

Eine Veröffentlichung der Konrad-Adenauer-Stiftung e.V.

Fundstelle: <https://www.kas.de/de/einzeltitel/-/content/digitale-nachbarschaften-smarte-gemeinschaften-nachbarschaftsnetzwerke>

Einführung einer Bürger-App in der Stadt St. Georgen im Schwarzwald

Entscheidungsprozess und erste Erfahrungen

von

Markus Esterle, Leiter des Fachbereichs Bürgerdienste der Stadt St. Georgen im Schwarzwald

Dr. Gerd Kalkbrenner, Kommunikationsberater, Freier Mitarbeiter der Stadt St. Georgen im Schwarzwald im Projekt „Quartier 2020“

Ende 2019 hat die 13.000-Einwohner-Stadt St. Georgen im Schwarzwald eine digitale Kommunikationsplattform für alle Bürger eingeführt. Bereits nach einem halben Jahr haben sich darauf mehr als 2.700 Menschen registriert. In rund 250 öffentlichen und privaten Gruppen präsentieren sich und kommunizieren Einzelne, Vereine, Händler, Kirchen, Schulen, Parteien und natürlich die Stadtverwaltung. Bewährt hat sich die schnelle und mobile Kommunikation während des Lockdowns. Der Beitrag beschreibt, wie die Bergstadt zu ihrer Lösung fand und wie das lokale soziale Netzwerk bislang genutzt wird.

Die Stadt St. Georgen beschäftigt sich seit 2017 mit digitaler Vernetzung. Als Praxispartnerin des [Instituts Mensch, Technik und Teilhabe](#) der benachbarten Hochschule Furtwangen (HFU) war sie Teil der Forschungsprojekte [EIKI](#), gefördert vom Ministerium für Soziales und Integration Baden-Württemberg, und [IBH „Technik im Quartier“](#), gefördert von interreg aus Mitteln der EU. Darin wurde unter anderem ermittelt, inwiefern ein digitales Tool die Organisation privater Pflegenetzwerke erleichtert. 2019 wurde St. Georgen ins Förderprogramm QUARTIER 2020 des Ministeriums für Soziales und Integration Baden-Württemberg aufgenommen. Hier überzeugte die Stadt mit der Idee, ältere Menschen in einem randlich gelegenen Quartier digital mit ihren Nachbarn und der übrigen Stadt zu vernetzen. Schnell wurde klar, dass in einer Kleinstadt eine Insellösung fürs Quartier keinen Sinn hätte. Um Menschen zu integrieren und zu aktivieren, müssen sie Zugang zu allen Angeboten bekommen. Gleichzeitig würde ein stadtweites Netz der Verwaltung ermöglichen, Bürgerinnen und Bürger direkt zu informieren und deren informelle Mitteilungen zu empfangen. Konkretisiert wurden die Anforderungen in einer Projektgruppe. Am Tisch saßen Vertreterinnen

und Vertreter der Stadtverwaltung, der HFU, der Vereine sowie engagierte Bürgerinnen und Bürger. Als Anforderungen an eine gemeinsame digitale Plattform kristallisierten sich im Laufe mehrerer Treffen folgende heraus:

- **Seniorengerecht:** Übersichtlich, einfach zu bedienen, auch am Desktop nutzbar
- **Pflegegerecht:** Ermöglicht das Anlegen privater Gruppen, um mit Dienstleistern rund um die häusliche Pflege Angehöriger zu kommunizieren
- **Für Schulen geeignet:** Erfüllt die Vorgaben des Ministeriums für Kultus, Jugend und Sport an die Datensicherheit schulinterner Kommunikation
- **Offen:** Ermöglicht auch entfernt wohnenden Menschen mit Bezug zu St. Georgen (Studenten, Angehörige, Pendler), am Austausch teilzunehmen
- **Rechts- und datensicher:** Entlastet die Stadt vom Betreiberisiko
- **Nachhaltig:** Gewährleistet den dauerhaften Betrieb und die Nutzerbetreuung

