

Nutzende einbeziehen — bessere Angebote entwickeln

70% stimmen der Aussage zu:

»Ich erwarte von der Verwaltung (...), dass ich ihre Leistungen genauso einfach und bequem online in Anspruch nehmen kann wie die von Privatunternehmen.«

48% stimmen der Aussage zu:

»Wenn ich staatliche Angebote einfach digital nutzen könnte, dann würde dies mein Vertrauen in den Staat stärken.«

16% stimmen der Aussage zu:

»Der Staat macht mein Leben leichter.«

—jeweils eGovernment Monitor 2024, Seite 6



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



Frankfurter Allgemeine

ZEITUNG FAZ.NET

Israel Ukraine Politik **Wirtschaft** Finanzen Feuilleton Karriere Sport Gesellschaft Stil Rhein-Main Technik > **Abo**

STOCKENDE DIGITALISIERUNG

Das Elterngeld bitte auf Papier beantragen!

VON JANNIK BELSER - AKTUALISIERT AM 09.08.2023 - 07:59



Eigentlich hätte die Verwaltung zum Jahresbeginn vollständig digitalisiert sein sollen. Doch bundesweit wurde weniger als ein Viertel der Ziele erreicht.

MERKEN 71 | 29 | 3 Min.

Ob bei der Einbürgerung, der Eheschließung oder dem Erwerb eines Führerscheins: Die **Digitalisierung** der Verwaltung kommt hierzulande nur schleppend voran. Gemessen am Umsetzungsstand lag Deutschland 2022 im EU-Vergleich auf Rang 18 der 27 Mitgliedsländer.

Aktuell sind nur 128 von insgesamt 575 definierten Leistungskategorien deutschlandweit digitalisiert, wie es dem „Dashboard Digitale Verwaltung“ des Bundes zu entnehmen ist. Der Erste Minister hat sich im vergangenen Jahr 100 neue Kategorien vorgenommen. Bei 2017



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

Top-Grund, weshalb große
IT-Projekte scheitern:

Mangelnder Input der Nutzenden

—The Standish Group: Chaos Report 1995–2014

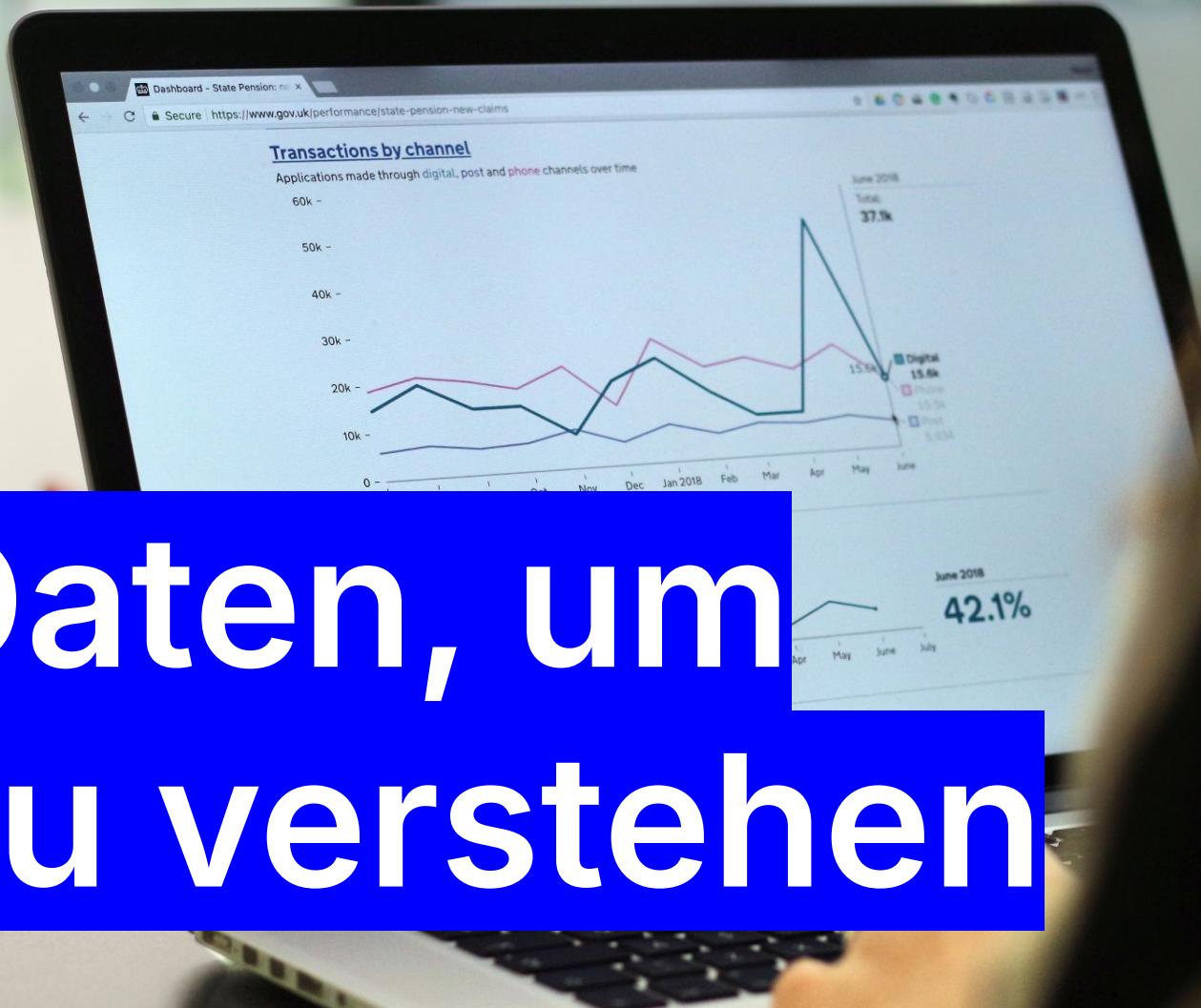
Top-Grund, weshalb große
IT-Projekte gelingen:

