

# Inspirierende Ideen für Innovation in Gemeinden

An der ersten SGV-Tagung für das Gemeinde- und Städtepersonal erhielten die über 100 Teilnehmenden Inputs für Innovation in unterschiedlichen Bereichen, z.B. beim Bürgerservice oder beim Personalmarketing.

«Innovation braucht es im öffentlich-rechtlichen Bereich nicht trotz, sondern wegen des Kostendrucks», sagte Kurt Schori, Autor des Buches «Innovationsmanagement im öffentlich-rechtlichen Bereich», an der ersten Tagung für das Gemeinde- und Städtepersonal zum Thema «Das Arbeitsumfeld zwischen Beständigkeit und Innovation» in Biel. Institutionalisierte Würdigung von Innovationen, Risikobereitschaft der Arbeitnehmer, Fehlerkultur, offene und transparente Kommunikation, Aus- und Weiterbildung, Schaffung von Freiräumen sowie die Duldung und Förderung von Champions seien Faktoren für eine innovationsfreundliche Unternehmenskultur. Und Schori lobte den SGV als Organisator der Tagung für den «innovativen Ansatz», die Workshops vor den Keynote-Referaten durchzuführen.

Innovation ist wichtig, um als Arbeitgeber attraktiv zu sein. Das gilt nicht nur in der Privatwirtschaft, sondern immer mehr auch für Gemeinden. Stefan Widmer, Leiter HR-Marketing bei der Postfinance, gab Tipps, wie die Mitarbeitergewinnung innovativ gestaltet werden kann: «Binden Sie bestehende Mitarbeitende einfach in den Bewerbungsprozess mit ein – es gibt keine authentischen Botschafter. Nutzen Sie die Kraft von Emotionen und vermeiden Sie öde Standardmails und unpersönliche Ansprachen.»

## Plattform für lokale Geschichten

In den fünf parallel stattfindenden Workshops stand das Thema Innovation ebenfalls im Zentrum. Im Workshop Bürgerservice wurden neue Kommunikationsangebote vorgestellt, zum Beispiel die Online-Plattform 2324.ch. Der Name bezieht sich auf die Anzahl der Gemeinden, die sich jedoch in der Zwischenzeit verkleinert hat. «Nichtsdestotrotz behalten wir den Namen bei», sagte Mitgründer Nicolas Hebling. «2324.ch ist eine Online-Plattform für lokale Geschichten, die den Dialog zwischen Bevölkerung, Vereinen und Gemeindeverwaltung fördert», so Hebling. Dabei werden die Funktionen einer Lokalzeitung mit denen



Kurt Schori lobte den SGV für den «innovativen Ansatz», die Workshops vor den Keynote-Referaten durchzuführen.

Bild: Stefan Hofmann

eines sozialen Netzwerks wie zum Beispiel Facebook kombiniert. «Einwohner lesen offizielle Mitteilungen der Gemeinde und können selbst Beiträge erstellen, liken oder abonnieren – auch im Namen ihrer Vereine oder anderer lokaler Organisationen.» Die Plattform sei nicht Konkurrenz zu den Gemeindefacebook-Seiten, sondern eine Ergänzung. «Schliesslich ist mit 2324.ch auch die Hoffnung verbunden, die Identität mit der Gemeinde und die Partizipation in der Gemeinde zu verstärken», sagte Hebling.

## Infrastrukturschäden online melden

Einen innovativen Weg ist die Stadt Zürich mit dem Projekt «Züri wie neu» gegangen. Via App oder Website können Schäden an der städtischen Infrastruktur, z.B. ein Loch im Strassenbelag oder eine defekte Beleuchtung, gemeldet werden. «Das Portal wird von der Stadtverwaltung moderiert und transparent geführt», sagte Christian Gees, Leiter Geschäftsbereich GIS-Zentrum der Stadt Zürich. Eine Meldung wird innert eines Arbeitstages an die zuständige Stelle weitergeleitet und möglichst innert fünf

Arbeitstagen beantwortet. Das Projekt geht zurück auf einen Ideenwettbewerb. Zwischen April 2013 und August 2016 gab es 9163 Meldungen, sieben Meldungen pro Tag. «Züri wie neu» fördert die Partizipation und macht das Verwaltungshandeln in diesem Bereich nachvollziehbar», sagte Gees.

In den weiteren Workshops wurden die Themen «Klimabewusstsein in der Verwaltung – spielerisch zum Climate Heroe» (der SGV hat die Tagung übrigens CO<sub>2</sub>-neutral durchgeführt), «Sichere und gesunde Arbeitsplätze in Gemeinden und Städten», «Imagepflege – attraktive Arbeitgeberin Stadt/Gemeinde» sowie «Innovation: Denken in Geschäfts- und Gemeindemodellen» behandelt. Die Abstracts und Präsentationen der Tagung sowie Bildergalerien und das Video «Gemeinden und Innovation – Stimmen aus der Bevölkerung» sind auf der Website des SGV aufgeschaltet.

