

Karlsruhe.App

Deine Stadt. Immer dabei.

Die digitale und mobile Plattform
für das Leben in der Stadt



Impressum

Copyright

Stadt Karlsruhe

Verantwortlich für Richtigkeit, Funktion, Anwendung, Ergänzung, Qualitätskontrolle, Umsetzung und Weiterentwicklung:

Amt für Informationstechnik und Digitalisierung
karlsruheapp@karlsruhe.de

Redaktion:

vision11

Layout:

Wagnerwagner

Stand

April 2024

Vorwort

Städtische Apps sind in Deutschland keine Neuheit. Doch in der Regel beschränken sie sich auf spezifische Services (zum Beispiel den öffentlichen Nahverkehr) oder sie bilden die Website einer Kommune ab.

Die Karlsruhe.App bündelt nun zahlreiche digitale Dienste der Stadtverwaltung sowie eine ganze Reihe stadtnaher Angebote von Drittanbietenden auf einer zentralen Plattform. Damit ist sie deutschlandweit die erste ihrer Art.

Doch warum überhaupt eine kommunale Bürger-App? Wie lässt sich ein Projekt dieser Art auf die Wege bringen? Wie kommen die Wünsche der Bürgerinnen und Bürger dabei zum Tragen? Welche besonderen Hürden gilt es für eine Stadt als Betreiberin zu nehmen? Wie kann ein verantwortungsbewusster Umgang mit den anfallenden Bürgerdaten stattfinden? Welche Rolle spielt bei alldem die Kommunikation? Und wie genau sieht das (vorläufige) Ergebnis aus?

Etwas über zwei Jahre nach dem Launch der Karlsruhe.App ist es nun Zeit, ein erstes Zwischenfazit zu ziehen: Anhand von Fragen wie diesen wollen wir Fachkolleginnen und -kollegen mit auf eine spannende Reise nehmen, unsere Erfahrungen mit ihnen teilen und ihnen Anregungen zur Diskussion rund um die Herausforderungen öffentlicher Digitalisierungsprojekte bieten.

Doch auch Vertreterinnen und Vertreter der Medien sowie interessierte Bürgerinnen und Bürger sind herzlich dazu eingeladen, einen tiefen Blick hinter die Kulissen eines kommunalen Pionierprojekts zu werfen.

„Die Karlsruhe.App ist die ideale Plattform, um den Überblick aller mobilen Angebote der Stadt zu erhalten. Zudem ermöglicht die App einen direkten Draht zu den Nutzenden. Somit können wir gezielt Digitalisierungsanforderungen der Bürgerinnen und Bürger in der Stadtverwaltung sichtbar machen und die Transformation zu mehr mobilen Angeboten strategisch vorantreiben.“

Nora Kaiber, Head of Strategy und Smart City
Stadt Karlsruhe | Amt für Informationstechnik und Digitalisierung

„Ich benutze die Karlsruhe.App, um immer zu wissen, was in der Stadt abgeht! Allem voran bei Events und News. So wusste ich sogar, dass ich zum KSC-Spiel aufgrund der Krötenwanderung nicht durch den Schlossgarten laufen konnte.“

Ein User der Karlsruhe.App
(auf eigenen Wunsch anonym)



Inhalt

1. Hintergründe	6
1.1 Warum eine kommunale Bürger-App?	7
1.2 Karlsruhe und das Konzept „Smart City“	9
2. Aus Vision wird Wirklichkeit: die Entwicklungsphase	12
2.1 Status quo vor Einführung der Karlsruhe.App	13
2.2 Tel Aviv und die Entstehung einer Idee	14
2.3 Das Förderprojekt digital@KA	14
2.4 Bürgerbeteiligung während der Entwicklung	18
3. Go Live und iterative Weiterentwicklung	22
3.1 Namensfindung: Grundlage für eine bürgernahe Kommunikation	23
3.2 Launch als Minimal Viable Product	24
3.3 Weiterentwicklung auf Basis des Bürger-Feedbacks	25
3.4 Besondere Herausforderungen bei der Realisierung einer kommunalen App	26
4. Die Karlsruhe.App im Detail	30
4.1 Grundlegende Ausrichtung und Charakteristik	31
4.2 Aufbau und Inhalte	35
4.3 Technische Hintergründe	44
4.4 Datenschutz rund um die Karlsruhe.App	45
4.5 Kommunikation als Schlüsselfaktor	47
5. Zwischenfazit und Ausblick	60
6. Endnoten	64

1. Hintergründe

1.1	Warum eine kommunale Bürger-App?	7
1.2	Karlsruhe und das Konzept „Smart City“	9





1.1 Warum eine kommunale Bürger-App?

Im Rahmen des kommunalen Selbstverwaltungsrechts gehört es in der Bundesrepublik Deutschland zu den Aufgaben einer Gemeinde, für das Wohl ihrer Bürgerinnen und Bürger zu sorgen. In Baden-Württemberg ist diese Verpflichtung u.a. in der Gemeindeordnung geregelt:

„Die Gemeinde schafft in den Grenzen ihrer Leistungsfähigkeit die für das wirtschaftliche, soziale und kulturelle Wohl ihrer Einwohner erforderlichen öffentlichen Einrichtungen. Die Einwohner sind im Rahmen des geltenden Rechts berechtigt, die öffentlichen Einrichtungen der Gemeinde nach gleichen Grundsätzen zu benutzen. (...)“¹

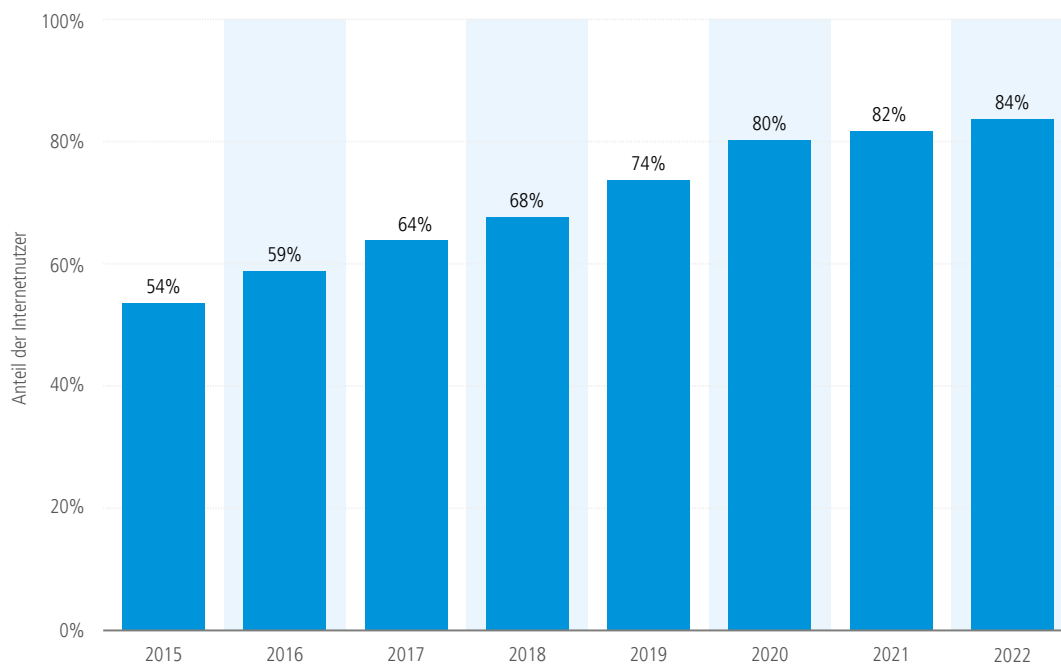
Die konkreten Inhalte dieser Aufgaben sind jedoch nicht auf Dauer festgelegt. Sich verändernde Erwartungen an die öffentliche Verwaltung etwa, die technische Entwicklung und vieles mehr können sich auf die Art und den Umfang dieser Verpflichtungen auswirken.²

Bürgerbedürfnisse im Wandel

Tatsächlich befinden sich das Informationsverhalten der Menschen, ihre Mediennutzung und damit auch die Erwartungen an die Bereitstellungen von Informationen und Dienstleistungen schon seit Jahrzehnten in einem tiefgreifenden Wandel.

Die digitale Transformation hat zunächst dazu geführt, dass Stadtverwaltungen mit Informationen, Kontaktmöglichkeiten und (in bislang noch beschränktem Maße) auch mit digitalen Services im Internet präsent sind. Viele dieser Angebote wurden im Rahmen von Websites vor allem für die Nutzung via Desktop-Computer oder Laptops konzipiert.

Doch im Zuge der Erfolgsgeschichte des Smartphones kam es hier zu einem Umbruch: Lag der Anteil der mobilen Internetnutzung in Deutschland 2015 noch bei 54 Prozent, betrug die Anzahl der mobilen Internetnutzerinnen und -nutzer 2022 bereits 84 Prozent.³



Anteil der mobilen Internet-Nutzenden in Deutschland.

Quelle: Statista 2023⁴

Die Einführung einer kommunalen Bürger-App lässt sich also als eine zeitgemäße Maßnahme verstehen, die eine Kommune ergreift, um ihren Aufgaben angesichts sich wandelnder Bedürfnisse und Verhaltensweisen seitens der Bürgerinnen und Bürger zu erfüllen. Entsprechende Projekte sind dabei eng mit dem Konzept einer „Smart City“ verwoben.

1.2 Karlsruhe und das Konzept „Smart City“

Eine einheitliche Definition des Begriffs „Smart City“ existiert noch nicht. Doch sehr vereinfacht formuliert lassen sich darunter kommunale Entwicklungsstrategien verstehen, die darauf abzielen, mit Hilfe vernetzter Technologien die Lebensqualität der Menschen zu verbessern und Ressourcen effizienter einzusetzen.⁵

Als starker Digitalstandort hat sich die Stadt Karlsruhe schon frühzeitig dazu verpflichtet, diese Entwicklung gezielt voranzutreiben.

Amt für Informationstechnik und Digitalisierung

Ein wichtiger Schritt auf diesem Weg: 2017 gründete die Stadtverwaltung Karlsruhe das Amt für Informationstechnik und Digitalisierung. In Deutschland handelte es sich damals um eines der ersten dieser Art. Die Aufgaben des Amtes bestehen insbesondere darin, bisher zentrale und dezentrale IT-Funktionen und Aufgabenbereiche zu bündeln und die Chancen der Digitalisierung besser zu nutzen. Dabei ist es zuständig für die Bereiche:

- Strategie und Smart City
- Zentraler System- und Netzbetrieb
- E-Government
- Open Government/Open Data
- IT-Organisation
- Zentrales IT-Projektmanagement
- Zentraler IT-Einkauf
- IT-Compliance und Informationssicherheit
- Service und Support



Digitalstrategie der Stadt Karlsruhe

Um der Digitalisierung der Stadtverwaltung einen strukturierten Rahmen zu geben und die Transformation kontinuierlich mit konkreten Maßnahmen und Zielen zu unterstützen, entwickelte die Stadt zudem eine Digitalstrategie für die Stadtverwaltung.⁶

Für eine möglichst konkrete und praxisgerechte Ausrichtung sind deren Eckpunkte in einem 10-Punkte-Plan zusammengefasst:

1. Unterstützung moderner und mobiler IT-Arbeitsplätze
2. Ausbau des kommunalen Glasfasernetzwerkes inklusive WLAN
3. Bereitstellung möglichst integrierter Fachverfahren
4. Einführung der E-Akte und damit verbundener Workflows
5. Moderne, multikanalfähige Bürgerservices (Online-Zugangs-Gesetz)
6. Aufbau einer Open-Government-Kultur zusammen mit der Optimierung des Datenmanagements
7. Etablierung der Karlsruhe.App
8. Optimierung der IT-Organisation
9. Strukturierte Begleitung der Transformationsprozesse in den Ämtern
10. Kooperationen in der Stadt, im Land, im Bund und international⁷



Lokale und internationale Vernetzung

Vernetzung ist bei alldem nicht nur technologisch gesehen ein wichtiger Faktor, um Digitalisierung aktiv gestalten zu können: Auf lokaler Ebene etwa führt die Initiative karlsruhe.digital IT-Kompetenzen aus Wissenschaft, Wirtschaft, Kultur und Verwaltung zusammen, um gemeinsam die Weichen für die Zukunft zu stellen. Die Stadt Karlsruhe unterstützt das Netzwerk aktiv als zentraler und kooperativer Partner.

Im internationalen Rahmen ist Karlsruhe seit 2020 als einzige deutsche Stadt eine der „Pioneer Cities“ der G20 Smart City Alliance des Weltwirtschaftsforums. Zusammen mit anderen Pionierstädten arbeitet das Amt für Informationstechnik und Digitalisierung hier an richtungsweisenden Orientierungshilfen für die Smart Cities der Zukunft.

Institutionelle Verankerung, strategische Ausrichtung, vernetzte Kompetenzen: Mit diesem Framework sind die Voraussetzungen gegeben, um digitale Projekte wie die Realisierung einer kommunalen Bürger-App auf den Weg zu bringen und erfolgreich zu realisieren.



2. Aus Vision wird Wirklichkeit: die Entwicklungsphase

2.1	Status quo vor Einführung der Karlsruhe.App ...	13
2.2	Tel Aviv und die Entstehung einer Idee	14
2.3	Das Förderprojekt digital@KA	14
2.4	Bürgerbeteiligung während der Entwicklung ...	18





2.1 Status quo vor Einführung der Karlsruhe.App

Wer sich in Karlsruhe vor Dezember 2020 per Smartphone über städtische Belange informieren oder kommunale Angebote wahrnehmen wollte, sah sich mit einem unübersichtlichen „Flickenteppich“ aus unterschiedlichen Diensten konfrontiert.

