

Nationale IIZ-Tagung, 25./26. Oktober 2023, Kartause Ittingen, Warth-Weiningen

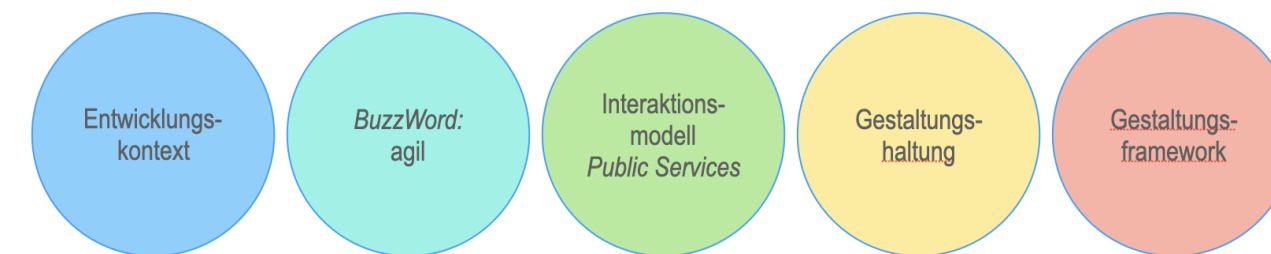
# Kommunikation mit den Arbeitgebenden koordinieren

**WORKSHOP** zum Leitfaden mit Koordinations-CANVAS

25. Oktober 2023, 14:30 - 15:30 Uhr

Leitung: Beatrice Ledergerber lic.phil., MA Design

# Agenda



14:30   Einstieg und Begrüssung

14:35   **Präsentation**

- >   Leitfaden mit Koordinations-CANVAS: Überblick
- >   Entwicklungsfeld ausstecken: richtungsweisende Erkenntnisse

