



«Züri wie neu»

Smart Government Akademie Bodensee
Bürger gestalten smarte Städte

23. Juni 2022

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

Amt für Hochbau, Amt für Städtebau



Amt für Hochbau



Tiefbauamt



GIS Stadt Zürich

- erzeugt verlässliche, aufeinander abgestimmte Geodaten
- stellt Geodaten allen frei zugänglich zur Verfügung
- liefert einen Beitrag zu effizienten und innovativen Lösungen

da wir uns
koordinieren.

Geomatik + Vermessung



Verkehrsbetriebe



Entsorgung & Recycling



Inhalt

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

«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



Stadt Zürich

eZürich, Legislatorschwerpunkt – Öffentlicher Ideenwettbewerb 2010

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 stehen? 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 wünschten 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.

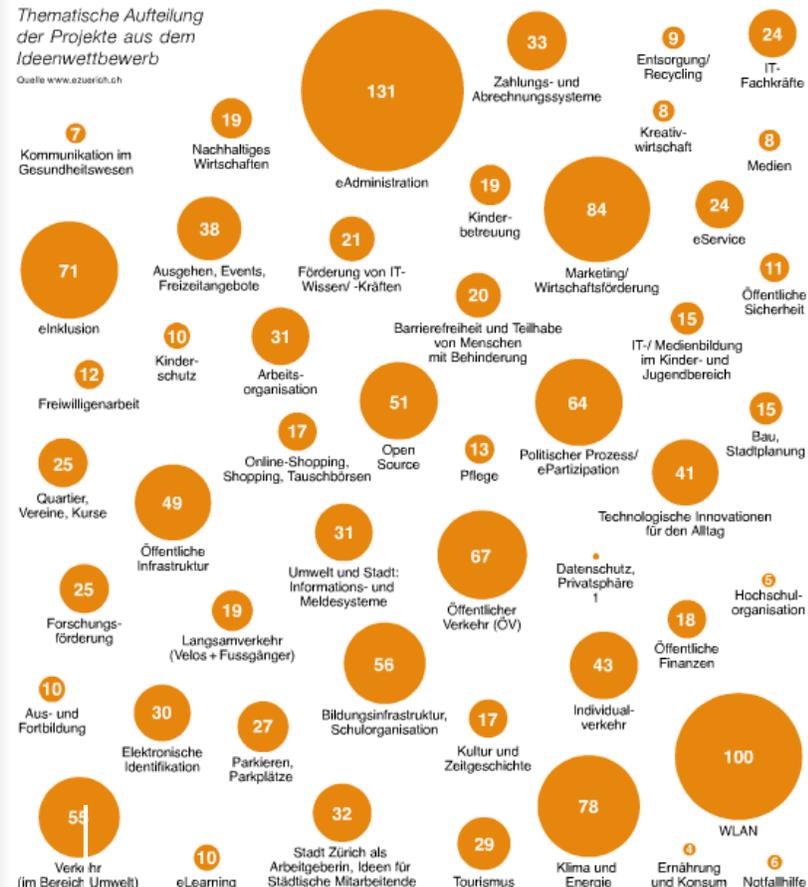
Im Bereich Standortförderung machte die Bevölkerung zahlreiche Vorschläge, wie sich Zürich im internationalen Wettbewerb besser positionieren könnte: durch die Bildung und Förderung von ICT-Profis, durch eine Stärkung des Marketing und der Vernetzung, sowie durch Open-Source-Programme.

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 einbezogen werden.