Dazu gehörten etwa die über das mobile Internet verfügbaren städtischen Angebote, wie zum Beispiel die Website der Stadt Karlsruhe, aber auch eine ganze Reihe spezifischer Apps und Web-Dienste – wie etwa das Kita-Portal, Karlsruhe.barrierefrei, KA-Feedback, KVV.regiomove, die Kappsele-App der Stadtwerke Karlsruhe und einige mehr. Darüber hinaus waren zahlreiche Einzeldienste mit Stadtbezug von nicht-städtischen Anbietenden verfügbar.

Doch die Bürgerinnen und Bürger mussten in den App Stores gezielt nach diesen Angeboten suchen. Kommunikationsmaßnahmen, um auf diese zum Teil isolierten Einzel-Services aufmerksam zu machen, hätten spezifisch für jedes Angebot ergriffen werden müssen – und wären aufgrund der jeweils geringen Budgets in ihrer Wirkung potenziell verpufft.

Die „klassischen“ digitalen Angebote der Stadt (zum Beispiel die Website www.karlsruhe.de) waren zudem in erster Linie für die Nutzung via Desktop-PC oder Laptop konzipiert.

2.2 Tel Aviv und die Entstehung einer Idee

Tel Aviv-Jaffa gilt international als eine der Vorreiterinnen in Sachen kommunaler Digitalisierung.⁸ 2017 besuchte eine Delegation der Stadt Karlsruhe die Metropole, um sich vor Ort ein Bild von dieser Entwicklung zu machen.

Dort lernte sie unter anderen das städtische Programm der Digi-Tel Resident's Card und die damit verbundenen digitalen Dienste kennen. In diesem Rahmen hatte die Stadtverwaltung von Tel Aviv einen weit verbreiteten digitalen Informationskanal zu den Bürgerinnen und Bürgern etabliert, auf dem sie personalisierte Inhalte ausspielen konnte.

Die Vision hinter diesem digitalen Service inspirierte die Delegierten: eine Stadtverwaltung, die sich digital und mobil immer an der Seite ihrer Bewohnerinnen und Bewohner befindet. Damit war die Idee einer kommunalen Bürger-App für die Stadt Karlsruhe geboren.

2.3 Das Förderprojekt digital@KA

Unter dem Arbeitsbegriff „digital@KA“ wurde 2017/2018 das grundlegende Konzept für die künftige Bürger-App entwickelt. Der damalige Leitgedanke: „Unser digitales Karlsruhe: die Plattform zwischen analoger und digitaler Welt in unserer Stadt“.⁹

Das generelle Ziel des Projekts war, die App als dauerhafte Schnittstelle zwischen analoger und digitaler Welt für Menschen, Unternehmen und öffentliche Verwaltung in Karlsruhe zu etablieren.



Mit dieser Leitlinie waren weitere Zielsetzungen verbunden:

- Die Verknüpfung mit „Service-BW“ (dem digitalen Service-Portal des Landes Baden-Württemberg) für eine nahtlose Integration in die übergreifenden E-Government-Prozesse in Baden-Württemberg
- Die Formulierung fairer und transparenter Nutzungsbedingungen im Lichte der damals neuen Datenschutzgrundverordnung sowie die Garantie höchster IT-Sicherheitsstandards hinsichtlich Datensicherheit und Datensouveränität
- Die weitere Vertiefung der Kooperation von IT-Akteuren in Karlsruhe
- Das Einbringen der Stärken Karlsruhes im IT-Bereich in die Digitalisierungsstrategie digital@bw des Landes
- Die spätere Übertragung der im Projekt erworbenen Erkenntnisse auf die Technologieregion Karlsruhe sowie auf weitere Kommunen in Baden-Württemberg

Eine wichtige Rolle spielte zudem der Schutz der kommunalen Investitionen: Wenn die Stadt auf eigene Kosten diverse Apps und sonstige Dienste entwickeln lässt, diese aber weder bekannt sind noch genutzt werden, wären diese Investitionen umsonst gewesen.

Maßgeblich für die künftige App war zudem ihre Konzeption als Plattform: Die App sollte innovative Konzepte und Methoden der Digitalisierung für eine bessere Kommunikation und Interaktion zwischen den Menschen in Karlsruhe, den ansässigen Unternehmen und ihrer Stadt ermöglichen: Digitalisierung im Dienste der Menschen in Karlsruhe.

Den bislang eher rudimentär genutzten E-Government-Technologien sollten dabei neue Möglichkeiten digitaler Services in allen Lebensbereichen an die Seite gestellt werden (zum Beispiel Mobilität, Energieversorgung, Handel, Weiterbildung, Partizipation, Kultur etc.), um auf diese Weise eine höhere Nutzung und einen klaren Mehrwert zu erzielen.





Hier ein Überblick des damals angestrebten Mehrwerts für die Bürgerinnen und Bürger¹⁰:

- Überblick über alle mobil angebotenen Dienste mit Bezug zur Stadt
- Zentraler Zugang mit nur einmaliger Passwortangabe über eine App¹¹
- Einfache und personalisierbare Benutzung
- DSGVO-konform und mit höchsten IT-Sicherheitsstandards
- Mögliche zusätzliche Nutzung der Dienste von Service-BW des Landes Baden-Württemberg
- Unterstützung der lokalen Wirtschaft, zum Beispiel durch die Möglichkeit, spezielle Angebote zielgruppenspezifisch (basierend auf den persönlichen Präferenzen der Nutzenden) zu streuen
- Unterstützung von IT-Start-ups durch die Möglichkeit, eine neu entwickelte App auf der Plattform zu registrieren und für eine gewisse Zeit von „echten“ Nutzenden testen zu lassen (Plattform als „App-Inkubator“)

Das Projekt digital@KA wurde im Rahmen des Förderprogramms „Digitale Zukunftskommune@bw“ vom Ministerium für Inneres, Digitalisierung und Migration des Landes Baden-Württemberg als förderungswürdig anerkannt und mit 880.000 Euro unterstützt. Der Antrag hierfür wurde am 21.12.2017 eingereicht, der Zuwendungsbescheid kam am 03.05.2018.

Entwickelt wurde das Förderprojekt durch ein Konsortium, dem neben der Stadtverwaltung Karlsruhe auch Vertreter der Karlsruher Wissenschaft und Wirtschaft angehörten:

Projektpartner	Rolle/Funktion
Stadt Karlsruhe Amt für Informationstechnik und Digitalisierung	Projektierung, Projektkoordination, Kommunikation, Anforderungserhebung, Entwicklung Gesamtstrategie und Umsetzungskonzept, Organisation der App-Tests mit Endnutzern, Entwicklung Betreiberkonzept, Entwicklung Marketingkonzept
FZI Forschungszentrum Informatik	Konzeption von Infrastruktur und Schnittstellen, Anbindung ausgewählter externer Datenquellen und Drittsysteme, Umsetzung datenschutzrechtlicher Rahmenbedingungen, Datenschutzfolgeabschätzung
CyberForum e. V.	Entwicklung Geschäftsmodell
CAS Software AG	Konzeption und Umsetzung der technischen App-Entwicklung, Umsetzung und Integration von In-App-Diensten
YellowMap AG	Konzeption und Umsetzung der technischen App-Entwicklung, Integration von Kartenlösungen
We Local World AG	Konzeption und Umsetzung der technischen App-Entwicklung, Umsetzung und Integration von In-App-Diensten
ISB AG	Entwicklung Data Hub

2019 wurde digital@KA beim E-Government-Wettbewerb in der Kategorie „Bestes Digitalisierungsprojekt in Städten und Regionen“ mit dem 1. Platz ausgezeichnet.

2.4 Bürgerbeteiligung während der Entwicklung

Eine zentrale Anforderung an das Projekt war, dass sich die künftige App nach den tatsächlichen Anforderungen und Wünschen der Menschen richten sollte. Im Sinne eines Open-Innovation-Ansatzes wurden die Endnutzenden dabei nicht nur zu Beginn des Projekts bei der Anforderungsermittlung aktiv eingebunden: Auch im weiteren Projektverlauf waren sie eingeladen, die App zum Beispiel hinsichtlich Funktionalität und Usability zu testen. Das so erhaltene Feedback diente dazu, die jeweiligen Zwischenergebnisse bedarfsorientiert anzupassen und zu optimieren.

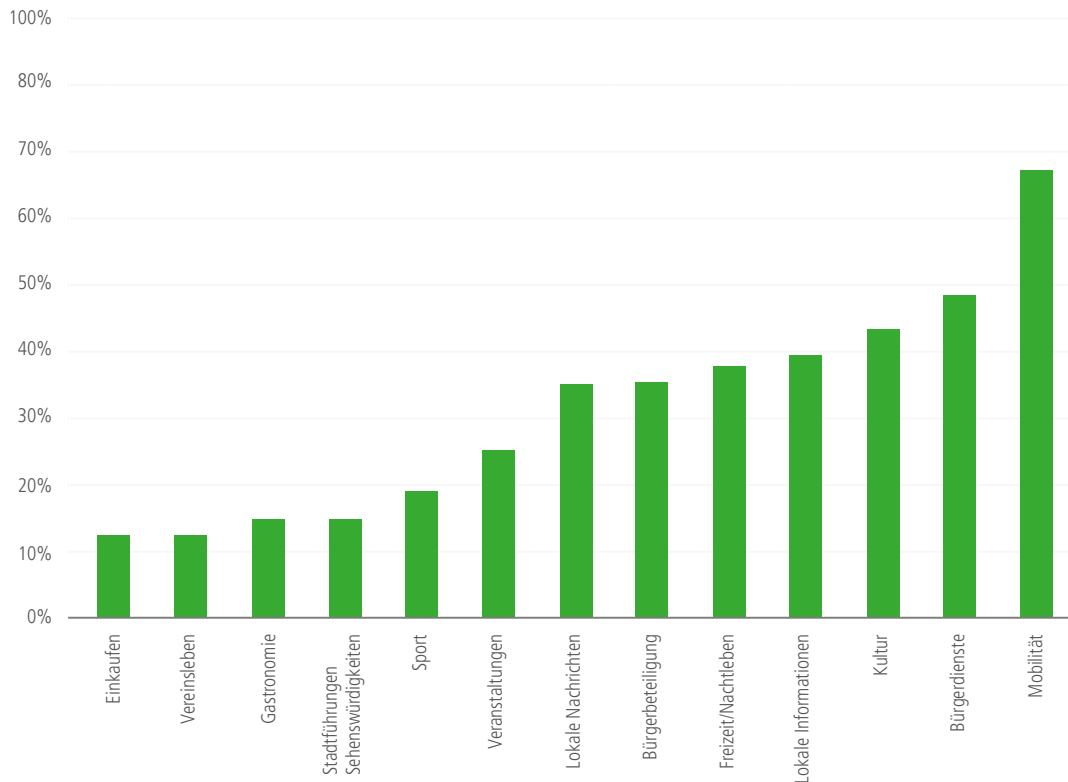
Bürgerumfrage zur Anforderungsermittlung

Schon in dieser frühen Phase führte die Stadt Karlsruhe eine erste Bürgerumfrage durch. Diese Umfrage fand vom 11. Oktober bis 31. November 2019 per Online-Fragebogen statt und sollte Bedarfe, Anregungen und Ideen der Bürgerinnen und Bürger zur künftigen Bürger-App ermitteln.¹²

Die Auswertung von 762 Fragebögen im Januar 2020 ergab unter anderem:

- Die Themenbereiche Mobilität und Bürgerdienste wurden von den meisten Teilnehmenden als „sehr wichtig“ erachtet
- Auch die Aspekte Sicherheit, Datenschutz und Einmalanmeldung waren den Befragten wichtig
- Zudem wünschten sie sich von der App mehr lokale Vernetzung und ausreichende Information zu Bürgerbeteiligungsprozessen
- Nicht relevant waren für die Befragten dagegen komplexe Abstimmungsprozesse über die App

Eine weitere Feststellung: Die damals bestehenden städtischen Apps deckten einen Teil der Bedürfnisse zwar ab, hatten aber einen geringen Bekanntheitsgrad.



Auswertungsbeispiel der Bürgerumfrage 2019:
 „Welche der folgenden Themen stufen Sie für sich als ‚sehr wichtig‘ ein?“
 Quelle: Stadt Karlsruhe

Nachweis der technischen Machbarkeit

Version 0.1 der App diente dem Nachweis der technischen Machbarkeit und wurde daher nur projektintern getestet. Im Fokus standen das im Projekt entwickelte Software Development Kit (SDK) zur Integration anderer Apps als In-Apps, eine Schnittstelle zur Anbindung externer Dienste und die Kommunikation zwischen verschiedenen In-Apps im Rahmen eines Use Cases. Sowohl die technische Machbarkeit als auch die Verwendbarkeit des SDKs und der Schnittstelle ließen sich in diesem Rahmen nachweisen.

Erster Usability-Test durch städtische Mitarbeitende

Der Usability-Test von Version 0.2 erfolgte im März 2020 durch Mitarbeitende der Stadtverwaltung. In diesem Zusammenhang wurde deutlich, dass die Fachkompetenzen seitens der Stadtverwaltung zur Durchführung solcher Tests nicht hinreichend gegeben waren. Daher wurde beschlossen, die weitere Entwicklung und Umsetzung des Testkonzepts extern zu vergeben.