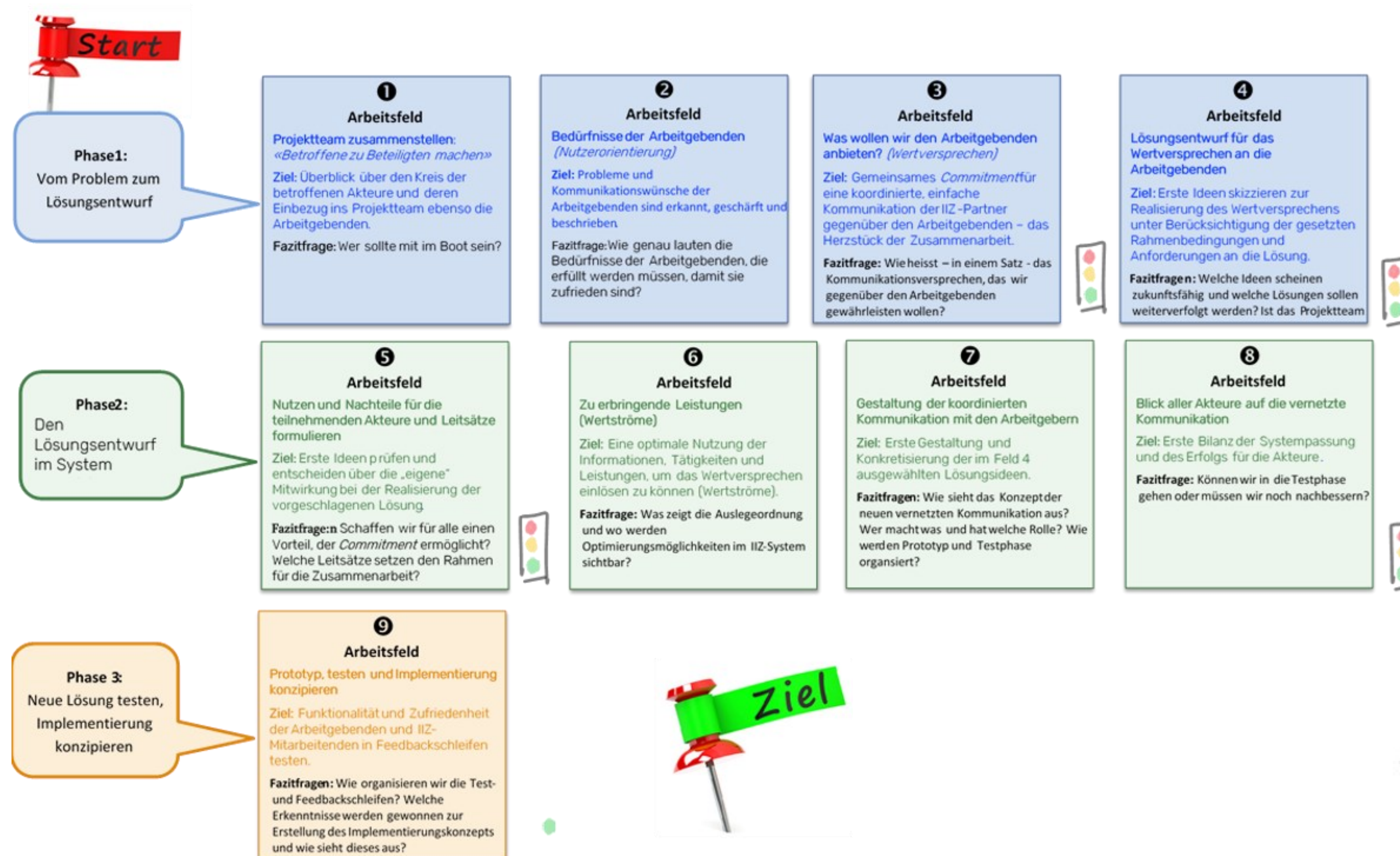
14:45   **Arbeitstische**

- >   Schärfen von Fragen und Gedanken zum Leitfaden

15:15   **Galerie und Austausch:** vorläufiges Fazit für's Podium



# Leitfaden mit Koordinations-CANVAS: Überblick



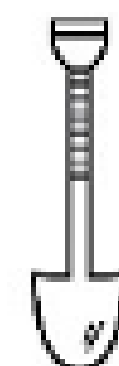
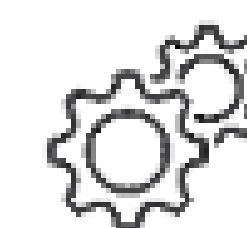
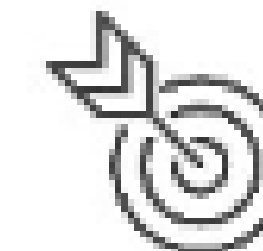
1 Herausforderung

1 Canvas

3 Phasen

9 Arbeitsfelder mit Checkliste

.....



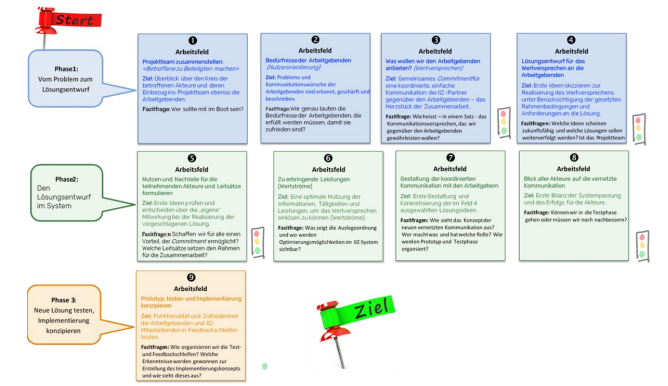


# 1 Herausforderung

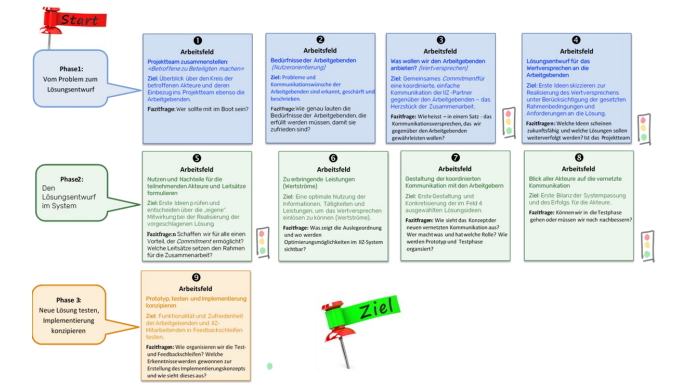
**Arbeitgebende wünschen sich (bei aller Vielfalt)  
den Kontakt mit den IIZ-Akteuren**

Direkt  
Schnell  
Einfach  
Persönlich  
Individualisiert

Sie wünschen sich IIZ-Akteure, die über den eigenen Bereich hinaus kompetent sind, Zuständigkeiten kennen und Zugänge öffnen können, Branchenkenntnisse haben und mit dem unternehmerischen Denken (vs. Verwaltungsdenken) vertraut sind.



