

PROF. DR. CHRISTIAN SCHACHTNER



Public Management

NETZWERKKONFERENZ BESSERE RECHTSETZUNG & BÜROKRATIEABBAU 2022

OFFENE DEMOKRATIE BÜRGERORIENTIERT

DURCH DIGITALISIERUNG UMSETZEN

ZU MEINER PERSON

- **Perspektive Praxis:**
seit über 20 Jahren und weiterhin im öffentlichen Dienst, aktuell als CDO der Smart City Kempten/Allgäu beschäftigt



- **Perspektive Beratung:**
Praxisprojekte im Bereich Transformation öffentlicher Dienststellen, Smart City, Innovationskultur
- **Perspektive Akademia:**
Studiengangleiter und Professor für Public Management an der IU Internationale Hochschule
- **Perspektive Erwachsenenbildung:**
Workshops, ShipITs, Learning Analytics, Kompetenzbilanzierung

Bürgerbeteiligung ? Nutzererhebungen? Wieso das Ganze?



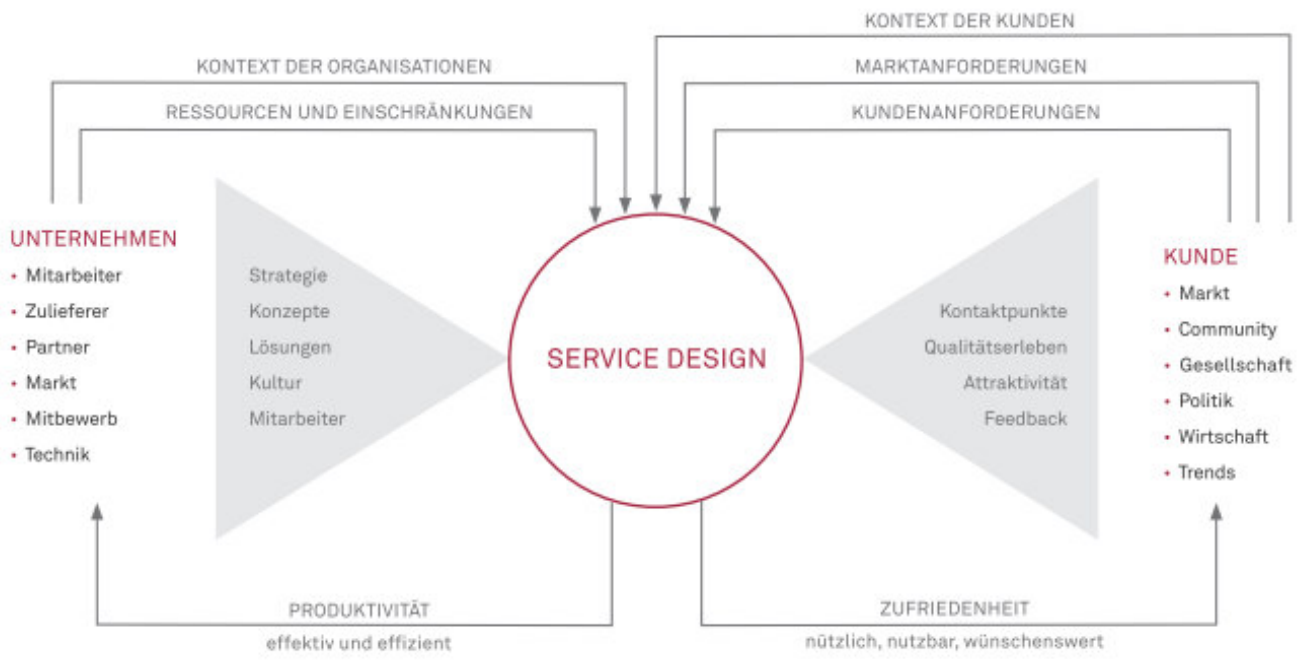
...eine Kulturfrage der offenen Partizipation und Anforderungsausrichtung

Quelle: Le Coz/ Lage (2017)
Inhalte sind urheberrechtlich geschützt.
Alle Rechte vorbehalten.