Einbeziehung von Nutzenden

—The Standish Group: Chaos Report 1995–2014

**Wer sind die Nutzenden?
Was machen sie?
Was brauchen sie?**

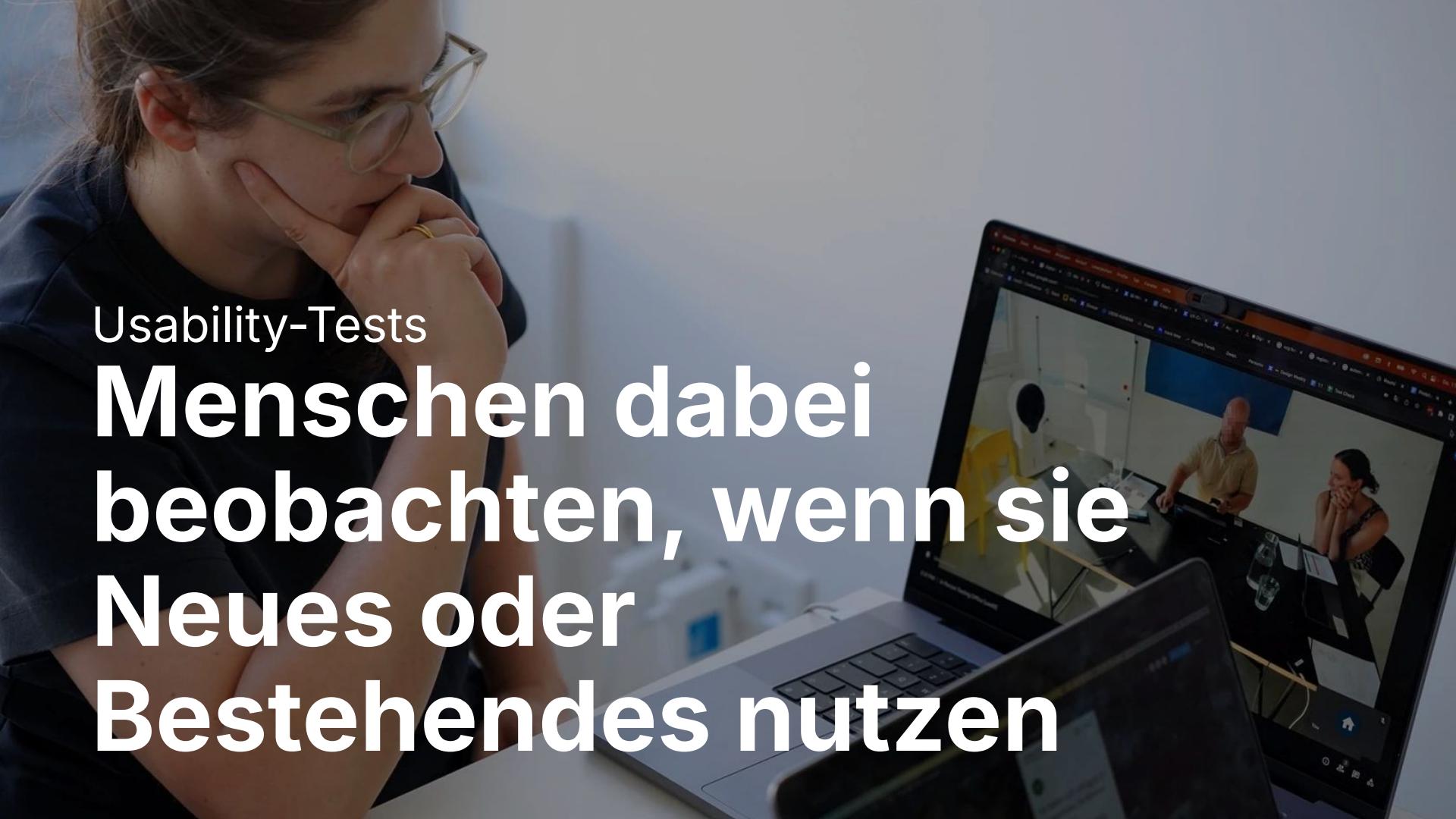
Daten, um zu verstehen



Interview room

Interviews

**Mit Menschen sprechen,
um ihre Einstellungen
und Präferenzen zu
verstehen**

A photograph of a woman with dark hair and glasses, wearing a dark t-shirt. She is leaning forward, resting her chin on her hand and looking intently at a laptop screen. The laptop screen shows a video call or recording of two people in an office setting.

Usability-Tests

**Menschen dabei
beobachten, wenn sie
Neues oder
Bestehendes nutzen**

A photograph of two women outdoors. The woman on the left, wearing a grey hoodie and glasses, is holding a clipboard and pen, looking down at it. The woman on the right, seen from behind, is wearing a red jacket and has her hair tied back. They appear to be engaged in a survey or interview. In the background, there's a modern building with many windows and some greenery.

Pop-Up-Tests

Menschen zu einer bestimmten Sache befragen

Shadowing

Menschen in ihrer eigenen Umgebung beobachten

Support

Probleme von Einzelnen lösen und das Angebot für alle verbessern

Support |

is user
experience

Digital Service

Analytics

Aggregiert das Verhalten von Menschen analysieren

**Kontext
Erfahrungen
Bedürfnisse
Hürden
Schmerzpunkte**

Nutzendengruppen

Anwält:innen und
Mitarbeiter:innen Kanzlei
(Rechtsfachangestellte)

Sozioökonomisch bedürftige
Menschen mit einem
