



Erfahrungen mit «Züri wie neu»

Smart City Lab Lenzburg

13. November 2020

Christian Gees
Stadt Zürich
Geomatik + Vermessung
christian.gees@zuerich.ch

Inhalt

- Entstehung
- Funktionsweise, Prozess, Beteiligte, Kosten und Implementierung
- Herausforderungen
- Nutzen, Nutzung, Nutzende

«E-Trottinett in der Sihl.»



Meldung: stadt-zuerich.ch/zueriwieneu
In der Kategorie Abfall/Sammelstelle gemeldet

«Wir organisieren mit den Teams von ERZ eine rasche Entfernung aus dem Wasser.»

Freundliche Grüsse
Ihre Stadt Zürich

Züri wie neu



Melden Sie Ihre Beobachtung, und wir beheben den Schaden. Dank Ihnen wird «Züri wie neu».
zueriwieneu.ch



Entstehung: 2010 – Öffentlicher Ideenwettbewerb

Ideenwettbewerb – Das Wissen der Bevölkerung nutzen

Klicken oder Ziehen zum Vergrößern

Ein Ziel des Legislaturschwerpunkts 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 Legislaturschwerpunkts 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 Mitte zum Zweck.

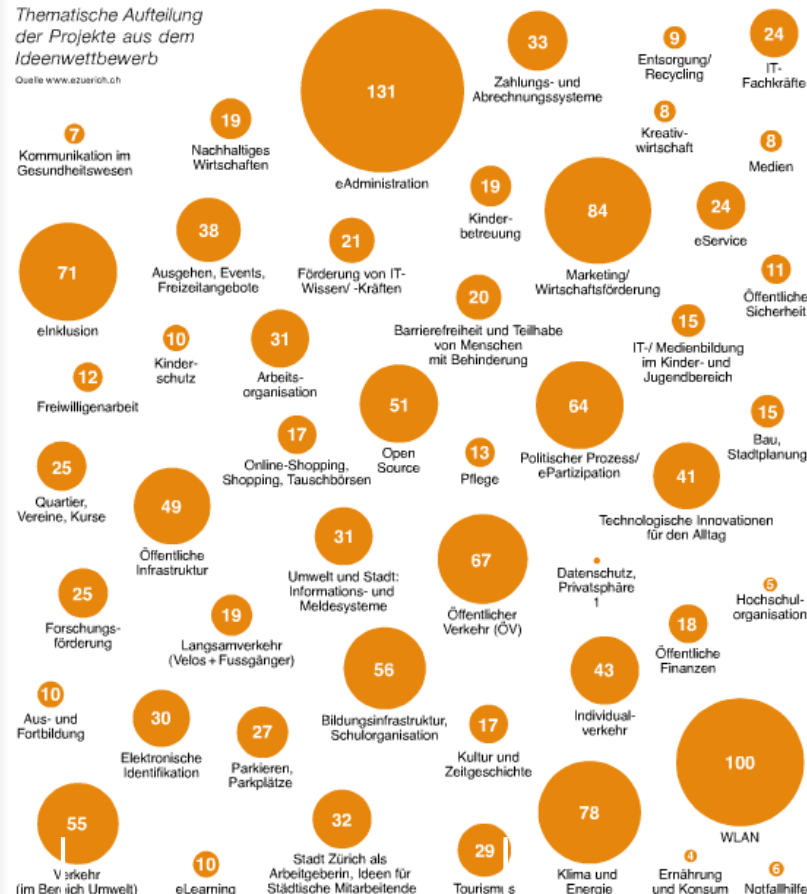
Im Bereich Standortförderung machte die Bevölkerung zahlreiche Vorschläge, wie sich Zürich im internationalen Wettbewerb besser positionieren könnte: durch die Bildung und Förderung von ICT-Profis, durch eine Stärkung des Marketing und der Vernetzung, sowie durch Open-Source-Programme.

Die Siegerideen des Online-Votings

1. **«Compisternli»**
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



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. ...»

