

Winterthur

Chatbots und digitale Stadtpläne sollen die Stadt «smarter» machen

Smart City Wer den Schweizer Pass will, bekommt es in Winterthur künftig mit einem Roboter zu tun.

Sensorgesteuerte Strassenlampen, intelligente Parkleitsysteme oder eine App, über die man der Verwaltung via «Stadtmelder» Schäden und Defekte im öffentlichen Raum schicken kann: Winterthur will eine besonders smarte Stadt sein und seine Infrastruktur clever und effizient vernetzen. Das Label «Smart City» hat sich die Stadt deshalb gross auf die Fahnen geschrieben. «Wir sehen uns als Testlabor. Funktioniert etwas in einem Quartier, weiten wir es auf weitere aus», erklärte Vicente Carabias diese Woche am Swiss Green Economic Symposium an der ZHAW. Er leitet seit August die neue städtische Fachstelle.

Was als Konzept lange eher luftig und papierern daherkam, wird nun immer fassbarer. Diesen Herbst starten neue Smart-City-Pilotprojekte, die am Symposium vorgestellt wurden. Wer den Schweizer Pass will, kann sich in Winterthur künftig online an einen Chatbot wenden. Dieser automatisierte Sprechcomputer wird auf der Website die Erstanfragen der Antragsteller übernehmen, rund um die Uhr, zu jeder Tages- und Uhrzeit. Deutschkenntnisse? Sauberer Leumund? Steuern bezahlt?

Der Chat-Roboter hätte beim Einbürgerungsprozess eine Filter- und Infofunktion, um zu klä-

ren, ob die Kriterien für eine Einbürgerung überhaupt gegeben sind. Doch auch individuelle, etwas komplexere Fragen soll er beantworten können und letztlich, so die Idee, die Angestellten am Schalter entlasten. Sie sollen mehr Zeit für vertiefte Gespräche bekommen. Der Chatbot soll helfen, das gesamte Verfahren zu verkürzen. Das sind die Chancen. Doch Thomas Bolleter von der Stadtkanzlei sieht auch Risiken, etwa beim Datenschutz. Zudem stelle sich die Frage, wie gut sich die Antragsteller im Chat mit dem Bot tatsächlich informieren können.

Ende Jahr chatbereit

Auch die Sprache sei eine allenfalls zu hohe Hürde. Gut möglich sei auch, dass die Kandidatinnen und Kandidaten von Anfang an eine persönliche Beratung vorziehen. «Denn bei einer Einbürgerung muss man doch ziemlich die Hosen herunterlassen.» Rund 450 Personen werden in Winterthur jährlich eingebürgert. Bis Ende Jahr ist der Roboter chatbereit, ab 2020 wird ausgewertet, wie nützlich der neue «Mitarbeiter» tatsächlich ist. Der Live-Chat mit Sachbearbeitern des Steueramtes, der vor knapp einem Jahr lanciert wurde, ist nach wie vor online. Die Testphase wurde bis im No-



Der Touchscreen am Bahnhof ist Teil der Smart-City-Strategie.

Foto: Marc Dahinden

vember verlängert, um das Angebot weiter zu verbessern. Vorläufiges Fazit: Text-Chats sind wesentlich beliebter als ein Gespräch per Video.

Vor ein paar Wochen hat das Baudepartement den Prototyp einer «digitalen Informationsstele» vorgestellt. Auf einem fast zwei Meter hohen Touchscreen kann man sich beim Hauptbahnhof über die derzeitige Mega-Baustelle der Gleisquerung

Nord informieren: über historische Aufnahmen, Panoramen und 3-D-Ansichten. Nun könnten auch die Stadtpläne digitalisiert werden. Routen planen, Strassen und Hotels finden, sich durch das Kulturangebot klicken und wischen, das alles soll über die neuen E-Panels möglich sein. Ein Vorteil: «Die Oberfläche können wir laufend aktualisieren», sagt Projektleiter Markus Baumann vom Tiefbauamt.

Ergänzung zum Smartphone

Doch wäre die Investition in eine starke Mobile-App in Zeiten von 5G und Flat Rate nicht zeitgemässer? Die Panels, so Baumann, sollen eine Ergänzung zum Smartphone sein, über QR-Codes zum Beispiel, die einen weiterverlinken.

Die Stadt Zürich hat mit ihren «City-Plänen» diesen Sommer 15 solcher E-Panels aufgestellt, in St. Gallen und Luzern stehen sie schon länger. Dort werden sie offenbar gut genutzt. Im November startet der Testlauf, mit einem Panel am Hauptbahnhof. Es soll eine «moderne Visitenkarte für Winterthur sein». Neben technischen Herausforderungen sieht Baumann auch rechtliche Hürden. In Zürich sind offenbar Einsprachen eingegangen.

Die heute 29 analogen Stadtpläne werden unter anderem

über die Werbeflächen auf der Rückseite finanziert. 2021 werden sie neu ausgeschrieben werden. Sofern sich das Winterthurer E-Panel bewährt, könnten es dann auch digitale Flächen sein.

Von zwei weiteren Smart-City-Projekten konnte man bereits lesen. Zum einen von Oskar der Eule, der einen über eine 3-D-Brille auf eine virtuelle Ballonfahrt über die Stadt mitnimmt. Man steuert verschiedene Orte und Quartiere an und knobelt sich in Quiz quer durch die Stadt. Oskar ist bereits an verschiedenen Messen und Ausstellungen im Einsatz.

Die Quartier-App GreenGo wird ab Herbst in Neuhegi getestet. Über einen Veranstaltungskalender, eine digitale Pinnwand oder ein Buchungssystem für Gemeinschaftsräume etwa können sich die Bewohner absprechen und koordinieren. Auch das Experiment «Parkband Neuhegi» soll über die App gesteuert werden. Der Park führt parzellenweise von der Ida-Sträuli-Strasse über die Sulzerallee bis zum S-Bahnhof. Das Spezielle daran: Die Hälfte des parzellierten Parkes gestalten die Anwohner nach eigenem Gusto. Ihre Ideen dafür geben sie per GreenGo ein.

Till Hirsekorn