

VOM WIDERSTAND ZUR AKZEPTANZ

WIE UX PROZESSE DIE VERWALTUNG IN BEWEGUNG BRINGEN

NIELS C. SPIELVOGEL

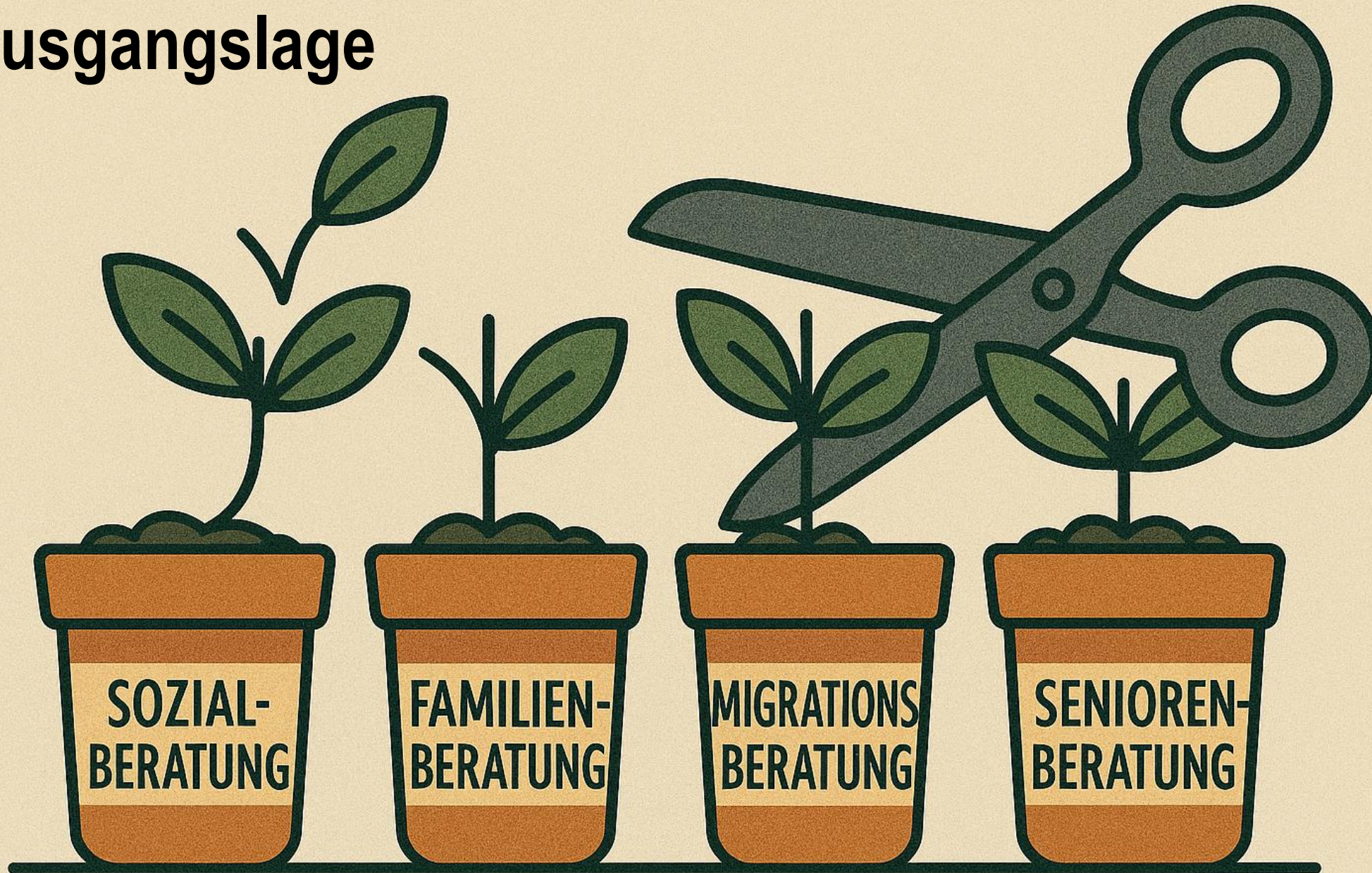
INTEGRATIONSREFERAT

DR. JAGODA MOTOWIDLO

REFERAT STRATEGISCHES BILDUNGSMANAGEMENT

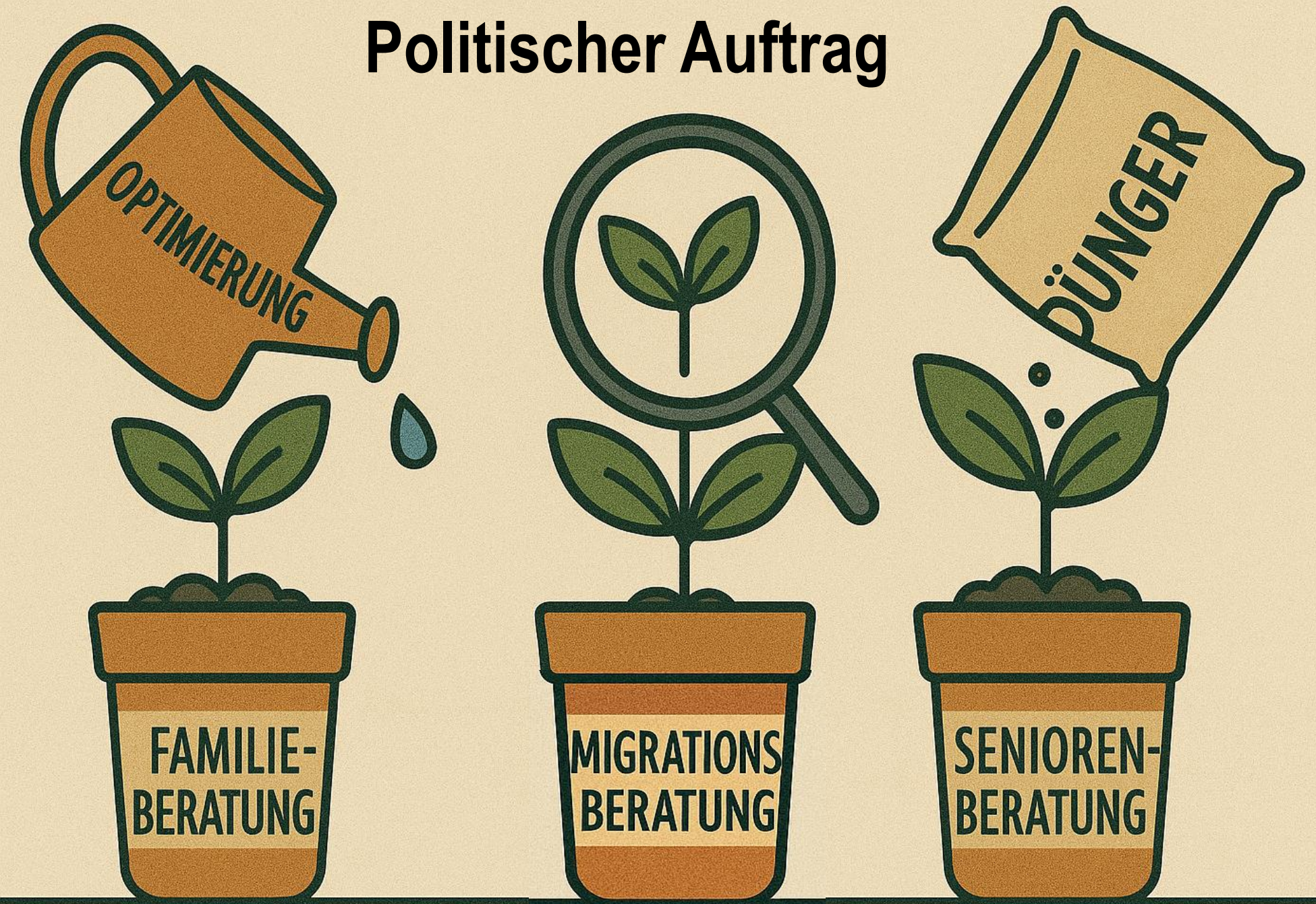


Ausgangslage



Politischer Auftrag

Folie 3



Was haben wir gemacht?

