

# SBB Inspiration Days – Die Zukunft beginnt heute.

Bern Wankdorf, 20.08.2024 bis 22.08.2024.

## Ziel der SBB Inspiration Days.

- Präsentation zukunftsweisender, aktueller SBB-Projekte und Themen.
- Inspiration durch Externe.
- Förderung des Dialogs, der Vernetzung und der interdisziplinärereren Zusammenarbeit.
- Wissensvermittlung, Anregung zu Innovationen.
- Stärkung der "OneSBB"-Kultur.

# SBB Inspiration Days werden präsentiert von UE-FIM.



## Innovationsprojekte & Coaching

Methodisch gestützte Begleitung von Innovationsprojekten in Potentialevaluationen, sowie Problem- und Lösungsexplorationen.



## Szenarien

Durch Szenarien zukünftige Chancen und Risiken proaktiv identifizieren und die Resilienz von Strategie- und Langfristplanungen fördern.



## Koordination übergreifende Innovationen

Unternehmensweite Koordination von Innovationsprojekten.



## Forschungs- & Hochschulzusammenarbeit

Koordination der SBB Forschungsgefäße, Koordination von Forschungsprojekten und Gewährleistung des Wissenstransfers in die SBB.



## Community

SBB Community zur Stärkung der Innovationskultur und Synergienutzung im gesamten Unternehmen.



## Workshop Facilitation

Gestaltung, Durchführung und Nachbereitung von Workshops zum Setup von Innovationsprojekten.



## Data & Analytics

Quantitative Datenanalysen für die Unternehmensentwicklung.



## Scouting & Innovationsnetzwerke

Weltweite Suche nach innovativen Lösungen und passenden Unternehmen sowie Pflege des SBB Innovationspartner Managements.



## SBB Kickbox

Innovations- und Weiterbildungsprogramm für engagierte SBB Mitarbeitende mit guten Ideen.



# Ein Werkzeug für den Umgang mit Komplexität. Systemic Design.

Karin Lanz und Jasmin Röllin, DSRV UX,  
Bern, 20. August 2024.

«Wir als UX-Service unterstützen die SBB bei der Entwicklung und bei Entscheidungen rund um digitale Produkte, Services, Prozesse und neue Technologien.

Wir erstellen Lösungen, die auf die Bedürfnisse von Kund:innen und Mitarbeiter:innen eingehen: Diese sind benutzerfreundlich, umfassend und erzeugen positive Erlebnisse.»

## DSRV UX



**Jasmin Röllin**  
UX Architect  
DSRV UX  
Jasmin.roellin@sbb.ch



**Karin Lanz**  
UX Architect  
DSRV UX  
Karin.lanz@sbb.ch

Engagement

Wissbegier

Motivation

Wertachätzy

Perspektiven

Entwickl  
Pfad

Sozial-  
Lernumwelt

Handlungs-  
regulation

Handlungs-  
planung

Handlungs-  
ausführung

Handlungs-  
überwachung

Handlungs-  
ausführung

Handlungs-  
überwachung

Handlungs-  
planung

Handlungs-  
regulation

Handlungs-  
ausführung

Handlungs-  
überwachung

Handlungs-  
planung

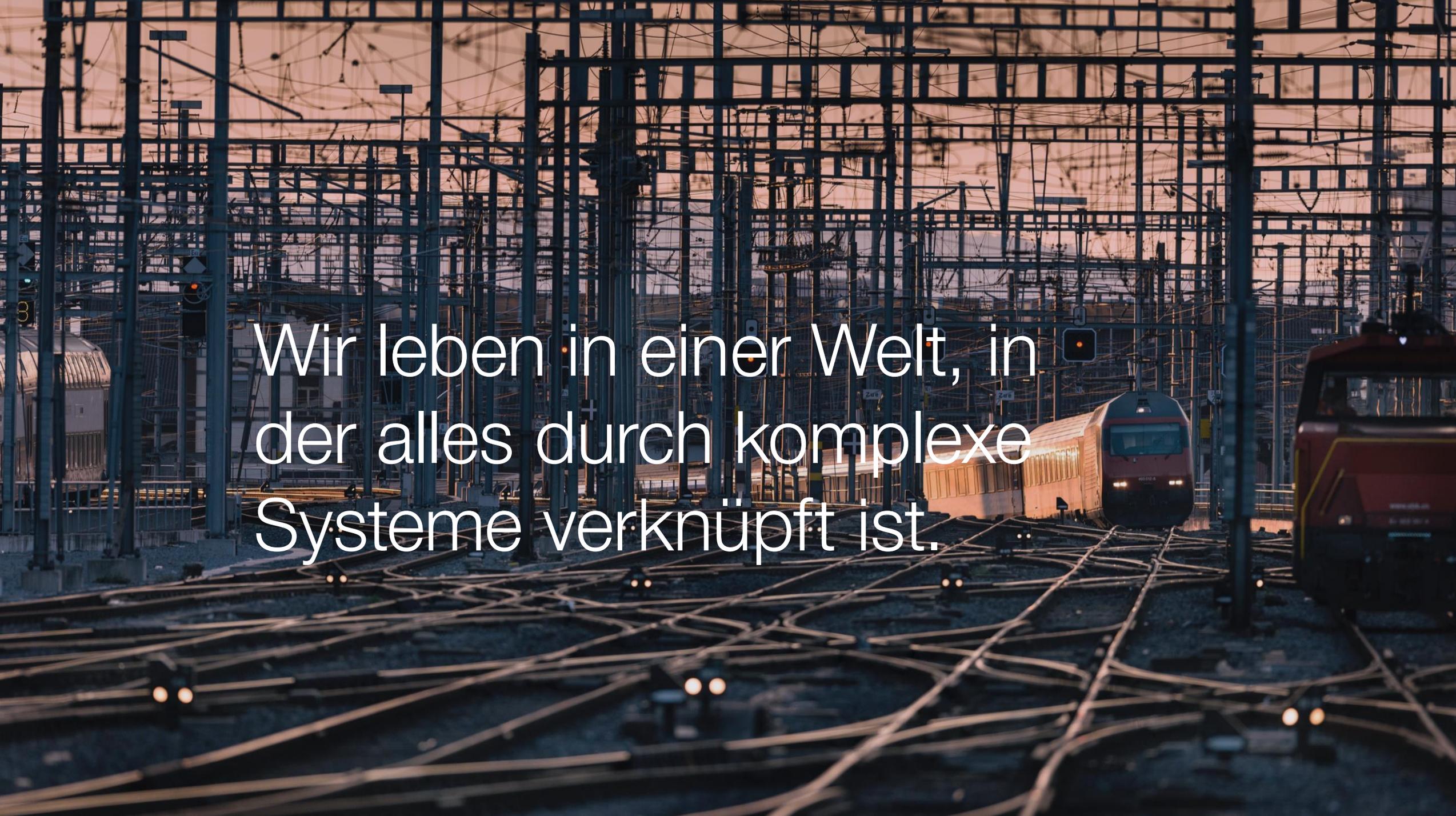
Handlungs-  
regulation



## Ziele.

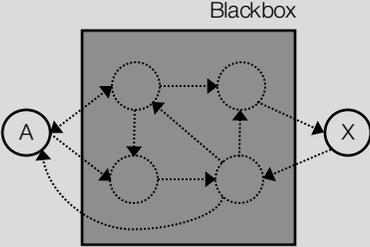
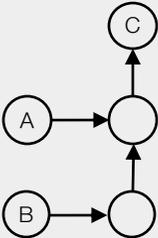
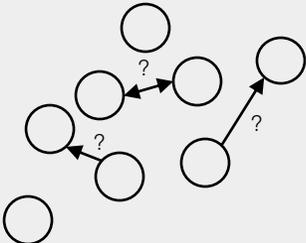
- Wissen, was Systemic Design ist
- Einblick, wie wir Systemic Design bei der Kulturentwicklung BP eingesetzt haben

