

Praxisbeispiel Digitalisierung

Titel:	Vorrecherche für Digitalisierung der Stadt Goslar
Art:	Service Design Prozess
Auftraggeber/in:	Stadt Goslar
Dauer:	Beginn: 07.03.18 Ende: 19.03.18
Ausgangssituation / Problembeschreibung:	Für die Stadt Goslar ist ein 3 monatiger Service Design Prozess zum Thema Digitalisierung mit großem Bürgerworkshop (40+ Personen) geplant.
Gesamtziel:	Die Vorrecherche soll eine Aufstellung von vorhandenen Service zusammenstellen und Innovationsbereiche aufzeigen, die dann im großen Prozess weiterverarbeitet werden können.
Beschreibung:	Über einen Workshop und 5 Interviews sind 71 vorhandene Services lokalisiert worden und 98 Daten (Needs, Key Insights, Jobs-to-be-done, User Journeys, Beobachtungen) sowie Touchpoints und Pain Points extrahiert worden. Aus diesen Daten ergaben sich mögliche Innovationsfelder und ein Beispiel für einen optimierten Ablauf für die Beantragung eines Personalausweises. Die Ergebnisse wurden in einer Dokumentation festgehalten.
Vision:	Die Digitalisierung einer Stadt braucht erprobte Innovationsprozesse, die alle Beteiligten mit an diesen Prozessen teil haben lassen kann. Die Bedürfnisse der Bürger stehen im Vordergrund und dürfen nicht nur von Entscheidern erahnt werden. Durch Research, Analyse, Ideenfindung, Prototypen und Tests erhält man am Ende Services, die vom Bürger genutzt werden und von der Verwaltung zu stemmen sind. Neues kann nicht aus alten Denkmustern entstehen!
Budget und Finanzierung:	6 Tage für einen Design-Thinker: 3000€ Finanziert durch Stadt Goslar, Pro Goslar e.V. und dem IPSSE der TU Clausthal
Weitere Informationen / Ansprechpartner/in:	Michael Helmbrecht at//design info@at-world.de