1. Quelle: Ideenwettbewerb zu eZürich
2. Ideengeber: Marcel Hungerbühler

Funktionsweise

Nutzende

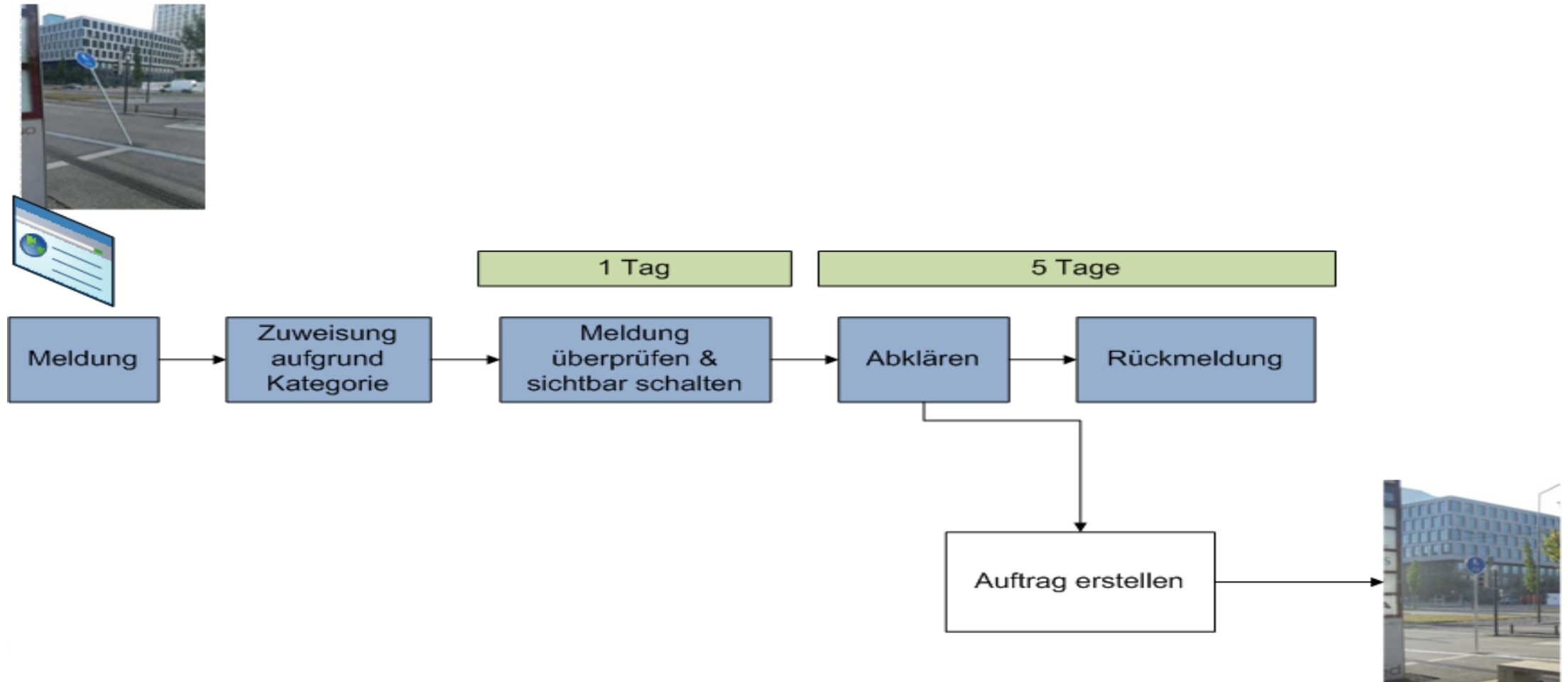
- Standort festlegen
- Schaden fotografieren
- Beschreiben und Kategorie wählen
- Kontaktinformation angeben