Philippe Blatter

## Dokumente/Bilder/Video:

[www.tinyurl.com/tagung-innovation](http://www.tinyurl.com/tagung-innovation)

# Inspiration à l'innovation dans les communes

Lors de la première réunion de l'ACS destinée au personnel des communes et des villes, la centaine de participants a bénéficié de conseils à l'innovation dans les domaines les plus divers allant du service aux citoyens jusqu'au marketing du personnel.

«Le secteur public a besoin d'innovation non pas malgré la pression sur les coûts, mais à cause d'elle», a déclaré Kurt Schori, auteur du livre «La gestion de l'innovation dans le secteur public», lors de la première réunion destinée au personnel des communes et des villes, tenue à Bienne et consacrée à «l'environnement de travail entre la stabilité et l'innovation». Selon lui, l'appréciation institutionnalisée des innovations, la propension des travailleurs à prendre des risques, la culture de l'erreur, l'ouverture et la transparence de la communication, la formation et le perfectionnement, la création d'espaces de liberté ainsi que la tolérance et l'encouragement de champions sont des facteurs contribuant à une culture d'entreprise propice à l'innovation. Kurt Schori a également félicité l'ACS, organisatrice de cette réunion, pour son «approche innovante» consistant à tenir les ateliers avant les discours généraux.

L'innovation est importante pour l'attractivité des employeurs. Cette constatation est vraie non seulement dans le secteur privé, mais aussi de plus en plus dans les communes. Stefan Widmer, responsable du marketing des RH à Postfinance, a donné des conseils pour faire preuve d'innovation dans le recrutement du personnel: «Impliquez tout simplement les collaborateurs en place dans le processus de candidatures: vous n'aurez jamais d'ambassadeurs plus authentiques. Tirez parti de la force des émotions et évitez les mails standard ennuyeux et les interpellations impersonnelles.»

## Une plateforme de récits locaux

La question de l'innovation se trouvait également au cœur des cinq ateliers organisés en parallèle. L'atelier Service aux citoyens a présenté de nouvelles offres de communication, par exemple la plateforme en ligne 2324.ch, ainsi baptisée à cause du nombre de communes, qui a cependant diminué entre temps. «Nous allons quand même conserver ce nom», a affirmé son cofondateur Nicolas Hebting. «2324.ch est une plateforme en



Ruedi Erismann, Chat Experience Manager chez Swisscom, a expliqué comment Swisscom offre ses services à la clientèle dans le monde du numérique. Photo: Stefan Hofmann

ligne destinée aux récits locaux et qui vise à encourager le dialogue entre la population, les associations et l'administration communale», a précisé Nicolas Hebting. Elle combine les fonctions d'un journal local avec celles d'un réseau social tel que Facebook. «Les habitants lisent les communications officielles de la commune et peuvent eux-mêmes créer des articles, les liker ou s'abonner – même au nom de leur association ou d'autres organisations locales.» Cette plateforme ne fait pas concurrence aux sites web des communes, mais les complète. «Enfin, 2324.ch est associée à l'espoir de renforcer l'identification à la commune et la participation au sein de celle-ci», a conclu Nicolas Hebting.

## Projet «Züri wie neu»

La Ville de Zurich a emprunté une voie innovante avec son projet «Züri wie neu» qui permet, par le biais d'une application ou du site web, d'annoncer les dommages subis sur les infrastructures municipales, par exemple un trou dans le revêtement routier ou un éclairage défectueux. «Ce portail est animé et géré de façon transparente par l'administra-

tion municipale», a déclaré Christian Gees, responsable de l'unité du centre SIG de la ville de Zurich. L'annonce est alors transmise au service compétent en un jour ouvrable et il y est répondu si possible dans les cinq jours ouvrables. Ce projet émane d'un concours d'idées. Entre avril 2013 et août 2016, on a enregistré 9163 annonces, soit sept par jour. ««Züri wie neu» stimule la participation et rend visible l'action de l'administration dans ce domaine», a déclaré Christian Gees.

Les autres ateliers ont traité des thèmes suivants: «Héros du climat: Prise de conscience climatique dans l'administration» (l'ACS a d'ailleurs organisé cette réunion sans incidence sur le CO<sub>2</sub>), «Des places de travail sûres et saines dans les communes et les villes», «Soigner son image – la ville/commune comme employeuse attrayante» et «Innovation: réflexion dans le cadre des modèles commerciaux et communaux».

