

Service Design Freiburg



Juliane Fuchs, HfG Karlsruhe

Service Design

- ◆ **Gestaltung und Optimierung von Dienstleistungen**
- ◆ „Public Service Design“ in der Verwaltung
- ◆ Bereits etabliert in Skandinavien, dem Baltikum, Australien und GB
- ◆ Empathischer, bürgerzentrierter Ansatz, qualitative statt quantitativer Forschung

Projektphase 1: DISCOVER



Recherche

Customer Journey

Service Safari

Methoden



Beobachtungen
Lobby



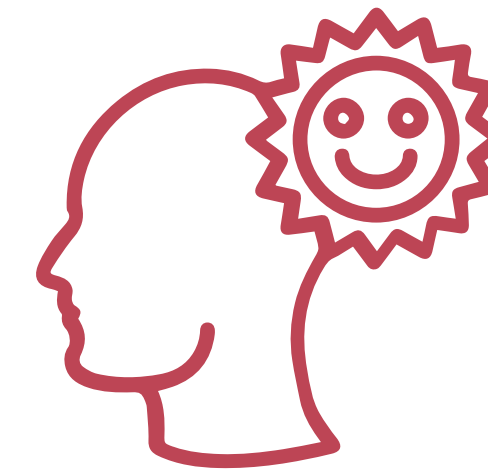
Service
Safari



Customer
Journey



Kundenbe-
fragung



Wünsche,
Erwartungen,
Image



Mitarbeiter-
interviews

Customer Journey

Altmodisches Layout
Komplizierte
Bedienung

Terminbuchung

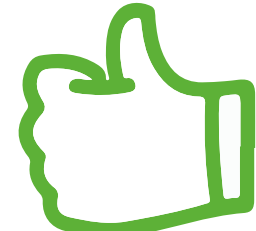
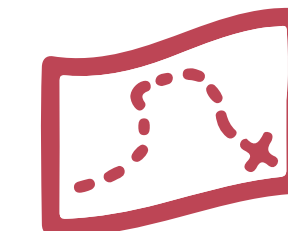
Mail mit
Bestätigungslink

Weg zum Rat-
haus per Stra-
ßenbahn

Eingang nicht
gefunden

Keine
Schilder

Von Ordner
freundlich
empfangen



Services
nicht mehr-
sprachig

Schöner
Wartebe-
reich

E-Mail nicht
gefunden

Termin
verfallen

Neue War-
temarke an
Info

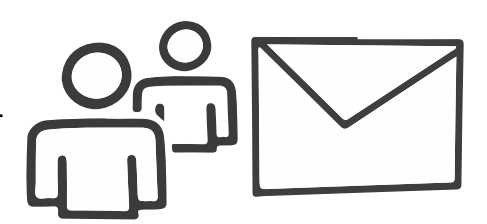
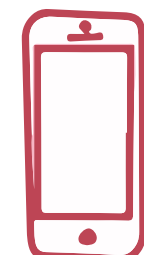
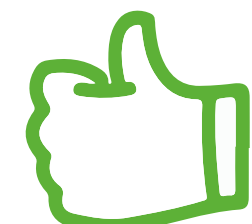
Anstrenge-
des Warten

2. Termin
verfallen

3. Warte-
marke an
Info

Hätte gerne was
Informatives zu
lesen

Termin



”

