

Die Verwaltung aus der Bürgerperspektive vernetzen – eine Ortsbegehung

Europäischer Verwaltungskongress
Bremen, 22. Februar 2019



PwC-Studie "Die vernetzte Verwaltung" 2017

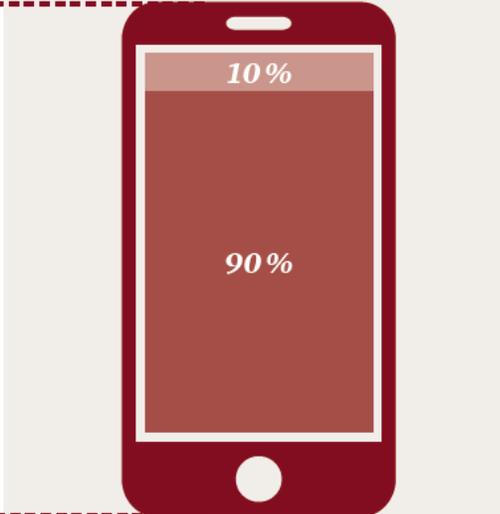


Wären Sie zukünftig (weiterhin) bereit, Verwaltungsvorgänge online zu erledigen?



- Ja, Bereitschaft zur Nutzung von Onlineverwaltungsangeboten.
- Nein, keine Bereitschaft zur Nutzung von Onlineverwaltungsangeboten.

Wären Sie grundsätzlich bereit, ein Bürgerkonto zu benutzen?



- Ja, Bereitschaft zur Nutzung eines Bürgerkontos.
- Nein, keine Bereitschaft zur Nutzung eines Bürgerkontos.

Hauptgründe für eine mangelnde Bereitschaft zur Nutzung der vernetzten Verwaltung

1 *Präferenz des persönlichen Kontakts*

2 *datenschutzrechtliche Bedenken*

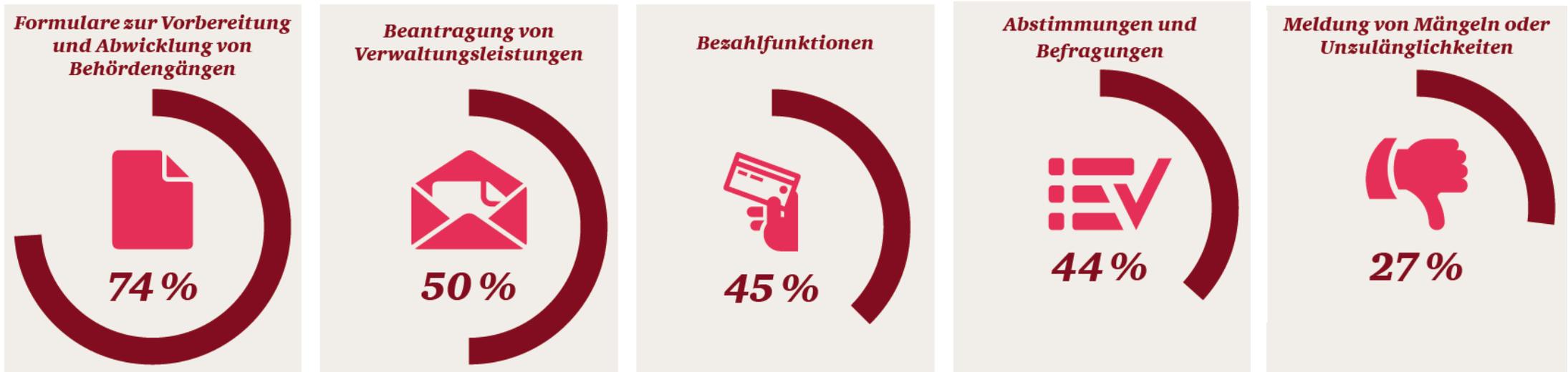
3 *zu wenig Expertise im Bereich Technik*

