



# USE CASE "MEIN-USTER.CH" ANALOGUE UND DIGITALE PARTIZIPATION AM BEISPIEL DES PROJEKTS "ERNEUERUNG VON USTER.CH"



## EINLEITUNG

### **Liebe Leserin, lieber Leser**

Um die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer zu ermitteln, geht die Stadt Uster neue Wege: Im Rahmen des Projektes «Erneuerung von uster.ch» können Einwohnerinnen und Einwohner, Unternehmen, Verbände und die Verwaltung über den partizipativen Prozess auf der Webseite [www.mein-uster.ch](http://www.mein-uster.ch) aktiv die Zukunft des städtischen Webauftritts mitgestalten. Damit liefern sie wichtige Grundlagen, um die Website und die digitalen Dienstleistungen der Stadt Uster ab 2023 Schritt für Schritt zu erneuern. Die partizipative Begleitung des Projektes «Erneuerung von uster.ch» wird durch den Bund (Innovationsförderung der Digitalen Verwaltung Schweiz) unterstützt. Dies ermöglicht der Stadt Uster mit verschiedenen Partner aus Wirtschaft und Wissenschaft zusammenzuarbeiten, namentlich der Firma Konova (E-Mitwirkung), der Firma ti&m (Technology Innovation und Management), der ZHAW (Fachstelle Public Management and Digital Transformation) und der Geschäftsstelle von egovpartner.

Im Fokus stehen vormals die sogenannten E-Services der Stadt. Es gilt, ein «E-Service-Portal» für Uster aufzubauen, welches ermöglicht, bestehende und künftige digitale Dienstleistungen einfach, transparent, effizient und verständlich anzubieten. In einer ersten Phase der informellen Partizipation «mein-uster.ch» konnten alle Anspruchsgruppen der Stadt Uster ihre Wünsche und Anforderungen an einen neuen Webauftritt und dessen digitalen Dienstleistungen platzieren, diskutieren und bewerten. Zum Auftakt haben sich über 130 Personen engagiert und über vier Wochen teilweise sehr aktiv sowohl an einer analogen Partizipation, primär aber an der digitalen Partizipation (E-Partizipation) beteiligt.

Die gewonnenen Erkenntnisse dienen in einem ersten Schritt dazu, ein konsolidiertes, breit abgestütztes Zielbild für ein digitales Service-Portal zu erarbeiten. Sie sind aber auch Basis für die Weiterentwicklung der städtischen Website und die für 2023 geplante partizipative Begleitung des Projektes «Erneuerung von uster.ch».

Anleitungen wie eine Partizipation geplant und umgesetzt werden kann, gibt es mittlerweile einige. Der nachfolgende Use Cases «mein-uster.ch» ist ein Fallbeispiel. Der Bericht richtet sich an Städte und Gemeinden welche sich am Beispiel von Uster orientieren oder inspirieren möchten. Um die Vorgehensweise der Stadt Uster zu veranschaulichen wird der Ablauf auf Basis des kürzlich erschienenen Partizipationsbaukastens des Kantons Zürich veranschaulicht. Ein spezielles Augenmerk gilt dabei der Kombination von analogen und digitalen Partizipationsverfahren.

Ich wünsche Ihnen eine erkenntnisreiche Lektüre!



Lucas Nicolussi  
Chief Digital Officer der Stadt Uster  
Projektleiter «Erneuerung von uster.ch»

# USE CASE "MEIN-USTER.CH"

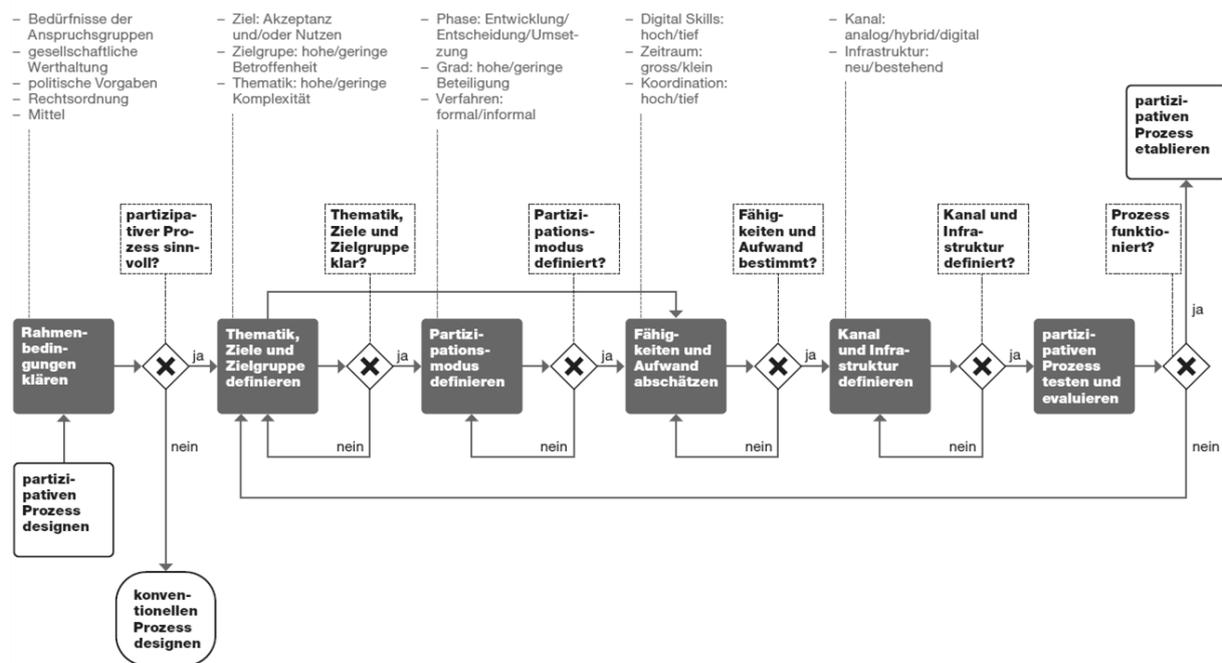
## ANALOGUE UND DIGITALE PARTIZIPATION AM BEISPIEL DES PROJEKTS "ERNEUERUNG VON USTER.CH"

