

Willkommen zum 12. Fachkongress in Düsseldorf 2024

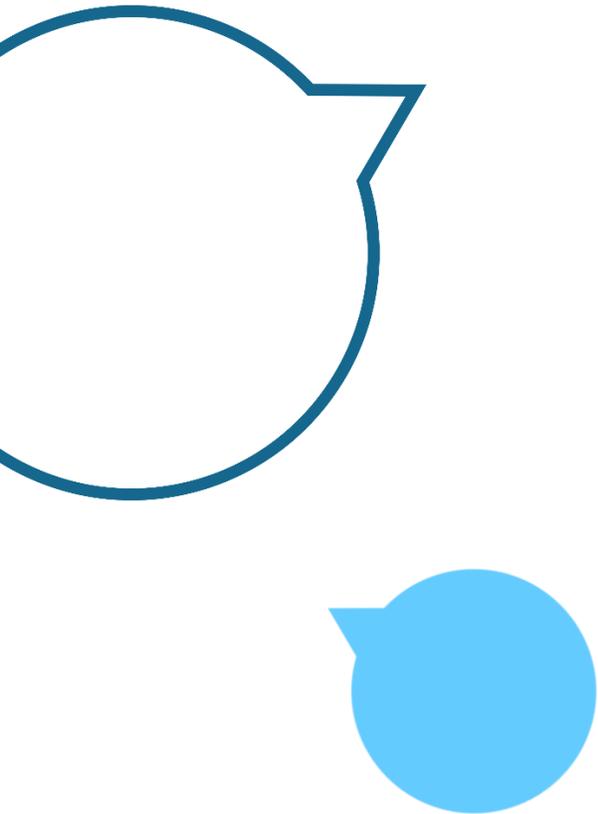




Der Mensch im Mittelpunkt

Kulturwandel in der öffentlichen Verwaltung

Maik Dick,
Stadt Köln, Innovationsbüro



Gesellschaftliche Veränderungen und die Digitalisierung transformieren den öffentlichen Dienst spürbar und stellen ihn vor große Herausforderungen.

Gleichzeitig werden aber auch neue Möglichkeiten aufgezeigt.

Einstellung zur Verwaltung

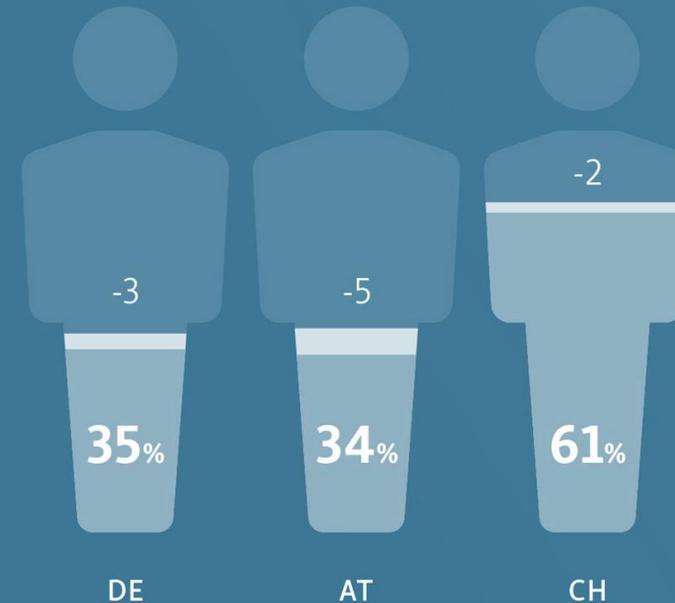
Den Kontakt mit der Verwaltung empfindet die Mehrheit der Menschen in Deutschland meist als sehr anstrengend, Tendenz sogar steigend.



