Büro Oberbürgermeister Herne, 2. Dezember 2021

Herr Golz – 2911

Stellungnahme zur Anfrage der „Piraten-Partei“ für die Sitzung des Rates am 14. Dezember 2021 – Neue Herne-App

1. Mit Schreiben vom 22. November 2021 bittet die „Piraten-Partei“ um Beantwortung folgender Fragen:
    a. Wie oft wurde die alte Herne-App herunter geladen?
        i. Ca. 15.000 mal
    b. Wie oft wurde die neue Herne-App herunter geladen und ist die Stadt damit zufrieden?
        i. Ca.6.000 mal seit neuestem Update.
        ii. Unser Anspruch ist, die Nutzungszahlen kontinuierlich weiter auszubauen und möglichst vielen BürgerInnen den Service der Herne-App näher zu bringen. Die Nutzungszahlen sind auch kontinuierlich steigend.
    c. Hat die Stadt für die neue Herne-App bereits geworben? Wenn ja, wie sahen die Maßnahmen aus und was haben sie gekostet?
        i. Ja die Stadt Herne hat die Herne-App auf ihren Homepages und Social-Media-Accounts beworben und wird dies auch weiterhin tun. (Beiträge, Sharepics, usw.)
        ii. Darüber hinaus wird im Rahmen von Werbeflyern, die anderweitigen thematischen Bezug haben, die Herne-App beworben und mit QR-Code-Downloadfunktion versehen. Auch die WAZ hat mehrfach darüber berichtet. Diese Maßnahmen haben bisher keine zusätzlichen Kosten verursacht.
    d. Hat die Stadt bzw. die Firma Gelsennet schon Rückmeldungen erhalten? Wenn ja, wie war das Feedback?
        i. Die Stadt Herne hat ein eigenes Feedback-Postfach für die Herne-App unter app@herne.de eingerichtet, welches auch von Usern benutzt wird. Darüber hinaus gibt es Feedback-Funktionen in der App, die direkt zu dem Postfach geleitet werden. Auch das Postfach der Stabsstelle Digitalisierung (stabsstelle-digitalisierung@herne.de) wird regelmäßig für Feedbacks benutzt. Diese Feedbacks werden bewertet, überprüft und mit dem Dienstleister in regelmäßigen Feedbackrunden besprochen und behoben bei Updates. Darüber hinaus werden konstruktive Vorschläge genutzt, um diese zu bewerten und die geplanten Ausbauaktivitäten einfließen zu lassen. Dies hängt aber stets vom zur Verfügung stehenden Budget zur Weiterentwicklung der App ab, welches unter Gesichtspunkten von Wirtschaftlichkeit und Usability stets neu zu bewerten ist. Da es sich um kein festes Budget handelt, ist dies auch vor dem Hintergrund der angespannten Haushaltssituation ständig zu überprüfen. Das Feedback in den Appstores ist durchweg positiv und liegt weit über dem Schnitt anderer Stadtapps (4 von 5 Sternen).

ii. Welche neuen Funktionen sind geplant?
    1. Die Stadt Herne wertet Feedbacks aus und hat auch eine eigene Ausbauplanung. Diese ist aber stets vor dem Hintergrund der Wirtschaftlichkeit und der Verfügbarkeit von Daten und digitalen Angeboten zu überprüfen. Bspw. arbeitet die Stabsstelle gemeinsam mit dem Fachbereich Vermessung und Kataster an Geodiensten, die eingebunden werden sollen. Darüber hinaus besteht der Anspruch, die Konzerndienstleistungen sukzessive zu bündeln. Erste Veranstaltungen haben zu weiteren Impulsen geführt (bspw. Ehrenamt 4.0), welche noch zu bewerten und konzipieren sind. Abschließend arbeitet die Stabsstelle an der kontinuierlichen Verbesserung und dem kontinuierlichen Ausbau der App mit dem Dienstleister. Auch interkommunaler Austausch von Angeboten wird durch den Dienstleister aus dem kommunalen Umfeld ermöglicht, um Entwicklungskosten insgesamt zu reduzieren. Darüber hinaus sind Module rund um Bus und Bahn, Points of interest sowie Entsorgungsdienste geplant.

iii. Was war der genaue Grund für den Wechsel des Dienstleisters? Und was hat es gekostet?
    1. Vertragslaufzeiten sind ausgelaufen und der damalige Dienstleister hat aufgrund unternehmensstrategischer Entscheidungen den Service eingestellt. Im Rahmen eines neuen Vergabeverfahrens und vor dem Hintergrund des Anspruchs, interkommunale Dienstleistungen perspektivisch auszutauschen, hat Gelsennet Kommunikationsgesellschaft mbH den Zuschlag erhalten. Die Entwicklung der neuen App (und die noch abzuarbeitenden neuen Features) haben ein Auftragsvolumen von 28.500 Euro netto zuzüglich 1.000 Euro für die Schnittstelle zum Ideen- und Anregungsmanagement zur Automatisierung von Prozessen. Der Betrieb der App wird bemessen an der Einwohnerzahl und kostet ca. 1.500 Euro netto monatlich. Hierin enthalten sind Serviceupdates, Konvertierungen, Störungshotlines, vereinzelte Maßnahmen zur Verbesserung der Usability und Performance.

2. **Herrn Oberbürgermeister Dr. Dudda**
   zur nächsten Ratssitzung vorgelegt

3. Zum Vorgang