



Harriet Kasper | Verena Pohl | Helen Salzer | Samira Wünsch

Hallo Kita – Digitale Kommunikation zwischen Eltern und Betreuungseinrichtungen

Motivation, Auswahl und Einführung von Kita-Apps

FRAUNHOFER-INSTITUT FÜR ARBEITSWIRTSCHAFT UND ORGANISATION IAO

Harriet Kasper, Verena Pohl, Helen Salzer, Samira Wünsch

HALLO KITA – DIGITALE KOMMUNIKATION ZWISCHEN ELTERN UND BETREUUNGSEIN- RICHTUNGEN

Motivation, Auswahl und Einführung von Kita-Apps

Zusammenfassung.....	4
1 Einführung und Methodik	6
2 Ergebnisse der Untersuchungen	7
2.1 Vorteile von Kita-Apps zur Kommunikation.....	7
2.2 Herausforderungen beim Einsatz von Kita-Apps.....	9
2.3 Eltern wollen Kita-Apps.....	10
2.4 Auswahl und Einführung einer Kita-App ist Trägersache	12
2.5 Datenschutz ist Grundvoraussetzung	13
3 Vorgehen zur Auswahl und Einführung einer Kita-App.....	14
3.1 Phase 1: Vorabinformationen und Bedarfsidentifikation	14
3.2 Phase 2: Anforderungsdefinition und Marktevaluation.....	16
3.3 Phase 3: Angebotsevaluation	18
3.4 Phase 4: Systemeinführung	19
3.5 Phase 5: Betrieb	20
4 Praxisbeispiele	22
4.1 Restlos glücklich mit der Kita-App.....	22
4.2 Eine Kita-App für 174 Einrichtungen	24
4.3 Mehr als nur eine Kommunikationsapp.....	26
5 Zukunft von Kita-Apps.....	29
Quellenübersicht	31
Autorinnen und Beteiligte	32
Impressum.....	34

Zusammenfassung

Die Digitalisierung der Kommunikation zwischen Eltern und Kindertagesstätten (Kitas) bietet viele Vorteile und Kita-Apps, welche die Kommunikation unterstützen, sind inzwischen zunehmend im Einsatz. Solche Kita-Apps erhöhen die Effizienz, ermöglichen datenbasierte Entscheidungen und tragen in Zukunft zu einer höheren Resilienz in Krisensituationen bei. Doch bei einem Großteil der Kita-Träger steht die Einführung von Kita-Apps noch aus und Zettel im Kinder-Rucksack bilden neben Tür-und-Angel-Gesprächen den wichtigsten Kommunikationskanal zwischen Betreuungseinrichtungen und Eltern.

Das Fraunhofer IAO hat in dieser kurzen Studie mit Hilfe von Leitfaden-Interviews sowohl die Elternperspektive zu Kita-Apps als auch die Erfahrungen von Trägern bei der Auswahl und Einführung von Kita-Apps untersucht. Darüber hinaus wurde ein strukturiertes Vorgehen erarbeitet und in einem gemeinsamen Workshop mit Vertreterinnen und Vertretern der Träger weiter detailliert. Folgende Ergebnisse unterstützen Kita-Träger bei der Auswahl und Einführung einer Kita-App.

Motivation für verschiedene Interessengruppen

Auswahl und Einführung einer Kita-App ist Trägersache. Die Vorteile liegen dabei auf vielen Seiten. Aus den Interviews mit fünf Eltern ergeben sich folgende Erkenntnisse. Eltern sehen sich mit vier zentralen Problemen konfrontiert: die Vielzahl unterschiedlicher Kommunikationskanäle, die aufwändige Zettelwirtschaft, der langsame Informationsfluss und der ineffiziente Austausch zwischen Tür und Angel. Hier setzen Kita-Apps an – sie bieten aus Sicht der Eltern eine Reihe von Vorteilen. Dazu zählen die Reduzierung des manuellen Aufwands, eine einfache und schnelle Kommunikation sowie eine bessere Vernetzung und Dialogmöglichkeiten. Dabei kommt es auf die Gestaltung an: Eine Kita-App sollte einfach zu bedienen sein, geringe technische Hürden aufweisen und über ein solides Datenschutzkonzept verfügen. Wichtige Funktionen sind die Übermittlung von Krankmeldungen, die direkte Kommunikation mit der Kita, ein gepflegter Kalender und Umfragefunktionen.

Effizientere modernere Kommunikation stellt auch für Erzieherinnen und Erzieher die Hauptmotivation für Kita-Apps dar. Für Kita-Leitungen und Träger ergeben sich unter anderem Potenziale zur Kostenersparnis und zur Verbesserung von administrativen Prozessen und fundiertere Entscheidungen auf Basis von Daten aus der Kita-App.

Vorgehensmodell zur Auswahl und Einführung einer Kita-App

Dargestellt werden fünf Phasen, die dazugehörigen Aktivitäten, Aufwänden und Beteiligten. Den Einstieg bildet die *Bedarfsidentifikation*, bei der zum Beispiel auch einfache Umfragen genutzt werden können. Phase 2 *Anforderungsdefinition* wird durch einen Workshop aller zukünftigen Nutzenden eingeleitet. In diesem Schritt gilt es nicht nur eine Leistungsbeschreibung zu erarbeiten, sondern auch den Hardwarebedarf und die Gesamtkosten des Vorhabens zu klären. Nach der *Angebotsevaluation* in Phase 3 entstehen in Phase 4 *Systemeinführung* abhängig von der Größe des Trägers signifikante Aufwände. Bei Phase 5 handelt es sich um den *Betrieb*, der neben Support auch eine stetige Weiterentwicklung und Optimierung beinhaltet.

Praxisbeispiele mit konkreten Erfahrungen

Die städtischen Kita-Träger aus Ludwigsburg, Stuttgart und Waiblingen haben in den letzten Jahren eine Kita-App eingeführt. Die Interviews mit ihnen verdeutlichen unterschiedliche Aspekte des Vorgehens. So wurde in Ludwigsburg das Kita-App-Projekt zum Beispiel durch Synergien mit einem anderen Projekt befeuert. Den Ablauf bei einem großen Träger mit 174 Einrichtungen zeigt das Beispiel der Stadt Stuttgart. Die Stadt Waiblingen dachte schon im Anfangsworkshop groß und setzt nicht nur auf eine Kommunikationsapp, sondern ein ganzheitliches Elternportal (Komplettlösung) mit weiteren Funktionen.

Nach Einschätzung des Fraunhofer IAO sollten Kita-Apps zur Kommunikation zwischen Eltern und Kita in den nächsten Jahren flächendeckend eingeführt werden. Weitere Potenziale vor allem auf Trägerseite bieten sogenannte Komplettlösungen, die Verwaltungsprozesse wie Dienstplanerstellung, Platzvergabe und Gebührenbescheide integrieren. Da das Vorgehen zur Auswahl und Einführung einer Kita-App aufwändig ist und hinsichtlich der Datenschutz-Anforderungen spezielle Expertise erfordert, sollten zum Beispiel Eltern-Kind-Initiativen die Möglichkeit haben, sich größeren Trägern anzuschließen. Auch Trägerverbände können hier Aufgaben übernehmen.

1 Einführung und Methodik

Als Kita-Apps bezeichnet werden in dieser kurzen Studie digitale Anwendungen, die der Kommunikation zwischen Eltern und Kindertagesstätten (Kitas) dienen. Solche Kommunikations-Apps sind zunehmend Teil von Komplettlösungen, die im Umfeld von Betreuungseinrichtungen weitere Prozesse wie Anmeldung und Platzvergabe, Rechnungstellung oder auch Dienstplanerstellung unterstützen. Die Smartphone-App für Eltern ist dabei häufig nur ein Teil eines zusammengehörigen Anwendungspaketes.

Kita-Apps kommen vermehrt zum Einsatz und bieten für Einrichtungen und Eltern (Effizienz-)Vorteile im Alltag. Des Weiteren tragen Kita-Apps in Zukunft auch zu einer höheren Resilienz in Krisensituationen bei. In der Befragung des Deutschen Kitaleitungskongresses (DKLK) von 2021, in der besondere Herausforderungen in Pandemiezeiten untersucht werden, gehört die Verbesserung der digitalen Ausstattung von Kitas, zu der auch Kita-Apps gezählt werden, zu den drei wichtigsten Maßnahmen, die zu einer Optimierung der Gesamtsituation beitragen würden. 2020 erhob der DKLK in einer repräsentativen Befragung, dass lediglich 15,7% der Befragungsteilnehmer Kita-Apps zur Kommunikation einsetzen. Eine häufige Nutzung gaben damals sogar lediglich knapp 6% an (DKLK 2020).

Die vorliegende Studie stellt dar, warum Kita-Apps zur Kommunikation genutzt werden sollen und wie ein Auswahl- und Einführungsprozess dafür aussieht. Zielsetzung der Studie ist es, Interessengruppen, die eine Kita-App nutzen möchten, bei der Auswahl und Einführung zu unterstützen. Die Studie wurde aus Mitteln der Fraunhofer-Gesellschaft finanziell unterstützt und im Forschungsbereich Digital Business am Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO erstellt.

Methodisches Vorgehen bei der Erstellung der kurzen Studie

In einer ersten Recherchephase wurden relevante Arbeiten im Umfeld Kita-Kommunikation identifiziert, etwa die unabhängige IFP-Expertise *KitaApps - Apps und Softwarelösungen für mittelbare pädagogische Aufgaben in der Kita* (Reichert-Garschhammer u. a. 2021). Eine Untersuchung zur Sicherheit von Kita-Apps (Gruber u. a. 2022) stellt eine der wenigen wissenschaftlichen Ressourcen in diesem Bereich dar. Darüber hinaus wurden auch Informationen aus Artikeln und von Anbieter-Websites gesammelt. Die systematische Analyse von Anbieter-Websites und Kita-App Angeboten war jedoch nicht Gegenstand dieser kurzen Studie. Die Recherche bildete die Grundlage für die darauffolgenden acht Leitfaden-Interviews mit Eltern und Träger-Mitarbeitenden, sowie die Darstellung der Vorteile von Kita-Apps im Abschnitt 2.1.

Die Digitalisierung der Kommunikation zwischen Eltern und Kita wird vielerorts nicht oder nur unzureichend angegangen. Um diese These zu überprüfen, wurde in fünf Leitfaden-Interviews zunächst die Elternperspektive untersucht. Die interviewten Eltern wurden unter anderem durch einen öffentlichen Aufruf auf LinkedIn identifiziert. Teilgenommen haben sowohl Eltern, die bereits mit einer Kita-App Erfahrungen gemacht hatten, als auch solche, die bisher noch nicht mit einer solchen Lösung konfrontiert waren. Der Abschnitt 2.3 *Eltern wollen Kita-Apps* fasst die Erkenntnisse dieser Untersuchung zusammen.

Zur Konzeption eines für die Auswahl und Einführung einer Kita-App geeigneten Vorgehens wurden Leitfaden-Interviews mit den Trägern der städtischen Kindertageseinrichtungen in Ludwigsburg, Stuttgart und Waiblingen, die alle eine solche Lösung eingeführt haben, durchgeführt und ausgewertet. Das abgeleitete Vorgehen aus Abschnitt 3 wurde in einem gemeinsamen Workshop evaluiert. Eine Aufbereitung der Träger-Interviews als Praxisbeispiele in Abschnitt 4 gibt nochmals wertvolle konkrete Einblicke.

Neben dem Vorgehensmodell zur Auswahl von Kita-Apps aus Abschnitt 3 gehören die Praxisbeispiele zur Einführung von Kita-Apps in Abschnitt 4 zu den zentralen Ergebnissen der Studie. In diesem Abschnitt werden darüber hinaus die Ergebnisse der Recherchen und Interviews von Eltern und Träger-Mitarbeitenden dargestellt. Die Erkenntnisse dienen der Motivation und Argumentation für ein Projekt zur Einführung einer Kita-App.

2.1 Vorteile von Kita-Apps zur Kommunikation

Zettel im Kita-Rucksack oder im physischen Elternpostfach spielen in vielen Kindertageseinrichtungen noch eine wichtige Rolle zur Organisation des Alltags, von Ausflügen und Festen, Fotografenterminen usw. Hinzu kommen E-Mail-Newsletter, individuelle Abstimmungen per Telefon und E-Mail, sowie sogenannte Tür-und-Angel-Gespräche beim Bringen- und Abholen der Kinder.

Die Einführung einer Kita-App zur Kommunikation ist zunächst mit Aufwand verbunden, sie bietet im Betrieb jedoch eine Vielzahl von Vorteilen für Eltern, Kita-Leitungen, Erziehende und Träger und fördert die Zusammenarbeit aller Interessengruppen.

