

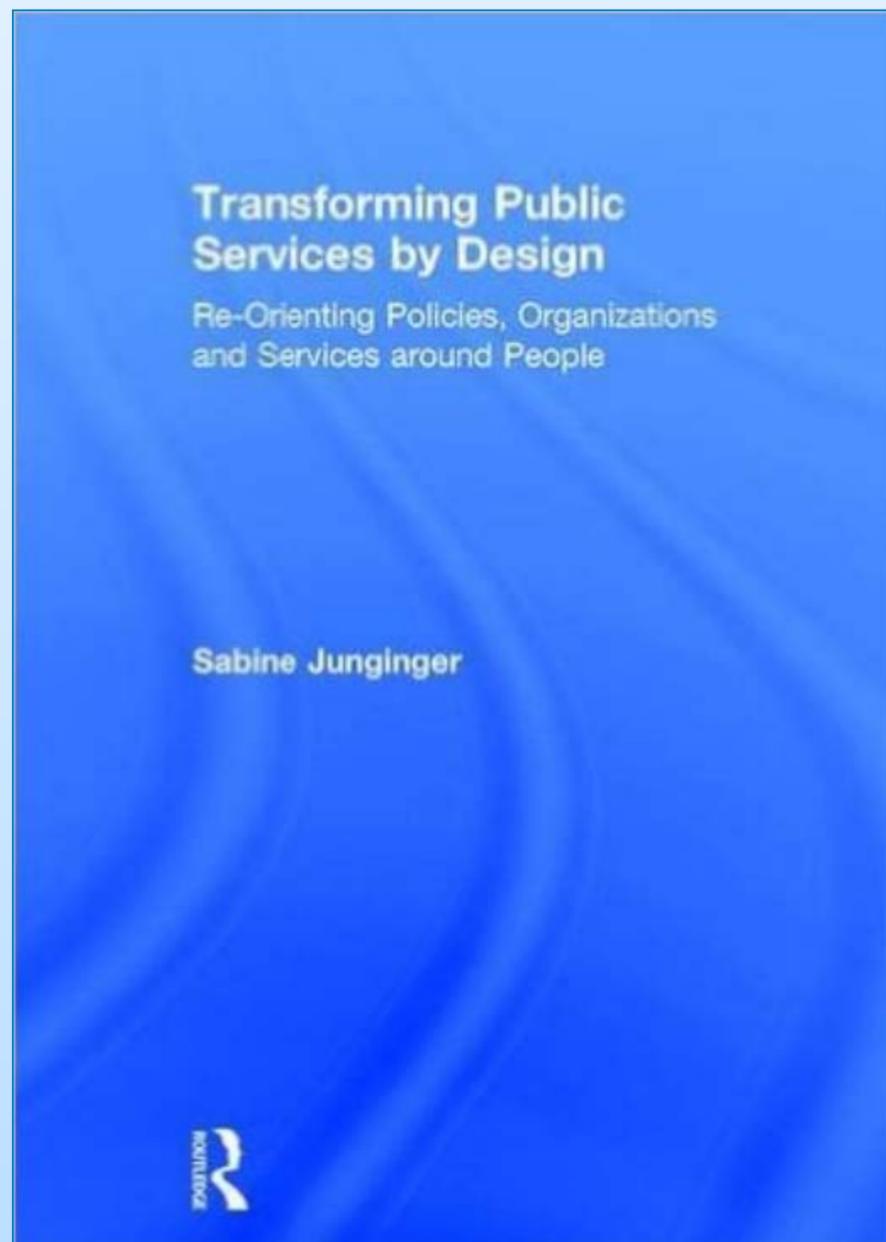


Bürger:Innen-zentrierte Verwaltung

Prof. Sabine Junginger, PhD
Hochschule Luzern D&K

Ordnungen gestalterischer Probleme und Aufgaben

	1st Order	2nd Order	3rd Order	4th Order
	Symbol (Kommunikation)	Objekt/Ding (Konstruktion)	Aktion/Handlung (Interaktion)	System (Integration)
1st Order	Grafik Design			
2nd Order	Corporate Design Corporate Identity	Produkt Design		
3rd Order	Visual Communication	Smart Objects	Interaktions Design	
4th Order	Information Design	Internet of Things	Produkt Service Systems	Dialektisches Design



DESIGNANSÄTZE für Politik & Verwaltung

Konzeption, Entwicklung
und Umsetzung bürgernaher
Policies & bürger-zentrierter
öffentlicher Dienstleistungen

Politik & Verwaltung als
Studien- und Arbeitsfeld von
Designforschung & Design

Policy als Gestaltungs-
'Objekt'

Designbefähigung von
Verantwortlichen in Politik
& Verwaltung

zur
Gestaltung
von Policies

in der Policy
Implementierung

Design as Common Good / Framing Design through Pluralism and Social Values

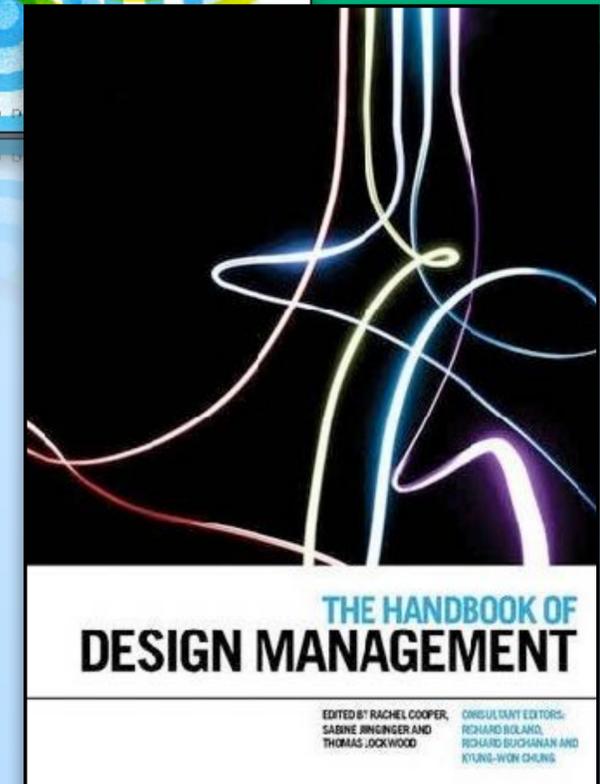
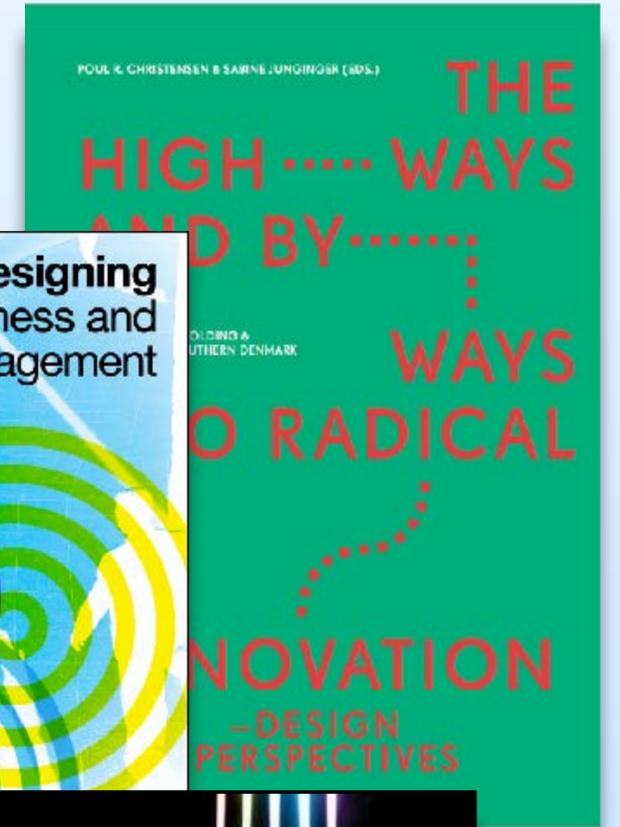
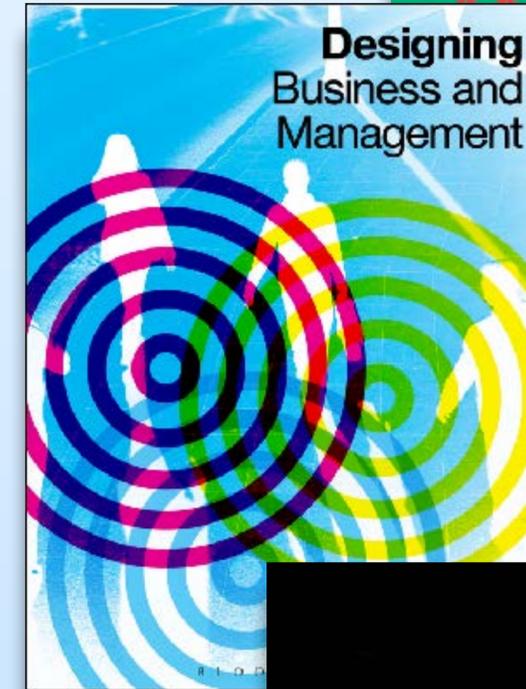
Swiss Design Network
Symposium 2021
Conference Proceedings

Edited by
Massimo Botta
Sabine Junginger

Transforming Public Services by Design

Re-Orienting Policies, Organizations and Services around People

Sabine Junginger



How do we live in the omnipresence of voice assistants?

