

Züri wie neu – Aktueller Stand in Zürich

Digitaler Bürgerservice

Christian Gees



Stadt Zürich
Geomatik + Vermessung



Inhalt

- Entstehung
- Funktionsweise
- Implementierung und Kosten
- Herausforderungen
- Nutzen
- Nutzung
- Nutzende

 Stadt Zürich

Züri wie neu

[Eine Meldung erfassen](#) [Alle Meldungen](#) [Hilfe](#)

In der Kategorie
Grünflächen/Spielplätze gemeldet
14:42, 22. Mai 2017

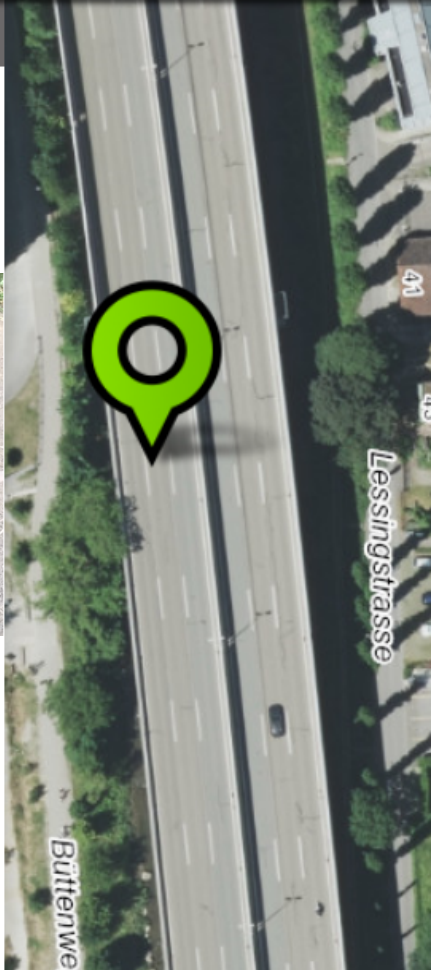
BEANTWORTET

Lebende Schildkröte auf Erdweg
parallel zur Lessingstrasse



Antwort

09:15, 29. Mai 2017
Lebende Tiere über diese App melden, macht nicht viel Sinn. Das Tier war nicht mehr da. Bitte künftig Wildhüter direkt anrufen: 079 219 91 05. Freundliche Grüsse Ihre Stadt Zürich



Entstehung: 2010 – Öffentlicher Ideenwettbewerb

Ideenwettbewerb – Das Wissen der Bevölkerung nutzen

Klicken oder Ziehen zum Vergrößern

Ein Ziel des Legislatorschwerpunkts eZürich lautete, die Stadt solle durch den vermehrten Einsatz von digitalen Dienstleistungen die verwaltungsinternen Verfahren vereinfachen sowie der Bevölkerung und den Unternehmen kundenfreundliche Dienstleistungen zur Verfügung stellen. Um die Bedürfnisse ihrer Anspruchsgruppen aufzuspüren, bestand die erste Massnahme von eZürich in der Durchführung eines öffentlichen Online-Ideenwettbewerbs.

Woher Ideen nehmen, wenn nicht stehlen? Aus der Bevölkerung! Vom 4. November bis zum 12. Dezember 2010 führte die Stadt Zürich einen Online-Ideenwettbewerb zur digitalen Zukunft Zürichs durch. Ziel war es, einerseits die digitalen Bedürfnisse der Zürcherinnen und Zürcher kennenzulernen, andererseits die besten Ideen per Voting zu ermitteln und zu belohnen.

Die Durchführung von Online-Foren widerspiegelte während des gesamten Legislatorschwerpunkts den Willen der Verwaltung, die Möglichkeiten der digitalen Kommunikation zu nutzen und die Bürgerschaft niedrigschwellig bei der Gestaltung

der Stadt miteinzubeziehen. Auch künftig will die Stadtverwaltung durch ePartizipation-Aktionen «stilles Wissen» (tacit knowledge) in «explizites Wissen» (explicit knowledge) verwandeln.

Reges Interesse

Tatsächlich stiess der Ideenwettbewerb in Zürich auf reges Interesse. Innerhalb der knapp sechs Wochen besuchten fast 15'000 Menschen die Website und lieferten 612 Ideen – vom Online-Friedhof über ein elektronisches Parkleitsystem bis zu Online-Bewertungsmöglichkeiten des städtischen Personals durch «Rosen» («Likes») oder «Kakteen» («Dislikes»).