2.1.1 Vorteile für Eltern

Flexibilität

Informationen wie Kita-Kalender und Speisepläne, sowie alle Mitteilungen aus der Kita sind für die Eltern über das Smartphone jederzeit einfach mobil zugänglich.

Verfügbarkeit

Zentral in der Kita-App vorhandene Informationen geraten nicht aus dem Blick und gehen nicht verloren.

Zeitnahe Kommunikation aus der Kita

Informationen über Aktivitäten, Veranstaltungen oder Änderungen im Tagesablauf werden durch die Kita beispielsweise über eine digitale Pinnwand schnell und effizient geteilt. Solche tagesaktuellen Meldungen sowie bei Bedarf individuelle Nachrichten aus der Kita stärken das Vertrauen und sind zusätzlich auch Gesprächsanlässe, die Eltern mit ihren Kindern aufgreifen können.

Organisation und Zeitersparnis

Die Terminplanung und -übersicht sowie die Koordination von Kita-Veranstaltung werden durch digitale Formulare und Erinnerungen erleichtert.

Dokumentation und Transparenz

Eltern-Kommunikation mit der Kita wird in der App dokumentiert. Krankheit, Abwesenheit oder eine Abholerlaubnis kann einfach mitgeteilt werden. Lesebestätigungen sind möglich und machen keine weitere Interaktion notwendig.

Einbeziehung beider Elternteile

Digitale Inhalte in der App stehen üblicherweise beiden Elternteilen zur Verfügung. Das fördert die gleichberechtigte Elternschaft und ist für getrenntlebende Eltern ebenfalls von Vorteil.

Sprachliche Inklusion

Übersetzungsfunktionen innerhalb der Kita-App verbessern die Kommunikation, wenn Elternteile nicht oder nur schlecht Deutsch sprechen.

Sicherheit

Datenschutz spielt bei der App-Auswahl eine wichtige Rolle, so dass davon auszugehen ist, dass die Kommunikation mittels einer geschützten Plattform sicherer ist als z. B. ungesicherte E-Mail-Kommunikation oder Aushänge.

2.1.2 Vorteile für Erziehende

Organisation und Zeitersparnis, Dokumentation und Transparenz, die **Einbeziehung beider Elternteile, sprachliche Inklusion** und **Sicherheit** sind auch aus Sicht der Erziehenden und Mitarbeitenden in der Kita Vorteile einer Kita-App zur Kommunikation. Darüber hinaus ergeben sich durch den Einsatz von Kita-Apps folgende Vorteile für Erziehende:

Automatisierung von Prozessen

Kita-Apps bieten Funktionen, die es ermöglichen, Dokumentationspflichten zu automatisieren. Zum Beispiel kann die Nutzung einer Check-in-Funktion eine Anwesenheitsliste ersetzen und ggf. Abrechnungsdaten erfassen. Erziehende müssen so weniger Zeit für bürokratische Aufgaben aufwenden.

Effizienter direkter Kanal zur Kommunikation mit einzelnen Eltern

Der Austausch wichtiger Informationen zum Kind aber auch Terminabsprachen mit den Eltern können direkt über die App erfolgen. Die Erziehungspartnerschaft wird gestärkt.

Austauschmöglichkeit mit Kolleginnen

Zum Funktionsumfang von Kita-Apps gehören auch Möglichkeiten zum internen Austausch. Das verbessert sowohl die pädagogische Arbeit als auch die Zusammenarbeit im Team.

Dokumentation der Entwicklung des Kindes und Austausch dazu

Funktionen zum einfachen Erfassen und Verwalten von Entwicklungsberichten und Beobachtungen stehen in reinen Kommunikationslösungen nicht im Fokus. Falls vorhanden, ermöglicht die Kita-App neben der Dokumentation auch der Austausch dazu mit Eltern oder Kollegen. Für Kita-Mitarbeitende stellen solche Möglichkeiten ein neues modernes Arbeitsmittel dar, das die herkömmliche Portfolio-Arbeit unterstützt und ergänzt.

2.1.3 Vorteile für Kita-Leitungen und Träger

Es ist im Interesse von Kita-Leitungen und Trägern der Elternschaft und im Sinne der Mitarbeiterbindung den Mitarbeitenden oben aufgelistete Vorteile durch Einsatz einer Kita-App zu ermöglichen. Darüber hinaus ergeben sich im Kita-Management noch weitere Vorteile:

Optimierung administrativer Prozesse

Digitalisierung spart Zeit und Ressourcen, die in die pädagogische Arbeit investiert werden können.

Kostensparnis

Kita-Apps sparen nach der Einführung sowohl Arbeitszeit als auch Papier.

Datenbasierte Entscheidungen

Kita-Apps ermöglichen Auswertungen, die Entscheidungen in Kitas und beim Träger unterstützen und auch Verbesserungen anstoßen.

Verbesserung durch Feedback

Standardisierte Befragung von Eltern oder auch Mitarbeitenden über die Kita-App ermöglichen eine kontinuierliche Verbesserung in allen Bereichen und sind im modernen Arbeitsleben unerlässlich.

Schnelle Informationsweitergabe in Krisensituationen

Bei Notfällen oder in Krisensituationen können Informationen über die Kita-App zuverlässig, sicher und vor allem schnell weitergegeben werden.

2.2 Herausforderungen beim Einsatz von Kita-Apps

2021 berichtet die KitaApps-Expertise des Staatsinstitutes für Frühpädagogik und Medienkompetenz Bayern IFP (Reichert-Garschhammer et al. 2021), dass das Interesse an Kita-Apps angesichts der rundum positiven Einsatzerfahrungen spürbar zunimmt. Auch die Autorinnen sind aufgrund ihrer Recherchen der Meinung, dass die Vorteile überwiegen und Herausforderungen angenommen werden sollten. Der Vollständigkeit halber werden an dieser Stelle kurz einige Bedenken diskutiert.

Manche Eltern und auch Mitarbeitende sträuben sich gegen den Einsatz. Es gibt keine Möglichkeit alle Funktionen einer Kita-App bei allen Eltern durchzusetzen, jedoch können bei der Einführung wichtige Funktionen ausgewählt werden, deren Nutzung im Kita-Vertrag verbindlich vereinbart wird. Wenn Eltern keinerlei elektronische Geräte nutzen, muss eine individuelle Lösung gefunden werden – es handelt sich dabei jedoch um einen absoluten Ausnahmefall. Mitarbeitende können durch ihren Arbeitgeber zur Nutzung von Kita-App bzw. der zugehörigen Anwendungen verpflichtet werden. Am besten ist es jedoch bei der Einführung der Kita-App alle Eltern und Mitarbeitenden zu motivieren. Wie das gut funktioniert, zeigen die Praxisbeispiele in dieser Studie.

Der Fachkräftemangel erlaubt es nicht, neue Aufgaben in den Kita-Alltag einzuführen. Aus arbeitswissenschaftlicher Sicht ist Wandel ein integraler Bestandteil jedes Arbeitsplatzes, dem auch Mitarbeitende in Kindertageseinrichtungen positiv begegnen sollten. Um die Mitarbeitenden zu öffnen, kann man anhand von Beispielen, eigenen Tests und durch Fürsprecher aufzeigen, wie die Nutzung von Kita-Apps mittelfristig die Fachkräfte entlastet. Außerdem sind Kita-Apps ein modernes Arbeitsmittel, wodurch die Attraktivität des Berufes gesteigert wird.

Der Aufwand für Auswahl und Einführung ist sehr hoch. Es ist richtig, dass bei der Einführung einer neuen technologischen Lösung zunächst zusätzliche Ressourcen notwendig sind. Wichtig ist, das transparent zu machen, es einzuplanen und den Einrichtungen eine flexible Zeiteinteilung zu ermöglichen. Der Zeitraum, in dem doppelte Aufwände anfallen (für die Informationsverteilung per App und zusätzlich auf bis dahin etabliertem Weg), sollte möglichst kurz sein.

Das im Abschnitt 3 vorgestellte Vorgehensmodell definiert Aktivitäten, die bei der erfolgreichen Auswahl und Einführung einer Kita-App bedacht werden müssen.

2.3 Eltern wollen Kita-Apps

Um ein besseres Verständnis der aktuellen Kommunikationssituationen zu erlangen, wurden Interviews mit Eltern geführt, die ihre Kinder in verschiedenen Kindertageseinrichtungen betreuen lassen und zum Teil bereits eine Kita-App nutzen. In den geführten Interviews haben Eltern verschiedene Herausforderungen und Wünsche in der Kommunikation mit Betreuungseinrichtungen geäußert.

Ausgehend vom Alltag von Eltern mit Kindern, die in Kitas ohne digitale Informationsvermittlung und Kommunikation untergebracht sind, wurden vier zentrale Problemfelder identifiziert:

Zu viele unterschiedliche Kanäle. Eltern müssen im Alltag eine Vielzahl von Kommunikationskanälen im Blick behalten und bedienen, darunter E-Mails, Messenger-Gruppen, Aushangbretter sowie persönliche Gespräche beim Abgeben und Abholen der Kinder. Da es keinen zentralen Informationsort gibt, ist es schwierig, alle relevanten Informationen zu finden – insbesondere solche, die zeitlich weiter zurückliegen. Aber auch innerhalb eines einzelnen Kanals, wie beispielsweise dem E-Mail-Postfach oder Aushängen, kann es herausfordernd sein, den Überblick zu behalten.

Eine aufwändige Organisation der Zettelwirtschaft. Die Verwaltung von Informationszetteln, wie bei der Mitgabe von Briefen im Rucksack, Aushängen in der Kita oder dem E-Mail-Postfach, erfordert ein ausgeklügeltes (Zeit-)Management, das manche Eltern zwar meistern, das aber trotzdem hohen Aufwand erzeugt. Denn Taschen müssen täglich kontrolliert, Aushänge beachtet und abfotografiert sowie Mails gelesen oder ggf. aus dem Spam-Ordner verschoben werden. Eltern berichten, dass die zuverlässige Weitergabe von Informationen und Terminen daher oft nicht gewährleistet ist, was zu Verwirrung und verpassten Terminen führen kann.

Langsamer Informationsfluss. Kurzfristige Informationen, wie beispielsweise die Schließung der Kita aufgrund von Krankheitsfällen, erreichen die Eltern teils nicht schnell genug. Solche Nachrichten, die per E-Mail versandt werden, werden von den Eltern nicht rechtzeitig gelesen oder übersehen. Auch die Mitarbeitenden der Kita haben keine Möglichkeit, permanent E-Mails zu lesen und zu beantworten. Es gibt somit keine Möglichkeit der kurzfristigen Nachfrage, zum Beispiel bei der Planung von Veranstaltungen.

Ein Austausch zwischen Tür und Angel. Der Dialog zwischen Eltern und Kita-Mitarbeitenden findet häufig nur beim Abgeben und Abholen der Kinder statt oder fällt zu Stoßzeiten auch mal aus. Diese kurzen Gespräche sind allerdings wichtig, um alle Parteien auf dem Laufenden zu halten. Erfolgen diese nicht regelmäßig, kann dies leicht zu Missverständnissen führen, etwa wenn Rückfragen nicht geklärt werden können. Oft gibt es deswegen zusätzliche Eltern-WhatsApp-Gruppen, die unter anderem aus Datenschutzgründen kritisch zu betrachten sind.

Die aufgeführten Herausforderungen könnten durch den Einsatz von Kita-Apps vereinfacht oder gelöst werden. Im Rahmen der Interviews haben Eltern, die bereits Kita-Apps verwenden, ihre positiven Erfahrungen geteilt, während Eltern, die noch über Zettel, E-Mail und Telefon mit den Einrichtungen kommunizieren, ihre Erwartungen und Wünsche äußerten. Die (vermeintlichen und berichteten) Vorteile lassen sich wie folgt zusammenfassen:

Ein Kanal für alles. Kita-Apps bieten einen zentralen Kommunikationskanal, über den alle wichtigen Informationen abgerufen werden können. Eltern erhalten hierbei Push-Nachrichten und müssen nicht mehr mehrere Kommunikationswege im Blick behalten. Ein häufig geäußelter Wunsch ist, dass Eltern-Gruppen via Messenger ebenfalls wegfallen und die Kommunikation zwischen Eltern in der Kita-App stattfinden kann. Diese Funktion ist allerdings häufig nicht freigeschaltet, da Träger und Einrichtungen die App-internen Chats moderieren müssten und dies Mehraufwand bedeuten würde. Obwohl

diese Gruppen für Absprachen zwischen Eltern oft weiterhin bestehen, zeigen die Interviews, dass die Nutzung einer App die Anzahl der Kommunikationskanäle dennoch reduziert.

