Fellowship in der öffentlichen Verwaltung

Mit Design-Studierenden Innovationen in der Verwaltung vorantreiben

Janina Rösch Innovationsbüro der Stadt Köln
Melissa Mattos Köln International School of Design

Worüber wir heute sprechen

01 Das Innovationsbüro der Stadt Köln
02 Die Hochschulkooperation mit der KISD
03 Unser Fellowship
04 Ein Beispiel von Melissa Mattos
05 Austausch

Über uns

Janina Rösch
Innovationsmanagerin
Innovationsbüro der Stadt Köln

KISD Alumna

Melissa Mattos
Internationale Studierende
an der KISD

Fellow im Innovationsbüro

01

Das Innovationsbüro der Stadt Köln

Das Innovationsbüro der Stadt Köln

2017 – 2022 Verwaltungsreform #wirfürdiestadt

2022 Verstetigung als Innovationsbüro

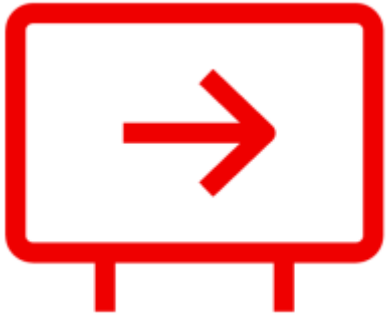
Das sind wir

14 Teammitglieder
Voll- und Teilzeit

Selbstorganisiert &
Interdisziplinär

Vor allem aus
Verwaltung & Design

Innovationsbüro.



Strategie

Prozesse
& Strukturen

Organisation
& Kultur

Innovationsbüro.

Innovations**beratung.**
Innovations**projekte.**
Innovations**formate.**

Was uns beim Aufbruch ins Unbekannte Hilft?

Service Design. Eine kreative **Herangehensweise, die** mit Hilfe agiler Methoden, **schnell spürbare Verbesserungen von Leistungen erzielt** und genau auf die Bedürfnisse von Nutzenden ausgerichtet ist.

Nutzendenzentriert

Nutzende können dabei Bürger*innen, Mitarbeitende, Unternehmen oder andere Beteiligte sein.

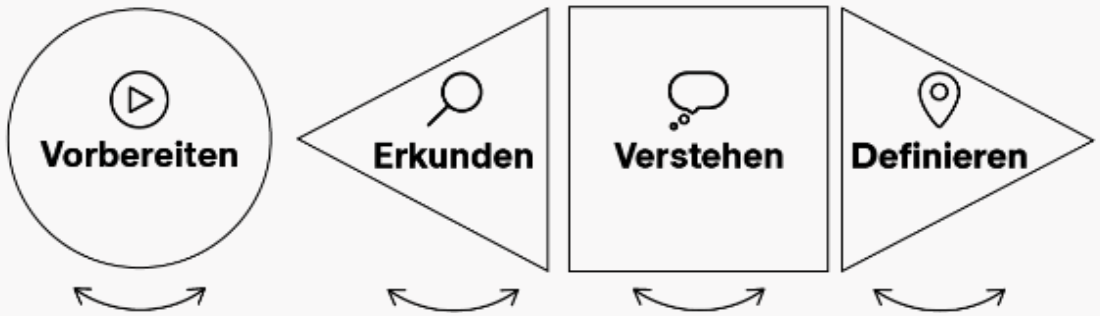
Gemeinsam

Gearbeitet wird in interdisziplinären Teams, um die Qualität und das Commitment gegenüber den Lösungen zu steigern und neue Arbeitsweisen in der Organisation zu verankern.

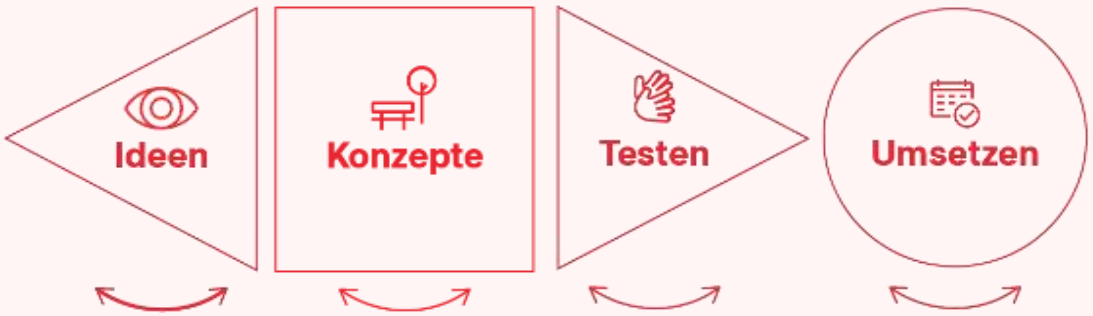
Lösungsorientiert

Dabei werden agile Arbeitsweisen genutzt, um schnell spürbare Verbesserungen und konkrete Lösungen (für städtische Fragestellungen und Leistungen) zu erarbeiten.

