



Fachtagung vom 29. Mai 2018

Einbezug der Einwohnerinnen und Einwohner

Mögliche Ansätze und Diskussion

Orientierung

1. Herausforderungen der Teilnehmenden
2. Erfahrungen mit Methoden
3. Erfahrungen der Gemeinde Triesen
4. Lösungsansätze und Beurteilung



Einbezug der Einwohnerinnen und Einwohner

Herausforderungen der Teilnehmenden

Bremgarten

- Messmethoden zur Feststellung der Zufriedenheit
- Methoden zur Erkennung von Bedürfnissen der Einwohnerinnen/Einwohner
- Nötige Granularität solcher Messmethoden
- Erfahrungen/Erkenntnisse aus anderen Gemeinden
- Trends bei den Bedürfnissen
- Einbezug von Bürgerinnen/Bürger in Kommissionsarbeit

Dietlikon

- Grenzen der Mitwirkung

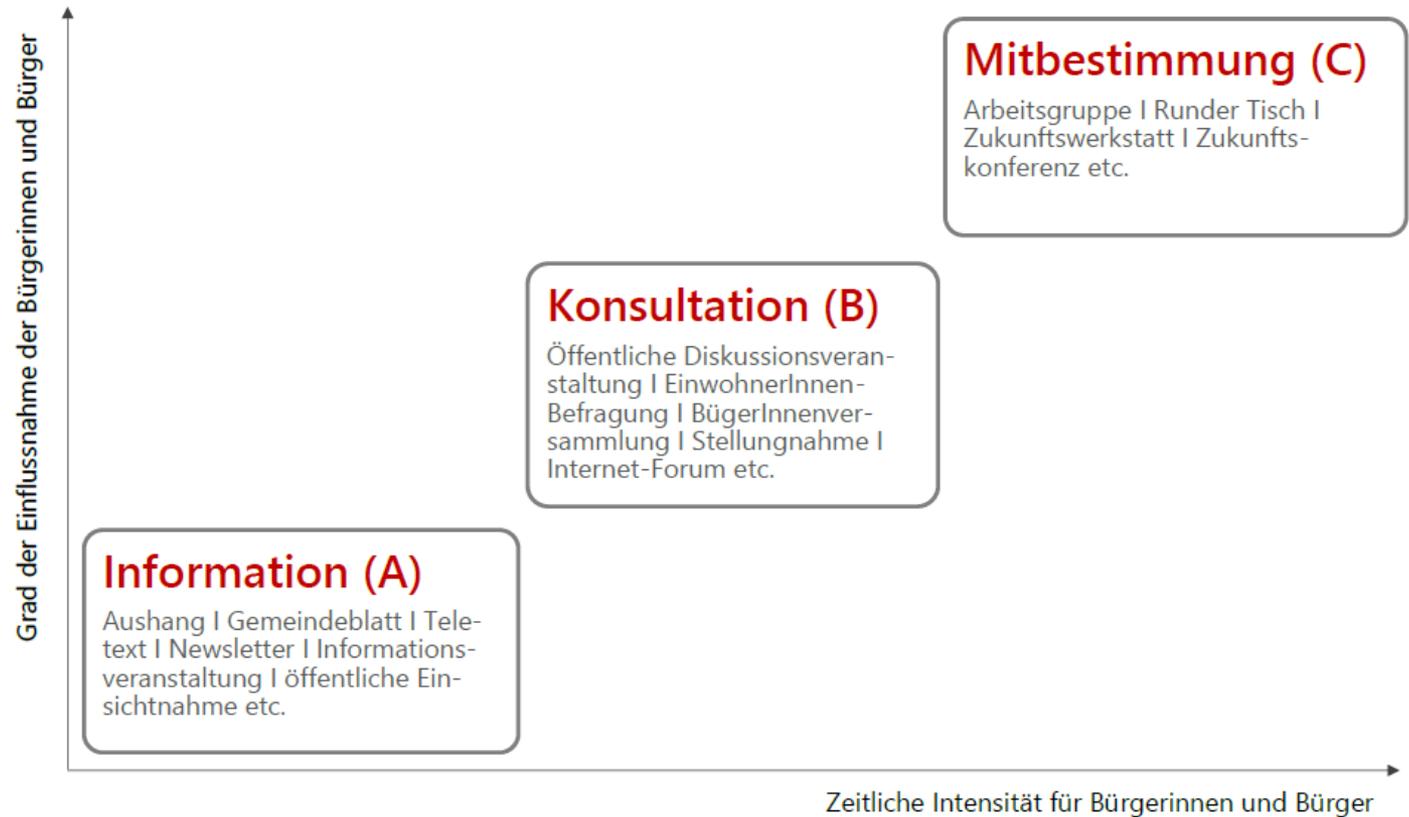
Buchrain

- Kontakt mit Bevölkerung via Videobotschaften (Videos, welche die kommenden Abstimmungsgeschäfte kurz verdeutlichen)
- Wie erfolgt eine adäquate Kommunikation mit der Bevölkerung auf sozialen Medien (bspw. auch Kommentierung über soziale Medien)?