### INHALT

INHALT.....	3
KONZEPTION UND PLANUNG DES PARTIZIPATIVEN VERFAHRENS.....	4
Schritt 1: Rahmenbedingungen klären.....	4
Schritt 2: Thematik, Ziele und Zielgruppen definieren.....	6
Schritt 3: Partizipationsmodus definieren.....	8
Schritt 4: Fähigkeiten und Aufwand abschätzen.....	9
Schritt 5: Kanal und Infrastruktur definieren.....	11
UMSETZUNGSBERICHT DER ERSTEN PHASE VON «MEIN-USTER.CH».....	12
Schritt 6: Prozess testen und evaluieren.....	12
Vorbereitung Partizipation.....	12
Dialoganlass «mein uster.ch».....	13
Vorbereitung E-Partizipation.....	13
E-Partizipation «mein uster.ch».....	14
Zielbild - Vorschlag zur öffentlichen Konsultation erarbeiten.....	14
Vorbereitung E-Vernehmlassung.....	14
E-Vernehmlassung des Zielbild.....	14
Analyse und Verarbeitung der E-Vernehmlassung.....	15
Ergebnispräsentation und Abnahme.....	15
FAZIT.....	16

# KONZEPTION UND PLANUNG DES PARTIZIPATIVEN VERFAHRENS

Um Orientierung zu bieten, richtet sich folgender Abschnitt nach dem Prozessdiagramm des Partizipationsbaukastens des Kanton Zürichs. Anhand sechs Prozessschritten soll aufgezeigt werden wie die Stadt Uster ihre Partizipation «mein-uster.ch» konzipiert und geplant hat.



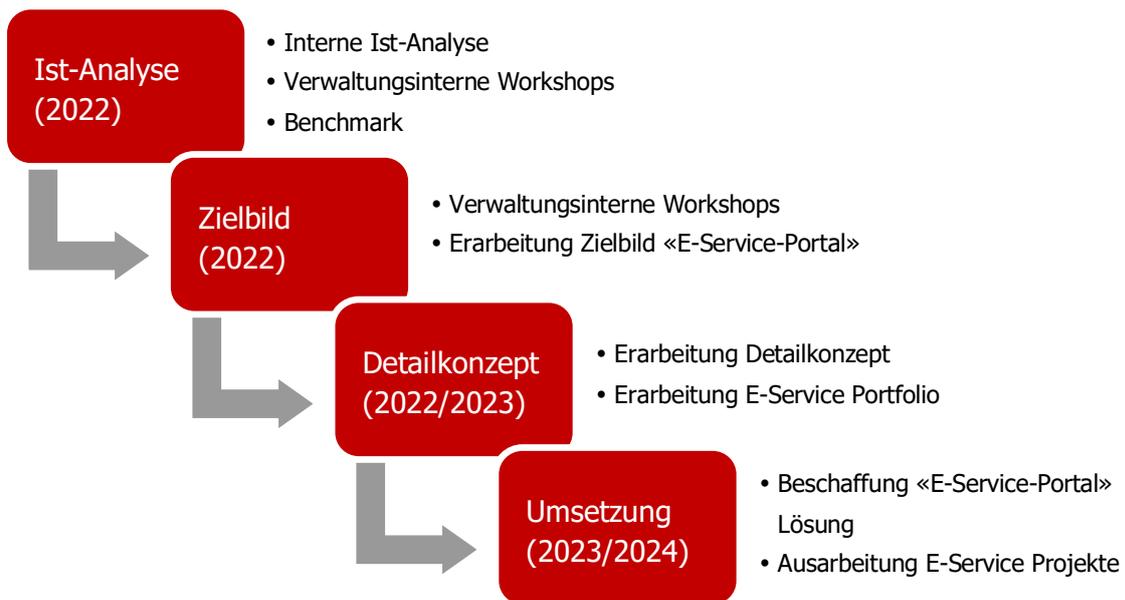
Prozessdiagramm des Partizipationsbaukastens des Kanton Zürichs  
<https://www.zh.ch/content/dam/zhweb/bilder-dokumente/themen/politik-staat/kanton/kantonale-verwaltung/digitale-verwaltung/Partizipationsbaukasten.pdf>