Folie 4

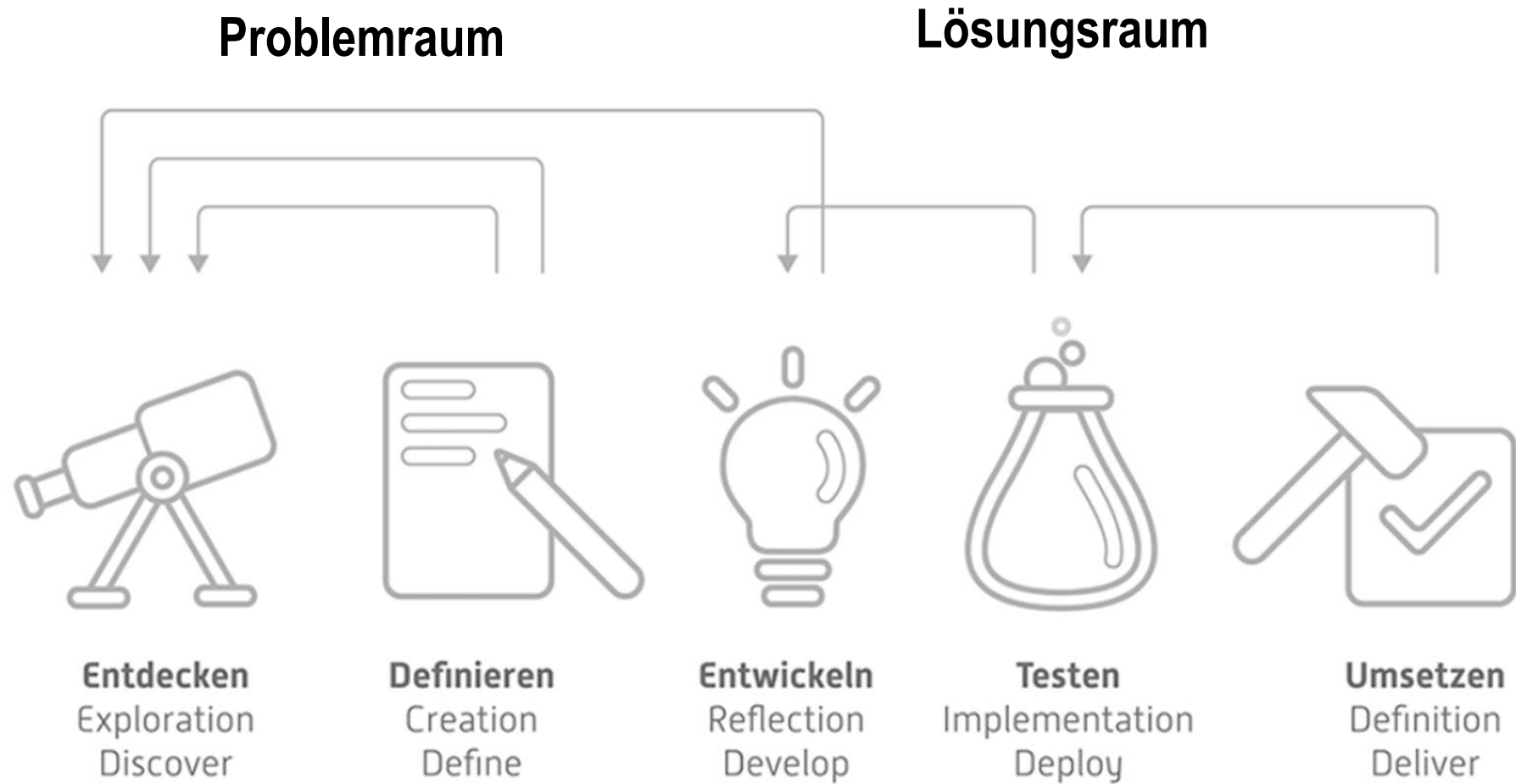


Abb.: Service Design Prozess „Service Design Prozess 4+1“ nach dem Leipziger Modell.



