

eZürich

Zürich wie neu

Zürichs Lebensqualität ist weltweit Spitzenklasse – nicht zuletzt wegen der städtischen Infrastruktur. Diese soll noch besser werden: Mit der Gratis-App «Züri wie neu» kann die Bevölkerung Mängel der Stadtverwaltung direkt melden.

→ VON CHRISTIAN GEES

Zu Beginn der Legislaturperiode 2010 bis 2014 legte der Zürcher Stadtrat seine Schwerpunkte fest, darunter auch «eZürich». Als Teilprojekt davon konnten die Zürcherinnen und Zürcher in einem Ideenwettbewerb Vorschläge zu Zürichs digitaler Zukunft machen. Welche ICT-basierten Dienstleistungen fehlen noch? Eine der Antworten lautete: «Fix my Zurich» oder eben «Züri wie neu». Die Idee dahinter: Zürich soll ein System erhalten, mit dem die Bevölkerung Defekte an der städtischen Infrastruktur via Computer oder Smartphone direkt der Stadtverwaltung mitteilen kann. Jetzt steht diese Idee kurz vor der Lancierung.

Der Stadtrat wies «Züri wie neu» zur Umsetzung dem Tiefbau- und Entsorgungsdepartement unter der Leitung von Stadträtin Ruth

Genner zu und dort der Dienstabteilung Geomatik + Vermessung Zürich (GeoZ). Zuerst galt es, eine Reihe offener Fragen zu klären: Werden die Einwohnerinnen und Einwohner «Züri wie neu» überhaupt nutzen? Wer moderiert den neuen Kanal? Wie viele personelle Ressourcen bindet das neue Angebot, wie integrieren wir es in die bestehenden Meldeprozesse? Wie steht es mit dem Personendatenschutz und dem Missbrauchspotenzial? Und was kostet es?

PARTNER AUS ENGLAND

In der Konzeptphase wurden alle Fragen umfassend abgeklärt. Es wurden Interviews mit Betreibern bestehender Lösungen in Deutschland und England hinsichtlich Technik und Organisation durchgeführt. So konnten auch ein Mengen-

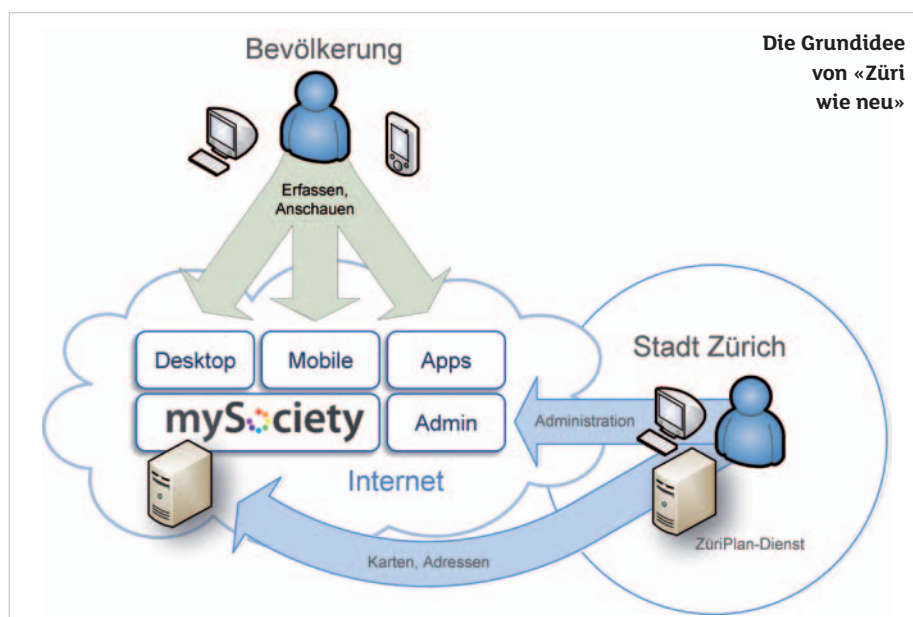
gerüst erstellt und der zu erwartende Aufwand abgeschätzt werden. Als Umsetzungspartner entschied sich GeoZ für die britische Organisation mySociety. Diese deckt mit ihrer Lösung sämtliche Anforderungen der Stadt Zürich ab. «Züri wie neu» wird auf der Basis der in Grossbritannien erfolgreich eingesetzten Open-Source-Plattform FixMyStreet realisiert. Für «Züri wie neu» wird das System mit den hochwertigen Karten- und Adressdiensten der Stadt Zürich hinterlegt. Während der einjährigen Pilotphase wird das System vom externen Partner betrieben. Bei einer definitiven Einführung würde das System auf städtische Server migriert.

Die Funktionsweise von «Züri wie neu» ist denkbar einfach. Die Nutzenden wählen auf der Internetseite oder Smartphone-App eine Meldungskategorie und fotografieren und/oder beschreiben den Mangel. Über die Adresseingabe kann der Mangel ungefähr lokalisiert und danach im interaktiven Kartendisplay justiert werden. Auch eine Lokalisierung via GPS ist möglich.

Eine User-Registrierung ist nicht vorgesehen, die Angabe einer E-Mail-Adresse und optional von Name und Telefonnummer ist ausreichend. Nach dem Senden erscheint die Meldung als Symbol auf der Karte. Die Detailinformationen werden aufgeschaltet, sobald die Meldung von den zuständigen «Fix my Zurich»-Editoren gesichtet und freigegeben sind. Gleichzeitig wird die Meldung der zuständigen Fachstelle zur Behebung des Mangels zugewiesen.

Es ist vorgesehen, dass die Mängel innert fünf Arbeitstagen behoben und die Meldenden via Mail darüber informiert werden. Wo die Mängelbehebung erst später erfolgen kann, wird die Frist bis zur Behebung innerhalb von fünf Arbeitstagen bekannt gegeben.

«Züri wie neu» ist seit Mitte April 2013 unter www.stadt-zuerich.ch/zueriwieneu oder im App-Store verfügbar und wird nach einem Jahr evaluiert. Danach wird entschieden, ob das System weitergeführt und auf andere Dienstabteilungen ausgeweitet wird. Denkbar ist auch, dass zu vorhandenen Auftragsabwicklungssystemen Schnittstellen geschaffen werden, um so den Workflow zu optimieren. Weiter könnte das System auch für das Management von Verbesserungsvorschlägen eingesetzt oder anderen Gemeinden und Städten angeboten werden. ←



Christian Gees

ist seit 2001 Leiter des GIS-Zentrums der Stadt Zürich. Nach dem Studium der Geographie und Informatik an der Universität Zürich baute er die Firma ESRI AG in der Schweiz auf und leitete sie als Co-Geschäftsführer. Christian Gees ist verheiratet, hat zwei Kinder und lebt in Zürich.



«Ich finde, die Projektwoche war mega cool. Ich konnte viel lernen.»