

A large red speech bubble graphic with a white outline, pointing downwards. It contains the text 'Willkommen' and 'Zum Methodenworkshop „Design-Thinking“ am 25. Juni in Hundisburg'. The background features faint, light gray curved lines.

# Willkommen

Zum Methodenworkshop „Design-Thinking“  
am 25. Juni in Hundisburg



Oliver Lindner

Oliver Lindner arbeitet seit 2006 im Ministerium der Finanzen des Landes Sachsen-Anhalt, anfangs in der Leitungsebene und nun im Referat 51.

Zudem ist er seit vielen Jahren selbstständiger Berater für politische Kommunikation.

Der gelernte Industriekaufmann und Verwaltungsfachwirt hat berufliche Erfahrungen in der Gewerkschaftsarbeit, im Deutschen Bundestag, bei einem Industrieunternehmen und in der öffentlichen Landesverwaltung gesammelt. Er ist zertifizierter ScrumMaster.

[www.olindner.net](http://www.olindner.net)

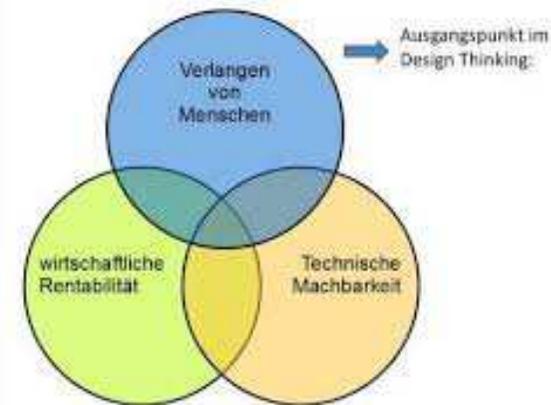
# Kennenlernen

## Interview mit fünf Fragen:

- Wie heißen Sie?
- Was ist Ihre berufliche Funktion?
- Was erwarten Sie von dem Workshop?

# Drei Perspektiven auf Innovation

- 1. Wünschbarkeit = Entsprechung existierender Bedürfnisse potentieller Nutzer (Empathie)
- 2. Machbarkeit = Mit gegebener Möglichkeiten realisierbar
- 3. Wirtschaftlichkeit = Zum Nutzen angemessener Preis



A red speech bubble graphic with a white question mark inside. The bubble has a tail pointing downwards and to the right.

Wozu Design  
Thinking?

**Design-Thinking ist eine  
Sammlung von Techniken, um zu  
Innovationen zu gelangen.**

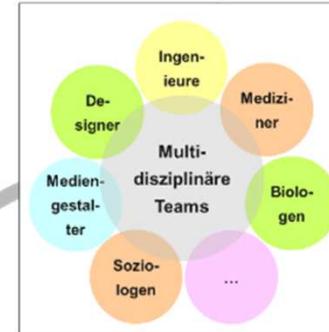
## Definition

Der Ansatz des Design Thinking verfolgt die Zielsetzung, für **bestehende Probleme neue Lösungen** zu entwickeln. Diese Lösungen orientieren sich **konsequent an den Bedürfnissen der Nutzer** und haben einen positiven Einfluss.

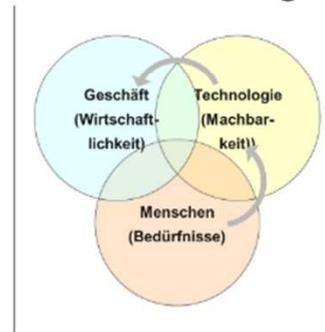
Der Design Thinking Prozess ist strukturiert und erfolgt **iterativ**. Innerhalb des Design Thinking Prozesses setzt ein multidisziplinäres Team bestimmte Techniken ein.

# DT im Überblick

## 2. WER? Multidisziplinäre Teams!



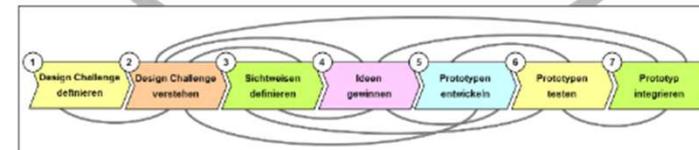
## 1. WAS? Mensch als Ausgangspunkt!

