

Verwaltungen und Partizipation: Vom Experiment zum Standard



STAATSLABOR

SWISS eGOVERNMENT FORUM 2019 // 6.3.19 // @MAXIMILIANSTERN

Das Staatslabor



STAATSLABOR

ENGAGEMENT
EIN FÖRDERFONDS DER MIGROS-GRUPPE



Centre for
Public Impact
A BCG FOUNDATION



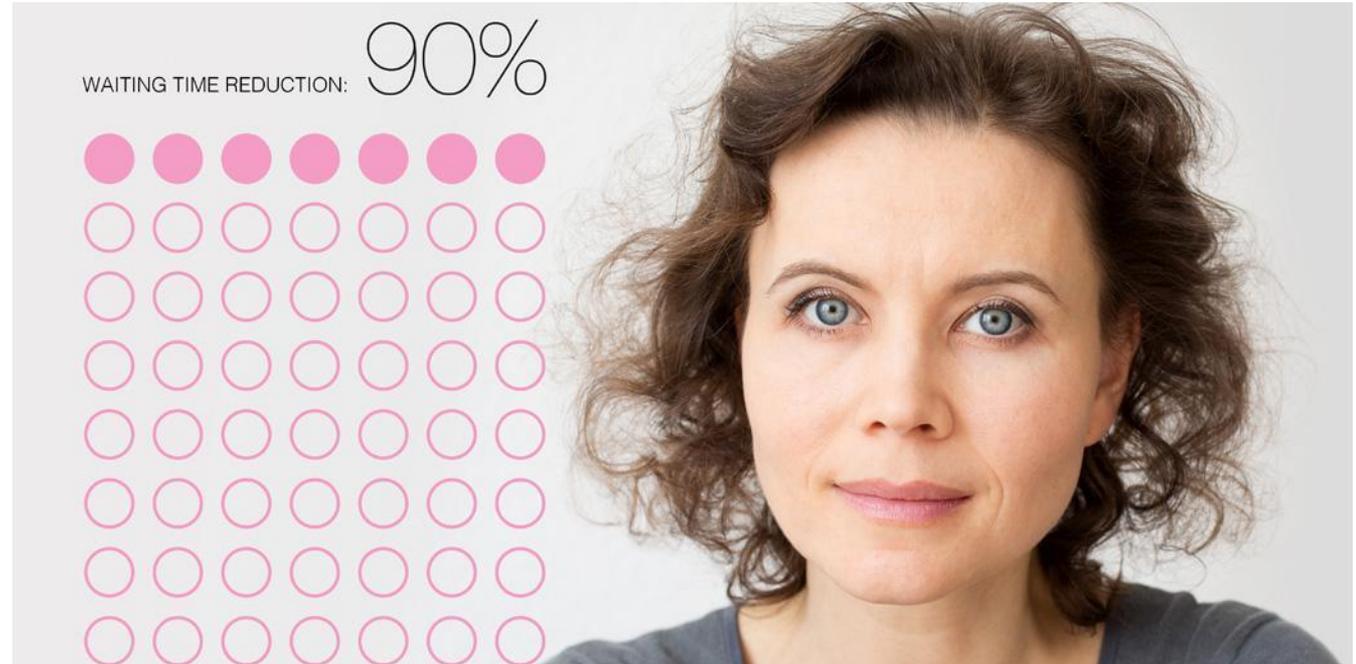
Plattform

Inspiration

Labor

Partizipation

Wartezeit von Brustkrebsdiagnostik von 12 Wochen auf 4 Tage reduzieren?



58% der Bevölkerung in die Quartierentwicklung einbeziehen?

Betri Reykjavik

My neighborhood in 2018

Desired ideas for projects chosen in the district poll My Neighborhood in October 2018. The ideas should: Improve the neighborhood in some way. Stay within the budget of the neighborhood.

821 10 4,628

GROUPS (10) NEWS MAP

Grafarvogur 2018

In Grafarvogur there is a lot of neighborhood awareness, and many people in Grafarvogur look like a kind of town within the city limits. We encourage all residents to provide ideas on how to make the ne...

