

# **Digitalisierungslabor light –** Die Bearbeitung einer Leistung in der Praxis

# Design Sprint: Der Weg zum (Papier-) Prototyp

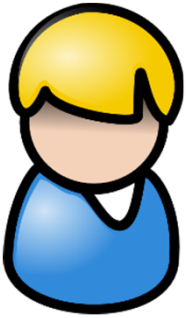


Leistung:

## Beantragung von Bewerbungskosten

- Vorstellung der Ist-Nutzerreise mit Schmerzpunkten
  - Erarbeitung einer Soll-Nutzerreise
  - Erarbeitung eines Papierprototyps
    - Vorstellung der Ergebnisse

# Persona „Daniel“

**Mein Wohnort:**

Irgendwo in Deutschland

**Mein Familienstand:**

Ledig, keine Kinder

**Meine Vita:**

35 Jahre alt, Hauptschulabschluss, keine Ausbildung, 5 Jahre lang als Lagerhelfer tätig, seit einem Jahr Bezug von SGB II-Leistungen

**Meine Endgeräte:**

Smartphone

**Meine Ziele:**

Ich möchte wieder Arbeit finden und einen Neustart schaffen; dafür muss ich mich bewerben und brauche hierfür finanzielle Unterstützung

**Meine Herausforderungen:**

Es ist schwierig, an die richtigen Informationen zu kommen und die richtigen Unterlagen auszufüllen und einzureichen

# Ist-Nutzerreise mit Schmerzpunkten

Recherche  
und  
Information

Persönliches  
Erscheinen

Telefonische  
Erreichbarkeit

Stellen des  
Antrages und  
Einreichen von  
Dokumenten

Auszahlung  
der Kosten



- Keine verlässlichen Informationen aus Freundes- und Bekanntenkreis,
- Im Internet Informationsflut und viele (nicht behördliche) Quellen, insbesondere von gewerblichen Anbietern

- Teilweise lange Wartezeit
- Dann keinen direkten Termin beim persönlichen Ansprechpartner
- Nur Erhalt von Formularen ohne weiterführende Infos

- Lange Wartezeit bei Servicehotline

- Unsicherheiten bei Antragsstellung (Vordruck/formlos?)
- Angst, nicht alle notwendigen Unterlagen eingereicht zu haben

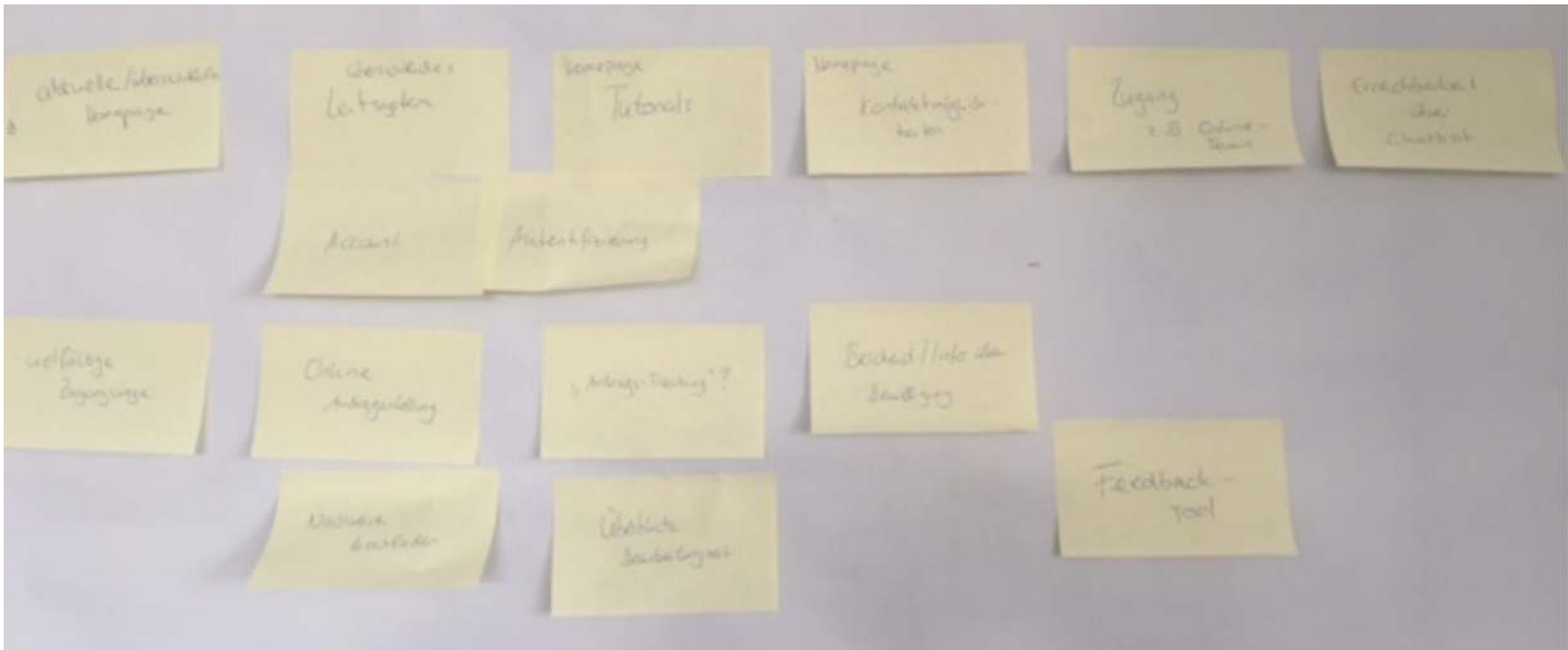
- Überweisung dauert ggf. recht lange
- Man bekommt keine Mitteilung; keinen Bescheid über die Auszahlung oder Höhe der erstatteten Kosten