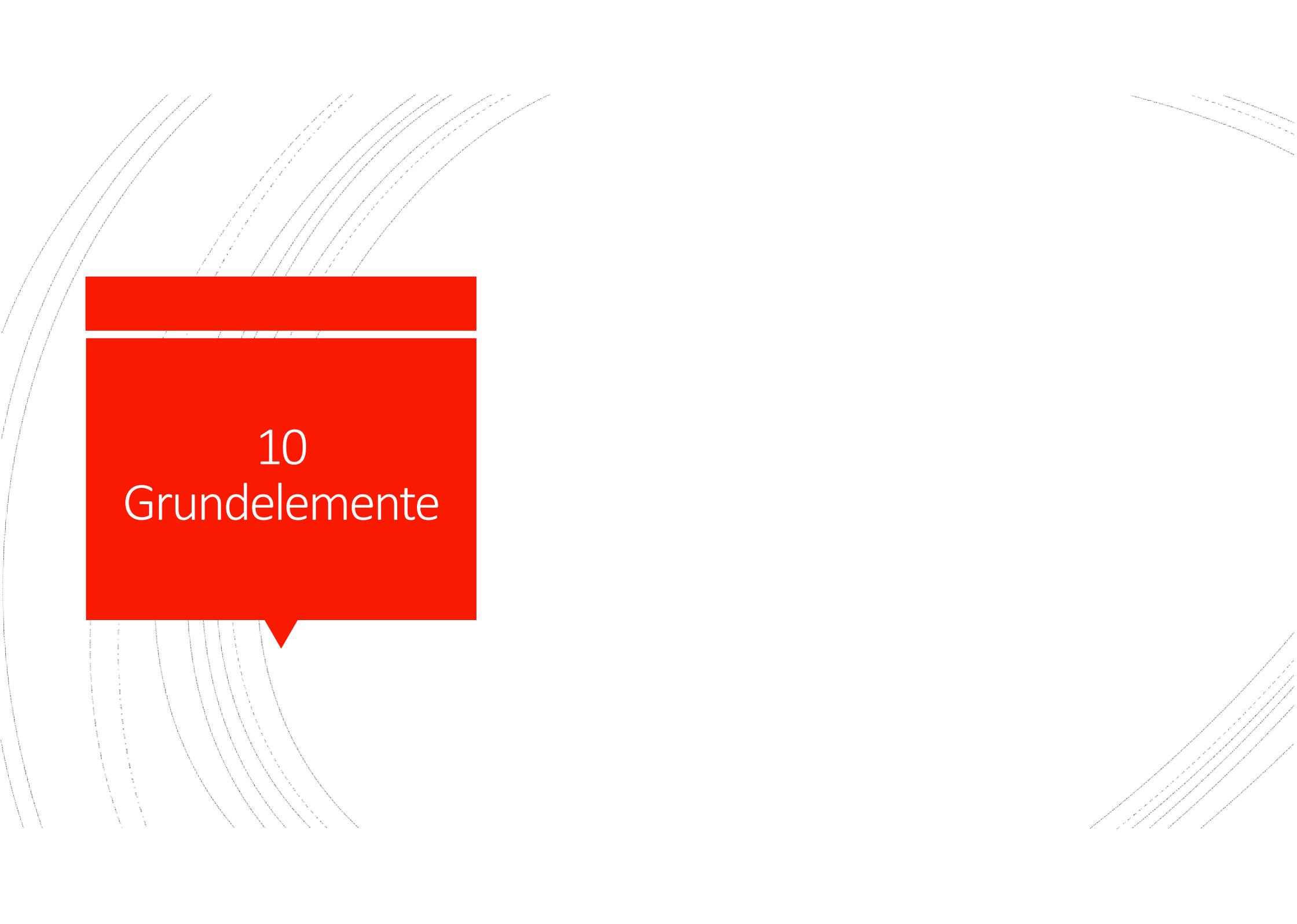


## 3. WO? Kreatives Umfeld!



## 4. WIE? Iterativer Prozess!





# 10 Grundelemente

## Die passenden Menschen – Interdisziplinär, Kreativ, Offen, Fehlertolerant, Respektvoll

(1)



# Die richtigen Freiräume – Förderung von Kreativität und hierachiefreies Denken

(2)



Die richtige Frage stellen  
(Maß der Detailtiefe)

→ Fragestellung entscheidend!