The VA-PEPR research project looks into how voice assistants (VAs) change our practices and routines in everyday life within the context of Switzerland.

This interdisciplinary research project is conducted by Hochschule Luzern (HSLU), OST – Ostschweizer Fachhochschule and Northumbria University under the lead of HSLU School of Art & Design. It is funded by the Swiss National Science Foundation.



VA PEPR
People, Experiences, Practices and Routines
2021
Informationsheft für Teilnehmende an der Heimstudie



VA PEPR
How do we live in the
omnipresence of voice
assistants?

The VA-PEPR research project looks into how voice assistants (VAs) change our practices and routines in everyday life within the context of Switzerland.

This interdisciplinary research project is conducted by Hochschule Luzern (HSLU), OST – Ostschweizer Fachhochschule and Northumbria University under the lead of HSLU School of Art & Design. It is funded by the Swiss National Science Foundation.



PART ONE
**OUR
APPROACH**



PART TWO
**LITERATURE
REVIEW**

VA PEPR

<https://sites.hslu.ch/va-pepr/en/>

HSLU Lucerne University
of Applied Sciences
and Arts

OST
Ostschweizer
Fachhochschule

**Northumbria
University
NEWCASTLE**

**Swiss National
Science Foundation**

ITC
"Digitale Transformation
der Arbeitswelt"

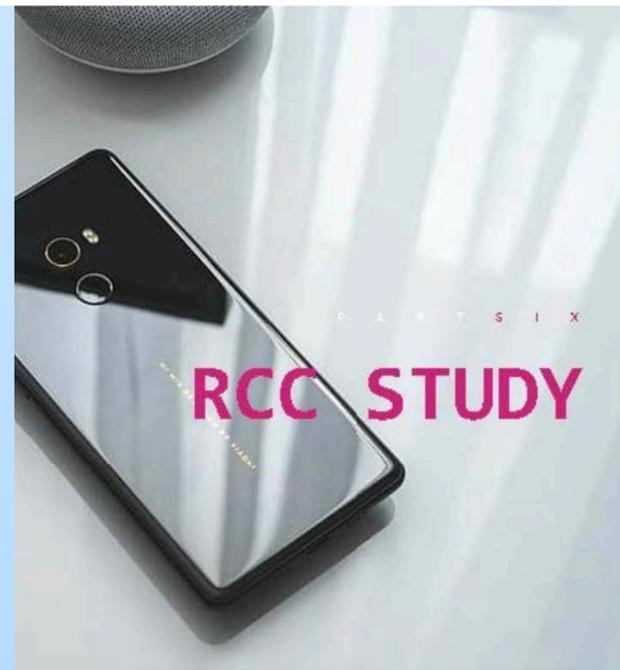
moz://a



PART THREE
**IN-HOME
STUDY**



PART FOUR
**NETWORK
ANALYSIS**



PART SIX
RCC STUDY



PROTOTYPES



PART SIX
**SPECULATIVE
DESIGN
WORKSHOPS**

What policy need or concern does this trigger for you?



Nutzendenzentrierte Verwaltung

- Mensch: Startpunkt und Endpunkt, empathie-geleitet
- Prozess: partizipativ, ergebnisoffen, transparent, iterativ
- Produkt/Service: nützlich, sinnvoll, zugänglich, effizient, wirksam
- Integration: organizationale Voraussetzungen schaffen

Dienstleistungen (Services)

geben Werten Ausdruck durch Interaktion,
Kommunikation und soziale Innovation

Individuum

Menschen erleben ihre Regierung und Verwaltung durch Dienstleistungen, die Policies realisieren

Organisation

Organisationen entwickeln Dienstleistungen, stellen diese zur Verfügung

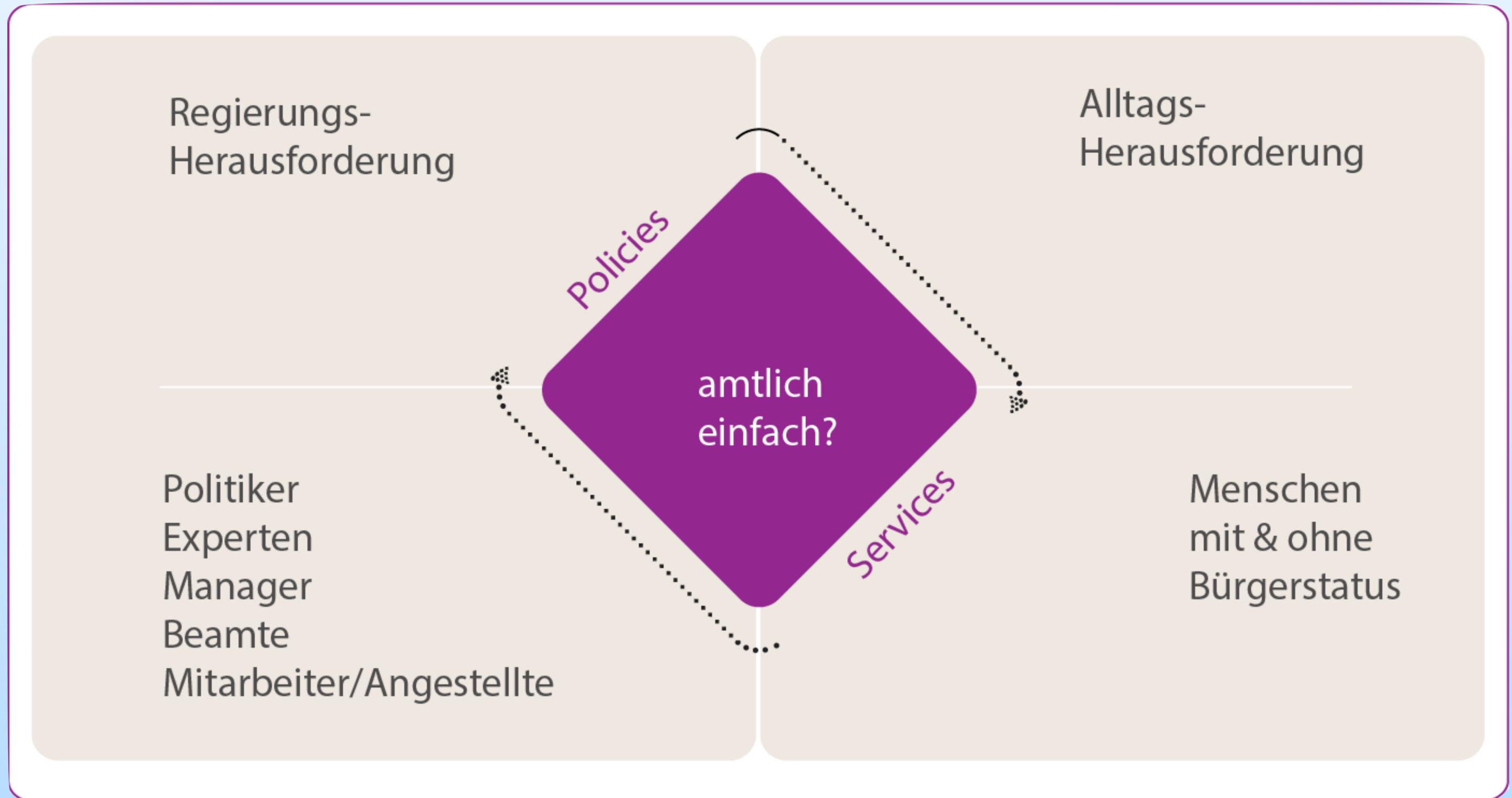
Policy

Dienstleistungen als Schnittstelle von Gesetzgebern und Gesetzesimplementierern - soziale Innovation

Gesellschaft

Dienstleistungen sind das Medium, durch das eine Gesellschaft das menschliche Leben verbessert, Gerechtigkeit, Würde und Teilhabe sicherstellt

Dienstleistungen und Policies als Mittler zwischen Staat und Bürger



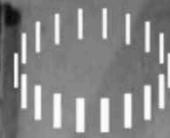
Gestaltungsansätze für öffentliche Dienstleistungen

	Für Bürger:innen	Mit Bürger:innen	Von Bürger:innen
Für die Organisation	Externe Agenturen gestalten Produkte und Dienstleistungen für Bürger im Auftrag ohne Beteiligung von Bürgern oder Organisation	Externe Agenturen gestalten Produkte und Dienstleistungen mit Bürgerbeteiligung aber ohne Mitwirkung der Organisation	Bürger initiieren eigene Produkte und Dienstleistungen für öffentliche Organisationen ohne deren Mitwirkung
Mit der Organisation	Externe Agenturen gestalten Produkte und Dienstleistungen für Bürger in Zusammenarbeit mit Verantwortlichen der Organisation	Externe Agenturen beziehen Bürger und Mitglieder öffentlicher Organisationen an der Gestaltung von Produkten und Dienstleistungen ein.	Bürger suchen Zusammenarbeit mit öffentlichen Organisationen zur Entwicklung und Implementierung nachhaltiger und innovativer Lösungen
Von der Organisation	Repräsentanten des öffentlichen Dienstes gestalten Produkte und Dienstleistungen für Bürger 'im Alleingang'	Repräsentanten der Organisation beteiligen Bürger punktuell an der Entwicklung neuer Konzepte und Lösungen	Bürger und Organisation arbeiten partnerschaftlich an der Entwicklung und Implementierung neuer Produkte und Dienstleistungen



