

AGILE ZUSAMMENARBEIT

MUSTER - SERVICEPROZESSE

SERVICE-BW

WIR SIND SCHARF
AUF VORZEIGBARE
PROZESSE



Prof. Dr. Ines Mergel

Professorin für Public
Administration

Universität Konstanz

ines.mergel@uni-konstanz.de

Rüdiger Czieschla

Digitales und IT
(DIGIT)

Stadt Freiburg

ruediger.czieschla@stadt.freiburg.de

Karsten Krumm

IT-Steuerer Digitale Transformation
POA/ITL

Stadt Konstanz

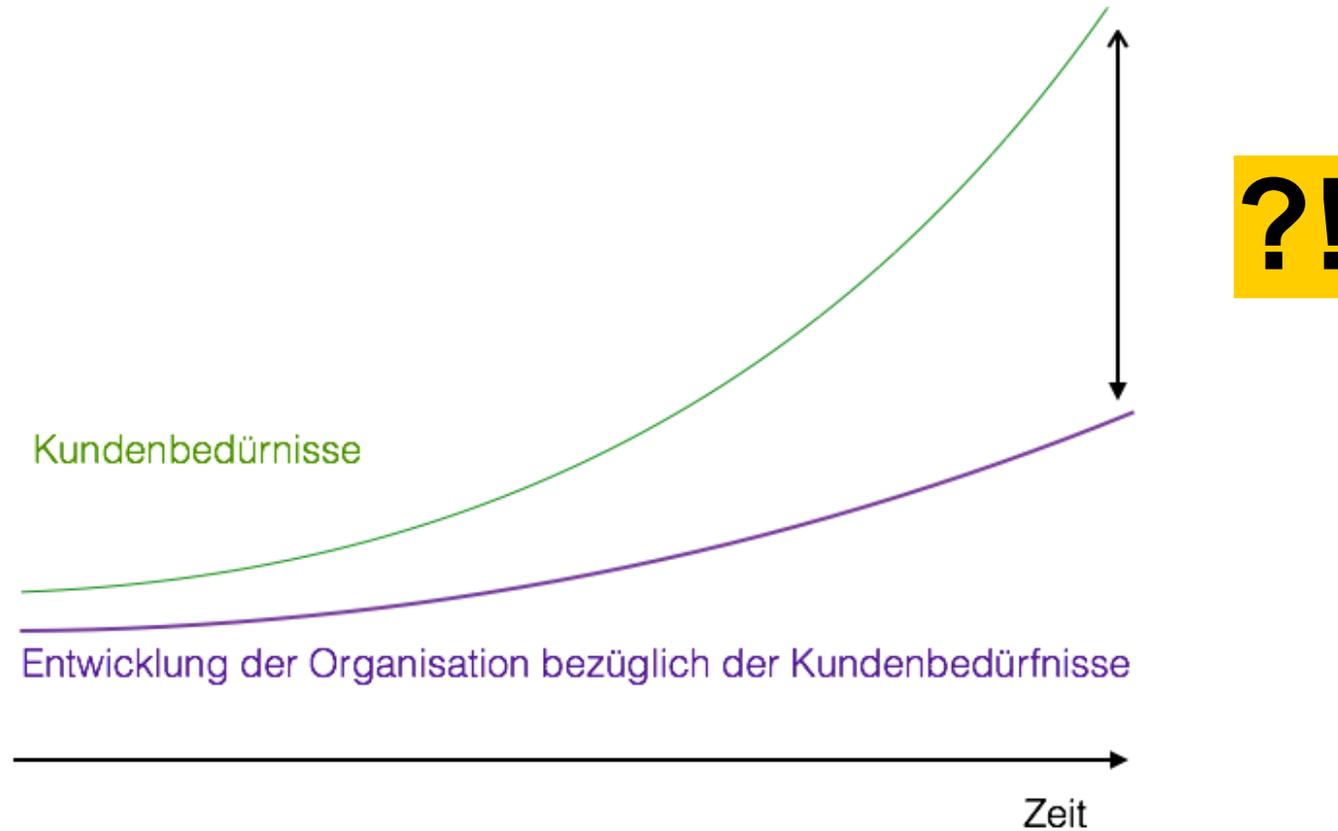
karsten.krumm@konstanz.de



Bad service design is the
biggest unnecessary cost
to the UK taxpayer



Beim **Kundenbedürfnis** ansetzen, um **Nutzen und Relevanz** zu schaffen



amazon



Streamen, shoppen, sich informieren: Amazon Alexa im Audi e-tron

Audi integriert den beliebten Sprachdienst von Amazon in seine Autos. Mit Alexa an Bord genießt der Kunde in seinem Audi e-tron viele Funktionen und Services, die er auch zu Hause oder mit anderen Alexa-fähigen Endgeräten nutzen kann. Er kann sich über Nachrichten, das Wetter und aktuelle Spielstände von Sportveranstaltungen informieren. Ebenso kann er Lebensmittel-bestellungen aufgeben oder Dinge auf seine Aufgabenliste setzen. Alexa streamt Musik und Hörbücher über Amazon Music und Audible und bietet Zugriff auf eine große Auswahl an Alexa Skills. Mit der Smart Home Steuerung können direkt aus dem Auto heraus Türen im Haus verriegelt, die Beleuchtung geregelt und das Garagentor geschlossen werden – und das alles nur mit einem kurzen Sprachbefehl oder einer Frage.



