

Mit Service-Design Verwaltung neu gestalten

Charlotte Vorbeck und Martin Jordan



Charlotte Vorbeck
Senior UX Designerin
@CharlotteVorbe9

Zuvor:
ShareNow, Wooga



Martin Jordan
Head of Design
@Martin_Jordan

Zuvor:
Government Digital Service, Nokia

Digital
Service



Index



- **Warum die öffentliche Verwaltung Service-Design braucht**
- **Was ein Service ist**
- **Was gute Services ausmacht**
- **Was es für Service-Design braucht**
- **Wie wir das konkret angehen**

**Das
Offensichtliche
vorweg:**





**Der öffentliche Dienst
dient der Gesellschaft**



Die Gesellschaft sind alle Menschen, die in Deutschland leben

sowie Menschen mit deutschem Pass im Ausland



**Die deutsche Verwaltung sieht sich
zunehmend als Dienstleister**



**Damit Services gut funktionieren,
müssen sie bewusst gestaltet sein**



**Um Services gut zu gestalten,
müssen wir die Nutzenden verstehen**



Gute Verwaltungsleistungen brauchen Service-Design

Beweismaterial



Abb. 1

The screenshot shows the homepage of the Hamburg Service portal. At the top left is the Hamburg logo with the text "Hamburg Service". Below it is a red header bar. The main content area has a dark blue background. On the left, there's a section titled "Moin. Wie können wir helfen?" with text about digital offers and a search function for administrative services. On the right, there's a section titled "Ihr Servicekonto" with text about service accounts and two buttons: "Anmelden" and "Registrieren". At the bottom, there's a navigation bar with a location input, a search bar with a placeholder "Verwaltungsleistung eingeben", and a "Suchen" button. The overall design is clean and modern.

! Neue Version

Am Mittwoch (15.06.2022) führen wir von 14:00 Uhr bis 19:30 Uhr einen Versionswechsel durch. Es kann zu kurzzeitigen Störungen kommen.

Das Serviceportal der Stadt Hamburg

Ihre Startseite zu digitalen Diensten und hilfreichen Informationen über Verwaltungsdienste der Hamburger Behörden,

Abb. 2



Suche



Rathaus ▾ Veranstaltungen Freizeit Sehenswertes Hotels Verkehr Jobs Leben Bürgerservice ▾

Deutsch ▾

! Unterstützung für Geflüchtete aus der Ukraine - www.muenchen.de/ukraine

[Home](#) > [Stadtverwaltung](#) > [IT-Referat](#) > [Online-Services-Portal](#)



Online-Services-Portal

Finden Sie den Online-Dienst, den Sie suchen.

Online-Services

Hier erhalten Sie einen Überblick über die meistgenutzten Online-Services der Stadt München.

Seiteninhalt



Parkausweis für Anwohner beantragen oder verlängern

Wer in einem Parklizenzgebiet wohnt und nicht über eine private

Abb. 3



The image shows a screenshot of a website titled "Online-Services-Frankfurt (Oder)". The left sidebar contains a navigation menu with links such as "Verwaltung", "Aktuelles", "Grußwort des Oberbürgermeisters", "Stadtporträt", "Online-Services" (which is underlined), "Bürgerservice A-Z", "Bürgerservice Telefon", "Ämterverzeichnis", "Karriere", "Ausbildung & Studium & Praktika", "Stadtentwicklung", "Frankfurt-Słubicer Kooperationszentrum", "Internationale Zusammenarbeit", and "Sprechzeiten der Ämter". The main content area features the title "Online-Services-Frankfurt (Oder)" and a descriptive text about the services available online. Below this, there are six service categories, each with an icon and a brief description:

- Online-Terminvergabe Impfzentrum und Bürgerservice** (Icon: clock)
- Bürgerdienste & Politik** (Icon: person)
- Zeugnisse & Wartezeit** (Icon: document)
- Dienste rund um Ihr Kfz** (Icon: car)
- Ordnungs- und Straßenverkehrsangelegenheiten** (Icon: bell)
- Steuer & Abgaben & Gewerbe** (Icon: euro symbol)

Abb. 4

FRANKFURT.DE - DAS OFFIZIELLE STADTPORTAL

SOCIAL MEDIA ▾ SERVICES ▾ JOBS & KARRIERE PRESSE ENGLISH | LEICHTE SPRACHE ▾ KONTAKT

☰ MENU

FRANKFURT AM MAIN

SERVICE & RATHAUS FRANKFURT THEMEN FRANKFURT ENTDECKEN & ERLEBEN SUCHE

CORONAVIRUS FAQ >  Informationen, Fragen und Antworten zum Thema Coronavirus SARS-CoV-2 auf einen Blick

HOME / SERVICE & RATHAUS / SERVICE / ONLINE-SERVICES

SERVICE

Online-Services

Hier finden Sie alle Onlineformulare und Onlineanträge der Stadt Frankfurt am Main.

Service

> Anträge und Formulare

> Online-Services

> Neu in Frankfurt

Abb. 5

The screenshot shows the homepage of the Servicestandard website. At the top right, there is a navigation bar with the text "Bundesministerium des Innern und für Heimat" followed by icons for a person, a gear, English, and a search function. Below this is the "OZG Onlinezugangsgesetz" logo. The main menu includes links for "Grundlagen", "Umsetzung", "Aktuelles", "Service", and a magnifying glass icon for search. On the left, there is a sidebar with the "Bundesministerium des Innern und für Heimat" logo and a link to "Startseite". The main content area features a large blue header with the title "Servicestandard für die OZG-Umsetzung" and two sections: "NUTZERZENTRIERUNG" and "OFFENHEIT", each with numbered points. The "NUTZERZENTRIERUNG" section contains points 1 and 2. The "OFFENHEIT" section contains points 12, 13, and 14.

Bundesministerium des Innern und für Heimat

OZG
Onlinezugangsgesetz

Grundlagen Umsetzung Aktuelles Service

Startseite > Der Servicestandard für Deutschlands digitalisierte Verwaltung ist da

Servicestandard für die OZG-Umsetzung

NUTZERZENTRIERUNG

1 Nutzenanforderungen 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. Nutzerinnen und Nutzer sollten dabei wenn möglich direkt beteiligt werden.

2 Digitale Angebote sind einfach und intuitiv, so dass die Nutzerinnen und Nutzer sie akzeptieren. Sie führen die Nutzerinnen und Nutzer durch eine klare Struktur und ggf. mit zusätzlichen digitalen Hilfestellungen zum Ziel.

OFFENHEIT

12 Offene Standards müssen bei der Realisierung und dem Betrieb der digitalen Angebote genutzt werden.

13 Der Quellcode aus der Realisierung digitaler Angebote der Verwaltung (Eigenentwicklung) wird als Open Source, d.h. in nachnutzbarer Form mit kostenfreier, einer Veränderung gestattender Lizenzierung zur Verfügung gestellt.

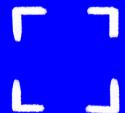
14 Die Wiederverwendung von vorhandenen digitalen Angeboten oder ihren Bestandteilen wird geprüft, bevor eine neue Komponente entworfen und realisiert wird.



„Die Nutzerorientierung ist das oberste Prinzip bei der Verwaltungsdigitalisierung, denn schließlich ist die [...] Umsetzung nur dann erfolgreich, wenn sowohl Bürgerinnen und Bürger als auch Unternehmen die Online-Services tatsächlich nutzen.“

– Bundesministerium des Innern und für Heimat, 2020

Services und Design





„Ein Service ist etwas,
das jemandem hilft, ein Ziel zu erreichen.“

**– Lou Down, zuvor Director of Design,
UK Government**



„Ein Service ist eine Reihe von über Zeit und Raum hinweg orchestrierten Berührungspunkten, die ein bestimmtes Ergebnis sowohl für Nutzende als auch für den Anbieter erzielen sollen.“

