

Praktische Nutzerzentrierung durch Design in der Verwaltung



Martin Jordan

Head of Design & User Research
DigitalService des Bundes

Wie sieht Design in der Verwaltung aus

Was machen Designer:innen

Wie profitiert der Staat
von besser gestalteten
digitalen Angeboten

GDS

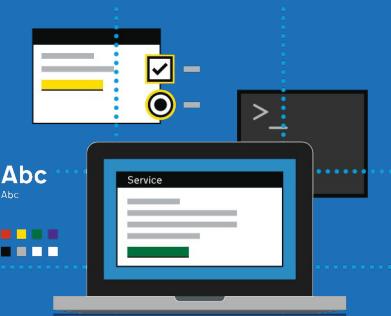




GOV.UK Pay



GOV.UK Notify



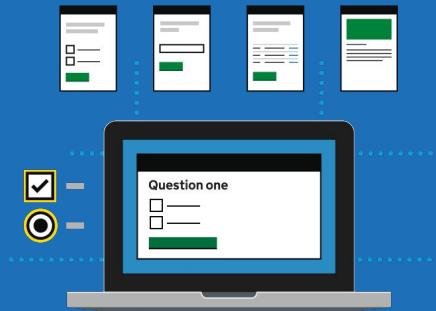
GOV.UK Design System



GOV.UK PaaS



GOV.UK One Login



GOV.UK Forms

Users First

Design your service using GOV.UK styles, components and patterns

Use this design system to make government services consistent with GOV.UK. Learn from the research and experience of other service teams and avoid repeating work that's already been done.

[Get started >](#)

What's new

17 May 2024: We've released GOV.UK Frontend v5.4.0. It has new features to help you include only the components your service uses, which reduces the weight of the JavaScript and CSS files sent to users.

Read the [full release notes](#) to see what's changed.

[Sign up to get update emails about the Design System.](#)

RESEARCH

The World's Most Accessible Websites



By Robert & Inka Jul 22, 2022

WORLD'S MOST
ACCESSIBLE WEBSITES

2 comments

- Why does accessibility matter?

How is accessibility scored?

The website accessibility report

The internet through other users' eyes

The most accessible websites

The least accessible websites

Accessibility by sector

Accessible dating

For many of us, the internet is obvious. You know where to look, what to click, and how everything works – no matter which [website builder](#) or CMS made what you're looking at. But what if you were one of the one billion people worldwide with a disability, for whom the internet is a lot harder to understand?

Certain disabilities make the internet a more confusing place, and that's where accessibility comes in.

We've looked at some of the world's most popular websites to discover which ones passed the accessibility tests, and which ones have lots more work to do.

Why does accessibility matter?



Interaction Awards
Future Voice

Government Digital Service
United Kingdom

2018

Digitale staatliche
Services, die
Menschen gern
nutzen

your application at
www.passport.service.gov.uk/track (reference:
PEX3185223679).

Tue 21 Jun 16:44

Your new passport is
being sent to the
address you gave us.
You should receive it
within 2 days.

Track your application at
www.passport.service.gov.uk/track (reference:
PEX3185223679).



Message

Send



Clare Moriarty
@ClareMoriarty

...

I'm *so* impressed with online passport renewal. 4 day turnaround & consistent helpful communication. Thanks #hmpassportoffice @ukhomeoffice



Peterborough,
PE1 1QG

Track your application at <https://www.passport.service.gov.uk/track>
(reference: PEX3421524394).

16:21

Tuesday, 26 September 2017



We've received your old passport.

Track your application at <https://www.passport.service.gov.uk/track>
(reference: PEX3421524394).

20:33

Thursday, 28 September 2017



We've approved your application and new photo. We'll let you know when your passport is ready to dispatch.

Track your application at <https://www.passport.service.gov.uk/track>
(reference: PEX3421524394).

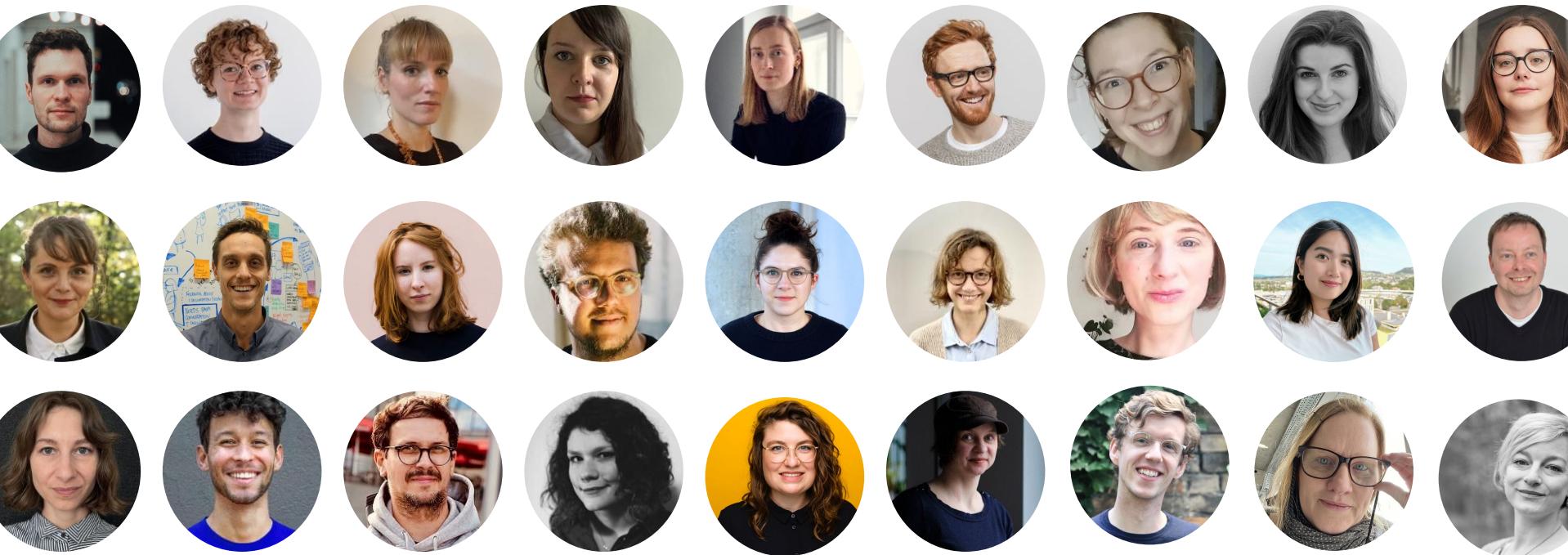
11:35

You can now expect to receive your passport in 4 days.

