

Designing public services that work for their users

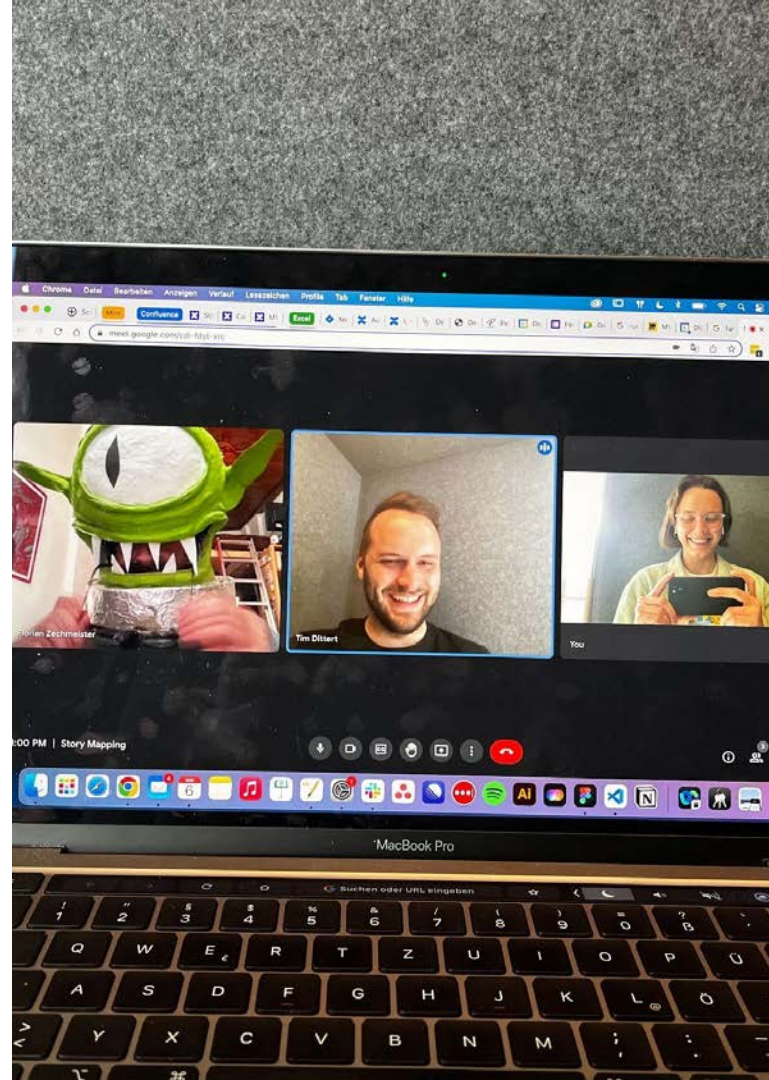
October 2022, Berlin



We develop digital solutions
for and with the Federal
administration.



We do this in
interdisciplinary teams
of product managers,
designers and developers.



Our way of working is
still new to some parts
of the administration.
They just love to plan.



Raise your hands!

Who of you has ever
worked with a specification
that has been developed for
a year?



Don't get me wrong.
It is a great resource.



That's why part of our projects is always to share our knowledge as well.



**We aim to create good services for the
public sector that puts the needs of
the citizens at the heart of it all**

We aim to create good **services** for the public sector that puts the needs of the citizens at the heart of it all

”

A service is something
that helps someone to do
something.

—Lou Downe, former Director of Design, UK Government

A young woman with dark, curly hair is sitting on a rooftop at night. She is wearing a white long-sleeved shirt with a thin black line across the chest and dark pants. She is looking up and to the left, towards a city skyline with many lit-up buildings. The sky is a deep blue. A blue rectangular box is overlaid on the right side of the image, containing the text "Going to university" in white.