– **Tristan Cooke, Director of Digital Servicing
National Australia Bank**

Studieren gehen



Eltern werden



Unternehmen gründen





**Ein Service hilft Nutzenden,
ein Ziel zu erreichen**



Ein Formular ist kein Service

<p>An das Landratsamt</p>	<p>Eingangsstempel</p>	<p>Erstantrag nach § 152 Sozialgesetzbuch - Neuntes Buch - (SGB IX)</p> <p>Az.: _____</p> <p>Schwerbehindertenrecht</p> <p>I. Angaben zur Person - Bitte in Blockschrift ausfüllen -</p> <p>1 Name / surname / nom / nome / nombre / alle ismi <input type="text"/> Vorname / name / prénom / nombre de battezimo / nome de pila / isim <input type="text"/></p> <p>2 Geburtsdatum Geschlecht männlich <input type="checkbox"/> ggf. Geburtsname erwerbstätig: ja <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> weiblich <input type="checkbox"/></p> <p>3 Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt: Straße, Hausnummer: <input type="text"/> Postleitzahl, Ort: <input type="text"/> Tel. tagsüber zu erreichen unter: <input type="text"/></p> <p>Sie können selbst zur Verfahrensbeseitigung beitragen, wenn Sie vorhandene aktuelle Arztbriefe und Untersuchungsunterlagen wie z.B. Facharztbriefe und Krankenhausberichte beifügen.</p> <p>4 Bei Minderjährigen unter 15 Jahren und Personen, für die ein Betreuer bestellt ist, bitte Name, Vorname und Anschrift des gesetzlichen Vertreters oder Betreuers angeben und Bestallungsurkunde/Betreuerausweis (in Kopie) beifügen. <input type="text"/> Tel.-Nr. _____</p> <p>5 Staatsangehörigkeit: _____</p> <p>6 ausländische Antragsteller: bitte Pass (Kopie) vorlegen</p> <p>Bitte eine schriftliche Bescheinigung über die Aufenthaltsberechtigung/Niederlassungserlaubnis/Erlaubnis zum Daueraufenthalt-EG/ Aufenthaltsgestattung/ Duldung oder beglaubigte Kopie beifügen oder die nebenstehende Bescheinigung durch die zuständige Ausländerbehörde ausfüllen lassen.</p> <p>Für Unionsbürger reicht die Vorlage des Passes oder Personalausweises (Kopie) aus.</p> <p>7 Grenzarbeitnehmer: Bitte fügen Sie eine Bescheinigung ihres derzeitigen Arbeitgebers mit Angabe der wöchentlichen Arbeitszeit und ggf. eine Arbeitseraubnis bei.</p> <p>RPS Fbi. Nr. 28 090/3 (Antrag - SGB IX) 2/74 - Neuauflage 06/18</p>	<p>angegebene Gesundheits-, Verkehrs-, häusl.-Berufskrankheit, Kriegs-, Zivildienstbeschädigung, Gewalttat, Impfschäden, etc.</p> <p>II. angegebene Ge- gen- (bitte ankreuzen)</p> <p>Behandlungszeitraum von - bis <input type="checkbox"/> stationär <input type="checkbox"/> ambulant</p> <p>Behandlungszeitraum von - bis <input type="checkbox"/> stationär <input type="checkbox"/> ambulant</p> <p>III. angegebene Ge- gen- (bitte ankreuzen)</p> <p>Behandlungszeitraum von - bis <input type="checkbox"/> stationär <input type="checkbox"/> ambulant</p> <p>sie unter II.1 von Ihnen nicht zu berücksichtigenden <input type="checkbox"/></p> <p>abenen Gesundheitsstö- g: bitte Spalte unbedingt ausfüllen <input type="checkbox"/> ↓</p> <p>Der/die Antragsteller/in hält sich rechtlich in der Bundesrepublik Deutschland auf: Ihr/Ihr wurde am _____ eine <input type="checkbox"/> Aufenthaltsberechtigung gültig bis _____ <input type="checkbox"/> Niederlassungserlaubnis <input type="checkbox"/> Erlaubnis zum Daueraufenthalt-EG <input type="checkbox"/> Aufenthaltsgestattung gültig bis _____ <input type="checkbox"/> erteilt. Sein/Ihr Aufenthalt wurde letztmalig am _____ gültig bis _____ geduldet. Die korrekte Schreibweise des Namens wird ausdrücklich bestätigt. Im Auftrag _____ (Datum, Stempel, Unterschrift)</p> <p>spgebühnis) oder einem liegen von Schädigungsfol- der darauf benuhenden gegeber: häftszeichen des Vorgangs haben Sie dort einen An- untersuchung: _____</p> <p>Bestallers bzw. des Bestallungsurkunde/ tte Kopie - vorliegen)</p>
-------------------------------	------------------------	---	---



Um ein bestimmtes Ergebnis zu erreichen, interagieren Nutzende mit einer Reihe an Produkten, Formularen und Informationen.

Wie gute Services gestaltet sind



ganzheitlich



von vorn
nach hinten

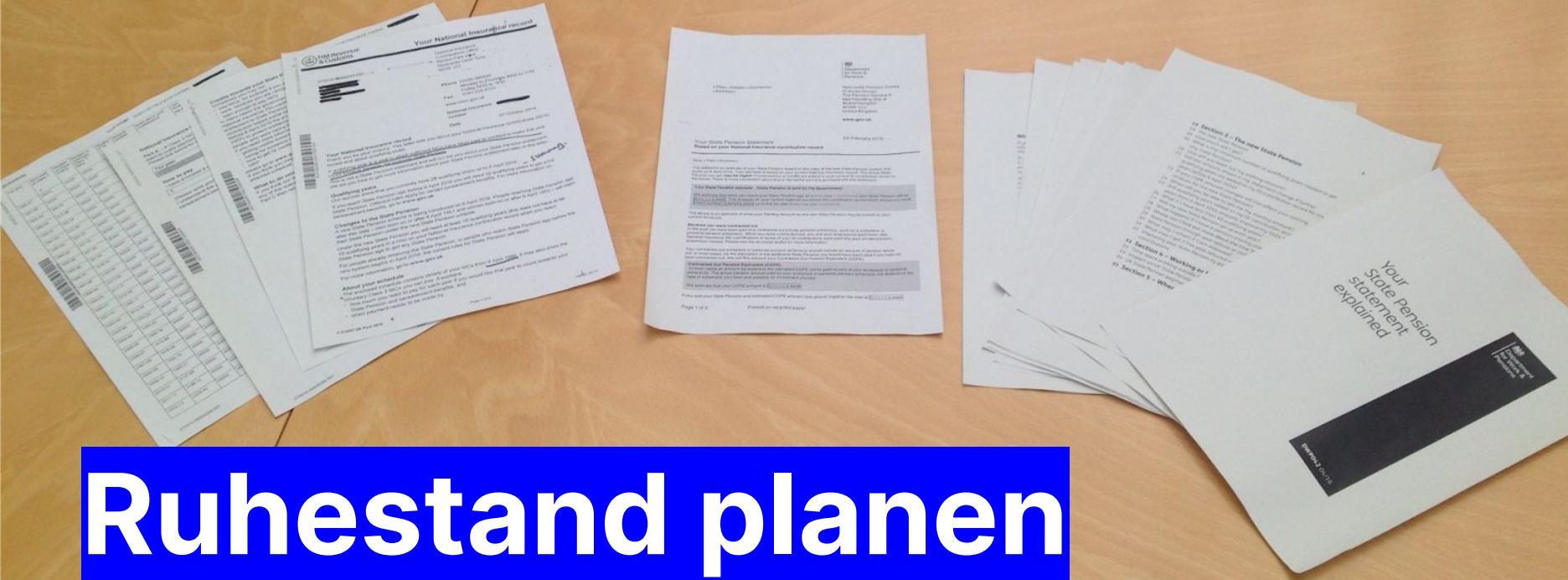


medien-
übergreifend

Beispiel von der Insel



Ruhestand planen





Alles, was Menschen wissen wollen:
Wie viel staatliche Rente kann ich
erwarten?

ALPHA This is a new service – your [feedback](#) will help us to improve it.

Oliver Jones, you last signed in 11:49pm, Saturday 5 October 2014

Your State Pension

Your personal details

National Insurance number:
AA*****

Your State Pension Age

You'll reach your State Pension age on **16 May 2025**.

Elsewhere on GOV.UK: [The State Pension age](#)

The earliest you can get
your State Pension is

66

years of age year

Your State Pension Estimate

This estimate is based on your National Insurance contributions to Tax Year ending April 2014.

This shows you have 21 Qualifying Years. You need 14 more Qualifying Years to get the full State Pension amount.

See below for your last six years National Insurance contributions.

Tax Year Ending	Qualifying	Non-Qualifying
-----------------	------------	----------------

2014	✓
2013	✓
2012	
£321.22	
2011	✓
2010	✓

The estimated value of
your State Pension is

£89.04

per week per month per year

You have missing
National Insurance
contributions

You may want to check if this
changes the amount of State
Pension you will get.

BETA This is a new service – your [feedback](#) will help us to improve it.

Tyrone, you last signed in 10:42am, 12 October 2014

Your State Pension

Based on the current law, the earliest you may claim your State Pension is 1 March 2036, when you'll be 67.

Your details

National Insurance number:
AA*****

Today, the amount of your State Pension is

£136.76

a week

This is equal to:

- £592.62 a month
- £7,111.52 a year

! The amount shown is not a guarantee and is based on your National Insurance record up to 5 April 2014.