Betrachtet wurden daraufhin kostenlose wie kostenpflichtige Plattformen verschiedener Anbieter. Einen Überblick verbreiteter Lösungen gibt eine [Website](#) des Forschungsprojektes IBH-Living Lab. Die Weiterentwicklung eines Prototypen der HFU wurde wegen der Anforderungen, die sich an die Stadt als Betreiberin ergeben hätten, nicht weiterverfolgt. Auch andere Lösungen, die zusätzliche Stellen, eine aufwändige Budgetierung oder dauerhaften Aufwand für den Nutzersupport erforderten, schieden aus. Nach gründlichen Gesprächen mit Anbietern der engeren Auswahl kristallisierte sich schließlich die Plattform „Crossiety“ als Favorit heraus. Das Schweizer Unternehmen hatte bis 2019 bereits Erfahrungen mit zahlreichen eidgenössischen Gemeinden gesammelt und begonnen, nach Deutschland zu expandieren. Die werbefreie und für alle Nutzenden kostenfreie App lässt sich sowohl auf dem Desktop wie auch auf mobilen Geräten bedienen. Die Daten werden konform zum europäischen Datenschutzrecht verwaltet. Das Unternehmen überwacht die Plattform auf unerwünschte Inhalte und beantwortet Nutzeranfragen per Chat, E-Mail und Telefon. Bei Bedarf stellt es professionelles Werbematerial für die Einführung bereit. Dafür berechnet es an die Stadt pauschal einen Euro pro Nutzer und Jahr.

Der Gemeinderat St. Georgen hatte sich während der Planungsphase in einer Klausurtagung über das Projekt Bürger-App informieren lassen. Die Zustimmung in einer öffentlichen Sitzung im Dezember 2019 erfolgte einstimmig.

2. So funktioniert die Bürger-App

Auf Crossiety St. Georgen registrieren sich die Nutzer mit Vor- und Nachname. Die meisten präsentieren sich auch mit einem Bild. Das schafft Vertrauen und erleichtert es, Bekannte und Nachbarn im virtuellen Raum wiederzufinden. Zum anderen verhindert es unqualifizierte Äußerungen im Schutz eines Nicknamens. Bislang gibt es keinen Fall einer beleidigenden oder diskriminierenden Äußerung. Die Messenger-Funktion erlaubt es jedem Nutzer, mit anderen privat zu kommunizieren. Jeder Nutzer kann Gruppen gründen und Gruppen beitreten. Ob Verein, Interessengruppe, Schule, Partei, Einzelhändler, Kirchengemeinde oder Unternehmen: Alle Organisationen und Institutionen treten als Gruppe auf. Innerhalb der Gruppe können die Mitglieder ihre Neuigkeiten, Umfragen und Veranstaltungen posten und kommentieren. Dies erleichtert etwa die Organisation von Veranstaltungen und die Abfrage von Meinungen und Mitgliederwünschen. Gruppen können **offen** sein, und damit für alle ohne Weiteres zugänglich. **Geschlossene** Gruppen bestimmen, wer beitreten darf. **Private** Gruppen laden ihre Mitglieder gezielt ein und sind im Gruppenverzeichnis nicht gelistet. Dies ermöglicht es, Familien- und Nachbarschaftsgruppen anzulegen, in denen nichtöffentlich kommuniziert wird.

Alle Nutzer und alle öffentlichen Gruppen können Nachrichten auf dem [digitalen Dorfplatz](#) veröffentlichen. Solche Posts sind für alle sichtbar, unabhängig von einer Gruppenmitgliedschaft. Hier stellt auch die Gruppe „Stadtverwaltung“ regelmäßig Neuigkeiten, Hinweise und Einladungen ein. Wer mag, kann sich per Push-Nachricht aufs Smartphone über Neuigkeiten auf dem Dorfplatz oder in bestimmten Gruppen informieren lassen.

Stand 15. August 2020 hat Crossiety St. Georgen rund 2.900 Nutzer. Zieht man in Betracht, dass oft nur ein Familienmitglied registriert ist, aber die Familie mitinformiert, bedeutet das eine enorme Reichweite. Es bestehen rund 150 öffentliche Gruppen. Auf dem digitalen Dorfplatz erscheinen täglich um die zehn Posts aus den verschiedensten Gruppen. Auch wer nicht täglich die Neuigkeiten durchsieht, kann sich so in wenigen Minuten den neuesten Stand bringen. Würden sich benachbarte Gemeinden für dieselbe Plattform entscheiden, könnten die Mitglieder auch deren Beiträge abonnieren und umgekehrt Neuigkeiten auf den Dorfplätzen posten.