Frankfurter Küche
Margarete Schütte-Lihotzky
(1897-2000)

Image: Luther Fellenberg
<https://de.wikipedia.org/wiki>



deutsches
filminstitut



deutsches
filminstitut

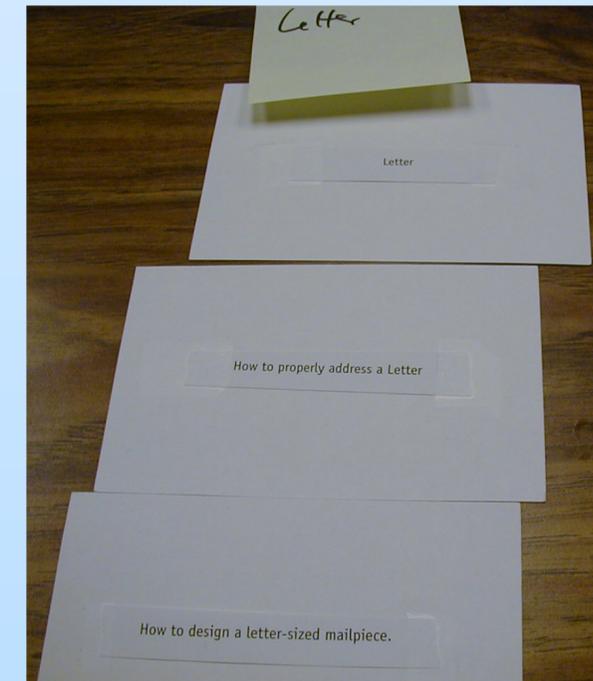
Das schmutzige Geschirr
wird mit der linken
Hand von links
genommen und gereinigt
wieder nach links
auf das Ablaufbrett
gelegt.





B2 Bulthaup Küche 2009

Feeling the Pain



Local Government Governance & Powers

Municipalities and regional districts in B.C. are empowered by provincial legislation to govern in a wide range of areas. Local government governance and powers focus specifically on how municipal councils and regional district board of directors organize, operate, provide services and make themselves accountable to their communities.

The processes involved in local government governance and powers

April 2022

THE FEDERAL ENERGY REGULATORY COMMISSION'S NEW OFFICE OF PUBLIC PARTICIPATION:

A Promising Experiment in 'Energy Democracy'

Alexandra Klass and Shelley Welton
Member Scholar Hannah Wiseman
Senior Policy Analyst James Goodwin

Center
for Progressive
Reform | CPR

Edition Innovative Verwaltung



Franz-Reinhard Habel · Diane Robers
Jürgen Stember Hrsg.

Die innovative Kommune

Mindset, Konzepte, Ideen und Praxisbeispiele zukunftsorientierter Städte, Gemeinden und Landkreise

SpringerGabler

HIGHTECH FORUM Soziale Innovationen

1 Soziale Innovationen als Instrument zur Lösung großer gesellschaftlicher Herausforderungen

Klimawandel, Urbanisierung, demografische Wandel, Digitalisierung und Migration stehen heute im Vordergrund als Treiber gesellschaftlicher Umbrüche. Diese großen Herausforderungen sind so komplex, als dass man ihnen ausschließlich mit technologischen Innovationen begegnen könnte. Benötigt werden sowohl technologische als auch soziale Innovationen.

Soziale Innovationen beziehen sich auf neue soziale Praktiken (Verhaltensänderungen) und Organisationsmodelle, die darauf abzielen, für die Herausforderungen unserer Gesellschaft tragfähige und nachhaltige Lösungen zu finden.¹ Sie sind Teil des Ökosystems für Innovation und damit notwendiger Bestandteil einer offensiven Innovationsstrategie. Soziale Innovationen sind nicht notwendigerweise technologiebasiert. Oft gehen technologische Innovationen mit sozialen Innovationen Hand in Hand und bedingen einander.²

Besonders disruptiver technologischer Fortschritt erfordert und bedingt gesellschaftliche Verhaltensänderungen. Einerseits können und müssen soziale Innovationen neue Realitäten z. B. am Arbeitsmarkt und am Arbeitsplatz begleiten und

verschaffen, etwa wenn digitale Arbeitsweisen soziale Ungleichheiten hervorbringen, den Arbeitnehmerdatenschutz berühren oder neue Formen der Abgrenzung von Arbeit und Erholung erforderlich werden. Andererseits kann technologischer Fortschritt neue Antworten auf gesellschaftliche Herausforderungen geben, z. B. wenn Kommunen eigene soziale Plattformen aufbauen, um Nachbarschaftshilfen zu fördern oder Messdaten über Umweltbelastungen zu erheben. Häufig kommen Impulse für soziale Innovationen aus der Zivilgesellschaft. Sie können aber auch Teil politischer Prozesse oder unternehmerischer Praxis sein. Sozialunternehmen können hier wichtige zusätzliche Impulse geben. Sie zeichnen sich dadurch aus, dass sie soziale und gesellschaftliche Ziele mit unternehmerischen Mitteln gleichzeitig verfolgen. Die Praxis sozialer Innovationen ist vielfältig und dynamisch. Ihr Erfolg ist nicht immer messbar und stark von lokalen Rahmenbedingungen abhängig. Ihre Skalierbarkeit ist nicht selbstverständlich. Ziel muss es sein, soziale Innovationen problembezogen zu denken und mit neuen Stakeholder-Formaten Lösungen zu entwickeln, die eine offene und aktive Innovationskultur in der Gesellschaft fördern.

Ausgewählte Themengebiete für soziale Innovationen, die im Rahmen zweier Experten-Workshops im Juli und September 2019 diskutiert wurden.

Mobilität. Vor großen Herausforderungen steht die Mobilität. Einerseits pendeln Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer längere Wege zum Arbeitsplatz. Die Zahl der Autos hat in den letzten Jahren deutlich zugenommen. Andererseits stellt der Klimaschutz den Individualverkehr infrage. Initiativen für soziale Innovationen setzen auf ein neues Mobilitätsverhalten z. B. durch Car Sharing, bessere Nutzung des ÖPNV, den Ausbau von Radwegen und eine neue Gestaltung des öffentlichen Raums. Einerseits sind hier auch Anbieter, Sozialunternehmen und Initiativen aktiv. Andererseits werden wichtige Entscheidungen von der Industrie (Gestaltung von Autos, Emissionen und Verbrauch) und der öffentlichen Hand (ÖPNV, Straßengestaltung, Gestaltung des öffentlichen Raums) getroffen. Ein produktives Zusammenwirken von Politik, Wirtschaft und Zivilgesellschaft verbindet technologische (emissionsarme Antriebe, z. B. Elektroantrieb) mit sozialen Innovationen (gesunde Mobilität).

Kommunale Entwicklung und soziale Integration. Die Gesellschaft verändert sich rasant durch Klimawandel, Zuwanderung, Alterung und die digitale Transformation aller gesellschaftlicher Bereiche. Urbane und ländliche Räume benötigen neue soziale Dienstleistungen und eine Neugestaltung des öffentlichen Raums. Nachbarschaftshilfen, Mehrgenerationenquartiere, regionale und naturnahe Lebensmittelversorgung sowie die Versorgung des ländlichen Raums mit wesentlicher Infrastruktur sind wichtige Ansätze. Gerade bei der Dienstleistung im öffentlichen Raum werden neue effiziente Konzepte wie beispielsweise mobile Bürgerämter, Bankfilialen und Arztbusse erprobt. Neue Lösungen können auch durch kommunale Teiligungsplattformen und eine bessere Einbindung von Anwohnern (elektronische Partizipationsformen, Bürgerhaushalts) entwickelt werden.

Design in / for Government

On the occasion of the Zurich Design Weeks, SDA organises a symposium on the perspectives of design and public administration. Core topics are the tasks and possibilities of design in the context of public administration and government, policy design, co-design, citizen design, and working with designers on behalf of the public administration.

The forum will highlight the opportunities that design as a professional practice offers for public administration. The symposium is aimed at all actors from design, business, politics and culture who want to actively engage with the design and its innovative power at the government level.

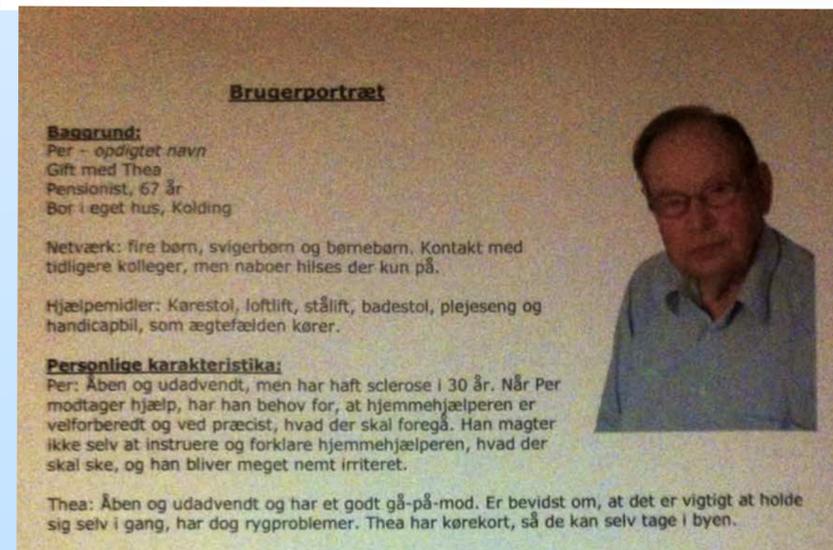
We look forward to welcoming you in Zurich!
Participation is free of charge. Please register [via this link](#).

