



blickpunkt personal

Nr. 4/2016

Aktuelles - Aktivitäten - Aussichten

Inhaltsverzeichnis

Editorial	Seite	3
Design-Thinking in der Verwaltung – geht das?.....	Seite	4
Social Media: Wissensmanagement im Intranet.....	Seite	7
Social Media: Mentoring – einmal anders.....	Seite	9
Neues Angebot für Führungskräfte: Die „Sprechstunde Führung“	Seite	12
Impressum.....	Seite	14

Editorial

Liebe Leserinnen und Leser,

„Digital First“! Unter diesem Stichwort hat sich die Hamburgische Verwaltung selbst verpflichtet, einen Schwerpunkt bei der Digitalisierung der Verwaltungsprozesse zu setzen. Es ist also kein Zufall, dass Sie in dieser Ausgabe von blickpunkt personal viele Beiträge finden, die sich in irgendeiner Weise mit dem Thema Digitalisierung befassen.

Was das für das Personalmanagement in Zukunft bedeutet, können wir heute nur ahnen: Digitalisierung wird nicht nur die Geschäftsprozesse, sondern auch die Art und Weise unserer Zusammenarbeit verändern, zum Beispiel indem es bessere Grundlagen für unseren Wissensaustausch legt.

Wir befassen uns in diesem Heft mit der agilen Planungsmethode Design-Thinking und fragen uns, ob wir diese auch in der Verwaltung einsetzen können.

In einem weiteren Beitrag zeigen wir, wie man im FHHportal die persönliche Startseite und das persönliche Profil nutzen kann, um richtige Ansprechpersonen zu finden und sich fachlich auszutauschen. Und wir berichten von einem Social-Media Mentoring im Personalamt, bei dem jüngere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Mentorinnen und Mentoren für ältere Kolleginnen und Kollegen in Fragen neuer Sozialer Medien zur Verfügung standen.

In unserem abschließenden Beitrag weist Dr. Thomas Roth auf das Angebot einer „Sprechstunde Führung“ hin. Es richtet sich an Führungskräfte, die kurzfristig Rat zu einem Führungsthema suchen.

Wir wünschen viel Spaß beim Lesen!

Katharina Dahrendorf



Design-Thinking in der Verwaltung – geht das?

Ein klassischer Plan sieht so aus: planen, umsetzen, verkaufen. Nicht so bei „Design-Thinking“. Aber was ist Design-Thinking überhaupt und welche Relevanz kann es für die Verwaltung haben?

Design-Thinking reiht sich ein in die sogenannten „agilen“ Planungsmethoden. Agil deshalb, weil sie die beschriebenen klassischen Planungsschritte, die sich am (scheinbar) bekannten und geplanten Ergebnis orientieren, durch eine regelmäßige Neuausrichtung ersetzt. Dabei kann und darf sich auch das Ziel verändern.

Man stelle sich vor, man entwickelt eine Idee, ein neues Geschäftsfeld oder eine Dienstleistung in einem engen Austausch mit den künftigen Nutzerinnen und Nutzern. Die Interdisziplinarität der Entwicklerinnen und Entwickler fördert dabei ein Höchstmaß an Kreativität. Auch die Fragestellung selber wird erst im unmittelbaren Austausch mit Menschen entwickelt und zunehmend verfeinert.

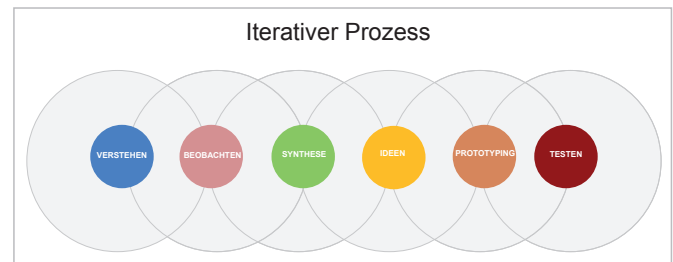
Die Hauptelemente des Design-Thinkings¹

- Innovationsfördernde und auf Vertrauen basierende Arbeitskultur;

¹ Siehe Dark Horse Innovation – Vortrag beim Alumni-Treffen des Führungskollegs Speyer am 05.09.2016.