## Schritt 1: Rahmenbedingungen klären

### Rahmenbedingungen/Kontext

- Rund alle drei Jahre (2019–21, 2022–25, ...) verabschiedet der Stadtrat die neuen Schwerpunkte der nächsten Umsetzungsphase der städtischen Digitalstrategie und ein darauf basierendes Projektportfolio. Handlungsschwerpunkt der zweiten Umsetzungsphase ist die Erneuerung des städtischen Webauftritts und der Ausbau damit verbundener E-Services.
- Kernprojekt des Portfolios 2022-25 ist das Projekt «Erneuerung von uster.ch». Es gilt den Webauftritt uster.ch zu erneuern und eine E-Service-Plattform einzuführen. Die Erneuerung hat zum Ziel, neue digitale Angebote «end-to-end» einfach, besser und schneller lancieren und bewirtschaften zu können.
- Die Website als auch das E-Service-Portal sollen kundenzentriert anhand der Methodik «User Centered Design» entwickelt werden.
- Gemäss der Strategie 2030 sieht sich die Stadt Uster als «Stadt für Alle» und setzt seit 2018 vermehrt auf partizipative Entscheidungsfindung. (Stadtentwicklungskonzept STEK 2019, Bürgerpanel für mehr Klimaschutz 2021)

Das Projekt «Erneuerung von uster.ch» sieht dabei folgende Meilensteine vor:



### **Bedürfnisse**

- Gerade unter den gemachten Erfahrungen in der Pandemie sind ortsunabhängige, digitale Dienstleistungen ein aktuelles Thema in der Verwaltung, Politik und Bevölkerung.
- Website als auch E-Service-Portal sollen kundenzentriert entwickelt werden, die Anforderungen an selbe sind in geeigneter Form zu erheben.
- Bereits in der Konzeption der städtischen Digitalstrategie (2019) wurde der fehlende Einbezug von verschiedenen städtischen Anspruchsgruppen moniert.

### **Politische Vorgaben**

Die vom Stadtrat 2019 verabschiedet Strategie «Uster 2030» (vergleichbar mit Legislaturzielen) und ebenso die genehmigte Digitalstrategie befördern die Zusammenarbeit mit der Bevölkerung, der Wirtschaft und weiteren städtischen Akteuren. Dies legitimiert und befürwortet den Einsatz partizipativer Verfahren.

### **Wertordnung**

Eine spezifische Wertordnung im Rahmen dieses Themas kann nicht festgestellt werden. Da die Digitalisierung und die Nutzung digitaler Services uns aber mittlerweile in fast allen Lebenslagen beeinflussen, kann durchaus das Bedürfnis abgeleitet werden, Einfluss auf die Entwicklung solcher Services zu nehmen. Allenfalls wertend hinzu kommt die Strategie «Uster 2030» in welcher die Stadt sich klar dafür ausspricht vermehrt den Dialog mit seinen Einwohnerinnen und Einwohnern zu suchen.

### **Rechtsordnung**

Es handelt sich um eine informelle Partizipation und unterliegt somit keinen spezifischen, gesetzlichen Regelungen. Der Anspruch an Datenschutz und Datensicherheit ist gewährleistet, die Personendaten wurden, wo benötigt, rechtskonform erhoben.

## **Mittel**

Der finanzielle Rahmen lässt einen gewissen Spielraum zu, es muss jedoch berücksichtigt werden, dass zahlreiche Arbeitsleistungen extern eingekauft werden müssen. Die internen Ressourcen sind limitiert, die Stadt Uster ist sowohl in der Partizipation «mein-uster.ch» als auch im Projekt «Erneuerung von uster.ch» auf die Zusammenarbeit mit externen Partner angewiesen.

Aus der Innovationsförderung der Digitalen Verwaltung Schweiz, steht eine Anschubfinanzierung im Rahmen von 46'000 CHF für die partizipative Projektbegleitung 2022 zur Verfügung, hinzu kommen Mittel aus der Investitionsplanung der Stadt Uster von 100'000 CHF für die Umsetzung der Digitalstrategie 2022 welche primär für das Kernprojekt «Erneuerung von uster.ch» eingesetzt werden. Für die Folgejahre sind weitere Mittel für die Umsetzung der Digitalstrategie eingestellt aber noch nicht auf Projektebene zugewiesen.

## Schritt 2: Thematik, Ziele und Zielgruppen definieren

### **Definition Thematik**

Unter dem Projekt «Erneuerung von uster.ch» subsumieren sich Themen wie E-Government, Webtechnologie, Service- und Webdesign, User Experience (UX), Identitäts- und Zugriffmanagement. Dies bringt eine gewisse Komplexität mit sich, da die Themen oft nur für Expertinnen und Experten wirklich fassbar sind.

Komplexität (hoch – gering)  
eher hohe Komplexität

### **Definition Zielsetzung**

#### Quantitative Zielsetzung:

- Die partizipative Begleitung des Projekts «Erneuerung von uster.ch» ermöglicht, dass der Webauftritt und neu lancierte E-Services eine breitere Akzeptanz (Intern wie Extern) und Nutzung (Extern) finden.
- Eine Potenzierung innovativer Ideen und Lösungsansätze dank partizipativer Projektarbeit.

