



Stadt Zürich
Soziale Dienste



Evaluation Webseite Gute Nachbarschaft

Projekt Toolbox Nachtleben

Verfasser/in:

Marianne Bickel, Quartierkoordination, Soziale Dienste Stadt Zürich

Zürich, 3. August 2018

Inhalt

1	Projektbeschreibung	3
2	Empfehlung	3
3	Projektorganisation	4
4	Auswertung Projektphase Aufbau	5
5	Auswertung Projektphase Betrieb	6
	5.1 Nutzung der Website	6
	5.2 Pflege der Website	7
	5.3 Kosten	8
6	Zusammenfassung	8

Anhang

1 Projektbeschreibung¹

Mit dem Stadtratsbeschluss vom 10. Februar 2016 wurde das Nachtleben in der Stadt Zürich als Strategieschwerpunkt definiert. Unter dem im Beschluss aufgeführten Arbeitsfeld 4 „Innovative Formen der Zusammenarbeit“ wurde entschieden, dass die Stadt Zürich gemeinsam mit der Bar- & Club-Kommission (BCK), dem Verein Nachtstadtrat (NSR) und der Quartierkonferenz eine Online-Plattform mit dem Arbeitstitel „Toolbox Nachtleben“ zum Thema Nachtleben und Nachbarschaft lanciert.

In der Stadt Zürich fehlte bislang eine zentrale Informationsplattform zu den Fragen und Problemen rund ums Nachtleben. Um solche Informationen zur Verfügung zu stellen und den Dialog zwischen Betreibern von Nachtlokalen, Besuchenden, Veranstaltern und Anwohnenden zu fördern, wurde gemeinsam die Website www.gutenachtbarschaft.ch aufgebaut und an einer Medienkonferenz im Dezember 2016 lanciert.

Nach einer Bedarfsabklärung bei den Trägerschaften bekundeten diesen ihren Willen für einen konstruktiven und lösungsorientierten Umgang mit Themen an der Schnittstelle Nachtleben und Nachbarschaft. Das Informationsangebot auf der Website sollte aufzeigen, wie sich Probleme in diesem Bereich vermeiden lassen, wie mit Konfliktsituationen umzugehen ist und wie zu konstruktiven Lösungen beigetragen werden kann.

Da ein solches Projekt in der Schweiz noch nicht existiert, wurde es als befristetes Pionierprojekt lanciert. Im ersten Halbjahr 2018 wurde das Projekt in der Projektgruppe ausgewertet.

Dieser Bericht enthält die Empfehlungen der Projektgruppe und nachfolgend die Beschreibung des Prozesses inkl. Zusammenfassung.

2 Empfehlung

Projektgruppe gibt nach eingehender Diskussion die Empfehlung ab, die Website für weitere zwei Jahre bis Ende 2020 weiterzuführen, folgende Gründe wurden genannt:

- Die Website kann mit allen Partnerorganisationen weitergeführt werden. Der Dialog und die Zusammenarbeit unter den verschiedenen Interessensvertretern bleibt erhalten.
- Die gebündelten Informationen sind einzigartig und wichtig. Mit der Website bleiben diese erhalten.

¹ Siehe auch Konzept im Anhang

- Die finanziellen Ressourcen flossen grossmehrheitlich in den Aufbau der Website. Der Betrieb der Website ist mit relativ geringen Kosten und Personalressourcen möglich.
- Einzig die geringe Anzahl Klicks auf der Website würden für eine Beendigung des Projektes sprechen. Mit einer Abschaltung der Website gingen jedoch sämtliche gebündelten, wertvollen Informationen verloren, und der entstandene Dialog könnte nicht weitergeführt werden.
- Das Pionierprojekt hat das Potential, sinnvoll und zweckmässig weiterentwickelt zu werden. Die Adresse www.gutenachtbarschaft.ch bleibt so erhalten, es kann weiterhin bei Bedarf darauf verwiesen werden.
- Ende 2020 ist die Website vier Jahre in Betrieb, die Investition in ein Redesign lohnt sich dann, wäre aber zum heutigen Zeitpunkt zu früh.
- Die Projektgruppe ist bereit, sich ein- bis zweimal jährlich für Sitzungen zu treffen, damit weiter in das Thema und in den Dialog investiert werden kann.