Stufen der Mitwirkungen

Abbildung 1: Stufen der Mitwirkung



Quelle: In Anlehnung an Stadt Zürich

Einsatz von Methoden und Bewertung

Ihre Erfahrungen

1. Welche Methoden haben Sie bereits eingesetzt und bei welchem Thema?
2. Wie beurteilen Sie die eingesetzte Methode?

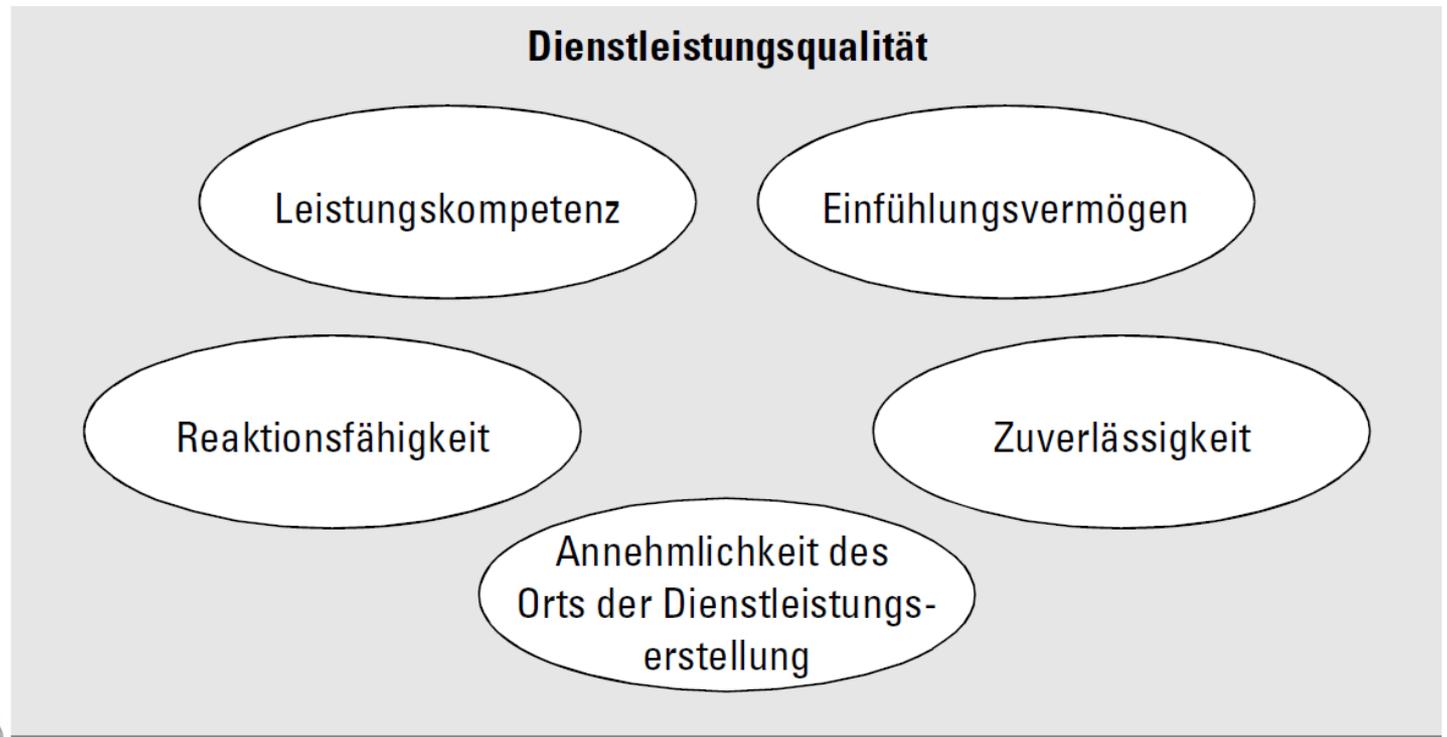
Bewertungsskala Erfahrungen

++ sehr gut; + gut; 0 neutral; - schlecht; -- sehr schlecht



Messung von Qualität und Zufriedenheit

Dimensionen von Dienstleistungsqualität



Quelle: Forrer, M. & Schepers, C. (2015): Qualitätsmanagement. Mit knappen Ressourcen Projekte sicher steuern. Versus Verlag: Zürich. Seite

