung** | Konzept zur Erweiterung der Plattform auf weitere Stadtteile und Quartiere

Die Plattform wurde aufgebaut und weist (Stand Oktober 2023) rund 750 NutzerInnen auf.

## Organisation & Integration lokaler Partner

Die Quartierbevölkerung wurde mittels Befragungen, den KümmererInnen sowie den Gewerbetreibenden aus dem Quartier einbezogen. Die verschiedenen Fachstellen der Stadtverwaltung wurden durch Interviews in das Projekt involviert. Dies ermöglichte, die Plattform auf die Bedürfnisse der Nutzenden auszurichten (Nutzerorientierung) und sie hinsichtlich ihrer Wirksamkeit zu optimieren.

## Schlüsselerkenntnisse

- Die Pandemie und die verstärkt nachgefragte wie auch angebotene Nachbarschaftshilfe wirkten für die digitale Quartiersplattform wie ein Booster. Die anfängliche Euphorie liess jedoch bald nach. Projekte dieser Art sind kein Selbstläufer und es braucht immer neue Impulse.
- Digitale Quartiersplattformen benötigen eine Moderation sowie eine aktive Pflege und Betreuung. Mit der Einrichtung der Plattform endet die Arbeit nicht.
- Digitale Quartiersplattformen eignen sich, um einen Erstkontakt herzustellen und können so über verschiedene soziale Gruppen hinweg Personen mit gemeinsamen Interessen zusammenbringen. Insbesondere Personen, die (noch) nicht stark vernetzt oder neuzugezogen sind, können von digitalen Community-Plattformen profitieren. Nach einem Erstkontakt über die digitale Plattform wird für den weiterführenden Austausch eine persönlichere digitale Kommunikationsform bevorzugt und entsprechend auf die weit verbreiteten persönlichen Chats, E-Mails oder kleinere Gruppen (z.B. Facebook-Gruppen) gewechselt.
- Digitale Quartiersplattformen verhelfen lokalen Angeboten, Aktivitäten und Beteiligungsmöglichkeiten allgemein zu mehr Sichtbarkeit und fördern deren Nutzung.
- Bei digitalen Plattformen besteht generell eine hohe Pfadabhängigkeit. Wenn sich eine bestimmte digitale Plattform einmal etabliert hat, ist es sehr schwierig, die NutzerInnen zu einem Wechsel oder zur Nutzung einer weiteren digitalen Plattform zu motivieren. Aus diesem Grund ist es wichtig, zu Beginn sehr genau darüber zu reflektieren, welche digitale Plattform institutionalisiert werden soll.
- Digitale Quartiersplattformen können als ein unterstützendes Tool für e-Partizipationsvorhaben seitens Stadt eingesetzt werden (Einholen von Ideen, Durchführung von Umfragen oder Abstimmungen, Teilen von Informationen).

## 3.6 Grundversorgung digital und im Dialog sichern: «Vernetze Dörfer» im Kanton Uri



<b>Pilotgebiet</b>	→ Kanton Uri
<b>Projekträgerschaft</b>	→ Landammannamt Kanton Uri, Koordinationsstelle Organisationsentwicklung und E-Government
<b>Projektbegleitung</b>	→ Amt für Raumplanung, Amt für Wirtschaft und öffentlicher Verkehr, Amt für Landwirtschaft
<b>Projektpartner</b>	→ 24 Anbieter der Grundversorgung & Expertengruppe (Andermatt SwissAlps, Berghilfe, EWA Energie Uri, HSR IRAP, HTW Chur, Institut Kulturen der Alpen, Logistikum Schweiz, Myni Gmeind, SAB, SBB, Uri Tourismus)

### In Kürze

Im Kanton Uri steht die dezentrale Besiedlung mit kleinen, abgelegenen Dörfern unter Druck. Im Zuge des Strukturwandels werden physische Standorte der täglichen Grundversorgung wie Dorfladen, Post, Bank oder Schulen geschlossen oder zumindest hinterfragt. Das Modellvorhaben hat deshalb im Rahmen eines umfassenden Dialogs unter Einbezug aller Urner Gemeinden die Erwartungen der Bevölkerung aufgenommen und diese mit bestehenden bzw. möglichen zukünftigen Angeboten der Grundversorger abgeglichen.

### Typ Grundversorgungsdienstleistung

Im Fokus des Projektes stand die «digitale» Vernetzung der Dörfer. Insbesondere wurden in folgenden Themenbereichen Zielbilder erarbeitet und Lösungsansätze skizziert:

- Arbeits- & Lebensmodell, Bildung
- Gesundheit, Kultur, Freizeit
- Mobilität, Logistik und Infrastruktur

### Ansatz, Vorgehen und wichtige Ergebnisse

Kern des Projektes bildet ein partizipativer Dialogprozess. Um die Chancen und Risiken der Digitalisierung zu erkennen, wird diese nicht als rein technische Frage betrachtet. Vielmehr sind bei diesem Ansatz Prozesse und Kooperationen zentral, um bedürfnisorientierte Angebote der Grundversorgung zu erkennen und entwickeln zu können. Der Dialog mit der Bevölkerung und den Grundversorgungsdienstleistern wurde in drei Phasen aufgebaut:

- **Ist-Zustand der Grundversorgung** | Stärken, Schwächen, Chancen & Risiken
- **Definition des Soll-Zustandes** | Zukunftsbild 2030/2036 über die zukünftige Ausgestaltung der Grundversorgung
- **Definition, Anstoss von konkreten Umsetzungsprojekte** (technisch, gesellschaftlich und wirtschaftlich) & **Kooperations- und Beteiligungsmodellen** zur Organisation der digitalen Grundversorgungsdienstleistungen

Im Rahmen der Umsetzung des Modellvorhabens ist die Durchführung von runden Tischen geplant, welche zu drei konkreten Kooperationsmöglichkeiten von Anbietern der Grundversorgung im Bereich «Bauen im Untergrund», «Digitale Kundenpflege» und «Gesundheitsdienstleistungen» (mit Unterstützung der Neuen Regionalpolitik NRP).

Zudem werden **vier Projektansätze weiter vertieft**, die in Kooperation von Grundversorgern und der Bevölkerung entstanden sind: «Hybrider Dorfladen im multifunktionalen Raum», eine hybride Plattform, Ansätze für Laborprojekte sowie Mobilitätsprojekte.

## Organisation & Integration lokaler Partner

Im Rahmen des Modellvorhabens wurde unter Einbezug aller Urner Gemeinden mit der Bevölkerung und den Grundversorgern ein umfassender Dialog initiiert. In vier **Diskussionsabenden (Bürgerforen)** wurden die Erwartungen und Wünsche mit Interessierten aus der Bevölkerung hinsichtlich der (digitalen) Grundversorgung diskutiert und aufgenommen. Anschliessend wurden drei **Begleitgruppenworkshops** (Grundversorger) und einem gemeinsamen Workshop (Grundversorger und Bevölkerung) wurden die Ergebnisse aus den Diskussionsabenden mit bestehenden bzw. möglichen zukünftigen Angeboten Grundversorger abgeglichen. Ein ergänzender **Expertenworkshop** diente dazu, eine Basis für ein Zukunftsbild 2030-35 zu schaffen.