11:44 pm · 29 Sep 2017

Digital
Service





Design- & User-Research-Team

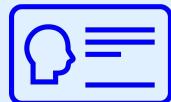
Themen und Projekte



Steuern

Grundsteuererklärung
für Privateigentum

Steuerlotse für Rente
und Pension



Identität

Neuer eID-Client mit
Integration in
Online-Service



Justiz

Neues Rechts-
informationssystem

Digitale Rechts-
antragsstelle

Zivilgerichtliche
Onlineklage



Transformation

Digitalcheck

Umsetzungsunter-
stützung für die
Digitalstrategie des
Bundes

Fellowship-Programme

Nutzerzentriert



Agil und iterativ



Erkenntnis- getrieben

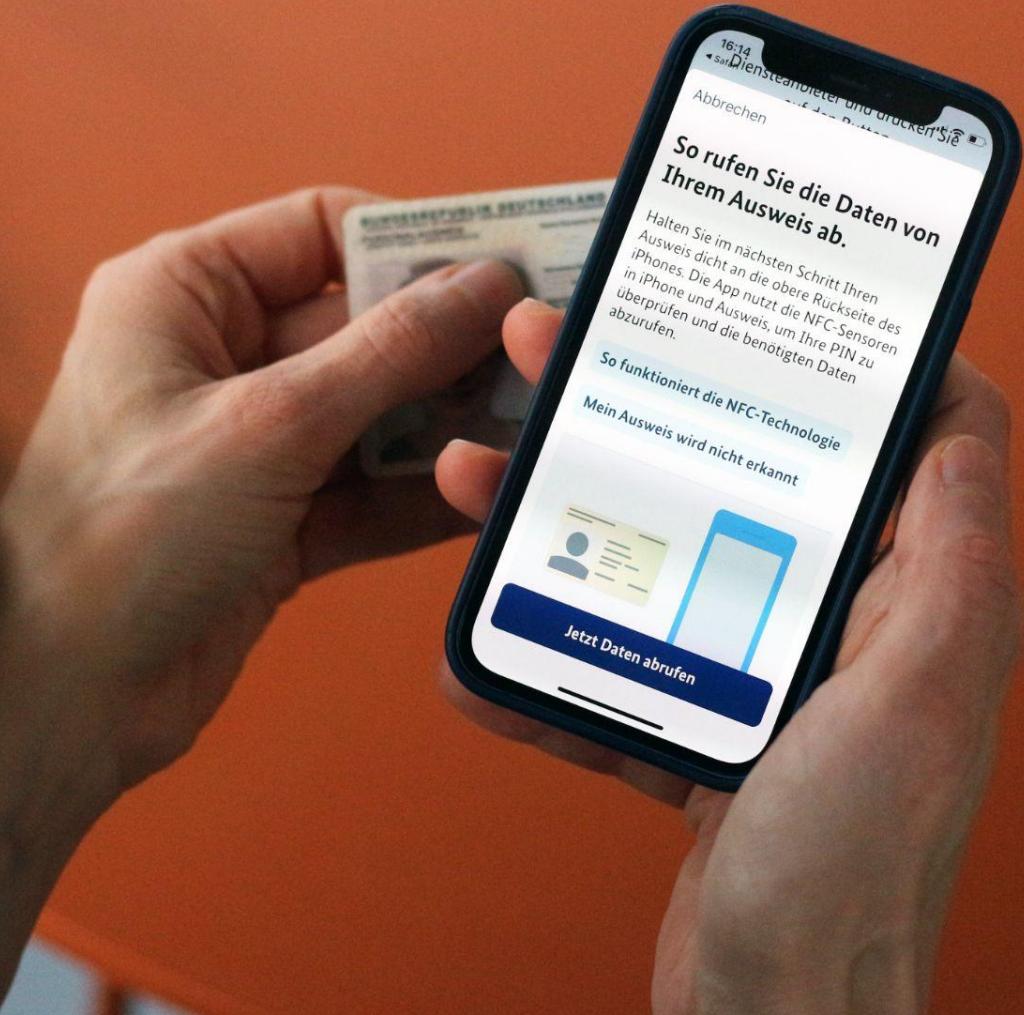


„Die Verwaltung soll agiler und digitaler werden. Sie muss auf interdisziplinäre und kreative Problemlösungen setzen. Wir werden sie konsequent aus der Nutzungsperspektive heraus denken.“

— Koalitionsvertrag, Dezember 2021

Projektbeispiel: Digitale Identität





So rufen Sie die Daten von Ihrem Ausweis ab.

Halten Sie im nächsten Schritt Ihren Ausweis dicht an die obere Rückseite des iPhones. Die App nutzt die NFC-Sensoren in iPhone und Ausweis, um Ihre PIN zu überprüfen und die benötigten Daten abzurufen.

So funktioniert die NFC-Technologie

Mein Ausweis wird nicht erkannt

Jetzt Daten abrufen



Observer
room

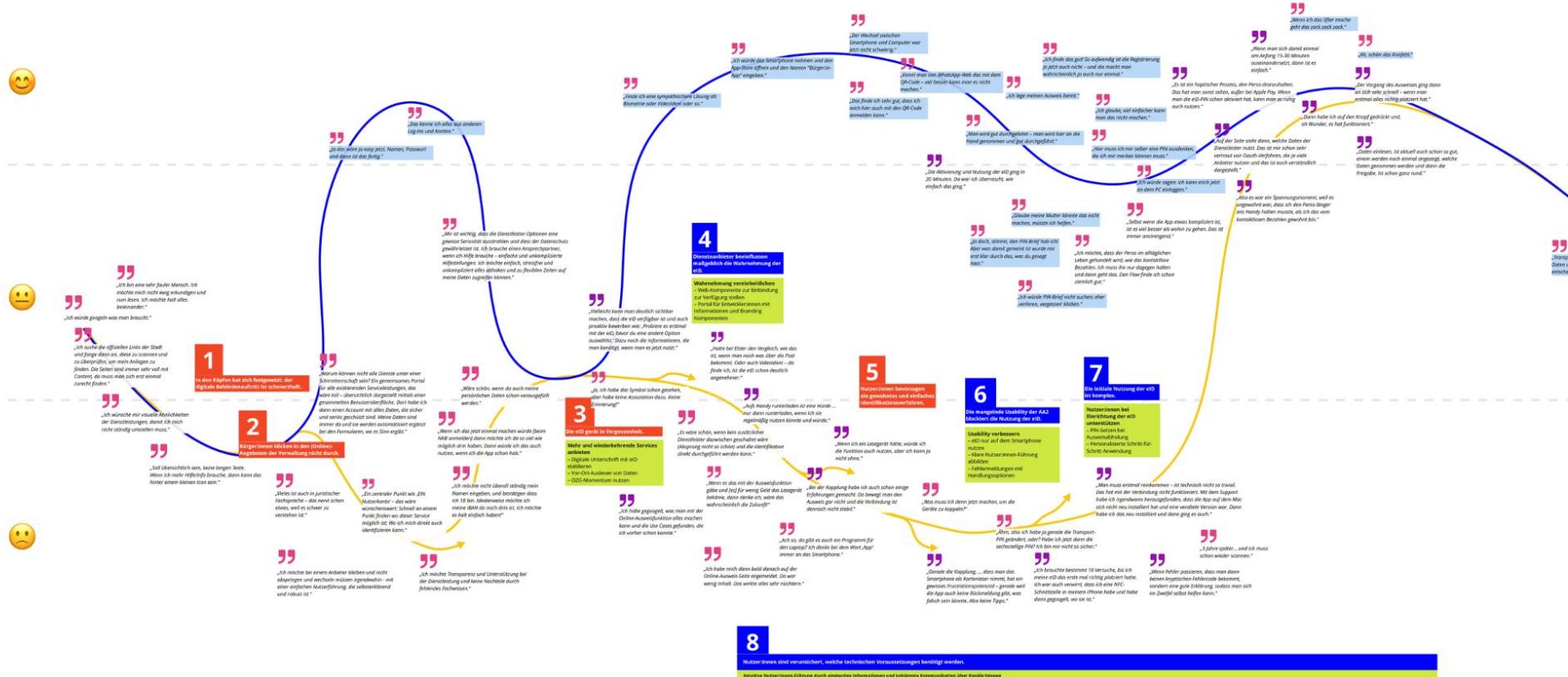




Phasen

Verwaltungsleistung nutzen [überwiegend am Computer]

Schritte



Absender (Ihre ausstellende Behörde)



Personalausweis
mit Online-Ausweisfunktion



Hier steht Ihre Anschrift.

01.09.2020

Sehr geehrte Frau XXX / Sehr geehrter Herr XXX,

wir freuen uns, Ihnen mitteilen zu können, dass Ihr neuer Personalausweis hergestellt und heute an uns versandt wurde. Dieser Ausweis besitzt eine **Online-Ausweisfunktion**. Hierzu möchten wir Ihnen vorab wichtige Informationen geben:

Viele Aktivitäten und Geschäfte des täglichen Lebens finden im Internet statt. Das ist praktisch und bequem. Allerdings sollten Sie Ihre persönlichen Daten im Internet wirksam vor Identitätsdiebstahl und Identitätsmissbrauch schützen. Diesen Schutz bietet Ihnen der Personalausweis mit Online-Ausweisfunktion. Wir empfehlen Ihnen, die Online-Ausweisfunktion im Internet zu nutzen.



LET_IDPAN000000Aypw

Auf der Internetseite www.personalausweisportal.de erfahren Sie, wie einfach Sie sich online ausweisen und welche Unternehmen und Behörden Ihnen die Nutzung der Online-Ausweisfunktion ermöglichen. Erste Informationen zur Online-Ausweisfunktion finden Sie zudem in der Broschüre, die Ihnen bei Beantragung Ihres Personalausweises angeboten wurde.