Stadt

- Feedback geben und Schaden beheben



Prozess



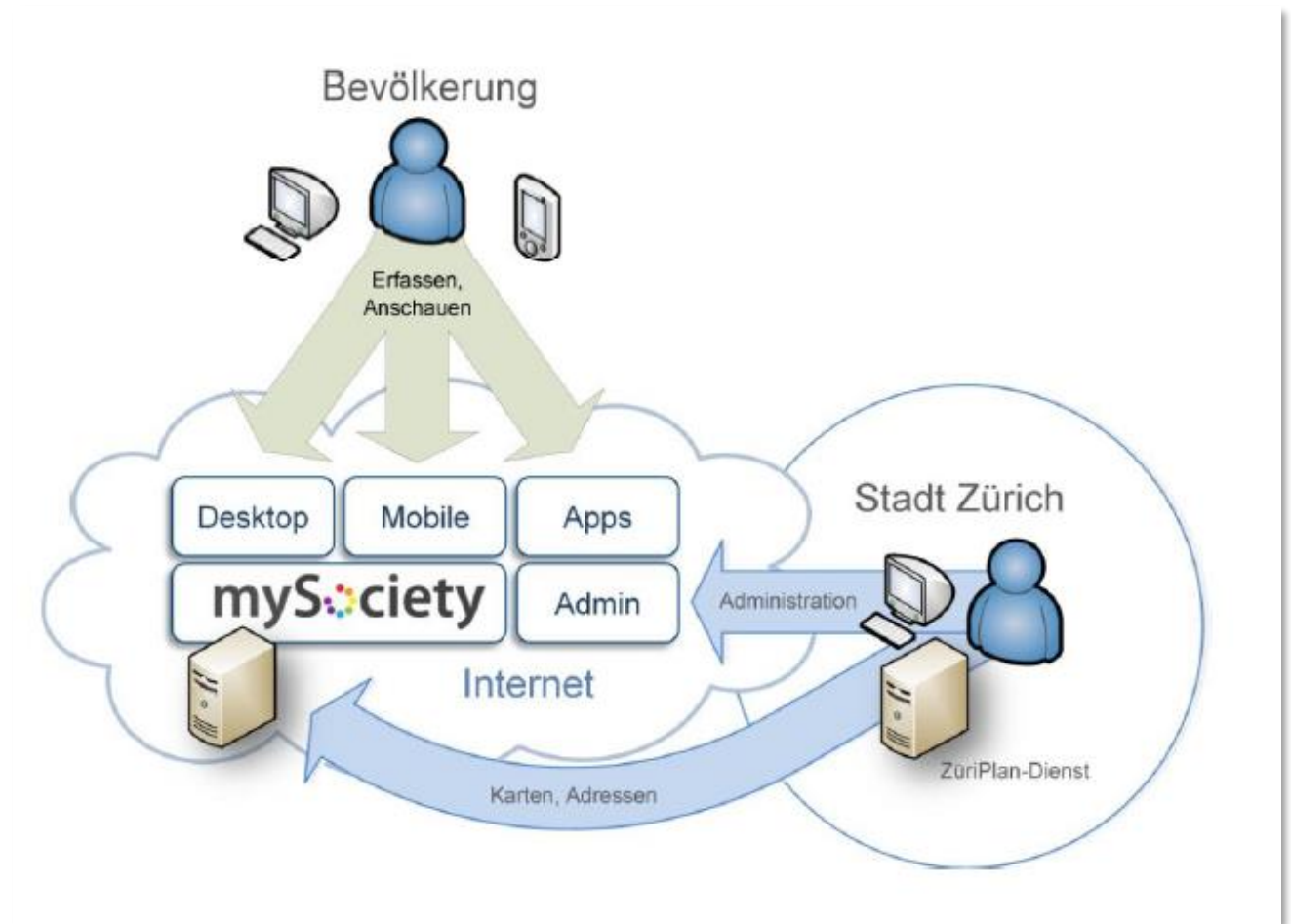
Beteiligte

- Entsorgung & Recycling (ERZ)
- Tiefbauamt (TAZ)
- Grün Stadt Zürich (GSZ)
- Dienstabteilung Verkehr (DAV)
- Immobilien Stadt Zürich (IMMO)
- Elektrizitätswerk (ewz)
- Wasserversorgung (WVZ)
- Verkehrsbetriebe (VBZ)
- Stadtpolizei (Stapo)

Abfall/Sammelstellen
Strasse / Trottoir / Platz
Grünflächen / Spielplätze
Signalisation / Lichtsignal
Graffiti
Beleuchtung / Uhren
Hydranten / Brunnen
ÖV / Haltestellen
(Hecken, Diverses)

Kosten und Implementierung

- Einmalig: 120'000 CHF
- Betriebskosten: 8'000 CHF



Herausforderungen

- Management muss vom neuen Angebot und seinem Nutzen überzeugt sein
- Beteiligte müssen abgeholt und eingebunden werden auch im laufenden Betrieb
- Bedenken müssen ernst genommen werden
- Prozesse müssen klar und verbindlich sein
- Technik muss einfach sein
- Angebot muss bekannt sein
- Wirkung muss überprüft werden

«Fussgängertafel abgeknickt.»



