

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

Kennenlernen

Interview mit fünf Fragen:

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

Drei Perspektiven auf Innovation

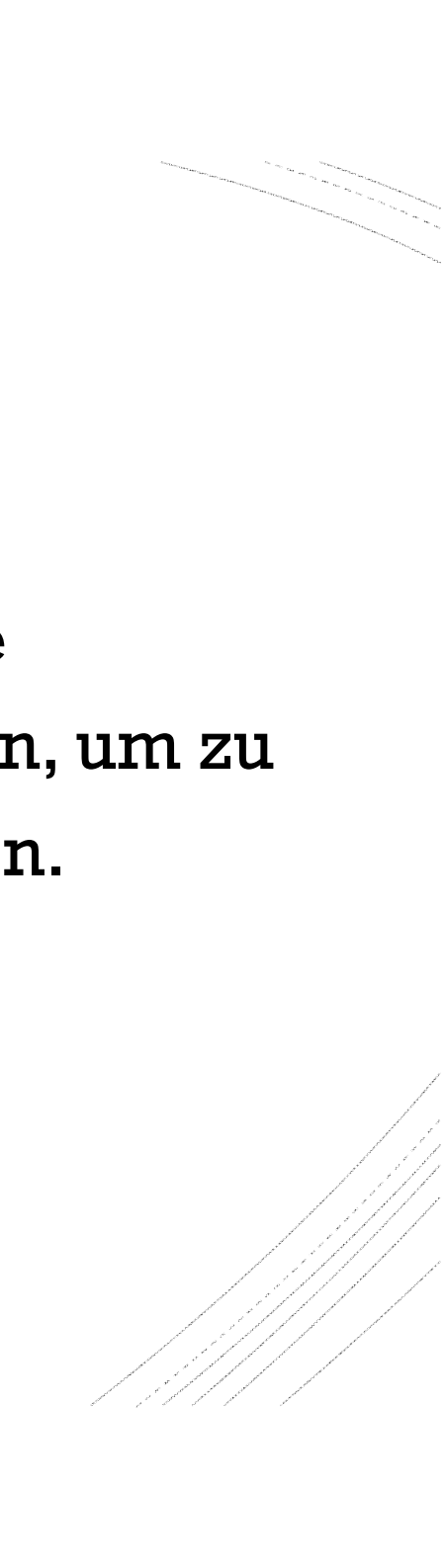
- 1. Wünschbarkeit = Entsprechung existierender Bedürfnisse potentieller Nutzer (Empathie)
- 2. Machbarkeit = Mit gegebener Möglichkeiten realisierbar
- 3. Wirtschaftlichkeit = Zum Nutzen angemessener Preis





Wozu Design
Thinking?

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



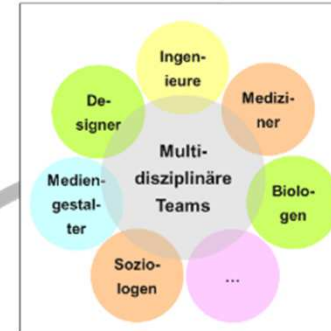
Definition

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.

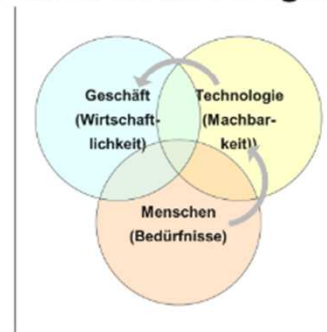
Der Design Thinking Prozess ist strukturiert und erfolgt **iterativ**. Innerhalb des Design Thinking Prozesses setzt ein multidisziplinäres Team bestimmte Techniken ein.

DT im Überblick

2. WER? Multidisziplinäre Teams!



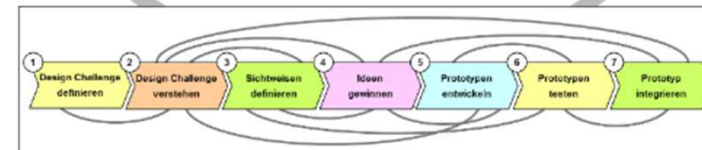
1. WAS? Mensch als Ausgangspunkt!