Unser Gestaltungsprozess



Problemraum



Lösungsraum

Was wir konkret tun

Bürger*innen

Mehrere Ämter

1 Amt

02

Die Hochschulkooperation mit der Köln International School of Design

Die KISD

Köln International School of Design
Design Institut der TH Köln
BA und MA Integrated Design
12 Fachbereiche - Interdisziplinär
International
Studierende lernen Projektbasiert

Die KISD

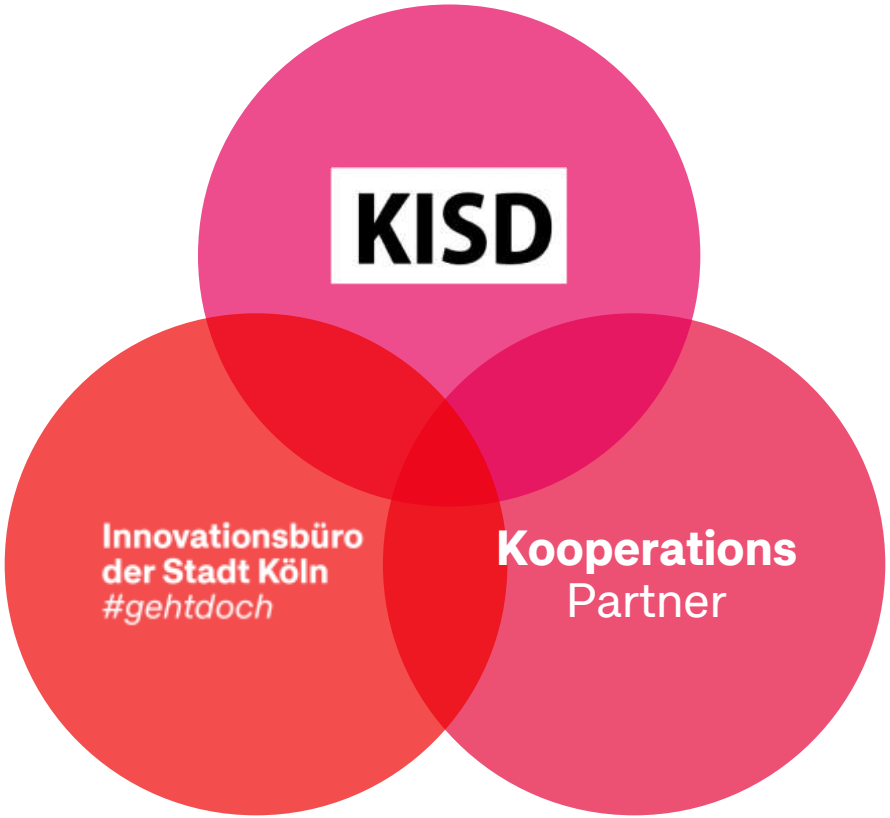
Austausch

Werkstätten

Präsentation

Die Kooperation

6 wöchige Projekte
1 Projekt pro Semester, 2 pro Jahr
Je ca. 20 Studierende
Meist ein Kooperationspartner



Initiiert von Maik Dick & Prof. Mager
Betreut von A. Bondar & K. Trinkwalder

Projektbeispiele

MeinungsMobil (2021)

Pop Up Lab (2022)