*Die Website ist
altmodisch.*

Wilhelm, 76 Jahre

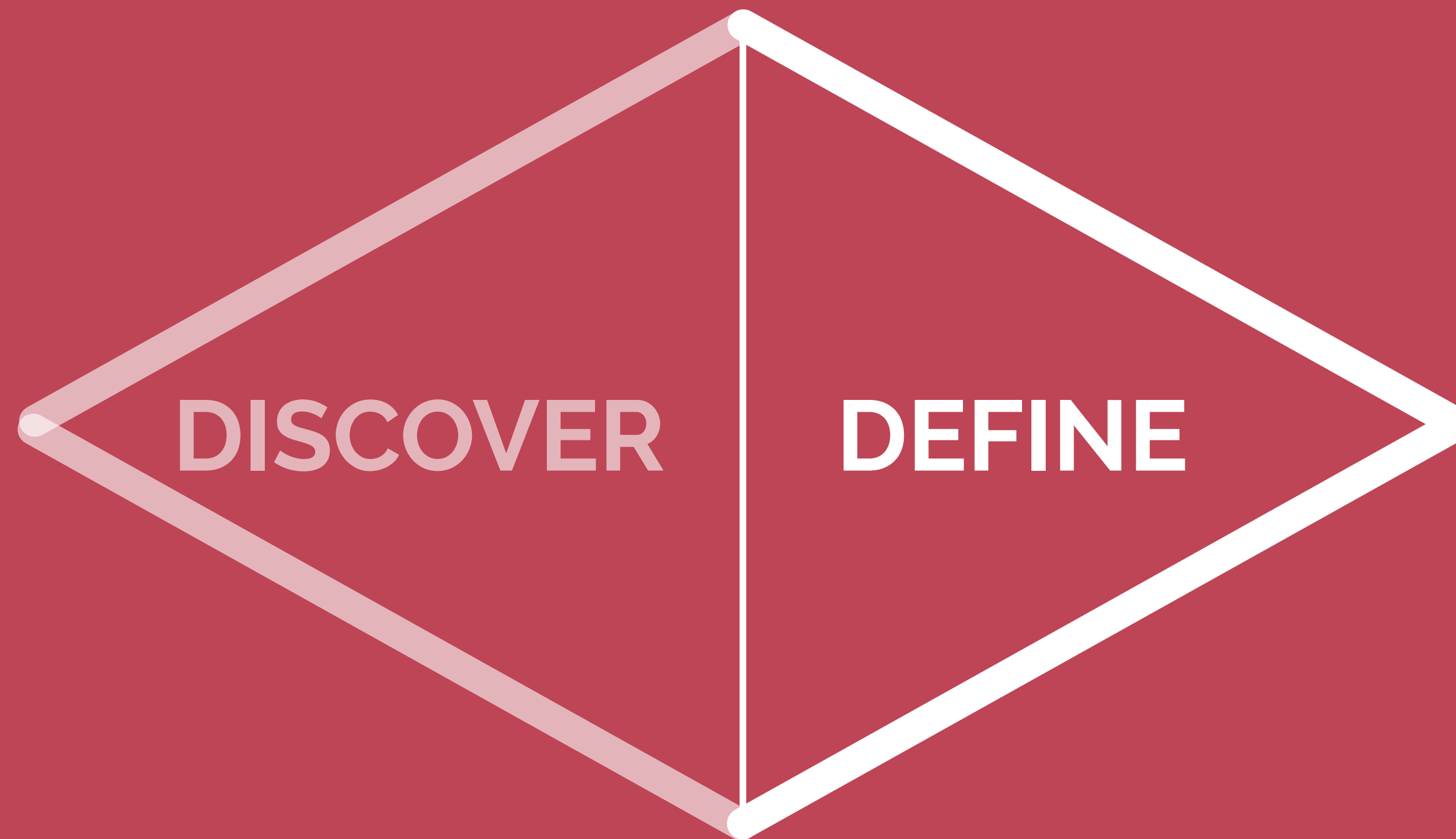
”

”

*„Kunden buchen leider nicht
immer die Leistung, die sie
haben wollen.“*

”

Projektphase 2: DEFINE



Recherche

Customer Journey

Service Safari

Problemanalyse

SWOT

How might we?

