

# „CITIZEN JOURNEY“

VON BÜRGERINNENSTIMMEN ZU CITIZEN PANEL

# WORKSHOP INNOVATE 2019 | AUSGANGSSITUATION, DETAILS & IMPRESSIONEN

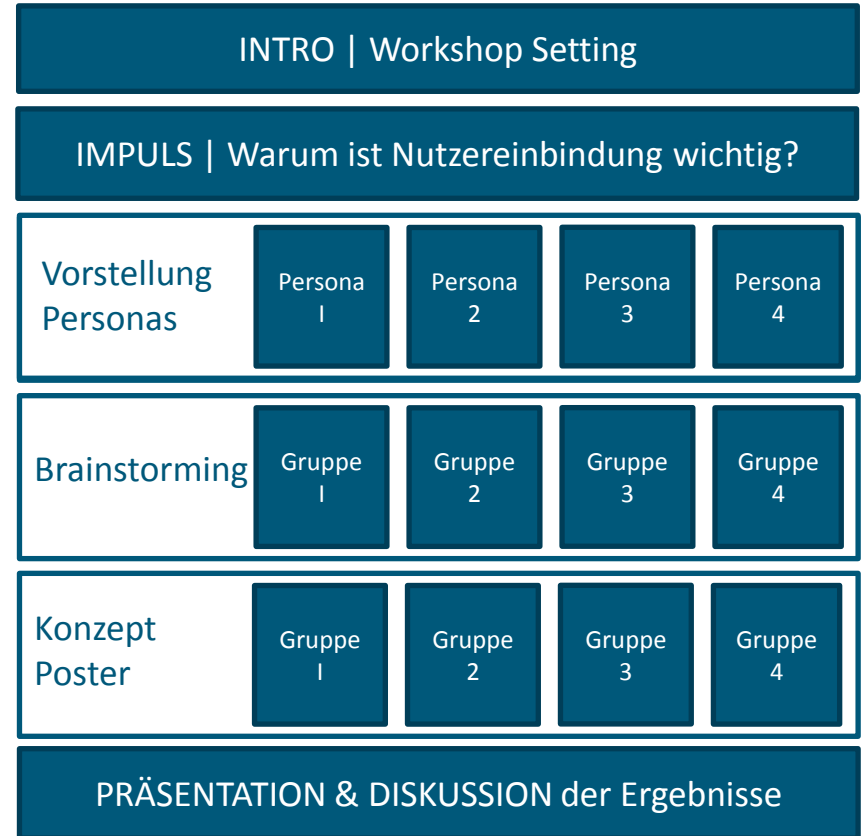
## AUSGANGSSITUATION

- > Die Orientierung an Bedürfnisse von NutzerInnen / AnwenderInnen ist entscheidender Erfolgsfaktor von Projekten.
- > Die Initiative "Citizen Journey" dient der Forcierung von nutzerzentrierten Projekten innerhalb der öffentlichen Verwaltung durch die direkte Einbeziehung von VerwaltungsmitarbeiterInnen, UnternehmerInnen und BürgerInnen.
- > Unter dem Motto „**Technologien, Produkte & Anwendungen für und gemeinsam mit Menschen entwickeln**“ wurde ein Workshop konzipiert, in welchem Rahmenbedingungen für einen Feedbackprozess für Produkte und Services innerhalb der öffentlichen Verwaltung erarbeitet wurden.

# WORKSHOP „CITIZEN JOURNEY“ | INNOVATE 2019

## WORKSHOP DESIGN & ABLAUF

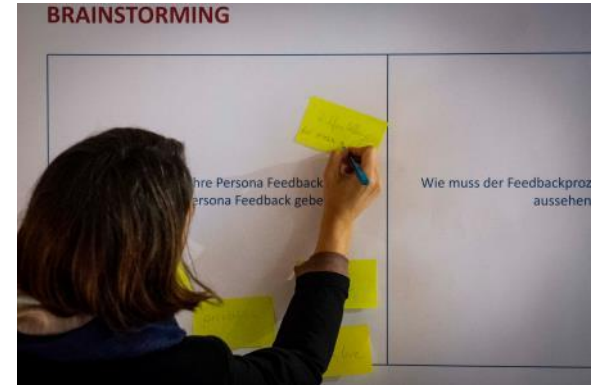
- > **FRAGESTELLUNG: WIE KANN EIN DIGITALER FEEDBACKPROZESS FÜR VERWALTUNGS-SERVICES AUSSEHEN?**
- > Definition von unterschiedlichen Personas, die verschiedene Verwaltungs-Services nutzen und in dazu Feedback / Input geben möchten / sollen.
- > Brainstorming & Erarbeitung von Lösungsszenarien anhand eines Konzept-Posters



# WORKSHOP „CITIZEN JOURNEY“ | INNOVATE 2019

BRZ

IMPRESSIONEN & EINDRÜCKE



## ERGEBNISSE

### Konzept Poster

BRZ

Titel	
Nutzerbedürfnis / Beschreibung	
Illustration des Prototypen	
Kunde / Nutzer	Besonderheit / Nutzen
Slogan	

**Nutzerbedürfnis / Beschreibung:**

- laufendes Feedback
- oder 1x am Ende
- Hat mir das gefallen?
- Feedback passt auf mit Thesen oder Beispielen
- plus: Kontaktaufnahme (WhatsApp)
- Feedback passt auf
- Sofort Feedback Visuell

**Illustration des Prototypen:**


- LAUFEND: Feedback
- ENDE: ABGESCHICKT FEEDBACK
- Überprüfung Feedback
- Auslösen
- Was hat nicht funktioniert?
- oder
- Welcher gemacht?
- oder
- oder

**Kunde / Nutzer:** Markus

**Besonderheit / Nutzen:**

- Kurz & schnell
- mobile first!
- Freiwilligkeit
- Kind arbeitet ↳ flexible Eingabe
- Minutenarbeit während des Passens

**Slogan:** Blumen steuern, Samen liefern



# Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

> **Jutta Grabenhofer**

Innovation Manager

[jutta.grabenhofer@brz.gv.at](mailto:jutta.grabenhofer@brz.gv.at)

> **Martina Wiesinger**

Consultant | Digital Government & Innovation

[martina.wiesinger@brz.gv.at](mailto:martina.wiesinger@brz.gv.at)