

User Research

Lunch & Learn, 10.04.2024

1. Why User Research?

Home > Digital > Agentur für Arbeit > Arbeitsagentur stoppt 60-Millionen-Euro-IT-Projekt

IT-Panne

Sechs Jahre, 60 Millionen Euro - aber keine Software für die Arbeitsagentur

16. Februar 2017, 15:38 Uhr



Only 16% of all IT projects over 10 million were 'successful'.

The main reason for the failures
was lack of input from users.

The most important success factor, however, is user involvement.

18F De-risking Guide

More 18F guides

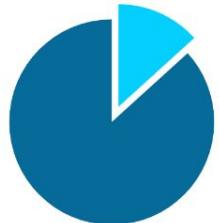
[Home](#) [State Software Budgeting](#) [Federal Field Guide](#) [QASP](#)

Deliver successful technology projects

Guidance for delivering successful custom technology projects in government.

[Read the guides](#)

[Request a workshop](#)



Only 13% of large government IT projects succeed*

Implementing custom software projects can be extraordinarily costly and risky in a government setting. Waterfall software development remains standard at all levels of government. Outdated budgeting and oversight processes have been designed around these very waterfall processes. Moving toward a user-centered, agile approach to this work will save millions of dollars in spending on bad software.

* From The Standish Group's "Haze" report

Introduction

Basic principles

User-centered design

Agile software development

Product ownership

DevOps

Building with loosely coupled parts

Modular contracting

Footnotes

Planning

Deciding what to buy

Doing the work

Appendix

User-centered design [🔗](#)

All software development should be centered on the needs of the software's actual end users, the specific people who are expected to use it. These "end users" may be applicants for benefits, call center workers, case workers, other state employees or any of innumerable other groups.

Designing with and for users reduces project risks by ensuring the software is solving actual problems (as opposed to what a few stakeholders think the problems actually are). These problems are identified via a variety of research tactics, including interviews and testing for usability.

In user-centered design, all work is in the service of those end users' needs. That work is identified and prioritized in close and regular collaboration with end users, and is informed by, but not subservient to, any technical constraints. (That is, the goal of the work is to deliver value to users, which involves dealing with the realities of approved programming languages or server software, but work should never be omitted because of the perception that technical constraints would make it impossible.) The technical team and end users regularly review the work, as it is being performed, and the development work on the new software is not considered finished until those end users agree that their needs have been met. Designing with and for users reduces project risks by ensuring the software is solving users' problems.

Agile software development [🔗](#)

Detailed, long-term plans for major, custom software projects have long been the norm in government. But, as software engineers and policy makers have learned over the years, those plans are never correct. They need a lot of costly modifications, leading to requests for more money to pay for "change orders". It's time for government executives and budget officials to stop asking for detailed long-term plans, and instead to budget for software projects in a new way.

Planning an entire project upfront is known as "waterfall" development.

User-centered design

All software development should be centered on the needs of the software's actual end users, the specific people who are expected to use it. These "end users" may be applicants for benefits, call center workers, case workers, other state employees or any of innumerable other groups.

Designing with and for users reduces project risks by ensuring the software is solving actual problems (as opposed to what a few stakeholders think the problems actually are). These problems are identified via a variety of research tactics, including interviews and testing for usability.

In user-centered design, all work is in the service of those end users' needs. That work is identified and prioritized in close and regular collaboration with end users, and is informed by, but not subservient to, any technical constraints. (That is, the goal of the work is to deliver value to users, which involves dealing with the realities of approved programming languages or

You need user research — to meet user needs





Ärger über Elster

■ Wie die digitale Grundsteuererklärung die Bürger verzweifeln lässt

Millionen Deutsche versuchen gerade, ihre Grundsteuererklärung abzugeben. Manche verzagen an Beamtendeutsch, verwirrenden Formularen und Technikhürden. Warum manche Anrufer weinen.

Von Markus Böhm und Jörg Breithut

06.08.2022, 10.08 Uhr





news.de

AKTUELLES ▾ UNTERHALTUNG ▾ RATGEBER ▾ THEMEN MEDIATHEK ▾

🔍✉️🏡ƒ🐦RSS

news.de / Aktuelles / Politik / Energiepauschale für Studierende startet mit IT-Panne: Studenten sind wütend: Anträge seit 15. März nicht möglich

Erstellt von Sabrina Böhme - ① 15.03.2023, 09.30 Uhr

Energiepauschale: "Ein absolutes Desaster!" Studierende fühlen sich nach IT-Panne "verarscht"

Endlich ist es soweit. Studierende und Fachschüler:innen sollen die Energiepauschale beantragen können. Doch der Start erwies sich für viele Antragsberechtigte als Desaster. Die Webseite zur Antragsstellung war überlastet.



Chaos zum Start der Energiepauschale für Studierende: Konto zur Beantragung ist überlastet. (Symbolfoto)
Bild: Adobe Stock/ PaeGAG

Bleiben Sie dran!

Wollen Sie wissen, wie das Thema weitergeht? Wir informieren Sie gerne.

Ihre E-Mail-Adresse

Anmelden

Ja, ich stimme der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung meiner personenbezogenen Daten gemäß der [ausführlichen Einwilligungserklärung](#) zu.

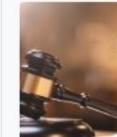
★★★★★ 10

tweet

teilen



News Aktuell



Neue Gesetze im März 2023
Bierpreise, Gaspreisbremse und Co.! Diese Gesetzesänderungen gelten seit dem 01.03.



Deutschlandticket gescheitert?
49-Euro-Ticket



Startseite > Wirtschaft > Verbraucher > Warum Autobesitzer meist an der Online-Zulassung "i-Kfz" scheitern



Online-Zulassung "i-Kfz"

Komplizierter als jeder Behördengang

Stand: 11.02.2024 11:27 Uhr

Seit fünf Monaten soll fast alles rund um die Fahrzeug-Zulassung dank Internet ein Kinderspiel sein - eigentlich. Doch Autobesitzer und auch Kommunen scheitern reihenweise.



Von Juri Sonnenholzner, SWR

Das sah machbar aus: alles auf der Checkliste der Zulassungsstelle beisammen, Fahrzeugpapiere, ein Benutzerkonto bei "BundID", onlinefähiger Personalausweis mit freigeschalteter "eID-Funktion" inklusive sechsstelliger

Consequences

Only around one in three citizens and public sector employees have confidence in the state's ability to fulfill or solve its many tasks and problems.

The administration is often the central point of contact for citizens and companies with the state. Digital services serve as intermediaries.



■ 2022 ■ 2023

► Seite 35

Zufriedenheit

Für den langfristigen Erfolg der digitalen Transformation in der Verwaltung müssen digitale Angebote nutzer*innenzentriert gestaltet werden, sodass die Bürger*innen sie leicht finden und nutzen können. Dies gelingt bisher nicht bei allen.



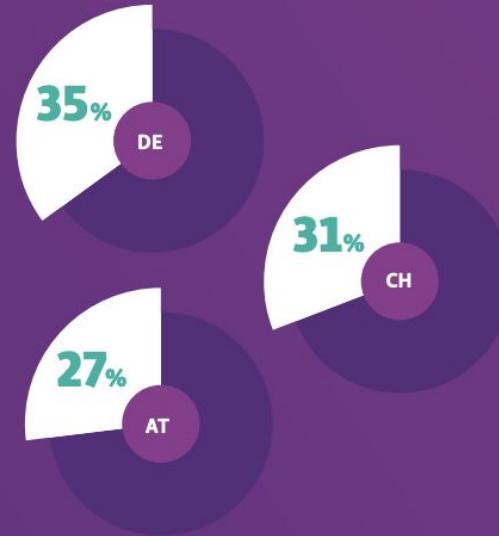
42%

der Deutschen, die das E-Government-Angebot ihrer Stadt oder Gemeinde kennen, sind damit nicht zufrieden.