Thematische Aufteilung der Projekte aus dem Ideenwettbewerb

Quelle: www.ezuerich.ch



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 eZürich
2. Ideengeber: Marcel Hungerbühler

Funktionsweise

Nutzende

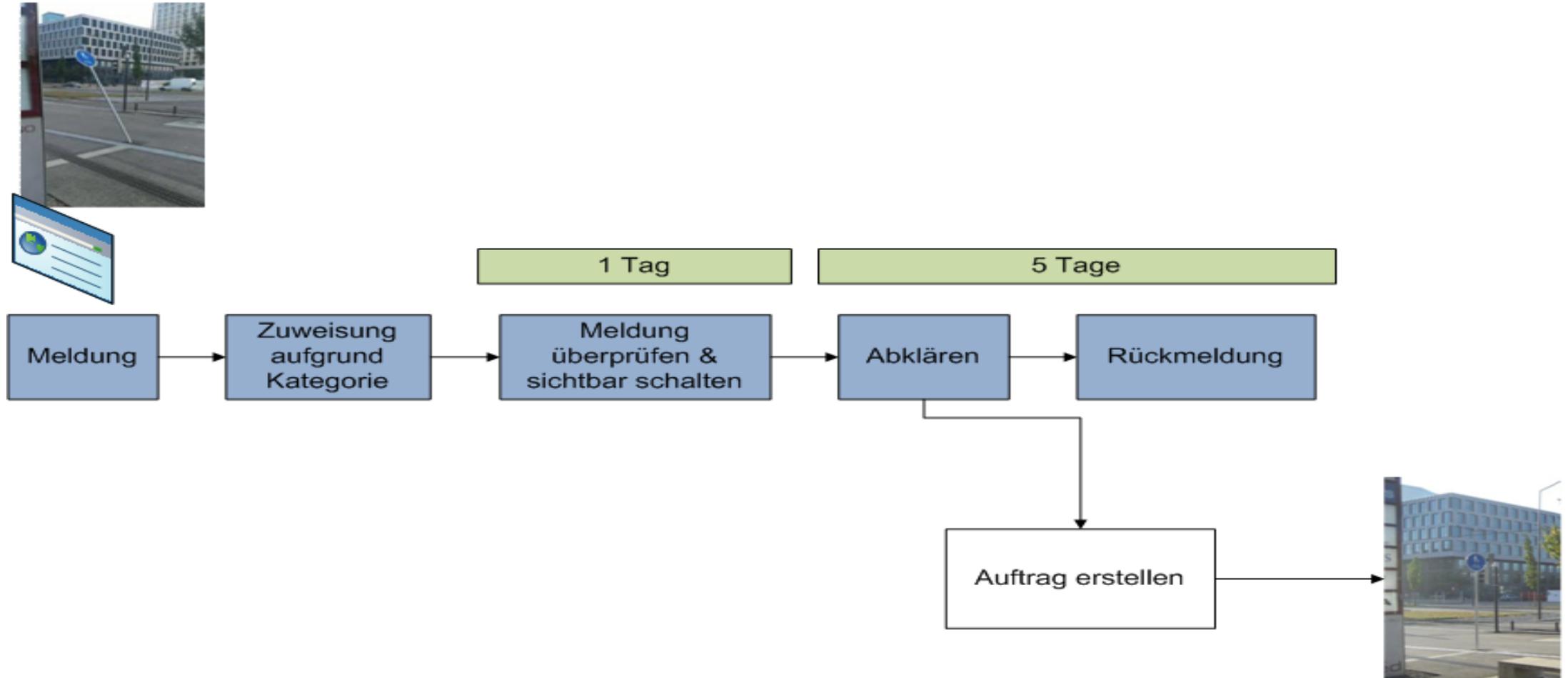
- Standort festlegen
- Schaden fotografieren
- Beschreiben und Kategorie wählen
- Kontaktinformation angeben