»Den Kontakt mit Behörden und Ämtern finde ich meistens sehr anstrengend.«

Einstellung zum Staat

Die aktuelle Entwicklung fordert zum Handeln auf: Das Vertrauen in den Staat sinkt im Vergleich zum Vorjahr. In Österreich und Deutschland vertraut jeweils nur ein Drittel der Bevölkerung dem Staat.



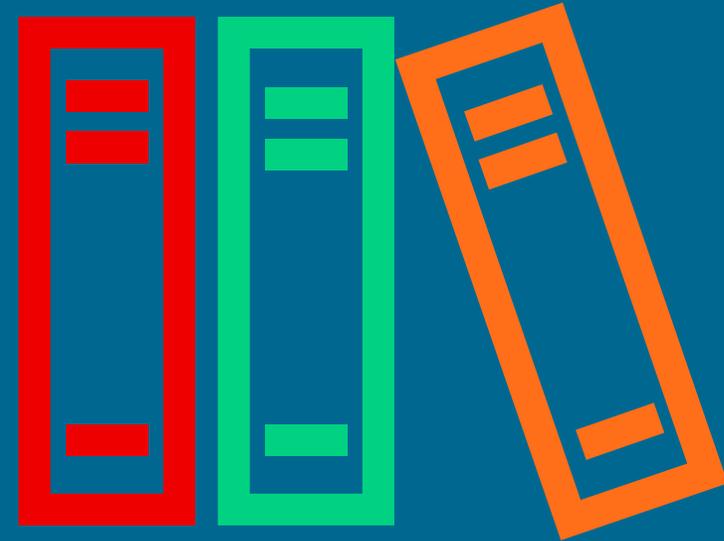
Vertrauen in den Staat



eGovernment MONITOR 2023, durchgeführt von Kantar für Initiative D21 und der TUM, lizenziert unter einer Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz, Ausnahmen bilden die aufgeführten Bilder. Oktober 2023