- Interdisziplinäre und spielerische Zusammenarbeit in Teams;
- Mehrstufiger Prozess, der Problemanalyse von Lösungsfindung trennt;
- Fokus auf Nutzerbedürfnisse, Umsetzung und iterative Verbesserungen.

Die einzelnen Phasen beinhalten intensive Recherche („Verstehen“ und „Beobachten“), insbesondere bei den Nutzerinnen und Nutzern, um latente Bedürfnisse zu entdecken. Dies wird in einer „Synthese“-Phase zusammengefasst. Anschließend werden schnell erste Ideen und „erlebbare Prototypen“ entwickelt. Danach folgen Nutzertests der Prototypen und in einem intensiven Prozess die Weiterentwicklung des Prototyps.



Dieses iterative Verfahren impliziert, dass Fehler gemacht werden dürfen und sollen. Fehler machen und daraus lernen ist der schnellste Weg zur Innovation. „Fail First“ wird so zu einem festen Prozessbaustein vieler Organisationen, die mit Design-Thinking-Methoden arbeiten.

Das Experiment

Wie bei vielen Instrumenten im Zusammenhang mit der Digitalisierung ist es schwer, künftige Entwicklungen griffig zu machen und „Bilder“ zu erzeugen. Umso schöner ist es, einmal ein Instrument selbst auszuprobieren.

Im Rahmen eines Workshops hatte ich die Gelegenheit dazu. Die Teilnehmenden waren aktuelle und ehemalige Kollegiatinnen und Kollegiaten des Führungskollegs Speyer. In der 1. Phase („Verstehen“) wurden wir gebeten, uns mit unserem Nachbarn oder unserer Nachbarin über dessen bzw. deren Themen auszutauschen. Meine Partnerin leitete ein Ministerialbüro in einem Bundesland. Sie berichtete davon, dass sie erfolgreich eine WhatsApp-Gruppe in ihrem Ministerium eingerichtet hätte, über die sie kurzfristig politische Einschätzungen aus ihrem Haus einholen könnte. Beteiligte waren ein gutes Dutzend

Schlüsselpersonen unterschiedlicher Hierarchieebenen der Behörde. In der nächsten Phase habe ich durch Fragen versucht herauszubekommen, in welche Richtung das „Produkt“ weiterentwickelt werden könnte („Synthese“). Am Ende stand der „Auftrag“ etwas zu entwickeln, damit alle Beschäftigten des Hauses schnell und unkompliziert in Meinungsfindungsprozesse einbezogen werden können.

Für das folgende „Prototyping“ stand mir eine große Menge Bastelmaterial zur Verfügung. Das Ergebnis das entstand, war eine Art Abstimmungsgerät, das Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf ihrem Schreibtisch stehen haben können. Es ist geeignet, schnell und spontan auf Mitarbeiterbefragungen zu antworten (ganz schnell auf die Farben drücken – nein, vielleicht, ja) und wenn es noch etwas dazu zu sagen gibt: auf die blauen Knöpfe zu drücken, dann öffnet sich ein Textfeld im Rechner – zugegeben, vielleicht noch nicht sehr kreativ, aber es war ja auch nur ein Einstieg.



Und wie würde es weitergehen? Ich würde von meiner Auftraggeberin ein Feedback

zu dem Prototyp bekommen, es daraufhin in ständigem (iterativen) Austausch weiterentwickeln, bis ein brauchbares, nutzenstiftendes Produkt herauskommt.

Passt Design-Thinking zur Verwaltung?