**Going to
university**

**Or becoming
parents**



We aim to create good services for the public sector that puts the needs of the citizens at the heart of it all



holistic



from front to back



cross-channel

Journey Phasen

Journey Schritte

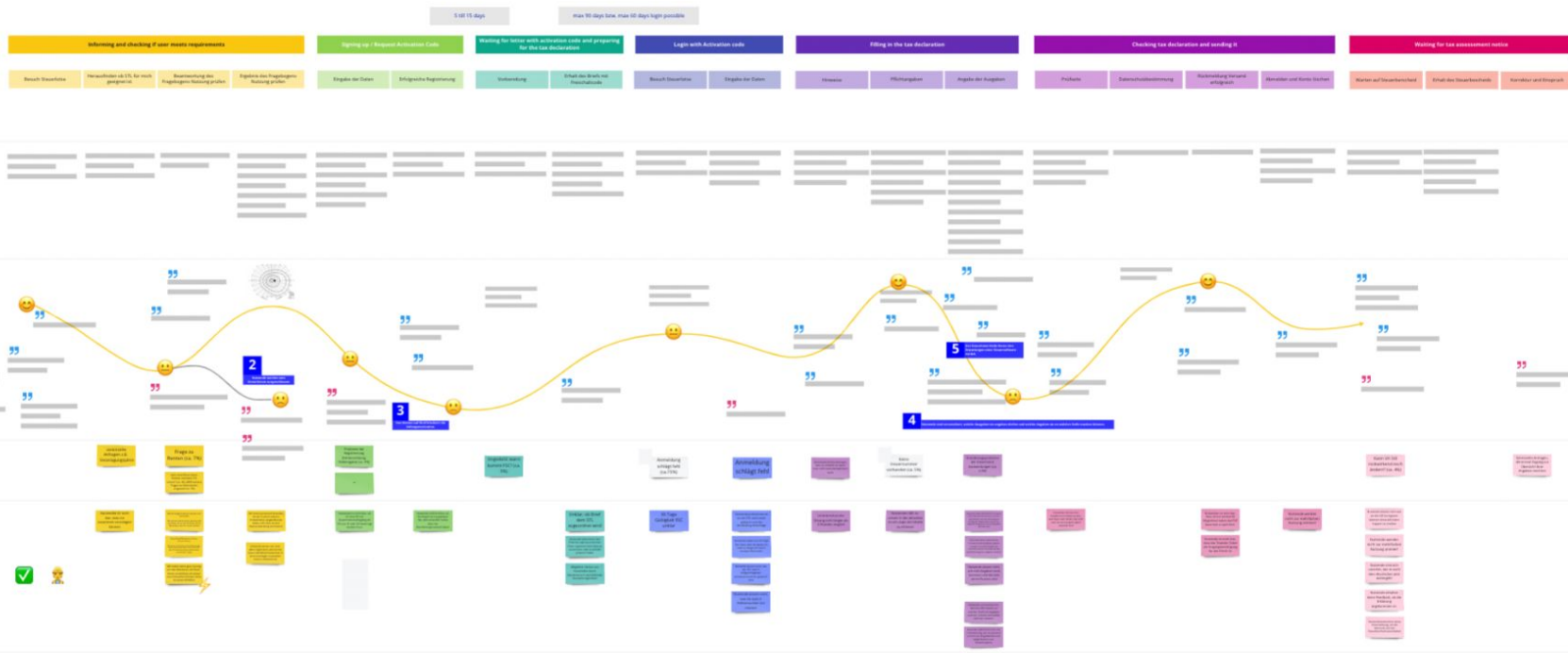
Aktivitäten

Nutzer:innen
Probleme & Mehrwerte

Supportanfragen

Bereits benannte
Problemfelder

Meta-Themen





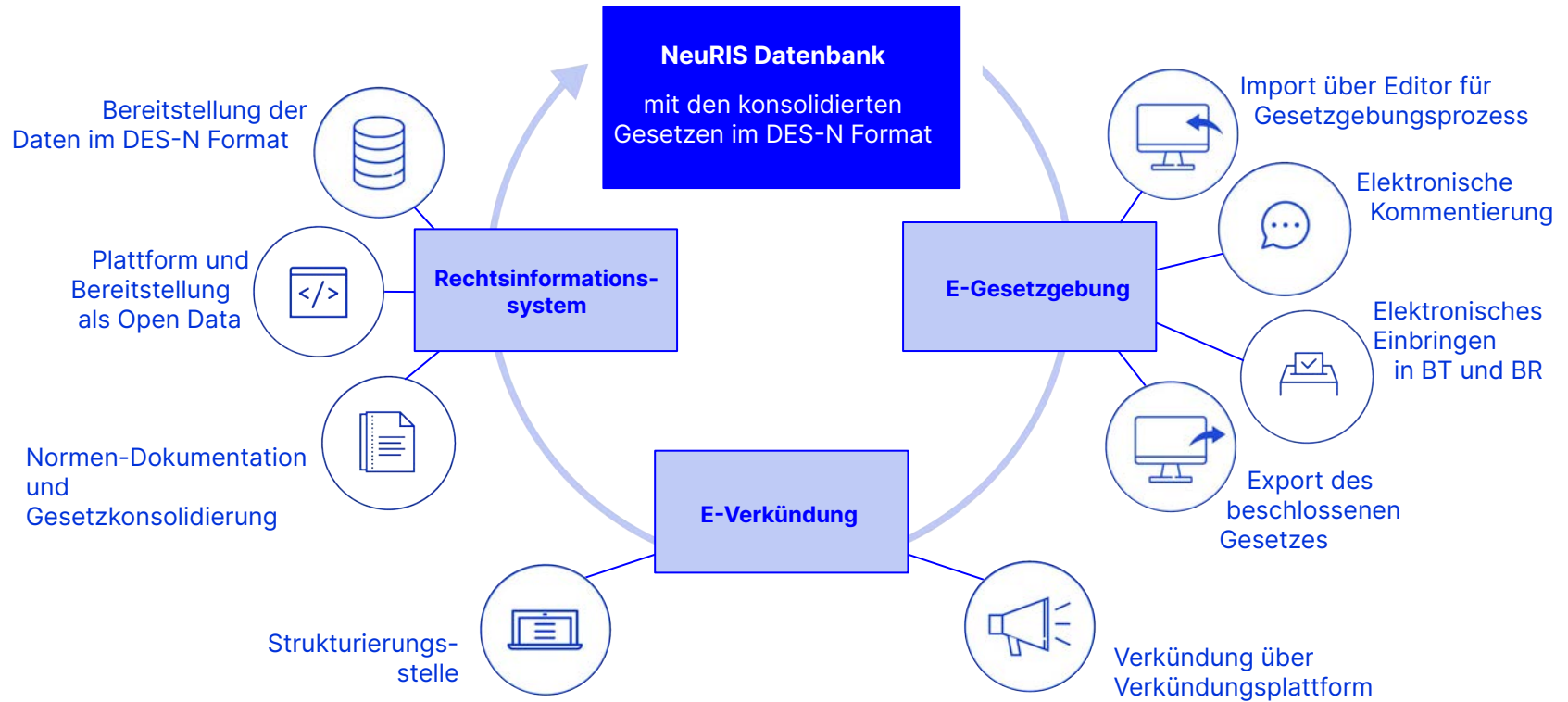
holistic

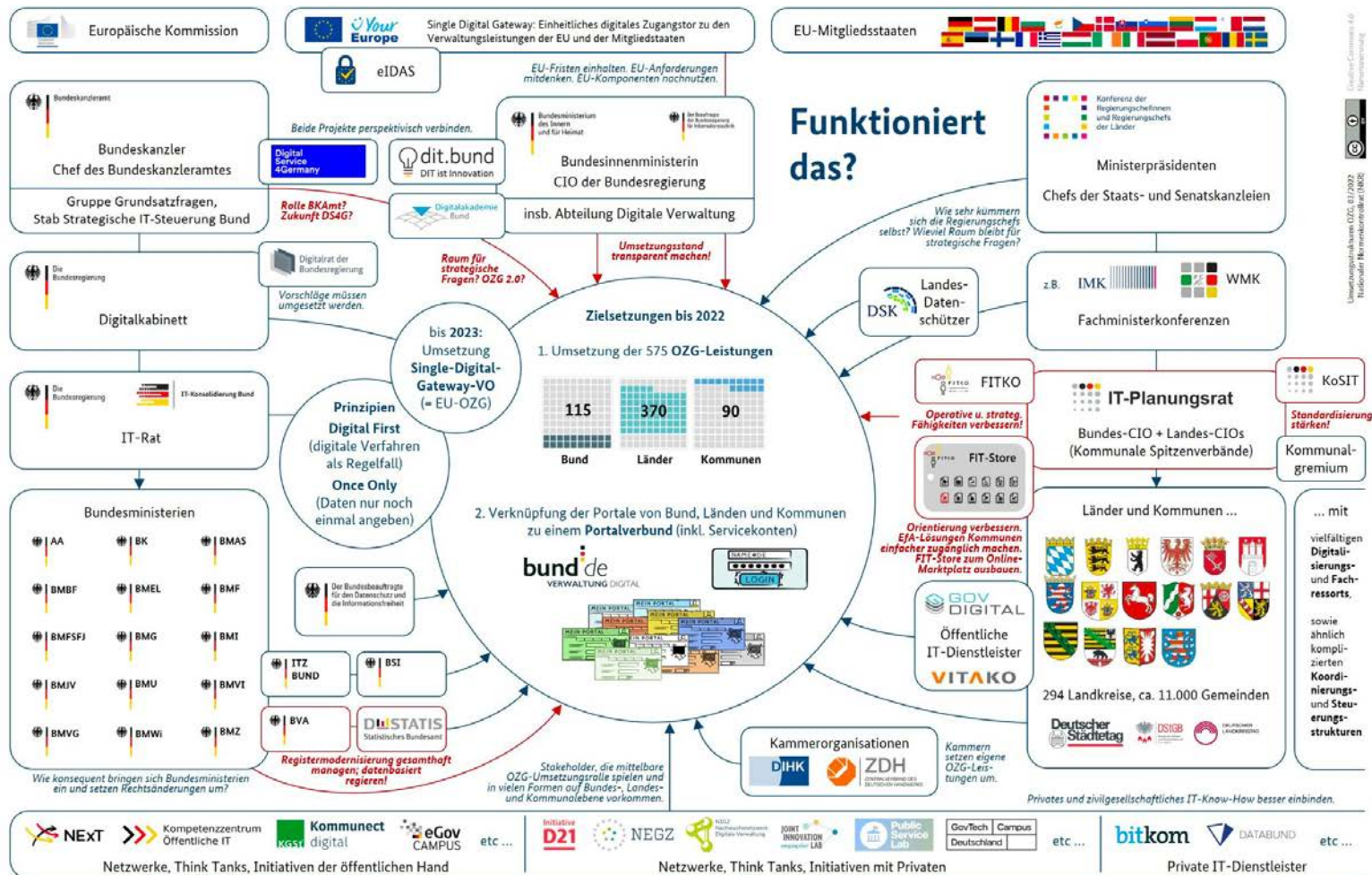