Formularschulungen



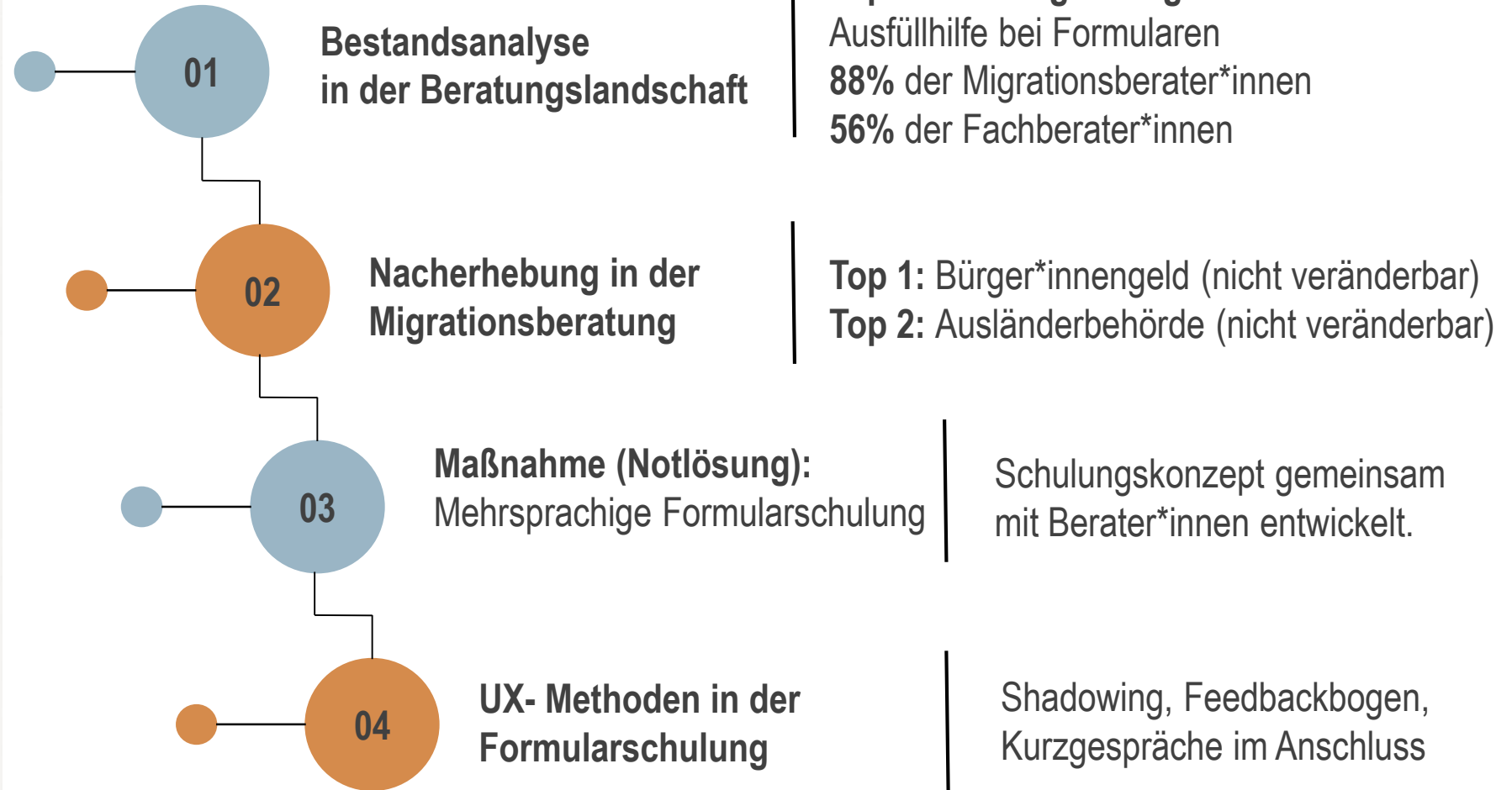
**Wirkungsorientiertes
Feedback**



**Leicht zugängliches
Monitoring**