Die beliebtesten Themen

Die Resultate des Wettbewerbs zeigten, dass eZürich für die Teilnehmenden nicht nur gratis WLAN und Wirtschaftsförderung bedeuten sollte. Vielmehr sind es Alltagsthemen, zu denen die meisten Ideen eingebracht wurden: Die Zürcherinnen und Zürcher wünschen sich Aufklärung und die Überwindung digitaler Gräben, digitale Verwaltungsprozesse, Verbesserungen im Verkehr, politische Mitgestaltungsmöglichkeiten, und all das in einer umweltfreundlichen Stadt. Dazu wäre ein schneller, flächendeckender Netzzugang Mittel zum Zweck.

Im Bereich Standortförderung machte die Bevölkerung zahlreiche Vorschläge, wie sich Zürich im internationalen Wettbewerb besser positionieren könnte: durch die Bildung und Förderung von ICT-Profis, durch eine Stärkung des Marketing und der Vernetzung, sowie durch Open-Source-Programme.

Die Siegerideen des Online-Votings



«Compisternli»

Kinder erklären älteren Menschen den Umgang mit Computer und Internet, um so den digitalen Graben zu überwinden.



«DynabookZ»

Computergesteuerte Lerngeräte sollen verstärkt im Schulalltag eingesetzt werden, damit die Schulkinder den Umgang mit neuen Medien lernen.

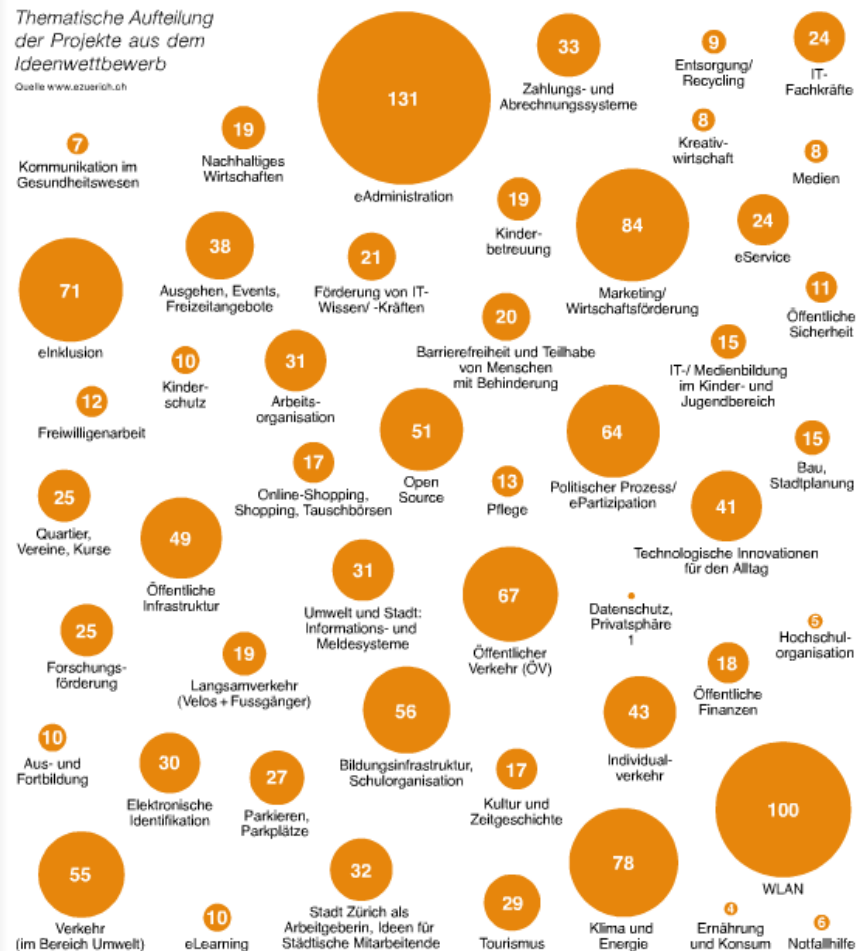


«eZürich in Politik und Verwaltung verankern»

Die Bürgerinnen und Bürger wollen generell durch ePartizipation vermehrt in die kommunale Politik eingebunden werden.

