

Bürger*innenzentrierte Onlinedienste End-2-End gestalten: Zwei Design Interventionen



Andreas Benker

Facharchitekt

Kreisverwaltungsreferat

Landeshauptstadt München



Landeshauptstadt
München

Agenda


Intro & Kontext

**Design
Intervention 1**

**Design
Intervention 2**

Outro

Föderale Digitalstrategie



**Digitale
Transformation**



**Digitale
Infrastruktur**



**Digitale
Anwendungen**



Datennutzung



**Informations-
sicherheit**



Design Intervention 1

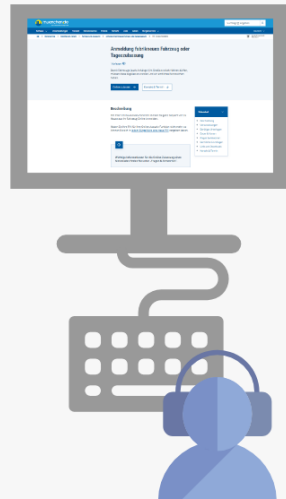
Bürger*innen Perspektive einnehmen

Theoretische Basis



Praktische Intervention

Customer Journey



USE CASE

Als ____ [Nutzer*in]
möchte ich ____
[Absicht]
um ____ [Ziel]

Entdecken

Erwägen

Nutzen

Rückfragen /
Problemlösung

Abschließen

Nachverfolgung /
Änderung



Nutzeraktion



System Interaktion



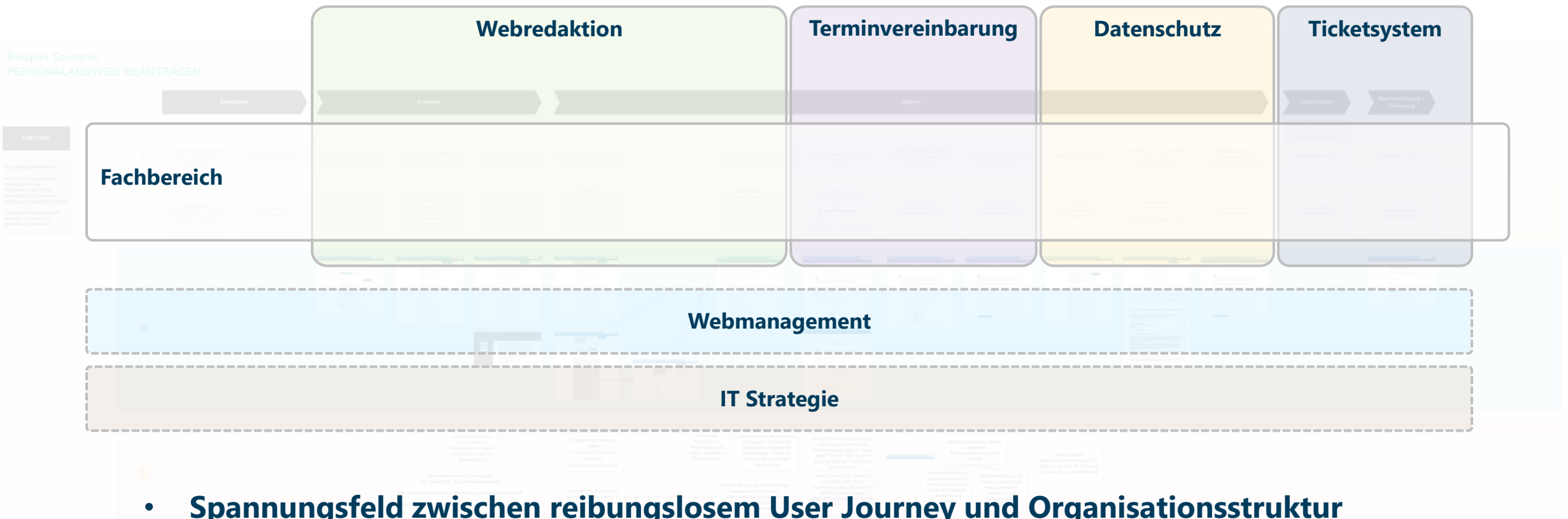
Screenshots



Painpoints



Möglichkeiten



- Spannungsfeld zwischen reibungslosem User Journey und Organisationsstruktur
- Auswirkung der funktions-spezifischen Entscheidungen auf Kundenerlebnis
- Sensibilisierung für Bürger*innenperspektive

