

Züri wie neu – digitaler Bürgerservice

1. Swiss Civic Tech-Konferenz

14. März 2019

Christian Gees
Leiter GIS-Zentrum
Geomatik + Vermessung
christian.gees@zuerich.ch

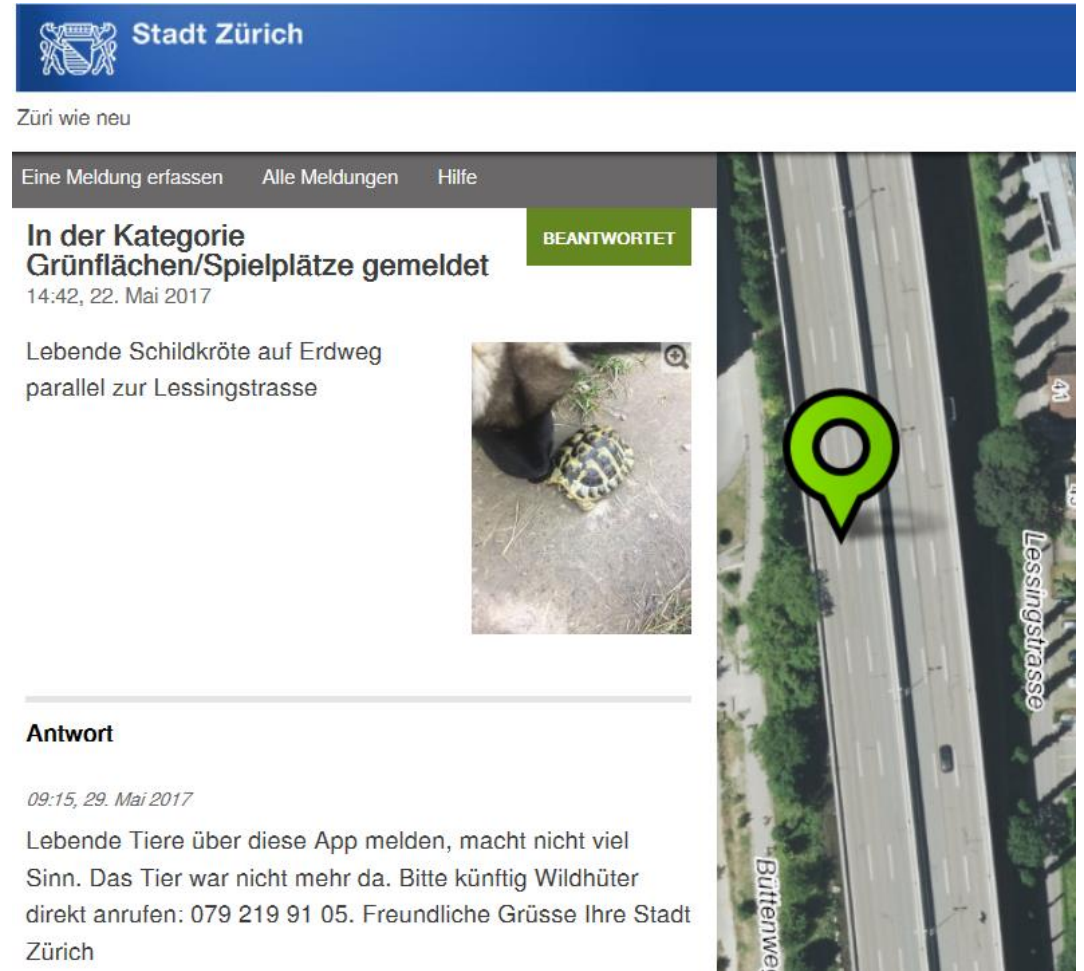


Stadt Zürich



Inhalt

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



The screenshot shows the 'Stadt Zürich' mobile application interface. At the top, there is a blue header with the city logo and name. Below it, the text 'Züri wie neu' is visible. A navigation bar contains three options: 'Eine Meldung erfassen', 'Alle Meldungen', and 'Hilfe'. The main content area displays a report titled 'In der Kategorie Grünflächen/Spielplätze gemeldet' with a green 'BEANTWORTET' (answered) badge. The report text reads: '14:42, 22. Mai 2017' and 'Lebende Schildkröte auf Erdweg parallel zur Lessingstrasse'. A photograph of a turtle is shown. To the right of the report is a satellite map view of the location, with a green location pin and labels for 'Lessingstrasse' and 'Buttenweg'. Below the report, an 'Antwort' (answer) section is shown, dated '09:15, 29. Mai 2017', with the text: '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 Ideenwettbewerb in Zahlen