95 271 988

Vesturbær 2018

The proximity to the sea, Ægisíðan and Eiðisgrandi is one of the main characteristics of the area. We encourage all residents to provide ideas on how to make the neighborhood even better. See 2017 pro...

78 242 873

Laugardalur 2018

The neighborhood draws its name from a large sports and recreation area, which is in the center of the neighborhood. We encourage all residents to provide ideas on how to make the neighborhood even be...

101 225 791

Háaleiti og Bústaðir 2018

Ambitious schooling, sports clubs and a beautiful outdoor area in Fossvogsdal characterize the neighborhood. We encourage all residents to provide ideas on how to make the neighborhood even better. 20...

132 241 618

Recap: Wozu
Partizipation?

Öffentliche Innovation und Partizipation gehen heute Hand in Hand

Bürokratische Phase (bis 1970)

Hierarchie, Legitimität,
Regeln

Vorgaben umsetzen

Bürgerinnen passiv

Manageriale Phase (1970-2000)

Effizienz, Effektivität,
Performance

Innovation innerhalb von
Einheiten

Bürgerinnen nutzen
Dienstleistungen

Nach-NPM Phase (2000+)

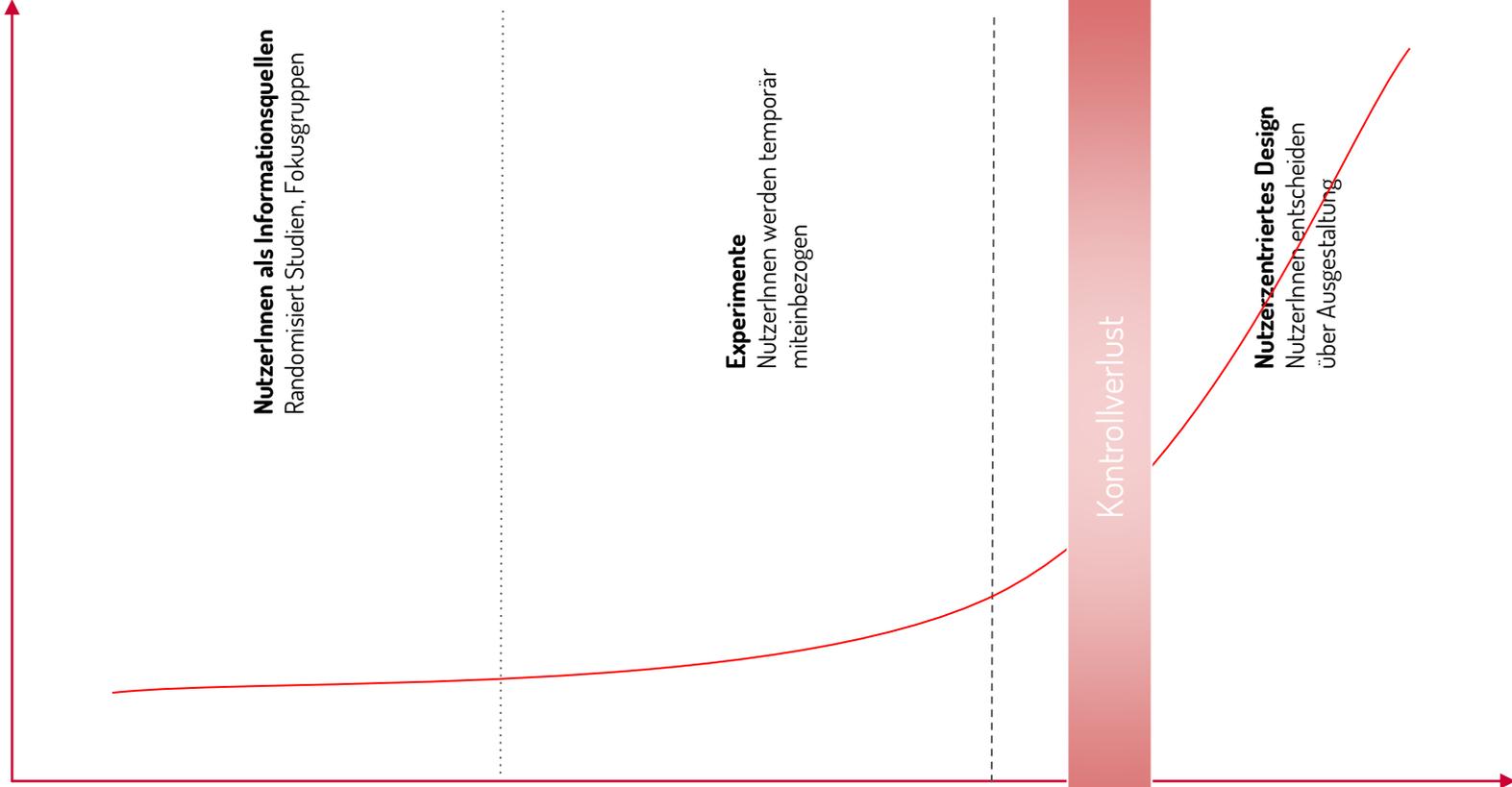
Dienstleistung,
Mitbestimmung, Transparenz