## Schlüsselerkenntnisse

- Die Digitalisierung der Grundversorgung wird sich laufend weiterentwickeln. Reine technische Lösungen im Sinne von "Digital first and only" reichen nicht aus. Die Digitalisierung der Grundversorgung ist vor allem ein gesellschaftlicher Prozess, bei dem die Menschen im Zentrum stehen. Die Lösung heisst "Human first".
- Die zukünftige Grundversorgung ist deshalb nicht nur digital, sondern hybrid. Dazu gehört die Möglichkeit, sich auch vor Ort persönlich zu treffen, z.B. zum Entgegennehmen von Produkten, Gütern und Dienstleistungen.
- Die Weiterentwicklung einer digitalen Grundversorgung ist ein fortlaufendes Gemeinschaftsprojekt der Zivilgesellschaft, Politik und Wirtschaft. Anbieter müssen dafür aktiv zuhören und sich vermehrt als "Gemeinschaft" wahrnehmen. "Jeder für sich" ist nicht mehr zeitgemäss.

# 4 Schlüsselerkenntnisse

Grundlage für die Schlüsselerkenntnisse bildeten die Ergebnisse aus der Desktop-Research sowie der Spürgruppeninterviews und des Themenkarussells.

Trotz sehr unterschiedlicher Ansätze, kamen alle Modellvorhaben zu ähnlichen Erkenntnissen sowohl in Bezug auf die Digitalisierung im Allgemeinen als auch bezüglich deren Einfluss auf die Grundversorgung im Spezifischen. Als eine zentrale Erkenntnis kristallisierte sich heraus, dass die digitale Transformation als ein sehr komplexer und vielschichtiger Prozess wahrgenommen wird. Dies manifestiert sich in den **drei Dimensionen** der digitalen Transformation. In allen Modellvorhaben tauchten zudem ähnliche Fragestellungen und **Leitthemen** auf, welche im Kapitel 4.2 zusammengefasst sind. Nicht zuletzt wurden neben positiven Erkenntnissen auch Hindernisse identifiziert. Die so ermittelten **Hemmnisse und Katalysatoren** finden sich im Kapitel 4.3.

## 4.1 Dimensionen der digitalen Transformation

Die digitale Transformation beinhaltet drei unterschiedliche Dimensionen. Jede dieser Dimension bietet vielfältige Möglichkeiten und Lösungsansätze. Im Folgenden werden die drei Dimensionen kurz beschrieben und die Ansätze aus den Modellvorhaben zugeordnet:

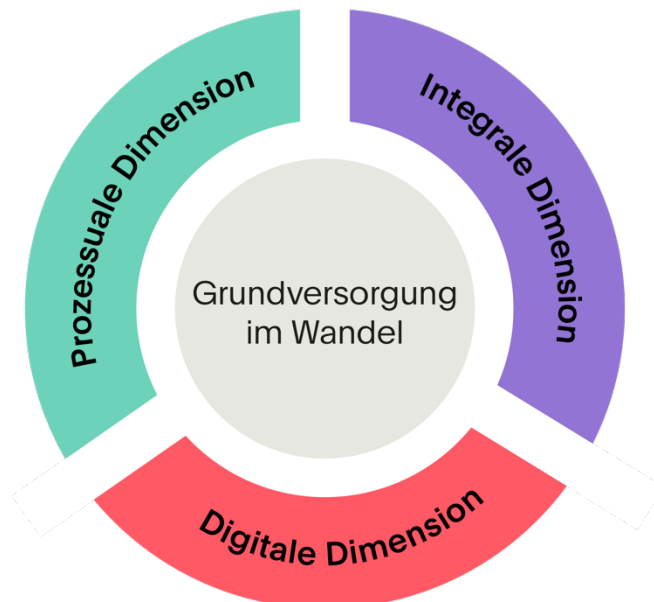


Abbildung 2: Die drei Dimensionen der digitalen Transformation wirken sich auch auf die Grundversorgung aus

## Digitale Dimension

Die Digitalisierung und die damit einhergehende digitale Transformation sowie die Nutzung digitaler Tools eröffnen Regionen und Gemeinden bedeutende Chancen für die Grundversorgung. Diese digitalen Lösungen reichen von der Verbesserung der Zugänglichkeit von Dienstleistungen und Informationen über die Optimierung von Verwaltungsabläufen bis hin zur Ausweitung der Reichweite für partizipative Prozesse. Darüber hinaus bieten sie Möglichkeiten zur Stärkung des sozialen Zusammenhalts, beispielsweise durch die Nutzung digitaler Plattformen.

«Digital Service Center»  
Oberwallis

- Als regionale Kompetenzstelle führt dieses künftig **Produktvergleiche** von technologischen Lösungen für Gemeinden durch und gibt **Empfehlungen**. Beispiele hierfür sind: E-Payment für Online-Dienstleistungen, Virtueller Gemeindegemeinschaft, Digitale Signatur. Fachlich unterstützt wird das Service Center dabei vom Verein Myni Gmeind (Verein für Digitalisierung in Gemeinden und Regionen).
- **Digi Check:** Das «Digital Service Center» erhebt jährlich mit einem Fragebogen die digitale Reife der Oberwalliser Gemeinden und vergleicht diese untereinander. Die Gemeinde können so eruieren, in welchen Bereichen der **digitalen Transformationen sie sich verbessern** können und wie sie im Verhältnis zu anderen Gemeinden stehen.

Quartier Neuhegi

- Im Quartier Neuhegi hat die Stadt Winterthur eine **digitale Quartierplattform** etabliert. Diese Plattform wurde speziell auf die Bedürfnisse der Anwohner zugeschnitten, unter anderem mittels Interviews und Befragungen. Sie fördert den digitalen Austausch der QuartierbewohnerInnen und ermöglicht die **Deckung verschiedener Dienstleistungen der Grundversorgung durch die Anwohner** selbst. Im Fokus des Projekts standen insbesondere der Austausch zu Freizeitangeboten und die optimale Nutzung von Parkflächen.

Kanton Uri

- Im Modellvorhaben in Uri zeigte sich, dass es weniger um die digitalen Hilfsmittel und Anwendungen selbst geht. Vielmehr geht es um die effiziente Erbringung der Dienstleistungen, den Zugang zu den Angeboten, die Kommunikation und die Zusammenarbeit, welche die digitalen Mittel vereinfachen. Im Rahmen des Zielbildes wurden daher **hybride Lösungen für den Zugang zu Grundversorgung**, wie zum Beispiel ein digitaler Marktplatz, hybride Mitwirkungen, Gemeindeversammlungen und Abstimmungen definiert.