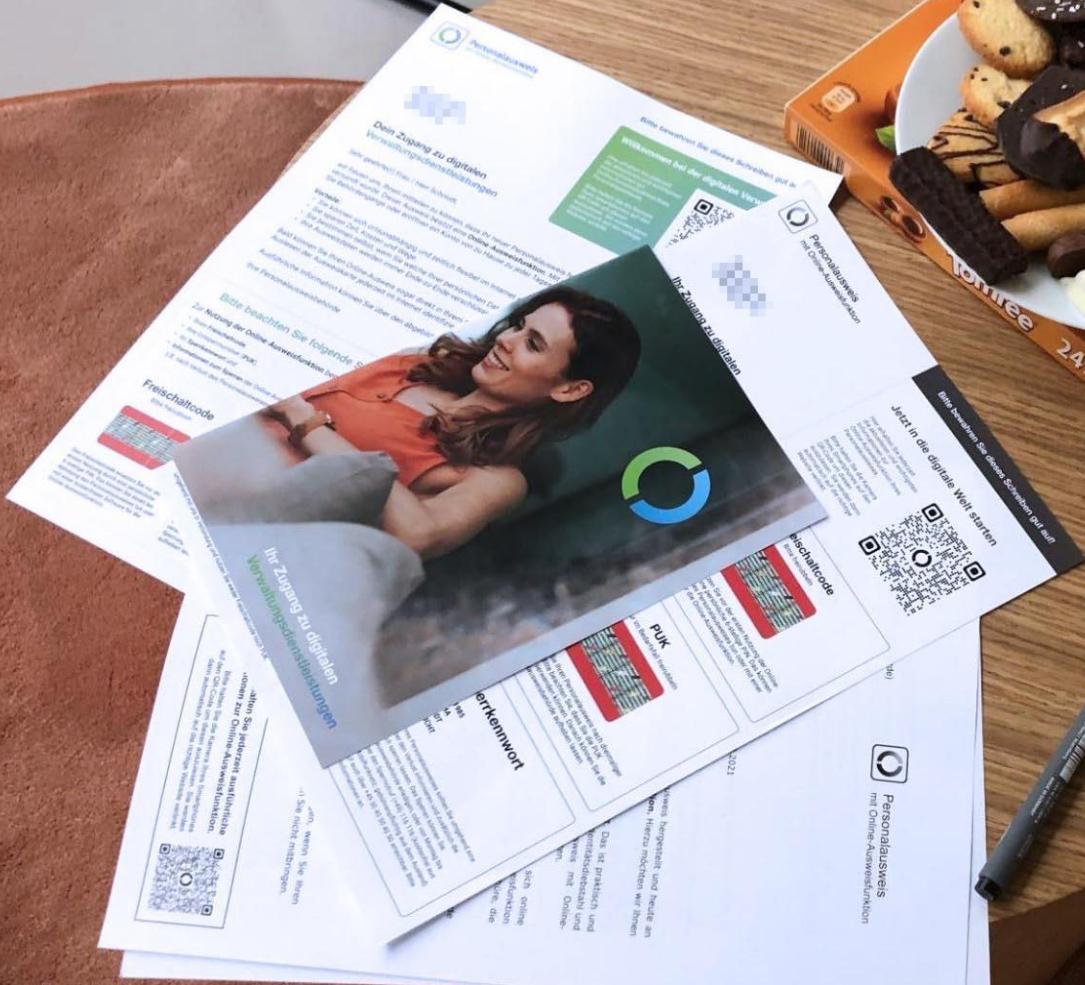
Bitte bewahren Sie dieses Schreiben gut auf. Sie finden auf Seite 2 dieses Schreibens folgende Informationen:

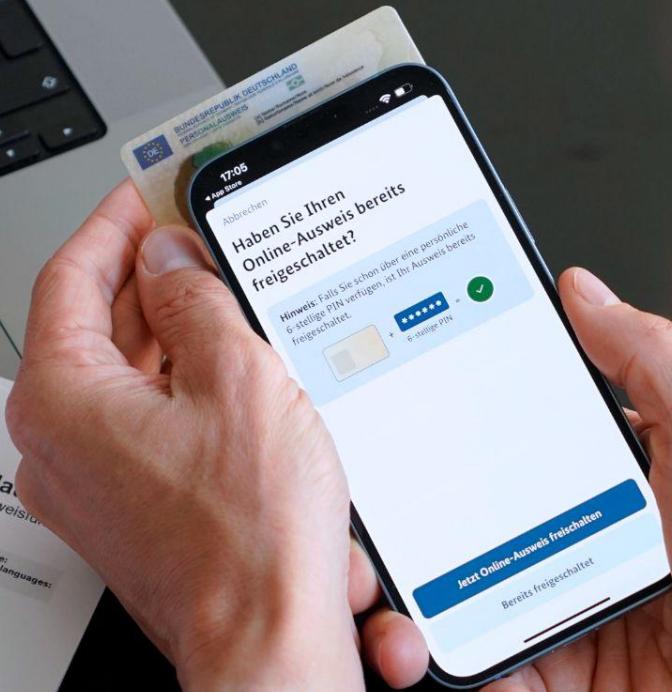
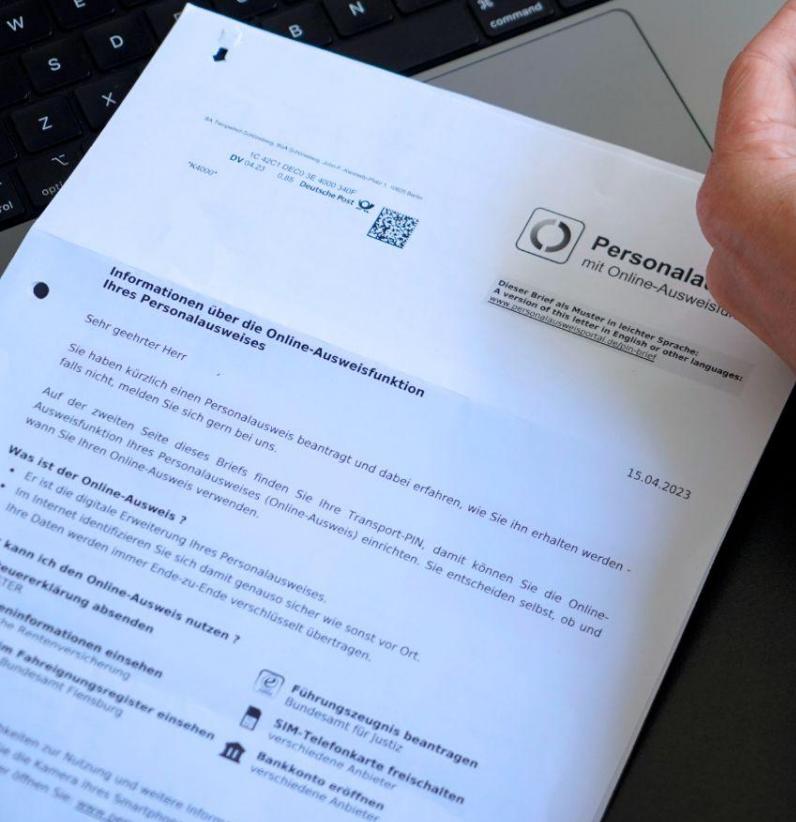
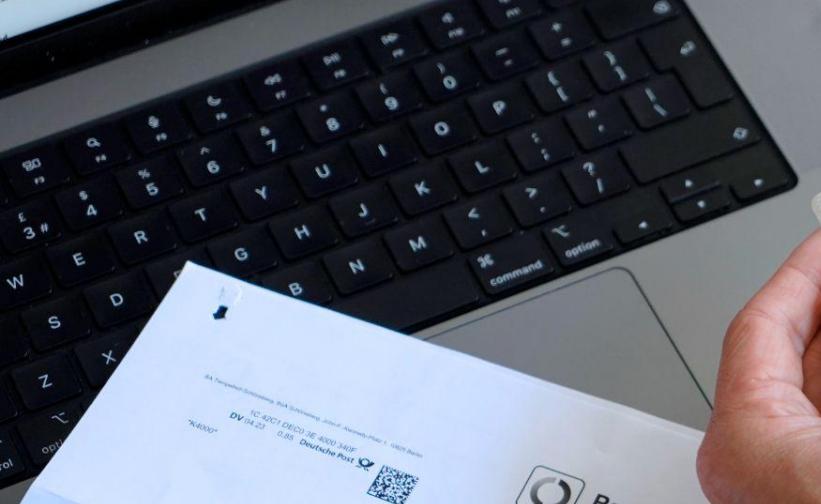
1. Sicherheitshinweise für den Umgang mit PIN und PUK
2. Ihre **Transport-PIN**,
3. Ihre Entsperrnummer (**PUK**),
4. Ihr **Sperrkennwort** und
5. Informationen zum Sperren der Online-Ausweisfunktion, z. B. nach Verlust des Personalausweises.

Nun noch ein Hinweis: Bitte denken Sie daran, Ihren alten Ausweis mitzubringen, wenn Sie Ihren Personalausweis mit Online-Ausweisfunktion abholen. Dieses Schreiben müssen Sie nicht mitbringen.

