

# Nutzerzentriertes Design

**Veränderung erfolgreich machen**

[www.pwc.de](http://www.pwc.de)



### Digitale Transformation: Herausforderungen der modernen Verwaltung

Die Bürgerinnen und Bürger erwarten digitale Dienstleistungen von den Verwaltungen. Das stellt Verwaltungen überall vor neue Herausforderungen: Wie können Gesetze verwirklicht und digitale Dienste den Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen zugänglich gemacht werden? Wie können Potenziale zur Verbesserung und Vereinfachung von Prozessen ausgeschöpft werden? Wie erkennt man, welche Technologie mehr als nur ein Trend ist, das Leben der Bürger nachhaltig verbessert und Einsparungen für die Verwaltung ermöglicht? Verwaltungen verstehen die Digitalisierung meist als rein technische Herausforderung. Dabei ist die technische Umsetzung oft einfacher zu meistern als der damit verbundene Kulturwandel innerhalb einer Organisation.



### Kulturwandel: Den Sprung in die Zukunft wagen

Es gilt, die Chancen der Digitalisierung zu nutzen, um mit den wirtschaftlichen sowie gesellschaftlichen Veränderungen Schritt halten zu können. Die Verwaltung und ihre Services auf die Bedürfnisse der Mitarbeitenden sowie auch der Bürgerinnen und Bürger hin auszurichten, Prozesse nutzerfreundlich zu gestalten und Leistungen besser zugänglich zu machen, ist eine Vorstellung, die sich mit den richtigen Herangehensweisen und dem Willen zur Veränderung verwirklichen lässt.

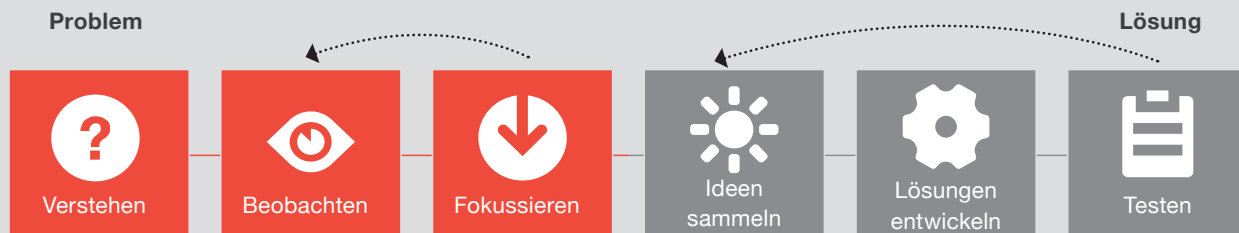


### Design in der Verwaltung: Ein Prozess geprägt von Mut und Kreativität

Länder wie Großbritannien, Kanada oder Estland, die bei der Digitalisierung schon weit fortgeschritten sind, haben in der Nutzerzentrierung einen Ansatz gefunden, große Herausforderungen anzugehen, Risiken zu minimieren und bessere Prozesse und Dienstleistungen zu entwickeln. Wir bringen aus vergangenen Projekten eben diese wertvollen Erfahrungen mit, damit auch Sie Veränderung erfolgreich umsetzen können.

## Design-Prozess

Während des nutzerzentrierten Design-Prozesses arbeiten wir in wiederkehrenden Phasen von der Identifizierung der Kernprobleme und Bedürfnisse bis hin zur Entwicklung und Erprobung von Lösungsansätzen. Über die Anwendung dieses etablierten Ansatzes erreichen wir die Beteiligung aller wichtigen Stakeholder, eine intuitive Benutzerfreundlichkeit sowie die notwendige, nachhaltige Akzeptanz der entwickelten Maßnahmen. Bauen Sie gemeinsam mit uns auf den gesammelten Erfahrungen auf und nehmen Sie die Herausforderung des notwendigen Kulturwandels hin zu einer Verwaltung mit nutzerzentrierter Denkweise an.