Takeaways der Intervention

Kurzfristig



- **Prozess-spezifische Painpoints beheben**
- **Sensibilisierung für Kundenperspektive**
- **Bewusstsein der funktionspezifischen Teams für nutzerseitige Auswirkungen**

Symptom

Mittelfristig



- **Prozess-spezifische Painpoints vermeiden**
- **Berücksichtigung des gesamten End-2-end Dienstes bei Entscheidungen**
- **End-2-End Verantwortlichkeit stärken**

Ursache

Reflexionen Beteiligter

gefällt

gewünscht

„Die übergreifende Analyse zeigt Schwachstellen auf, die durch die fachlichen Silos entstehen und hilft den Beteiligten, Abhängigkeiten zu erkennen, die zuvor nicht bekannt waren.“

– Digitalisierungsmanagerin

„Gut den Userblick von „draußen“ einzunehmen, also das Endprodukt wie es der User wahrnimmt. In den internen städtischen Prozessen ist man manchmal zu sehr auf einen Teilbereich fokussiert.“

– Competence Center Digital Government

„Die Ableitung der Pain Points aus den fachlichen Kompetenzen fand ich extrem wertvoll. Dadurch ist eine gemeinsame Sprache entstanden, sowohl fachlich als auch organisatorisch.“

– Michael Koch, Competence Center Digital Government

Reflexionen Beteiligter

gefällt

gewünscht

„Dass die aufgezeigten Missstände auch schnell behoben werden.“

– Digitalisierungsmanagerin

„Konkrete Handlungsempfehlungen, Quick Wins oder erste skizzierte Lösungswege. um den praktischen Nutzen noch stärker zu verankern.“

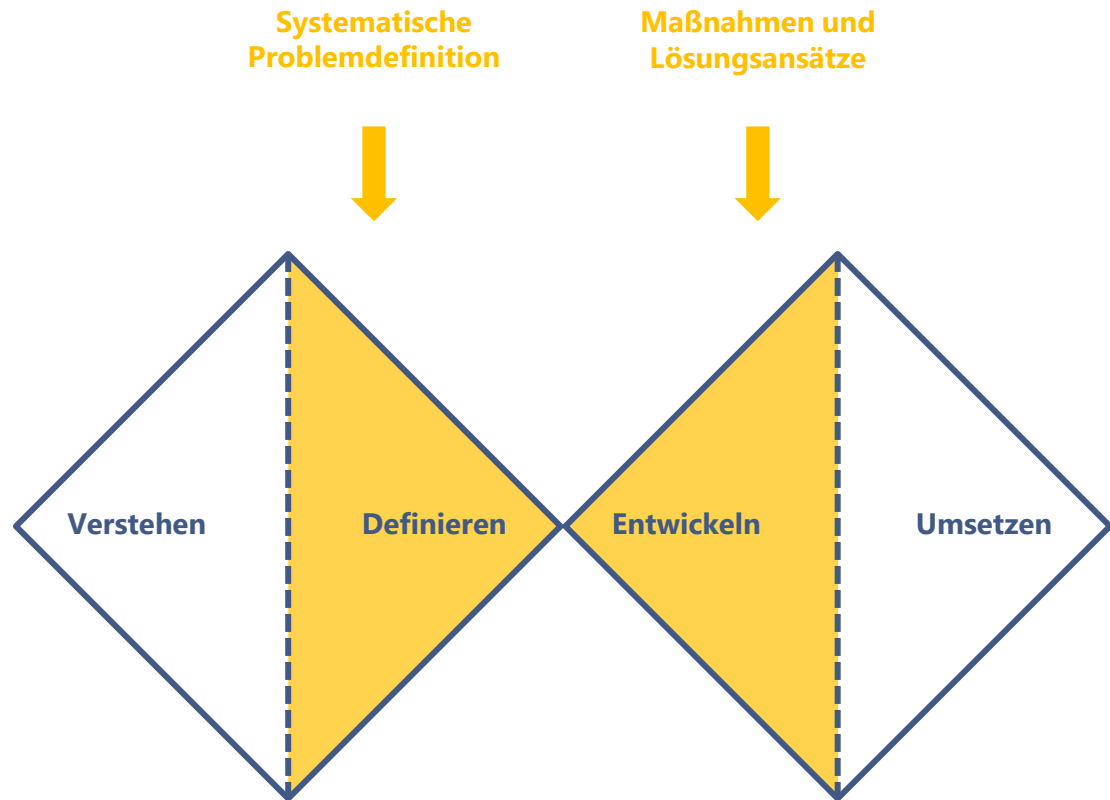
– Michael Koch, Competence Center Digital Government