Innovation der
Gesamtorganisation

Bürgerinnen gestalten
Dienstleistungen mit



Erkenntnisgewinn



NutzerInnen als Informationsquellen
Randomisiert Studien, Fokusgruppen

Experimente
NutzerInnen werden temporär
miteinbezogen

Kontrollverlust

Nutzerzentriertes Design
NutzerInnen entscheiden
über Ausgestaltung

Einbindung der NutzerInnen

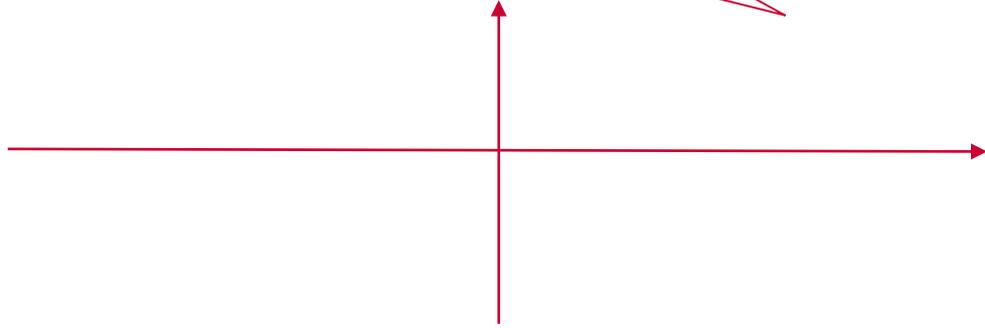
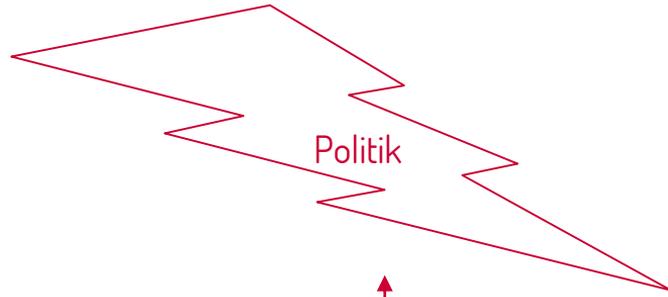
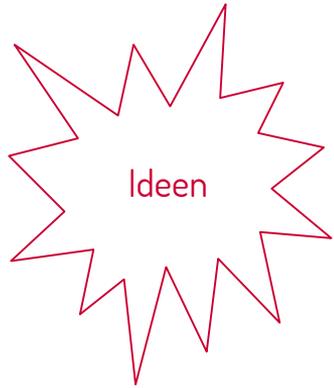
Partizipation \neq
Partizipation



Ideen vs. Entscheidungen



Policy Design vs. Service Design



Politische Relevanz der Partizipation

Politisch

Unpolitisch /
Service-Seite

Unverbindliche partizipative Prozesse, die sehr politische Ziele haben, sind normalerweise Aufgabe von politischen Akteuren wie Parteien oder Verbände.

