



## Digitale Wasserversorgung: Überwachung und Kommunikation in Echtzeit

University for  
Continuing  
Education KREMS



ÜCM



### Informationsblatt für Teams bei digiWERKSTATT – der Gemeinde Hackathon

In diesem Dokument wird ein Problem aus dem Gemeinde-Alltag genauer zu beschreiben. Es ist eine Informationsgrundlage für die Lösungs-Teams beim Gemeinde-Hackathon, der vom **Land NÖ** in Kooperation mit der **Universität für Weiterbildung Krems** und dem **INTERREG Projekt BRIE** veranstaltet wird.

**Ziel:** Das Problem so klar wie möglich zu verstehen.

<b>Problem-Geber:</b> Frau Kronaus, Gemeinde Zöbern	
<b>Interviewerin:</b> Olga Litvyak, Universität für Weiterbildung Krems	
<b>Was ist das Problem?</b>	
<b>?</b> Was beschäftigt euch? Warum ist das Thema für euch oder eure Gemeinde wichtig?	Die Wasserversorgungsanlage ist nicht digitalisiert überwacht und kann nicht in Echtzeit kommunizieren, d.h. ein Bauhofmitarbeiter überprüft täglich vor Ort den Pegelstand der Hochbehälter. Ressourcen könnten hier eingespart werden. Außerdem gibt es im Falle von Störungen keine automatischen Benachrichtigungen.
<b>📄</b> Beispiel-Situation: Gab es einen Moment, wo das Problem besonders spürbar wurde?	Die Versorgungssicherheit ist somit nicht optimal gewährleistet, da mögliche Störungen oder Probleme unter Umständen erst verspätet erkannt werden. Zum Beispiel: Erst wenn ein Bürger meldet, dass kein Wasser mehr aus dem Hahn kommt, wird der Bauhofmitarbeiter aktiv – er kann dann lediglich reagieren. Durch eine digitale Überwachung könnten solche Probleme frühzeitig erkannt und behoben werden.
<b>Wen betrifft das Problem?</b>	

<p> Wer und wie viele sind betroffen? Was brauchen diese Personen? Notieren Sie, was diesen Personen fehlt, sie frustriert oder worauf sie hoffen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Rund 300 Haushalte:</b> Die Bürger:innen sind frustriert, wenn die Wasserversorgung ohne Vorwarnung ausfällt. Sie hoffen, dass das Problem schnell behoben wird – oder idealerweise gar nicht erst auftritt.</li> <li>• <b>Bauhofmitarbeiter/Wassermeister:</b> Muss jeden Tag den Pegelstand vor Ort manuell überprüfen, und wird kontaktiert, falls Störungen auftreten.</li> <li>• <b>Gemeindemitarbeiter:innen und Bürgermeister:</b> Werden im Falle von Störungen ebenfalls angerufen.</li> </ul>
<p> Wenn ihr eine betroffene Person anrufen würdet – was würde sie sagen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Warum haben wir kein Wasser? Wann bekommen wir wieder Wasser?</li> </ul>
<p><b>Wo &amp; wie zeigt sich das Problem?</b></p>	
<p> Wo genau passiert das Problem? (Ort, digital, Verwaltung...) Welche Abläufe sind betroffen? (z. B. Anmelden, Installieren, Versorgen...) Was läuft nicht rund? Was fehlt?</p>	<p>Zum Beispiel: Hochbehälter sind wegen eines technischen Defekts in der Wasserleitung leer oder die Pumpe ist defekt.  Hoch- und Tiefbehälter können nicht kommunizieren.</p>
<p> Was müssten wir noch wissen oder herausfinden, um das Problem/die Lage besser zu verstehen?</p>	<p>Die Wasserversorgung für die Gemeinde Zöbern erfolgt im Wesentlichen über 2 Hochbehälter, welche auf gleicher Seehöhe sind und einen Tiefbehälter mit Netzeinspeisungspumpe. Eine eigene Pumpleitung besteht nicht; die Versorgung erfolgt ausschließlich über die Ortsleitung. Die Hoch- und Tiefbehälter sind nicht digital überwacht und können auch nicht "kommunizieren". Der Ablauf zur Steuerung der Wasserversorgung ist nicht eindeutig geregelt. Die Zuschaltung der Netzpumpe erfolgt derzeit nach individuellem Ermessen des Bauhofmitarbeiters, wodurch ein klar strukturierter Prozess fehlt.</p>
<p><b>Warum ist das Thema wichtig – und was gibt es schon?</b></p>	
<p> Passt das zu den Zielen der Gemeinde/Region? Welche Ressourcen gibt es?  Was wurde vielleicht schon begonnen? Wer könnte mithelfen? Welche Mittel oder Förderungen gibt es?</p>	<p>Versorgungssicherheit ist Ziel der Gemeinde. Ressourcen für Gemeindemitarbeiter:innen werden frei.  Firmen, welche bereits in anderen Gemeinden eine digitale Lösung für die Wasserversorgung hergestellt haben.</p>
<p> Was passiert, wenn wir es nicht lösen?</p>	<p>Wir werden mit Planungsbüros und Firmen weitere Kontakte suchen.</p>
<p> Wer müsste bei der Lösung mitdenken? (Fachrichtungen, Berufe)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soft- und Hardwareentwickler</li> </ul>
<p><b>Was ist das Problem in einem Satz?</b></p>	