Moderation

- Lisa Lang, Director Policy & EU Affairs Orchestrator
Director Policy & EU Affairs Orchestrator Climate-KIC

Speakers

- Andreas Amsler, #fogdt, forum on government digital transformation, Zurich, CH
- Daniel Hunziker, Daniel Hunziker Design Identity, CH
- Sabine Junginger, Head of the Competence Center for Design and Management HSLU, Lucerne, CH
- Annie Marrs, Lead Officer, UNESCO City of Design Dundee, UK
- Raphael Rogenmoser, Design Facilitation, Zurich CH
- Ivo Scherrer, Senior project manager and Fellow, Staatslabor, Berne, CH
- Anna Schindler, Director Urban Development, City of Zurich, CH
- Mikael Sorknaes, Chief Design Officer, UNESCO City of Design Kolding, DK
- Meret Wacker, FOND Design, Zurich, CH
- Stefano Vannotti, Head of MAS Strategic Design ZHdK, Zurich, CH



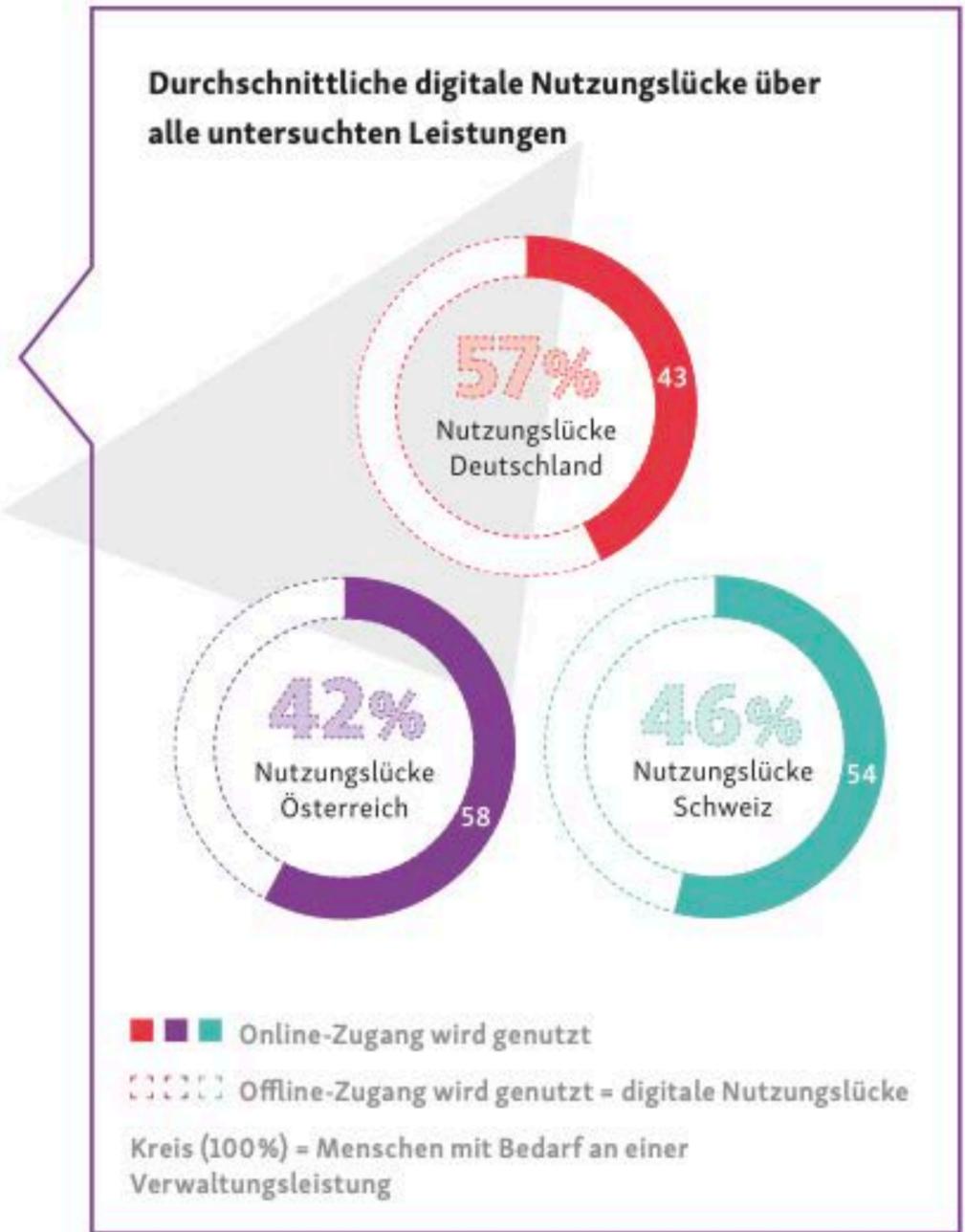
Delivering for Our Public
Action 2: Improve Services for our Customers
Quality Customer Service Network
Contact: qcsofficersnetwork@per.gov.ie

Developing Our People and Organisations
Action 12: Embed strategic human resource management in the public service
Strategic Human Resource Management leadership group currently being established.

An Roinn Caiteachais Phoiblí Sheachadadh PFN agus Athchóirithe
Department of Public Expenditure and Reform



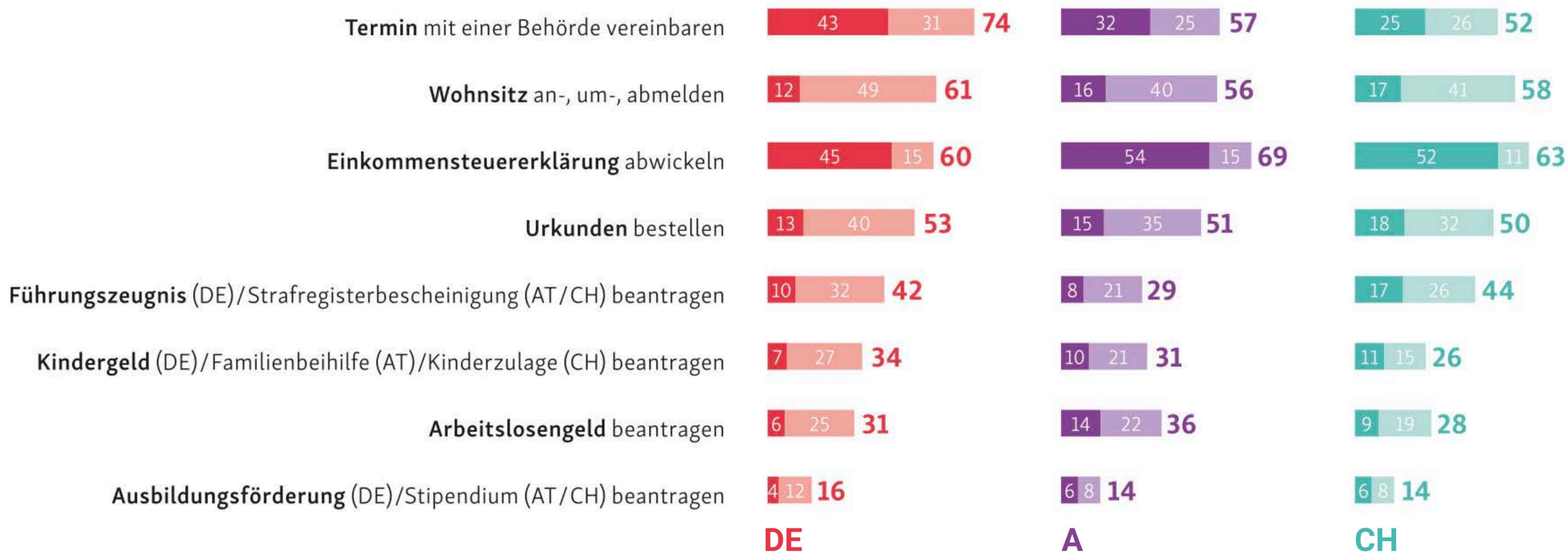
Das hohe ungenutzte Online-Potenzial von Verwaltungsleistungen nennen wir „**digitale Nutzungslücke**“. Diese Kennzahl beschreibt die Lücke zwischen dem Anteil der Menschen mit Bedarf an einer Leistung (das Online-Potenzial) und dem Anteil, der diese Leistung auch bereits online in Anspruch nimmt. Bei der Terminvereinbarung ist die digitale Nutzungslücke mit 30 Prozent vergleichsweise klein. Die meisten der betrachteten Behördenleistungen werden bei Bedarf jedoch von weniger als der Hälfte der Menschen online genutzt. Für die Beantragung wichtiger staatlicher Unterstützungen, etwa Ausbildungsförderung, Kindergeld oder Arbeitslosengeld, liegt die digitale Nutzungslücke bei 66 Prozent und mehr. Das heißt, zwei von drei Bürger*innen beantragen diese Gelder noch nicht über den Online-Zugang. Damit verfehlt der Staat bisher das Ziel, dass die Bürger*innen die bestehenden Angebote der digitalen Verwaltung und damit den Online-Zugang auch **nutzen**.



