



Veranstaltungs- und Prüfungsmerkblatt Frühjahrssemester 2019

8,395: Praxisprojekt: Digitalisierung und Customer Experience in der Verwaltung

ECTS-Credits: 4

Überblick Prüfung/en

(Verbindliche Vorgaben siehe unten)

Dezentral - schriftliche Gruppenarbeit (Benotung für alle gleich) (30%)

Dezentral - Präsentation (in Gruppen - Benotung für alle gleich) (70%)

Zugeordnete Veranstaltung/en

Stundenplan -- Sprache -- Dozent

[8,395,1.00 Praxisprojekt: Digitalisierung und Customer Experience in der Verwaltung](#) -- Deutsch -- [Guenduez Ali A.](#), [Schedler Kuno](#)

Veranstaltungs-Informationen

Veranstaltungs-Vorbedingungen

Keine

Veranstaltungs-Inhalt

Öffentliche Verwaltungen stehen zunehmend vor der Herausforderung, digitale Dienstleistungen für die Bürgerinnen und Bürger sowie andere Stakeholder zufriedenstellend zur Verfügung zu stellen. Die Erstellung dieser digitalen Dienstleistungen fällt öffentlichen Verwaltungen schwer und ist aus User-Sicht meist ineffizient und schlecht gestaltet, da sie sich an schnellere, effizientere und transparentere Dienstleistungsprozesse aus der Privatwirtschaft gewöhnt sind.

Im Rahmen dieses Praxisprojektes analysieren die Studierenden die Prozesse in der öffentlichen Verwaltung und zeigen auf, wie die Dienstleistungserbringung aus Sicht der Nutzer verbessert werden könnte. Dieser Kurs wird als Praxisprojekt in Zusammenarbeit mit der Universität Konstanz angeboten und findet zwischen Anfang April und Ende Mai statt. Als Praxispartner stellen sich die Städte St. Gallen und Konstanz zur Verfügung.

St. Galler und Konstanzer Studierende arbeiten in gemischten Gruppen an konkreten Fragestellungen rund um das Thema "nutzerorientierte Verwaltungsprozesse" zusammen.

Im Sinne eines Flipped Classrooms erarbeiten sich die Studierenden Grundlagenwissen zum Thema, führen Interviews durch, analysieren die gewonnenen Daten, visualisieren ihre Ergebnisse in Form eines wissenschaftlichen Posters und präsentieren es an der Abschlussveranstaltung vor den Praxispartnern.

Im Anschluss an die Veranstaltung erhalten die Studierenden ein ausführliches Feedback zu ihrer Arbeit.

Veranstaltungs-Struktur

Bei der Kick-Off Veranstaltung werden gemischten Gruppen (Studierende aus beiden Universitäten) gebildet, die Aufgaben verteilt und die ersten Informationen kommuniziert. Anschliessend arbeiten die Studierenden in Gruppen und selbstständig an ihrem Projekt. Während der eigenständigen Bearbeitung des Themas werden die Studierenden durch die Dozenten betreut (Sprechstunden). An der Abschlussveranstaltung wird das wissenschaftliche Poster den Praxispartnern präsentiert und diskutiert.

Veranstaltungs-Literatur

Wird den Studierenden bei der Kick-Off Veranstaltung zur Verfügung gestellt.

Veranstaltungs-Zusatzinformationen

Sowohl die Kick-Off Veranstaltung als auch die Abschlussveranstaltung finden in den Räumlichkeiten unserer Praxispartner, d.h. in Konstanz und/oder in St. Gallen, statt. Die Reisespesen werden den Studierenden zurückerstattet

Prüfungs-Informationen

Prüfungs-Teilleistung/en



1. Prüfungs-Teilleistung (1/2)

Prüfungs-Zeitpunkt und -Form

Dezentral - schriftliche Gruppenarbeit (Benotung für alle gleich) (30%)