Leichter den Überblick behalten. Die Nutzung von Kita-Apps reduziert den manuellen Aufwand erheblich, da Eltern keine physischen Ordner oder Ablagen mehr für Aushänge und Ausdrucke benötigen. Ein Beispiel aus den Interviews zeigt, dass das einfache Nachlesen von Aushängen, Ferienverwaltungsplänen und allen wichtigen Informationen den Alltag vieler Eltern erleichtert und auch die Sorge, wichtige Informationen zu verpassen, minimiert wird. Ebenfalls lassen sich Erinnerungen an bspw. mitzubringende Formulare leichter kommunizieren, was die Organisation des Kita-Alltags für beide Seiten vereinfacht.

Schnelle und einfache Kommunikation. Kita-Apps ermöglichen eine schnelle »1-zu-N-Kommunikation«. Kurzfristige Mitteilungen, wie spontane Schließtage aufgrund von Personalmangel oder Änderungen bei der Abhol-Person, können problemlos und zeitnah kommuniziert werden. Hierbei ist es wichtig zu unterscheiden, ob die App nur einen Kanal zur Kommunikation von der Kita zu den Eltern, einen Rückkanal von den Eltern zur Kita oder auch eine Kommunikation zwischen den Eltern bietet.

Bessere Vernetzung und Schaffung von Dialogen Die zentralisierte Kommunikation über eine Kita-App ermöglicht einfachere Absprachen, da gegebenenfalls. Rückfragen besser und gebündelt an einer Stelle geklärt werden können. Dies stellt eine Entlastung für beide Seiten dar, denn es können Updates schnell kommuniziert und Unklarheiten geklärt werden. Wird in einer App auch über den Kita-Alltag berichtet, kann darüber hinaus nicht nur der Dialog mit der Kita, sondern auch mit dem eigenen Kind gefördert werden und eine Anschlusskommunikation (»Na, was habt ihr heute in der Kita gemacht?«) angeregt werden.

Keine der befragten Eltern waren gegen die Einführung einer Kita-App, es bestanden allerdings zum Teil unterschiedliche Meinungen zum gewünschten **Funktionsumfang**. Einige Eltern bevorzugten eine App, die sich auf den bloßen Informationsfluss konzentriert, etwa durch einen Feed mit allgemeinen Infos und Updates für alle. Andere Eltern waren begeistert von einer Art Tagebuch-Funktion, die Bilder vom Alltag des Kindes enthält und so eine Anschlusskommunikation beim Abendessen zuhause ermöglicht. Als **Grundvoraussetzungen** für Kita-Apps nannten die Eltern eine einfache und intuitive Bedienung, möglichst geringe technische Hürden sowie ein robustes Authentifizierungs- und Datenschutzkonzept. **Gute Apps** sollten die Möglichkeit bieten, Krankmeldungen per App zu übermitteln und eine direkte individuelle Kommunikation mit der Kita zu ermöglichen. Ein gut gepflegter Kalender mit allen wichtigen Terminen und eine Umfragefunktion für schnelles Feedback wurden ebenfalls als wichtig erachtet.

Folgende Funktionen wurden weniger häufig genannt, jedoch als **wünschenswert** betrachtet: Die Möglichkeit, Abholberechtigungen spontan selbst zu erstellen und mit einem Foto zu hinterlegen, Erinnerungen oder die Vergabe von To-dos an Eltern sowie eine automatische Übersetzung von Beiträgen und Kommentaren in andere Sprachen. Funktionen, die eine App noch besser machen würden, aber nicht zwingend erforderlich sind, umfassen die Kalenderkonnektivität mit dem privaten Kalender und eine Chat-Funktion zwischen Eltern.

Es ist zu beachten, dass die Ergebnisse in diesem Abschnitt lediglich die Perspektive der Eltern widerspiegeln, während auf Seiten der Träger oder Mitarbeitenden der Einrichtungen möglicherweise andere Motivationen und Prioritäten vorliegen (siehe dazu auch Abschnitt 2.1).

2.4 Auswahl und Einführung einer Kita-App ist Trägersache

Der Impuls zur Einführung einer Kita-App kann aus verschiedenen Richtungen kommen. Die Mitarbeitenden der Einrichtungen sehen möglicherweise den Bedarf, Kommunikations- oder Dokumentationsprozesse zu vereinfachen und Zeit zu sparen. Auch unter Eltern von Kita-Kindern kommt der Wunsch nach einer digitalen Anwendung auf, so beschreibt auch der Gründer der Kita-App »stay informed« Peter Horner auf der Website der App, wie er selbst als Vater von der »Zettelwirtschaft«, die durch die Kita-Informationen in Papierform entstand, gestresst war und durch seine Fähigkeiten als Informatiker die Programmierung einer App selbst in die Hand genommen hat (Website stay-informed). Auch andere Kita-App-Lösungen blicken auf eine solche Geschichte zurück.

Hauptnutzer einer Kita-App sind in der Regel Mitarbeitende einer Betreuungseinrichtung und Eltern, allerdings ist für die Bereitstellung der Anwendung der Träger verantwortlich. **Der Kitaträger muss die Auftragserteilung an den Kita-App-Anbieter vorab der zuständigen Aufsichtsbehörde der Kita anzeigen.** Details zu den rechtlichen Vorgaben und vor allem dem Thema Datenschutz sind ausführlich im Abschnitt D der IFP-Expertise (Reichert-Garschhammer et al. 2021) aufgeführt.

Abbildung 1 gibt einen Überblick über die wichtigsten Interessengruppen, die zu berücksichtigen und gegebenenfalls bei der Auswahl und Einführung einer Kita-App einzubeziehen sind.

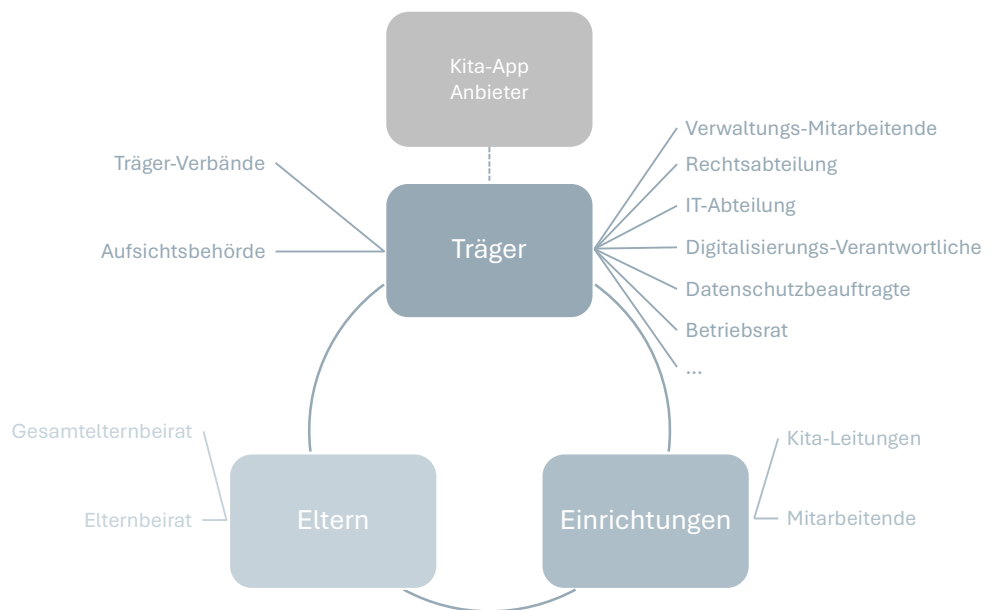


Abbildung 1: Beteiligte bei der Auswahl und Einführung einer Kita-App

Die Auswahl und Einführung einer Kita-App ist Trägersache. Dazu zählt das Aufstellen eines Projektteams, das sich mit der Auswahl der App beschäftigt, die Finanzierung der App nach der Auswahl sowie die Organisation von Schulungen und der Betrieb. Ein Vorgehen wird in Abschnitt 3 dieser Studie vorgestellt.

2.5 Datenschutz ist Grundvoraussetzung

Datensicherheit und Datenschutz spielen eine wichtige Rolle bei der Einführung einer Kita-App. In der KitaApps-Expertise des IFP (Reichert-Garschhammer et al. 2021) werden mit Unterstützung von Prof. Dr. Ulrich Möncke die Datenschutzerfordernungen von Kita-Apps ausführlich dargestellt. Auf diese möchten die Autorinnen verweisen. Zum Beispiel sind die Vorgaben der DSGVO für den Träger bindend. Es bestehen umfangreiche Prüf- und Dokumentationspflichten. Das Projektteam des Trägers muss deswegen schon bei der Auswahl einer Kita-App Personen mit spezifischer Expertise im Bereich Datenschutz miteinbeziehen. Schon bei der Erstellung eines Anforderungskatalogs müssen Aspekte des Datenschutzes mit in den Katalog einfließen, um diese bei der Auswahl des App-Anbieters zu berücksichtigen. Zum Beispiel ist ein Serverstandort in Deutschland oder der EU oft ein wichtiges Kriterium.

2022 wurde eine Sicherheitsanalyse von Kita-Apps veröffentlicht (Gruber et. al. 2022), welche nur vier der zwölf untersuchten in Deutschland angebotenen Kita-Apps ein gutes Zeugnis ausstellte. Familie.de sammelte in diesem Zusammenhang Stellungnahmen der Anbieter, welche die Beseitigung der Schwachstellen zusicherten (Bauer 2023). 2024 kam es bei einem Kita-App-Anbieter zu einem Datenleck bei dem 11.000 Einrichtungen in ganz Deutschland betroffen waren. Beide Beispiele unterstreichen die Relevanz des Themas. Bei Verdacht auf eine Datenpanne ist der Datenschutzbeauftragte der erste Ansprechpartner, um den Vorfall zu bewerten und angemessene Maßnahmen einzuleiten, schreibt dazu Datenschutzberater Dennis Manz (Manz 2024).

Eine Datenschutzfolgen-Abschätzung kann Teil der Einführung einer Kita-App sein. Auch wenn es sich um keine formale Anforderung handelt, ist es für Träger sinnvoll, eine Risikoanalyse durchzuführen und im Sinne eines Krisenmanagements Zuständigkeiten und Maßnahmen zu planen. Dem Gebot der Datensparsamkeit müssen die Möglichkeiten, die sich durch die Nutzung bestimmter Daten ergeben, gegenübergestellt werden. Datenschutz sollte nicht verhindern, vorhandene Potenziale auszunutzen.

Nach Einschätzung des Fraunhofer IAO spielt der Sicherheitsfaktor Mensch bei 70 Prozent aller Cybersicherheitsvorfälle eine entscheidende Rolle. In diesem Sinne ist es wichtig, Nutzungsregeln zu definieren, Mitarbeitende diesbezüglich zu schulen und Eltern in geeigneter Form zu informieren. Es geht dabei nicht um lange Rechtsbelehrungen, sondern zum Beispiel um einen Leitfaden, der Nutzerinnen und Nutzern einen sicheren Umgang mit der Kita-App nahebringt. Auch in Form von Videos, die über die Kita-App geteilt werden, kann das Thema regelmäßig neu vertieft werden.

Wie auch die IFP-Expertise (Reichert-Garschhammer et al. 2021) plädieren die Autorinnen für ein Hinwirken auf einen unbürokratischen Einsatz von Kita-Apps. Dazu gehört beispielsweise die Datenschutzprüfung oder auch Zertifizierung von Kita-Apps durch das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI).

Des Weiteren könnten große Träger und Trägerverbände, die die Mittel und Ressourcen haben Datenschutzaufgaben in der Auswahl einer Kita-App zu übernehmen, Wege schaffen, kleinen Trägern wie Eltern-Kind-Initiativen eine Teilhabe zu ermöglichen.

3 Vorgehen zur Auswahl und Einführung einer Kita-App

Systemauswahl und Einführung sind typische IT-Projekte. Werden dabei Software-Lösungen in Prozessen, die vorher papierbasiert oder zum Beispiel durch Einsatz von Standard-Office-Anwendungen bearbeitet wurden, neu eingesetzt, dann handelt es sich um Digitalisierungsprojekte. Bei der Auswahl und Einführung einer Kita-App handelt es sich um ein solches Digitalisierungsprojekt, wobei die Projektleitung meist nicht in der IT, sondern beim Management des Kita-Trägers liegt, der in der Regel wenig Erfahrung mit Digitalisierungsprojekten hat.

Das hier vorgestellte Vorgehen berücksichtigt nicht nur die typischen Schritte einer Systemauswahl, sondern leitet sich ab aus der Untersuchung von Projekten bei denen eine Kita-App ausgewählt und eingeführt wurde. Der Abschnitt 4 Praxisbeispiele enthält konkrete Erfahrungen von drei städtischen Trägern bei der Einführung einer Kita-App. Im Rahmen eines gemeinsamen Workshops wurde das im Folgenden vorgestellte Vorgehen mit den Projektleitenden aus den Praxisbeispielen diskutiert und verfeinert.