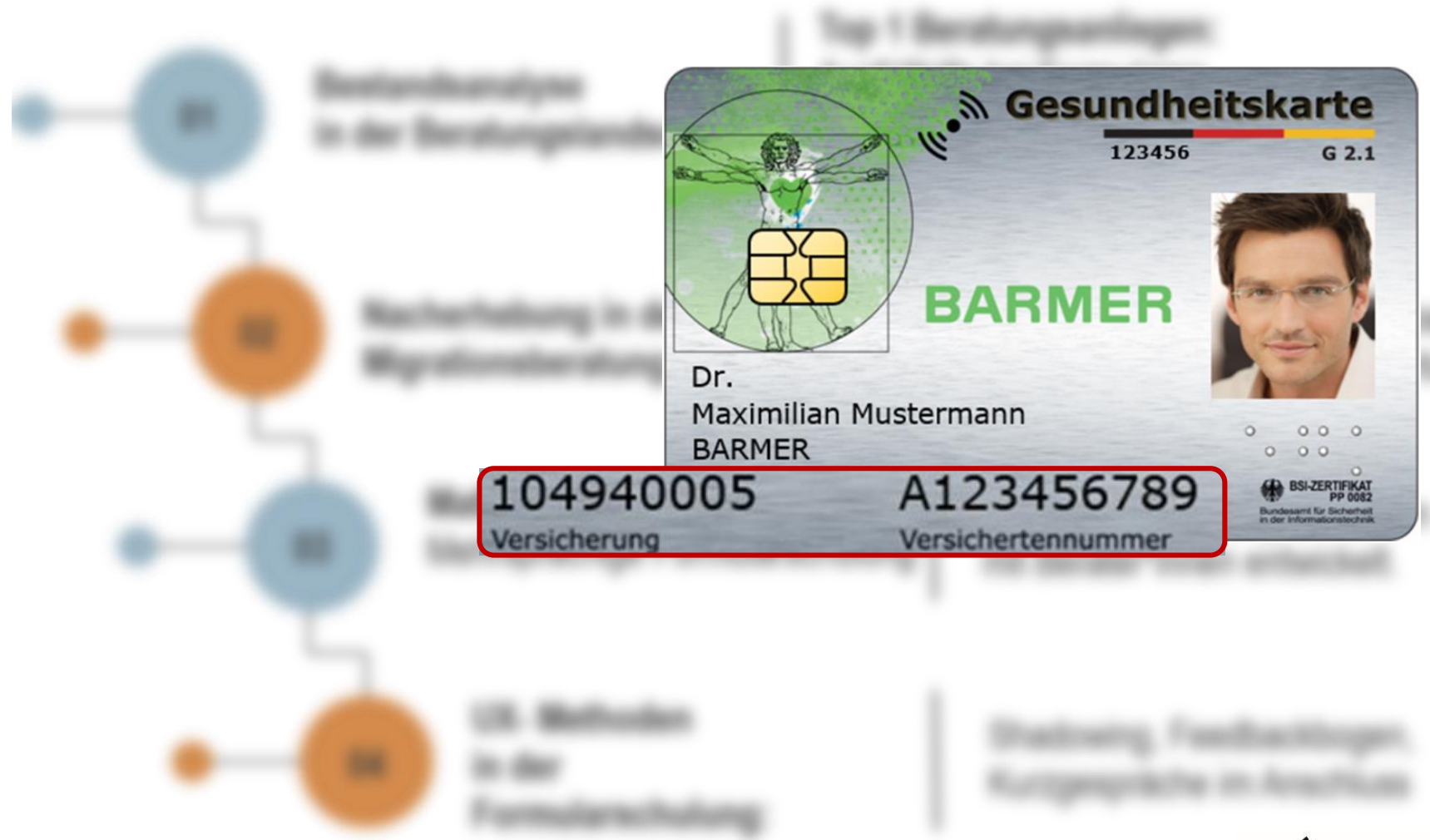


Formularschulungen





Formularschulungen



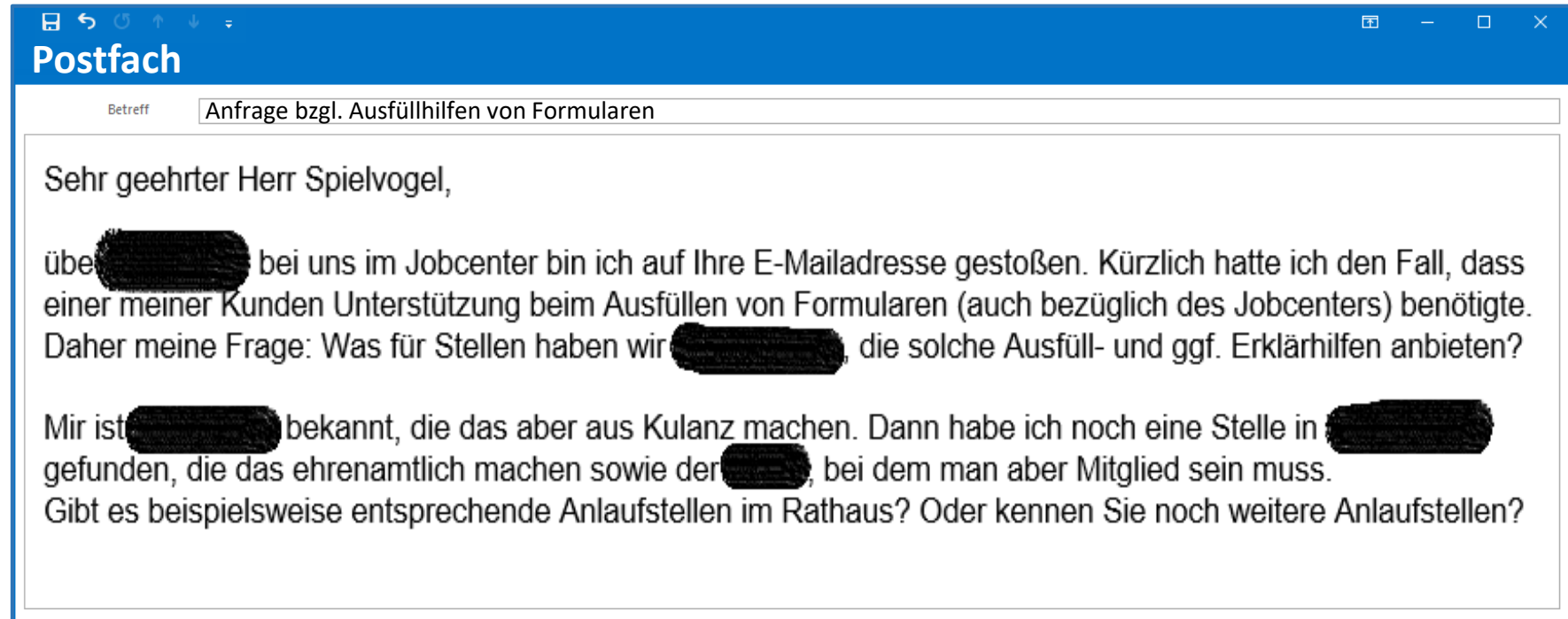
Fazit:

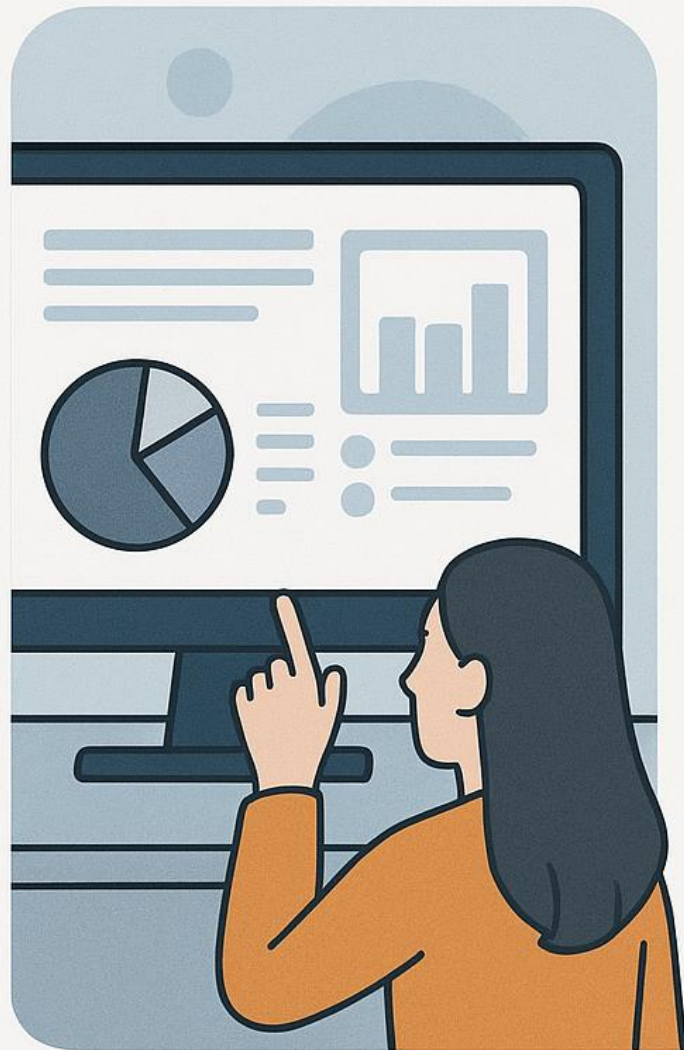
Zur Erfüllung von Aufgaben der Jobcenter leisten Kommunen einen beträchtlichen personellen und finanziellen Beitrag.