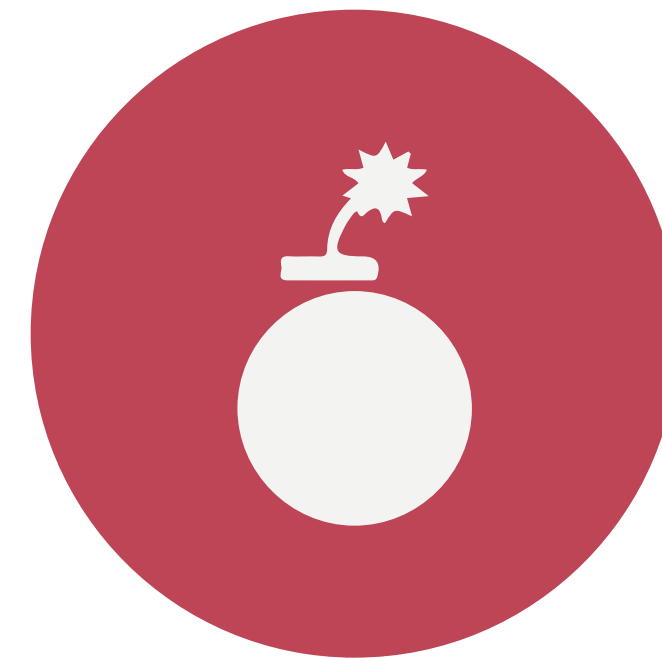
SWOT-Analyse

Strength /
Stärken

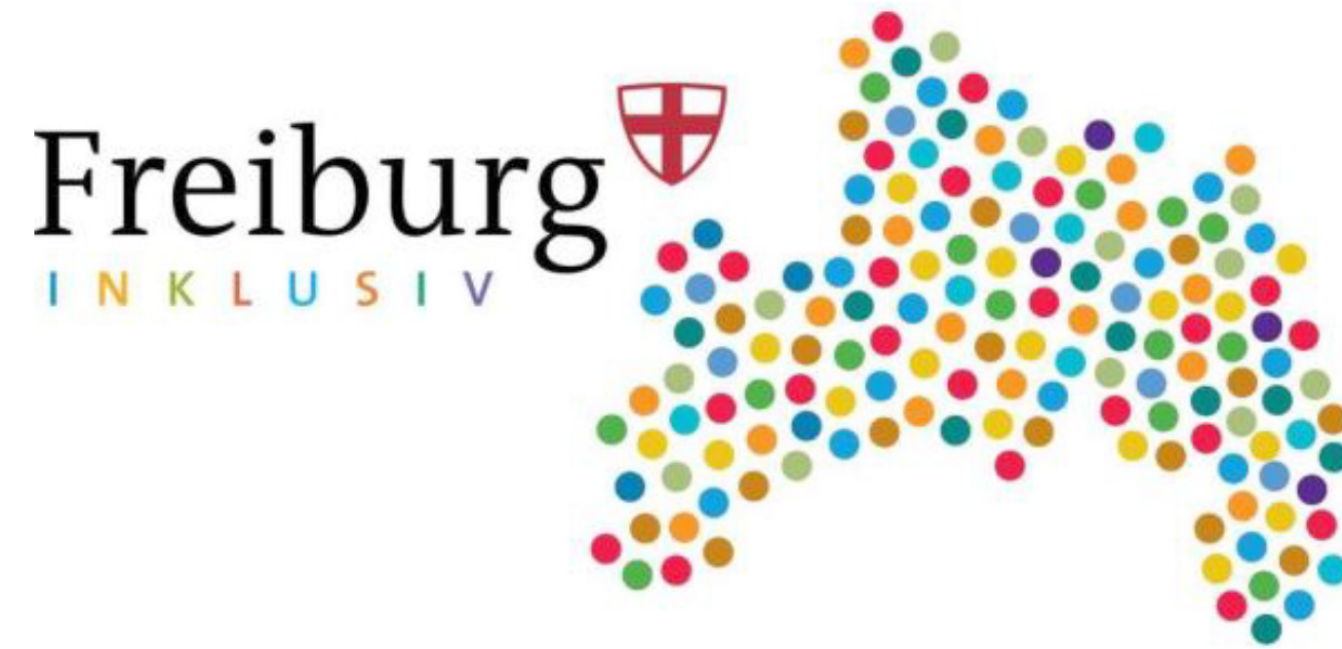


Weaknesses /
Schwächen

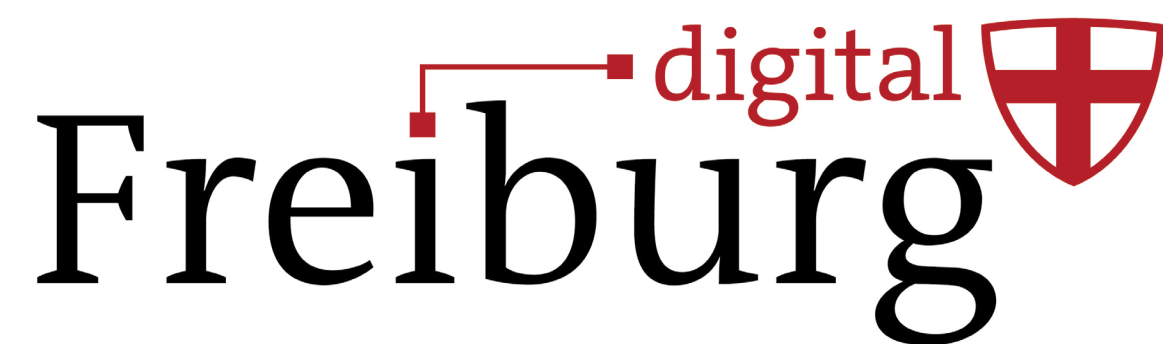
Opportunities /
Möglichkeiten



Threads /
Gefahren



900 Jahre jung



mitmachen.freiburg
Online-Beteiligung der Stadt Freiburg



Wie können wir ...



ein **einheitliches Nutzungserlebnis** schaffen, on- wie offline und dabei **Medienbrüche** vermeiden?



ein Gleichgewicht zwischen **Personalisierung und Datenschutz** finden?