Das Vorgehen setzt voraus, dass eine vorhandene Lösung ausgewählt wird. Entwicklungsprojekte, also Vorgehen, in denen eine Digitalisierungslösung von Grund auf neugestaltet und implementiert wird, sind davon abzugrenzen, denn diese erfordern weitere Aktivitäten, die im Vorgehen nicht mitaufgenommen wurden. Zum Beispiel sind bei Neuentwicklungen umfangreiche Nutzertests notwendig, die sich auch auf die Projektlaufzeit auswirken. Nach Einschätzung der Autorinnen spricht der inzwischen umfangreiche Kita-App-Markt dafür, eine vorhandene Lösung auszuwählen. Eine Anpassung und gegebenenfalls auch Neuentwicklung einzelner benötigter Funktionen im Rahmen einer Entwicklungspartnerschaft mit dem Lösungsanbieter ist dabei möglich.



Abbildung 2: Phasenmodell zur Auswahl und Einführung einer Kita-App analog zum Phasenablauf einer ERP-Systemauswahl nach Schubert und Winkelmann 2023

Als Grobstruktur verwendet das Vorgehen zur Auswahl und Einführung einer Kita-App die gleichen Schritte, welche im Lehrbuch *Betriebswirtschaftliche Anwendungssysteme* als Phasenablauf einer ERP-Systemauswahl vorgestellt werden (Schubert und Winkelmann 2023). Die folgenden Abschnitte enthalten Aktivitäten, Aufwände, Beteiligte und weitere Ausführungen zu den in Abbildung 2 dargestellten Phasen. Zu beachten ist, dass sich auch Anforderungen an eine Kita-App im Laufe der Zeit ändern können, so dass gegebenenfalls der Prozess zur Auswahl einer neuen Lösung erneut durchlaufen werden muss.

3.1 Phase 1: Vorabinformationen und Bedarfsidentifikation

Bei der ersten Phase handelt es sich um eine Art Vorprojekt, welches mit wenig Aufwand und in kurzer Zeit durchgeführt werden kann. Zielsetzung ist es, ein Projekt zur Auswahl und Einführung einer Kita-App beim Träger aufzusetzen. Dazu werden erste Informationen zu Kita-Apps gesammelt und zusammen mit Motivation und Bedarf dargestellt. Die Phase kann und sollte mit geringem Aufwand und in kurzer Zeit abgeschlossen werden.

Aktivitäten Phase 1: Vorabinformationen und Bedarfsidentifikation

- 1.1 Erste Idee an den Träger kommunizieren
 - 1.2 Erste Informationen zu Kita-Apps sammeln
 - 1.3 Im Umfeld vorhandene Lösungen evaluieren (optional)
 - 1.4 Prüfung des Bedarfes
 - 1.5 Projekt beim Träger aufsetzen und mögliche Finanzierung klären
-

Aufwände

kann in kurzer Zeit und mit wenig Aufwand durchgeführt werden

Beteiligte

flexibel, nicht notwendigerweise aus den Reihen des Trägers, sondern möglicherweise Mitarbeitende einer Betreuungseinrichtung oder sogar Eltern.

Tabelle 1: Aktivitäten, Aufwände und Beteiligte in Phase 1: Vorabinformationen und Bedarfsidentifikation

Oftmals kommt die Idee, eine Kita-App einzuführen, aus einer Einrichtung oder sogar der Elternschaft und wird in der ersten Phase durch diese Personen vorangetrieben. Wichtig ist dabei, von Anfang an den Träger zu informieren, denn es kann sein, dass dieser bereits selbst Aktivitäten in diese Richtung geplant oder durchgeführt hat. Von Trägerseite sollte dem Engagement offen begegnet werden, denn es spart Aufwand beim Träger, schafft wertvolle Impulse und identifiziert motivierte Beteiligte für die darauffolgenden Phasen. In Abschnitt 2.4. wird dargelegt, dass die Auswahl, Einführung und Betrieb einer Kita-App Trägersache ist. Deswegen bildet das Aufsetzen eines Projektes beim Träger den Abschluss dieser Phase.

Als Informationsbasis für die weiteren Aktivitäten dienen idealerweise unabhängige Studien wie die vorliegende des Fraunhofer IAO und die umfangreiche IFP-Expertise (Reichert-Garschhammer u. a. 2021). Darüber hinaus liefern die Recherche auf Anbieterwebsites sowie der Austausch mit Anbietern und das Testen von Kita-Apps konkrete Einblicke in Funktionen und Möglichkeiten. Auch die Praxisbeispiele, wie im nächsten Kapitel dargestellt, und der Austausch mit anderen Trägern, die eine Kita-App im Einsatz haben, sind hilfreich, um einen ersten Überblick zu gewinnen.

Da mit der Auswahl und Einführung einer neuen Anwendung einen beachtlichen Aufwand einhergeht, ist zu prüfen, inwiefern mit bestehenden Lösungen, z. B. aus dem Schulbereich, die gewünschten Funktionen bereitgestellt werden können. Das ist vor allem bei kommunalen Trägern sinnvoll. Darüber hinaus sollte geprüft werden, inwiefern andere Träger in der Umgebung bereits eine Kita-App-Lösung im Einsatz haben. Neben dem Erfahrungsaustausch wäre es nach Ansicht der Autorinnen dieser Studie empfehlenswert, Möglichkeiten zu schaffen, dass kleinere Träger und zum Beispiel Eltern-Kind-Initiativen die Kita-App-Lösungen größerer Träger mit nutzen. Dieser Schritt kann auch erst Teil von Phase 2 sein.

Abschnitt 2.1 gibt einen Überblick über die Vorteile von Kita-Apps zur Kommunikation für Eltern, Erziehende, Kita-Leitungen und Träger. Zur Motivation eines Projektes trägt es bei, den Bedarf in Form eines konkreten Stimmungsbildes darzustellen. Zur Erhebung

eignen sich verschiedene Methoden: Neben Gesprächen und Interviews mit den verschiedenen Interessengruppen kommen zur Erhebung von quantitativem und qualitativem Feedback vor allem Umfragen zum Einsatz.

Mit Online-Umfrage-Tools kann schnell und einfach Feedback eingeholt, nach Interessengruppen segmentiert und direkt dargestellt werden. Solche Umfragen können per Link geteilt werden oder auch direkt in Veranstaltungen z. B. Bereichsmeeting oder Elternabend mit eingebunden werden.

Online-Befragungen sind ein wichtiges modernes Werkzeug, welches in Phase 1 zur Bedarfsidentifikation eingesetzt werden sollte. Eine Repräsentativität der Ergebnisse ist sehr schwer zu erreichen, aber auch nicht notwendig. Vielmehr geht es darum, allgemeine Trends und Tendenzen abzulesen, vor allem hinsichtlich der Fragestellung, welche Art von Kita-App benötigt wird. Offene Fragen mit Freitextantworten helfen Themen zu identifizieren, die bei der Gestaltung der Befragung noch nicht bedacht wurden.

Das Befragungsdesign sollte von Personen mit Erfahrung in diesem Bereich geprüft werden. Wichtig ist dabei, keine Angst zu haben, durch die Befragung Erwartungen zu wecken, sondern in einer knappen Einführung darzustellen, dass es erstmal darum geht, ein erstes Stimmungsbild zu erheben.

Zur konkreten Anforderungsdefinition und Marktevaluation (Phase 2) bedarf es ein Projekt beim Kita-Träger, welches zum Ende von Phase 1 aufgesetzt werden muss. Das beinhaltet neben der Benennung von Projektleitung und Projektteam die Erstellung eines Projektplanes und vor allem auch die Sicherung einer Finanzierung für das Auswahl-Projekt.

3.2 Phase 2: Anforderungsdefinition und Marktevaluation

Mit Abschluss der ersten Phase wurde beim Träger ein Projekt aufgesetzt, in dem eine Kita-App ausgewählt und eingeführt werden soll. Wie aufwändig die folgenden Aktivitäten der zweiten Phase sind, ist stark vom Bedarf abhängig. Wird eine umfangreiche Lösung gesucht, handelt es sich um einen großen Träger und wird ausgeschrieben, muss üblicherweise mehr Aufwand und Zeit eingeplant werden.

Verantwortlich für die Projektorganisation und -durchführung ist das aus mindestens zwei Personen bestehende Projektteam. Es ist empfehlenswert, während Phase 1 identifizierte besonders motivierte Mitarbeitende aus den Einrichtungen oder beim Träger in das Projektteam aufzunehmen. Für das Thema Datenschutz müssen in der Regel entsprechende Fachabteilungen, Expertinnen und Experten fest eingebunden werden. Weitere Beteiligte werden nach Bedarf, z. B. im Rahmen von Workshops involviert.

Aktivitäten Phase 2: Anforderungsdefinition und Marktevaluation

- 2.1 Workshop, um Vision zu entwickeln
- 2.2 Marktrecherche
- 2.3 Anforderungen formulieren und priorisieren
- 2.4 Hardwarebedarf planen
- 2.5 Finanzierung sicherstellen
- 2.6 Auswahlverfahren vorbereiten und Auswahlkriterien festlegen
- 2.7 Ausschreibung bzw. Einholen von Angeboten

Aufwände

abhängig von Art der Kita-App, Größe des Trägers und davon, ob ausgeschrieben wird, müssen mindestens 15 Arbeitstage in einem Zeitraum von mindestens zwei Monaten eingeplant werden

Beteiligte

festes Projektteam aus mindestens zwei Personen beim Träger, Datenschutzbeauftragte, weitere Personen punktuell

Tabelle 2: Aktivitäten, Aufwände und Beteiligte in Phase 2: Anforderungsdefinition und Marktevaluation

Kernaktivität am Anfang der zweiten Phase bildet ein Workshop, in dem die Vision entwickelt wird. Dieser wird gemeinsam mit Vertreterinnen und Vertretern aller Gruppen durchgeführt, die die Lösung zur Erfüllung ihrer Aufgaben nutzen können, also Einrichtungsleitungen, Erziehende und Eltern. Vor allem bei Komplett-Lösungen müssen auch Mitarbeitende aus der Verwaltung des Trägers, die in bestimmte Prozesse wie Anmeldung involviert sind, teilnehmen. Nicht empfehlenswert ist an dieser Stelle die Einbindung typischer Bedenkenträger wie IT-Abteilung oder Datenschutzbeauftragte. Diese sind im weiteren Verlauf sehr wichtig, beschränken aus ihrer Rolle heraus aber häufig den Möglichkeitsraum schon am Anfang zu sehr.

Der Workshop wird durch das Projektteam vorbereitet. Dieses stellt die Informationen, welche in Phase 1 zusammengetragen wurden, kurz vor und nimmt in einem offenen Austausch auf, wie Abläufe durch Einsatz einer Kita-App aus Sicht der einzelnen Nutzergruppen in Zukunft aussehen sollen.

Im Praxisbeispiel 4.3 beschreibt Herr Tiemann von der Stadt Waiblingen einen solchen Workshop, in dem anhand von konkreten User Stories mögliche Anforderungen formuliert wurden. Wikipedia bezeichnet eine User Story als eine sehr kurze in Alltagssprache formulierte Software-Anforderung. Es handelt sich dabei oft nur um einen Satz mit folgender Struktur: *Als <Rolle> möchte ich <Ziel/Wunsch>, um <Nutzen>*. Dieses Vorgehen aus der agilen Softwareentwicklung eignet sich gut, weil es auch ohne spezielle Vorkenntnisse der Workshop-Teilnehmenden konkrete Ergebnisse liefert.

Die Informationsbasis aus Phase 1 wird nach dem Workshop erweitert. Der Lösungsmarkt wird hinsichtlich der gewünschten Lösungsart genauer betrachtet. Die identifizierten Anforderungen können zum Beispiel anhand der Erfahrung mit Testzugängen angepasst oder ergänzt werden. Die vertiefende Marktrecherche ermöglicht die Priorisierung der Anforderungen.

Manche Träger sind unter Umständen aufgrund des Auftragsvolumens gezwungen, öffentlich auszuschreiben. Gerade wenn im Projektteam die Erfahrung mit solchen Ausschreibungen fehlt, wird durch Ausschreibungsverfahren erheblicher Aufwand generiert. Nichtsdestotrotz kann ein Ausschreibungsverfahren auch dazu beitragen, noch unbekannte geeignete Anbieter zu identifizieren.