Thematische Aufteilung der Projekte aus dem Ideenwettbewerb

Quelle: www.ezurich.ch



Entstehung: Idee

«Über eine Online-Plattform können die Einwohnerinnen und Einwohner auf Mängel und Schäden der städtischen Infrastruktur hinweisen. Das Portal bzw. das Online-Forum wird von der Stadtverwaltung moderiert und transparent geführt. ...»

Quelle: Ideenwettbewerb zu eZürich

Ideengeber: Marcel Hungerbühler



Funktionsweise: Benutzende

Nutzende

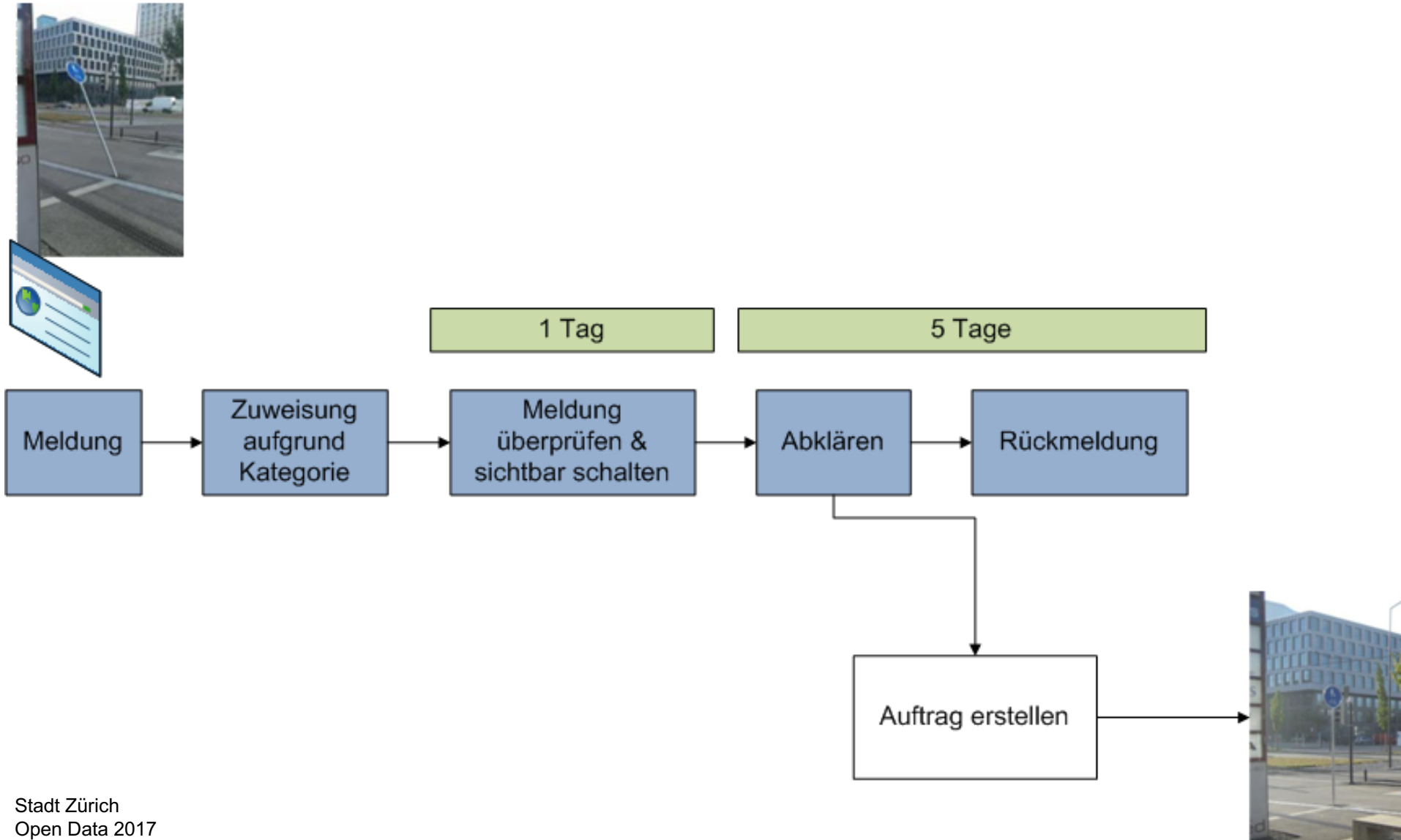
1. Standort wählen
2. Kategorie wählen
3. Schaden fotografieren
beschreiben und
Kontaktinformation
angeben