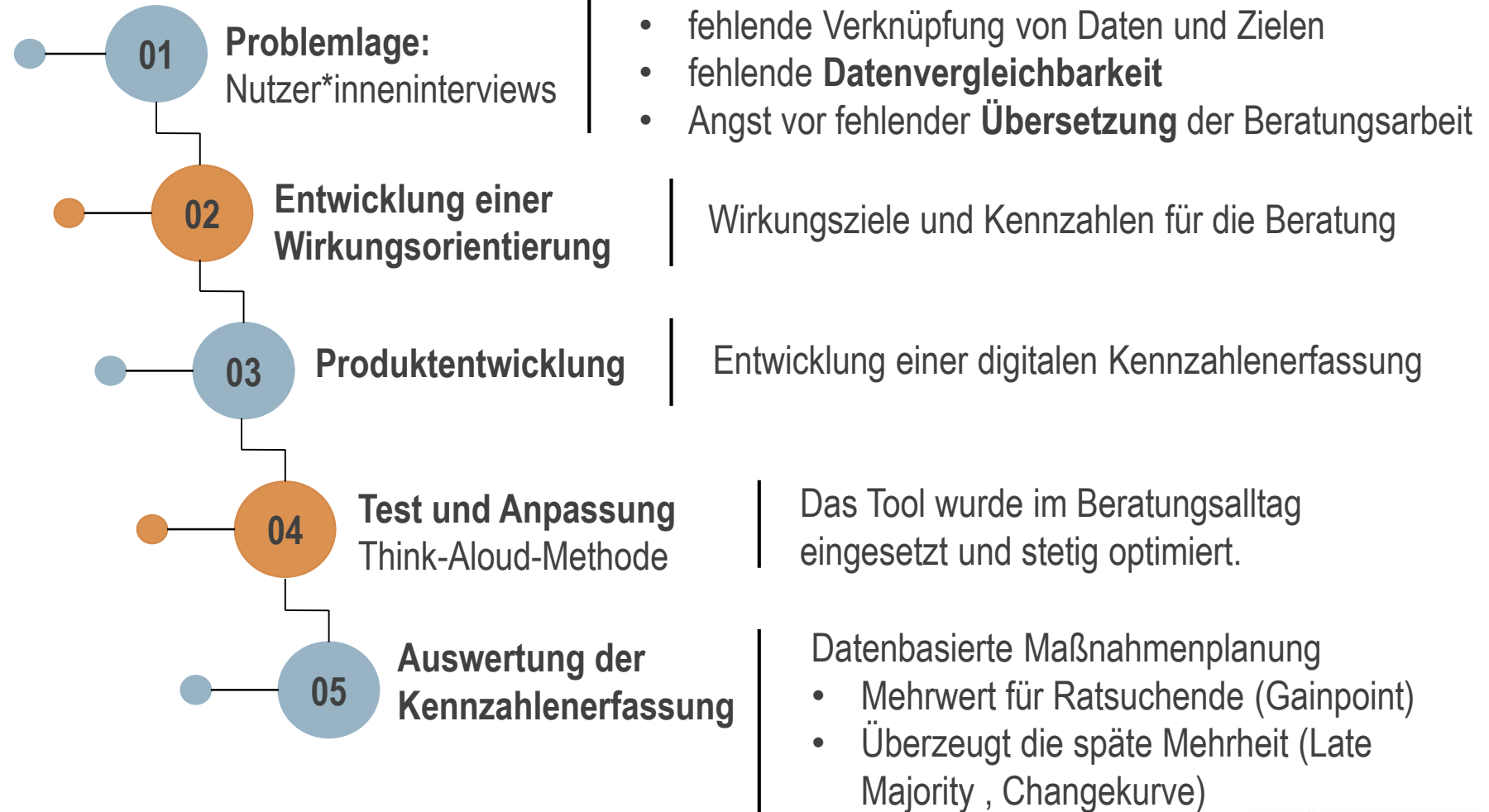


Formularschulungen



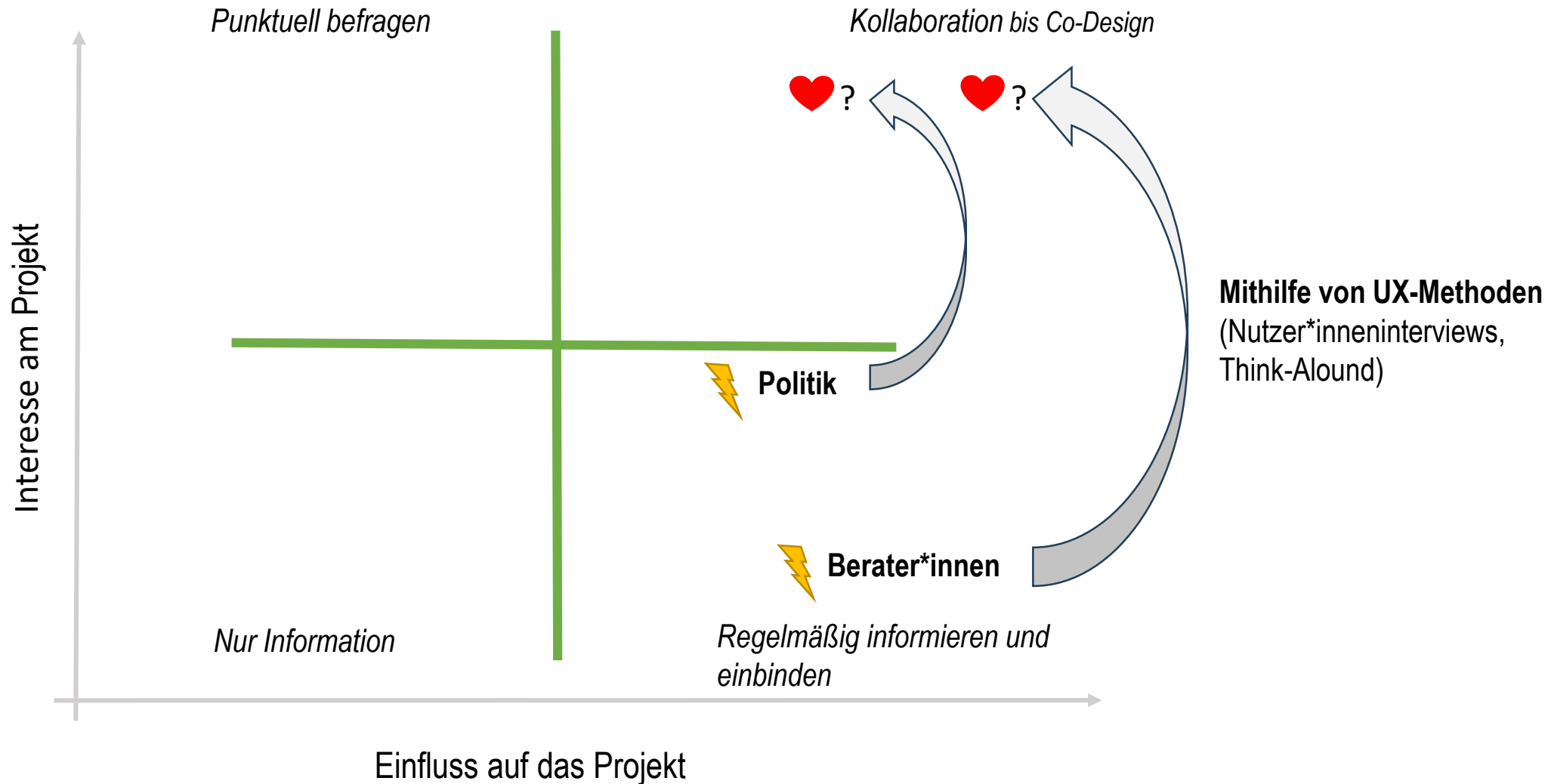


Leicht zugängliches Monitoring



STRATEGISCHES STAKEHOLDER-MANAGEMENT VOM WIDERSTAND ZUR AKZEPTANZ ZUR BEWEGUNG

Folie 10



SCHAFFT PERSPEKTIVENVIELFALT!



Symptombekämpfung reicht nicht

- Veränderungen an **einzelnen Komponenten** (z. B. Formulare) greifen zu kurz
- **Ganzheitliche Perspektive** reduziert das Projektrisiko (z.B. Übersehen von Stakeholdern und deren Bedürfnissen)



Kenne deine Stakeholder und Nutzer*innen auf allen Ebenen

-  Fangt an: Redet mit Nutzer*innen und Stakeholdern
- Fragt euch: **Was bewegt die Nutzer*innen wirklich?**
- Anstatt einmaliger Beteiligung - durchgängiger **Co-Design-Prozess** steigert Vertrauen und Aktivität



Politik befähigen

- Liefere **Empfehlungen und Maßnahmen** ausgehend von **Daten**.
- Regelmäßige **Feedbackschleifen** für einen nachhaltigen Lernprozess.



GELINGENSBEDINGUNGEN FÜR AKZEPTANZ UND ANERKENNUNG

Folie 12



Du brauchst ein echtes Team – keine Projektgruppe

Ein Team mit...

- | | |
|-----------------------|--------------------------|
| ✓ Interessenausgleich | ✓ methodischer Offenheit |
| ✓ Transparenz | ✓ Respekt |
| ✓ Commitment | ✓ Mut |
| ✓ Fokus | |

... und mit strategischer Rollenaufteilung



VIELEN DANK!



Hier gibt's den ganzen Bericht.

