

**KISD**conferences

Technology  
Arts Sciences  
TH Köln

**KISD**  
Köln International School  
of Design



# reine formsache

Innovation im öffentlichen Sektor

28. Januar 2019

**Konferenzprogramm**

8:30 Eröffnung der Registrierung

## 9:30 Eröffnung



Henriette Reker  
**Oberbürgermeisterin  
der Stadt Köln**



Stefan Herzig  
**Präsident der  
TH Köln**



Birgit Mager  
**Professorin für  
Service Design**

**10:00    Talk #1**



Caroline Paulick-Thiel  
Politics for Tomorrow

**Mut zur Transformation.  
*Die Entwicklung einer  
Innovationkultur  
im öffentlichen Sektor  
in Deutschland***

Mitarbeitende in Ministerien und Behörden tragen eine besondere Verantwortung bei der Gestaltung einer nachhaltigen Zukunft. Große gesellschaftliche Transformationsprozesse erfordern sowohl individuelle Kompetenzen als auch entsprechende organisationale Kapazitäten.

Wie werden soziale Innovationen gefördert? Relevante Zukunftstrends analysiert? Wirkmächtige Narrative entwickelt? Transformationsakteure gestärkt? Viele Mitarbeitende in politisch-administrativen Organisationen haben bereits Expertise

zu solchen Fragen. Jedoch kann die Wirksamkeit verbessert werden, wenn das Wissen dazu referats-, abteilungs- oder organisationsübergreifend genutzt wird.

Caroline gibt einen Einblick in das UFOPLAN-Projekt „Transformationen wagen“. Bis 2020 wird gemeinsam mit Praxispartner\*innen explorativ und wissenschaftlich fundiert ein Transformationslabor mit Lernprogramm entwickelt, das Mitarbeitende in ihren Organisationen darin stärkt, Wandlungsprozesse in Richtung Nachhaltigkeit zu gestalten.

**10:30    Talk #2**

Jennifer Bagehorn  
Livework London

## **Gestaltung öffentlicher Dienste zur psychischen Gesundheit**

In London ist das allgemeine Wohlbefinden schlechter als anderswo im Vereinigten Königreich. Vielen Londonern wird die Behandlung mentaler Gesundheitsbeschwerden verwehrt, was eine Belastung öffentlicher sowie privater Ressourcen darstellt.

In diesem Vortrag wird Jennifer aufzeigen, wie ihr Team Service Design nutzte, um ein Ökosystem mentalen Wohlbefindens für die Stadt London zu co-kreieren, welches das Potential landesweiten Wachstums hat.

Die Geschichten einzelner Londoner halfen ihnen dabei, sich mit Interessengruppen auseinanderzusetzen und gemeinsam ein Szenario zu entwickeln, wie Services zu mentalem Wohlbefinden in die digitalen Communities eingebunden werden können, die die Menschen heute bereits benutzen.



**11:00    Pause**

## 11:30 Workshops - Teil 1

**Simone Carrier**

Consultant Service Designer, Co-Founder of Public Service Lab

**Dr. Katrin Dribbisch**

Senior Business Analyst at DXC Technology

### **Hacks für Verwaltungsmitarbeiter. Wie sich nutzerzentrierte Gestaltung in den Alltag einschleusen lässt**

Toll, wenn man von ganz oben die Unterstützung hat, Dinge zu verändern und nutzerzentrierte Gestaltung Realität im Alltag ist! Doch nicht alle Verwaltungsmitarbeiter befinden sich in so einer so glücklichen Lage. Wir teilen unsere Erfahrungen aus der Zusammenarbeit mit Organisationen, die die digitale Transformation bereits gemeistert haben und anderen, die noch am Beginn ihre Reise sind. Gemeinsam beantworten wir Fragen wie: Welche Fähigkeiten brauchen Verwaltungsbeamte um nutzerzentriert zu arbeiten? Wie muss eine Organisation aussehen, um den Designprozess nutzen zu können? Wir zeigen, wie man mit neuen Methoden experimentieren kann – ohne Risiken einzugehen – und wie man durch diese ersten Schritte Momentum bekommt, um eine Organisationskultur positiv zu verändern. Im Workshop tragen wir Tipps und Tricks zusammen, die Sie am nächsten Tag umsetzen können, auch ohne die Erlaubnis ihres Chefs.