2.1 Die Stadt als Nutzerin

Obwohl die Stadt St. Georgen die Kosten für die Bürger-App trägt, hat sie keine Hoheit über die Inhalte. Die Stadtverwaltung besitzt auch keine weitergehenden Rechte im Vergleich zu anderen Gruppen. Mit der digitalen Plattform stellt sie den Bürgern eine Infrastruktur zur Verfügung, die sie gleichberechtigt nutzt.

Neuigkeiten veröffentlicht die Stadt in der Gruppe „Stadtverwaltung St. Georgen“ (200 Mitglieder). Weil diese Nachrichten naturgemäß für alle Bürgerinnen und Bürger relevant sind, wählt die Stadt hier grundsätzlich die Option, die News auf den digitalen Dorfplatz zu stellen. Informelle Nachfragen können über die Kommentarfunktion entgegengenommen und beantwortet werden.

Einen niedrigschwelligen Kanal in die Verwaltung bietet die Gruppe „Sag's dem Rathaus“ (138 Mitglieder). Sie ergänzt den Mängelmelder auf der städtischen Homepage. Wer etwa eine defekte Straßenlaterne oder ein Schlagloch entdeckt, kann seine Beobachtung hier schnell loswerden.

Städtische Einrichtungen, wie Kindergärten, die Stadtbibliothek oder das Kinder- und Jugendbüro sind mit jeweils eigenen Gruppen vertreten.

3. Der Aufwand für die Stadt

Mit der Entscheidung, die Software samt Support zu lizenzieren statt als Plattform-Betreiberin aufzutreten, hält die Stadt ihren zeitlichen, personellen und finanziellen Aufwand in Grenzen.

Das St. Georgener Crossiety-Projektteam besteht aus dem Leiter des Bereichs Bürgerdienste, der Verantwortlichen für Kultur, Veranstaltungen und Stadtmarketing, sowie einem freien Mitarbeiter für die Einführungsphase. Es koordiniert die Einführung, steuert die Öffentlichkeitsarbeit und bietet Schulungen für verschiedene Zielgruppen an.

Das gesamte Arbeitspaket umfasst diese Tätigkeiten:

- Auswahlprozess für die Software gemeinsam mit Stakeholdern
- Information des Gemeinderats und Berücksichtigung der Lizenzgebühr im Haushalt
- Öffentliche Vorstellung: Erstellen einer Präsentation, Druck von Flyern und Roll-ups, Besetzen eines Info-Stands
- Organisation eines Pressegesprächs
- Mehrere jeweils zweistündige Schulungen für Vereinsvorstände und Bürger

- Gelegentliches Beantworten von Nutzerfragen und die Kommunikation mit der Firma Crossiety

4. So nutzen die Bürger ihre App

Einen Monat nach ihrer offiziellen Einführung stellte das Sturmtief Sabine die St. Georgener Bürger-App auf die erste Bewährungsprobe. Umgestürzte Bäume hatten Straßen, Wege und Bahngleise blockiert; zwei Tage lang fiel die Schule aus. Das Rathaus gab in schneller Folge Warnungen und Meldungen durch und informierte über die Schulschließungen. Bürger konnten Fragen stellen und sich auf Störungen aufmerksam machen.

Zu Beginn der Corona-Krise Mitte März hatte das Netzwerk bereits 1.500 Mitglieder. Lockdown und Maskenpflicht stellten das öffentliche und private Leben auf den Kopf – und ließen die Mitgliederzahlen in die Höhe schnellen. Innerhalb von vier Wochen meldeten sich mehr als tausend Bürger an (Abb. 1).