# 1 CANVAS - Was ist das? \*

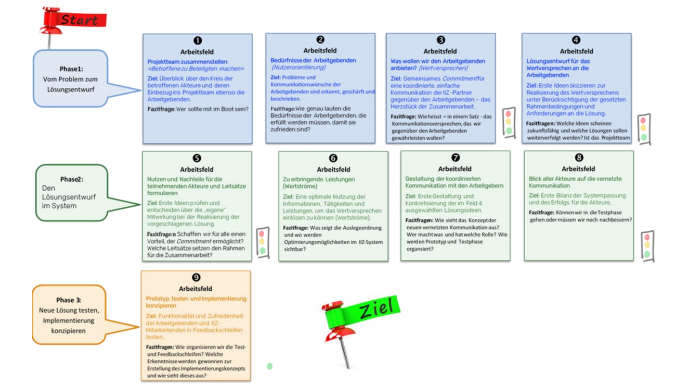


- Canvas ist kein Rezept! *One size fits all* funktioniert hier nicht.
- Canvas ist eine ‚Landkarte‘ mit erfolgskritischen Bereichen und Fragen, die bei einem spezifischen Vorhaben zu überlegen und beantworten sind.
- Canvas heisst Massschneiderei: situativ und diskursiv klären, erörtern, gestalten, verhandeln, entscheiden - und bei Bedarf verbessern...

\* Bekannter Vorläufer: Business Model Canvas

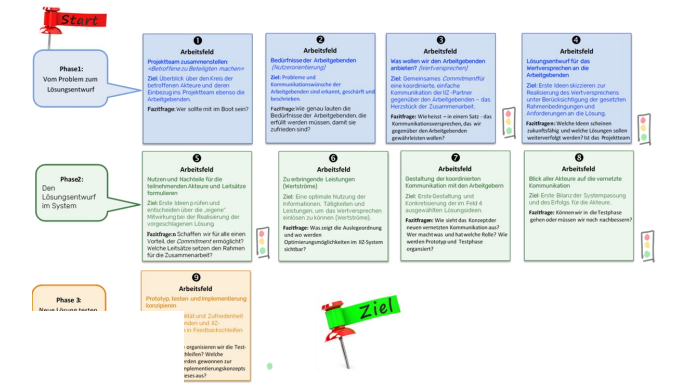
**CANVAS? - Kann was!**

# 3 Gestaltungs- und Entwicklungsphasen



Phase 1	Vom Problem zum Lösungsentwurf	Design Thinking
Phase 2	Lösungsentwurf im IIZ-System realisieren	Organisation: Ökosystem Design
Phase 3	Neue Lösung testen und Implementierung konzipieren	Lean und Projektmanagement

# 9 Arbeitsfelder



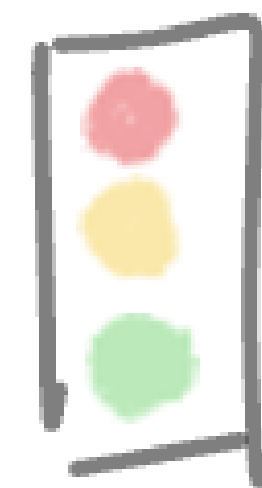
## Arbeitsfeld 3

### Was wollen wir den Arbeitgebenden anbieten? (Wertversprechen)

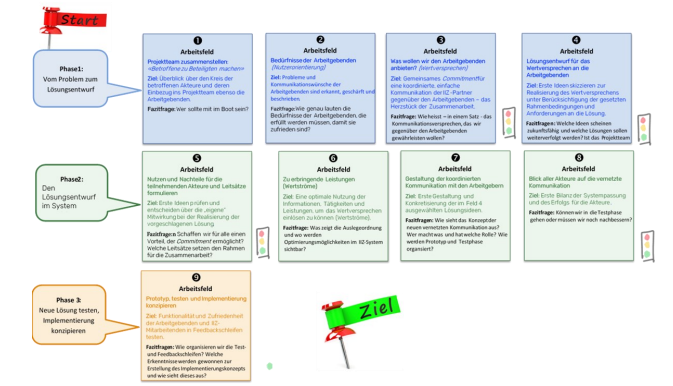
**Ziel:** Gemeinsames *Commitment* für eine koordinierte, einfache Kommunikation der IIZ-Partner gegenüber den Arbeitgebenden – das Herzstück der Zusammenarbeit.