## Individuelle Formate – vom Impulsworkshop zur digitalen Transformation

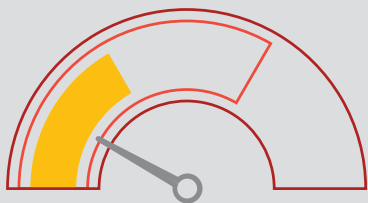
Herausforderungen, Vorstellungen und Bedürfnisse variieren in jeder Organisation. Deshalb ist es wichtig, eine passende Herangehensweise zu wählen, um Ihre individuellen Ziele zu erreichen. Unser agiler Design-Prozess ist ein skalierbarer Lösungsansatz, der sich an Ihre Bedürfnisse, Herausforderungen und Ziele anpassen lässt. Er ermöglicht es Ihnen, schnell Erfolge zu erzielen und gewährleistet über die Einbindung aller relevanten Zielgruppen eine optimale Integration in die Organisationsstruktur. Ein Kulturwandel wird durch die neuen Impulse zu innovativen und kreativen Arbeitsweisen je nach gewähltem Format unterschiedlich stark angestoßen.



### Mögliche Formate für Ihre Verwaltung

#### Impulsworkshop

Starten Sie klein – Sie investieren wenig Ressourcen und kommen dennoch schnell zu ersten Lösungen.



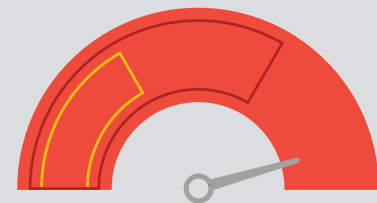
#### Leuchtturmprojekt

Nehmen Sie Fahrt auf – entwickeln und testen Sie erste Prototypen. Verbessern Sie die Ergebnisse durch kontinuierliches Feedback.



#### Digitale Transformation

Starten Sie voll durch – verändern Sie die Verwaltung auf allen Ebenen und seien Sie digitaler Vorreiter.



# PwC Public Sector

## Nutzerzentriertes Design in zwei ausgewählten Projekten

### **Veränderungswerkstatt Köln – Planung und Umsetzung der Verwaltungsreform der Stadt Köln**

Zusammen mit PwC führt die Stadt Köln eine Verwaltungsreform durch, die spürbare Verbesserungen für Bürgerinnen und Bürger sowie Mitarbeitende erreichen soll. Fünf Jahre lang begleitet und berät PwC die Stadt Köln bei diesem groß angelegten Veränderungsprozess. Unser Team verzahnt die Sachthemen mit systematischem Veränderungsmanagement und umfassender Kommunikation. Ein wichtiger Motor für die anspruchsvolle Veränderung sind dabei Veränderungswerkstätten und agile Arbeitsformen, in denen Lösungen kompakt und effizient konzipiert werden. Im Mittelpunkt stehen nutzerzentrierte Sichtweisen sowie die Beteiligung der Mitarbeitenden. Die Stadt Köln kann damit vielen anderen Städten ein Beispiel sein und profitiert schon heute von den Ergebnissen.

### **Service Design im öffentlichen Sektor – Probleme des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) lösen**

In nur wenigen Wochen hat sich ein Team von PwC gemeinsam mit Mitarbeitenden der Verkehrsbetriebe Auckland und externen Partnern in einem iterativen Design-Prozess mit der genauen Problemidentifizierung beschäftigt und am Ende einen funktionierenden Prototypen in Form einer App geliefert, der viele der analysierten Kernprobleme angeht. Im ersten Schritt wurden die vorhandenen Daten dazu genutzt, den Fahrgästen eine Liveübersicht über die aktuellen Positionen der Busse zu liefern und so eine bessere Planung zu sichern. Zweitens wurde eine neue Kennzahl für Pünktlichkeit entwickelt, bei der die Pünktlichkeit der individuellen Fahrten pro Passagier erfasst werden und nicht nur die Start- und Endzeit der Fahrten auf einer Route zählen. Weitere Maßnahmen stehen an und verbessern so fortlaufend den ÖPNV in Auckland.

## Kontaktieren Sie uns!

### **Borries Hauke-Thiemian**

Partner, Public Management Consulting

Tel.: +49 40 6378-1321

E-Mail: borries.hauke-thiemian@de.pwc.com

### **Adrian Gelep**

Senior Manager, Public Management Consulting

Tel.: +49 30 2636-4179

E-Mail: adrian.gelep@de.pwc.com