Homelessness, child poverty and criminality are among the biggest social challenges and they can not be solved by a single authority or organisation - the causes and solutions are too complex. Service Design offers methods of connecting relevant stakeholders, engaging in dialogue, as well as creating solutions and implementing them together. In this workshop, participants will develop a better understanding of systemic connections and outline first steps of facing those challenges.

**Jan Blum**

FutureGov

### **Solving social issues, together!**

(in English)

Juliane Amlacher  
Service Design Network

Karel Golta  
Indeed

## Public Services gestalten

Insbesondere Einrichtungen des öffentlichen Sektors müssen ihre internen Strukturen wie auch ihre externen Dienstleistungen für die Bürger\*innen in Zeiten der digitalen Transformation in einer Weise gestalten, die die Benutzersicht stärker in den Fokus rückt.

Service Design unterstützt Teams bei Veränderungsprozessen und schafft die für Innovationen notwendigen Rahmenbedingungen. Mit diesen Methoden werden bestehende Angebote

und Prozesse hinterfragt und empathisch aus Sicht des Kunden bzw. Nutzers betrachtet. Gleichzeitig ermöglichen sie es den Mitarbeiter\*innen, aus den vielfältigen Perspektiven der einzelnen Arbeitsbereiche die Aufgaben und Herausforderungen gemeinsam zu betrachten und dafür ganzheitliche Lösungen zu entwickeln.

Der Einsteiger-Workshop vermittelt Vertreter\*innen des öffentlichen Sektors einen ersten Eindruck, wie Service Design als Methode funktioniert und welchen Mehrwert es für aktuelle Herausforderungen im Arbeitsalltag haben kann. Die Teilnehmer\*innen lernen in konkreten Übungen, durch einen Perspektivwechsel von außen auf ihre aktuellen Arbeitsprozesse und Angebote zu schauen und mit kreativen Formen nachhaltige, attraktive Lösungen zu entwickeln.



Peter Zehetbauer  
ÖBB - Österreichische Bundesbahnen

## Innovation ist Teamarbeit

Oftmals werde ich gefragt: Was ist die Erfolgsformel für Innovation im öffentlichen Sektor? Welche Methoden und Prozesse können wir anwenden, um möglichst schnell zum Ziel zu kommen? Meine Antwort: Innovation ist kein Zaubertrick, sondern harte und vor allem fokussierte Arbeit. Um Innovation als kontinuierlichen Prozess in einem Unternehmen zu etablieren, bedarf es daher einer Rückbesinnung auf die Frage: Was ist

sinnvolle, also wertstiftende Arbeit und wie können wir Mitarbeiter\*innen in Innovation Teams dabei bestmöglich unterstützen? Eine Antwort liegt auf der Hand: Service Design kann helfen, kundenzentriert zu arbeiten, und mittels einer agilen Arbeitsweise schafft man es, schnell kleine Erfolge vorweisen zu können. Anhand von „Best Practice“-Beispielen aus dem öffentlichen Sektor möchte ich mit Ihnen diskutieren, welche Besonderheiten es hier gibt – sowohl kulturell, wie auch rechtlich und organisatorisch – und wie man ihnen begegnen kann. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, am Beispiel aktueller Situationen aus Ihrem Umfeld konkrete Konzepte und Ideen für ein sinnvolles Innovations-Setup zu entwickeln – von kleinen Interventionen im Status quo bis hin zu umfassenden, visionären Ansätzen.

13:00 Mittagspause

## 14:00 Talk #3



Barbara Große-Hering  
Designit

### Learning matters!

Wie können wir den Lehrplan an deutschen Schulen neu gestalten und eine „School for Life“ schaffen? Diese Frage stand zu Beginn von Designits Engagement für das Münchner Rupprecht-Gymnasium. Indem wir den Schülern den Designprozess näherbringen und lehren, worauf es wirklich ankommt im Leben nach der Schulzeit: Kollaboration, Empathie, Co-Creation und „kreative Problemlösungskompetenz“. Mit dem klassischen Design-Thinking-Prozess sollen Probleme rund um Sauberkeit, Kommunikation, Gestaltung sowie Nutzung von Räumlichkeiten gelöst werden: In ihrer Session stellt Barbara Große-Hering gemeinsam mit der Lehrerin und den Schülern (per Video/Statements) die Ergebnisse und Learnings des Projekts vor.