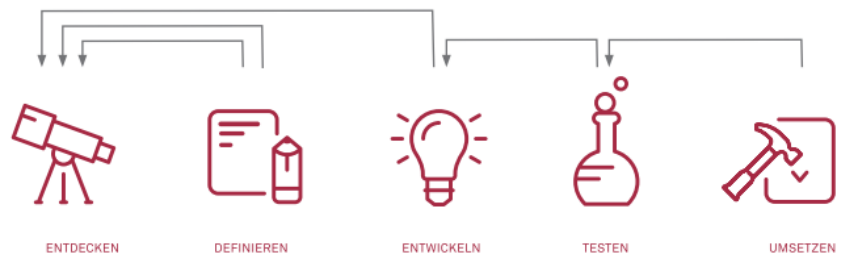
Service- und kundenorientiertes Denken und Handeln

- Hineinversetzen in die Situation des Kunden
- Eigenwahrnehmung und Fremdwahrnehmung überprüfen
- Kundenkontakt auf Augenhöhe, wertschätzender Umgang
- Hilfsbereitschaft als Selbstverständlichkeit
- „Verständliche“ Sprache (Fachausdrücke vermeiden),
alternativ „leichte Sprache“: <https://www.bmas.de/DE/Service/Publicationen/a752-leichte-sprache-ratgeber.html>
- Sensible und verständliche Vermittlung von belastenden Entscheidungen; Entscheidungen in den Gesamtkontext setzen
- Kritikfähigkeit (gilt auch für den Kunden)

SERVICE DESIGN-PRINZIP FÜR BÜRGER- UND MITARBEITER



Quelle: Fritsche (2019). Inhalte sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte vorbehalten.



Quelle: Münchberger Modell zitiert nach Stapelkamp (2018). Inhalte sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte vorbehalten.

EMPFEHLUNGEN ZUR FORMULARGESTALTUNG

- #1 Frage den Bürger als erstes, was er möchte und stelle für dich relevante, aber für den Kunden irrelevante Fragen erst danach
- #2 Biete jederzeit die Möglichkeit an Kontakt aufzunehmen
- #3 Komme den Fragen deiner Bürger zuvor und liefere auf alles Antworten, was deine Bürger interessieren könnte
- #4 Weise deinen Bürgern den Weg und hebe aktiv hervor und stelle erledigte Felder visuell zurück
- #5 Gib deinen Bürgern positive Rückmeldungen und ermutige deine Bürger Hürden zu überwinden
- #6 Gib proaktiv hilfreiche Hinweise und Erklärungen und begründe wofür du sensible Eingaben benötigst!
- #7 Kommuniziere mit deinen Bürgern auf Augenhöhe, d.h. stelle direkte Fragen, biete Hilfe an, sei höflich
- #8 Halte deine Bürger auf dem Laufenden und gib ihnen die Sicherheit, dass ihr Anliegen in guten Händen liegt

Quelle: Bayerischer Innovationsring (2021). Inhalte sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte vorbehalten.

BEISPIEL OZG-UMSETZUNG NUTZER- ZENTRIERT GESTALTEN SCHRITT 1/3

Anhand von Experteninterviews wurde im ersten Schritt erfasst, wie der Prozess der Beantragung einer Personenstandsurkunde abläuft. Im zweiten Schritt erfolgte durch eine Befragung der Nutzer eine Erfassung von Optimierungsmöglichkeiten, die zur Erstellung eines Prozessprototyps führten. Kern der Veränderung ist der Wunsch nach Schaffung eines Onlinekanals und einer Online-Bezahlungsmöglichkeit.

Hintergrund

- Die Digitalisierung betrifft neben der freien Wirtschaft immer stärker auch öffentliche Institutionen und die Verwaltung.
- Ein relativ neuer Forschungsstrang behandelt dabei die Nutzerzentrierung bei der Entwicklung von Prozessen.
- Diese zeichnet sich durch die Einbindung und Orientierung an den Bedürfnissen der Nutzer aus.
- Vor diesem Hintergrund wurden Daten gesammelt und ausgewertet, woraus die folgenden Resultate generiert wurden.

Zielsetzungen

- Wie stellt sich der aktuelle Prozess dar?
- Welche Wünsche hat der Nutzer an den Prozess?
- Welche Komponenten können verbessert werden?

Annahmen:

- Nutzer wünscht sich digitalen Prozess.
- Nutzer möchte schnellen, sicheren und einfachen Prozess.