Bevor das Auswahlverfahren vorbereitet wird, muss auch der Hardwarebedarf für den Einsatz einer Kita-App geplant werden. Gerade im Kita-Bereich ist es nicht selbstverständlich, dass Internet/WLAN und geeignete Endgeräte wie Tablets oder Laptops in ausreichender Menge zur Verfügung stehen. Der Hardwarebedarf, die Software-Lizenzgebühren, sowie die Kosten für Support im laufenden Betrieb, sind als Finanzierung sicherzustellen. Hinzu kommen Kosten für die Schulungen bei Einführung der Lösung.

Unabhängig davon, ob sich für eine öffentliche Ausschreibung oder das Einholen von Angeboten entschieden wurde, gehört zur Vorbereitung der nächsten Phase (Angebotevaluation) die Festlegung von Ausschlusskriterien, Bewertungsskalen sowie die Gewichtung der Anforderungen.

3.3 Phase 3: Angebotsevaluation

Gerade bei einer kurzen Angebotsfrist ist die direkte Ansprache von vorher identifizierten Anbietern wichtig, um eine ausreichende Anzahl und Qualität von Angeboten sicherzustellen. Darüber hinaus entstehen vor allem Aufwände in der Bewertung der eingehenden Angebote, der DSGVO-Prüfung und etwaigen Vertragsverhandlungen.

Das Projektteam stellt ein Auswahlgremium zusammen. Daran sind neben den schon in den Visions-Workshop eingebundenen Nutzendengruppen auch IT und Datenschutz beteiligt. Bewertungsskalen und Gewichtung der Anforderungen wurden in der vorhergehenden Phase erarbeitet und liegen vor.

Aktivitäten Phase 3: Angebotsevaluation

- 3.1 Angebote und Anbieterpräsentationen bewerten
- 3.2 DSGVO-Prüfung
- 3.3 Anbieterauswahl und Vertragsverhandlungen
- 3.4 Abschließen des Vertrages

Aufwände

Hauptarbeit entsteht bei der Bewertung der Angebote, der DSGVO-Prüfung und etwaigen Vertragsverhandlungen

Beteiligte

Auswahl-Gremium aus allen Nutzendengruppen, sowie IT und Datenschutz

Tabelle 3: Aktivitäten, Aufwände und Beteiligte in Phase 3: Angebotsevaluation

Nach der Angebotsfrist können die Angebote direkt anhand der vorher festgelegten Kriterien bewertet werden. Üblich und empfehlenswert ist es, erst auf Ausschlusskriterien zu prüfen. Alle Anbieter, die diese Anforderungen erfüllen, werden zur (Online-)Präsentation vor dem Gremium eingeladen. Möglich ist auch, vorher anhand der festgelegten Kriterien eine Shortlist zu erstellen und nur die daraufhin besten Angebote für die Präsentation und Bewertung durch das Gremium zu berücksichtigen. Die Vorgaben des Vergaberechtes sind, sofern dieses zur Anwendung kommt, zu prüfen und einzuhalten. Im Praxisbeispiel 4.2 berichtet Frau Tietz von der Stadt Stuttgart, dass insgesamt zwölf Anbieter an vier Tagen von sieben Personen bewertet wurden. Um ein genaues Bild zu erhalten, hat die Stadt Waiblingen, wie Herr Tiemann berichtet (Praxisbeispiel 4.3), die Anbieter um die Demonstration ausgewählter Funktionen gebeten.

3.4 Phase 4: Systemeinführung

Abhängig von der Anzahl der Einrichtungen, in denen die Kita-App eingeführt wird, sowie von der Art der Lösung, also ob es sich um eine reine Kommunikationslösung oder eine Komplettlösung handelt, muss ausreichend Zeit für die Einführung eingeplant werden. Inklusive Schulung sind 3-12 Monate anzusetzen.

Ein sehr kleines Projektteam muss bei vielen Nutzenden und Funktionen möglicherweise erweitert werden. Unterschiedliche Rollen sind in dieser Phase zu besetzen z. B. Support Kita-Leitungen und Mitarbeitende, Ansprechperson für Elternfragen, Austausch mit Anbieter.

Aktivitäten Phase 4: Systemeinführung

- 4.1 Einführungsstrategie festlegen und Einführungsfahrplan kommunizieren
- 4.2 Startdokumentation bereitstellen
- 4.3 Ggf. Einwilligung zur Verarbeitung personenbezogener Daten einholen
- 4.4 Systemkonfiguration und Datenimport und Test
- 4.5 Schulung der Kita-Leitungen, Erziehenden und weiteren Träger-Mitarbeitenden
- 4.6 Erstellung eines Kataloges von Beispielnachrichten (Redaktionsplan)
- 4.7 Supportmöglichkeiten für Nutzende implementieren

Aufwände

3-12 Monate, in der Regel umfangreiche Unterstützung durch den Anbieter, Schulungszeiten müssen abgedeckt sein

Beteiligte

Anbieter und Projektteam, welches bei vielen Nutzenden und Funktionen möglicherweise erweitert werden muss

Tabelle 4: Aktivitäten, Aufwände und Beteiligte in Phase 4: Systemeinführung

In dieser Phase kann auf Erfahrungen und bewährte Prozesse des Anbieters zurückgegriffen werden. Art und Weise sowie Kosten für die Unterstützung durch den Anbieter sollten Teil der Angebotsevaluation sein.

Das Festlegen einer Einführungsstrategie stellt nach Vertragsabschluss die erste Aktivität der Systemeinführung dar. Zu beantworten ist zum Beispiel die Frage, ob mit wenigen Piloten gestartet wird oder direkt alle Einrichtungen eines Trägers die Kita-App einführen. Dies hat Auswirkungen auf die Dauer der Einführung. Besteht schon eine große Motivation bei den Mitarbeitenden, kann diese bei einer gleichzeitigen flächendeckenden Einführung besser genutzt werden. Auch hinsichtlich der Funktionen kann üblicherweise entschieden werden, ob zunächst ausgewählte Funktionen freigeschaltet werden oder direkt der volle Funktionsumfang zur Verfügung steht.

Sowohl die Mitarbeitenden als auch die Eltern sollten frühzeitig einen Einführungsfahrplan erhalten. Die Startdokumentation kann zum Beispiel über eine Webseite zur Verfügung gestellt und sukzessive erweitert werden. Ob von den Eltern eine explizite Einwilligung zur Verarbeitung personenbezogener Daten erforderlich ist, muss im Einzelfall geprüft werden.

Nach Systemkonfiguration und Datenimport durch den Anbieter ist ein umfangreicher Test notwendig. Dieser kann auch Teil des Schulungsprogrammes für Kita-Leitungen, Erziehende und weitere Träger-Mitarbeitende sein. Erkenntnisse können zum Beispiel als FAQ auf der Website zur Startdokumentation ergänzt werden. Einige Anbieter stellen zu Schulungszwecken für die Einrichtungen kurze Videos zur Verfügung. Vorteil dabei ist, dass diese flexibel und in eigenem Tempo sowie auch später als Referenz genutzt werden können.

Beim Start der Kita-App mit den Eltern ist es wichtig, diese regelmäßig zum Beispiel zweimal die Woche mit Inhalten zu befüllen. Ein Katalog mit Beispielnachrichten als Grundlage für einen individuellen Redaktionsplan hilft den Einrichtungen, diese neue Aufgabe mit wenig Aufwand zu erfüllen. Gleichzeitig müssen zum Start der Kita-App mit den Eltern auch Supportkanäle umgesetzt sein. Sowohl für Eltern als auch für Mitarbeitende müssen Ansprechpersonen benannt werden. Auch das Installieren einer allgemeinen E-Mail-Adresse zur Kita-App, die von mehreren Personen bearbeitet wird, ist sinnvoll.

3.5 Phase 5: Betrieb

Ist eine Kita-App erfolgreich ausgewählt und eingeführt, ist das Projekt abgeschlossen. Üblicherweise übernehmen einzelne Mitglieder des Projektteams dann Rollen im Support von Mitarbeitenden und Eltern oder den weiteren Kontakt zu dem Anbieter.

Aktivitäten Phase 4: Betrieb

- 5.1 Nutzung der App in den Einrichtungen und beim Träger
- 5.2 Fachlicher Betrieb beim Träger (Support, Schulung, Evaluation)
- 5.3 Technischer Betrieb beim Träger (Hardware in den Einrichtungen)
- 5.4 Austausch mit App-Anbieter (Entwicklungspartnerschaft)

Aufwände

entstehen vor allem durch Supportanfragen

Beteiligte

Ansprechpersonen für Mitarbeitende und Eltern

Tabelle 5: Aktivitäten, Aufwände und Beteiligte in Phase 4: Betrieb

Die Weiterentwicklung des Kataloges von Beispielnachrichten unterstützt Einrichtungen und Träger bei der Nutzung der Kita-App. Darüber hinaus müssen Prozesse etabliert werden, die Eltern, welche die App nicht nutzen, einbinden. Wobei der Fokus darauf gerichtet sein sollte, die Gründe für die Nichtnutzung zu erkennen und eine zukünftige Nutzung zu ermöglichen.

Es ist Aufgabe des Trägers, »Good Practices« vor allem der Kommunikationsfunktionen zu sammeln und zu verbreiten. Auch das Aufstellen von Nutzungsregeln ist sinnvoll. Caroline Bauer gibt am Ende ihres Artikels hierzu Hinweise (Bauer, 2023). Des Weiteren müssen neue Nutzende geschult und unterstützt werden. Geeignet ist dazu unter anderem die stetige Erweiterung der Website zur Startdokumentation. Diese muss regelmäßig überarbeitet und von veralteten Inhalten befreit werden.

Die kontinuierliche Evaluation von Interaktionen und Inhalten der Kita-App bildet das große versteckte Potenzial hinter Kita-Apps. Solche Analysen ermöglichen neue Erkenntnisse, die zur Verbesserung von Kita-App-Prozessen und darüber hinaus genutzt werden können.

Wartungsaufgaben entstehen hinsichtlich der Tablets, Laptops und Computer, auf denen die Kita-App in den Einrichtungen genutzt wird. Die Komponenten der Kita-App selbst werden als Software-as-a-Service angeboten. Sofern nicht automatisch möglich, müssen auf den Endgeräten Updates eingespielt werden.

Erkenntnisse im Betrieb werden regelmäßig mit dem Anbieter ausgetauscht. Dadurch können bestehende Funktionen verbessert und neue Funktionen ergänzt werden. Durch den Austausch wird außerdem der Transfer von »Good Practices« bei anderen Kunden ermöglicht.

Eine Kita-App bringt viele Vorteile mit sich und verändert die Prozesse in den Betreuungseinrichtungen und beim Träger. Während des Betriebes und durch neue Entwicklungen im Kita-App-Markt entstehen möglicherweise neue Anforderungen, die durch die bestehende Lösung nicht abgedeckt werden können. Es erfolgt dann eine erneute Bedarfsidentifikation und gegebenenfalls die Auswahl und Einführung einer neuen Lösung nach dem vorgestellten Vorgehen.

4 Praxisbeispiele

Zur Entwicklung des im vorherigen Kapitel vorgestellten Vorgehens zur Auswahl und Einführung einer Kita-App wurden Interviews mit den Trägern der städtischen Kindertageseinrichtungen in Ludwigsburg, Stuttgart und Waiblingen durchgeführt und ausgewertet. Die hier aufbereiteten Praxisbeispiele machen ihre Erfahrungen und Herangehensweisen greifbar.

4.1 Restlos glücklich mit der Kita-App

Am Interview zur Einführung der Kita-App in Ludwigsburg nahmen Rebecca Harscher, Teamleiterin für die städtischen Kindertageseinrichtung bei der Stadt Ludwigsburg, und Katja Schwab, Einrichtungsleiterin einer der größten Kitas des Trägers, teil. Beide gehören zum Kernteam des Projekts, welches eine Kita-App in kurzer Zeit ausgewählt und in 23 Einrichtungen in Ludwigsburg eingeführt hat. Wichtige Aspekte des Praxisbeispiels werden im Folgenden als Auszüge aus dem Interview dargestellt.

