

Öffentlicher Sektor - Zukunft gestalten Blog

By PwC Deutschland | 16.05.2023

# Services designen – total menschenzentriert

**Mit Design verbinden viele Menschen die Optik analoger und digitaler Produkte.**

Doch der Begriff umfasst viel mehr als das. Was genau? Und wie kann ein umfassenderes Designverständnis dem öffentlichen Sektor nützen? Zunächst: In der Praxis nutzen die Bürger:innen viele Dienstleistungen oft nicht so, wie die Verwaltung sich dies vorgestellt hatte. Zwei Hauptursachen: Die Verantwortlichen haben nicht oder nicht ausreichend berücksichtigt, wie Bürger:innen, aber auch Verwaltungsmitarbeiter:innen bestimmte Prozesse und Software tatsächlich nutzen. Das sollten sie aber berücksichtigen, um wirklich menschenzentriert zu arbeiten. Der zweite Grund: Funktioniert zum Beispiel ein neuer Onlineservice nicht wie gedacht, haben die Beteiligten meist nicht alle relevanten Designdimensionen berücksichtigt.

Diese sind das Visual Design (wie Dinge aussehen), das Experience Design (wie sich Dinge anfühlen), das Service Design (wie Dinge ablaufen), das Organisational Design (wie Organisationen ihre Leistungen erbringen) und das Policy Design (Gesetze, Regeln und Verordnungen, die darüber entscheiden, welche Leistungen eine Organisation erbringen kann). Dieses umfassende Verständnis nennen wir „Total Design“.

### **Alle Perspektiven mitdenken**

Gehen Behörden einen Onlineservice allein als Experience-Design-Projekt an, passiert es leicht, dass sie die Servicedimension – also wie sich etwa Prozesse verändern müssen – nicht mitbedenken. Und möglicherweise ist die Organisation zu hierarchisch aufgebaut, um den Onlineservice in agilen Sprints zu optimieren.

Besser gelingen Projekte, in die von vornherein alle erforderlichen Kompetenzen einfließen: zum Beispiel von Interface-Designer:innen als Expert:innen dafür, wie sich neue Apps anfühlen, von Amtsleiter:innen, die Serviceprozesse neugestalten helfen, und von Organisationsentwickler:innen, die neue, agile Methoden und organisatorische Veränderungen einbringen. Das lohnt sich – weil Verwaltungen so Lösungen mit hohem Nutzwert schaffen.

### **Ansprechpartnerin:**

**Simone Carrier**

[Zu weiteren PwC Blogs](#)

### **Keywords**

[Digitalisierung](#), [Software](#)

### **Contact**



**Prof. Dr. Rainer Bernnat**

Frankfurt am Main

[rainer.bernnat@pwc.com](mailto:rainer.bernnat@pwc.com)