Folgende Aspekte sollen für die Weiterführung geprüft werden:

- Der Auftrag der Projektgruppe soll erweitert werden mit zusätzlichen Aufgaben, z.B. als Resonanzgruppe für andere Projekte im Bereich Nachtleben (bessere Einbindung ins Thema und in die Strategie).
- Die Zusammensetzung der Projektgruppe muss überdacht und allenfalls erweitert werden (zum Beispiel mit Gastro Suisse).
- Es soll entschieden werden, ob die Website stadintern weiterhin dem Sozialdepartement angegliedert ist oder ins Sicherheitsdepartement überführt werden soll.

3 Projektorganisation²

Das Projekt wurde auf vier Jahre angelegt und aufgeteilt in eine Projektphase (Leitung Simon Keller, STEZ, G&R für Aufbau Website) und eine Betriebsphase (Leitung Marianne Bickel, SOD Quko für Betrieb Website).

Folgende Organisationen und Personen sind oder waren in der Projektgruppe vertreten:

SOD Quartierkoordination	Sabine Schenk (bis 04.15)
	Marianne Bickel (ab 05.15)
SOD Stab Zentrumsleitung SZA	Lena Rothfuchs (bis 02.16)

² Siehe Übersicht im Anhang

	Annette Ebner (ab 03.16)
STEZ Gesellschaft und Raum	Simon Keller (Leitung Projektphase)
SID Stadtpolizei, Kommunikation	Michael Wirz (bis 09.16)
	Peter Sahli (ab 10.16)
Bar- und Clubkommission	Alexander Bücheli
Verein Nachtstadtrat	Heiko Hornung
Quartierkonferenz	Diana Baumgarten, Charles A. Weibel

4 Auswertung Projektphase Aufbau³

In der Aufbauphase bis Dezember 2016 fanden 14 Projektgruppensitzungen statt.

In der ersten Phase wurde unter den Trägerorganisationen eine Bedarfsabklärung durchgeführt und darauf ein Projektkonzept entwickelt. Danach wurde in einem mehrstufigen Verfahren die Webagentur Feinheit AG ausgewählt, mit welcher die Projektgruppe die Webseite www.gutenachtbarschaft.ch realisierte. Diese wurde im Dezember 2016 mit einer Medienkonferenz lanciert. Die Kommunikation war beim Sozialdepartement angesiedelt.

Die zeitliche Belastung war für alle beteiligten Trägerorganisationen hoch, das Finden von gemeinsamen Sitzungsdaten schwierig. Durch die intensive Zusammenarbeit wurde jedoch der Dialog unter den Beteiligten der Trägerorganisationen gefördert, womit ein wichtiges Ziel erreicht wurde. Die Identifikation mit dem Projekt stieg, mehr und mehr wurden innerhalb der Projektgruppe die gemeinsamen Interessen betont.

Die Rückkoppelung in die jeweiligen Trägerorganisationen wurde von den Vertreterinnen und Vertretern jedoch teilweise als Herausforderung wahrgenommen. Der Rückhalt der Beteiligten für das Projekt in ihren jeweiligen Organisationen war nicht überall gleich gross.

Sehr hoch einzuschätzen ist die konstruktive Zusammenarbeit mit verschiedenen Organisationen sowie mit Dienstabteilungen der Stadtverwaltung, welche Informationen zum Thema sammelten und zur Verfügung stellten.

Dank der hohen Dienstleistungsorientierung der Webagentur Feinheit AG konnte der Aufbauprozess flexibel gestaltet werden, letztlich ging die Aufschaltung Anfang Dezember 2016 erfolgreich vonstatten.

Die Medienkonferenz musste aus politischen Gründen (Prioritätensetzung) um zwei Monate verschoben werden. Es folgten verschiedene Medienberichte,

³ Siehe auch Projekt-Abschlussblatt im Anhang

diese fanden jedoch auch aufgrund der Jahreszeit (Dezember) wenig Resonanz in der Bevölkerung. Weiter wurden eigens gestaltete Postkarten in Bars, Clubs, an Quartierorganisationen und an verschiedene Stellen der Stadtverwaltung verteilt.