Design Intervention 2

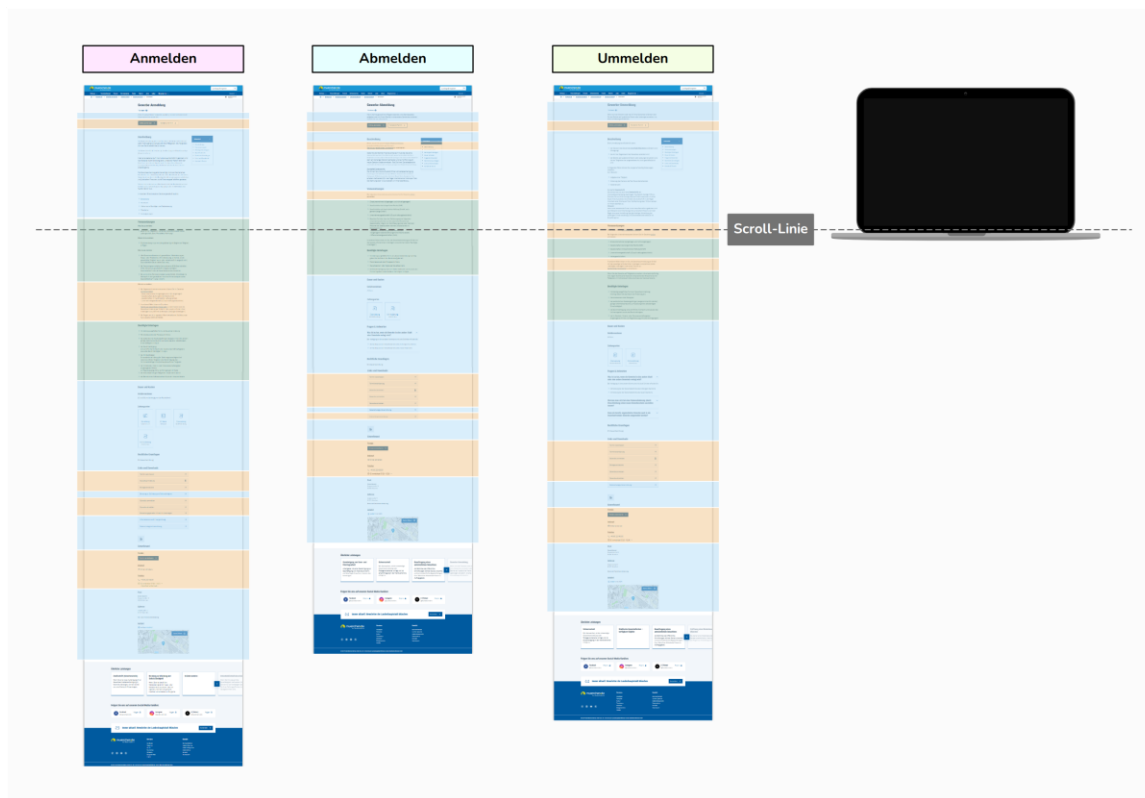
Problem-basierter, interdisziplinärer Sprint

Theoretische Basis



- **Sprint-Ansatz als Arbeitsmodus testen**
- **Kollaboratives Arbeiten (Echtzeit)**
- **Fokus auf Problemdefinition und Maßnahmenentwicklung**

Praktische Intervention



A
Aktion

- Nutzer*in wird zu einer Aktion aufgefordert (CTA = Call-to-Action)
- Hauptzweck einer Seite mit Aktion
- Muss direkt sichtbar sein
- Beispiele:
 - "Online anmelden"
 - "Termin vereinbaren"
 - "Antrag stellen", ...