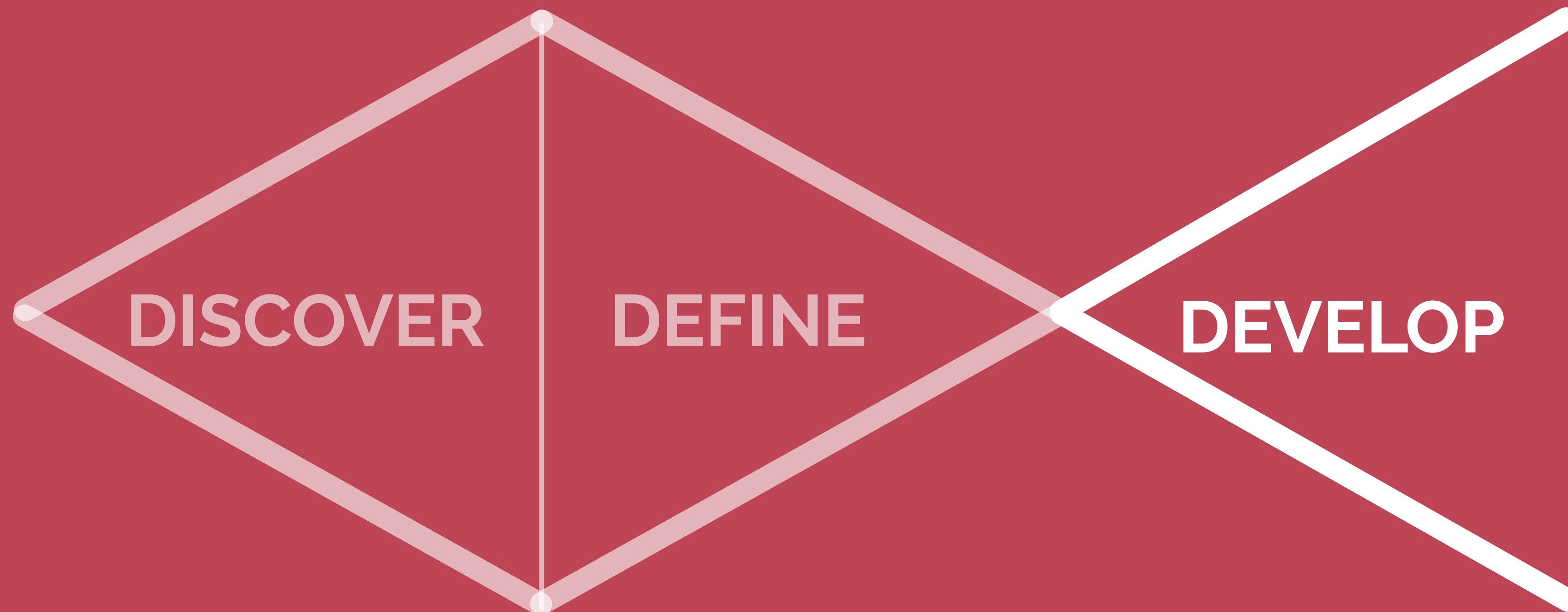


über **Exnovation** Prozesse entschlacken?



vermeiden, dass Kunden **überhaupt aufs Amt** müssen?

Projektphase 3: DEVELOP



Recherche

Customer Journey

Service Safari

Problemanalyse

SWOT

How might we?