https://initiated21.de/app/uploads/2022/10/egovernment_monitor_2022.pdf

Bedarf an Verwaltungsleistungen

▼ Ganz grundsätzlich: Haben Sie schon einmal einen der folgenden Behördenvorgänge erledigt, egal ob online oder offline? Wann haben Sie diese Erledigung zuletzt durchgeführt?*

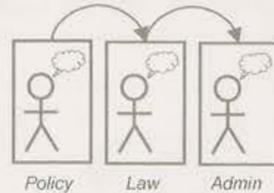


Transforming our tax design culture

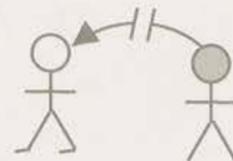
PEOPLE

FROM:

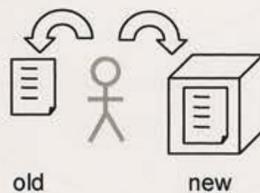
People working in **silos** with no shared sense of purpose in a 'process' that no one person understands from beginning to end



A **lack of empathy** with the people we are designing for

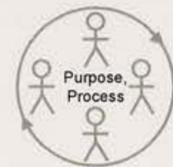


People content to design by **extrapolation** from old products and paradigms



TO:

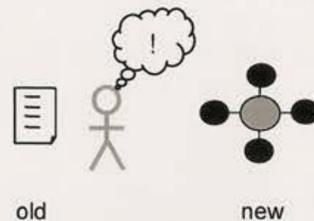
People working in **interdisciplinary teams** united by a shared sense of purpose & understanding of the process



A **strong sense of empathy** with the people we are designing for



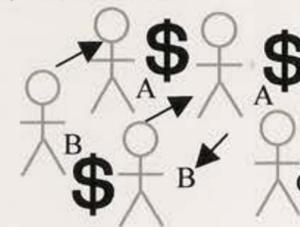
People looking for and capable of genuine **innovation**



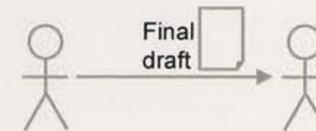
PROCESS

FROM:

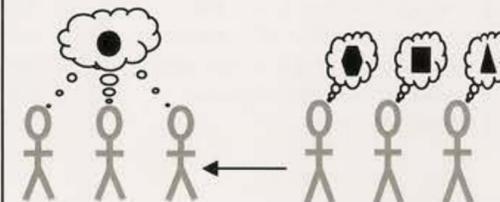
Wasted effort through confusion and duplication of roles



A tendency to **seek perfection** before sharing with others and view the need to make changes as 'failure'

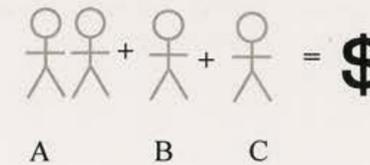


A **lack of focus on the needs of users** in our design process

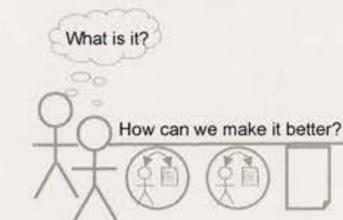


TO:

The **cost effective** use of resources in the design process



Regular use of prototyping to **get physical fast** and find problems early in the process



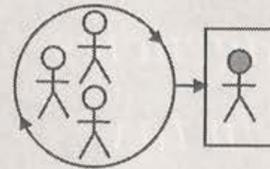
The use of **user pathways** to think about whole-of-system experiences for the groups of people we are designing for



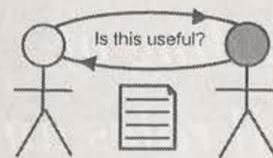
PRODUCT

FROM:

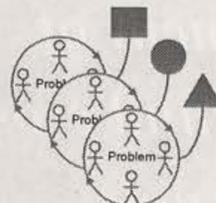
Closed design ie. little involvement from users and inside-out thinking—'we made it, you should use it!'



Strong focus on **consultation** for usefulness

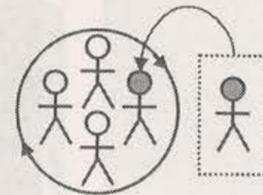


Each team having to discover the solution to the same problem or inventing different products to solve the same problems

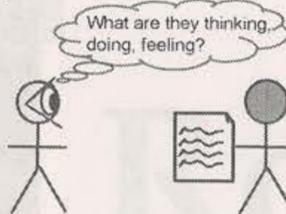


TO:

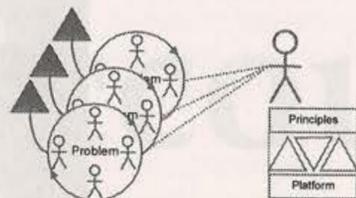
Open design ie. engaging users and outside-in thinking—'what will help you? we'll make it'



Added focus on **observation** for usability



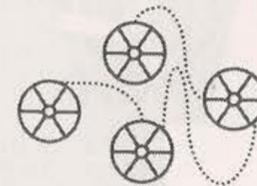
The strategic management of **product families** by Product Managers who help teams find the optimum solution



INTEGRATION

FROM:

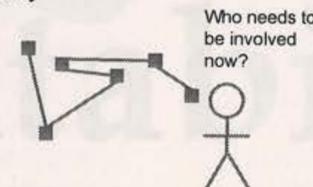
The loose management of connections and **fragmentation** of policy intent over time



A **deadline driven** culture that jumps from assumed intent to build and deliver without a blueprint for change

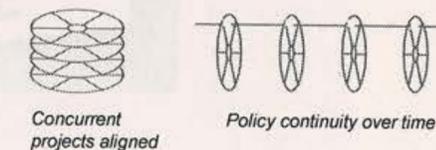


An **undisciplined process** with a lack of clarity around decision-makers and decision points and avoidance of scrutiny

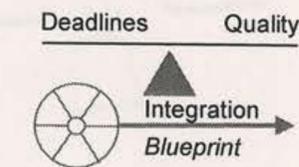


TO:

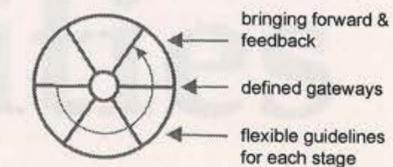
The active management of **connections** within and between projects being undertaken concurrently and over time



A **quality driven** culture that uses conceptual design as the key to delivering integrated solutions within required timeframes



A **disciplined process** with defined checkpoints which nevertheless provides scope for flexibility—looking ahead or revisiting stages as required.





How might we engage the culturally and socially diverse people living and working in the Emmen in the development of their government, so it serves them well in the future?



Student Work Connect Project 2023 Spring

Overview of interviewees

Swiss citizen

Resident of Emmen

- Beat, male, 65 years old
- Lisa, 25 years old
- Daniel, male, 52 years old
- Dominik, male, 25 years old
- Croatian, 73 years old
- Chinese, 50 years old
- Ursula, female, 60 years old
- Thomas, neighbourhood association Riffig
- Armin, local council, neighbourhood association
- Oscar, male, 30 years old
- Lee, female, 50 years old

Not a resident, but work or establishment is in Emmen

- Joey, 50 years old, restaurant owner
- Iyer, male, 40 years old

Non-Swiss citizen

Languages spoken: Portuguese, Italian, Tamil, Farsi, Chinese

- Sonia, portuguese, 40+ years in CH
- Cristina, portuguese, 42+ years in CH
- Ana, portuguese, born and 30+ years in CH
- Oscar, portuguese, 30+ years in CH
- Ana, Turkish, 3 years in CH
- Isa, Indian, 8 years in CH
- Raja, Indian, 4 years in CH
- Josh, Turkish, 20 years in CH
- Tahar, Turkish, 20 years in CH
- Zhang, female, 52 years old

- E., male, Bosnian, 35 years old

● Votes ● Selective voter ● Doesn't vote ● Not allowed to vote



Swiss citizens we spoke with



Non-Swiss citizens we spoke with

✓	Lacks a sense of belonging	✓
✓	Feels disconnected from the wider Emmen community	✓
✓	Feels unheard, uncared for, unseen, and that their participation won't matter	✓
✓	Feels that the administration & politics don't make an impact on them	✓
✓	Low interest in voting	



Moore during her Empathetic Elder Experience (1979-1982).

