

# Warum Online-Beteiligung so wichtig ist

ein Plädoyer für digitale Bürgerbeteiligung





CitizenLab ist eine digitale Plattform für Bürger:innenbeteiligung, die es lokalen Verwaltungen und Organisationen ermöglicht, ihre Bürger:innen mit einem zentralen Tool zu konsultieren und so die öffentliche Entscheidungsfindung inklusiver, partizipativer und reaktionsfähiger zu gestalten.

Zwei Jahrzehnte intensiver technologischer Innovation haben auch neue Möglichkeiten für die Demokratie geschaffen. Und doch befinden wir uns heute an einem herausfordernden Punkt: Trotz des digitalen Fortschritts in der Gesellschaft existiert nach wie vor eine starke Diskrepanz zwischen unserem überwiegend digitalen Alltag und der analogen Art und Weise, wie Behörden mit uns interagieren- und wir mit ihnen.

Bürger:innenbeteiligung ist eine der zentralen Aufgaben von Kommunalverwaltungen, die jedoch noch nicht vollständig von den Möglichkeiten der Digitalisierung profitiert hat. Die Corona-Pandemie hat Verwaltungen auf der ganzen Welt die Art und Weise ihrer Partizipation überdenken lassen -im Ergebnis führte das zu stärkerer Online-Beteiligung. Aber jetzt, wo 1,5m Abstandsregeln wieder der Vergangenheit angehören und der Druck auf kommunale Haushalte noch größer geworden ist, besteht die Gefahr, dass digitale Beteiligung in den Kommunen wieder zu einem Nice-to-have wird, das im Jahresbudget gekürzt wird.

## Die Vorteile der digitalen Bürger:innenbeteiligung

Die größte Angst vieler Entscheider:innen in Verwaltungen ist die Frage, ob es sich lohnt, in Online-Beteiligung zu investieren. Fast alle, die in ihrer beruflichen Laufbahn mit Bürger:innenbeteiligung zu tun hatten, glauben, dass die Digitalisierung nicht genug Nutzen bringt.

Diese Vorurteile mögen zutreffen - aber nur dann, wenn ein digitales Werkzeug einfach nur hinzugefügt wird, weil es vorgeschrieben war. Doch wenn digitale Methoden aktiv eingesetzt werden, können sie große ungenutzte Potenziale eröffnen und eine bessere Beteiligung in Gang setzen. Natürlich hängt viel davon ab, wie gut die Ambitionen umgesetzt werden.

---

Wie hoch ist also der Wert digitaler Bürger:innenbeteiligung? Wie hoch ist der Return on Investment (ROI, oder zu deutsch auch Kapitalrendite), die Sie erzielen - sprich: ab wann rentiert es sich? Warum sollte Ihre Stadt mit digitaler Beteiligung beginnen oder weiter in sie investieren? Und warum nutzen Sie nicht einfach soziale Medien für Online-Beteiligung? Viele Fragen.

---

**Dieses Dokument bringt die Antworten und zeigt Ihnen, warum sich digitale Bürger:innenbeteiligung tatsächlich lohnt.**

Im ersten Teil erhalten Sie ein besseres allgemeines Verständnis dafür, wie dieser oben genannte ROI (Return on Investment) von Online-Beteiligung aussehen könnte. Wir werden die verschiedenen Aspekte aufzeigen, die sich auf die Berechnung auswirken, und auch erklären, warum die Messung des ROI von digitaler Bürger:innenbeteiligung niemals eine exakte Wissenschaft sein wird, weil Beziehungen sich nicht in Währungen ausdrücken lassen - nicht in Euro, Dollar oder Bitcoins.

Im zweiten Teil gehen wir näher auf die verschiedenen Parameter ein, die bei der Bewertung des ROI zu berücksichtigen sind, u.a.:

- welche Metriken Sie in Ihre Bewertung einbeziehen sollten,
- warum die Aufnahme einer Online-Plattform in Ihre Beteiligungsstrategie eine gute Idee ist,
- welche Faktoren wir verstehen müssen, um den ROI-Wert zu berechnen.

## Teil 1

### **Kapitel 1 // S. 8**

Was ist der ROI, und sollten wir ihn berechnen?

[mehr lesen](#)

### **Kapitel 2 // S.10**

Warum es schwierig ist, den ROI von digitaler Partizipation zu messen

[mehr lesen](#)

## Teil 2

### **Kapitel 3 // S.14**

Größere Reichweite zu einem niedrigeren Preis

[mehr lesen](#)

### **Kapitel 4 // S.22**

Effizientere Verwaltung von Beteiligungsprojekten

[mehr lesen](#)

### **Kapitel 5 // S.30**

Bewertung der Rendite einer besseren Datenanalyse

[mehr lesen](#)

### **Kapitel 6 // S.36**

Der Mehrwert einer starken Gemeinschaft

[mehr lesen](#)



# Teil 1

## **Kapitel 1 // S.8**

Was ist der ROI und sollten wir ihn berechnen?

[mehr lesen](#)

## **Kapitel 2 // S.10**

Warum es schwierig ist, den ROI von digitaler Partizipation zu messen

[mehr lesen](#)



# Was ist der ROI und sollten wir ihn berechnen?

## Was ist der ROI?

Der ROI (return on investment, oder auch: Kapitalrendite) ist eine Methode zur Bestimmung der Effizienz einer Investition. Mit anderen Worten, die Kapitalrendite wird verwendet, um zu entscheiden, wo die begrenzten Ressourcen einer Organisation am besten eingesetzt werden können. Kommunalverwaltungen sollten (theoretisch), wie jede andere Organisation auch, ihre Ressourcen in den Bereichen einsetzen, die langfristig die höchste Rentabilität erzielen.

Der ROI kann mit der folgenden Formel berechnet werden:

$$\text{ROI} = (\text{Gewinn} - \text{Kosten}) / \text{Kosten} * 100$$

In den letzten Jahren wurden Verwaltungen verstärkt daraufhin überprüft, wie sie öffentliche Mittel ausgeben. Da immer mehr Haushalte mit steigenden Kosten und Schulden konfrontiert sind, ist es verständlich, dass Bürger:innen und ihre Vertreter:innen in den Kommunalverwaltungen zunehmend darauf achten, wie ihre Steuergelder ausgeben werden.

## Tiefgehende Beteiligung ist von unschätzbarem Wert

Die Kosten für die Beteiligung Ihrer Gemeinschaft sind relativ leicht zu ermitteln. Im Gegensatz dazu kann die Berechnung des Nutzens und seines genauen Wertes schwierig sein, da er sich nicht so klar in Zahlen ausdrücken lässt. Wir können Ihnen vielleicht sagen, wie viele Ihrer Community-Mitglieder an einem Projekt teilgenommen haben, oder ein Index sagt etwas über deren Zufriedenheit mit Ihren Entscheidungen aus, aber was sind sie wert? Können wir Konzepte wie Vertrauen und Zufriedenheit mit einem Preisschild versehen?

## Rendite von Beteiligung

Ein Blick in die Privatwirtschaft: Marktakteure nutzen soziale Medien oder Community-Plattformen, um mit ihren Kunden in Kontakt zu treten. Bei der Bewertung der Rendite von Beteiligungen berücksichtigen sie nicht nur quantitative, sondern auch qualitative Kennzahlen.

So entsteht auch der Versuch einer Bewertung, was an "Markenstärke" zurückkommt: Inwieweit konnten sie die Kunden fesseln, und hat dies zu einem Markenwert geführt, der die Marke stärkt?



*Bürger:innenbeteiligung sollte mehr sein als das Ankreuzen eines Kästchens. Es sollte zu einem besseren Verständnis dessen führen, was Ihre Gemeinschaft braucht.*

**Auch wir finden, dass es wichtig ist, hinter die einfachen Zahlen -z. B. wie viele Menschen teilgenommen haben - zu schauen.** Bei Bürger:innenbeteiligung geht es doch um mehr, als nur ein Kästchen anzukreuzen, das besagt, dass Sie viele Beiträge gesammelt haben. Beteiligung sollte dazu führen, dass Sie besser verstehen, was Ihre Gemeinschaft wirklich braucht, damit Sie besser auf diese Bedürfnisse eingehen und so letztlich auch die Beziehungen zu Ihrer Bevölkerung verbessern können.

# Warum es schwierig ist, den ROI von digitaler Partizipation zu messen

## Eine Formel mit verschiedenen Variablen

Die Vorhersage des Ertrages von Bürger:innenbeteiligung, egal ob online oder offline, wird nie exakt möglich sein. Dafür sind zu viele Faktoren im Spiel, z. B. hängt es von der Anzahl der Projekte ab, die Sie starten wollen, von den verfügbaren Ressourcen in Form von Personal und Finanzen und von der allgemeinen Einstellung und Bereitschaft Ihrer Einwohner:innen, sich in Ihre Beteiligungsbemühungen einzubringen. All diese Punkte können eine Rolle für den Erfolg und die letztendliche Bewertung der Investition spielen. Der Kontext ist alles.