15'000
Besucherinnen und Besucher

1'223
Registrierungen

612
Ideen

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

1

«Compisterni»

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

2

«DynabookZ»

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

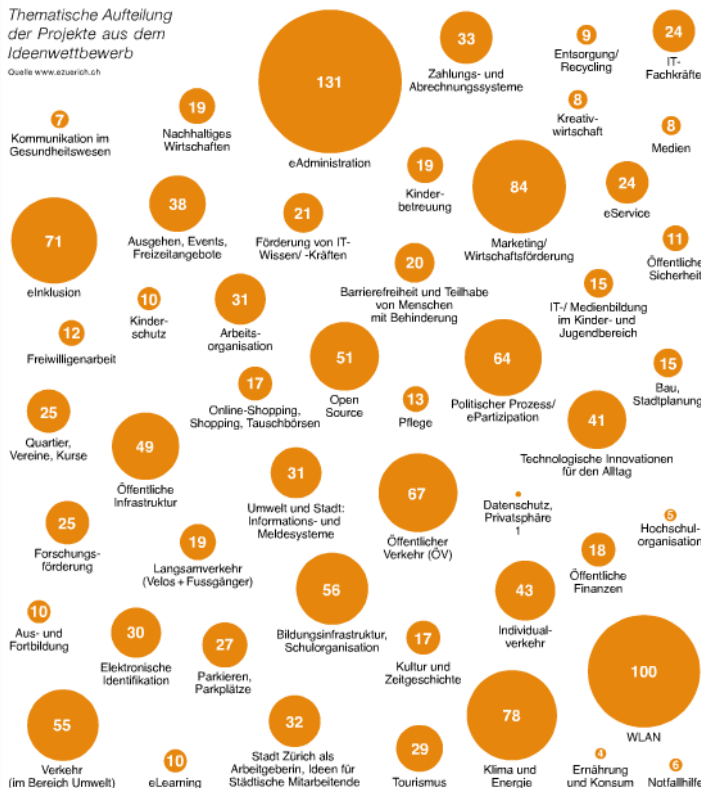
3

«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



Stadt Zürich

Entstehung

Funktionsweise,
Implementierung,
Kosten

Herausforderungen

Nutzen, Nutzung,
Nutzende

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



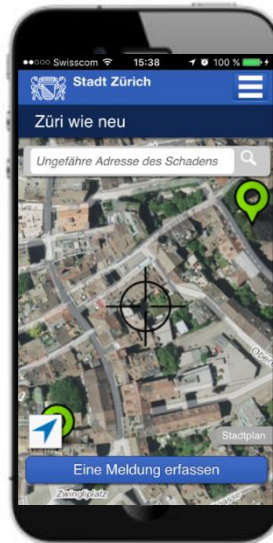
Funktionsweise

Nutzende

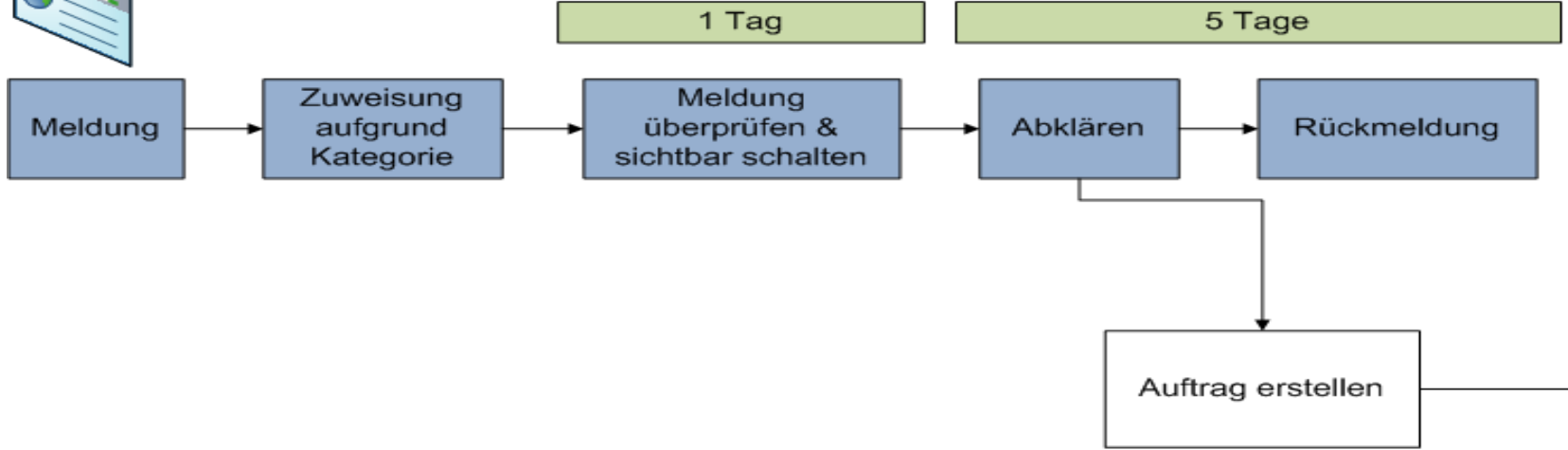
- Standort wählen
- Schaden fotografieren
- Beschreiben und Kategorie wählen
- Kontaktinformation angeben