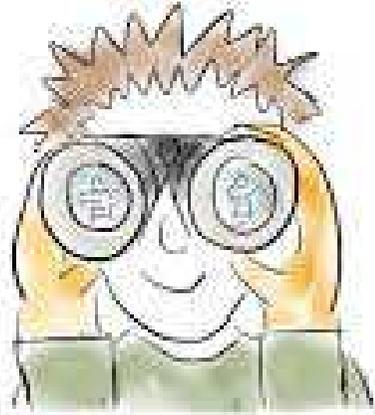
(3)



# Lernen und Verstehen – Nutzerzentrierte Informationen sammeln

(4)

verstehen und beobachten



Welche Möglichkeiten gibt es, um ein umfassendes Verständnis zu gewinnen?

- ★ Internet-Recherche
- ★ Selbst ausprobieren
- ★ Interviews führen
- ★ Experten befragen
- ★ bewusst beobachten
- ★ Statistk

10

# Essenz zusammenfassen – in Personas

(5)

**Claudia, die 38-jährige Gesundheitsbewusste** 47

**ASSOCIATIONEN ZUR AOK**

**KURZPROFIL**

**GESUNDHEITSSTADIUM**

**GESUNDHEITSRADAR**

**ERNÄHRUNG**

**BEWEGUNG**

**MENTALE GESUNDHEIT**

**PHYSISCHE & CHRONISCHE ERKANKUNGEN**

**PRODUKTE**

**LEISTUNGEN**

**SERVICES**

**FUNKTIONEN**

**Claudia, die 38-jährige Gesundheitsbewusste** 48

**ASSOCIATIONEN ZUR AOK**

**KURZPROFIL**

**GESUNDHEITSSTADIUM**

**GESUNDHEITSRADAR**

**ERNÄHRUNG**

**BEWEGUNG**

**MENTALE GESUNDHEIT**

**PHYSISCHE & CHRONISCHE ERKANKUNGEN**

**PRODUKTE**

**LEISTUNGEN**

**SERVICES**

**FUNKTIONEN**

**Claudia, die 38-jährige Gesundheitsbewusste** 49

**MEDIENPREFERENZEN**

**INTENSIV GENUTZTE MEDIENKATEGORIEN**

**RECHNERSPIELANGEBOTE**

**CHANCEN & RISIKEN**

**THEMENRADAR**

**THEMENREISE DER PERSONA IM VERGLEICH ZUR MARKE**

**MARKET IT WENIGER GLAUBENSWEIS**

**Claudia, die 38-jährige Gesundheitsbewusste** 50

**AOK THEMEN**

**THEMEN, DIE SIE WELCHE DIE AOK MIT DER ZIELGRUPPE REDEN WILL**

**WISSENSCHAFT**

**ANWANDERUNGSBEREICHEN**

**INVESTITION**

**POLITIK**

**VERTRIEB**

Persona-Steckbriefe

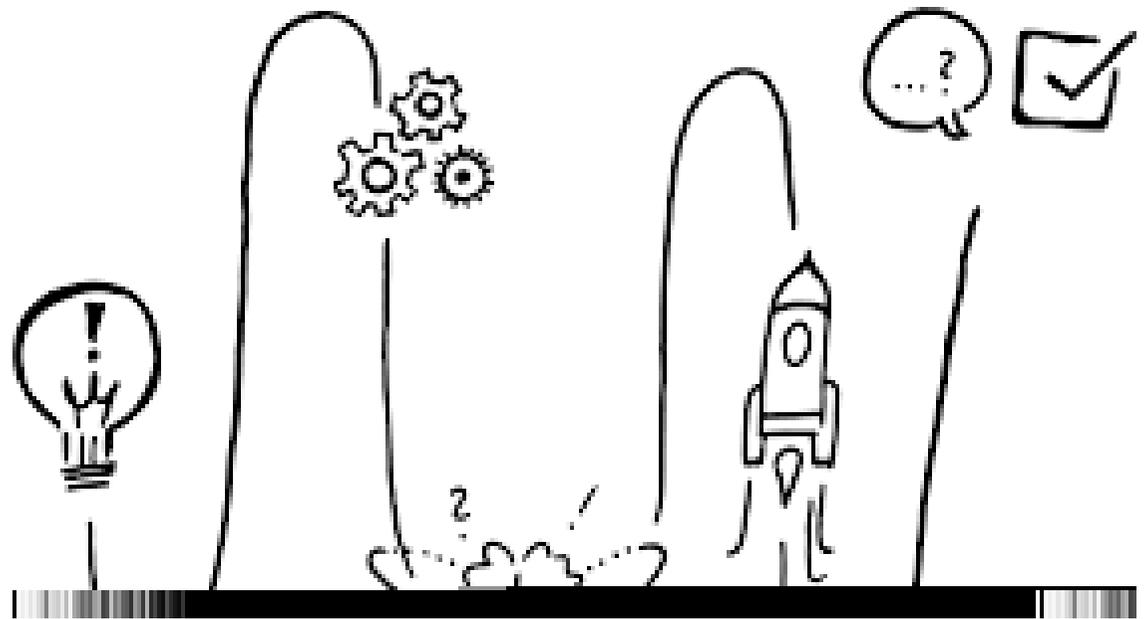
## Fragestellung anpassen – andere Fokussierung?

