

Vielfältig im Einsatz

von Frank Zscheile

Native Apps oder Responsive Design? Das ist kein Widerspruch, wenn es für eine Verwaltung darum geht, kommunale Inhalte mobil aufzubereiten. Welche Informationen kommuniziert werden sollen, entscheidet über die Frage, welche Technik zum Einsatz kommt.

Kommunen, die wissen wollen, welche Art von Informationsangeboten sich Bürger von ihrer Behörde wünschen, sollten einen Blick in die Potenzialanalyse Mobility des Unternehmens Steria Mummert Consulting werfen. Demnach greift bereits jeder vierte befragte Nutzer eines mobilen Endgeräts über Apps auf Informations- und Serviceangebote von Ämtern und Behörden zu. Am wichtigsten sind mobile Informationen zu Öffnungszeiten, Veranstaltungsterminen oder Ähnlichem, gefolgt von der Kontaktaufnahme sowie An- oder Ummeldungen – zum Beispiel des Autos oder des Wohnsitzes. Unzufrieden mit den Apps sind die Befragten immer dann, wenn deren Informationsgehalt als zu gering erachtet wird.

Etwa ein Drittel der Nutzer von mobilen Geräten wünscht sich von Ämtern und Behörden ein Online-Angebot sowohl über die Homepage als auch über eine App. Ein typisches und bereits vielfach praktiziertes Einsatzgebiet sind Mängelmelder. Die ekom21-Tochter Softplan Informatik etwa hat eine solche App entwickelt (siehe Beitrag Seite 50-51). Das grafische Anregungs- und Ereignis-Management wird unter anderem in den Städten Baunatal und Nidderau eingesetzt.

Erfolgreich im Einsatz ist zudem das bundesweite Mängelmelder-Portal der Firma wer denkt was. Kommunalverwaltungen können mit solchen Angeboten den Wunsch nach mehr Bürgerbeteiligung und Transparenz umsetzen.

Von der Technologie her gibt es verschiedene Herangehensweisen. Eine native App ist ein kleines Programm, das auf dem Endgerät installiert ist und auf dessen Hardware-Funktionen wie GPS, Kalender, Kamera oder Lagesensor zugreifen kann. Native Apps werden für jedes Betriebssystem dediziert entwickelt und stehen dann im jeweiligen App-Store zum Download bereit. Alternativ kann eine Kommune ihren Online-Auftritt für den Zugriff von unterwegs aus aufbereiten, indem sie parallel zur Desktopversion eine mobile Website aufbaut. Hier wird auch von einer Web App gesprochen, also einer speziell programmierten HTML5-Website, die das jeweilige mobile Endgerät unabhängig vom Betriebssystem erkennt und den Inhalt optimiert dafür darstellt. Web Apps stehen nicht im App-Store bereit, sondern direkt auf der Website des Betreibers – der dort eine Weiche für mobile Endgeräte installieren muss, über die der Besucher dann auf die Web App geleitet wird.

Über den Betrieb mobiler Webseiten (neben der Desktop-Variante) hinaus wird auch der Aufbau einer Website im responsiven Design immer populärer. Damit deckt der Betreiber jede nur denkbare Bildschirmgröße ab und muss auch nur ein Design pflegen. Das Layout der Website passt sich dabei dem Format des Geräts an, von dem aus sie betrachtet wird.

Die niederrheinische Stadt Kleve beispielsweise hat schon im Jahr 2011 die Stadt-App Kleve To Go für iPhones und Smartphones mit Android-Betriebssystem entwickeln lassen. Damit beauftragt wurde ein Software-Partner des kommunalen IT-Dienstleisters Kommunales Rechenzentrum Niederrhein (KRZN). Etwa 6.000 Euro betrug damals der Kostenaufwand; die Zahl der monatlichen Downloads lag zuletzt jeweils konstant bei rund 2.000 über den iTunes-Store von Apple sowie den Google Play Store. Seit Ende 2012 ist die Klever Website im Responsive Design gestaltet. Im Frühjahr 2016 stand nun ein Technologiewechsel an. „Wir gehen mit unserer nativen App aus den Shops raus und machen daraus eine mobile Version mit bisherigen und neuen Inhalten“, erklärt Jörg Boltersdorf, Leiter der Abteilung Ratsangelegenheiten in Kleve. Der Betrachter er-



Halberstadt: Preisgekrönte App für Bürger und Touristen.

