

smartSuisse

Smart Resources

Workshop

C3



Dr. Oliver Neumann (Universität Bern)
Tobias Brunner (Stadt Zürich)



Stadt Zürich *u^b*

^b
UNIVERSITÄT
BERN

Coproduction: Die Rolle des Bürgers im Wandel

- **Traditionelle Beziehung Bürger/innen – Verwaltung**
 - Verwaltung als **Produzent** von öffentlichen Dienstleistungen
 - Bürger/innen als **Konsumenten** von öffentlichen Dienstleistungen
 - Beispiel: Staat stellt Polizei bereit, Bürger/innen «konsumieren» Sicherheit

- **Neue Herausforderungen**
 - Steigende Komplexität der Verwaltungsaufgaben in Zeiten der Globalisierung
 - Steigende Erwartungen der Bürger/innen an öffentliche Dienstleistungen
 - Begrenzte Ressourcen und Möglichkeiten

Coproduction: Die Rolle des Bürgers im Wandel

- **Lösungsansatz: Evolution der Beziehung Bürger – Verwaltung**
 - Verwaltung und Bürger/innen produzieren öffentliche Dienstleistungen zunehmend gemeinsam: **Coproduction**
 - Bürger/innen tragen freiwillig bei: z.B. Zeit, Expertise, Arbeit

- **Coproduction: Lösungsbeitrag zu den Herausforderungen der Verwaltung?**
 - Steigerung **Effizienz** der Verwaltungstätigkeit (ressourcensparend)
 - Steigerung **Effektivität** der Verwaltungstätigkeit (besser)
 - Steigerung **Bürgernähe** (transparenter & offener)

Coproduction: Die Rolle des Bürgers im Wandel

- **Digitale Dimension der Coproduction**

- Digitale Technologien wie «always online»-Mobilgeräte ermöglichen neuen Gruppen von Nutzer/innen Teilnahme an Coproduction, räumlich unabhängig
- Zugangshürden zur Teilnahme werden abgebaut

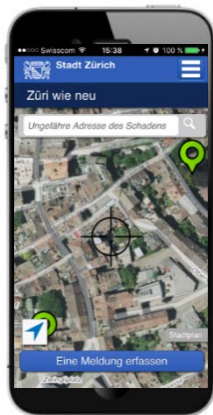
- **Beispiel digitaler Coproduction aus Zürich: «Züri wie neu»**

- Bürger/innen helfen Stadt, Probleme in städtischer Infrastruktur zu finden
- Hält die Theorie zu Coproduction in der Praxis das, was sie verspricht?
 - Steigerung ***Effizienz, Effektivität & Bürgernähe?***