How to improve your State Pension

The amount of your pension may improve as:

- you continue to add years to your record up to 5 April 2035, which is the final relevant tax year before you reach State Pension age
- you have 5 years on your record that don't count towards your pension.

Once you have a complete record or have reached the full rate, you can't improve your pension any further, unless you put off claiming it. You'll still need to pay contributions as these fund other state benefits and the NHS.

When you reach State Pension age, 1 March 2036, you no longer have to pay National Insurance contributions.

Your estimate is based on the current law. The amount shown is not a guarantee and is based on your National Insurance record using the latest complete tax year available, 5 April 2015. The forecast assumes National Insurance contributions are added to your record for future years until you cannot increase your State Pension any further. It does not include any increase due to inflation.

Breakdown

Amount based on your latest National Insurance record (5 April 2015)

£110 a week

which is £476 a month, £5,720 a year

Amount you may get to if you continue to contribute

£131 a week

which is £567 a month, £6,812 a year

Your forecast

- is not a guarantee and is based on the current law
- does not include any increase due to inflation

Breakdown

Estimate based on your National Insurance record up to 5 April 2015

£130 a week

Forecast if you contribute another 5 years before 5 April 2025

£155.65 a week

£155.65 is the most you can get

When you reach £155.65, you still need to pay National Insurance until 2025 as it funds other state benefits and the NHS.

[View your National Insurance record](#)

Wie gute Services gestaltet sind



ganzheitlich



von vorn
nach hinten



medien-
übergreifend

Wie gute Services gestaltet sind



ganzheitlich



von vorn
nach hinten



medien-
übergreifend

[Home](#)[◀ Back](#)**QQ123456C**[Overview](#)[Filling gaps](#)[**National Insurance summary**](#)**Shortfalls in record**

4 years can be filled

2017-18 This year is not available yet

2016-17 £733.20 shortfall

Pre 2016

2015-16 £733.20 shortfall

2014-15 £722.80 shortfall

Full years and shortfalls

29 qualifying years

8 years to contribute before 05 April 2025

4 years with a shortfall

Wie gute Services gestaltet sind



ganzheitlich



von vorn
nach hinten



medien-
übergreifend

<Title><Initials><Surname>
<Address>



Newcastle Pension Centre
(Futures Group)
The Pension Service 9
Mail Handling Site A
Wolverhampton
WV98 1LU

www.gov.uk

XX November 2015

Your State Pension Statement
Based on your National Insurance contribution record

Dear <Title><Surname>

You asked for an estimate of your State Pension based on the rules of the new State Pension system that starts on 6 April 2016.

Your State Pension estimate [State Pension is paid by the Government]

We estimate that when you reach your State Pension age on [*insert date – xx/xx/xxxx*] your State Pension will be £[*xxx.xx*] a week. This is based on your current National Insurance (NI) contribution record which shows you have [*insert number*] qualifying years up to the tax year [*insert tax year xxxx/xxxx*]. Your actual State Pension may be higher if contributions or credits are added to your current NI contribution record in the future. There is more information about this in the leaflet we have enclosed with this statement.

The amount shown above is also an estimate of what your starting amount for the new State Pension may be.

Because you were contracted out

In the past you have been part of a contracted out private pension scheme(s), such as a workplace or personal pension scheme(s). When you were contracted out, you and your employer(s) paid lower rate National Insurance (NI) contributions or some of your NI contributions were paid into your private pension scheme(s) instead.

We call the amount of additional State Pension you would have been paid if you had not been contracted out the Contracted Out Pension Equivalent (COPE).

Contracted Out Pension Equivalent (COPE)

In most cases an amount equivalent to the COPE will be paid as part of your workplace or personal pension(s). The actual pension amount paid by your workplace or personal pension scheme(s) will depend on the characteristics of your scheme(s) and any investment choices you may make.

We estimate that your COPE amount is £[*xxx.xx*] a week.

If you add your State Pension and COPE amount together the total is £[*xxx.xx*] a week. The COPE amount is paid as part of your private pension(s), not by the Government.

If you call or write to us, please use this reference:
CYSP3 and your National Insurance number



Newcastle Pension Centre
The Pension Service 9
Mail Handling Site A
Wolverhampton
WV98 1LU

Telephone: 0345 300 0168
Textphone: 0345 300 0169

10 July 2017

To check your State Pension or National Insurance record at any time go to:

www.gov.uk/check-state-pension

Your State Pension forecast

Dear Mrs Burns

You can get your State Pension on 2 December 2030
Your forecast is

£159.55 a week

£691.38 a month, £8,296.60 a year

Your forecast

- is not a guarantee
- is based on the current law
- does not include any increase due to inflation

You need to continue to contribute National Insurance to reach your forecast

Estimate based on your National Insurance record up to 5 April 2016

£110.15 a week

Forecast if you contribute another 11 years before 5 April 2030

£159.55 a week

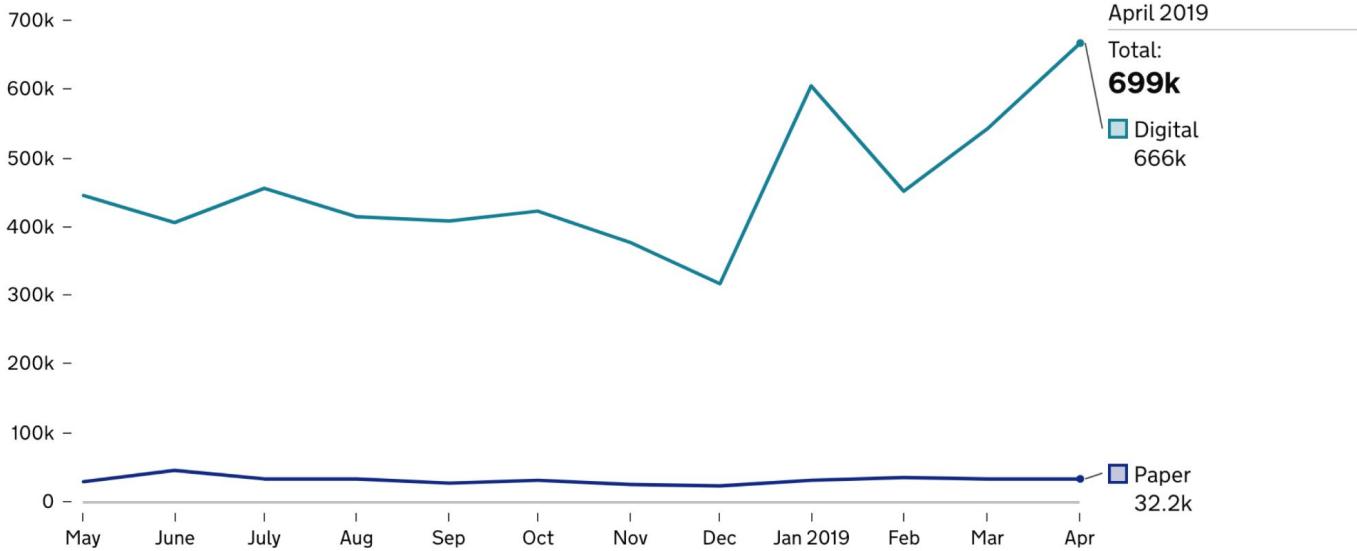
£159.55 a week is the most you can get

When you reach £159.55, you may still need to pay National Insurance contributions until 2 December 2030 if you're working. They fund other state benefits and the NHS.

Your forecast may be different if there are any changes to your National Insurance information. There is more about this in the enclosed leaflet.

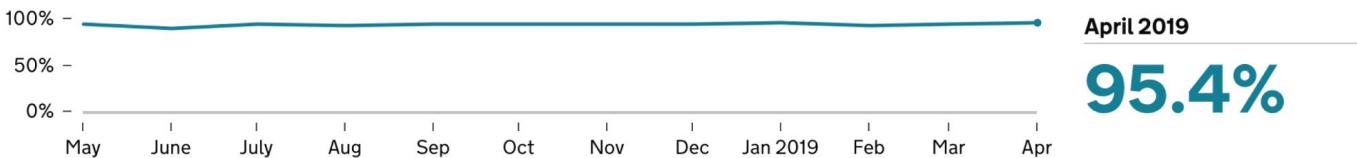
Transactions by channel

Volume of transactions broken down by digital and paper channels.