4 *zu geringes Online-Angebot*



Die bisherige Nutzung konzentriert sich auf den Online-Umgang mit Formularen

Welche der folgenden Angebote nutzen Sie bereits? (Angaben in %)



D21 Digital Index 2018/2019

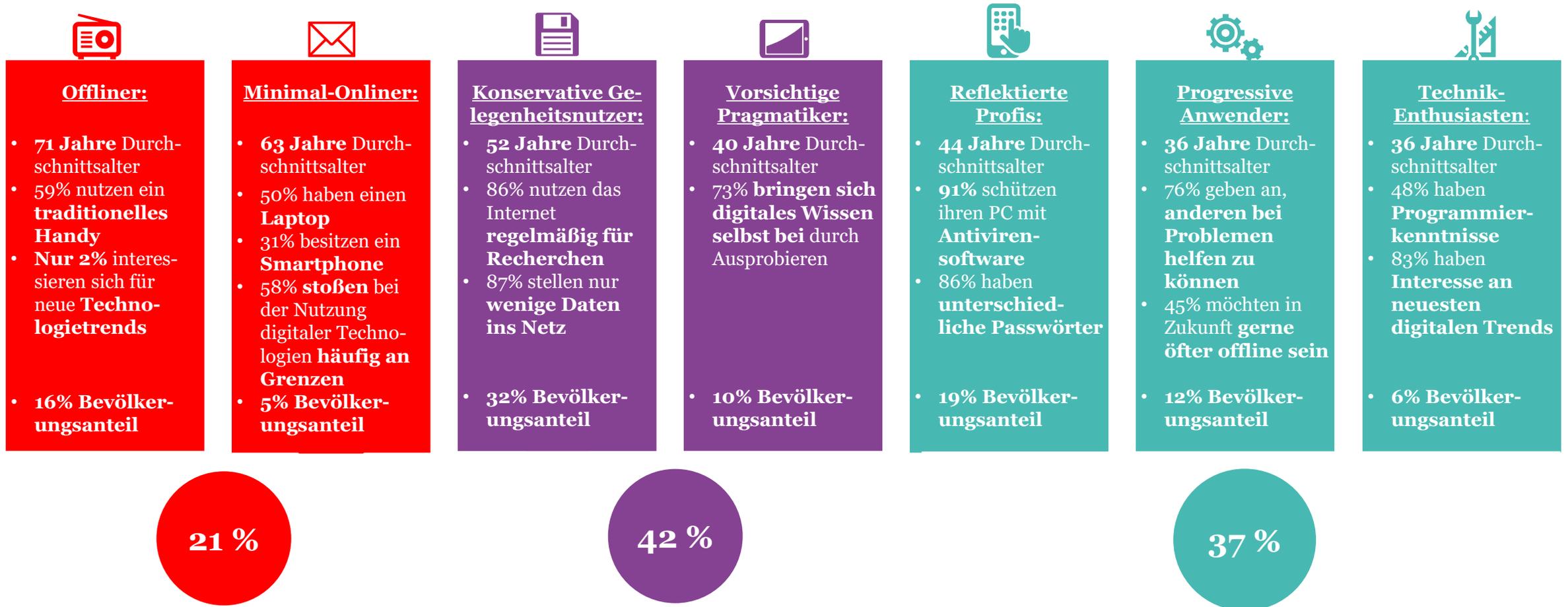
Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft



*„Die Deutschen werden **digitaler**. Der Digitalindex steigt um zwei Prozentpunkte auf **55 %**.“*

*„Die Internetnutzung nimmt weiter zu, aber immer noch sind **10 Mio. Bundesbürger/innen offline**.“*

Die häufigsten Nutzertypen sind Konservative Gelegenheitsnutzer und Reflektierte Profis.



Workshop: Nutzerorientiertes Design an vier Stationen erleben

So geht's:
Alle 15 Minuten wird gewechselt.
Im Anschluss treffen wir uns im Plenum.



Die vier Workshop-Stationen

Kleiner Saal

Wie helfen Journey Maps bei der Gestaltung von Dienstleistungen?