Dr. Jagoda Motowidlo

Strategisches Bildungsmanagement
Stadt Wolfsburg
✉ jagoda.motowildo@stadt.wolfsburg.de

Niels C. Spielvogel

Integrationsreferat
Stadt Wolfsburg
✉ niels-christopher.spielvogel@stadt.wolfsburg.de

IntegrationsReferat



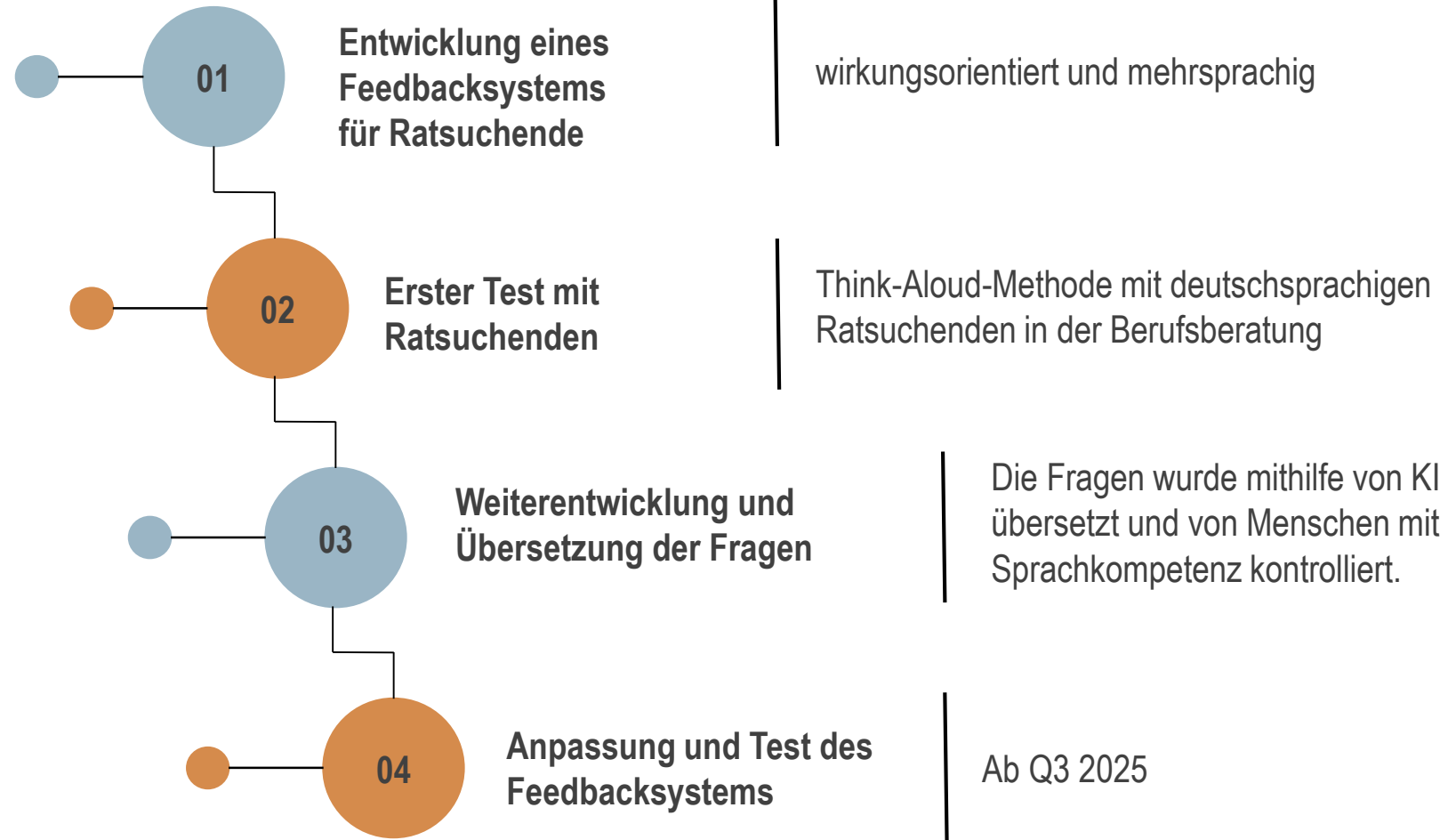
BACK UP

IntegrationsReferat





Wirkungsorientiertes Feedback



Maßnahmen im Überblick

Folie 16

Migrationssensible Beratungskompetenzen

- »» Communitybasierte Antirassismus-Beratung
- »» Aktualisierung von fachspezifischen Kenntnissen

Qualitätssicherung und -entwicklung

- »» Übergreifendes Fallmanagement
- »» Strategieorientierte Fallwerkstätten
- »» Digitalisierung in der Beratung

Übergreifende Qualitätsstandards

- »» Standardisiertes Reporting
- »» Systematisches Feedback

Organisationsbezogene Qualitätsmerkmale

- »» Kooperation und Vernetzung: **Bündelung** sozialer Dienstleistungen mit fachspezifischer Beratung; Tandems von Berater*innen anstatt Verweisung



von der Politik priorisiert



Handlungsempfehlung

Örtliche Bündlung mit fachspezifischer Beratung

