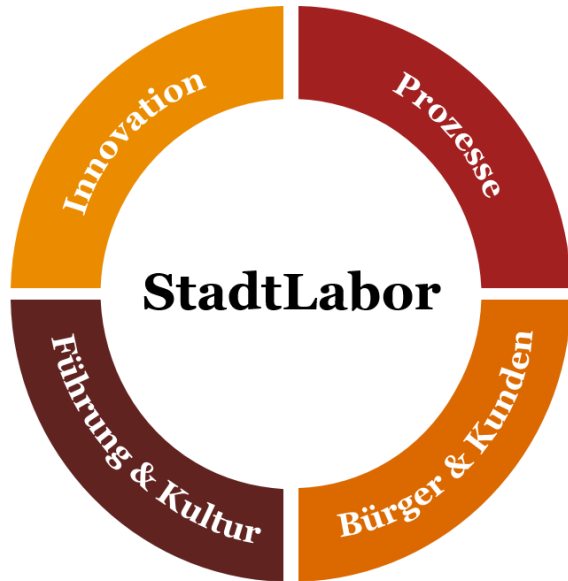


Das StadtLabor

Digitalisierung erlebbar konzipieren

Innovative Lösungsansätze durch die Erlebbarkeit von Digitalisierungspotenzialen



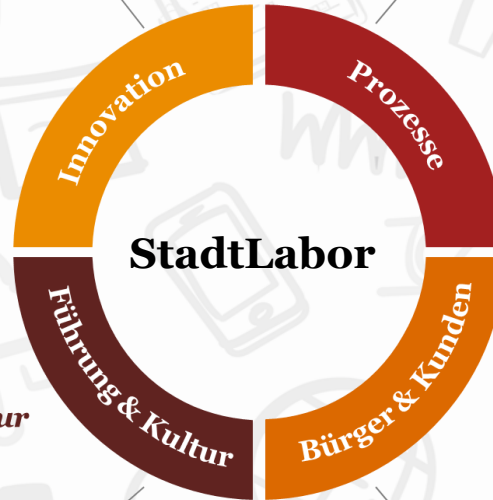
Viele Kommunen stehen vor dem Sprung in die digitale Zukunft. Um hierbei aufkommenden Fragestellungen entgegenzutreten und diesen Sprung zu ermöglichen, hat PwC ein Methodenlabor konzipiert – das **StadtLabor**. Dieses schafft die Möglichkeit Ihre Digitalisierungsvorhaben ganzheitlich und erlebbar zu planen.

Anfang eines Projektes im StadtLabor ist nicht die Präsentation einer Lösung, sondern vielmehr die **Bereitschaft zur gemeinsamen Lösungsfindung**.

Es werden neue Methoden genutzt und etablierte Denkmuster hinterfragt. Neben der konkreten Lösung von Herausforderungen auf digitaler Ebene werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter befähigt, sich **neue Methoden und Arbeitsweisen** anzueignen.

Der digitalen Zukunft ganzheitlich entgegentreten

*Wandel und
Fortschritt*



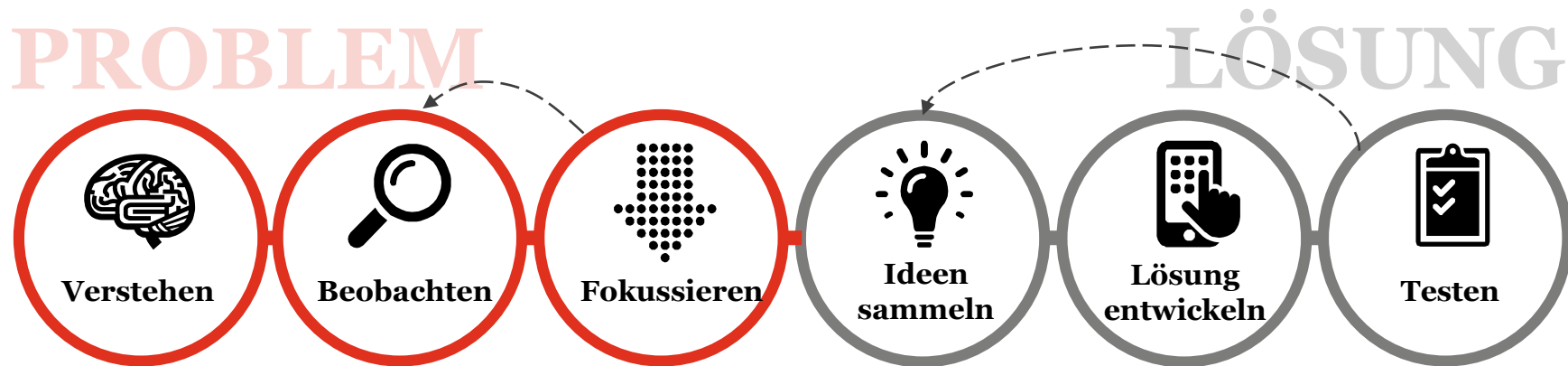
*Effiziente und
ergebnisorientierte
Prozesse*

*Organisationskultur
und Beschäftigten-
zufriedenheit*

*Kunden- und
Bürgerzufriedenheit*

Die konzeptionelle Grundlage in der Laborarbeit bilden **vier Handlungsfelder**, welche die Lösung zu Ihrer Digitalisierungsfragestellung prägen. Ziel ist eine **ganzheitliche Betrachtung** durch die Linse des jeweiligen Handlungsfeldes. Das StadtLabor basiert auf einem für Digitalisierungsvorhaben abgestimmten **Methodenset**, welches individuell an Ihre Problemstellung angepasst wird.