Mit dem Abschluss der Aufbauphase war die Projektgruppe zusammengewachsen und sehr zufrieden mit dem Erreichten. Das Ziel der Dialogförderung und damit des gegenseitigen Verständnisses wurde erreicht.

5 Auswertung Projektphase Betrieb

Für die Betriebsphase ging, wie zu Projektbeginn von der SIÖR bestimmt, die Projektleitung von Simon Keller (STEZ, Gesellschaft&Raum) an Marianne Bickel (SOD, Quartierkoordination) über. Weiter kam es aufgrund von Kündigungen zu verschiedenen weiteren personellen Wechseln.

Gemäss Konzept sollte der Betrieb mit einem überschaubaren Aufwand und moderaten Kosten durchgeführt werden.

Während des ersten Betriebsjahres 2017 fanden vier Projektgruppensitzungen statt, im laufenden Jahr 2018 bisher eine, zwecks Evaluation.

In den Projektgruppensitzungen 2017 wurde vor allem in die Bekanntmachung der Website investiert. Postkarten wurden breiter versandt, Verlinkungen auf anderen Websites lanciert und die Website wurde in verschiedenen Gremien vorgestellt.

Neben den Medienberichten und den individuellen Anstrengungen der Projektgruppenmitglieder zur Bekanntmachung konnte die Website im Winterhalbjahr 2017/18 im Rahmen der Ausstellung "Hallo Nachbar" im Voegele Kulturzentrum in Pfäffikon SZ gezeigt werden.

5.1 Nutzung der Website

Die Auswertung von Google Analytics⁴ zeigt eine tiefe Anzahl Klicks (Total 7'721 im Jahr 2017), eine kurze Verweildauer und eine hohe Absprungrate. Eine Offerte für eine Adwords-Kampagne für ein Jahr über Fr. 15'000 war für das Projekt finanziell nicht tragbar. Darum wurde im Juli/August 2017 eine zweimonatige Adwords Kampagne intern durch die Kommunikation der Stadtpolizei durchgeführt. Während diesen zwei Monaten stieg die Anzahl Klicks, jedoch nicht die Verweildauer. Nach der Kampagne sanken die Klicks wieder auf das Niveau von vorher.

⁴ Siehe Tabelle Google Analytics

Dass die Website wenig genutzt wurde, zeigte sich auch bei den Anfragen über das Kontaktformular. Innerhalb des ersten Betriebsjahres kamen insgesamt 19 Mails über das Kontaktformular an die Quartierkoordination. Davon trafen acht das Thema und konnten erfolgreich bearbeitet werden.

Innerhalb der Projektgruppe machte sich Enttäuschung breit und das Engagement für das Projekt sank. Es zeigte sich, dass zusätzliche Inhalte und Aufträge nötig gewesen wären, um den Zusammenhalt und das Engagement aus der Aufbauphase zu erhalten. Nur für den Betrieb der Website, welche zudem nicht das erhoffte Interesse bei den anvisierten Zielgruppen weckte, war die Aufrechterhaltung der Projektgruppe eine Herausforderung. Mit der Evaluationsitzung im Mai 2018 zeigte sich das Interesse am gemeinsamen Wirken jedoch wieder.

Was der Grund ist für die geringe Nutzung der Webseite kann nicht abschließend beantwortet werden: Ist die Webseite zu schlecht auffindbar, wurde zu wenig Werbung für die Webseite gemacht? Ist das Thema Emissionen (Lärm, Littering, Gewalt) während der Nacht doch nicht von einem so breiten Interesse wie bei der Bedarfsabklärung eingeschätzt wurde? Ist die Website zu wenig benutzerfreundlich?

5.2 Pflege der Website

Während der Betriebsphase wurden anfänglich vor allem kosmetische Anpassungen vorgenommen. Zweimal wurden alle Verlinkungen kontrolliert und nicht mehr funktionierende Links ersetzt. Zudem wurden einige neue Merkblätter aufgeschaltet und einzelne Veranstaltungen beworben (z.B. Tag der offenen Bar- und Clubtür).

An der Grundstruktur sowie am Grundtext wurde bisher nichts verändert.