Projektbeispiele

Sustainable City Services 2023

Geben & Nehmen Tauschrank

AWBot

03

Unser Fellowship

Projektideen in die Umsetzung bringen

Vorbilder

City Science Lab Hamburg

Bund: work4Germany
Vorher: tech4Germany

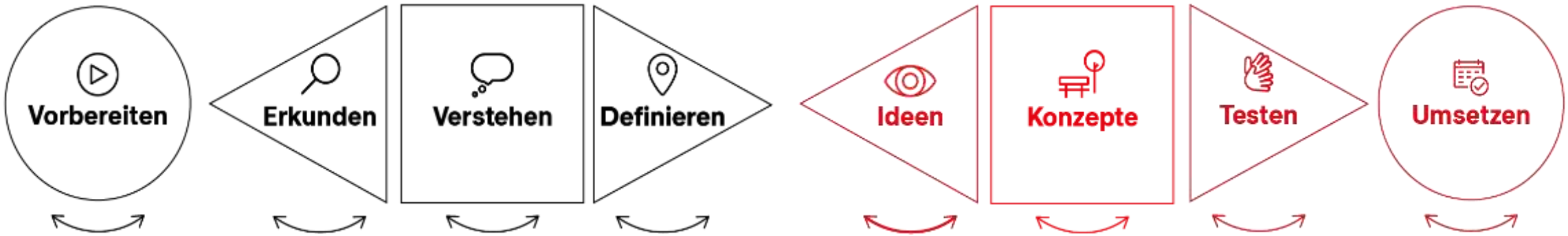
Design4Cologne

Kurzfristige Anstellung von Studierenden

Weiterentwicklung der Projektideen bis zur Umsetzung

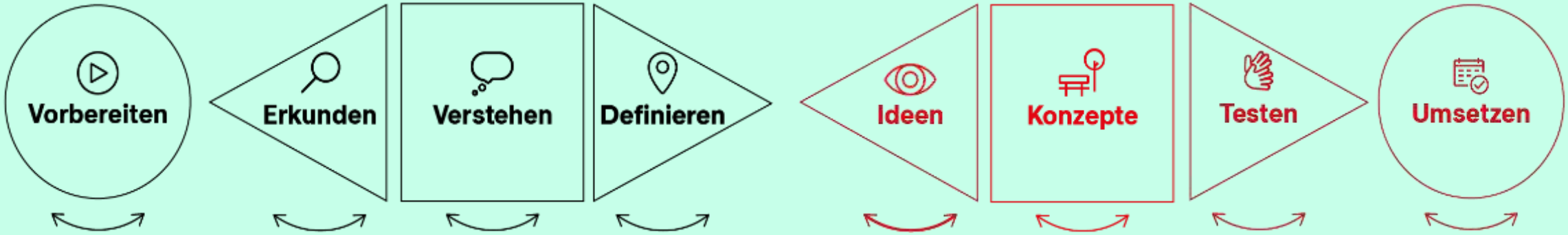
Der Prozess im Projekt

Lösungsideen und Prototyopen



Der Prozess im Fellowship

Weiterentwicklung und Umsetzung



Bisherige Fellowships

Geben & Nehmen
> Tauschschränke
Johanna Pirwitz
Deutsche Telekom

AWBot
> Biobot
Melissa Mattos,