Qualitativer Usability-Test durch Bürgerinnen und Bürger

Beim Ausfüllen des Fragebogens zur Bürgerumfrage 2019 hatten interessierte Bürgerinnen und Bürger auch die Möglichkeit, sich als Testpersonen zur Verfügung zu stellen. Aus insgesamt 160 Interessierten wurden 10 Personen als Intensivtesterinnen und -tester ausgewählt.

Der entsprechende Test der Version 0.3 fand im Oktober 2020 statt. Dabei setzten sich die Testpersonen 60 Minuten lang intensiv mit der App auseinander. Anschließend wurden sie im Rahmen eines qualitativen Interviews zu ihren Eindrücken befragt. Die verbliebenen 150 Personen konnten ihr Feedback durch das Ausfüllen eines umfangreichen Fragebogens geben.

Der Usability-Test führte unter anderem zu folgenden Erkenntnissen:

- Gelobt wurden vor allem die Übersichtlichkeit und die klare Gestaltung der App sowie ihre Such- und Filtermöglichkeiten.
- Verbesserungspotenziale sahen die Probandinnen und Probanden zum Beispiel beim allgemeinen Konzept der App, bei den Informationen zu den eingebetteten Apps und hinsichtlich des begrenzten digitalen Angebots an städtischen Services.

Top Stärken	Top Schwächen	Top Wünsche
Alle Services der Stadt in einer App vereint	Konzept der Rahmenapp nicht selbsterklärend	Integration in bestehendes Ökosystem (Kalendereintrag ...)
Städtische Services schaffen den größten Mehrwert für TP	Sprache (Icons, Begriffe) sind nicht selbstbeschreibend	SSO: Übertragung von Profil-Daten in Apps (Termine, Tickets, ...)
Übersichtlichkeit und klare Gestaltung der App	Konzept der App nicht auf echte User Journeys optimiert (Anreise planen, Weiterleitung aus App ...)	Kontextbezogene Suche mit Autovervollständigung
Suche und Filtermöglichkeiten	(Un)-Zufriedenheit mit externen Services hat Auswirkung auf App (besonders bei Services der Stadt)	Personalisierbarkeit automatisch über Nutzung und manuell
Personalisierbarkeit der App	Fehlende Kommunikation zur User Journey (Weiterleitung auf Webseite)	Informationen zu Themen der Stadt außerhalb der jeweiligen Apps (wie Übersichtsseite ZKM ohne App)

Ergebnisbeispiel des Usability-Tests 2020.

Quelle: Kira Tschierschke¹³

Die Abkürzung SSO steht für „Single Sign-on“ – also die Möglichkeit, sämtliche Dienste innerhalb der App durch eine einmalige Registrierung zu nutzen.

Die Ergebnisse des Tests und weitere Rückmeldungen durch die Nutzenden wurden hinsichtlich ihrer Umsetzbarkeit untersucht und in die Folgeversionen der App eingearbeitet.

Die Einbindung der Bürgerinnen und Bürger beschränkte sich jedoch nicht auf die Entwicklungsphase: Seit dem Go Live der App werden die Nutzenden über die Feedback-Funktion der App und die Landingpage www.karlsruhe.app dazu eingeladen, ihre Wünsche, Kritik und Ideen einzubringen. Diese Möglichkeit wird häufig wahrgenommen – und das Feedback der Bürgerinnen und Bürger dient als wichtiger Motor zur Weiterentwicklung der App. (Mehr dazu in Kap. 3.3)

3. Go Live und iterative Weiterentwicklung

3.1	Namensfindung: Grundlage für eine bürgernahe Kommunikation	23
3.2	Launch als Minimal Viable Product	24
3.3	Weiterentwicklung auf Basis des Bürger Feedbacks	25
3.4	Besondere Herausforderungen bei der Realisierung einer kommunalen App	26





3.1 Namensfindung: Grundlage für eine bürgernahe Kommunikation

Schon bald erkannten die Projektverantwortlichen, dass die Arbeitsbezeichnung „digital@KA“ für eine bürgernahe App zu technisch, zu komplex und nicht erklärend genug ist. Zudem wurde dieser Begriff häufig mit der lokalen Initiative karlsruhe.digital verwechselt. Vor dem offiziellen Start der App galt es also, einen einfachen und leicht verständlichen Namen für die App zu finden.

Am Ende des Namensfindungsprozesses entschied sich die Stadt für die klarste, konkreteste und zugänglichste Option: **Karlsruhe.App**.

Ergänzt wurde dieser Name durch den Claim „**Deine Stadt. Immer dabei**“. Damit war die Grundlage für eine einfache und niederschwellige Kommunikation der App gelegt. (Mehr zur Kommunikation der Karlsruhe.App in Kap. 4.5)

3.2 Launch als Minimal Viable Product

Im Dezember 2021 war es schließlich so weit: Die Karlsruhe.App wurde freigeschaltet und stand ab sofort in den App Stores zum Download zur Verfügung.

Ganz bewusst war sie dabei als Minimal Viable Product ausgelegt. Diese Basisversion sollte dazu dienen, möglichst schnell das Feedback der Nutzenden einzuholen, die Weiterentwicklung entlang ihrer tatsächlichen Bedürfnisse zu gestalten und mögliche Fehlentwicklungen, die potenziell an den Wünschen der Bürgerinnen und Bürgern vorbeigehen könnten, zu verhindern.

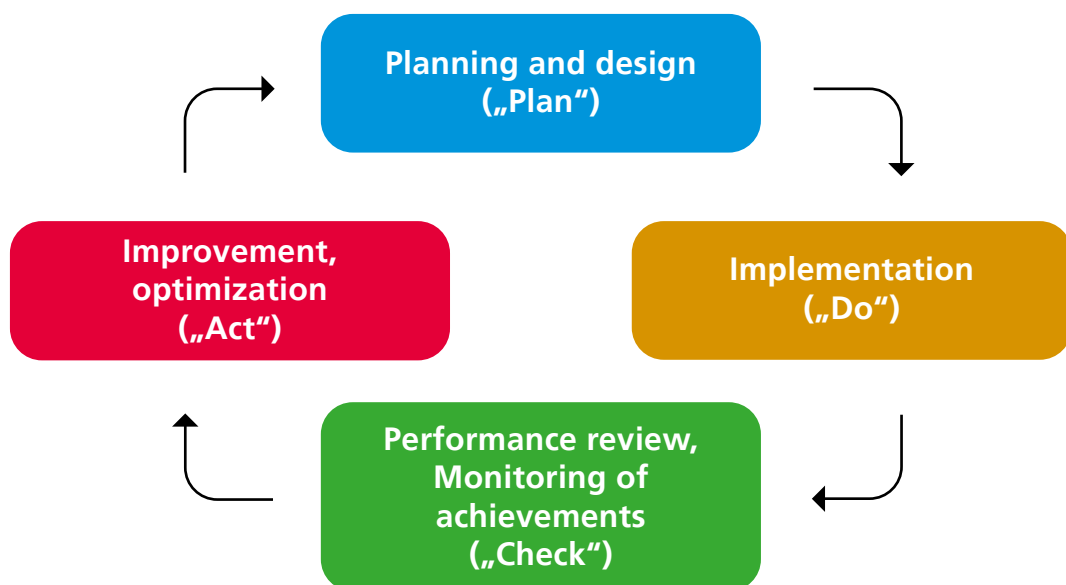
Die Startvariante der App enthielt eine erste Applikationsauswahl mit digitalen Diensten der Stadt und bereits eine Reihe von Informationskanälen („Channels“). Diese Angebote sollten den Funktionsumfang der App präsentieren, „Lust auf mehr“ machen und – vor allem – die Bürgerinnen und Bürger dazu einladen, sich mit ihren Wünschen einzubringen. Denn die App sollte **nicht nur für** die Menschen, **sondern mit** ihnen weiterentwickelt werden.

Der Go Live als Minimal Viable Product löste jedoch bei Teilen der Nutzenden und der Medien auch Missverständnisse aus. Sie verstanden die App nicht als Startpunkt für weitere Entwicklungen, sondern als „fertiges“ Produkt. Gezielte Kommunikationsmaßnahmen und die spürbare, rasche Weiterentwicklung der App sorgten jedoch dafür, dass sich dieses Stimmungsbild im Laufe der ersten Phasen wendete.



3.3 Weiterentwicklung auf Basis des Bürger-Feedbacks

Um die App nun kontinuierlich optimieren zu können, orientierte sich das Produktmanagement am Prinzip der Agilität.¹⁴ Besonders wichtig war (und ist) dabei die iterative Vorgehensweise: Anstatt ein Produkt schon zu einem frühen Projektzeitpunkt komplett auszudefinieren und entsprechend fertigzustellen, startet man mit einem vorläufigen Ergebnis (zum Beispiel mit einem Minimal Viable Product). Über die Einbindung der Nutzenden, deren Feedback und die Auswertung der Nutzerakzeptanz ist es dann möglich, das Produkt im Rahmen von Iterationszyklen Schritt für Schritt auf die tatsächlichen Bedürfnisse der Menschen hin zu spezifizieren.



Agiles Projektmanagement: PDCA-Zyklus („Plan – Do – Check – Act“) zur kontinuierlichen Verbesserung.
Quelle: Bundesamt für Sicherheit und Informationstechnik¹⁵

Zu diesem Zweck wurde eine Feedback-Funktion prominent auf der Startseite der App platziert. Tatsächlich wurde (und wird) diese intensiv genutzt. Bereits im ersten Jahr kamen 16 neue Apps („Add-ins“), 21 neue Channels und zahlreiche neue Funktionen hinzu. Vieles davon geschah auf Anregung der Nutzenden. Die vielleicht wichtigste Neuerung war die Einführung eines komplett neuen Bereiches: Im April 2022 ging der digitale Veranstaltungskalender („Events“) online. Er war ein Wunsch der Bürgerinnen und Bürger.

Aufgrund der gemeinsamen digitalen Plattform und deren Möglichkeiten gingen (und gehen) von dem App-Projekt auch Impulse zu bereichsübergreifenden Kooperationen innerhalb der Stadtverwaltung aus. Beispiele hierfür wären etwa die Einrichtung eines geschlossenen Channels im Rahmen der Hausmesse der Stadt Karlsruhe oder der gemeinsam mit dem Amt für Liegenschaften entwickelte „Sportkompass“. Dieser Service ermöglicht es Interessierten, auf einer interaktiven Karte sämtliche Sportstätten, Sportvereine und Sportarten, die sie in ihrer Nähe betreiben können, zu entdecken.

Die Entwicklungsdynamik des ersten Jahres setzte sich 2023 ungebrochen fort. Hervorzuheben sind dabei unter anderem die Stadtteil-Bürgervereine, die zunehmend über eigene Channels in der App vertreten sind, aber auch die Präsenz von Bürgerinitiativen wie dem Klimabündnis Karlsruhe. Mit 36 Channels, 34 Add-ins (Stand Ende 2023) und einem immer dichteren Veranstaltungskalender, bildet die Karlsruhe.App zunehmend die Vielfalt der Stadt, ihrer Bürgerinnen und Bürger ab.

Zur künftigen Weiterentwicklung: siehe Ausblick (Kap. 5).

3.4 Besondere Herausforderungen bei der Realisierung einer kommunalen App

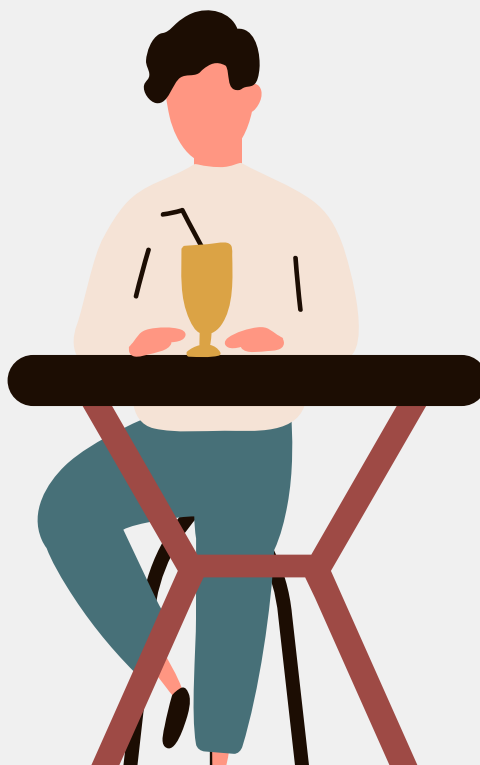
Entwickelt ein Unternehmen eine App, kann es innerhalb des allgemeinen gesetzlichen Rahmens (und der technischen Möglichkeiten) im Grunde schalten und walten wie es will. Eine Kommune dagegen muss sich auch nach verwaltungsrechtlichen, verwaltungstechnischen und politischen Bedingungen richten, die für Unternehmen völlig irrelevant sind. Hier einige Beispiele für die besonderen Herausforderungen, die sich den Verantwortlichen bei der Entwicklung, dem Betrieb und der Weiterentwicklung der Karlsruhe.App stellen (und stellen):

Einbindung von Drittanbietern: Die App als „virtuelle öffentliche Einrichtung“

Zu den Projektzielen der Karlsruhe.App gehörte es auch, Drittanbietenden wie zum Beispiel Vereinen, Verbänden, Unternehmen oder IT-Start-ups eine digitale Plattform zu bieten. Doch während der Projektierungsphase gab es hierzu noch keine verwaltungsrechtliche Grundlage – etwa um Verträge schließen zu können oder Entgelte zu regeln.