Bilder sagen mehr als 1000 Worte – die Visualisierung einer Digitalisierungsstrategie

Plenum 1

Sitzungsraum

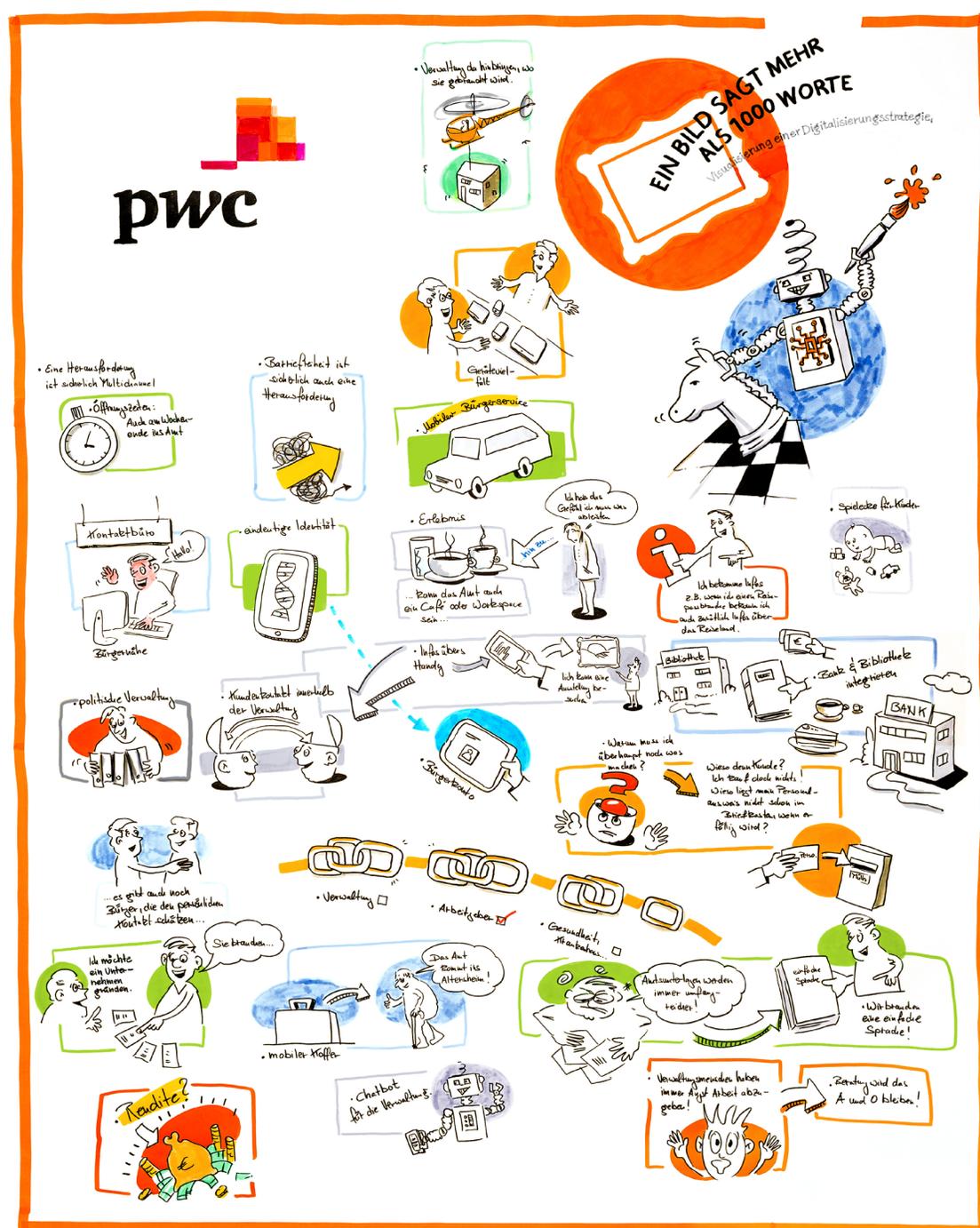
Wie können wir durch Interviews Empathie für unsere Nutzer/innen aufbauen?