- An wen ist das Wertversprechen zu richten?
- Welche Kommunikationsbedürfnisse seitens der Arbeitgebenden wurden festgestellt? Welche Wünsche stehen dahinter?
- Wo ist Koordination wichtig? Welche Bereiche der Institutionen sind betroffen?
- Mit welchem Versprechen antworten wir auf die Bedürfnisse der Arbeitgebenden, damit sich diese mit ihren Wünschen bezüglich der Kommunikation ernst genommen und unterstützt fühlen?

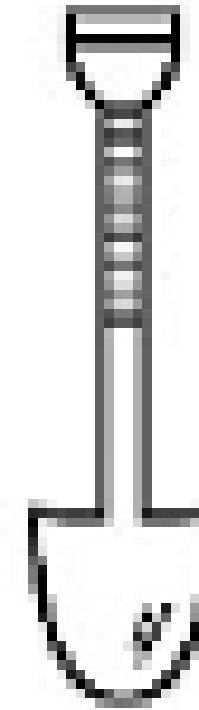
**Fazitfrage:** Wie heisst – in einem Satz - das Wertversprechen, das wir gegenüber den Arbeitgebenden gewährleisten wollen?



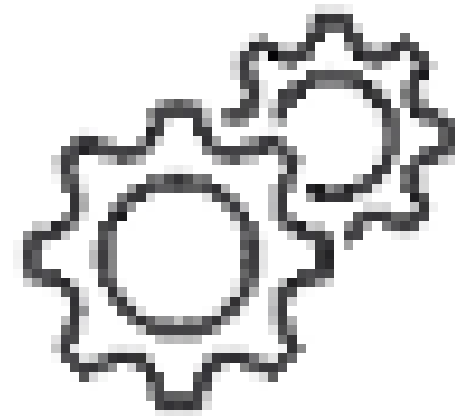
# Informationen und Arbeitsmittel



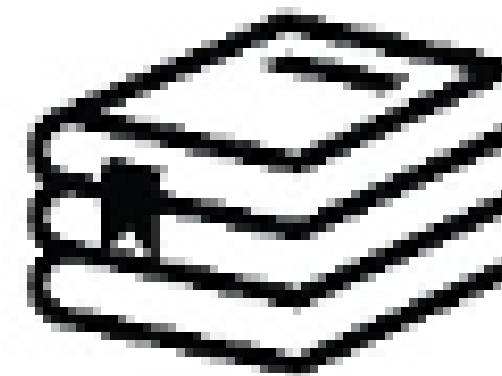
**Um was geht es? Was ist zu tun?**



**Arbeitsmaterialien -> elektronische toolbox**



**Erkenntnisse aus der Praxis**



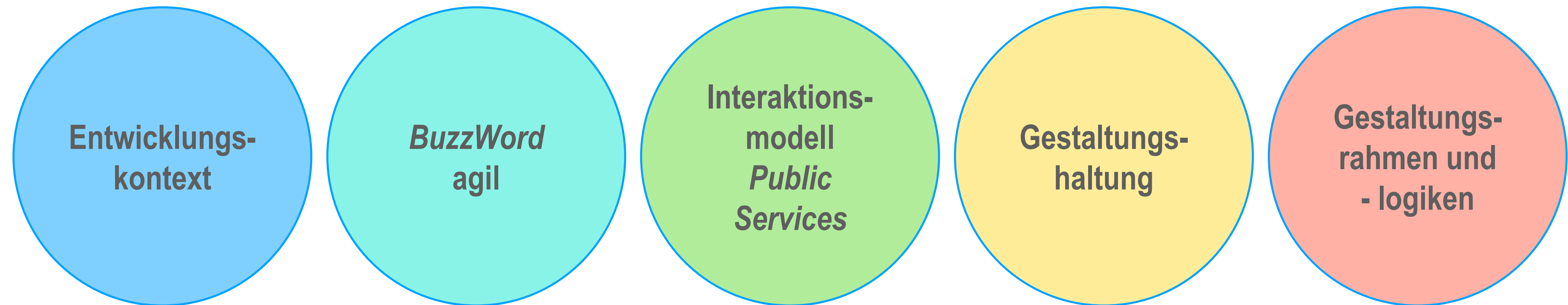
**Theoretische Hintergründe**



***Gut zu wissen: Praxisbeispiele .. wachsende Zahl :-)***



# Entwicklungsfeld ausstecken: richtungsweisende Erkenntnisse





**Stark strukturierte Prozesse**

vs.