14

Messung von Qualität und Zufriedenheit

Ansätze zur Messung der Qualität

Einwohner-
orientiert

Verwaltungs-
orientiert



Subjektiv

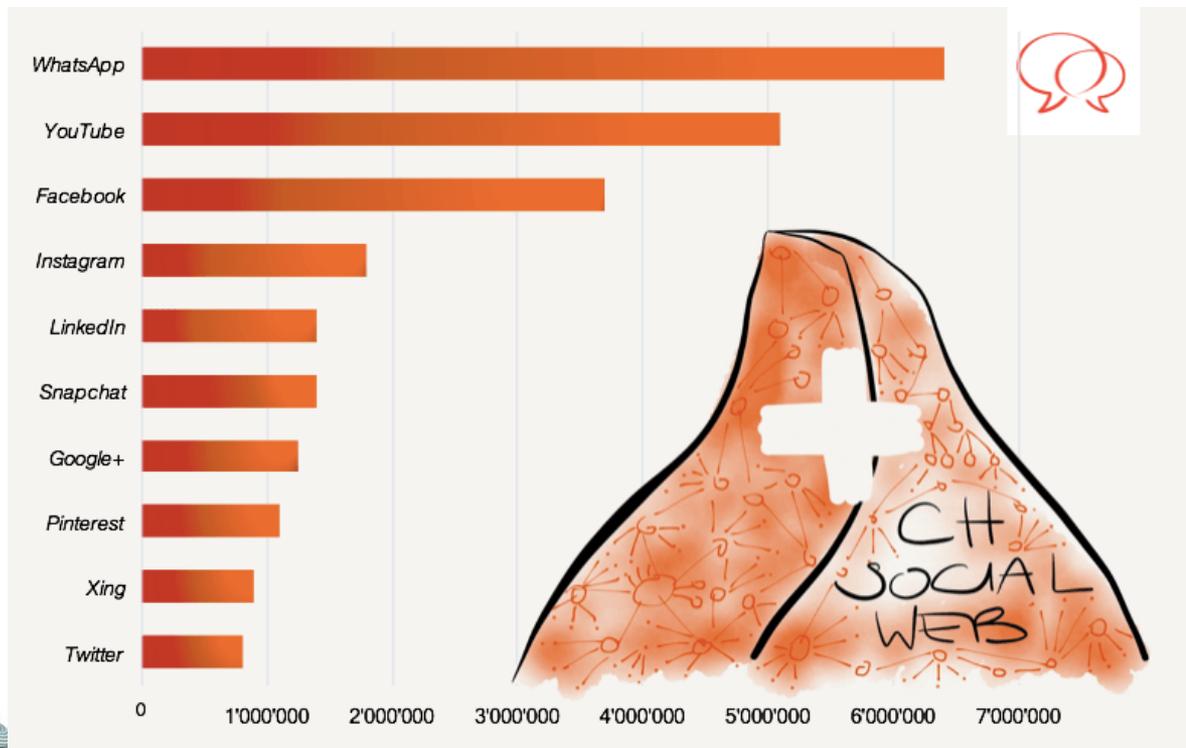
Objektiv

Führungs-
orientiert

Mitarbeiter-
orientiert

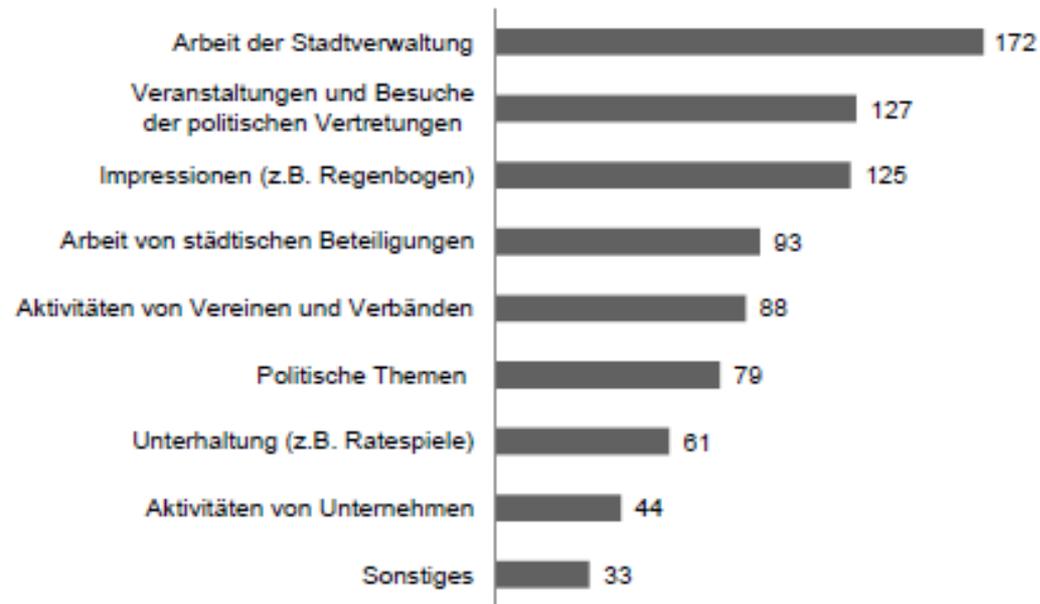
Social Media in der Schweiz

Nutzung von Social Media in der Schweiz



Social Media in der öffentlichen Verwaltung

Inhalte der Beiträge bei Einsatz von Social Media in öffentlichen Verwaltungen



Quelle: Universität Kassel. (2016). Studie. Wie nutzen Kommunen Social Media?

Einbezug der Bürgerinnen und Bürger

Grenzen des Einbezugs

Beteiligungsprozesse können zu einer besseren und nachvollziehbareren Entscheidungsfindung beitragen. **Beteiligungsprozesse sind aber kein Allheilmittel.**

Sie haben wenig Aussicht auf Erfolg, wenn...

- die Betroffenen nicht daran teilnehmen wollen, weil sie beispielsweise befürchten, vereinnahmt zu werden, schlechte Erfahrungen mit Beteiligungsverfahren gemacht haben oder andere Möglichkeiten sehen, ihre Interessen besser durchzusetzen,
- die Unterstützung der Entscheidungsträgerinnen und -träger fehlt, etwa weil die Politik oder die Verwaltung eine Einschränkung ihrer Entscheidungsmacht befürchtet,
- es keinen Handlungsspielraum gibt, weil die wesentlichen Entscheidungen bereits gefallen sind,
