

Ergebnisse der Design-Studie „Münchener Kindl App“

Münchener Kindl App - Alles für Familien zu städtischen Angeboten an einem Ort
Antrag Nr. 20-26 / A 00210 von den Fraktionen Die Grünen - Rosa Liste und SPD / Volt
vom 06.07.2020, eingegangen am 06.07.2020

Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 06547

2 Anlagen

- Stadtratsantrag
- Stellungnahmen

Beschluss des IT-Ausschusses vom 28.09.2022 (VB)

Öffentliche Sitzung

Inhaltsverzeichnis

I. Vortrag der Referentin.....	1
Zusammenfassung.....	2
1. Anlass.....	2
2. Relaunch der Rathaus-Säule von muenchen.de.....	3
3. Vorgehen und Methodik der Design-Studie.....	4
4. Erkenntnisse aus den Interviews mit Familien.....	5
5. Umsetzung der Erkenntnisse im Online-Angebot der LHM.....	8
6. Fazit.....	12
7. Beteiligungen / Stellungnahmen der Referate.....	12
II. Antrag der Referentin.....	14
III. Beschluss.....	14

I. Vortrag der Referentin

Der IT-Ausschuss vom 20.07.2022 hat die Behandlung in die heutige Sitzung des IT-Ausschusses vertagt.

Zusammenfassung

Zur Bearbeitung des o. g. Stadtratsantrags wurde das IT-Referat mit der Durchführung von Familien-Workshops und der Konzeption einer „Kindl App“ zur Optimierung des Online-Angebots für Familien beauftragt. Durch Befragungen von Münchner Familien sollten Optimierungspotentiale für den LHM-Internetauftritt gefunden und Anforderungen und Wünsche an eine „Kindl App“ erhoben werden. Die Ergebnisse der Studie sollten dem Stadtrat inklusive einer Empfehlung für das weitere Vorgehen zur Entscheidung vorgelegt werden.

Diese Beschlussvorlage stellt die Ergebnisse der Anforderungserhebung mit Münchner Familien dar. Hierzu wurde in Zusammenarbeit mit dem it@M InnovationLab eine Designstudie durchgeführt, in die auch die städtischen Referate eng eingebunden wurden.

In den Gesprächen äußerten die Familien kein grundsätzliches Problem mit der Auffindbarkeit von passenden Online-Angeboten. Stattdessen äußerten sie konkrete Verbesserungswünsche in Bezug auf die Nutzungsfreundlichkeit der für sie relevantesten Online-Angebote. Die Umsetzung dieser zum Teil bereits beauftragten bzw. geplanten Verbesserungen erfolgt in Federführung der jeweils verantwortlichen Referate.

Der Bedarf für eine neue „Kindl App“, zusätzlich zu den bisherigen Zugangskanälen konnte aus den Gesprächen mit Münchner Familien nicht abgeleitet werden. Mit der beauftragten München-App befindet sich bereits ein neuer Zugangskanal, insbesondere für Kultur-, Sport- und Freizeitangebote in der Entwicklung. Auf Grund der hohen Relevanz dieser Themenbereiche für Familien könnte sich die neue München-App zu einem der wichtigsten Kontaktpunkte von Münchner Familien mit der LHM entwickeln.

1. Anlass

In dem als Anlage beigefügten Antrag sowie dem darauffolgenden Beschluss (vgl. 20-26 / V 02493) beauftragt der Stadtrat das IT-Referat dazu, in Abstimmung mit den fachlich berührten städtischen Dienststellen im Sozialreferat, Referat für Gesundheit und Umwelt bzw. Gesundheitsreferat (GSR), Referat für Bildung und Sport, Kreisverwaltungsreferat, Kommunalreferat und Mobilitätsreferat sowie der Portalgesellschaft einen Anforderungs-Workshop mit Münchner Familien durchzuführen. Anschließend soll, basierend auf den Ergebnissen des Zielgruppen-Workshops, eine „Münchner Kindl App“ entwickelt werden. Die Bereitstellung von raumbezogenen Informationen (z.B. Stadtteilkarten) soll über das GeoPortal als stadtweite Basisplattform erfolgen. Die Entscheidung, wer die „Münchner Kindl App“ in der Stadtfamilie umsetzt, soll dem Stadtrat zur Entscheidung vorgelegt werden.

Der Antrag verfolgt das Ziel, Familien auf das Lebensalter der Kinder zugeschnittene Neuigkeiten, Informationen und Angebote zentral zur Verfügung zu stellen. Damit kommt er den jahrzehntelangen Bestrebungen der Landeshauptstadt München entgegen, als bürger*innenfreundliche Dienstleisterin für die Menschen und insbesondere auch die Familien in München da zu sein.

Die Stadtverwaltung bietet den Menschen in unserer Stadt eine breite Palette an Dienstleistungen und entwickelt sie kontinuierlich kund*innenfreundlich weiter. Die Bearbeitung des Beschlusses zur „Münchner Kindl App“ bot nun die wichtige Möglichkeit, referatsübergreifend den aktuellen Stand der Verwirklichung einer familienfreundlichen Digitalisierung im engen, direkten Austausch mit Münchner Familien zu überprüfen und ggf. Anpassungsvorschläge vorzunehmen.