**schwach strukturierte Prozesse**



z.B. Verschieben des Vorführtermins  
bei der Motorfahrzeugkontrolle online



Nichtlinear und **komplex**:  
betrifft viele Geschäfte bei IIZ

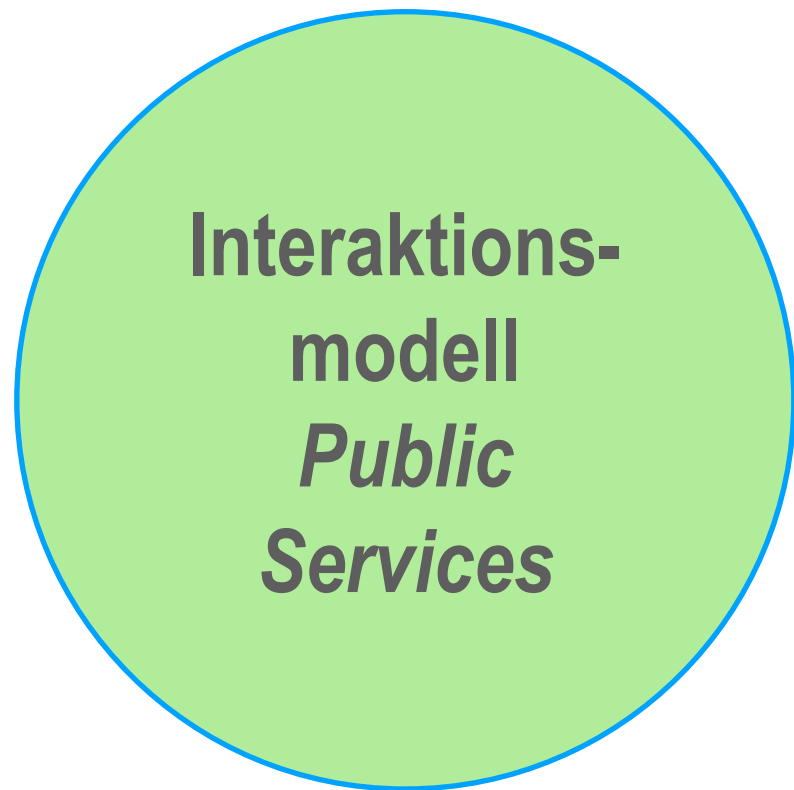
## Komplex? Komplex!

- diffus und systemisch miteinander verbundene und verflochtene Situationen
- Handlungsoptionen sind nicht kausal, linear oder langfristig planbar
- Anliegen sind individualisiert, multidimensional und Veränderungen unterworfen
- Lösungen sollten fokussiert und einfach sein ....