Die beteiligten Verwaltungsfachleute, Juristinnen und Juristen der Stadt Karlsruhe leisteten hier Pionierarbeit. Dabei orientierten sie sich an analogen Modellen, wie zum Beispiel dem von der Stadt betriebenen Weihnachtsmarkt. Die Lösung: Als „digitale öffentliche Einrichtung“ im Sinne der baden-württembergischen Gemeindeordnung (§ 10 Absatz 2) schafft die App nun einen virtuellen Raum für Informationsangebote und digitale Dienste der Stadt Karlsruhe, stadtnaher Gesellschaften sowie staatlicher und privater Organisationen und Unternehmen.

Das Prinzip dabei: Die Stadt Karlsruhe definiert Zugangskriterien, Nutzungsbedingungen und Entgelte, stellt einen virtuellen Platz zur Verfügung und erzeugt Sichtbarkeit. Im Rahmen der Nutzungsbedingungen (und der technischen Möglichkeiten) können die Drittanbietende diesen virtuellen Platz nun personalisiert nutzen und ausgestalten.



Rechtliche Grenzen: Beispiel „Single Sign-on“

Für einige zentrale Anforderungen an die App ließen sich aktuell jedoch noch keine Lösungen finden. So war ursprünglich eine Single Sign-on-Funktion als wichtiger Mehrwert der Karlsruhe.App geplant: Sämtliche Dienste auf der Plattform sollten den Nutzenden nach einmaliger Registrierung offenstehen. Doch hier hatte das Land Baden-Württemberg datenschutz- und informationssicherheitsrechtliche Vorbehalte. Single Sign-on kann nun erst eingeführt werden, wenn die datenrechtliche Lage auf Landesebene geklärt ist.

Abhängigkeiten von höheren Instanzen

Das Beispiel Single Sign-on zeigt auch, dass eine Kommune trotz aller Subsidiarität in Abhängigkeit zu höheren Instanzen steht. Bei Fragen, die landes- oder bundesweit geregelt werden müssen, oder bei hoheitlichen digitalen Diensten, für die das Land oder der Bund zuständig sind, muss die Kommune abwarten, bis die politische Entscheidungsfindung und die Gesetzgebung auf der entsprechenden Ebene abgeschlossen sind.

Auch bei Diensten, die eigentlich in den Händen der Kommune liegen, kann es sinnvoll sein, die landes- oder bundesweite Gesetzgebungslage im Blick zu behalten: Wird dort aktuell an Lösungen für bestimmte Probleme gearbeitet, ist es nicht ratsam, im Alleingang voranzugehen – um dann im Nachhinein gegebenenfalls mit hohem Aufwand nachjustieren zu müssen.

Entscheidungsfindung im kommunalen Rahmen

Betreiberin der Karlsruhe.App ist die Stadt Karlsruhe. Und diese ist dem Willen ihrer Bürgerinnen und Bürger verpflichtet. So können bestimmte Entscheidungen – zum Beispiel zu den Anbieterverträgen – nicht einfach „von oben“ getroffen werden. Sie müssen demokratisch legitimiert sein und im Gemeinderat eine Mehrheit finden.

Besondere Verpflichtungen einer Stadtverwaltung

Kommunen arbeiten gemeinwohlorientiert und sind zur Rechtmäßigkeit verpflichtet (etwa hinsichtlich des Datenschutzes). Anders als andere Plattformen kann sich die Karlsruhe.App zum Beispiel nicht über Werbung finanzieren. Dies wirkt sich nicht zuletzt auch auf die Reichweite der digitalen Angebote aus. Der Fokus kann daher nicht darauf liegen, mit allen Angeboten der App sämtliche Karlsruherinnen und Karlsruher zu erreichen. Es geht vielmehr darum, Prozesse zu digitalisieren – und die entsprechenden Angebote präzise an die jeweiligen Zielgruppen zu adressieren.

Begrenzte budgetäre Spielräume

Kommunen sind gesetzlich dazu verpflichtet, ihre Haushalte sparsam und wirtschaftlich zu führen.¹⁶ Dem unterliegt selbstverständlich auch die Karlsruhe.App. In der Entwicklungsphase wurde die App noch im Rahmen eines Projekts des Landes Baden-Württemberg gefördert. Doch seit dem Go Live muss sie mit einem sehr begrenzten Budget auskommen. Das bedeutet unter anderem, dass sämtliche Management-, Organisations-, Kommunikations-, Koordinations- und Abstimmungsaufgaben in Händen einer einzigen Vollzeitstelle liegen.

Im Vergleich zu herkömmlichen Apps unterliegen die Entwicklung und der Betrieb einer kommunalen Bürger-App also ganz besonderen Bedingungen. Wie aber sieht nun das (vorläufige) Ergebnis aus?



4. Die Karlsruhe.App im Detail

4.1	Grundlegende Ausrichtung und Charakteristik	31
4.2	Aufbau und Inhalte	35
4.3	Technische Hintergründe	44
4.4	Datenschutz rund um die Karlsruhe.App	45
4.5	Kommunikation als Schlüsselfaktor	47





4.1 Grundlegende Ausrichtung und Charakteristik

Die grundlegende Ausrichtung der Karlsruhe.App ruht auf vier tragenden Säulen:

1. ihrer Konzeption als Plattform und digitaler „Rahmen“ für Services von städtischen und stadtnahen Anbietenden
2. der zentralen Anforderung, Nutzen für möglichst alle Bürgerinnen und Bürger zu stiften
3. der Möglichkeit, ihre Inhalte nach individuellen Präferenzen auswählen zu können
4. ihrem Beitrag zur demokratischen Teilhabe

Plattformprinzip

Städtische bzw. stadtnahe Themen, Angebote und Services sind so vielfältig und erfordern jeweils so spezifische Fachkompetenzen, dass sie im Rahmen einer App schwerlich von einem einzigen Content-Geber abzudecken wären. Zugleich existierten vor dem Start der Karlsruhe.App bereits eine ganze Reihe kommunaler Apps und Apps mit Stadtbezug. Für eine neue, übergreifende App mussten diese nicht kostenaufwendig „neu erfunden“ werden. Zudem zeichnet sich eine Stadt, bei aller Zusammengehörigkeit, vor allem durch ihre Vielfalt aus ...

Diese Einsichten führten schon frühzeitig zu der Entscheidung, dass die Karlsruhe.App nach dem Plattformgedanken entwickelt werden sollte. In diesem Sinne bündelt und kanalisiert sie nun zahlreiche Services, Angebote, Info-Channels und Veranstaltungsinformationen mit Bezug zur Stadt.

Als Betreiberin kuratiert die Stadt Karlsruhe die Anbieterinnen und Anbieter gemeinwohlorientiert, stellt den technischen Rahmen sowie eine einheitliche Benutzeroberfläche bereit, koordiniert die entsprechenden Projekte und verschafft der App durch kommunikative Maßnahmen die nötige Reichweite. Die technische Umsetzung liegt dabei in den Händen des Technologiepartners der Stadt, der CAS Software AG.





Inklusivität

Eine Stadt ist für alle ihre Bürgerinnen und Bürger da. Das gleiche gilt selbstverständlich für eine kommunale App. Das bedeutet zuerst, dass sie technisch für möglichst viele Menschen, die über ein Smartphone verfügen, zugänglich sein muss. Die App ist sowohl für das Android- als auch für das iOS-Betriebssystem ausgelegt, steht entsprechend im App Store sowie auf Google Play zum Download bereit und läuft auch unter älteren Versionen der Betriebssysteme (Android ab 6.0, iOS ab 12.4).

Entsprechend einfach, klar und anwenderfreundlich sind der Aufbau, das Design und die Usability der App gehalten. Doch vor allem die Inhalte zielen darauf ab, dass sie Menschen mit den unterschiedlichsten Voraussetzungen und Interessen einen Mehrwert in ihrem Alltag bieten. Nicht zuletzt eröffnet die App der Stadtverwaltung auch die Chance, mit Bürgerinnen und Bürgern in Kontakt zu treten, die sich nicht primär in den herkömmlichen Medien informieren.

Menschen, für die diese Hürde dennoch zu hoch ist, bietet die Stadt selbstverständlich weiterhin analoge oder auf dem PC verfügbare Informations- und Dialogmöglichkeiten an, etwa in Form der regelmäßig erscheinenden StadtZeitung oder der städtischen Internetseite www.karlsruhe.de.

Individualisierung

Eine App für alle – ohne sich registrieren zu müssen. Doch nicht alle interessieren sich für alles! Die große Bandbreite des Angebots erfordert es zwangsläufig, den Nutzenden Möglichkeiten zur Auswahl persönlicher Präferenzen zu bieten. Deshalb können sie sich die Inhalte sämtlicher Bereiche der App nach persönlichen Interessen durch Filterfunktionen individuell zusammenstellen. Im Ergebnis gleicht also keine auf dem Smartphone installierte Karlsruhe.App der anderen.

Digital gelebte Demokratie

Ein wichtiges Ziel der App ist es zudem, demokratische Teilhabe auch auf inhaltlicher Ebene zu ermöglichen: In den städtischen Channels und Add-ins sowie in den Channels der einzelnen Stadtteile können sich die Bürgerinnen und Bürger schnell, aktuell und transparent über Entscheidungsprozesse und kommunale Aktivitäten informieren. Auch zahlreiche Vereine und Initiativen finden hier eine Plattform, um ihre Positionen darzulegen.

Zur Meinungsbildung trägt zudem die Präsenz von unabhängigen Medien wie den Badischen Neuesten Nachrichten oder dem Stadtmagazin INKA bei. Selbstverständlich ist die App dabei offen für kritische oder kontroverse Standpunkte.

Digitale Daseinsvorsorge

Die Karlsruhe.App ist eine Maßnahme der Stadtverwaltung, um ihre Verpflichtung zur Daseinsvorsorge auch auf den digitalen Raum auszuweiten. Mit ihren Services bietet sie eine inhaltlich zuverlässige, sichere und hundertprozentig datenschutzkonforme (vgl. Kap. 4.4) Alternative zu kommerziell betriebenen Plattformen – und das ganz ohne Registrierungszwang.

4.2 Aufbau und Inhalte

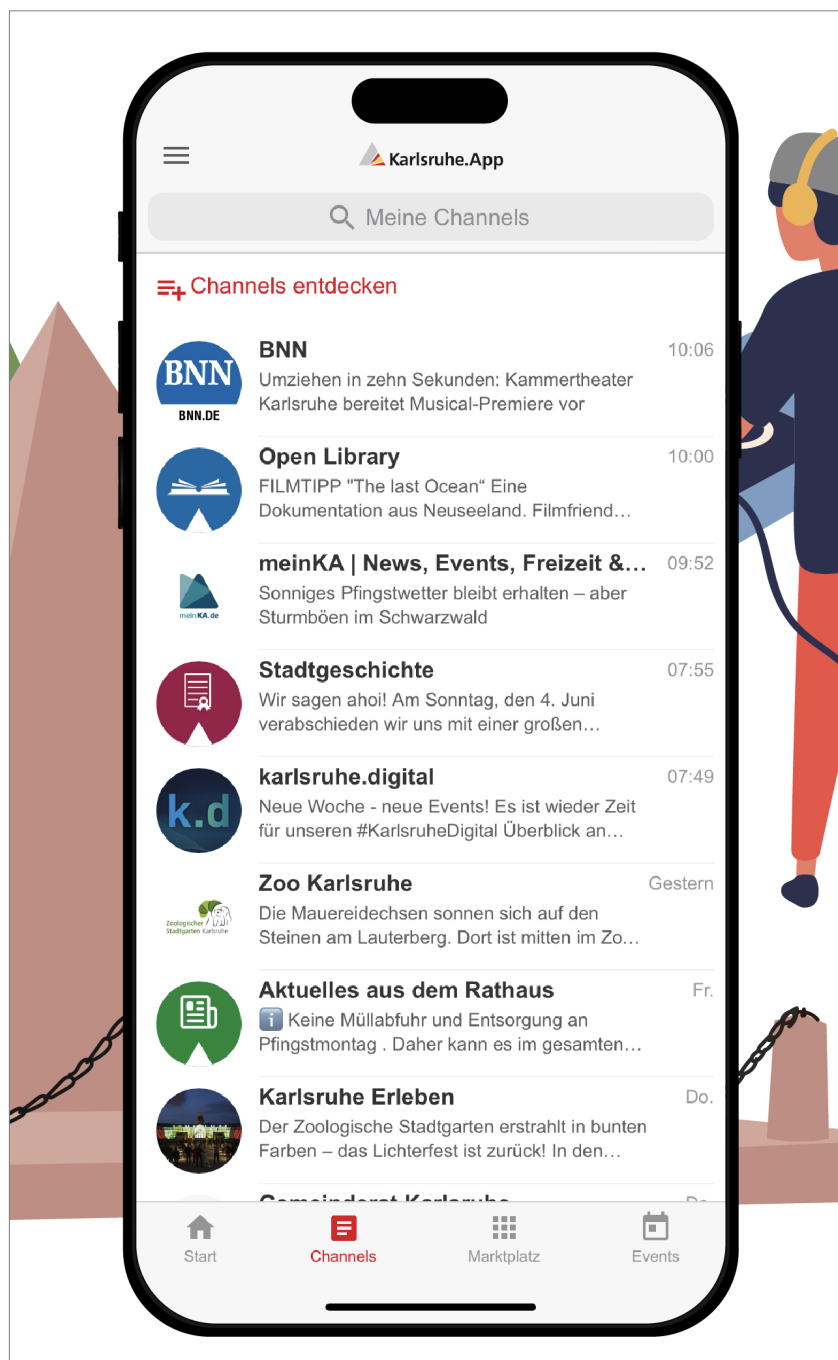
Für eine übersichtliche Nutzung ist die Karlsruhe.App in lediglich drei Bereiche gegliedert: Channels, Marktplatz und Events. Innerhalb dieser Bereiche haben die Nutzenden die Möglichkeit, sich die einzelnen Angebote komplett oder gefiltert nach Themenkategorien (zum Beispiel Kultur und Freizeit oder Mobilität und Karten) anzeigen zu lassen. Wie in Kap. 4.1 beschrieben, können sie sich ihre präferierten Inhalte dann individuell zusammenstellen und diese Auswahl jederzeit aktualisieren.