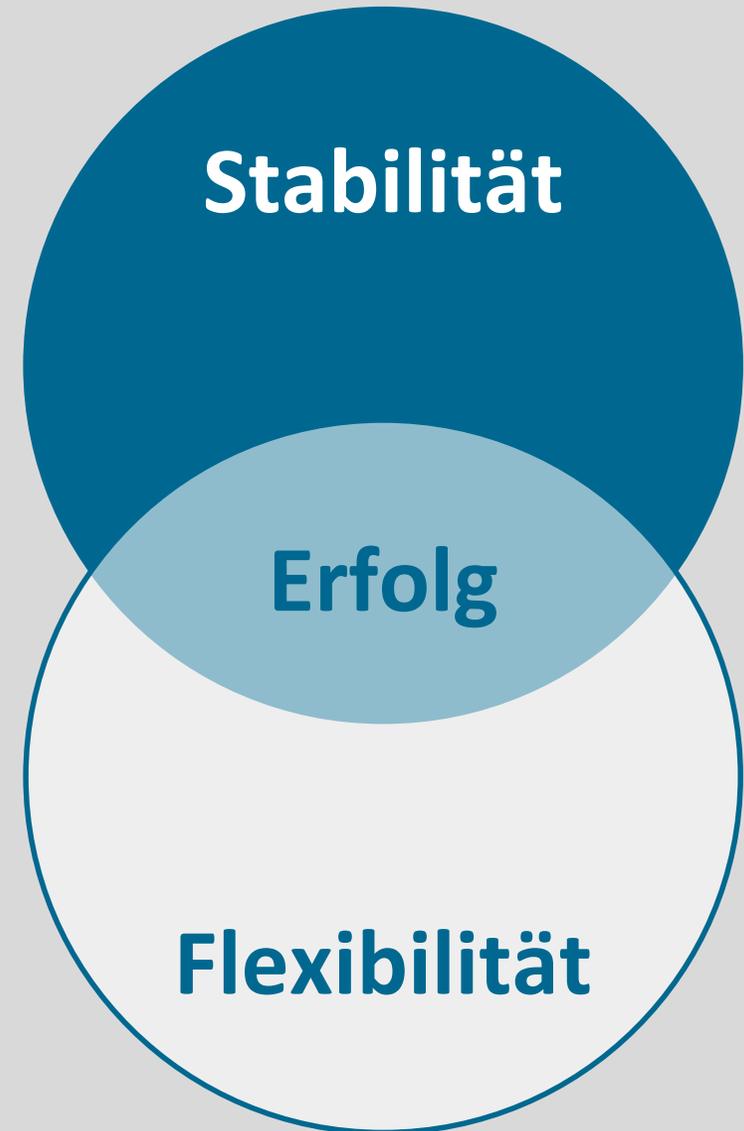
Verwaltung 1970



Verwaltung 2024

Die Verwaltung braucht heute ein duales Betriebssystem*.