Wie helfen uns Personas dabei, nutzerzentrierte Antworten zu geben?

Plenum 2



Bilder sagen mehr als 1000 Worte – die Visualisierung einer Digitalisierungs-strategie



Wie helfen uns Personas dabei, nutzerzentrierte Antworten zu geben?

WIE HELFEN UNS PERSONAS DABEI, NÜTZERZENTRIERTE ANTWORTEN ZU GEBEN?

Office Fachprogramm

• Fragen, Fragen, Fragen

Ungeregelte Schnittstellen: Mehrarbeit

Freude über Einführung der e-Akte

Stimmung gegenüber e-Akte

Wissensmanagement

• "Gar nicht" • "Ungeregelt" • "Doch Bedarf" • "Zu wenig Wissen"

"Nichts kommt weg"

"Mitarbeiter weg" = "Alles weg" (Wissen)

Persona Entwicklung

Unsere Persona - wesentliche demografische Daten

NAME	ALTER	FAMILIENSTAND
Petra	35	geheiratet, 1 Kind (1½)
WOHNORT	BERUF	FREIZEITAKTIVITÄTEN
Hamburg	Verwaltungsfachangestellte	

Persönlichkeitseigenschaften und Charakteristiken

Verträglich	Sozial
2% <input checked="" type="checkbox"/> 100%	2% <input checked="" type="checkbox"/> 100%
Neugierig	Kreativ
2% <input checked="" type="checkbox"/> 100%	2% <input type="checkbox"/> 100%
Energievoll	Spontan
2% <input checked="" type="checkbox"/> 100%	2% <input checked="" type="checkbox"/> 100%

Technologiekenntnisse / Technologienutzung

Internetnutzung	Soziale Netzwerke
2% <input checked="" type="checkbox"/> 100%	2% <input checked="" type="checkbox"/> 100%
Handy / Tablet	Online Einkaufen (Reisen, Kleidung)
2% <input checked="" type="checkbox"/> 100%	2% <input checked="" type="checkbox"/> 100%

Was bestimmt den Alltag

Lieblingsapp	Lieblingsmerkmale	Transportmittel
Tinder, WhatsApp	Android, Tiingo	Bus, ÖBBV

Ein typischer Tag im Leben von _____

Was was ist denn _____ ?

Strukturiertes Alltag zweites Kind

Wovon hat _____ Angst?

Freut sich auf:

- Kein Papierkram mehr
- Dokumente leichter finden
- Endlich wieder archiviert

Befürchtet:

- Hoher Aufwand ohne Nutzen
- Mehrarbeit
- "Vermüllung" der e-Akte

• Alles an einer Stelle

• Einheitliche Anwendung

• Geordnet & vollständig

• "In der e-Akte finde ich nichts wieder"

• Datensuche

• Abhängigkeit

• Mehr Arbeit als man denkt

PAPIERAKTE

• "Furchtbar"

• "Geht gar nicht"

• "Man findet nichts"

• "Schlechter Zustand"