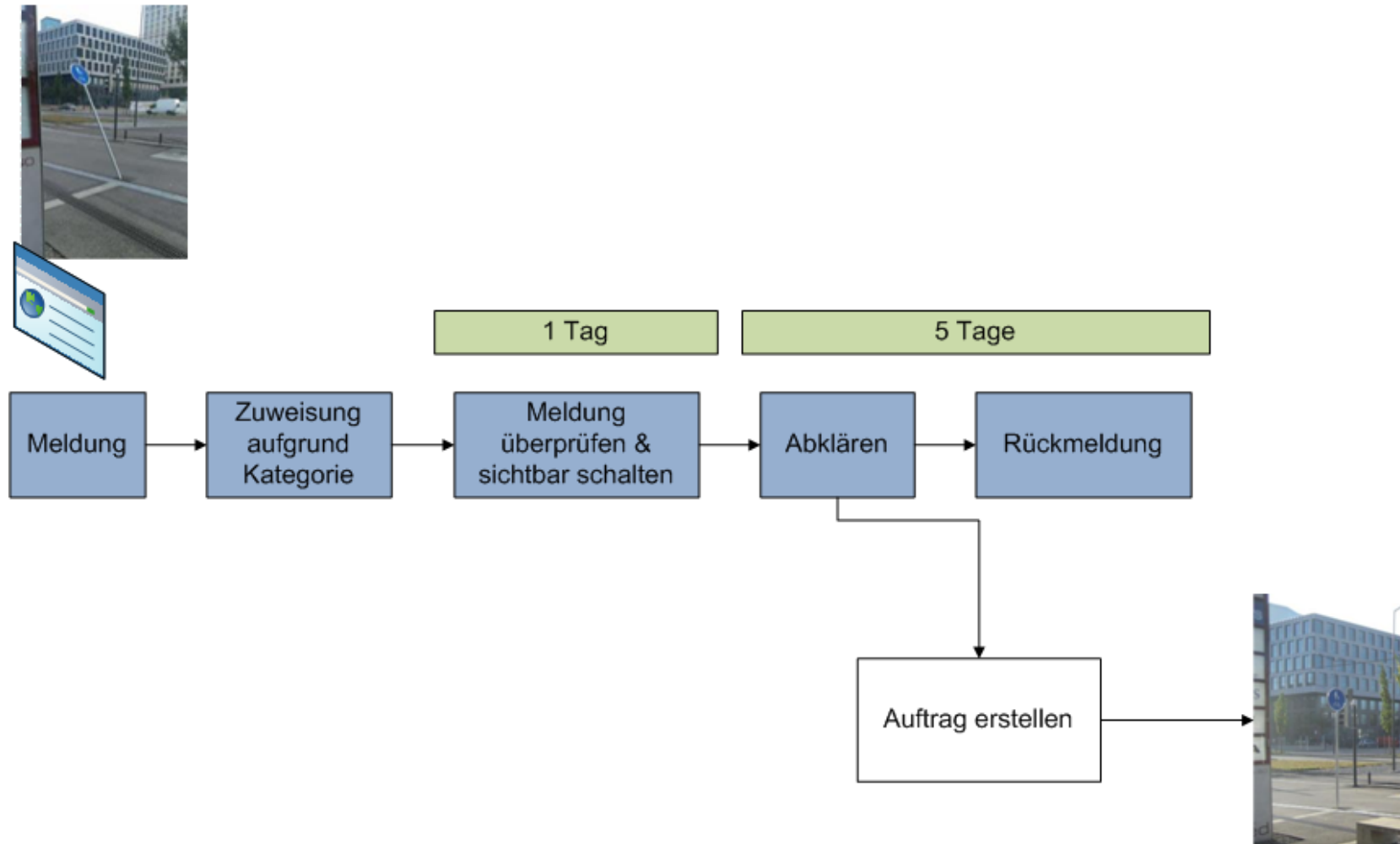
«Züri wie neu»?

«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. ...»

Quelle: Ideenwettbewerb zu eZürich (2011), Ideengeber: Marcel Hungerbühler



Hinter den Kulissen



«Züri wie neu» im Betrieb

In der Kategorie
Grünflächen/Spielplätze gemeldet
20:56, Montag

BEANTWORTET



Der Deckel bei einem Grossteil der Pfosten im Oerlikerpark sind defekt. Zum Teil scharfkantig. Besten Dank fürs beheben.

Antwort

11:30, Dienstag

Besten Dank für Ihre Meldung. Wir werden die Reparatur veranlassen.

Freundliche Grüsse

Ihre Stadt Zürich



- Bisher > 10'000 Meldungen (7 / Tag)
 - 70 % betreffen Abfall, Strassenraum und Signalisation/Lichtsignal
- > 3300 User
 - 45 % neue Nutzende pro Monat
- Kosten
 - Realisierung: 90'000 CHF (2013)
 - Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen: 30'000 CHF (2014)
 - Jährliche Betriebskosten: 8'000 CHF

