Augsburg

Alles in der App

[30.04.2026] Die Stadt Augsburg hat einen Kommunikationskanal gestartet, bei dem digitale Souveränität ein wichtiger Faktor ist: Die App macht unabhängig von Algorithmen, bietet mehr Kontrolle über die Inhalte und stellt einen direkten Draht zur Bevölkerung her.

Krisen, Künstliche Intelligenz, Social Media: Unsere Welt ist chaotisch und verändert sich rasant. Kommunikationsabteilungen müssen sich immer wieder neu erfinden. Kommunen wollen Vertrauen und Nähe schaffen, müssen ihre Bürgerinnen und Bürger erreichen, informieren, warnen. Und immer wieder entscheiden: Auf welchen Kanälen? Zu welchen Themen? Mit welcher Strategie?

Die bayerische Stadt Augsburg setzt auf eine zentrale Kommunikationseinheit und das Prinzip Newsroom. Alle Themen der Verwaltung werden vom Newsroom-Team der Hauptabteilung Kommunikation zunächst medienneutral erfasst und bewertet. Anschließend werden sie von Mediendesks ausgespielt – passend zu Zielgruppen, Formaten und Plattformen. Die Mitarbeitenden der Mediendesks kennen ihre Communities, beobachten Trends, wissen um die Schwächen und Stärken ihrer Kanäle.

„Unser Online-Portal augsburg.de bildet seit rund 25 Jahren zuverlässig alle Themen und Leistungen der Verwaltung ab“, erklärt Reinhard Strobl vom Webdesk. Augsburg.de umfasst inklusive aller News und Pressemitteilungen mehr als 10.000 Unterseiten. Eine riesige, aus Nutzersicht oft unübersichtliche Datenmenge. Was gefunden wird, hängt auch von Suchmaschinen und KI ab. Ein Problem, wenn wichtige Informationen nicht ankommen. 2024 fiel deshalb die Entscheidung, das digitale Informationsangebot um eine App zu erweitern. Ohne algorithmische Fremdsteuerung. Mit schlanker Architektur. Und mit klarer Ausrichtung auf die Grundbedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger.

Nutzungsverhalten liefert Kernbereiche der App

Im ersten Schritt zur Stadt-App wurde das Nutzungsverhalten der Augsburgerinnen und Augsburger ausgewertet. Was suchen Menschen häufig, welche Leistungen werden vor allem in Anspruch genommen? Die Antwort: Öffnungszeiten der Bäder, Termine im Bürgerbüro und Wohnsitzanmeldungen.

Aus diesen Erkenntnissen entstanden drei Kernbereiche der App: Meine Stadt, Heute und Live. Meine Stadt bietet direkten Zugriff auf die meistgenutzten Services. Immer mehr Dienstleistungen können auch am Smartphone erledigt werden – von der Wohnsitzanmeldung bis zur Kfz-Zulassung. Auch Öffentlichkeitsbeteiligung und das Melden von defekter Straßenbeleuchtung oder wilden Müllablagerungen sind in diesem Bereich der App möglich. Der zweite Kernbereich stellt den Tagesüberblick über Öffnungszeiten und Events dar und beantwortet Fragen wie: Welche Bäder sind heute geöffnet? Gibt es Eislaufzeiten? Wann schließt die Stadtbücherei? Welche Veranstaltungen stehen an? Tickets fürs Hallenbad können direkt in der App gekauft werden. Der Büchereiausweis lässt sich im Kartenbereich digital hinterlegen. Der dritte Kernbereich, Live, liefert Echtzeitdaten aus dem Stadtgebiet und beantwortet Fragen wie: Wie voll sind die Parkhäuser in der Innenstadt? Wie sieht es gerade auf dem Rathausplatz aus? Wann fährt die nächste Straßenbahn am Königsplatz? Informationen, die unterwegs weiterhelfen.