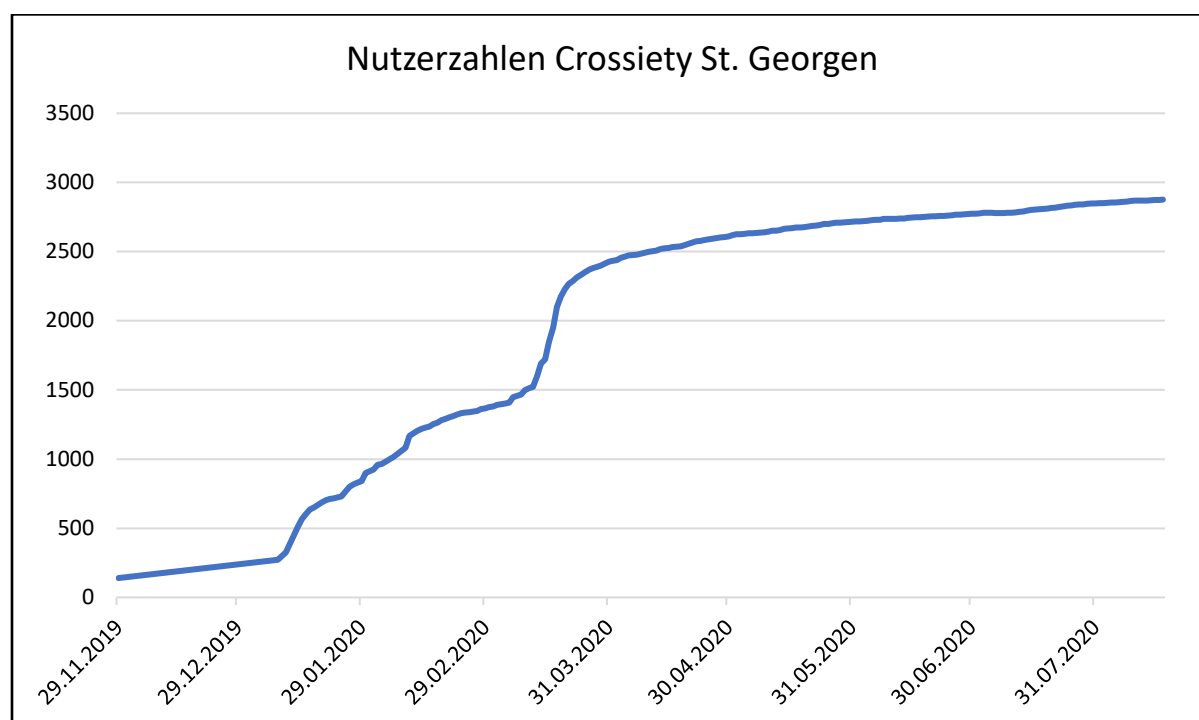


Abb.1 – Die Entwicklung der Nutzerzahlen zeigt deutlich die Anstiege nach der öffentlichen Vorstellung Anfang Januar und zu Beginn des Lockdowns Mitte März.

Während der Corona-Krise hat sich die Bürger-App auf fünf Gebieten bewährt: In der Kommunikation der Stadtverwaltung mit den Bürgern, in der Kommunikation von Handel und Gastronomie mit Kunden und Gästen, in der Koordinierung von

Hilfsangeboten, in der Schaffung von Überblick, was an welchen Stellen der Stadt noch/nicht mehr/wieder geht, und schließlich in der schnellen Verbreitung kreativer Lösungen von der selbstgenähten Designermaske bis zu Online-Ersatzveranstaltungen.

4.1 Ergebnisse der ersten Nutzerumfrage

Eine Online-Umfrage durch Studentinnen der HFU hat von April bis Juni Nutzerstimmen gesammelt. Die Einladung zur Umfrage wurde dabei auf dem digitalen Dorfplatz so platziert, dass sie stets als erste Meldung sichtbar war. Bis Mitte Juli 2020 hatten 309 Mitglieder die Online-Befragung ausgefüllt, davon 245 vollständig. Nicht alle machten Angaben zu ihrem Geschlecht. Doch mit 165 Frauen und 105 Männern überwiegen die Nutzerinnen in der Erhebung deutlich.

Wichtige Erkenntnisse sind:

→ **Das Netzwerk wächst durch Empfehlung:** Die meisten Mitglieder wurden durch Freunde, Bekannte und andere Nutzer auf die Plattform aufmerksam gemacht.