Startseite der App mit den drei Hauptbereichen Channels, Marktplatz und Events

Channels

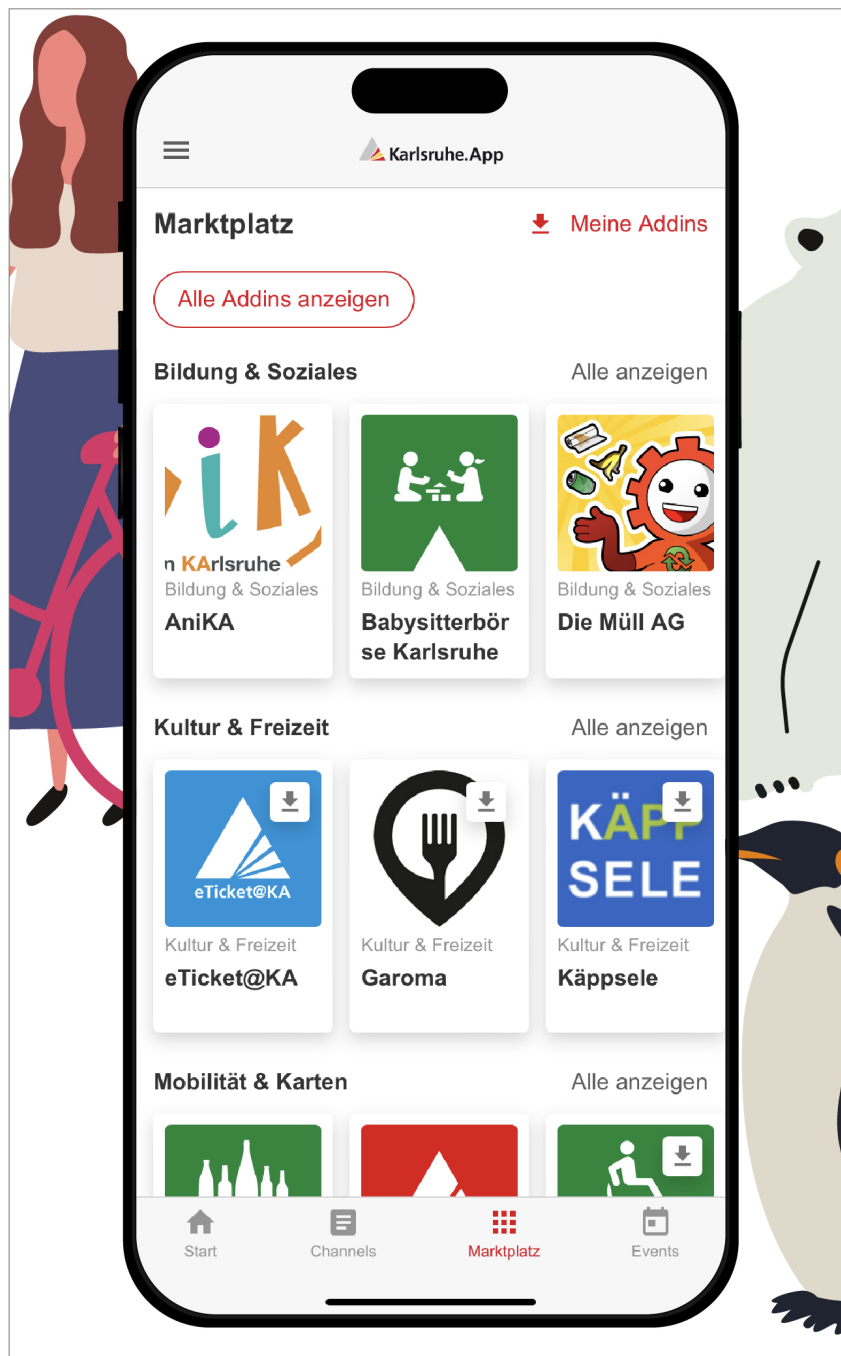
Der Bereich „Channels“ bietet eine breite Auswahl an Informationskanälen mit Karlsruhe-News aus den unterschiedlichsten Themengebieten. Zur besseren Orientierung sind die Kanäle in folgende Segmente aufgeteilt: Bildung und Soziales, Kultur und Freizeit, Nachrichten, Stadt und Rathaus, Umwelt und Klima, Wirtschaft und Wissenschaft. Die Nutzenden können die von ihnen bevorzugten Channels zu ihrem persönlichen News-Feed zusammenstellen. Auf Wunsch lassen sich die Nachrichten ausgewählter Kanäle auch als Push-Notification empfangen.



Beispiel für eine individuelle Channel-Auswahl

Marktplatz

Der Bereich Marktplatz umfasst zahlreiche Apps und Services mit Bezug zur Stadt („Add-ins“). Das Angebot umfasst städtische Bürgerdienste sowie viele andere Services aus den Bereichen Bildung und Soziales, Kultur und Freizeit, Mobilität und Karten, Stadt und Rathaus, Stadtbibliothek, Start-ups, Wirtschaft und Wissenschaft. Die Add-ins lassen sich ebenfalls nach individuellen Interessen filtern.



Beispiel für den Marktplatz innerhalb der Karlsruhe.App

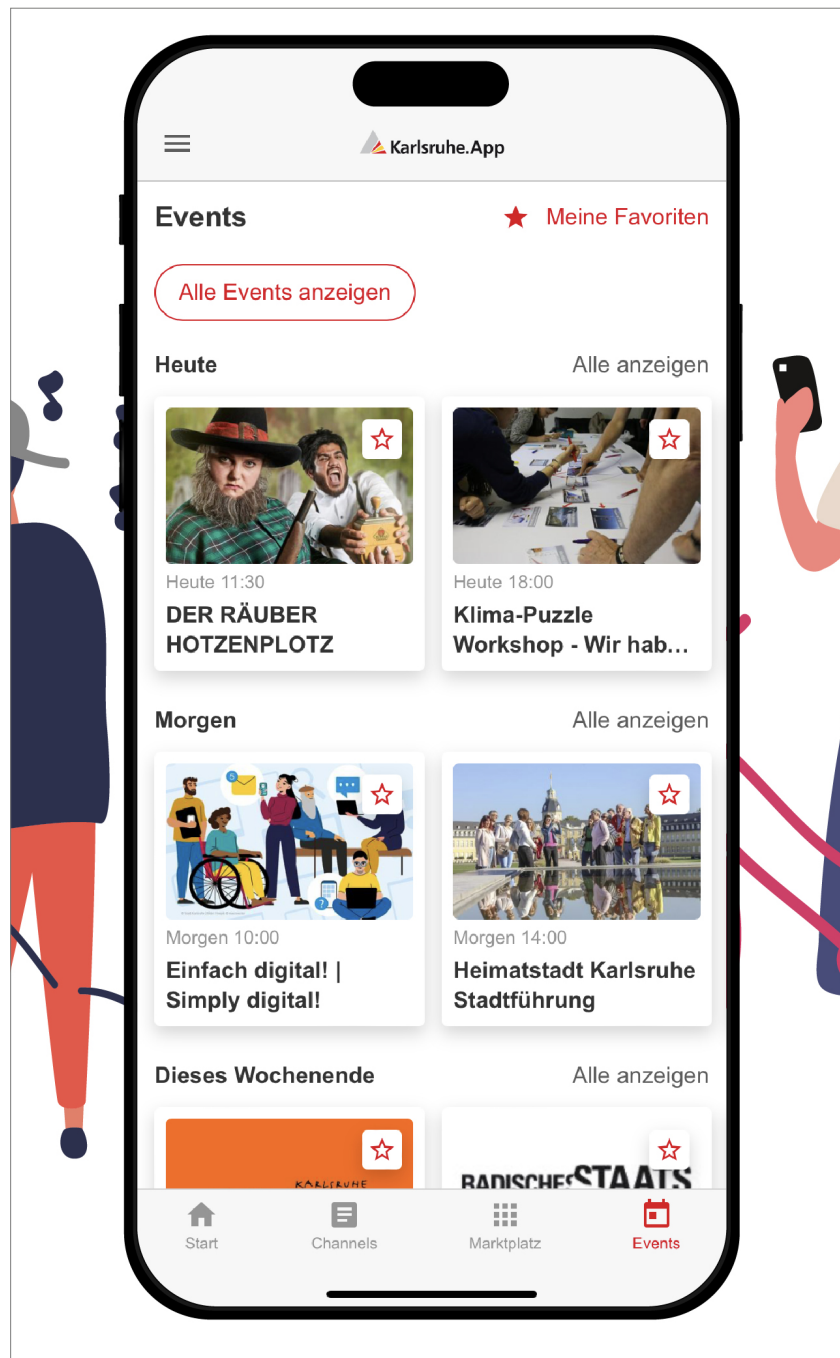
Events

„Events“ ist der digitale Veranstaltungskalender der Stadt. Nach ihren Wünschen zusammengestellt, finden die Bürgerinnen und Bürger hier laufend aktuelle Termine aus sämtlichen Bereichen des städtischen Lebens:

- Architektur und Baukultur
- Essen und Trinken
- Kunst und Ausstellungen
- Literatur und Vorträge
- Messen und Kongresse
- Musik
- Sport
- Stadtleben
- Theater und Tanz
- Wirtschaft und Wissenschaft

Eine Stichprobe am 30.01.2024 ergab allein 46 Termine für einen einzigen „normalen“ Wochentag.





Beispiel für die Events-Auswahl

Angebote von Drittanbietenden

Sämtliche Bereiche der App stehen nicht nur den städtischen Einrichtungen offen. Auch Drittanbietende (zum Beispiel gemeinnützige Organisationen, Institutionen, Vereine, Bildungseinrichtungen, Unternehmen oder Start-ups) können mit ihren Inhalten in der App vertreten sein.

Die Stadt Karlsruhe behält sich dabei vor, über den Zugang der Anbietenden zur Karlsruhe.App zu entscheiden (siehe hierzu auch Kap. 3.4). Neben dem Stadtbezug und der grundsätzlichen Anforderung an die Gesetzeskonformität der Inhalte setzt sie voraus, dass die Präsenz in der App eine konkrete Anwendung darstellt sowie einen Mehrwert für die Nutzenden bietet.

Direkte Werbung ist dagegen nicht möglich. Nur Start-ups werden im Rahmen der App besonders gefördert: Sie haben die Möglichkeit, innerhalb der App (angebotsunabhängige) Inhalte wie etwa Unternehmensprofil, Website oder Ähnliches zu platzieren.





Die Angebote und Dienste der Karlsruhe.App im Überblick

Die folgende Übersicht ist eine Momentaufnahme sämtlicher in der Karlsruhe.App enthaltener Services (Stand Februar 2024). Es kommen laufend neue Angebote und Dienste hinzu.

Channels

Stadtverwaltung		Privatwirtschaft	
Aktuelles aus dem Rathaus	Gemeinderat Karlsruhe	Badische Neueste Nachrichten	ka-news
Bauen in Karlsruhe	KA.nachhaltig	Badische Neueste Nachrichten KSC	ka-news KSC
Community-Channel	Kultur in Karlsruhe	Durlacher.de	ka-news Kultur
Die Lage in Karlsruhe	Meine Grüne Stadt	GAROMA	meinKA
Durlach aktuell	Stadtgeschichte	INKA Stadtmagazin	

Vereine und Initiativen	
Badischer Sportbund	Bürgerverein Weiherfeld-Dammerstock
Bürger-Gesellschaft Südstadt	Bürgerverein Weststadt
Bürgerverein Bulach	karlsruhe.digital
Bürgerverein Daxlanden	Klimabündnis Karlsruhe
Bürgerverein Grünwinkel	Nehemia Initiative Karlsruhe
Bürgerverein Rintheim	technika Karlsruher Technik-Initiative

Städtische Einrichtung		Bildungseinrichtungen	
Karlsruhe Erleben	Zoo Karlsruhe	FZI-News	Wissenschaft erleben
Stadtbibliothek Karlsruhe			

Marktplatz

Stadtverwaltung

Aktuelles zu Corona	Kita-Portal
Altglas	MitMach-Zentrale Karlsruhe
AniKA	Mobilitätsportal
App-Feedback	Sperrmüll
Babysitterbörse Karlsruhe	Sportkompass Karlsruhe
Bürgerbeteiligung	Stadtplan für heiße Tage
CO2runter-App	StadtZeitung
eService	Transparenzportal
eTicket@KA	Traukalender Stadt Karlsruhe
KA-Feedback	Virtuelles Fundbüro
KA GeoApp	Vorbereitet sein für Strom- und Gasausfall
karlsruhe.barrierefrei	

Städtische Einrichtung

Die Müll AG	KVV.regiomove
Käppsele	Musikalische Bildung
Stadtbibliothek Karlsruhe – Brockhaus	Stadtbibliothek Karlsruhe – Online-Katalog
Stadtbibliothek Karlsruhe – statista	Stadtbibliothek Karlsruhe – Duden

Privatwirtschaft

GAROMA	Startups Karlsruhe
--------	--------------------

Bildungseinrichtungen

Wir-Forschen Digital

Events

Kategorien	
Architektur und Baukultur	Musik
Essen und Trinken	Sport
Kunst und Ausstellungen	Stadtleben
Literatur und Vorträge	Theater und Tanz
Messen und Kongresse	Wirtschaft und Wissenschaft

Im Bereich „Events“ können sowohl städtische als auch nicht-städtische Anbietende ihre aktuellen Veranstaltungshinweise platzieren. Einen Überblick der Event-Kategorien finden Sie auf S. 44.