3. WO? Kreatives Umfeld!



4. WIE? Iterativer Prozess!





10 Grundelemente

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

(1)

Beispiel für ein interdisziplinäres
Team aus Mitgliedern mit T-Profil

Offenheit, Neugier, Empathie, Interesse,
Kommunikationsfähigkeit, ...

Psychologie

Maschinenbau

Philosophie

Informatik

BWL

Soziologie

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

ASSOCIATIONEN ZUR AOK

KURZPROFIL

GESUNDHEITSRADAR

ERNÄHRUNG

BEWEGUNG

MENTALE GESUNDHEIT

PHYSISCHE & CHRONISCHE ERKANKUNGEN

PRODUKTE

LEISTUNGEN

SERVICES

FUNKTIONEN

MEDIENPREFERENZEN

INTENSIV GENUTZTE MEDIENKATEGORIEN

RECHNERSPIELANGEBOTE

THEMENRADAR

THEMENREISE DER PERSONA IM VERGLEICH ZUR MARKE

AOK THEMEN

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

WISSENSCHAFT

INVESTITION

POLITIK

VERTRIEB

Persona-Steckbriefe

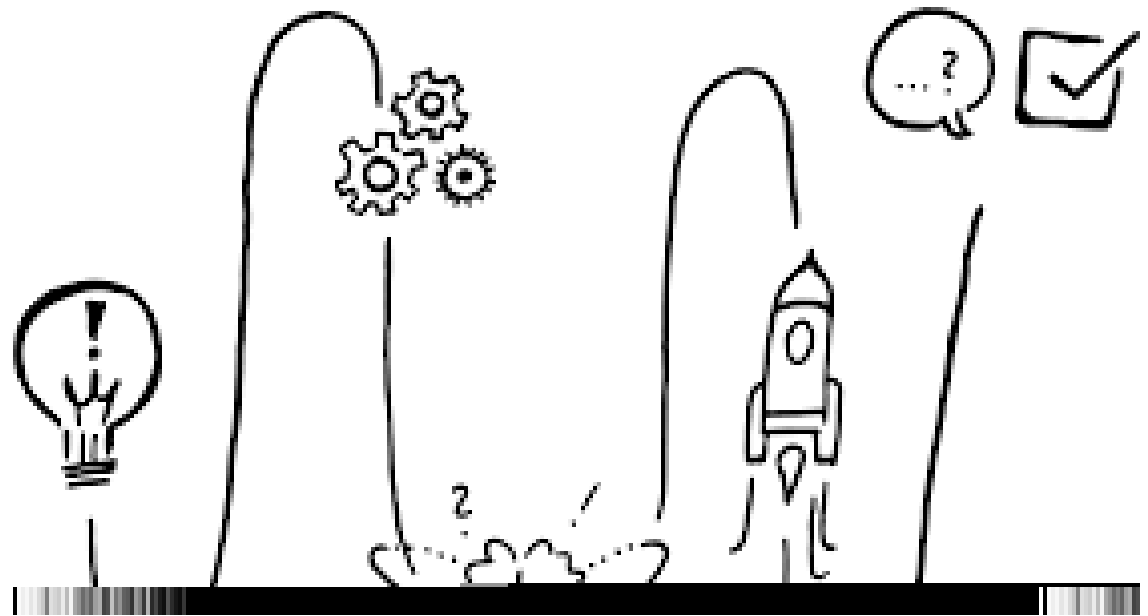
Fragestellung anpassen – andere Fokussierung?

