Service Design – Damit die Citizen Journey nicht im Stau endet

Uwe Koblitz/Tobias Wellens

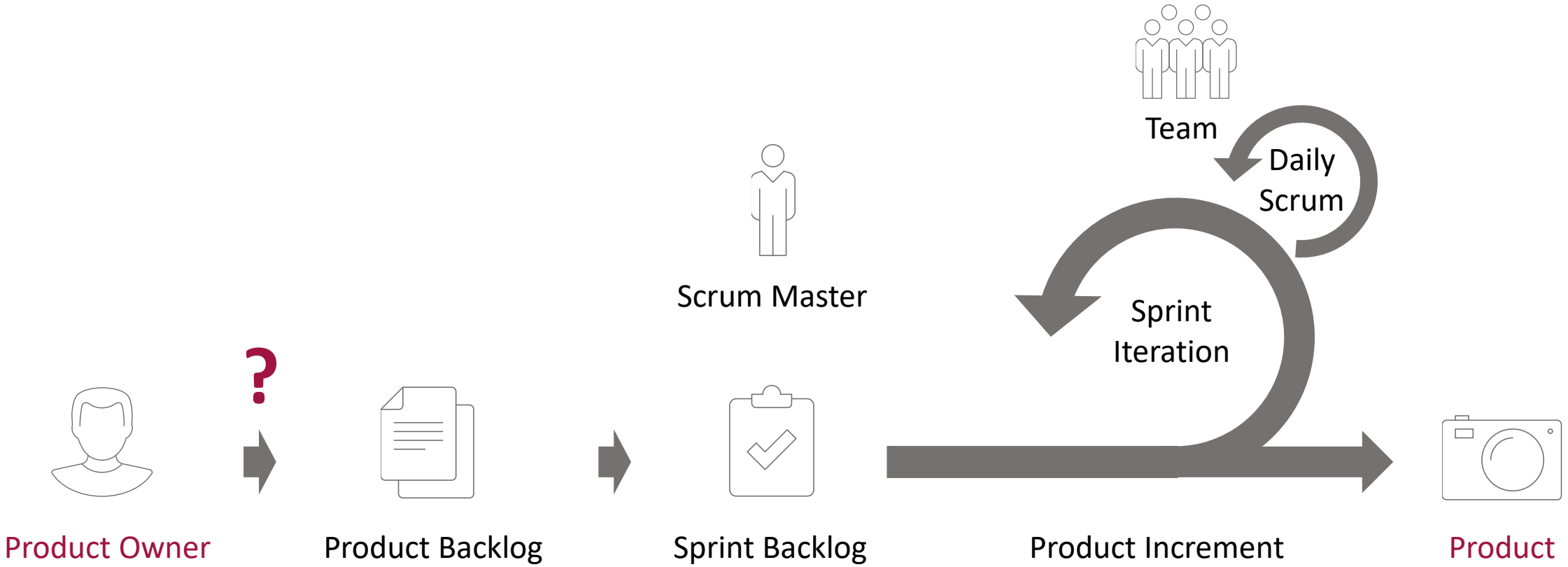
REConf 2022 Vortrag am 26.4.2022

Agenda

- Wie komme ich zu den richtigen User Stories?
- Service Design – Die Methode
- Einsatz in der öffentlichen Verwaltung

Unterschiedliche Perspektiven der Beteiligten

Wie komme ich zu den richtigen User Stories?



Service Design Überblick

Behörden

- Mitarbeiter
- Zulieferer
- Partner
- Gesetze
- Mitbewerber
- Technik

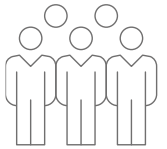
Strategie
Konzepte
Lösungen
Kultur
Fähigkeiten