► Seite 37

Die Digitale Nutzungslücke

Die Digitale Nutzungslücke – ein zentraler Indikator für den Erfolg der digitalen Transformation in der Verwaltung – zeigt den Teil der Bürger*innen, der einen Behördengang immer noch offline abwickelt, statt den digitalen Weg zu wählen.



► Seite 41

The shortage of skilled workers in administration only increases. 20% of staff will retire by 2030.

We believe that a positive interaction with digital services can increase trust in the efficiency of the state and make working in administration more attractive.

Popular

RECENT

 r/MarvelStudiosSpoilers r/MCUSpoilers r/malefashionadvice

TOPICS

 Gaming Sports Business Crypto Television Celebrity

See more

RESOURCES

 About Reddit Advertise Help Blog Careers Press r/BritishSuccess • 8 mo. ago
SeaWeasil

The gov.uk website. Somehow, unfathomably, the government website is one of the most sensible, logical, easy to use and useful websites ever. How did that happen?



2.9K



228



Share



Report



u/CosmosDirekt • Promoted



Profitiere jetzt von unseren Cosmic DEAL DAYS und erhalte bis zum 14.04. für jeden Abschluss einer Privat-Haftpflicht-, Hausrat-, Auto- und Unfallversicherung jeweils einen 15 € Amazon.de Gutschein*. Sichere Dir jetzt Top-Versicherungen zum Top-Deal.

cosmosdirekt.de



Learn More

Sort by: Best

 Add a Comment

Francoberry • 8mo ago

The Government Digital Service (GDS) is a world-leading set of guidelines and practices that have really done a great job. Multiple other government agencies have used it as the basis for their online services. It's a triumph of accessibility!



1K



2



Reply



Share



craigtho • 8mo ago

It is also detailed somewhat in the DevOps handbook (2nd edition) for its success in adopting DevOps.



201



2



Reply



Share



mandyhtarget1985 • 8mo ago

I use it regularly for work purposes (gov gateway) and its so easy to use and have everything in one place. Granted, once you get into the different tax sections, the interface changes slightly, but mostly its quite intuitive. Republic of Ireland revenue website is pretty similar - everything in one place.

r/BritishSuccess

Join

Huzzah!

opposite of /r/BritishProblems

555K
Members79
OnlineTop 1%
Rank by size

r/ArtistHate

JUST IN: Wacom announce that they have been working on a...



83 upvotes · 35 comments

r/privacy

The trend for Google and Apple becoming the "gatekeepers" to personal life service.

738 upvotes · 75 comments

r/technology

EU advances rules that wrestle control of user data away from...



7.4K upvotes · 226 comments

r/sysadmin

If You Had To Create All IT Policies From Scratch

523 upvotes · 163 comments

r/aiwars

Regulation is the only way for AI, we need to protect artists and illustrators not steal...

54 comments

r/StableDiffusion

We should start working on an open online database for ethical AI training data

To create a positive interaction, we need to **systematically** involve **all users** along the service lifecycle.

User focus is the guiding principle behind the digitalisation of public administration, as the implementation of the Online Access Act will only be successful if both citizens and companies actually use the online services.



Federal Ministry of the Interior

This systematic integration takes place through user research.

Reduced risk

Better spent tax money

Time saved for public servants

Data-based discussions

Influence stakeholders

Better services, better experienced

2. How to User Research?

Once we have gained a thorough understanding of the problem and opportunity areas, we can develop solutions incrementally, addressing actual customer needs and addressing the real needs of people. Then, with a detailed picture of the current state, we can think broader and more creatively, evaluate various options and test them in small, iterative loops, work towards solutions that work.

2

Solution second

Before making a thing, committing to a particular path or using a specific technology, we must understand the problem we are trying to solve. We do that by gathering all kinds of data – through surveys, interviews, user testing, quantitative and qualitative data analysis and talk to users and experts, trace journeys and map systems.

1

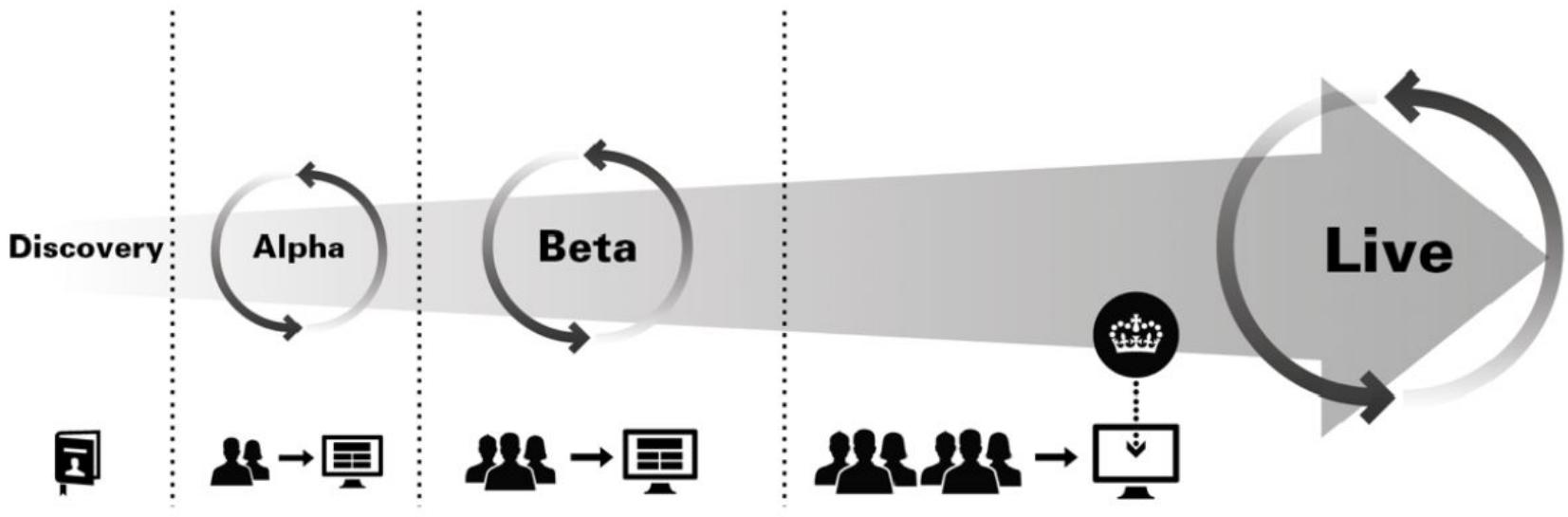
Problem first

digitalservice.land.danish how we work

Digital
Services

The goal of user research depends on the project's nature and phase.

User needs



Discovery
Inform strategic direction

Who are the **users**?

What is their **context**?

What **problems** do they face?

What are their **needs**?