Stadt

4. Feedback geben und
Schaden beheben



Funktionsweise: Hinter den Kulissen

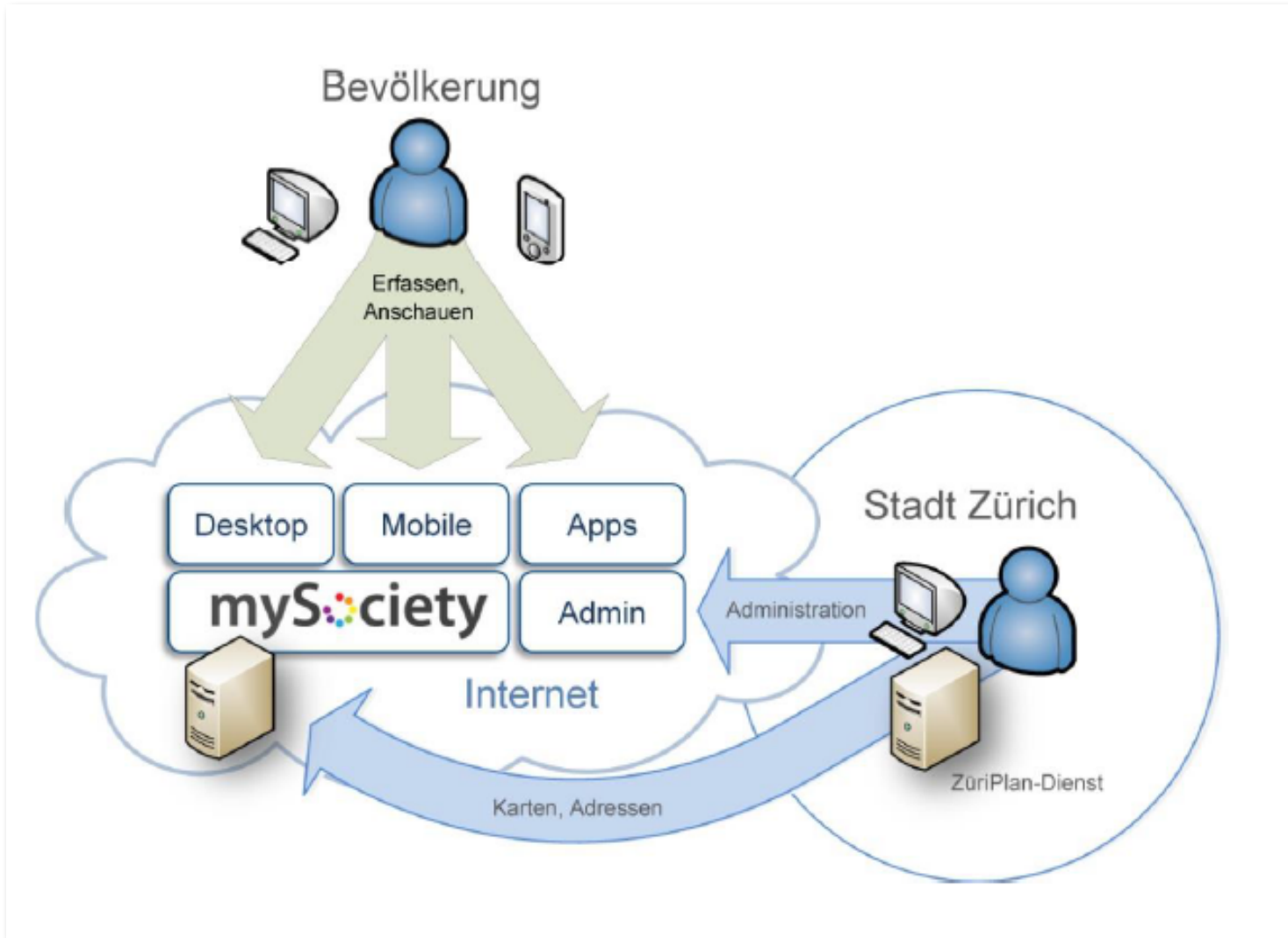


Funktionsweise: Beteiligte / Themen

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| • Entsorgung & Recycling (ERZ) | Abfall/Sammelstellen |
| • Tiefbauamt (TAZ) | Strasse / Trottoir / Platz |
| • Grün Stadt Zürich (GSZ) | Grünflächen / Spielplätze |
| • Dienstabteilung Verkehr (DAV) | Signalisation / Lichtsignal |
| • Immobilien Stadt Zürich (IMMO) | Graffiti |
| • Elektrizitätswerk (ewz) | Beleuchtung / Uhren |
| • Wasserversorgung (WVZ) | Hydranten / Brunnen |
| • Verkehrsbetriebe (VBZ) | ÖV / Haltestellen |
| • Organisation und Informatik (OIZ) | Informatiksicherheit |