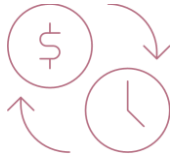
Service Design

Kontaktpunkte
Qualitätserleben
Attraktivität
Feedback

Kunden

- Markt
- Community
- Gesellschaft
- Politik
- Wirtschaft
- Trends

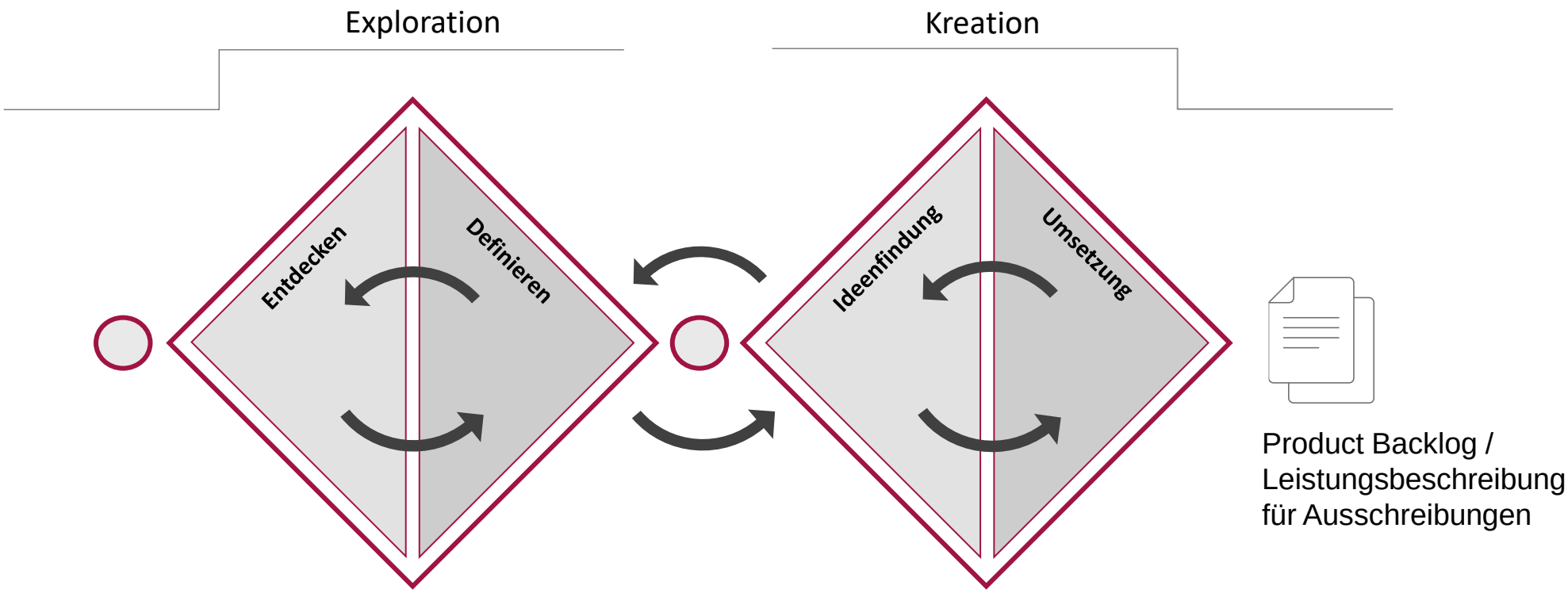




Produktivität

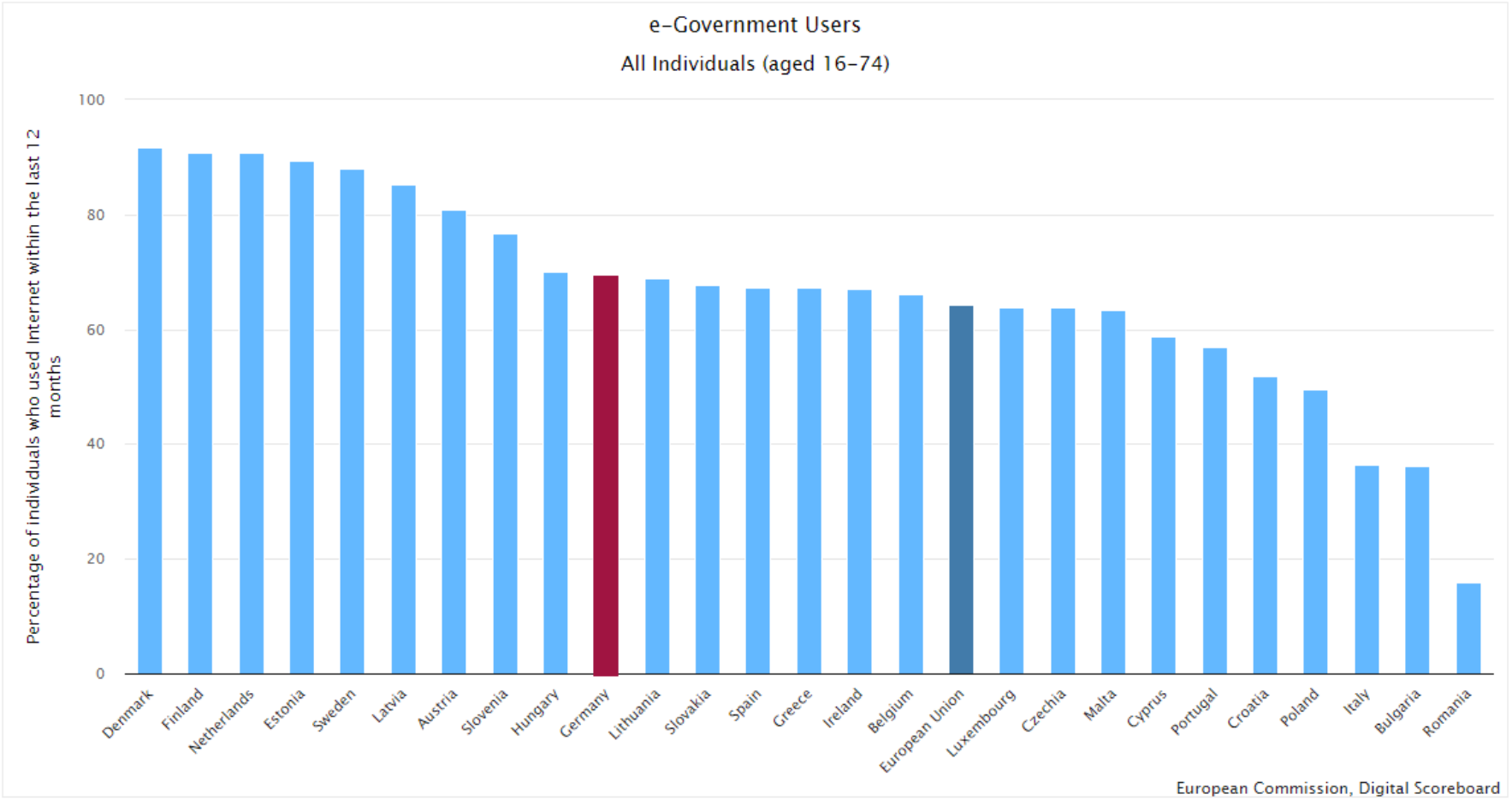
Zufriedenheit

Das Vorgehensmodell – Der Double Diamond



Quelle: British Design Council 2005

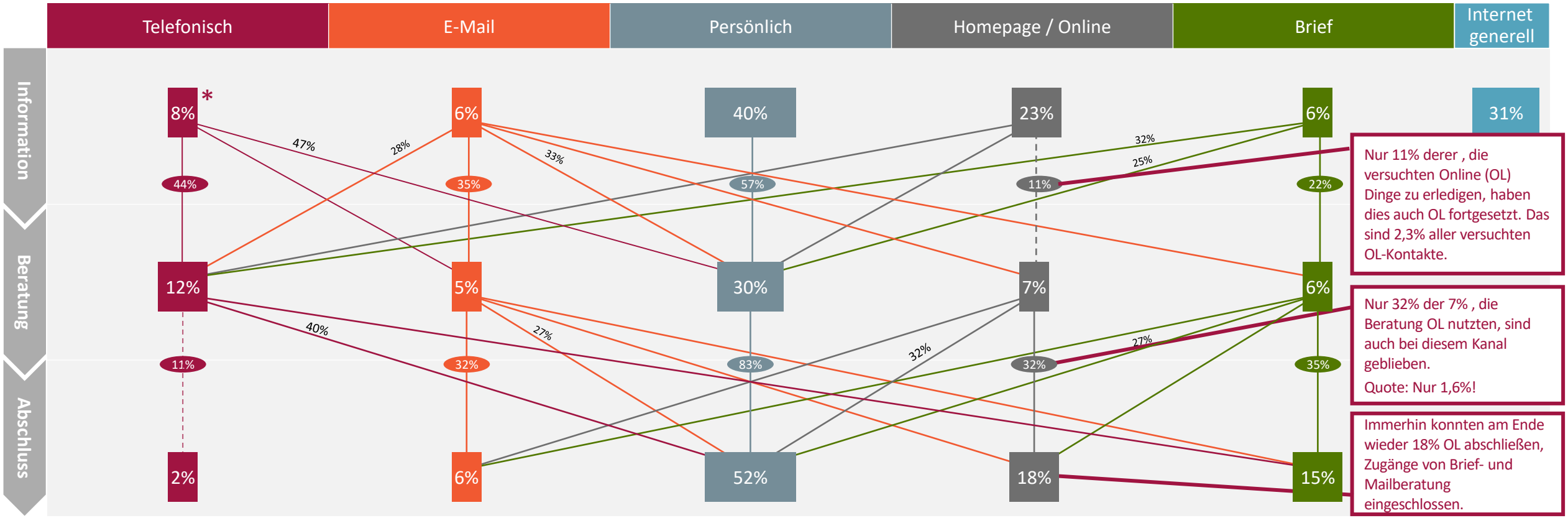
Digital Economy and Society Index Report 2021



Quelle: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-public-services-scoreboard

Citizen Journey – Deutschland - Alle Behördengänge