*vgl. John P. Kotter, 2012

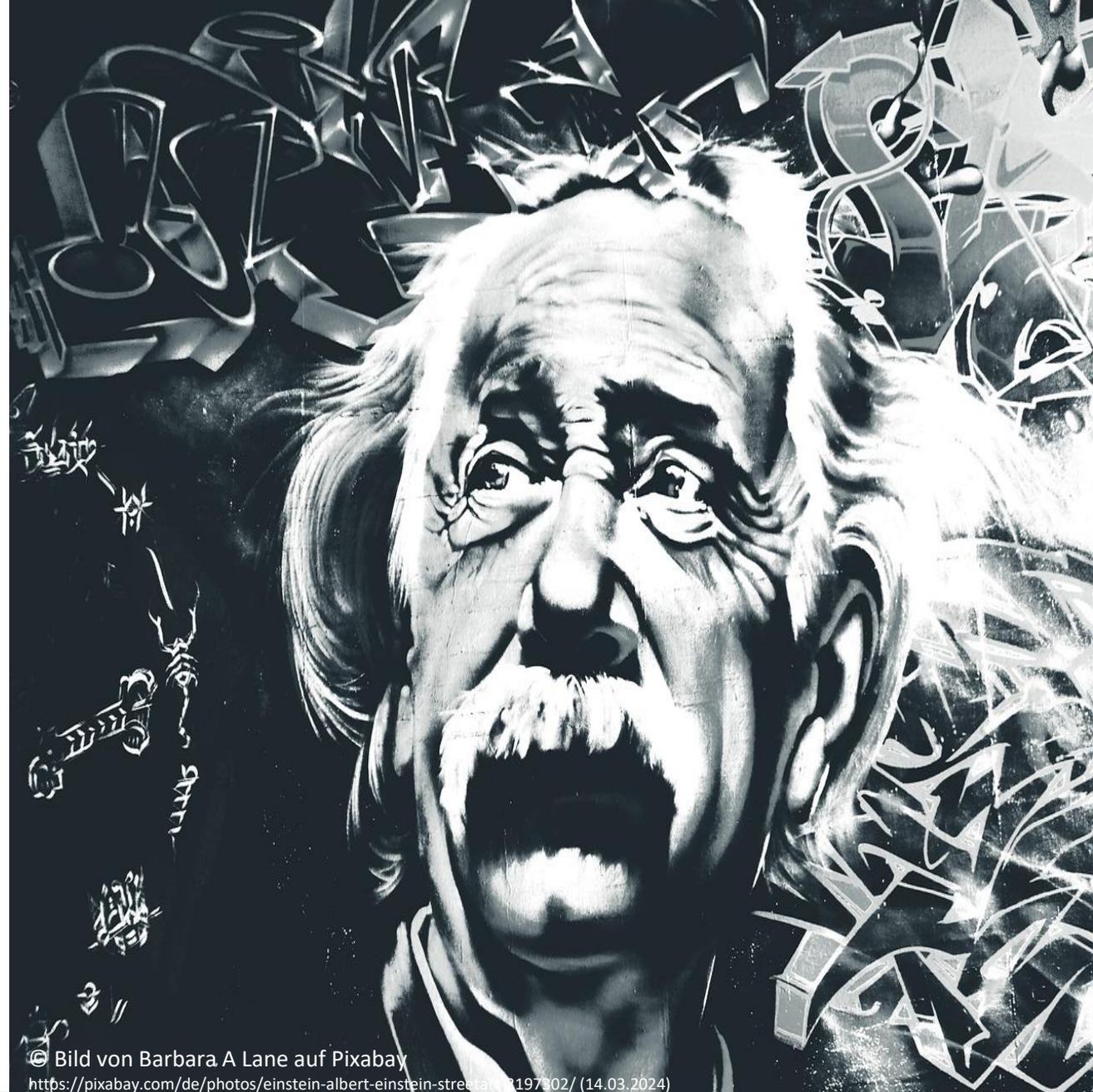




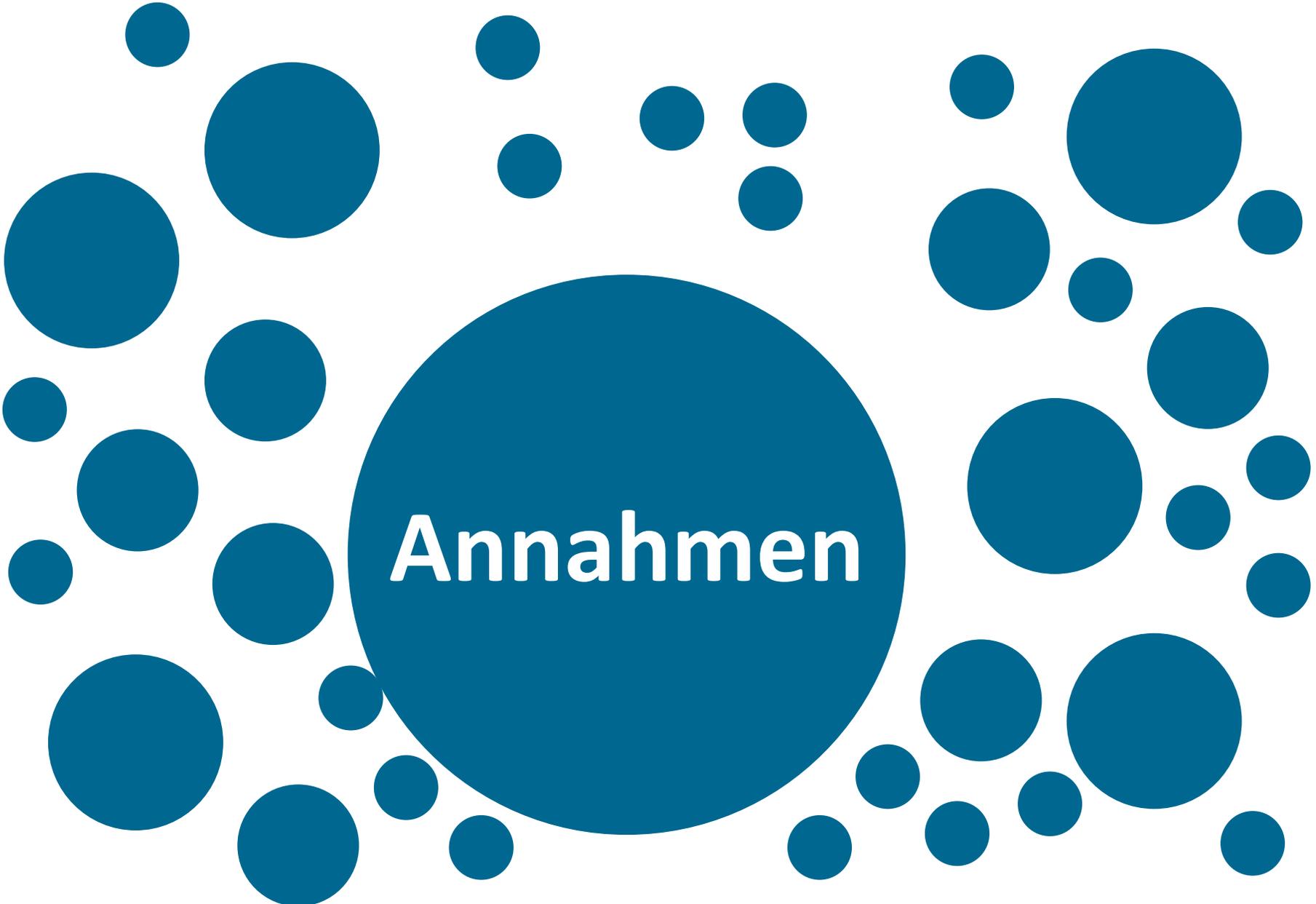
Unsicherheit

„Das Problem zu erkennen, ist wichtiger als die Lösung zu erkennen, denn die genaue Darstellung des Problems führt zur Lösung.“

Albert Einstein



© Bild von Barbara A Lane auf Pixabay
<https://pixabay.com/de/photos/einstein-albert-einstein-streetart-197302/> (14.03.2024)



Annahmen

Was passiert, wenn man nicht verstanden hat, wer eigentlich die Nutzer*innen sind, bzw. welche Bedürfnisse diese haben...



