

Vorlage Nr.: **2022/0980**
Verantwortlich: **Dez. 2**
Dienststelle: **IT**

Sachstandsbericht Karlsruhe.App

Beratungsfolge dieser Vorlage

Gremium	Termin	TOP	ö	nö	Ergebnis
Ausschuss für öffentliche Einrichtungen	28.09.2022	8		X	vorberaten
Hauptausschuss	08.11.2022	4	X		vorberaten
Gemeinderat	15.11.2022	7	X		zugestimmt

Information (Kurzfassung)

Der Gemeinderat nimmt - nach Vorberatung im Ausschuss für öffentliche Einrichtungen und Hauptausschuss - den Sachstandsbericht zur Karlsruhe.App zur Kenntnis.

Finanzielle Auswirkungen	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Investition <input checked="" type="checkbox"/> Konsumtive Maßnahme	Gesamtkosten: Jährliche/r Budgetbedarf/Folgekosten:	Gesamteinzahlung: Jährlicher Ertrag:	
Finanzierung <input checked="" type="checkbox"/> bereits vollständig budgetiert <input type="checkbox"/> teilweise budgetiert <input type="checkbox"/> nicht budgetiert	Gegenfinanzierung durch <input type="checkbox"/> Mehrerträge/-einzahlung <input type="checkbox"/> Wegfall bestehender Aufgaben <input type="checkbox"/> Umschichtung innerhalb des Dezernates		
CO ₂ -Relevanz: Auswirkung auf den Klimaschutz Bei Ja: Begründung Optimierung (im Text ergänzende Erläuterungen)	Nein <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	positiv <input type="checkbox"/> negativ <input type="checkbox"/>
IQ-relevant	Nein <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	Korridor Thema:
Anhörung Ortschaftsrat (§ 70 Abs. 1 GemO)	Nein <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	durchgeführt am
Abstimmung mit städtischen Gesellschaften	Nein <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	abgestimmt mit

Ergänzende Erläuterungen

Die Karlsruhe.App startete im Dezember 2021 als neue **Plattform für digitale Dienste aus Karlsruhe**.

Durch die Kombination privater und öffentlich-rechtlicher Angebote in Form einer virtuellen öffentlichen Einrichtung soll ein leichter und mobiler Zugang zu Informationen und Services der Stadtverwaltung sowie privater Anbieter Karlsruhe geschaffen werden: Zugang zur „digitalen Stadt“ mittels eines Portals.

Die Stadt als Betreiberin der App leistet damit einen gemeinwohlorientierten Beitrag zur **digitalen Daseinsvorsorge**; ohne Gewinnerzielungsabsicht und entsprechend den europäischen Datenschutzbestimmungen.

Seit dem Go-Live hat sich die App kontinuierlich weiterentwickelt. Neben **weiteren Inhalten** sind auch **neue Funktionen** hinzugekommen. Dabei werden insbesondere auch Wünsche und Vorschläge aus dem User-Feedback in die Entwicklung aktiv mit einbezogen.

Community-Charakter und Akzeptanz: Wöchentlich erreichen die Stadtverwaltung bis zu 40 Feedbacks der Nutzer*innen per Feedbackformular in der App. Die Anregungen werden regelmäßig ausgewertet, auf Machbarkeit geprüft und entsprechend an die Produktentwicklung weitergeleitet. Dies hat zu einer zunehmend positiven gesellschaftlichen Akzeptanz der Karlsruhe.App geführt, messbar durch das Feedback der User über LimeSurvey sowie die Bewertungen in den App Stores.

Die **User Anzahl** ist auf mittlerweile 5.438 aktive User (Stand: 16. August 2022) angewachsen - Tendenz steigend.

Inhalte (Stand: 16. August 2022): Die Karlsruhe.App besteht im Wesentlichen aus sogenannten Channels, einem virtuellen Marktplatz sowie einem Veranstaltungskalender. Alle Angebote können durch die Nutzer*innen frei gewählt werden; eine Registrierung ist derzeit nicht zwingend erforderlich.

Die aktuell **24 Channels** bieten einen zielgruppenorientierten direkten Kommunikationskanal zu den Nutzer*innen. Per direkter Kurznachricht, sogenannter Push-Notifications, auf das Smartphone stehen aktuelle Informationen aus der Stadtverwaltung, Wirtschaft, Wissenschaft, Sport, Kultur und Freizeit sowie lokale Nachrichten zur Verfügung. Neu hinzugekommen sind u.a. Informationen aus den Stadtteilen und aus den Fraktionen des Gemeinderates sowie von ersten Bürgervereinen. Neu ist auch das Angebot des Badischen Sportbundes, was gegebenenfalls den Zugang zum vielfältigen Vereinsleben in Karlsruhe eröffnet.

Der **virtuelle Marktplatz** bietet derzeit 35 digitale Angebote (sogenannte **AddIns**). Hier finden sich digitale Kartendienste, das Karlsruher ÖPNV-Angebot (insbesondere RegioMove), der städtische Chatbot KarlsBot, Online Bürgerservices auf Basis von Service-BW, eine Online-Terminvereinbarung, die eTicket-App des Zoos, Angebote der Stadtbibliothek, den Mängelmelder KA-Feedback (erfolgter Relaunch in 2022), Angebote der Stadtwerke (Käppsele-App), Angebote der Gastronomie (wie aktuelle Mittagstischkarten), ehrenamtliches Engagement und vieles mehr.

Bei der neu hinzugekommenen Funktion **Events** sind Veranstaltungen des Veranstaltungskalenders mobil abrufbar.