Impulse

Vorschläge

Ideen

Generelle Impulse



*Bewusstsein
f. Customer
Journey*

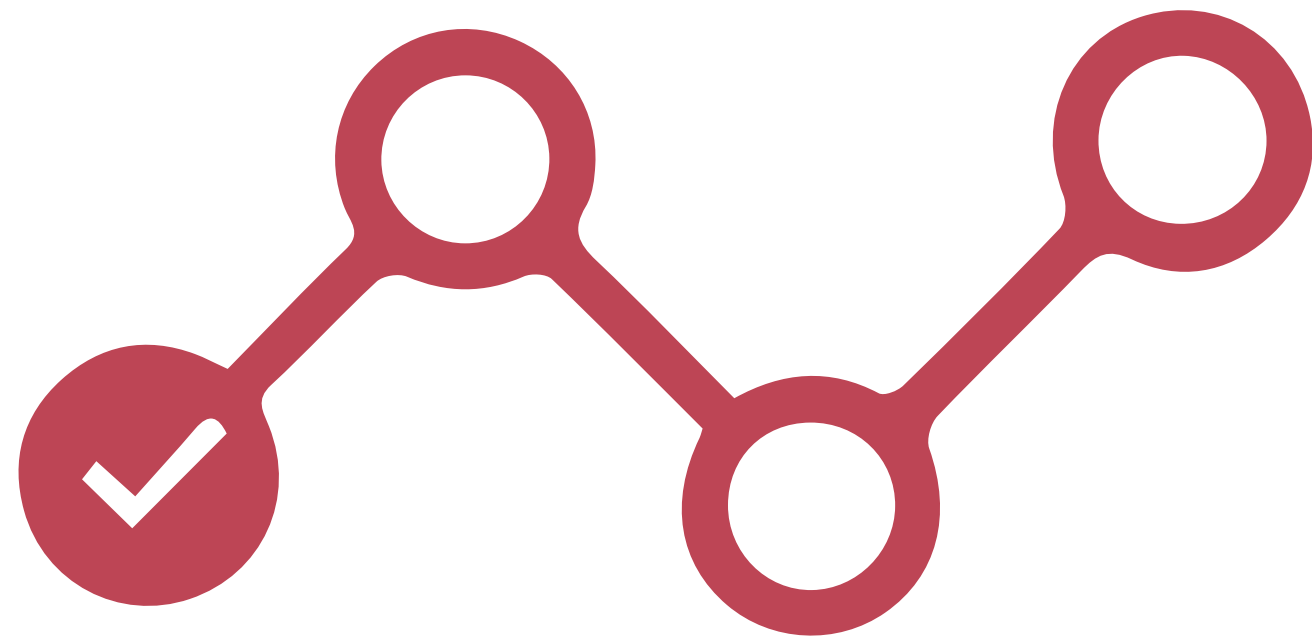


*Vom „für“
zum „mit“*

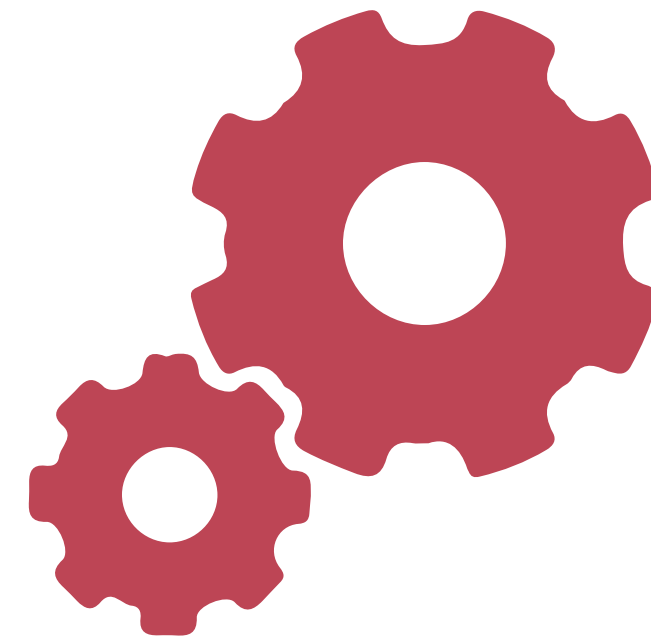


*Experimentations-
kultur*

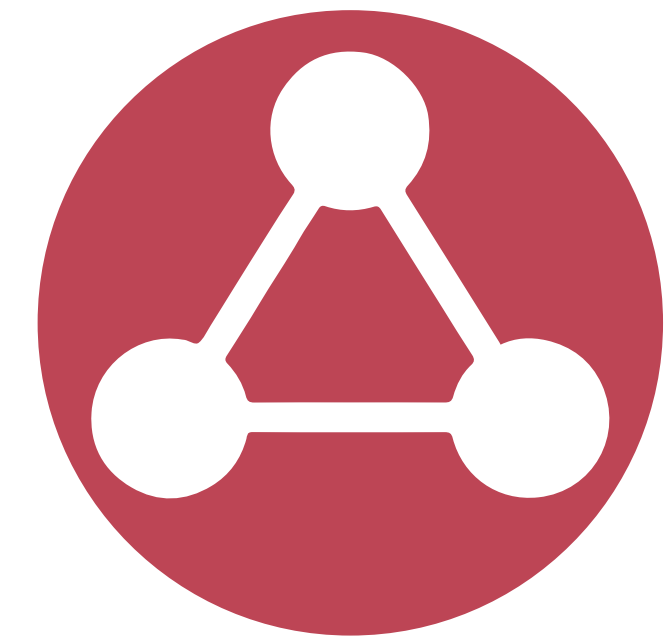
Vorschläge



*Touchpoint-
Team*



*Integrieren
statt
Duplizieren*



*Ganzheitlicher
Ansatz, Freiburg
als Marke*

Projektphasen



Kriterien für Online-Dienste

Checkliste für Online-Dienste

- 1 Value Proposition**
Was bringt der Online-Dienst für Bürger / Verwaltung?
- 2 Umfeldanalyse**
Für wen wird der Dienst gestaltet? Wer nutzt ihn? Einbeziehung in den Gestaltungsprozess. Was sind mögliche Alternativen für die Zielgruppen, die den Dienst nicht nutzen?
- 3 Out of the box**
Neu denken und Strukturen aufbrechen, nicht die vorhandenen Offline-Dienste 1:1 digitalisieren / übertragen
- 4 Multidisziplinäres Team**
Um sicherzustellen, dass verschiedene Blickwinkel im Projekt vertreten sind
- 5 Bedürfnisbewusstsein**
Welches Problem der Bürger / Verwaltungsmitarbeiter wird durch den Dienst gelöst, steht der Aufwand im Verhältnis zum Nutzen?
- 6 Erfolgskriterien vorab definieren**
Was macht den Dienst erfolgreich? Nutzungszahlen, niedrige Absprungrate, gutes Feedback, breite Zielgruppe?
- 7 Nutzertests**
Verstehen die Nutzer den Dienst und können ihn anwenden? Ist der Dienst weiterhin zeitgemäß? Muss er erneut angepasst werden?
- 8 Reibungsloser Ablauf**
Der erste Eindruck zählt (Design)! Funktion auf allen Browsern und Geräten. Möglichkeit, zwischenzuspeichern. (nichts ist frustrierender, als Sachen fünfmal einzugeben)
- 9 Feedback**
um den Dienst weiter anzupassen und auf die Bedürfnisse der Nutzer einzugehen
- 10 Nutzungszahlen erheben**
und analysieren: transparent, öffentlich verfügbar