## 14:30 Workshops – Teil 2



**Angela Kelleher**  
Cork County Council, Ireland

### **Facing your fear of the citizen**

(in English)



Nutzerzentrierte und innovative Arbeitsweisen werden immer wichtiger, um zukunftsfähige und gesellschaftlich relevante Services zu entwickeln, vor allem im öffentlichen Sektor. In unserem Workshop richten wir den Blick auf die Nutzer\*innen der Zukunft und nähern uns spielerisch folgenden Fragen: Wie wollen wir in Zukunft arbeiten und leben? Wie sollte der öffentliche Sektor im Jahr 2030 aussehen? Wie sollten Bürger\*innen und Verwaltung im Jahr 2030 miteinander interagieren? Die Workshop Moderatorinnen Bettina und Anna laden die Teilnehmer\*innen ein, ausgewählte Service-Design-Methoden zu erproben und anhand provokanter Thesen erstrebenswerte Zukunftsszenarien zu entwickeln. Diese Szenarien werden basierend auf dem in der interdisziplinären Gruppe vorhandenen Wissen und anhand eines konkreten Beispiels erlebbar gemacht. Wir schließen den Workshop mit der Frage: Wie können wir die öffentliche Verwaltung der Zukunft bereits heute aktiv mitgestalten?

Many public sector bodies don't speak to their citizens about the services they're providing. A big challenge in the sector is setting aside our assumptions and overcoming our unease with speaking to people face to face about our services. We need to overcome that fear and tap into a wealth of insight about our services that will deliver change and transformation. The workshop will include the use of typical public sector personas and how they engage with their citizens. We will examine challenges faced, identify insights and opportunities for connecting with the citizen when working with them to improve services.

### **Anna Várnai**

Design Researcherin bei IDEO und  
Mitglied im Netzwerk Politics for Tomorrow

### **Bettina Köbler**

Service Designerin bei Designit und  
Lehrbeauftragte an der Hochschule München

## **Gemeinsam die Zukunft des öffentlichen Sektors gestalten: Von Provokationen zu erstrebenswerten Szenarien**





Barbara Weber-Kainz, Linda Kaszubski, Susanne Scharwitzl

C PLUS Consulting GmbH

## Unternehmenstransformation, Made by Employees

Fast eine Milliarde Fahrgäste zählen die Wiener Linien pro Jahr. Ihre 150 U-Bahnen, 500 Straßenbahnzüge und 450 Busse legten 2017 täglich 210.000 Kilometer zurück. Pro Jahr ist das so viel, wie fünf Mal den Erdball zu umrunden. Den Wienerinnen und Wienern Services für eine zeitgemäße Mobilität zu bieten, umfasst aber noch mehr: Innovative Planung und sorgfältige Wartung der Infrastruktur und der Fahrzeuge gehören ebenso dazu. Um diese Herausforderungen hervorragend zu meistern, wurde unternehmensweit eine ent-

sprechende Vision und Strategie - von der Kundenperspektive ausgehend - entwickelt, mit der Besonderheit, dass möglichst viele MitarbeiterInnen daran beteiligt sind, Abteilungsgrenzen und Hierarchiestufen überwunden werden und gemeinsam an der Realisierung des Vorgenommenen gearbeitet wird. In unserem Workshop wird gemeinsam mit der Kundin „Wiener Linien“ gezeigt, wie Vision und agile Strategie Bewegung in das Unternehmen bringen, Kooperation und Vernetzung zu Transformation und neuen Formen von Zusammenarbeit führt.



Elisabeth Fried

Stadt Köln

## Verwaltung, besser zusammen! *Co-Kreationsworkshop zur Verbesserung der internen Zusammenarbeit in Verwaltungen*

Gemeinsam wollen wir Herausforderungen bei der Zusammenarbeit in Verwaltungen identifizieren und diese als Chance nutzen, Ideen zu kreativen Sofort-Anwendungen zu gestalten. In einem co-kreativen Designprozess werden Störer, Hürden und Bremsen im Arbeitsalltag der Verwaltungsmitarbeitenden herausgearbeitet und in partizipativer Zusammenarbeit Ideen, Konzepte und Prototypen zur Lösung für ein besseres Miteinander gestaltet. Der Workshop ist für alle gedacht, die Interesse an Veränderung haben – ob mit oder ohne Erfahrung im Verwaltungsbereich. Der Designprozess wird im Schnelldurchlauf an einer konkreten Thematik durchlebt, direkt umsetzbare Ergebnisse werden gestaltet, um sie anschließend im eigenen Kontext anzuwenden und zu testen.