(6)



## Die richtigen Antworten finden – ohne Machbarkeitsanalyse

(7)



## Ideen erlebbar machen – Prototypen bauen (weniger relevant)

(8)



Die Prototypen haben einen Anspruch auf Haptik anstatt Perfektion

## Schnell Feedback einholen – Prototyp testen

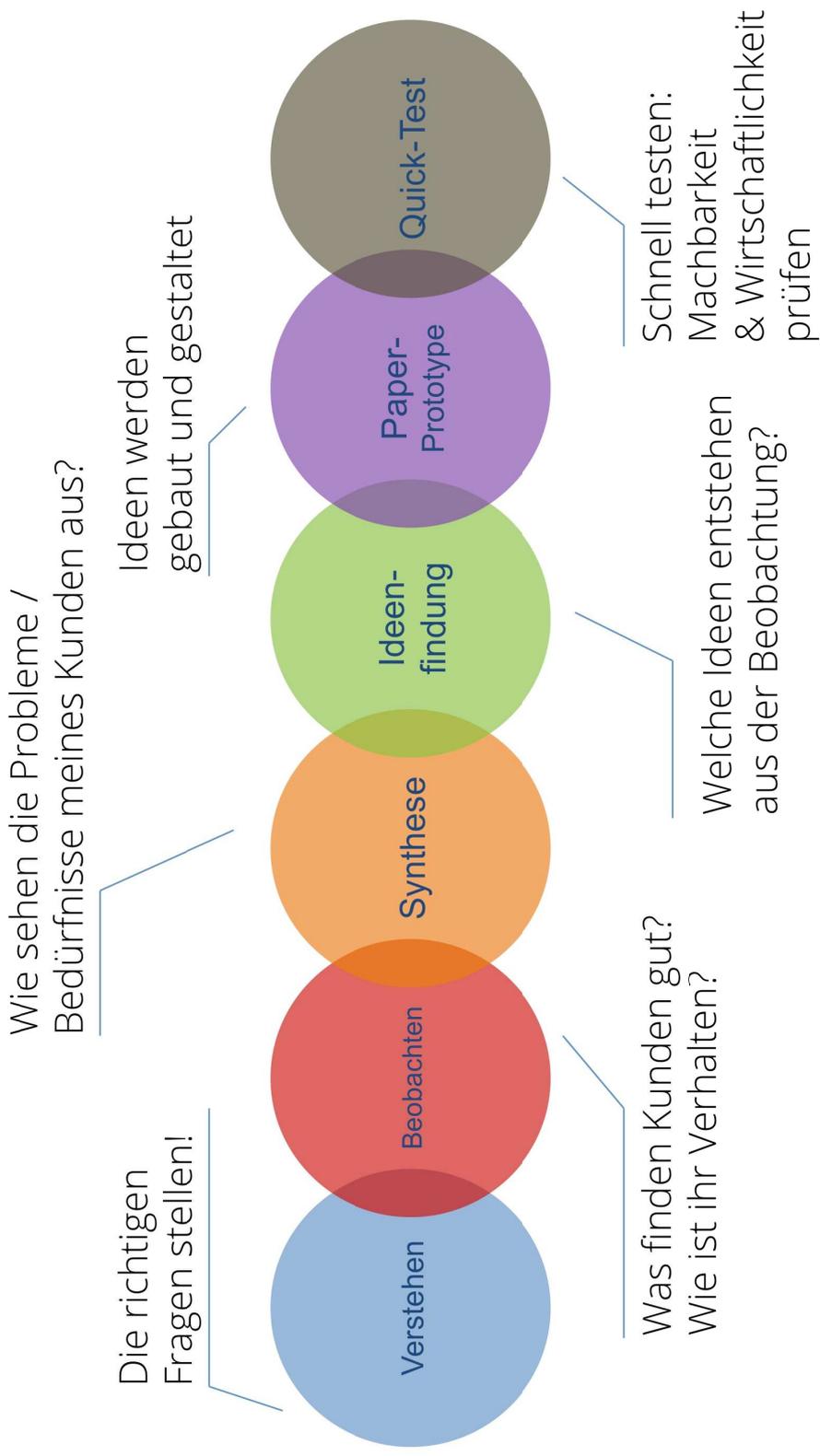
(9)