Erste

Tools rec

Freunde, Familie und Online-Quelle zu Tools befragen

Steuer-ID (aus Lohnsteuerbesche Heraussuchen)

Wenn ELSTER:
- Aktivierung
- Aktivierung
- Zertifikatsd
- Abrufcode ei

Wenn anderes Benutzerkonto der Rechte zum Tools beantrag

Nutzenden-Reise: Einkommensteuer

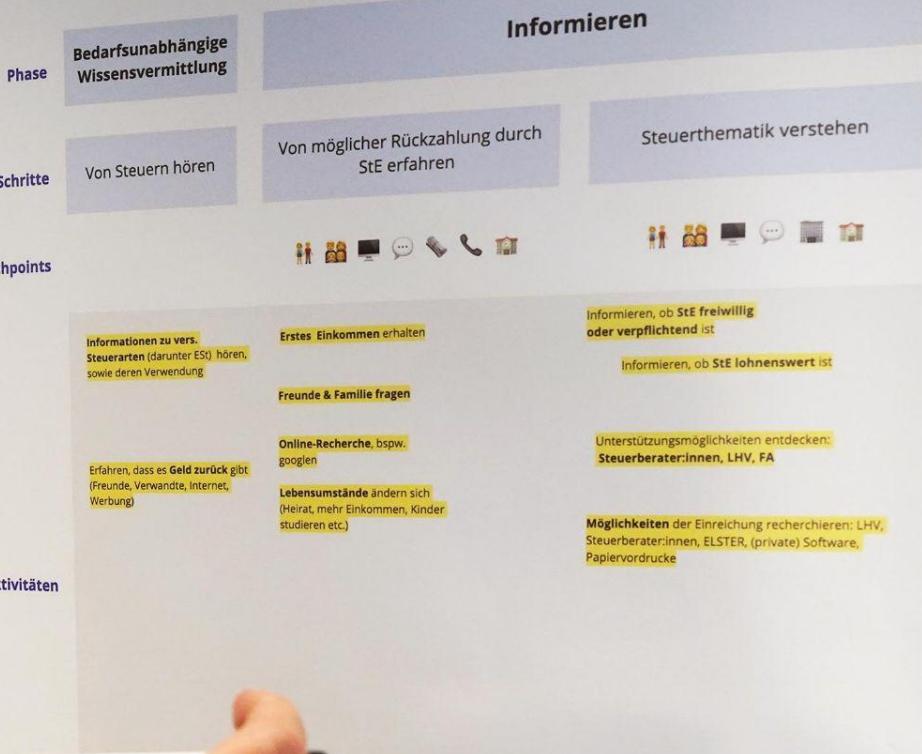
Arbeitsstand

STAND Arbeitsstand / v0.6
DATUM 03. Juni '22

NUTZENDEN-FOKUS

Die Inhalte fokussierte sich auf Bürgerinnen, für die eine vereinfachte StE einen hohen Mehrwert bietet

- Bürgerinnen mit Einkünften aus



Gathering knowledge

Hypothetische Potenzialfelder - Zugänge & Information

WISSEN & VERSTÄNDLICHKEIT

"Grundwissen Gründungsphase"

Potenzialfeld "Grundwissen und Formulare Gründungsphase"

Start mit einer leeren Webseite

Tag 1 - Grundwissen

- In der Gründerphase kann es wichtig sein, dass man die eigene Stellungnahme zu bestimmten Themen kennt.
- Was ist ein Betriebsvertrag? Was ist ein Betriebsverein? Was ist ein Betriebsrat?
- Was ist ein Betriebsrat? Was ist ein Betriebsverein? Was ist ein Betriebsvertrag?
- Was ist ein Betriebsrat? Was ist ein Betriebsverein? Was ist ein Betriebsvertrag?
- Was ist ein Betriebsrat? Was ist ein Betriebsverein? Was ist ein Betriebsvertrag?

Tag 2 - Rechtliche Fragen

- Mindestens drei Schwerpunkte für Betriebe sind:

 - Rechtsformen
 - Abgaben und Steuern
 - Personalrecht

Tag 3 - Finanzierung

- Mindestens drei Themen für eine Finanzierung:

 - Bankenfinanzierung
 - Private Finanzierung
 - Finanzierung über Investoren

"Steuererklärung/Jahresabschluss"

Potenzialfeld "Steuererklärung/Jahresabschluss"

Start mit einer leeren Webseite

Tag 1 - Probleme

- Große Unterschiede zwischen den Formularen der verschiedenen Steuern und Abgaben.
- Was ist ein Jahresabschluss? Was ist ein Jahresbericht? Was ist ein Jahresabschluss? Was ist ein Jahresbericht? Was ist ein Jahresabschluss? Was ist ein Jahresbericht?
- Was ist ein Jahresabschluss? Was ist ein Jahresbericht? Was ist ein Jahresabschluss? Was ist ein Jahresbericht?
- Was ist ein Jahresabschluss? Was ist ein Jahresbericht?

Tag 2 - Bedürfnisse

- Klarstellung zur Wichtigkeit von Angaben.
- Informationsbedürfnis bezüglich der steuerlichen Kosten.

"Laufende Prozesse"

Potenzialfeld "Laufende Prozesse"

Start mit einer leeren Webseite

Tag 1 - Probleme

- Mindestens fünf verschiedene Arbeitsschritte im Laufe eines Jahresabschlusses.
- Was ist ein Jahresabschluss? Was ist ein Jahresbericht? Was ist ein Jahresabschluss? Was ist ein Jahresbericht? Was ist ein Jahresabschluss? Was ist ein Jahresbericht?
- Was ist ein Jahresabschluss? Was ist ein Jahresbericht? Was ist ein Jahresabschluss? Was ist ein Jahresbericht?
- Was ist ein Jahresabschluss? Was ist ein Jahresbericht? Was ist ein Jahresabschluss? Was ist ein Jahresbericht?
- Was ist ein Jahresabschluss? Was ist ein Jahresbericht?

Tag 2 - Bedürfnisse

- Gliederung des Betriebes je nach:

 - Produktion
 - Marketing
 - Vertrieb

Tag 3 - Wiederholung

- Gliederung des Betriebes je nach:

 - Produktion
 - Marketing
 - Vertrieb

ÜBERBLICK & VORHERSEHBARKEIT

"St-Abgabe bei Steuerbefreiung"

Potenzialfeld "Überblick & Vorhersehbarkeit"

Start mit einer leeren Webseite

Potenzialfeld "Pflichtige Steuererklärung bei Steuerbefreiung"

Start mit einer leeren Webseite

"Überblick & Planung"

Potenzialfeld "Überblick & Vorhersehbarkeit"

Start mit einer leeren Webseite

Potenzialfeld "Pflichtige Steuererklärung bei Steuerbefreiung"

Start mit einer leeren Webseite

Identify Opportunity Fields

Potenzialfelder in Appendix



Prepare decisions

Alpha
Guide solution direction

What are users **mental models**?