Meldung: stadt-zuerich.ch/zueriwieneu
In der Kategorie Signalisation/Lichtsignal gemeldet

«Die für die Wiederinstandstellung notwendigen Massnahmen wurden eingeleitet.»

Freundliche Grüsse
Ihre Stadt Zürich

Züri
wie neu



Melden Sie Ihre Beobachtung, und wir beheben den Schaden. Dank Ihnen wird «Züri wie neu».
[zueriwieneu.ch](https://stadt-zuerich.ch/zueriwieneu.ch)



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
 - Bürgernähe, verbesserte Transparenz und Nachvollziehbarkeit von Verwaltungshandeln
 - Zeitgemässes Image

**«Strassenlaterne kaputt;
die fällt uns bald auf den Kopf!»**



Meldung: stadt-zuerich.ch/zueriwieneu
In der Kategorie Beleuchtung/Uhren gemeldet

**«Die defekte Leuchte
wurde ersetzt.»**

Freundliche Grüsse
Ihre Stadt Zürich

Züri
wie neu



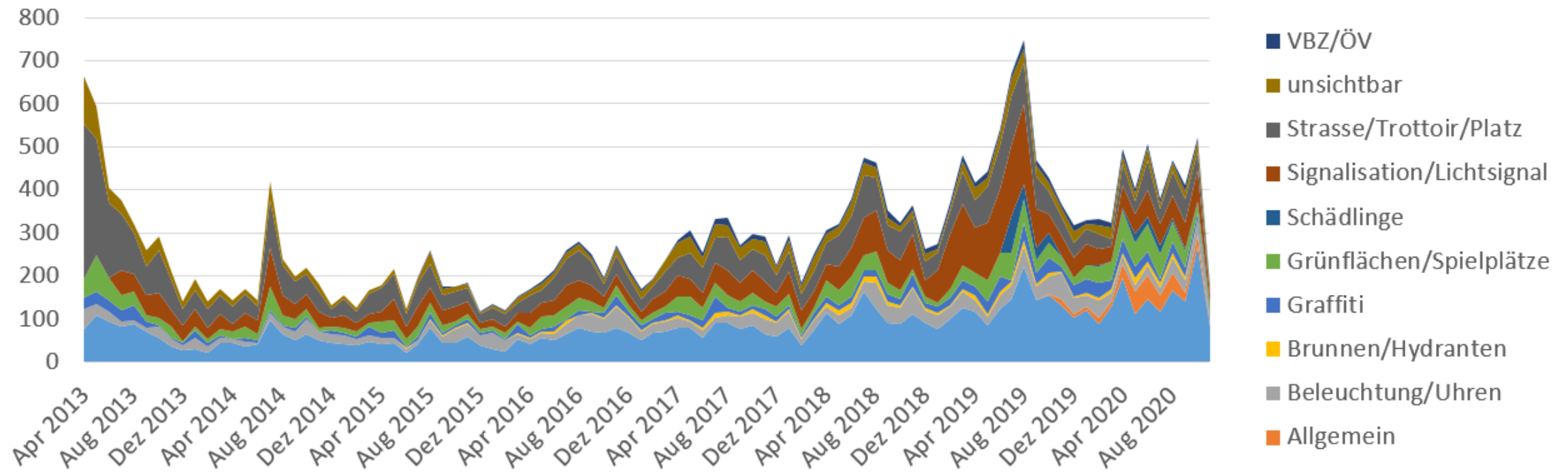
Melden Sie Ihre
Beobachtung, und
wir beheben den
Schaden. Dank
Ihnen wird «Züri
wie neu».
zueriwieneu.ch