# Nicht gradlinig – sondern iterativer Prozess

(10)





Themenwolke  
Hund

Verkauf  
Fundtier  
Hundeschule  
Hundekot/Abfall  
Beißkorb  
Lärm  
Beißvorfall  
Tiergesundheits/Tierarzt  
Leinenpflicht  
Verlust  
Seuchenschutz  
Hundefriedhof  
Umzug  
Zucht  
Tierschutz  
Verreisen

# 5 Arbeitsgruppen

Fragestellung:

## **Wie können wir den Hund einfach und sicher verwalten?**

Personas:

- Hundehalter\*innen
- Tierverarzt
- Kind
- Joggende
- Züchter
- Bürgermeister
- Ordnungssachbearbeiter
- Steuersachbearbeiter

1. Verstehen und Beobachten
2. Was ist das konkrete Problem?
3. Was sind die Interessen und Wünsche?
4. Was wäre eine Lösung?
5. Was ist die gemeinsame Lösung?

Tools  
Bedürfnisse des  
Nutzers verstehen



# Tool Persona-Karte

**Bild der Persona**



**Name:**

**Alter:**

**Herkunft:**

**Was macht die Persona tagsüber?**

**Wie nutzt die Persona (Thema)?**

**Was ist der Persona wichtig?**

**Was sind die Bedürfnisse der Persona?**

# Patrick (31, Hundebesitzer)



"Ein Scheiß, muss ich "

Age: 28

Work: KFZ Mechatroniker

Family: Ledig, kinderlos

Location: Mansfelder Land

Character: schwierig

Ledig

ortsgebunden

leicht reizbar

## Ziele

- Verbringt die Freizeit mit seinem Hund Thor
- Will möglichst wenig Behördenkontakt
- Wenig Motivation für Neues

## Frustrationen

- Behördenkontakte, wie Finanzamt und Ordnungsamt
- "Gängelungen am Arbeitsplatz"
- Finanzielle Engpässe

## Motivation

Braucht Anreize von außen

Angst

Finanzielle Leistungsfähigkeit

Vertrauen auf die eigenen Stärken

Sozialverhalten

## Behördenerfahrung



## Zugang zu Informationen

Zeitungen (Gratis, Verkauf)

Online & Social Media

Empfehlungen

Postwurf

## Bio

Nach dem Abschluss der Sekundarschule in Eisleben machte Patrick eine Ausbildung zum KFZ-Mechatroniker bei "Willis Autokiste" in Helbra. Aufgrund seiner handwerklichen Geschicke fragen auch mal Patricks Freunde, ob er das ein oder andere Problem an deren Autos beheben kann. Die Beziehungen endeten bislang wenig glücklich. Die engste soziale Bindung hat Patrick in seinem Hund Thor gefunden, der bestens umsorgt wird.

## Personality

Introvert Extrovert

Thinking Feeling

Sensing Intuition

# Margrit (56, Sachbearbeiterin im Ordnungsamt)



*"Ich sehe mich als Dienstleisterin, wobei manche Bürger die gute Kinderstube vergessen haben."*

Age: 56

Work:

**Verwaltungsfachangestellte**

**Family: verheiratet, zwei**

**erwachsende Kinder**

**Location: Mansfelder Land**

**Character: freundlich,**

**kommunikativ**

## Personality



Erfahren Kommunikativ selbstsicher

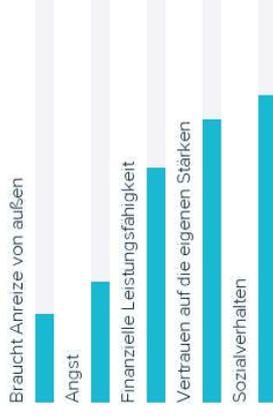
## Ziele

- Gute Arbeit zu leisten bis zum Renteneintritt
- Begrenzte Aufnahme von Innovationen am Arbeitsplatz
- Grundsätzliche Bereitschaft zur Fortbildung