Vom stärksten Kanal „Persönlich bei der Behörde“ gehen die Wenigsten wieder weg. Die Wanderbewegungen hin zu Online sind äußerst gering.



*8% haben sich vor dem Behördengang telefonisch Informationen bei der Behörde geholt
Wanderbewegungen < 15% werden nicht dargestellt, Wanderbewegungen < 25% haben keine Prozentangaben; zu 100 fehlende Prozent: „Keine Angabe“
Basis: Alle beurteilten (maximal 2) Behördengänge – DE (n=1.083)

https://www.egovernment-monitor.de/

Leitfaden zum Onlinezugangsgesetz

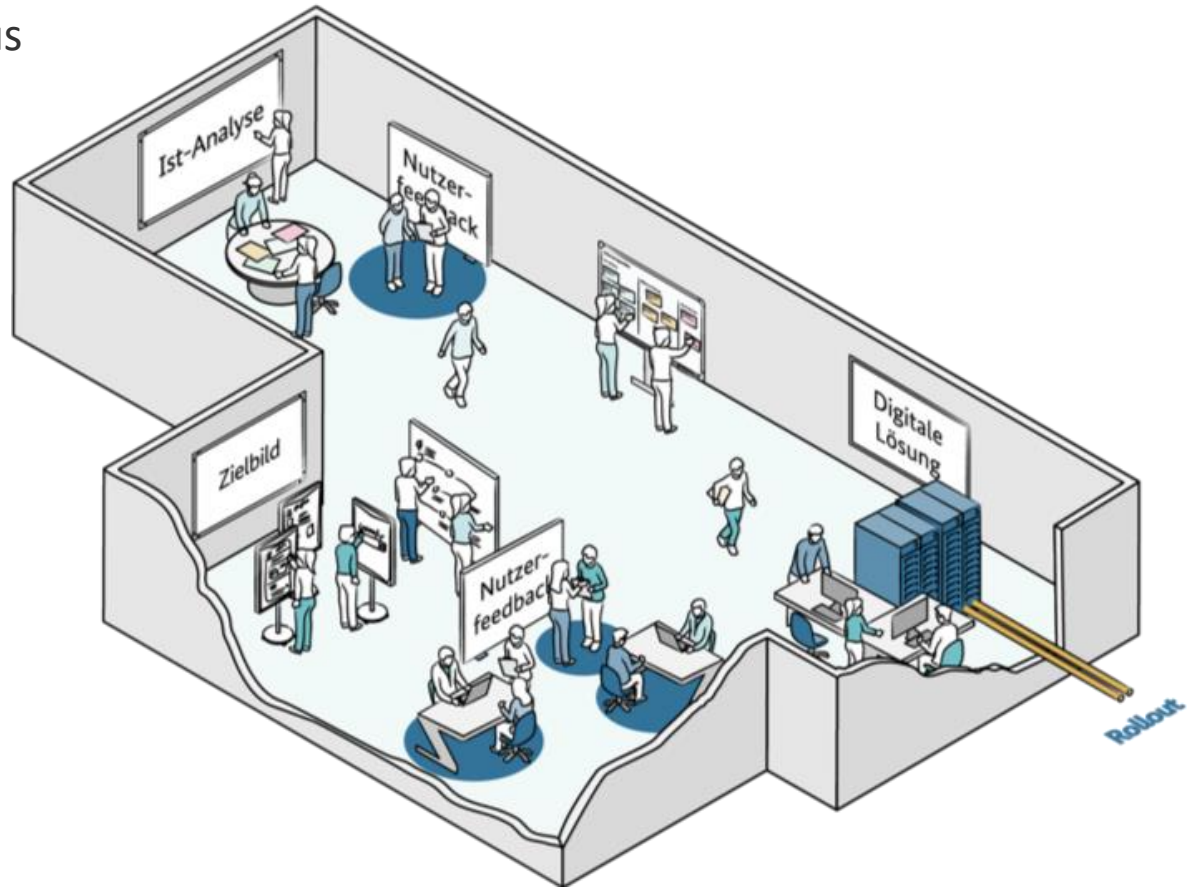
Nutzer:innenzentrierung – Kund:innen stets im Fokus