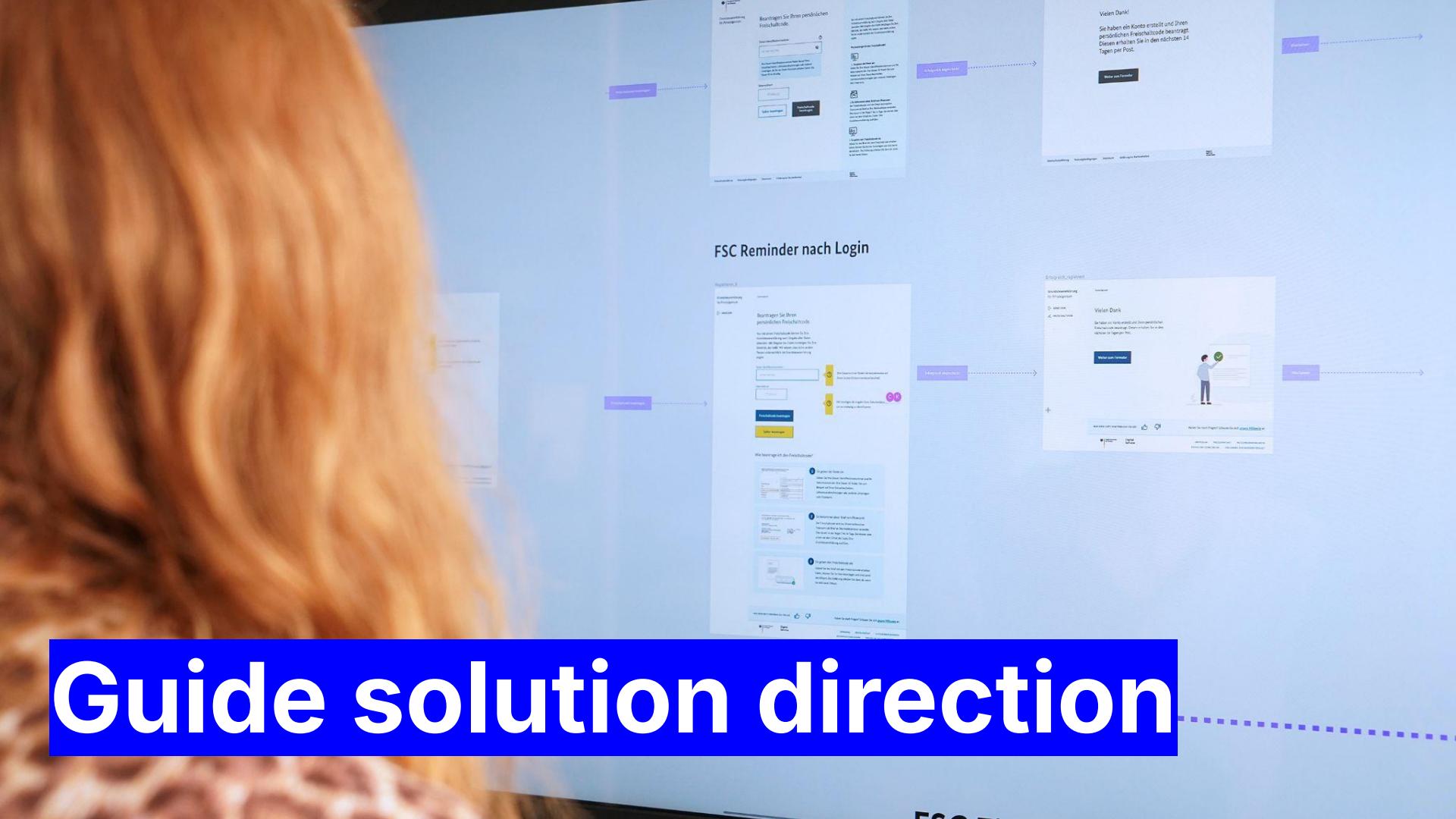
Which solution ideas are **meeting**
the user needs?

How can we **further develop** the
solution ideas?

Match user needs with solution ideas



Guide solution direction



Absender (Ihre ausstellende Behörde)



Personalausweis
mit Online-Ausweifunktion



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-Ausweifunktion**. 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-Ausweifunktion. Wir empfehlen Ihnen, die Online-Ausweifunktion im Internet zu nutzen.

Auf der Internetseite www.personalausweisportal.de erfahren Sie, wie einfach Sie sich online ausweisen und welche Unternehmen und Behörden Ihnen die Nutzung der Online-Ausweifunktion ermöglichen. Erste Informationen zur Online-Ausweifunktion 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-Ausweifunktion, z. B. nach Verlust des Personalausweises.

Nun noch ein Hinweis: Bitte denken Sie daran, Ihren alten Ausweis mitzubringen, wenn Sie Ihren Personalausweis erneut benötigen. Nur so kann der alte Ausweis gelöscht werden.



Personalausweis
mit Online-Ausweifunktion

BA Pankow, BfA Prenzlauer Berg, Friedestr. 17, 10405 Berlin
DV 11.0.80

Erika Mustermann
Heidestraße 17
51147 Köln



Personalausweis
mit Online-Ausweifunktion

Dieser Brief als Muster in leichter Sprache:
A version of this letter in English or other languages:
www.personalausweisportal.de/pin-brief

Informationen über die Online-Ausweifunktion Ihres Personalausweises

10.02.2022

Sehr geehrte Frau Mustermann,

Sie haben kürzlich einen Personalausweis beantragt und dabei auch erfahren, wie Sie ihn erhalten werden – falls nicht, melden Sie sich gern bei uns.

Auf der zweiten Seite dieses Briefes finden Sie Ihre Transport-PIN, damit können Sie die Online-Ausweifunktion Ihres Personalausweises (Online-Ausweis) einrichten. Sie entscheiden selbst, ob und wann Sie Ihren Online-Ausweis verwenden.

Was ist der Online-Ausweis?

- Er ist die digitale Erweiterung Ihres Personalausweises.
- Im Internet identifizieren Sie sich damit genauso sicher wie sonst vor Ort.
- Ihre Daten werden immer Ende-zu-Ende verschlüsselt übertragen.

Wofür kann ich den Online-Ausweis nutzen?

Steuererklärung absenden
ELSTER

Renteninformationen einsehen
Deutsche Rentenversicherung

Punkte im Fahreignungsregister einsehen
Kraftfahrt-Bundesamt Flensburg

Führungszeugnis beantragen
Bundesamt für Justiz

SIM-Telefonkarte freischalten
verschiedene Anbieter

Bankkonto eröffnen
verschiedene Anbieter

Für zusätzliche Möglichkeiten zur Nutzung und weitere Informationen zum Online-Ausweis halten Sie die Kamera Ihres Smartphones auf den QR-Code,
www.personalausweisportal.de



Improve solution ideas

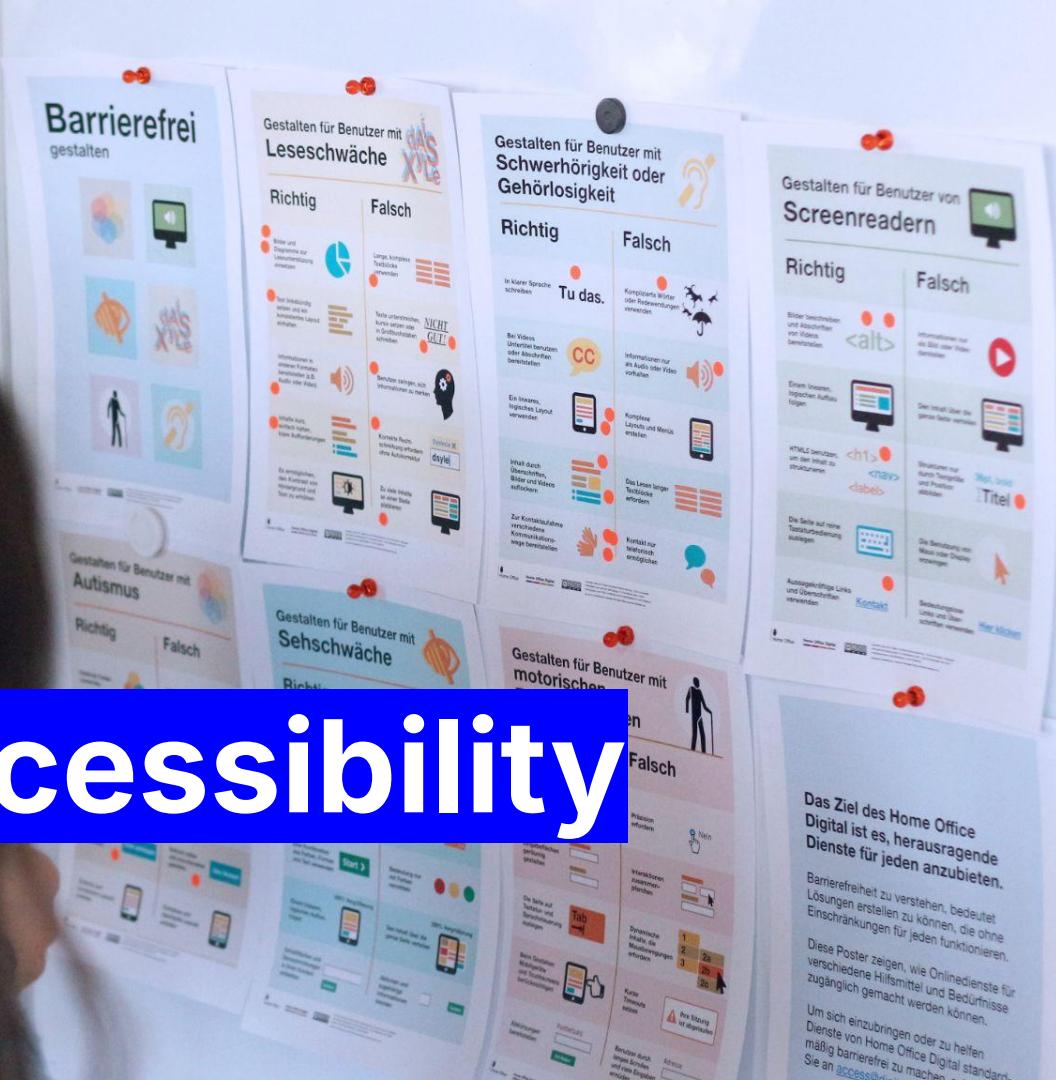
Beta

**Support to create a great and
issue-free service**

What **issues** do we face in the solution?