„xxx, beantrage
für mich...“

Nutzerorientierung ist Perspektivwechsel

Digitaler Servicestandard *für Deutschland*



Nutzerorientierung

Nutzeranforderungen und -bedürfnisse werden erhoben, verstanden und bewertet. Sie bilden die Grundlage für das Design, die Realisierung und den Betrieb von digitalen Angeboten der Verwaltung.



Zusammenarbeit

Ebenenübergreifende und interdisziplinäre Zusammenarbeit, auch mit Akteuren außerhalb der Verwaltung, ist die Grundlage für nutzerorientierte und attraktive digitale Angebote der Verwaltung.



Wirkungskontrolling

Die Nutzungsintensität und Nutzerzufriedenheit in Bezug auf die bereitgestellten digitalen Angebote werden kontinuierlich anhand von einheitlichen Messgrößen gemessen und die Ergebnisse der Messungen veröffentlicht, auch in maschinenlesbarer Fassung.



Vorgehen

Die digitalen Angebote der Verwaltung werden agil, iterativ und mit nutzerzentrierten Methoden geplant, entworfen, realisiert und weiterentwickelt, um langfristig innovativ und nutzerfreundlich zu bleiben.



Warum #agil?



#agil? -> lernen!

Komplexität

Eine Antwort auf Komplexität ist die Ausrichtung aller Tätigkeiten am **Wert für den Kunden**.

Amy Edmondson: „Working is not a managing problem – ist a **learning** problem“



Vom Nutzerproblem ...

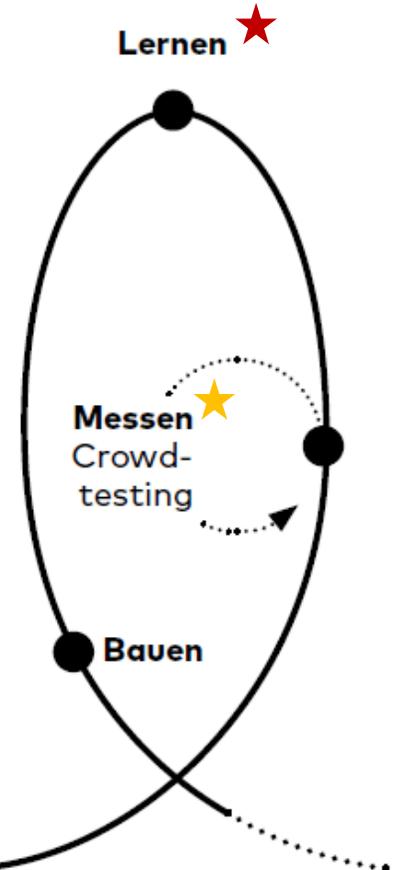
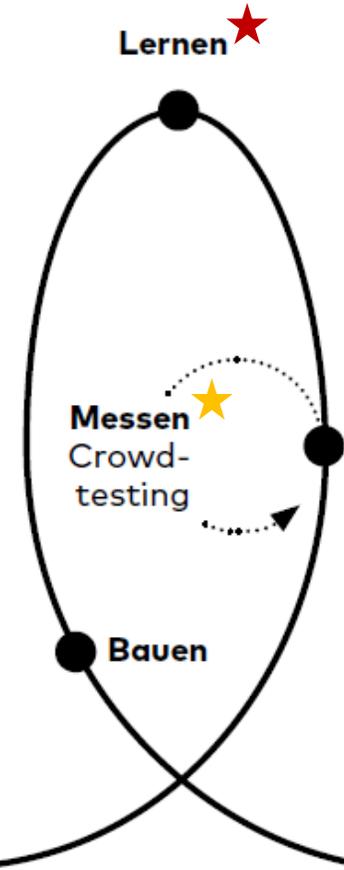
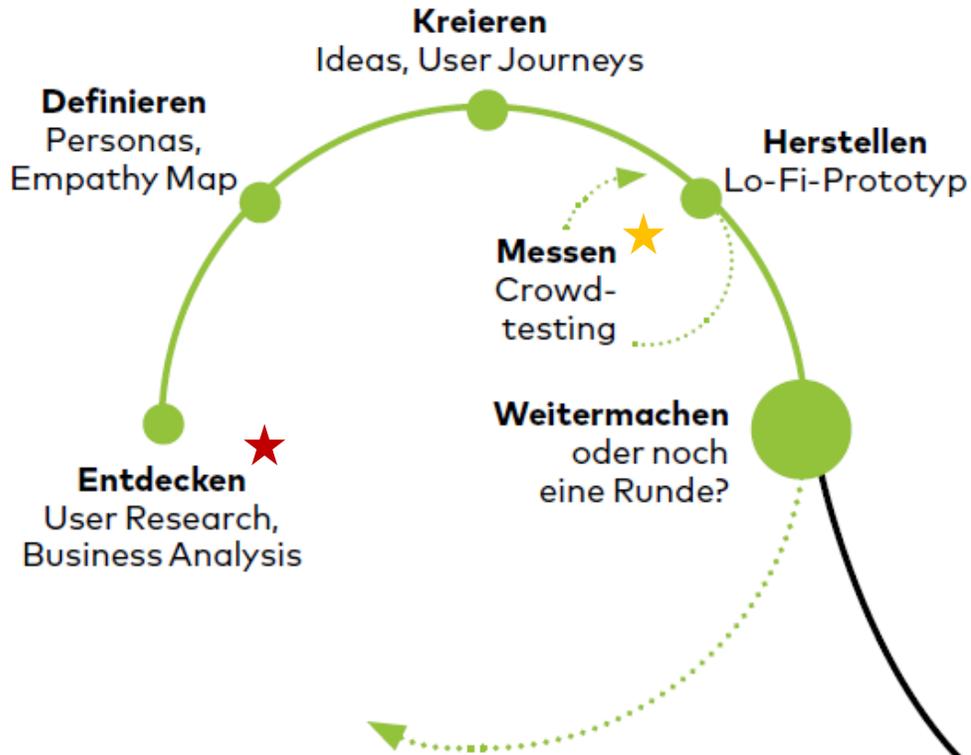
... zur nutzerzentrierten Lösung