Dieses Vorgehen klingt in Verwaltungsohren erst einmal fremd. Auch das rechtliche Handeln von Verwaltungen, so Prof. Hermann Hill von der Deutschen Universität für Verwaltungswissenschaften in Speyer, gehe von „vollständig erfassbaren Sachverhalten aus und trifft auf der Basis vorhersehbarer Entwicklungen vorstrukturierte Entscheidungen, die regelhaft wiederholbar sind“.² In komplexen und dynamischen Umfeldern mit hoher Ungewissheit werde dieses Vorgehen allerdings zunehmend fraglich. Im Laufe eines längeren Prozesses ändern sich die Rahmenbedingungen in starkem Maße, zum Beispiel die technischen Möglichkeiten oder die Nutzerinteressen, so dass die Planung, ebenso wie die Ziele ständig angepasst werden müssen.³ Zu den Anwendungsfällen agiler Verwaltungsorganisation zählt Hill insbesondere das Krisen- und Kata-

strophenmanagement, aber auch die Digitalisierung. Auch die Anwendung auf das allgemeine Verwaltungshandeln hält er für möglich: „Strategien und Regeln sind an die Realität anzupassen, um die Handlungsfähigkeit zu erhalten und erfolgreich zu sein“.⁴ Dies erfolge über kurze Entwicklungsschritte und Feedbackschleifen mit den Anwenderinnen und Anwendern.

Autorin Katharina Dahrendorf, Leiterin des Referats Personalmanagementkonzepte und Marketing im Personalamt: *„Sicherlich lässt sich nicht jede Veränderung und jedes Verwaltungsprodukt agil planen. Dennoch gibt vor allem die Haltung dahinter („Mindset“) auch für uns interessante Impulse: Eine starke Nutzerorientierung, schnelles Prototyping verbunden mit Erfahrungslernen und eine ausgeprägte Interdisziplinarität sind Aspekte, die auch für die klassische Verwaltungsarbeit und das Personalmanagement eine gute Richtschnur sein könnten.“*



² Z.B. Hill, H. (2015): Wirksam verwalten – Agilität als Paradigma der Veränderung. In: Verwaltungs-Archiv Heft 4/2015, S. 397 ff.

³ Ebd.

⁴ Hill a.a.O., S. 399

Social Media: Wissensmanagement im Intranet

Die neue Version des FHHportals fördert die Vernetzung und den Wissenstransfer und bringt Kolleginnen und Kollegen behördenübergreifend persönlich näher!

Die neue Version bietet Ihnen eine persönliche Startseite und damit die Möglichkeit, ein persönliches Profil zu gestalten. Sie können dort ein Foto von sich einstellen und das Profil mit Informationen speisen. Diese Informationen betreffen Ihre aktuelle Tätigkeit und die Fähigkeiten, die Sie mitbringen. Wenn Sie noch keine persönliche Startseite haben, wenden Sie sich an Ihren IT-Service.

Suchen, finden und gefunden werden!

Diese dort hinterlegten Informationen sind mit der Suche verknüpft. Sucht beispielsweise jemand nach „blickpunkt personal“, so gibt die Suche alle Informationen zu „blickpunkt personal“ heraus. Man kann die Suche aber auch verfeinern und lediglich nach Personen suchen. Und hier setzt das Wissensmanagement ein: Denn es werden alle Kolleginnen und Kollegen angezeigt, die in ihrem Profil angegeben haben, dass sie zu blickpunkt personal befragt werden können. Dies funktioniert natürlich für beliebig viele Themen. Wenn Sie also eine Frage zu einem bestimmten

Thema haben, finden Sie Kolleginnen und Kollegen, die sich mit diesem Thema auskennen. Natürlich nur, wenn diese ihr persönliches Profil ausgefüllt haben und auf aktuellem Stand halten.

Machen Sie mit beim Hamburg-weiten Wissensmanagement!

Alle Beschäftigten der FHH sollten diese Art des Wissensmanagements und Netzwerks unterstützen und ihr Wissen den Kolleginnen und Kollegen zur Verfügung stellen. Machen Sie mit, füllen Sie ihr Profil aus und geben Sie ihr Wissen weiter!