## Frustrationen

- Ständig wechselnde Gesetzgebung und Formulare
- Unfreundliche Bürgerinnen und Bürger
- Mangelnde Wertschätzung vom Vorgesetzten

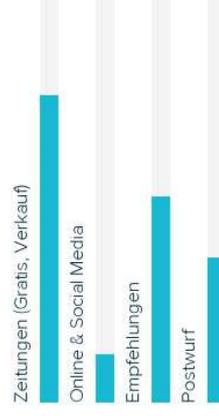
## Motivation



## Behördenerfahrung



## Zugang zu Informationen



# Carola (38, Tierärztin)



"Hundebesitzer haben für ihre Hunde Verantwortung, auch dass diese so erzogen werden, dass sie keine Gefahr für andere sind."

Age: 38

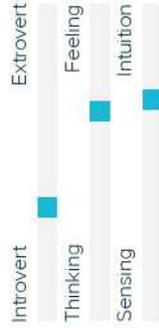
Work: Tierärztin

Family: **geschieden, ein Kind**

Location: **Mansfelder Land**

Character: **freundlich, tierlieb**

## Personality



Erfahren

Kommunikativ

tierlieb

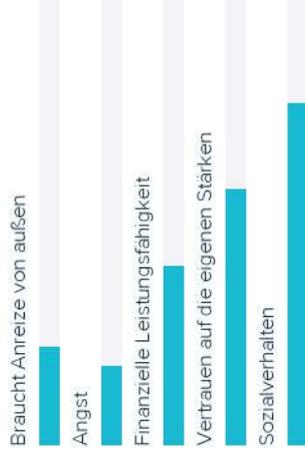
## Ziele

- "Habe mein Hobby zum Beruf gemacht"
- Tierbesitzer und ihren Tieren helfen
- Arbeitet mit Herz und nicht mit Stechuhr

## Frustrationen

- Wechselnde Vorschriften (Stichwort Kampfhunde)
- Verantwortungslose Tierbesitzer
- Mangelnde Zahlungsmoral der Kunden

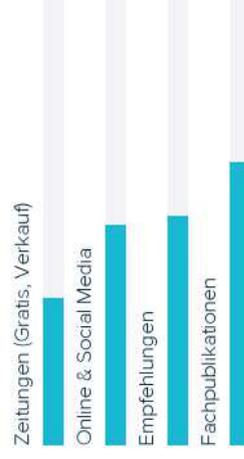
## Motivation



## Behördenverfahren



## Zugang zu Informationen



## Bio

Bei Carola stand schon früh fest, dass Sie später einen Beruf mit Tieren ausfüllen wird. Sie ist auf einen kleinen Bauernhof, umgeben von vielen Tieren aufgewachsen. Für sie stand das Tierwohl immer im Vordergrund. Sie engagierte sich als Studentin bei "Vier Pfoten" und kehrte nach dem Studium wieder in ihre Heimatregion zurück. Mit finanzieller Unterstützung ihrer Familie eröffnete sie vor einigen Jahren eine kleine Tierarztpraxis. Sie sieht ihre Aufgabe manchmal auch darin, die Tierbesitzer auf ihre Pflichten und Verantwortung aufmerksam zu machen. Nicht immer hat sie damit gute Erfahrungen gemacht.

# Heinz (67, Hundezüchter)



*"Schlimm, dass in Deutschland jeder einen Hund halten kann, obwohl es viele gibt, die dazu keine Eignung haben"*

Age: 67  
Work: Rentner  
Family: verheiratet  
Location: Mansfelder Land  
Character: Meinungsstark