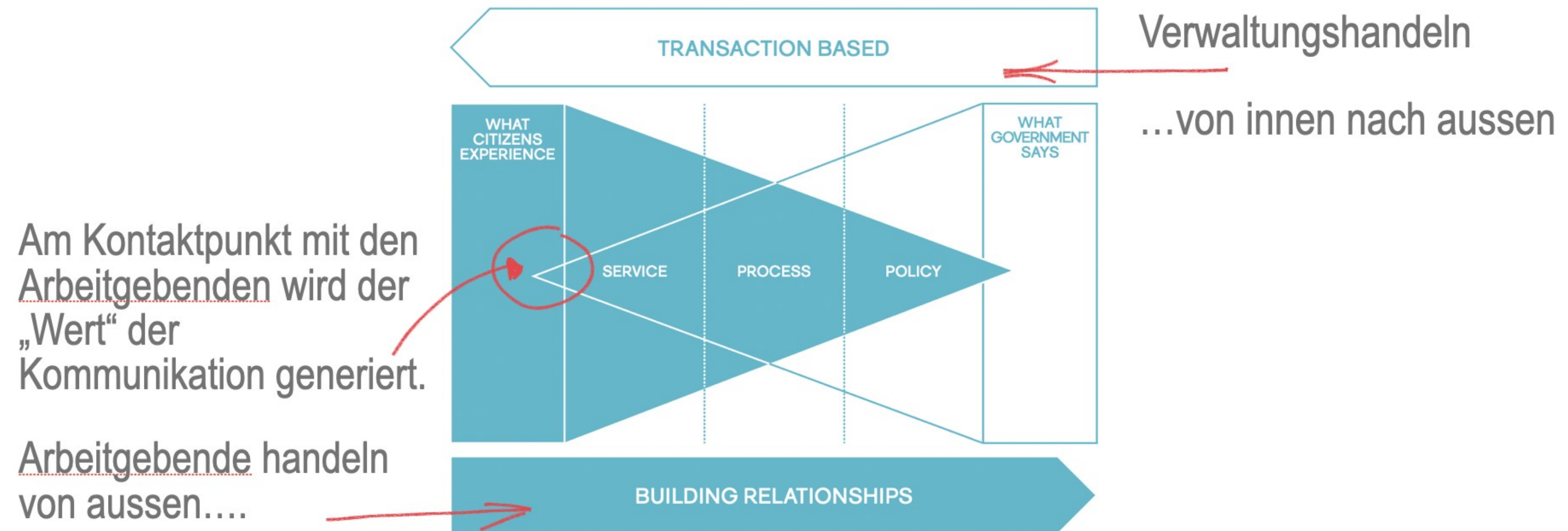
**BuzzWord:**  
agil

## Trotz *„buzz“* - weshalb agil hier wichtig ist

- Agil‘ ist Haltung und Vorgehen, um mit Komplexität umgehen zu können.
- Direkte Orientierung an den Bedürfnissen der Nutzer:innen: „*Was genau brauchen sie?*“
- Einbezug der Nutzer:innen in den Entwicklungsprozess -> minimieren des Risikos am Ziel vorbei zu schießen
- Agil heisst auch ‚ausprobieren‘ und in kurzen Zyklen mit den Betroffenen lernen, was funktioniert oder - eben nicht - bevor etwas gross ausgerollt wird.



## Nützliche Orientierung im koordinierten Verwaltungshandeln



Quelle: IDEO, Design for Europe, Nesta (2010?). Designing for Public Services. [https://new-ideo-com.s3.amazonaws.com/assets/files/pdfs/Nesta\\_Ideo\\_Guide\\_DesigningForPublicServices\\_100117.pdf](https://new-ideo-com.s3.amazonaws.com/assets/files/pdfs/Nesta_Ideo_Guide_DesigningForPublicServices_100117.pdf)

Nationale IIZ-Tagung, 25./26. Oktober 2022, Kartause Ittingen





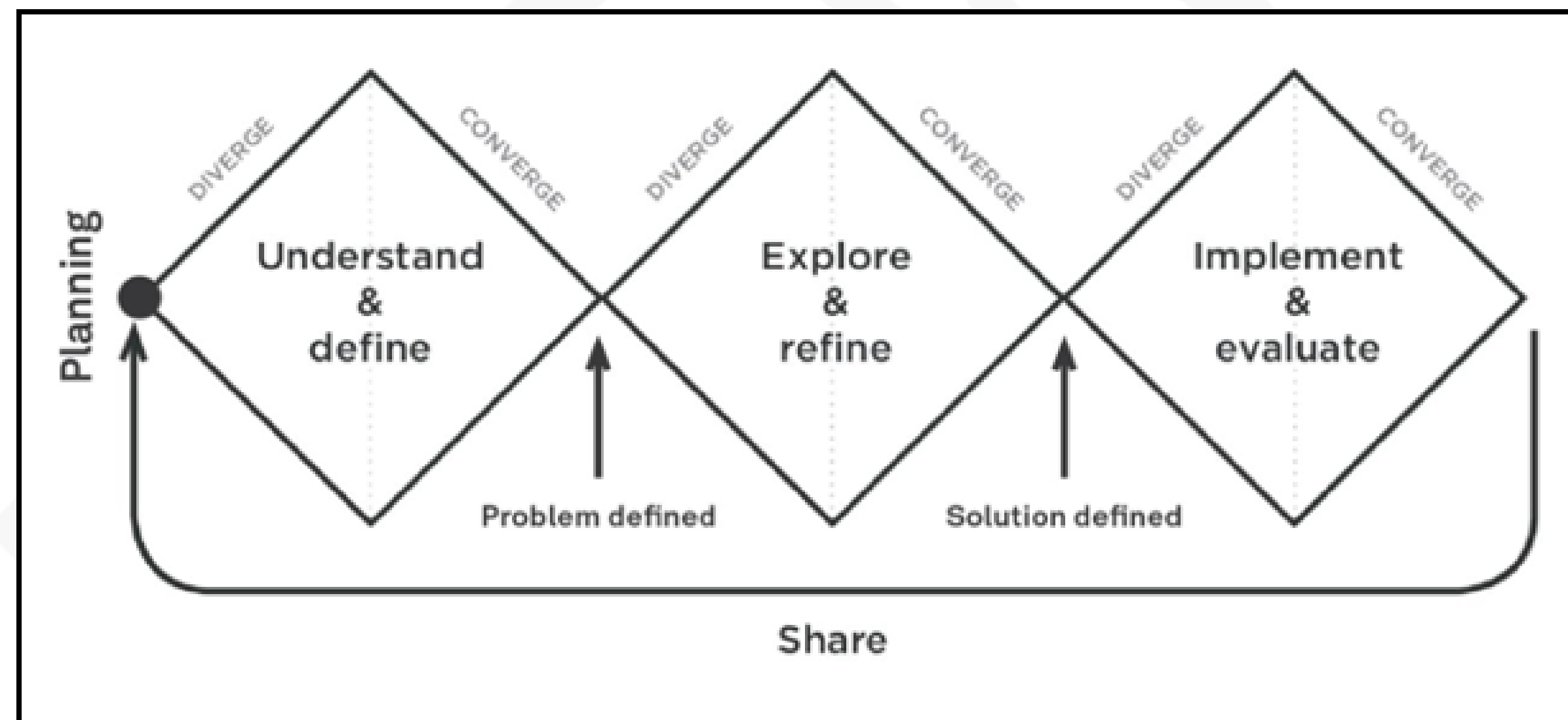
# Gestalten heisst Möglichkeiten erkunden, lernen und handeln