#### Qualitative Zielsetzung:

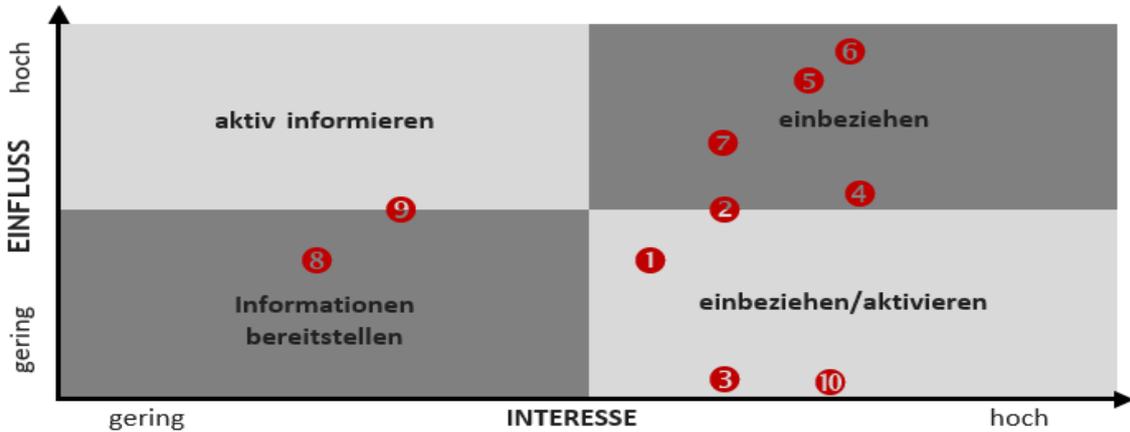
- Die Website als auch das E-Service-Portal werden kundenzentriert entwickelt.
- Die vorhandenen Mittel für die Konzeption und Gestaltung des neuen Webauftritts und der E-Services können dank partizipativer Verfahren zielgerichtet eingesetzt werden und so ein grösstmöglichen Nutzen für die Bevölkerung, Wirtschaft und Verwaltung erwirken.

#### Charakterisierung (quantitativ/qualitativ)

Akzeptanz, Neugier und Identifikation mit der Stadt und seinen Services (quantitativ)  
Qualität und Effizienz (qualitativ)

## Definition Zielgruppe

Alle ermittelten Zielgruppen sind von der Einführung und Umsetzung einer neuen Weblösung (Website, E-Service-Plattform) unterschiedlich betroffen, um die verschiedenen Zielgruppen besser zu verordnen wurden diesen Mitwirkungsziele (s. Definition Zielsetzung) zugeordnet und eine «Anspruchsgruppenmatrix» erstellt (basiert auf dem Leitfaden partivipative Planungsprozesse der Stadt Luzern).



### ZIELGRUPPEN

- ❶ Interessierte lokale Bevölkerung
- ❷ Interessierte lokale Wirtschaft
- ❸ Lokale Bildung, Junge Erwachsene
- ❹ Verwaltung (mit bestehenden E-Services)
- ❺ Verwaltungsleitung
- ❻ Stadtrat
- ❼ Mitglieder des Gemeinderats
- ❽ Lokale Bevölkerung, lokale Wirtschaft
- ❾ Verwaltung (mit potenziellen E-Services)
- ❿ Experten E-Government

### MITWIRKUNGSZIELE

im Rahmen der Projektumsetzung «Erneuerung von uster.ch» (gewichtet)

- Akzeptanz Neugier Identifikation Steigerung der Qualität und Effizienz
- Akzeptanz Neugier Identifikation Steigerung der Qualität und Effizienz
- Akzeptanz Neugier Identifikation Steigerung der Qualität und Effizienz
- Akzeptanz Neugier Identifikation Steigerung der Qualität und Effizienz
- Akzeptanz Identifikation
- Akzeptanz Identifikation
- Akzeptanz Identifikation
- Akzeptanz Neugier Identifikation
- Akzeptanz Neugier Identifikation
- Steigerung der Qualität und Effizienz

Betroffenheit (hoch – gering)

Je nach Zielgruppe unterschiedlich

## Schritt 3: Partizipationsmodus definieren

Im Fokus stehen vormals die sogenannten E-Services der Stadt. Es gilt, ein «E-Service-Portal» für Uster aufzubauen, welches ermöglicht, bestehende und künftige digitale Dienstleistungen einfach, transparent, effizient und verständlich anzubieten.

In einer ersten Phase der informellen Partizipation sollen alle Anspruchsgruppen der Stadt Uster ihre Wünsche und Anforderungen an einen neuen Webauftritt und dessen digitalen Dienstleistungen platzieren, diskutieren und bewerten können.

Die gewonnenen Erkenntnisse dienen dazu, ein konsolidiertes, breit abgestütztes Zielbild für ein digitales Service-Portal zu erarbeiten. Sie sind aber auch Basis für die Weiterentwicklung der städtischen Website und die weitere partizipative Begleitung des Projektes «Erneuerung von uster.ch». So soll 2023 auch die weitere Umsetzung des Projekts begleitet werden. Einerseits durch ein partizipativ erarbeitetes E-Service-Portfolio (Phase 2), welches aufzeigt, in welche E-Services die Stadt Uster primär investieren (erneuern, neu lancieren) sollte und welche Ansprüche an diese seitens der verschiedenen Anspruchsgruppen gestellt werden. Andererseits durch eine nutzerzentrierte Ausgestaltung des neuen Webauftritts und E-Service-Portals (Phase 3) durch eine aktive Mitwirkung.

Der gewählte Kanal (Schritt 5) beeinflusst die Schritte 3 & 4 wesentlich und wurde in der Stadt Uster daher mehrheitlich parallel zum Schritt 3 konzipiert. Nachfolgen sind die partizipativen Schritte in der Roadmap des Projekts «Erneuerung von uster.ch» dargestellt:



Stadium (Entwicklung/Entscheidung/Umsetzung)

Phase 1: Entwicklung

Phase 2: Entwicklung, Entscheidung

Phase 3: Entscheidung, Umsetzung

### Definition Grad

Der Grad der Partizipation, also der Gestaltungsspielraum welche Mitwirkende innerhalb der Partizipation haben, ist je nach Partizipationsphase unterschiedlich.