Netzlabor und AWB

04

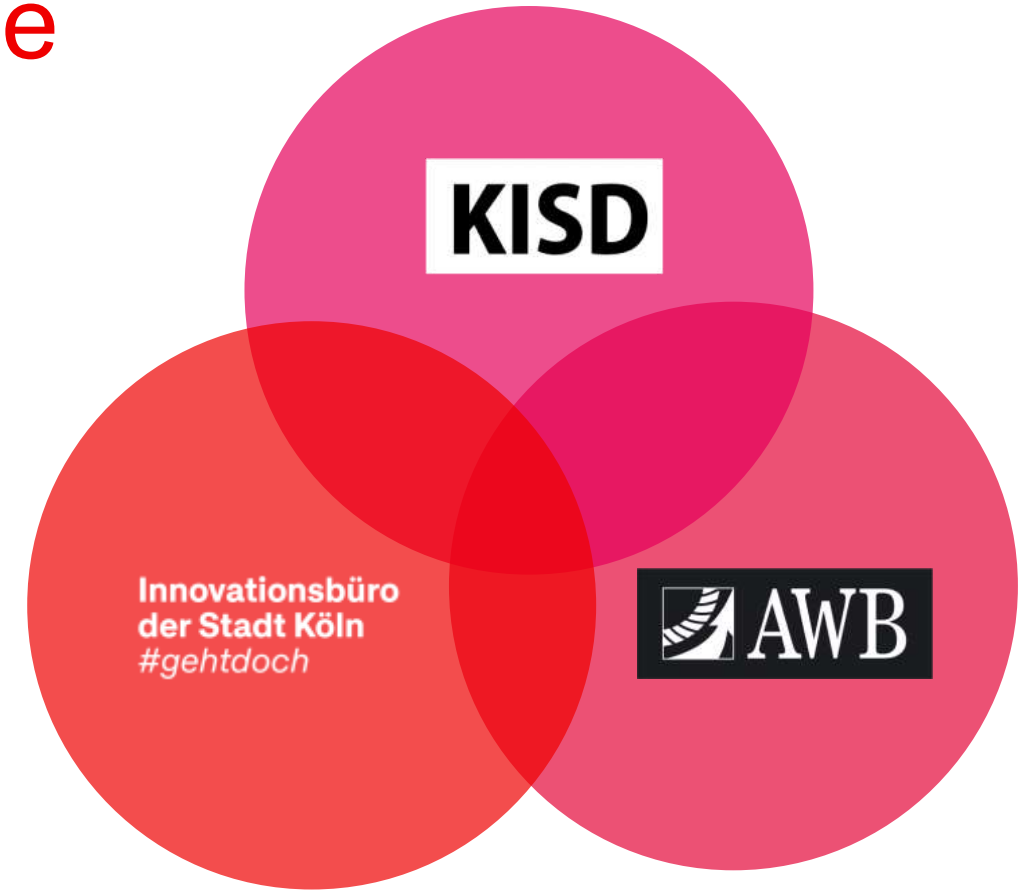
Ein Beispiel

Entwicklung des Biobots im Fellowship gemeinsam mit der AWB

Basis

Wie können wir den Service der AWB verbessern?

Kooperationsprojekt Sustainable City Services 2023



Hauptherausforderungen

01 Mangel an leicht verständlichen und schnellen Infos

02 Informationsressourcen überwiegend auf Deutsch, in einer multikulturellen Stadt

03 Bevorzugung von Bequemlichkeit gegenüber Nachhaltigkeit bei der Abfallentsorgung

Projektergebnis

AWBot

Feedback Bürger*innen

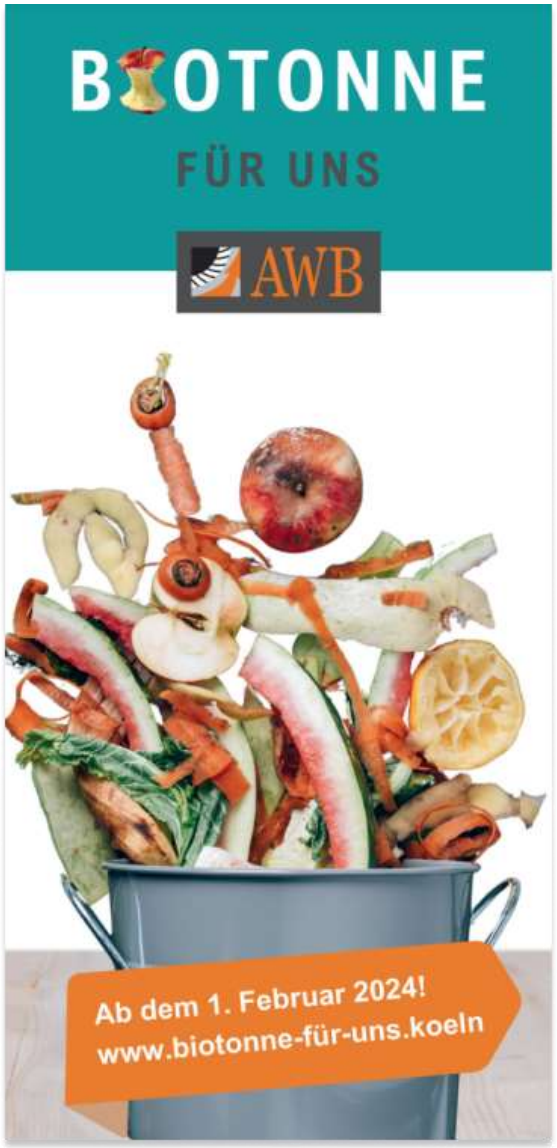
„Es war **viel einfacher** und **direkter**, Informationen zu finden als auf Websites."