# Arbeitsauftrag

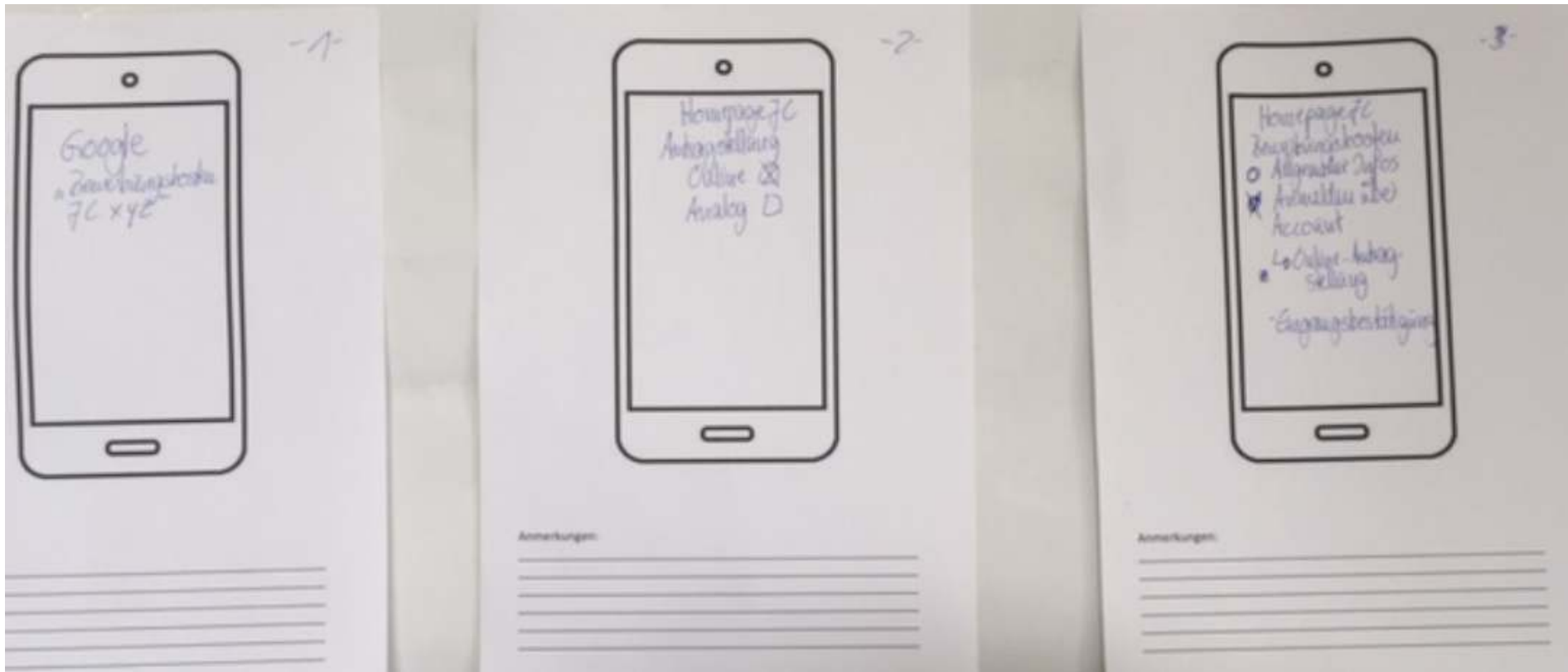


- ❖ **Erarbeitung einer Soll-Nutzerreise (Lösung für Schmerzpunkte)**
  - in zwei Gruppen
- ❖ **Priorisieren einer Soll-Nutzerreise**
  - Plenum
- ❖ **Erarbeitung eines Papierprototyps (Nutzerfreundlicher Zielprozess)**