Wirkungsmaximierung – viele Nutzer:innen

mit einer deutlichen Arbeitserleichterung erreichen

Länderübergreifende Nachnutzbarkeit

– Einer-für-Alle-Prinzip



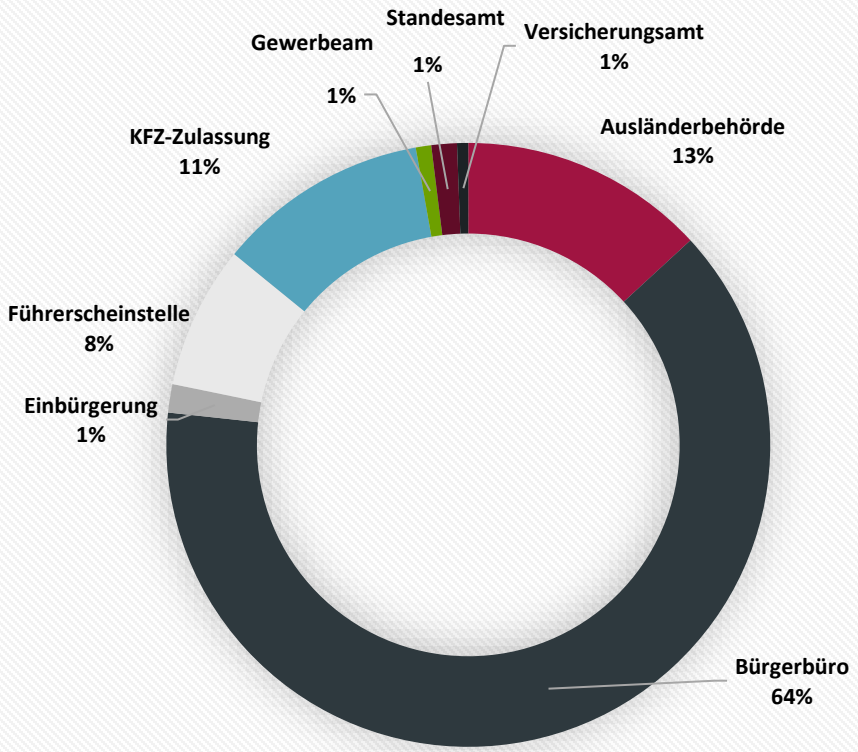
https://leitfaden.ozg-umsetzung.de/pages/viewpage.action?pageId=4621516

Wahrnehmung von Behörden und Kunden

Unterschiedliche Wahrnehmung von Behörden und Kunden.

Beide müssen zufrieden sein.

Anzahl Termine im Kreisverwaltungsreferat München im Januar 2022



Monatlich knapp

100.000 Bürgervorsprachen,

die mit der Terminvereinbarung verwaltet wurden.

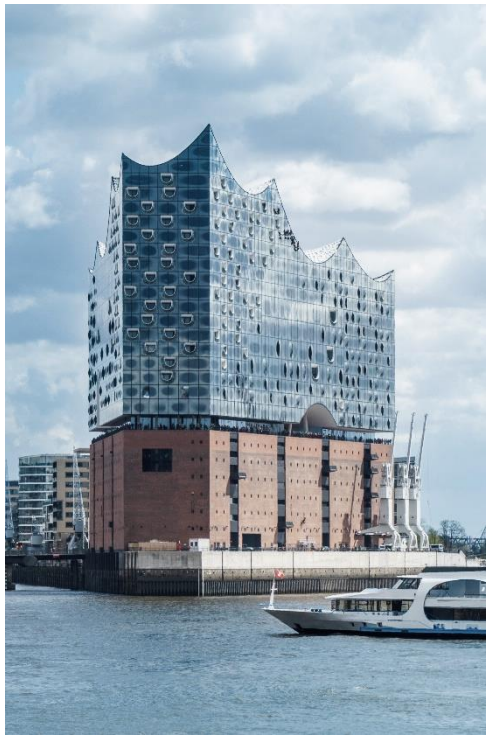
Interviews mit Stakeholdern

Quelle: https://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Kreisverwaltungsreferat/Buergerbuero.htm