Mit freundlichen Grüßen

Ihre Personalausweisbehörde





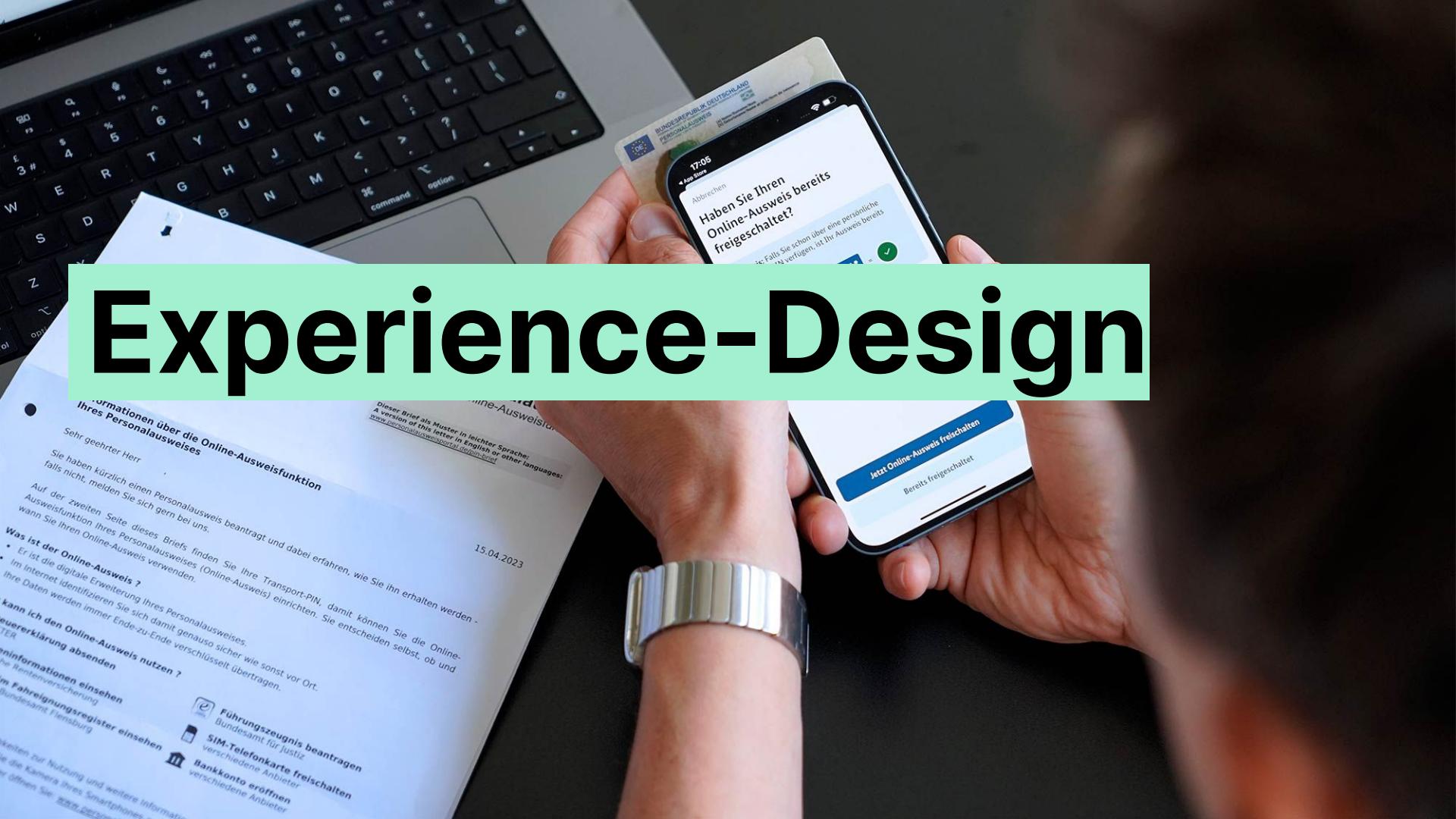
Wie sieht Design in der Verwaltung aus

Was machen Designer:innen

Visuelles Design



Experience-Design



Nutzenden-Reise: Zivilsachen

Stand: 17.03.2022

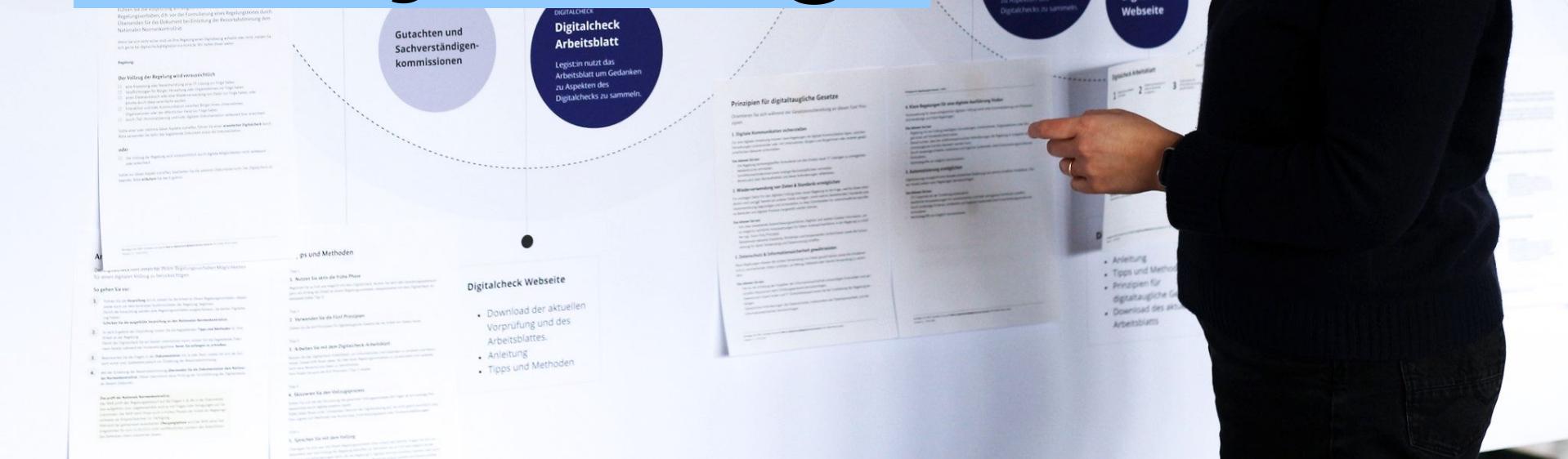
Servicedesign



führung

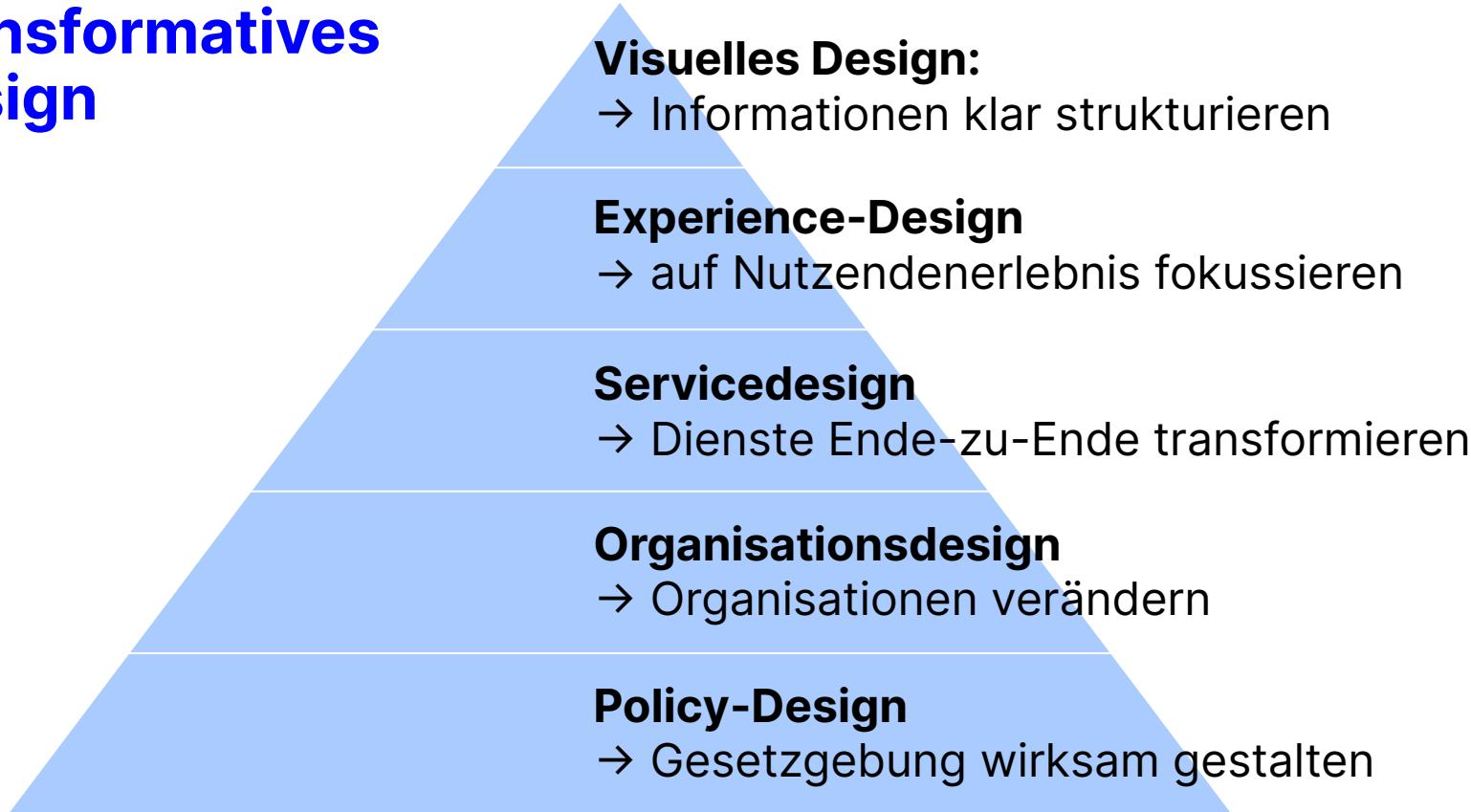
h-Referat übernimmt die
Wortung für die
Entwicklung des
in wird zugewies

Policy-Design



Design Thinking vs. Design machen

Transformatives Design



Wie stellen wir sicher,
dass Angebote für
Bürger:innen nützlich,
nutzbar und
verständlich sind?