#### –Phase 1.1: Partizipation «mein-uster.ch»

Wünsche und Anforderungen an einen neuen Webauftritt und dessen digitalen Dienstleistungen

Mitwirkungsgrad: Zusammenarbeit, die Mitwirkenden bringen sich aktiv ein und platzieren, diskutieren und bewerten Ideen und Vorschläge der Verwaltung.

– **Phase 1.2: Partizipation Vernehmlassung Zielbild «E-Service-Portal»**

Vernehmlassung Zielbild «E-Service Portal»

Mitwirkungsgrad: Konsultation, die Mitwirkenden nehmen Stellung zum erarbeiteten Zielbild und übermitteln ihre Anregungen und Inputs der Verwaltung.

– **Phase 2.1: Partizipation «most wanted» E-Services**

Welche E-Services soll die Stadt Uster in Zukunft anbieten, welche sind am meisten gefragt?

Mitwirkungsgrad: Zusammenarbeit, die Mitwirkenden bringen sich aktiv ein und platzieren, diskutieren und bewerten Service-Ideen und Vorschläge der Verwaltung.

– **Phase 2.2: Partizipation E-Service Portfolio**

Erarbeiten eines partizipativen E-Service Portfolios

Mitwirkungsgrad: Mitsprache, Abstimmung über die zu priorisierenden E-Services und deren Aufnahme ins E-Service Portfolio der Stadt Uster.

– **Phase 3: Partizipation Website, E-Service-Portal**

Mitgestaltung von Website und E-Service-Portal

Mitwirkungsgrad: Zusammenarbeit, Mitsprache, die Mitwirkenden können Prototypen von Website und E-Service-Portal testen, Rückmeldung geben und Änderungsvorschläge anbringen. Sind die Vorschläge plausibel und umsetzbar werden sie allen Mitwirkenden zur Abstimmung gestellt und nach Möglichkeit direkt in den Prototyp übernommen.

Beteiligung (hoch – tief)

hoher Grad in den meisten Partizipationsphasen

**Definition Verfahren**

Bei diesem partizipativen Prozess handelt es sich um ein informelles Verfahren ohne rechtliche Verbindlichkeiten.

Verfahren (formal/informal)

informelles Verfahren

## Schritt 4: Fähigkeiten und Aufwand abschätzen

**Definition Digital Skills**

Es kann davon ausgegangen werden, dass Personen, die sich für das Thema «Website und E-Service-Plattform» interessieren, tendenziell über gute Digital Skills verfügen. Da aber bewusst auch Nutzerinnen und Nutzer mit geringer Erfahrung im Thema angesprochen werden sollen, muss die Partizipation so ausgestaltet sein, dass die Mitwirkung auch für einen «digitale Laien» möglich ist.

Digital Skills (hoch – tief)

geringe Digital Skills

### **Definition Zeitraum**

Die partizipativen Prozesse müssen sich nach der Roadmap des Projektes «Erneuerung von uster.ch» richten. Eine gemeinsame Planung ist daher zwingend um die Vorhaben aufeinander abzustimmen. Für 2022 sieht das Projekt «Erneuerung von uster.ch» vor, sämtliche Grundlagen zu erarbeiten um ab 2023 mit einer schrittweisen Umsetzung zu beginnen. Ebenfalls zu beachten ist, dass die Mitwirkenden meist in absehbarer Zeit (ca. nach drei Monate) erste Ergebnisse erwarten. Die partizipativen Prozesse der ersten Phase sind für Juli (Phase 1.1) – Oktober 2022 (Phase 1.2) geplant.

Zeitraum (gross – klein)

Phase 1: mittlerer Zeitraum (4 Monate)

### **Definition Koordination**

Die Koordination mit den verschiedenen Partnern, die Abstimmung mit dem Projekt «Erneuerung von uster.ch», den internen Entscheidungsträgern und der Planung und Durchführung von geeigneten Kommunikationsmassnahmen ist nicht zu unterschätzen. Die interne Projektleitung ist für die Koordination zuständig und sollte entsprechende Ressourcen einplanen.

Koordination (hoch – tief)

eher hohe Koordination

## Schritt 5: Kanal und Infrastruktur definieren

### Definition Kanal

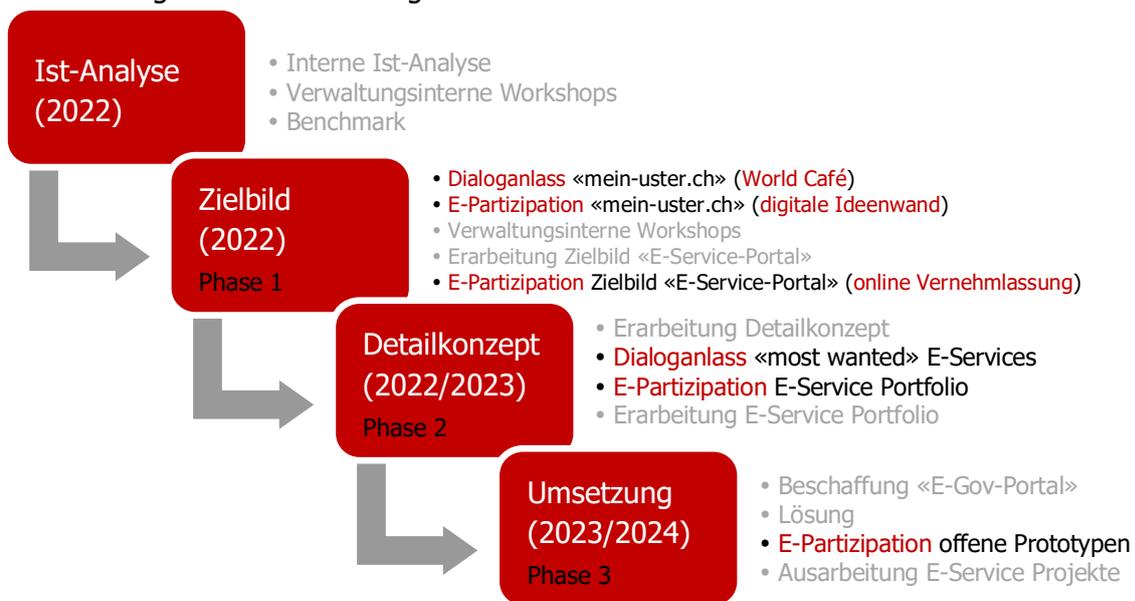
Die Stadt Uster setzt auf eine Kombination aus digitalen und analogen Partizipationsformaten welche aufeinander aufbauen. Der Start der Phase 1 erfolgt mit einem öffentlichen Dialoganlass in Form eines World Café nahtlos gefolgt von einer dreiwöchigen E-Partizipation in Form einer digitalen Ideenwand an welcher die Ergebnisse aus dem Dialoganlass vertieft, ergänzt, kommentiert und bewertet werden können.