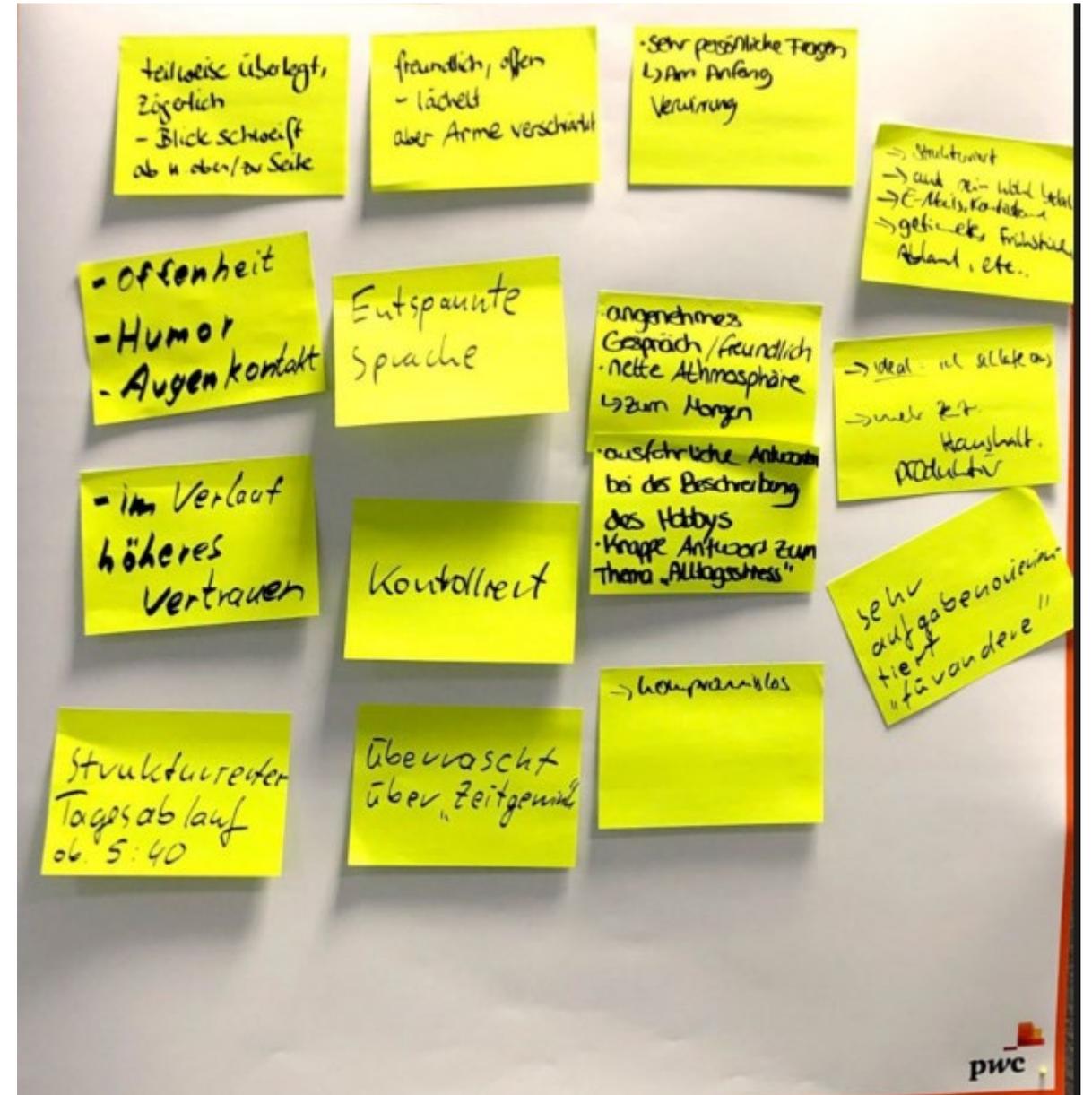
KOMMUNIKATION

- Flurfunk
- Mündlich
- Kollegen fragen

"Ich lasse mich überraschen"

"Ich lasse mich überraschen"

Wie können wir durch Interviews Empathie für unsere Nutzer/innen aufbauen?



Wie helfen Journey Maps bei der Gestaltung von Dienstleistungen?