Rechtsproblem

soziale Organisationen/

Rechtspfleger:innen &
Sachbearbeiter:innen in der
Verwaltung



Nutzenden-Reise: Zivilsachen

Stand: 17.03.2022



**Wissen zusammentragen
Erkenntnisse gewinnen
Entscheidungen vorbereiten**

AKTEUR/IN

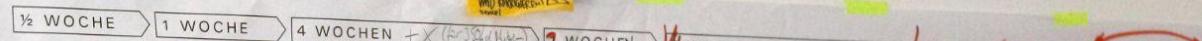


Antragstellerin

AKTIVITÄTEN

Hört oder liest über Anrecht auf Schwerbehinderungsausweis
Informiert sich zu Antragsstellung

Besorgt sich Antrag und füllt ihn aus



DIESE DARSTELLUNG ENTHALT FEHLER - BITTE MARKIEREN UND KORRIGIEREN!



Sachbearbeiterin im Versorgungsamt



Registratur-Mitarbeiterin



Interne/r ärztliche/r Gutachterin



Externe/r ärztliche/r Gutachterin



Fachärzte und Ärzte

Sendet Antrag ab

Erhält Eingangsbestätigung

ZB Weißer Zettel mit der Nummer für den Antrag

Erhält Antrag und bestätigt den Eingang

Fragt angegebene Fachärzte und Ärzte in Kliniken nach Unterlagen

ZB Weißer Zettel mit der Nummer für den Antrag

Erhält Unterlagen von Fachärzten und Ärzten in Kliniken

Schließt Sachverhaltsaufklärung ab, informiert Registratur

Einzelheiten:
- Dokumente
- Unterschriften
- Nachfrage
- Rückfragen
- Rückfragen
- Rückfragen
- Rückfragen
- Rückfragen

Wählt Gutachterin aufgrund von Spezialisierung und Kapazitäten

Wie lange kann die Gutachterin noch arbeiten?
Wählt Gutachterin aufgrund von Spezialisierung und Kapazitäten

Stellt Unterlagen in gesichertem Raum für Gutachterin bereit

Wie lange kann die Gutachterin noch arbeiten?
Wählt Gutachterin aufgrund von Spezialisierung und Kapazitäten