Lo-Fi-Prototyp

Hi-Fi-Prototyp

Proof of Concept

Minimum Viable Product



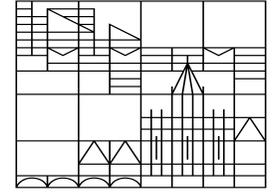
Design Thinking

Agile Entwicklung & Lean UX

Agile Prinzipien mit dem Anspruch
NAHE AN DER AKTUELLEN REALITÄT.
PRAXISNAH, PRIORITÄR UND ANPASSUNGSBEREIT.

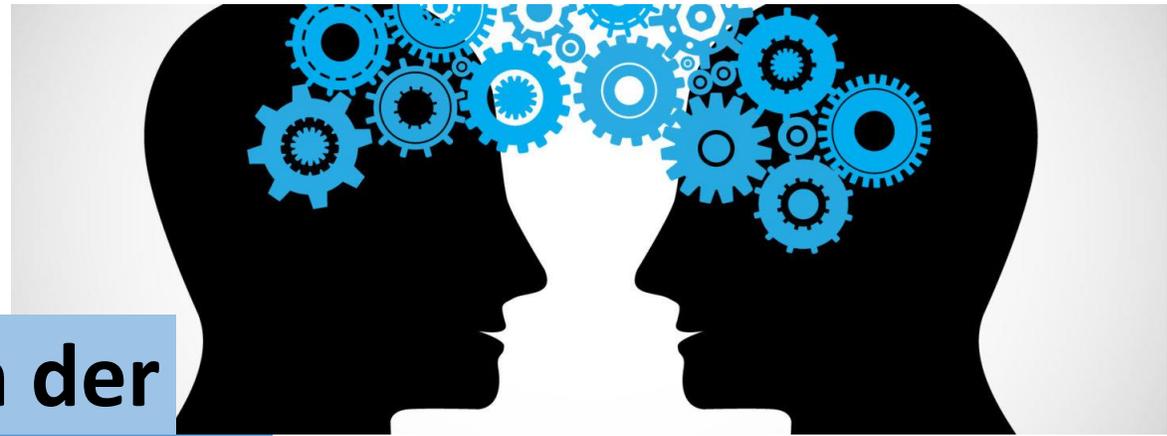
Agil heisst unter anderem:

- sich in kurzen Rhythmen organisieren
- ausprobieren, anschauen & anpassen oder weglassen
- nah an realen Personen und Möglichkeiten
- auf ein Ziel hin handeln, das sich nach und nach schärft
- und dies jederzeit der tatsächlichen Situation mit allen ihren Veränderungen möglichst nahe und angemessen



Lehrportfolio:

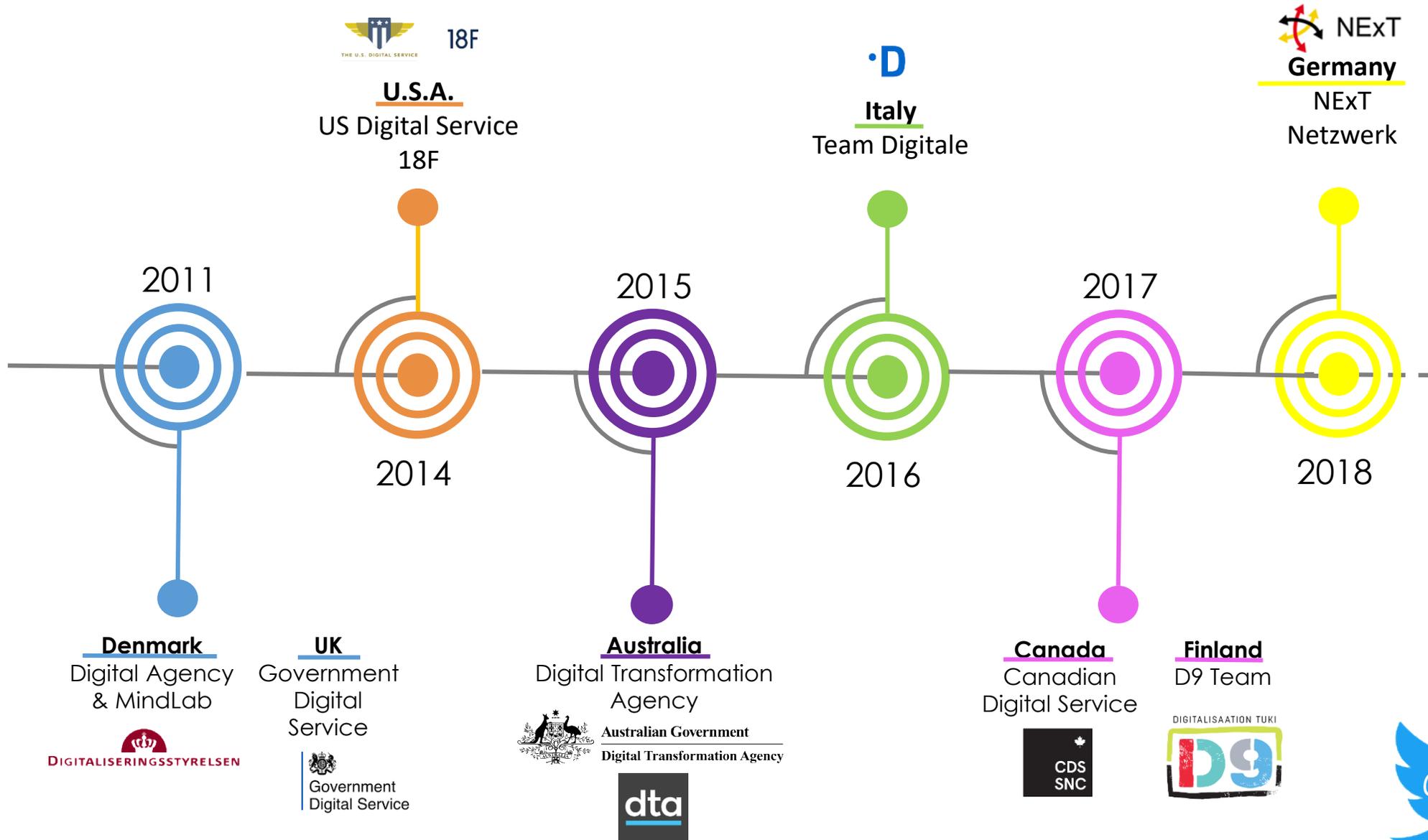
**Digitale
Transformation in der
öffentlichen Verwaltung**