from front to back



cross-channel







holistic



from front to back



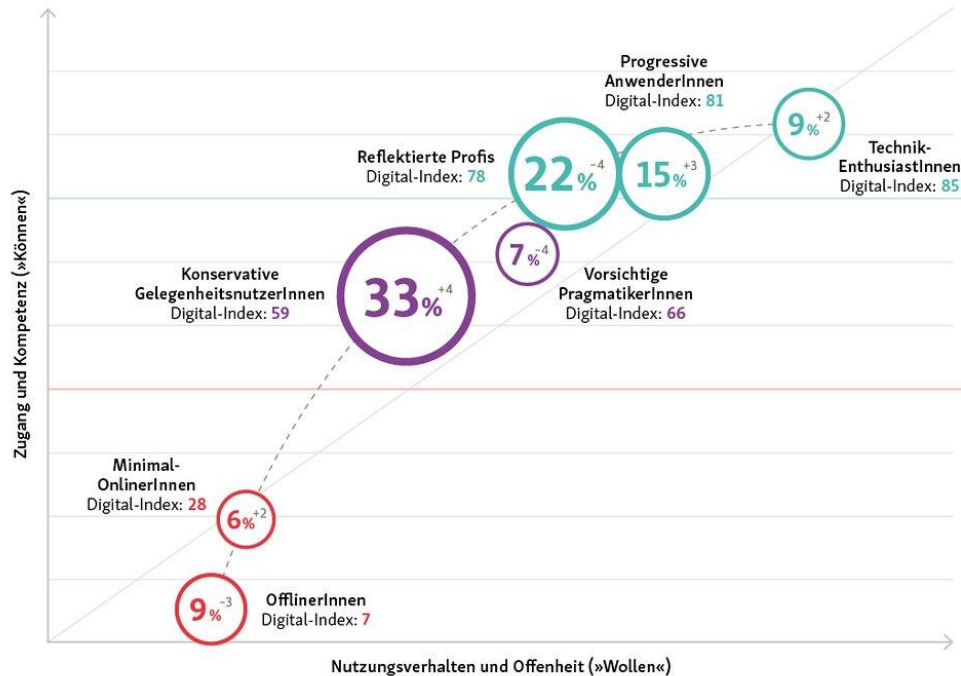
cross-channel

We aim to create good services for the
public sector that puts the needs of
the citizens at the heart of it all

