

## Kaufbeuren

# Vor-App informiert

**[07.06.2021] Schneller informiert sind die Bürger in Kaufbeuren, denn die Stadt sendet Nachrichten in Echtzeit an deren Smartphones. Die dazu eingesetzte Whitelabel-App kann auch in anderen Gemeinden binnen weniger Tage starten – und bringt mehr als nur den Newsfeed mit.**

Für eine zeitgemäße digitale Kommunikation mit ihren Bürgern bietet die Stadt Kaufbeuren die so genannte Buron-App an. Damit liefert die bayerische Kommune den Blueprint für eine Whitelabel-Lösung, die Städten und Gemeinden den schnellen und unkomplizierten Einstieg in die Kommunikation per App erlaubt.

Genauso vielfältig wie die Aufgabengebiete der Verwaltung ist auch der Informationsmehrwert, den eine Stadt oder Gemeinde ihren Bürgern bieten kann. Neben dem Coronavirus, das uns noch sehr beschäftigt, sind es unter anderem Meldungen über öffentliche Einrichtungen, wie Schulen, Kindergärten, Bibliotheken und Bäder, über den ÖPNV, Parkgebühren, den Wohnungsbau oder die Neuansiedlung von Firmen, die die Bürgerinnen und Bürger interessieren. Das ist eine Herausforderung für die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit der Kommune. Denn die muss geschickt ihren Platz neben Lokalmedien, Presse- und Kommunikationsabteilungen ortsansässiger Unternehmen, ja sogar neben Bewohnern der Stadt finden, die auf kurzem Weg via Social Media über aktuelle Geschehnisse berichten. Nur mit dem richtigen Kommunikationstool kann die Kommune das Interesse der Bürger einholen.

### Hochaktuelle Mitteilungen

Dass das gelingt, zeigt ein Beispiel aus Kaufbeuren: In einem digitalen Sprint ist es der Stadt gelungen, die Bürger über die Buron-App noch vor einem Busunternehmen über einen Streik im ÖPNV zu informieren. Die E-Mail des Busunternehmens mit der Streikinformation hing teilweise im Postfach fest und hat die Betroffenen nicht rechtzeitig erreicht. Die Pressestelle der Stadtverwaltung hingegen konnte die Bürger direkt nach Eingang der Streikinformation via App und Push-Benachrichtigung in Kenntnis setzen. So konnten beispielsweise Eltern noch verhindern, dass ihre Kinder vergebens an den Bushaltestellen warten. „Die Arbeit mit der App macht aber auch wirklich Spaß“, sagt Peter Igel, Abteilungsleiter der Wirtschaftsförderung, Marketing und der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit von Kaufbeuren. „Die Arbeitsbestätigung kommt in Echtzeit – direkt nach der Veröffentlichung der News – auf mein Handy und auf die Geräte ganz vieler Bürger.“ Die Arbeitsabläufe zum Veröffentlichen der Nachrichten haben sich dabei kaum geändert. Neu ist nur ein Button im Content-Management-System (CMS) der Kaufbeurener Website. Er schießt die ohnehin für die Internet-Seite verfasste Meldung mit einem Klick in die App, sodass sie per Push-Benachrichtigung direkt auf die Mobiltelefone der Bürgerinnen und Bürger transportiert werden kann. Informationen, die auf der Stadt-Website platziert werden, erreichen die Bevölkerung hingegen erst dann, wenn die Bürger sie proaktiv einholen. Und Social-Media-Kanäle ächzen unter einer, durch die Anbieter bewusst gedrosselten organischen Reichweite und Internet-Trollen. Feedback- und Fragemöglichkeiten bietet die App obendrein. Sie können per E-Mail eingereicht und bis zum nächsten Werktag von Verwaltungsmitarbeitenden beantwortet werden. Gerade für kleine Pressestellen ist diese Art von Bürgerdialog gut zu handhaben.

### Führung durch Kommunikation

Mitnehmen statt Hinterherschleifen: Die positiven Auswirkungen des Paradigmenwechsels von „die Bürger finden und holen sich die Informationen schon“ hin zu „Informationen liefern“, durften die Kaufbeurener auch während der Corona-Pandemie erleben. „Bereits in der ersten Corona-Welle wurden sie bestens und korrekt darüber informiert, welche Maßnahmen ergriffen wurden und wie die Lage ist“, berichtet Jörg Naujoks, Geschäftsführer des Unternehmens x-root Software, das die Whitelabel-App entwickelt hat. „Sie wurden täglich darüber informiert und mit lokalen und gesicherten Fakten versorgt. So geht Führung durch Kommunikation.“

Beim Newsfeed allein sollte es aber nicht bleiben. Denn die App ermöglicht es auch, Informationen zu Institutionen der Stadt zentralisiert zu sammeln. Adresse, Öffnungszeiten, Telefonnummern und E-Mail-Adressen etwa der Stadtverwaltung, des Bürgerbüros oder des Jobcenters finden in einem gesonderten Reiter ihren Platz. Besonders interessant für die Phase der Lockerungen nach Corona dürfte der Veranstaltungskalender sein. Er kann mit dem stadteigenen Kalender verbunden und genauso einfach wie der Newsfeed befüllt werden. Weitere Stadt-Apps finden ihren Platz in einem eigens für sie angelegten Reiter. So kann die Kommune auch auf ihre Parken-App, Abfall-App, ihre Stadtführungs-App oder ihre Bücherei-App aufmerksam machen. Die Lösung ist beliebig ausbaufähig – sollten weitere Funktionen benötigt werden, lassen sie sich einfach dazu entwickeln.

„Das Feedback der Bürgerinnen und Bürger, aber auch der Unternehmen aus der Region, ist sehr positiv“, sagt Peter Igel. Die Vorteile einer Kommunikations-App liegen also auf der Hand. Und dank der nach der Buron-App gestalteten Whitelabel-Lösung KommunApp, ist es für jede Stadtverwaltung einfach und erschwinglich, gemäß ihrer eigenen Corporate Identity innerhalb weniger Tage eine App in die Hosentasche der Bürger zu bringen.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Juni 2021 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: CMS | Portale, Apps, Kaufbeuren, x-root Software GmbH