Autorin Sarah Dabrowski, Referat Personalmanagementkonzepte und Marketing im Personalamt:

„Die Möglichkeit, Wissensträgerinnen und Wissensträger ausfindig zu machen und sich mit ihnen austauschen zu können, ist sehr hilfreich. Möglichst viele Kolleginnen und Kollegen sollten ihr Profil füllen, um sich besser untereinander zu vernetzen.“



Suche

FHHportal Suchcenter

FHHportal

FHHportal

blickpunkt personal



Erweit
Anleitu

Alles FHHportal ELDORADO **Personen**

Sortierung:
5 Ergebnisse

Organisationsebene
1

Personalamt

Organisationsebene
2

Personalmanagement

Organisationsebene
3

Personalmanagement...

Schlüsselwörter

Personalentwicklung

blickpunkt personal

Profikanal Personalver...

Redaktion Personalpo...

Betriebliche Gesundhe...

WEITERE ANZEIGEN



Becker, Britta

Personalamt

Personalmanagementkonzepte und Marketing

Fragen: **blickpunkt personal** | **Personalentwicklung** | Profik...

Ich arbeite im Personalamt im Referat
"Personalmanagementkonzepte und Marketing". Meine
Aufgaben und Kompetenzen do...



Dahrendorf, Katharina

Personalamt

Personalmanagementkonzepte und Marketing

Fragen: **Personalentwicklung** | Betriebliche Gesundheitsförd...

Das Referat Personalmanagementkonzepte und Marketing im
Personalamt koordiniert die dezentrale **Personalentwicklung**
in den dez...



Schmidt, Marc

Personalamt

Personalmanagementkonzepte und Marketing

Fragen: **blickpunkt personal** | **Personalentwicklung** | **Perso...**

Erledigte Projekte: Bezirksverwaltung 2020



Dabrowski, Sarah

Personalamt

Personalmanagementkonzepte und Marketing

Fragen: **blickpunkt personal** | **Personalentwicklung** | Profik...

Ich arbeite im Referat **Personalmanagementkonzepte** und
Marketing des **Personalamtes**. Meine Aufgaben und
Kompetenzen dort sind d...



Walter, Susanne (PA)

Personalamt

Personalmanagementkonzepte und Marketing

Fragen: **blickpunkt personal** | Fitnesskooperationen der FH...

Social Media: Mentoring – einmal anders

Eine Mentorin oder ein Mentor ist lebensälter und deutlich berufserfahrener als ein Mentee? – Nicht immer. Beim Social Media Mentoring geben oft noch junge Mentorinnen und Mentoren ihr Wissen über soziale Medien an meist lebensältere Mentees weiter. Ein solches Social Media Mentoring fand von Oktober 2015 bis April 2016 im Personalamt statt.

Die Idee zu einem Social Media Mentoring im Personalamt entstand, nachdem Frau Kathrin Menges, Personalvorstand der Firma Henkel AG, im Rahmen eines Vortrages vor weiblichen Führungskräften der FHH von guten Erfahrungen ihres Arbeitgebers mit einem internen Social Media Mentoring-Programm berichtete.

Da soziale Plattformen auch im Berufsleben immer mehr Bedeutung erlangen, beschloss das Personalamt, selbst ein Social Media Mentoring durchzuführen. Ziel war hier nicht nur der Wissensgewinn für die Mentees; auch die Mentorinnen und Mentoren sollten durch das Mentoring neue Erfahrungen sammeln und die Möglichkeit bekommen, sich weiterzuentwickeln.



Durchführung

Im Oktober 2015 stellte unser Regierungsinspektor-Anwärter Sebastian Ostrowitzki das Konzept des Social Media Mentorings den Kolleginnen und Kollegen des Personalamtes in einer E-Mail vor. Gleichzeitig bat er, bei Interesse anzugeben, über welche sozialen Plattformen sie als Mentees gerne mehr Informationen hätten bzw. welche Plattform sie gut beherrschen und dieses Wissen gerne als Mentorinnen bzw. Mentoren weitergeben möchten.