4.3 Technische Hintergründe

Die technische Grundlage der App bildet das We.Network-App-Framework des Technologiepartners der Stadt Karlsruhe, der CAS Software AG.¹⁷ Dabei handelt es sich um einen modularen Ansatz, der Wartung und Support schlank hält und in der Lage ist, viele externe Inhalte integrativ anzubinden. Als darunterliegende Technologien kommen ausschließlich lizenzkostenfreie Open-Source-Komponenten zum Einsatz.

Das Hosting der Rahmen-App erfolgt über das Karlsruher Rechenzentrum TelemaxX per Kubernetes-Cluster. Zum Verständnis: Moderne digitale Anwendungen bestehen aus einer Vielzahl einzelner Microservices, die in sogenannten „Containern“ organisiert sind. Die Open-Source-Plattform Kubernetes („k8s“) sorgt für die automatisierte Verwaltung, Koordination und Überwachung dieser Container. Diese Lösung gilt als besonders gut skalierbar, effizient und ausfallsicher.¹⁸

4.4 Datenschutz rund um die Karlsruhe.App

Als Gemeinde trägt die Stadt Karlsruhe eine besondere Verantwortung für die Informationssicherheit und den Schutz der personenbezogenen Daten ihrer Bürgerinnen und Bürger. Durch folgende Regelungen und Vorkehrungen gewährleistet sie, den Umgang mit Daten im Zusammenhang mit der Karlsruhe.App sicher und fair zu gestalten.

Datenschutz seitens der Stadt Karlsruhe

Bei der Nutzung der Karlsruhe.App werden personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen verarbeitet (EU-Datenschutz-Grundverordnung EU-DSGVO, Telemediengesetz TMG, Bundesdatenschutzgesetz BDSG, Landesdatenschutzgesetz Baden-Württemberg LDSG, Rundfunkstaatsvertrag RStV).

Die spezifischen Rechte der Nutzenden hinsichtlich Datenhoheit und informationeller Selbstbestimmung sind zudem in den Datenschutzbestimmungen der Stadt Karlsruhe geregelt.¹⁹

Um den Bürgerinnen und Bürgern ein besonders hohes Maß an informationeller Selbstbestimmung zu gewähren, bietet die Karlsruhe.App zwei Wege an, sie zu nutzen:

- Sämtliche Leserechte für die Dienste der Karlsruhe.App können völlig anonym und ohne Registrierung genutzt werden.
- Um sich auch aktiv mit Hilfe von Schreibrechten an der Karlsruhe.App zu beteiligen (zum Beispiel bei Umfragen) ist jedoch eine Registrierung erforderlich. Die Verifizierung der Nutzenden erfolgt über einen per SMS versendeten Code.

Bei den im Rahmen der Registrierung erhobenen Daten handelt es sich um:

- Name
- Vorname
- Mobilfunknummer
- Optional: E-Mail-Adresse

Diese personenbezogenen Daten werden auf Grundlage des Nutzungsv-
ertrages zur Erfüllung des Vertragszweckes (Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe b
EU-DSGVO) gespeichert. Eine Speicherung der IP-Adressen, die beim Aufruf
der App verarbeitet werden, erfolgt nicht.

Sobald eine Person Ihren Account gelöscht hat, werden spätestens
nach sechs Monaten auch die zur Registrierung eingegebenen Daten
gelöscht. Sitzungsdaten werden ausschließlich in anonymisierter Form zur
Verbesserung der App erhoben.

Datenschutz auf Seite der Technologiepartner

Sowohl das Framework der Karlsruhe.App als auch das mit dem Hosting beauftragte Rechenzentrum sind nach dem Standard **fair.digital** zertifiziert.²⁰ Diese regionale Initiative versteht sich laut eigener Aussage als Gegenbewegung zum „Überwachungskapitalismus“.

Drei Prinzipien stehen dabei im Vordergrund:

Datenschutz: Zertifizierte Produkte und Dienste setzen die Europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) vollständig und konsequent um.

Transparenz: Dateneinstellungen und Kontaktmöglichkeiten sind den Nutzenden transparent ersichtlich. Nutzungsbestimmungen sind leicht verständlich und öffentlich einsehbar.

Fairness: Die Hoheit der Nutzenden über ihre personenbezogenen Daten wird respektiert. Es werden möglichst wenige Daten von Nutzenden erhoben (Datensparsamkeit) und nicht ohne Zustimmung weitergegeben.

Gehostet wird die Karlsruhe.App im Rechenzentrum TelemaxX mit Sitz in Karlsruhe. Damit ist sichergestellt, dass die Daten in Deutschland verbleiben und niemand, der den Bestimmungen nach europäischem bzw. deutschem Recht nicht unterliegt, potenziellen Zugriff auf diese Daten hat. Das Informationssicherheits-Managementsystem des Rechenzentrums erfüllt zudem die Anforderungen der Norm ISO/IEC 27001:2017.²¹

Daten im Rahmen künftiger hoheitlicher Dienste

Ein Ziel der Karlsruhe.App ist es, künftig auch hoheitliche Dienste (zum Beispiel im Rahmen des Pass- und Meldewesens) anzubieten. Dass die Stadt Karlsruhe als Betreiberin der App fungiert (und nicht etwa ein eigens gegründetes Unternehmen), ist eine wichtige Voraussetzung dafür. Denn so ist sichergestellt, dass hochsensible Daten ausschließlich bei der Stadtverwaltung verbleiben. Die Technologiepartner der Stadt haben keinen Zugang zu diesen Daten und werden ihn auch künftig nicht erhalten.



4.5 Kommunikation als Schlüsselfaktor

Jede App lebt von den Menschen, die sie nutzen. Doch dazu müssen potenzielle Nutzende erst einmal wissen, dass dieses Angebot überhaupt existiert. Für kommunale Apps gilt zudem: Kaum jemand sucht aktiv nach ihnen. Und sie werden weder in den App Stores noch in den Social Media Communities gepusht. Tatsächlich haben viele städtische Apps das Problem, dass sie aufgrund mangelnder Bekanntheit nur geringe Nutzungszahlen verzeichnen.

Die Stadt Karlsruhe entschied deshalb schon frühzeitig, die Einführung der Karlsruhe.App mit geeigneten Kommunikationsmaßnahmen zu begleiten – und stellte dafür ein begrenztes Budget zur Verfügung.

Bereits während der Entwicklungsphase der App sorgten eine kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit und die Präsenz auf Veranstaltungen dafür, dass das Thema von den lokalen Medien aufgegriffen wurde. Parallel zum Go Live der App ergriff die Stadt zudem gezielte Werbemaßnahmen.

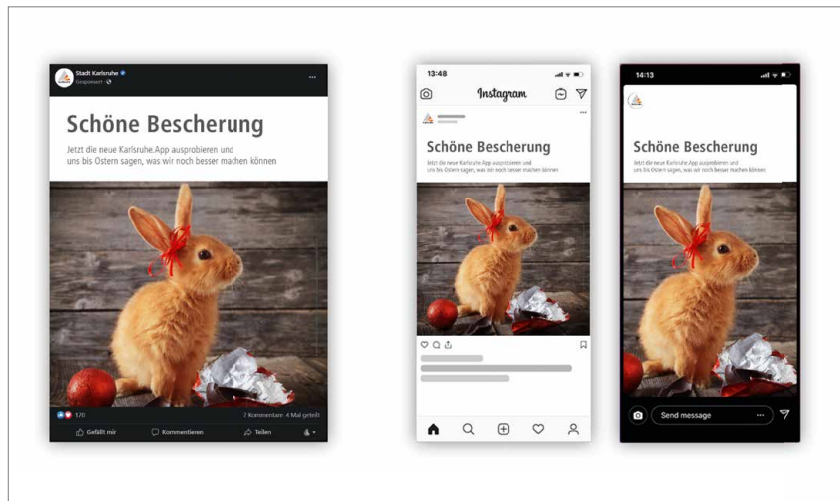
Die Kommunikationsstrategie setzt dabei auf größtmögliche Effizienz: Statt nach dem „Gießkannenprinzip“ vorzugehen, konzentriert sie sich auf die zielgruppenspezifische Auswahl von Botschaften, Medien, Kanälen und Kommunikationszeitpunkten.

Der entsprechende Kommunikationsmix besteht aus einem „Grundrauschen“ im städtischen Alltag und gezielt gesetzten Highlights in Form von (vorwiegend digitalen) Kampagnen sowie Promotion-Aktionen im Rahmen publikumsstarker Stadt-Events.

Hier die wichtigsten bisherigen Maßnahmen im Überblick:

Dezember 2021: Auftakt-Kampagne zum „Soft Launch“

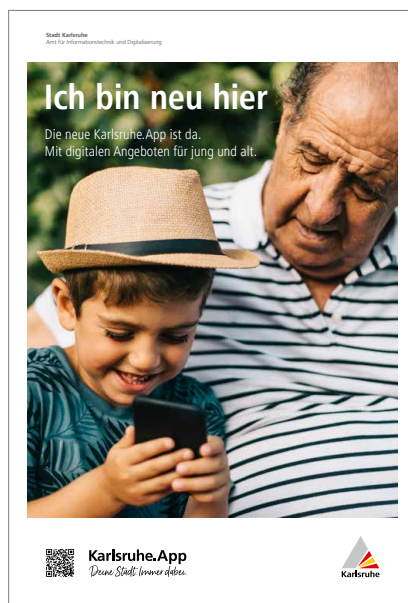
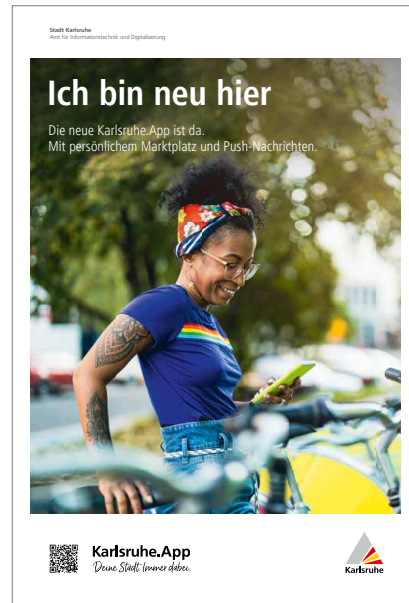
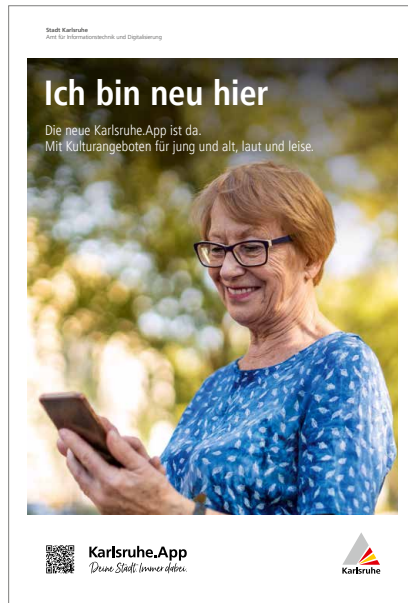
Da die App als Minimal Viable Product (MVP) startete, wurde die Launch-Kampagne bewusst zurückhaltend konzipiert. Sie lud die Bürgerinnen und Bürger dazu ein, die App kennenzulernen und ihre Ideen einzubringen.



Motivbeispiel: Kampagne zum Soft-Launch 2021

Frühjahr 2022: Kampagne „Ich bin neu hier“

Zahlreiche People-Motive adressierten die unterschiedlichsten Zielgruppen und wurde online zielgruppengenaug ausgespielt.