Die gewonnenen Erkenntnisse dienen nun dazu, ein konsolidiertes, breit abgestütztes Zielbild für ein digitales Service-Portal zu erarbeiten.

Das erstellte Zielbild wird erneut mittels E-Partizipation in Form einer digitalen Vernehmlassung zwei Wochen zur öffentlichen Konsultation freigegeben in welcher die Mitwirkenden ihre Anregungen und Inputs übermitteln können.

Auch für die Phasen 2 und 3 ist eine hybride Partizipation angedacht, die Formate sind aber noch nicht festgelegt.

Nachfolgen sind die einzelnen partizipativen Formate in der Roadmap des Projekts «Erneuerung von uster.ch» dargestellt:



Kanal (analog/hybrid/digital)  
hybrid Kanal

### Definition Infrastruktur

–E-Partizipation: Für die E-Partizipation wird die Plattform E-Mitwirkung der Firma Konova angeschafft. Die Lösung ist im öffentlichen Sektor weit verbreitet. Als «Software as a Service» Web-Lösung ist sie optimal für Uster, da keine interne Systempflege anfällt und sich innert kürzester Zeit einführen lässt.

–Analoge Partizipation: Für den Dialoganlass stehen stadteigene Eventräume zur Verfügung. Für Material und Verpflegung sind entsprechende Mittel einzustellen.

**Infrastruktur** (neu/bestehend)

E-Partizipation: neue Infrastruktur

Analoge Partizipation: bestehende Infrastruktur

# UMSETZUNGSBERICHT DER ERSTEN PHASE VON «MEIN-USTER.CH»

## Schritt 6: Prozess testen und evaluieren



### Vorbereitung Partizipation

Von Anfang an war klar, dass für ein digitales Thema auch digitale Partizipationsformate eingesetzt werden sollen. So hat der Start des Projektes eigentlich bereits im Dezember 2021 mit der Projektidee «E-Partizipation am Beispiel der nutzerorientierten Gestaltung von uster.ch» begonnen, welche die Stadt Uster bei der Innovationsförderung des DVS (Digitale Verwaltung Schweiz) eingereicht hat.

Die effektive Planung und Konzeption der partizipativen Verfahren startete jedoch erst nach dem positiven Bescheid des DVS im März 2022. Zur Vorbereitung der Partizipation gehörte es, erstmals ein Grobkonzept (s. Kapitel: Konzeption und Planung auf Basis des Partizipationsbaukastens) zu entwickeln und die richtigen Partner für die Umsetzung zu finden. Es galt die Partizipation mit der Planung des internen Projekts «Erneuerung von uster.ch» abzustimmen und eine gemeinsame «Roadmap» zu entwickeln.

Gemeinsam mit den gewählten Partnern, der Firma Konova AG mit Expertise im Themengebiet E-Partizipation, die Fachstelle «Public Management and Digital Transformation» der ZHAW als Partner für die analogen Partizipation, der Firma ti&m als Umsetzungspartner des Projekts «Erneuerung von uster.ch» und dem Leiter der Geschäftsstelle egovpartner als Experte in Sachen E-Government wurde

das bestehende Konzept verfeinert, die einzelnen Partizipationsformate definiert und ein Kommunikationskonzept (s. «Kommunikation» pro Prozessschritt) erstellt.

Eine besondere Herausforderung bestand darin die analoge Partizipation bestmöglich auf die digitale Partizipation abzustimmen, so dass die Ergebnisse des Dialoganlasses sinnvoll und ohne grossen Aufwand in den digitalen Partizipationsprozess eingebracht werden konnten.