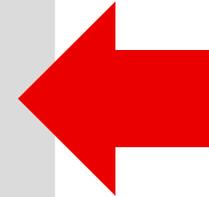
Was ist Systemic Design  
und warum bringt es die  
SBB weiter?

A photograph of a railway station at dusk or dawn. The scene is dominated by a dense network of steel tracks and overhead power lines, creating a complex, grid-like structure. A train is visible on the tracks, moving towards the viewer. The lighting is warm and golden, highlighting the intricate details of the infrastructure. The text is overlaid in the center of the image.

Wir leben in einer Welt, in der alles durch komplexe Systeme verknüpft ist.

# Komplexes Umfeld. Problem-Typen (Cynefin-Framework).

Geordnete Systeme	Ungeordnete Systeme
<b>Offensichtliche (einfache) Probleme</b>  erkennen – <b>beurteilen</b> – reagieren	<b>Komplexe Probleme</b>  <b>probieren</b> – erkennen – reagieren
<b>Komplizierte Probleme</b>  erkennen – <b>analysieren</b> – reagieren	<b>Chaotische Probleme</b>  <b>handeln</b> – erkennen – reagieren



Was passiert, wenn wir komplexe Probleme wie einfache zu lösen versuchen.

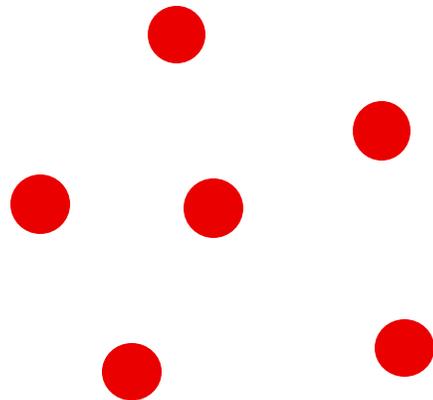
- Es werden **verschiedene Versuche** unternommen, aber das Problem wird nicht gelöst oder verschlimmert sich
- Alle wissen, dass sich etwas ändern sollte, aber **können es nicht lösen**
- Die **Symptome werden bekämpft**, aber nicht die Ursachen
- Es gibt **unbeabsichtigte Folgen**



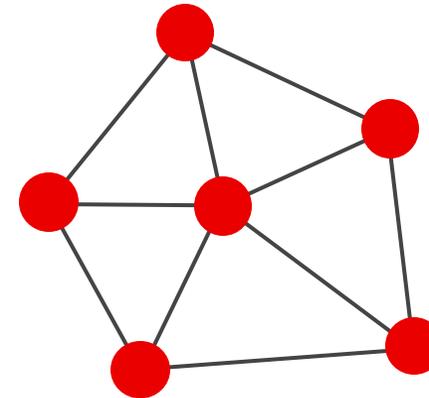
Interne, symptomatische Lösungen  
ohne langfristigen Erfolg.

Doch wie gelingt  
uns das?

# Paradigmenwechsel – den Fokus auf das System und seine Wechselwirkungen legen.



Von Knoten, Nomen, Produkten,  
Dienstleistungen, ...



... zu Verbindungen, Verben,  
Beziehungen und Systemen.

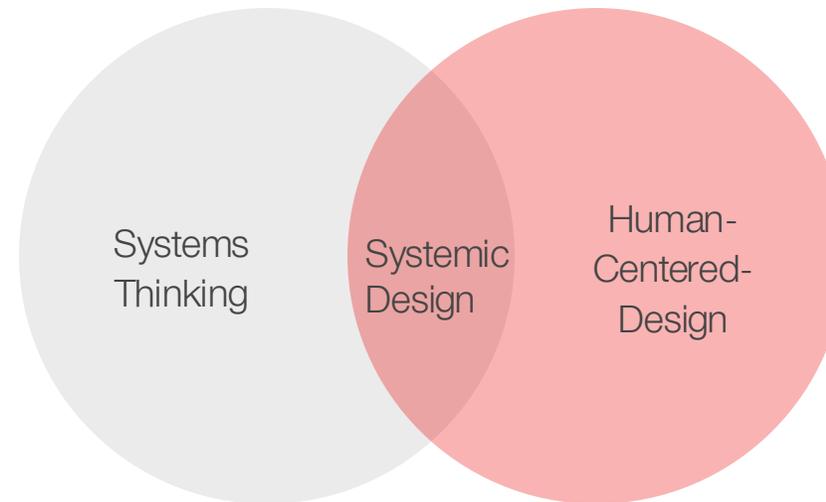
Wir brauchen zusätzliche Ansätze und Methoden, um die Komplexität und Unsicherheit um uns herum langfristig zu gestalten.

# Systemic Design

Von Nutzerzentrierung zu System-Bewusstsein.