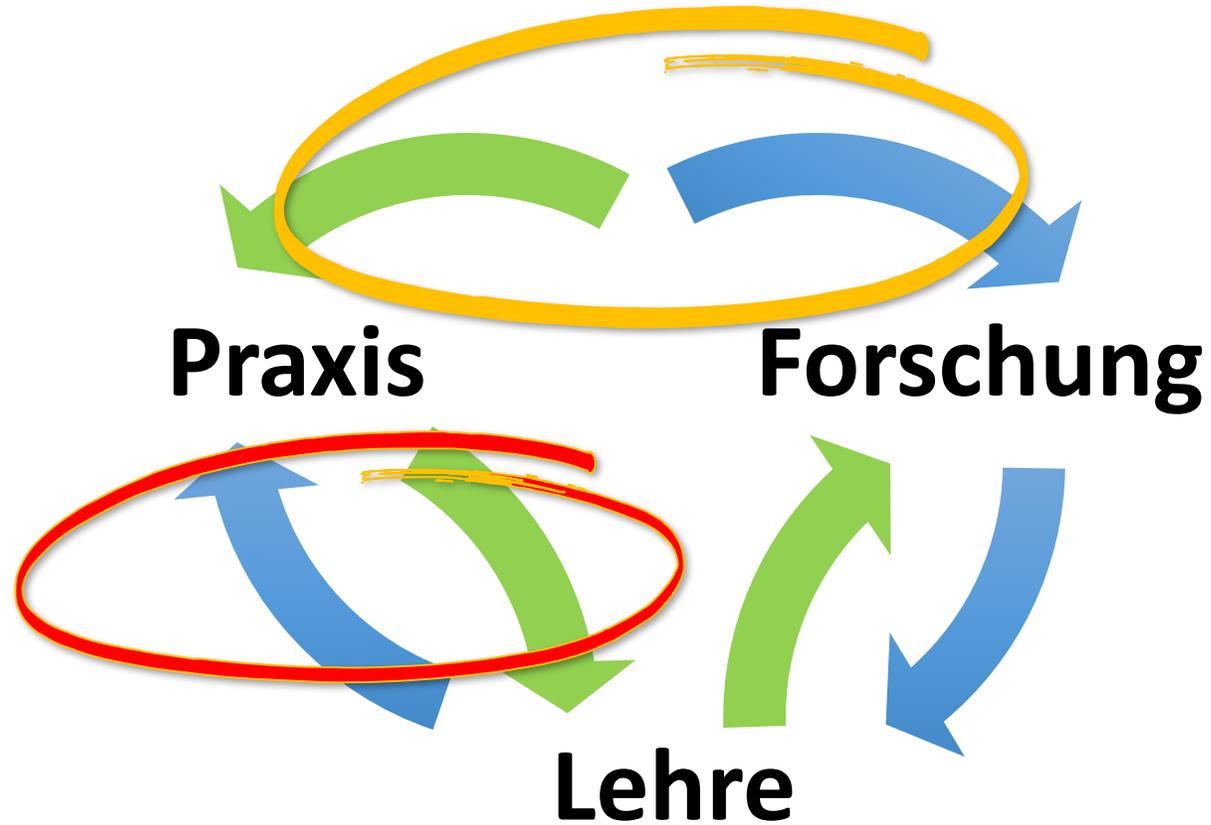
Prof. Dr. Ines Mergel



Digitale Serviceteams



Erweiterter Lehr-/Lernzyklus



Traditioneller Lernzyklus

Notwendige Ergänzungen

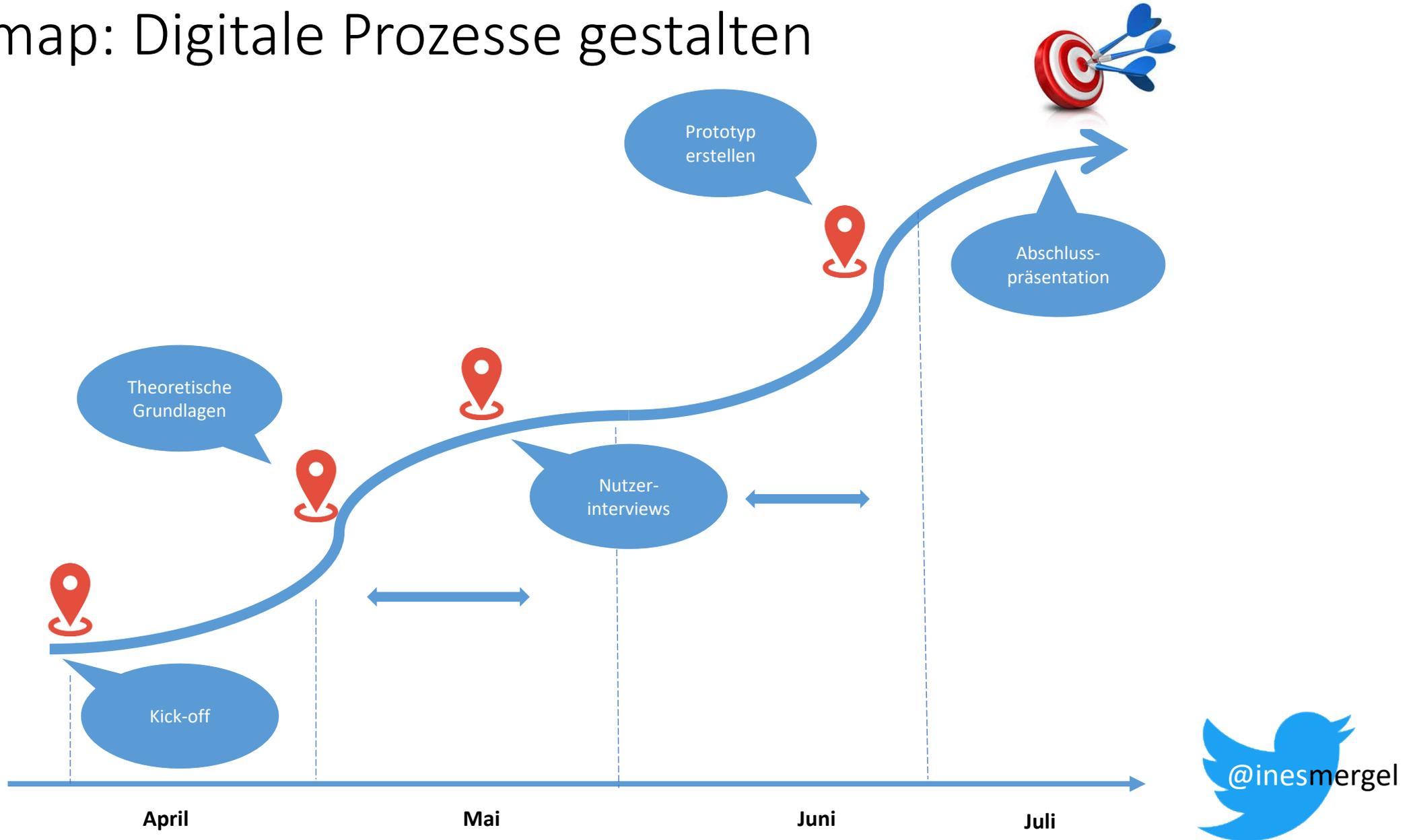


Servicestandard: Zusammenarbeit

BA-Vertiefungsseminar: „Digitale Prozesse gestalten“



Roadmap: Digitale Prozesse gestalten

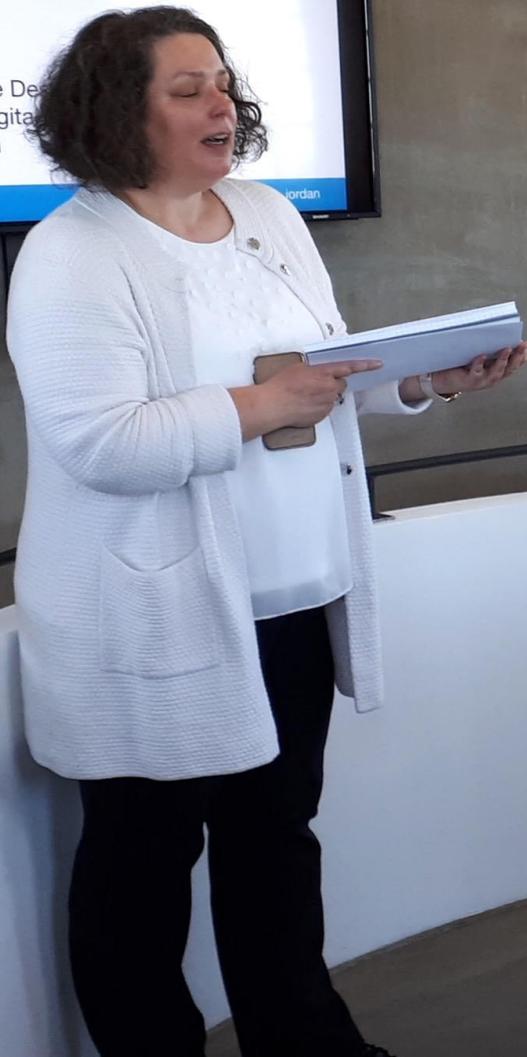


Uni KN meets PSL meets #ANDI

 Cabinet Office

Martin Jordan
Head of Service Design
Government Digital Service
@martin_jordan

Prüfungsausschuss
Tests zu Barrierefreiheit
Campus und Digital




Tatjana @loohri Folgen

Beeing busy at the bank this morning for
[@Stadt_Konstanz](#) [@unikonstanz](#)
[@InesMergel](#)



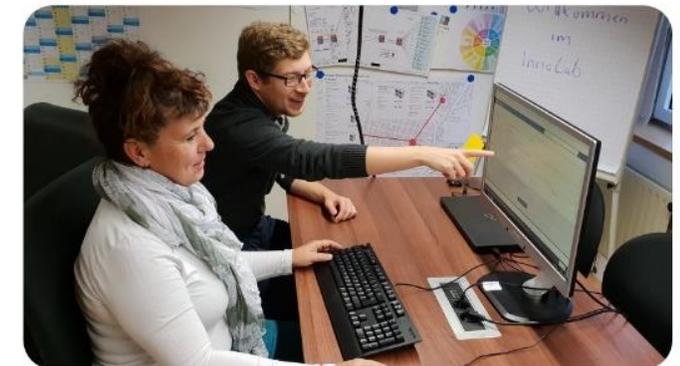

Ivan Acimovic @acim_ivan

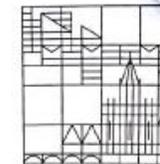
Modellierung der digitalen Prozesse fängt in der Regel analog an; ein Blick auf [#UserJourneyMap](#) [#ANDI](#) [@digitalfreiburg](#)




Karsten Krumm @KarstenK... · 2 h

[#usability](#) Testing-Tag im [#InnoLAB](#) Konstanz für [#Nutzerzentrierte](#) digitale Verwaltungsservices. Mit [@unikonstanz](#) [@SEITENBAU_GmbH](#) [@DarioSemeraro1](#) [#ZukunftskommuneBW](#) [#UX](#)