Halbstrukturierte Interviews

zur Abfrage der Anforderungen

Service Safari



Besuche in anderen Kommunen

Durchspielen der Angebote in anderen Ländern

Persona

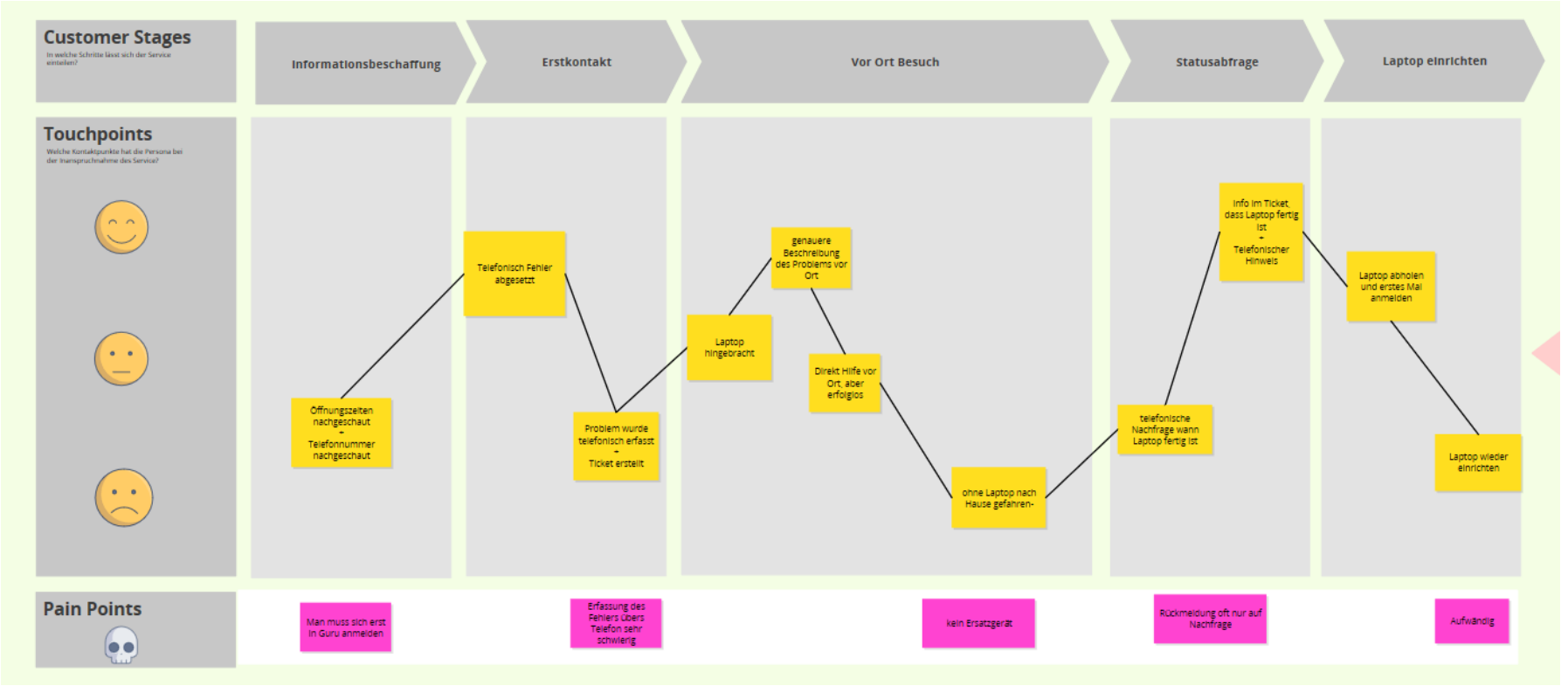
Festlegen von repräsentativen Nutzerprofilen

der wichtigsten Beteiligten

Kundenreise

Durchführen der **Kundenreise für die erstellten Personas**

Dabei werden die **Kontakt- und Schmerzpunkte** auf Post-It‘s festgehalten.



Kontaktpunkt Matrix - Einbürgerung

		Prozessschritte				
		Informieren	Beratung	Antragstellung	Benachrichtigung	Urkunde abholen
		Der Bürger informiert sich über die Einbürgerung	Der Bürger wird in seinem Anliegen beraten und es wird überprüft, ob eine Einbürgerung möglich ist	Der Bürger stellt einen Antrag auf Einbürgerung	Der Bürger wird nach der Bearbeitung seines Antrages benachrichtigt	Der Bürger erhält seine Urkunde
Kanäle	HOMEPAGE/ONLINE	Öffentlich zugängliche Informationen auf muenchen.de				
	PERSÖNLICH	Ausliegende Infoblätter oder persönliche Auskunft am Service Point	Sachbearbeiter berät und prüft die Machbarkeit	Sachbearbeiter nimmt den Antrag entgegen		Persönliche Übergabe der Urkunde
	TELEFONISCH	Persönliche Auskunft am Telefon				
	E-MAIL	E-Mail Korrespondenz				
	BRIEF				Brief bestätigt die Einbürgerung und enthält Termin für die Urkundenübergabe	

Zusammenfassen
der Ergebnisse
aus den Kundenreisen

Ableiten von Fragestellungen
aus den Erkenntnissen

„Wie können wir?“ Fragen (How-might-we?)

