

## Report Design Thinking Workshop im Open Government Labor 2021:

### Report zum Design Thinking-Workshop am 12.08.2021 15.30 - 20:00 Uhr, Präsenz

#### Ergebnis der Arbeitsgruppe 1 „Verwaltungsportale“

<b>1. Einführung</b>	Wie können wir eine interaktive Mitmachkultur im Open Government gestalten, sodass eine aktive Beteiligung der Bürger*innen erreicht wird?
<b>2. Worum geht es heute?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analyse der relevanten Begriffe auf der Aufgabenstellung</li><li>• Schaffung eines gemeinsamen Verständnisses</li><li>• Interaktive Mitmachkultur = Befragung</li><li>• Open Government = Open Government Labor Merseburg/Schkopau/Saalekreis als Befragungs-Initiator</li><li>• aktive Beteiligung = Stetige Rückmeldung zwischen den Teilnehmer*innen und dem OGL<ul style="list-style-type: none"><li>○ -Hohe Teilnahme</li><li>○ -Ergebnispräsentation</li></ul></li><li>• -Bürger*innen= Alle Menschen aus der Region</li></ul>
<b>3. Status Quo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tiefgehende Analyse der Aufgabenstellung</li><li>• Ermittlung der Probleme, Erwartungen und Wünsche</li><li>• Problem: Gründe für fehlende Teilnahme<ul style="list-style-type: none"><li>○ Keine Anreize, keine Sichtbarkeit, zu hoher Aufwand, keine Ansprache, keine Rückmeldung</li></ul></li><li>• Erwartungen/Wünsche: Bedingungen zur Teilnahme<ul style="list-style-type: none"><li>○ Verständlichkeit der Umfrage, kurz, geringer Zeitaufwand, Erklärung des Sinns und des Zwecks,</li></ul></li></ul>

	direkte Ansprache, Ergebnispräsentation, Ergebnisrückmeldung,
<b>4. Wo setzen wir Schwerpunkte in der Zukunft, welche Hilfe brauchen wir dabei?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fokussierung der gesammelten Informationen in Persona-Templates</li> <li>• Überlegung von fiktiven Persönlichkeiten, die an einer Befragung teilnehmen können</li> <li>• Wie nutzen die Personen die Befragungen? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Digital (Tablet, Handy, PC)</li> <li>○ Papierformat</li> </ul> </li> <li>• Wie wird die Person auf die Befragung aufmerksam? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Online</li> <li>○ Werbeplakate</li> <li>○ regionale Informationen</li> <li>○ Zeitungen</li> <li>○ Aushang an der Kreisverwaltung</li> </ul> </li> <li>• Wie können wir eine analoge als auch digitale Befragung gestalten, die sich durch Einfachheit, Verständlichkeit und Knappheit kennzeichnet, sodass eine Befragungsteilnahme von 695 Bürger*innen erreicht wird?</li> </ul>
<b>5. Nächste Schritte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entwicklung von vielfältigen Ideen, um eine hohe Befragungsteilnahme zu gewährleisten</li> <li>• Starker Fokus: Schaffung von Anreizen! <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hintergrundfrage: Warum sollte ein Bürger*in sich engagieren? Welchen Nutzen hat er/sie?</li> <li>○ Gewinnspiele als auch Wettbewerbe als Antwort</li> </ul> </li> <li>• Umwandlung der Ideen in anfassbare, greifbare Prototypen in Form einer Presseerklärung der Zukunft</li> </ul>

Handlung  
September, 2011

„Ansturm an der Erdele“<sup>a</sup>

- Bürgermeister verteilt Eis!
- OB ganz Nah am Bürger\*in

- 1) - Messebusse\* in den gelassen der Messebusse
- 2) - Umfrageergebnisse für und von Messebusen
- 3) - 700 Messebusse qualem der Kopf vom nachdenk & sie holen sich ein Eis

---

Wo? = Messebusse

Wer? = Ca 100 Teilnehmer\*innen

Was? = Jeder 10er hat sich eine Abholung ~~erhalten~~ verdient

- Teilnahme an der Umfrage
- Oberbürgermeister ~~erfüllt~~ erfüllt sich ihren Kindheitstraum
- Die Ergebnisse werden auf "xy" aufgeführt
- Die Teilnehmer/innen / Seiten sind im Buch mit "xy" ist