Is the solution meeting user needs of **all kind of users**?

Improve accessibility issues



Das Ziel des Home Office Digital ist es, herausragende Dienste für jeden anzubieten.

Barrierefreiheit zu verstehen, bedeutet Lösungen erstellen zu können, die ohne Einschränkungen für jeden funktionieren.

Diese Poster zeigen, wie Onlinedienste für verschiedene Hilfsmittel und Bedürfnisse zugänglich gemacht werden können.

Um sich einzubringen oder zu helfen mäßig barrierefrei zu machen. Sie an [accessibility@homeoffice.de](#).

#	Datum	Source	Flow-Step	Notes: Quote/Beobachtung	Tags	Kriterien	Desktop	Mobile	Content	Usability	Bug Status	Priority	Fragen/Historie/ Kommentare/Lösungsideen
1	2/15/2024	AG Bochum	0-Übergreifend	Vielen Dank für Ihre Angaben - Erwartungshaltung Flow ist zu Ende	#Flow	#Erwartungskonfirmität	x		x		#ticket	2	Seite rausnehmen?
2	2/15/2024	AG Bochum	1-LP-Beratungshilfese	Überspringen/Brille aufsetzen/Sehr langes, detailliertes lesen		#Zugänglich	x	x			#researchbedarf	2	User Research mit Nutzergruppe in früherer Journey-Phase Hypothese: Informationsoverload
3	2/15/2024	AG Bochum	1-LP-Beratungshilfese	Missverständnis Optionen - geht davon aus, dass es automatisch online übermittelt wird	#Einreichung	#Erwartungskonfirmität	x	x			#researchbedarf	2	Wenige Verständnisprobleme
4	2/15/2024	AG Bochum	1-LP-Beratungshilfese	Zugangsbarrieren Online-Einreichung (Vertretung, Verfügbarkeit)	#Vertreter:in	#Steuerbarkeit	x	x			#researchbedarf	3	Thema Vertreter:innen detaillierter explorieren (Anzahl, Needs, ...) Hypothese: Stärker Leitung notwendig
5	2/15/2024	AG Bochum	2-Grundvoraussetzun	CTA Weiter Out of Viewport, mehrere Nutzer:innen kommen an dieser Stelle nicht weiter, versuchen über Klick auf Nummern oder Überschriften weiter zu gekommen	#Flow	#Erwartungskonfirmität	x		x		#researchbedarf	2	- Conversionrate beobachten Hypothesen: Nicht native Gerät, gelbe Box,
6	2/15/2024	Usability-Test AG	2-Grundvoraussetzun	Änderung dieser Angaben nicht möglich: "Warum ist die Änderung hier nicht möglich. Das verunsichert mich. Es kann ja sein, dass sich jemand vertippt."	#ÄnderungenMachen	#Fehlertoleranz	x		x			3	- Formulierung rausnehmen - Navigation prüfen
7	2/15/2024	AG Bochum	2-Grundvoraussetzun	Begriff Gerichtsverfahren irritiert "Wenn ich bei der Polizei war, ist es dann schon ein Gerichtsverfahren?"	#Fachbegriffe	#Zugänglich	x	x				2	- Für Torsten zu explorieren
	RP Feedback	2-Grundvoraussetzun	Rechtsschutzversicherung kann unter Umständen doch zahlen, hier sollten User nicht pauschal rausfliegen	#Flow	#Individualisierbarkeit	x	x	x		#idee	2	- Gleichzeitig im Vorab-Check nachziehen	
8	2/15/2024	AG Bochum	2-Grundvoraussetzun	Begriff Rechtsschutzversicherung irritiert	#Fachbegriffe	#Zugänglich	x	x				3	- Für Torsten zu explorieren
9	2/15/2024	AG Bochum	2-Grundvoraussetzun	Sache und Angelegenheit zu unterscheiden ist schwer "klickt erst Ja, da sie in der Vergangenheit einen Beratungshilfeschein in der Selben Sache aber einer anderen Angelegenheit beantragt hat"	#Fachbegriffe	#Zugänglich	x	x				3	- Für Torsten zu explorieren
10	2/15/2024	AG Bochum	2-Grundvoraussetzun	"Haben Sie eine andere Möglichkeit, kostenlose Beratung zu bekommen?" - Frage verwirrt, unklar welche anderen Möglichkeiten es gibt	#Eindeutigkeit	#Vertrauenswürdig	x	x			#entwurf	2	- Frage zu Eigenbemühungen hier raus?
11	2/15/2024	AG Bochum	3-Angaben-zum-Anw	Filterfragen: Nutzende zögern bei mind. einer der 2 Fragen ("Was bedeutet Anwalt haben?") - Verunsicherung, vereinzelt Falschangabe zum Nachteil der Bürger:innen	#Eindeutigkeit	#Zugänglich	x	x				1	Idee: 2. Frage umstellen: Haben Sie schon einen Termin der wollen Sie im Nachhinein?
12	2/15/2024	AG Bochum	3-Angaben-zum-Anw	Datum und 4-Wochen-Frist verunsichern (Datum unbekannt, Unklar, ob 4 Wochen auf Termin mit Anwalt oder mit Rechtspfleger:in bezogen ist)	#Eindeutigkeit	#Zugänglich	x	x				2	
13	2/15/2024	AG Bochum	4-Angabe-Rechtsprob	Einordnung in Kategorien fällt teilweise schwer, insbesondere bei Meldungen mit Menschen	#Eindeutigkeit	#Zugänglich	x	x	x	x	#Content	2	
14	2/15/2024												Überprüfung der Beispiele, ob sie für alle Nutzer:innen verständlich sind. Tiles, damit hint geben zum Weiterverarbeitung
15	2/15/2024												
16	2/15/2024												Aktiv Aufforderung jede Frage einzeln zu beantworten?
17	2/15/2024	AG Bochum	4-Angabe-Rechtsprob	Wording Rechtsproblem - Unsicherheit, was genau ein rechtsproblem ist	#Eindeutigkeit		x		#Content			2	Wording in Problem ändern?
18	2/15/2024	AG Bochum	4-Angabe-Rechtsprob	Sub-Fragen nicht gelesen, zunächst wenig detaillierte Angaben	#Erwartungskonfirmät		x		#Usability #Content			1	Hypothese: Durch stärker Strukturierung der Fragen und Antworten kann RP schneller und ausreichend umfangreich Problem beschreiben
													Hypothese: Durch stärkere Strukturierung des Fragen- und Antworten-Layouts kann die Lesbarkeit erhöht werden.

Improve usability issues

Live
**Help optimizing and evolving
the service**

How is the service **adopted**?

How **satisfied** are our users with
the service?

How can we **evolve** the service?

Continuously learn about users



3,447

66.4%▲

compared to December 2020

55%

4.81%

How users get to the service

100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0

June

July

Aug.