Stadt

- Feedback geben und Schaden beheben



Funktionsweise: Ablauf



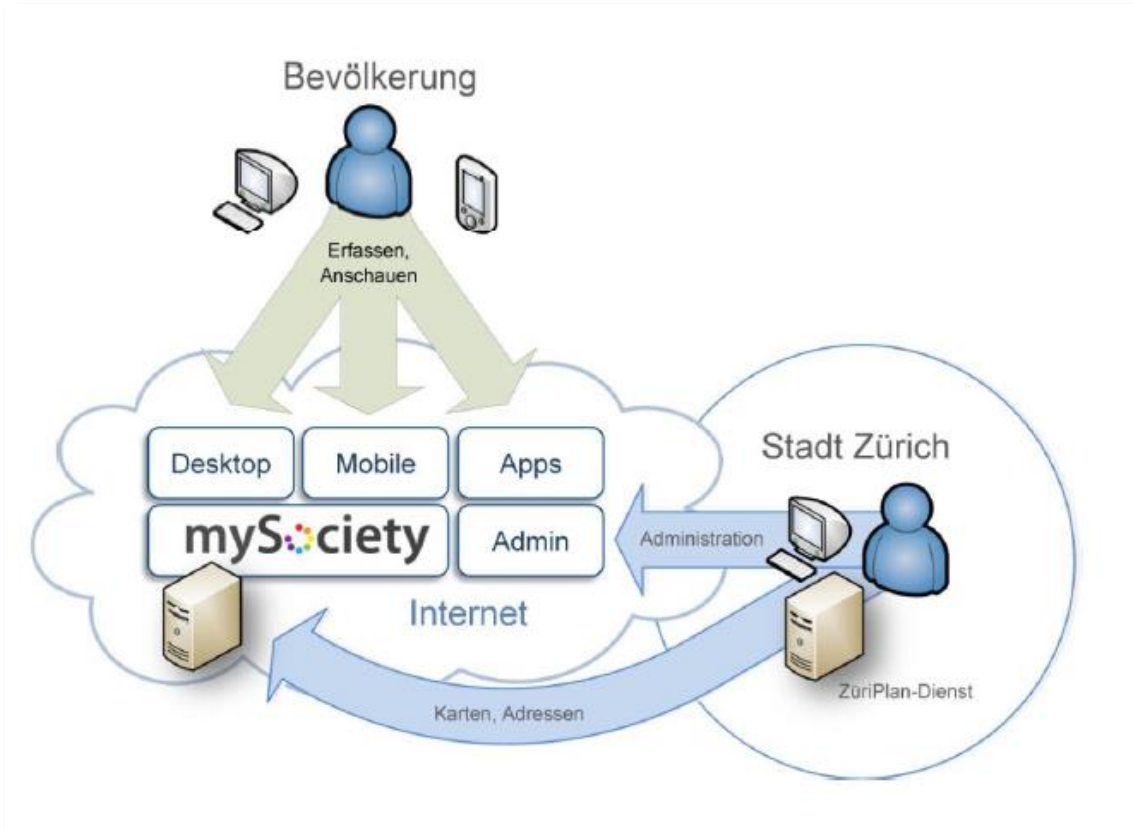
Funktionsweise: Beteiligte

- Entsorgung & Recycling (ERZ)
- Tiefbauamt (TAZ)
- Grün Stadt Zürich (GSZ)
- Dienstabteilung Verkehr (DAV)
- Immobilien Stadt Zürich (IMMO)
- Elektrizitätswerk (ewz)
- Wasserversorgung (WVZ)
- Verkehrsbetriebe (VBZ)
- Stadtpolizei (Stapo)
- Organisation und Informatik (OIZ)
- Datenschutzbeauftragter (DSB)
- Stadtkanzlei Internetdienste
- Geomatik + Vermessung (GeoZ)

Abfall/Sammelstellen
Strasse / Trottoir / Platz
Grünflächen / Spielplätze
Signalisation / Lichtsignal
Graffiti
Beleuchtung / Uhren
Hydranten / Brunnen
ÖV / Haltestellen
Hecken, Diverses
Informatiksicherheit
Datenschutz
Kommunikation
Projektleitung, Betreiberin



Implementierung und Kosten



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



Herausforderungen

- Angebot muss einem Bedarf entsprechen und bekannt sein
- Management muss vom neuen Angebot und seinem Nutzen überzeugt sein
- Beteiligten müssen abgeholt und eingebunden werden auch im laufenden Betrieb
- Bedenken müssen ernst genommen werden
- Prozesse müssen nachvollziehbar sein
- Technik muss einfach sein
- Wirkung muss überprüft werden