(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

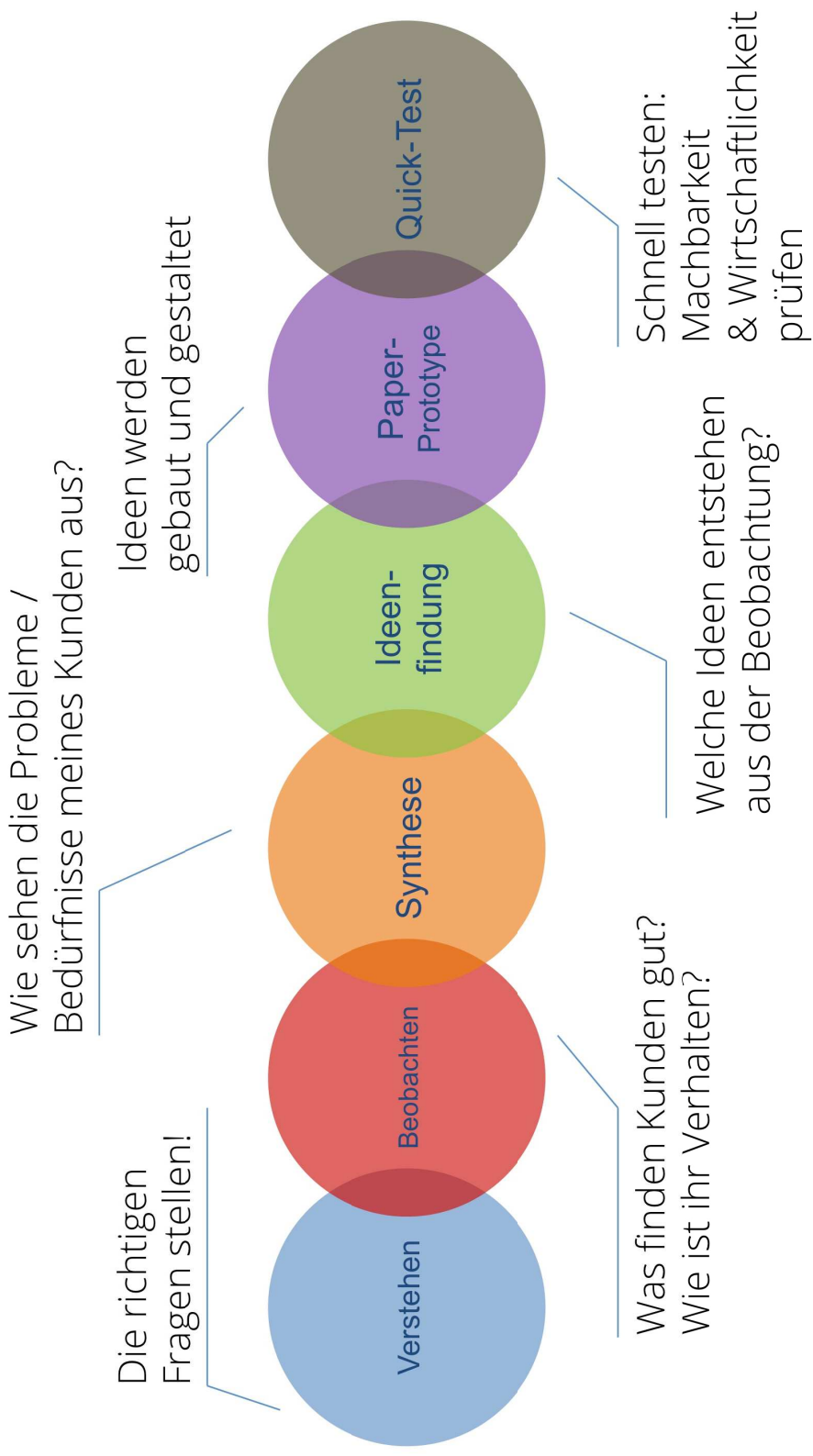
(9)