# Was ist Systemic Design?

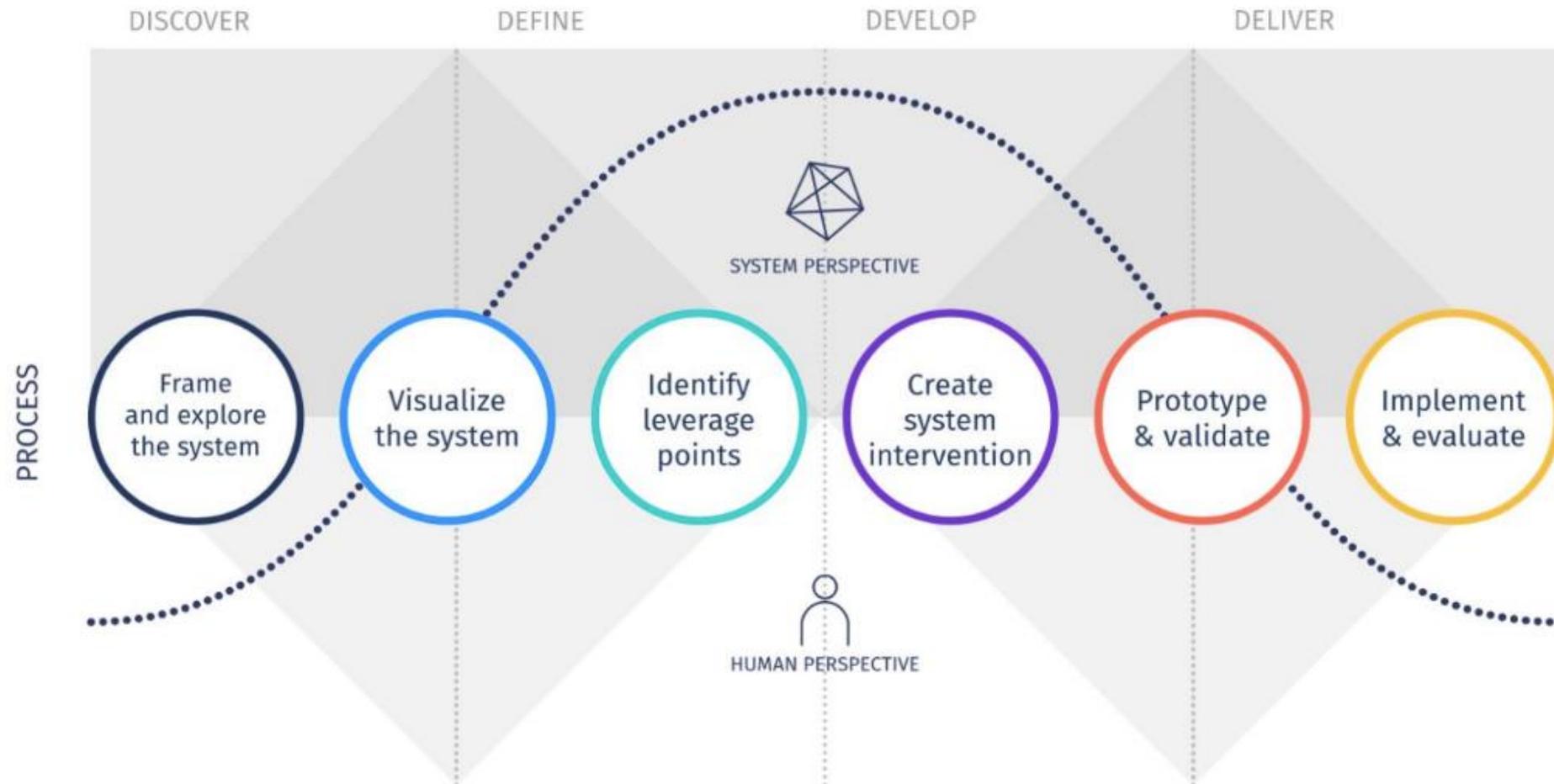
- Fokussiert auf ein Verständnis des Gesamtsystems
- Problemorientiert
- Zielt auf langfristige Gesundheit des ganzen Systems ab



- Fokussiert auf das Verständnis von Nutzerverhalten
- Lösungsorientiert
- Zielt auf positive Nutzererfahrung ab
- Sehr visuell

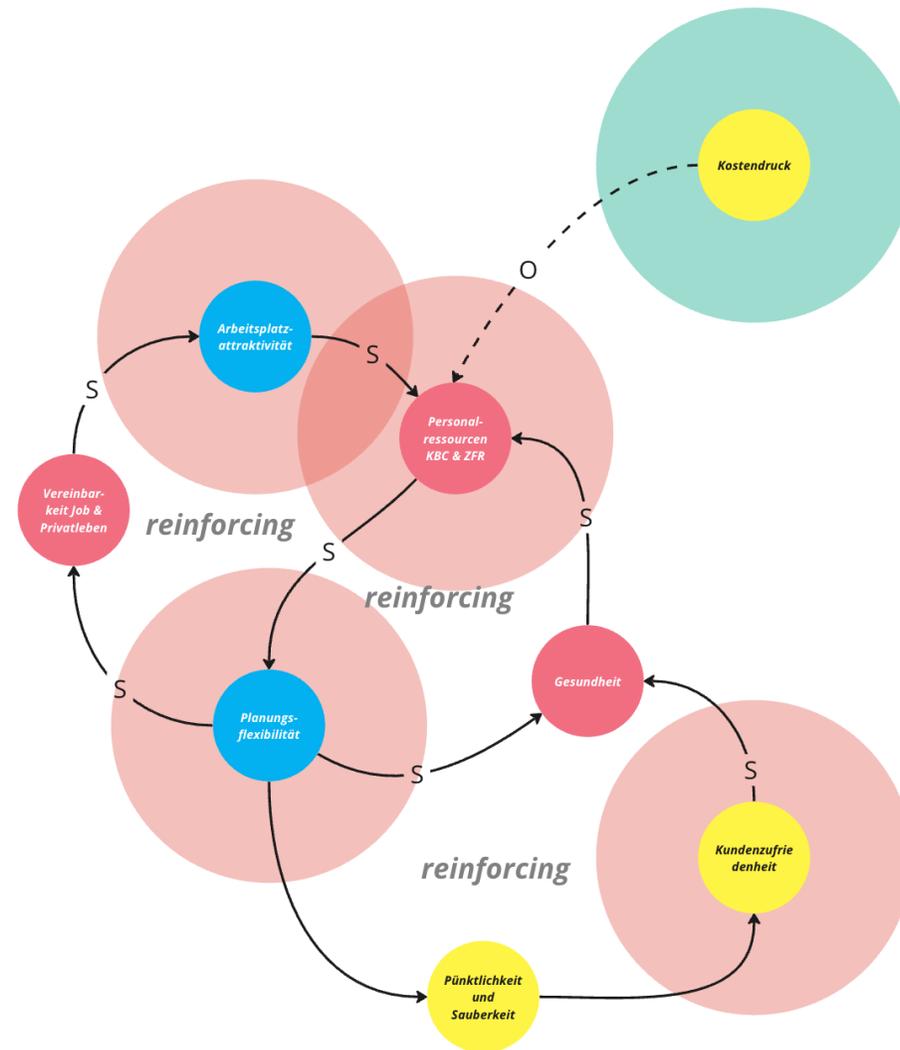
Systemic Design integriert Systems Thinking und Human-Centered Design mit der Intention, komplexe System-Herausforderungen besser zu gestalten.