| • Datenschutzbeauftragter (DSB) | Datenschutz |
| • Stadtkanzlei Internetdienste | Kommunikation |
| • Geomatik + Vermessung (GeoZ) | Projektleitung |



Implementierung und Kosten



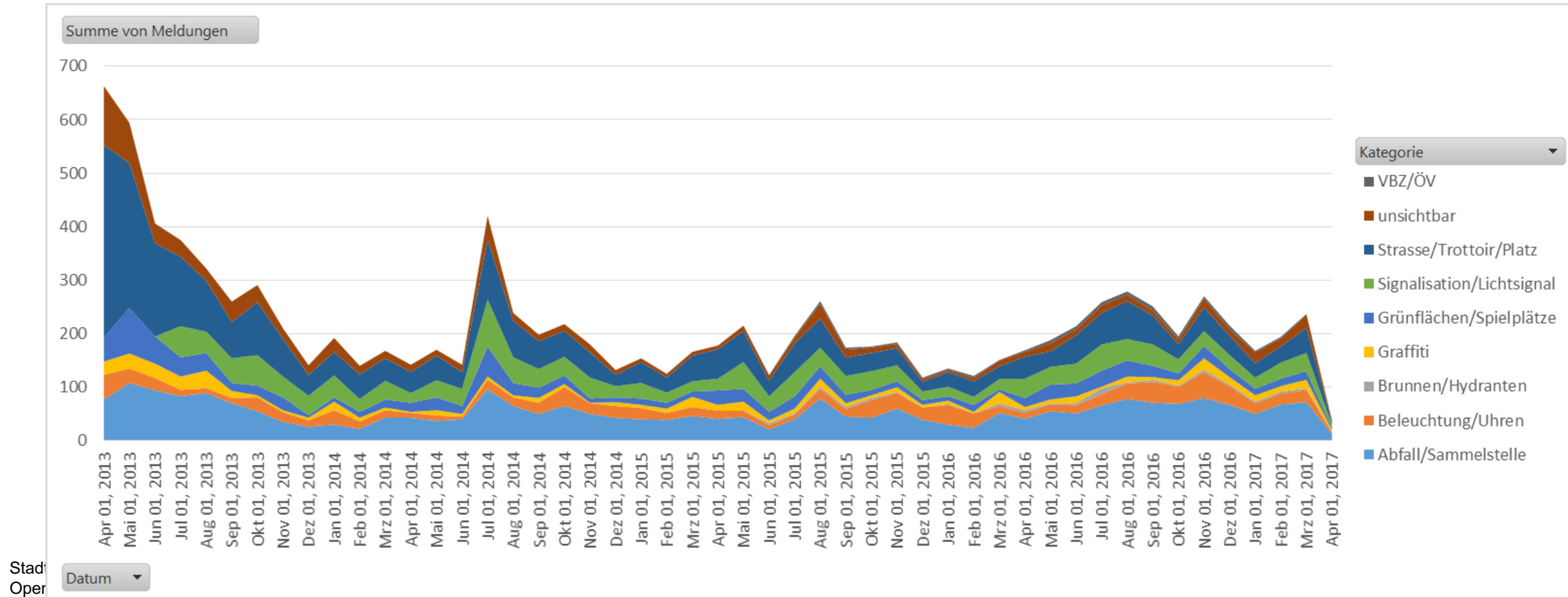
- Realisierung: 90'000 CHF (2013)
- Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen: 30'000 CHF (2014)
- Jährlichen Betriebskosten: 8'000 CHF

Nutzen

- Bevölkerung
 - Schnelleres Beheben von Schäden
 - Einfache, zeitgemässe Kommunikation mit der Stadt
 - Möglichkeit zur Mitwirkung
 - Überblick über gemeldete und behobene Schäden
- Stadt
 - Mithilfe der Bevölkerung beim Auffinden von Schäden
 - Modernes Image
 - Bürgernähe
 - Verbesserte Transparenz und Nachvollziehbarkeit von Verwaltungshandeln