Digitale Dienstleistungen für Familien liegen heute über verschiedene Zugangsformate vor. Zentraler Zugangskanal ist dabei die Rathaus-Säule auf muenchen.de, die im letzten Jahr grundlegend neugestaltet und strukturiert wurde. Im Antrag zur „Münchner Kindl App“ greift der Stadtrat die langfristig angedachte Idee auf, alle Dienstleistungen der Landeshauptstadt München in eine App zu integrieren. Mit der bereits beschlossenen München-App (vgl. 20-26 / V 00164), kam zudem während der Bearbeitung des Antrags ein weiterer geplanter Zugangskanal via App hinzu. Umso mehr war es von hoher Bedeutung, die durch die Beteiligung von Münchner Familien freigelegten Problemlagen und Anforderungen in einen Lösungsvorschlag zu überführen, der diese effektiv im Hinblick auf die Bedürfnisse der Münchner Familien und effizient im Hinblick auf die eingesetzten Mittel der Landeshauptstadt München umsetzt.

2. Relaunch der Rathaus-Säule von muenchen.de

Seit dem 8. Dezember 2021 präsentiert sich der Internetauftritt der Stadt München mit einem völlig neuen Konzept. Dabei wurde die bisher referats-zentrierte Struktur durch einen themenorientierten Aufbau ersetzt und alle Inhalte neu strukturiert. Der Fokus liegt nun auf der jeweiligen Zielgruppe und deren Anliegen. Nachdem rund 80 Prozent der Besucher*innen das Angebot mit dem Smartphone nutzen, wurde der neue Auftritt unter dem Prinzip „Mobil First“ insbesondere für die Nutzung auf mobilen Endgeräte optimiert.

Im Rahmen der Neugestaltung ist auch eine neue Übersichtsseite für Münchner Familien entstanden. Suchen diese beispielsweise nach Informationen zur Kinderbetreuung, finden sie unter dem Thema gebündelt alle Informationen und Angebote, aktuelle Meldungen sowie eine Verknüpfung zu weiterführenden Themen wie beispielsweise „Freizeit für Familien“.

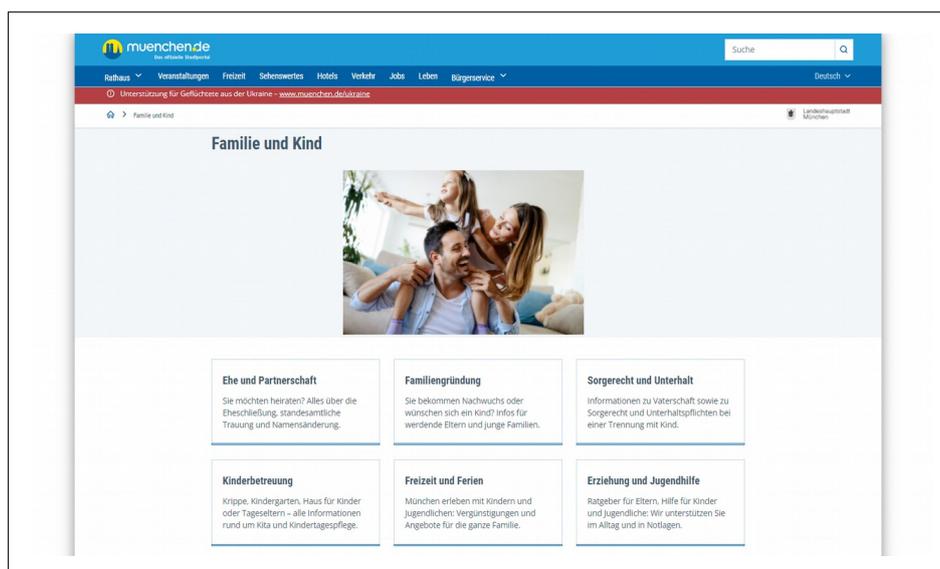


Abbildung 1: Neue Übersichtsseite "Familie und Kind"

Der neue Webauftritt wird sehr gut angenommen. Kritik von Bürger*innen über das Nichtauffinden von Inhalten und die Unübersichtlichkeit von Themen, wie es sie früher immer wieder gab, hat sich seitdem deutlich reduziert. Positiv aufgenommen wird auch

die verbesserte Zugänglichkeit der Inhalte für alle Personengruppen. Im Zuge des Relaunches wurde auch die Digitale Barrierefreiheit verbessert.

3. Vorgehen und Methodik der Design-Studie

Unmittelbar nach Produktivsetzung der neuen Rathaus-Säule von muenchen.de, wurde mit der Anforderungserhebung mit Münchner Familien begonnen. Ziel war es dabei, aus dieser Phase auch Erkenntnisse über Akzeptanz der Neugestaltung des LHM-Internetauftritts zu gewinnen.

Für die Planung und Durchführung der Familien-Workshops beauftragte das IT-Referat das bei it@M angesiedelte InnovationLab. Hierzu wurde gemeinsam ein Vorgehen entwickelt, welches sowohl strukturiert erhobene, empirische Erkenntnissen aus der Bürger*innenschaft ermöglichte als auch die enge Einbindung der zu beteiligten Fachreferate sicherstellte.

Das Vorgehensmodell umfasste drei Phasen: Zunächst die User Research Phase, bei der Eltern und Jugendliche zu ihrem Interaktionsverhalten mit städtischen Services, ihrem Nutzungsverhalten von (städtischen) Apps und ihren wichtigsten Problemen mit städtischen (Online-)Services befragt wurden.

Darauf folgte die Design-Phase, bei der das RIT gemeinsam mit Vertreter*innen des SOZ, RBS, GSR und KVR an zwei Workshop-Tagen aus den Ergebnissen der Research-Phase Lösungsansätze ableitete. Diese Lösungsideen wurden zum Abschluss der Design-Phase mit Eltern getestet.