Kommunikation:

1. Artikel zum Projekt «mein-uster.ch» in der internen Personalinfo
2. Infokampagne: Medienmitteilung, Videobotschaft mit der Stadtpräsidentin, eigene Website «mein-uster.ch», Newseintrag auf der Startseite von Stadt Uster, Social Media Einträge (Facebook mit Werbeschaltung, Instagram, Twitter, Linked In), Google Ads Kampagne für «mein Uster.ch», Verlosung «Badepass» unter den Mitwirkenden
3. Persönliche Einladung von Interessenvertreter:innen telefonische Anfrage + individueller Mailversand
4. Infokampagne: «Jetzt noch zum Event anmelden oder digital teilnehmen ab 8.7. auf mein-uster.ch», Newseintrag auf der Startseite von Stadt Uster, Social Media (Facebook, Instagram, Twitter)

## Dialoganlass «mein uster.ch»

Der Dialoganlass fand als knapp dreistündige Abendveranstaltung für rund 40 Teilnehmer:innen in Form eines World Cafés statt. Geladen waren einerseits alle angemeldeten Einwohner und Einwohnerinnen mit Interesse am Projekt, andererseits auch gezielt Interessenvertreter und –vertreter:innen aus den Bereichen Politik, Wirtschaft, Verwaltung, Familien, Inklusion, Senioren, Jugend und Vereine. Hervorzuheben ist auch die Teilnahme und Einleitung durch die Stadtpräsidentin und den Stadtschreiber als starkes Zeichen für den Anlass die Bedeutung desselben.



*Impression Dialoganlass «mein uster.ch» Workshops*

Nach einer Begrüssung und Einleitung ins Thema (Kontext und Praxisbeispiel «E-Serviceportals der Stadt Zug»), wurden die Teilnehmenden zu den Zielen und dem Aufbau des World Cafés instruiert. Sie beschäftigten sich an vier Thementischen in je zwei Workshops damit mögliche digitale Dienstleistungen zu diskutieren und zu beurteilen. Pro Thementisch wurde eine Moderation eingesetzt und eine unterstützende Person welche dabei half, die Ergebnisse der Diskussion festzuhalten und allfällige fachliche Fragen zu beantworten. Die Diskussion orientierte sich an erläuterten Beispielen. Dies ermöglichte eine Mitwirkung ohne spezifisches Vorwissen. Neben einem niederschweligen Einstieg ins Thema

begünstigte die Vorgehensweise eine strukturierte und ergebnisorientierte Workshopführung.

Um auch Ideen abseits der erläuterten Beispiele Platz einzuräumen, wurde sowohl in den Workshops als auch während des anschliessenden Apéros sogenannte «Ideenparkplätze» geführt, konkret Stellwände an denen die Mitwirkenden Ideen und Anliegen platzieren konnten.

## Vorbereitung E-Partizipation

Die behandelten Beispiele aus dem Dialoganlass und Ideen aus dem «Ideenparkplatz» ebenso die Kommentare und Bewertungen derselben wurden bereits am Tag nach dem Anlass in die digitale Ideenwand auf [www.mein-uster.ch](http://www.mein-uster.ch) integriert.

Nachfolgend wurden die Mitwirkenden des Dialoganlasses eingeladen die Diskussion nun digital fortzuführen. Daneben startet eine weitere Kommunikationskampagne mit dem Ziel weitere Mitwirkende für die digitale Partizipation zu gewinnen.

Kommunikation:

5. Ergebnisse des Dialoganlasses auf eigener Website aufschalten. Information der Teilnehmenden über die Ergebnisse und die digitale Mitwirkung per E-Mail.
6. Infokampagne: «Jetzt digital mitwirken! » Medienmitteilung, Social Media (Facebook, Instagram, Twitter), Newseintrag auf der Startseite von Stadt Uster, Interner Mailversand an alle Mitarbeitenden, Mailversand an Verteiler «lokale Vereine, Wirtschaft, Politik»

## E-Partizipation «mein-uster.ch»

Über 120 Personen beteiligen sich teilweise sehr aktiv an der Entwicklung von neuen und bestehenden Ideen auf der digitalen Partizipationsplattform (E-Mitwirkung). Sie kommentieren, diskutieren und tauschen sich während drei Wochen über das digitale Ideenbrett aus.

Kommunikation:

7. Reminder an Mitwirkende: Animierung zur weiteren digitalen Partizipation bis am 31.7.
8. Information der Mitwirkenden: Partizipation abgeschlossen, Danksagung und Information über weitere Schritte, Bekanntgabe des Gewinners, der Gewinnerin des Badepass

## Zielbild - Vorschlag zur öffentlichen Konsultation erarbeiten

In einem «Story Map Workshop» mit internen und externen Fachleuten wurde ein Beispielprozess erarbeitet, welcher nicht nur die Ergebnisse aus der Partizipation, sondern auch Ergebnisse aus stadtinternen Workshops und Analysen berücksichtigt. Dieser Beispielprozess (E-Service) bildet den Kern des Zielbilds. Eine erste Version des Zielbilds wird erarbeitet, im speziellen wird darauf geachtet, dass es von allen Interessierten nicht nur konsultiert, sondern auch verstanden werden kann. Heisst es ist barrierefrei gestaltet und entspricht den städtischen Vorgaben an «einfache Sprache».

## Vorbereitung E-Vernehmlassung

Das Zielbild wurde auf [www.mein-uster.ch](http://www.mein-uster.ch) aufgeschaltet und konnte dank dem Vernehmlassungsmodul von E-Mitwirkung digital begutachtet und Kapitelweise kommentiert werden. Begleitet wurde die E-Vernehmlassung von weiteren Kommunikationsmassnahmen um möglichst viele bestehende und auch neue Mitwirkende zu animieren an der E-Vernehmlassung teilzunehmen.