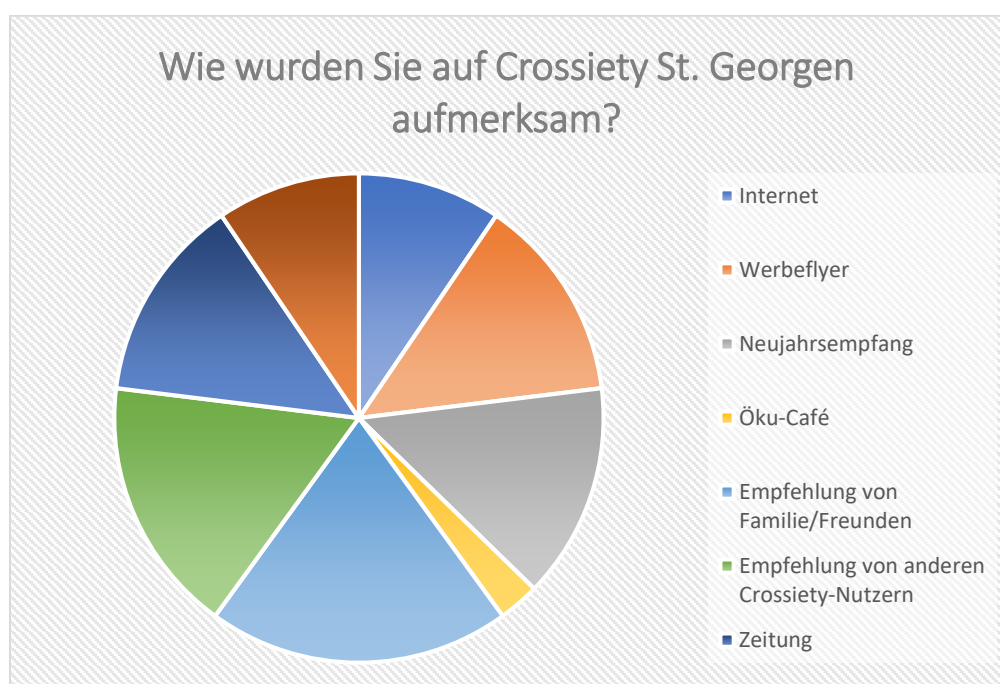


Abb. 2 – Umfrageergebnisse zur App-Nutzung. Hervorzuheben ist, dass Flyer nur während der öffentlichen Vorstellung verteilt wurden.

→ **Die Nutzer bleiben dran:** Die große Mehrheit schaut täglich oder mehrmals wöchentlich nach Neuigkeiten

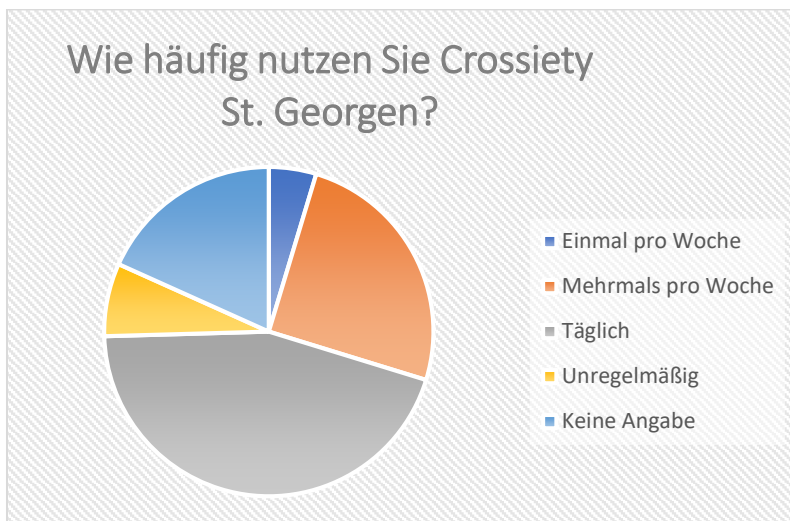


Abb. 3 – Umfrageergebnisse zur App-Nutzung: Nutzungsfrequenz

→ **Die mobile Nutzung überwiegt:** Am liebsten schauen die Nutzer/innen auf dem Smartphone rein.