Die konsolidierten Ergebnisse der beiden Testphasen wurden schließlich aggregiert und hieraus Handlungsempfehlungen zur Umsetzung abgeleitet und mit den oben genannten Referaten sowie der Portalgesellschaft abgestimmt.

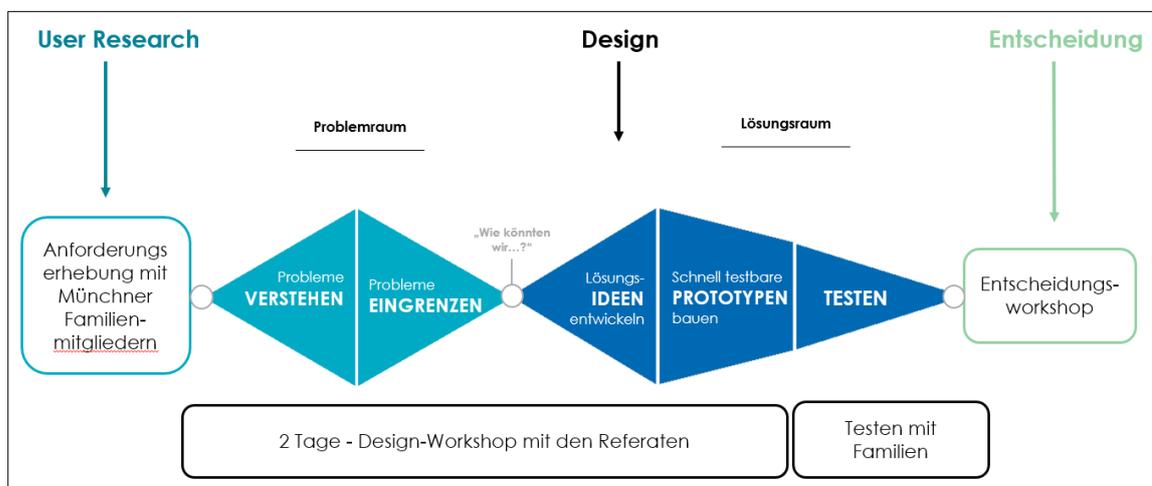


Abbildung 2: Übersicht über die Phasen der Designstudie

Insgesamt wurden im Studienverlauf auf Grundlage dieser methodischen Überlegungen 25 Personen befragt. Hiervon waren 22 weiblich und 3 männlich. Die ungleiche

Geschlechterverteilung ergab sich einerseits dadurch, dass eine Befragung von Jugendlichen in einer städtischen Mädchenschule stattfand (Städtische Anne-Frank-Realschule), andererseits durch die weit überwiegend weiblichen Rückmeldungen auf den Aufruf unter Eltern von Kita- und Hortkindern. Die Interviews dauerten 30 - 50 Minuten, fanden Corona-bedingt teilweise in Präsenz oder via Webex statt. Die Ansprache von Eltern und Kindern erfolgte primär über eine städtische Schule und zwei städtische KiTas in den Stadtvierteln Ramersdorf-Perlach, Bogenhausen und Pasing, die über das RBS vermittelt wurden. Ergänzt wurden die Befragten durch private Kontakte im Studienteam. Ausgeschlossen waren Personen, die bei der Landeshauptstadt München arbeiten oder anderweitig durch eine Nähe zur LHM in besonderer Weise beeinflusst sein könnten.

Die Anzahl der Studienteilnehmer*innen wurde so gewählt, dass die wichtigsten Probleme in Bezug auf das digitale Angebot der Landeshauptstadt München erfasst wurden. Das methodische Vorgehen stützt sich hierbei auf den Branchenstandard zur Sample-Größe bei qualitativen Usability-Tests. Dieser wird z. B. im Rahmen der Methode "Design Sprint" empfohlen, die mittlerweile unter privaten und staatlichen Institutionen im Anwendungsbereich digitaler Innovation extrem weit verbreitet ist und basiert wissenschaftlich auf einem Paper von Nielsen/Landauer (A mathematical model of the finding of usability problems, 1993).

Um den sozio-ökonomischen Freiwilligenbias zu minimieren, der in nicht-gelosten Befragtengruppen zwangsläufig vorhanden ist, wurden die Bildungseinrichtungen bei der Suche nach Freiwilligen explizit aufgefordert, gezielt auch solche Personen für die Befragung anzusprechen, die nicht aus der typischen Gruppe der Freiwilligen für ähnliche Aktivitäten stammen.

Eine statistische Repräsentativität im Sinne einer quantitativen Untersuchung war nicht beabsichtigt und wurde auch nicht zufällig im tatsächlichen Verlauf erreicht. Im Bewusstsein dieser Tatsache wurden die Ergebnisse im Rahmen des mathematischen Modells von Nielsen/Landauer interpretiert, indem nur die am häufigsten und qualitativ nachdrücklichsten festgestellten Nutzungs-Probleme als generalisierbar angesehen wurden.

Im folgenden Kapitel 4 werden zunächst die wichtigsten Erkenntnisse aus der Anforderungserhebung mit Münchner Familien beschrieben. Darauf aufbauend zeigt Kapitel 5, wie die Erkenntnisse im Online- bzw. mobilen Angebot der LHM umgesetzt werden sollen.

4. Erkenntnisse aus den Interviews mit Familien

Im Folgenden werden die wesentlichen Erkenntnisse aus den Gesprächen mit Familienmitgliedern dargestellt.