Motivbeispiele: Kampagne im Frühjahr 2022



Beispiele für kleine Promotion-Maßnahmen im Stadttalltag: Popsockets, Bags, Smartphone-Screen-Cleaner

Januar 2023: Beklebung einer Karlsruher Straßenbahn

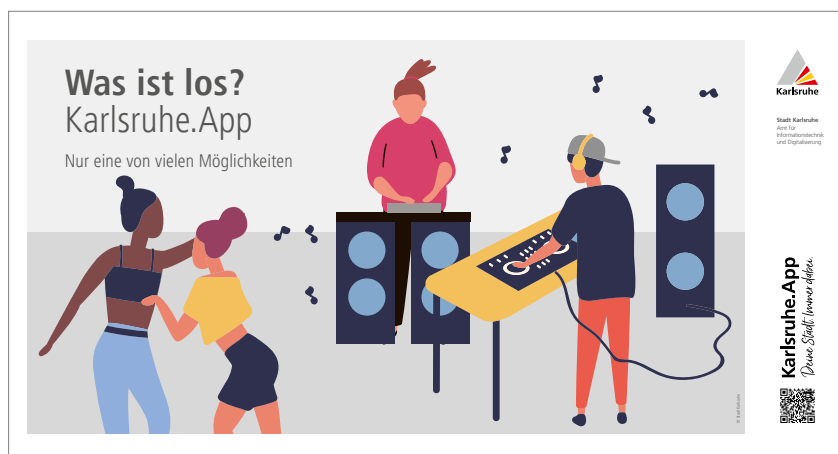
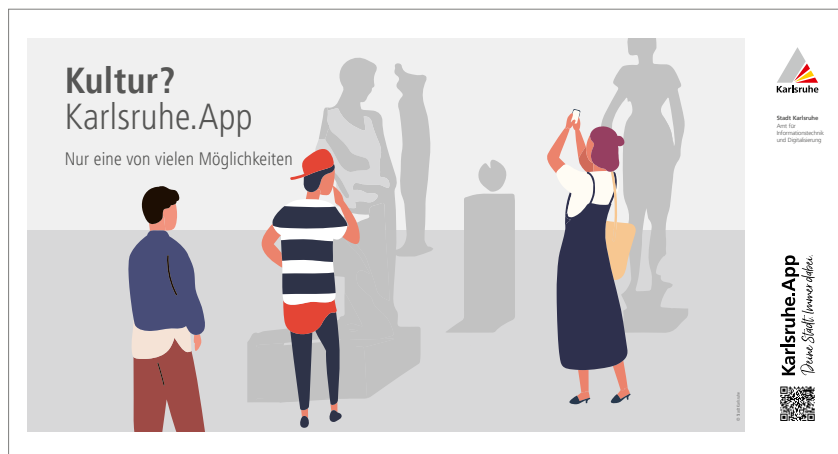
Durch diese Maßnahme ist die Karlsruhe.App als alltägliche „Begleiterin“ im Karlsruher Stadtbild präsent.



Die Karlsruhe.App als „Begleiterin“ im Stadtalltag

Sommer 2023

Neben einer digitalen Kampagne war die Karlsruhe.App auch auf der Großveranstaltung DAS FEST mit einem Video-Spot und einer großflächigen Bauzaunbeklebung präsent.



Motivbeispiel: Bauzaunbeklebung im Sommer 2023

Winter 2023: Karlsruher Weihnachtsmarkt

Im Rahmen einer Lebkuchen-Verteilaktion wurden die Besucherinnen und Besucher eingeladen, die App herunterzuladen.



Motivbeispiel: Lebkuchen und Fahne im Winter 2023

Weitere Events

Zusätzlich zu den Promotion-Aktionen auf dem DAS FEST und dem Karlsruher Weihnachtsmarkt nutzte die Stadt auch weitere Veranstaltungen, um die App zu bewerben. Dazu gehörten u.a. die Bunte Nacht der Digitalisierung, das Leichtathletik Indoor Meeting 2022, das Karlsruher InnovationFestival oder die Hausmesse der Stadt Karlsruhe.

Einem internationalen Fachpublikum wurde die App unter anderem im Rahmen der Smart Country Convention 2023 in Berlin und dem Smart City Expo World Congress 2023 in Barcelona präsentiert.



Motivbeispiel: Animation für das Indoor Meeting 2022

Basismaßnahmen

- Kontinuierliche Pflege der Landing Page auf www.karlsruhe.de
- Blogbeiträge (zum Beispiel auf dem Portal karlsruhe.digital)
- Pressearbeit und Content-Packages
- Allgemeine und zielgruppenspezifische Flyer
- Anzeigen in städtischen Medien
- City Cards (ausgelegt in der Karlsruher Gastronomie)
- Gewinnspiele (zum Beispiel in Kooperation mit dem Zoologischen Stadtgarten Karlsruhe)
- ...

Stadt Karlsruhe
Amt für Informationstechnik und Digitalisierung

Karlsruhe.App

Deine Stadt. Immer dabei.



Karlsruhe.App
Deine Stadt. Immer dabei.



Motivbeispiel: Anzeige in städtischen Medien

Stadt Karlsruhe
Amt für Informationstechnik und Digitalisierung

eTickets? Karlsruhe.App

Nur eine von vielen Möglichkeiten



© Stadt Karlsruhe | Layout und Bilder: Vögenwagner



Karlsruhe.App
Deine Stadt. Immer dabei.



Stadt Karlsruhe
Amt für Informationstechnik und Digitalisierung

Tierisch gut informiert? Karlsruhe.App

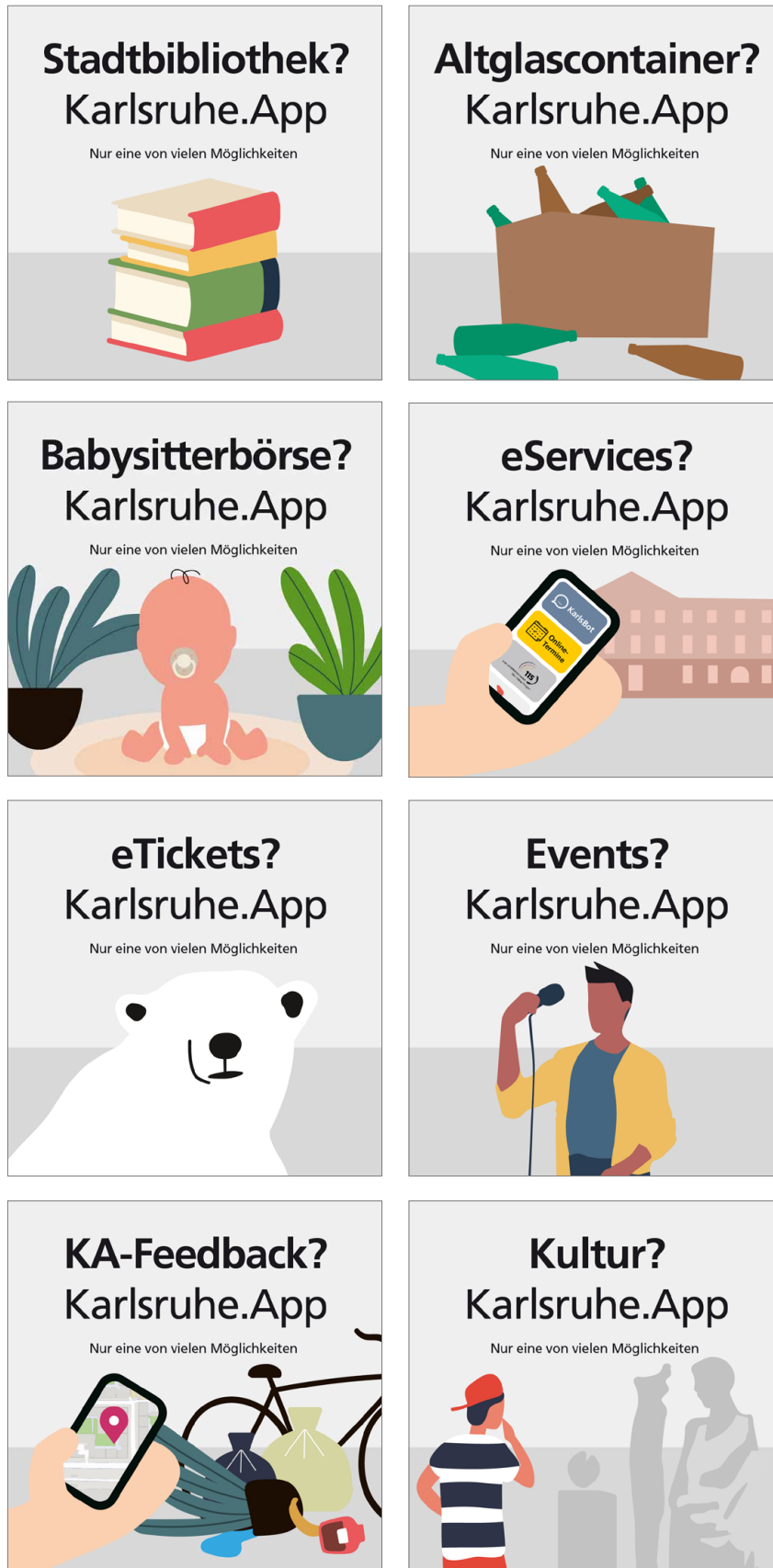
Nur eine von vielen Möglichkeiten



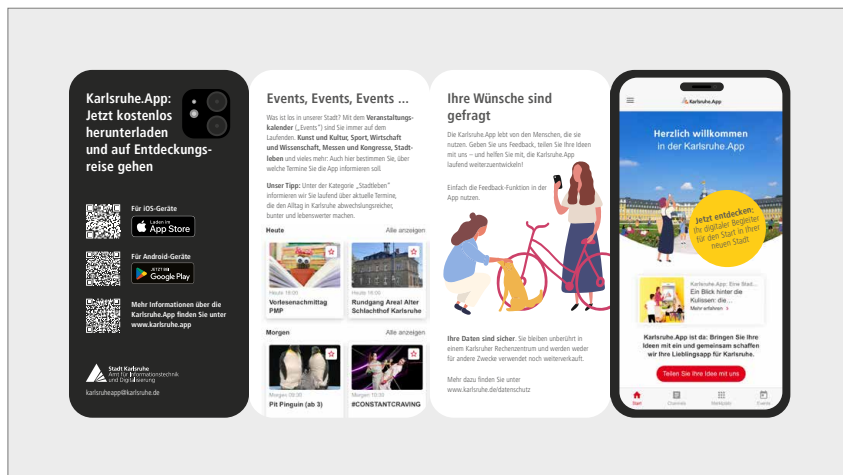
Karlsruhe.App
Deine Stadt. Immer dabei.



Motivbeispiel: Facebook-Anzeige



Motivbeispiele: Social-Media-Beiträge



Beispiel: Flyer im Smartphone-Format

„Ganz nach deinem Geschmack: die Karlsruhe.App“:
City Cards zum Mitnehmen in der Karlsruher Gastronomie

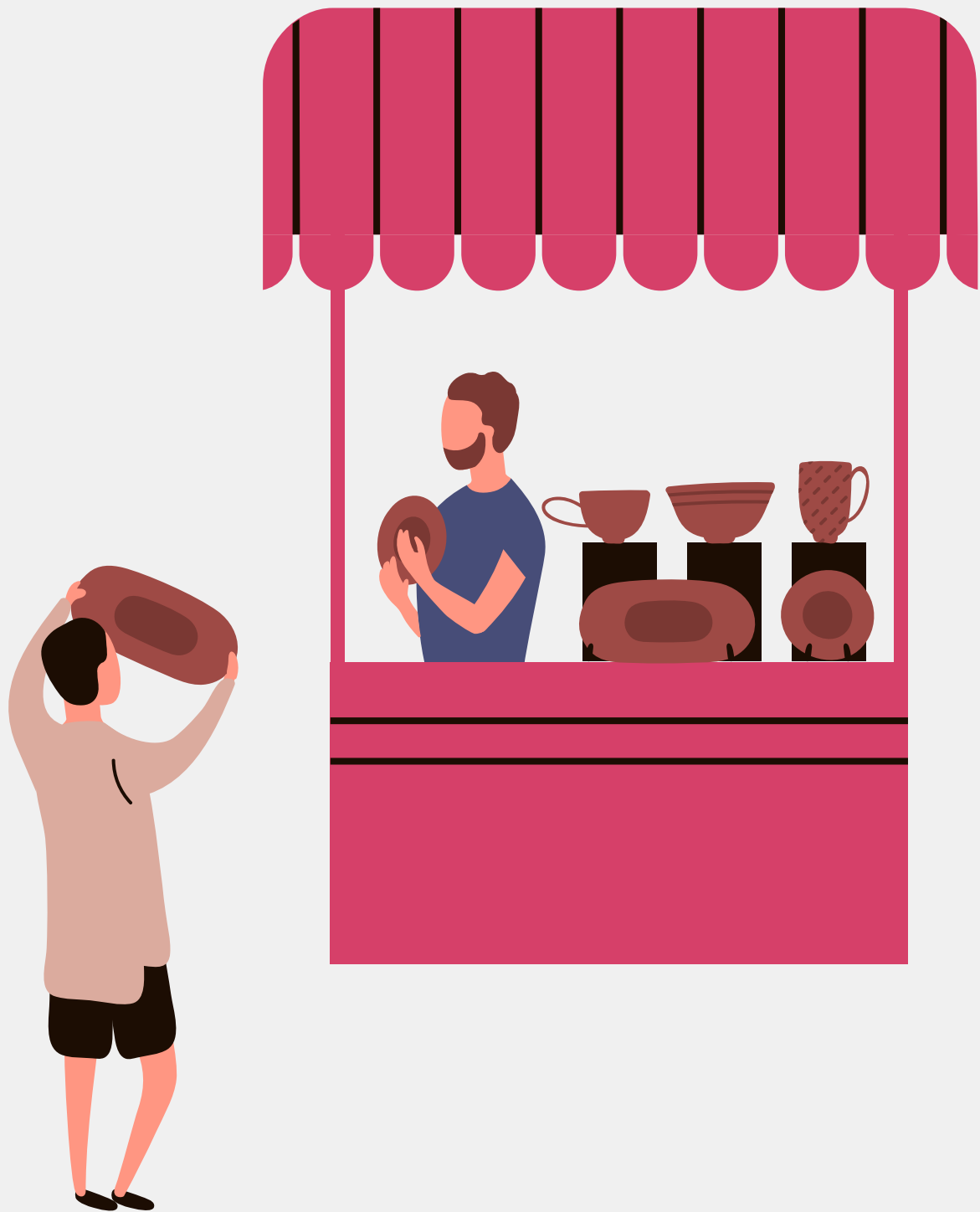
Marketing-Workshops

Im Rahmen eines Herbst-Workshops werden einmal jährlich die Erreichung der Kommunikationsziele überprüft, die Kommunikationsstrategie weiterentwickelt und die Maßnahmen für das kommende Jahr geplant.