  - in zwei Gruppen

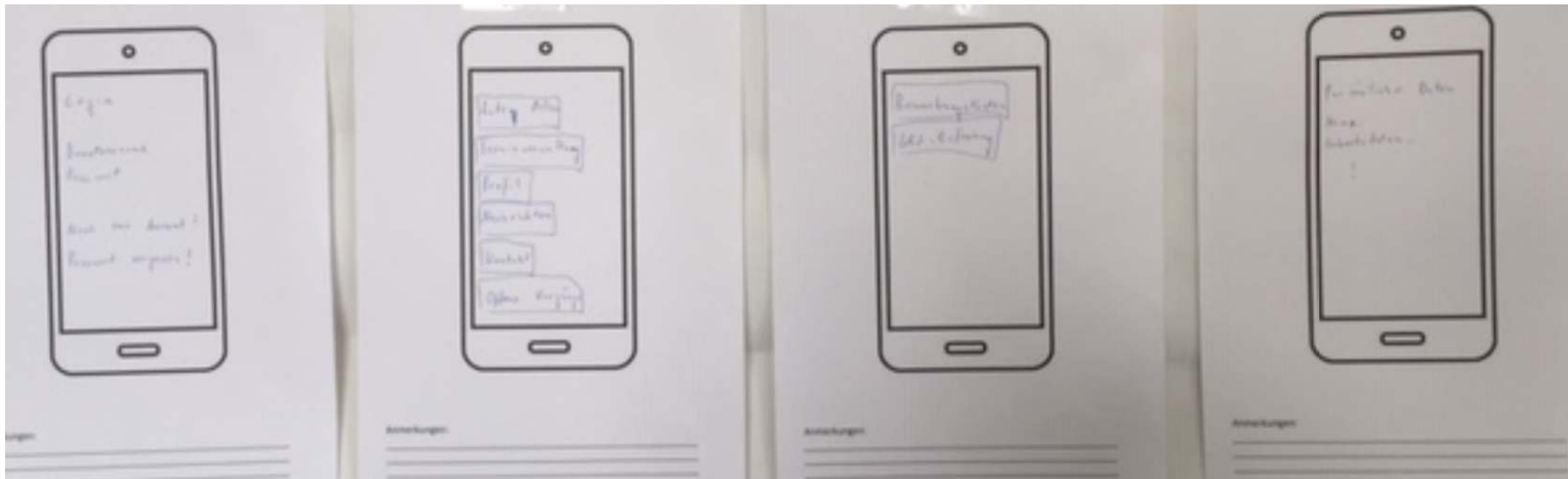
# Soll-Nutzerreise



# Papierprototyp 1



# Papierprototyp 2





# Vielen Dank!

**Boris Berner**

**Bianca Lührmann**

**Tobias Mey**

**Pro Arbeit – Kreis Offenbach –(AÖR)**

Kommunales Jobcenter

Max-Planck-Str. 1-3

63303 Dreieich