Lösungen anhand des Design Thinking Prozesses erarbeiten



Im StadtLabor wird mit der Methode des **Design Thinking** gearbeitet. Hierbei steht der Nutzer - also Mitarbeitende oder der Bürger - im Zentrum jeder Überlegung von Digitalisierungsvorhaben.

Unter Beteiligung eines **heterogenen Teams** aus kommunalen Mitarbeitenden wird eine Fragestellung vom Problem bis zur Lösung ganzheitlich durchdacht und von PwC begleitet.

In den ersten drei Phasen wird die Problemstellung konkretisiert und formuliert



In der ersten Phase findet die Problem-spezifisierung statt: Es ist das Ziel, den Bürger oder Nutzer zu **verstehen** und ein gemeinsames Verständnis für die Fragestellung zu schaffen. Um dies zu erreichen, wird eine Persona erstellt. In der Phase **Beobachten** werden weitere Informationen, z. B. durch Interviews, gewonnen.

PROBLEM

Am Ende werden die gewonnenen Eindrücke und Ergebnisse im Hinblick auf die Fragestellung **fokussiert**. Es ist von besonderer Wichtigkeit, das Kernproblem zu extrahieren und sich auf die zentrale Fragestellung zu konzentrieren und zu verständigen.

In den letzten drei Phasen wird eine Lösung entwickelt und auf ihre Eignung getestet

LÖSUNG



Den Übergang in den Lösungsraum bildet die Phase der **Ideensammlung**: Hier werden vielfältige Ideen gesammelt, entwickelt und unter Einbeziehung der kommunalen Gegebenheiten priorisiert. Aus dem vielversprechendsten

Lösungsansatz wird in Folge eine **Lösung entwickelt**. Dies kann beispielsweise in Form eines Prototyps erfolgen. Um beurteilen zu können, ob die erarbeitete Lösung valide ist, wird sie mit Nutzern **getestet** und gegebenenfalls angepasst.

Die fünf Bausteine Ihrer ganzheitlichen Digitalisierungslösung

1.

Das StadtLabor ist ein **begeh- und erlebbarer Arbeitsraum**, welcher bei Ihnen vor Ort konzipiert werden kann. Der Raum wird mit modernen Methoden angereichert und entlang des Design Thinking Prozesses ausgerichtet.

2.

Vier Handlungsfelder dienen als Basis und weisen den richtigen Weg, um Digitalisierungsprojekte anzustoßen, auszugestalten und ganzheitlich zu planen. Eine Erweiterung von benötigten Perspektiven ist möglich.

3.

Die Methode des **Design Thinking** ermöglicht eine **nutzerzentrierte Sichtweise** und kann individuell zu jedem Schritt begonnen werden.

4.

Eine **ganzheitliche Betrachtungsweise** wird aufgegriffen und auf einzelne Fragestellungen übertragen. Je nach spezifischem Handlungsbedarf werden Projekte durch gezielten Methodeneinsatz im Labor zu ihrem Ziel geführt.

5.

Das Labor ist ein **Impulsgeber**. Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wird geholfen, Fragestellungen aus neuen Blickwinkeln zu betrachten, alte Denkmuster aufzubrechen und neue zu etablieren.

Digitalisierung konkret: Am Beispiel der E-Rechnung



Fragestellung

Wie kann die E-Rechnung in der Verwaltung der Kommune „Maital“ eingeführt werden?



Vorgehensweise

Bestehende analoge Prozesse werden ausgeblendet. Die Projektgruppe erarbeitet entlang der sechs Phasen des Design Thinking Prozesses in einem Tag einen groben Soll-Prozess. Wichtige Festlegungen sind: Zentraler Posteingang, klare Verantwortlichkeiten und das Ausbleiben von manuellen Arbeitsschritten.



Ergebnis

Ein Grobprozess mit wichtigen konzeptionellen Eckpunkten, der in einem weiteren Workshop diskutiert und detailliert wird. Es werden Fragestellungen aus dem ganzheitlichen Ansatz des StadtLabors wie Aspekte der Führung oder Innovation fokussiert. Alle vier Handlungsfelder des StadtLabors wurden berücksichtigt.

Das StadtLabor bietet drei **Nutzungsvarianten** zur Bearbeitung von Fragestellungen der Digitalisierung an

1. Impuls

Ein Tag, ein Themenkomplex, eine Phase, ein Workshop – ein Ergebnis

- Ergebnis: Erarbeitung innovativer Lösungsansätze

2. Begleitung

Workshops in verschiedenen Intervallen und Sprint Phase(n) als Begleitung

- Ergebnis: Prägen des begleiteten Projektes durch die Idee des Labors

3. Inspiration

Perspektivwechsel und Zukunftsbild

- Ergebnis: Antworten auf die Frage „Was kann ich aus dem StadtLabor in mein Projekt mitnehmen?“

Wir unterstützen Sie gerne bei allen Ihren weiteren Herausforderungen der Digitalisierung mit unseren Kernkompetenzen im Bereich der Digitalisierung.

Kommen Sie einfach mit Ihren Fragen auf uns zu und lassen Sie uns diesen Weg gemeinsam beschreiten!

Ihre Ansprechpartner:



Borries Hauke-Thiemian

Director
Public Management Consulting

Tel.: +49 40 6378-1321

E-Mail: borries.haukethiemian@de.pwc.com

Adrian Gelep

Manager
Public Management Consulting

Tel.: +49 30 2636-4179

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



© 2017 PricewaterhouseCoopers GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft.

Alle Rechte vorbehalten. „PwC“ bezeichnet in diesem Dokument die PricewaterhouseCoopers GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, die eine Mitgliedsgesellschaft der PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL) ist. Jede der Mitgliedsgesellschaften der PwCIL ist eine rechtlich selbstständige Gesellschaft.