→ Resultate werden auf "XX"-Verbot  
 präsentiert  
 → Haupttendenz der Befragung ist  
 Vermeidung (und Abgrenzung)  
 → Die Umfrage wurde von Open Space durchgeführt  
 um das Ziel "XX" zu erreichen/erfüllen/analysieren  
 Wie?  
 → Durch die Nutzung verschiedener Digital- und analoger Medien  
 wurde die Messung erreicht  
 • das waren u.a. ...  
 → Angefangen hat es mit einem Workshop  
 Denksprung (auch das, das hier für haben)  
 ↳ wesentliche Leistung geleistet  
 Fotos → Redakteur Journalist Klaus (für nicht)

## Ergebnis der Arbeitsgruppe 2 „Verwaltungsportale“

<b>1. Einführung</b>	Aufgabe der Arbeitsgruppe war die Design Challenge: Wie können wir elektronische Verwaltungsportale anwendernah gestalten, so dass sie jedem Nutzer/jeder Nutzerin den Zugriff auf digitale Verwaltungsleistungen mit nur wenigen Klicks ermöglichen?
<b>2. Worum geht es heute?</b>	Nachdem die Gruppe ein gemeinsames Verständnis für die Challenge nach den methodischen Schritten der Design Thinking Methode entwickelt hatte, stellte die Gruppe zwei Perspektiven in den Mittelpunkt der Kreativarbeit und bearbeitete jede Perspektive, getrennt in zwei Gruppen.

	<p>Perspektive A: Wie kann es gelingen, dass Anwendungen von Verwaltungsmitarbeiter*innen der Altersgruppe 50+ möglichst mit wenigen Klicks genutzt werden können?</p> <p>Perspektive B: Wie kann es gelingen, dass Anwendungen von Nutzer*innen der Altersgruppe 50+ möglichst mit wenigen Klicks genutzt werden können?</p>
<p><b>3. Status Quo</b></p>	<p>Zentrale Herausforderung bei beiden Zielgruppen ist es, neben einem Angebot einfacher technischer Lösungen und Anwendungen, für ein Überschreiten von gefühlten und realen Zugangsschwellen zu werben. Das setzt niedrigschwellige Kommunikationsangebote voraus, die in einen Change Prozess eingebettet sind. Nicht zuletzt, weil angesichts demografischer Strukturen in Verwaltung und Bevölkerung beiden identifizierten Zielgruppen eine Schlüsselstellung für den Erfolg der Digitalisierung von Verwaltung und deren Dienstleistungen zukommt.</p>
<p><b>4. Wo setzen wir Schwerpunkte in der Zukunft, welche Hilfe brauchen wir dabei?</b></p>	<p>Folgende Kommunikationsmaßnahmen für die Verwaltungsperspektive wurden im Workshop erarbeitet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infotage zu Idee und Möglichkeiten der Digitalisierung für die Vereinfachung von Verwaltung und deren Nutzung durch Bürger*innen,</li> <li>• Erfassen von Erwartungen von Belegschaften,</li> <li>• offene Werkstätten mit freien übergreifenden Themen und Fragestellungen für Prozessgestaltung,</li> <li>• direkte Ansprache von Mitarbeiter*innen durch Vorgesetzte mit</li> </ul>

	<p>Erwartungshaltung, Aufgabestellungen und Hilfsangeboten,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestaltung von Chance Prozessen durch Führungskräfte.</li> </ul> <p>Folgende Kommunikationsmaßnahmen für die Nutzerperspektive wurden im Workshop erarbeitet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• niedrigschwellige Info- und Bildungsangebote wie die bestehenden Digital Cafés,</li> <li>• Vermitteln von Best-Practice-Angeboten in einfachen, zugänglichen und allgemeinverständlichen Formaten,</li> <li>• zielgruppenspezifische Workshops mit Beispiellösungen (Beispiel: Drohnenlösungen für Apotheken) und -präsentationen,</li> <li>• Einbindung aller Regionalmedien, insbesondere des Regional-TV,</li> <li>• Stärken Projektarbeit an der Schnittstelle elektronischer Verwaltungsleistungen zu Verbraucher*innen.</li> </ul>
<p><b>5. Nächste Schritte</b></p>	<p>Angeregt wurde, beide Perspektiven weiter in den bestehenden Arbeitsgruppen des Open Government Labors zu verfolgen. Teilweise sind dafür die Voraussetzungen bereits gegeben.</p>