Yelda Grönlund, Benno Straumann, Maik Neugebauer, Veronika Akrackova und Linda Metzger

Was wir herausgefunden haben:

Die Nutzer wünschen sich einen übersichtlichen und schnellen Bestellvorgang, sie erwarten eine individualisierte und kostenlose Mietspiegelberechnung.

Forschungsgebiet: Mietspiegel

Was ist der Mietspiegel?

- Ortsübliche Vergleichsmiete
- Grundlage: Repräsentative Befragung ausgewählter Haushalte
- Wird alle zwei Jahre der Marktentwicklung angepasst

Wozu kann/wird er genutzt?

- Mieterhöhung begründen/ Ungerechtfertigte Mieterhöhung nachweisen
- Wohnungsmieten dürfen i.d.R. bis zum höchstmöglichen Betrag im Mietspiegel erhöht werden
- Betrag der Miete geht über Höchstbetrag hinaus -> nicht gesamte Forderung ungültig, sondern nur der darüber hinausreichende Betrag

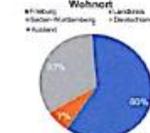
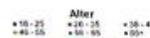
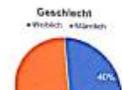
Forschungsgrundlage: Nutzerzentriertes Design

- Die Eigenschaften, Aufgaben und Ziele des Nutzers im Vordergrund der Forschung und Entwicklung
- Nutzerakzeptanz erhöhen -> Viele Testphasen!
- Ansatz um wicked problems zu lösen

