

**PROF. DR. CHRISTIAN SCHACHTNER, TABEA HEIN**

**Public Management**

**TOGI SYMPOSIUM ZUR NACHHALTIGEN DIGITALISIERUNG VON STAAT, STÄDTEN UND VERWALTUNG | 23.-24. JUNI 2021**

**Kann UX-Research im Hinblick auf**

**den Public Value-Ansatz einen Mehrwert**

**für Services der öffentlichen Verwaltung leisten?**

# AGENDA

---

**Das Konzept des Public Value-Ansatzes**

---

**1**

---

**Datenkompetenz**

---

**2**

---

**UX – Vorgehen und Methoden**

---

**3**

---

**Erhebungsdesign und Pretest-Ergebnisse**

---

**4**

---

# Wer wir sind...



- **Prozessmanager und Fachstelle für Agilität einer Mittleren Stadt**
- **Externer Berater im Bereich Transformation öffentlicher Dienststellen, Data Sciences, Smart City/Region**
- **Studiengangleiter und Professor für Public Management und New Work**
- **Erwachsenenbildner für Fortbildungsformate, Learning Analytics und Kompetenzbilanzierung**

- **Interne Beraterin zu Ideen und Projekten für Verwaltungsreformen der Stadt Frankfurt am Main**
- **Wirtschaftsinformatikerin und Ausbildung als CDO**
- **Zertifizierte KI-Managerin (IHK) und Co-Autorin des Buchs „Künstliche Intelligenz für die Smart City“**



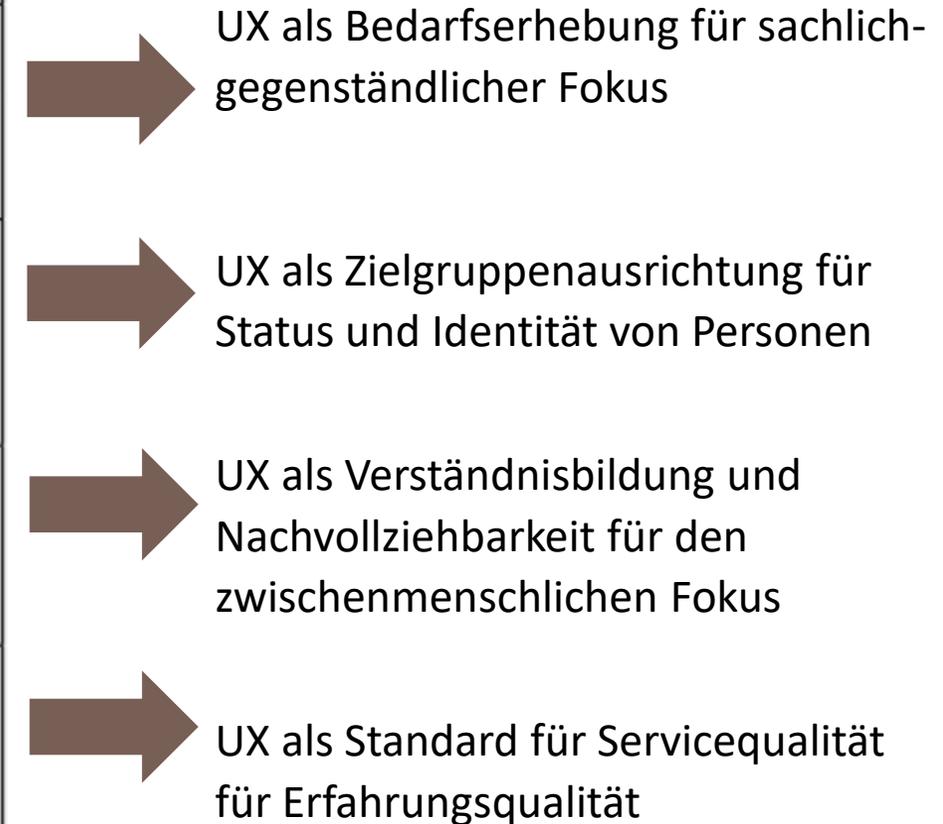
# 01

**VORSTELLUNG DES**

**PUBLIC VALUE-ANSATZES**

# DER PUBLIC VALUE-ANSATZ

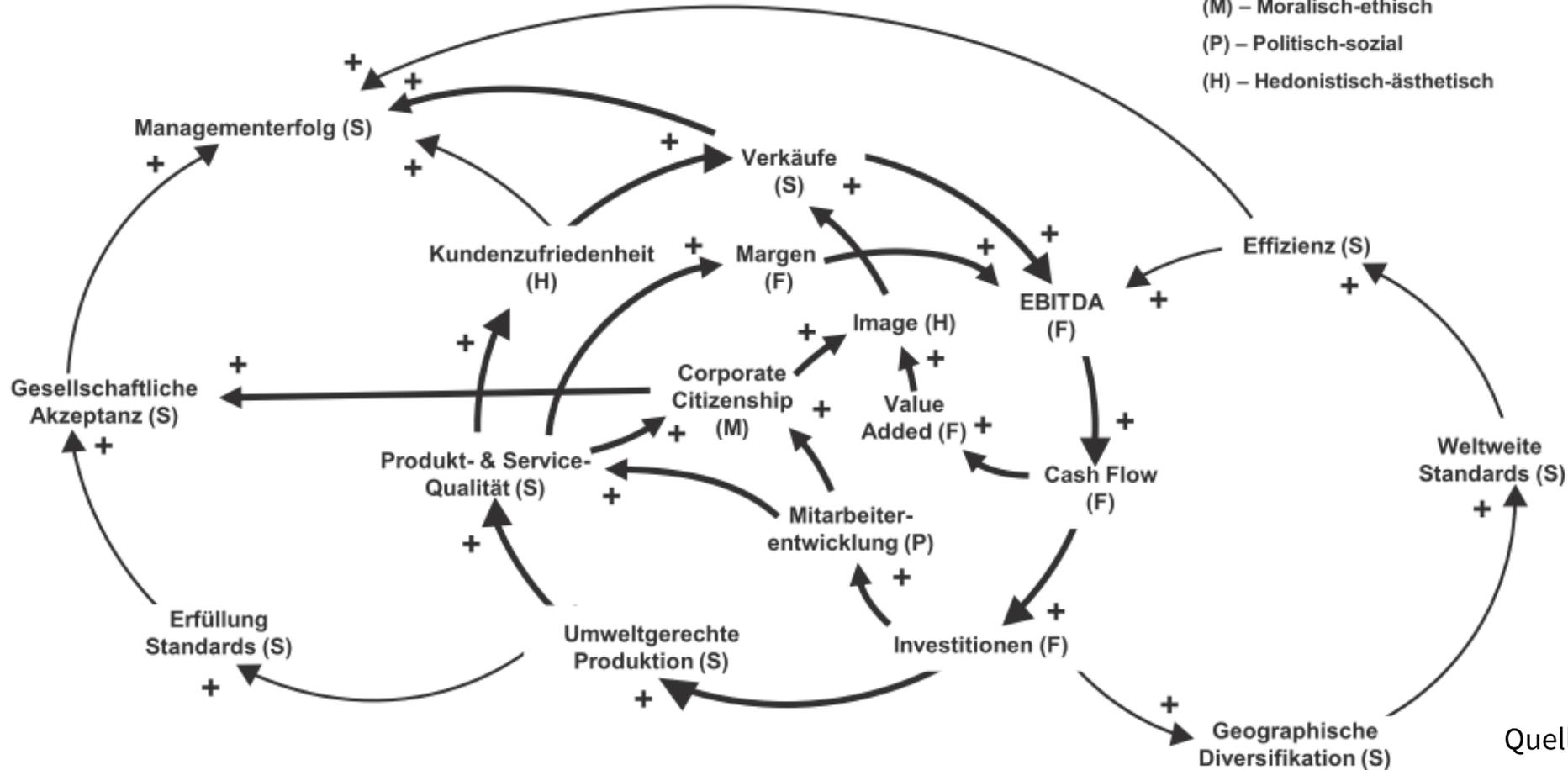
Grundbedürfnis	Wertdimension	Ermessenskriterien	Public Values (schwerpunktmäßig)
Orientierung und Kontrolle (Streben nach Regelmäßigkeiten und eigenem Handlungsspielraum)	Instrumentell-utilitaristisch	Sachgerechtigkeit	Sachlich-gegenständlicher Fokus: Saubere Umwelt, Mobilität, Bildungsangebot
		Wirtschaftlichkeit	
Selbstwerterhalt und -erhöhung (Streben nach positivem Selbstbild und stimmigem Person-Umweltbezug)	Moralisch-ethisch	Rechtmäßigkeit (hier als Garantie der Wahrung von Persönlichkeitsrechten)	Fokus auf Status von Personen und Identität: Chancengerechtigkeit, Pflege kulturellen Erbes, Generationengerechtigkeit
Bindung (Streben nach positiven Beziehungserfahrungen)	Politisch-sozial	Unparteilichkeit	Fokus auf zwischenmenschlichen Umgang: Soziale Innovation, Kulturelle Vielfalt, Bürgerschaftliches Engagement
Positive Erfahrungen (Streben nach positiven Emotionen)	Hedonistisch-ästhetisch	Nicht explizit erwähnt (erst im Rahmen des New Public Management als wichtiges Kriterium eingeführt)	Fokus auf Erfahrungsqualität: Bürgernähe, Zuverlässigkeit, Servicequalität