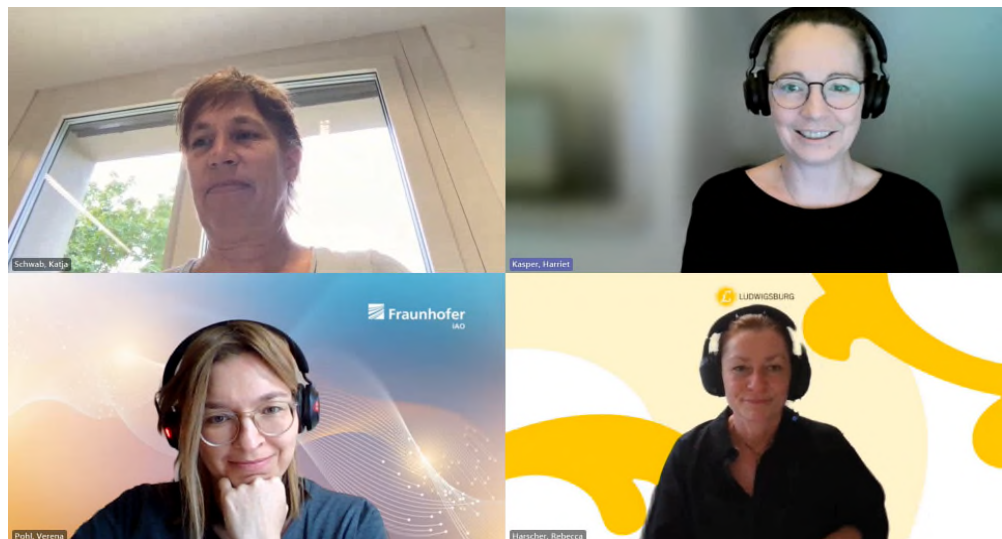


Abbildung 3: Online-Interview mit Vertreterinnen des städtischen Trägers in Ludwigsburg im Mai 2024

Wie kam das Projekt zur Einführung der Kita-App in Ludwigsburg zustande?

Rebecca Harscher: Den ersten Impuls zur Einführung einer Kita-App gab eine Facharbeit zu einer Kita-App, geschrieben 2019 von einer Fachkraft im Rahmen ihrer Fachwirtausbildung. Der Wunsch an den Träger so etwas einzuführen, wurde positiv aufgenommen und scheiterte zunächst an der Datenschutzprüfung. *Anmerkung Fraunhofer: Leider stellen Datenschutzbedenken oft eine erste große Hürde dar.* Wiederaufgenommen wurde das Thema dann Anfang/Mitte/Ende 2021 aufgrund des allgemeinen Digitalisierungsdrucks. Zunächst wurde eine App, die in der Schullandschaft in Ludwigsburg genutzt wird, geprüft.

Katja Schwab: Ein Test dieser Schul-App mit zwei Einrichtungen ergab dann jedoch, dass diese für die Kita-Zwecke nicht geeignet ist. Dieser Ansatz war deshalb sinnvoll, da für die Schul-App schon Lizenzen vorhanden waren.

Rebecca Harscher: Außerdem wäre es aus unserer Sicht wünschenswert, wenn Eltern durchgängig eine App nutzen könnten. Diese Vision konnten wir bisher nicht erfüllen – es gibt in Ludwigsburg inzwischen drei Apps: für Schule, Schulkindbetreuung und Kindertageseinrichtungen.

Was waren für den Träger der städtischen Kitas in Ludwigsburg die wichtigsten Gründe zur Einführung einer Kita-App?

Rebecca Harscher: Die Einführung einer Kita-App hat etwas mit Modernisierung zu tun. Allgemein ging es darum Papier zu vermeiden, die »Zettelwirtschaft« aus Gründen der Nachhaltigkeit, aber auch des damit verbundenen Aufwandes, abzuschaffen und schneller mit den Eltern zu kommunizieren. Des Weiteren sollten Prozesse, wie Anmeldung, Rückmeldungen und Krankmeldungen, verschlankt werden und dadurch eine Erleichterung im Alltag erreicht werden.

Wie sind Sie weiter vorgegangen?

Rebecca Harscher: Anfang/Mitte/Ende 2021 startete eine kleine Projektgruppe aus vier Personen, darunter neben mir und Frau Schwab noch ein weiterer medienaffiner Einrichtungsleiter einer großen Kita, sowie eine Sachbearbeiterin, die zwischenzeitlich die Koordination mit dem ausgewählten Anbieter übernommen hat. Am Anfang wurde ein überschaubarer Anforderungskatalog erstellt und verschiedene Kita-Apps wurden von den Projektmitgliedern untersucht.

Was waren die Erfolgsfaktoren?

Rebecca Harscher: Zum April 2022 startete das Projekt »Kitas der Zukunft« unter dessen Dach dann auch die Einführung der Kita-App gestellt werden konnte. Auch die Tablets, die zum Betrieb in den Einrichtungen notwendig sind, konnten durch das Förderprojekt beschafft werden. In den Einrichtungen wird die Anwendung vor allem über Tablets bedient. Pro Leitung, Stellvertretung und weitestgehend auch jeder Gruppe steht ein Gerät zur Verfügung. Zusätzlich befinden sich noch PCs in den Büroräumen der Einrichtungen. Dieser Rahmen war sicherlich einer der Erfolgsfaktoren. Die Projektkoordinatorin von »Kitas der Zukunft« stieg als weiteres Mitglied in die Kita-App Projektgruppe mit ein, ein Medienpädagoge konnte hinzugezogen werden und der Abteilungsleiter schloss sich der Gruppe an. Ich zog mich daraufhin mehr aus dem Projekt zurück.

Katja Schwab: Meine Einrichtung und die Einrichtung des anderen Einrichtungsleiters im Projektteam wurden als Pilot-Kitas ausgewählt, um in ihnen die ausgewählte Kita-App auszutesten und Erfahrungen in der Anwendung zu sammeln. Im Anschluss konnte die Projektkoordinatorin von Kita zu Kita gehen und die App vorstellen, um Interesse zu wecken und die Einrichtungen an die Anwendung zu gewöhnen.

Rebecca Harscher: Der Zeitdruck, gepaart mit einer außerordentlichen Motivation des kleinen Projektteams, hat sich positiv ausgewirkt und führte dazu, dass viel Energie in die Einführung der Kita-App gesteckt wurde und diese seit Mai 2023 in allen Einrichtungen eingeführt ist. Aktuell unterstützt Katja Schwab über eine Art »Sprechstunde« mit ihrer Erfahrung andere Kita-Leitungen beim Betrieb der App.

Welche App-Lösung war für Ihr Projekt die richtige?

Rebecca Harscher: Wir haben uns mit KIKOMM für eine Kommunikationslösung entschieden und nutzen neben Check-in/-out, Kalender-, Pinnwand- und Chatfunktionen auch die Möglichkeit, Fotos mit den Eltern zu teilen. Damit sind wir sehr zufrieden, sind nun aber auf dem Weg zu prüfen, inwiefern uns diese oder eine andere Lösung im Sinne einer Komplettlösung weitere Verwaltungsaufgaben abnehmen kann.

Wie sind Ihre Erfahrungen im Betrieb?

Katja Schwab: In unserer Einrichtung sind alle restlos glücklich damit. Es ist gelungen, dass alle Eltern im Boot sind. Die Elternschaft war auch schon bei dem Test der Schul-App bereitwillig und offen zu testen und Rückmeldung zu geben. Die Nutzung der Kita-App wird inzwischen gar nicht mehr in Frage gestellt – mit dem Vertrag erhalten die Eltern den Zugangscodes für die Kita-App und haben die Möglichkeit, dort bereits mitzulesen, bevor ihr Kind seinen ersten Tag in der Einrichtung verbringt. Das wird sehr gut genutzt. Die Akzeptanz ist noch nicht in allen Einrichtungen gleich groß, aber wir können uns einen Kita-Alltag ohne App gar nicht mehr vorstellen und es wäre für uns ein ganz gewaltiger Rückschritt.

Wir stellen inzwischen fest, dass doppelter Aufwand – also parallel noch Zettel an Eltern auszuhändigen und Aushänge anzubringen – nur noch selten notwendig ist, da die meisten Eltern inzwischen die App nutzen. Es sind nur wenige Ausnahmen übriggeblieben.

Rebecca Harscher: Außerdem wird die App von den Erziehenden regelmäßig genutzt, abhängig sowohl von der Motivation der Einzelpersonen als auch von der Situation in den Einrichtungen. In Krankheitszeiten, bei Events wie Sommerfesten oder Laternenläufen steigt logischerweise die Notwendigkeit, Eltern zu benachrichtigen. Die Nutzungsfrequenz liegt zwischen 2-3-mal pro Woche bis zu 2-3-mal pro Tag, je nach Einrichtung. Und genauso haben wir als Träger hin und wieder die Möglichkeit, auf Daten aus der App zurückzugreifen und zu planen, ohne auf lange Rückmeldeschleifen angewiesen zu sein. So können wir beispielsweise direkt sehen, wie viele Kinder in welcher Einrichtung anwesend sind und abhängig davon das Personal besser verteilen.

4.2 Eine Kita-App für 174 Einrichtungen

Das Jugendamt der Stadt Stuttgart ist Träger von 174 Kindertageseinrichtungen. Dieses Praxisbeispiel zeigt das aufwändige und langwierige Vorgehen eines großen Trägers bei der Auswahl und Einführung einer Kita-App.

Julia Tietz ist *Qualitätsbeauftragte für Medien und Digitalisierung* für die Abteilung Kita und Schulkind im Jugendamt der Stadt Stuttgart und ist seit 2021 operativ Hauptverantwortliche für das Kita-App-Projekt.

Wodurch wurde das Projekt für die Einführung einer Kita-App angestoßen?

Julia Tietz: Während der Corona-Pandemie ist deutlich geworden, wie schwierig die Kommunikation zwischen Kita und Eltern sich gestaltet, wenn persönliche Gespräche nicht möglich sind. Daneben hat die Entwicklung in der Stadtverwaltung mit dem Ausbau der Digitalisierung auch im Jugendamt zu einem gewissen „Digitalisierungsdruck“ geführt. Daraufhin wurde eine Projektgruppe gebildet, deren Auftrag es war, fachliche Anforderungen für eine Kita-App zu definieren und eine Projektskizze für einen möglichen Ablauf des Prozesses zu erstellen.

Wer war an diesem Prozess beteiligt und wie war der zeitliche Verlauf?

Julia Tietz: Insgesamt waren bei uns als großem Träger sehr viele Abteilungen und Interessengruppen an der Auswahl der Kita-App beteiligt. Zur Projektgruppe gehörten neben Elternvertretern und -vertreterinnen, Kita-Leitungen und Bereichsleitungen auch die Themeninteressierten Vertretungen der Fachabteilungen. Im Projektverlauf wurden weitere Kollegen aus der Abteilung Information und Kommunikation (IUK) und dem Amt für Digitalisierung mit einbezogen, um die technische Umsetzung voranzutreiben. Auch die Datenschutzabteilung spielte eine wichtige Rolle sowie die Rechtsabteilung, die sich mit den Rahmenbedingungen für die EU-Ausschreibung befasste.

Vom Start der vorbereitenden Projektgruppe im Juni 2020 bis zur Auswahl des Anbieters im Juli 2023 vergingen drei Jahre. Darauf folgte die Anpassung der Anwendungen und die Schulung der Leitungen und Mitarbeitenden. Seit März 2024 kann die App von den Eltern genutzt werden.

Wie lief die Auswahl ab und für welche Kita-App-Variante haben Sie sich entschieden?

Julia Tietz: Wir haben eine Kita-App als reine Kommunikationslösung gesucht. Als öffentlicher Träger ist bei einem Auftragsvolumen dieser Größenordnung die EU-weite Ausschreibung zwingend erforderlich. Unser Ausschreibungsprozess begann Ende 2021. Im Oktober 2022 lagen dann die Bewerbungen vor. Die Präsentationen der Bieter und deren Bewertung nach objektiven Kriterien dauerte dann bis Juli 2023. Dabei haben wir ein Punktesystem verwendet, das die Funktionen und Möglichkeiten der Lösung, aber auch finanzielle Gesichtspunkte berücksichtigt.

Der Anbieter, der unsere Anforderungen am besten erfüllte, war letztendlich die Assemble GmbH mit Sitz in München (Nemborn), wobei wir nicht die Komplettlösung, sondern lediglich Kommunikations-Funktionen wie beispielsweise eine digitale Pinnwand, eine Kalenderfunktion, sowie verschiedene Möglichkeiten des Dialogs zwischen Einrichtung und Eltern eingeführt haben. Über die Freischaltung weiterer Funktionen können wir Stück für Stück nachdenken, wenn unsere Kita-App »Juko« zur Kommunikation etabliert ist.

Beispiel für Anforderungen an eine Kita-App

Viele Träger stehen vor der Herausforderung, bei der Auswahl einer Kita-App allgemeine und technische Anforderungen formulieren zu müssen. Durch die EU-weite Ausschreibung hat die Stadt Stuttgart viel Energie in diese Aufgabe gesteckt und auch wenn jeder Träger seine Anforderungen individuell formulieren muss, ist ein Beispiel an dieser Stelle doch für die meisten hilfreich.