# Systemic Design: Unser Werkzeug für den Umgang mit Komplexität.

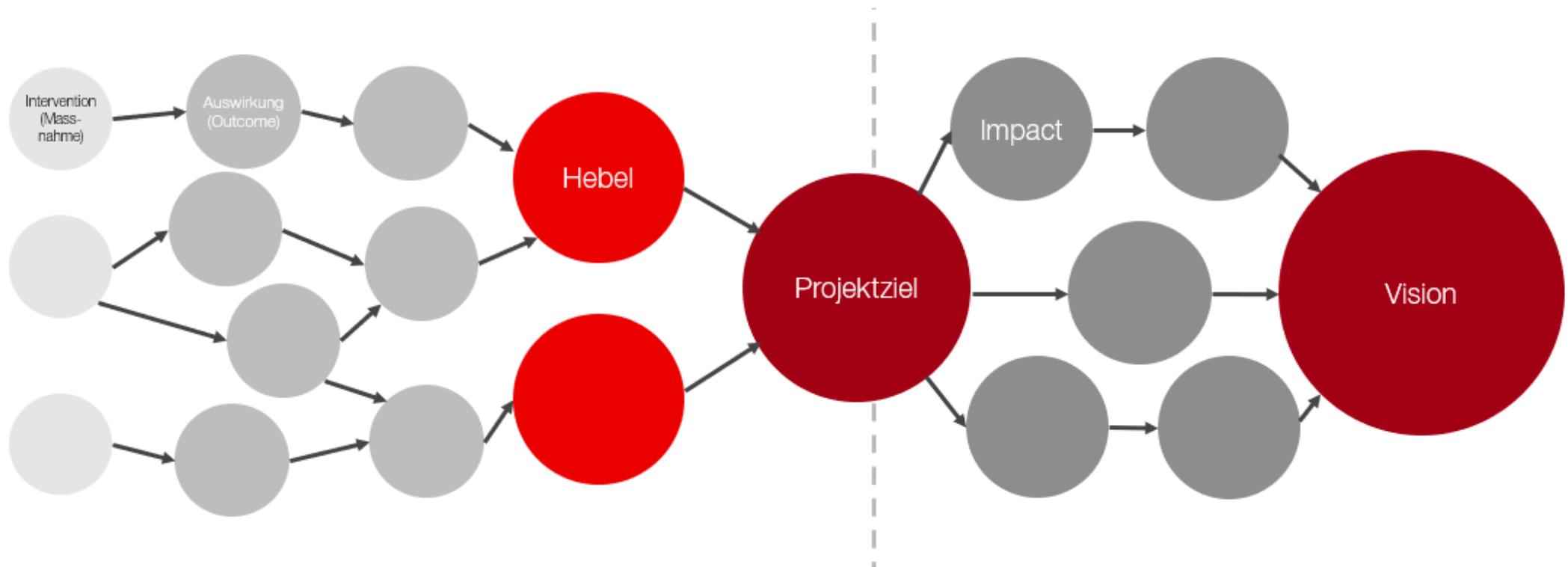




# Hinein Zoomen für besseres Verständnis. Story Loop.



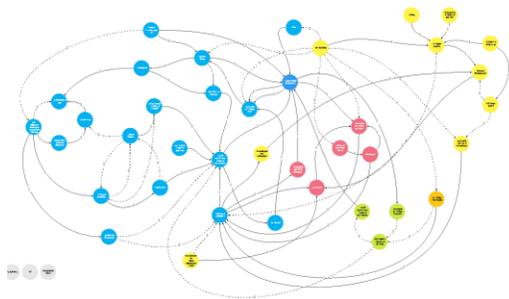
Die Outcome Map hilft uns, unsere Aktivitäten auf deren Wirkung auszurichten und den Erfolg zu überprüfen.



# Die Wirkung, die wir gemeinsam erreichen. Wir gestalten nachhaltige Lösungen für die SBB.

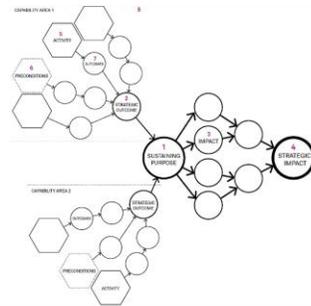
## Schritt 1:

Komplexität verstehen und  
Dynamiken im System visualisieren.



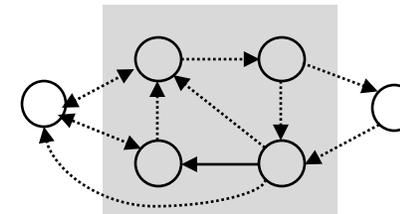
## Schritt 2:

Planen von systemische  
Massnahmen und definieren von  
gemeinsamem Ziel und Strategie.



## Schritt 3:

Experimentieren mit Prototypen.  
Massnahmen anwenden und  
justieren für Wirkung in der  
Komplexität.



# Systemic Design passiert in Co-Creation.



Der Systemwandel soll von innen heraus erfolgen

- mit und durch die Akteur:innen im System
- Mittels Co-Creation, alle Stakeholder in einem Raum

Werkzeuge zur Förderung des Dialogs

- die Methoden des Toolkits und die Moderation / Facilitation durch UX, erlauben die Auseinandersetzung mit dem System, ohne dass die Teilnehmenden eine vertiefte Expertise von Systems Thinking oder Human-Centered Design benötigen

Beispiel:  
Kulturentwicklung mit  
Systemic Design.

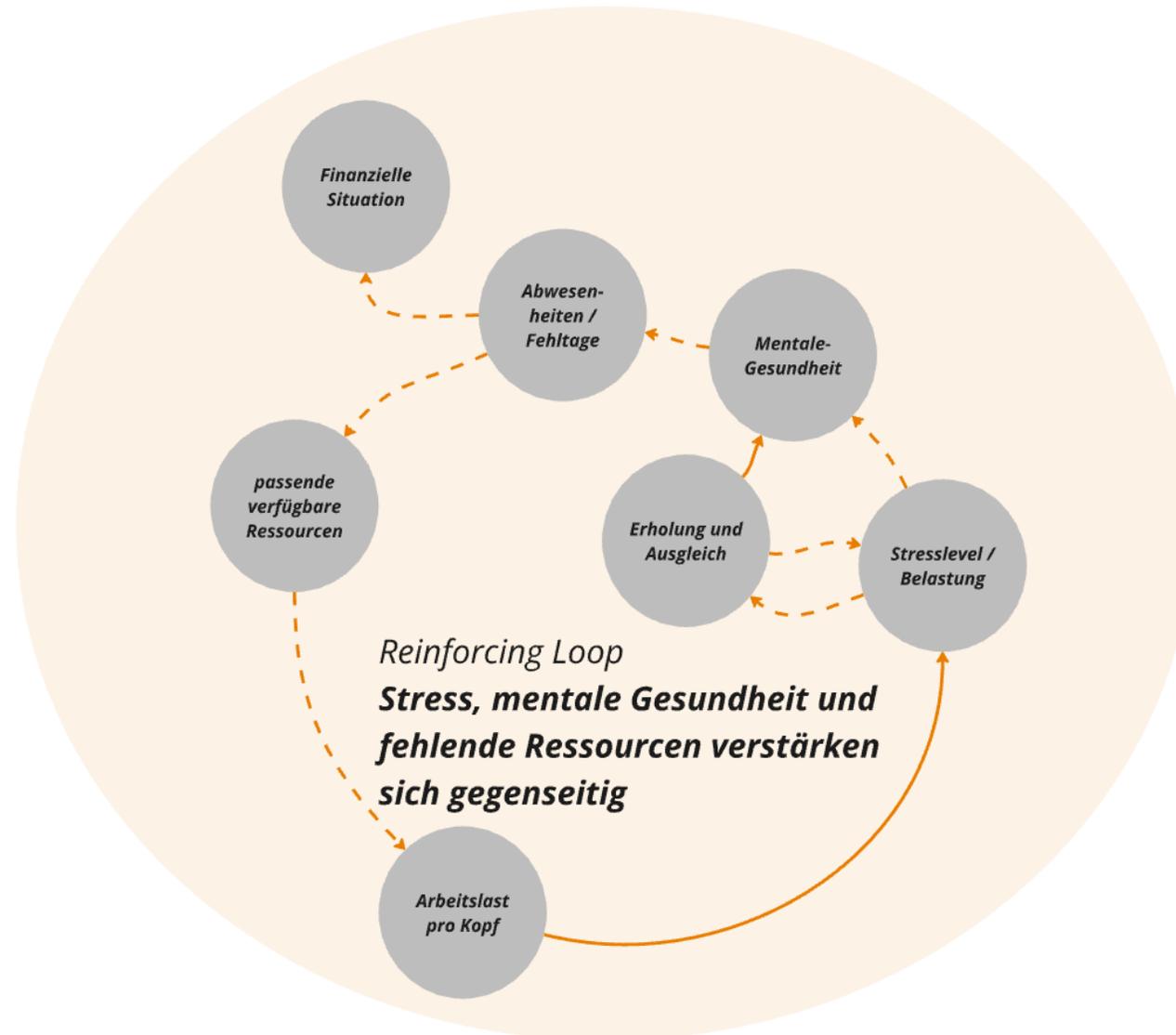
# Die Herausforderung vom Transformationsteam IPP (Integrierte Produktionsplanung).