**Public organisations need
to serve everyone in the country**



Anteile der Nutzertypen



← Digitale VorreiterInnen*

46%⁺²

← Digital Mithaltende

40%

← Digital Abseitsstehende

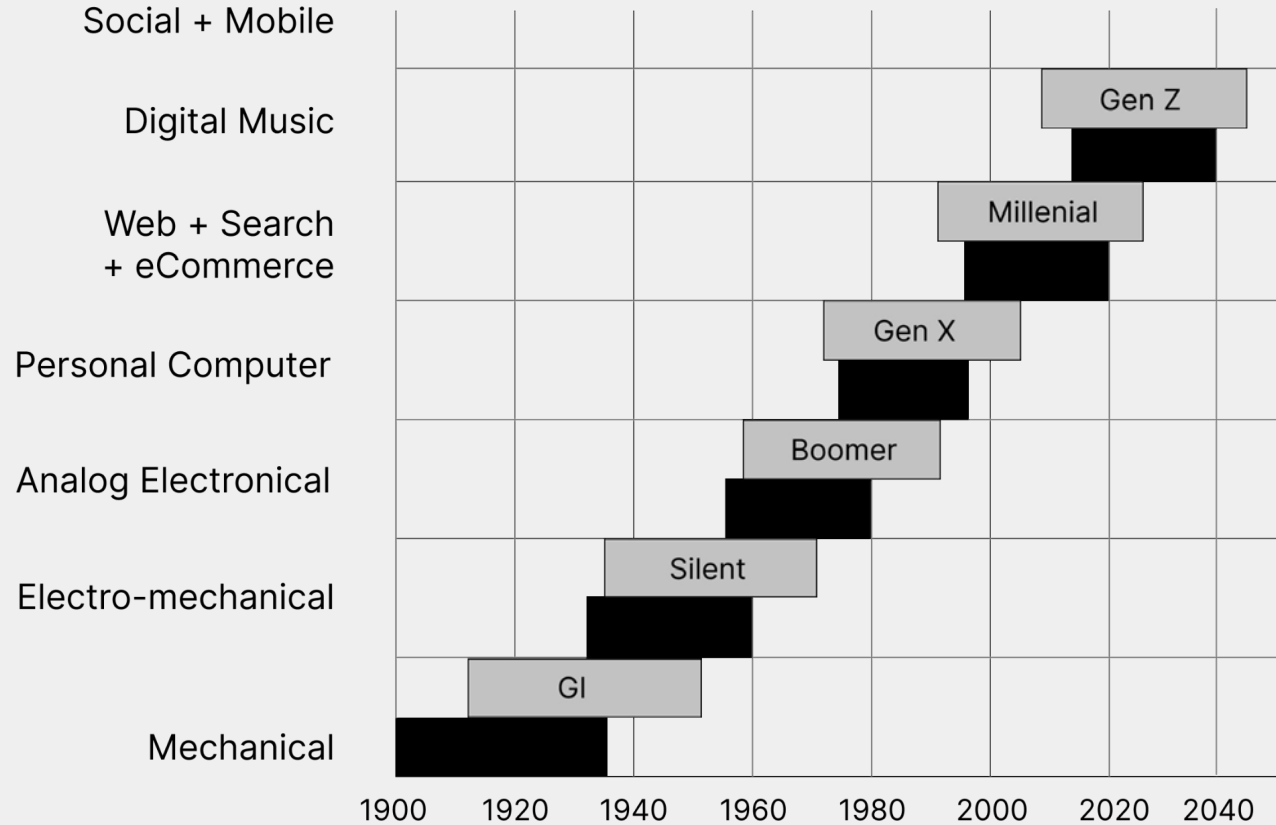
15%⁻¹

↑ Basis: Personen ab 14 Jahren (n=2.024); Abweichungen in Prozentpunkten