Klassische Haltung	Gestaltungshaltung* *Martin Kägi braucht hier agil oder lean
Wir wissen, wo es hingeht	Wir werden unterwegs neues lernen
Plan ausführen, saubere Konzepte	Experimentieren und lernen, greifbare Resultate
Historische Fakten als Entscheidungsbasis	Evidenz und Einsicht aus Experimenten
Unsicherheit vermeiden und abwehren	Unsicherheit akzeptieren und Risiko reduzieren
Plan einhalten	Robust auf Veränderungen

Quelle: Martin Kägi 2020.  
Kompass Innovations-  
management.

Gestaltungs-  
rahmen und  
- logiken

## Design Thinking: divergent, konvergent, iterativ



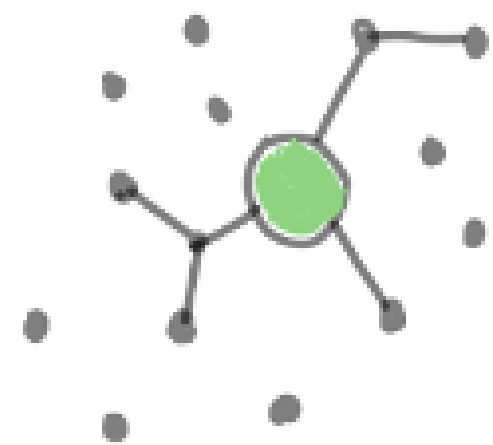
### Herausgepickte Merkmale:

Design Prozess startet mit Problemanalyse

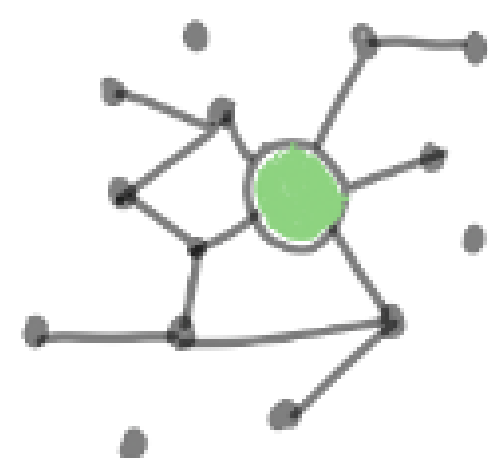
- nicht an Symptomen arbeiten!
- Was genau brauchen die betroffenen Menschen? (Empathie)
- Problemverständnis weist in die Richtung der Lösung.