Patricia Moore, 26 Jahre alt

Elder Empathetic Experiment

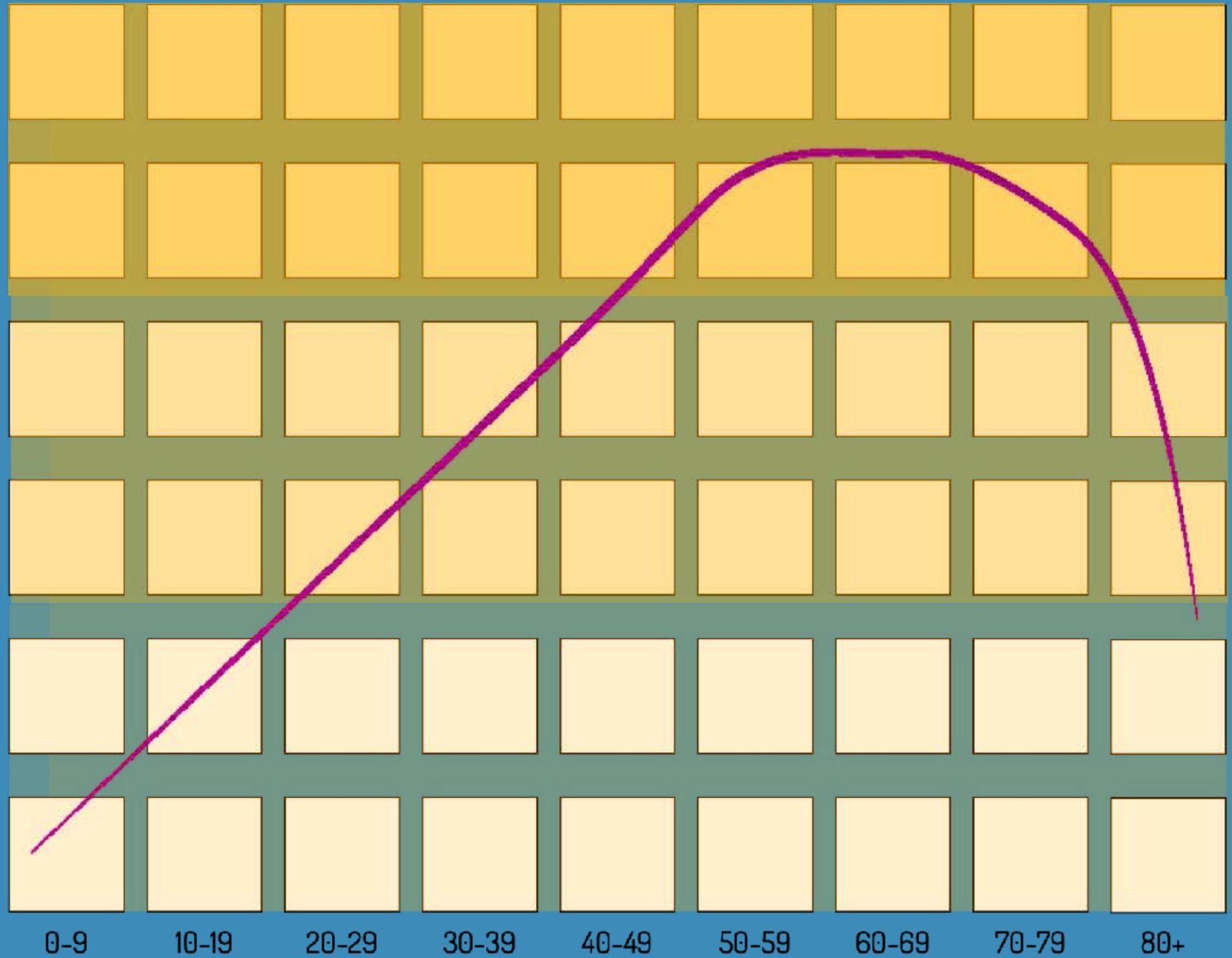
Reiste durch 116 amerikanische Städte in
14 Staaten und zwei kanadischen Provinzen

Festgehalten im Buch *Disguised*, 1985.



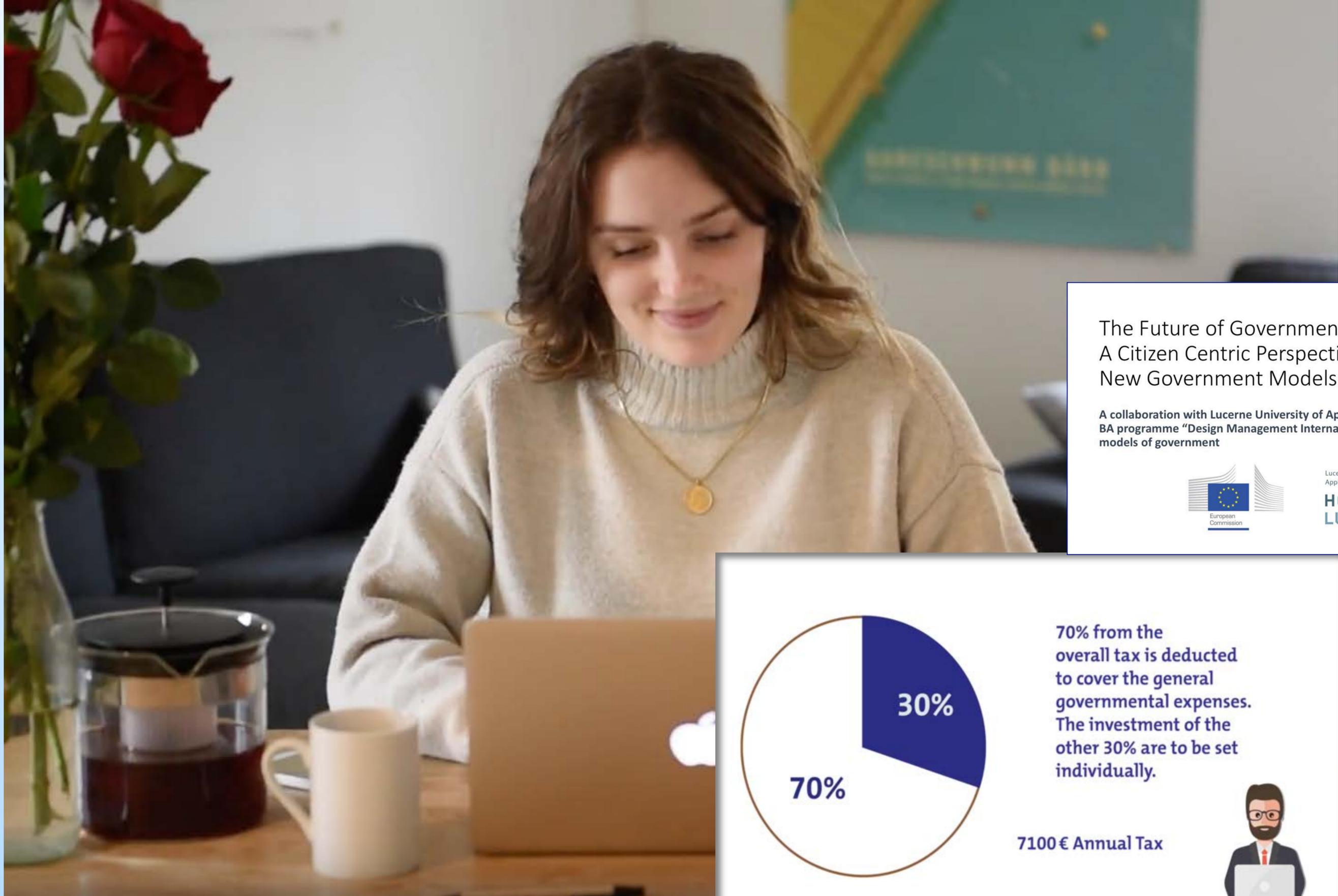


Altern mit neuen Technologien



Digitale Transformation und digitale Teilhabe



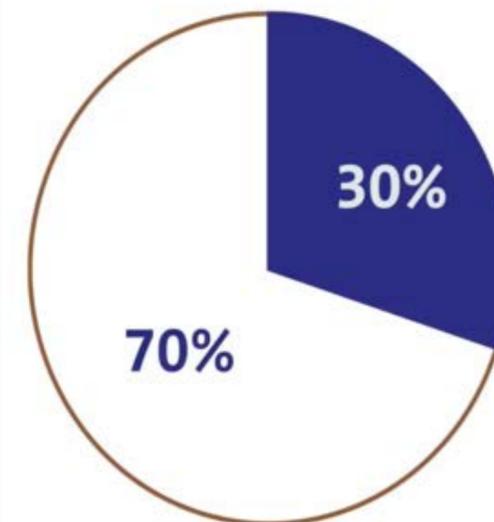


The Future of Government 2030+ A Citizen Centric Perspective on New Government Models

A collaboration with Lucerne University of Applied Sciences and Arts,
BA programme "Design Management International" to prototype new
models of government



Lucerne University of
Applied Sciences and Arts
**HOCHSCHULE
LUZERN**



70% from the
overall tax is deducted
to cover the general
governmental expenses.
The investment of the
other 30% are to be set
individually.