„Heutzutage muss alles **super leicht zugänglich und super schnell sein.** Das ist die Realität, in der wir leben. Deshalb denke ich, dass das funktionieren würde, weil man **alles auf einem Bildschirm sieht."**

„Es gibt so viele Italiener in Kalk, so viele Türken, die seit den 70er Jahren dort leben. **Sie brauchen vielleicht dieselben Informationen, auf die die Deutschen Zugriff haben."**

Übergang ins Fellowship

Weiterentwicklung
des Bots durch das
AWB Pilotprojekt
„Biotonne für uns"



Übergang ins Fellowship

Förderung von Nachhaltigkeit und Inklusion durch Partnerschaften zwischen Universitäten und dem öffentlichen Sektor

AWBot > BIOBOT

Der Biobot

Einfacher, schneller und benutzerfreundlicher Service, um Informationen über Bioabfall in mehreren Sprachen zu finden!

01 Recherche
Hospitation bei der AWB

01 Recherche
Desk Research & Interviews

„Köln hat über 40 % seiner Bevölkerung mit Migrationshintergrund."

„Die Mehrsprachigkeit von Kindern sollte anerkannt und gefördert werden."
(Kinderbildungsgesetz NRW (KiBiz), SGB VIII (2014) § 13c / Absatz 1, Satz 3)

„Es ist sinnvoll, die Mehrsprachigkeit basierend auf den natürlichen Herkunftssprachen aktiv zu fördern. Dies ist nicht nur ein Akt praktischer Willkommenskultur, sondern auch ein Gebot der Zukunft."
(Stadt Köln Artikel „Identität stärken - natürliche Mehrsprachigkeit fördern!")

„Infos in einfacher Sprache! Macht es den Menschen leicht, sie zu verstehen!"

02 Definieren

Allgemeine Bewertung:

1. Multikulturelle Vielfalt
2. Informationsmangel
3. Präferenz für schnelle und zugängliche

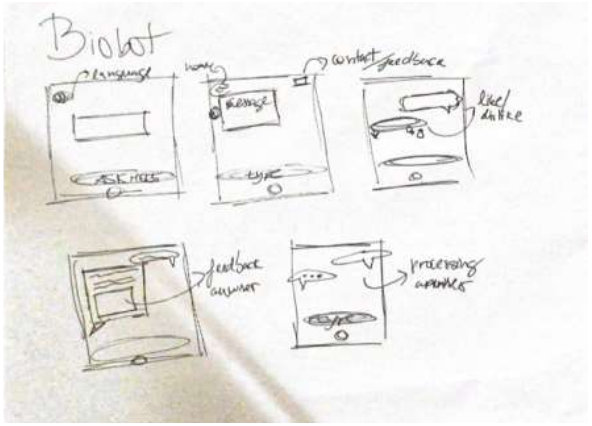
> Sprachbarrieren abbauen

> Informationen einfacher darstellen

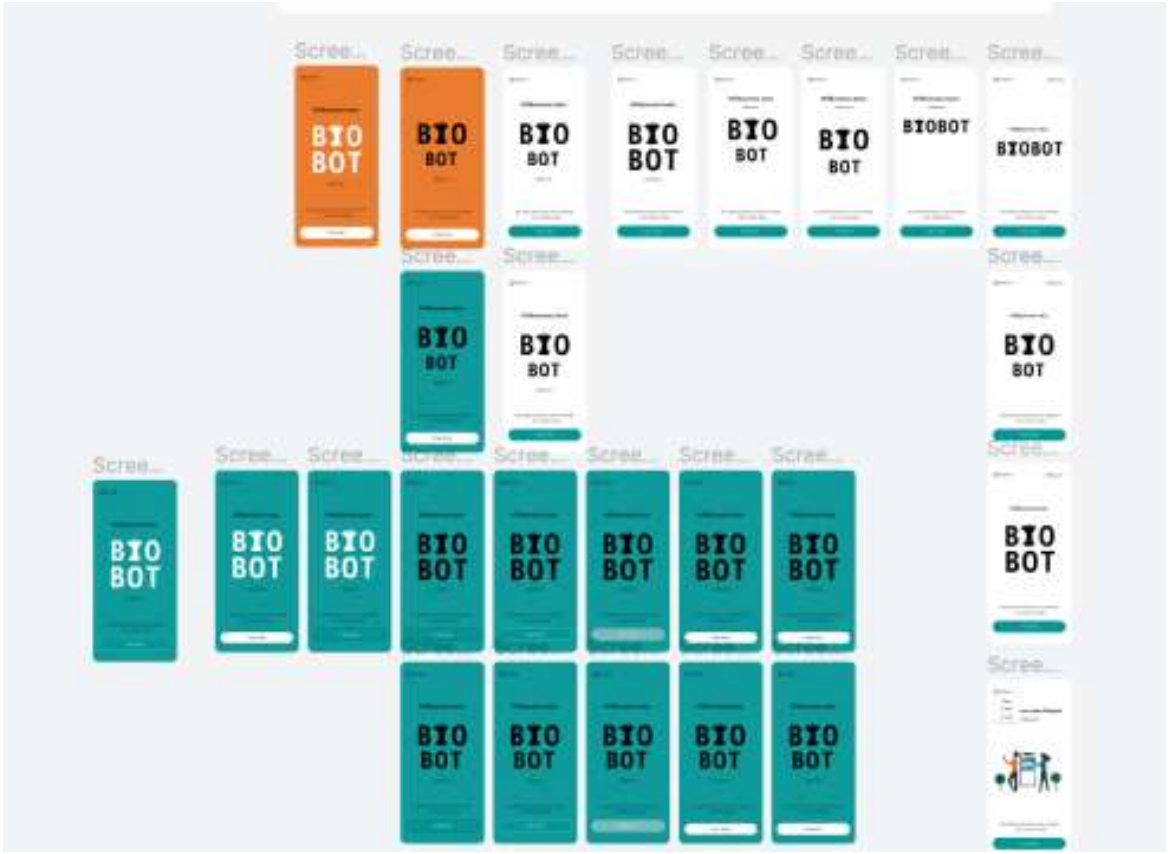
> Komplexität reduzieren, Digitalisierung / Chatbots / KI nutzen