Politische Prozesse, die verbindliche Entscheidungen zur Folge haben - Abstimmungen, Wahlen - haben Digitalisierungspotenzial. Sie sind aber auch sehr umstritten und oft sicherheitsrelevant.

Neue Akteure bieten innovative Prozesse zur Beteiligung. Noch fehlt diesen meist die institutionelle Anbindung und damit die Verbindlichkeit. Meistens sind die entstandenen Forderungen nur bedingt politisch.

Beteiligungsplattformen, nach dem Vorbild neuer Akteure profitieren von neuer Verbindlichkeit durch die Verpflichtung von staatlichen Institutionen. Auch politische Ideen können zugelassen werden.

Unverbindliche Prozesse, die auf der Service-Seite anzusiedeln sind - wie Fokusgruppen oder Umfragen - werden bereits seit längerer Zeit von der Verwaltung angewendet.

Verbindliche Prozesse auf der Service-Seite haben viel Ausbaupotenzial. Die Verwaltung gibt gegenüber den beteiligten BürgerInnen Entscheidungsmacht ab, dafür erhält sie Know-How und Engagement.

Unverbindlich

Informelle Teilhabe

Formelle Entscheidung

Verbindlichkeit des Outputs

Politische Relevanz der Partizipation

Politisch

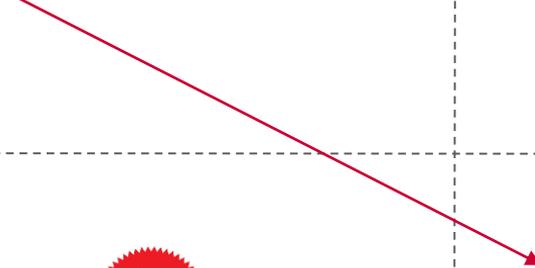
Unpolitisch /
Service-Seite

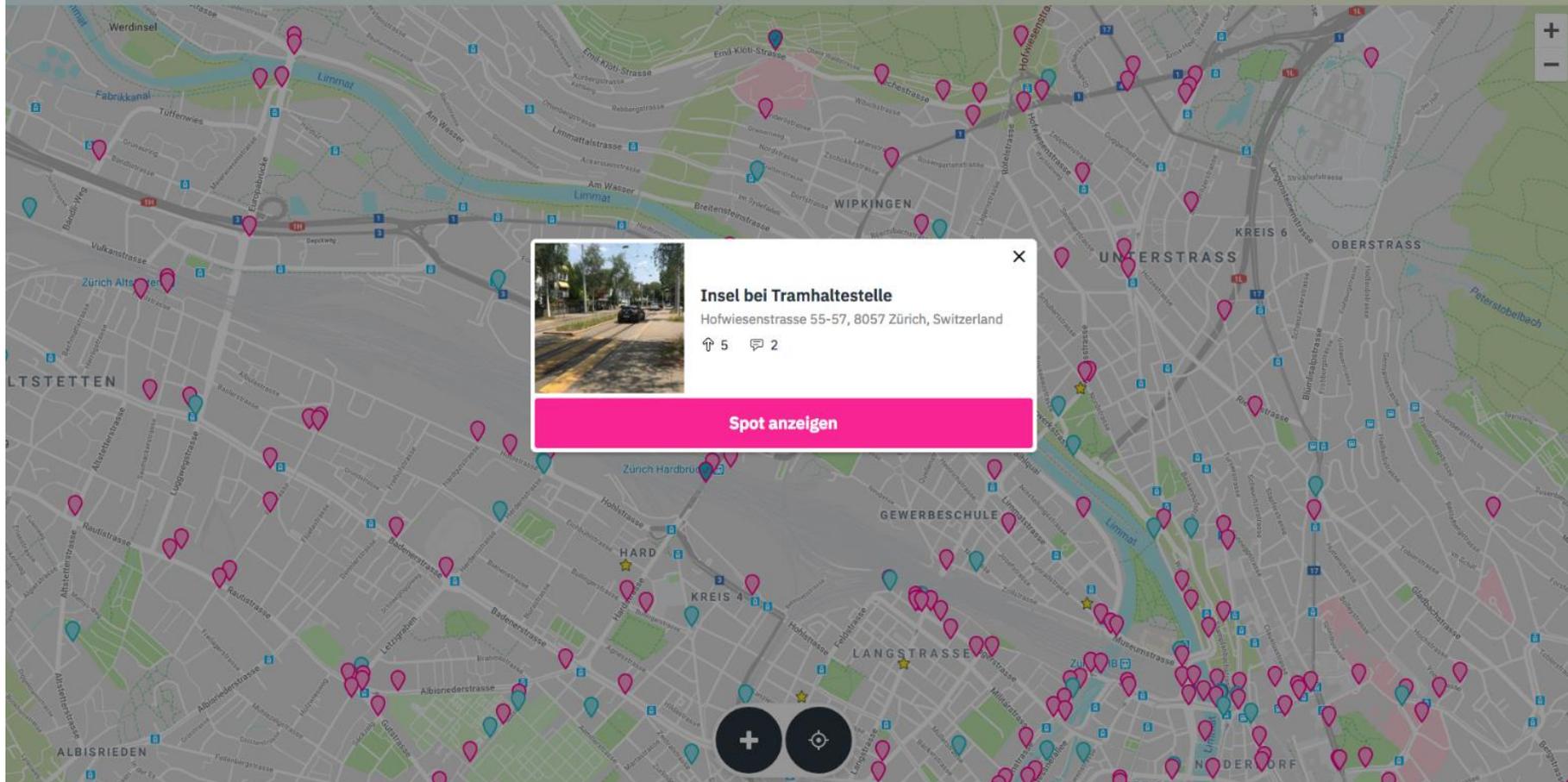
Unverbindlich

Informelle Teilhabe

Formelle Entscheidung

Verbindlichkeit des Outputs





Insel bei Tramhaltestelle

Hofwiesenstrasse 55-57, 8057 Zürich, Switzerland

↑ 5 ↓ 2

Spot anzeigen



Les projets



30% weniger Fragen im Formular, 10'000 neue Anträge...

[Back](#)

Can you get Carer's Allowance?