WIE
kann ich den Dienst nutzen

I
Information

- Nutzer*in wird über etwas informiert
- Wichtig zur Entscheidungsfindung ("Will ich den Dienst nutzen?")
- Kann nach scrollen sichtbar sein
- Beispiele:
 - "Hier weiterlesen"
 - "Weitere Infos zu [...]"
 - Beschreibung des Dienstes

WIESO
ist der Dienst hilfreich

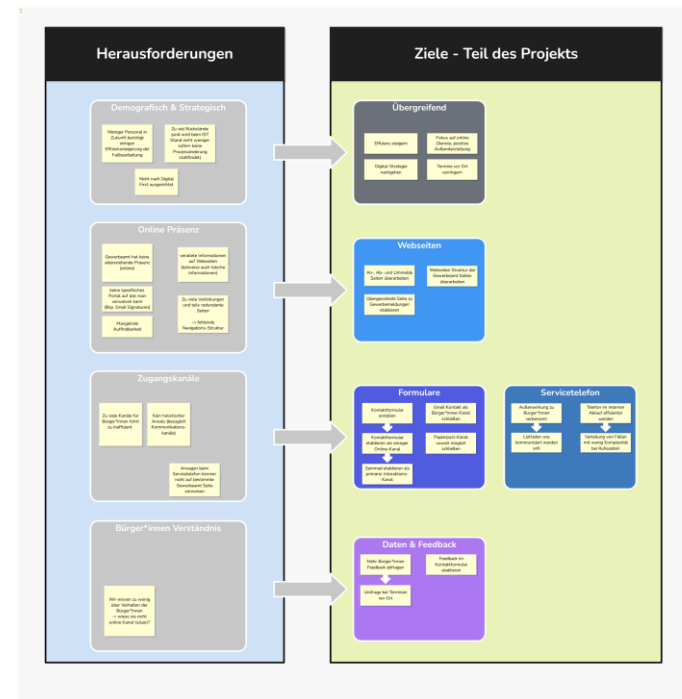
D
Dokumente

- Nutzer*in wird auf relevante Dokumente hingewiesen
- Wichtig zur Vorbereitung ("Bin ich bereit den Dienst zu nutzen?")
- Sollte nahe Aktion sichtbar sein
- Beispiele:
 - "Notwendige Dokumente"
 - "Voraussetzungen"

WAS
wird benötigt für den Dienst



- **Vom Abstrakten ins Konkrete**
- **Explizit machen**
- **Ganzheitliche Betrachtung**
- **Abhängigkeiten erkennen**



Takeaways der Intervention

Kurzfristig



- **Systematische Problemdefinition und Maßnahmenentwicklung**
- **Ganzheitliche Betrachtung des Dienstes**
- **Ins Daten erfassen und Messen kommen**

Fachbereich

Mittelfristig



- **Aufbau der Methodenkompetenz**
- **Funktionsübergreifende Konzeptarbeit**
- **Testen und Messen, zwecks Iterationen**

Organisation

Reflexionen Beteiligter

gefällt

gewünscht

„Die Herangehensweise, unsere Gedanken in Methodik zu lenken, war großartig. Wir hatten viele Probleme für uns eruiert und schon einige Lösungen im Kopf.

Diese konnten wir durch das klare Definieren der Painpoints auf einzelnen Webseiten besser darstellen und auch direkt Lösungen dazu definieren. Einige Painpoints wurden dadurch auch erst ersichtlich.“

– Stefanie Popp, Verwaltungslotsin

„Die Erstellung der Painpoints fand ich super, da wir so gezielter an den Verbesserungen arbeiten konnten. Für mich war diese Struktur sehr hilfreich.

Die Arbeit auf dem Conceptboard hat mir sehr gut gefallen, weil man dort wirklich alles auf einer Seite hat und einen guten Überblick über alle To-Dos behält.

– Petra Bronger, Stellvertretende Sachgebietsleitung

Reflexionen Beteiligter

gefällt

gewünscht

„Vorab einen Zeitplan erstellen, der das gesamte Projekt auch zeitlich erfasst. Hierbei genügend Puffer einrechnen bzw. in zeitlich anders geclusterten Sprints arbeiten (z.B. wochenweise), damit der Fokus zwischendrin nicht verloren geht.“

Bei uns war schlicht zu viel Workload in allen Bereichen, die wir gleichzeitig angefasst haben. Ein derart großes Projekt bedarf viel Zeit.“

– Stefanie Popp, Verwaltungslotsin

„So eine Intensität lässt sich auf Dauer nur schwer durchhalten, da besonders in meinem Fall andere, wichtige Aufgaben entweder liegen blieben oder von meiner 2. Teamleitung mit übernommen werden mussten.“

– Petra Bronger, Stellvertretende Sachgebietsleitung

Lasst uns gerne dazu austauschen!

Andreas Benker

Facharchitekt
Kreisverwaltungsreferat
Landeshauptstadt München
andreas.benker@muenchen.de
+49 152 568 799 27



Landeshauptstadt
München

Danke!



Noch Fragen ?