Digital take-up

The percentage of pension forecasts viewed through a digital channel versus non-digital channels



April 2019

Total:

699k

Digital
666k

April 2019

Paper
32.2k

April 2019

95.4%

Wie gute Services gestaltet sind



ganzheitlich

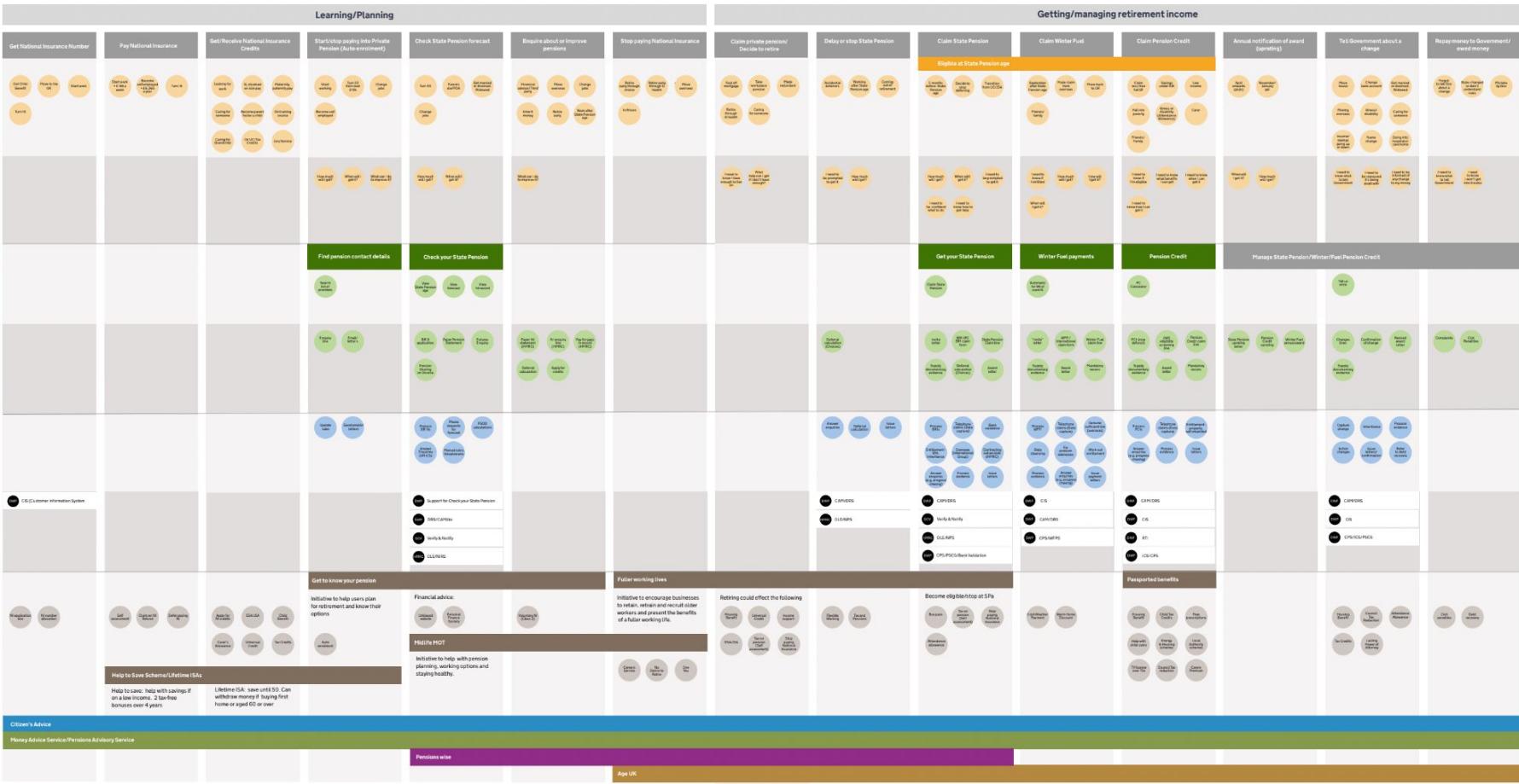


von vorn
nach hinten

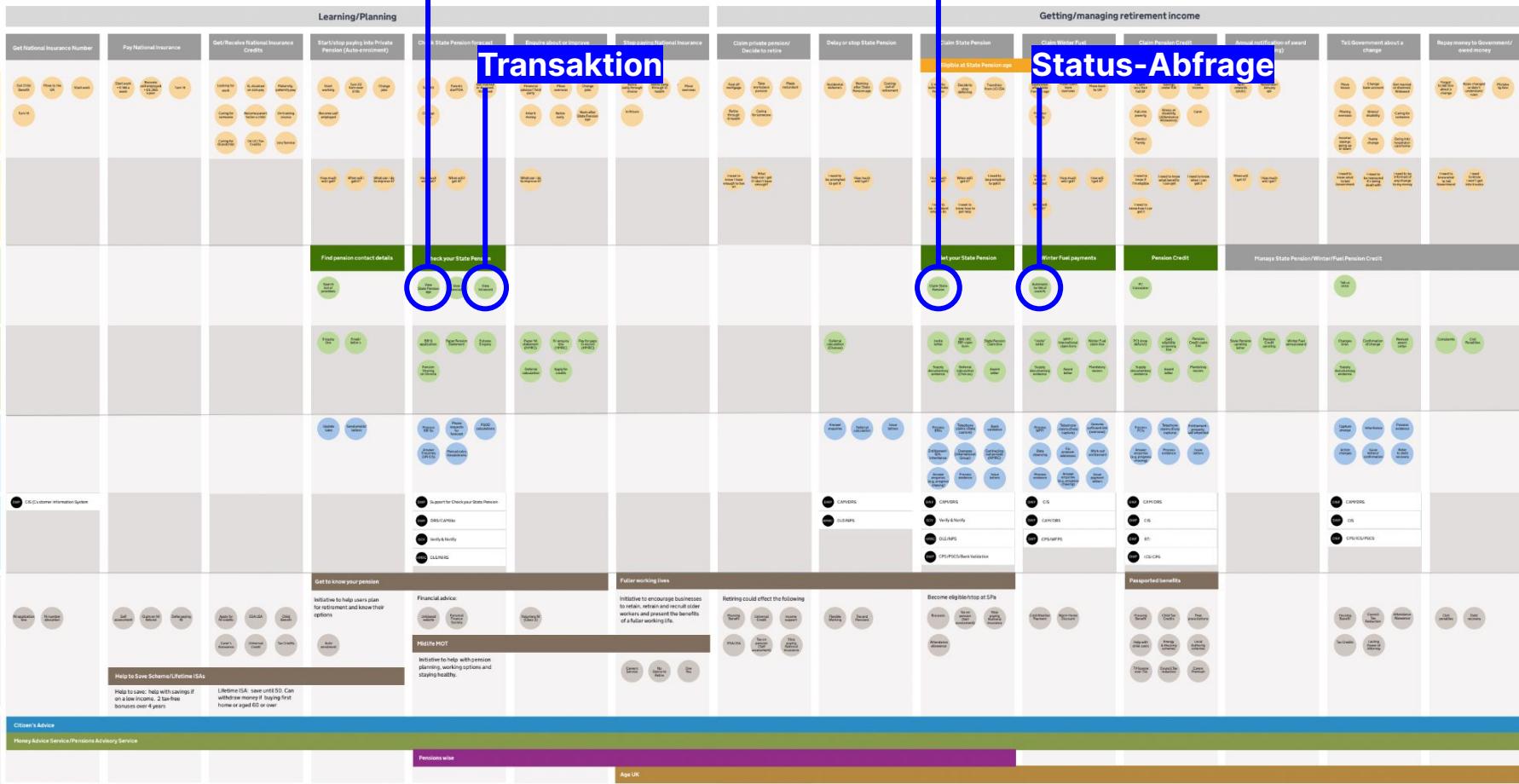


medien-
übergreifend

Retirement Journey



Retirement Journey



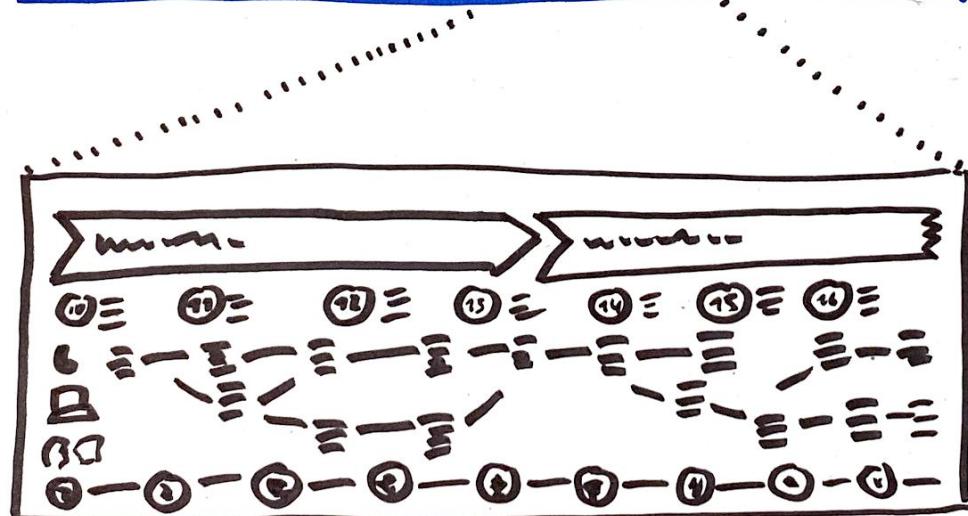
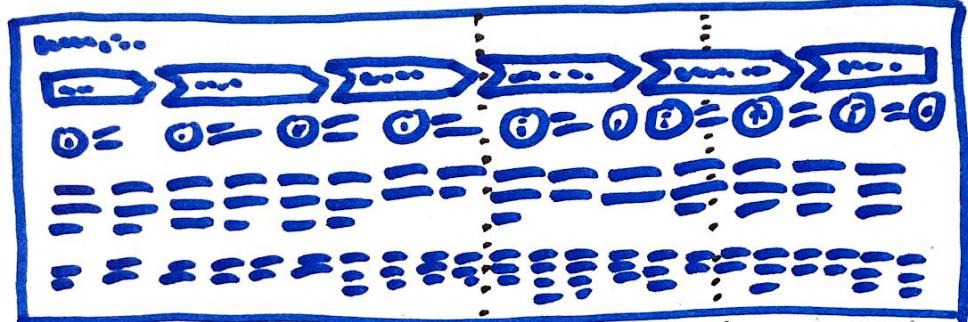


„Entwerfe eine Sache immer in ihrem nächsten größeren Kontext – ein Stuhl in einem Raum, ein Raum in einem Haus, ein Haus in einer Nachbarschaft, eine Nachbarschaft in einem Stadtplan.“

– **Eliel Saarinen, Architekt**



Reinzoomen, rauszoomen



Plan your retirement income: step by step

Check what pensions and financial support you can get, and decide when to retire.

 [Show all steps](#)

1

Check when you can retire

 [Show](#)

and

Check how much pension you could get

 [Show](#)

2

Increase your pension

 [Show](#)

3

Check what other financial support you could get

 [Show](#)

4

Decide when to retire

 [Show](#)

Was Service-Design braucht



radikalen
Fokus auf
Nutzende



ressortüber-
greifende
Kollaboration



Zeit und
Durchhalte-