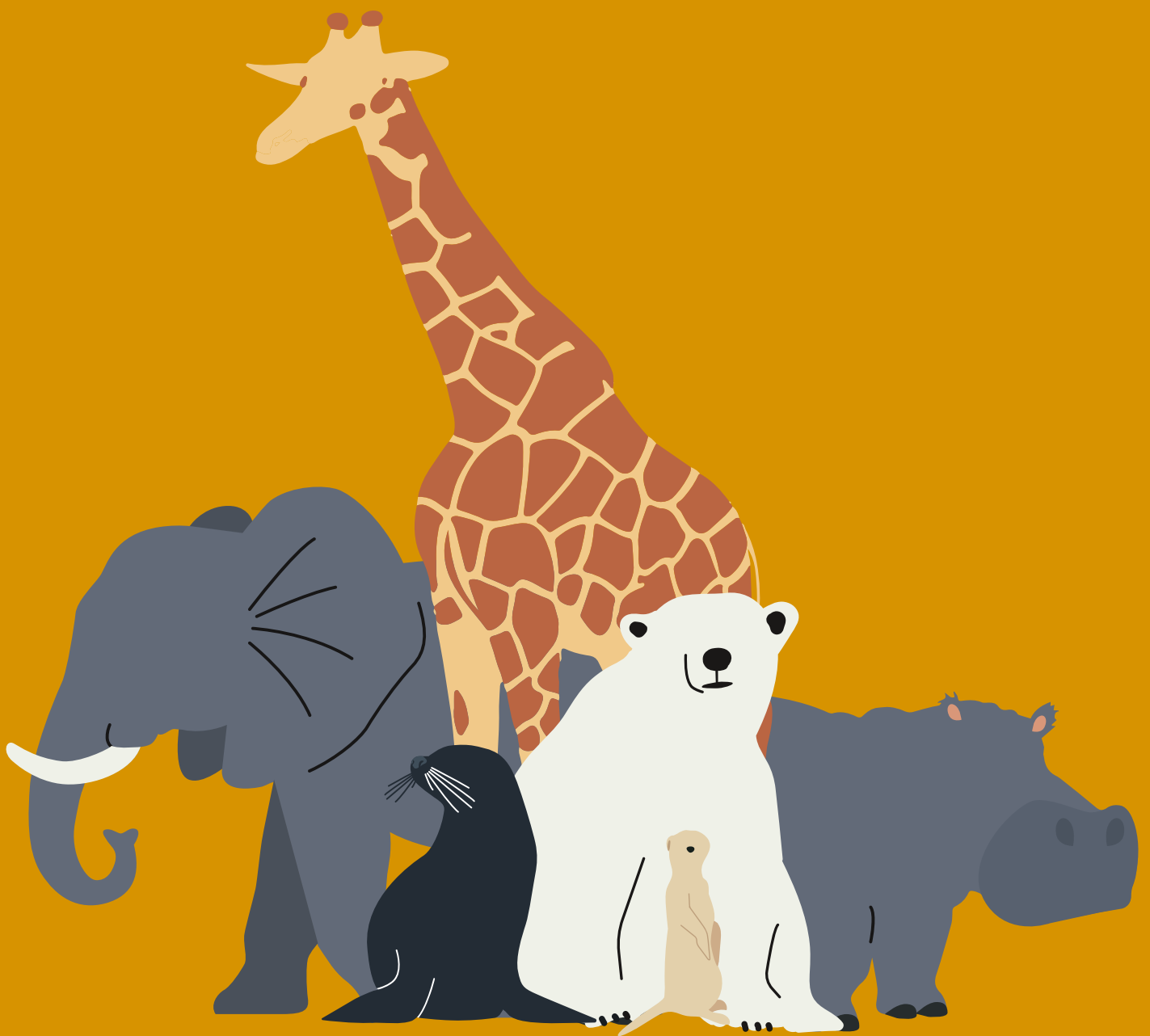
Auswirkungen und Bewertung der Kommunikationsmaßnahmen

Der Start der Karlsruhe.App als Minimal Viable Product (vgl. Kap. 3.2) sorgte dafür, dass die Reaktion in den Medien anfangs eher verhalten war. Im Zuge der Kommunikationsmaßnahmen des Jahres 2022 war zu beobachten, wie sich dieses Stimmungsbild Schritt für Schritt zum Positiven wandelte.

Gerade die Highlight-Aktionen (Kampagnen, Event-Promotions, Straßenbahnbelegung) haben regelmäßig einen nachweisbaren Anstieg der Downloads zur Folge. Lag die Download-Quote nach der Einführungsphase im Frühjahr 2022 noch bei rund 3.000, stieg sie bis Ende 2023 auf über 15.000 an.



5. Zwischenfazit und Ausblick



Die Erfahrungen in den ersten beiden Jahren der Karlsruhe.App haben gezeigt: Kommunikation und Information sind elementare Schlüssel, damit eine kommunale Bürger-App die nötige Aufmerksamkeit erhält, um sich auf Basis des User-Feedbacks weiterentwickeln zu können.

Ein wichtiger Lernschritt war dabei, das neue Produkt verständlich zu vermitteln. Sowohl den Nutzenden als auch den Drittanbietenden half die Kommunikation des Plattformcharakters entscheidend dabei, das Prinzip der Karlsruhe.App zu verstehen.

Seit dem Go Live zeigte sich auch, dass sich die entgeltpflichtigen Angebote gemeinnütziger Dritter aufrechnen lassen. Auf diese Weise können gemeinnützige Organisationen und Vereine ihre Angebote kostenfrei in der Karlsruhe.App platzieren. So entstehen zusätzliche Spielräume zur Gestaltung der gemeinwohlorientierten Aspekte der App.

Eine weitere Erkenntnis: Ein auf kontinuierliche Weiterentwicklung angelegtes Projekt benötigt eine gewisse „Inkubationszeit“, um seine Eigendynamik entfalten zu können. Besonders seit dem Jahr 2023 ist zu beobachten, wie die App nun mehr und mehr an Fahrt aufnimmt. Die Download-Zahlen steigen deutlicher an – und Content-Anbietende kommen zunehmend aus eigenen Stücken auf die Stadt Karlsruhe zu.



Neue Zielgruppen – neue Angebote

Bereits 2023 zielten eine Reihe von Maßnahmen darauf ab, neben älteren Bürgerinnen und Bürgern sowie Nutzenden mit Familie, besonders jüngere Zielgruppen zu erreichen. Dieser Weg wird auch künftig weiterverfolgt: Um Studierende und Azubis für die App zu gewinnen, ist derzeit geplant, sie unter anderem mit zielgruppengerechten Bewegtbild-Inhalten zu bewerben. Zudem nutzt die Stadt verstärkt Kooperationen (zum Beispiel mit dem Zoologischen Stadtgarten Karlsruhe), um bestimmte Bevölkerungsgruppen noch besser zu erreichen.

Gezielte Maßnahmen werden sich auch an Neubürgerinnen und Neubürger wenden. Denn die App bietet ihnen einen idealen Einstieg, um sich in ihrer neuen Heimat zurechtzufinden und die zahlreichen Möglichkeiten des städtischen Lebens in Karlsruhe zu entdecken.

Als weitere wichtige Zielgruppe wurden die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung identifiziert. Einerseits können sie in ihrem persönlichen Umfeld als überzeugende Multiplikatoren wirken. Zum anderen werden bestimmte Weiterentwicklungen der App auch ihnen spezifischen Nutzen bieten.

Aktuell in Entwicklung etwa ist die Einrichtung geschlossener Channels mit Chat-Funktion für bestimmte Bereiche der Stadtverwaltung. Ziel dabei ist es, den Mitarbeitenden als geschützte und sichere Kommunikationsalternative zu kommerziellen Chat-Angeboten wie WhatsApp oder Telegram zu dienen.

Ungeachtet dieser spezifischen Zielgruppensegmente arbeitet das Team weiterhin daran, laufend Bürgerwünsche zu berücksichtigen, Optimierungen zu veranlassen, neue Services anzustoßen und zusätzliche Anbietende zu gewinnen, um auf diese Weise das kontinuierliche Wachstum der App zu fördern.

Ein Bereich eignet sich dabei besonders, um die Stärken eines digitalen und mobilen Mediums auszuspielen: Bereits in einigen Fällen hatte sich gezeigt, dass die App gute Voraussetzungen bietet, um Menschen im Fall von Krisenereignissen reaktionsschnell und – anders als auf vielen Kanälen der sozialen Medien – zuverlässig zu informieren.

Ein maßgebliches perspektivisches Ziel ist es schließlich, hoheitliche Dienste der Stadt über die App anzubieten. Sobald dies datenschutzrechtlich verlässlich geregelt ist und die entsprechenden Prozesse stehen, wird die Karlsruhe.App hoheitliche Leistungen in ihr Portfolio mit aufnehmen.

Eines der Kampagnenmotive zum Launch der Karlsruhe.App zeigte ein frisch geschlüpftes Küken. Dieses Küken ist inzwischen „flügge“ geworden. Schon um einiges gewachsen macht sich die App nun weiter auf den Weg, um ihrem Ziel Schritt für Schritt näher zu kommen: den Bürgerinnen und Bürgern der Stadt Karlsruhe als eine neue Form der digitalen Daseinsfürsorge zur Seite zu stehen.



6. Endnoten

- ¹ § 10 Abs. 2 Gemeindeordnung für Baden-Württemberg (GemO).
- ² Vgl. <https://www.landeskunde-baden-wuerttemberg.de/aufgaben-kommunen>
- ³ <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/633698/umfrage/anteil-der-mobilen-internetnutzer-in-deutschland>
- ⁴ Ebd.
- ⁵ Vgl. etwa: Landeszentrale für politische Bildung Baden-Württemberg: Smart City – die Stadt der Zukunft. Technologie in der nachhaltigen Stadtentwicklung. In: <https://www.lpb-bw.de/smart-city#c56712> (Letzte Aktualisierung: 2022).
- ⁶ Stadt Karlsruhe. Amt für Informationstechnik und Digitalisierung: Digitalstrategie der Stadt Karlsruhe. Das Update für die moderne Stadtverwaltung. Karlsruhe 2021.
- ⁷ Ebd., S. 6.
- ⁸ Vgl. das Strategiepapier „Tel Aviv – The Smart City“ (o.O., o.J.), S. 16. Download via <https://politicsfortomorrow.notion.site/Tel-Aviv-Smart-City-cece3c6334e44a6dace56eedea8cfb7c>
- ⁹ Markus Losert: Digitale Stadtverwaltung Karlsruhe. Karlsruhe 2019 (Präsentation). Download via <https://www.zu.de/institute/togi/assets/pdf/Digitales-Karlsruhe-2019.pdf>
- ¹⁰ Vgl. Ralf Trunko: digital@KA – Mein einfacher Zugang zu den digitalen Diensten in unserer Stadt. (o.O., o.J.) <https://www.de.digital/DIGITAL/Redaktion/DE/Stadt.Land.Digital/Beitraege/WettbewerbStadtLandDigital/digital-at-ka-mein-einfacher-zugang-zu-den-digitalen-diensten-in-unserer-stadt.html>
- ¹¹ Das Feature „Single Sign-on“ ließ sich bislang aufgrund von Vorbehalten des Landes Baden-Württemberg nicht realisieren. Mehr dazu unter Kap. 3.4.
- ¹² Vgl. <https://beteiligung.karlsruhe.de/content/bbv/details/68/phase/>
- ¹³ Kira Tschierschke, Freelance UX Strategy und User Research.
- ¹⁴ Vgl. zum Beispiel <https://agilemanifesto.org/iso/de/manifesto.html>
- ¹⁵ Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik: BSI-Standard 100-1: Bonn 2008. S. 17.
- ¹⁶ § 77 Abs. 2 Gemeindeordnung für Baden-Württemberg (GemO).
- ¹⁷ <https://www.we.network/>
- ¹⁸ Mehr dazu unter: <https://www.cncf.io/projects/kubernetes/>
- ¹⁹ <https://www.karlsruhe.de/datenschutz>
- ²⁰ Vgl.: <https://fair.digital/siegel>; <https://www.we.network>; <https://www.telexmaxx.de/ueber-telexmaxx/partner/fairdigital>
- ²¹ Vgl.: <https://www.telexmaxx.de/rechenzentrum/sicherheit/zertifizierungen>. Der Geltungsbereich der Zertifizierung umfasst die „Dienstleistung Housing“ in den TelexmaxX Rechenzentren IPC 1, IPC 3, IPC 4 und IPC 5.