*Die Summe der einzelnen Prozentwerte weicht aufgrund von Rundungen von der Gesamtsumme ab.

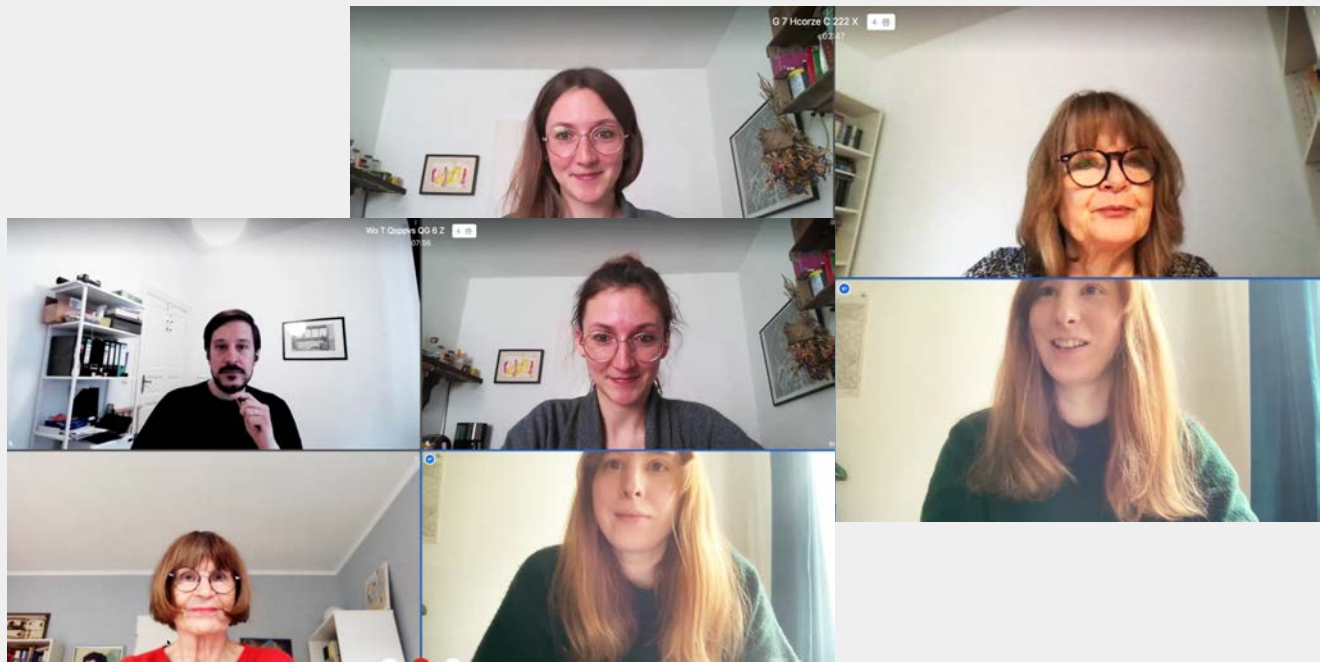


D21-Digital-Index 2021/2022, eine Studie der Initiative D21, durchgeführt von Kantar, ist lizenziert unter einer Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz.