Observe user behaviour



Support
is user
experience

The views of our products and services

Analyze user satisfaction



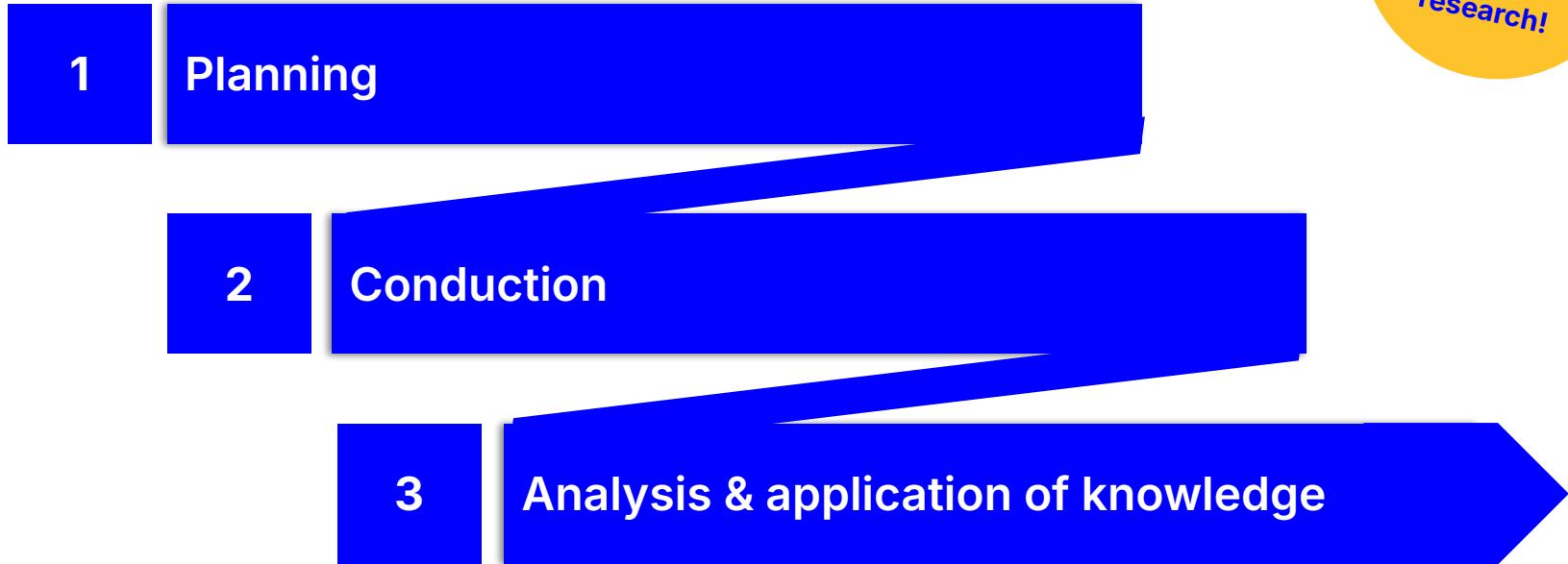
Identify feature opportunities

Reality is more complex - a project mostly is in different phases at the same time!

But now - How to go about it?

It starts very easy - always start with
desk research (=secondary Research)!

No answers available?
Let's plan a research project!



30% doing
research,
70% making
use of the
research!

Think about:

- Context
- Objective
- Questions & hypothesis
- Target group
- Timing & budget
- Stakeholders



Who should we talk to?
And where to find them?

Representative sample

- Age
- Income
- Residential area (rural vs. urban)
- Family status

→ www.destatis.de

Topic-related attributes

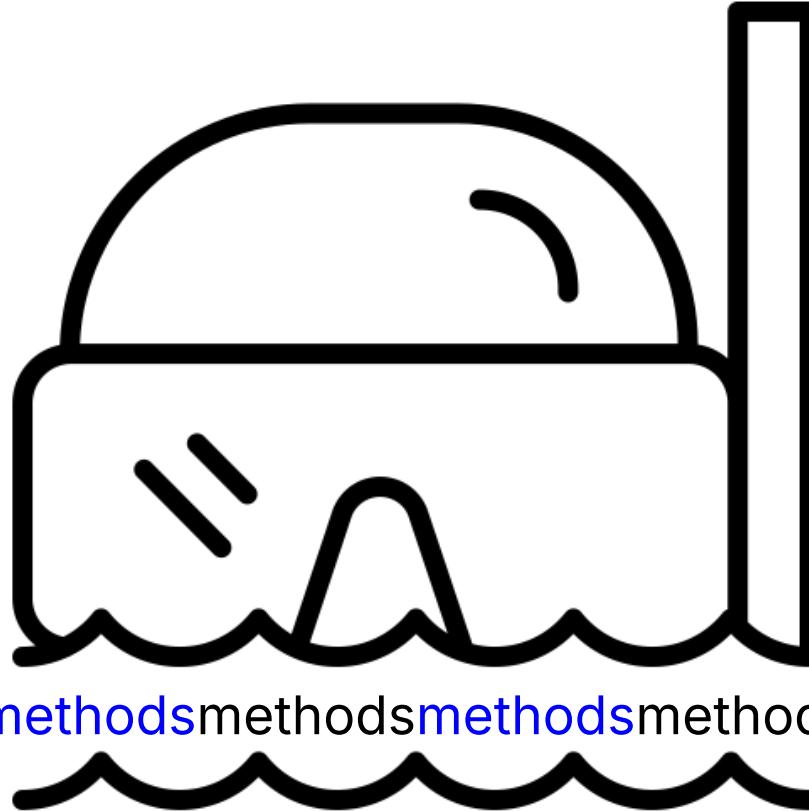
- Degree of experience with
- Level of knowledge of
- Interest in
- Possession of

Remember to include disabled people and people with low digital skills

Consider:

- Recruitment agencies
- Online panels
- User database / Existing users
- Cold calling / on-site
- Associations, community groups...



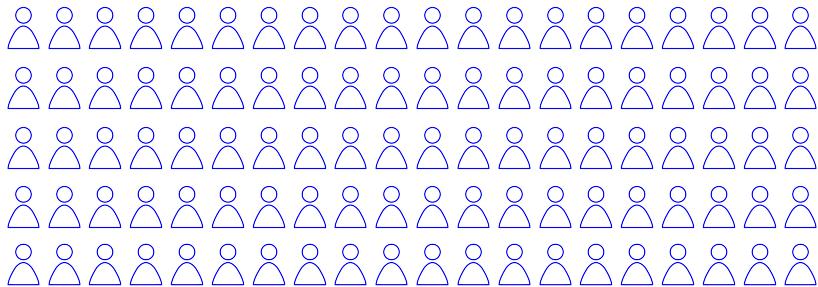


methods methods methods methods methods methods methods
methods methods methods methods methods methods methods
methods methods methods methods methods methods methods

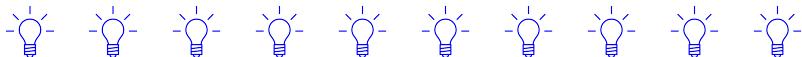
Methods can be divided into qualitative and quantitative methods.

Quantitative Research

100 people



10 insights



How many?

What?

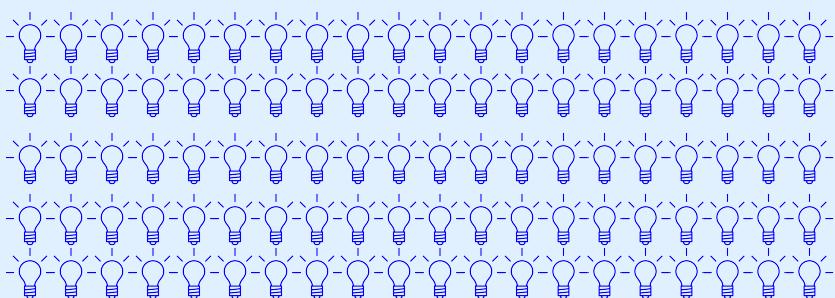
Characteristics, distributions, frequencies

Qualitative Research

10 people



100 insights



Why?