## Abhängig von Ihren Zielsetzungen

Darüber hinaus ist es wichtig zu erkennen, dass die Rentabilität nicht für jede Stadt, jedes Projekt oder jede Plattform auf die gleiche Weise bewertet werden kann. Sie müssen die Wirkungsziele berücksichtigen, die Sie sich selbst gesetzt haben, wie z. B. eine höhere Beteiligung von Jugendlichen oder die Einbindung eines bestimmten Prozentsatzes Ihrer Bevölkerung in ein bestimmtes Projekt, und wie dies die Art und Weise beeinflussen kann, wie Sie künftige Partizipationsprojekte durchführen.

**Ein besseres Verhältnis zwischen den Einwohner:innen und ihren Kommunalverwaltungen hat greifbare, positive und dauerhafte Auswirkungen, in die es sich zu investieren lohnt.**

Im nächsten Teil werden wir erörtern, wie die Einführung einer digitalen Beteiligung die Effizienz steigert und die mit den alltäglichen Verwaltungsaufgaben verbundenen Risiken mindert, was zu einer erheblichen Investitionsrendite führt.

**Bei CitizenLab kümmern wir uns um den Erfolg Ihrer Bürger:innenbeteiligung und arbeiten gemeinsam an Ihren Zielen.**

Unabhängig davon, wo Sie sich auf Ihrem Beteiligungsweg befinden, sind wir aktiv an Ihrer Seite und bieten Ihnen eine persönliche Einarbeitung, professionelle Unterstützung und die Möglichkeit von einem wachsenden Netzwerk von Verwaltungen und Organisationen auf der ganzen Welt zu lernen.



# Teil 2

## **Kapitel 3 // S. 14**

Größere Reichweite zu einem niedrigeren Preis

[mehr lesen](#)

## **Kapitel 4 // S. 22**

Effizientere Verwaltung von  
Beteiligungsprojekten

[mehr lesen](#)

## **Kapitel 5 // S. 30**

Bewertung der Rendite einer besseren Datenanalyse

[mehr lesen](#)

## **Kapitel 6 // S. 36**

Der Mehrwert einer starken Gemeinschaft

[mehr lesen](#)



# Größere Reichweite zu einem niedrigeren Preis

Im Durchschnitt\* können Kommunalverwaltungen mit Online-Beteiligung, Folgendes erreichen:

**6.564**

Interaktionen  
(Likes, Kommentare,  
Abstimmungen, Ideen oder  
Umfrageantworten)

**10%**

Ihrer  
Bürger:innen  
beteiligen

\*durchschnittliche Anzahl von Ideen, aktiven Teilnehmenden und Interaktionen auf einer CitizenLab-Plattform für eine Stadt mit 50.000 Einwohnern nach einem Jahr Aktivität.

Im Durchschnitt\* kostet Online-Beteiligung nur:

**€ 1,82**

pro generierter Interaktion  
(Likes, Kommentare,  
Abstimmungen, Ideen oder  
Umfrageantworten)

**€ 2,13**

pro Besuch auf Ihrer  
Beteiligungsplattform

**€ 2,40**

pro beteiligtem/r  
Bürger/Bürgerin

\*Berechnung auf der Grundlage des Preises einer Plattformlizenz für ein Jahr für eine Stadt mit 50.000 Einwohner:innen, der durchschnittlichen Beteiligung und der Anzahl beteiligten Teilnehmenden auf CitizenLab-Plattformen von Verwaltungen dieser Größe nach einem Jahr Aktivität.

In der Vergangenheit bedeutete Bürger:innenbeteiligung Organisation von zeitintensiven Bürger:innensprechstunden oder persönlichen Gesprächen. Es lässt sich zwar nicht leugnen, dass solche persönlichen Interaktionen wichtig sind und die Beziehungen stärken, aber wir wissen, dass die Beschränkung auf diese traditionellen Beteiligungsformen allein einen großen Nachteil mit sich bringt. Die Ansichten einer Stadt oder Kommune darüber, was ihren Bürger:innen wichtig ist, können leicht verzerrt werden, wenn Beteiligung gering ist und nur analog stattfindet. Die Folge: subjektive oder falsche Interpretationen dessen, was geschehen sollte. Dies kann dazu führen, dass Sie noch mehr öffentliche Mittel ausgeben müssen. Warum? **Weil viel zu oft "dieselben zehn Leute" anwesend sind** - Sie hören nur von den zehn immer gleichen, von den Lautesten, die immer kommen. Oder stärker noch, **persönliche Veranstaltungen können ziemlich ausgrenzend sein.**

Versetzen Sie sich in die Lage der Menschen in Ihrer Stadt oder Kommune. Stellen Sie sich vor, Sie werden zur nächsten Bürger:innenversammlung Ihrer Stadt eingeladen, um über Verbesserungen im Lieblingspark Ihres Kindes abzustimmen. Ihnen fallen sofort fünf Dinge ein, die Sie sagen wollen, aber Sie wissen auch, dass Sie es zwischen der Arbeit und dem Fußballspiel Ihres Kindes nicht zu der Versammlung schaffen können.

*Wenn nicht genügend Einwohner:innen konsultiert werden, kann dies zu unnötigen Investitionen, zu geringer Unterstützung für Entscheidungen und/oder dazu führen, dass die dringendsten Probleme nicht angegangen werden - mit der Folge, dass Unzufriedenheit entsteht.*

Ein anderes Beispiel: Sie erhalten eine Benachrichtigung für ein Treffen zu Verbesserungen rund um das Thema Mobilität, das während Ihrer Mittagspause stattfindet an einem Ort eine halbe Stunde entfernt von Ihrer Arbeit. Mit anderen Worten: Sie können sich nicht darüber beschweren, dass kurz nach der Schule zu viele Autos durch Ihre Straße rasen.

Oder was ist, wenn Sie nicht genug Geld für die Busfahrkarte haben oder weniger mobil sind und es nicht allein zum Rathaus schaffen? Mobilitätseinschränkungen können ein beträchtliches Hindernis darstellen und betreffen unverhältnismäßig viele bereits marginalisierte Gruppen.

**Mit Technologie und Online-Beteiligung können Sie Bürger:innen in großem Umfang Beteiligungsangebote machen und am Ende mehr Einwohner:innen erreichen.**



## Mehr Beteiligung durch Online-Methoden

### Mehr Teilnehmende

Mit dem Angebot der digitalen Beteiligung können Verwaltungen im Durchschnitt eine 12-fache Steigerung der Partizipation ihrer Einwohner:innen feststellen, wenn derselbe Zeit- und Ressourcenaufwand für eine gute Kombination aus Online- und Offline-Beteiligung im Vergleich zu einer ausschließlich persönlichen öffentlichen Konsultation aufgewendet wird. **Die Hinzunahme digitaler Beteiligung wirkt sich positiv aus - sowohl auf die Anzahl der Teilnehmenden als auch auf die Menge der Beiträge, die Sie sammeln können.**

Und warum? Weil Sie durch die Online-Beteiligung mehr Menschen die Möglichkeit geben, sich zu äußern, wann immer es ihnen passt. Oben haben wir bereits drei Beispiele von Menschen genannt, die bei einem reinen Offline-Prozess ausgeschlossen worden wären. Mit einer Online-Plattform geben Sie ihnen die Möglichkeit, sich einzubringen und ihre Meinung orts- und zeitunabhängig zu äußern.

Konsultationen online durchzuführen bedeutet auch, dass eine Datenbank partizipierender Teilnehmender entsteht und wächst, **die bei künftigen Projekten ohne zusätzliche Investitionen wieder einbezogen werden können.**

Jede weitere Beteiligung erfordert weniger Ressourcen für Marketing und Öffentlichkeitsarbeit, da Sie über ein Netzwerk von Nutzer:innen verfügen, die bereit sind, sich zu beteiligen. Sie können Ihre Ressourcen aber auch gezielter einsetzen und spezifische Gruppen ansprechen, die noch nicht mit Ihnen zusammenarbeiten.

### Inklusivere und gerechtere Entscheidungsfindung

Mit Hilfe von Technologie können Sie mit mindestens zehnmal so vielen Menschen interagieren wie bisher. Mehr Beiträge bedeuten, dass die Entscheidungen, die Sie treffen, mehr mit **den tatsächlichen Bedürfnissen der Menschen in Ihrer Stadt** oder Kommune übereinstimmen. Das wiederum führt zu **mehr Unterstützung für Ihre Entscheidungen.**

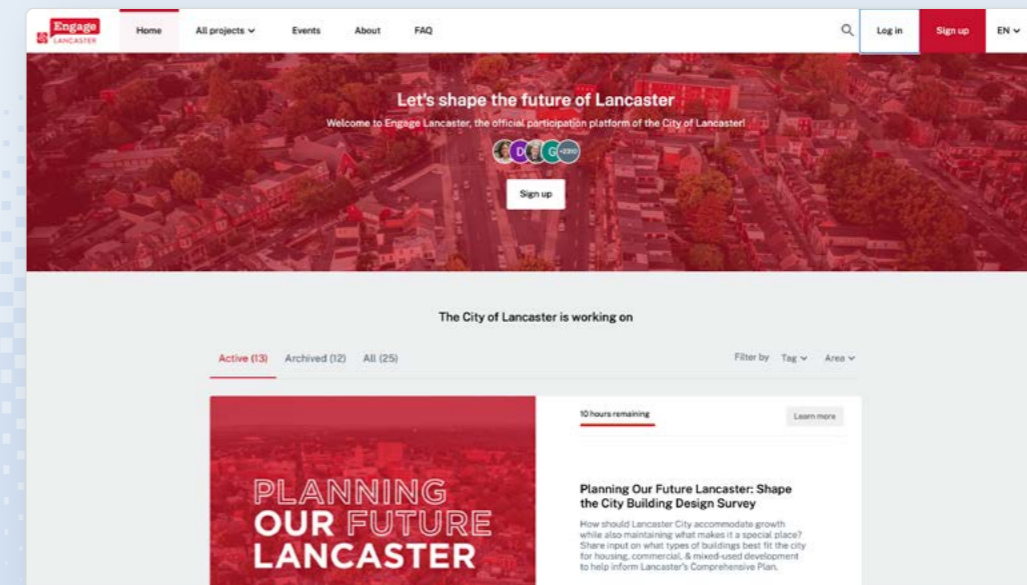
Und obwohl es bei einer sinnvollen Beteiligung um mehr als nur eine hohe Teilnehmerschaft geht, können Bemühungen, mehr Menschen in den Prozess einzubeziehen, auch zu einer besseren Repräsentativität führen.