Stadt Zürich

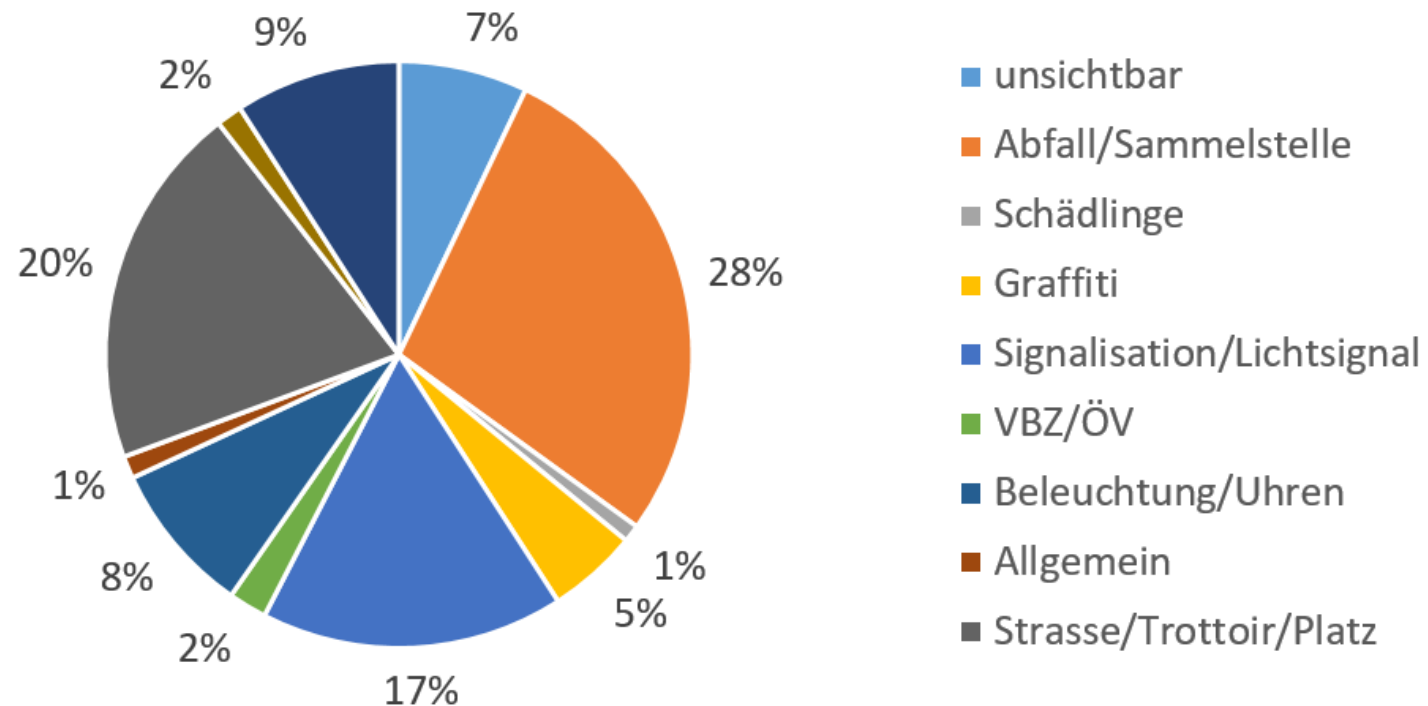
Nutzung

- Seit April 2013 über 27'000 Meldungen
- Pro Tag ca.10 Meldungen, Tendenz leicht zunehmend