hält beim Aufruf des Online-Portals über ein mobiles Endgerät einen Hinweis, ob er die mobile Version nutzen möchte, die ihm über die normale Web-Seite hinaus weitere Informationen bietet. Kommunen, die noch über die Entwicklung einer nativen App nachdenken, rät Boltersdorf, lieber gleich bei Responsive Design und Web Apps anzusetzen: „Eine mobile Website ermöglicht den Smartphone- oder Tablet-Nutzern, sich Inhalte wie in einer normalen App anzeigen zu lassen.“ Sie hat noch weitere praktische Nebeneffekte: „Alle Daten werden ohne zusätzlichen Programmieraufwand aus derselben Datenbank gezogen. Man muss also nur eine Version pflegen.“

In Wuppertal setzt man mit der Wuppertal App weiterhin auf das native Format. Für alle drei Plattformen (iTunes, Google Play und Windows Marketplace) hat die IT-Abteilung die App eigenhändig entwickelt, ohne fremden Partner. Wolfgang Lompe, Abteilungsleiter Informations- und Kommunikationssysteme der Stadt Wuppertal, meint: „Wir sind eine der ganz wenigen Städte, die selbst das Know-how für die App-Programmierung

aufgebaut haben.“ Inhaltlich richtet sich die App an Bürger und Touristen gleichermaßen: Sie bietet unter anderem Wissenswertes über die Schwebebahn, die Anzahl freier Parkplätze in den Parkhäusern oder Veranstaltungshinweise.

Wichtig bei einem Mix aus öffentlichen und privaten Informationen ist vor allem, dass auch die Unternehmen dazu beitragen, ihre Daten stets aktuell zu halten. Beispiele aus anderen Kommunen zeigen, dass es daran durchaus hapern kann. In der Folge wird die App immer weniger genutzt und schließlich ganz abgeschaltet. Damit sind dann auch hilfreiche Informationen wie Ämteröffnungszeiten nicht mehr per App verfügbar.

Wo in Wuppertal noch selbst programmiert wurde, lagern heute viele Kommunen die Erstellung mobiler Web-Seiten und Apps an Spezialfirmen wie dmQuadrat, cityapp oder cmcitymedia aus. Ein gutes Beispiel ist die Stadt Halberstadt. Sie hat von der Firma brain-SCC eine kommunale und touristische App entwickeln lassen, die vor zwei Jahren als erste vollwertige Stadt-App für Smartphones mit dem

Sonderpreis im Wettbewerb um den Tourismuspreis Vorreiter Sachsen-Anhalt 2014 geehrt wurde.

Auch für andere Kommunen hat brain-SCC ähnliche Projekte realisiert und setzt dabei auf native Apps. Damit sich diese einfach pflegen lassen, koppelt der Anbieter die Apps direkt an Verwaltungsportale, also die Web-Seite der Kommunen. Wird im dahinter liegenden Content-Management-System (CMS) eine Information eingepflegt, geht sie automatisch parallel in die Website und in die App ein. Das CMS bedient über direkte Pflegeschnittstellen beide Ausgabekanäle. Martin Becker, Projektleiter bei brain-SCC: „Bei den Entwicklungskosten einer nativen App für zwei Plattformen wie iOS und Android landet man schnell im fünfstelligen Bereich. Kommunen, die eine App anbieten möchten, sollten daher bereits in der Konzeptionsphase ihrer webbasierten Angebote berücksichtigen, wie die Informationsverteilung sowohl für Verwaltungsportale als auch für Apps über existierende Schnittstellen umsetzbar ist. Durch die Schnittstellenorientierung von Pflegesystemen lassen sich Apps im Baukastenprinzip viel leichter und kostengünstiger anbieten.“ Wichtig sei jedoch in jedem Fall eine responsive Ausgabe der Web-Seite, um eine konsistente Ausgabe zwischen Desktop und mobilen Endgeräten für den Nutzer zu erhalten.

Responsive Website und eine App als Ausgabekanal schließen sich demnach nicht gegenseitig aus, sondern ergänzen sich vielmehr sinnvoll. So müssen in eine native App nicht alle Informationen aus dem Portal einfließen, sondern nur ein Teil, der speziell für Ausgabemög-

lichkeiten und Funktionalitäten der mobilen Endgeräte aufbereitet wird. Die App fungiert als zusätzlicher Informationskanal, der sich auf die Möglichkeiten der mobilen Geräte einlässt, etwa den externen Zugriff auf Navigations- und ÖPNV-Apps, um Standortinformationen direkt weiter nutzen zu können. Die direkte Nutzung der E-Mail-App oder das Teilen von Veranstaltungen und deren Übernahme in persönliche Kalender sind weitere Optionen.