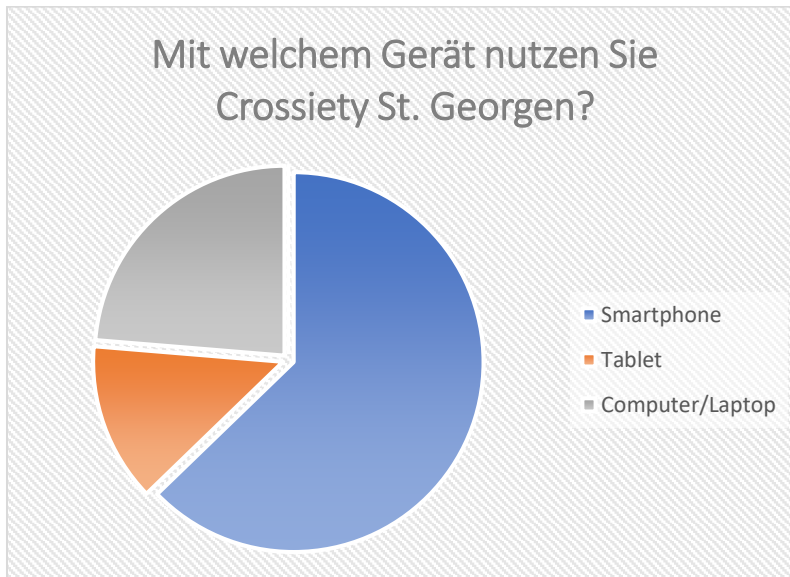


Abb. 4 – Umfrageergebnisse zur App-Nutzung: Bevorzugte Geräte

→ **Öffentlich führt:** Die meistgenutzten Gruppen sind ohne Anmeldung zugänglich

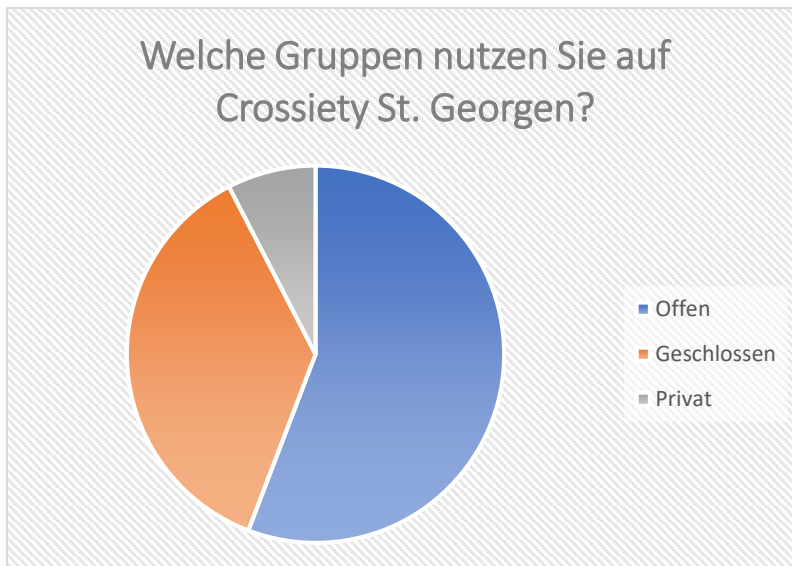


Abb. 5 – Umfrageergebnisse zur App-Nutzung: Gruppenpräferenzen

→ **Hilfe in Corona-Zeiten:** Jede/r Zweite nutzt die Bürger-App jetzt häufiger

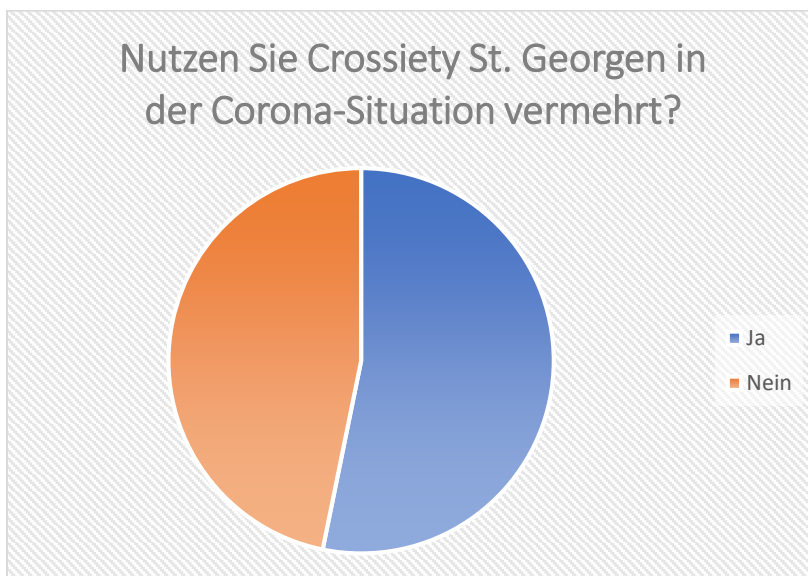


Abb. 6 – Umfrageergebnisse zur App-Nutzung: Hilfe in Corona-Zeiten. Unter denen, die „Nein“ angaben, überwiegen Nutzer/innen, die ohnehin täglich die App nutzen.