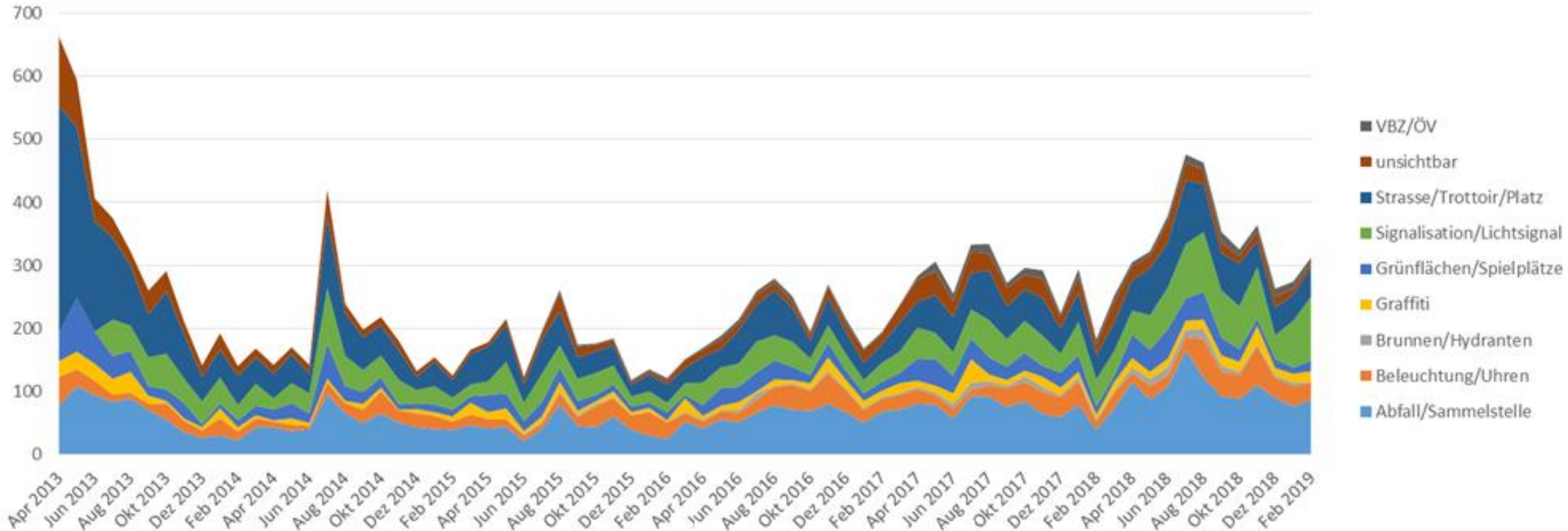
Nutzen

- 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

- Seit April 2013 über 17'880 Meldungen
- Pro Tag ca.10 Meldungen, Tendenz leicht zunehmend