4.1.1. Auffindbarkeit der Angebote der LHM

Die meisten Befragten verwenden Online-Suchmaschinen um das passende Angebot für ein konkretes Anliegen zu finden. Teilweise verwenden sie auch die Suchfunktion auf [muenchen.de](https://www.muenchen.de). Die Befragten landen so unmittelbar auf der Detailseite mit weiteren Informationen oder dem jeweiligen Online-Angebot. Den Einstieg über den thematischen

Navigationsbaum beschrieb keiner der Befragten als seinen üblichen Weg, um auf Angebote der LHM zuzugreifen.

Die Familienmitglieder äußerten nur sehr vereinzelt Kritik an der Auffindbarkeit der richtigen Information oder Leistung. Die Befragten konnten zumeist das passende Angebot finden, was zu ihrem Anliegen passte. Die Eltern wünschten sich vielmehr eine verständlichere Aufbereitung von Informationsseiten bzw. eine bessere Nutzungsfreundlichkeit bei den jeweiligen Online-Angeboten (vgl. Abbildung 3).

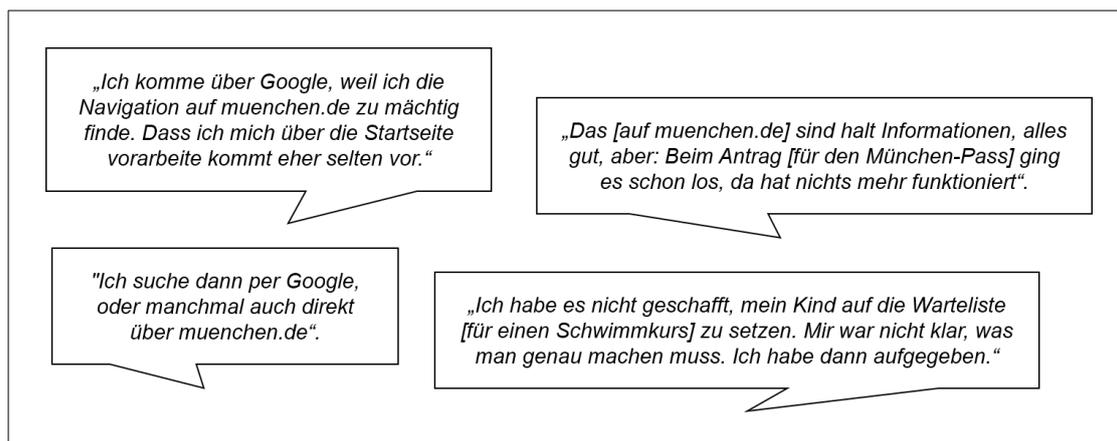


Abbildung 3: Aussagen zur Auffindbarkeit und Nutzungsfreundlichkeit

4.1.2. Online-Dienste mit besonderer Bedeutung für Familien

Die Befragten äußerten eine klare Priorität bezüglich der für sie wichtigsten LHM-Angebote:

- Angebote zur Freizeitgestaltung
- kita finder+
- Elternbriefe

Insbesondere Angebote zur Freizeitgestaltung haben eine hohe Bedeutung für Familien. Gerade der Familien- und der Ferienpass der Stadt München sind den meisten Befragten bekannt und wird von vielen genutzt. Die Eltern benennen den „kita finder+“ als weiteres Angebot mit hoher Bedeutung. Auch die Elternbriefe des Stadtjugendamtes sind sehr bekannt und werden von vielen Befragten geschätzt. Für jedes dieser Angebote äußerten die Befragten auch Verbesserungswünsche und Ideen für die Weiterentwicklung (vgl. Kapitel 4).



Abbildung 4: Aussagen zu den wichtigsten Online-Angeboten

4.1.3. Nutzungsverhalten bezüglich Apps

Die Gespräche wurden auch genutzt, um die Eltern und Kinder zu ihrem generellen Nutzungsverhalten in Bezug auf Apps zu befragen, sowie deren Präferenzen bezüglich verschiedener Zugangskanäle besser zu verstehen.

Die Familienmitglieder nutzen Apps nicht aus genereller Bevorzugung des Smartphone-Kanals. Sie nutzen Apps, bei denen sie einen greifbaren Vorteil für sich erkennen können. Dies gilt insbesondere bei sehr häufiger Nutzung einer Dienstleistung, bei Vorteilen in Bezug auf Nutzungsfreundlichkeit (z.B. angepasstes Design, höhere Stabilität) oder wenn innerhalb der App exklusive Vergünstigungen und andere Vorteile angeboten werden. In Bezug auf diesen Abwägungsprozess wurde kein grundsätzlich unterschiedliches Nutzungsverhalten zwischen Eltern und Jugendlichen festgestellt.

Insgesamt war die Reserviertheit gegenüber neuen Apps unter den Befragten weiter verbreitet als erwartet. Während die eine Gruppe der Eltern durchaus App-affin ist, aber dennoch das Herunterladen jeder App einzeln abwägt, lehnt eine andere Gruppe Apps grundsätzlich tendenziell oder vollständig ab. Übergreifend war in den Gesprächen auch kein (massiver) Wunsch von Seiten der Eltern feststellbar, dass die LHM ihr Angebot um Apps erweitern sollte. Jüngere Jugendliche (bis 14 Jahre) nutzen zwar selbstständig Social Media und Spiele-Apps, planen Freizeitgestaltung und Schulkarriere aber stets in enger Abstimmung mit den Eltern, sodass auch dort kein unmittelbarer Bedarf nach neuen Apps der LHM erkennbar wurde.

In den Gesprächen wurden zudem auch Präferenzen bzgl. dem Erhalt von Push-Nachrichten durch die LHM abgefragt. Die Reaktionen gegenüber einem Push-Kanal der LHM waren dabei differenziert. Während ein Teil der Eltern Push-Mitteilungen als Erinnerung an relevante Angebote schätzen würde, sieht der andere Teil hierin eine unangenehme Störung oder einen Eingriff in die eigene Autonomie.