## Ein kurzes Beispiel

### Die US-amerikanische Stadt Lancaster im Staat Pennsylvania erreicht dank ihrer neuen Beteiligungsplattform die 13-fache Anzahl von Teilnehmenden

Das Beteiligungsteam der Stadt Lancaster konnte bei der Einführung ihrer digitalen Plattform durch eine intelligente Mischung aus traditionellen Partizipationsmethoden und Online-Optionen die Zahl ihrer Teilnehmer:innen um das 13-fache steigern.

Heute haben sich auf der 'Engage Lancaster-Plattform' über 2.300 Menschen registriert und gestalten die Zukunft der Stadt mit ihren Ideen, Anregungen und Abstimmungen aktiv mit. Darüber hinaus hört Lancaster jetzt mehr von Minderheitengruppen, die früher in Beteiligungsprozessen unterrepräsentiert waren.



Werfen Sie doch einen Blick auf die Beteiligungsplattform von Lancaster



### Tiefgründigeres Feedback in kürzerer Zeit erfassen

Ganz gleich, ob Sie Ihre Bevölkerung an Projekten zur Mobilität, Quartiersplanung oder zur Verbesserung von Parks und Erholungsgebieten beteiligen möchten: Wenn Sie sichergehen wollen, dass genügend Menschen zu Wort gekommen sind, kann dies zu langwierigen Prozessen führen - zumindest dann, wenn Sie sich nur auf die Offline-Erfassung von Feedback konzentrieren.

**Digitale Beteiligung bietet eine Möglichkeit, den Zeit- und Kostenrahmen zu reduzieren.** Anstatt ausschließlich auf teure Versammlungen zu setzen, bei denen immer die gleichen wenigen Teilnehmenden ihre Meinung kundtun, liefern Online-Konsultationen oft den notwendigen Beitrag einer vielfältigeren Bürger:innenschaft - und das in einem Bruchteil der Zeit. Die Einsparungen, die sich aus der Ergänzung traditioneller Beteiligungsmethoden mit Online-Beteiligung ergeben, ermöglichen kosteneffizientere Projektbudgets.



Eine sinnvolle Beratung und Beteiligung findet statt, wenn Online- und Offline-Methoden miteinander kombiniert werden, wenn Ideen, die online generiert werden, im persönlichen Gespräch aufgegriffen und weiterentwickelt werden können, oder umgekehrt.

**So viele Menschen wie möglich einbeziehen**

Ein starker Kommunikationsplan trägt zum Erfolg Ihrer digitalen Beteiligungsprojekte bei. In unserem [Kommunikationsleitfaden](#) erfahren Sie, wie Sie einen hervorragenden Kommunikationsplan erstellen, um mehr Menschen für Ihre Projekte und Ihre Plattform zu begeistern.



## Die Kosten der mangelnden Einbeziehung von (nicht genügend) Bürger:innen

Es stimmt schon, eine sinnvolle Beteiligung Ihrer Einwohner:innen ist mühsam. Aber es ist wichtig zu bedenken, dass ein Mangel an Beteiligung in Wirklichkeit viel teurer sein kann. Mit anderen Worten: Ein effizientes Beteiligungsprojekt wird Ihnen langfristig helfen, Geld zu sparen!

Die Einbeziehung der Öffentlichkeit in Entscheidungsfindungen bedeutet, dass Sie Ihre Entscheidungen auf zuverlässige Informationen stützen können. Sie erhalten ein besseres Verständnis für die existierenden Bedürfnisse in Ihrer Stadt oder Kommune und können die Ressourcen entsprechend zuweisen. Wenn mehr Einwohner:innen durch Beteiligung an Entscheidungen mitwirken konnten, können Sie sich sicherer sein, dass die getroffene Entscheidung die Richtige ist.

Werden nicht genug Einwohner:innen konsultiert, kann dies zu unnötigen Investitionen führen, da nicht geprüft werden kann, ob eine bestimmte Entscheidung genügend Unterstützung findet, und/oder dass die dringendsten Probleme nicht angegangen werden - mit der Folge, dass Unzufriedenheit entsteht. Im schlechtesten Fall, müssen Sie Ihre Entscheidungen und Pläne neu überdenken.

## Mehr Beteiligung bedeutet einen besseren ROI: ein genauerer Blick auf die Zahlen

Die Gesamtkosten für Bürger:innenbeteiligung pro Teilnehmenden sinken, wenn analoge Formate mit digitalen kombiniert werden. **Wenn Sie Online-Beteiligung hinzufügen, können Sie die Kosten für Beteiligung um 90 Prozent senken.** Lassen Sie uns zwei Ansätze vergleichen.

### Geschätzte Kosten für den Start von 4 Projekten im Laufe eines Jahres mit einem gemischten Ansatz (analog & digital), mit 4 öffentlichen Sitzungen als Teil des Beteiligungsprozesses:

Moderation der öffentlichen Sitzungen	€ 10.000
CitizenLab-Beteiligungsplattform	€ 17.000
Verpflegung	€ 2.000
Verschiedenes Material (Drucksachen, Einladungen, Werbebudget für Social Media)	€ 2.000
<b>Gesamt</b>	<b>€ 31.000</b>
<b>Teilnehmende insgesamt</b>	<b>2.000</b>
<b>Kosten pro Teilnehmer:in</b>	<b>€ 15,50</b>

In unserem Beispiel gehen wir davon aus, dass die öffentlichen Versammlungen im Rathaus oder in stadteigenen Räumlichkeiten abgehalten werden. Aus diesem Grund haben wir keine Miet- oder Betriebskosten eingerechnet.

### Geschätzte Kosten für den Start von 4 Projekten im Laufe eines Jahres, die sich vollständig auf analoge Beteiligung stützen, mit 12 öffentlichen Sitzungen als Teil des Beteiligungsprozesses

Moderation der öffentlichen Sitzungen	€ 30.000
Verpflegung	€ 5.000
Verschiedenes Material (Drucksachen, Einladungen, Werbebudget für Social Media)	€ 3.000
<b>Gesamt</b>	<b>€ 38.000</b>
<b>Teilnehmende insgesamt</b>	<b>200</b>
<b>Kosten pro Teilnehmer:in</b>	<b>€ 190</b>

In unserem Beispiel gehen wir davon aus, dass die öffentlichen Versammlungen im Rathaus oder in stadteigenen Räumlichkeiten abgehalten werden. Aus diesem Grund haben wir keine Miet- oder Betriebskosten eingerechnet.

## Skalierung der Beteiligung, nicht der Kosten

Im Gegensatz zur Offline-Beteiligung steigen die Kosten nicht, wenn Sie online mehr Projekte durchführen oder mehr Menschen erreichen wollen.

Wenn Sie aber z. B. Berater:innen für die Moderation von Offline-Veranstaltungen hinzuziehen müssen, gehen die Kosten schnell nach oben. Im Gegensatz dazu fallen die Kosten pro zusätzlichem Online-Projekt nicht weiter ins Gewicht.

Die Ausgaben für die Durchführung von 30 analogen Beteiligungsprozessen im Vergleich dazu sind enorm. Sobald Sie eine starke interne Organisation für die Arbeit mit einer Online-Plattform aufgebaut haben, führen die Skaleneffekte zu einem niedrigen Preis pro Beteiligungsprojekt, was wiederum bedeutet, dass Sie mit demselben Budget mehr Projekte durchführen können. Insgesamt also eine partizipativere Politik mit mehr sozialen Auswirkungen für Ihre Bevölkerung.

Wenn Sie sich für eine Plattformlizenz mit CitizenLab entscheiden, können Sie so viele Projekte starten, wie Sie wollen.