vermögen

Was Service-Design nicht braucht



nur Innen-
und Fach-
sicht



Klare Trennung
von Zuständig-
keiten



kurze
Zeitrahmen
und fertig

Und wo fangen wir an?

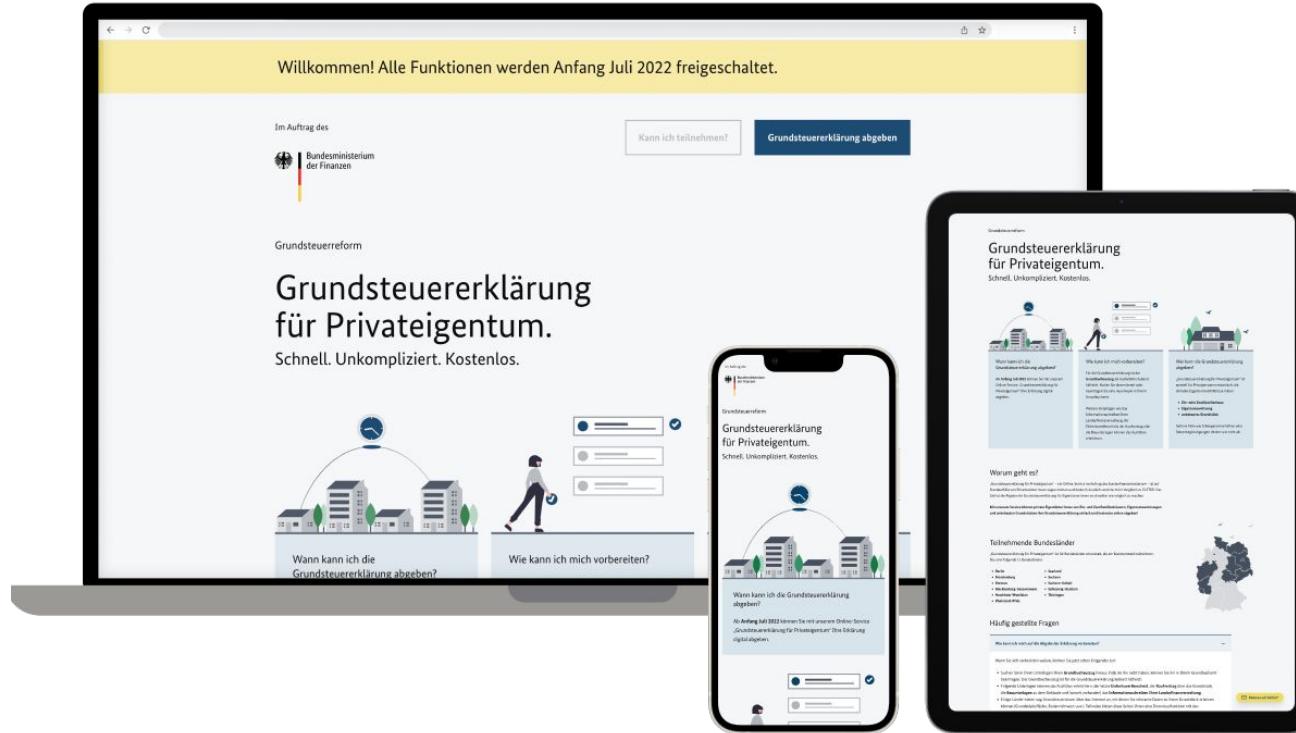


Beispiel Grundsteuer- erklärung für Privateigentum



Ab 04. Juli 2022 online

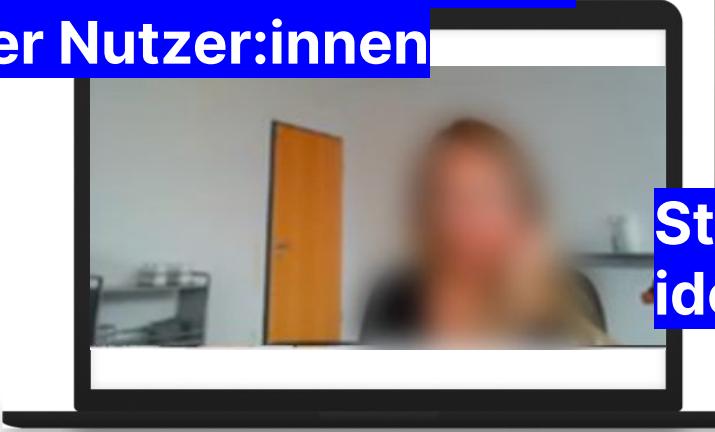
Abgabe der Grundsteuererklärung





Discovery im Team

Ziele und Bedürfnisse der Nutzer:innen



Stakeholder
identifizieren



bogen UX Test ++ Testbogen UX Test ++ Testbogen UX Test ++

Amtsgericht Berlin-Lichtenberg

Grundbuch

von

Lichtenberg

Amtsgericht Berlin-Lichtenberg

Grundbuch von Lichtenberg

Einf. 1468

Blatt 1

Bestimmungen der Grundstücke und der mit dem Eigentum verbundenen Rechte

Flur	Flurstück-Nr.	Fläche in m ²	Flur	Flurstück-Nr.	Fläche in m ²	Wirtschafts- und Lage
1	1	240	1	1	1677	Gehölze- und Gebäudenutzflächen Überseestraße 69
2	1	1675	2	1	1675	Gehölze- und Gebäudenutzflächen Überseestraße 69

Testbogen UX Test ++ Testbogen UX Test ++ Testbogen UX Test ++

Bestehende
Systeme
verstehen

Fachwissen
sammeln

Anlage 1

Erklärung zur Feststellung des Grundsteuerwerts

Am 01. Januar 2022

Angaben zur Feststellung

Grund der Feststellung

1) 2) 3) 4) 5)

Auf der wirtschaftlichen Einheit

1) 2) 3) 4) 5)