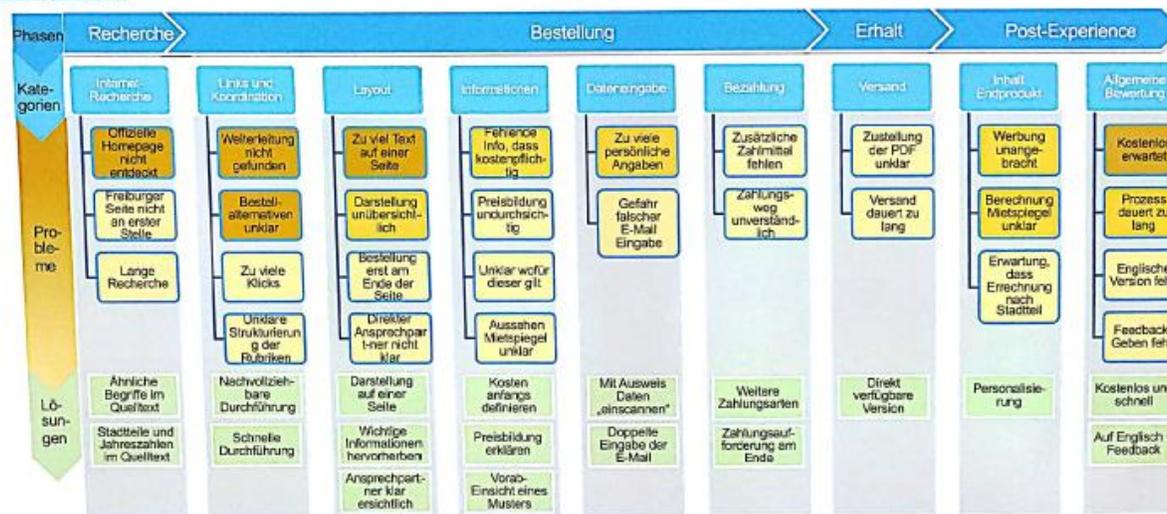


Studiendesign & Stichprobe

- Experteninterview (telefonisch & persönlich): 11. + 25.06.2018 von 10:00 - 11:30 Uhr. Stichprobe: N = 3 Experten
- Qualitative Nutzerinterviews (telefonisch & persönlich): 25.06.2018 von 09:00 - 18:00 Uhr im technischen Rathaus in Freiburg. Stichprobe: N = 17 Bürger/Unternehmen



User-Erlebnis



Legende

Methodik

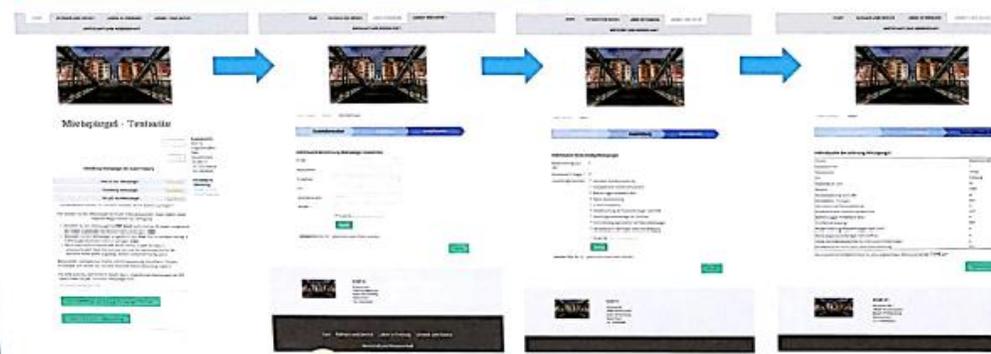
< 100%

< 75%

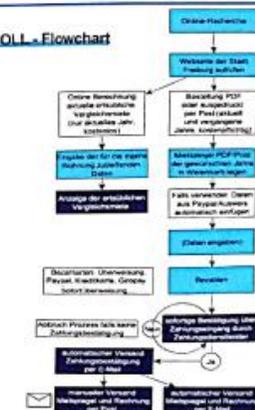
< 50%

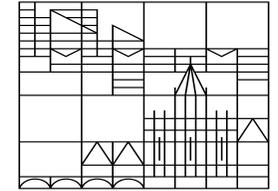
0%

Prototyp für: „Mietspiegel in 3 Minuten“ (freiburgtest.jimdofree.com)



SOLL-Flowchart





Ines Mergel

Professorin für Public Administration @unikonstanz | Digitale Transformation & Innovation in der öffentlichen Verwaltung

Jul 19 · 4 min read

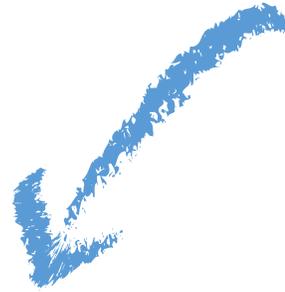
Human-zentriertes Design in der verwaltungswissenschaftlichen Lehre



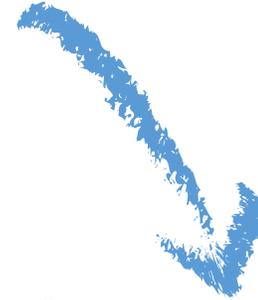
Photo credit: Rüdiger Czieschla @Czieschla



Transfer der Lehrkonzepte an andere Unis und Verwaltungshochschulen



- Auf Initiative des #ANDI:
 - Universität Konstanz
 - Universität Freiburg
 - Hochschule für öffentliche Verwaltung Kehl und Ludwigsburg
 - DHBW Villingen-Schwenningen



- Auf Initiative des Ministeriums für Wissenschaft, Forschung und Kunst Baden-Württemberg
- Einrichtung einer zentralen Transferstelle an der Universität Konstanz für ganz Baden-Württemberg



09.08.2018

Ines Mergel erhält den Transferpreis 2018



Universitätsgesellschaft und Universität Konstanz richten
Transferpreis ein – Verwaltungswissenschaftlerin Ines
Mergel ist erste Preisträgerin



Testergebnis

Allgemein

Der generelle Aufbau der Seite (Header, Content-Bereich und Footer) wird verstanden. Alle Testpersonen haben eigenständig den *Onlineantrag* für abschließen können.

Die Testgruppe empfindet den Onlineantrag als Erleichterung und als Form Antrag. Jedoch nur für kleine Veranstaltungen. Es besteht der Wunsch, Veranstaltungen einmalig zu beantragen.

Hinweisfelder werden von allen Testpersonen erkannt, jedoch von keiner Springen von einem Eingabefeld auf den Info-Tooltip wird von einer Testperson

Das Weiter-Navigieren und das Überspringen von Formularschritten innerhalb der gesamten Testgruppe verstanden. Das Zurück-Navigieren wird von einer Testperson wird es nach Ausprobieren verstanden.