## Warum soziale Medien für Bürger:beteiligung nicht ausreichend sind

Sie fragen sich vielleicht, warum Sie sich nicht einfach auf soziale Medien beschränken können, um online mit Ihren Einwohner:innen zu interagieren. Schließlich sind diese Kanäle leicht zugänglich, weit verbreitet, und womöglich haben Sie schon eine Follower:innen-Basis. Wenn es aber um eine sinnvolle und wirksame Einbindung der Menschen in Ihrer Stadt oder Kommune geht, insbesondere im Hinblick auf eine inklusive und gerechte Politikgestaltung, fehlt es den sozialen Medien an Moderation, Sicherheit und Deliberation, die für wirklich repräsentative Entscheidungen erforderlich sind.

### Stärken

- Sie erhöhen die Sichtbarkeit von Konsultationen und Ihrer Plattform
- Bestimmte Gruppen können für die Sammlung repräsentativer Beiträge angesprochen werden.

### Schwächen

- Algorithmen rücken negative Informationen in den Vordergrund der Newsfeeds
- Es gibt keine Möglichkeit, die Nutzer:innen-Kommentare zu überprüfen und nur unzureichende Moderationsmöglichkeiten

Da soziale Medien so weit verbreitet sind, spielen sie eine wichtige Rolle für den Erfolg eines jeden Beteiligungsprojekts. Die Stärke dieser Plattformen liegt jedoch in der Fähigkeit, Menschen zu erreichen, ihre Bevölkerung zu sensibilisieren und einzubeziehen. Nicht in der eigentlichen Beteiligung.

Wenn soziale Medien nicht moderiert werden, übernehmen die lautesten Stimmen die Oberhand. Dabei geht es in der Regel darum, Reaktionen zu erhalten oder viral zu gehen. Soziale Medien erschweren auch wirklich sinnvolle, konstruktive Gespräche. Das macht es oft schwierig, Meinungen nachzuvollziehen und zu verstehen, warum jemand auf eine bestimmte Weise fühlt. Manchmal stören Fehlinformationen die Diskussionen in den sozialen Medien oder die Diskussionen verfallen in eine emotionale Polarisierung.

Ein weiteres Problem ist, dass der Überblick über Beiträge leicht verloren gehen kann. Das macht es schwieriger, den Menschen, die teilhaben und sich einbringen möchten, Feedback zu geben. Ohne geeignete Analysetools ist es zuletzt ein Albtraum, zu versuchen, das Gesagte zu analysieren und in verwertbare Erkenntnisse zu verwandeln.

[Lesen Sie mehr darüber, warum soziale Medien die digitale Beteiligung nicht ersetzen können](#)



## Sinnvolle Beteiligung geht über Umfragen hinaus

Von allen Methoden, die zur Einbindung der Einwohner:innen zur Verfügung stehen, sind Umfragen die am häufigsten genutzten. Sie sind vertraut, vorhersehbar und unumstritten. Doch mit Umfragen allein schöpfen Sie die Möglichkeiten der Bürger:innenbeteiligung nicht voll aus.

Erhebungen sind von Natur aus einseitig. In vielen Fällen können die Menschen nur aus einer Liste von Antworten wählen, die im Voraus formuliert wurden. Oft gibt es wenig bis gar keinen Raum, um das Thema zu vertiefen, zusätzliche Fragen zu stellen oder Bedenken zu äußern. Umfragesoftware bietet meist auch keine Funktionen für Kommunikation-ein entscheidender Bestandteil eines guten Beteiligungsprojekts.

Um eine sinnvolle Beteiligung zu ermöglichen und die vielen Vorteile der Bürger:innenbeteiligung zu nutzen, reichen eigenständige Umfragen zu einem Thema, das weitgehend in Stein gemeißelt ist, nicht aus. Sie brauchen ein Instrument, das einen konstruktiven Dialog ermöglicht, **um Vertrauen zu schaffen** und eine wirklich partizipative und repräsentative Politik zu entwickeln. Die Zusammenarbeit mit einer digitalen Beteiligungsplattform wie CitizenLab ist eine sichere Möglichkeit, dies zu erreichen. Sie ermöglicht es Ihnen, **Ihre Umfrage mit anderen Beteiligungsmethoden zu ergänzen**, z. B. einem Ideenfindungsprozess, einem Planspiel oder einem Workshop.

[Erfahren Sie, wie Sie das Vertrauen Ihrer Bürger:innen stärken können](#)



[Erfahren Sie, wie Sie die richtige Beteiligungsmethode wählen können](#)





# Effizientere Verwaltung von Beteiligungsprojekten

bis zu

**40%**

mehr Effizienz bei der Durchführung von Beteiligungsprojekten

**55%**

Zeit sparen, die für die Analyse und Berichterstattung von Beteiligungsergebnissen aufgewendet wird.

Bürger:innenbeteiligung ist anspruchsvoll - keine Frage. Oft sind Partizipationsprozesse arbeitsintensiv und erfordern viel Zeit für die Vorbereitung und Durchführung von Projekten - für die interne funktionsübergreifende Zusammenarbeit und für spezifische Fähigkeiten.

Der Kontext von Bürger:innenbeteiligung ist anspruchsvoll

**Öfter als je zuvor sind die Mitarbeitenden des öffentlichen Sektors heute gestresst und kämpfen mit Burnout.**

Laut einer [Studie des Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlichen Instituts \(WSI\) der Hans-Böckler-Stiftung unter Betriebs- und Personalräten](#) konnten 66,7 Prozent der Vakanzen in öffentlichen Dienstleistungen nicht besetzt werden. 39 Prozent der Befragten sehen Gehalt und Arbeitszeit als primäre Hürde keine geeigneten Bewerber:innen zu finden.

[Erfahren Sie mehr über diese Studie](#)



Im gesamten öffentlichen Sektor spüren Teams den Druck von Sparmaßnahmen, gekürzten Mitteln und Schuldenbremsen. Der Status Quo besteht nach wie vor darin, dass versucht wird, mit weniger Ressourcen als je zuvor die gleiche (oder manchmal sogar mehr) Arbeit zu leisten. Dies ist eine große Herausforderung und kann manchmal sogar ein Hindernis für die Formulierung ehrgeizigerer Ziele sein, insbesondere wenn es um Beteiligungsprojekte geht.

Der Einsatz von Technologie und Online-Beteiligung kann Teams entlasten. Mit den richtigen Werkzeugen können Sie und Ihr Team effizienter arbeiten und Zeit für Aufgaben gewinnen, die Ihnen wirklich Spaß machen.



## Das Beste aus Ihrem Team herausholen und mit Online- Beteiligung Kosten runterfahren

### Zeit- und Kosten bei der Organisation einsparen

Das Organisieren von Foren, Workshops oder öffentlichen Versammlungen erfordert ausreichende Mittel, eine lange Vorbereitungszeit und genügend Personal. Da Sie dank Online-Beteiligung mehr Menschen erreichen, sind weniger zeitintensive Offline-Veranstaltungen erforderlich, um möglichst viele Bürger:innen zu erreichen.

Ihr Team braucht daher weniger Zeit für die Organisation und kann die gewonnenen Stunden nutzen, um mit den Menschen zu interagieren oder intern für die Beteiligung zu werben und so die Akzeptanz steigern. Warten Sie nur ab, wie sich das auf die Motivation auswirken wird!



*Wir sind uns bewusst, dass der Einstieg in Online-Beteiligung und die Einführung einer Plattform zunächst eine gewisse Zeit in Anspruch nimmt. Ihr Team muss eingearbeitet werden, und es dauert etwas, bis sich die Mitarbeitenden an die neuen Prozesse gewöhnt haben. Aber es lohnt sich, denn der Ertrag zeigt sich schnell. Darüber hinaus hat CitizenLab einen gründlichen Einarbeitungsprozess entwickelt, um sicherzustellen, dass Sie Ihre Plattform und Beteiligungsprojekte so schnell und reibungslos wie möglich starten können.*

*“In der Kommunalverwaltung ist oft jede Person von einem neuen Produkt begeistert, aber nicht alle sind geschult, um die neue Initiative zu kennen und sich damit auseinanderzusetzen. **Unsere Kundenbetreuerin von CitizenLab hat uns dabei geholfen, Mitarbeitende aus verschiedenen Abteilungen einzubinden, um den Erfolg der Initiative sicherzustellen.**“*

*Milzy Carrasco, Direktorin für Nachbarschaftsengagement, Stadt Lancaster (USA)*

## Zeit- und Kosten sparen beim Durchführen von Projekten

Angenommen, Sie haben den Termin für Ihre nächste Bürger:innensprechstunde festgelegt, den Veranstaltungsort bestimmt, Einladungen verschickt, Posts für die sozialen Medien geplant und Ihre Webseite mit allen Veranstaltungsinformationen aktualisiert - mehr Zeit müssen Sie nicht investieren, oder?

Vergessen Sie nicht, dass auch Teammitglieder, gewählte Vertreter:innen und Sicherheitspersonal an der Veranstaltung teilnehmen sollten. Und auch wenn Sie die Veranstaltung hervorragend geplant haben, wird die Anzahl der Teilnehmenden einen Einfluss darauf haben, wie gut Sie Ihren Zeitplan einhalten können. Wenn Bürger:innen anwesend sind, möchten sie sich natürlich äußern, was manchmal bedeuten kann, dass die geplante Zeit überschritten wird.