Stadt

- Feedback geben und Schaden beheben



Prozess



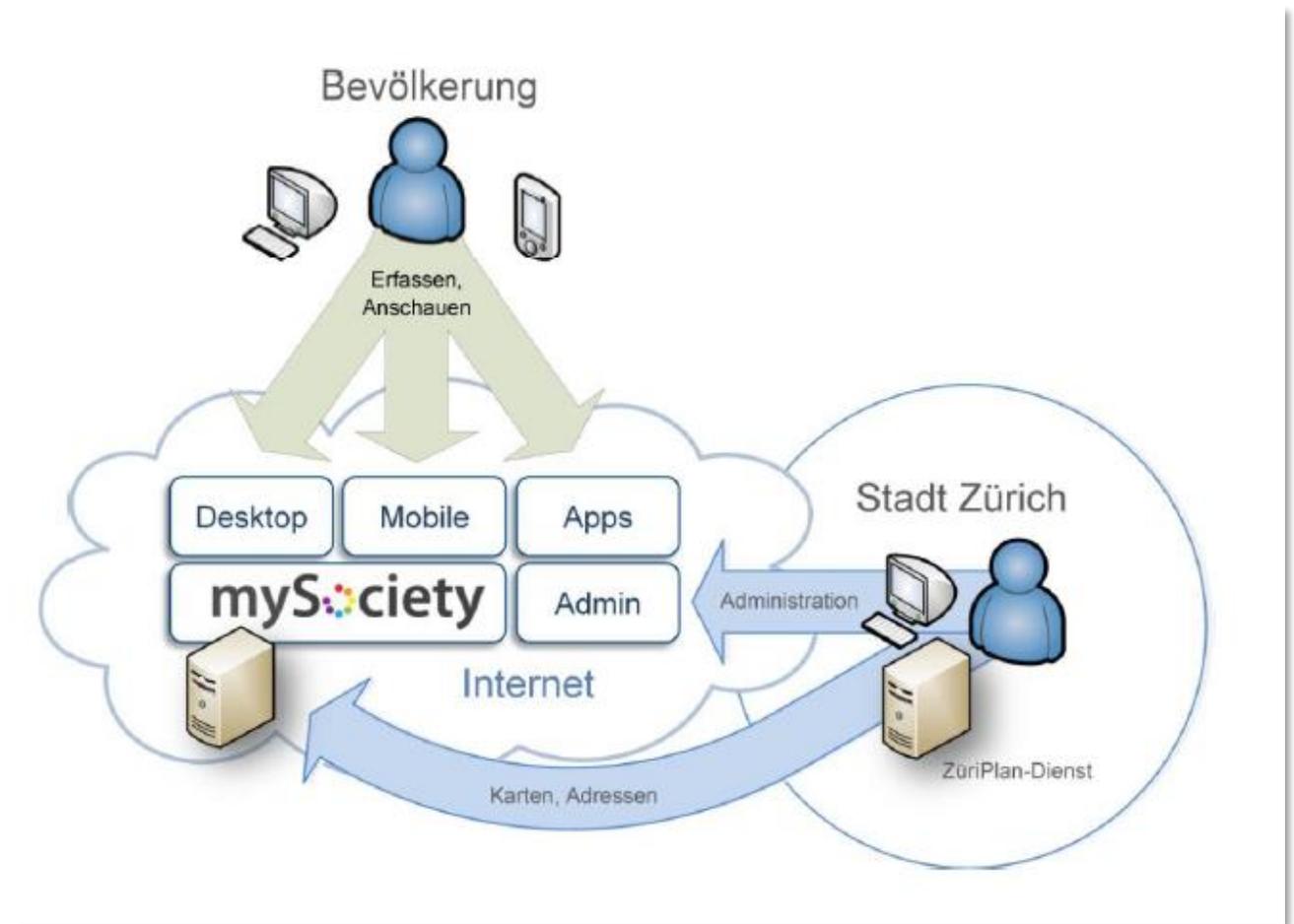
Beteiligte

- **Entsorgung & Recycling (ERZ)**
- **Tiefbauamt (TAZ)**
- **Grün Stadt Zürich (GSZ)**
- **Dienstabteilung Verkehr (DAV)**
- **Immobilien Stadt Zürich (IMMO)**
- **Elektrizitätswerk (ewz)**
- **Wasserversorgung (WVZ)**
- **Verkehrsbetriebe (VBZ)**
- **Stadtpolizei (Stapo)**
- **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
(Diverses)
Informationssicherheit
Datenschutz
Kommunikation
Projektleitung, Betreiberin

Kosten und Implementierung

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



Herausforderungen

- Management muss vom neuen Angebot und vom Nutzen überzeugt sein.
- Betroffene müssen abgeholt und eingebunden werden auch im Betrieb.
- Betroffene befürchten mehr Aufwand und brauchen Unterstützung in der Kommunikation.
- Prozesse müssen klar und verbindlich sein.
- Technik muss einfach sein.
- Angebot muss bekannt sein.
- Wirkung sollte überprüft werden.