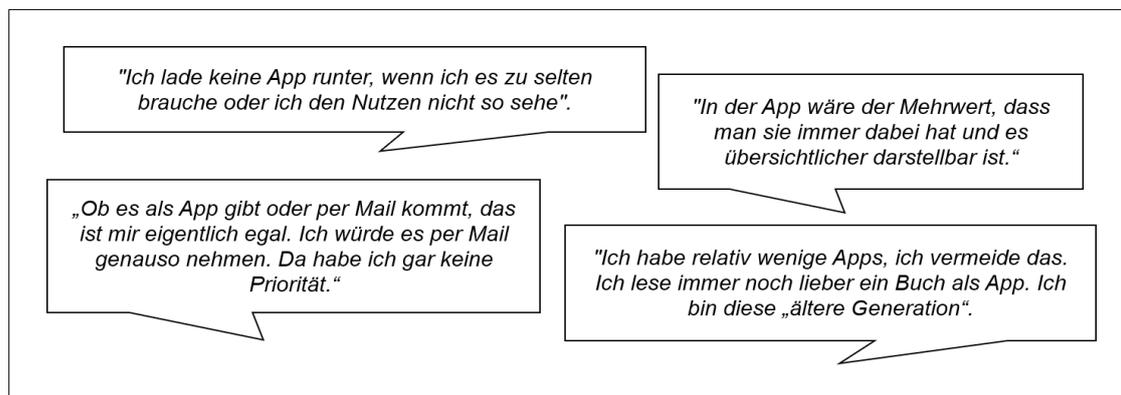


Abbildung 5: Aussagen zum App-Nutzungsverhalten

4.1.4. Folgerungen aus den Familien-Interviews

Zusammenfassend äußerten die Familien in den Gesprächen kein grundsätzliches Problem mit der Auffindbarkeit der passenden Online-Angebote. Der neue Aufbau der Rathaus-Säule auf muenchen.de, sowie eine entsprechende Suchmaschinen-Optimierung erfüllen diese Anforderung bereits ausreichend.

Vielmehr ergibt sich aus den Interviews die Erkenntnis, dass der Fokus bei der Weiterentwicklung des digitalen Familien-Angebots auf der Optimierung der Nutzungsfreundlichkeit der relevantesten Dienstleistungen für Familien in den Bereichen Freizeitgestaltung, Erziehung sowie Schule und Bildung liegen sollte. Für diese Angebote äußerten die Eltern und Jugendliche konkrete Bedarfe und brachten eigene Ideen für die Weiterentwicklung ein.

Der Bedarf für eine neue „Kindl App“, zusätzlich zu den bisherigen Zugangskanälen und der bereits beauftragten München-App konnte aus den Gesprächen nicht abgeleitet werden. Die Entscheidung, in welchen Bereichen eine App-Entwicklung sinnvoll ist, sollte differenziert anhand der einzelnen Anwendungsfälle getroffen werden.

5. Umsetzung der Erkenntnisse im Online-Angebot der LHM

Die wichtigsten, also meistgenutzten oder relevantesten Anwendungsfälle der Münchner Familien finden sich in den Bereichen Freizeitgestaltung, Erziehung sowie Schule und Bildung. Für jeden dieser Bereiche wurde basierend auf den Interviews in enger Abstimmung mit den Fachreferaten mögliche Potentiale zur Weiterentwicklung identifiziert und mit bereits geplanten Aktivitäten abgeglichen. Zu den geplanten Ausweitungen und Verbesserungen der Familien-Angebote in diesen drei Bereichen gibt Kapitel 5 einen Überblick.

5.1. Freizeit-Angebot

Die Unterstützung bei der Gestaltung von Freizeit-Aktivitäten wurde von den meisten Eltern als wichtigster Bereich des Online-Angebots genannt. Die Freizeitangebote (der LHM) sind dabei auch auf Grund der häufigen Nutzung besonders relevant für die Familien („jedes Wochenende“). Viele Familien nutzen hierbei auch die städtischen Familien- bzw. Ferienpässe. Neben dem Bedarf nach Vorschlägen und Inspiration für

Freizeitaktivitäten, spielen dabei auch die Informationen zu einzelnen Angeboten sowie der Ticketkauf eine Rolle. Zudem nannten mehrere Familien eine übersichtliche Aufbereitung von Sportangeboten als konkreten Verbesserungsvorschlag für das Online-Angebot der LHM.

Zur Adressierung dieser Wünsche spielt insbesondere die beauftragte neue München-App (vgl. BV-Nr. 20-26 / V 00164) eine große Rolle, die als zentraler Zugangspunkt zu Sport-, Kultur- und Freizeitangeboten fungieren soll. Dort sollten in Zukunft auch Münchner Eltern und Kinder das für sie passende Freizeitangebot finden, buchen und bezahlen können.

5.1.1. München-App

Die Stadtwerke München GmbH wurden beauftragt, eine zentrale App für den Erwerb und das Einlösen von digitalen Tickets insbesondere für Kultureinrichtungen zu entwickeln. Dabei sollen auch in einer späteren Ausbaustufe individualisierte Informationen zu städtischen und gewerblichen Sport-, Kultur-, und Freizeitangeboten ausgespielt werden.

Im Jahr 2021 wurden ein Projekt dazu bei den Stadtwerken München aufgesetzt und formelle Vereinbarungen zum Projektumfang erarbeitet. Aktuell befindet sich ein Prototyp für die städtische Galerie im Lenbachhaus in Erprobung.

Für 2022 ist das Ticketing für weitere Museen geplant. Außerdem wird die technologische Basis für die Entwicklungsphase 2 der App gelegt. In einer zweiten Ausbaustufe können Bürger*innen städtische Pässe und Rabatte wie den Ferien-, Familien- oder München-Pass über ein digitales Wallet erhalten.

5.1.2. Sport-Angebot

Zur geplanten Weiterentwicklung der digitalen Aufbereitung des Sport-Angebots teilt das RBS Folgendes mit:

Damit die Menschen in München die zur Verfügung stehenden Sport- und Bewegungsmöglichkeiten adäquat nutzen können, ist eine einfach zu handhabende digitale Informationsversorgung von zentraler Bedeutung. Das neue Angebot soll sowohl Orte und Anlagen für Sport und Bewegung, als auch angeleitete bzw. betreute Angebote bündeln und so verschiedensten Zielgruppen den Zugang zu ihren Bewegungsmöglichkeiten bieten. Auch der Freizeitsport soll hierbei berücksichtigt werden. Ebenso soll die Darstellung von Belegungen der Sporthallen und Sportflächen optimiert werden.

In Zusammenhang mit der zentralen städtischen App ist auch das Buchen von digitalen Tickets für Sportangebote vorgesehen. In diesem Zusammenhang sollten auch die Sport-Angebote mit dem Geo-Datenpool zusammengebracht werden, um einen Ortsbezug der Angebote herzustellen.

In der Projektportfolioplanung des RBS ist das Projekt unter der Nummer RBS_01611 eingebracht. Die Umsetzung ist im RBS noch nicht verbindlich priorisiert und eingeplant, so dass keine Zeitplanung vorlegt werden kann. Darüber hinaus bestehen in der Umsetzung enge Abhängigkeiten zur beauftragten zentralen städtischen App sowie zum München Portal der Zukunft als zentrales Portal, um personalisierte Inhalte zielgruppenspezifisch auch auf mobilen Endgeräten zur Verfügung zu stellen.

5.2. Kita und Schule

Die Familien unterstrichen in den Gesprächen die hohe Bedeutung des kita finder+. Dabei äußerten sie auch Verbesserungswünsche, insbesondere bzgl. der Transparenz und Ablauf des Auswahlprozesses. Ein Wunsch nach Bereitstellung in einer App wurde in den Gesprächen nicht geäußert, vermutlich da der kita finder + zwar häufig, aber jeweils nur für einen sehr begrenzten Zeitraum genutzt wird. Die Weiterentwicklung des kita finder + sollte weiterhin forciert werden, um die geäußerten Kritikpunkte zu adressieren.

Zudem zeigte sich in den Interviews die zunehmende Verbreitung privater Schul- und Kita-Management-Apps, welche die Kommunikation zwischen den Einrichtungen und den Eltern vereinfachen sollen. Dort wo entsprechende Angebote durch die Einrichtungen gemacht wurden, fanden diese in den Eltern-Gesprächen eine hohe Akzeptanz. Auch für Einrichtungen in städtischer Trägerschaft sollte die LHM ein solches Angebot einführen.

In den Gesprächen wiesen einige Eltern auch daraufhin, dass sie die Kommunikation mit den Bildungseinrichtungen insbesondere aus Überlegungen bzgl. Privatsphäre und Datenschutz, von weiteren Angeboten der LHM (z.B. im Freizeitbereich) getrennt halten möchten.

5.2.1. kita finder+

Zur Weiterentwicklung des kita finder+ teilt das RBS Folgendes mit:

Der kita finder+ wird durch die LHM und den Lieferanten ständig weiterentwickelt. Ziel ist es, Verbesserungen sowohl für Eltern als auch für Einrichtungen und Träger zu erreichen. In einer nächsten Ausbaustufe des kita finder + sind folgende Optimierungen vorgesehen:

- Um die Platzvergabe weiter zu verbessern, ist der Einsatz eines Algorithmus zur Platzvergabe geplant. Damit soll die Platzvergabe beschleunigt werden, Eltern erhalten schneller eine Rückmeldung zu Ihrem Wunschplatz.
- Der Informationsfluss zum Stand der Platzvergabe zu den Eltern soll verbessert werden. Damit soll die Platzvergabe für Eltern transparenter gestaltet werden.

5.2.2. kita-App

Zur Einführung einer kita-App teilt das RBS Folgendes mit:

Das Projekt befindet sich derzeit in Planung. Die Umsetzung ist für 2023 in Zusammenarbeit zwischen LHM-S und RIT vorgesehen. Dabei ist auch eine enge Anbindung der kita-App an den kita finder + geplant.

Folgende Ziele werden mit dem Vorhaben verfolgt:

- Der organisatorische Alltag zwischen Einrichtung und Eltern wird vereinfacht.
 - Eltern können über das System wichtige Informationen mit der Kita teilen. (Kind erkrankt, Abholung durch andere Person, etc.)
 - Einrichtungen können Eltern über wichtige Themen informieren (Schließtage, Sonderregelungen, besondere Anlässe, etc.)
 - Einrichtungen können Veranstaltungen organisieren (Teilnahme, Wer bringt was mit, Fotos, etc.)