Ein Vorteil nativer Apps ist die Offline-Verfügbarkeit von Inhalten. Der Nutzer entscheidet nach initialer Datenbefüllung beim ersten Start selbst, wann Inhalte aktualisiert werden oder ob dies automatisch bei jeder WLAN-Verbindung geschehen soll. Die Möglichkeiten sind nicht nur für ländliche Bereiche relevant, in denen die Internet-Verbindung nicht ganz so leistungsfähig ist und man daher eine Offline-Darstellung von Inhalten benötigt, sondern es wird zudem nicht ständig zusätzlicher Datenverbrauch produziert.

Eine Kommune sollte sich bei der Konzeption ihrer Stadt-App überlegen, welche Punkte ihr wichtig sind: Push-Nachrichten, Veranstaltungskalender, Bürgermelder, das Amtsblatt zum Download oder Standortinformationen zu Freizeitangeboten, Behörden und sozialen

Einrichtungen? Diese können dann gezielt für eine native App aufbereitet werden. Legt man darauf keinen Wert, reicht gegebenenfalls auch eine responsive Seite. Martin Becker von brain-SCC berichtet: „Wir registrieren zurzeit eine steigende Nachfrage in den Kommunen nach genau solchen Mehrwerten, insbesondere Push-Nachrichten. Die Menschen sind es gewohnt, direkte Informationen zu Highlights, Nachrichten und so weiter auf die Geräte zu erhalten und öffnen dann die jeweilige App für weitergehende Informationen. Ein gesundes Maß in der Nutzung ermöglicht der Kommune eine zieldirekte Ansprache von Bürgern oder Touristen mit den jeweils benötigten Informationen.“

Neben den Bürger-Apps stellt der mobile Zugriff der eigenen Beschäftigten auf Fachanwendungen einen zweiten, wenn derzeit auch noch untergeordneten Anwendungsbereich für Apps dar. Mit der GIS-App von brain-SCC zum Beispiel können Verwaltungsangestellte, die unterwegs eine illegale Müllhalde sehen, diese fotografieren und das Bild verbunden mit kurzer Notiz und einer Geokoordinate direkt in die Fachdatenbank des kommunalen Geo-Informationssystems (GIS) einstellen. In Wuppertal sind solche Szenarien noch die Ausnahme. „Sie werden aber sicher überall dort künftig eine größere Rolle spielen, wo mobil gearbeitet wird“, meint IT-Leiter Wolfgang Lampe.

Das Unternehmen codia Software konzipiert gegenwärtig für ausendienstlastige Bereiche wie Jugend- oder Gesundheitsamt eine App. Per Smartphone oder Tablet haben die Beschäftigten während ihres Termins damit Zugriff auf die web-

sierte foxdox-Dokumentenplattform von codia und können Texte, Sprachnotizen oder Fotos in die entsprechende E-Akte hochladen. Darüber hinaus arbeitet codia an einer Bürger-App für die Terminvereinbarung im Bereich SGB II, über die der Antragsteller mit seiner Behörde kommunizieren und fehlende Unterlagen hochladen kann.

Die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern (AKDB) hat eine native Bürgerservice-App entwickelt, mit der Kommunen ihre Serviceangebote und kommunale Fachverfahren gleichermaßen auf mobilen Geräten nutzbar machen können. Dem zunehmenden Trend der mobilen Nutzung kommunaler Services folgend, optimiert die ADKB ihr Bürgerservice-Portal als E-Government Plattform für transaktionale Verwaltungsangebote für die mobile Nutzung im Responsive Design.

Viele größere Kommunen setzen bereits Apps für ihr Ratsinformationssystem ein. Über diese können Politiker im Zuge der papierlosen Ratsarbeit persönliche Notizen an den Vorlagen erledigen und ins System übertragen. Und in Kassel testet der Ordnungsbereich derzeit die mobile Erfassung von Ordnungswidrigkeiten über Smartphones. Auch die Firma Lorenz Orga will in Verbindung mit ihren Fachanwendungen im Bereich Enterprise Content Management und Workflow Apps anbieten, sobald hier Bedarf und Nachfrage besteht. Zugriff auf Aktenfunktionen über Tablets mit Ein- und Auschecken gibt es bereits.

Frank Zscheile ist freier Journalist in München.

Link-Tipps

Die Potenzialanalyse Mobility von Steria Mummert Consulting und die im Text erwähnten Stadt-Apps zum Download:

- www.soprasteria.de
- www.kleve.de
- www.wuppertal.de
- www.halberstadt.de