Attitudes, needs, mental models

Quantitative Methods



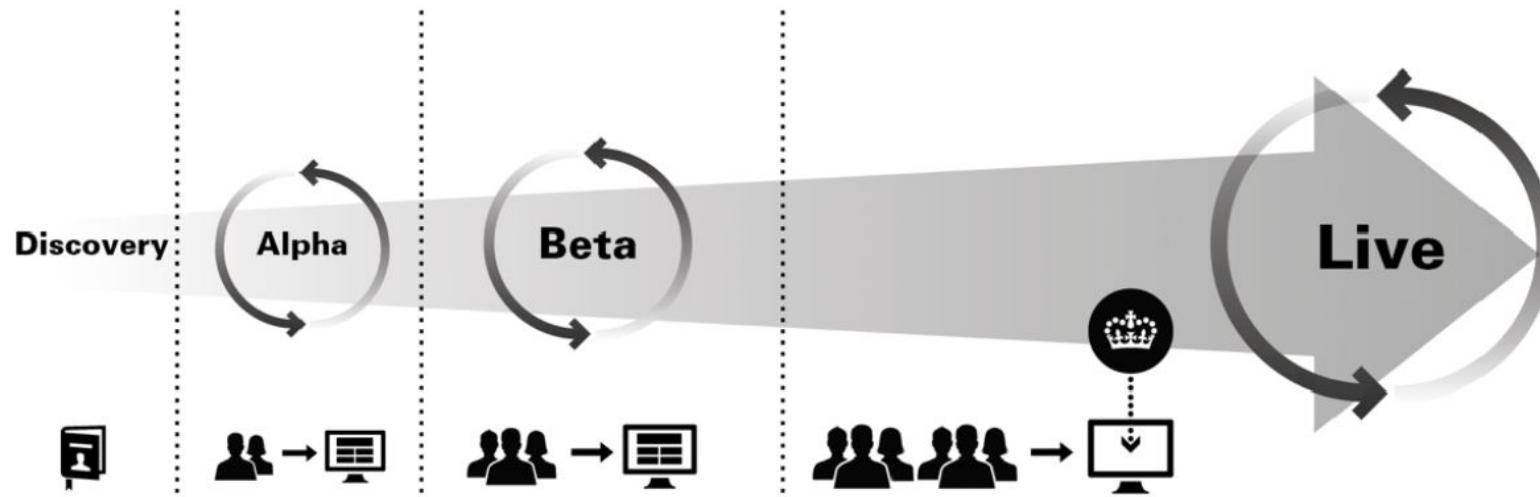
Qualitative Methods



Qualitative

Quantitative

User needs



Qualitative

Quantitative

User needs

Seg-
mentation

Diary Study

Focus
Groups

Card-Sorting

A/B-Testing

Long-Term-
Surveys

In depth
interviews

AlphaCultural
probes

Usability
Testing

Surveys

Mouse-Tracki-
ng

Benchmark-
Testing

Shadowing

Social Media
Analysis

Online-Com-
munity-
Analysis

Co-Creation

Eye-Tracking

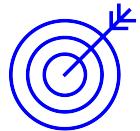
Driver
Analysis



A blurred photograph showing two individuals in what appears to be an interview or meeting room. One person is in the foreground, wearing a dark t-shirt, and another person is partially visible behind them. A small potted plant is on a shelf in the background.

**Interview
room**

Interviews



Explore needs, motives, behavior



Good preparation is key



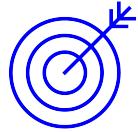
3in1: scientist, sport reporter, flight attendant



More than 3, less than 10!

Usability Testing





Evaluation of concepts, prototypes, products



Rather moderated than unmoderated testing



Don't forget to pre-test!

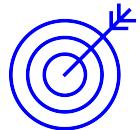


Create usage scenarios

Surveys



Check out the
EU Survey
playbook on
[Confluence](#)



Validate, prioritise user needs, problems, behavior



Think backwards: outcome before design



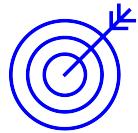
Keep response bias low



Max. 15 minutes - motivating design

Shadowing





**Deep understanding of product/ service usage
and problem handling**



Be prepared to the unexpected



4x one-hour or 2× 3-hour sessions a day



Pair up!



BETA [Contact the Service Manual team](#) if you have feedback, questions or suggestions.

[Service manual](#)

Check out the
GOV.UK
Service
Manual

User research

Understand user needs: plan research, prepare for sessions, share and analyse findings.

 [Show all sections](#)

Understanding user research

Introduction, user needs, users who need help online.

 [Show](#)

User research in the different design phases

Discovery, alpha, beta, live.

 [Show](#)

Preparing for user research

Planning, participants, locations, recruitment

Join the community

Find out what the cross-government community does and how to get involved.

[User research community](#)

[Accessibility community](#)

Get notifications

 [Get emails when any guidance within this topic is updated](#)

3. User Research at Digital Service



We all do user research all
the time - it is a team sport

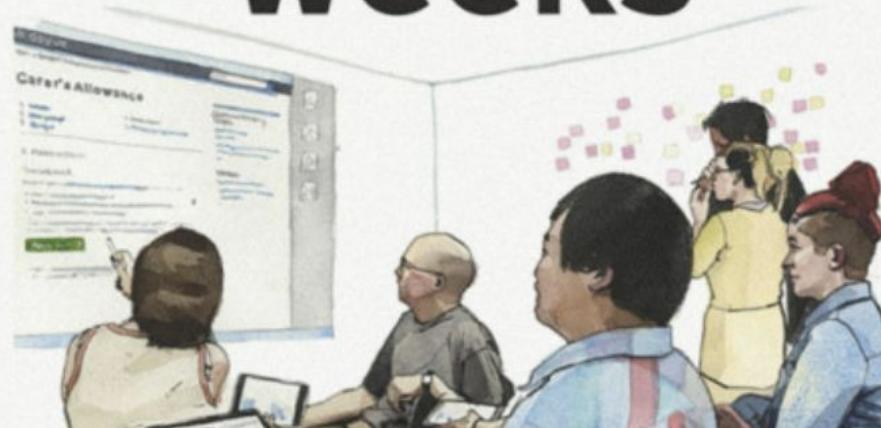
No need to be a researcher to contribute!

-  Be aware: Do you really know or just assume?
-  Reach out to us for consultancy, sparring, idea ping pong...
-  Attend interviews as silent listener and listen actively!
-  Conduct interviews and get better and better...

two hours every six weeks

Everyone on
the team
should observe
user research,
regularly
and often.

It's the best
way to make
sure a service
meets user
needs.



**Last year we started shaping
the practice with you**

team and grab
omin
ll your project
research. You
e right side as a
ur post it set.