- Die städtischen Träger können Informationen an alle Eltern oder auch an einzelne Eltern-Gruppen verteilen.
 - Eltern werden sofort über die neue Meldung informiert
 - Der Erhalt der Information wird bestätigt.
- In weiteren Ausbaustufen:
 - Eltern können Ihre Vertragsdaten einsehen
 - Eltern können Buchungszeiten ändern
 - Eltern können tagesaktuell den Stand Ihrer Gebühren einsehen

5.3. Erziehung / Elternbriefe

Die Eltern hoben in den Gesprächen zudem das Erziehungsberatungs-Angebot als wichtigen Teil des Angebots der LHM hervor. Dabei sind insbesondere die Elternbriefe des Stadtjugendamtes sehr bekannt und wurden inhaltlich vielfach gelobt. Die bisherige Aufbereitung wird allerdings als veraltet wahrgenommen. Die Elternbriefe werden heute vor allem als Briefe gelesen. Die bereits bestehende Möglichkeit der Abo-Zustellung per Mail ist den Eltern nahezu komplett unbekannt.

Mit den Eltern wurde auch über ihre Erwartungshaltung an eine (digitale) Neugestaltung der Elternbriefe gesprochen. Viele Eltern können sich vorstellen, die Elternbriefe auch digital zu nutzen, wobei einige auch weiterhin bevorzugen würden, die Briefe in Papierform zu lesen. Die Gesprächspartner*innen möchten auch bei einer digitalen Lösung an neu verfügbare Elternbriefe „erinnert“ werden, wobei sich die Eltern sowohl eine Benachrichtigung per Mail als auch auf ihrem Smartphone vorstellen können. Eine grundsätzliche Präferenz für eine Umsetzung in einer Smartphone-App wurde nicht geäußert. Eine mobil optimierte Web-Anwendung könnte voraussichtlich die Anforderungen von Münchner Familien bereits erfüllen. Mittelfristig sollte geprüft werden, ob eine Integration der Elternbriefe als zusätzliches Feature der München-App von den Bürger*innen gewünscht wird und als sinnvoll erscheint.

Zur Neugestaltung der Elternbriefe teilt das Sozialreferat Folgendes mit:

Zur Modernisierung und digitalen Bereitstellung der Elternbriefe ist eine Beschlussvorlage des Sozialreferats für den Kinder- und Jugendhilfe-Ausschuss in Vorbereitung, die mit vorhandenen (Rest-)Mitteln folgende Verbesserungen plant:

- a) Eine inhaltliche Überarbeitung und Aktualisierung der Elternbriefe.
- b) Die Umgestaltung des Designs und der Umstieg auf ein nutzerfreundliches und barrierefreies digitales Format.
- c) Eine direkte Verlinkungen mit weiteren Informationsquellen sowie relevanten Angebote für Münchner Familien, wodurch ein zusätzlicher Nutzen für Bürger*innen entsteht.
- d) Das digitale Angebot soll in vier wesentlichen Sprachen und leichter Sprache verfügbar sein.

Da ein Bürger*innenwunsch nach einem Briefversand weiterhin besteht, wird der postalische Versand der Elternbriefe aufrechterhalten, wobei eine kombinierte Erstellung der digitalen und der Druckversion der Elternbriefe angestrebt wird.

6. Fazit

Der Antrag für eine „Münchner Kindl App“ verfolgte das Ziel, Familien auf das Lebensalter der Kinder zugeschnittene Neuigkeiten, Informationen und Angebote zentral zur Verfügung stellen. Insbesondere durch den Relaunch der Rathaus-Säule von muenchen.de und der Neustrukturierung der darunterliegenden Informationsstruktur konnte in hohem Maße zur Zielsetzung des Antrags beigetragen werden, das städtische Angebot für Familien an einem zentralen Ort verfügbar zu machen. Im Rahmen einer Design-Studie wurden nun weitere Optimierungspotentiale für den LHM-Internetauftritt gefunden und mögliche Anforderungen und Wünsche an eine „Kindl App“ erhoben.

In den Gesprächen äußerten die Familien kein grundsätzliches Problem mit der Auffindbarkeit von passenden Online-Angeboten. Stattdessen äußerten sie konkrete Verbesserungswünsche in Bezug auf die Nutzungsfreundlichkeit der für sie relevantesten Online-Angebote. Insgesamt war die Reserviertheit gegenüber neuen Apps unter den Befragten weiter verbreitet als erwartet. Die Entscheidung, in welchen Bereichen eine App-Entwicklung sinnvoll ist, sollte daher differenziert anhand der einzelnen Anwendungsfälle getroffen werden.

Hierzu wurden im Rahmen der Anforderungserhebung mit Münchner Familien drei Fokusbereiche herausgearbeitet und entsprechende Optimierungspotentiale bzw. Ergänzungen für das Online-Angebot für Familien identifiziert. Diese betreffen insbesondere

1. die Bereitstellung einer neuen München-App insbesondere für das Kultur-, Sport- und Freizeit-Angebot inkl. Ferien- und Familienpass, sowie eine übersichtlichere Aufbereitung des Sport-Angebots auf bestehenden und neuen Kanälen der LHM
2. die weitere Optimierung des kita finder + und die Umsetzung einer neuen kita-App zur vereinfachten Kommunikation zwischen Eltern und städtischen Einrichtungen
3. die digitale Neugestaltung der Elternbriefe des Stadtjugendamtes

Die Umsetzung dieser zum Teil bereits beauftragten bzw. geplanten Verbesserungen erfolgt in Federführung der jeweils verantwortlichen Referate. Hierbei unterliegt die Umsetzung auch stets der Finanzierbarkeit und Verfügbarkeit der notwendigen Kapazitäten.

