



Vorlagennummer: VO/2023/12846-01
Vorlagenart: Antwort auf Anfrage öffentlich
Datum: 08.10.2024
Federführend: 2.020 - Fachbereichscontrolling
Bearbeitung: Ralf Kuschmierz

Antwort auf Anfrage des AM Thorsten Fürter (FDP) zum Relaunch der "Mein Lübeck-App"

Beratungsfolge:

04.11.2024	Senat	zur Senatsberatung
22.09.2026	Hauptausschuss	zur Kenntnisnahme

Anlass:

Anfrage des AM Thorsten Fürter (FDP) zum Relaunch der „Mein Lübeck-App“ im Hauptausschuss am 23.01.2024.

Am 29. September 2023 wurde die neue "Mein Lübeck-App" öffentlich vorgestellt. In der Presseinvitation heißt es: „Die beliebte, auf tausenden Lübecker Smartphones installierte App „Mein Lübeck“ hat eine Runderneuerung erfahren und kommt nun in frischer Optik mit erweitertem Inhalt daher. War die App bislang ein auf die Stadtwerke Lübeck ausgerichtetes Medium, ist sie nun ein gemeinschaftliches Angebot der Stadtwerke und der Hansestadt Lübeck. Dadurch bietet sie ab sofort einen wesentlich breiter gefächerten Zugang zu Informationen und Dienstleistungen aller Art.“

Hierzu frage ich den Bürgermeister:

- 1) Wie viele User haben die App im Jahr 2023 genutzt (bitte nach Monaten aufschlüsseln)?
- 2) Wie viele User haben die App im Jahr 2023 erstmalig heruntergeladen (bitte nach Monaten aufschlüsseln)?
- 3) Welche Angebotsbereiche (Informationen und Dienstleistungen) der App wurden nach dem Relaunch am häufigsten genutzt (bitte mindestens die drei am stärksten nachgefragten Angebotsbereiche nebst Nutzungszahlen aufführen)?
- 4)
 - a) Wer hat den Relaunch der App technisch realisiert?
 - b) Mit welchen Kosten war dies verbunden?
 - c) Wer trägt die Kosten?

5)

a) Wieviel kostet der laufende Betrieb der App?

b) Wer trägt die Kosten?

Allgemeine Vorbemerkung:

Der vorliegende Berichts- bzw. Anfragewunsch betrifft den Zuständigkeitsbereich einer städtischen Gesellschaft. Die Anfrage bzw. der Berichtsauftrag ist deshalb zuständigkeitshalber an diese Gesellschaft weitergeleitet worden und die Beantwortung der gestellten Fragen ist durch die Stadtwerke Lübeck Gruppe GmbH am 24.09.2024 dem Fachbereich übersandt worden.

Aufgrund der Tatsache, dass städtische Eigengesellschaften keine eigenen Berichte in die Gremien der Hansestadt Lübeck einbringen können und dieses nur dem Fachbereich möglich ist, geschieht dieses mit dem Deckblatt des Fachbereiches Wirtschaft und Soziales.

Der Fachbereich Wirtschaft und Soziales weist darauf hin, dass für Inhalte und Umfang der Antworten ausschließlich die Gesellschaften selbst verantwortlich sind. Der Fachbereich Wirtschaft und Soziales wird zu den einzelnen Anfragen bzw. Berichten nur dann eigene Anmerkungen machen, wenn auch städtische Verwaltungseinheiten von gestellten Fragen betroffen sind und zu den Mitteilungen der Gesellschaften entsprechende Ergänzungen notwendig sind.

Antwort:

Aufgrund eines Kommunikationsversehens zwischen der Hansestadt Lübeck und den Stadtwerken Lübeck konnte die Antwort der Stadtwerke erst jetzt eingestellt werden.

siehe Anlage – Antwort Stadtwerke Lübeck GmbH

Anlage(n):

1 - Antwort Stadtwerke Lübeck 19.09.2024 (öffentlich)

Lübeck, 19.09.2024

VO 2023/12846 vom 14.12.2023
Eingang bei der SWL am 29.07.2024

Anfrage des AM Thorsten Fürter (FDP)
Relaunch der „Mein Lübeck-App“

- 1) Wie viele User haben die App im Jahr 2023 genutzt (bitte nach Monaten aufschlüsseln)?
- 2) Wie viele User haben die App im Jahr 2023 erstmalig heruntergeladen (bitte nach Monaten aufschlüsseln)?
- 3) Welche Angebotsbereiche (Informationen und Dienstleistungen) der App wurden nach dem Relaunch am häufigsten genutzt (bitte mindestens die drei am stärksten nachgefragten Angebotsbereiche nebst Nutzungszahlen aufführen)?
- 4)
 - a) Wer hat den Relaunch der App technisch realisiert?
 - b) Mit welchen Kosten war dies verbunden?
 - c) Wer trägt die Kosten?
- 5)
 - a) Wieviel kostet der laufende Betrieb der App?
 - b) Wer trägt die Kosten?