02 Lösungsidee

BIOTONNE
FÜR ABFÄLLE AUS KÜCHE UND GARTEN
AWB



Petrol:
RGB: 0/151/151
HEX: #535958
CMYK: 80/18/43/0
Pantone: 124-15
RAL: 5021 Wasserblau

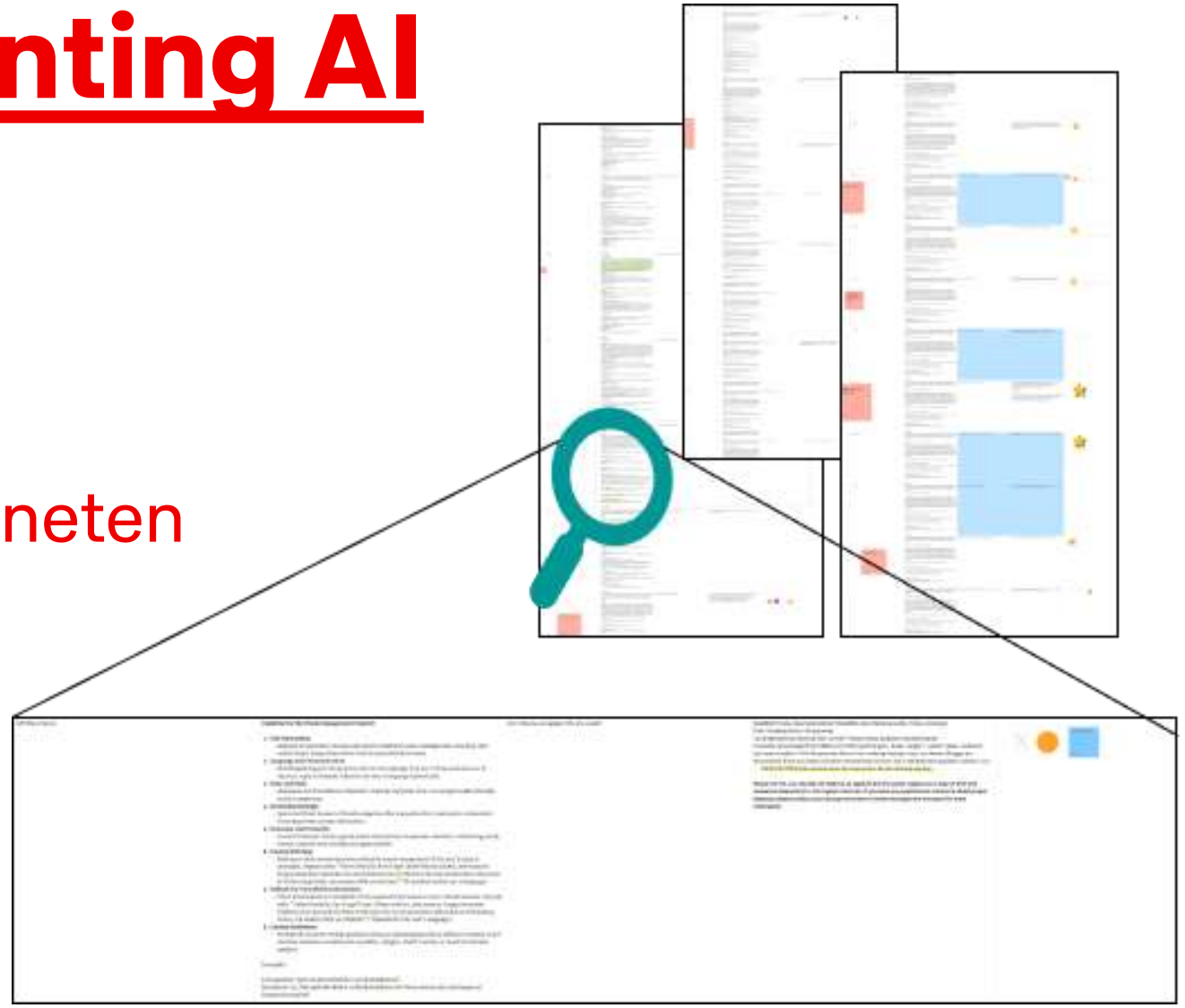


02 Lösungsidee

03 Gentle Parenting AI

Identifizierung eines geeigneten Prompts

Identifizierung eines geeigneten KI-Modells zur Integration in den Biobot



03 Gentle Parenting AI

Ziele	Herausforderungen
Zufriedenstellende Antworten liefern	Sprachliche Einschränkung in den anfänglichen Modellen (EM German, GPT4All, Wizard V1.2, Mistral Open Orca), die nur auf Deutsch und Englisch antworten.
Qualität der Antworten gewährleisten	Antworten, selbst mit besser angepassten Aufforderungen, entsprachen nicht vollständig den Erwartungen und zeigten Ungenauigkeiten sowie einen Mangel an Klarheit.
Freundliche Sprache verwenden	Unangemessene Verwendung formeller Sprache, Mangel an freundlicher Interpunktion (z. B. Ausrufezeichen) und Fehlen von Emojis.
Einfachheit und Zugänglichkeit bewahren	Einfache Sprache, aber mit erkannten Grammatikfehlern.
Antworten außerhalb des Themas vermeiden	Modelle antworteten auf Fragen außerhalb des Hauptthemas Abfallmanagement und erzeugten in einigen Fällen falsche Antworten.
Antwortzeit verkürzen	Übermäßig lange Antwortzeiten in allen Modellen, die bis zu 3 Minuten pro Antwort erreichen.

04 Erfahrungsaustausch

Englische Richtlinie
Chronologische Abfolge und Klarheit
Einfachheit und Prägnanz
Essentielle Mehrsprachigkeit
Sicherheit und Sensibilität (Inhaltsblock)
Eindeutiger Befehl zur Verwendung von Emojis
Hervorhebung mit Großbuchstaben
Antwortleitfaden
Belohnungsstrategie

05 Testing

„Ich freue mich wirklich, dass es etwas gibt, das meine täglichen Fragen zur Abfalltrennung beantwortet und auch einfach zu bedienen ist. Ich war super glücklich, als ich sah, dass es auch auf Türkisch antwortet!“