 Bundesministerium
für Inneres, Bau und
Heimat

Servicestandard für die digitale Verwaltung

→ digitale-verwaltung.de/servicestandard

1 NUTZERZENTRIERUNG

1 Nutzerzentrismusgarantiert: Alle Angebote sind den einzelnen Nutzern und deren Kompetenzen und Gegebenheiten angepasst. Sie sind für die Nutzer leicht zu verstehen und nutzen. Sie unterstützen diese in ihrer Rolle als NutzerInnen und NutzerInnen.

2 Digitale Angebote sind einfach und intuitiv: Von diesen profitieren alle NutzerInnen und NutzerInnen. Sie unterstützen die NutzerInnen dabei, dass sie leichter mit dem Angebot umgehen.

3 Digitale Angebote sind transparent und ehrlich: Diese sind die NutzerInnen und NutzerInnen derart informiert, dass sie eine klare Sicht auf das Produkt oder die Dienstleistung haben.

4 Bürgertreue ist ein zentrales Prinzip: Digitale Angebote sind Bürgertreue unterliegt. Die Bürgertreue ist mit mindestens dreien direkt verbunden: NutzerInnen und NutzerInnen erhalten eine schnelle Rückmeldung, die Bürgertreue und Bürgertreue sowie die Verantwortung für die Qualität des Angebotes garantieren.

5 Werten Daten und Dokumente transparent: NutzerInnen und Behörden werden schriftliche Informationen dieser NutzerInnen und Dokumente zur Einsicht gestattet. Diese Dokumente sind zwischenbehördig vertraglich abgesichert. Dieses Prinzip zwischen NutzerInnen und Behörden wird im Datenschutzecke des Angebotes festgehalten.

6 Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen werden mit geprägten Maßnahmen und positivem Nutzer- erfahrungsmix motiviert, den digitalen Service statt des papergetriebenen Verfahrens zu nutzen.

2 VORGEHEN

7 Sofern rechtliche Voraussetzungen der Entwicklung einer nutzerzentrierten, einfachen und effizienten digitalen Lösung bestehen, werden diese flüssig angepasst und wird dediziert die Digitaltauglichkeit des Rechts fortwährend erholt.

8 Die digitalen Angebote der Verwaltung werden agil, iterativ und mit nutzerzentrierten Methoden geplant, entwickelt, realisiert und kontinuierlich weiterentwickelt, um langfristig innovativ und nutzerfreundlich zu bleiben.

9 Die digitalen Angebote werden so realisiert, dass über jedes Portal alle Leistungsbeschreibungen gefunden und Online-Dienste aufgerufen werden können.

3 ZUSAMMENARBEIT

10 Einvernehmen der NutzerInnen, die NutzerInnen und die Behörden sind die Basis für die Zusammenarbeit. Diese ist auf die Anwendung von NutzerInnen und NutzerInnen ausgerichtet und wird durch die NutzerInnen und NutzerInnen bestimmt.

11 Zusammenarbeit ist transparent: Die NutzerInnen und NutzerInnen erhalten eine klare Sicht auf die Zusammenarbeit und die Ergebnisse der Zusammenarbeit mit den Behörden.

4 OFFENHEIT

12 Offene Schnittstellen zwischen den Realisierungen und dem NutzerInnen: Die Schnittstellen der digitalen Angebote müssen transparent sein.

13 Der Quellcode aus der Realisierung digitaler Angebote ist offen: Dieses Prinzip ist Eigentum der NutzerInnen und der öffentlichen Hand. Es kann über einen öffentlichen Verlauf eingesehen werden.

14 Das Wiederverwenden von vorhandenen digitalen Angeboten oder deren Komponenten ist erlaubt und sollt auch eine neue Komponente ergänzen und erweitern.

5 TECHNISCHER BETRIEB

15 Die Zuverlässigkeit, Ausfallsicherheit und IT-Sicherheit des digitalen Angebotes sind unerlässlicher Bestandteil. Für die Entwicklung und im kontinuierlichen Betrieb. Für mögliche Stör- und Ausfälle gibt es Ersatzpositionen.

16 Die Interoperabilität von Komponenten wird durch gemeinsame Standards definierte Schnittstellen und kompakte Architekturen gewährleistet.

17 Die Evaluation der technologischen Modernisierung der Betriebsprozesse wird zum festen Bestandteil der Weiterentwicklung.

6 WIRKUNGSCONTROLLING

18 Die Wirksamkeit der digitalen Angebote wird an einem anhand von Nutzertreue und Nutzeraufriedenheit erhoben. Um die Transparenz zu erhöhen werden auch die Ergebnisse veröffentlicht. Diese werden auch in maschinenlesbare Fassung bereitgestellt.

19 Die Evaluation der Nutzeraufriedenheit der Betriebsprozesse wird zum festen Bestandteil der Betriebsprozesse, um darauf kontinuierlich und für zukünftige Weiterentwicklungen Maßnahmen zur Verbesserung abzuleiten.

19 Standardpunkte für qualitativ hochwertige, gute Services

Nutzerzentrierung



Vorgehen



Zusammenarbeit



Offenheit



Technischer Betrieb



Wirkungscontrolling



„Nutzeranforderungen und -bedürfnisse werden erhoben, verstanden und bewertet. Sie bilden die Grundlage für die Konzeption und Gestaltung, die Realisierung und den Betrieb von digitalen Angeboten der Verwaltung. Die Nutzenden sollten dabei wenn möglich direkt beteiligt werden.“

Nutzerforschung

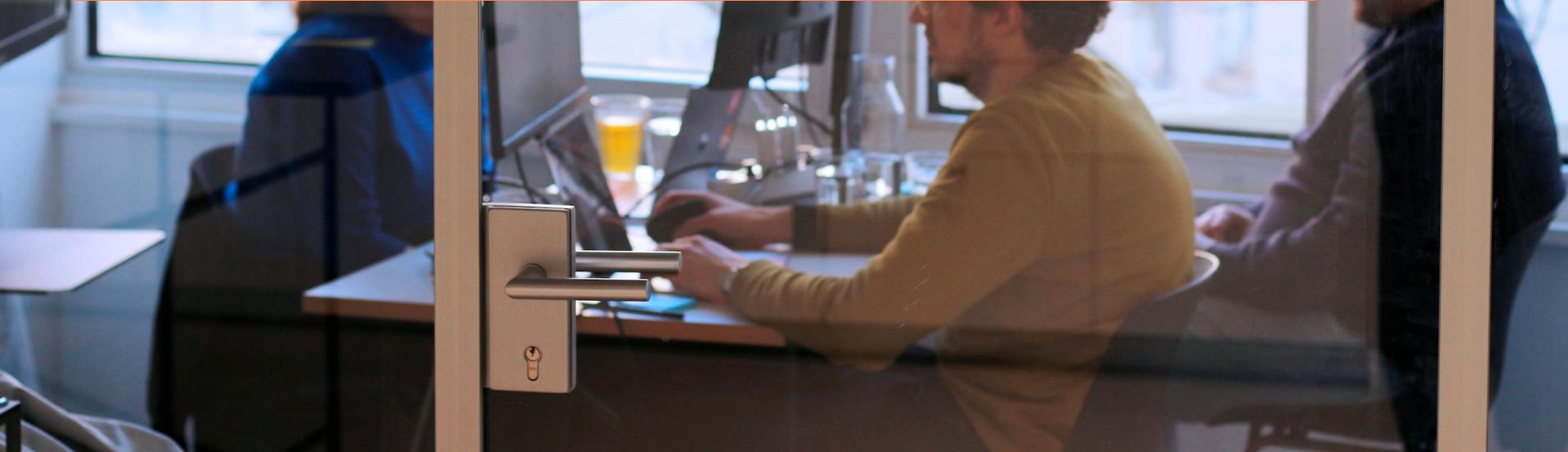


„Digitale Angebote sind einfach und intuitiv, sodass die Nutzenden sie akzeptieren. Sie führen die Nutzenden durch eine klare Struktur und ggf. mit zusätzlichen digitalen Hilfestellungen zum Ziel.“