- soziale Ungleichheiten und unterschiedliche Zugänge zu Beteiligungsprozessen nicht ausgeglichen werden können; wenn es beispielsweise nicht gelingt, schwer erreichbare oder benachteiligte Gruppen (wie z. B. MigrantInnen) zu beteiligen.



Einbezug der Bürgerinnen und Bürger

ePartizipation

ePartizipation ist keine eigene Stufe der Mitwirkung sondern ein zusätzlicher Kanal.

- Geeignete Themen für «ePartizipation»: Jugendpolitik, öffentliche Haushalte, Integration, Schwimmbad, Sportanlage, Mobilitätsplanung oder auch Quartiergestaltung und Orts- und Stadtentwicklung.
- Nutzen: grössere Zeit- und Ortsunabhängigkeit, jederzeitige Transparenz und die Möglichkeit, einen grösseren Teilnehmendenkreis anzusprechen.
- ePartizipation ist mit klassischer Partizipation kombinierbar
- Eignung zur Aktivierung bei grossangelegten Projekten, Planungen und Konzepten
- Auch elektronische Mitwirkungsprozesse sind ressourcenintensiv
- Anspruchsvolle Auswertung
- Online-Plattform muss moderiert werden



Einbezug der Bürgerinnen und Bürger

ePartizipation – Chancen und Gefahren

Chancen

- Feedbackmöglichkeit
- Besserer Kontakt zu Bürger
- Neue Kommunikationstechnologie nutzen
- Schnellere «Verteilung» von Informationen (Frage Hol- oder Bringschuld?)
- Positives Image

Gefahren

- Inhaltliche Pflege
- Technische Pflege
- Steuerung (darf nie aus der Hand gegeben werden)
-



Führung in NPO

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Marcel Schöni | Betriebsökonom FH, EMBA
Forrer Lombriser & Partner AG
Pestalozzistrasse 2 | 9000 St.Gallen