## Herausforderung

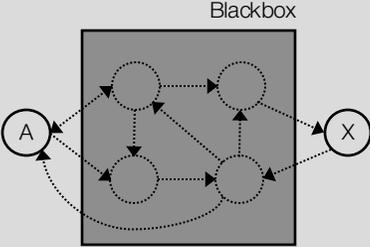
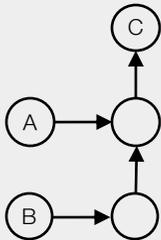
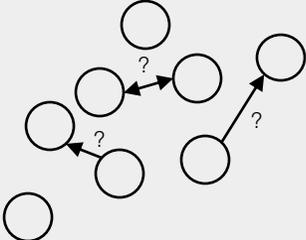
- Ziel: Mitarbeitende von PSLE durch den Change begleiten.
- Kulturentwicklung als eines von drei Handlungsfeldern.
- Kann man Kultur entwickeln?



Die Kultur ist keine Maschine, an der wir eine Schraube anziehen können und das Ergebnis wird anders.



# Kulturelle Wechselwirkungen in der SBB sind komplex.

Geordnete Systeme	Ungeordnete Systeme
<p><b>Offensichtliche (einfache) Probleme</b></p>  <p>erkennen – <b>beurteilen</b> – reagieren</p>	<p><b>Komplexe Probleme</b></p>  <p><b>probieren</b> – erkennen – reagieren</p>
<p><b>Komplizierte Probleme</b></p>  <p>erkennen – <b>analysieren</b> – reagieren</p>	<p><b>Chaotische Probleme</b></p>  <p><b>handeln</b> – erkennen – reagieren</p>

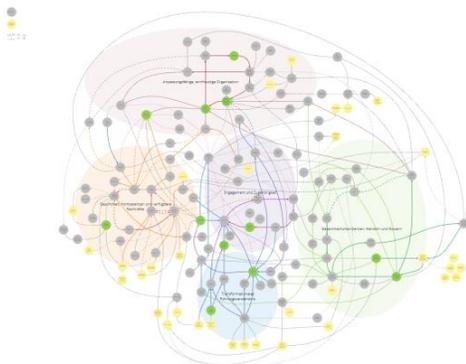


# Wie können wir in der Komplexität erfolgreich sein?

## Schritt 1:

Wir brauchen ein Verständnis, welche **Wechselwirkungen** es in unserer Kultur gibt.

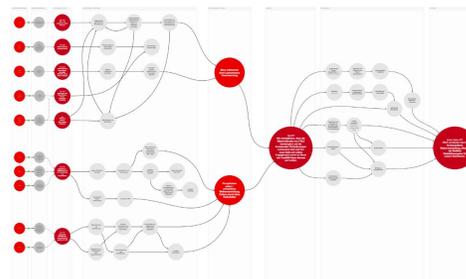
## System Map



## Schritt 2:

Wir brauchen einen langfristigen **Massnahmenplan** basierend auf Annahmen zur Auswirkung.

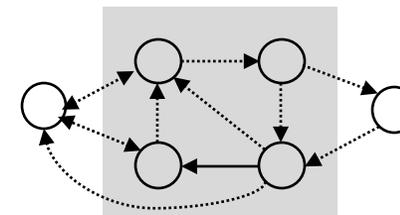
## Outcome Map



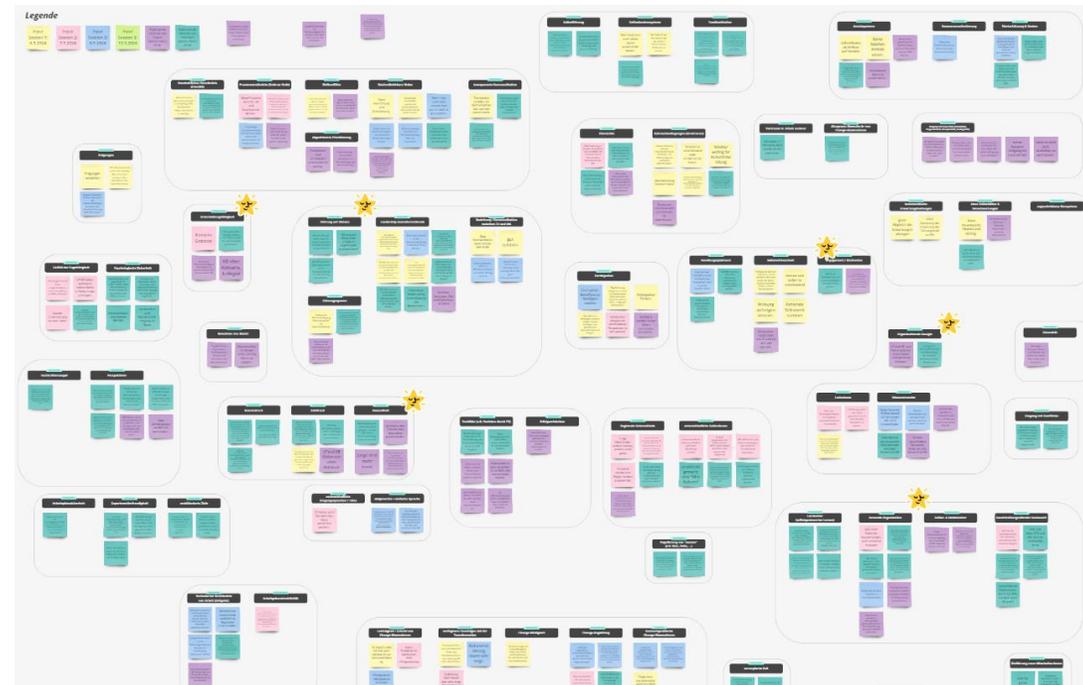
## Schritt 3:

Wir **probieren** die Massnahmen aus, **erkennen** was sie auslösen und **reagieren** wieder darauf, mit dem langfristigen Plan im Blick.