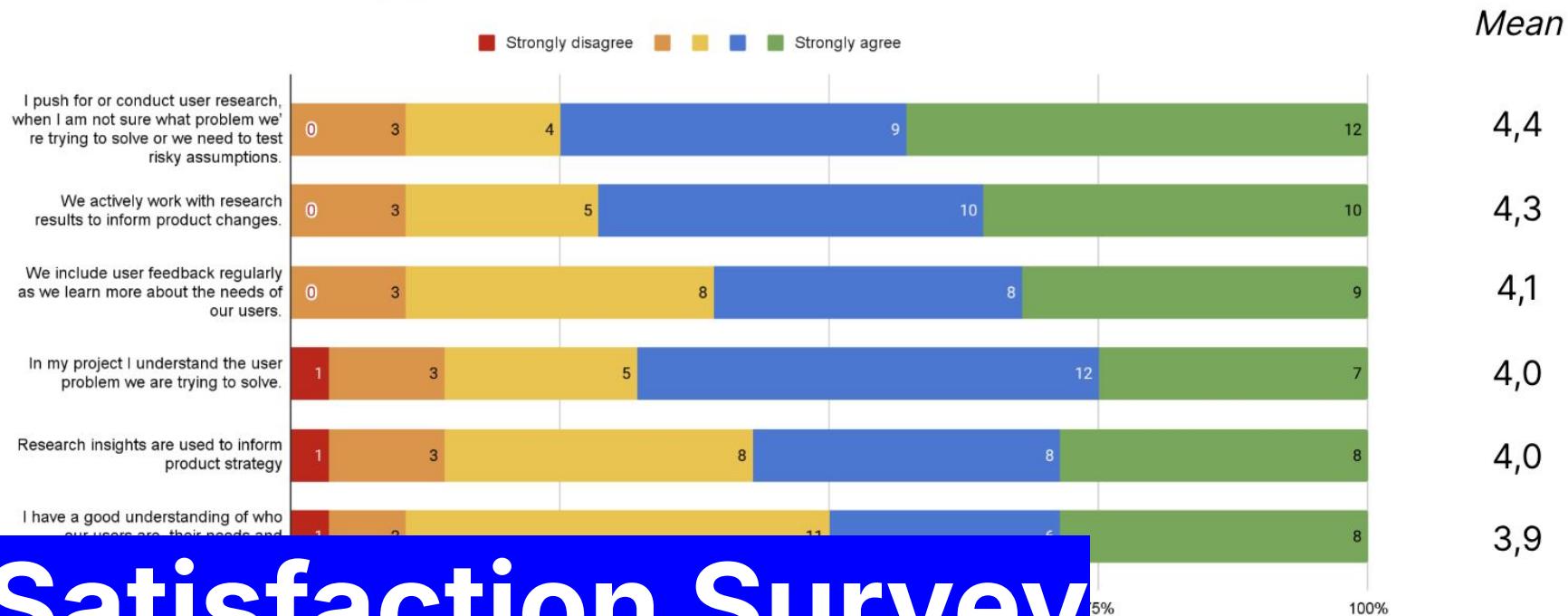
GUIDING QUESTIONS

- Description**
 - **Phase:** In which phase is your project?
 - **Discovery:** Please describe your discovery: How did you define the problem, the user needs, what were sources, what outcomes?
 - **Questions:** How did you define key research questions in each phase? What are / were your questions?
 - **Methods:** Which methods did you apply during the different phases? Why did you decide to choose this method and what other methods did you discuss?
 - **Iterative Work:** How iterative did you work? How regularly did you include user feedback into your work?
 - **Accessibility Standard:** Did you consider accessibility in your project? If yes, how did you ensure an accessible user experience?
- Challenges**



User Research Onsite

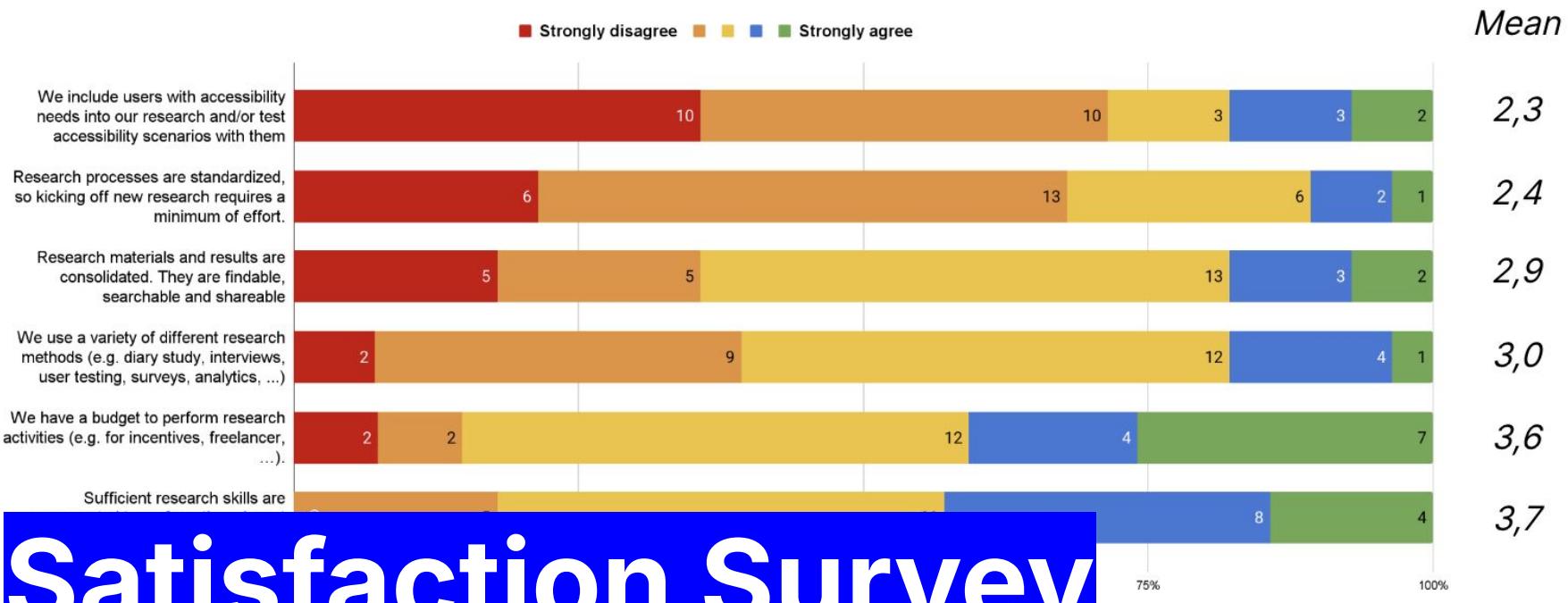
The base is set: Colleagues are living the user-centred and iterative thinking!



Satisfaction Survey

Question: The following statements relate to your everyday work. Please answer them from your personal perspective and rate them from 1 (strongly disagree) to 5 (strongly agree). N = 28, absolute numbers, Matrix

Now we need to take it to the next level to do quality work: Inclusive Research, Standards, Knowledge Sharing, ...



Satisfaction Survey

Question: The following statements relate to your everyday work. Please answer them from your personal perspective and rate them from 1 (strongly disagree) to 5 (strongly agree)., N = 28, absolut numbers, Matrix

More User Researcher join



Anja
Steuern



Ellen
ZOV



Joshua
RAST



Sonja
RAST (50%)

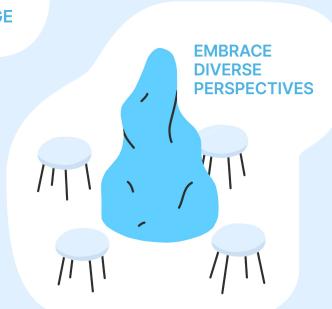


Martin
The Head

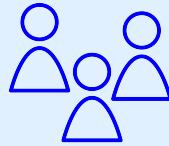
April

May

We want to help you to apply the company values



We are doing this in different working roles



The embedded
User Researcher



The User Research
Consultant



The practice and
operations role

User Research Support Hour *Specials*

**Survey Basics -
Writing good
questions**

11th of April

with Lena

**Scoping -
Target definition
& Research
planning**

16th of May

with Anja

**Recruiting -
How to find
participants**

June

**Guidelines -
How to write
good hypothesis
& interview
questions**

July

**Interviewing -
How to interview
like a pro**

August

with Agnieszka

Where you can find us

Support Hour



Every Thursday
between 2 and 3 pm in
person (HQ-2-Room
2.3) or [remotely](#).

Please [book](#) a slot in advance!

Confluence



Guidelines, templates,
secondary studies,
contacts

[User Research](#)

Slack



News, Weekly Research
Input, Exchange

[#1_ds_user_research](#)

Q & A