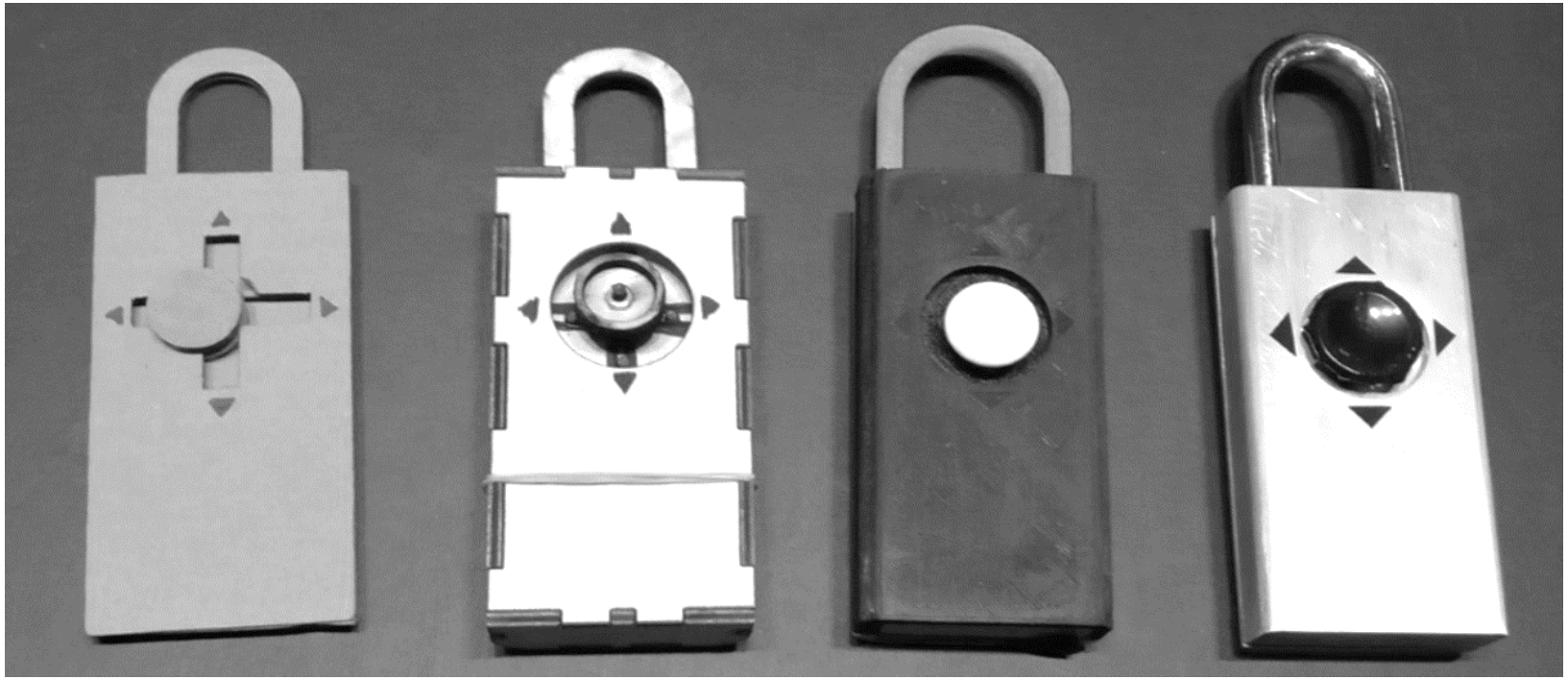
Umstellen der Aufgabenstellung in eine „WKW-Frage“.

Antworten werden auf Post-It‘s notiert und anschließend **kategorisiert** und **priorisiert**.

Wie können Eltern mit geringem Einkommen dafür sorgen, dass sich ihre Kinder in den ersten 5 Jahren gut entwickeln?

IDEO, Open Innovation Challenge zur Lösung sozialer Herausforderungen

Prototyping



Low — Medium — High Fidelity

Prototype 1
Pappe

Prototype 2
Sperrholz

Prototype 3
3D Druck

Prototype 4
CNC gefrästes Aluminium

Quelle: International Design Conference - Design 2018 - Prototyping in Mechatronic Produkct Development: How Prototype Fidelity Levels affect User Design Input

Prototyping – Kontaktpunkt „Termin buchen“

Terminvereinbarung

Dienstleistung | Standort | Datum | Uhrzeit | Kontakt | Aktivierung

Bitte wählen Sie einen Termin an ihrem gewünschten Standort aus. Anschließend werden Sie gebeten Ihre Kontaktdaten einzutragen.

Bitte wählen Sie Ihren gewünschten Termin

Einbürgerung Bavaria Str. 7a

≤		Mai 2019			≥	
Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
~~1~~	~~2~~	~~3~~	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	~~30~~	31		

Verfügbare Uhrzeiten am Freitag, 31.05.2019				
08:00-08:59	08:00	08:15	08:30	08:45
09:00-09:59	09:00	09:15	09:30	09:45
10:00-10:59	10:00	10:15	10:30	10:45
11:00-11:59	11:00	11:15	11:30	11:45
14:00-14:59	14:00	14:15	14:30	14:45
15:00-15:59	15:00	15:15	15:30	15:45