Digitalisierung ist gelebter Service

„Die neue App macht den Alltag in Augsburg einfacher und moderner“, sagt Oberbürgermeisterin Eva Weber. „Konsequent erweitern wir unser digitales Angebot. Bürgerinnen und Bürger haben mit der App mobil Zugang zu wichtigen Online-Services und aktuellen Informationen. Dass die Stadt Augsburg bayernweit auf Platz eins bei den digitalisierten Bürgerservices steht, zeigt: Digitalisierung ist bei uns kein Schlagwort, sondern gelebter Service für die Menschen in unserer Stadt“, so die Oberbürgermeisterin weiter.

Die App liefert aktuelle Meldungen der Verwaltung direkt aufs Smartphone. Nutzerinnen und Nutzer wählen in den Einstellungen aus, welche Themen und Stadtteile sie interessieren und ob sie bei neuen Informationen eine Pushnachricht erhalten möchten.

Ein zentrales Element der App ist der Chatbot der Stadt Augsburg. Bereits seit zweieinhalb Jahren ist CiSA (wir berichteten) im Einsatz. Auf augsburg.de beantwortet der virtuelle Assistent KI-gestützt Fragen und hilft bei Serviceleistungen weiter – aktuell in 16 Sprachen. Über 400.000 Dialoge wurden bereits geführt, Tendenz steigend. Wie viele Anwendungen und Online-Inhalte der App ist der Chatbot automatisiert integriert. Services und Informationen sind also ohne doppelte Datenstrukturen verfügbar. „Das spart Ressourcen und senkt Kosten“, sagt Horst Thieme, Leiter der Geschäftsstelle Smart City, der die Stadt-Augsburg-App mitinitiiert und -entwickelt hat.

Auch die Newsbereiche von App und Online-Portal teilen sich eine Datenbank. Eine Newsmeldung wird einmal angelegt und erscheint auf beiden Kanälen. Das beschleunigt Abläufe. Und hilft, im Krisenfall schnell zu informieren. Auch Meldungen des Mobilen Bundeswarnsystems werden automatisch übernommen. Die App funktioniert ohne Registrierung, werbefrei und barrierearm. Bei der Nutzung der Augsburg-App werden keine Telefon- oder Gerätenummern gespeichert und es findet kein heimliches Tracking statt. Bei Formularen mit personenbezogenen Daten wird transparent erklärt, was mit den Angaben passiert.

Open Source als Basis

Basis der Augsburg-App ist die quelloffene Anwendung Smart Village (wir berichteten), die bereits von mehreren Kommunen genutzt wird. „Durch Open Source reduzieren wir langfristig den technischen Aufwand und profitieren von gemeinsamer Weiterentwicklung“, betont Thieme. Für die Umsetzung wurden die Firmen Smart Village Solutions und Team23 beauftragt. Die Entwicklungskosten lagen bei etwa 75.000 Euro. Für Weiterentwicklung und Hosting sind 2026 und 2027 jeweils rund 18.000 Euro eingeplant. „Natürlich bauen wir die App weiter aus“, betont Reinhard Strobl vom Webdesk. „Ein zentrales Ticketingsystem und eine Bezahlfunktion wären ein weiterer Mehrwert für alle Userinnen und User der App.“

In einer chaotischen Welt ist digitale Souveränität ein wichtiger Faktor für Kommunikationsabteilungen. Eine kommunale App schafft genau das: Unabhängigkeit von Algorithmen, mehr Kontrolle über die Inhalte und einen direkten Draht zu den Menschen in der Stadt. Für alle, die in Augsburg leben oder unterwegs sind, ist die App ein gutes Angebot. Besonders für diejenigen, die häufig Online-Serviceleistungen und Freizeitangebote der Stadt nutzen. Und für diejenigen, die ihre Kommune ein bisschen besser machen wollen – durch die Beteiligung an Projekten oder das Melden von Mängeln. Und auch ein bisschen für diejenigen, die ohne ständige Social-Media-Reizüberflutung informiert bleiben wollen.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe April 2026 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: CMS | Portale, Apps, Augsburg, Bürgerservice, Digitale Souveränität, Open Source, Smart Village