analogue-electronic generation



**Making services more
accessible benefits all users**

Permanent

Temporary

Situational

Touch



One arm



Arm injury



New parent

See



Blind



Cataract



Distracted driver

Hear



Deaf



Ear infection



Bartender

Speak



Non-verbal



Laryngitis



Heavy accent



one arm



arm injury



new parent

permanent



situational

**Administration is the contact point
between citizens and the state**

Martin Hartmann
Die Praxis
des Vertrauens
suhrkamp taschenbuch
wissenschaft

Trust is therefore spoken of when the actions of others cannot be controlled, but positive expectations are attached to their actions.

For example in situations in which we are dependent on trusting that our ideas will be acted upon.

We aim to create good services for the public sector that puts the needs of the citizens at the heart of it all



Radical focus
on users



Different methods in
different phases



Do the hard work to
make it simple

A blurred background image of an office interior. A person is seated at a desk, working on a laptop. The room has shelves with plants and other office equipment. A semi-transparent grey box is overlaid on the center of the image, containing the text 'Interview room'.

Interview room



Radical focus
on users



Different methods in
different phases



Do the hard work to
make it simple



**Ask people about their
opinion on a specific thing**

A woman with brown hair and glasses is shown in profile, resting her chin on her hand and looking at a laptop screen. The laptop screen displays a video conference with two participants: a man in a yellow shirt and a woman in a black top. The background is a bright, out-of-focus indoor space.

Watch people use new
or existing things



Observe people in their
own environments



Radical focus
on users



Different methods in
different phases



Do the hard work to
make it simple

Erklärung zur Veranlagung von Alterseinkünften 2020
 Brandenburg, Vorpommern, Mecklenburg-Vorpommern, Freistaat Sachsen

An das Finanzamt

1. Steuernummer Eingangsstempel

2. **Allgemeine Angaben** 17
 10 6
 Steuerpflichtige Person, nur bei Zusammenveranlagung: Ehemann oder Person A *) (Ehegatte A / Lebenspartner(in) A nach dem UPartG)
 Identifikationsnummer (IdNr.) Geburtsdatum Religion

3. Name Religionszugehörigkeit: Evangelisch = EV
 4. Vorname Römisch-Katholisch = RK
 5. Straße Alt-Katholisch = AK
 6. Hausnummer nicht kirchensatzungspflichtig = VD
 7. Hausnummerzusatz Postleitzahl
 8. Wohnort Wohnort

9. Verheiratet / Lebenspartnerschaft Verheiratet soll dem Getrautet / Lebenspartnerschaft Dauernd getrennt lebend seit dem
 10. Identifikationsnummer (IdNr.) Geburtsdatum Religion

11. Name Religionszugehörigkeit: Evangelisch = EV
 12. Vorname Römisch-Katholisch = RK
 13. Straße Alt-Katholisch = AK
 14. Hausnummer nicht kirchensatzungspflichtig = VD
 15. Hausnummerzusatz Postleitzahl
 16. Wohnort Wohnort

Ihre Bankverbindung – bitte stets angeben
 Wie bisher (falls individuelles Girokonto) D E

Hinweis zu elektronisch vorliegenden Daten
 Daten zu Renten, Pensionen und zu Kranken- und Pflegeversicherungen erhält die Steuerverwaltung vom jeweiligen Träger elektronisch. Diese Daten werden vom Finanzamt automatisch übernommen und müssen von Ihnen nicht in diese Steuererklärung eingetragen werden.