Zu 1)

Im Jahr 2023 haben insgesamt unterschiedliche Nutzerzahlen die App verwendet, die nach Monaten aufgeschlüsselt sind. Die folgende Tabelle zeigt sowohl die Anzahl der aktiven Nutzer:innen als auch die Anzahl der neuen Nutzer:innen pro Monat im Jahr 2023:

Monat	Aktive Nutzer:innen	Neue Nutzer:innen
Jan 23	18.939	1.441
Feb 23	17.475	1.108
Mrz 23	19.095	1.267
Apr 23	17.762	1.245
Mai 23	18.286	1.355
Jun 23	18.040	1.442
Jul 23	17.621	1.296
Aug 23	18.497	1.177
Sep 23	18.094	1.479
Okt 23	21.348	3.695
Nov 23	17.040	1.307
Dez 23	17.522	1.518

Zusammenfassung:

- **Aktive Nutzer:innen:** Die Zahl der aktiven Nutzer:innen schwankte im Laufe des Jahres, wobei der Oktober mit 21.348 aktiven Nutzer:innen den Höchststand erreichte. Die niedrigste Anzahl an aktiven Nutzer:innen wurde im November mit 17.040 verzeichnet.
- **Neue Nutzer:innen:** Die Zahl der neuen Nutzer:innen zeigt ebenfalls Schwankungen, wobei der Oktober mit 3.695 neuen Nutzer:innen einen signifikanten Anstieg verzeichnete.

Auf das gesamte Jahr 2023 gesehen ergeben sich folgende Zahlen:

- **Aktive Nutzer:innen:** 46.294
- **Neue Nutzer:innen:** 18.330

Erläuterung zu den Nutzerzahlen:

Ein:e Nutzer:in, der/die in einem bestimmten Monat aktiv ist, könnte in anderen Monaten nicht aktiv sein. Wenn die Nutzer:innen über die Monate kumuliert werden, würde man annehmen, dass alle Nutzer:innen jeden Monat aktiv sind, was in den meisten Fällen nicht zutrifft. Somit wird jede:r aktive Nutzer:in nur einmal jährlich betrachtet und gezählt.

Beispiel:

Ein:e Nutzer:in ist im Januar und März aktiv, im Februar nutzt er/sie die App nicht. Für die MAU¹ im Januar und März würde er/sie jeweils als aktive:r Nutzer:in gezählt werden, aber er/sie wird nicht zweimal gezählt, wenn man die jährlichen aktiven Nutzer:innen betrachtet.

Unterschiedliche Betrachtungsperspektiven

- **Monatlich aktive Nutzer:innen** misst, wie viele Nutzer:innen innerhalb eines einzelnen Monats aktiv sind. Es ist eine kurzfristige Kennzahl, die zeigt, wie viele Personen regelmäßig auf die App zurückkehren.
- **Jährlich aktive Nutzer:innen** hingegen zeigt, wie viele verschiedene Nutzer:innen innerhalb eines gesamten Jahres aktiv waren, wobei jede:r Nutzer:in nur einmal gezählt wird, egal, wie oft er in diesem Zeitraum aktiv war.

Zu 2)

Die Anzahl der Downloads im Jahr 2023 ergibt sich aus den unter Punkt 1 genannten neuen Nutzer:innen.

Zu 3)

Zu den meisten Interaktionen nach dem Relaunch führten:

- HL-Live
- Abfahrtsmonitor
- HL-Sports

Zu 4)

4a) Endios ist der Hersteller der App, die von den Stadtwerken Lübeck Digital und dem Marketing der Stadtwerke Lübeck gesteuert und betrieben wird.

4b) Das Redesign der App war mit Aufwendungen für die Designagentur in Höhe von ca. 25.000 € verbunden. Diese Kosten decken das vollständige Redesign der App ab, einschließlich aller gestalterischen und konzeptionellen Anpassungen.

4c) Die Kosten haben die Stadtwerke Lübeck als Betreiber der App getragen.

¹ „Monatlich aktive Benutzer“ (MAU) ist ein Leistungsindikator, der verwendet wird, um die Anzahl der einzelnen Nutzer:innen zu zählen, die die App im letzten Monat besucht haben.

Zu 5)

5a) Die Kosten für den Betrieb der App haben sich durch das Redesign nicht verändert. Diese belaufen sich auf ca. 5.500 € monatlich.

5b) Die Kosten werden derzeit von den Stadtwerken Lübeck getragen. Wenn neue Funktionalitäten hinzukommen, dann werden diese an die Hansestadt Lübeck entsprechend abgerechnet.