## Arbeit mit Kultur-Prototypen



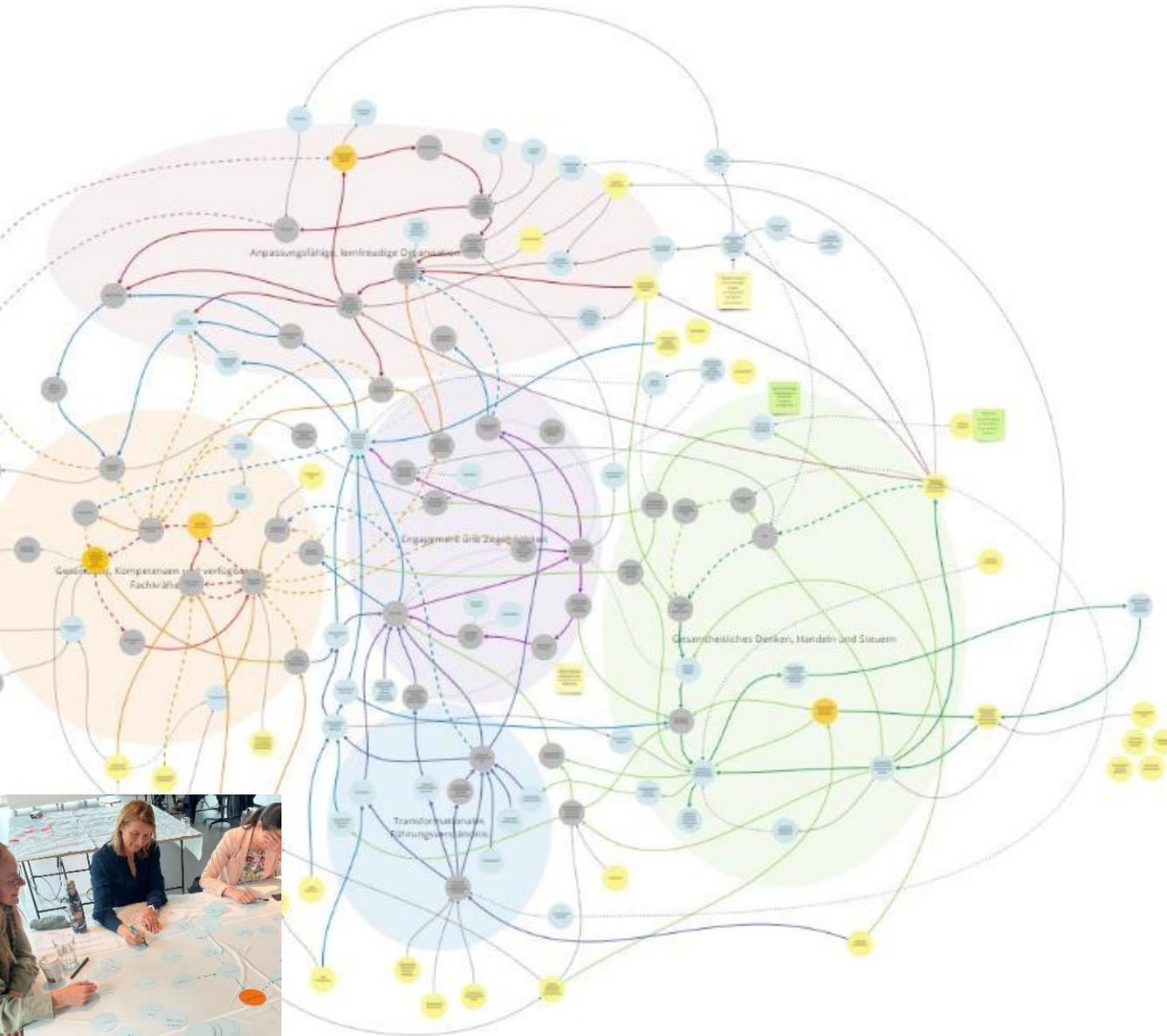
# Für die Entwicklung einer System Map brauchen wir Wissen aus vielen Perspektiven.



18 Inputs + 14 Interviews



## Karte der Kultur-Dynamiken zeigt, wo wir ansetzen können.



- Wir erkennen, **wo wir Dynamiken ändern** müssen, damit sich das Gesamtsystem verändert. (Hebel)
- Wir können **unbeabsichtigte (langfristige) Effekte erkennen**.
- Karte fördert gemeinsames Verständnis und **Diskussionen**.
- Nicht die einzelnen Faktoren sind neu, sondern das **Verständnis wie sie aufeinander wirken**.

## Ziel Transformation IPP.

Wir ermöglichen, dass die Mitarbeitenden von PSLE bestmöglich auf die kommenden Veränderungen vorbereitet sind und ihre neue Rolle mit vollem Engagement sowie im Sinne von OneSBB leben können und wollen.