Kommunikation:

9. Infokampagne: «Zielbild liegt zur öffentlichen Konsultation auf» Medienmitteilung, Social Media (Facebook, Instagram, Twitter), Newseintrag auf der Startseite von Stadt Uster
10. Mailversand an bisherige Mitwirkende: Aufforderung zur Vernehmlassung des Zielbilds

## E-Vernehmlassung des Zielbild

Als Abschluss der ersten Mitwirkungsphase von «mein-uster.ch» wurde das Zielbild digital zur öffentlichen Vernehmlassung aufgelegt. Interessierte konnten dieses vom 4. - 16. Oktober 2022 digital begutachten, kommentieren und ihre Anregungen, Verbesserungen und Ergänzungen mit der Stadt Uster teilen. Insgesamt haben 28 Personen das Zielbild konsultiert und ihre Rückmeldungen eingegeben.

Kommunikation:

11. Reminder an Mitwirkende: Animierung zur weiteren digitalen Partizipation bis am 31.7.

## Analyse und Verarbeitung der E-Vernehmlassung

Die Inputs wurden analysiert und in geeigneter Form in eine neue Version des Zielbilds übernommen. Die Mitwirkenden werden individuell benachrichtigt und informiert. Können Inputs nicht berücksichtigt werden, so wird dies begründet und erläutert.

Die neue Version des Zielbild geht nun in eine interne Vernehmlassung durch die Verwaltungsleitung, bevor dieses dem Stadtrat unterbreitet wird. Dies in der Absicht, möglichst alle Entscheidungsträger:innen in den Erarbeitungsprozess miteinzubeziehen.

Nach der Vernehmlassung durch die Verwaltungsleitung werden letzte Anpassungen gemacht und ein entsprechender Stadtratsbeschluss (Antrag) vorbereitet.

Kommunikation:

12. Individuelle Rückmeldungen an die Mitwirkenden in Bezug auf deren Anregungen und Inputs.
13. Einladung der Verwaltungsleitung zur internen Vernehmlassung «konsolidiertes Zielbild»

## Ergebnispräsentation und Abnahme

Das Zielbild wird dem Stadtrat zur Genehmigung unterbreitet. Mit der Publikation des Beschlusses folgen weitere kommunikative Massnahmen um die Partizipierenden und die Bevölkerung über das Ergebnis zu informieren.

Kommunikation:

14. Information der Mitwirkenden: Endergebnis «konsolidiertes Zielbild»
15. Infokampagne: «Zielbild wurde durch den Stadtrat genehmigt»  
Medienmitteilung, Social Media (Facebook, Instagram, Twitter), Newseintrag auf der Startseite von Stadt Uster, online Stadtratsbeschluss

## FAZIT

Gemeinden und Städten, welche informelle partizipative Verfahren selbständig lancieren möchten, ist dazu geraten, in die Kommunikation rund um das Verfahren zu investieren. Es gilt potenzielle Mitwirkende zu aktivieren, welche bereit sind ihre freie Zeit für eine Partizipation zu investieren. Gerade hier kann eine E-Partizipation helfen. Sie ermöglicht es, verschiedenen Anspruchsgruppen ohne grossen Aufwand stärker und breiter in die Projektarbeit miteinzubeziehen. Weiter bietet sie den Anspruchsgruppen eine zeit- und ortsunabhängige Mitwirkung ausserhalb von Bürozeiten.

Die Gründe, wieso sich Personen in einem informellen partizipativen Verfahren engagieren, sind unterschiedlich. Eindeutig ist aber, dass sich die Mitwirkenden eine Zusammenarbeit auf Augenhöhe wünschen, eine Zusammenarbeit in welcher auch gemeinsame Entscheidungen getroffen werden (Mitsprache). Eine Stadt oder Gemeinde sollte sich also darüber im Klaren sein, dass mit Einsatz solcher Verfahren auch eine Bereitschaft einhergehen muss, Entscheidungskompetenzen zu teilen und/oder abzugeben.

Die partizipative Projektbegleitung, war aus Sicht der Stadt Uster ein Erfolg. Nicht nur, dass sie in der Erreichung ihres Ziels «eine Stadt für Alle zu sein» einen weiteren Schritt unternommen hat. Auch dadurch, dass Partizipation zu qualitativ hochwertigeren Projektergebnissen beiträgt und die Bedürfnisse lokaler Anspruchsgruppen aufnimmt und adressiert.

Partizipation kostet und obwohl über 130 Personen bei «mein-uster.ch» mitgewirkt haben, können die Ergebnisse kaum als repräsentativ für die gesamte ustermer Bevölkerung angesehen werden. Es stellt sich somit die Frage, ob sich die Kosten von 45'000 CHF rechtfertigen?

Ja, nach Meinung der Stadt Uster. Einwohnerinnen und Einwohner sollten in Themen die sie direkt oder indirekt betreffen eine Mitsprachemöglichkeit haben. Der partizipative Prozess trägt dazu bei, Risiken und Fehlinvestitionen frühzeitig zu erkennen, und ermöglicht so Kostenersparnisse im Gesamtvorhaben. Da es sich um ein Pilotprojekt handelt und viele Erfahrungen gesammelt werden konnte, kann zudem davon ausgegangen werden, dass zukünftige Vorhaben effizienter und kostengünstiger umgesetzt werden können. Weiter ist zu beachten, dass Partizipation mit viel freiwilliger Arbeit verbunden ist welche die Partizipierenden ohne Entgelt in das Projekt investieren.

Konkret auf das Vorhaben bezogen können wir andere Verwaltungen ermutigen, die Gestaltung von digitalen Services partizipativ begleiten zu lassen.

Autor: Lucas Nicolussi (Stadt Uster)



Use Case "mein-uster.ch"  
2022, 1. Auflage  
Stadtverwaltung Uster  
Steuerung und Führung  
8610 Uster