Lage des Grundstücks/Betriebs der Land- und Forstwirtschaft

Strukturkennung

Haussnummer Hausnamenszusatz Zustangaben

Über mehrere Flächen

Flurstück-Nr. Fläche in m²

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

98

99

100

101

102

103

104

105

106

107

108

109

110

111

112

113

114

115

116

117

118

119

120

121

122

123

124

125

126

127

128

129

130

131

132

133

134

135

136

137

138

139

140

141

142

143

144

145

146

147

148

149

150

151

152

153

154

155

156

157

158

159

160

161

162

163

164

165

166

167

168

169

170

171

172

173

174

175

176

177

178

179

180

181

182

183

184

185

186

187

188

189

190

191

192

193

194

195

196

197

198

199

200

201

202

203

204

205

206

207

208

209

210

211

212

213

214

215

216

217

218

219

220

221

222

223

224

225

226

227

228

229

230

231

232

233

234

235

236

237

238

239

240

241

242

243

244

245

246

247

248

249

250

251

252

253

254

255

256

257

258

259

260

261

262

263

264

265

266

267

268

269

270

271

272

273

274

275

276

277

278

279

280

281

282

283

284

285

286

287

288

289

290

291

292

293

294

295

296

297

298

299

300

301

302

303

304

305

306

307

308

309

310

311

312

313

314

315

316

317

318

319

320

321

322

323

324

325

326

327

328

329

330

331

332

333

334

335

336

337

338

339

340

341

342

343

344

345

346

347

348

349

350

351

352

353

354

355

356

357

358

359

360

361

362

363

364

365

366

367

368

369

370

371

372

373

374

375

376

377

378

379

380

381

382

383

384

385

386

387

388

389

390

391

392

393

394

395

396

397

398

399

400

401

402

403

404

405

406

407

408

409

410

411

412

413

414

415

416

417

418

419

420

421

422

423

424

425

426

427

428

429

430

431

432

433

434

435

436

437

438

439

440

441

442

443

444

445

446

447

448

449

450

451

452

453

454

455

456

457

458

459

460

461

462

463

464

465

466

467

468

469

470

471

472

473

474

475

476

477

478

479

480

481

482

483

484

485

486

487

488

489

490

491

492

493

494

495

496

497

498

499

500

501

502

503

504

505

506

507

508

509

510

511

512

513

514

515

516

517

518

519

520

521

522

523

524

525

526

527

528

529

530

531

532

533

534

535

536

537

538

539

540

541

542

543

544

545

546

547

548

549

550

551

552

553

554

555

556

557

558

559

560

561

562

563

564

565

566

567

568

569

570

571

572

573

574

575

576

577

578

579

580

581

582

583

584

585

586

587

588

589

590

591

592

593

594

595

596

597

598

599

600

601

602

603

604

605

606

607

608

609

610

611

612

613

614

615

616

617

618

619

620

621

622

623

624

625

626

627

628

629

630

631

632

633

634

635

636

637

638

639

640

641

642

643

644

645

646

647

648

649

650

651

652

653

654

655

656

657

658

659

660

661

662

663

664

665

666

667

668

669

670

671

672

673

674

675

676

677

678

679

680

681

682

683

684

685

686

687

688

689

690

691

692

693

694

695

696

697

698

699

700

701

702

703

704

705

706

707

708

709

710

711

712

713

714

715

716

717

718

719

720

721

722

723

724

725

726

727

728

729

730

731

732

733

734

735

736

737

738

739

740

741

742

743

744

745

746

747

748

749

750

751

752

753

754

755

756

757

758

759

760

761

762

763

764

765

766

767

768

769

770

771

772

773

774

775

776

777

778

779

780

781

782

783

784

785

786

787

788

789

790

791

792

793

794

795

796

797

798

799

800

801

802

803

804

805

806

807

808

809

810

811

812

813

814

815

816

817

818

819

820

821

822

823

824

825

826

827

828

829

830

831

832

833

834

835

836

837

838

839

840