7100 € Annual Tax





Innovating Public Organizations through Human Centered Design

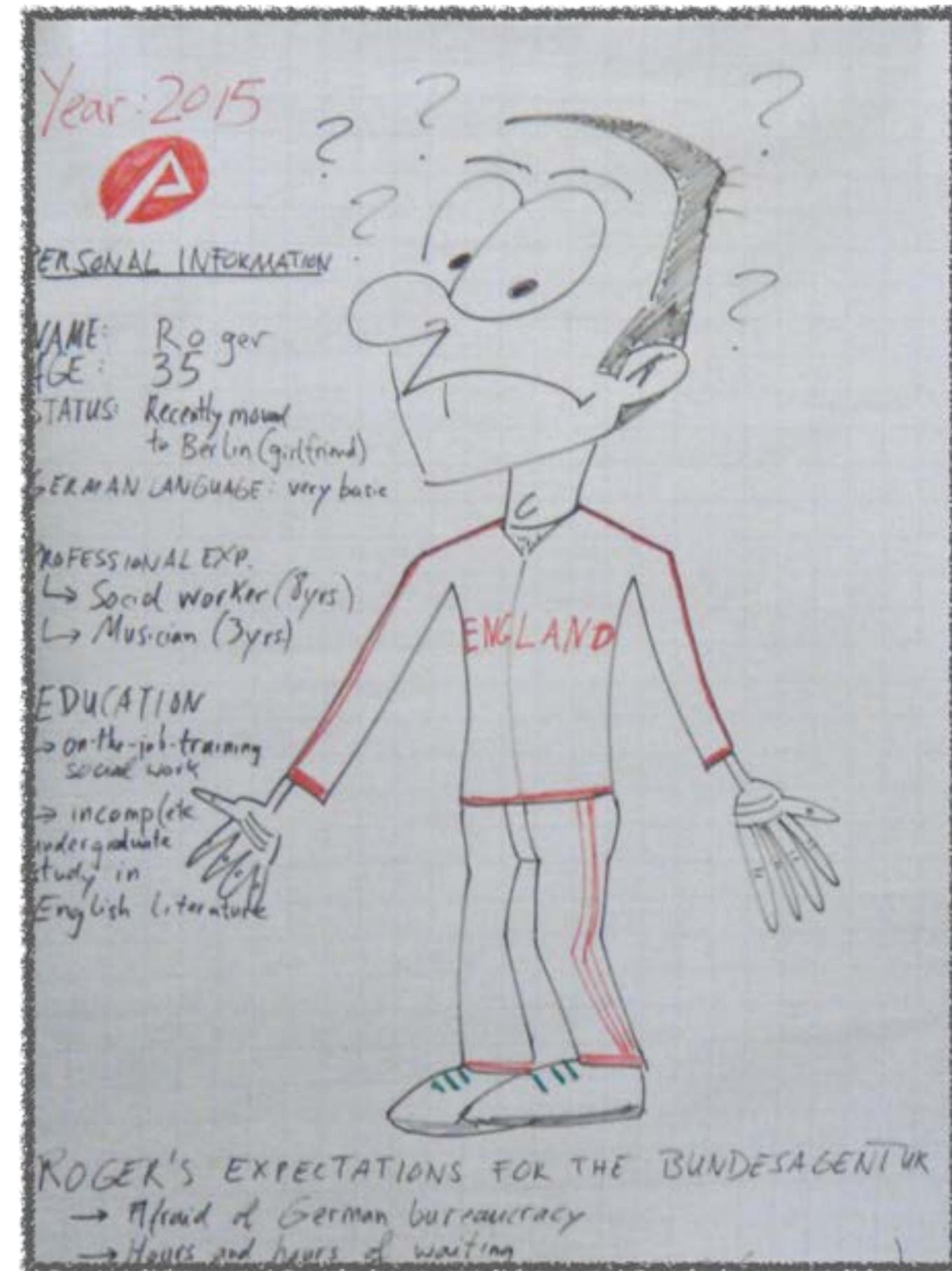
Aufgabe: Mit Design Methoden und nach Design Prinzipien Organisation erkunden
 5 Teams | 14 Wochen | 1 Bundesagentur | 5 Konzepte | Junginger FS 2010

ALLGEMEINE BEOBACHTUNGEN

Die meisten Studenten empfanden die Agentur für Arbeit als "sehr gut organisiert," "beindruckend," und "sehr effizient." Sie berichteten generell von grosser Offenheit und Geduld, die ihnen von allen Mitarbeitern und den von ihnen angesprochenen Kunden entgegengebracht wurde. Dieser Eindruck war am Anfang so überwältigend, dass sich für manches Team die Frage stellte: "Wo oder was können wir hier verbessern?"

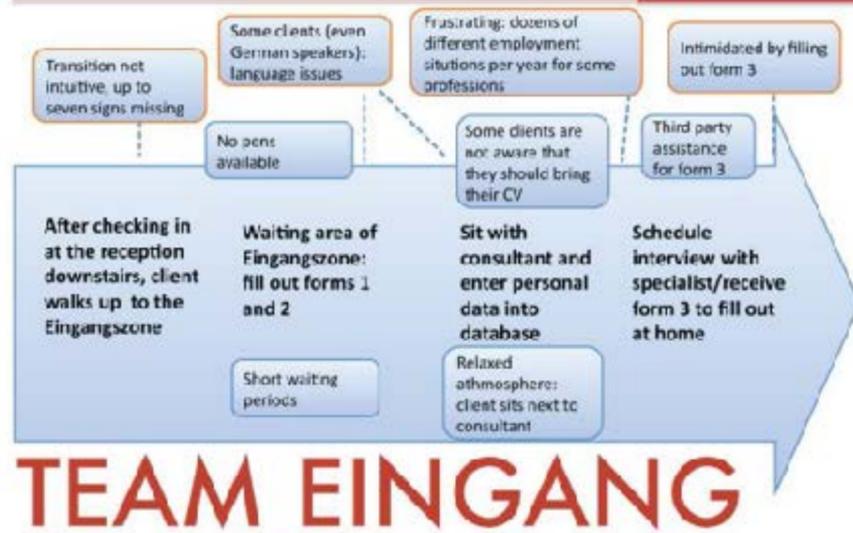
Die folgenden Punkte wurden unabhängig von mehreren Teams als problematisch empfunden und könnten daher generell als Indikatoren für Verbesserungsmöglichkeiten in der Interaktion mit Beratenden dienen:

- Mangels ausländischer Sprachkenntnisse vieler Mitarbeiter stehen wichtige Informationen und Angebote nicht-deutschsprachigen, jedoch anspruchsberechtigten Beratungssuchende (z.B. aus anderen EU-Staaten) nicht oder kaum zur Verfügung.
- Vorhandene Computerprogramme diktiert vielmals die Interaktion mit Kunden. Oft führen sie dazu, daß Beratungssuchende bei der Gestaltung ihrer eigenen Karriere eine passive Rolle einnehmen müssen.
- Internationalität, Flexibilität und Mobilität führen zu nicht-linearen Berufswegen und Karrierewechseln, aber momentane Computer-Profile und -Protokolle sind linear und statisch ausgerichtet.
- Benutzerpfade, vor allem der Zugang und die Aufbereitung von Online-Informationen folgen der internen organisatorischen Logik der Agentur und deren Sprache. Dies entspricht nicht dem Verständnis und der Logik der Informationssuchenden.
- Mitarbeiter scheinen sich ähnlich, was eventuell verhindert, dass neue Impulse und Kompetenzen entwickelt werden können. Dies ist nicht als Kritik an den Mitarbeitern zu werten, sondern unter dem Gesichtspunkt der organisatorischen Flexibilität und Lernfähigkeit, aber auch der Kundennähe zu betrachten (z.B. könnte eine Beraterin im Rollstuhl Integration im Arbeitsmarkt vorleben).
- Für aktive und unabhängig lebende behinderte Arbeitsmarktteilnehmer sind die Beratungsmöglichkeiten und -Angebote limitiert, selbst wenn sie sich im "normalen" Arbeitsmarkt voll integriert haben.





4. Client Experience Pathway



adolescents behavior educator english event highschool interaction kids
 kindergarden management musical performer problematic school sciences situations
 social supervision teaching work youth

My Story: LUCY



- 23 years, with hearing impairment
- graduated from Hertie University with B.A. in Software Development
- Career goal: Software Development
- Determined, visionary, energetic & intelligent
- Strives to live a self-fulfilled, independent life

Entry Points into the Agency

1. Communication barrier

2. Technological barrier

Welcome to the Reception

Lucy: Hello! I'd like to info myself about any job opportunities

Staff: Sorry! But I don't understand what you are saying

Lucy: You know I'm trying to.....

Staff: Hm..yeah I guess you are looking for a job but please bring an interpreter and then come back

Lucy: Do I have any rights here ..All I'm asking is to be treated equally just as every other normal person

Staff: Sorry but this is how things are! My job is to implement the agency policy!

TEAM RECEPTION

Make a Plan.
Develop and Reach Consensus on Professional Development

Where You Stand Depends on Where You Go
The (C)SSment Design to Work

Typical Client | Client Barriers - Improvements | Language - Improvements

TEAM REHABILITATION

You are here.
Clients Should Check a Pathway Through the BA.

Typical Client | Client Barriers - Improvements | Language - Improvements

User Pathway: Academic in Need of Work

Discover BA's academic unit
Call 'Call Centre'
Fill-out Forms
1st Appointment Assessment
Look for jobs
Update Appointment

Determine eligibility
Receive 'Arbeitspaket' in Mail or Online
Receive Appointment Date
Task List
Apply for jobs

Academic
Website user-unfriendly
Meets with someone not from professional aspiration
Vouchers
May not find work (in desired field)

The Actual Process
Ouch! Points

The Challenge: Place this Person

TEAM AKADEMIKER

Options 3. Substantive

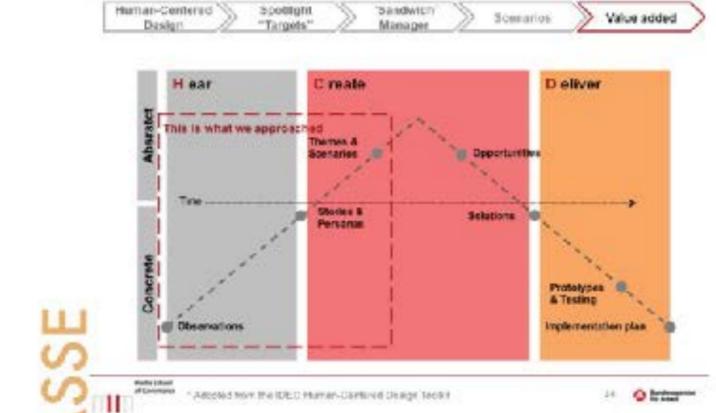
Networking
Communicate
facebook
XING
twitter
YouTube