«Fussgängertafel abgeknickt.»



Meldung: stadt-zuerich.ch/zueriwie neu
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».
zueriwie neu.ch



Nutzen

- Bevölkerung
 - Erhält die Möglichkeit zur Mitwirkung.
 - Profitiert durch schnelleres Beheben von Schäden.
 - Kann einfach und zeitgemäss mit der Stadt kommunizieren.
 - Sieht was so alles läuft.
- Stadt
 - Erhält Hilfe beim Auffinden von Schäden.
 - Vermittelt Bürgernähe und ein zeitgemäss Image.
 - Verbesserte Transparenz.
 - Macht Verwaltungshandeln sichtbar und spricht darüber.

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



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

«Die defekte Leuchte
wurde ersetzt.»

Freundliche Grüsse
Ihre Stadt Zürich

Züri
wie neu

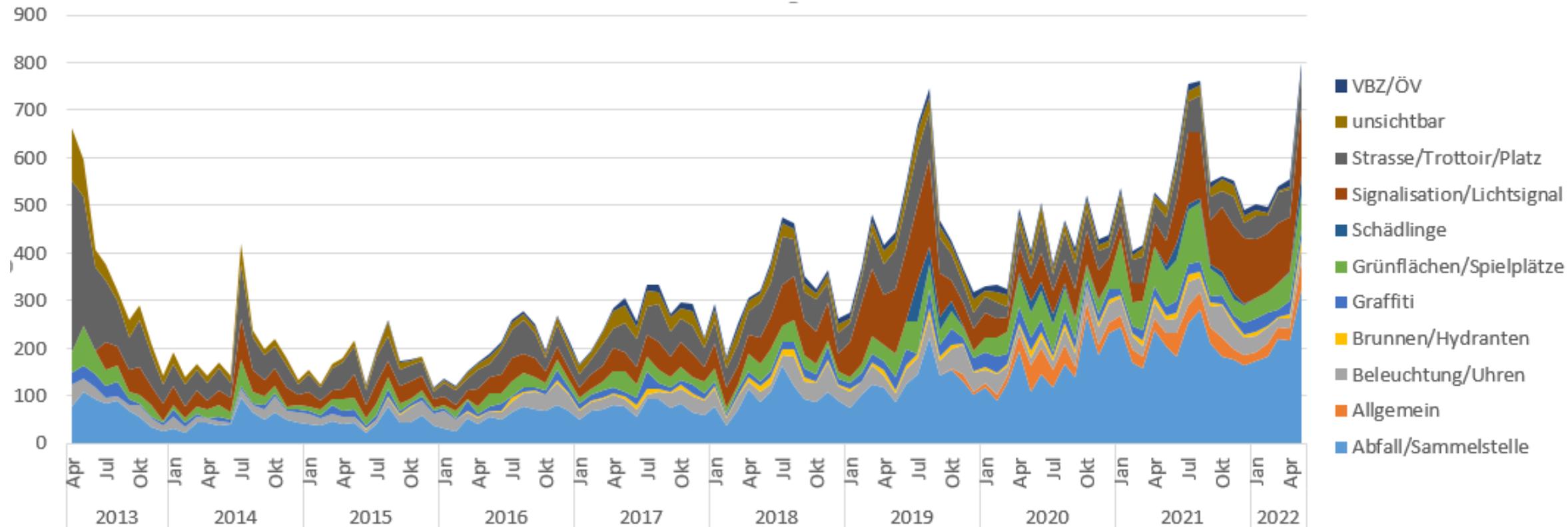


Melden Sie Ihre
Beobachtung, und
wir beheben den
Schaden. Dank
Ihnen wird «Züri
wie neu».
zueriwie neu.ch



