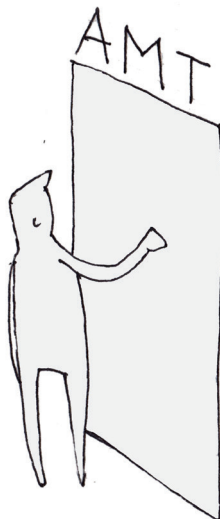


DISK

DESIGN INSTITUTIONALISIERT SERVICE- UND KUNDEN- ORIENTIERUNG

01.04.2017 – 31.03.2019



+ PROJEKTINHALT

Die Kommunikation und die Selbstdarstellung von Behörden stellen historisch gewachsene Normen von Bürokratie dar: Behördensprache versachlicht, entpersonalisiert und reflektiert den administrativen Arbeitsalltag. Behördliche Strukturen decken sich dabei meist nicht mit dem Lebensalltag der BürgerInnen, »Amtssprache« bleibt für sie oft unverständlich. Nicht selten erleben sie diese als Herrschaftsakt: Der Staat weist an, er verbietet, ermahnt und bestraft.

Seit etwa 20 Jahren soll jedoch die Kundenorientierung der Verwaltung durch Maßnahmen des New Public Managements gesteigert werden: Behörden sollen wie Unternehmen funktionieren und ihre NutzerInnen als KundInnen behandeln; unternehmerisches Denken soll der Schlüssel für eine Veränderung im Handeln der Verwaltung sein.

DISK untersucht am Fallbeispiel des Gesundheitsamts Berlin Neukölln, ob, inwieweit und inwiefern solche Strategien erfolgreich gewesen sind. Stoßen wir auf Leerstellen, dysfunktionale Elemente oder verwirrende Abläufe innerhalb des Dienstleistungsangebotes, so gestalten wir diese im partizipativen Prozess mit MitarbeiterInnen um und schaffen neue Angebote. Ziel ist es, Nutzerorientierung innerhalb der Behörde zu institutionalisieren und selbstverständlich werden zu lassen.

+ METHODEN

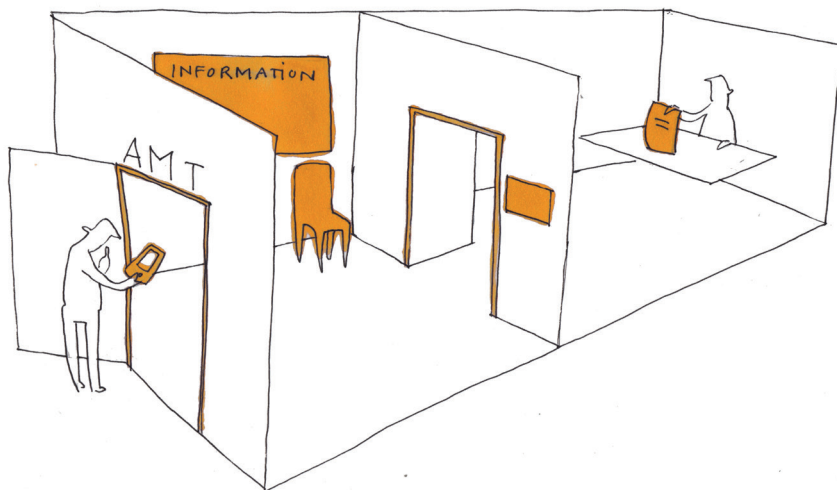
Neben Methoden der qualitativen empirischen Sozialforschung kommen Methoden aus den Bereichen Servicedesign und Organisationsberatung zum Einsatz. Wir kombinieren etwa klassische qualitative Interviews und teilnehmende Beobachtung mit hermeneutischen Analysen von Medien und Räumen, aber auch mit Customer Journeys und Focus Groups. Die Besonderheit des Servicedesigns besteht dabei darin, konsequent von den Bedürfnissen der NutzerInnen auszugehen, um auf dieser Grundlage Produkte und Prozesse neu zu gestalten.



Aus dieser doppelten Perspektive heraus untersuchen wir, inwiefern sich Serviceorientierung direkt innerhalb der Behördenkommunikation artikuliert und erarbeiten gemeinsam mit Betroffenen neue, nutzerorientierte Lösungen.

+ ERGEBNISSE

Die Erkenntnisse aus der Analyse vorhandener Medien und Dienstleistungsabläufe sowie die Weiterentwicklung verbessern unmittelbar die Kommunikation der Berliner Verwaltung mit BürgerInnen. Voraussichtlich werden sogenannte »Touchpoints« umgestaltet, also Orte der Begegnung zwischen BürgerIn und Behörde: Formulare, Beschilderungen, Mitteilungen, Empfangsbereiche, Wegeführungen, digitale Medien. Dazu gehört die Entwicklung einer »Hilfe zur Selbsthilfe«: Wie können Behörden es schaffen, selbständig mögliche Stolpersteine in der Kommunikation zu entdecken und zu beheben?



Zudem wird DISK in einem Methodenkoffer die Prozesse und Methoden aufzeigen, mithilfe derer die Behördenkommunikation analysiert und optimiert werden kann. So können kleine und mittlere Unternehmen (KMU) des Clusters IKT, Medien und Kreativwirtschaft der Gemeinsamen Innovationsstrategie Berlin-Brandenburg dabei unterstützt werden, zügig, effizient und kreativ mit den besonderen Gegebenheiten öffentlicher Institutionen umzugehen. Berlins Potenzial der Kreativwirtschaft wird so für die Verwaltung der Stadt nutzbar gemacht.

+ PROJEKT KONTAKT

Prof. Dr. Marianne Egger de Campo
030 30877 – 2675
marianne.egger@hwr-berlin.de

Prof. Daniela Hensel

030 5019 – 3504
daniela.hensel@htw-berlin.de

Dr. Heike Guthoff

030 30877 – 2677
heike.guthoff@hwr-berlin.de

Dipl.-Kult. Johanna Götz

030 4509 – 2645
goetzj@htw-berlin.de

+ PROJEKTWEBSITE

www.ifaf-berlin.de/projekte/disk

+ PRAXISPARTNER

clapp mobile gmbh
www.clapp.de

**Bezirksamt Neukölln von Berlin –
Gesundheitsamt**

[www.berlin.de/ba-neukoelln/
politik-und-verwaltung/aemter/
gesundheitsamt](http://www.berlin.de/ba-neukoelln/politik-und-verwaltung/aemter/gesundheitsamt)

Thomas Weyres

www.thomasweyres.de

+ IFAF KONTAKT

**Institut für angewandte
Forschung Berlin e.V.**
030 30012 – 4010
info@ifaf-berlin.de
www.ifaf-berlin.de

HOCHSCHULPARTNER



**Hochschule für
Wirtschaft und Recht Berlin**
Berlin School of Economics and Law



**Hochschule für Technik
und Wirtschaft Berlin**
University of Applied Sciences

PRAXISPARTNER

clapp.



Bezirksamt Neukölln von Berlin
Gesundheitsamt



GEFÖRDERT DURCH

Der Regierende Bürgermeister von Berlin
Senatskanzlei
Wissenschaft und Forschung