Ouch! Think

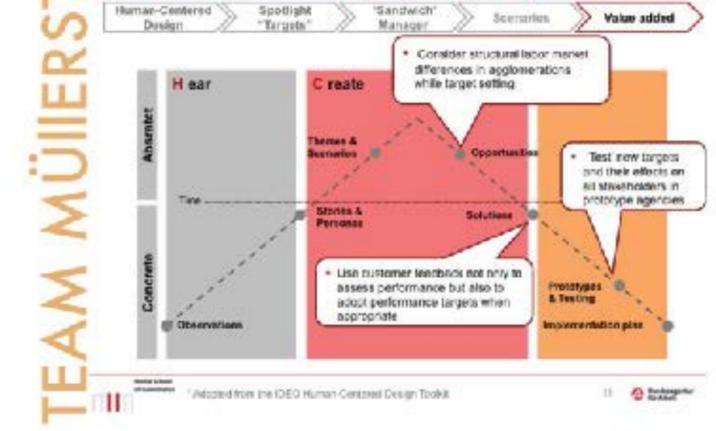
Procedural
Organizational
Substantive

Personnel
Academic

The development of performance targets with a human-centered attitude can proceed in three phases



Later phases in the design process require the development of abstract opportunities, concrete solutions, prototypes, and final implementation



TEAM MÜLLERSTRASSE

THE CREATIVE BUREAUCRACY FESTIVAL



Academy

„Digital Public Participation - Beteiligung gestalten“

Creative Bureaucracy Festival Academy Lab
02.10.2020

CREATIVE BUREAUCRACY FESTIVAL

Über uns

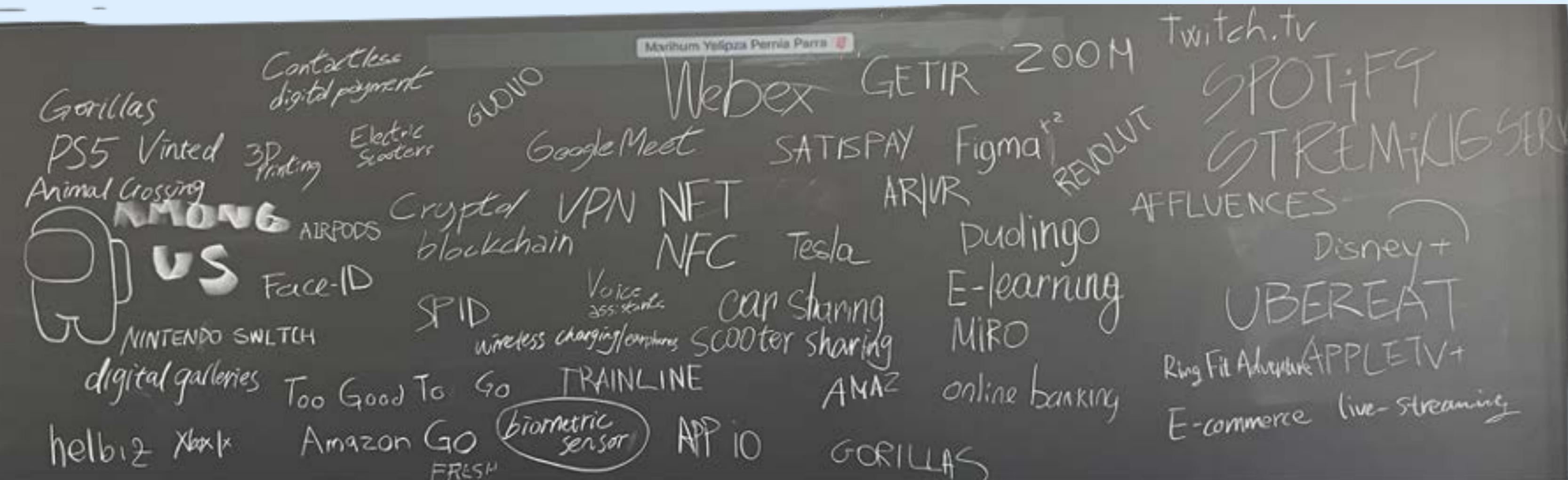
			
Sabine Junginger	Alexander Grünwald	Monika Ollig	Lukas Kastner
Vorsitzende, Politics for Tomorrow Berlin & Professorin Design, Hochschule Luzern CC Design & Mgmt	Leiter GovLab Austria Stv. Abteilungsleiter Performancemgt. & Verwaltungsinnovation, BMKÖS, Wien	Referentin, Bessere Rechtssetzung; Geschäftsstelle für Bürokratieabbau Bundeskanzleramt, Berlin	GovLab Austria Referent Performancemgt. & Verwaltungsinnovation, BMKÖS, Wien

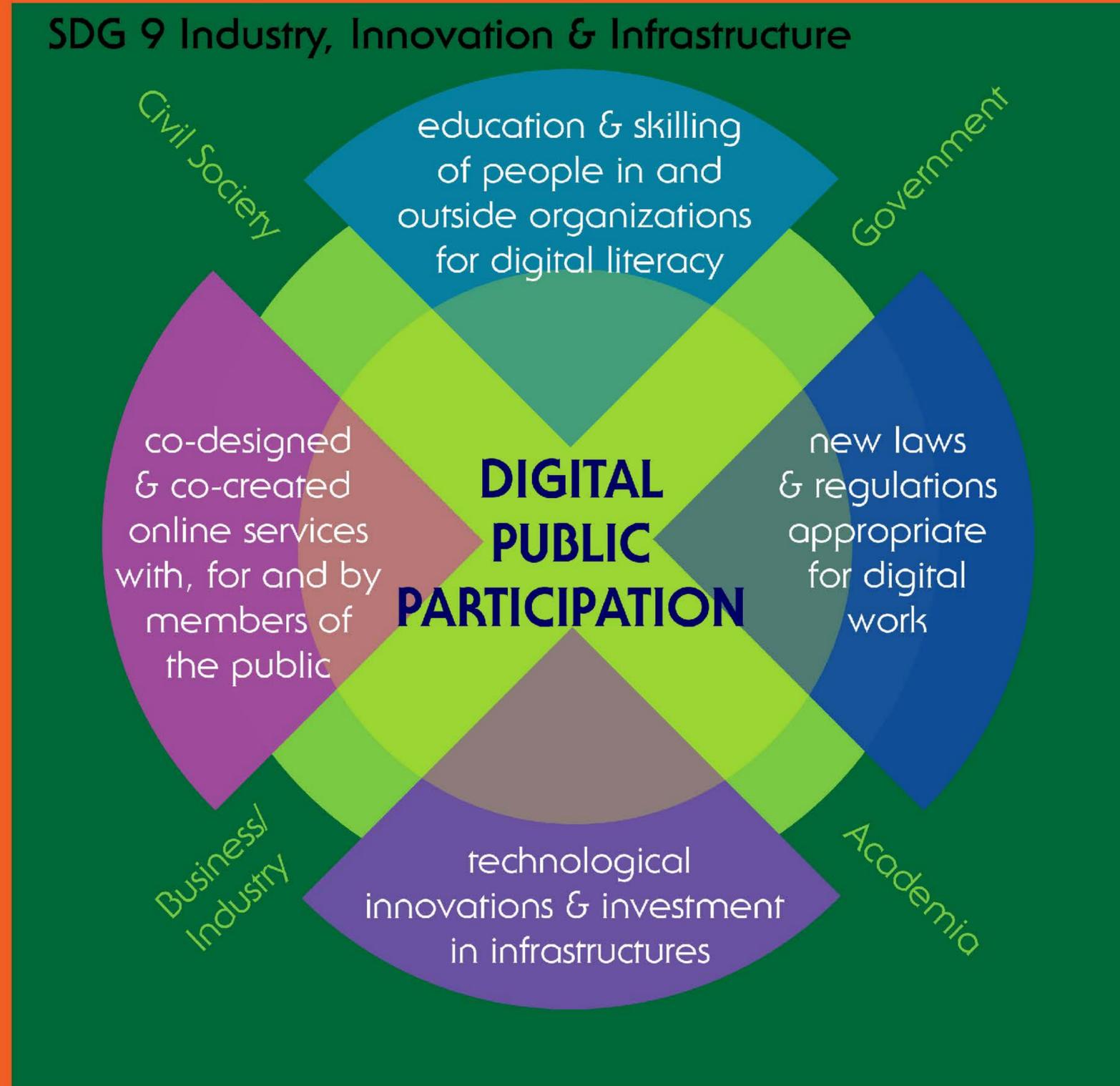
Über uns

			
Felix Gekeler	David Goessmann	Michael Lederer	Andrea Schätzle
Teamleiter Online-Projekte MFG Medien- und Filmgesellschaft Baden-Württemberg, Stuttgart	Policy Analyst, OECD Open and Innovative Government Division (PGI), Paris	Leiter Büro für Freiwilliges Engagement und Beteiligung Amt der Vorarlberger Landesregierung, Bregenz	Referentin Bildungsarbeit und Digitale Formate Allianz für Beteiligung, Stuttgart

Was MA Studierende heute nutzen, was sie vor 5 Jahren noch nicht kannten

Antworten von 40 MA Studierenden an der Polytechnic di Milano Sommer 2022 (Foto: Junginger)







Designansätze für innovative, nutzerfreundliche, digitale öffentliche Dienste



Merci!

sabine.junginger@hslu.ch

sj@politicsfortomorrow.de

sabine.junginger@gmail.com

LinkedIn