Quelle: Meynhardt/ Metelmann (2008)

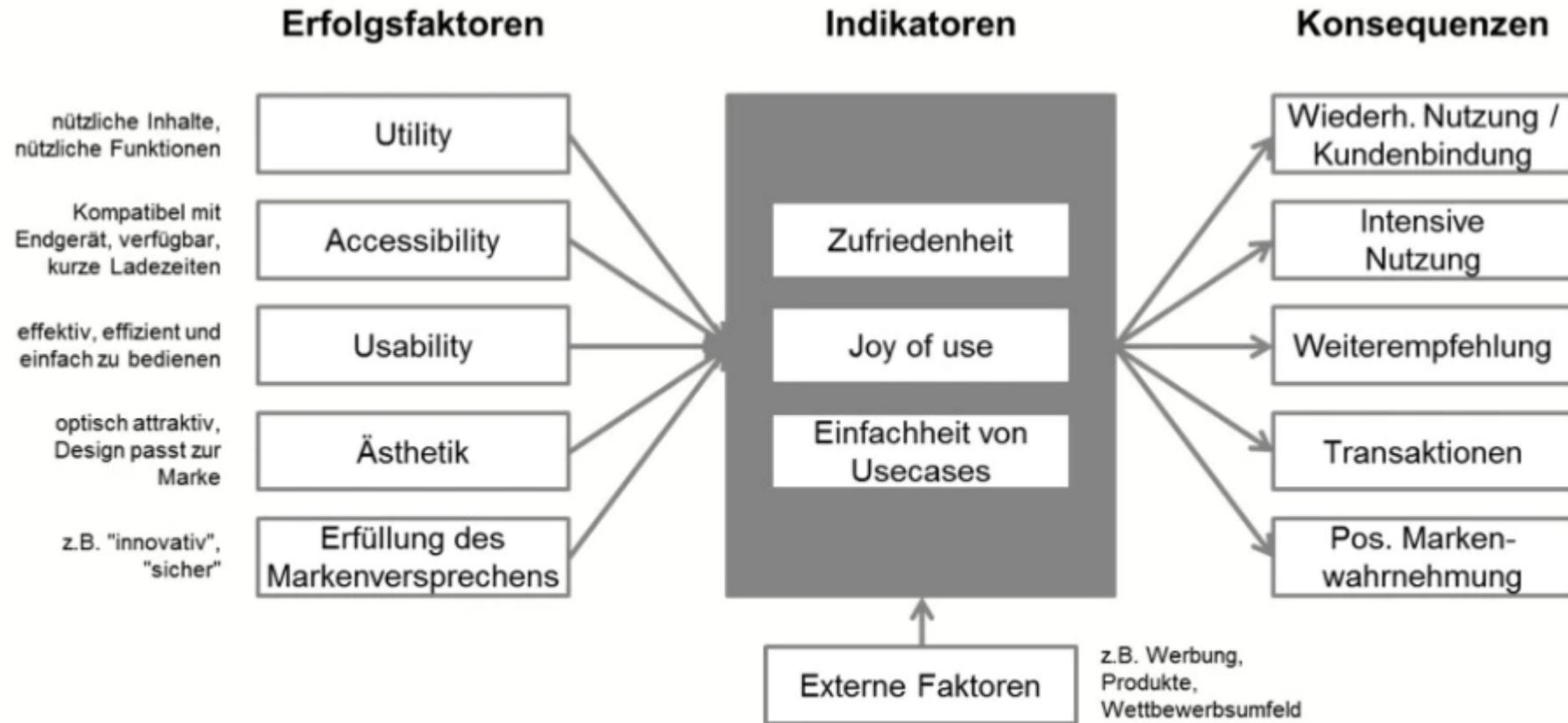
# DAS NETZWERK DES PUBLIC VALUE

- (S) – Sachlich-inhaltlich
- (F) – Finanziell-ökonomisch
- (M) – Moralisch-ethisch
- (P) – Politisch-sozial
- (H) – Hedonistisch-ästhetisch



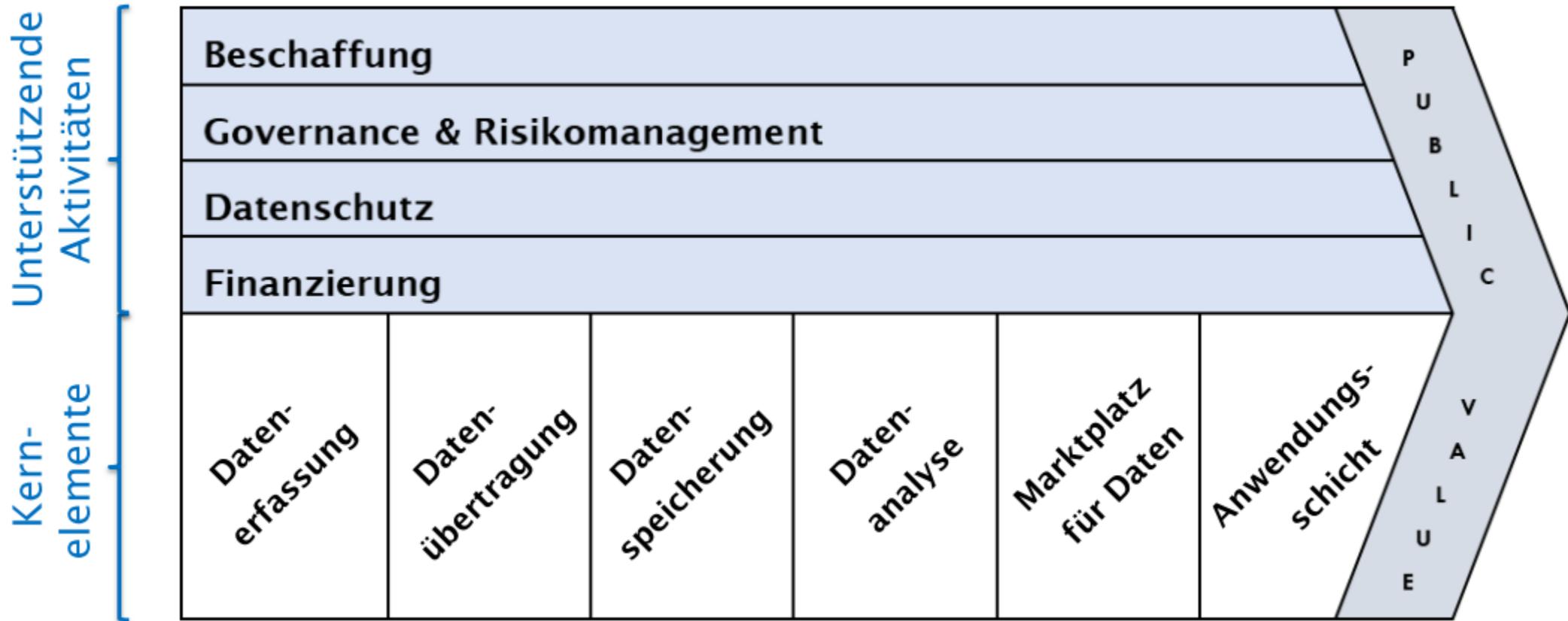
Quelle: Gomez / Meynhardt (2014)

# DAS USER-EXPERIENCE-WIRKMODELL



Quelle: Facit digital zitiert nach Wörmann (2014)

# DIE VALUE CHAIN BEI DIGITALEN ANWENDUNGEN



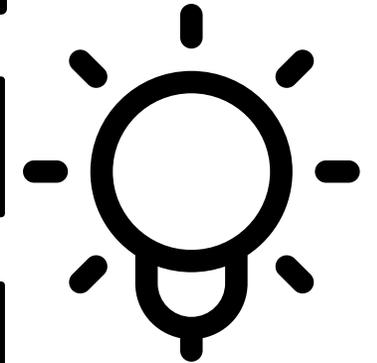
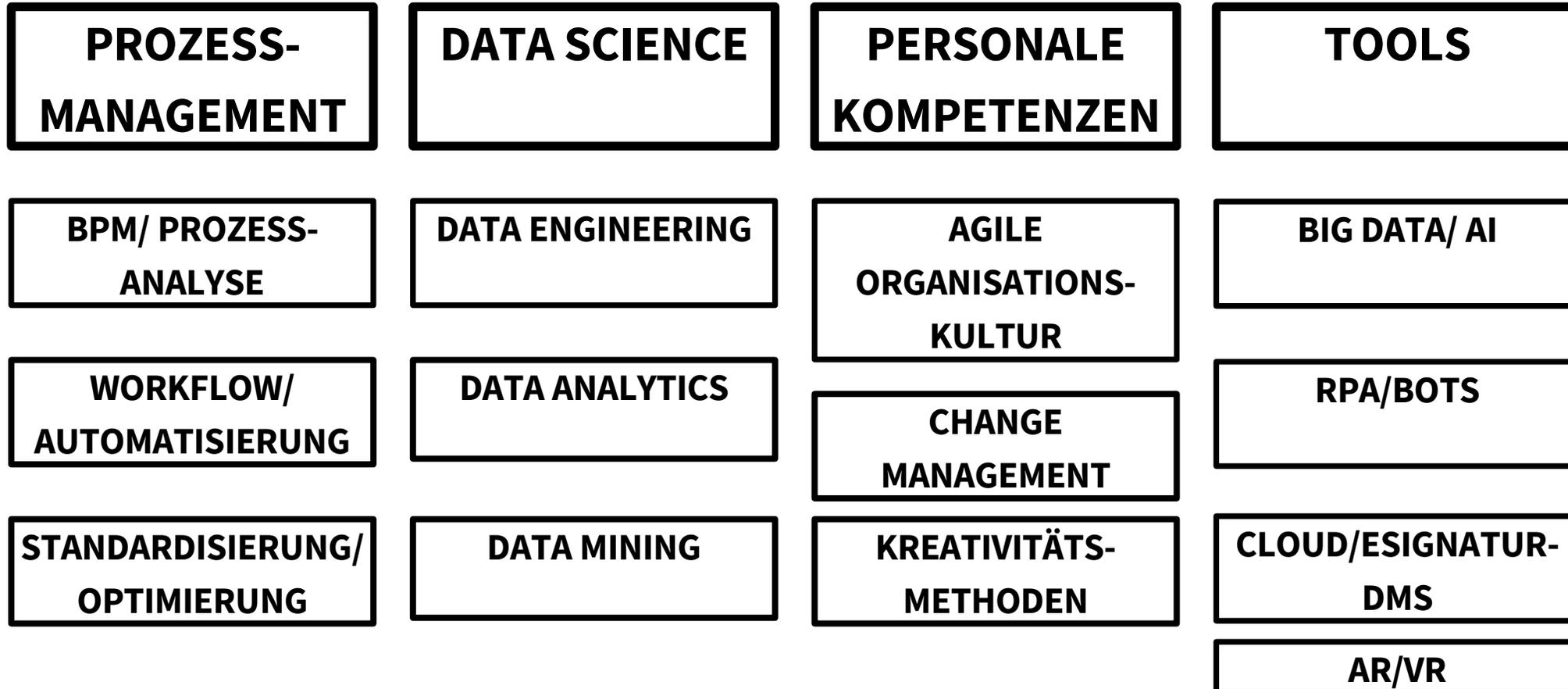
Quelle: angelehnt an Porter (1985), zitiert nach Haller (2018)

# 02

**DATENKOMPETENZ ALS GRUNDLAGE FÜR UX-DESIGN**

**WAS SIND GESTALTUNGSFELDER?**

# KOMPETENZ FÜR DEN SMARTEN ÖFFENTLICHEN SEKTOR BEDEUTET KOMPLEXE ZUSAMMENHÄNGE VERSTEHEN!



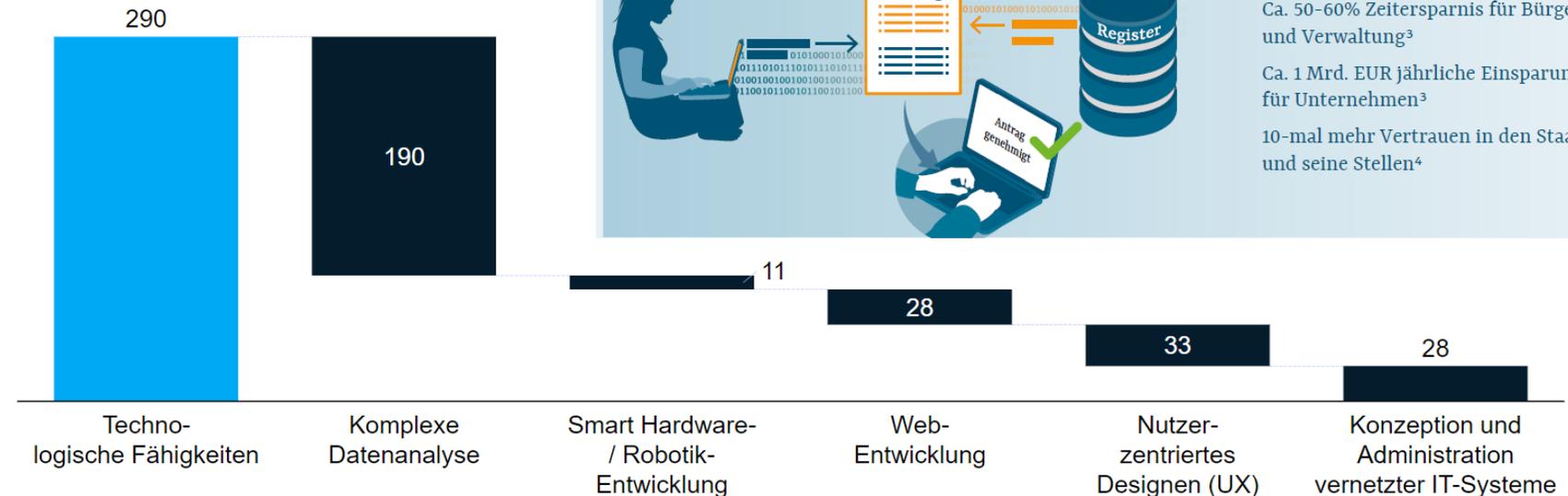
# FEHLENDE KOMPETENZ

## AKTUELLE HERAUSFORDERUNGEN UND INSIGHTS DES ÖFFENTLICHEN SEKTORS



- Innovation / Transformation
- Kollaboration
- Qualitätssicherung / Serviceorientierung

Future Skills-Lücke in Deutschland<sup>1</sup>  
Anzahl Personen in Tsd., 2023

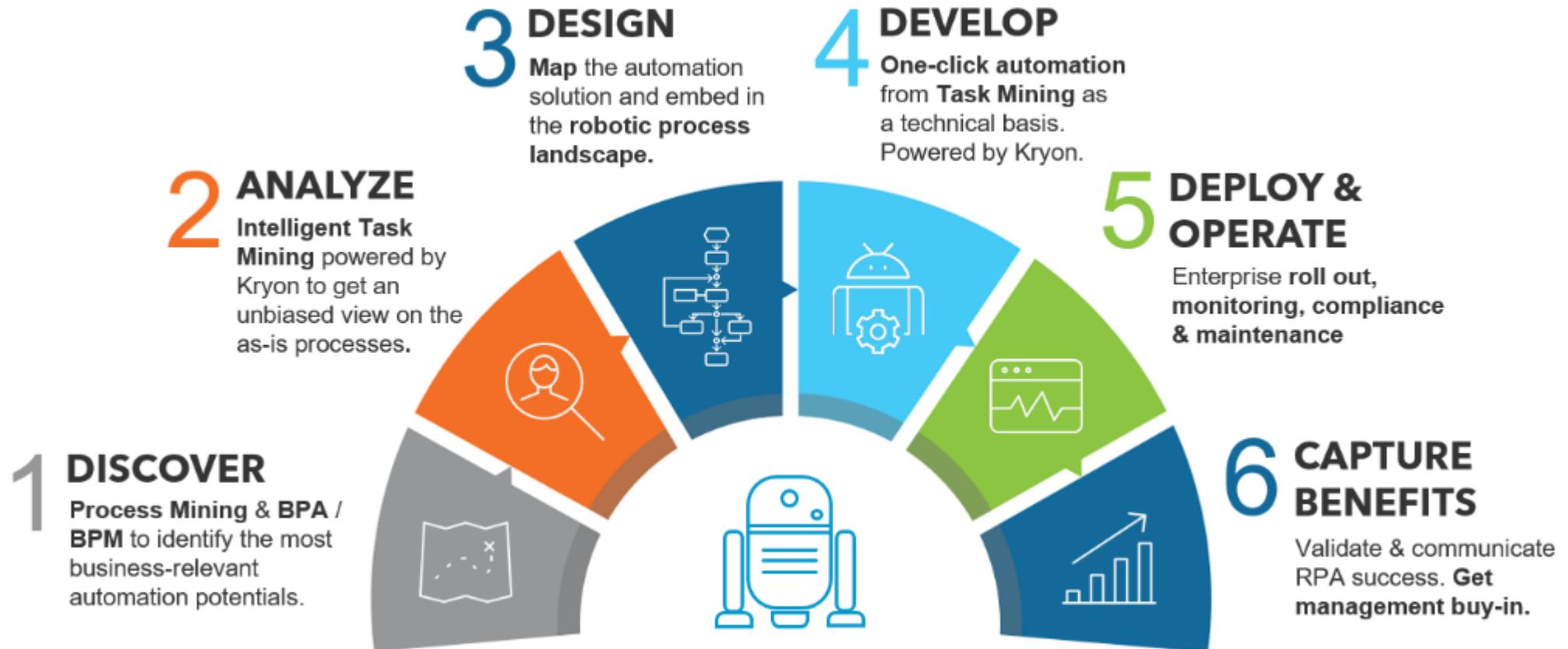


### Nutzerfreundliche und effiziente Verwaltungsleistungen



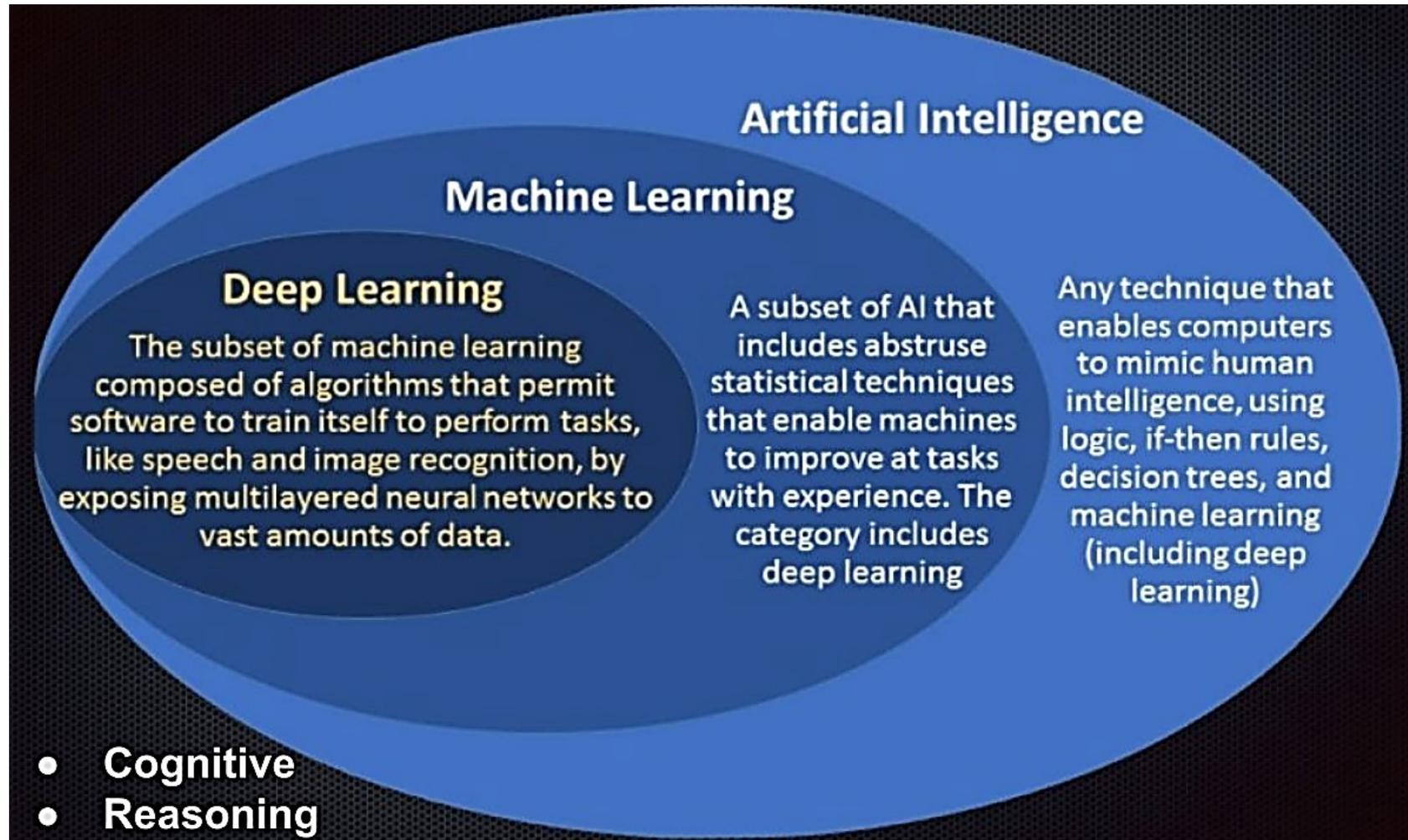
1. Methodischer Ansatz: Startpunkt Befragung von > 600 Organisationen inkl. Öffentliche Sektor-Organisationen zu Future Skills; Befragungszeitraum: Sommer 2018; Befragungsergebnisse speisen Modell zu Future Skills-Lücke

# RPA ALS PROZESSGETRIEBENER EINSTIEG IN DIE DURCHGEHENDE DIGITALISIERUNG



Quelle: Software AG

# AI ALS ENDAUSBAUSTUFE – TRAINIERTE AUTARKE SYSTEME



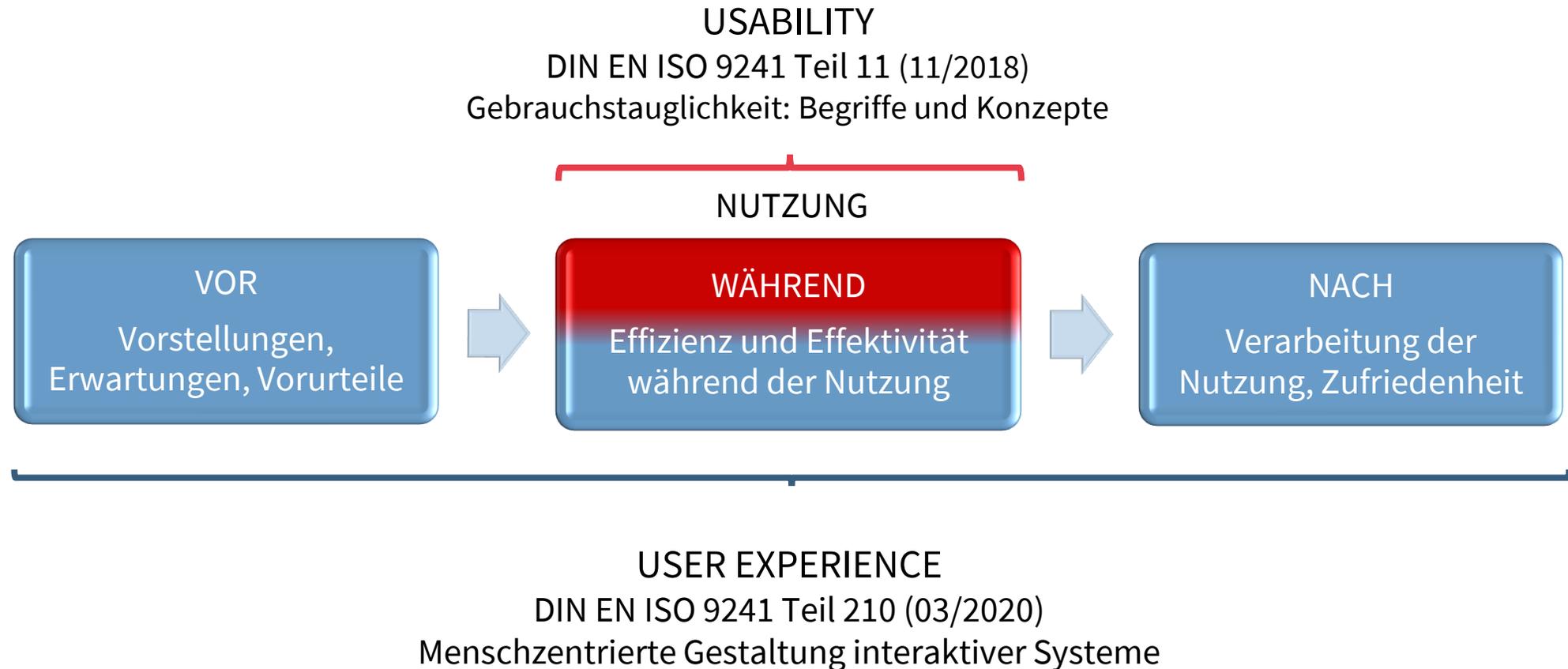
Quelle: Gressling (2020)

# 03

**USER EXPERIENCE**

**VORGEHEN UND METHODEN**

# USABILITY UND USER EXPERIENCE



Quelle: Eigene Darstellung nach DIN EN ISO 9241 Teil 11 und Teil 210

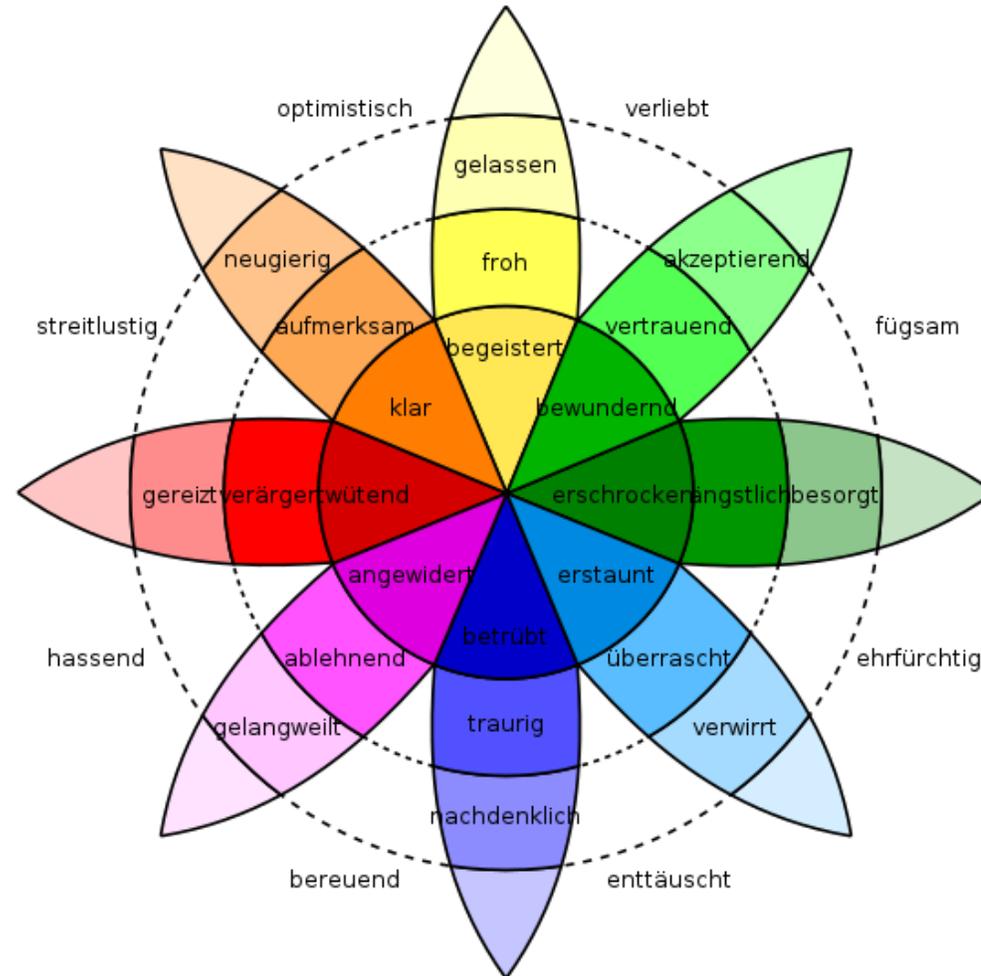
# USER EXPERIENCE = NUTZUNGSERLEBNIS

## Ziele:

- Bedürfniserfüllung
- Zufriedenheit mit dem Produkt / Service erhöhen
- Bestmögliches Erlebnis schaffen

## Voraussetzung:

- Kenntnis psychologischer Bedürfnisse und / oder
- positiver Erlebniskategorien



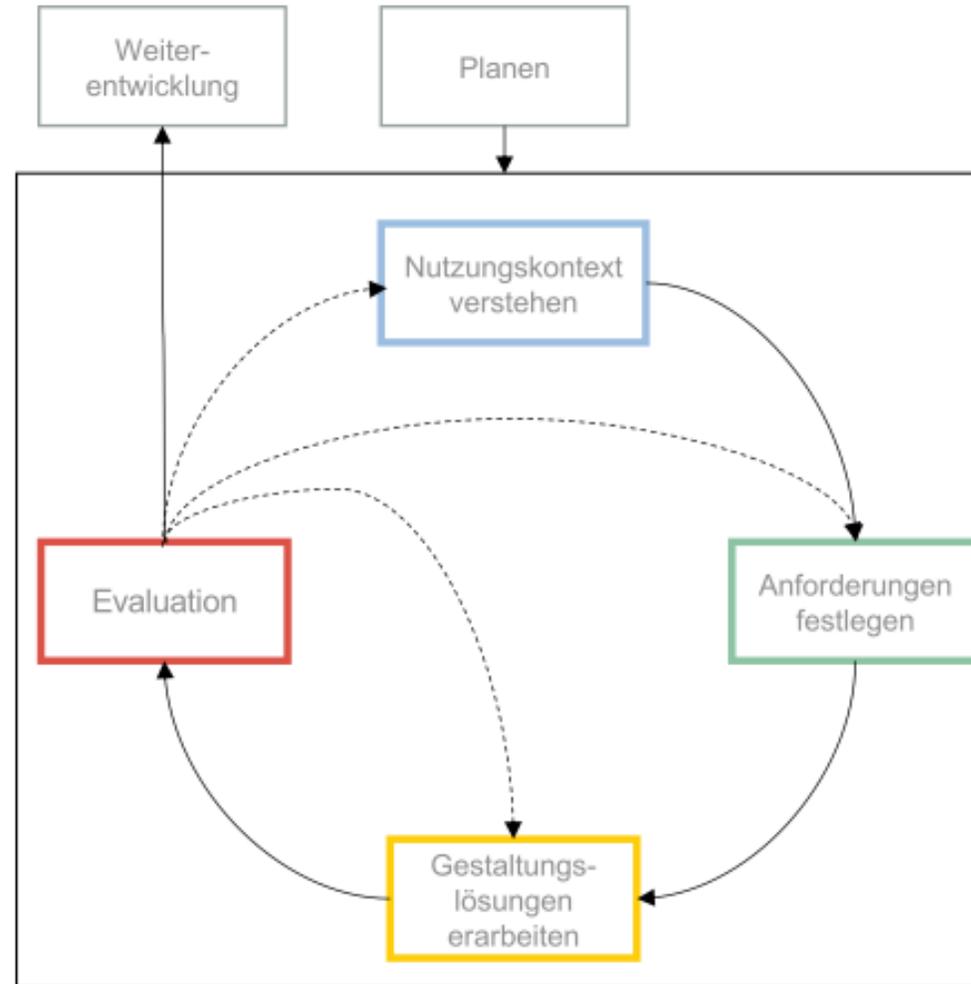
Robert Plutchik's Rad der Emotionen

Quelle: Wikimedia Commons, gemeinfrei

# MENSCHZENTRIERTE GESTALTUNG - ITERATIVES VORGEHEN

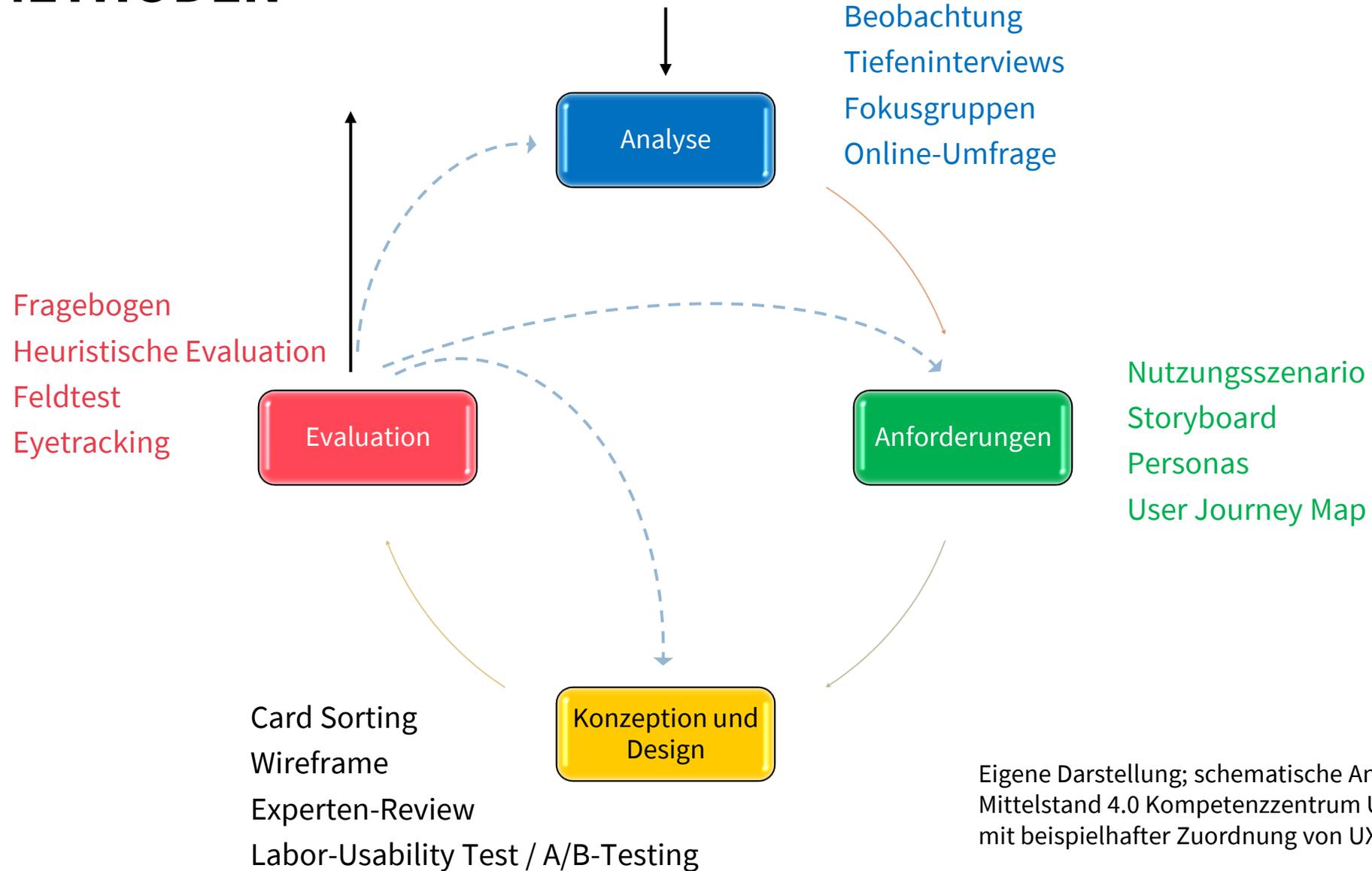
DIN EN ISO 9241-210  
„Prozess zur Gestaltung  
gebrauchstauglicher Systeme“

Quelle: Mittelstand 4.0  
Kompetenzzentrum Usability (2020)



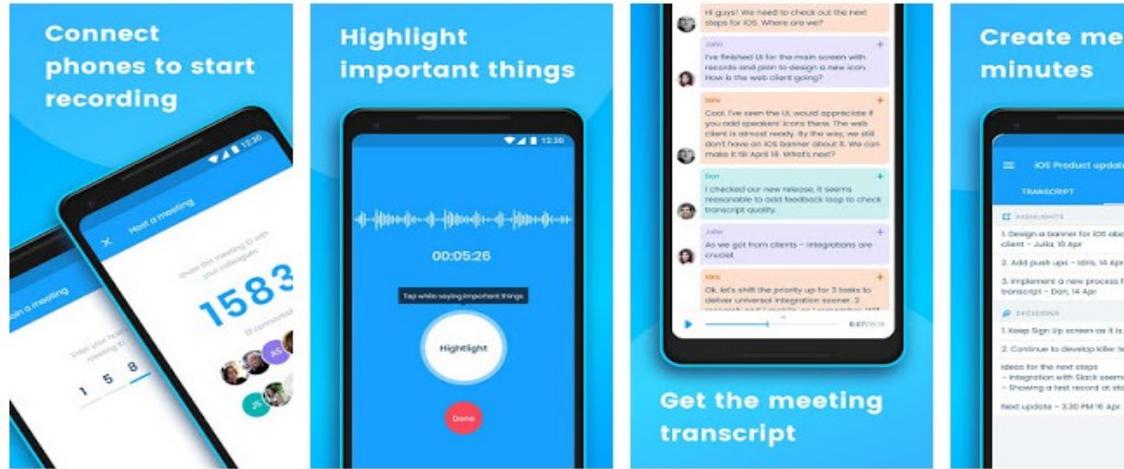
(DIN EN ISO 9241-210, 2020)

# UX – METHODEN

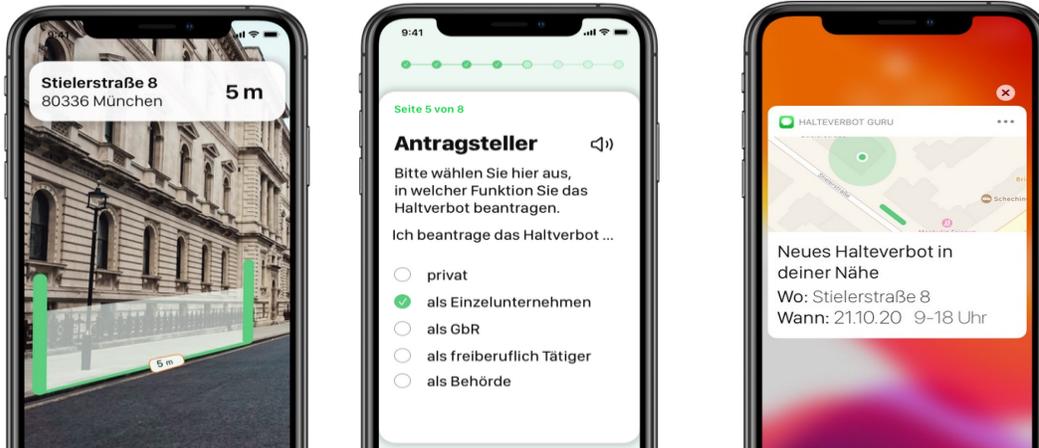


Eigene Darstellung; schematische Anlehnung an Abb. Mittelstand 4.0 Kompetenzzentrum Usability (2020) mit beispielhafter Zuordnung von UX-Methoden

# UX UND KÜNSTLICHE INTELLIGENZ



Protokoll-App Quelle: Reason8 (2021)



Halteverbot Guru  
Quelle: 3x10 UG (2021),  
Bildausschnitte



Chatbot München  
Quelle: Landeshauptstadt  
München, Döring (2020)

# 04

**ERHEBUNGSDESIGN**

**UND PRETEST-ERGEBNISSE**

# DATENERHEBUNGS- UND INTERPRETATIONSDESIGN

## ABLAUFSHEMA GESAMTERHEBUNG

1. Fragebogenentwicklung anhand eines Pretests als Workshopformat (N= 7 Agilisten aus öV u. Wirtschaft)
2. Quantitativ-Qualitative Erhebungen von Praktikern aus versch. Regionen der D-A-CH-Region  
– 10 Fragenkomplexe (Aug 2021 - Feb 2022)
3. Anschließend zwei Evaluationsworkshop (Mär 2022 - Juli 2022)
4. Qualitative Inhaltsanalyse mit Priorisierungen des Antwortspektrums (Aug 2022)

Leitfadengestützte  
Fokusinterviews auf  
Basis eines Pretests

Als mixed-method **Erhebungsdesign** auf Basis von Einschätzungen etablierter Kräfte der Verwaltungsmodernisierung, Entwickler von Bürgerdiensten, Data Scientisten etc. mit mind. 3 jähriger operativer Praxis im Feld

## INHALTSANALYTISCHE AUSWERTUNG DER QUALITATIVEN DATENBESTÄNDE

Legitimierung des  
Fragensettings durch  
Anpassungen in  
iterativen  
Optimierungsschleifen

Abstraktion des  
Erkenntnisgewinns und  
Visualisierung/Analyse  
und Interpretation

Kumulation von  
Kernaussagen und  
Abwägung von  
Differenzierungen

heuristischer **Transfer von  
allgemein** für den  
öffentlichen Dienst  
**bedeutsamen Kompetenzen**

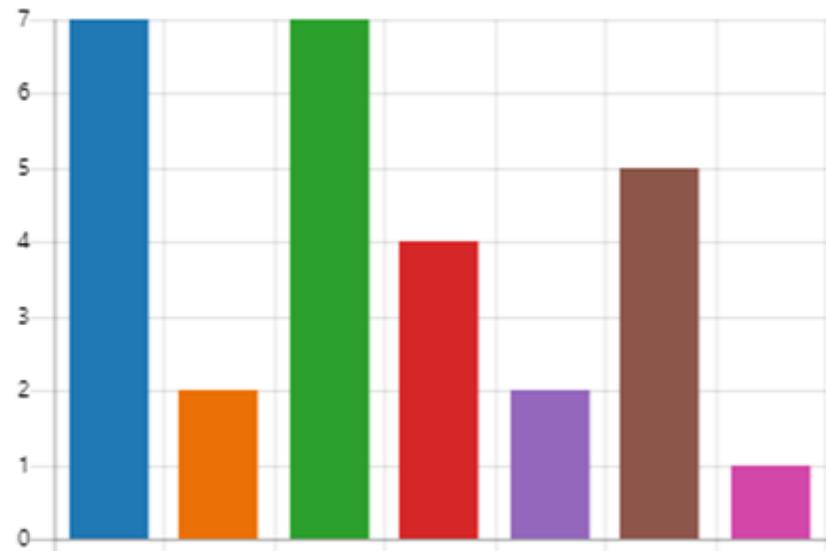
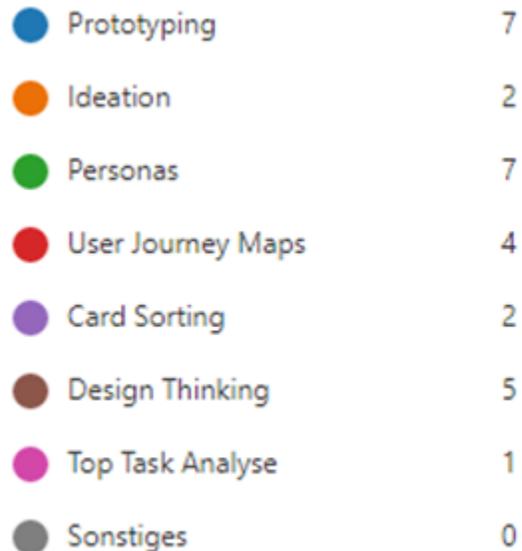
Aggregation und  
deskriptive Aufbereitung  
des Aussagenspektrums  
an Ausprägungen

Quelle: eigene Darstellung in  
Anlehnung an Mayring (2015).

# VORLÄUFIGE ERKENNTNISSE

## PRETEST MIT VERTRETERN VON KOMMUNEN ÜBER 75.000 EW SOWIE WIRTSCHAFTSVERTRETERN MIT ERHÖHTER DIGITALKOMPETENZ

Methoden der Usability-Forschung die Ihnen bekannt sind und grundsätzlich beherrscht werden



Hauptziele der Serviceverbesserung durch technologische Datendienste

Bessere Erfüllung des gesetzlichen Auftrags, Nutzerzentrierung, Effizienz.

Benutzerfreundlichere und schnellere Services für Bürger, Arbeitserleichterungen für Verwaltungsmitarbeiter, Neue Potentiale erschließen

Ressourcen sparen, Schnelligkeit erhöhen, Qualität+Genauigkeit verbessern

\* Zugänglichkeit zu Wissen \* Transparent machen was für Daten existieren bzw was fehlt um eine Aussage treffen zu können

Servicequalität erhöhen, übergreifendes Verständnis innerhalb der Behörde, flexibles Anpassen der Services und auch Durchlaufzeiten senken

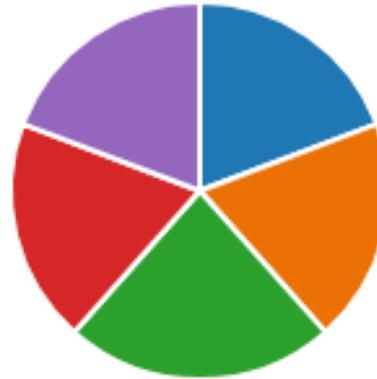
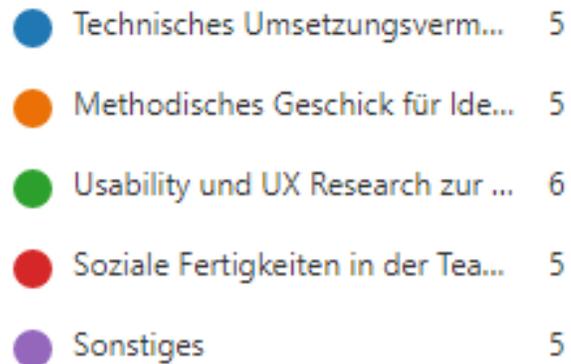
Bessere Übersicht über Nutzerbedarfe, Qualitätssicherung der Aufgaben, Erhöhung der Reaktionsgeschwindigkeit

Höhere Qualität der Services für Bürger und 24/7 Erreichbarkeit, Arbeitserleichterung für Mitarbeiter:innen, Außenwirkung als moderne Stadt/verwaltung

# VORLÄUFIGE ERKENNTNISSE

## PRETEST MIT VERTRETERN VON KOMMUNEN ÜBER 75.000 EW SOWIE WIRTSCHAFTSVERTRETERN MIT ERHÖHTER DIGITALKOMPETENZ

Wichtigste Kompetenzen zur Digitalisierung von Verwaltungsleistungen



Zeitraum in dem digital autonome Dienste im Verwaltungsalltag etabliert sein werden

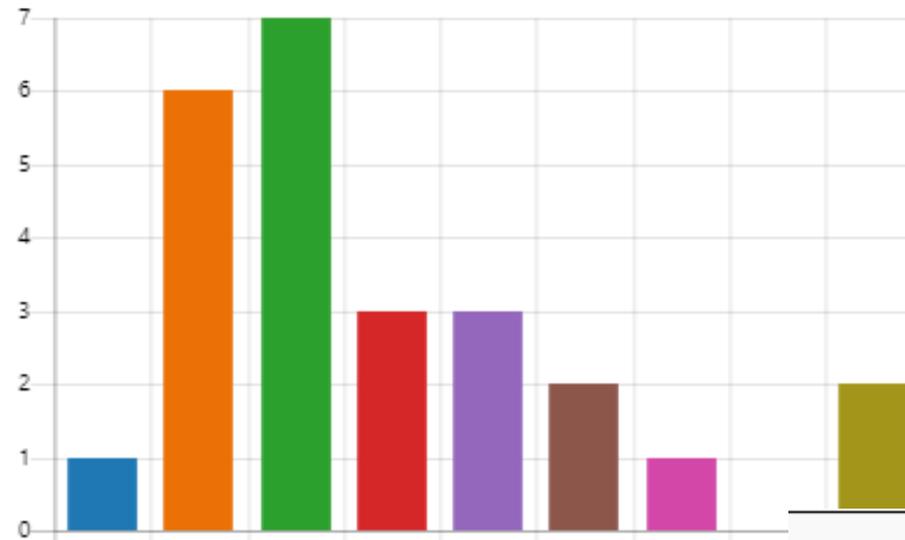


# VORLÄUFIGE ERKENNTNISSE

## PRETEST MIT VERTRETERN VON KOMMUNEN ÜBER 75.000 EW SOWIE WIRTSCHAFTSVERTRETERN MIT ERHÖHTER DIGITALKOMPETENZ

Barrieren zur Verwirklichung nutzerzentrierter Verwaltungsleistungen

- Politische Unvertretbarkeit des... 1
- Fehlende Kompetenz bei den ... 6
- Fehlendes Verständnis der Ent... 7
- Angst vor Jobabbau 3
- Fehlende Akzeptanz der Bürg... 3
- Technologische Einschränkun... 2
- Kosten-Nutzen-Relation ist nic... 1
- Fehlende Möglichkeit zufriede... 0
- Sonstiges 2



Was sind häufig ungenutzte Potentiale...

Know How Transfer Privatwirtschaft - öffentlicher Sektor

Möglichkeiten von BPMN nicht erkannt

Datenkompetenzen zu erwerben ist für die Kommunalverwaltung ein sehr wichtiger Faktor. Im Umgang mit Consulting-Unternehmen und anderen externen Dienstleistern, aber auch der Stadtgesellschaft, Lobby-Gruppen und NGOs muss man entscheidungs- und handlungsfähig werden.

# 05

**WELCHE GOOD-BEST-  
PRACTICE BEISPIELE  
GIBT ES?**

**FRAGEN  
UND  
DISKUSSION**

# 06

**QUELLEN ZUM THEMA**

# QUELLEN

3x10 UG (2021) Wie geht Halteverbot im digitalen Zeitalter?, URL: <https://3x10.de/> Abb. links als Mashup mit Foto Herrmann L (oJ) Walking through the King Charles St in the center of London., URL: <https://unsplash.com/photos/c3hVKjmw2aU>  
Abruf am 2021-05-31

DIN EN ISO 9241 Ergonomie der Mensch-System-Interaktion — Teil 11 (2018): Gebrauchstauglichkeit: Begriffe und Konzepte Beuth: Berlin 2018.

DIN EN ISO 9241 Ergonomie der Mensch-System-Interaktion — Teil 210 (2020): Menschzentrierte Gestaltung interaktiver Systeme. Beuth: Berlin 2020.

Döring, S. (2020): Chatbot für München – jetzt im Pilotbetrieb, URL: <https://muenchen.digital/blog/chatbot-muenchen/>, zuletzt 01.06.2021.

Gomez, P. / Meynhardt, T. (2014): Public Value – Gesellschaftliche Wertschöpfung als unternehmerische Pflicht, in: C. von Müller, C.-P. Zinth (Hrsg.): Managementperspektiven für die Zivilgesellschaft des 21. Jahrhunderts, Wiesbaden: Springer Verlag, S. 17-26.

Gressling, T. (2020): "40 xAI: eXplainable AI". *Data Science in Chemistry*, Berlin: De Gruyter Verlag, S. 206-210.

# QUELLEN

Mayring, P. (2015): Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken, 12. Aufl. Weinheim [u.a.]: Beltz Verlag.

Meynhardt, T.; Metelmann, J.(2008): Public Value – ein Kompass für die Führung in der öffentlichen Verwaltung, in: Verwaltung und Management, 14. Jg., Heft 5, S. 246-251.

Porter, M. (1985): The value chain and competitive advantage, Chapter 2 in Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance, New York: Free Press, S. 33-61.

Reason8 (2021) Reason8 - Voice to Text Meeting Notes Maker, URL:  
[https://play.google.com/store/apps/details?id=com.reason8.auroom&hl=de\\_AT&gl=US](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.reason8.auroom&hl=de_AT&gl=US) zuletzt: 31.05.2021.

Stifterverband; McKinsey (2018): Future Skills – Welche Kompetenzen in Deutschland fehlen, URL: <https://www.stifterverband.org/medien/future-skills-welche-kompetenzen-in-deutschland-fehlen>, zuletzt: 03.06.2021.

Wikimedia Commons contributors (2021): Robert Plutchiks Rad der Emotionen, gemeinfrei, URL:  
[https://commons.wikimedia.org/w/index.php?title=File:Plutchik-wheel\\_de.svg&oldid=562834365](https://commons.wikimedia.org/w/index.php?title=File:Plutchik-wheel_de.svg&oldid=562834365), zuletzt 01.06.2021.

Wörmann, M. (2014): User-Experience: So misst und verstehst du das Verhalten deiner Nutzer, URL:  
<https://t3n.de/magazin/methoden-tipps-messung-user-experience-verstehen-messen-233346/>, zuletzt : 03.05.2021.

# DANKE

## KONTAKT:

Tabea Hein M. A., M.Sc.  
**Stadt Frankfurt am Main**  
**Koordinierungsstelle für Aufgaben**  
**der Verwaltungsstrukturreform**

Berliner Straße 33-35  
60311 Frankfurt am Main

mail: [tabea.hein@stadt-frankfurt.de](mailto:tabea.hein@stadt-frankfurt.de)

Prof. Dr. rer. pol. Christian Schachtner  
**IU Internationale Hochschule • IU Fernstudium**  
**Wirtschaft & Management**  
**Studiengangleiter Public Management**

Kaiserplatz 1  
83435 Bad Reichenhall

mail: [christian.schachtner@iu.org](mailto:christian.schachtner@iu.org)