Allgemeine Rahmenbedingungen

- Rechtssicherheit**
Nutzerperspektive und Verwaltungsanforderungen in Einklang bringen, jeder Dienst muss den rechtlichen Anforderungen entsprechen.
- Standardisierung**
Vereinheitlichung und Wiedererkennungswert: Alle Dienste sollten nach dem gleichen Prinzip aufgebaut sein, damit die Bürger sich schnell zurecht finden und Vertrauen in die Dienste haben.
- Datenschutz, Transparenz, Informationen**
Was passiert mit den Daten der Bürger, wie lange dauert der Prozess, was sind die Arbeitsschritte, wann ist mit einem Ergebnis zu rechnen?
- Plan B**
Was passiert, wenn die Stadt oder der Kunde mal offline sind? Was sind Alternativen? Gibt es ein Notfallmanagement?
- Werbung, Bewusstsein**
Gute Dienste prominent präsentieren und bewerben, wer den Online-Dienst nicht kennt kann ihn nicht benutzen.
- Evaluation, Assessment**
Kontinuierliche Überprüfung, ob alle Kriterien gewährleistet sind. Idealerweise sowohl durch das Projektteam als auch durch unbeteiligte Kollegen / Externe.

Bewusstsein für Online-Dienste

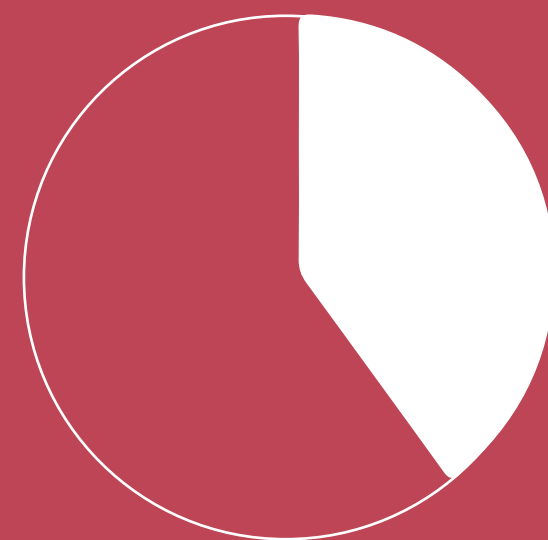
***Stell dir vor, du
könntest 20min
Wartezeit
sparen ...***

Kannst du!

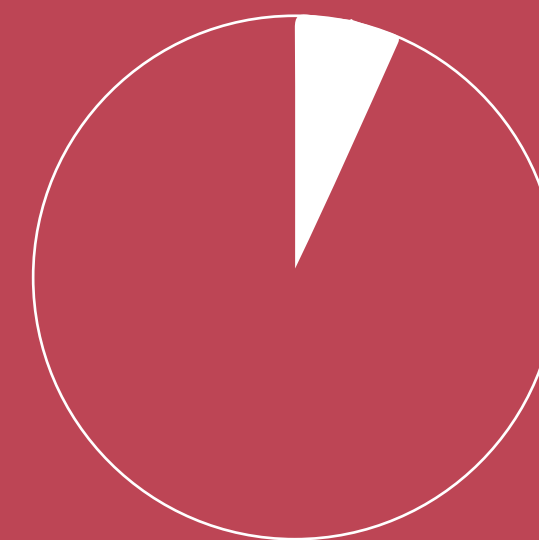
Mit der Terminvereinbarung
auf freiburg.de



Durchschnittliche Wartezeit:



ohne Termin
24min



mit Termin
4min

Freiburg 

Danke!