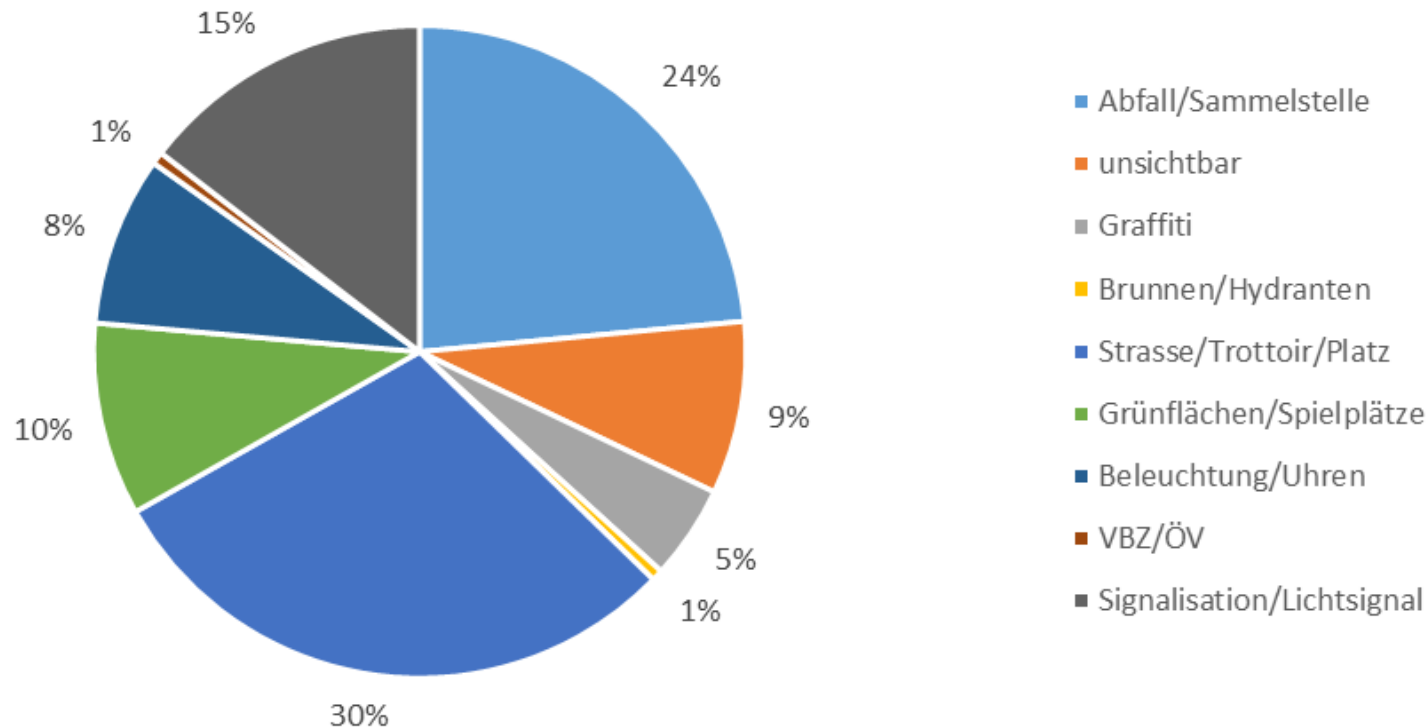
Nutzung (1/3)

- Seit April 2013 über 10'000 Meldungen
- Pro Tag 7-8 Meldungen (konstant)