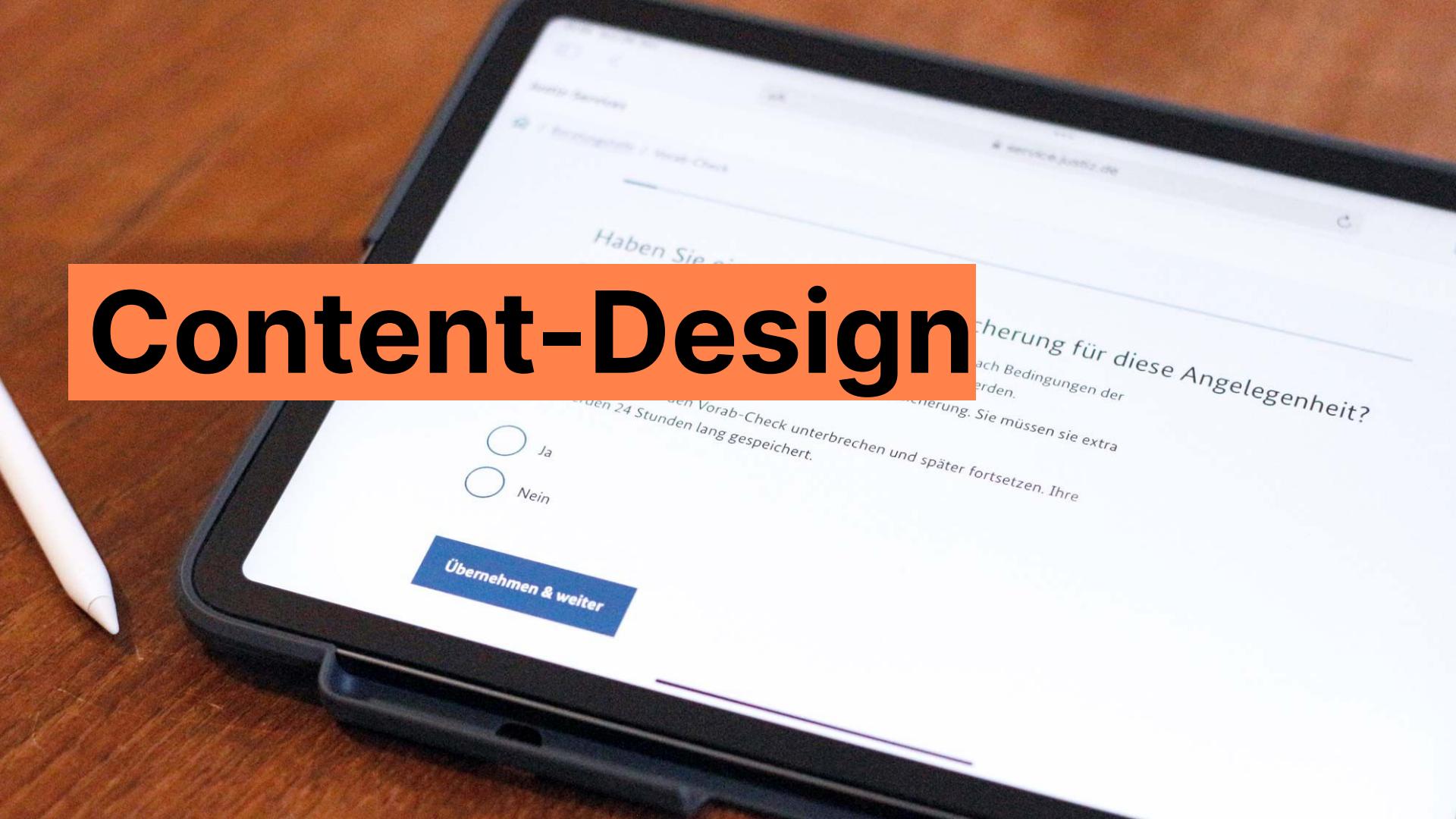
Ongoing
user research
session

Nutzbarkeitsstudien

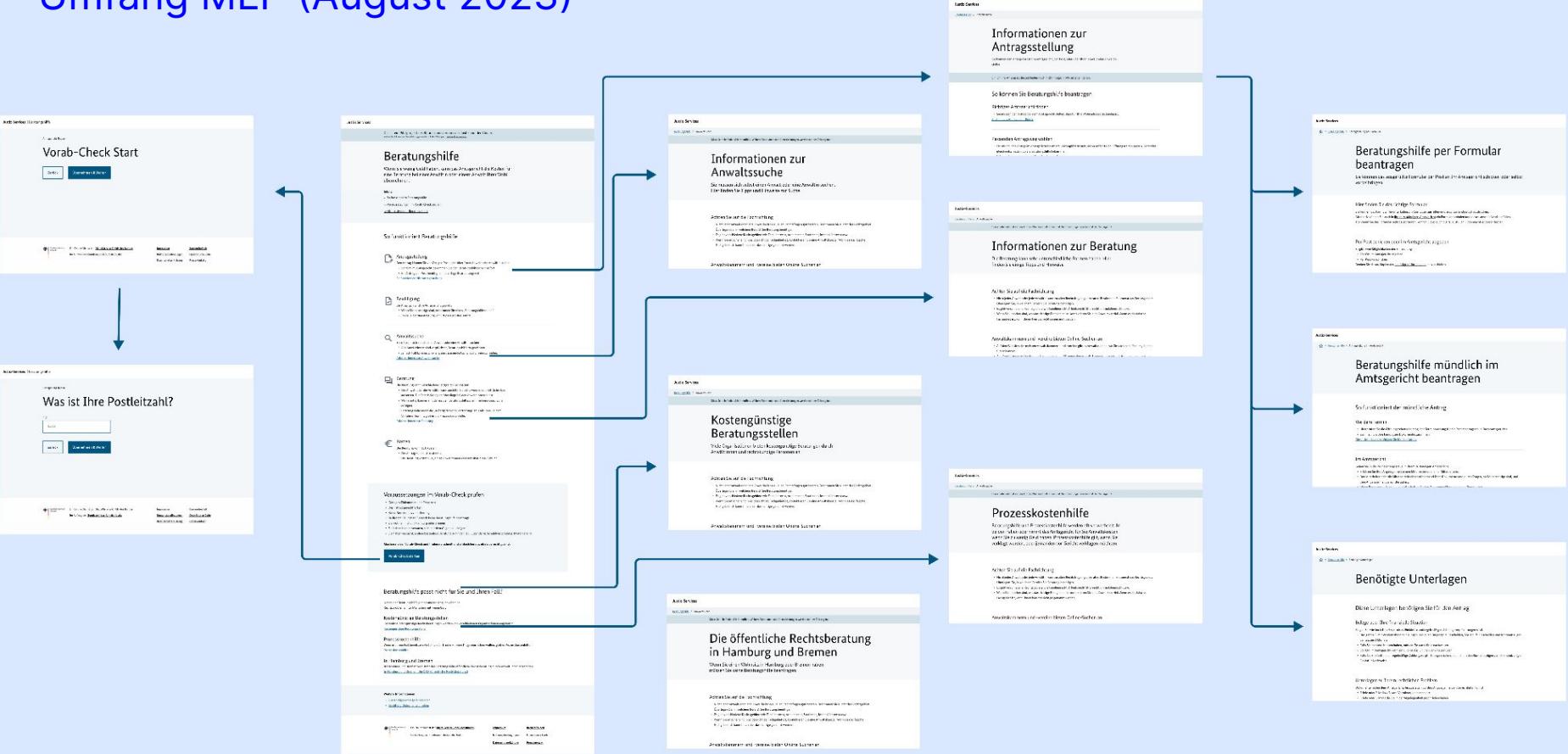


„Digitale Angebote sind barrierefrei konzipiert und gestaltet. Sie verwenden weitestgehend einfache, bürgernahe sowie genderneutrale Sprache.“

Content-Design



Umfang MLP (August 2023)



4 Prototyp-Iterationen

Justiz Informations- und Antragstelle

Menü

... / [finanzielle Hilfen](#) / Beratungshilfe

Beratungshilfe - finanzielle Unterstützung für eine Beratung durch eine:n Anwalt:in erhalten

Sie haben ein Problem, aber kein Geld, um sich eine:n Anwalt:in zu leisten?
Dafür gibt es die Beratungshilfe.

[Was ist Beratungshilfe?](#)

So bekommen Sie Beratungshilfe

- 1 Vorab-Check
- 2 Antrag stellen

Erste Version

Justiz Informations- und Antragstelle

Menü

... / [finanzielle Hilfen](#) / Beratungshilfe

Beratungshilfe

Wenn Sie zu wenig Geld haben, kann der Staat die Kosten für Beratung und außergerichtliche Vertretung durch eine Anwältin oder einem Anwalt Ihrer Wahl übernehmen.



Voraussetzungen

Die wichtigsten Voraussetzungen:

- Geringes Einkommen und Ersparnisse
- Der Fall ist gerecht fertigt

Erste Iteration

Justiz Services des Bundes und der Länder

Beratungshilfe

Wenn Sie wenig Geld haben, kann das Amtsgericht die Kosten für eine Beratung bei einer Anwältin oder einem Anwalt Ihrer Wahl übernehmen.