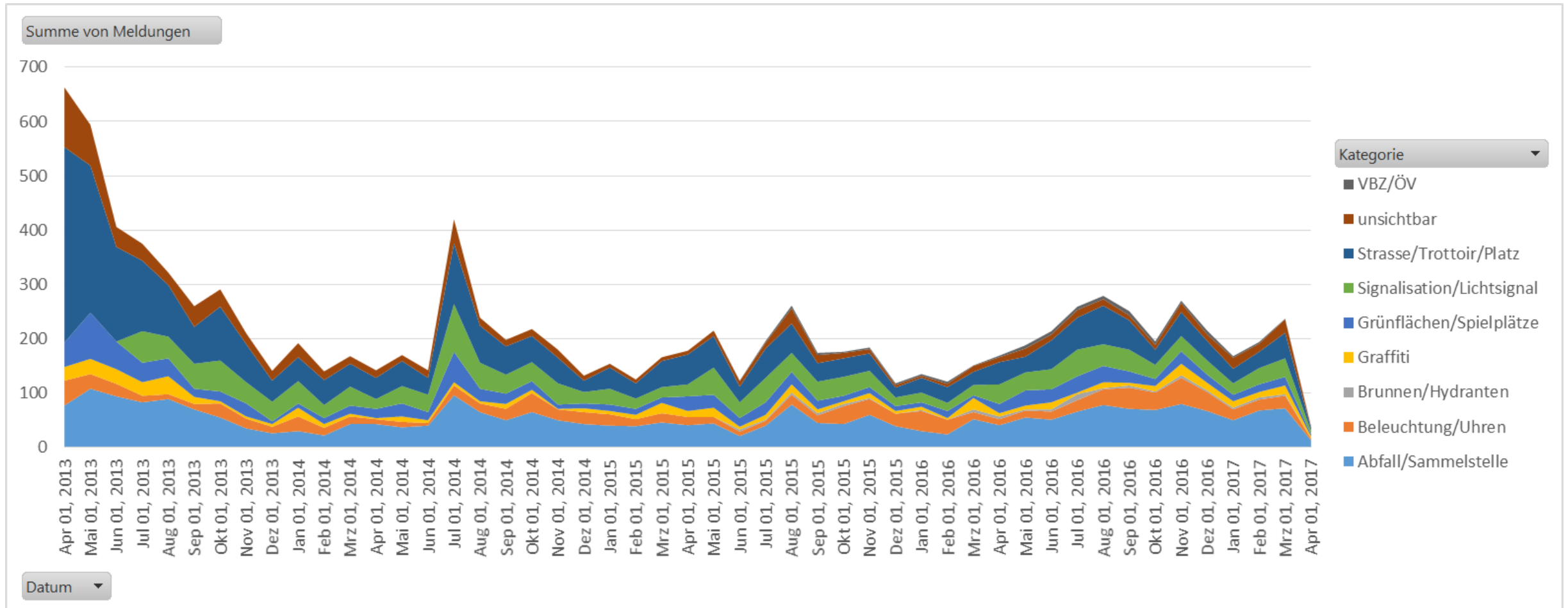
Theorie vs. Praxis

- Effizienzsteigerung: Nein
 - Verwaltung trägt die Verantwortung
 - Bürger sind keine geschulten Mitarbeiter
- Effektivitätssteigerung: Ja, teilweise
 - Beleuchtung
 - Abfall
- Steigerung Bürgernähe: Ja
 - Transparenz
 - Möglichkeit etwas schnell zu melden
- Nutzen für Stadt Zürich: Imagepflege
- Herausforderung: Mut zur Transparenz

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

- Referenz:
 - Linders, D. (2012). From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. *Government Information Quarterly* 29, 446–454.

Meldungen über Zeit



Erhöhung Transparenz

In der Kategorie Signalisation/Lichtsignal gemeldet

BEANTWORTET

09:39, 29. März 2017

Fehlender Fussgängerstreifen: Ihre Begründung, wieso der Fussgängerstreifen aufgehoben wurde, ist nicht nachvollziehbar. Wenn ich als Velofahrer von der anderen Seite der Sihlhölzlibrücke über die Manessestrasse fahre (Lichtsignal) und in die Schöntalstrasse abbiegen möchte, muss ich nun jeden Tag meine Gesundheit bzw. mein Leben riskieren. Das kann es doch nicht sein!



Antwort

14:51, 29. März 2017

Es wurde hier nur die Infrastruktur für die Zufussgehenden verbessert bzw. sicherer gemacht. Es gab schon vorher hier leider keine Veloinfrastruktur, die das Ab- und Einbiegen erleichtert. Aber grundsätzlich ist eine solche Situation für den innerstädtischen Verkehr aber nicht aussergewöhnlich. Da der Fussgängerstreifen infolge seiner Nähe zu einem mit einer Ampel geregelten Fussgängerstreifen eine geringe Anhaltebereitschaft aufwies, ist seine Entfernung ein Sicherheitsgewinn.

Freundliche Grüsse

Ihre Stadt Zürich