Der Kriterienkatalog und die Leistungsbeschreibung, welche 2023 von der Stadt Stuttgart für die Auswahl einer Kita-App als Kommunikationslösung erstellt wurden, steht dankenswerterweise hier zum Download zur Verfügung:

<http://s.fhg.de/KitaAppKriterien>

Wie erfolgte die Einführung bei den Nutzerinnen und Nutzern?

Julia Tietz: Wir haben uns gegen die Durchführung einer Pilotphase mit ausgewählten Einrichtungen entschieden. Zum einen wollten wir die Einrichtungen, die schon sehnsüchtig auf die App gewartet hatten, direkt mitnehmen. Zum anderen hatten wir auf eine Art Katalysatoreffekt gehofft, dass die Begeisterten durch ihre Erzählungen auf Nachzügler einwirken können und dort Lust auf die App machen und sich die Nutzerinnen und Nutzer gegebenenfalls gegenseitig unterstützen. Das funktioniert an einigen Stellen ganz gut. Im Nachhinein wäre es auf Grund der Vielzahl an Einrichtungen vielleicht gut gewesen, erste Erfahrungen mit einem Piloten zu sammeln.

Erster Schritt in der Einführung war die Schulung der Leitungen im Januar 2024. Die viertägige Veranstaltung für 240 Leitungen und Stellvertretungen wurde in Präsenz durch den Anbieter durchgeführt. Die pädagogischen Fachkräfte in den Einrichtungen wurden daraufhin durch ihre Leitungen mit Hilfe von Schulungsvideos qualifiziert. Die Eltern wurden mit einem Handzettel informiert und konnten dann ab März einsteigen. Innerhalb der App gibt es für Eltern zusätzlich noch ein unterstützendes Hilfezentrum. Aktuell läuft die Einarbeitung aller Beteiligten weiter bis zum Sommer, damit im neuen Kindergartenjahr gleich von Anfang an für die neuen Familien mit der App gestartet werden kann. Derzeit betreiben mein Mitarbeiter David Schemberg und ich, sowie die Abteilung Information und Kommunikation eine Art »Hotline«, mit der wir den Einrichtungen bei Fragen zur Seite stehen und den Betrieb sicherstellen. Zusätzlich können Support-Anfragen direkt über die App an den Anbieter geschickt und dort bearbeitet werden.

Welche Erkenntnisse für die Einführung gab es bisher?

Julia Tietz: Bei den Schulungen der Fachkräfte Anfang 2024 konnten wir noch nicht mit echten Daten arbeiten. Funktionen direkt ausprobieren zu können, ist aber sehr wichtig. Zum Beispiel brauchen Einrichtungen auch einen Zugang zur Eltern-App, um zu sehen, wie die Mitteilungen bei den Eltern ankommen.

Bei uns gab es vor der Einführung eine Einwilligungserklärung zur Verarbeitung personenbezogener Daten, die von den Eltern unterzeichnet werden musste. Erwartungsgemäß gab es an dieser Stelle einige Rückfragen. Mehr Informationsmaterial für Eltern und/oder eine Vorab-Info-Veranstaltung zur Kita-App für die Eltern sollte miteingeplant werden.

Was ist unbedingt zu bedenken bei der Einführung einer Kita-App?

Julia Tietz: Die richtige Ausstattung ist zum Betrieb einer Kita-App essenziell. Dazu gehören nicht nur ausreichend Tablets, sondern man muss zum Beispiel auch Internetzugang in den Einrichtungen sicherstellen. Da es in unseren Einrichtungen bisher kein WLAN gibt, haben wir uns mit eSIMs, also mobilen Daten beholfen, aber selbst damit haben einige Einrichtungen Schwierigkeiten, weil dort der Empfang zu schlecht ist. Wichtig ist also, dass neben geeigneten Endgeräten auch der zuverlässige Internetzugang zu den Grundlagen gehört, auf denen die Einführung einer Kita-App aufbaut.

4.3 Mehr als nur eine Kommunikationsapp

Dass über eine Kita-App nicht nur die Kommunikation zwischen Einrichtungen und Eltern vereinfacht werden kann, sondern über solche Lösungen auch weitere Abläufe im Kita-Alltag sowie Verwaltungsprozesse verbessert werden, berichtet Johannes Tiemann von der Stadt Waiblingen. Er arbeitet als Koordinator Digitalisierung im *Fachbereich Bildung und Erziehung* in der *Abteilung Finanzen und Digitalisierung* und hat die Einführung des Waiblinger Elternportals maßgeblich vorangetrieben. Die seit 2023 in Waiblingen eingeführte Komplettlösung unterstützt sowohl Kommunikations- als auch Verwaltungsaufgaben wie die Anmeldung für die Kindertageseinrichtungen und die Ganztagesbetreuung. Im folgenden Auszug des Interviews wird die vorbildhafte Vorgehensweise der Stadt Waiblingen bei der Auswahl der Lösung dargestellt.

Wie entstand das Projekt Elternportal?

Johannes Tiemann: Mitte 2022 gab es den Plan, eine Kita-App zu beschaffen und da habe ich mich eingeklinkt und vorgeschlagen, das Ganze etwas breiter aufzustellen. Denn was wir brauchen, ist nicht nur eine Kommunikationslösung zwischen Einrichtungen und Eltern, sondern ein ganzheitliches Elternportal, das weitere Aufgaben übernimmt. Zum Beispiel sollen dadurch Dokumente von Eltern nur einmal hochgeladen werden müssen und dann sowohl in der Kita als auch später in der Ganztagesbetreuung zur Verfügung stehen.

Wichtig ist aus meiner Sicht zu betonen, dass hier nur das richtige Werkzeug fehlt – die Prozesse und die Mitarbeitenden sind »tipptopp«. Durch neue Möglichkeiten ändern sich dann vielleicht ein paar Prozesse.

Wie sind Sie dann vorgegangen?

Johannes Tiemann: Gestartet sind wir mit einem eintägigen Workshop, an dem zwei Erzieherinnen, zwei Leitungen, Elternvertreter, einer Person, die für die Abrechnungen zuständig ist, sowie eine Person aus der pädagogischen Fachstelle teilgenommen haben. Wir hatten eine externe Moderation und haben erstmal wirklich groß gedacht und aus allen Richtungen Wünsche gesammelt. Unsere Ideen für zukünftige Prozesse der einzelnen Beteiligten haben wir als »User-Stories« formuliert zum Beispiel: *Als Erzieher kann ich auswerten, welche Nachrichten an Eltern gelesen oder nicht gelesen wurden. Ungelesene Nachrichten kann ich filtern und für diese eine neue Aktion ableiten (z. B. Nachricht ausdrucken und mitgeben)*. Mit solchen Beispielen zu arbeiten war für die Beteiligten sehr hilfreich und sind als Prozessbeschreibungen in das Pflichtenheft eingeflossen. Aus meinem Agenturbackground heraus ist dieses Vorgehen einleuchtend, aber in der Kommune war es durchaus innovativ und hat auch weitere Kreise gezogen. Man darf keine Angst haben, Begehrlichkeiten zu wecken und dadurch schon im Kopf »die Schere ansetzen«.

Wir haben uns dann für eine Ausschreibung mit Teilnahmewettbewerb entschieden. Das war in unserem Fall zwar nicht gesetzlich vorgeschrieben, allerdings hofften wir, dass durch das Vorgehen weitere Anbieter identifiziert werden können. Das hat auch funktioniert. Unter anderem auch, weil ich die Ausschreibung gut beworben und gestreut habe. In den Auswahlprozess involviert waren dann neben dem Workshopteam auch

Datenschutz- und IT-Abteilung, der Digitalisierungsbeauftragte der Stadt und weitere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen aus der Abteilung Schule und der Abteilung Kita. Die Ausschreibung war 30 Tage online und Mitte 2023 fanden die Gespräche im Rahmen des Teilnahmewettbewerbs statt. Danach hatten sechs Unternehmen in einem hybriden Termin in je zwei Stunden an zwei Tagen die Möglichkeit, ihr Angebot vorzustellen. Wir haben uns dabei konkret zeigen lassen, wie bestimmte Funktionen umgesetzt werden. Am Ende haben wir uns dann für den dänischen Anbieter Assemble (Nemborn) entschieden. Unsere Erwartung war, dass ca. 70% unserer Wünsche realisiert werden können, tatsächlich sind es sehr viel mehr, vielleicht sogar 95%.

Wann und wie startete die Einführung?

Johannes Tiemann: Wir starteten im Oktober 2023 mit Präsenz-Schulungen in zwei ausgewählten Pilot-Kitas, im Februar 2024 wurde das Elternportal dort richtig eingeführt und seit Juni 2024 starteten weitere Piloten mit einigen Einrichtungen. Diese haben wir über Onlineveranstaltungen geschult, da die Erfahrung aus den Präsenzveranstaltungen des ersten Piloten gezeigt haben, dass das Ergebnis online effizienter erzielt werden kann.

Das Ziel der Schulungen war es, die Einrichtungsleitungen »fit« für die Anwendung des Portals zu machen, damit sie als Multiplikatoren für ihre Teams fungieren und dort ihr Wissen anwenden können. Als Selbsthilfemaßnahmen sind online Videos zu den einzelnen Funktionen und Info-Buttons innerhalb der Anwendung verfügbar, außerdem sind Austauschgruppen innerhalb des Portals eingerichtet, damit die Teams sich gegenseitig aushelfen können, wenn Fragen aufkommen.

Bis wann wird das Ganze abgeschlossen sein?

Johannes Tiemann: Für das Projekt ist kein genauer Abschlusstermin geplant, wir wollen keinen Druck in den Einrichtungen erzeugen, allerdings ist natürlich schon das Ziel, dass alle Einrichtungen zeitnah auf die Lösung umsteigen. Die Beteiligung von Mitarbeitenseite sowie von Elternseite ist aktuell sehr groß. Toll ist, dass bisher innerhalb von zwei Wochen nach Einführung 95% der Eltern von dem Portal überzeugt werden. Das können wir sehen, wenn wir die Interaktionen mit der App in Realtime auswerten. Man erkennt auch, dass der Bedarf in der Ganztagesbetreuung anders ist als in den Kindertageseinrichtungen.

Was sind aus Ihrer Sicht die Erfolgsfaktoren in diesem Projekt?

Johannes Tiemann: Wir waren und sind ein sehr motiviertes Team. Unsere Herangehensweise mit dem ersten Workshop, in dem sich alle Beteiligten einbringen und ihre Wünsche äußern konnten, hat sehr gut funktioniert.

Die sehr benutzerfreundliche Lösung trägt dazu bei, dass die Motivation unter den Mitarbeitenden weiter steigt. Die Anwendung macht einfach Spaß und die Modernisierung wird freudig erwartet. Dass eine Nutzung der Lösung Mehraufwände erzeugt, kann deutlich widerlegt werden, wenn der bisherige Prozess genau angeschaut wird.

Vor allem gilt es, Hürden abzubauen. Dazu gehört auch die technische Ausstattung und dass eine gute Internetanbindung Voraussetzung ist.

Welche Funktionen sind wichtig?

Johannes Tiemann: Wir nutzen neben den durchgängig konzipierten Verwaltungsfunktionen, zum Beispiel für die Anmeldung, die üblichen Kommunikationsfunktionen. Außerdem steht uns auch eine sehr ausgeklügelte und sichere Funktion zum Aufnehmen und Teilen von Fotos zur Verfügung, das begeistert vor allem die Eltern. Wichtig für die Akzeptanz einer Lösung ist es aus meiner Sicht, die Eltern als Kunden zu sehen und ihre Perspektive bei der Gestaltung der Prozesse mit einzubeziehen. Auch Übersetzungsfunktionen spielen in diesem Zusammenhang eine Rolle. Wir nehmen keinen Einfluss, wie intensiv die Funktionen in der Elternkommunikation genutzt werden, haben aber schon die Erfahrung gemacht, dass es auch viele individuelle Nachrichten gibt und das von allen Beteiligten sehr gut angenommen wird.

Welche Veränderungen gibt es durch die Einführung des Elternportals?

Johannes Tiemann: In Zukunft bietet uns die Lösung mehr Möglichkeiten, Entscheidungen transparent auf Basis von Daten zu treffen. Außerdem ermöglichen uns digital zur Verfügung stehende Daten die Automatisierung von Prozessen. Zum Beispiel wird, wenn ein Kind krankgemeldet wird, diese Information direkt in die Anwesenheitsliste übernommen, gegebenenfalls kann in Zukunft auch die Essensbestellung direkt angepasst werden. Als Träger haben wir erstmals die Möglichkeit, direkt an die Eltern zu kommunizieren, das lief bisher über die Einrichtungen.