Antragstellung

Den Antrag können Sie vor Ort, online oder per Post stellen

- Vor Ort im Amtsgericht bekommen Sie einen Beratungstermin für die Beratungshilfe

Zweite Iteration

Justiz-Services

Menü

Beratungshilfe

Wenn Sie wenig Geld haben, kann der Staat die Kosten für eine Beratung bei einer Anwältin Ihrer Wahl übernehmen.

Inhalt

- ↓ [So funktioniert Beratungshilfe](#)
- ↓ [Voraussetzungen im Vorab-Check prüfen](#)
- ↓ [Andere Beratungsmöglichkeiten](#)

Diese Seite ist im Aufbau. Ein Online-

Aktuelle Iteration

56

Barrierefreiheit

Claudia Nutzerin mit einer Sehbehinderung

Mit der Zoom-Funktion für den Bildschirm kann Internet wieder nutzen. Ich wünschte nur mehr Unternehmen würden ihre Websites einfacher halten.

Info

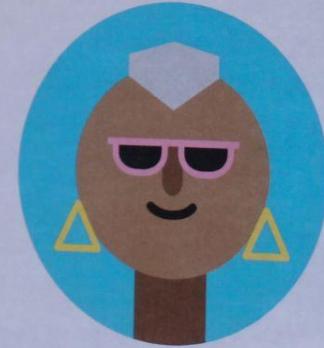
Claudia ist 54 und lebt mit ihrem Mann Daid und ihrer 12-jährigen Tochter Daria in Detmold. Ihre beiden anderen Kinder studieren an der Universität. Sie arbeitet in Teilzeit als Auszubildende auf 1520 Euro-Basis für die Personalausbildungsabteilung eines Pflegeheims. Claudia ist sehbehindert und leidet an Glaukoma und durch Diabetes unterlieidlich.

Gesetz und Technologie

Claudia arbeitet mit ZoomText (einer Software mit der man den Bildschirm vergrößern kann) einem großen Monitor und einer All-in-one-Station (Tastatur angepasst). Zu Hause hat sie eine zusätzliche Macbook.



Ashleigh
Screenreader-
Nutzerin



Die mit einem Stern (*) gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder und müssen ausgefüllt sein.

Elterngeld gibt es in 3 Varianten.

Hier finden Sie eine Übersicht über die einzelnen Elterngeldvarianten. Diese können Sie im nächsten Schritt miteinander kombinieren.

Basiselterngeld - 100% Elterngeld (14 Monate verfügbar)

Ashleigh | 300 € pro Monat Marc | 300 € pro Monat

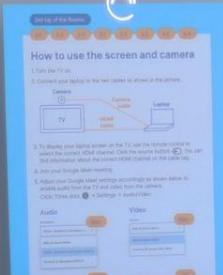
- Mit dem Basiselterngehalt können Sie insgesamt bis zu 12 Monate Elternzeit nehmen
- Wenn beide Eltern Elterngeld beantragen und mindestens ein Elternteil nach der Geburt weniger Einkommen hat, können Sie zusätzlich 2 Partnermonate bekommen. Das bedeutet, dass Sie bis zu 14 Monate Elterngeld erhalten können
- Auch Alleinerziehende haben Anspruch auf die Partnermonate, wenn sie Elterngeld beantragen

Elterngeld für sich und 7 Monate Basiselterngehalt für den anderen Elternteil beantragen
einerziehend sind

X Du bist jetzt auf: Textelement.

DS 4+4

SONY

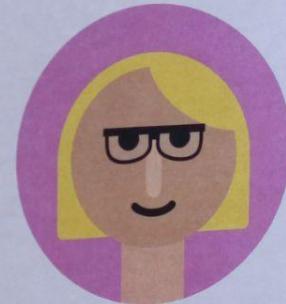


ROOM 4.3

→ Cluster

A cluster or Kubernetes cluster is a set of nodes or servers that run containerized applications. They allow applications to be easily developed, deployed, moved, and managed. Instead of having a data center and a multitude of IT admins, DigitalService uses the cloud and associated technologies such as Infrastructure as Code, GitOps, unified monitoring, and security features.

Nutzerin mit einer Sehbehinderung





Lebens-
monat

Basis

Plus

Bonus

12

375 €

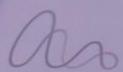
188 €

?

13

375 €

188 €



Lebens-
monat

Basis

Plus

Bonus

375 €

188 €

188 €



Digital Service



Bundesministerium
der Finanzen



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend



Bundesministerium
des Innern
und für Heimat



Bundesministerium
der Justiz

2

Nachdem wir verstanden haben, wer das Problem hat und wieso, entdecken wir Möglichkeiten das Problem zu lösen. Dann können wir schrittweise Lösungen entwickeln, die die Umstände der Menschen berücksichtigen und auf ihre Bedürfnisse eingenhen. Mit einem guten Verständnis können wir breiter und vielfältiger denken, verschiedene Optionen erproben und unsere Hypothesen testen. So erarbeiten wir schrittweise Lösungen, die funktionieren.

Dann die Lösung

1

Bevor wir uns auf einen bestimmten Lösungsansatz festlegen oder eine bestimmte Technologie auswählen, müssen wir das Problem verstehen. Das tun wir, indem wir mit verschiedenen Methoden unterschiedliche Arten von Informationen sammeln. Wir nutzen qualitative und quantitative Daten, beobachten und sprechen mit Nutzenden und ExpertInnen, analysieren Prozesse und Systeme. Wir visualisieren, was wir erfahren – so können wir mit anderen über die Erkenntnisse sprechen.

Erst das Problem

digitalservice.bund.de/wie-wir-arbeiten

Digital
Service

Wie profitiert der Staat
von besser gestalteten
digitalen Angeboten

Grundsteuererklärung für Privateigentum

<https://www.grundsteuererklaerung-fuer-privateigentum.de>

Im Auftrag des



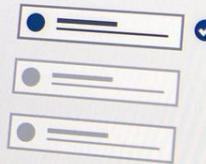
Grundsteuerreform

Grundsteuererklärung für Privateigentum.

Schnell. Unkompliziert. Kostenlos.



Wann kann ich die
Grundsteuererklärung abgeben?



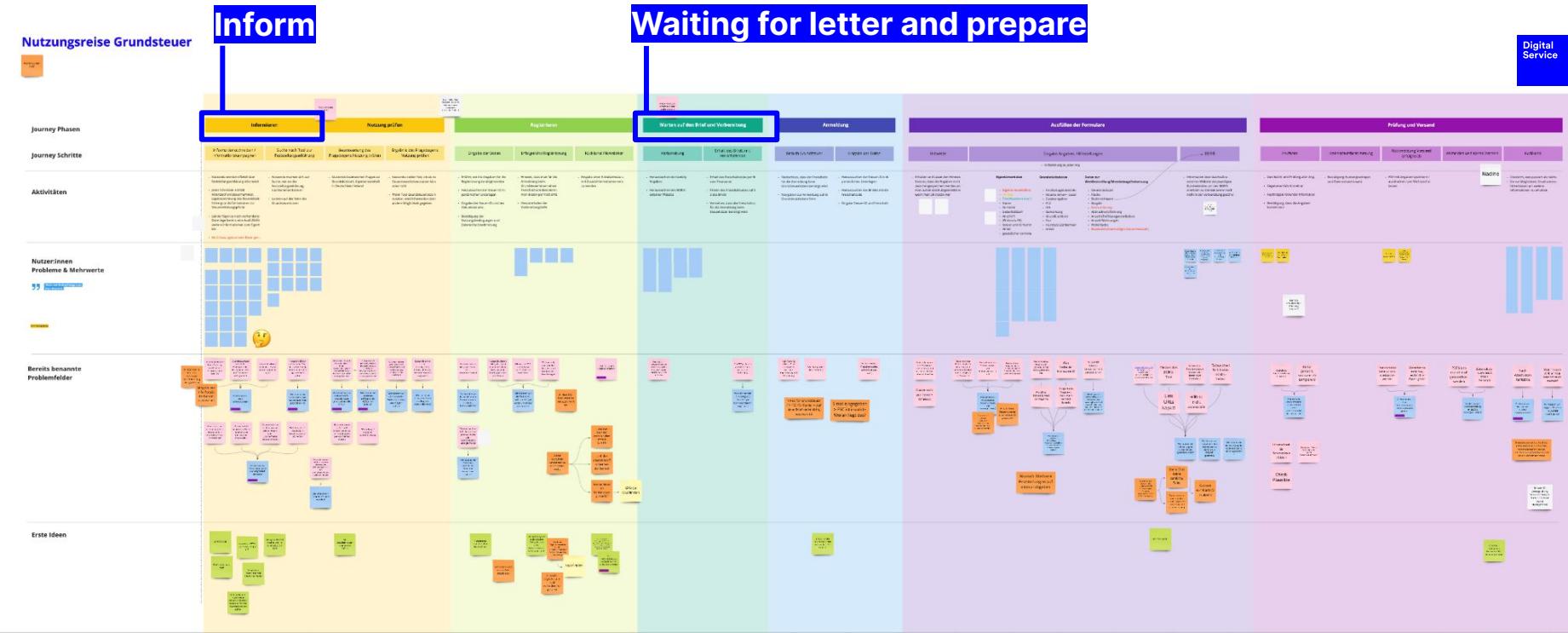
Wie kann ich mich
vorbereiten?



