Challenge 3

Nutzendenzentrierung als Mindset verankern

Problemstellung

Wie können wir Nutzendenzentrierung in der öffentlichen Verwaltung nachhaltig zu verankern – nicht nur als Methode, sondern als Haltung, die das tägliche Handeln prägt. Mitarbeitende sollen ihre Projekte konsequent aus der Perspektive der Nutzenden – also der Bevölkerung resp. ihrer jeweiligen Zielgruppen – angehen und diese aktiv in ihre Arbeit einbeziehen. Dabei geht es nicht allein um die Anwendung nutzendenzentrierter Methoden, sondern um einen grundlegenden Mindset-Wandel: Das Denken und Handeln aller Mitarbeitenden sollen sich auf die Bedürfnisse der Bevölkerung ausrichten. Verwaltung als Dienstleisterin an der Bevölkerung – dieses Selbstverständnis soll zur gemeinsamen Haltung werden.

Kontext / Hintergrund

Als grosse öffentliche Organisation sind wir sehr fragmentiert unterwegs: einzelne Mitarbeitende und teilweise ganze Bereiche sind sehr progressiv unterwegs und haben bereits eine sehr ausgeprägte nutzendenzentrierte Haltung, die sich in ihrem Arbeiten ausdrückt. Auf der Ebene einzelner Projekte gibt es gute Beispiele - auf strategischer Ebene ist die Haltung wenig verankert.

Ziel und erwarteter Mehrwert

Ziel ist es, Nutzendenzentrierung als gemeinsame Haltung explizit zu machen, zu etablieren und nachhaltig strategisch zu verankern. Der Mehrwert liegt in noch besseren Angeboten für die Bevölkerung.

Betroffene Zielgruppen

Projektleiter*innen, Mitarbeiter*innen, am Ende aber auch die Bevölkerung

Bisherige Lösungsversuche?

Etablierter Service Standard, Entwicklung einer Kampagne (inkl. Entwicklung eines Methoden-Koffers, Sammlung von Praxisbeispielen), ein One-Pager, der für uns definiert, was wir mit Nutzendenzentrierung meinen (empathisch, ergebnisoffen, iterativ)

Offene Fragen und Herausforderungen

Wie gelingt es, dass Nutzendenzentrierung als gemeinsame Haltung verstanden und gelebt wird?
Wie können Führungskräfte, Strukturen und Prozesse so gestaltet werden, dass sie nutzendenzentriertes Denken und Handeln im Alltag gezielt fördern und ermöglichen?
Wie machen wir den Mindset-Wandel sichtbar, messbar und erfahrbar, damit Fortschritte erkennbar werden?

Erwartungen an die Bearbeitenden

Austausch von Ideen zu Definitionen, zur Herangehensweise, Verankerung. ev. gemeinsame Erarbeitung eines Change-Plans.

Relevante Daten und Ressourcen: Wir können unsere bisherigen Arbeiten zur Verfügung stellen.