Philippe Blatter

## Informations:

[www.tinyurl.com/seminaire-innovation](http://www.tinyurl.com/seminaire-innovation)

# Idee ispiratrici di innovazione nei comuni

In occasione del primo convegno dell'ACS per il personale di città e comuni, gli oltre 100 partecipanti hanno beneficiato di input inerenti all'innovazione in vari settori, ad esempio nel servizio pubblico e nel marketing del personale.

«Nel settore pubblico, l'innovazione è necessaria non malgrado, bensì a causa della pressione sui costi», ha precisato Kurt Schori, autore del libro «Gestione dell'innovazione nel settore pubblico», nel primo convegno per il personale di città e comuni svoltosi a Bienne sul tema «L'ambiente lavorativo tra stabilità e innovazione». Riconoscimento istituzionalizzato di innovazioni, disponibilità al rischio dei lavoratori, cultura dell'errore, apertura e trasparenza nella comunicazione, formazione e sviluppo professionale, creazione di spazi, tolleranza e valorizzazione di champions sono i fattori che determinano una cultura imprenditoriale aperta all'innovazione. Schori ha avuto parole di lode per l'ACS come organizzatrice del convegno per il suo «approccio innovativo», avendo essa voluto organizzare i workshop prima delle relazioni keynote.

Per essere attraenti, i datori di lavoro devono puntare sull'innovazione. E questo non riguarda solo il settore privato, ma in misura crescente anche i comuni. Stefan Widmer, responsabile di HR & Marketing presso PostFinance, ha dato dei suggerimenti su come gestire in modo innovativo il reclutamento di collaboratori: «Vi basta coinvolgere nel processo d'assunzione i collaboratori già esistenti: non esistono ambasciatori più veritieri. Utilizzate la forza delle emozioni ed evitate la tediosità delle mail standardizzate e dei contatti impersonali.»

## Piattaforma per storie locali

I cinque workshop svoltisi parallelamente erano anch'essi incentrati sull'innovazione. Nel workshop dedicato al servizio pubblico sono state presentate delle nuove modalità di comunicazione, ad esempio la piattaforma online 2324.ch. La denominazione si riferisce al numero dei comuni, che però nel frattempo è andato contraendosi. «Malgrado ciò, la manteniamo invariata», ha affermato il cofondatore Nicolas Hebting. «2324.ch è una piattaforma in rete dedicata a storie locali e che serve a promuovere il dialogo tra popolazione, associazioni e



L'esperto di marchi Stefan Vogler: «I comuni sono già ora dei datori di lavoro attraenti, ma di questo si sa ancora troppo poco.»

Foto: Stefan Hofmann

amministrazione comunale», ha detto Hebting. Vi vengono infatti combinate le funzioni di un giornale locale con quelle di una rete sociale, per esempio Facebook. «Gli abitanti leggono le comunicazioni ufficiali del comune e possono darvi il proprio contributo, dare un «mi piace» oppure abbonarsi – anche a nome delle loro associazioni o di altre organizzazioni locali.» Tale piattaforma non si pone in concorrenza con i siti del comune, bensì li integra. «In ultima analisi, al sito 2324.ch è anche legata la speranza di poter rafforzare l'identificazione con il comune e la partecipazione al suo interno», ha precisato Hebting.

## Progetto «Züri wie neu»

Con il progetto «Züri wie neu», la città di Zurigo ha intrapreso una strada innovativa. Tramite un'app o sul sito web è infatti possibile segnalare eventuali danni all'infrastruttura cittadina, per esempio una buca nel manto stradale o un'illuminazione difettosa. «Il portale è governato dall'amministrazione comunale e gestito in modo trasparente», ha detto Christian Gees, responsabile della divisione commerciale del centro GIS della città di Zurigo. Nel giro di una giornata lavorativa

la segnalazione viene inoltrata all'ufficio competente e, se possibile, riscontrata entro cinque giorni lavorativi. Il progetto prende origine da un concorso di idee. Tra aprile 2013 e agosto 2016 si sono contate 9163 segnalazioni, una media di sette al giorno. «Züri wie neu» stimola la partecipazione e rende pienamente percettibile l'operato dell'amministrazione in questo settore», ha concluso Gees.

Nei workshop successivi si sono affrontate le tematiche «Eroi del clima: serena presa di coscienza climatica nell'amministrazione pubblica» (l'ACS ha tra l'altro organizzato il convegno con bilancio neutro di CO<sub>2</sub>), «Sicurezza e salute sui luoghi di lavoro nei comuni e nelle città», «Cura della propria immagine: la città/il comune come attraente datore di lavoro» ed infine «Innovazione: riflessioni sui modelli aziendali e comunali». Gli estratti e le presentazioni del convegno, oltre a gallerie fotografiche sono stati attivati sul sito web dell'ACS.

Philippe Blatter

Documenti/foto/video:

[www.tinyurl.com/giornata-innovazione](http://www.tinyurl.com/giornata-innovazione)