Formuliert das Problem aus Sicht einer betroffenen Person, z.B.: Als [Nutzer:in] erlebe ich [Situation], brauche aber [Bedarf], damit [Wirkung/Ziel].	Der Bauhofmitarbeiter bzw. Wassermeister soll schnellstmöglich die Versorgung wiederherstellen. Es braucht oft jedoch Zeit, das Problem zu erkennen.
<input checked="" type="checkbox"/> Woran würden wir merken, dass das Problem gelöst ist? Was wäre ein gutes Zeichen? Wäre etwas anders spürbar? Für wen?	Mit einer digitalen Überwachung und Kommunikation könnten Probleme jedoch frühzeitig erkannt und bearbeitet werden. Dadurch wäre ein proaktives Handeln vom Wassermeister möglich.
<b>Arbeitstitel für das Problem</b>	
Wie könnte der Titel für das Problem lauten, der schnell Auskunft über die Kernthematik gibt?	Digitale Wasserversorgung: Überwachung und Kommunikation in Echtzeit

## Kontaktinformationen

Isabell Grundschober

Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Department für Weiterbildungsforschung und Bildungstechnologie  
Universität für Weiterbildung Krems

✉ [isabell.grundschober@donau-uni.ac.at](mailto:isabell.grundschober@donau-uni.ac.at)

Diese Strukturhilfe unterstützt Personen, Gruppen oder Organisationen dabei, **reale Probleme systematisch zu erfassen und besser zu verstehen**, bevor mögliche Lösungen entwickelt werden. Sie eignet sich besonders für den Einsatz in Gemeinden, Initiativen oder partizipativen Projekten, bei denen **Herausforderungen aus dem Alltag erkannt** und **gemeinsam bearbeitet** werden sollen. Durch gezielte Leitfragen hilft die Strukturhilfe, das Problem aus Sicht der Betroffenen zu formulieren, Zusammenhänge sichtbar zu machen und die Voraussetzungen für tragfähige, bedarfsgerechte Lösungen zu schaffen. Sie kann alleine oder im Team bearbeitet werden und bietet eine gemeinsame Gesprächsgrundlage für die weitere Zusammenarbeit mit Expert:innen, Entscheidungsträger:innen oder Entwickler:innen.



Der Text der Strukturhilfe zur Problemlösung "Die Ausgangslage verstehen" (2024) von Isabell Grundschober und Klaus Neundlinger ist lizenziert [unter CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/). Die Lizenzbedingungen beziehen sich nicht auf die genutzten Bilder oder Symbole.