Die Zahl der Offline-Veranstaltungen zu verringern ist eindeutig mit erheblichen Einsparungen verbunden.



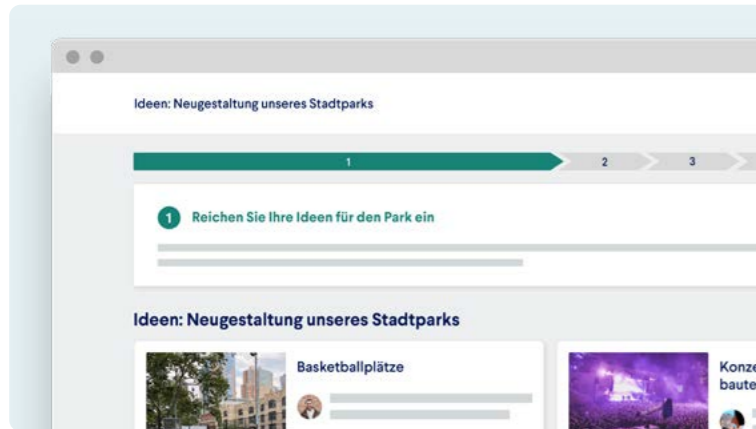
Wir von CitizenLab ermutigen Kommunalverwaltungen, bei der Einbindung ihrer Bürgerinnen und Bürger einen hybriden Ansatz zu wählen, der Online- und Offline-Methoden kombiniert. Die Online-Beteiligung ergänzt die Offline-Beteiligungsmöglichkeiten. Der große Vorteil ist, dass Sie online schneller mehr Menschen erreichen und von ihnen hören können. **Das Ergebnis: Sie benötigen weniger persönliche Veranstaltungen und sparen Ressourcen, um die gewünschte Menge an Feedback aus der Bevölkerung zu erhalten.**

## Effizientere Nutzung der gesammelten Beiträge

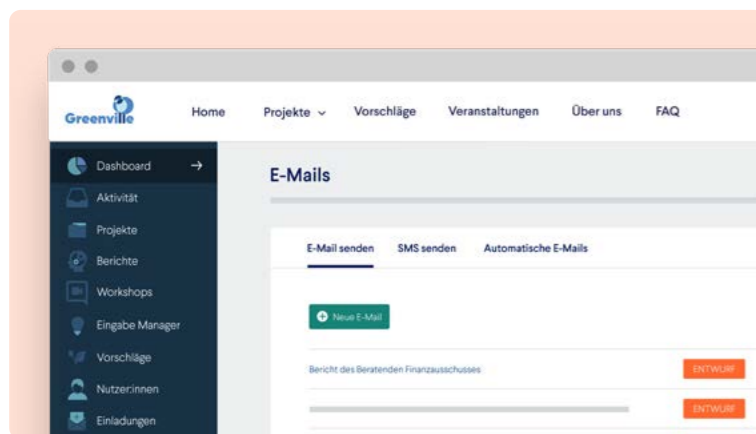
Mit Online-Konsultationen können Sie nicht nur in kürzerer Zeit mehr Beiträge aus Ihrer Stadt oder Kommune erhalten als mit Offline-Methoden, sondern Sie können auch auf intelligentere Weise Beiträge sammeln und schneller zur Analyse kommen.

Vorbei sind die Zeiten, in denen Sie und Ihr Team stundenlang alle Ideen und Kommentare von Post-its abtippen mussten. Wenn Sie eine Online-

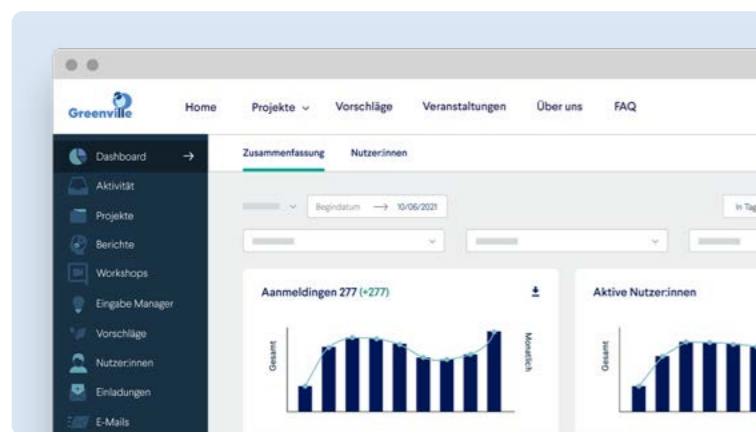
Plattform nutzen, können Sie die Beiträge Ihrer Bürger:innen noch während der Veranstaltung digital sammeln. Auf diese Weise schlagen Sie drei Fliegen mit einer Klappe:



**1** Sie ersparen Ihrem Team die mühsame Arbeit des Kopierens der Notizen,



**2** die gesammelten Informationen lassen sich mit allen interessierten Menschen auf einfache Weise teilen - auch mit denen, die nicht an der Veranstaltung teilgenommen haben,



**3** und: Sie können sofort mit der Analyse beginnen.

**Mehr Effizienz gibt es nicht!**

## Besser zusammenarbeiten

Effizient zusammenarbeiten - insbesondere zwischen Teams - ist immer herausfordernd und Beteiligungsprojekte sind besonders kompliziert zu verwalten. Beiträge von den Bürger:innen benötigen oft das Feedback mehrerer Abteilungen und umgehen die bestehenden organisatorischen Abläufe, was Kommunikationsformen erfordert, die für Sie und Ihre Kolleg:innen möglicherweise neu sind.

Vergessen Sie das Versenden von Arbeitsblättern mit Ideen zum Sammeln von Feedback. Lassen Sie das Jonglieren mit mehreren Versionen hinter sich. Indem Sie alle Beteiligten auf einer zentralen digitalen Beteiligungsplattform zusammenbringen, können Sie diese teamübergreifende Zusammenarbeit optimieren.

## Ein zufriedenes und motiviertes Team bringt auch bessere Leistung

Wussten Sie, dass eine zufriedene Belegschaft der Schlüssel für steigende Produktivität und steigende Teilnehmer:innenzahlen bei Beteiligungsprojekten ist?

Stellen Sie sich vor, wie Sie sich fühlen würden, wenn Sie persönlich oder digital mit einem Mitarbeitenden Ihrer Kommunalverwaltung zu tun hätten, der unzufrieden ist und seinen Job nicht mag. Die Chancen sind groß, dass dieses Gefühl Sie beeinflusst und dass es die Interaktion unangenehm macht. Womöglich führt es dazu, dass Sie weniger motiviert sind, sich in Zukunft wieder einzubringen. Wenn Sie also die Zahl der Bürger:innen, die sich an Ihren Projekten beteiligen, maximieren wollen, müssen Sie auch am Wohlbefinden Ihrer Mitarbeiter:innen arbeiten.

Den Zusammenhang zwischen Zufriedenheit und Produktivität haben auch [Untersuchungen der Saïd Business School der Universität Oxford](#) festgestellt. Mitarbeitende, die sich wohl fühlen, sind motivierter und erzielen bessere Ergebnisse.

Was hat das mit Online-Beteiligung zu tun? Es ist [wissenschaftlich erwiesen](#), dass monotone Arbeit sich negativ auf die psychische Gesundheit auswirkt, großen Stress verursacht und zu Burnout führen kann. Wenn Sie Ihrem Team die langweiligen Aufgaben abnehmen können, wie z. B. stundenlanges Organisieren von Veranstaltungen oder das Abtippen von analog gesammelten Kommentaren und Beiträgen, haben alle mehr Zeit für sinnvollere Aufgaben. Mit einer digitalen Beteiligungsplattform können Sie genau das tun.

Indem Ihr Team mehr Zeit für sinnvolle Aufgaben hat, wird sich das Wohlbefinden verbessern - und das wird sich schon bald positiv auf Ihre Beteiligungs Bemühungen auswirken.

[Erfahren Sie mehr über diese Studie](#)





[Erfahren Sie mehr über diese Studie](#)





## Effizientere Projekte führen zu einem besseren ROI: ein genauerer Blick auf die Zahlen

Vergleichen wir die Arbeitsbelastung bei der Organisation eines Beteiligungsprojekts zu einem neuen Mobilitätsplan für Ihre Stadt, wenn Sie online und offline kombinieren, mit der Arbeitsbelastung, wenn Sie ausschließlich auf analoge Methoden setzen.