4.2 Die Integration Älterer per Bürger-App

Im Rahmen des erwähnten Quartiersprojekts wurde parallel zur Einführung der Bürger-App daran gearbeitet, ältere Menschen im Stadtteil Rupertsberg/Seebauernhöhe besser in ihre Nachbarschaft und in die Stadt einzubinden. Entsprechend des Konzepts einer Caring Community sollen sie so länger selbstbestimmt, von professionellen Hilfen unabhängig leben.

Dieses Projekt hat drei Teile:

1. Vorarbeiten im Quartier
2. Information und Schulung von Multiplikatoren und Ehrenamtlichen im Quartier
3. Identifikation und Schulung Älterer

Vorbereitend wurde gemeinsam mit der HFU der Reifegrad für die Quartiersentwicklung erhoben. Dabei wurden die vielen Aktivitäten, die für eine sozialraumorientierte Vernetzung relevant sind, in zwölf Dimensionen zusammengefasst (s. Abb. 7). Als Grundlage hierfür diente das [Reifegradmodell für integrierte Versorgung des sog. Scirococo-Projekts](#)



Abb. 7 – Dimensionen des Reifegrads für digitale Quartiersentwicklung

Eine Veröffentlichung der Konrad-Adenauer-Stiftung e.V.

Fundstelle: <https://www.kas.de/de/einzeltitel/-/content/digitale-nachbarschaften-smarte-gemeinschaften-nachbarschaftsnetzwerke>

Anschließend half eine Begehung mit Anwohnern, die Herausforderungen zu präzisieren. Nach einem Treffen mit Ehrenamtlichen des Quartierstreffs „ÖkuCafé“, wurden während einer Info-Veranstaltung testweise Ältere im Umgang mit der App geschult (Abb. 8). Bereits an diesem Nachmittag registrierten sich zahlreiche Teilnehmer auf der Plattform. Im Anschluss sollten Multiplikatoren aus dem Kreis ehrenamtlich sozial Tätiger und ältere Bewohner des Quartiers persönlich an die Handhabung der Bürger-App herangeführt werden. Mit den Corona-Beschränkungen bleiben solche Veranstaltungen, insbesondere mit älteren Menschen, vorläufig unmöglich. Aussagen zur konkreten Integration via Bürger-App sind deshalb noch nicht möglich.



Abb. 8 – Studentinnen der HFU erläutern während einer Info-Veranstaltung älteren Bürgerinnen die App

5. Die App in Gang bringen

Eine von der Stadtverwaltung eingeführte Bürger-App steht unter Erfolgsdruck. Ein steckengebliebenes Projekt mit wenigen Nutzern bedeutet einen finanziellen Verlust, belastet das Image und blockiert Folgeansätze. Die Plattform nur bereitzustellen, und es den Bürgerinnen und Bürgern zu überlassen, ob und wie sie sie bespielen, ist riskant. Viele könnten ein weiteres soziales Netzwerk, dazu ohne eine nennenswerte Zahl an Mitgliedern als unattraktiv und nutzlos ansehen. Entsprechend viel Zeit nahm in St. Georgen die Entwicklung einer Einführungsstrategie in Anspruch. Das digitale Netzwerk sollte leben, bevor es offiziell präsentiert wurde. Dem Start auf dem Neujahrsempfang 2020 ging deshalb eine Testphase von knapp drei Monaten voran. In dieser Zeit wurden

Vereinsvorstände persönlich angesprochen und gebeten, die App für die Kommunikation und Organisation im Verein zu testen. Die Bereitschaft war groß; offenbar stößt das übliche Management von Vereinen mithilfe von Telefon, E-Mail, Website und Briefen bereits an Grenzen. Auf diesem Weg tummelten sich Anfang Januar 2020 bereits rund 300 User auf Crossiety St. Georgen. Die großen Vereine und Institutionen waren mit Gruppen vertreten, sodass neue Mitglieder leicht andocken konnten. Die öffentliche Präsentation mit darauffolgendem Zeitungsbericht markierte dann keinen mühseligen Start, sondern den Beginn einer erst sprunghaften, dann stetigen Aufwärtsentwicklung. Nach nur fünf Wochen waren bereits zehn Prozent der Bürgerinnen und Bürger an den lokalen Informationsfluss angeschlossen.