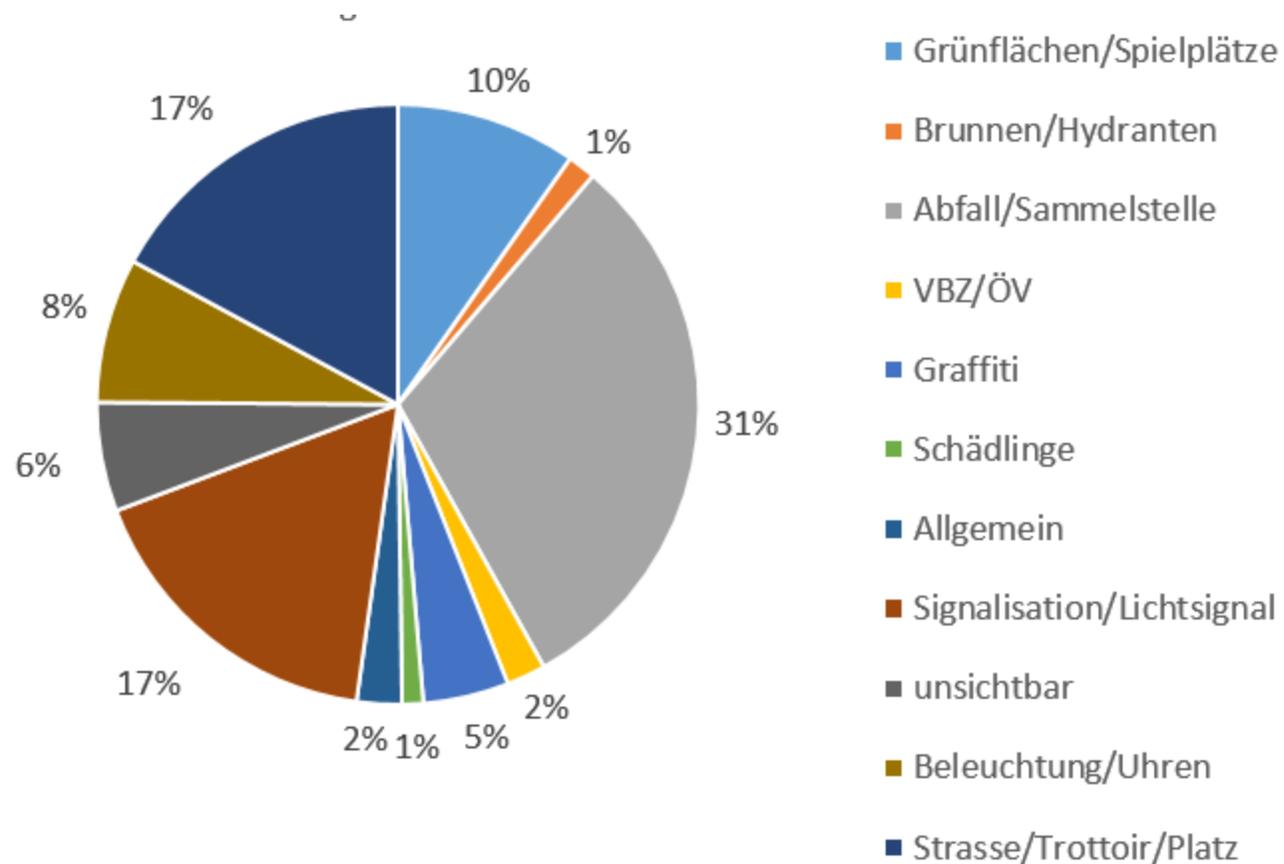
Nutzung

- Seit April 2013 bis April 2022 über 38'000 Meldungen
- Tendenz seit 2018 zunehmend