Stadt Zürich

Entstehung

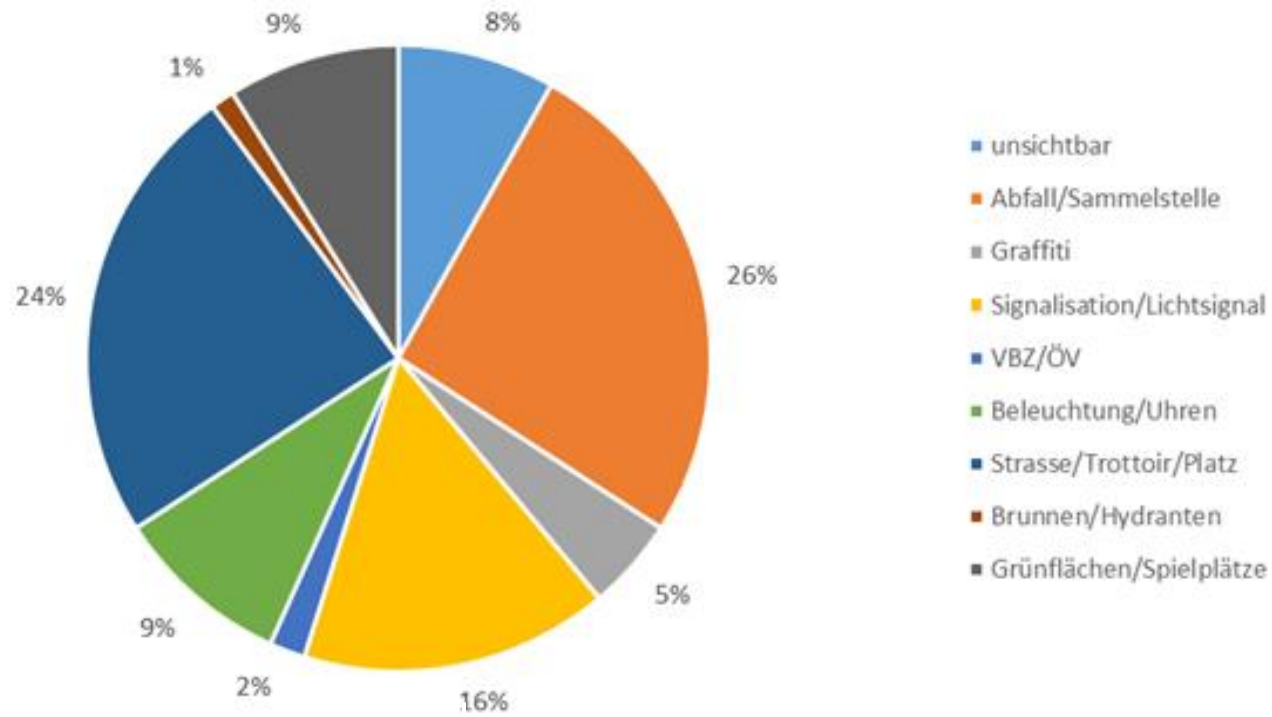
Funktionsweise,
Implementierung,
Kosten

Herausforderungen

Nutzen, Nutzung,
Nutzende

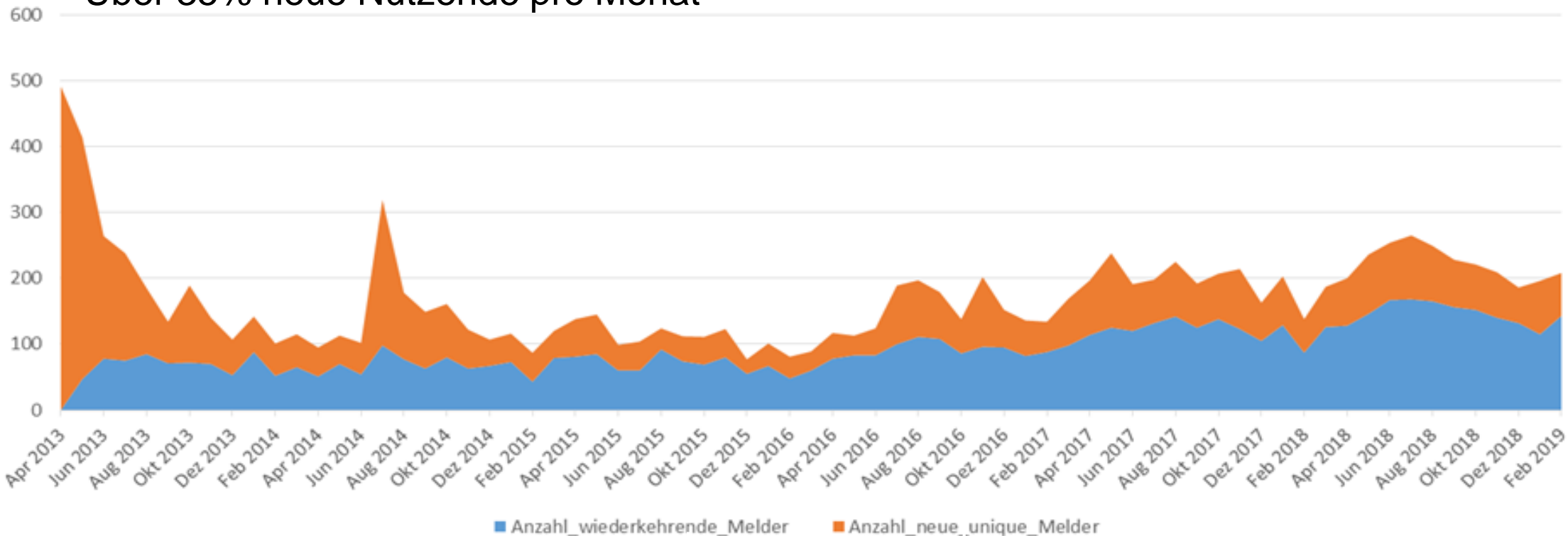
Nutzung

- 8 Kategorien
- unsichtbar: Wünsche und ungebührliche Meldungen



Nutzung

- Über 5'550 Benutzende (E-Mail-Adressen)
- Über 35% neue Nutzende pro Monat



Stadt Zürich

Entstehung

Funktionsweise,
Implementierung,
Kosten

Herausforderungen

Nutzen, Nutzung,
Nutzende

Nutzende

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

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

- leicht zu bedienen und benutzerfreundlich ist,
- 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

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: zuerich.ch/dataset/zueriwieneu-meldungen
- 2) Umfrageresultate Uni Bern: <https://zueriwieneu.fdn.iwi.unibe.ch/>



Stadt Zürich

Entstehung

Funktionsweise,
Implementierung,
Kosten

Herausforderungen

Nutzen, Nutzung,
Nutzende

Züri wie neu – digitaler Bürgerservice

Danke für Ihre Aufmerksamkeit



Stadt Zürich