## Personality



Erfahren großzügig tierlieb

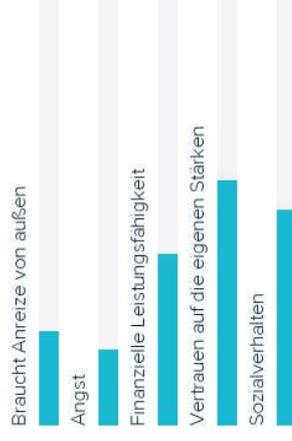
## Ziele

- "Als Rentner kann ich mich jetzt endlich um eine Zucht kümmern"
- Schaut sich die Käufer ganz genau an
- Ist ein ehrgeiziger Züchter, der das Wohl der Tiere im Blick behält

## Frustrationen

- "Feilschen" um den Kaufpreis
- Verantwortunglose Tierbesitzer
- "Besitzer, die aus Tieren Waffen machen"

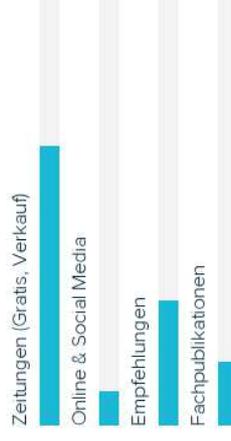
## Motivation



## Behördenerfahrung



## Zugang zu Informationen



## Bio

Nach einem langen Berufsleben bei der Polizei, begann er erst kurzlich der nächste Lebensabschnitt für Heinz. Als Ruhestandler. Endlich konnte er viel Zeit mit seinem schon lange ausgeübten Hobby verbringen. Mit der Zucht von reinrassigen Vierbeinern beschäftigt er sich bereits seit 30 Jahren. Einige Käufer kommen von weit her, um die Welpen zu kaufen. Als Züchter hat er einen tadellosen Ruf. Er verkauft auch nicht jedem "seine" Welpen. Der Charakter des Käufers sollte schon stimmen. Als erfahrener Polizist meint er, die richtigen Antennen dafür zu haben.

# Gerlinde (61, Bürgermeisterin)



*"Menschen und Hunde sollen in meiner Gemeinde möglichst ohne Konflikte miteinander leben können. Dafür braucht es Regeln - vor allem für die Hundebesitzer."*

**Age:** 61  
**Work:** Bürgermeisterin  
**Family:** verheiratet  
**Location:** Mansfelder Land  
**Character:** Resolut

## Personality



Erfahren      resolut      kommunikativ

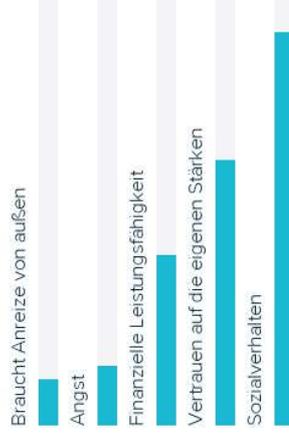
## Ziele

- Friedliches Zusammenleben in der Gemeinde
- Eine ordentlich und rechtssichere Verwaltung
- Motivierte Verwaltungsmitarbeiter, zufriedene Bürgerinnen und Bürger

## Frustrationen

- Uneinsichtiges und unkooperatives Verhalten
- Neue Aufgaben ohne neue Ressourcen
- Fehlerhafte Entscheidungen in der eigenen Verwaltung

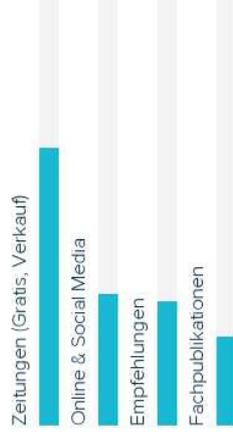
## Motivation



## Behördenverfahren



## Zugang zu Informationen



## Bio

Es gibt Leute in der Gemeinde, die meinen, dass Gerlinde immer schon Bürgermeisterin gewesen ist. Ganz so ist es natürlich nicht. In den ersten Jahren nach 1990 amtierte ein Bürgermeister, der mit dieser Aufgabe schnell überfordert war und nach drei Jahren hinschmiss. Gerlinde, einige Jahren schon in der Kommunalverwaltung tätig, wurde gefragt und sagte ja. Spontan aber aus innerer Überzeugung. Seither "regiert" sie ihre Gemeinde mit starker Hand, jedoch immer mit neuen Ideen. Sie kann zu hören, aber dann auch entscheiden. Was sieh zunehmend ärgert, ist die Rücksicht- und Verantwortungslosigkeit mancher Bürgerinnen und Bürger. Sie wünschte sich an mancher Stelle mehr staatliche Autorität.