841

842

843

844

845

846

847

848

849

850

851

852

853

854

855

856

857

858

859

860

861

862

863

864

865

866

867

868

869

870

871

872

873

874

875

876

877

878

879

880

881

882

883

884

885

886

887

888

889

890

891

892

893

894

895

896

897

898

899

900

901

902

903

904

905

906

907

908

909

910

911

912

913

914

915

916

917

918

919

920

921

922

923

924

925

926

927

928

929

930

931

932

933

934

935

936

937

938

939

940

941

942

943

944

945

946

947

948

949

950

951

952

953

954

955

956

957

958

959

960

961

962

963

964

965

966

967

968

969

970

971

972

973

974

975

976

977

978

979

980

981

982

983

984

985

986

987

988

989

990

991

992

993

994

995

996

997

998

999

1000

1001

1002

1003

1004

1005

1006

1007

1008

1009

1010

1011

1012

1013

1014

1015

1016

1017

1018

1019

1020

1021

1022

1023

1024

1025

1026

1027

1028

1029

1030

1031

1032

1033

1034

1035

1036

1037

1038

1039

1040

1041

1042

1043

1044

1045

1046

1047

1048

1049

1050

1051

1052

1053

1054

1055

1056

1057

1058

1059

1060

1061

1062

1063

1064

1065

1066

1067

1068

1069

1070

1071

1072

1073

1074

1075

1076

1077

1078

1079

1080

1081

1082

1083

1084

1085

1086

1087

1088

1089

1090

1091

1092

1093

1094

1095

1096

1097

1098

1099

1100

1101

1102

1103

1104

1105

1106

1107

1108

1109

1110

1111

1112

1113

1114

1115

1116

1117

1118

1119

1120

1121

1122

1123

1124

1125

1126

1127

1128

1129

1130

1131

1132

1133

1134

1135

1136

1137

1138

1139

1140

1141

1142

1143

1144

1145

1146

1147

1148

1149

1150

1151

1152

1153

1154

1155

1156

1157

1158

1159

1160

1161

1162

1163

1164

1165

1166

1167

1168

1169

1170

1171

1172

1173

1174

1175

1176

1177

1178

1179

1180

1181

1182

1183

1184

1185

1186

1187

1188

1189

1190

1191

1192

1193

1194

1195

1196

1197

1198

1199

1200

1201

1202

1203

1204

1205

1206

1207

1208

1209

1210

1211

1212

1213

1214

1215

1216

1217

1218

1219

1220

1221

1222

1223

1224

1225

1226

1227

1228

1229

1230

1231

1232

1233

1234

1235

1236

1237

1238

1239

1240

1241

1242

1243

1244

1245

1246

1247

1248

1249

1250

1251

1252

1253

1254

1255

1256

1257

1258

1259

1260

1261

1262

1263

1264

1265

1266

1267

1268

1269

1270

1271

1272

1273

1274

1275

1276

1277

1278

1279

1280

1281

1282

1283

1284

1285

1286

1287

1288

1289

1290

1291

1292

1293

1294

1295

1296

1297

1298

1299

1300

1301

1302

1303

1304

1305

1306

1307

1308

1309

1310

1311

1312

1313

1314

1315

1316

1317

1318

1319

1320

1321

1322

1323

1324

1325

1326

1327

1328

1329

1330

1331

1332

1333

1334

1335

1336

1337

1338

1339

1340

1341

1342

1343

1344

1345

1346

1347

1348

1349

1350

1351

1352

1353

1354

1355

1356

1357

1358

1359

1360

1361

1362

1363

1364

1365

1366

1367

1368

1369

1370

1371

1372

1373

1374

1375

1376

1377

1378

1379

1380

1381

1382

1383

1384

1385

1386

1387

1388

1389

1390

1391

1392

1393

1394

1395

1396

1397

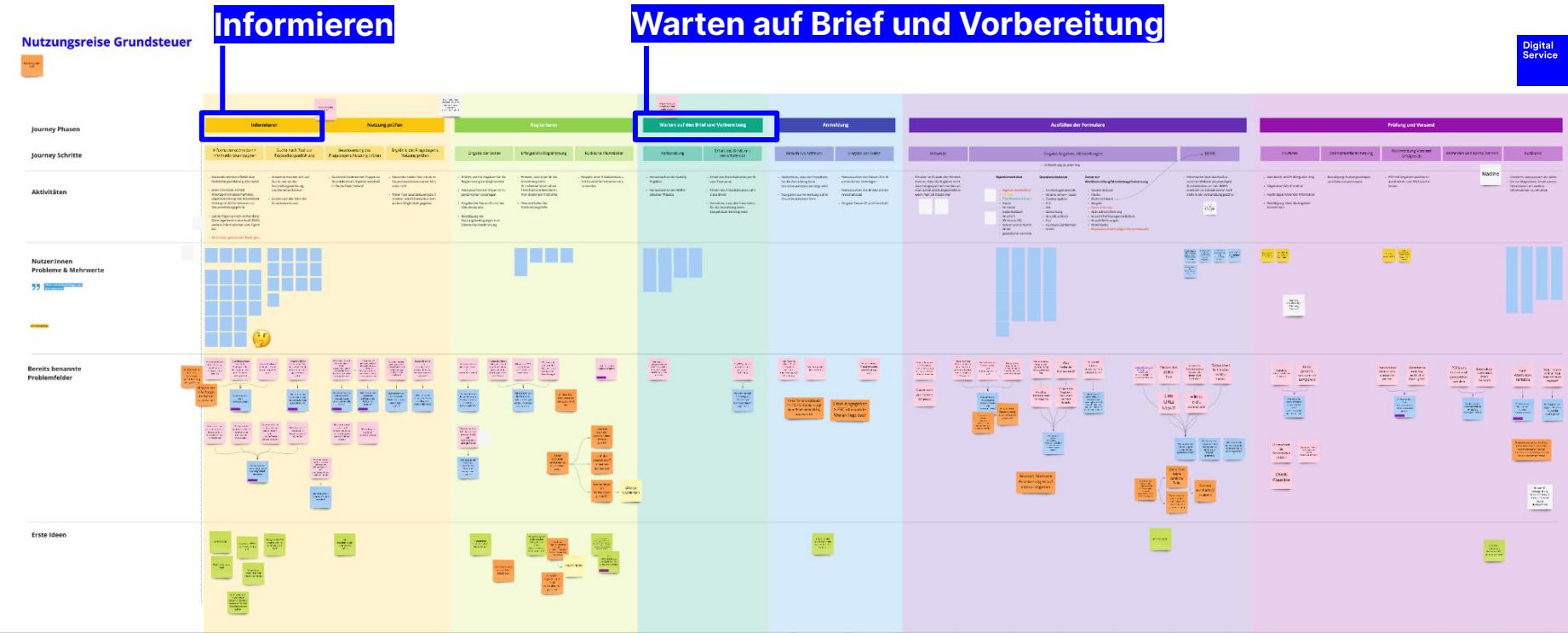
1398

1399

1400

Breite Perspektive für eine ganzheitliche Lösung

End-to-end User Journey



Radikaler Nutzerfokus

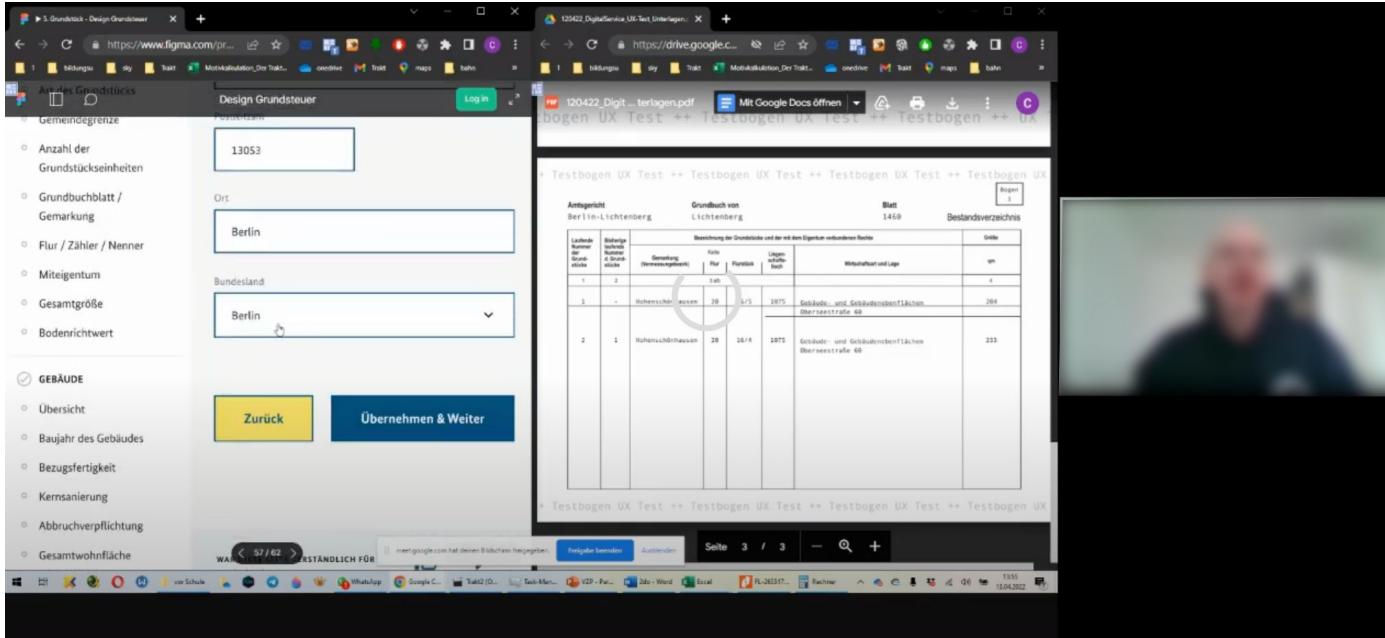
Das ganze Team hat die User-Brille auf

- Mehrwert für Nutzer:innen steht für ALLE immer an oberster Stelle
- Alle Mitglieder sind bei User-Interviews dabei
- Stakeholder werden in User-Research eingebunden



Konstante Feedback-Loops

Usability-Testing



Support-Anfragen einbeziehen

- Wir bieten die Kontaktaufnahme an
- Wir entwickeln aufgrund der Nachfragen und Wünsche den Service stetig weiter
- Support ist eine der wertvollsten Quellen um User-Insights zu sammeln

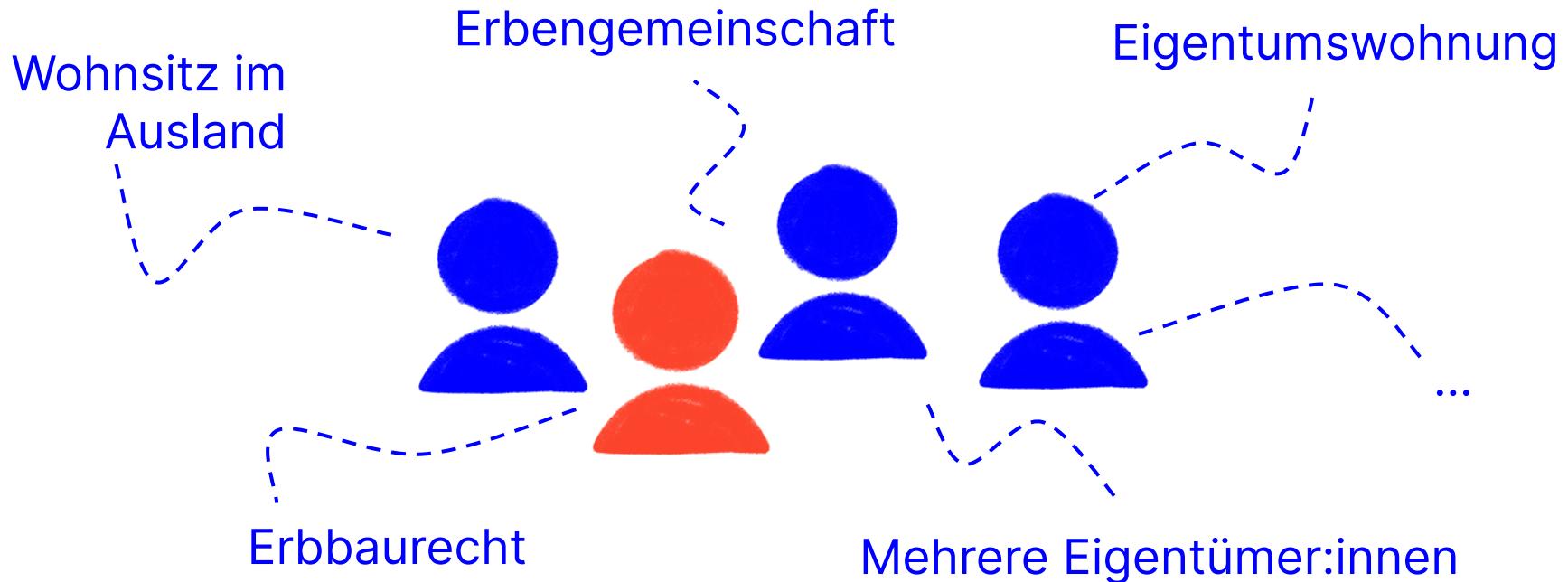


Und wenn es noch Hürden gibt?