# Hebel auf der Karte der Kultur-Dynamiken identifizieren.

## **Wirkung:**

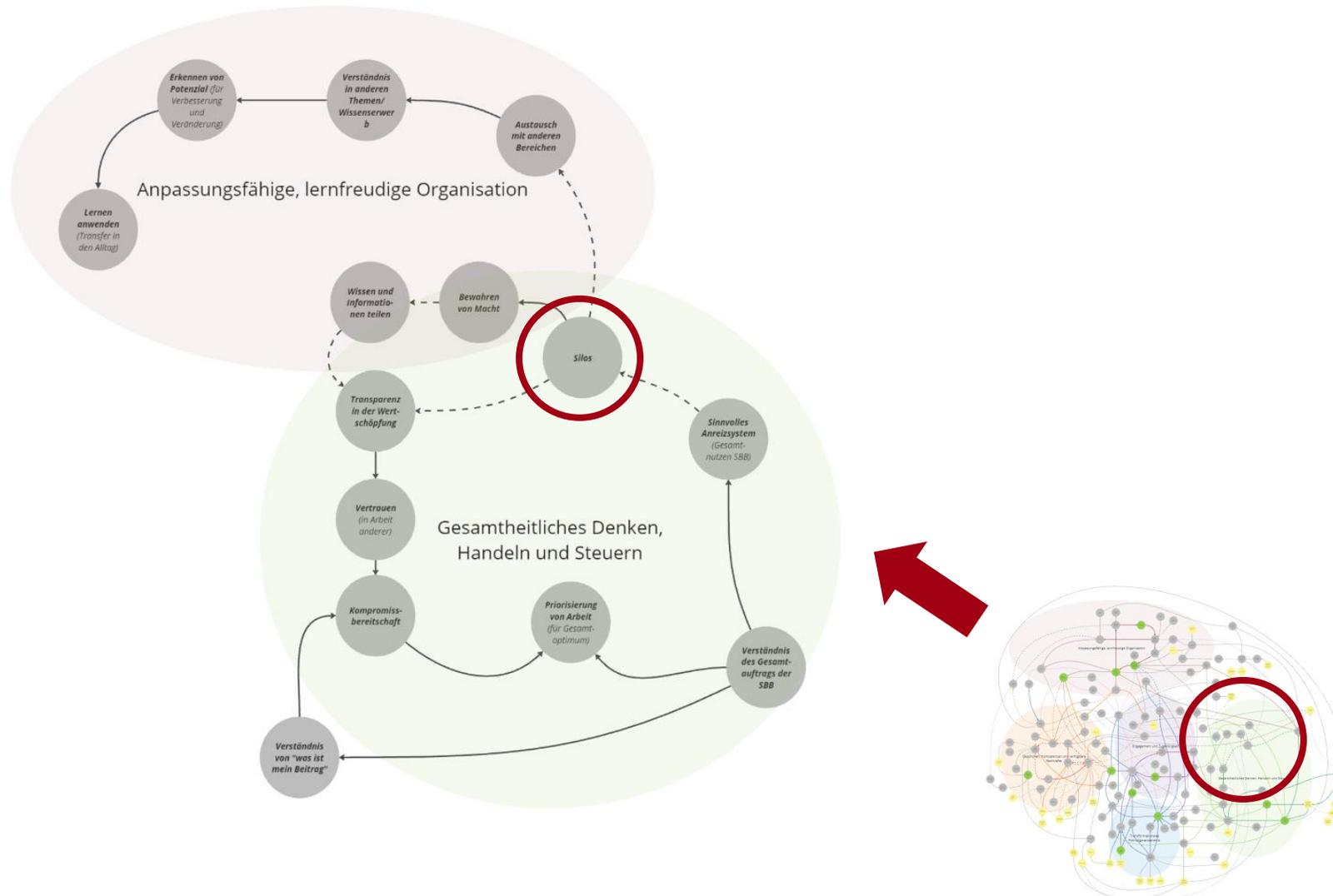
- Wo treten „Welleneffekte“ auf?

## **Machbarkeit:**

- Welche Teile des Systems sind „eingefroren“?
- Wo sehen wir Einflusspotenzial?
- Wo passieren im System bereits positive Dinge?



# Story Loop am Beispiel "Silos".



# Identifizierter Hebel: „Silos aufbrechen“

## **Annahme:**

Wir glauben, dass wir Silos aufbrechen werden, indem wir Ziele Silo-übergreifend setzen und Lösungen erarbeiten.

Es entsteht ein Bewusstsein der gemeinsamen Verantwortung.

Wir brauchen nicht nur  
eine systemische  
Analyse, wir brauchen  
systemische  
Massnahmen.

# Massnahmen systemisch wirkungsvoll planen.

**Bedürfnisse** der Betroffenen beachten, für mehr Akzeptanz der Massnahmen.

Wirkung auf drei Systemebenen planen:

- **Menschen** (Fähigkeiten und Skills)
- **Policy** (Rahmenbedingungen)
- **Narrative** (Geschichten und Glaubenssätze)

## Bedürfnisse



Bedürfnis der Zugehörigkeit

## Menschen



Verständnis für Gesamtprozess

## Policy



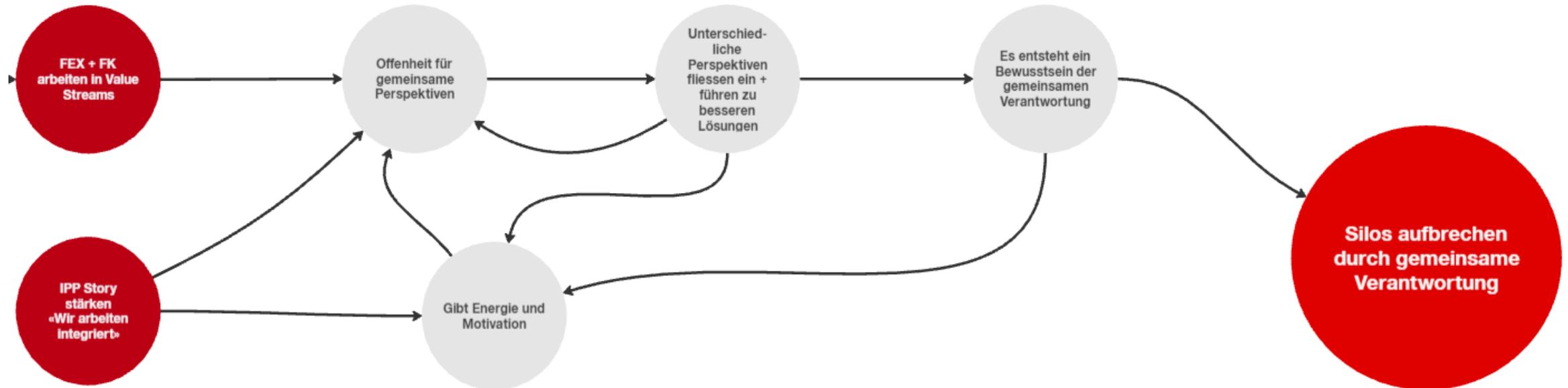
Übergreifende Ziele definieren

## Narrative



„Wir arbeiten integriert“

(ungewünschte) Auswirkungen über mehrere Knoten visualisieren und Gegenmassnahmen definieren.