Freilegung
 Die Festsetzung meiner / unserer Einkommensteuer soll anhand meiner / unserer der Finanzbehörde elektronisch vorliegenden Daten erfolgen.
 Hiermit erkläre ich / erklären wir, dass ich / wir im Jahr 2020 keine Einkünfte hatten, außer:

- Renteneinkünfte und / oder Pensionen, die von den Rentenversicherungsträgern oder vom Arbeitgeber elektronisch gemeldet worden sind, und ggf.
- Kapitaleinkünfte, die bereits abgeltend besteuert wurden (Kapitalertragsteuer) oder für die der Sparer-Pauschalbetrag in Anspruch genommen wurde (Freibetragsauftrag), und/oder
- pauschal besteuerte Einkünfte aus geringfügigen Beschäftigungen (Mini-Job) bis zu einer Höhe von insgesamt 450 Euro monatlich.

Igende Aufwendungen steuermindernd geltend:

Steuermindernde Aufwendungen 52

Steuermindernde Aufwendungen, die im Jahr 2020

im Inland 123 127

gesamt 104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

104 104

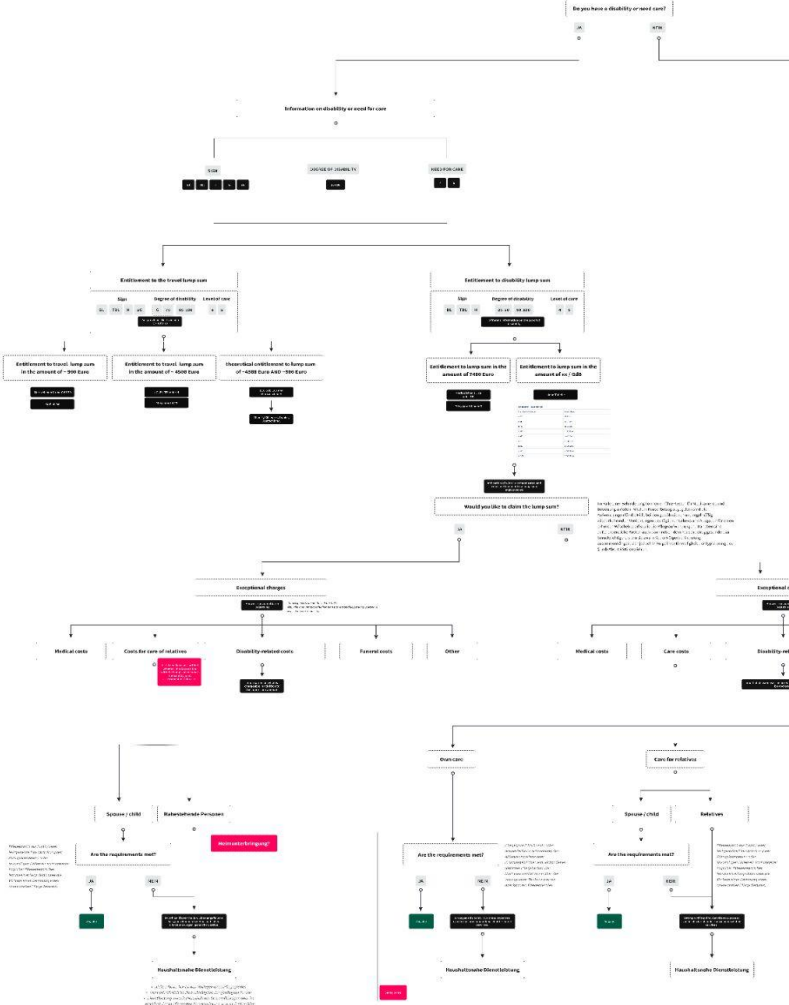
104 104

104 104

104 104

Datum, Unterschrift/Ort: Steuerklärungen sind eigenhändig, bei Ehegatten / Lebenspartnern von beiden, zu unterschreiben.
 BB, HB, MV, SN – EZVA 2020

Do you have a disability or need care?





Designers are needed in public sector.
Join the gang.




**We are
looking for
our first
senior user
researcher**

digitalservice.bund.de/karriere