Hürde: Anwendungsfälle

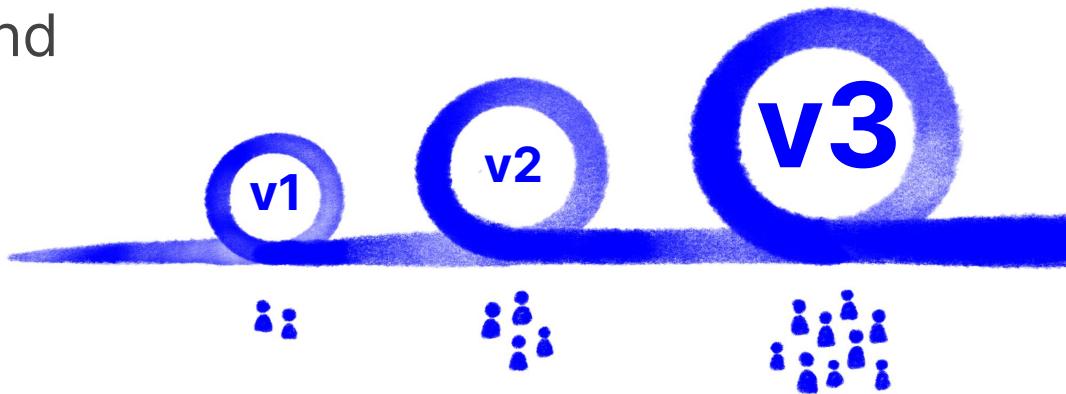
Wir können nicht alles – von Anfang an



Ganzheitlich gestalten: klein starten

Startpunkt finden

- Wichtigsten Anwendungsfälle identifizieren
- Wo wird schon relevanter Nutzen generiert?
- Fälle gezielt umsetzen und iterativ vorgehen



Hürde abbauen

Nutzer:innen rechtzeitig abholen

- Klare Erwartungen setzen
- Vor dem Start Nutzungsberechtigung prüfen
- Klar kommunizieren, warum der Service nicht genutzt werden kann
- Weiterführende Informationen bereitstellen

The image displays three separate screenshots of a digital service's user interface, specifically a "Nutzung prüfen" (Usage check) feature.

- Screenshot 1 (Top Left):** Shows a green checkmark icon and the text "Super, Sie können diesen Online-Dienst für Ihre Grundsteuererklärung nutzen." (Great, you can use this online service for your property tax declaration). It includes a "Zurück" (Back) button and a "Zur Grundsteuererklärung" (To property tax declaration) button.
- Screenshot 2 (Top Right):** Shows a red X icon and the text "Tut uns leid, Sie können unseren Online-Dienst leider nicht nutzen." (Sorry, you cannot use our online service). It includes a "Zurück" (Back) button and a "Zur Grundsteuererklärung" (To property tax declaration) button.
- Screenshot 3 (Bottom Right):** Shows a red X icon and the text "Auf Basis Ihrer Angaben haben wir festgestellt, dass Sie Ihre Grundsteuererklärung leider nicht mit unserem Online-Dienst machen können. Im Moment decken wir keine Grundstücke ab die steuerlich begünstigt oder befreit sind. Alternativ bietet sich eine Erfassung mit Elster an." (Based on your input, we have determined that you cannot use our online service to file your property tax declaration. At the moment, we do not cover properties that are tax-exempt or subsidized. Alternatively, you could use Elster). It includes a "Zurück zur Startseite" (Back to homepage) button.

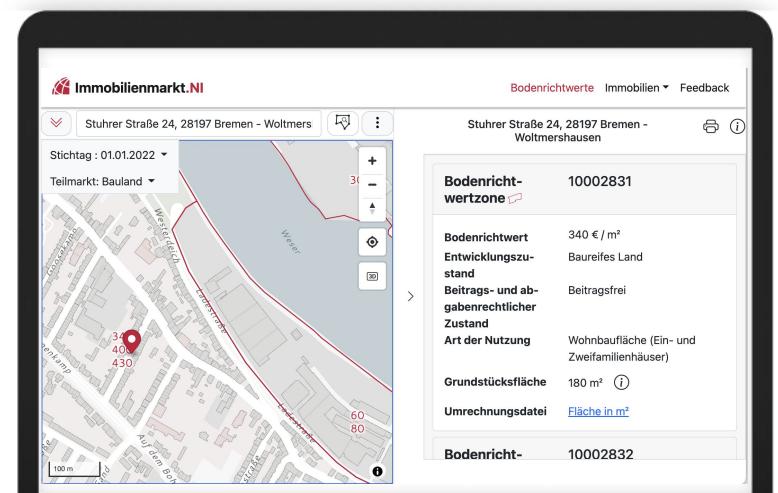
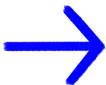
Systemintegration braucht Kollaboration und Zeit

Wertermittlung über externes BORIS-Portal

Angaben zum Grund und Boden

Fläche des Grundstücks in m ²	Bodenrichtwert je m ²
10	11
20	21

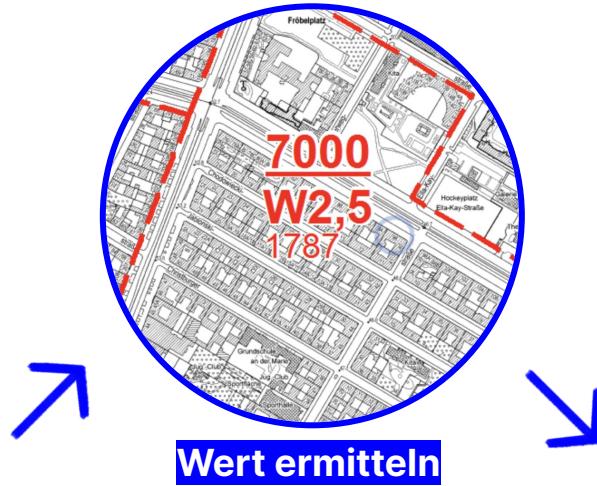
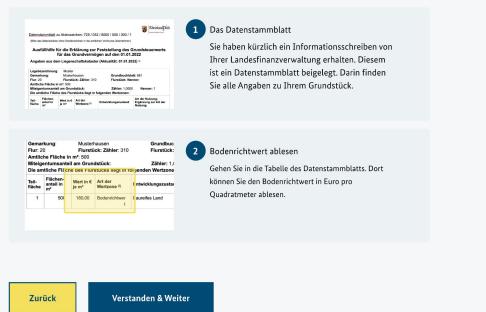
EUR EUR



Hürden abbauen

Brücken bauen

Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung:



The screenshot shows a step in the 'Informationsportal Grundstücksdaten'. It asks: 'Geben Sie den Bodenrichtwert für Ihr Grundstück ein'. Below is a text input field labeled 'Bodenrichtwert in € / m²'. To the right, a yellow sidebar says: 'In der vorletzten Zeile der PDF mit Detailangaben zu Ihrem Flurstück, finden Sie den Bodenrichtwert.' At the bottom are 'Zurück' and 'Übernehmen & Weiter' buttons.

In the top right corner of the main window, there is a small screenshot of a PDF titled 'Flurstück AKT - Flurstück 4 - Gemarkung Potzdorf' with the text 'Der Flurstück liegt ganz oder teilweise in der Zone mit dem Bodenrichtwert 10000,- €/m²' highlighted.

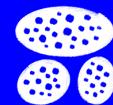
Tipps fürs Machen



bei den
Nutzenden
beginnen



über den
Tellerrand
schauen



schrittweise
in die Tiefe
arbeiten

Danke fürs Zuhören!

Fragen, Ideen, Kommentare?

DigitalService

digitalservice.bund.de
Prinzessinnenstraße 8-14,
10969 Berlin

Charlotte Vorbeck

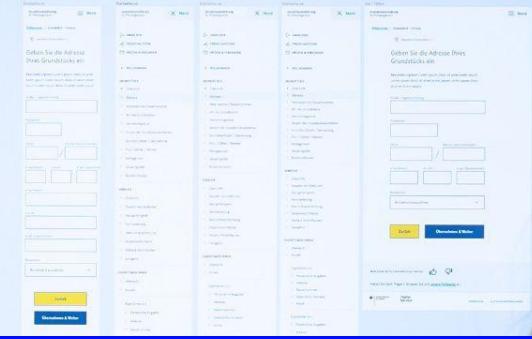
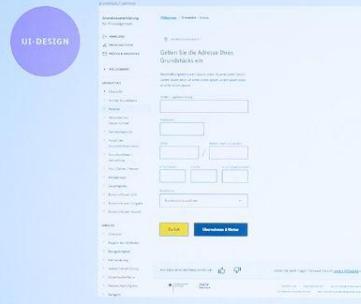
Senior UX-Designerin
[@digitalservice.bund.de](mailto:charlotte.vorbeck)
[@CharlotteVorbe9](https://www.linkedin.com/in/charlottevorbeck)

Martin Jordan

Head of Design
[@digitalservice.bund.de](mailto:martin.jordan)
[@martin_jordan](https://www.linkedin.com/in/martin_jordan)



Wir suchen Senior UX-Designer:innen!



Mehr über Design auf unserem Blog

**Neuer Blogpost:
,Mit Design
Verwaltung besser
gestalten'**

→ digitalservice.bund.de/blog