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

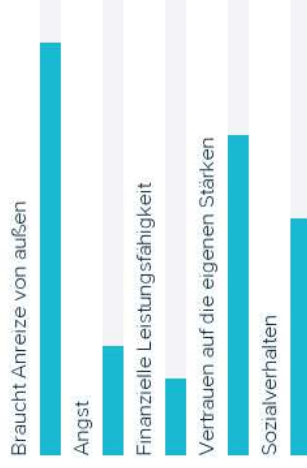
Ziele

- 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

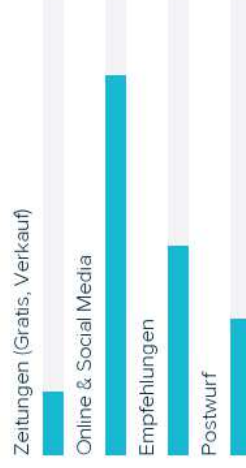
Motivation



Behördenerfahrung



Zugang zu Informationen



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



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

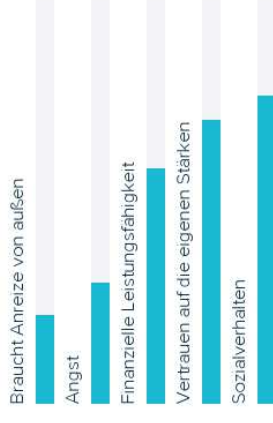
Ziele

- 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

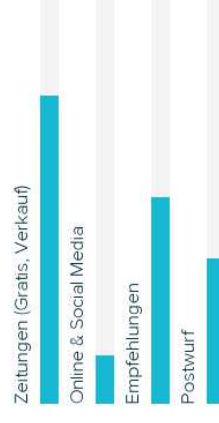
Motivation



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: verschieden, ein Kind

Location: Mansfelder Land

Character: freundlich, tierlieb

Personality



Erfahren

Kommunikativ

tierlieb

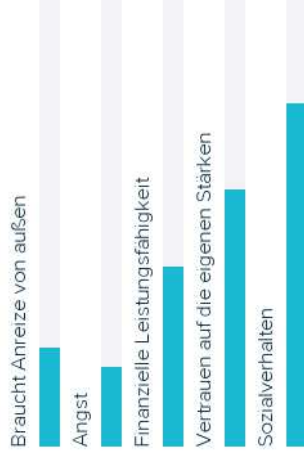
Ziele

- "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

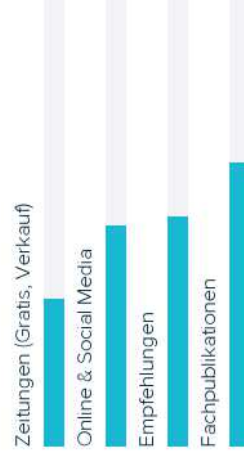
Motivation



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

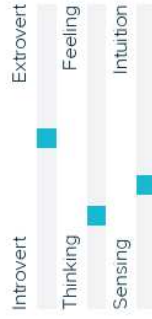
Work: Rentner

Family: verheiratet

Location: Mansfelder Land

Character: Meinungsstark

Personality



Erfahren großzügig tierlieb

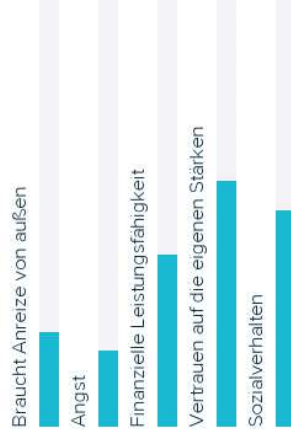
Ziele

- "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"

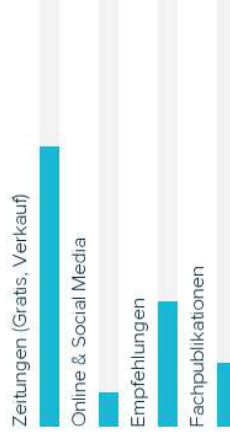
Motivation



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

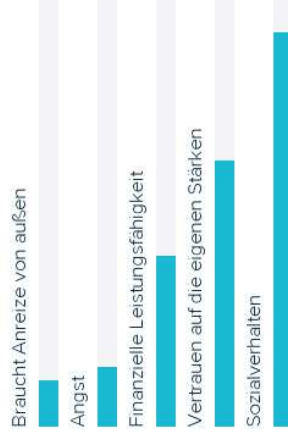
Ziele

- 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

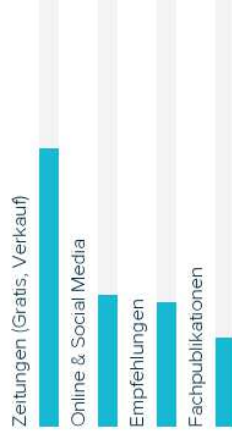
Motivation



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.