Die Verlinkung zum Servicekonto wird von allen Testpersonen erkannt. Die

Schritt 1: Angaben zum Veranstalter

Der Text oberhalb des Formulars wird lediglich von den SachbearbeiterInnen Auf Anfrage hat die Mehrheit der Testpersonen diesen Text eher als störend

Die Pflichtfelder werden von allen Testpersonen durch die Markierung (* Drei von fünf Testpersonen wünschen sich jedoch einen Hinweistext um

Drei von fünf Testpersonen ist es nicht klar, welche Angaben im Eingabefeld Person gemacht werden sollen. Es besteht der Wunsch, dass das Eingabefeld (*vor Ort*) umbenannt wird. Außerdem soll ein eigenes Eingabefeld für die (*Institution*) angeboten werden.

Eine der Testpersonen merkt an, dass nicht jeder Betrieb eine Adresse zu möglich sein z.B. ein Postfach angeben zu können. Des Weiteren sollen *Telefon* und *Mobilfunk* in internationaler Schreibweise dargestellt werden

Sachbearbeitung

Nachdem sich die SachbearbeiterInnen die Seite genauer angeschaut haben, sind die Formulare schnell verstanden. Allerdings kann eine der Testpersonen zu Sachbearbeitung und Angaben des Benutzers unterscheiden. Die dargestellten In-

Testergebnisse UX Test „Mietrechner“ 13.12.2018

Testobjekt: Fertiger Prozess auf der Testplattform, getestet auf Tablet mit Tastatur und Maus in Desktopdarstellung.

Art des Tests: Thinking-Aloud-Test, Moderator zeichnet die gesprochenen Gedanken und Schritte auf. Testpersonen waren (oder übernahmen die Persona): Mieter/in.

Testumfeld: Keine Laborsituation, sondern Cafe-Situation mit Nebengeräuschen/Aktionen

Nicht getestet wurde das Suchen und Finden des Prozesses, da dies erst im Produktivumfeld möglich ist. Abgefragt wurden deshalb die gewünschten Stichworte unter denen der Prozesse auffindbar sein soll. Diese sind "Mietspiegel", "Rechner", "Freiburg" oder Kombinationen dieser Wörter.

Testergebnis:

Der generelle Aufbau der Seite (Header, Content-Bereich und Footer) wird schnell erkannt und durchgehend verstanden.

Der gesamte Prozess wurde ohne Äußerung selbstständig durchgeführt. Beim Klicken auf den Button "Berechnen" wurde einmal "Oh jetzt rechnet er schon" geäußert.

Der Prozessdurchlauf war nach 1-2 Minuten beendet.

Im Abschlussinterview wurde der Prozess als leicht verständlich und ansprechend beurteilt. Die Hilfstexte, die (erst) beim Klicken auf das Auswahlfeld erscheinen, stellten keine wesentliche Hürde dar.

Für Testperson wäre der Hinweis auf das Detaildokument "Mietspiegel" (PDF) wichtig, damit bei Bedarf weitere Informationen über Hintergrund der Berechnung erhältlich sind.

**DU BIST
NICHT
DER
NUTZER!**



andi
SERVICE-PROZESSE NUTZUNGS-MONITOR KONTAKT

FÜR MENSCHEN
Wir stellen konkreten Nutzen für Menschen in den Fokus

DURCH PRAXIS
Wir erproben und lernen in der Praxis an Prototypen

KOOPERATIV
Wir kooperieren städteübergreifend in agilen Teams

Konstanz. Freiburg. Mannheim. Karlsruhe. Metropolregion Rhein-Neckar.

Agiles Netzwerk Digitale Innovation

Service-Prozesse

Name	↳ Besitzer	↳ Unterstützung	↳ Status	↳ Info	↳ Gestartet	↳ Beendet	↳ Abbruch
Entgeltnachweis über Servicekonto auf service-bw	Konstanz	Ettlingen, Singen und Freiburg	D	Ersparnis rechnen, Praxisbeispiel LBV, viele Nutzer, hohe Fallzahl..			
Dokumente abrufen / bestellen (Shop)	Freiburg	Stuttgart, Friedrichshafen	D	Vorarbeit UNI Konstanz			
Beantragung einer openAir Musikveranstaltung	Konstanz	Seitenbau	P	Antrag OpenAir Musikveranstaltung			
Führungszeugnis beantragen	Freiburg (am Muster Mannheim)	ITEOS	D				
Mietspiegel-Rechner	Freiburg	UNI Konstanz, Seitenbau	P	Public Prototyp	105	94	10,5%
E-Rechnung (Eingangskanal)	Freiburg	Seitenbau, Optimal Systems	D	Einfacher Rechnungseingangskanal "Behördenkonto service-bw"			

Status:
D = Design (Prozess-Steckbrief/Mockups/Modellierung) E = Entwicklung / Prototyp Z = techn. Zertifizierung R = Review Nutzungsqualität P = Produktiv

DIE TABELLE IST OFFEN



- ✍ [Agile Verwaltung über #andi](#)
- ✍ [Public Service Design in der verwaltungswissenschaftlichen Lehre](#)
- ✍ [Transferunterstützung durch Hochschulen und nicht-institutionelle Teams](#)

HEUTE WIRD WISSEN



GETEILT!