© Bruno Júlio auf ux-cx.blogspot.com
https://farm4.static.flickr.com/3120/2760207306_21ac555261_b.jpg (06.03.2024)



© Erik Mclean auf unsplash.com
<https://www.onli-blogging.de/uploads/usability/erik-mclean-WtxE9xb0vQU-unsplash1.jpg> (06.03.2024)

Aus der Sicht der Eltern

Aus der Sicht des Kindes



© Foto: Instagram:piterskii_punk mmd.to/sx40 <https://mademyday.com/35556> (06.03.2024)



© dpa/Arno Burgi

https://m.focus.de/finanzen/experts/thier/steuern-bei-der-steuerklaerung-wird-2017-einiges-einfacher_id_6302747.html (06.03.2024)

Wir müssen also unsere Nutzenden verstehen, um das Problem zu erkennen!

**Probleme kann
man niemals mit
derselben
Denkweise lösen,
durch die sie
entstanden sind.**

Albert Einstein



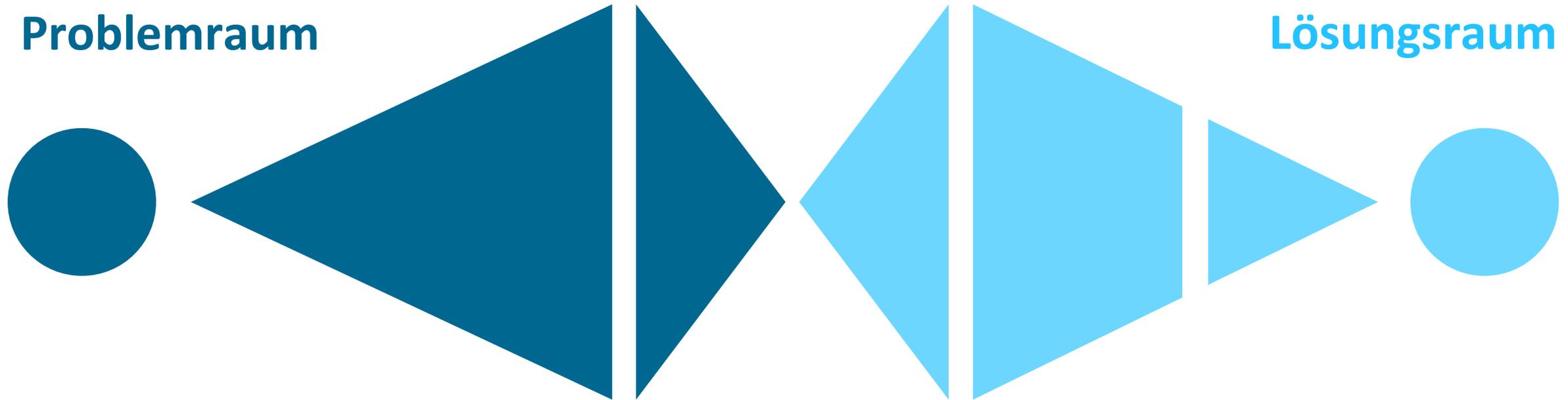
© Bild von [Fathromi Ramdlon](https://pixabay.com/de/photos/seien-sie-kreativ-kreativ-2859349/) auf Pixabay
<https://pixabay.com/de/photos/seien-sie-kreativ-kreativ-2859349/> (14.03.2024)