Do you spend 35 hours or more each week providing care for the person receiving this benefit?

This means any time that you look after them personally and includes things like cooking meals or helping them with shopping.

Yes No

Are you aged 16 or over?

Yes No

Herausforderungen für Verwaltungen



Online vs. Offline: Wie und welche **Zielgruppen** beteiligen?



Expectation Management: Sensorium oder Beschlussfähigkeit?



Fachkompetenz und zentrale **Ansprechpartner:** Wer ist zuständig?



Öffentlichkeit und Politik: Wie umgehen mit **Kontrollverlust?**



Fehlerkultur in der Verwaltung: Fail fast, fail forward?



Kosten und Kapazitäten: Wer kommt für den **Aufwand** auf?



Buzzword Partizipation: Was sind eigentlich die **Ziele** der Beteiligung?

Klare Ziele

Was will man mit Beteiligung erreichen?

Prozessverständnis

Beteiligung bedeutet Aufwand

Erfahrung und Know-How

Die Palette an (digitalen, analogen) Möglichkeiten ist gross

Offenheit, Transparenz und Fehlerkultur

Transparenz braucht eine entsprechende Haltung

Politischer Rückhalt und organisatorische Anpassungen

Zusammenspiel innerhalb der Verwaltung und mit der Politik neu denken

Fazit

Partizipation kann Verwaltungen stärken und Dienstleistungen für BürgerInnen verbessern.

Partizipation braucht klare Ziele, Haltung und Ressourcen.

Merci beaucoup!



Vielen Dank!

✉ max@staatslabor.ch

🌐 [staatslabor.ch](https://www.staatslabor.ch)
🐦 [@staatslabor](https://twitter.com/staatslabor)
📷 [instagram.com/staatslabor](https://www.instagram.com/staatslabor)
📘 [facebook.com/staatslabor](https://www.facebook.com/staatslabor)