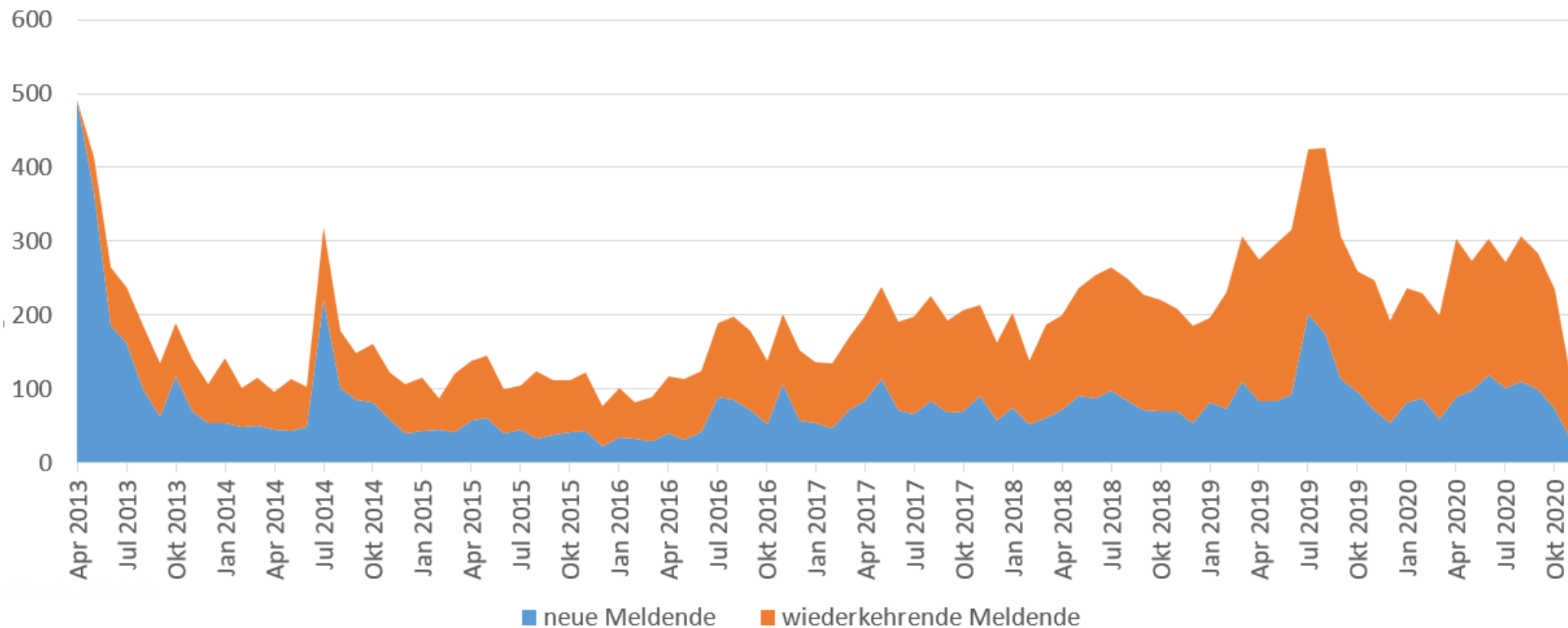
Nutzung

- 9 Kategorien
- Wünsche und ungebührliche Meldungen unsichtbar



Nutzung

- über 10'000 Benutzende (eMail-Adressen)
- immer noch 30 - 60% neue Nutzende pro Monat



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%).

«Ist dies eine Tigermücke?»



Meldung: stadt-zuerich.ch/zueriwieneu
In der Kategorie Schädlinge gemeldet

«Nein, das ist eine einheimische Art. Mehr Infos sind auf stadt-zuerich.ch/tigermuecke zu finden.»

Freundliche Grüsse
Ihre Stadt Zürich

Züri
wie neu



Melden Sie Ihre Beobachtung, und wir beheben den Schaden. Dank Ihnen wird «Züri wie neu».
zueriwieneu.ch



Nutzende

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

- leicht zu bedienen ist,
- so funktioniert, wie man es erwartet,
- im Sinne der Bevölkerung entwickelt wurde,

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

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

«Züri wie neu»-Daten: https://www.stadt-zuerich.ch/geodaten/download/Zueri_wie_neu

Umfrage Uni Bern: <https://zueriwieneu.fdn.iwi.unibe.ch/>

**«Da ist ein Loch im Trottoir.
Kinder oder alte Leute könnten
stolpern und fallen.»**



Meldung: [stadt-zuerich.ch/zueriwieneu](https://www.stadt-zuerich.ch/zueriwieneu)
In der Kategorie Strasse/Trottoir/Platz gemeldet

**«Diese Reparatur wird von uns
in den kommenden Wochen
ausgeführt.»**

Freundliche Grüsse
Ihre Stadt Zürich

Züri
wie neu



Melden Sie Ihre
Beobachtung, und
wir beheben den
Schaden. Dank
Ihnen wird «Züri
wie neu».
[zueriwieneu.ch](https://www.zueriwieneu.ch)





Erfahrungen mit «Züri wie neu»

Besten Dank