 <b>Online- + Offline-Beteiligung / hybrid</b> 	
<b>Entwerfen Sie Ihr Projekt</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ziele setzen</li> <li>• Beteiligungsmethoden wählen</li> <li>• Zeitplan aufstellen</li> </ul>	1 Tag
<b>Alles auf die Plattform bringen</b>	1 Tag
<b>Projektkommunikation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beiträge in den sozialen Medien</li> <li>• Presseerklärung</li> <li>• Newsletter</li> <li>• Brief/Postkarte</li> </ul>	2 Tage Vorbereitung & Durchführung
<b>Organisation einer persönlichen Bürger:innenversammlung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Termin finden und festlegen und an alle Kolleg:innen und gewählten Vertreter:innen kommunizieren, die anwesend sein müssen.</li> <li>• Veranstaltungsort festlegen und alle Vorbereitungen treffen</li> <li>• Besorgen der Technik/Equipment (Tablets, Laptops, Projektor, große gedruckte Karte)</li> </ul>	1 Tag Vorbereitung 3Std. Veranstaltung 2Std. Vorbereitung und Aufräumen
<b>Digitalisieren der bei Veranstaltungen gesammelten Beiträge</b>	1,5 Tag
<b>Weiterverfolgung der Beiträge der Bürger:innen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuweisung an Kolleg:innen für Antworten</li> <li>• Rückmeldungen an Teilnehmer:innen</li> </ul>	
<b>Informationsvermittlung über die Fortschritte des Projekts durch:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nachrichten-Werkzeug der Plattform</li> <li>• Social Media Posts</li> <li>• Newsletter</li> </ul>	3 Tage
<b>Berichterstattung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Export der Diagramme aus dem Dashboard der Plattform</li> <li>• Zusammenfassung der wichtigsten Erkenntnisse</li> </ul>	3 Tage
<b>Gesamter Zeitaufwand für Organisations- &amp; Projektmanagementaufgaben:</b>	<b>11 Tage</b>

Hinweis: Dies ist eine vereinfachte Darstellung. In unserem Beispiel haben wir die Einrichtung und das Onboarding auf der Plattform nicht berücksichtigt, da dies eine einmalige Zeitinvestition ist.

 <b>Traditionelle Offline-Beteiligung</b> 	
<b>Entwerfen Sie Ihr Projekt</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ziele setzen</li> <li>• Anzahl der persönlichen Veranstaltungen festlegen</li> <li>• Zeitplan aufstellen</li> </ul>	1 Tag
<b>Inhalte auf die Website bringen</b>	2 Tage
<b>Projektkommunikation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beiträge in den sozialen Medien</li> <li>• Presseerklärung</li> <li>• Newsletter</li> <li>• Brief/Postkarte</li> </ul>	2 Tage Vorbereitung & Durchführung
<b>Organisation 3 persönlicher Bürger:innenversammlungen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Termin finden und festlegen und an alle Kolleg:innen und gewählten Vertreter:innen kommunizieren, die anwesend sein müssen</li> <li>• Veranstaltungsort festlegen und alle Vorbereitungen treffen</li> <li>• Besorgen der Technik/Equipment (Tablets, Laptops, Projektor, große gedruckte Karte)</li> </ul>	3 Tage Vorbereitung 9Std. Veranstaltungen 6Std. Vorbereitung und Aufräumen
<b>Digitalisieren der bei Veranstaltungen gesammelten Beiträge</b>	3 Tage
<b>Weiterverfolgung der Beiträge der Bürger:innen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuweisung an Kolleg:innen für Antworten</li> <li>• Rückmeldungen an Teilnehmer:innen</li> </ul>	
<b>Informationsvermittlung über die Fortschritte des Projekts durch:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Social Media Posts</li> <li>• Newsletter</li> <li>• Brief/Postkarte</li> </ul>	1,5 Tag
<b>Berichterstattung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle gesammelten Daten zusammentragen</li> <li>• Visualisierung von Daten in Diagrammen</li> <li>• Zusammenfassung der wichtigsten Erkenntnisse</li> </ul>	4 Tage
<b>Gesamter Zeitaufwand für Organisations- &amp; Projektmanagementaufgaben:</b>	<b>18 Tage</b>



# Bewertung der Rendite einer besseren Datenanalyse

Bis zu **90%**

Zeit bei der Kategorisierung von Community-Beiträgen sparen

Eine dritte große Herausforderung bei Beteiligungsprojekten ist die Analyse des Rücklaufs der eingegangenen Beiträge.

Verwaltungsmitarbeitenden fehlt oft sowohl die Zeit, als auch die Fähigkeiten und richtigen Werkzeuge, um die Beiträge zu verarbeiten.

Einer der Hauptgründe für das Scheitern von Bürger:innenbeteiligungsprojekten in der Phase der Datenanalyse ist, dass die Kommunalverwaltungen überlastet und unterfinanziert sind und nicht die Zeit haben, alle Rückmeldungen ordnungsgemäß zu verarbeiten.

Ein weiterer Grund ist die Qualifikationslücke. In ihrer Umfrage analysierten Forscher:innen des [Government Analytics Program der Johns Hopkins University](#) die Antworten von 106 erfahrenen Analytiker:innen in der Verwaltung, um Probleme und Trends in diesem Bereich zu ermitteln. Diese Fachleute gaben an, dass die Verwaltung viel mehr Zeit mit dem Sammeln von Daten verbringen als mit deren Analyse, Kommunikation und Umsetzung, und zwar häufig, weil niemand im Team ist, der/die die ihnen zur Verfügung stehenden Daten leicht visualisieren und Erkenntnisse herausdestillieren könnte.

[Erfahren Sie mehr über diese Umfrage](#)

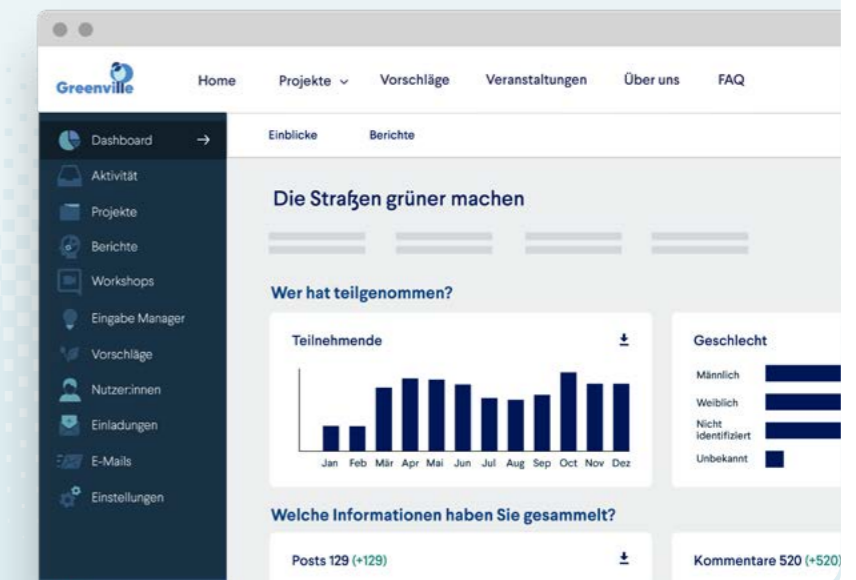


Infolgedessen gehen wertvolle Erkenntnisse im Prozess verloren, und Ihre gut gemeinten Bemühungen, die Anzahl der Beiträge Ihrer Bürger:innen zu maximieren, sind vergebens. Diese Erkenntnisse aus den USA lassen sich bestimmt auch auf den DACH-Raum übertragen.

Nutzen Sie die Analysewerkzeuge der Online-Beteiligungssoftware. So beschleunigen Sie nicht nur die Datenverarbeitung, sondern gewinnen leichter verwertbare Erkenntnisse.

Eine der wichtigsten Säulen der CitizenLab-Mission ist es, Kommunalverwaltungen in die Lage zu versetzen, auf der Grundlage von besseren Daten fundiertere Entscheidungen zu treffen. Deshalb bieten wir nicht nur eine Plattform an, die es Ihnen ermöglicht, Ihre Bürger:innen in großem Umfang zu erreichen, sondern helfen Ihnen auch dabei, die Eingaben durch integrierte Analysetools wie automatische Dashboards und Themencluster mit unserem KI-gestützten Einblicke-Werkzeug sinnvoll zu nutzen.

Sie brauchen keinen Abschluss in Datenanalyse; unsere Werkzeuge übernehmen die Arbeit - Sie erhalten in kürzester Zeit alle nötigen relevanten Erkenntnisse aus Ihren Daten!





Treffen Sie fundiertere Entscheidungen auf der Grundlage dessen, was Ihre Gemeinschaft wirklich braucht, und verbessern Sie die Art und Weise, wie Sie darüber berichten.



*Die Art und Weise, wie die Daten und Geschichten geografisch dargestellt wurden, half den Verantwortlichen im Rathaus, die Notwendigkeit der Fußgängerzone zu kommunizieren.“*

### Weniger Zeitverbrauch für die Beitragsverarbeitung, mehr Zeit für das Wesentliche

Das Team von Edit the City!, Philadelphia (USA)

Wie viele Stunden haben Sie schon damit verbracht, die Beiträge Ihrer Bürgerinnen und Bürger manuell zu kategorisieren? Falls Sie es noch nicht getan haben, glauben Sie uns, es kann eine ziemlich mühsame Tätigkeit sein. Glücklicherweise kann die CitizenLab-Plattform die meiste Arbeit für Sie übernehmen, so dass Sie schneller mit der Analyse der eigentlichen Ideen beginnen können.

Angenommen, Sie haben eine Idee mit 150 Wörtern und eine Schlagwortliste mit 10 Wörtern. Ein Mensch bräuchte durchschnittlich 40 Sekunden, um sie zu lesen, plus einige Zeit, um die richtige Markierung zuzuweisen. Intelligente Werkzeuge, die Sprachtechnologie verwenden, können das richtige Schlagwort beispielsweise in 10 Prozent dieser Zeit zuordnen.