## Prozessuale Dimension

Die Digitalisierung verändert die Art und Weise wie wir kommunizieren und zusammenarbeiten. Die digitale Transformation ist ein Prozess, der viele Akteure fordert, gerade in der Grundversorgung. Diesen Prozess aktiv zu gestalten, eröffnet nicht zuletzt auch die Chance sozialer Innovationen in Regionen und Gemeinden. Dies beinhaltet einerseits den Dialog mit den relevanten Akteuren und der Bevölkerung, um die jeweiligen Bedürfnisse im Kontext der Grundversorgung zu ermitteln. Andererseits bietet sich damit die Gelegenheit zur Entwicklung einer geeigneten Organisationsstruktur, die diese Innovationen nachhaltig in den Regionen verankert. Hierbei ist vor allem auf flexible Organisationsformen, die auf eine kooperative und vernetzte Arbeitsweise setzen, zu achten:

ZurzibietRegio

- Zunehmend ersetzen netzwerkbasierte Organisationen hierarchisch organisierte Strukturen. Insbesondere ländliche Räume mit ihren dezentralen Strukturen, vielfältigen Akteuren und seinem ausgesprochen hohen endogenen Entwicklungspotenzial bieten hier grosse Potenziale. Aufgrund der Potenziale im Zusammenhang mit der Digitalisierung und Grundversorgung des



Modellvorhabens untersuchte die Region daher die **institutionellen Voraussetzungen zur Implementierung einer netzwerkbasierter Organisation**.

Kanton Uri

- Als Ergebnis setzt die Region per Ende 2023 den **Digitalisierungsrat «ZurzibietDigital»** ein. Dieser setzt sich sektorenübergreifend für die digitale Infrastruktur der Zukunft ein, erkennt Chancen der Transformation im Allgemeinen und fördert die Digitalisierung in relevanten Bereichen der regionalen Entwicklung, wie der Grundversorgung. «ZurzibietDigital» setzt sich aus verschiedenen VertreterInnen aus der Region wie dem Planungsverband, dem Wirtschaftsforum sowie der kantonalen Handelskammer, kulturelle Einrichtungen und weiteren kantonalen Institutionen sowie der Gemeindegemeinschaften zusammen. Auch interessierte Personen aus dem Zurzibiet mit Affinität zum digitalen Aufbruch (Local Heroes) sind Teil der Gruppe.
- Der im Modellvorhaben gewählte partizipative und integrative Ansatz führte dazu, dass neben der Bevölkerung als Nachfragende auch Dienstleister der Grundversorgung als Anbietende und die öffentliche Hand zusammengebracht wurden. Nachgelagert zum Modellvorhaben konnte deren Mitwirkung am Vorhaben «Runde Tische Digitalisierung» (NRP-Projekt) initiiert werden. Darin werden reife Themen aus dem Modellvorhaben in engem Austausch zwischen den beteiligten Organisationen und Unternehmen zu konkreten Umsetzungsprojekten vertieft.

### Integrale Dimension

Die Auswirkungen der Digitalisierung verändern nicht nur die Art der Zusammenarbeit, sondern auch die Kernaufgaben der Grundversorgung. Da die digitale Transformation alle Themenbereiche der Grundversorgung betrifft, ist eine integrale Betrachtung notwendig (siehe auch Kapitel 4.2). Die zunehmende Vernetzung und Komplexität der Aufgaben unterstreichen die Notwendigkeit ganzheitlicher Lösungsansätze für die digitale Transformation:

Tessiner Bergtäler

- Das Modellvorhaben zeigt auf wie **räumliche und soziale Massnahmen im Kontext der Grundversorgung und des Älterwerdens** die positive Entwicklung unterstützen können. Im Projekt wurde der Dorfladen zu einem multifunktionalen Zentrum umgewandelt, das z.B. Weiterbildungskurse zur Digitalisierung für ältere BewohnerInnen anbietet. Öffentliche Räume wurden alters- und kindergerecht gestaltet, um als Treffpunkte für verschiedene Generationen zu dienen. Freiwillige wurden digital als Tutoren geschult, um Dienstleistungen anzubieten. Eine digitale Karte bildet sämtliche Routen, Treffpunkte, Spielplätze und lokalhistorische Sehenswürdigkeiten der Gemeinde ab.

ZurzibietRegio

- Basierend auf der Erkenntnis, dass Digitalisierung als Querschnittsthema von grosser Bedeutung ist, wird Digitalisierung zu einem **neuen Arbeitsschwerpunkt der regionalen Standortförderstrategie**. Dieses sogenannte "Haus der Region" besteht aus fünf Hauptbereichen, die die Schlüsselthemen der Region repräsentieren. Durch die Einführung eines neuen Sockels wird betont, dass die digitale Transformation unverzichtbar für die Regionalentwicklung ist und das Synergiepotenzial zwischen verschiedenen Arbeitsbereichen verstärkt.

## 4.2 Zentrale Leitthemen

Die Projekte des Modellvorhabens sind sehr heterogen. Trotz dieser Vielfalt lassen sich gemeinsame Erkenntnisse ableiten. In allen fünf Projekten standen sechs Leitthemen im Mittelpunkt, die in diesem Kapitel zusammengefasst werden:

### 1 Definition der Grundversorgung (Vielfalt und Artenspektrum)

Klare Begriffsdefinition

«Digitalisierung» und «digitale Transformation» sind sehr komplex und können unterschiedlich interpretiert werden. Eine eindeutige Definition, die sich auf den jeweiligen Anwendungsbereich bezieht und aufzeigt, welche Aspekte der digitalen Transformation gemeint sind, ist hilfreich.

Moderne Grundversorgung ist integral

Der Begriff der Grundversorgung hat sich im Zeitalter der Digitalisierung und Vernetzung gewandelt. Sektorielles Denken sowie die strikte Trennung zwischen dem Service public des Bundes, den Aufgaben der Kantone, Gemeinden und der Privatwirtschaft greifen heute zu kurz. Eine moderne digitale Grundversorgung umfasst ein breites und vernetztes Angebot an Gütern und Dienstleistungen, das weite Bereiche von Gesellschaft, Wirtschaft und Umwelt abdeckt. Die digitale Transformation wirkt sich auf alle Bereiche der Grundversorgung aus und erfordert ein integrales Denken. Es empfiehlt sich daher, innovative Ansätze über alle Sektoren hinweg zu entwickeln und einen integralen Ansatz (Überwindung des Silodenkens) zu verfolgen.