Um die Website aktuell zu halten, braucht es Wissen und Zeit. Um über Neuerungen im Bereich Nachtleben Bescheid zu wissen, ist man auf Inputs und die Zusammenarbeit mit verschiedenen Dienstabteilungen und Organisationen angewiesen. Eine systematische Abfrage aller beteiligten Stellen zu allfälligen Neuerungen ist während der Betriebsphase nicht erfolgt.

Einige Arbeiten konnten stadtintern übernommen werden, punktuell wurde die Unterstützung von Feinheit AG benötigt. Der Aufwand wurde mit 5% bzw. einem Arbeitstag pro Monat veranschlagt, was alleine für die Pflege der Website und die Zusammenarbeit mit Feinheit AG ausreichend ist.

5.3 Kosten

Der Kostenrahmen konnte eingehalten werden. Die Bar- und Clubkommission steuerte einen Beitrag von Fr. 1'900 bei, und insbesondere von der Quartierkonferenz und vom Verein Nachtstadtrat wurde sehr viel Freiwilligenarbeit geleistet.

Aufbauphase

Kostenart	Budget	Rechnung
Aufbau Website	65'000	61'120
Kommunikation	5'000	3'771
Reserve	7'500	861 (Räume)

Betriebsphase: Postkarten, Ad Words, Feinheit AG

Kostenart	Budget	Rechnung
Unterhalt Website	4'000	505 (Hosting)
Kommunikation	2'000	99 (Druck Postkarten)
Reserve	2'000	2'062 (Adwords und Verpflegung)

6 Zusammenfassung und weiteres Vorgehen

Das Projekt konnte sehr erfolgreich lanciert, aufgebaut und gestartet werden. Der Dialog und das gegenseitige Verständnis zwischen den Vertreterinnen und Vertretern der beteiligten Trägerorganisationen ist spürbar gewachsen, und das (freiwillige) Engagement war hoch. Dadurch sind tragfähige berufliche Beziehungen zwischen den Projektbeteiligten entstanden, auch bilaterale Gespräche führten zu gemeinsamen Problemlösungen.

Auf der Website konnten sehr viele wertvolle Informationen rund um das Thema Nachtleben gebündelt dargestellt werden, auch dank der Unterstützung vieler Organisationen sowie Dienstabteilungen der Stadtverwaltung. Auch die Möglichkeit, in Gesprächen auf die Website zu verweisen, wird positiv bewertet.

Der Kostenrahmen konnte gut eingehalten werden, das Budget wurde weder in der Aufbau- noch in der Betriebsphase voll ausgeschöpft.

Trotz der Bewerbung der Website im Winterhalbjahr 2017 und der Adwords Kampagne im Sommer 2017 konnten aber nicht die erhofften Klicks erreicht werden. Dies, sowie die kurze Verweildauer und eher geringe Anzahl an Mails

über das Kontaktformular, weisen darauf hin, dass die Seite von der breiten Öffentlichkeit wenig genutzt wird. Die Gründe dafür konnten nicht abschliessend eruiert werden. In den kommenden zwei Jahren sollen die Gründe vertiefter analysiert und ein Redesign der Website geplant werden.

Weiter soll geprüft werden, ob die Website stadintern weiterhin dem Sozialdepartement angegliedert ist oder ins Sicherheitsdepartement überführt werden soll.

Um weiter in den Dialog zwischen verschiedenen Interessengruppen zu investieren, soll die bestehende Projektgruppe genutzt werden. Es wird jedoch gewünscht, besser in die Strategie und ins Thema Nachtleben eingebunden zu werden, dafür besteht die Bereitschaft, zusätzliche Aufgaben zu übernehmen. Um der Projektgruppe zusätzlich mehr Gewicht zu geben, soll die Projektgruppe mit weiteren interessierten Organisationen ergänzt werden.

Das Projekt ist ein Teil der Strategie Nachtleben und hat Potential für eine Weiterentwicklung. Darum empfiehlt die Projektgruppe die Verlängerung um zwei Jahre.

Anhang

1 Konzept



Kzp_Toolbox_20160
315.pdf

2 Projektorganisation



Projektorganisation.pdf

3 Projekt-Abschlussblatt Aufbauphase



Projektabschluss_1
12.gutenachtbarsch

4 Auswertung Google Analytics



Gutenachtbarschaft
- Analytics Alle Web: