

So arbeitet moderne Verwaltung

Um nachhaltig einen Wandel hin zur bürger:innen-nahen Kommunikation und modernem Arbeiten anzustoßen, entwickelten wir in einem Workshop gemeinsam mit der GZD und dem ITZ-Bund sechs Designprinzipien "So arbeitet moderne Verwaltung". Designprinzipien sind arbeits-kulturelle Leitfäden, welche das interne Denken, Handeln und Umsetzen bestimmen sollen.

#1

Gestalte für und teste mit Bürger:innen.

Statt Bürger:innen vergessen und Langzeitprojekte einfach veröffentlichen.

Bürger:innen-zentriertes gestalten stellt die Bedürfnisse der betreffenden Bürger:innen in das Zentrum deiner Arbeit. Diese gilt es zuerst herauszufinden und das geht nur, indem du mit ihnen sprichst. Datenanalysen und Recherchen helfen dir dabei, Probleme einzugrenzen und Muster zu erkennen. Teste deine Lösungsideen früh, indem du dir schon während der Lösungsentwicklung kontinuierlich Feedback einholst und damit deine Lösung iterativ verbesserst. Wenn deine Lösung nicht funktioniert, scheue dich nicht sie zu verwerfen oder anzupassen.

#2

Nutze moderne Technik für unterschiedliche Bedürfnisse.

Statt Veränderung ablehnen.

Bürger:innen-nahe Kommunikation und Service-Gestaltung geht auf die unterschiedlichen Bedürfnisse ein. Gestalte also die Informationen und Services in erster Linie so, wie sie Bürger:innen bestmöglich erreichen. Verwende dafür die geeigneten Technologien, die dafür notwendig sind und versteife dich nicht auf bestimmte Technik, nur weil sie schon da ist oder durch ihren innovativen Charakter besonders verlockend scheint. Lasse Veränderung zu.

#3

Denke über deinen Arbeitsbereich hinaus.

Statt in Zuständigkeiten zu verharren.

Bürger:innen-zentriertes Arbeiten macht nicht bei Zuständigkeiten halt. Arbeite und denke also fach- und ressortübergreifend. Bürger:innen kennen die internen Verwaltungsprozesse nicht. Die Kommunikation und Services sollen für Bürger:innen und ihre Anliegen gestaltet sein. Denke daher von der/dem Bürger:in ausgehend, wie ein Service für sie/ihn gestaltet sein muss. Und binde dann alle zuständigen Fachbereiche für das Thema in deine Arbeit und die Lösungsentwicklung mit ein.

#4

Mache Informationen für jeden zugänglich.

Statt bestimmte Gruppen ausschließen.

Gestalte Services und Informationen für alle Bürger:innen, schließe keine Gruppen aus. Gestalte möglichst verständlich, leserlich und damit funktional - ästhetisches Design ist nicht unbedingt ein Design, welches die Bedürfnisse aller berücksichtigt. Denke auch an die Bürger:innen, die zum Beispiel nicht digital-affin sind, eine andere Sprache sprechen, wenig Zeit haben, schlecht hören, sehen oder nicht mobil sind. Überlege dir dazu den Kontext, in dem der Service oder das Informationsangebot durch Bürger:innen verwendet wird.

#5

Schreibe Wesentliches verständlich.

Statt in ausuferndem Behörden-Deutsch formulieren.

Bereite Informationen für Bürger:innen in erster Linie verständlich auf. Die rechtliche Sicherheit ist relevant und sollte nachgelagert platziert werden - sie ist nachrangig für das Verständnis über das Verwaltungs-Anliegen, zum Beispiel in Briefen. Welche Informationen relevant und für das Verständnis wichtig sind, findest Du am besten heraus, indem Du mit den Bürger:innen sprichst und sie durch kontinuierliches Testen in die Gestaltung mit einbeziehst..

#6

Finde Lösungen trotz Hindernissen.

Statt begründen, warum etwas nicht geht. Entwickle von den Problemen und Herausforderungen der Bürger:innen ausgehend Lösungen. Auf dem Weg zum bürger:innen-zentrierten Service und Informationsangebot werden immer wieder Hindernisse auf dich zukommen. Lasse dich nicht von ihnen aufhalten, sondern überlege, welche Handlungsoptionen es gibt und entscheide dich für die bestmögliche Lösung.

Gestalte für und teste mit Bürger:innen.

STATT

Bürger:innen vergessen
und Langzeitprojekte einfach
veröffentlichen.

Nutze moderne Technik für unterschiedliche Bedürfnisse.

STATT

Veränderung ablehnen.

Denke über deinen Arbeitsbereich hinaus.

STATT

In Zuständigkeiten verharren.

Mache Informationen für jeden zugänglich.

STATT

Bestimmte Gruppen
ausschließen.

Schreibe Wesentliches verständlich.

STATT

In ausuferndem Behörden-
Deutsch formulieren.

Finde Lösungen trotz Hindernissen.

STATT

Begründen, warum etwas
nicht geht.