Die Corona-Pandemie hat zweifellos für einen Sondereffekt in der Mitgliederentwicklung gesorgt (Abb. 1). Erst seit Mitte Juni liegen die täglichen Neuanmeldungen wieder im einstelligen Bereich. Die ursprünglich geplanten Werbemaßnahmen wurden deshalb zurückgestellt. Ob der rasante Zuwachs seit Mitte März nur eine vorweggenommene Mitgliederentwicklung ist, oder ob mehr Mitglieder auch künftig mehr neue Mitglieder nach sich ziehen, kann noch nicht beurteilt werden. Stand 15. August 2020 ist in der Altersgruppe der 18- bis 70-jährigen jeder Vierte registrierter User.

6. Die öffentliche Resonanz

Verwaltungsseitig eingeführte Bürger-Apps oder Nachbarschaftsnetzwerke sind noch die Ausnahme. Gleichzeitig stehen zahlreiche kommunale Projekte dieser Art in den Startlöchern. Deshalb wurde die Einführung der Bürger-App in St. Georgen aufmerksam verfolgt. Über den erfolgreichen Start berichtete der „Schwarzwälder Bote“ zweimal. Die zweite örtliche Zeitung, der „Südkurier“, konnte sich bislang zu keinem Bericht durchringen. Die verhaltene oder ausbleibende Reaktion der Tagespresse zeigt, dass solche Netzwerke als Angriff auf das publizistische Geschäftsmodell gesehen werden. Erreichen doch Veranstaltungsankündigungen, News und Berichte die Bürger kostenlos und mit hoher Reichweite. Dieses Verhalten bedeutet aber auch, dass ein Phänomen von hoher öffentlicher Relevanz keinen Niederschlag in objektiv berichtenden Medien findet.

Von der kommunalen Fachpresse haben der „Staatsanzeiger Baden-Württemberg“, „Die Gemeinde“ und der „ZMI-Newsletter“ über das Projekt berichtet. Im landesweiten „Kompetenznetzwerk Quartier 2020“ teilt die Stadt ihre Erfahrungen mit anderen Städten und Gemeinden. Den Nutzen der Bürger-App

für das lokale Management der Corona-Krise beleuchtete ein [Beitrag](#) St. Georgens auf dem Digitaltag Baden-Württemberg im Juni 2020. Der Jahresbericht der Baden-Württemberg-Stiftung wird das Projekt im Rahmen seines diesjährigen Schwarzwald-Schwerpunkts aufgreifen.

Verhalten zeigen sich bislang Handel, Gewerbe und Industrie bei der App-Nutzung. Die Veröffentlichung von überwiegend werblichen Posts entspricht der bisherigen, analog geprägten Mediennutzung. Wachsen sollte die Bereitschaft, sich auf der Plattform als Experte oder Ratgeber zu positionieren und die eigene Gruppe attraktiv zu bespielen.

7. Fazit

Die Stadt St. Georgen zieht für seine Bürger-App eine positive Zwischenbilanz. Überrascht hat die hohe Eigendynamik der digitalen Vernetzung. Auch ohne den coronabedingten Aufschwung hätte sehr wahrscheinlich ein stetiges organisches Wachstum allein durch Empfehlung stattgefunden. Deshalb stehen Erfahrungen mit Werbemaßnahmen noch aus. Hervorzuheben ist der Rückkopplungseffekt, den diese Art öffentlicher Kommunikation auslöst: Engagement und Angebote werden auf der Plattform öffentlich sichtbar. Was vorher nur Einzelnen und bestimmten Gruppen bekannt war, erreicht jetzt breite Bekanntheit und bringt Bürger dazu, sich anzuschließen oder zu engagieren. Anders gesagt: Was stattfindet, wird jetzt auch wahrgenommen und bewertet. Damit trägt die Bürger-App zum Identitäts- und Gemeinschaftsgefühl bei.

Abschluss des Manuskripts: 25.8.2020