Ziel: Erstellung eines nutzerzentrierten Prototyps

Daten und Methode

Qualitative Interviews mit Experten und Nutzern:

- Etwa 90 minütiges Experteninterview
- Nutzerinterviews in Friedrichshafen
- Zwei Befragungsteams: Innerhalb des Foyers im Bürgeramt sowie in der Innenstadt
- 18 Nutzer wurden befragt
- Auswertung durch Fotodokumentation, Transkription, User Journey Map und Flow-Chart

Quelle: Universität Konstanz/ Stadt Friedrichshafen (2020). Inhalte sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte vorbehalten.

BEISPIEL OZG-UMSETZUNG NUTZER-ZENTRIERT GESTALTEN SCHRITT 2/3

User Journey Map



Meinungsspiegel

„Es sollte möglichst viel online möglich sein.“

„Einfachheit. Klare Struktur. Sicher. Kundenhotline Kundenchat, falls etwas unklar ist.“

„Wenn alles online gestellt wird, gibt es vielleicht bald keine Mitarbeiter mehr beim Amt, die sich persönlich um uns kümmern, das wollen wir auf keinen Fall.“

„Mich stört, dass man das Geld nicht direkt überweisen konnte.“

„Bei Bedarf würde ich eine persönliche Betreuung bevorzugen, diese ist oft besser. Zusätzlich wäre eine Online-Antragstellung wünschenswert“

„Ich würde die Einführung eines Dringlichkeitsfaktors empfehlen. Wenn jemand besonders schnell eine Urkunde benötigt, soll er gegen Bezahlung bevorzugt werden.“

„Die Öffnungszeiten finde ich problematisch. Da wird dann schon um 10 vor 12 abgeschlossen“



Quelle: Universität Konstanz/ Stadt Friedrichshafen (2020). Inhalte sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte vorbehalten.

BEISPIEL OZG-UMSETZUNG NUTZER-ZENTRIERT GESTALTEN SCHRITT 3/3

Prototyp

The image displays a user-centered design process for an online document service. It features a laptop showing a mobile app interface, a desktop browser view of the 'Urkundenservice' website, and several wireframe screens illustrating the 'Schritt 3 - Identifikation' process. The wireframes show form fields for document type, child information, and payment, along with a progress indicator and a 'Weiter' button.

Urkundenservice

Benötigen Sie eine Geburts-, Ehe- oder Sterbeurkunde oder eine beglaubigte Abschrift davon? Geburten-, Ehe- oder Sterberegister? Alle allgemeinen Informationen dazu finden Sie hier.

Allgemeine Infos

Algemeine Infos zur Urkundenanforderung
Download PDF

Hier Personalausweise online beantragen

Schritt 1 – Antragstellung

- Geburtsurkunde oder beglaubigte Ablichtung aus dem Geburtenregister
- Eheurkunde oder beglaubigte Ablichtung Familienbuchs
- Sterbeurkunde (Urkunde aus dem Sterberegister)
- Lebenspartnerschaftsurkunde oder beglaubigte Ablichtung aus dem Lebenspartnerschaftsregister

Schritt 2 – Bezahlen

Gewünschtes Zahlungsmittel

- PayPal
- Kreditkarte
- Bankeinzug

Ich bitte um eine dringende Bearbeitung (max. 3 Werktage) und zahle damit einen Aufpreis von XX Euro

Schritt 3 – Identifikation

Bitte laden Sie hier eine unterschriebene Kopie Ihres Personalausweises oder Reisepasses hoch

Ich akzeptiere die AGBs*

Antrag absenden

Vielen Dank für Ihren Online-Antrag. Ihr Antrag wird nach Zahlungseingang bearbeitet.

Quelle: Universität Konstanz/ Stadt Friedrichshafen (2020). Inhalte sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte vorbehalten.

DANKE FÜR DIE AUFMERKSAMKEIT

KONTAKT:

Prof. Dr. Christian Schachtner
Studiengangleiter Public Management
Fachbereich Wirtschaft & Management
mail: christian.schachtner@iu.org

KONTAKT:

Prof. Dr. Christian Schachtner
CDO Stadt Kempten
mail: christian.schachtner@kempten.de