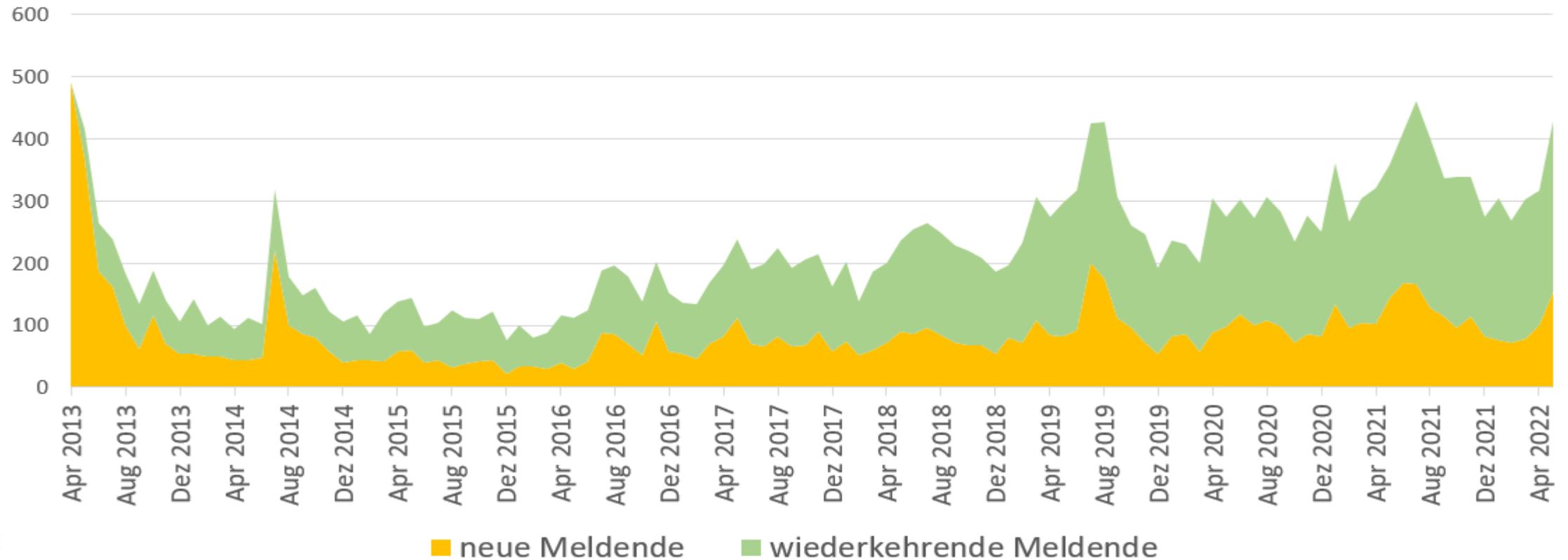
Nutzung

- 9 Kategorien (+2)
- Ungebührliche Meldungen sind unsichtbar



Nutzung

- 7'500 Benutzende (eMail-Adressen)
- ca. **30%** neue Nutzende pro Monat



Nutzende

Der typische «Züri wie neu» Benutzende ...

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

«Züri wie neu»-Daten: https://www.stadt-zuerich.ch/geodaten/download/Zueri_wie_neu
Umfrage Uni Bern: <https://zueriwieneu.fdn.iwi.unibe.ch/>

«Ist dies eine Tigermücke?»



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

«Nein, das ist eine einheimische Art. Mehr Infos sind auf [stadt-zuerich.ch/tigermuecke](https://www.stadt-zuerich.ch/tigermuecke) zu finden.»

Freundliche Grüsse
Ihre Stadt Zürich

Züri



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

wie neu



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://zueriwienueu.fdn.iwi.unibe.ch/>

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



Meldung: [stadt-zuerich.ch/zueriwienueu](https://www.stadt-zuerich.ch/zueriwienueu)
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».
[zueriwienueu.ch](https://www.zueriwienueu.ch)



Mögliche Erweiterungen

- Meldungen und Antworten liken
- Diskussionen ermöglichen
- System für internes Meldewesen nutzen

«Ist dies eine Tigermücke?»



Meldung: stadt-zuerich.ch/zueriwneu
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



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

wie neu





«Züri wie neu»

Besten Dank