Journey Mapping Konferenzteilnahme

Um wen geht es? Unsere Persona, ihre Beweggründe, ihre Ziele und Erwartungen

Sabine Albers
43 Jahre, ^{2 Kinder} ~~Widow~~ Juristin, Stadt-Verwaltung Flensburg

Praxisbeispiele
Vernetzung mit anderen Verwaltungen, Neue Perspektiven

Berat Stadt Flensburg
hinsichtlich Daten-Schutzrecht etc. Modelle, Kontakte, Praxisbeispiele

Unsere Persona macht - Aktivitäten

Vor der Konferenz	Während der Konferenz	Nach der Konferenz
Reiseplanung - Hotel - Kinderbetreuung	Gesprächspartner u. Impulse suchen	Impulse in die eigene Organisation tragen Neue Kontakte nutzen

Wie sie sich dabei fühlt - Emotionen

Vor der Konferenz	Während der Konferenz	Nach der Konferenz
Stressig, Arbeit ist liegen	angeregt sein	stauschhafte Kontakte + Motivation
	enttäuscht sein	keine Zeit für Aufarbeitung

Was ihre Konferenz Erfahrung noch verbessern würde - Vorschläge und Empfehlungen

Keine Ablenkung durch ^{Facebook} Netzwerk, Notizen machen, Liste

in Dienstbesprechung berichten, nach 2 Wochen to do - Liste sichten

Journey Mapping Konferenzteilnahme

Um wen geht es? Unsere Persona, ihre Beweggründe, ihre Ziele und Erwartungen

Sabine Albers
43 Jahre, ^{2 Kinder} ~~Widow~~ Juristin, Stadt-Verwaltung Flensburg

Praxisbeispiele
Vernetzung mit anderen Verwaltungen, Neue Perspektiven

Berat Stadt Flensburg
hinsichtlich Daten-Schutzrecht etc. Modelle, Kontakte, Praxisbeispiele

Unsere Persona macht - Aktivitäten

Vor der Konferenz	Während der Konferenz	Nach der Konferenz
Sich ^{Konferenz} anmelden Worksh. ^{anmelden} Reise vorbereiten	Experten ansprechen - Netzwerke - Publikums-Shopping	nachbereiten - Feinrecherche - weitere Aktivitäten - Wahnimm
Abwesenheit regeln - privat - dienstl.	Kontakte anlegen recherchieren dienstl. Days erläutern	interne Informationen DN abzeichnen

Wie sie sich dabei fühlt - Emotionen

Vor der Konferenz	Während der Konferenz	Nach der Konferenz
X	X	X
	X	Y
	Wahnsinn	wenig Raum für Austausch

Was ihre Konferenz Erfahrung noch verbessern würde - Vorschläge und Empfehlungen

Termin auf dem ist nicht 21. Kinder (schwierig)

Umfangreicher TN - Vorstand

Go to Dokumentation
die Verantwortlichen
- mehr Möglichkeit
zum Austausch

in Kongress - App
TN & Referentenlisten
hinterlegen

Wir unterstützen Sie gerne bei allen Ihren weiteren Herausforderungen mit den vorgestellten Methoden und Ansätzen.

Kommen Sie einfach mit Ihren Fragen auf uns zu und lassen Sie uns diesen Weg gemeinsam beschreiten!

Ihre Ansprechpartner:



Borries Hauke-Thiemian

Partner

Public Management Consulting

Tel.: +49 175 9515621

E-Mail: [Borries.Hauke-Thiemian@pwc.com](mailto: Borries.Hauke-Thiemian@pwc.com)

Adrian Gelep

Senior Manager

Public Management Consulting

Tel.: +49 151 50212756

E-Mail: [Adrian.Gelep@pwc.com](mailto: Adrian.Gelep@pwc.com)



Viel Spaß!

[pwc.com](https://www.pwc.com)

© 2019 PwC. All rights reserved. Not for further distribution without the permission of PwC. "PwC" refers to the network of member firms of PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL), or, as the context requires, individual member firms of the PwC network. Each member firm is a separate legal entity and does not act as agent of PwCIL or any other member firm. PwCIL does not provide any services to clients. PwCIL is not responsible or liable for the acts or omissions of any of its member firms nor can it control the exercise of their professional judgment or bind them in any way. No member firm is responsible or liable for the acts or omissions of any other member firm nor can it control the exercise of another member firm's professional judgment or bind another member firm or PwCIL in any way.