Als mögliche soziale Medien angeboten wurden: XING, kununu, LinkedIn, facebook, Google+, WhatsApp, Pinterest, twitter und YouTube. Denkbare Themen waren:

- Profil erstellen,
- Kontakte knüpfen,
- persönlicher Austausch,
- Gruppen, Veranstaltungen,
- Diskussionsforen,
- kommentieren und bewerten,
- Bilddateien einfügen,
- Datenschutz und
- Kündigung.

Auf die Abfrage meldeten elf Kolleginnen und Kollegen als Mentee und acht Kolleginnen und Kollegen als Mentorinnen bzw. Mentoren ihr Interesse, an dem Social Media Mentoring-Programm teilzunehmen. Die Personalentwicklung stellte elf Tandems zusammen, wobei drei Mentorinnen bzw. Mentoren jeweils in zwei Tandems vertreten waren. Ein gemeinsamer SharePoint mit Unterlagen für die Mentorinnen und Mentoren wurde eingerichtet.

Auswertung/Rückmeldungen

Auf Nachfrage der Personalentwicklung bei den Mentees ergaben sich ausgesprochen positive Rückmeldungen. Die Tandems hatten jeweils ein bis zwei Sitzungen. Das Mentoring war für die Mentees sehr interessant und lehrreich. Betont wurde in einem Fall der besondere Wert, von einer Kollegin oder einem Kollegen gecoacht zu werden, da diese oder dieser in besonderem Maße einschätzen könne,

welche Informationen für den Arbeitsplatz relevant seien. Zudem äußerten die Mentees, viel Freude beim gemeinsamen kollektiven Lernen gehabt zu haben.



Auch die Mentorinnen und Mentoren äußerten sich auf Nachfrage ausnahmslos sehr positiv über das Social Media Mentoring. Die Mentees seien sehr interessiert

und das Mentoring insgesamt erfolgreich gewesen. Allen hat das gemeinsame Lernen viel Freude gemacht. Teilweise konnten selbst die Mentorinnen und Mentoren durch die Vorbereitung auf den Termin (Dauer der Vorbereitung im Durchschnitt zwei Stunden) oder auch währenddessen noch etwas lernen. Manche Mentees haben zusätzlich zu den angebotenen Social-Media-Plattformen noch etwas zur persönlichen Startseite im FHHportal und deren Funktion und Vorteile erfahren.⁸

⁸ Mehr dazu erfahren Sie in dem Artikel „Social Media: Wissensmanagement im Intranet“

Hilfreich für sie waren die zur Verfügung gestellten Vorab-Informationen, die Dummie-Accounts und der Freiraum, der den Beteiligten bei der Durchführung des Mentorings gelassen wurde.

Die Mentorinnen und Mentoren haben ein Dankeschreiben von Frau Lentz, Leiterin des Personalamtes, für ihr freiwilliges Engagement erhalten, das in Kopie in die Personalakte aufgenommen wurde.

Autorin Susanne Wilken, Referat Personal und Organisation im Personalamt: *„Das Social Media Mentoring-Programm ist im Personalamt erfolgreich durchgeführt worden. Sowohl die Mentees als auch die Mentorinnen und Mentoren konnten persönlich davon profitieren. Auch ergaben sich – bei überschaubarem Aufwand – allgemeine positive Auswirkungen auf das Arbeitsklima und die Vernetzung untereinander.“*



Neues Angebot für Führungskräfte: Die „Sprechstunde Führung“

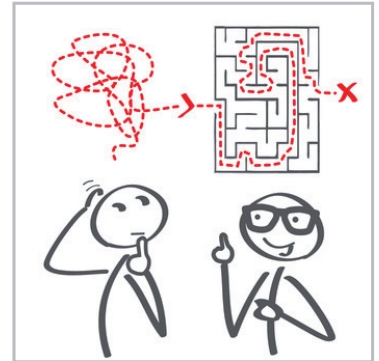
Das neue Angebot „Sprechstunde Führung“ richtet sich an alle Führungskräfte in der FHH. Wenn Sie also kurzfristig Rat zu einem Führungsthema suchen, können Sie diese kostenfreie Beratung in Anspruch nehmen. Mögliche Anlässe können sein:

- Sie stehen vor neuen Herausforderungen oder einer schwierigen Entscheidung;
- Sie müssen einen Konflikt lösen oder in einem Konflikt vermitteln;
- Sie haben einen Berg von Arbeit vor sich und wissen noch nicht, wie Sie am besten vorgehen können;
- Sie wollen Probleme in der Zusammenarbeit überwinden;
- Sie müssen ein schwieriges Gespräch vorbereiten.

Gegenstand einer Beratung können alle Themen sein, mit denen Sie in Ihrer Rolle als Führungskraft konfrontiert sind. Ausgenommen sind personalrechtliche Fragen, die Sie am besten mit Ihrer Personalabteilung klären.

Und so funktioniert die Sprechstunde Führung:

- Sie schicken eine kurze Mail an das Funktionspostfach sprechstundefuehrung@personalamt.hamburg.de und geben in dieser Mail, ein Zeitfenster an, in dem Sie gut erreichbar sind.
- Die zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Personalamt rufen Sie zurück, nehmen Ihr Anliegen auf und stellen schnell einen Kontakt zu einer kompetenten Gesprächspartnerin bzw. einem kompetenten Gesprächspartner außerhalb Ihrer Behörden/Ämter her.
- Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner sind ausgewählte, erfahrene Führungskräfte sowie Personen mit besonderen fachspezifischen Beratungsqualifikationen.
- Selbstverständlich gilt absolute Vertraulichkeit.



Die Sprechstunde Führung soll die vorhandenen Beratungsangebote wie Coaching oder Mentoring ergänzen. Es lag dem Personalamt daran, ein möglichst niedrigschwelliges Angebot zu unterbreiten, das auf kurzfristige Beratungsbedarfe ausgerichtet ist und ohne längeren zeitlichen Vorlauf genutzt werden kann.

Das Funktionspostfach ist seit Juni 2016 freigeschaltet. Eine Reihe von Anfragen haben wir schon erhalten und erfolgreich Gespräche vermitteln können. Wir werden

in den nächsten Monaten auf die Behörden und Ämter zugehen, um mit den Personalverantwortlichen vor Ort zu sprechen und das neue Angebot für Führungskräfte noch mehr zu bewerben.

Autor Dr. Thomas Roth, Referat Führungskräftegewinnung und Führungskräfteentwicklung im Personalamt



ASK AN EXPERT!

Impressum

Herausgeberin:

Senat der Freien und Hansestadt Hamburg -
Personalamt, Bettina Lentz, Steckelhörn 12,
20457 Hamburg, Tel.: 040 428 31-1410,

Redaktion:

Katharina Dahrendorf (Chefredakteurin),
Britta Becker, Sarah Dabrowski, Marc Schmidt

Interne Organisation:

Susanne Walter

Kontakt:

blickpunkt@personalamt.hamburg.de

Layout und Satz:

Susanne Walter, Susanne Neugebauer

Bildnachweis:

Titelseite großes Bild (© unpict - Fotolia.com),
Titelseite kleine Bilder (Personalamt),

S. 4 (© Personalamt), S. 5 (© Personalamt),
S. 7 (© fotohansel / Fotolia.com), S. 9 (©
psdesign1/ Fotolia.com), S. 11 (© Screen
shot FHHportal), S. 12 (© magele-picture/ Fo-
tolia.com), S. 13 (© relief / Fotolia.com), S. 15
(© Trueffelpix / Fotolia.com), S. 17 (© Nelos /
Fotolia.com)

Download im Internet:

www.hamburg.de/personalamt/blickpunkt

Erschienen am:

19.12.2016



Senat der Freien und Hansestadt Hamburg
Personalamt
Steckelhörn 12

20457 Hamburg