Gestaltungs-  
rahmen und  
- logiken

## Ökosystem Design: vernetzte Wertschöpfung ermöglichen



Fokussiertes  
Partner-Netzwerk



Zentrierter  
Business-Netzwerk



Dezentralisiertes  
Ökosystem

### Herausgepickte Merkmale

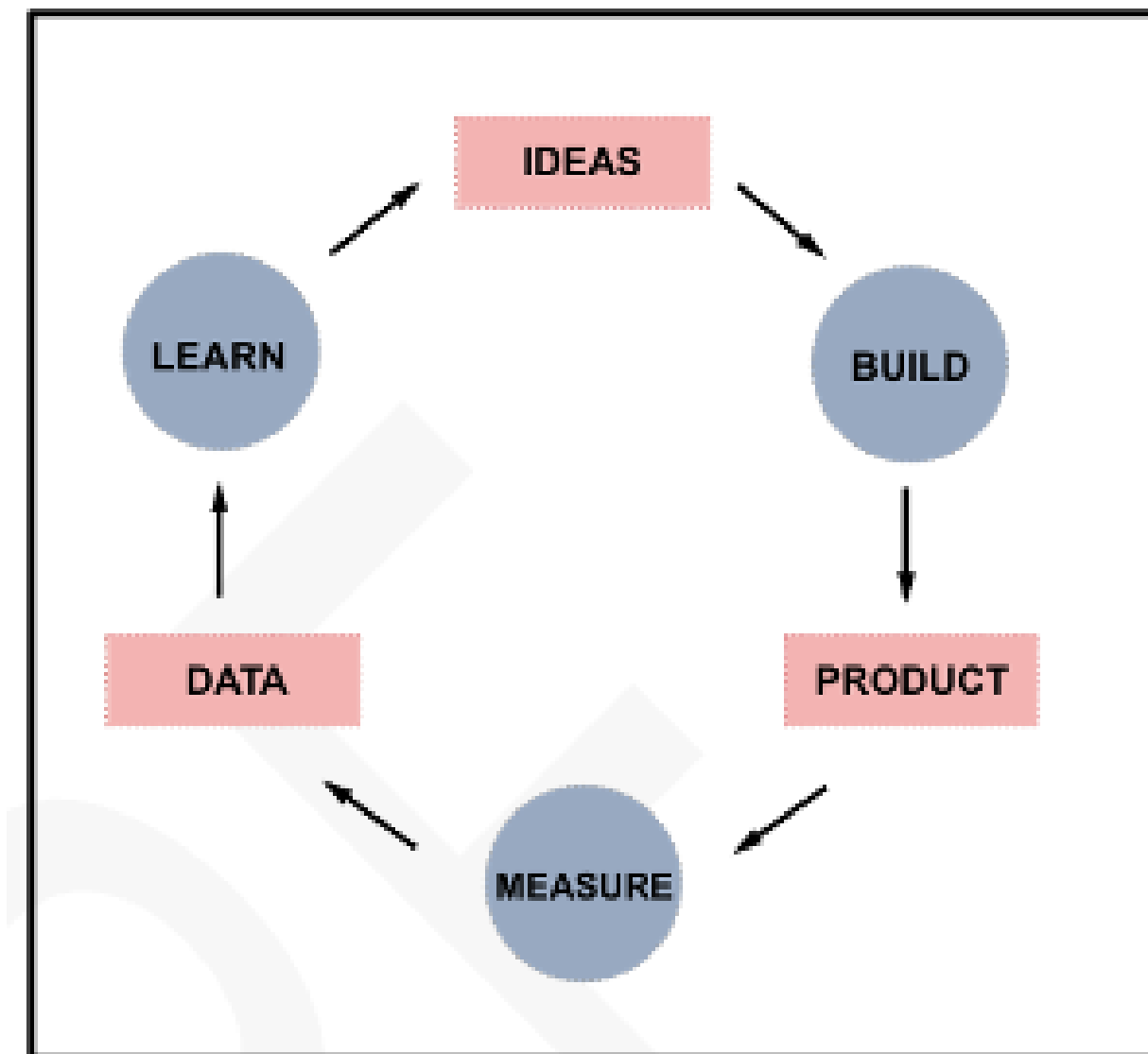
- Ökosysteme profitieren alle von der vernetzten Zusammenarbeit: Gestaltungs- und Verhandlungsarbeit!
- *From silos structures to multidisciplinary teams....(OECD)*

Gestaltungs-  
rahmen und  
- logiken

## Lean- und Projektmanagement: ‚Ausroll-Reife‘ erlangen

### Herausgepickte Merkmale

- Iterationen bis zum Schluss: ausprobieren, Prototyp bauen und Feedback bei Betroffenen holen.
- Vom einfachsten ‚Papier-Prototyp‘ bis zum hoch ausgearbeiteten Modell, das alle Eigenschaften des fertigen Produkts trägt.



**Quelle:** The Lean Startup cycle - Learn about Lean Startup - OpenClassrooms



navigation<sup>x</sup>

**Viel Spass und Erfolg beim Entwickeln und Gestalten !**

Beatrice Ledergerber lic.phil., MA Design

info@navigationx.ch, [www.navigationx.ch](http://www.navigationx.ch)