### Voreingenommenheit vermeiden, die mit der persönlichen Ansprache einhergeht

Die Themen, zu denen Sie die Menschen in Ihrer Stadt oder Kommune einbeziehen möchten, sind teilweise komplex. Dies birgt zwei mögliche Risiken für eine voreingenommene Entscheidungsfindung.

Zum einen könnte es einigen Bürger:innen zu unangenehm sein, persönlich an einer Versammlung teilzunehmen, um ihre Meinung zu neuen vorgeschlagenen Maßnahmen oder Plänen zu äußern. Sie befürchten vielleicht, dass die eigene Meinung von Expert:innen abgewertet oder abgelehnt werden könnte, z. B. weil:

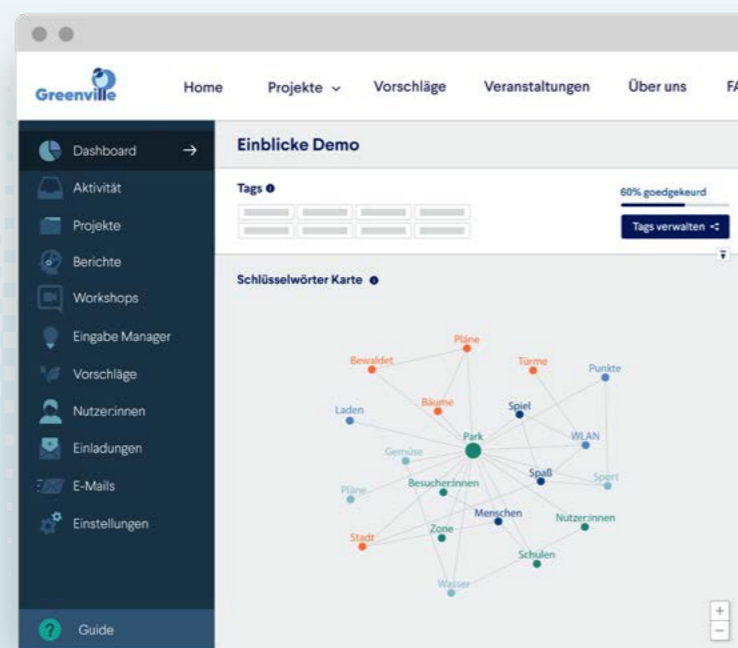
- ihnen Bildung in zivilgesellschaftlichen Angelegenheiten fehlt,
- Es Sprachbarrieren gibt und Zugang zu Übersetzungs- oder Dolmetscherdiensten erschwert ist,
- es wenig Kenntnisse zu ‘Behördensprache’ gibt.

Entscheidungsträger:innen und leitende Angestellte in Kommunalverwaltungen hingegen verfügen in der Regel über eine formale Ausbildung und Abschlüsse. Bei diesen Menschen kann eine unbewusste Voreingenommenheit bestehen, die dem Feedback bestimmter Teilnehmenden an Bürger:innenversammlungen mehr Gewicht verleiht. In der Praxis tritt diese Voreingenommenheit oft bei Personen auf, die einen ähnlichen Hintergrund haben; die ebenfalls über eine formale Ausbildung verfügen, oder die durch öffentliches Reden überzeugen.

Online-Beteiligung hilft, solche Voreingenommenheiten zu beseitigen, weil Beiträge auf der Grundlage des Inhalts und nicht der Informationsquelle bewertet werden.

Die CitizenLab-Plattform verfügt über **die fortschrittlichste integrierte Textanalysetechnologie**, die derzeit auf dem Markt ist.

Wir helfen Ihnen, Beteiligungsbeiträge mit einem Klick automatisch zu kategorisieren, indem wir die Leistung der natürlichen Sprachverarbeitung und Künstlicher Intelligenz (KI) nutzen. Darüber hinaus können Sie dank der aufschlussreichen Keyword-Maps in unserem Backend leicht visualisieren, worüber die Menschen am meisten und am wenigsten sprechen, und die Interessen Ihrer Bevölkerung leicht durchsuchen.



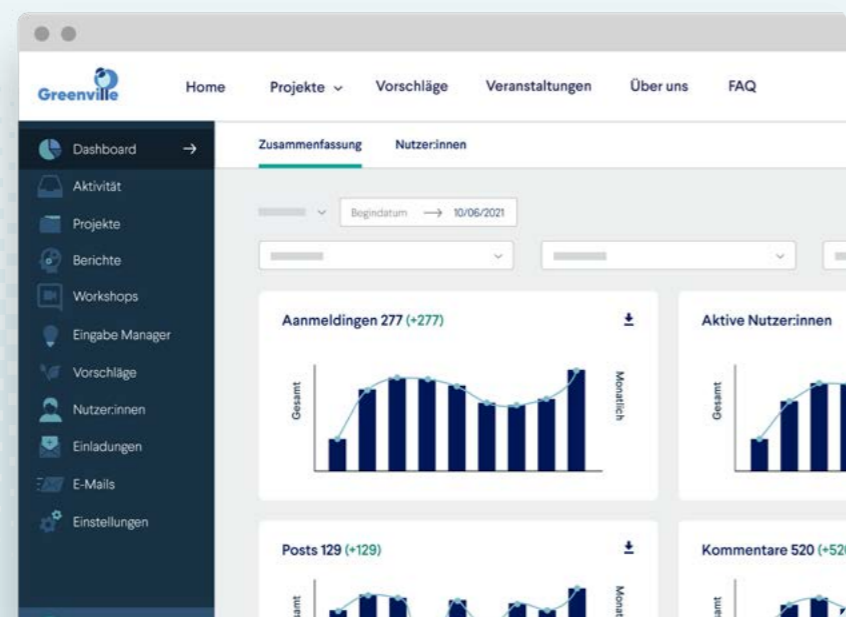
## Mehr Gerechtigkeit bei der Entscheidungsfindung

Bei Offline-Beteiligung ist es oft schwierig, während einer Konsultation den Überblick darüber zu behalten, wer genau teilnimmt. Um zu beurteilen, wie repräsentativ Ihr Projekt ist, müssen Sie zunächst das Ende einer Konsultationsphase abwarten, um genügend Zeit zu haben, die demografischen Daten der Teilnehmenden auszuwerten und zu sehen, ob verschiedene Bevölkerungsgruppen gleichmäßig vertreten waren.

Digitale Beteiligung - vorausgesetzt, Sie arbeiten mit einer guten Plattform - verschafft Ihnen einen klaren Überblick darüber, wie repräsentativ Ihre Beteiligungsprojekte sind, noch während sie laufen. Sieht es so aus, als ob einige Gruppen unterrepräsentiert sind? Dann können Sie gezielte Kommunikationsstrategien entwickeln, um sicherzustellen, dass Mitglieder aus allen Teilen der Gemeinschaft zu Wort kommen.

Mit CitizenLab müssen Sie diese Analyse dank unseres **Repräsentativitäts-Dashboards** nicht mehr selbst durchführen. Diese 'Zentrale' bietet einen Überblick über demografische Daten wie Geschlecht, Alter, Bildung, Wohnort oder andere Informationen, die während der Registrierungsphase gesammelt werden können. Wir sind stolz darauf, eine der ersten in der Branche zu sein, die sicherstellen, dass die Repräsentativität bei der Einbindung der Bürger:innen nicht nur ein nachträglicher Gedanke ist, sondern zum Kernangebot der Plattform gehört.

Erfahren Sie mehr über unser Repräsentativitäts-Dashboard



## Ein Beispiel

### Die Stadt Löwen (Belgien) bearbeitete 2.300 Ideen im Handumdrehen

2019 startete die belgische Stadt Leuven ein groß angelegtes Beteiligungsprojekt mit dem Titel "Löwen, mach es möglich!". Am Ende des Prozesses sollten die eingegangenen Ideen die Grundlage für den strategischen Langzeitplan bilden, der die Prioritäten 2020-2025 festlegt.