Der Bedarf für eine neue „Kindl App“, zusätzlich zu den bisherigen Zugangskanälen konnte aus den Gesprächen mit Münchner Familien nicht abgeleitet werden. Mit der beauftragten München-App befindet sich bereits ein neuer Zugangskanal, insbesondere für Kultur-, Sport- und Freizeitangebote in der Entwicklung. Auf Grund der hohen Relevanz dieser Themenbereiche für Familien könnte sich diese neue App zu einem der wichtigsten Kontaktpunkte von Münchner Familien mit der LHM entwickeln.

7. Beteiligungen / Stellungnahmen der Referate

Die fachlich berührten Dienststellen wurden im Rahmen von Workshops in die Designstudie eingebunden und haben zum Teil auch mit Textbeiträgen zur Beschlussvorlage beigetragen.

Die Beschlussvorlage wurde dem Sozialreferat, Gesundheitsreferat, Referat für Bildung und Sport, Kreisverwaltungsreferat, Kommunalreferat, Mobilitätsreferat, dem Direktorium (inkl. Portal München Betriebs-GmbH & Co. KG) und dem Gesamtpersonalrat im Rahmen der verwaltungsinternen Abstimmung zur Stellungnahme zugeleitet.

Der Beschlussvorlage wurde zugestimmt. Anmerkungen aus den Stellungnahmen des Direktoriums und des Gesamtpersonalrats werden im Folgenden aufgeführt.

Quelle	Kommentar	Beantwortung
GPR1	Der Gesamtpersonalrat stimmt der Umsetzung der Maßnahmen zu, sofern der damit verbundene Arbeitsaufwand bei den Referaten vor dem Hintergrund des anstehenden und laufenden wichtigen (Groß-)Projekte durch die Beschäftigten vertretbar, bzw. zu bewältigen ist und keinen negativen Einfluss auf die laufenden Geschäfte und Projekte ausübt.	Vielen Dank für diesen Hinweis. Die Umsetzung der definierten Maßnahmen bedarf entsprechender Planung und Priorisierung mit anderen Aktivitäten der LHM. Auf Synergien mit bereits existierenden (Groß-)Projekten wurde bei der Ausgestaltung der Maßnahmen geachtet.
DIR1	Die reichweitenstarken Kanäle (Social Media, Teaser auf muenchen.de, etc.) der Portalgesellschaft sollten genutzt werden, um für Sichtbarkeit/Aufmerksamkeit für die Angebote der LHM für Familien zu sorgen.	Vielen Dank für diesen Hinweis.
DIR2	Auch das bestehende Freizeitsport-Angebot innerhalb des muenchen.de-Veranstaltungskalenders sollte erhalten bleiben und wenn möglich, auch inhaltlich/funktional ausgebaut werden z.B. sollte dort auch mittelfristig ein Ticketing in Kooperation mit den SWM ermöglicht werden.	Vielen Dank für den Hinweis. Das Freizeitsport-Angebot soll Bestandteil der geplanten digitalen Weiterentwicklung des Sport-Angebots sein (vgl. Kapitel 5.1.2).
DIR3	Das Know-How der Portalgesellschaft sollte bei der Umsetzung der beschriebenen Maßnahmen geeignet genutzt werden, z.B. bei der digitalen Umsetzung der Elternbriefe.	Vielen Dank für diesen Hinweis, den wir an das Sozialreferat als federführendes Referat für die Digitalisierung der Elternbriefe weiterleiten werden. In unserem Austausch mit der Portalgesellschaft werden wir dies im Blick behalten.

Anhörung des Bezirksausschusses

In dieser Beratungsangelegenheit ist die Anhörung des Bezirksausschusses nicht vorgesehen (vgl. Anlage 1 der BA-Satzung).

Korreferentin und Verwaltungsbeiräte

Die Korreferentin des IT-Referats, Frau Stadträtin Sabine Bär, der zuständige Verwaltungsbeirat von RIT-I, Herr Stadtrat Lars Mentrup, der zuständige Verwaltungsbeirat von RIT-II, Herr Stadtrat Hans Hammer, und die Verwaltungsbeirätin von it@M, Frau Stadträtin Judith Greif, haben einen Abdruck der Sitzungsvorlage erhalten.

II. Antrag der Referentin

1. Die Referate werden beauftragt, die beschriebene Weiterentwicklung der bestehenden und neuen Online-Angebote für Familien voranzutreiben und die ggf. dafür nötigen Finanzmittel im Rahmen der Haushaltsplanungen in die Fachausschüsse bzw. in die IT-Projektportfolioplanung einzubringen. Dies umfasst insbesondere:
 - eine neue München-App, unter anderem für das Kultur-, Sport-, und Freizeit-Angebot inkl. Ferien- und Familienpass,
 - die übersichtlichere Aufbereitung des Sport-Angebots auf bestehenden und neuen Kanälen der LHM,
 - die weitere Optimierung des kita finder +,
 - eine neue kita-App zur vereinfachten Kommunikation zwischen Eltern und städtischen Einrichtungen,
 - sowie die digitale Neugestaltung der städtischen Elternbriefe.
2. Der Antrag Nr. 20-26 / A 00210 ist damit geschäftsordnungsmäßig erledigt.
3. Dieser Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

III. Beschluss

nach Antrag.

Über den Beratungsgegenstand wird durch die Vollversammlung des Stadtrates endgültig beschlossen.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der / Die Vorsitzende

Die Referentin

Ober-/Bürgermeister/-in
ea. Stadtrat / ea. Stadträtin

Dr. Laura Dornheim
Berufsm. Stadträtin

IV. Abdruck von I. mit III.
über die Stadtratsprotokolle

an das Direktorium - Dokumentationsstelle
an die Stadtkämmerei
an das Revisionsamt

z. K.

V. Wv. - RIT-Beschlusswesen