16:00 Pause

**16:30    Talk #4**



**Suse Miessner**  
(Finnish Immigration Agency)

## **Schlägt Brücken zwischen Bürokratie und Innovation**

Beschreibt sich selbst als Designerin und Idealistin und hat so unter anderem den Weg zum öffentlichen Dienst gefunden. Suse Miessner arbeitet im Moment in einem Team in der Finnischen Migrationsbehörde, welches sich INLAND DESIGN nennt. Dieses Team ist zuständig für digitale und nicht digitale Innovation. Vor ca. 2 Jahren kam dann der Gedanke auf, mit Service Design zu experimentieren. Auf dieser Grundlage hat sie mit dem Team vor 1 ½ Jahren im August 2017 gestartet. In einem Jahr wird sie dann erstmals sehen, ob Service Design und Co-Design gute Ergebnisse erzielt haben. Sie beschreibt ihr Projekt innerhalb der Organisation selbst wie ein Experiment. Dabei bekommen sie ganz verschiedene Projekte und sehen erst später, ob

sie das erreichen konnten was sie sich erhofften. Suse Miessner ist etwas zwischen Projektmanager und Designer, dabei koordiniert sie drei Teams die in den verschiedenen Organisationen miteinander arbeiten. Sie macht aber auch Nutzertests, leitet die Kommunikation, moderiert Workshops - im Grunde macht sie alles, um ein Projekt erfolgreich abschließen zu können. Ihr letztes und größtes Projekt, welches vor kurzem live gegangen ist, handelte von Chatbots. Dabei erstellten sie ein Netzwerk von verschiedenen Chatbots die zwar unabhängig voneinander sind, aber miteinander kommunizieren können bzw. über einander Bescheid wissen.

**17:00    Talk #5**



**Simone Carrier**  
Consultant Service Designer

**Dr. Katrin Dribbisch**  
Senior Business Analyst at DXC Technology

## **Alle Innovationslabore bitte so schnell wie möglich schließen! *Wie Labs die Kultur in der ganzen Organisation positiv verändern können***



Innovationslabore setzen sich in und außerhalb Deutschlands immer mehr durch, aber nicht immer wird ihr Potenzial voll ausgeschöpft. Im Zuge der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes können Innovationslabore aber eine entscheidende Rolle spielen. Zur Digitalisierung von Bürgerservices braucht es dringend kulturelle Veränderungen und neue Kompetenzen. Das Lab wird dafür zur Keimzelle und bietet einen geschützten Raum, wo Erfahrungen gewonnen werden, wie die Verwaltung von morgen aussehen kann. Neue Arbeitsweisen werden getestet und greifbare Ergebnisse schnell erzielt. So finden Veränderungen im Lab ihren Startpunkt, um sich in der gesamten Organisation auszubreiten.

Zu oft existieren Innovationslabore aber als Selbstzweck, sind entkoppelt vom Rest der Organisation und es stehen Architektur, Ausstattung und Außendarstellung im Vordergrund. Das Ziel einer Organisation darf es aber nicht sein, ein Innovationslabor zu haben, sondern dieses nicht mehr zu brauchen, da sich die gesamte Organisation verändert hat.

In diesem Vortrag berichten wir von Beispielen, wie Innovationslabore zum Erfolg für die gesamte Organisation und für beteiligte Bürger werden. Wir zeigen auf, welche Barrieren es beim Aufbau eines Labs zu überwinden gilt und warum es ein Zeichen von Erfolg ist, wenn das Innovationslabor schließt.

## Unsere Sponsoren



## In Partnerschaft mit der Stadt Köln



**KISD**conferences

**Technology  
Arts Sciences  
TH Köln**

**KISD**  
Köln International School  
of Design



**Registration Open!**

[bit.ly/2zZhPIb](https://bit.ly/2zZhPIb)

28. Januar 2019  
Köln International School of Design  
Ubierring 40, 50678 Köln



[kisd.de/reine-formsache](https://kisd.de/reine-formsache)



[reineformsache@kisd.de](mailto:reineformsache@kisd.de)



[/rformsache](https://facebook.com/rformsache)



[@rformsache](https://instagram.com/rformsache)