Wer kann die Grundsteuer
erklären?

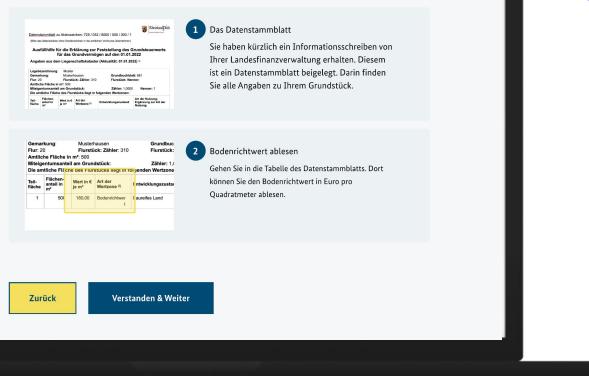
Haben

End-to-end User Journey

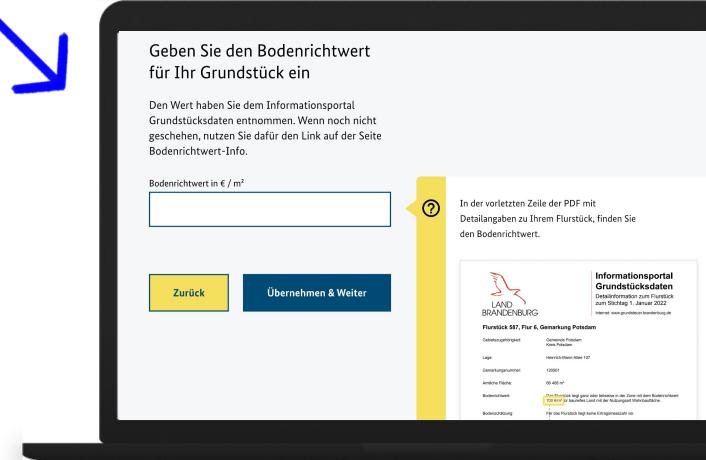


Patching gaps and building bridges

Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung:



Find
property
value



Erklärungen

zess für
ernative zu Elster bieten.

Die 17-Minuten-Erklärung

Vielen Dank, dass es auch einfach sein kann.
MfG

- sehr verständlich
- bedienerfreundlich
- vom Aufwand angemessen

Ein Lichtblick!



Johannes Hiemer
@jvhiemer

...

Online ausfüllen, funktioniert top. Dann mittels Personalausweis und BundesIdent verifizieren und absenden. Hat keine 20 Minuten gedauert. Beste digitale Erfahrung mit dem Staat in meinem Leben.

[Translate Tweet](#)

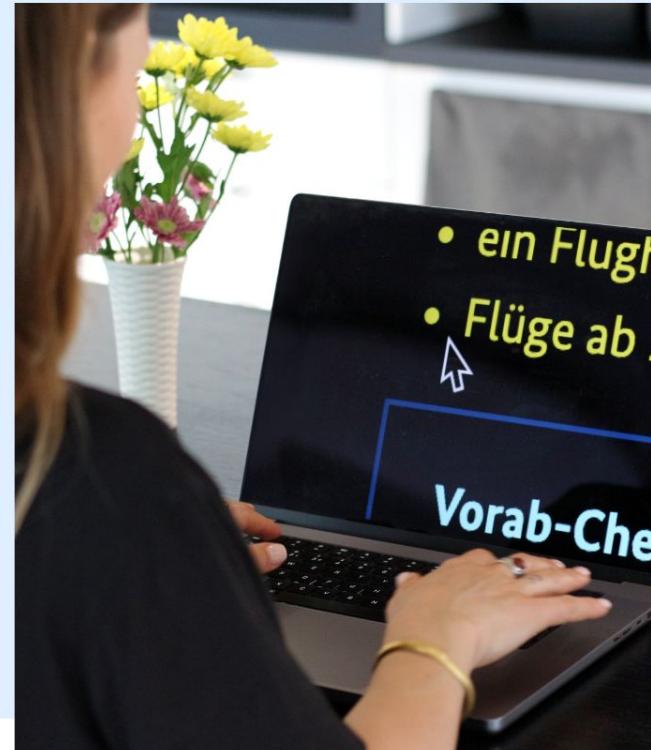
7:09 am · 1 Feb 2023 · 41 Views

Wie ein weiterer
Austausch aussehen
kann

Veranstaltung - Nutzerzentriertes Design

„Digitale Barrierefreiheit“: Treffen der NExTcommunity Nutzerzentriertes Design

Die NExTcommunity Nutzerzentriertes Design trifft sich am Dienstag, 11. Juni um 13:00 Uhr.



Am Dienstag, den 11. Juni 2024 trifft sich die NExTcommunity Nutzerzentriertes Design von 13:00 Uhr bis 15:00 Uhr zum Thema „Digitale Barrierefreiheit“.

Unsere Community soll eine Austauschplattform für alle, die Berührungspunkte mit Design und Nutzerforschung haben, sein. In

Event Details

11.06.24

13:00 - 15:00

Filtern nach Kategorie:

Design



Unsere Beiträge zum Thema Design



08. Mai 2024

Recht, aber verständlich – Legal Design

Was ist Legal Design, wie funktioniert es und welche Aufgaben erfüllt eine Legal Designerin in unserer Organisation beim DigitalService? Antworten liefert unsere Kollegin Franziska in diesem Blogbeitrag.



18. April 2024

Wie User-Research-Rollen die Nutzerzentrierung systematisieren

Unsere User Researcher:innen zeigen, wie sie die User-Research-Subdisziplin aufgebaut haben, welche Hürden und Erfolge es gibt und welche nächsten Schritte geplant sind.

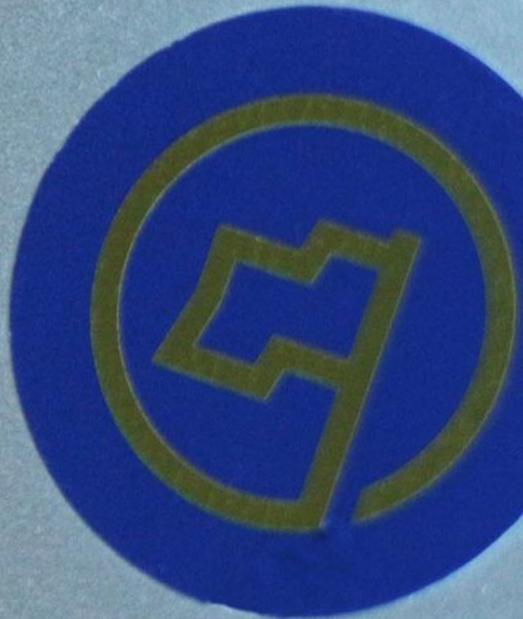


07. September 2023

Was wir durch Nutzerdenforschung über Beratungshilfe gelernt haben

Im Rahmen der Entwicklung einer digitalen Rechtsantragstelle konnten wir mithilfe von User-Research wichtige Erkenntnisse gewinnen und in unsere Arbeit einfließen lassen.

[Lesen](#) [Lesen](#)



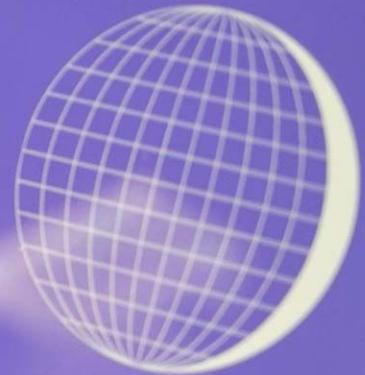
Think
global

A dark blue circular logo with white text. The word "Think" is at the top, and "global" is below it, with a small "d" at the bottom left.



4,000+
Designer:innen aus über
70 Ländern

24-hour Remote Conference



*are so happy to have you here for an entire day or actually more than that. So
it's 25 hours,*



Bessere Verwaltungs- angebote gestalten



Was Nutzende erleben

Produkte und
Services

Prozesse und
Fachverfahren

Richtlinien,
Bestimmungen
und Gesetze

Was Staat und Verwaltung festlegen



Herzlichen Dank!

Martin Jordan

Head of Design & User Research
DigitalService des Bundes

[linkedin.com/in/martinjordan](https://www.linkedin.com/in/martinjordan)
martin.jordan@digitalservice.bund.de