Veränderungen gibt es auch in den internen Prozessen, zum Beispiel läuft die Dienstplannerstellung über das Portal und Mitarbeitende können ihre Arbeitszeit bequem auf dem Handy erfassen und erhalten dort alle Daten, die sie zur Erfüllung ihrer Aufgabe benötigen. Es gibt meines Erachtens ein großes Potenzial, in den Einrichtungen und beim Träger Aufwand und Zeit zu sparen.

Nach Einschätzung der Autorinnen des Fraunhofer IAO sollten Kita-Apps zur Kommunikation von Eltern und Kita in den nächsten Jahren flächendeckend eingeführt werden. Kita-Apps bieten im Alltag sowohl für Eltern als auch für Einrichtungen und Träger viele Vorteile gegenüber der Kommunikation über E-Mail(-Verteiler) oder gar per Zettel im Kinderrucksack.

Einige Anbieter argumentieren, dass durch Kita-Apps auch eine größere Teilhabe der Väter erfolgt. Untersuchungen dazu sind uns nicht bekannt, wären aber durchaus vorstellbar und interessant: *Wie die Digitalisierung der Kommunikation von Eltern und Erziehenden mittels einer Kita-App gleichberechtigte Elternschaft fördert.*

Unbestritten ist, dass die Digitalisierung durch Kita-Apps eine schnellere Kommunikation ermöglicht und dadurch **auch in zukünftigen Krisensituationen** eine wichtige Rolle spielen kann. Vielerorts wurde dieser Bedarf durch die Corona-Pandemie erkannt und Kita-Apps wurden inzwischen beschafft. Die Systemeinführung erstreckt sich über einen langen Zeitraum, denn neue Prozesse müssen etabliert und eingeübt werden. Dabei muss auch für Krisensituationen definiert werden, wer im Namen der Einrichtung wie über diesen neuen Kanal kommuniziert. Neu ist durch Kita-Apps, dass auch Träger und über diese z. B. auch Gesundheitsämter, einen aktuellen und direkten Kommunikationsweg zu den Eltern haben.

Es ist aus Sicht des Fraunhofer IAO sehr wichtig und im Interesse der Kommunen, für kleinere Träger und zum Beispiel Eltern-Kind-Initiativen die **Möglichkeit** zu schaffen, **sich** größeren Trägern **anzuschließen**, denn eine fundierte App-Auswahl und Einführung ist sehr aufwändig und für diese Kitas sonst kaum umzusetzen.

Das Staatsinstitut für Frühpädagogik (IFP) erläutert in seiner Expertise von 2021 (Reichert-Garschhammer u. a. 2021) wie manche Trägerverbände schon bei der Datenschutzprüfung unterstützen. Es fordert den Kita-App-Einsatz zu entbürokratisieren und empfiehlt, Datenschutzprüfungen und Sicherheitszertifizierungen für Kita-Apps durch das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) zu leisten. Des Weiteren wird in der Expertise als Ausblick diskutiert, inwiefern eine Kita-App vom Staat entwickelt und kostenfrei bereitgestellt werden könnte.

Von der Kita-App zum Verwaltungsportal: Die Einführung einer Kita App als reine Kommunikationslösung kann ein erster Digitalisierungsschritt im sein. Weitere Potenziale bieten die **Komplettlösungen**, die integriert mit der Kita-App Funktionen für viele weitere Verwaltungsprozesse wie Dienstplanerstellung, Platzvergabe oder Gebührenbescheide beinhalten.

Die Integration bzw. Verknüpfung von Kita-Apps mit weiteren Systemen ist sinnvoll. Ein Beispiel stellt die Dienstplanerstellung dar: Werden Abwesenheiten (z. B. in den Ferien oder an Brückentagen) von den Eltern via App eingepflegt, so kann der Personaleinsatz entsprechende dem tatsächlichen Bedarf erfolgen. Einen Schritt weiter gehen Systeme, die mittels Künstlicher Intelligenz durch Analyse von Daten aus der Vergangenheit Muster erkennen und den zukünftigen Betreuungsbedarf voraussagen (Predictive Analytics). Allgemein unterstützen und entlasten **Daten aus Kita-Apps** Leitungen und Träger. Entscheidungen auf Basis von Daten ergänzen, vereinfachen und beschleunigen die bisher auf Erfahrungswissen beruhenden Prozesse.

Hinsichtlich bestehender und zukünftiger Dokumentationsanforderungen im Kita-Alltag sollte immer geprüft werden, inwiefern die Daten aus der Kita-App hierfür genutzt werden können. App-Anbieter werden, vor allem im Rahmen von Komplettlösungen, immer

mehr dieser **gesetzlichen Dokumentationsanforderungen unterstützen**. Auch nach Einführung in der Phase von Betrieb und Wartung ist ein regelmäßiger Austausch mit dem App-Anbieter unverzichtbar, um vorhandene Potenziale der verwendeten Lösung auszunutzen oder ggf. gemeinsam auszubauen.

Kommunikationsgegenstand zwischen Erziehenden und Eltern sind auch **Ereignisse**, sowohl auf Gruppenebene (*»Die Maxis waren heute bei der Feuerwehr«*) als auch individuell (*»Merle hat sich heute alleine die Schuhe angezogen«*). Diese können und werden in Zukunft vermehrt **mit Kita-Apps dokumentiert** werden. Noch ist jedoch nicht davon auszugehen, dass Kita-Apps als alleinige Dokumentationsform das bisherige Kita-Portfolio ersetzen. Es sollte jedoch die Möglichkeit genutzt werden, Nachrichten aus der Kita-App direkt in ein Portfolio zu übernehmen.

Fotos, die zur Dokumentation herangezogen werden, sind sehr beliebt, werden aber (auch von Eltern) als besonders sensibel eingeschätzt. Einige Träger entscheiden sich deswegen bewusst dagegen, Fotos mit Kindern in die Kita-App einzustellen. **App-Funktionen rund um Fotos können jedoch sicherer und effizienter zu handhaben sein als bisherige Lösungen**, so dass es sich lohnt, bei der Anbieter-Auswahl bzw. im Betrieb die Möglichkeiten nochmal genau zu prüfen. Beispiele für automatisierbare Aufgaben sind Gesichtserkennung und Abgleich mit der vorhandenen Fotoerlaubnis.

Der aktuelle Hype Generative Künstliche Intelligenz spielt für Kita-Apps derzeit noch keine Rolle: Automatisch generierte Nachrichten der Erziehenden an die Eltern oder von Eltern an Erziehende erzeugen einen geringen Mehrwert und würden nach Einschätzung des Fraunhofer IAO derzeit auf wenig Akzeptanz stoßen. Abhängig von der Entwicklung in anderen Bereichen sowie von der weiteren Integration aller Systeme in der Kita, beim Träger oder auch bei den Eltern, sollte diese Aussage in den nächsten Jahren auf ihre Gültigkeit überprüft werden.

Bauer, C. (2023). 12 deutsche Kita-Apps im Überblick: Funktionen, Datenschutz, Kosten & Nutzen. Artikel vom 16.02.2023 auf familie.de
Abgerufen am 18.06.2024 unter <https://www.familie.de/kleinkind/12-deutsche-kita-apps-im-ueberblick-funktionen-datenschutz-kosten-nutzen/>

DKLK Deutscher Kitaleitungskongress Studie 2020: Umfrage von Wolters Kluwer Deutschland in Kooperation mit dem Verband Bildung und Erziehung (VBE), dem Bayerischen Lehrer- und Lehrerinnenverband (BLLV), dem VBE Baden-Württemberg und dem VBE Nordrhein-Westfalen
Abgerufen am 03.07.2024 unter https://www.nifbe.de/images/nifbe/Aktuelles_Global/2020/DKLG_Studie_2020.pdf

DKLK Deutscher Kitaleitungskongress Studie 2021: Umfrage von FLEET Education Events in Kooperation mit dem VBE Bundesverband sowie den drei VBE Landesverbänden, dem Bayerischen Lehrer- und Lehrerinnenverband (BLLV), dem VBE Baden-Württemberg und dem VBE Nordrhein-Westfalen
Abgerufen am 03.07.2024 unter https://deutscher-kitaleitungskongress.de/wp-content/uploads/2023/01/DKLG_Studie_2021.pdf

Gruber, M., Höfig, C., Golla, M., Urban, T., Große-Kampmann, M. (2022). "We may share the number of diaper changes": A Privacy and Security Analysis of Mobile Child Care Applications. Proceedings on Privacy Enhancing Technologies S. 394-414.
Abgerufen am 03.07.2024 unter <https://petsymposium.org/2022/files/papers/issue3/popets-2022-0078.pdf>

Koch, M.-C. (2024). Nach Datenleck bei Kita-App: Stay Informed richtet Informationsseite und FAQ ein. Artikel vom 26.03.2024 auf heise.de
Abgerufen am 18.06.2024 unter <https://www.heise.de/news/Nach-Datenleck-bei-Kita-App-Stay-Informed-richtet-Informationsseite-und-FAQ-ein-9667323.html>

Manz, D. (2024). Datenpanne bei Kita-App – über 11.000 Einrichtungen in ganz Deutschland betroffen. Blogbeitrag vom 15.04.2024
Abgerufen am 27.06.2024 von datenschutzberater.nrw
<https://www.datenschutzberater.nrw/datenpanne-bei-kita-app-ueber-11-000-einrichtungen-in-ganz-deutschland-betroffen/>

Reichert-Garschhammer, E., Knoll, S., Helm, J., Holand, G., Lorenz, S., Möncke, U., Oeltjendiers, L. (2021). KitaApps – Apps und Softwareprogramme für mittelbare pädagogische Aufgaben in der Kita. Expertise (2., überarbeitete Auflage). München: IFP

Schubert, Petra; Winkelmann, Axel (2023): Phasen der Auswahl. In: Petra Schubert und Axel Winkelmann (Hg.): Betriebswirtschaftliche Anwendungssysteme. Enterprise Resource Planning. Wiesbaden, Heidelberg: Springer Gabler (Lehrbuch), S. 161–178.

Website stay informed: Wie alles begann
Abgerufen am 03.07.2024 unter <https://www.stayinformed.de/ueber-uns-unternehmen/>

Autorinnen und Beteiligte

Die Autorinnen sind Wissenschaftlerinnen und wissenschaftliche Hilfskräfte des Forschungsbereiches Digital Business am Fraunhofer IAO www.digital.iao.fraunhofer.de



Harriet Kasper

harriet.kasper@iao.fraunhofer.de



Verena Pohl

verena.pohl@iao.fraunhofer.de



Helen Salzer

helen.salzer@iao.fraunhofer.de



Samira Wünsch

samira.wuensch@iao.fraunhofer.de

Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner der drei im Rahmen von Interviews aufgenommenen Praxisbeispiele, die auch zur Evaluierung des Vorgehens beigetragen haben.



Rebecca Harscher

Praxisbeispiel Ludwigsburg
Teamleitung städtische Kindertageseinrichtungen
r.harscher@ludwigsburg.de



Katja Schwab

Praxisbeispiel Ludwigsburg
Einrichtungsleitung im Kinder- und Familienzentrum
Poppenweiler www.kifazpoppenweiler.de
k.schwab@ludwigsburg.de



Julia Tietz

Praxisbeispiel Stuttgart
Qualitätsbeauftragte Medien/Digitalisierung
Abteilung Kita/Sk
Jugendamt Stuttgart
julia.tietz@stuttgart.de



Johannes Tiemann

Praxisbeispiel Waiblingen
Kordinator Digitalisierung
Fachbereich Bildung und Erziehung
Abteilung Finanzen und Digitalisierung
johannes.tiemann@waiblingen.de

Die Autorinnen bedanken sich herzlich bei Rebecca Harscher, Katja Schwab, Julia Tietz und Johannes Tiemann für die offenen Einblicke in ihre Erfahrungen, für den guten Austausch und die Unterstützung bei der Erstellung dieser Studie. Des Weiteren danken wir allen Eltern, die sich in Gesprächen und an den Leitfaden-Interviews beteiligt haben, und Herrn Tobias Truckenmüller für sein Interesse und seinen Input. Unserem Teamleiter Angewandte Künstliche Intelligenz Dr. Maximilien Kintz und Institutsdirektor Thomas Renner danken wir für ihre wertvollen Hinweise zur Struktur, dem Fraunhofer IAO sowie der Fraunhofer Gesellschaft für die Ermöglichung der Studie.

Impressum

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Nobelstraße 12
70569 Stuttgart
www.iao.fraunhofer.de

Kontakt

Harriet Kasper
Angewandte Künstliche Intelligenz
Tel. +49 711 970-2357
harriet.kasper@iao.fraunhofer.de

Titelbild

© atitaph – Adobe Stock (KI-generiert)

Fraunhofer-Publica

<http://dx.doi.org/10.24406/publica-3395>

Alle Rechte vorbehalten

© Fraunhofer IAO, Juli 2024