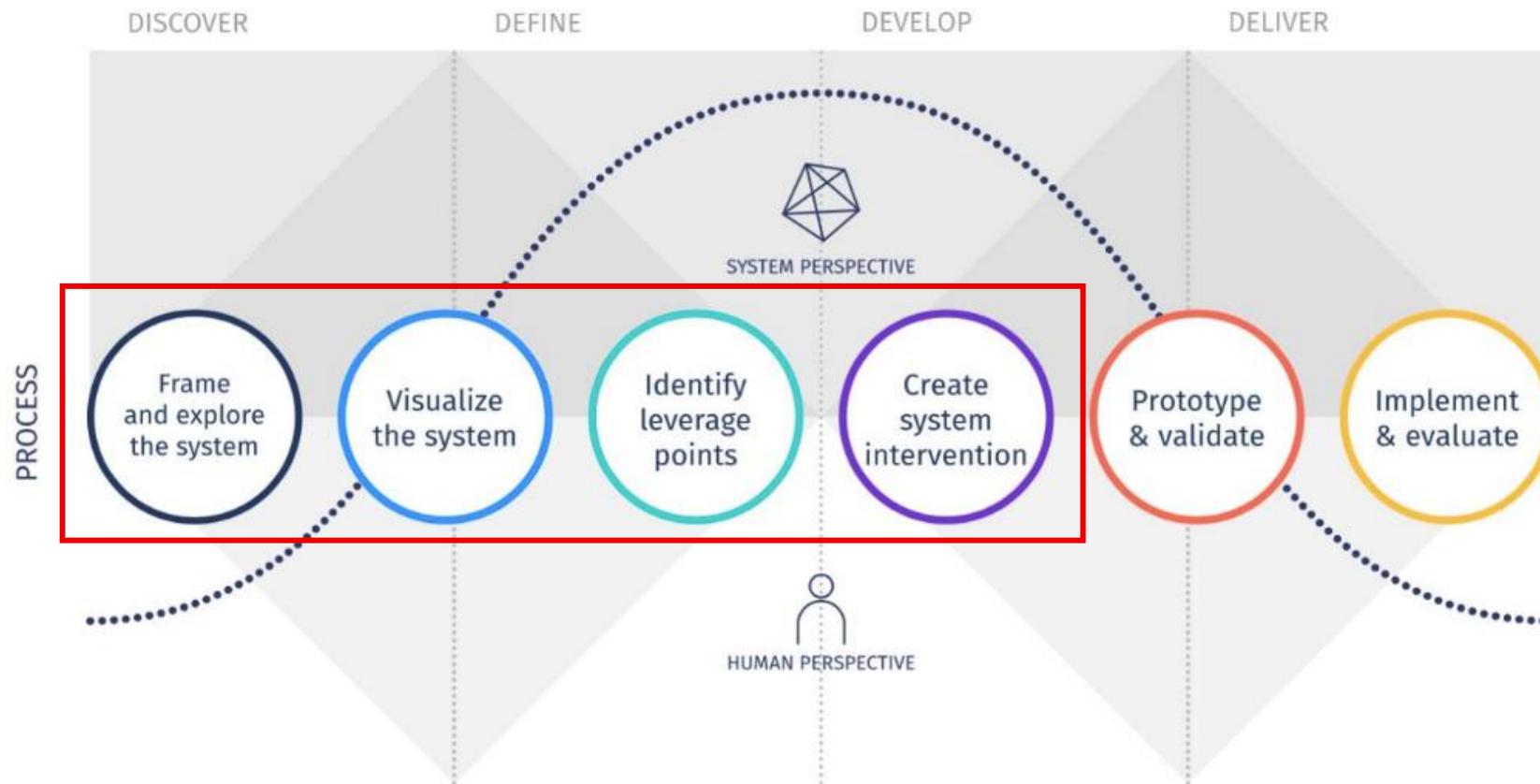


# Outcome Map für bewusste Wirkungskontrolle.

- Die **Massnahmen wurden neu gedacht**, damit sie möglichst gut auf die Hebel einzahlen.
- Die **erwartete Auswirkung**, auch über mehrere Knoten wurde visualisiert.
- **Unbeabsichtigte Effekte** wurden dank der Karte der Kultur-Dynamiken erkannt und Gegenmassnahmen definiert.

**Wir haben jetzt systemisch wirkende Massnahmen und uns ist bewusster, welche Effekte wir brauchen und welche wir vermeiden wollen. Wir können gezielter auf die Kultur einwirken und adaptieren.**

Ergebnis: Kultur-Dynamiken visualisiert, Hebel und passende Massnahmen formuliert.



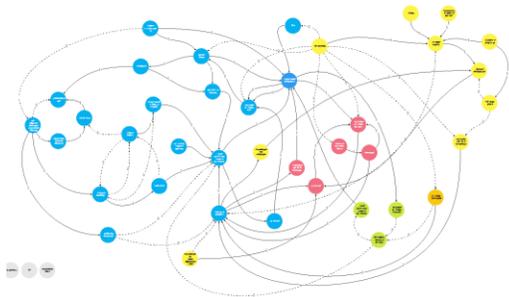
Wie könnt ihr mit  
Systemic Design die  
Komplexität gestalten?

# Wie kannst du in der Komplexität erfolgreich sein?

Schritt 1:

Entwickle in **Co-Creation** mit weiteren Perspektiven ein gemeinsames Verständnis, welche **Wechselwirkungen** in deinem System vorhanden sind.

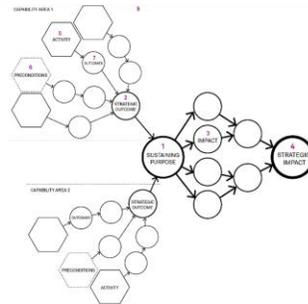
System Map



Schritt 2:

Erarbeite einen langfristigen **Massnahmenplan** basierend auf Annahmen zur Auswirkung.

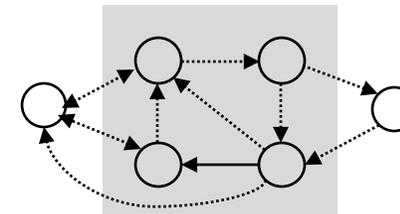
Outcome Map



Schritt 3:

**Probiere** die Massnahmen aus, **erkenne** was sie auslösen und **reagiere** darauf, mit dem langfristigen Plan im Blick.

Arbeit mit Prototypen



# Wann lohnt es sich anzuwenden?

Systemic Design.

# Wann lohnt es sich Systemic Design anzuwenden.



## Komplexe Probleme

Wenn viele miteinander verknüpfte Komponenten eine ganzheitliche Betrachtung erfordern.



## Langfristige Lösungen

Für nachhaltige und anpassungsfähige Lösungsansätze..



## Interdisziplinäre Herausforderungen

Wenn verschiedene Disziplinen und Fachbereiche integriert werden müssen.



## Organisationsentwicklung

Bei der Gestaltung und Umstrukturierung von Organisationen.



## Nachhaltigkeitsprojekte

Für die Entwicklung ökologisch und sozial nachhaltiger Lösungen.



## Politik- und Sozialprojekte

Bei der Lösung komplexer gesellschaftlicher Probleme und der Entwicklung integrativer Politiken und Programme.

Fragen?

Ich bin begeistert.  
Wie kann ich  
starten?

## Praktische Links, um in Systemic Design einzutauchen:

- **Facilitation von UX beziehen:** UX Service «Systemic Design»
- **Weiter lesen:** Blog-Post – Ein Erfahrungsbericht
- System Map: **«Karte der Kultur Dynamiken»**
- **Schulung 2h im LMS:** «Systemic Design – Ein Hilfsmittel für den Umgang mit Komplexität», System Mapping erleben.
- **Viva Engage Community:** Systemic Design for SBB

Melde dich gerne bei [ux@sbb.ch](mailto:ux@sbb.ch)  
für weitere Informationen.



A close-up photograph of a person's hand holding a red, ribbed, reusable cup with a matching lid. The cup is resting on a grey tray table. In the background, another person's profile is visible, looking out of a train window. The scene is brightly lit, suggesting a sunny day.

Lasst uns gemeinsam  
die Komplexität der  
SBB gestalten!