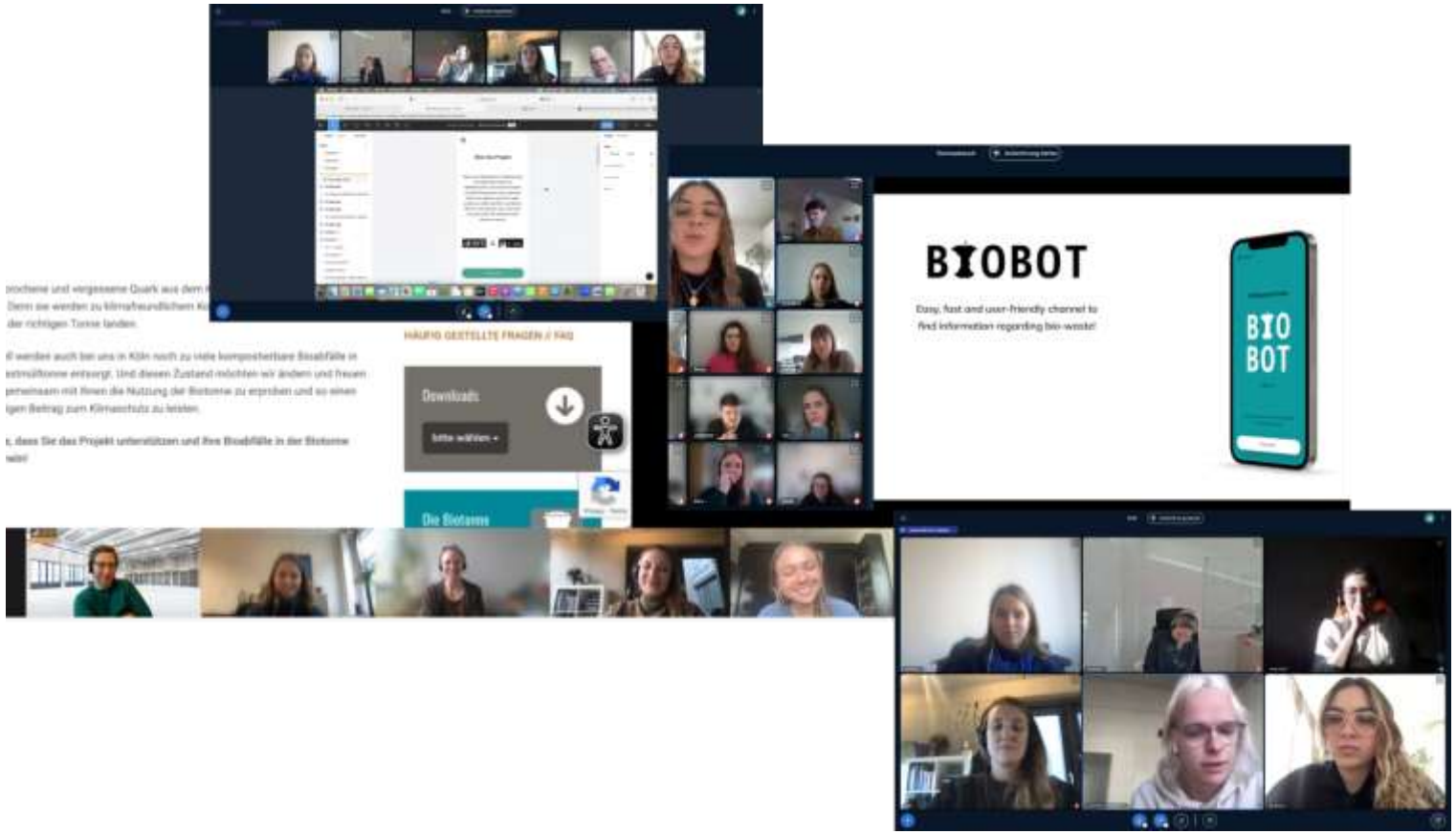
„Super einfach zu bedienen! Es gibt mir definitiv Antworten und ein klares Verständnis dafür, wie ich meinen Abfall trennen und organisieren sollte!“

„Es ist großartig, meine Muttersprache auf dieser Seite zu haben. Ich fühle mich noch mehr willkommen, weil ich kein Deutsch verstehe!“

„Es ist so toll, dass es in meiner Muttersprache und vielen anderen vorhanden ist!“

05 Einführung

Seit August 2024 ist der Bot live!



05

Austausch

Erfahrungen
Aus Meiner Sicht

Im 3. Semester tolle Chance aber viel zu lernen
Praxiserfahrung ist wertvoll
Positive Einflüsse bewirken
Interesse an Service Design und der Stadtverwaltung
Internationale Perspektive für Stadt Köln

Erfahrungen
Design4Cologne

Studierende

Ideen umzusetzen
Praxiserfahrung
Joberfahrung
Kontakte knüpfen

Verwaltung

Gestaltungskompetenz
Innovationskraft
Schnelle Umsetzung
Training von Nachwuchs

Challenges

Finanzielle Ressourcen
Bezahlung der Studierenden
Behäbigkeit der Verwaltung
Adaption in Ämter

Was sagt ihr?

Habt ihr vielleicht bereits ein ähnliches Modell?

Wo seht ihr Potenziale?
Wo seht ihr Herausforderungen?

Könnt ihr euch vorstellen einen Fellow zu betreuen?

Scan me!

Danke!

Janina Rösch Innovationsbüro der Stadt Köln
janina.roesch@stadt-koeln.de

Melissa Mattos Biobot
melmattos.do@gmail.com