Digitalisierung als Ergänzung und Erhalter der Grundversorgung

Die technologischen Lösungen (Digitalisierung) dienen lediglich als Mittel zum Zweck. Digitalisierung bedeutet also nicht nur die Verlagerung von Dienstleistungen in den digitalen Raum. Vielmehr kann sie die Aufrechterhaltung und Vermittlung analoger Dienstleistungen unterstützen. Die zukünftige Grundversorgung sollte daher hybrid gedacht werden:

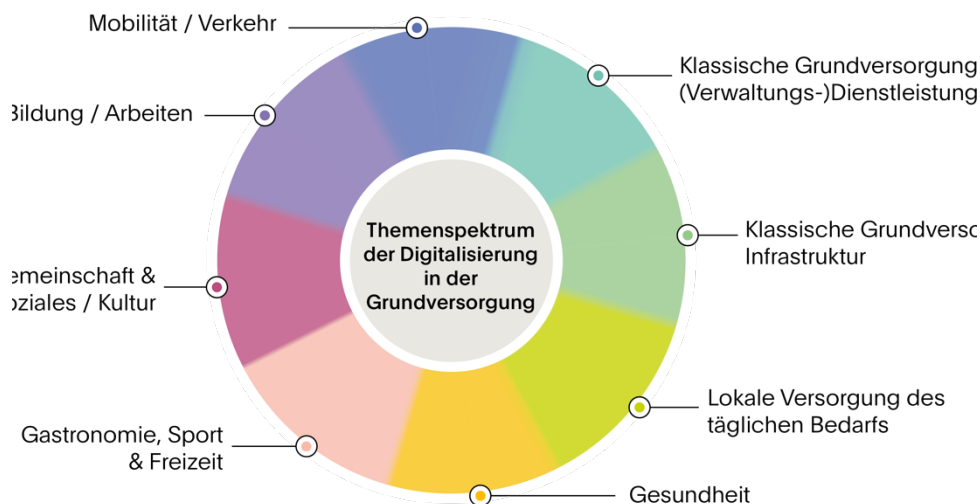


Abbildung 3 Themenspektrum der Digitalisierung in der Grundversorgung

## 2 Chancen und Potenziale der Digitalisierung für die Grundversorgung

Mit dem Wandel mithalten	Die Digitalisierung durchdringt alle Lebensbereiche. Sich aktiv und kontinuierlich mit den Entwicklungen und Chancen der Digitalisierung und der digitalen Transformation auseinanderzusetzen, ist für alle staatlichen Ebenen von eminenter Bedeutung, um erfolgreich in der digitalen Ära zu agieren und den Wandel zu antizipieren.
Chance für periphere Räume	Die digitale Transformation eröffnet vor allem peripheren Räumen neue Möglichkeiten in der Entwicklung. Vier von fünf Projekten waren entsprechend im ländlichen Raum verortet.
Digitalisierung als Hilfsmittel	Die Grundversorgung im Sinne der Verwaltungsdienstleistungen bildet insbesondere auch für Gemeinden eine anspruchsvolle Aufgabe. Die Digitalisierung kann dabei unterstützen, diese Herausforderung zu bewältigen, indem sie Effizienz und Zugänglichkeit verbessert. Allerdings erfordert die erfolgreiche Transformation kompetente Unterstützung, zum Beispiel von staatlichen Fachstellen, um sicherzustellen, dass die Gemeinden die volle Bandbreite der digitalen Möglichkeiten optimal nutzen können.
Qualitätssteigerung dank Investitionen	Die Digitalisierung vereinfacht administrative Prozesse und ermöglicht einen effizienteren Einsatz personeller Ressourcen. Oft sind hierfür jedoch beträchtliche Investitionen notwendig. Die Effizienzsteigerung unter Einsatz digitaler Lösungen führt allerdings nicht zwangsläufig zu den oft gewünschten Kosteneinsparungen, sondern trägt eher dazu bei, die Qualität der administrativen Leistungen langfristig aufrechtzuerhalten und zu erhöhen.
Öffentliche Hand als Initiator und Impulsgeber	Die öffentliche Hand übernimmt eine Doppelfunktion: Ihren Teil der Grundversorgung kann sie mit Hilfe der Digitalisierung neu organisieren und in neuen Formen anbieten (digitaler «Service public»). Gleichzeitig sichert sie die Rahmenbedingungen, damit die Zivilgesellschaft und die Wirtschaft an der Digitalisierung teilnehmen und teilhaben können (digitale Plattformen, Sicherstellung flächendeckende Internetversorgung, Anstossen von Digitalisierungsprozessen).
Höhere Reichweite digitaler Angebote	Über die Grundversorgung hinaus können digitale Angebote in den Gemeinden wie zum Beispiel digitale Community-Plattformen auf Siedlungs- oder Quartiersebene zu einem höheren Gemeinschaftssinn führen, die Ortsverbundenheit stärken und die Bekanntschaft sowie die Interaktion mit Personen aus der Nachbarschaft verstärken. Insbesondere für die gemeindeübergreifende Zusammenarbeit stellt dies ein wichtiges Potenzial dar.
Digitale Versorgung als neue Lagequalität	Die digitale Versorgung führt zu einer besseren Lagequalität. Die digitale Infrastruktur etabliert sich dabei als Infrastruktur der Zukunft und generiert neue Maßstäbe für Standortqualitäten. Für eine langfristig erfolgreiche digitale Transformation ist eine entsprechende Finanzierung notwendig.

## 3 Bedürfnisabklärung (Customer Centricity)

Bedürfnisse kennen und im Dialog bleiben	Mit der digitalen Transformation gewinnt die Kundenorientierung zunehmend an Bedeutung. Präferenzen, Wünsche und Bedürfnisse beteiligter Organisationen und der Bevölkerung sollten frühzeitig in die Konzepte und Strategien mit einbezogen werden. Als geeignete Methoden haben sich Experteninterviews, Bevölkerungs- und Gemeindeumfragen sowie Workshops in den Projekten des Modellvorhabens erwiesen. Oftmals besteht eine Diskrepanz zwischen den möglichen und den gewünschten Lösungen. Es stellt sich hier die folgende Frage:
--	---

Wie schafft man es, diejenigen mit digitalen Angeboten zu erreichen, bei denen der Handlungsbedarf am grössten ist?

Dank Bedürfnis-Radar Veränderungen erkennen

In der heutigen schnelllebigen Zeit verändern sich einige Bedürfnisse rasch oder sie passen sich den technologischen Möglichkeiten an. Es ist ratsam, die Bedürfnisabklärung als fortlaufenden Prozess zu gestalten und in regelmässigen Abständen zu überprüfen. Ein 'Bedürfnis-Radar' hilft, neue Bedürfnisse zu identifizieren und aufzunehmen.

Mit niederschwelliger Kommunikation Mehrwerte aufzeigen

Digitale Transformation benötigt adressatengerechte Kommunikation. Eine niederschwellige Kommunikation ist aufgrund der hohen Komplexität der Digitalisierung für die Akzeptanz zentral. Dabei kommt dem Sichtbarmachen des Nutzens und dem Aufzeigen von Mehrwerten digitaler Lösungen eine wichtige Rolle zu.

Gemeinden durch Erfahrungsaustausch und Vernetzung unterstützen

Die Hemmnisse und Hürden der digitalen Transformation sind bei Gemeinden und Regionen oft relativ hoch. Insbesondere in Gemeinden fehlen zudem oft auch die finanziellen und personellen Ressourcen, um diesen Herausforderungen zu begegnen. Dies führt dazu, dass im Tagesgeschäft andere Aufgaben Vorrang haben. Der Austausch und der Vernetzung zwischen den Gemeinden kann bei der Bewältigung dieser Herausforderung helfen. Regionen und Kantone können hierbei unterstützen.

#### 4 Inklusion, Zugänglichkeit und Erreichbarkeit

Digitale Kompetenz sicherstellen und Segregation vermeiden

Neben der digitalen Infrastruktur ist vor allem der Zugang (Accessibility) zu dieser in der breiten Bevölkerung entscheidend. Andernfalls besteht die Gefahr, spezifische Gesellschaftsschichten und -gruppen für die digitale Welt zu verlieren (sog. digitale Segregation). Ebenfalls von grosser Bedeutung ist die Befähigung der Bevölkerung zur Nutzung der technologischen Angebote. Die Förderung der digitalen Kompetenz in der Bevölkerung entwickelt sich somit zur wichtigen kommunalen Aufgabe.

Regionale Disparitäten vermeiden

Mit ungleichem Zugang ganzer Regionen zu digitalen Infrastrukturen und Technologien, droht eine Verstärkung regionaler Disparitäten. Andererseits können periphere Regionen mit einer erhöhten Zugänglichkeit an Lagequalität gewinnen.

Digitalisierung erhöht Sichtbarkeit und Zugänglichkeit

Digitale Dienste verhelfen lokalen Angeboten, Aktivitäten und Beteiligungsmöglichkeiten generell zu mehr Sichtbarkeit und fördern deren Nutzung. Die hohe Anzahl an digitalen Angeboten führt jedoch oft auch zu Überforderung. Bei der Schaffung einer Übersicht können die Gemeinden im besonderen Masse von der Beratung der Regionen und Kantone profitieren.

Digitale Räume können ergänzen, nicht ersetzen

Digitalisierung kann bei der Aktivierung des endogenen Potenzials unterstützend helfen. Der persönliche Austausch nimmt aber nach wie vor einen hohen Stellenwert ein. Beim Aufbau von Netzwerken empfiehlt sich zur besseren Verankerung in der Bevölkerung daher eine hybride Form und Struktur.

Plattformen als Initiator für Erstkontakt

Digitale Plattformen eignen sich, um einen Erstkontakt herzustellen und können so über verschiedene soziale Gruppen hinweg Personen mit gemeinsamen Interessen zusammenbringen. Insbesondere Personen, die (noch) nicht stark vernetzt oder neuzugezogen sind, können von digitalen Community-Plattformen profitieren.

## 5 Haltung und Akzeptanz (Mindset, Adaption)

Bewusstsein für digitale Transformation und deren Chancen

Die digitale Transformation durchdringt sämtliche Lebensbereiche. Dennoch fehlt häufig ein Bewusstsein für diesen Transformationsprozess mit all seinen Chancen und Herausforderungen. Ein Umfeld der Offenheit für den Wandel zu schaffen, erweist sich als zentrale Aufgabe. Ebenso das Schaffen von Rahmenbedingungen, um diesen Wandel zu antizipieren und für die Gemeinden und Regionen zu nutzen.

Hemmschwelle Digitalisierung und der Nutzen einer digitalen Vision

Es besteht eine hohe Hemmschwelle gegenüber der digitalen Transformation. Dies liegt zum einen an der Komplexität dieses oft sehr abstrakten Themas. Zum anderen wird das Thema oft auf Digitalisierung im Sinne von Technologisierung reduziert. Eine digitale Vision hilft, die Chancen der digitalen Transformation als umfassender Transformationsprozess besser zu verstehen und nutzen.

Politische Akzeptanz und Sicherstellung notwendiger Ressourcen

Voraussetzung für eine vertiefte Auseinandersetzung mit der digitalen Transformation in den Gemeinden und Regionen ist der politische Wille. Die digitale Transformation ist in den meisten Regionen und Gemeinden ein nachgelagertes Thema. Eine strategische Auseinandersetzung fehlt ebenso wie das notwendige Gewicht, um die notwendigen Investitionen und Ressourcen zu sichern.

Gemeinschaftsaufgabe – Generationenprojekt

Die digitale Transformation betrifft alle Lebensbereiche und erfordert einen integralen Ansatz unter Beteiligung aller Ebenen. Sie ist Gemeinschaftsaufgabe und ein Generationenprojekt.

Kommunikation von Beginn an mitdenken

Der Kommunikation kommt bei der Initiierung und Umsetzung von Digitalisierungsprojekten eine zentrale Rolle zu. Die Kommunikation sollte von Anfang mitgedacht und adressatengerecht und niederschwellig gestaltet werden. Das Aufzeigen von Mehrwerten der digitalen Lösungen ist dabei entscheidend. Die Rolle der Kommunikation erstreckt sich über die Aktivierung der relevanten Akteure hinaus und spielt eine herausragende Rolle bei der Schaffung umfassender Akzeptanz und Verständnisses in der Öffentlichkeit.

## 6 Inwertsetzung von Fehlern und Förderung der Experimentierkultur

Neue Fehlerkultur etablieren

Digitale Transformation erfordert einen neuen Umgang mit Fehlern. Dies bedarf auch einer grundlegenden Verhaltensänderung und das Hinwirken auf eine positive Fehlerkultur und Mut zum Experimentieren. Die breite Akzeptanz zu diesem neuen Verständnis von Fehlern ist eine wichtige Grundlage für ein Klima der Innovation und des Fortschritts in allen politischen und administrativen Ebenen.

Experimentierräume sichern und Modellvorhaben fördern

Innovative Ansätze bedürfen entsprechender Experimentierräume, um neue Lösungen zu testen. Die Modellvorhaben erweisen sich hierzu als hervorragende Impulsgeber und werden von Kantonen, Regionen und Gemeinden gleichermaßen geschätzt.

Neue Partnerschaften und Formate erproben

Bei der Umsetzung der digitalen Transformation können neuartige Partnerschaften initiiert und unterschiedliche Akteure (z.B. Grundversorger und Verwaltung) zusammengebracht werden. Der Einsatz von Kümmerern, Community-Tutoren oder Local Heroes als Bindeglied zwischen Interessensgruppen fördert neue Formen der Zusammenarbeit (z.B. Digitalisierungsrat) und eine Kultur des Experimentierens.

## 4.3 Entwicklungshemmnisse und Katalysatoren

Nachdem in den vorangegangenen Kapiteln 4.1 und 4.2 die unterschiedlichen Dimensionen und Leitthemen der Digitalisierung als Erkenntnisse der untersuchten Modellvorhaben dargelegt wurden, sind nachfolgend die zentralen Katalysatoren und Entwicklungshemmnisse aus den Erfahrungen der fünf Projekte zusammengefasst.

Pandemie als Digitalisierungsbeschleuniger	In der Pandemie wurden mit technologischen Lösungen wie Videokonferenzen die tägliche Anwendung zu einer neuen Realität. In den Projekten führte dies zu einer erhöhten Akzeptanz und dazu, dass Ideen schneller umgesetzt und erprobt werden konnten (zum Beispiel Durchführung der Urversammlung per Livestream). Die Pandemie wirkte als Katalysator.
Haltung und Rolle der Kantone	In den meisten Projekten waren die Kantone eher zurückhaltend. Ihnen kommt aber eine wichtige Rolle zu, wenn es darum geht, eine Grundhaltung zu verbreiten und Gemeinden und Regionen für die Digitalisierung zu befähigen. Eine integrale und ganzheitliche Strategie war oft nicht erkennbar. Dies wirkte hemmend auf die Projekte.
Ressourcenintensive Prozesse	Die bestehenden Strukturen in den Verwaltungen beanspruchen einen enormen Anteil der Ressourcen nur für das Tagesgeschäft. Für das Thema digitale Transformation fehlen oft Zeit und Ressourcen. Hinzu kommt, dass Quick-wins in der Umsetzung der digitalen Transformation schwierig zu erzielen sind. Die digitale Transformation ist kein Selbstläufer. Diese Erkenntnis wirkte verunsichernd und verzögerte die Umsetzung.
Veraltete gesetzliche Grundlagen	Die gesetzlichen Grundlagen hängen den digitalen Möglichkeiten oftmals hinterher. Dies führt zu Gesetzeslücken und einer gewissen Verunsicherung im Umgang mit digitalen Herausforderungen, insbesondere bei der öffentlichen Hand. Gleichzeitig braucht es künftig eine Gesetzgebung die flexibel und agil auf neue Entwicklungen zu reagieren. Dies hat eine hemmende Wirkung insbesondere bei der Bereitstellung der Ressourcen für die Umsetzung.
Kommunikation der Chancen und Mehrwerte	Um eine breite Akzeptanz und Unterstützung für Digitalisierungsprojekte in der Grundversorgung aller beteiligten Akteure (private Grundversorger, öffentliche Hand, Bevölkerung usw.) sicherzustellen, ist die Darstellung der Mehrwerte förderlich. Dabei sollte besonderes Augenmerk auf eine effektive und leicht zugängliche Kommunikation gelegt werden. Konkrete Beispiele und Massnahmen können dabei helfen, Hemmschwellen zu überwinden.
Rolle der Medien und Öffentlichkeit	Die Medien und die Öffentlichkeit können sowohl als Entwicklungshindernis als auch als Katalysator für Projekte der digitalen Transformation wirken. Eine positive Berichterstattung kann den gewünschten Impuls geben und ein gewisses Misstrauen in der Bevölkerung abbauen. Für eine gute Akzeptanz sind Projekte auf das Verständnis der Medien angewiesen, insbesondere bei komplexen und kontroversen Themen wie der digitalen Transformation.
Auf Bestehendes aufbauen	Wenn ein aktives und engagiertes Netzwerk bereits besteht, kann die Digitalisierung als Katalysator fungieren und eine positive Transformation beschleunigen. Dabei kommt der räumlichen und sozialen Ausgangslage sowie dem Engagement der Akteure eine entscheidende Rolle für die Umsetzung zu.
Schlüsselpersonen für die Umsetzung festlegen	Digitalisierung braucht einen Kümmerer. Ein gewisser Handlungsdruck muss stetig aufrechterhalten werden, um die digitale Transformation voranzutreiben. Dies auf Seite der Gemeinden wie auch auf Seite der Grundversorger. Es

müssen Schlüsselpersonen für die Umsetzung der digitalen Transformation festgelegt werden mit klaren Aufgaben und Zielen. Die Auswahl und Motivation der Schlüsselpersonen sind bei einer erfolgreichen Umsetzung entscheidend.

Local Heroes als Multiplikator

In Gemeinden und Regionen engagierte und gut vernetzte Persönlichkeiten sind insbesondere in Bezug auf die Umsetzung wirkungskräftig. Die Aktivierung und der Einbezug solcher Local Heroes erweist sich als aufwendiger Prozess, der sich aber lohnt. Local Heroes wirken als Katalysatoren der Umsetzung.

NutzerInnen langfristig gewinnen

Digitale Plattformen im Bereich der Grundversorgung können heutzutage teilweise schnell entwickelt werden. Neben dem Aufbau von digitalen Plattformen ist aber auch deren kontinuierliche Pflege und regelmässige Aktualisierung von entscheidender Bedeutung. Es gilt, die mögliche Anfangseuphorie eines interaktiven digitalen Mediums langfristig zu erhalten und das Interesse und die Motivation der NutzerInnen aufrechtzuerhalten.

# 5 Schlussfolgerungen und Empfehlungen

Die fünf untersuchten Projekte haben sich intensiv mit der digitalen Transformation im Allgemeinen und den Chancen der Digitalisierung für die Sicherung und Weiterentwicklung der Grundversorgung im Spezifischen auseinandergesetzt und dabei sehr unterschiedliche Ansätze erprobt. Der vom Bund im Rahmen der Modellvorhaben angebotene Experimentierraum für das Testen neuartiger Lösungen erwies sich dabei als wichtiger Impulsgeber.

Die Auseinandersetzung mit der Digitalisierung hat die Komplexität der Thematik aber auch die Notwendigkeit, sich verstärkt mit ihr zu befassen, vor Augen geführt. Die digitale Transformation durchdringt alle Lebensbereiche. Sie ist eine Gemeinschaftsaufgabe, die ganzheitlicher Lösungen bedarf. Bund, Kantone, Regionen und Gemeinden sollten sich gleichermaßen und aktiv mit der digitalen Transformation und ihren Auswirkungen nicht zuletzt auch in Bezug auf die Grundversorgung auseinandersetzen und Strategien entwickeln. Technologische Lösungen sollten dabei als Mittel zum Zweck verstanden werden und das bestehende analoge Angebot ergänzen (hybride Grundversorgung).

Die Digitalisierung eröffnet in der Entwicklung insbesondere peripherer Räume neue Chancen. So ist kein Zufall, dass vier von fünf Projekten im ländlichen Raum angesiedelt waren. Die Zugänglichkeit der digitalen Infrastruktur kann einen wichtigen Beitrag zum Abbau regionaler Disparitäten leisten. Dem Bereitstellen der digitalen Infrastruktur als wegweisender Infrastruktur der Zukunft kommt dabei eine ebenso wichtige Rolle zu wie dem Aufbau digitaler Kompetenzen in der Bevölkerung sowie der öffentlichen Hand. Dabei kommt nicht zuletzt der Kommunikation und dem Dialog zwischen den verschiedenen Akteuren eine wichtige Bedeutung zu (politische Akzeptanz). Aufgrund der dynamischen Prozesse, die mit der digitalen Transformation verbunden sind, bedarf es auch einer neuen Fehlerkultur und einer gewissen Experimentierkultur bei allen Beteiligten.

Die Nutzung der Digitalisierung für die Grundversorgung ist eine gemeinsame Aufgabe von Bund, Kantonen, Regionen und Gemeinden. In diesem Kapitel werden die Empfehlungen entsprechend nach den unterschiedlichen Ebenen gegliedert. Sie sind im Action-Mapping (siehe Kapitel 5.1) visualisiert und im nachfolgenden Kapitel (Kapitel 5.2) beschrieben.

## 5.1 Action Mapping

Die Handlungsempfehlungen resp. Aktionen sind im nachfolgenden «Action-Mapping» dargestellt. Es stellt ein Modell und somit eine Vereinfachung dar. Die Grösse der Kreise zeigt die Gewichtung der Aktionen bezogen auf Ihre Wirksamkeit auf. Die Verortung erfolgt anhand zweier Skalen: Die vertikale Achse beschreibt die Umsetzungsart (strukturell /prozessual, strategisch resp. operativ), die horizontale Achse die Akteurebene (Kanton/Bund, Gemeinden/Regionen).





Abbildung 4: Action-Mapping mit Handlungsempfehlungen

## 5.2 Die Aktionen im Detail

Ausgehend von den Erfahrungen aus den fünf Modellvorhaben und den Diskussionen mit den beteiligten Akteuren lassen sich für die einzelnen Akteursebenen folgende Handlungsempfehlungen zur Nutzung der Digitalisierung für die Grundversorgung ableiten. Diese lassen sich in Empfehlungen auf der prozessualen/strukturellen, der strategischen sowie der operativen Ebene differenzieren:

### Das können Bund und Kantone tun

Prozessuale/strukturelle Ebene	<ul style="list-style-type: none"><li>→ <b>Modellvorhaben</b> auch weiterhin <b>fördern</b>. Sie bieten den notwendigen Experimentierraum für das Testen innovativer und neuartiger Lösungen;</li><li>→ Zusätzlich <b>urbane Innovationen</b> durch entsprechende Programme verstärkt unterstützen;</li><li>→ Inwertsetzung der Digitalisierung als <b>Infrastruktur der Zukunft</b>: Schaffung eines <b>flächendeckenden Netzes</b> (Ausbau des Breitband-Internetzugangs) und Sicherstellung der notwendigen digitalen Infrastruktur;</li><li>→ Bereitstellung entsprechender und umfangreicher <b>finanzieller Mittel zur Förderung von Investitionen</b>;</li></ul>
Strategische Ebene	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Sicherstellung einer entsprechenden sektorenübergreifenden <b>Digitalisierungsstrategie</b> aufbauend der «Strategie Digitale Schweiz»;</li><li>→ Bereitstellung von <b>Mittel für eine geeignete Kommunikation</b>, welche die Mehrwerte aufzeigt und Betroffenheiten schafft;</li><li>→ Prüfung und allfällige Anpassung der <b>gesetzlichen Rahmenbedingungen</b> an die Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung;</li></ul>
Operative Ebene	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Schaffung eines niederschweligen <b>Zugangs (Accessibility)</b> zu neuen Technologien zur Vermeidung einer digitalen Segregation durch die Förderung der digitalen Kompetenz (Wissen über Technologien) sowie die Bereitstellung von Devices (Anwendung von Technologien).</li></ul>

### Das können Regionen und Gemeinden tun:

Prozessuale/strukturelle Ebene	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Konkretisierung der <b>Digitalisierungsstrategie</b> auf regionaler Ebene in Zusammenarbeit mit den Gemeinden;</li><li>→ Etablierung eines regionalen <b>digitalen Cockpits und Radars</b> an der Schnittstelle zwischen Gemeinden und Kanton: Regelmässige aktive Auseinandersetzung mit den Auswirkungen der digitalen Transformation und den damit verbundenen Chancen für die Grundversorgung der Region (wie z.B. Strategieseminare, Schaffung geeigneter Gremien etc.);</li><li>→ Aufbau von Fachwissen (<b>Expertise</b>) zur <b>Beratung</b> der Gemeinden in Zusammenarbeit mit den Dienstleistern der Grundversorgung in den Gremien der Regionalentwicklung und Verwaltungen;</li><li>→ Erkennen und Ermitteln der Bedürfnisse zur Digitalisierung und Grundversorgung in den Gemeinden durch geeignete Erhebungen und Befragungen wie zum Beispiel eines «Digi-Check», Interviews und Umfragen (<b>Bedürfnisradar</b>):</li></ul>
Strategische Ebene	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Etablierung der Region oder Gemeinde als <b>Reallabor</b>: Schaffen und Förderung einer positive Fehlerkultur, Prüfen von Experimentierräumen und Pilotprojekten, vor allem auch im ländlichen Raum;</li><li>→ Förderung und Initiierung <b>neuer Kooperationen</b> in der Grundversorgung zwischen Dienstleistern und Verwaltung, resp. Dienstleistern untereinander unter Einbezug der ermittelten Bedürfnisse;</li></ul>
Operative Ebene	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Zusammenführen <b>neuartiger Servicemodelle</b>:</li></ul>

- Vernetzen von Dienstleistungen und Erhöhung der Sichtbarkeit mit Hilfe von **digitalen Plattformen und Apps** auf Stufe Region und Gemeinde
- Aktivierung der **Nachbarschaft und Gemeinschaft** mithilfe digitaler Plattformen (Erstkontakt);
- Aktivierung und Befähigung von **Local Heroes**: engagierte Persönlichkeiten und lokale Experten in relevanten Bereichen;
- Investieren in **Community Tutors**: Freiwillige ausbilden und in die Gemeindegarbeit einsetzen.

## 5.3 Expertise Mapping

Die an den fünf Modellvorhaben beteiligten Akteure haben grosses Wissen in unterschiedlichen Bereichen angesammelt. Sie sind im Expertise Mapping grafisch dargestellt und in der Liste separat aufgeführt. Darüber hinaus sind die Akteure dargestellt, welche bei den durch den Bund jährlich organisierten Erfahrungsaustauschen im Zeitraum der Erarbeitung ihre Erfahrungen einbrachten.

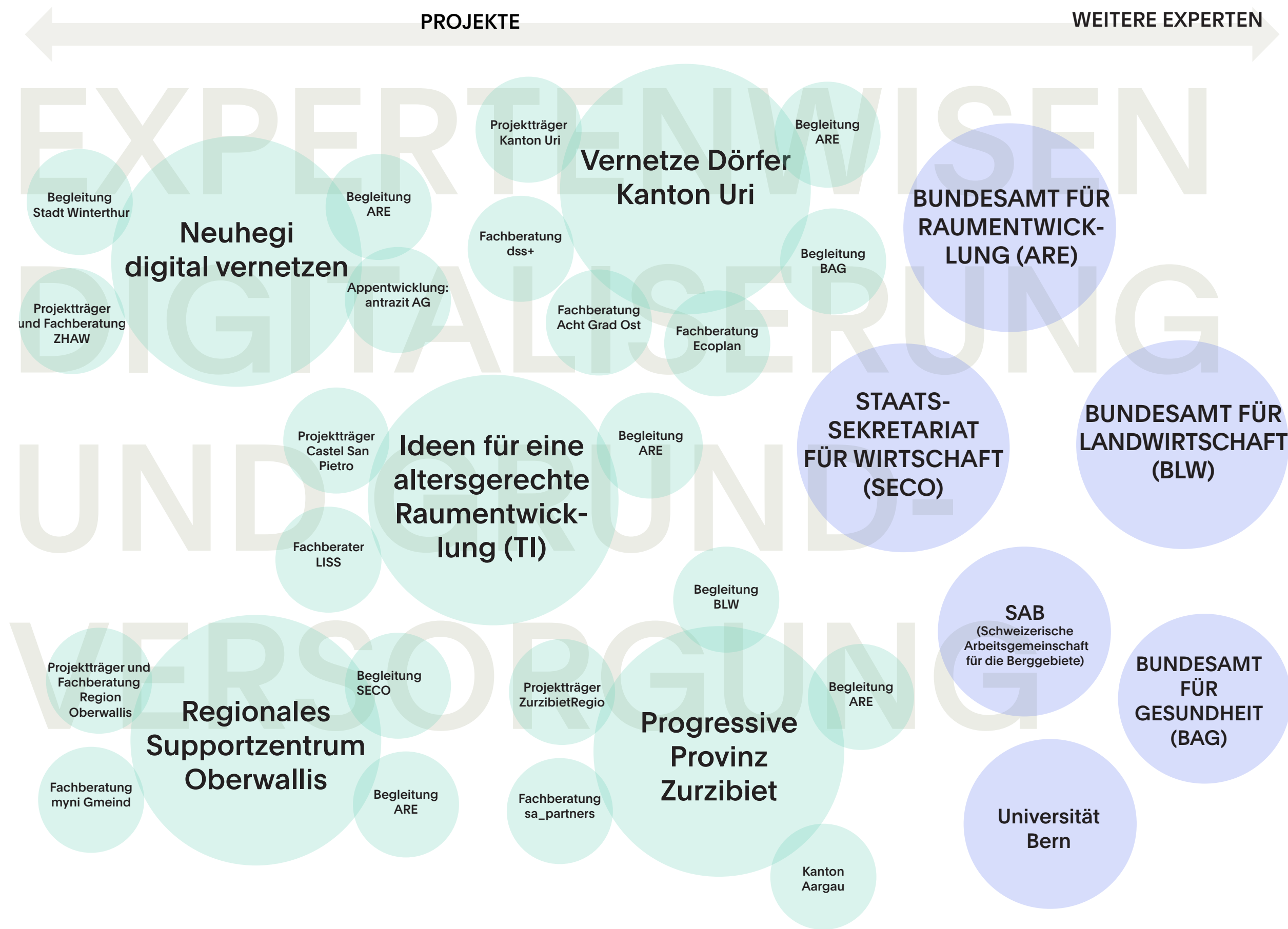


Abbildung 5: Expertise-Mapping mit den beteiligten Organisationen

## 5.4 Expertennetzwerk und Ansprechpartner

	Ansprechpartner	Expertise
<b>Bund</b>	Maria-Pia Gennaio, ARE	Projektbegleitung Themenschwerpunkt «Digitalisierung für die Grundversorgung nutzen»
	Melanie Gicquel, ARE	Programmkoordinatorin Modellvorhaben Nachhaltige Raumentwicklung 2020-2024
	Susanne Menzel, BLW	Stv. Projektbegleitung Themenschwerpunkt «Digitalisierung für die Grundversorgung nutzen»; Begleitung Projekt Zurzibiet (3.3)
	Jaqueline Hofer, SECO	Begleitung Projekt Oberwallis (3.4)
	Nicole Ruch, BAG	Begleitung Projekt Uri (3.3)
	Josianne Maury	Expertin Erfahrungsaustausch
	David Kramer, SECO	Experte Erfahrungsaustausch
	Delphine Rhime, SECO	Expertin Erfahrungsaustausch
	Markus Gusset, BLW (bis 2022)	Experte Erfahrungsaustausch
<b>Kantone</b>	Markus Frösch, Kanton Uri, Landammannamt	Projektleitung Projekt Uri (3.6)
	Raphael Medici, Kanton Uri, Amt für Wirtschaft	Arbeitsgruppe Projekt Uri (3.6)
	Marco Achermann, Kanton Uri, Amt für Raumentwicklung	Arbeitsgruppe Projekt Uri (3.6)
	Damian Gisler, Kanton Uri, Amt für Landwirtschaft	Arbeitsgruppe Projekt Uri (3.6)
	Carina Steiner Langeneke, Kanton Aargau, Standortentwicklung	Arbeitsgruppe Projekt Zurzibiet (3.3)
	Michel Seiler, Kanton Aargau, Standortentwicklung	Arbeitsgruppe Projekt Zurzibiet (3.3)
<b>Regionen</b>	Ralf Werder, Vorstand ZurzibietRegio	Arbeitsgruppe Projekt Zurzibiet
	Patrick Gosteli, Vorstand ZurzibietRegio	Arbeitsgruppe Projekt Zurzibiet
	Kevin Fux, Verein Region Oberwallis	Projektleitung Projekt Oberwallis (3.4)
<b>Gemeinden</b>	Vincente Carabias, Stadt Winterthur, Fachstelle Smart City	Arbeitsgruppe Projekt Winterthur (3.5)
	Giorgio Cereghetti, Gemeinde Castel San Pietro	Arbeitsgruppe Projekt Tessiner Bergtäler (3.2)
	Marika Codoni, Gemeinde Castel San Pietro	Arbeitsgruppe Projekt Tessiner Bergtäler (3.2)

	Gilles Florey, Gemeinde Salgesch	Pilotgemeinde Projekt Oberwallis (3.4)
	Edgar Kuonen, Gemeinde Bitsch	Pilotgemeinde Projekt Oberwallis (3.4)
	Mario Fuchs, Gemeinde Täsch	Pilotgemeinde Projekt Oberwallis (3.4)
	Martin Schürch, Gemeinde Grächen	Pilotgemeinde Projekt Oberwallis (3.4)
<b>Fachbüros</b>	Dieter Schürch, LISS	Projektleitung Projekt Tessiner Bergtäler (3.2)
	Dunja Kovári, sa_partners	Projektleitung Projekt Zurzibiet (3.3)
	Dominique Erdin, sa_partners	Stv. Projektleitung Projekt Zurzibiet (3.3)
	Martin Fritsch, dss+	Projektteam Projekt Uri (3.6)
	Lilian Zihlmann, dss+	Projektteam Projekt Uri (3.6)
	Martin Imholz, Acht Grad Ost	Projektteam Projekt Uri (3.6)
	Matthias Amacher, Ecoplan	Projektteam Projekt Uri (3.6)
<b>Weitere Experten</b>	Bernadette Sütterlin, ZHAW	Projektleitung Projekt Winterthur (3.5)
	Evelyn Lobsiger-Kägi, ZHAW	Stv. Projektleitung Projekt Winterthur (3.5)
	Reto Bürgin, Universität Bern	Experte Erfahrungsaustausch
	Thomas Egger, SAB	Experte Erfahrungsaustausch