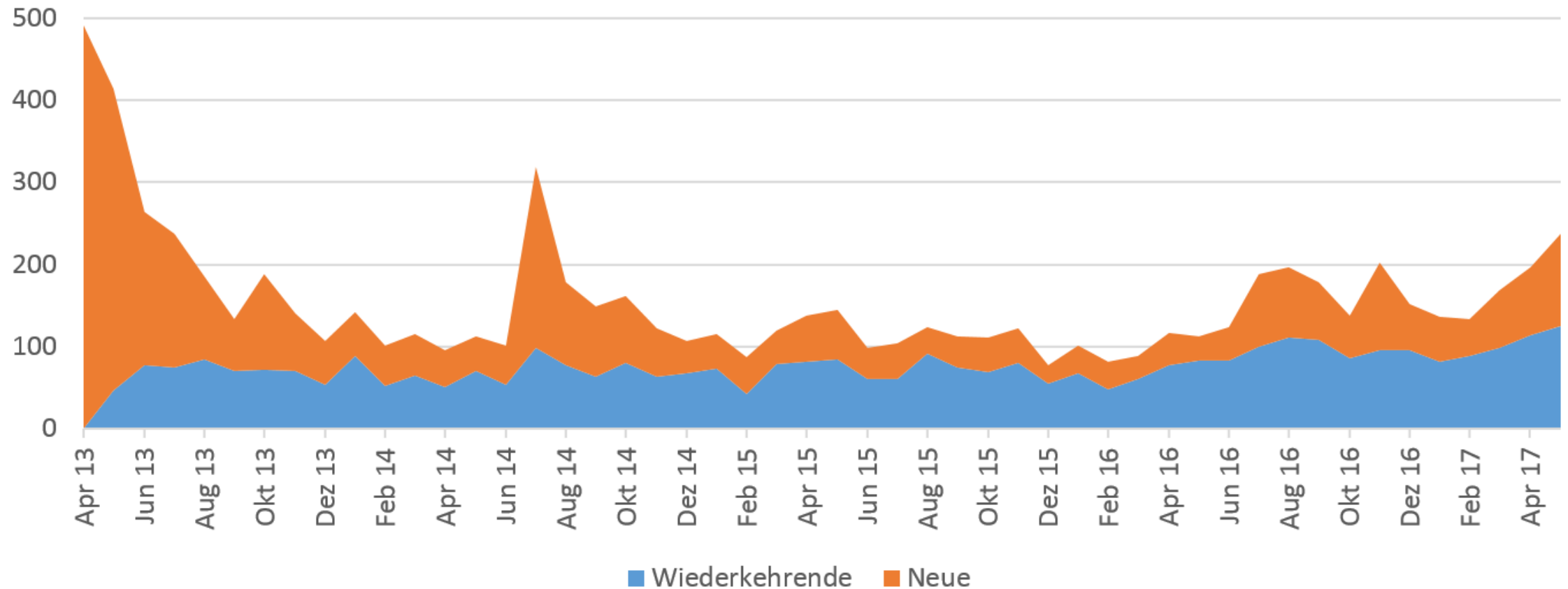
Nutzung (2/3)

- 8 Kategorien
- unsichtbar: Wünsche und ungebührliche Meldungen



Nutzung (3/3)

- 3363 Benutzende (E-Mail-Adressen)
- Ca. 45% neue Nutzende pro Monat



Nutzende (1/3)

Der typische «Züri wie neu» Benutzende ...

- ist männlich (76%),
- ist 46 Jahre alt (80% zwischen 30 und 65),
- hat einen Hochschulabschluss (47%),
- ist deutscher Muttersprache (93%) und
- arbeitet mindestens 4 von 5 Tagen (70%).



Nutzende (2/3)

75% der Benutzenden finden, dass die App ...

- leicht zu bedienen ist,
- benutzerfreundlich ist,
- eine zielgerichtete Art ist, um mit der Stadt zu kommunizieren,
- so funktioniert, wie man es erwartet,
- im Sinne der Bevölkerung entwickelt wurde,
- es erlaubt, auf einfache Art eine Meldung abzugeben und
- über die notwendigen Funktionen verfügt.



Nutzende (3/3)

75% finden, dass sie durch «Züri wie neu» ...

- schneller Antwort bekommen,
- Probleme melden können, welche sie selber betreffen und
- die Stadt unterstützen möchten.

85% würden «Züri wie neu» wiederverwenden.



Hinweis:

- 1) Die georeferenzierten, anonymisierten Meldungen stehen auch als Open Data zur Verfügung: <https://data.stadt-zuerich.ch/dataset/zueriwieneu-meldungen>
- 2) Umfrageresultate Uni Bern: <https://zueriwieneu.fdn.iwi.unibe.ch/>

Potenzial

- Dialoge ermöglichen, liken
- Wünsche und Anregungen transparent diskutieren
- Transparentes Forum für nicht ortsbezogene Meldungen einrichten
- Integration in Auftragsbewirtschaftungssysteme
- Schweizweiter Service