Ein Weg, der helfen kann: Agile Arbeitsweisen

Beispiel: Service Design Thinking

Problemraum

Lösungsraum



Vorbereitung

Erkunden & Verstehen

Definieren

Ideen generieren

Prototypen erstellen

Testen

Umsetzung

© Stadt Köln, Innovationsbüro

Ein Weg, der helfen kann: Agile Arbeitsweisen

Beispiel: Service Design Thinking – Die Formularwerkstatt

Wie können wir unsere Kommunikation mit den Bürger*innen verständlicher gestalten und trotzdem rechtssicher bleiben?



© Stadt Köln, Innovationsbüro

Ein Weg, der helfen kann: Agile Arbeitsweisen

Beispiel: Service Design Thinking – Der Service Jam

Wie können wir
Bürger*innen unterstützen,
ihre Ideen für die Stadt
selbst umzusetzen?

© Stadt Köln, Innovationsbüro



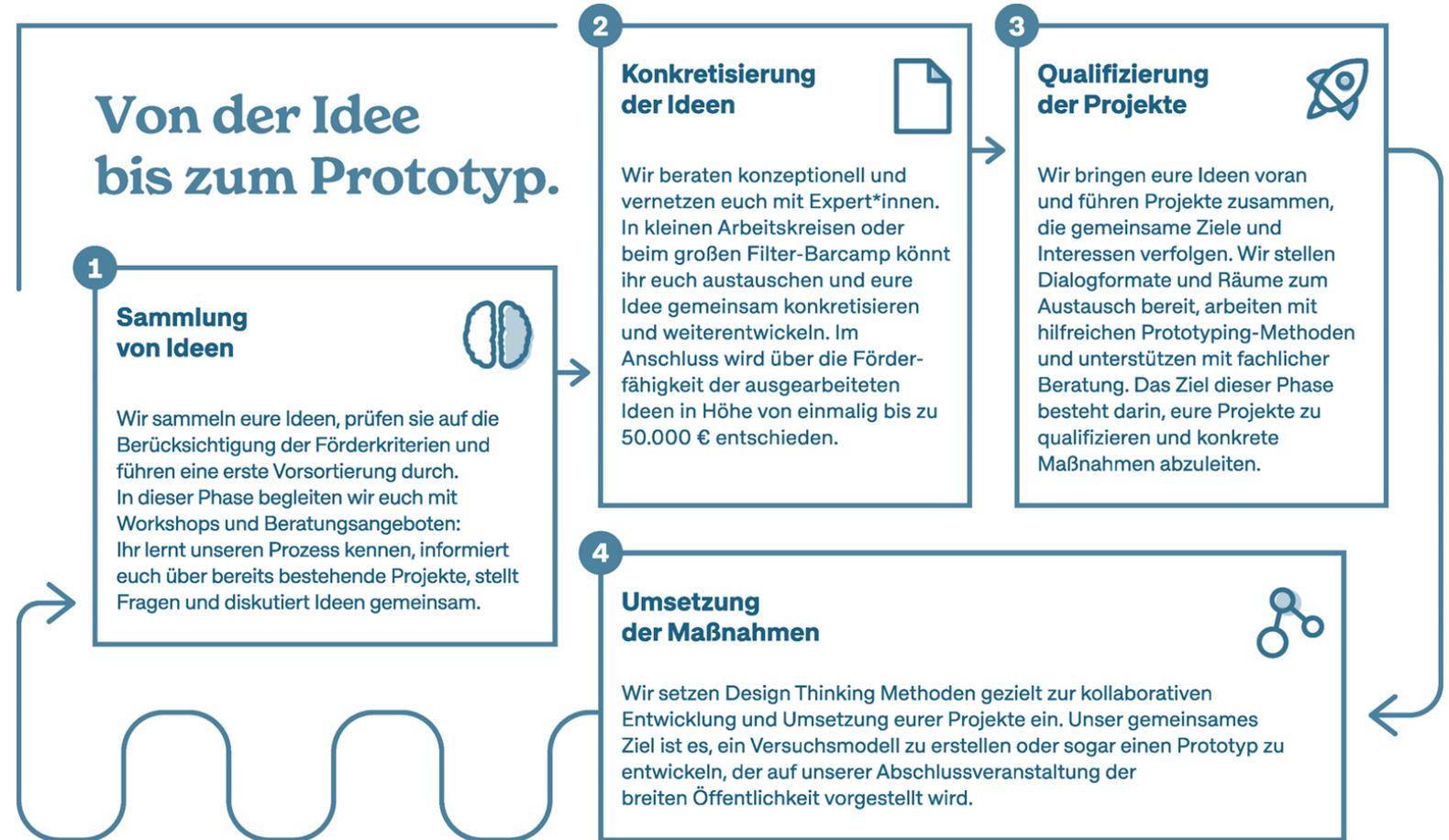
Verwaltung kann nicht alles lösen, aber gut unterstützen