Bemerkungen

--

Hilfsmittel-Regelung

Schriftliche Arbeiten

- Schriftliche Arbeiten müssen ohne fremde Hilfe nach den bekannten Zitationsstandards verfasst werden und es ist eine Eigenständigkeitserklärung anzubringen.
- Das Dokumentieren (Zitate, Literaturverzeichnisse) hat durchgängig und konsequent nach APA- oder MLA-Standard zu erfolgen. Die Quellenangaben für wörtlich und sinngemäss übernommene Informationen (Zitate) sind entsprechend der Vorgaben des verwendeten Zitationsstandards in den Text zu integrieren, informierende und bibliografische Anmerkungen sind als Fussnoten anzubringen (Empfehlungen und Standards z.B. bei METZGER, C. (2017), Lern- und Arbeitsstrategien (12. Aufl., Cornelsen Schweiz).
- Für alle Arbeiten, welche an der Universität St. Gallen geschrieben werden, ist die Angabe von Seitenzahlen sowohl nach MLA- wie auch nach APA-Standard nie fakultativ.
- Wo in Quellen die Seitenangabe fehlt, muss die präzise Bezeichnung anders erfolgen: Kapitel- oder Abschnittüberschrift, Abschnittsnummer, Akt, Szene, Vers, usw.
- Für juristische Arbeiten wird der juristische Standard empfohlen (vgl. beispielhaft FORSTMOSER, P., OGOREK R. et SCHINDLER B. (2018), Juristisches Arbeiten: Eine Anleitung für Studierende (6. Auflage), Zürich: Schulthess oder beachten Sie die Empfehlungen der Law School).

Hilfsmittel-Zusatz

--

Prüfungs-Sprachen

Fragesprache: Deutsch

Antwortsprache: Deutsch

2. Prüfungs-Teilleistung (2/2)

Prüfungs-Zeitpunkt und -Form

Dezentral - Präsentation (in Gruppen - Benotung für alle gleich) (70%)

Bemerkungen

--

Hilfsmittel-Regelung

Praktische Prüfungsleistung

Für diese Prüfungsleistung ist keine Hilfsmittel-Regelung notwendig. Es gelten subsidiär die Ordnungen und Reglemente der Universität St. Gallen.

Hilfsmittel-Zusatz

--

Prüfungs-Sprachen

Fragesprache: Deutsch

Antwortsprache: Deutsch

Prüfungs-Inhalt

Gruppenarbeit zur Vorbereitung und Durchführung von Interviews mit den Prozessverantwortlichen und Nutzern (30%)

- Aktive Vorbereitung der zur Verfügung gestellten Inhalte
- Erstellen eines Flow Chart-Prozesses
- Erstellen eines Interviewleitfadens
- Durchführung und Transkription der Interviews

Erstellung und Präsentation eines wissenschaftlichen Posters in Gruppen (70%)

- Erstellen eines Prototyps des verbesserten Prozesses in Form eines akademischen Posters

Prüfungs-Literatur

Die Grundlagenliteratur wird zur Verfügung gestellt. Zusätzliche Literatur recherchieren die Studierenden selber.



Wichtige Hinweise

Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass dieses Merkblatt vor anderen Informationen wie Studynet, persönlichen Datenbanken der Dozierenden, Angaben in den Vorlesungen etc. den absoluten Vorrang hat. Verbindlichkeit der Merkblätter:

- Veranstaltungsinformationen sowie Prüfungszeitpunkt (zentral/dezentral) und Prüfungsform ab Biddingstart am 24. Januar 2019
- Prüfungsinformationen (Hilfsmittel-Regelung, Prüfungs-Inhalt, Prüfungs-Literatur) für dezentrale Prüfungen nach der 4. Semesterwoche am 18. März 2019
- Prüfungsinformationen (Hilfsmittel-Regelung, Prüfungs-Inhalt, Prüfungs-Literatur) für zentrale Prüfungen ab Start der Prüfungsanmeldung am 08. April 2019

Bitte schauen Sie sich das Merkblatt nach Ablauf dieser Termine nochmals an.