Ihre bisherigen Angaben

Dienstleistung

1 x Beratungsgespräch für Einbürgerung

Standort

Einbürgerung Bavaria Str. 7a

Datum

31.05.2019

Uhrzeit

15:30 Uhr

Termindauer

15 Minuten

Wartezone

Termin Beratung

Wartenummer

Word Excel PowerPoint

Schnelle und **einfache** Prototypen, um Ideen zu visualisieren

Prototyp einer Wartezone

Low Fidelity Prototyp
der Besucherleitführung

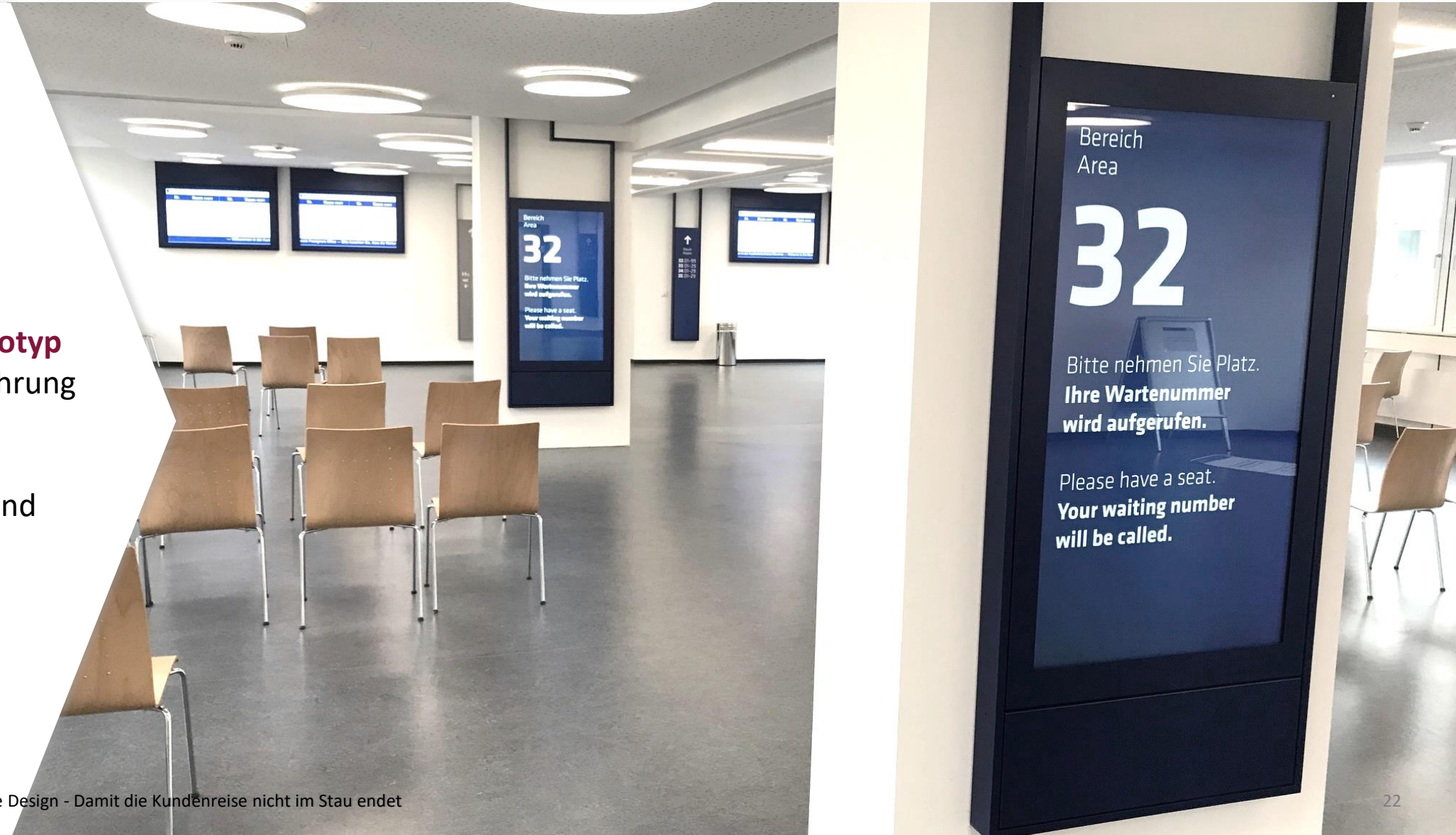
Beschilderung und
Aufrufanlage
als Poster

Quelle: KVR München

Prototyp einer Wartezone

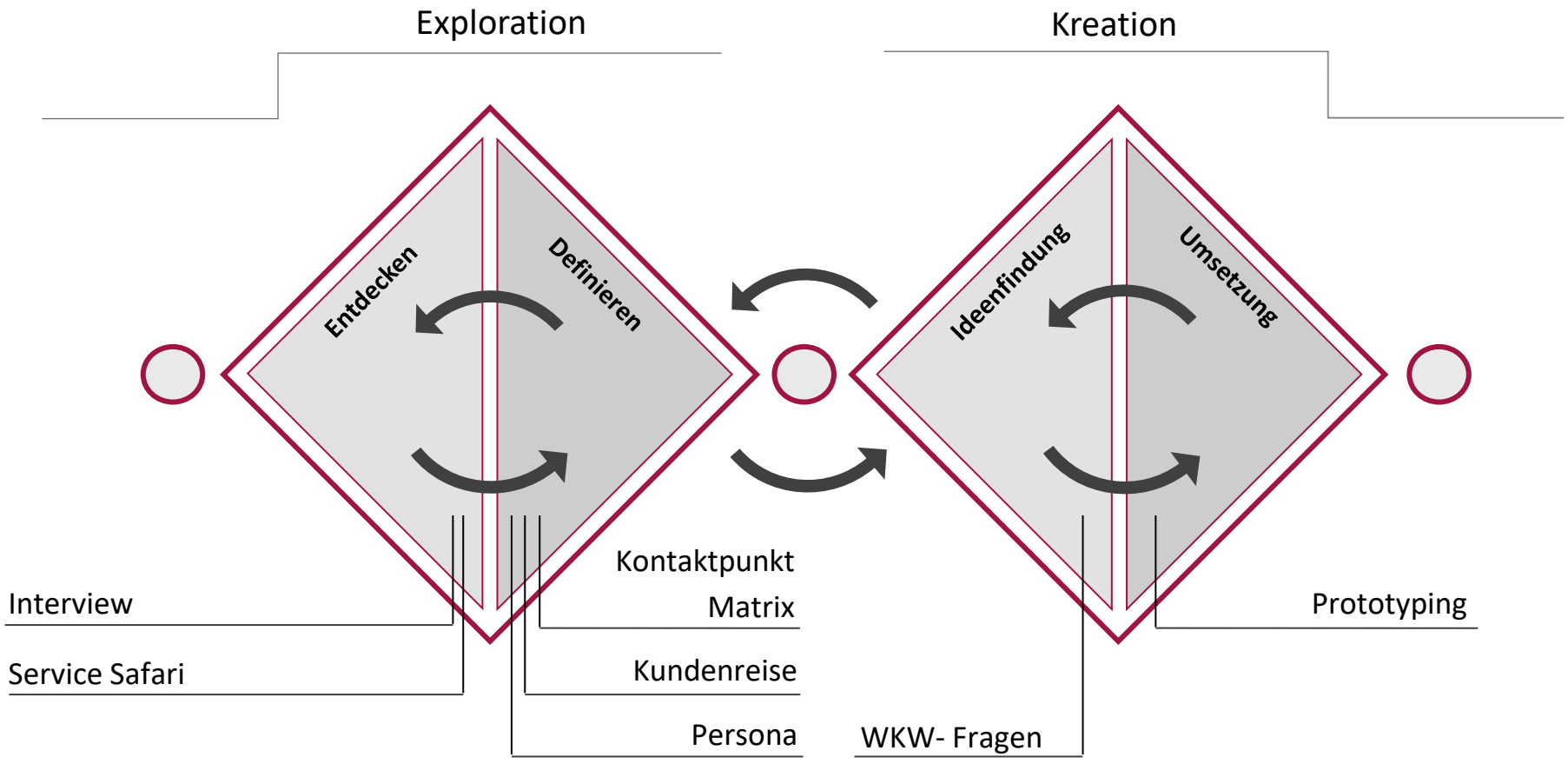
High Fidelity Prototyp
der Besucherleitführung