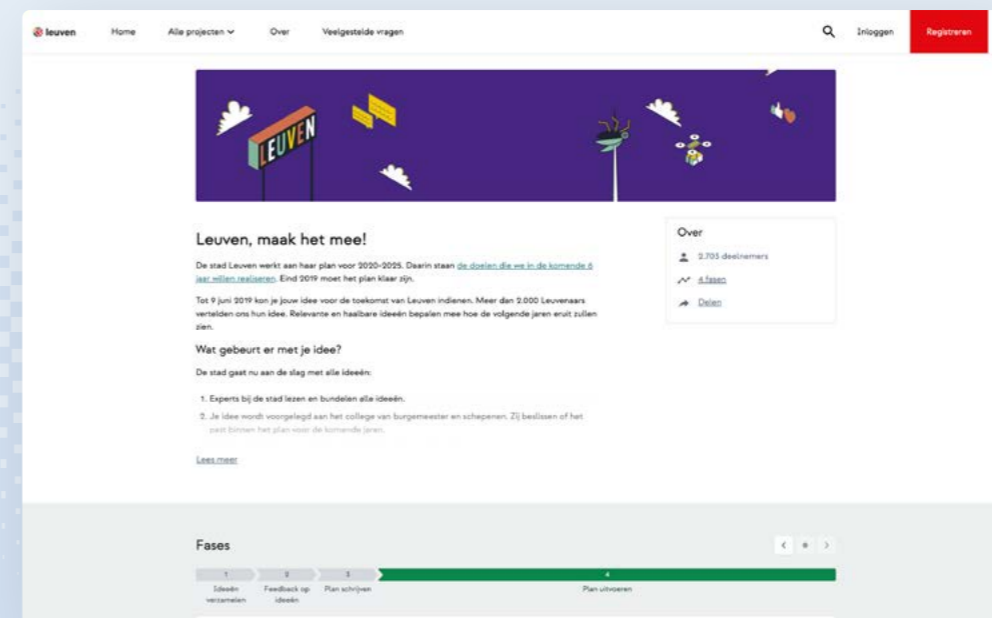
Der Prozess war ein großer Erfolg: Mehr als 2.300 Ideen wurden geteilt und mehr als

30.000 Likes von Bürgerinnen und Bürgern für die Beiträge ihrer Nachbar:innen vergeben. Bei so vielen Beiträgen, konnte die Stadt eine Strategie entwerfen, die auf die Bedürfnisse vieler eingeht - etwas, das sie nicht so einfach hätte erreichen können, wenn sie sich an die traditionellen Beteiligungsmethoden gehalten hätte.

Dank der Analysefunktion von CitizenLab konnte die Stadt die Beiträge der Bürger:innen leicht verarbeiten und schnell zu verschiedenen Themen bündeln.



*Die vielen positiven Ideen stärken unsere Politik und ermöglichen es uns, Prioritäten zu setzen, die der Realität entsprechen. Die benutzungsfreundliche und übersichtliche Plattform, die von CitizenLab entwickelt wurde, hat sicherlich zum Erfolg unseres Beteiligungsprojekts beigetragen."*  
 Mohamed Ridouani, Bürgermeister von Löwen



Werfen Sie einen Blick auf das Projekt



## Der Mehrwert einer starken Gemeinschaft

Bürger:innenbeteiligung funktioniert am besten, wenn sie als kontinuierlicher Prozess angelegt ist. So wird ermöglicht, dass Beziehungen und Vertrauen entstehen und mit der Zeit gestärkt werden.

Wenn Sie Online-Beteiligung in Ihre Strategie einbeziehen und dabei von den erwähnten Effizienzgewinnen profitieren, wird es für Ihre Verwaltung viel einfacher, Beteiligung strukturell in Ihre tägliche Arbeit einzubetten - mit anderen Worten, sie zu institutionalisieren.

### Niedrigere Kosten pro beteiligter Person

In Kapitel 3 haben wir bereits gezeigt, dass Online-Beteiligung im Vergleich zu herkömmlichen Methoden Ressourcen spart; mit einer Online-Plattform können Sie mehr Menschen ansprechen und mehr Feedback sammeln, und das zu einem Bruchteil der Kosten.

Wenn Sie mehr Konsultationen online durchführen, bauen Sie eine Datenbank von Teilnehmenden auf, die bei zukünftigen Projekten erneut einbezogen werden können. Jede weitere Beteiligung erfordert weniger Ressourcen für Marketing und Öffentlichkeitsarbeit, da Sie über ein Netzwerk von Einwohner:innen verfügen, die bereit sind, sich zu beteiligen. Sie können Ihre Ressourcen aber auch gezielter einsetzen und Gruppen ansprechen, die noch nicht mit Ihnen zusammenarbeiten.

### Mehr Vertrauen und Unterstützung

Die Menschen aus Ihrer Stadt oder Kommune in die Entscheidungsfindung einzubeziehen - indem Sie mehr Mitwirkungsmöglichkeiten und mehr **Transparenz** bieten - wird das **Vertrauen** in Sie als Kommunalverwaltung erhöhen. Auch die **Unterstützung** Ihrer politischen Entscheidungen steigt. Eine [Studie der Weltbank](#) aus dem Jahr 2019 hat gezeigt, dass Beteiligung auch positive Effekte auf die Einhaltung von Steuervorschriften hat. Selbst bei knappen Budgets ist es also sinnvoll, in Beteiligung zu investieren.

[Erfahren Sie mehr über diese Studie](#)



## Sinnvolle Online-Beteiligung ist weit mehr als eine Software-Entscheidung

Der Einsatz der richtigen Software ist ein wichtiger erster Schritt, wenn Sie digitale Beteiligung richtig angehen wollen. Aber gute Werkzeuge allein bringen Sie nicht zum Erfolg. Es gibt zwei Elemente, die für den Erfolg Ihrer Projekte entscheidend sind.

### Zeit

Sinnvolle Beteiligung braucht Zeit. Doch wie viel Zeit Sie für organisatorische Aufgaben aufwenden und wie viel Sie in den Aufbau tatsächlicher Beziehungen zu Ihren Bürger:innen investieren können, fällt ganz unterschiedlich aus - je nachdem ob Sie sich für eine reine Offline-oder eine Kombination aus Online-und Offline-Veranstaltungen entscheiden.



Obwohl die Online-Teilnahme weniger zeitaufwändig ist als physische Veranstaltungen, laufen digitale Plattformen nicht von selbst. Dies ist ein wesentlicher Punkt bei jedem Projekt zur Einbindung der Bevölkerung: Selbst die beste Plattform wird scheitern, wenn die Interessenvertreter:innen nicht ausreichend mitziehen und Sie intern nicht über die Ressourcen verfügen, um das Tool zu verwalten.

### Zusätzlicher Nutzen einer Arbeitsgruppe für Partizipation

Die niederländische Gemeinde Den Helder hat bei der Einführung ihrer CitizenLab-Plattform eine Arbeitsgruppe für Beteiligung eingerichtet. Jede Woche kommen Delegierte aus verschiedenen Teams zusammen - von der Verwaltung über die Umweltabteilung bis hin zur Kommunikation. Steven de Groot, Plattformmanager in Den Helder: "Mit dieser Arbeitsgruppe konnten wir die Dinge abteilungsübergreifend schnell vorantreiben. Gleichzeitig schafft man überall Botschafter:innen, die Projekte vorschlagen und die Plattform bei Kolleg:innen bekannt machen können, die nicht an der Arbeitsgruppe teilnehmen."

## Kommunikation

Sobald die Plattform eingerichtet und einsatzbereit ist, ist es wichtig, sie breit bekannt zu machen, um Sichtbarkeit zu schaffen bzw. zu erhöhen und die Anmeldungen zu fördern. Die Kommunikationsbemühungen sollten jedoch nicht mit dem Start aufhören. Idealerweise läuft Kommunikation kontinuierlich - so dass Ihre Bürger:innen jederzeit gut über die Fortschritte und wichtigen Meilensteine von Projekten informiert sind. Auch nach Abschluss von Projekten ist es wichtig zu kommunizieren, z. B. wie Sie die Beiträge der Menschen nutzen werden, welche Ideen umgesetzt werden, welche den Zuschlag nicht erhalten haben und warum, und wie die nächsten Schritte aussehen. Investieren Sie in eine gute, kontinuierliche Kommunikation; es ist jedoch auch möglich, mit begrenzten Ressourcen über eine Plattform und Ihre Projekte zu kommunizieren. In unserem [Kommunikationsleitfaden](#) finden Sie bewährte Tipps.



## Fazit

Der Bedarf für Bürger:innenbeteiligung und mehr Transparenz war vielleicht noch nie so groß wie heute. Dieser Bedarf wird weiter zunehmen. Im Einklang mit der finanziellen Verantwortung einer Kommunalverwaltung steht die Frage, wie Bürger:innenbeteiligung in Ihrer Stadt oder Kommune gefördert werden kann. Ohne das Mitwirken Ihrer Einwohner:innen ist es unmöglich zu wissen, welche Programme, Dienstleistungen und Investitionsprojekte am wichtigsten sind. Es ist von entscheidender Bedeutung, die Menschen in Entscheidungsprozesse einzubeziehen - auch um Prioritäten für Projekte zu setzen.

Daher ist es gut, dass in den letzten Jahren durch die Entwicklung digitaler Angebote die Kosten für Bürger:innenbeteiligung und die Verwaltung von Projekten durch Beteiligungsteams drastisch gesunken sind. Sinnvolle Beteiligungsprojekte sind jetzt für Kommunalverwaltungen jeder Größe möglich.

Auch wenn Online-Beteiligung gerade in der Anfangszeit recht kostspielig erscheinen mag, langfristig sparen Sie nicht nur Kosten, sondern profitieren von den etlichen Vorteilen digitaler Partizipation. **Es ist an der Zeit, anzufangen!**





Wollen Sie die Plattform  
in Aktion sehen?

**SPRECHEN SIE UNS AN**

[www.citizenlab.de](http://www.citizenlab.de)

[eva.mayer@citizenlab.de](mailto:eva.mayer@citizenlab.de)



Produktgespräch  
vereinbaren



CitizenLabs  
Produktblatt  
ansehen