

EDUBERN für Schulen im Kanton Bern systematisch innovieren

Studiengang: EMBA Innovation Management

Die Digitalisierung in der Bildung sowie der rasante technologische Fortschritt fordern eine kontinuierliche Innovation des Angebots von EDUBERN. Diese Master Thesis setzt sich mit der Frage auseinander, ob sich die menschenzentrierte Vorgehensweise mit dem Co-Creation-Ansatz von Design Thinking für die systematische Weiterentwicklung des ICT-Servicekatalogs für Schulen im Kanton Bern eignet.

Ausgangslage

Die Abteilung Informatikdienste der Bildungs- und Kulturdirektion bieten den Schulen der Sekundarstufe II und Volksschulen im Kanton Bern mit EDUBERN einen ICT-Servicekatalog mit Dienstleistungen für den Unterricht und die Schuladministration. Die Digitalisierung in der Bildung sowie der rasante technologische Fortschritt fordern eine kontinuierliche Weiterentwicklung des Angebots von EDUBERN. Gerade in der Abteilung Informatikdienste ist es deshalb umso wichtiger innovativ zu denken und zu handeln. Was heute fehlt ist eine strukturierte Vorgehensweise bei der Innovation des Angebots von EDUBERN.

Zielsetzung

Mit dieser Master Thesis wird eine Entscheidungsgrundlage für die Weiterentwicklung der Supportdienstleistungen erarbeitet und wichtige Erkenntnisse für künftige Innovationen im Bereich EDUBERN gewonnen. Es wird aufgezeigt, wie mit einer menschenzentrierten Vorgehensweise und dem Co-Creation-Ansatz von Design Thinking ein Prototyp der künftigen Lösung entwickelt wird. Des Weiteren wird der Grundstein für das neue Geschäftsmodell gelegt und konkrete Umsetzungsvorschläge davon abgeleitet.

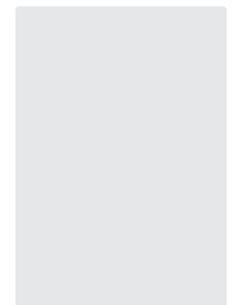
Vorgehen

Zur Entwicklung des neuen Geschäftsmodelles wurden bestehende Voraussetzungen bezüglich Strategien und Dienstleistungserbringung im Support zuhanden den verschiedenen Kundensegmenten analysiert. Daraus abgeleitet und unter Berücksichtigung der relevanten theoretischen Konzepte wurde die Problemstellung als Ausgangspunkt für den Design Thinking-Prozess definiert. Ein erster Co-Creation-Workshop diente dazu im Innovationsteam ein gemeinsames Verständnis zur Problemstellung zu entwickeln um anschliessend die getroffenen Annahmen mittels Nutzer-/Kontext-Interviews zu validieren. Basierend auf den gewonnenen Einsichten sowie der Analyse des Umfelds wurden in

weiteren Co-Creation Workshops Ideen für die neue Supportdienstleistung generiert und ein Prototyp der künftigen Lösung entwickelt. Schliesslich wurden die gewonnenen Erkenntnisse aus dem Innovationsvorhaben zusammengefasst, was den Grundstein für das neue Geschäftsmodell bildet.

Schlussfolgerung

Die Ergebnisse der Master Thesis zeigen, dass die menschenzentrierte Vorgehensweise und der Co-Creation-Ansatz von Design Thinking exemplarisch am Beispiel der Supportdienstleistungen geeignet erscheint, neue und überraschende Einsichten über die Bedürfnisse der User zu gewinnen und darauf basierend eine innovative Lösung zu entwickeln. So wurde im künftigen Geschäftsmodell für die Supportdienstleistungen nicht nur das Ertragsmodell geändert, sondern auch das Wertversprechen und in Teilen die Wertschöpfung. Allerdings sind Innovationsvorhaben mit Design Thinking auch zeitaufwändig für die Organisation. Dahingehend wird empfohlen für die Einführung von Design Thinking einen professionellen Design Thinking Facilitator beizuziehen. Dies weil Design Thinking nicht nur als Prozess zu verstehen ist, sondern als innovativer Ansatz und Denkweise für Veränderungen. Bis zu einem gewissen Mass setzt dies auch die Bereitschaft der Organisation zu einem Kulturwandel voraus. Mit den Erfahrungen, die im Rahmen dieser Master Arbeit gesammelt wurden, lässt sich feststellen, dass Design Thinking als Ansatz für die systematische Innovation von EDUBERN durchaus geeignet ist.



Reto Regez