Beschilderung und
Aufrufanlage
installiert



Quelle: KVR München

Einordnung der verwendeten Methoden in das Vorgehensmodell



Quelle: Programm Publikum

Was hat es gebracht?

Kreisverwaltungsreferat MÜNCHEN

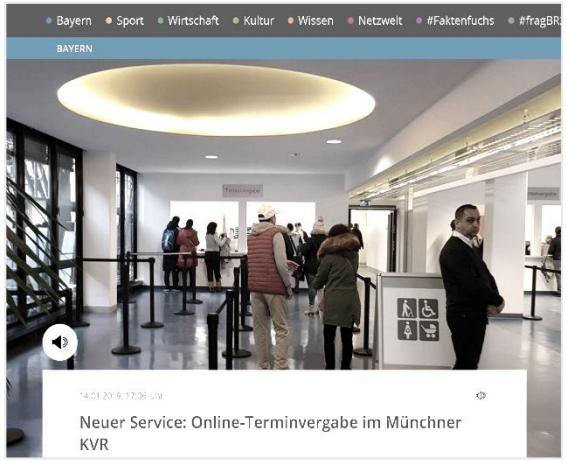
Der Haupteingang
vor
Service Design

Implementierung der Online-Terminvereinbarung

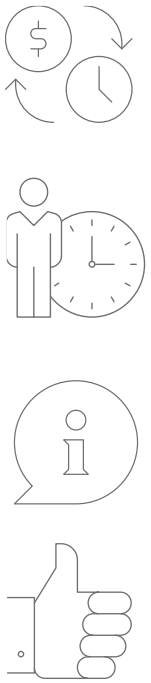
Der Haupteingang
nach
Service Design

Wie kommt der Dienst bei den Bürgern an?

Feedback
über soziale Medien und Zeitungen/TV **ermitteln**



Was hat es gebracht? Spürbar



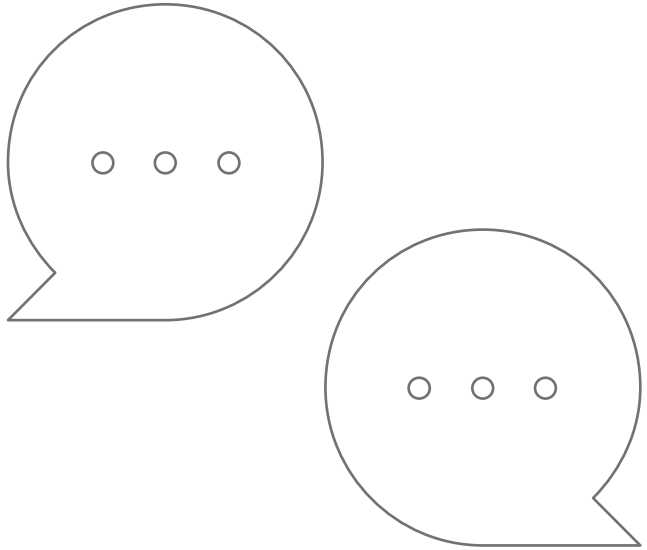
- Besser **planbare** Arbeit für die Behörde
- **Schließen von Auslastungslücken** zu schwachen Parteiverkehrszeiten
- Bürger ist besser über notwendige Unterlagen **informiert**
- Besseres Arbeitsklima durch **zufriedenere Bürger**

Erfolgsfaktoren für Service Design

- Bewusstsein für Service Design schaffen
  - Service nicht für die Menschen, sondern mit ihnen designen
- Alle Betroffenen mit einbeziehen
  - Mit Kunden, Sachbearbeitern und Führungskräften kommunizieren
- Kundenreise als Ganzes sehen
- Mit innovationsbereiten Behörden beginnen
  - Andere werden folgen, wenn sie den Nutzen sehen
- Machen Sie einfache, erste Entwürfe
  - Schnell und früh scheitern, Raum für neue Ideen öffnen

Fragen?

Diskussion



Uwe Koblitz
Principal Project Manager
Tel.: +49 172 3731689
Uwe.Koblitz@msg.group

Tobias Wellens
Senior Project Manager
Tel.: +49 162 2890619
Tobias.Wellens@msg.group

msg systems ag
Robert-Bürkle-Straße 1
85737 Ismaning

info@msg.group

.consulting .solutions .partnership