Verwaltung kann nicht alles lösen, aber gut unterstützen



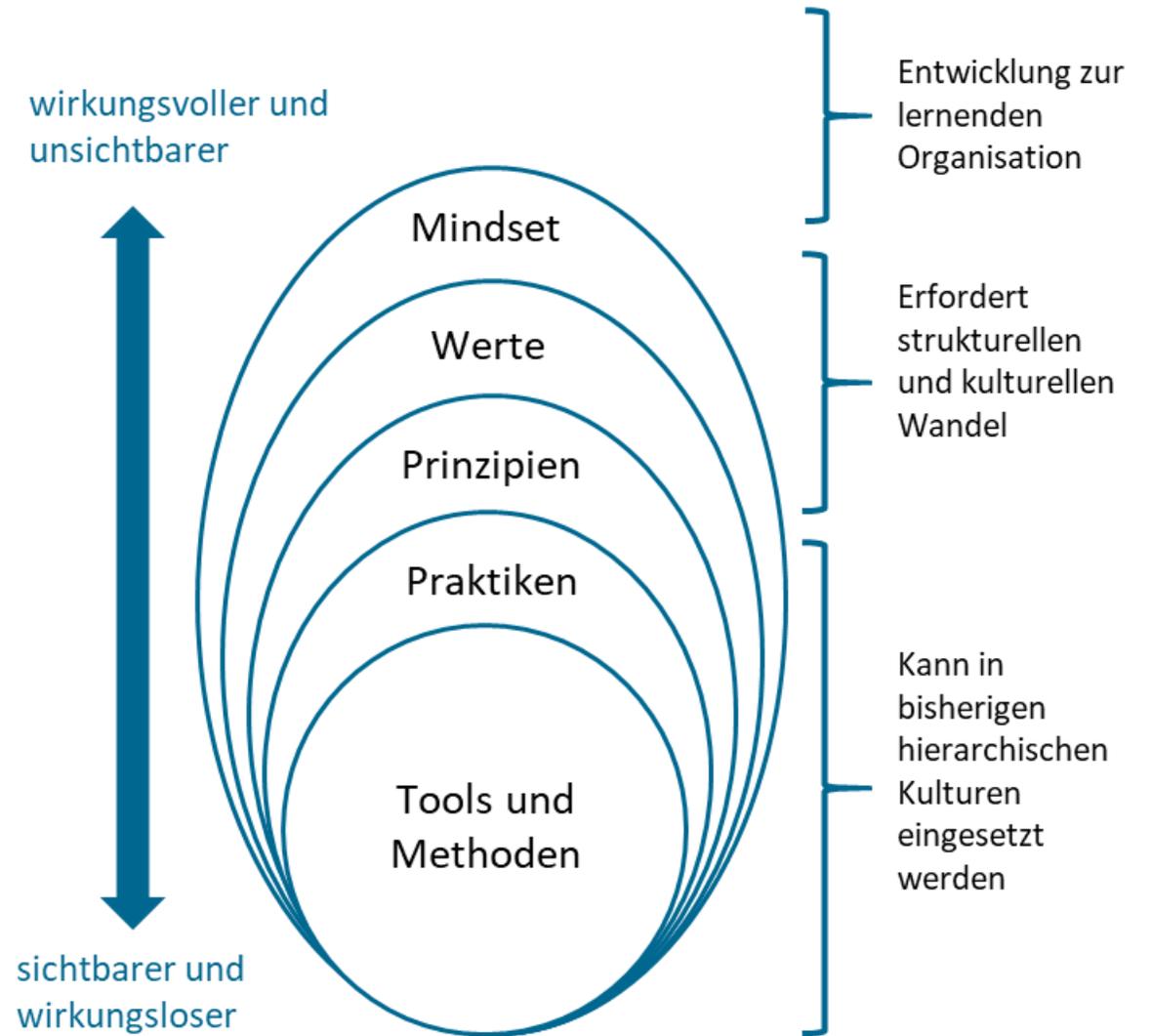
Neue Allianzen,
Netzwerke und
Unterstützer*innen



**Agile
Arbeitsweisen
sind der Einstieg,**

**Agilität als
Eigenschaft der
Organisation
braucht mehr!**

Agile Organisation



vgl. <https://chancen-navigator.de/agile-werkzeuge>

Es braucht
**Offenheit, sich mit dem Problem
wirklich zu beschäftigen und nicht nur
an Lösungen zu denken.**

Auch wenn wir im Alltag denken, wir müssen die Lösung kennen,
lohnt es sich, einen Schritt zurück zu machen.



Es braucht
**Mut, „Fehlentwicklungen“ zu
erkennen und neu anzufangen.**

Innovationen sind neu - wir haben keine Erfahrungswerte, auf die wir zurückgreifen können – deshalb passieren Fehler.



Es braucht
nicht nur den Wunsch nach einer
neuen Haltung, sondern konkrete
Arbeitsweisen und Methoden.

Das passende Mindset entwickelt sich nicht von allein, sondern
dann, wenn neue Arbeitsweisen verinnerlicht werden.

3

Es braucht
**professionelle Unterstützung und
die Verankerung des Wissens in der
Organisation.**

Professionelle Unterstützung hilft, die Methoden richtig
anzuwenden und an die Bedürfnisse der Verwaltung anzupassen.
Wichtig ist: das Wissen bleibt in der Organisation.

4

Kontakt

Maik Dick

Stadt Köln, Leiter Innovationsbüro

Stadt Köln

Büro der Oberbürgermeisterin
Innovationsbüro
Brückenstraße 5-11
50667 Köln

Telefon: 0221/221-30020

E-Mail: maik.dick@stadt-koeln.de





Danke



**für Ihre
Aufmerksamkeit.**