Funktionen: Die App verfügt als skalierbare Plattform über einen modularen Aufbau. Inhalte und damit verknüpfte Funktionen werden vorwiegend in den AddIns realisiert, was zur Sicherheit und Stabilität der App beiträgt. Zudem wird so gewährleistet, dass sich die Betreiberin nicht in die Geschäftsmodelle (privater) Anbieter einbringt.

Als übergreifende Funktionen kamen neu hinzu:

- Filterung der Add-Ins / Channels / Events nach Kategorien
- Filterung Events nach Zeitpunkt
- Dynamische Inhalte auf der Startseite
- Feedback durch Emojis
- Upload von Multimediacontent
- Erstellung von Umfragen via Channel
- Zugangsbeschränkte Channels
- Teilen von Beiträgen über andere Messenger/Apps
- Teilen von Events über andere Messenger/Apps
- Checkbox für Akzeptieren der Nutzungsbedingungen

Übergeordnetes Ziel des Produktmanagements der App ist zum aktuellen Zeitpunkt die weitere Etablierung der Plattform in Stadt und Gesellschaft. Hierzu sieht die **Produktentwicklung** derzeit folgende Arbeitspakete vor:

Integration **weiterer Channels und AddIns**: weitere Stadtteile, Schulen, Kultur, Studierende, Information der Bevölkerung bei Gefahrenlagen, Stadtzeitung, Museen, Umwelt und Naturschutz. Im Bereich der **Events** sollen weitere Kalender aus Karlsruhe (zum Beispiel Messe und KME) integriert werden.

Wurden bislang die Inhalte integriert, deren Anbieter „mitmachen“ wollten, soll künftig gezielt auch Wert auf übergeordnete Zielrichtungen gelegt werden wie zum Beispiel bürgerschaftliches Engagement, lebenswerte Stadt, Nachhaltigkeit, Stärkung der Demokratie, Förderung von Innovation.

Das Amt für Informationstechnik und Digitalisierung koordiniert derzeit eine stadtweite Arbeitsgruppe zum Einsatz von Sensoren (Internet of Things) mit dem Referenzprojekt „Smarter Friedrichsplatz. Die Karlsruhe.App soll hierzu eine mobile Schnittstelle zur Visualisierung und Nutzung dieser Daten werden (**mobile Smart-City-Schnittstelle**). Hier sind Kooperationen mit dem sogenannten re@di-Netzwerk aus dem Karlsruher Umland vorgesehen.

Die Karlsruhe.App soll auch weitere **Funktionen** direkt in der App erhalten: Themenseiten sollen eine leichtere Orientierung bieten, ebenso Filter und eine Umkreissuche. Erste Single-Sign-On Funktionen städtischer Angebote sind in Planung. Die eTicket-Funktion soll möglichst auf weitere Einrichtungen ausgeweitet werden. KA-sWLAN soll eingebunden werden.

Es soll eine einheitliche **App-Strategie** für die Stadtverwaltung etabliert werden. In einem ersten Schritt sollen die eTicket-App und KA-Feedback noch besser eingebunden werden.

Neben der inhaltlichen und funktionalen Weiterentwicklung der App und dem damit verbundenen Nutzen und Mehrwert für Nutzer*innen und Anbieter soll zur Etablierung der Plattform auch ein **professionelles Marketing** beitragen.

Im Jahr 2022 konnten durch Marketingmaßnahmen online, im Stadtgebiet und bei Veranstaltungen (Bunte Nacht der Digitalisierung) zahlreiche potentielle Nutzer*innen erreicht werden. Aktuell ist eine neue Kampagne (inkl. Straßenbahnwerbung) in Vorbereitung. War es bislang das Ziel, die Reichweite zu erhöhen, wird künftig der Fokus auf die Vermittlung des Nutzens und der Mehrwerte gelegt. Hierbei sollen auch die anderen Kommunikationskanäle der Stadt eine größere Rolle spielen. Außerdem sollen die Anbieter bei **Netzwerktreffen** die Gelegenheit bekommen, sich weiter zu vernetzen und voneinander zu lernen.

Compliance: 2022 wurden auch erste Erfahrungen mit dem Betrieb der virtuellen öffentlichen Einrichtung gesammelt. Die Umsetzung der Nutzungsbestimmungen läuft reibungslos, ebenso die Anwendung der Anbieterverträge.

Hinsichtlich der **Entgelte** ist es aufgrund des Gemeinderatsbeschlusses vom 22. Februar 2022 möglich, für sechs Monate auf die Erhebung von Entgelten für Verträge zu verzichten, welche im ersten Halbjahr 2022 geschlossen wurden. Es bleibt abzuwarten, wie sich die Anbieter verhalten, sobald die Entgeltspflicht eintritt. Aus Haushaltssicherungsgründen ist in 2023 eine Neukalkulation der Entgelte durchzuführen.

Personal: das Produktmanagement für die Karlsruhe.App wird durch das Amt für Informationstechnik und Digitalisierung wahrgenommen. Aktuell gibt es hierfür laut Kalkulation 1,5 VZW, aufgrund der hohen Aufwände arbeiten derzeit faktisch 2 VZW an der Karlsruhe.App.

Beschluss:

Antrag an den Gemeinderat:

Der Gemeinderat nimmt - nach Vorberatung im Ausschuss für öffentliche Einrichtungen und Hauptausschuss - den Sachstandsbericht zur Karlsruhe.App zur Kenntnis.