Erhält Anfrage von Sachbearbeiterin des Versorgungsamtes

Erstellt und trägt Unterlagen zu Patienten zusammen

Übersendet Unterlagen an das Versorgungsamt

Holt Akten, Befunde und Gutachten physikalisch im Versorgungsamt ab

Loggt sich im Gutachterverfahren ein und prüft Vorgangsliste

Prüft Antrag, Befunde, Befunde und Unterlagen

Merkt sich, stellt Grad der Behinderung fest, begründet Diagnose

Schickt Gutachter ab und übermittelt es in Gutachterverfahren

Erhält Gutachten

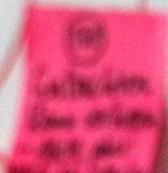
Wählt Gutachter aufgrund von Spezialisierung und Kapazitäten

Nimmt Rückfragen auf

Gutachten auf

Erhält Gutachten

Wartet auf die Rückkehr der Unterlagen



Prüft Vorschlag des Gutachters gegen Recht.
Grundlagen, entscheidet und formuliert Bescheid

20/80?

im 3.
Stock

- hinterlegen
mit Mitarbeiter Software ein

Erstellt Bescheid und schickt an Antragsteller

Wohin gehen danach die:

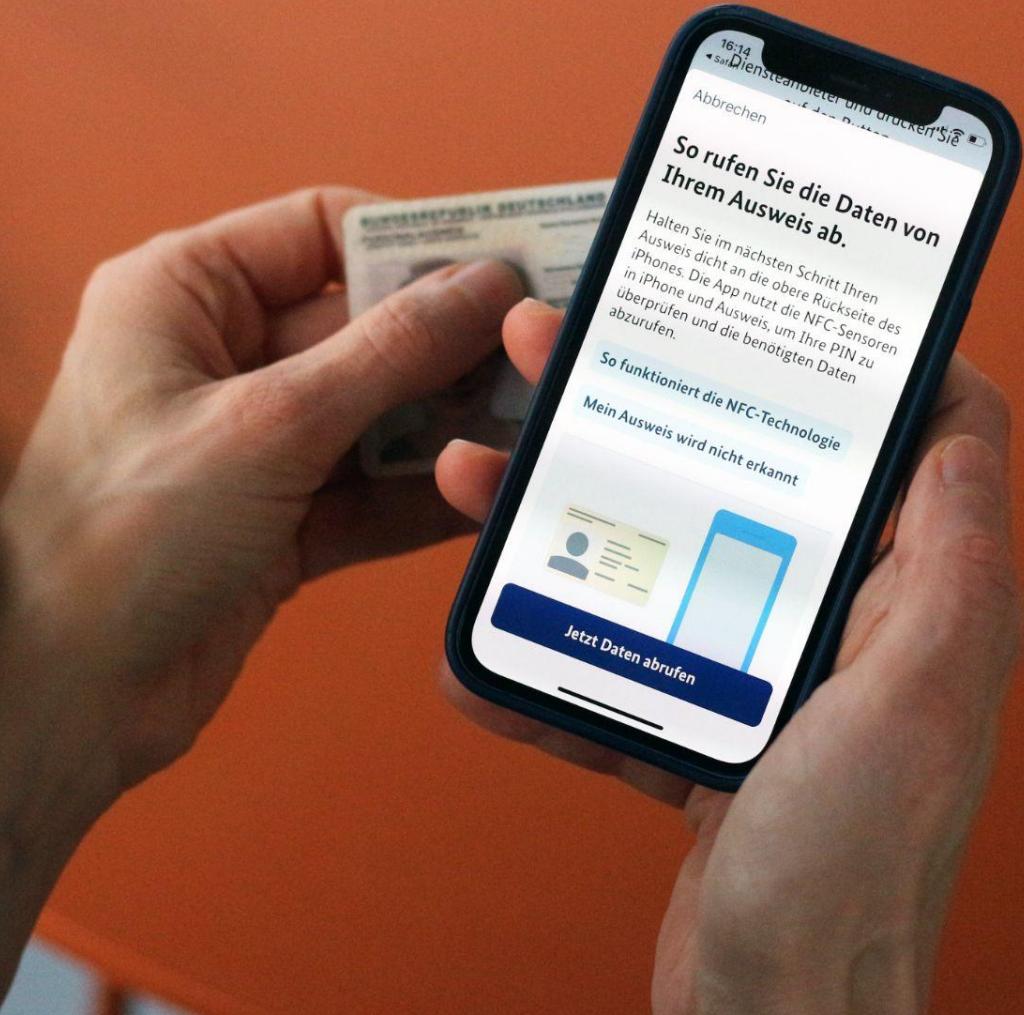


- Dokumente
- Befunde
- Unterlagen der AntragstellerInnen?

Erhält Gutachten von GutachterIn wieder zurück

Kontakt
Rückmeldung auf die
Befunde

Beispiel: Digitale Identitäten

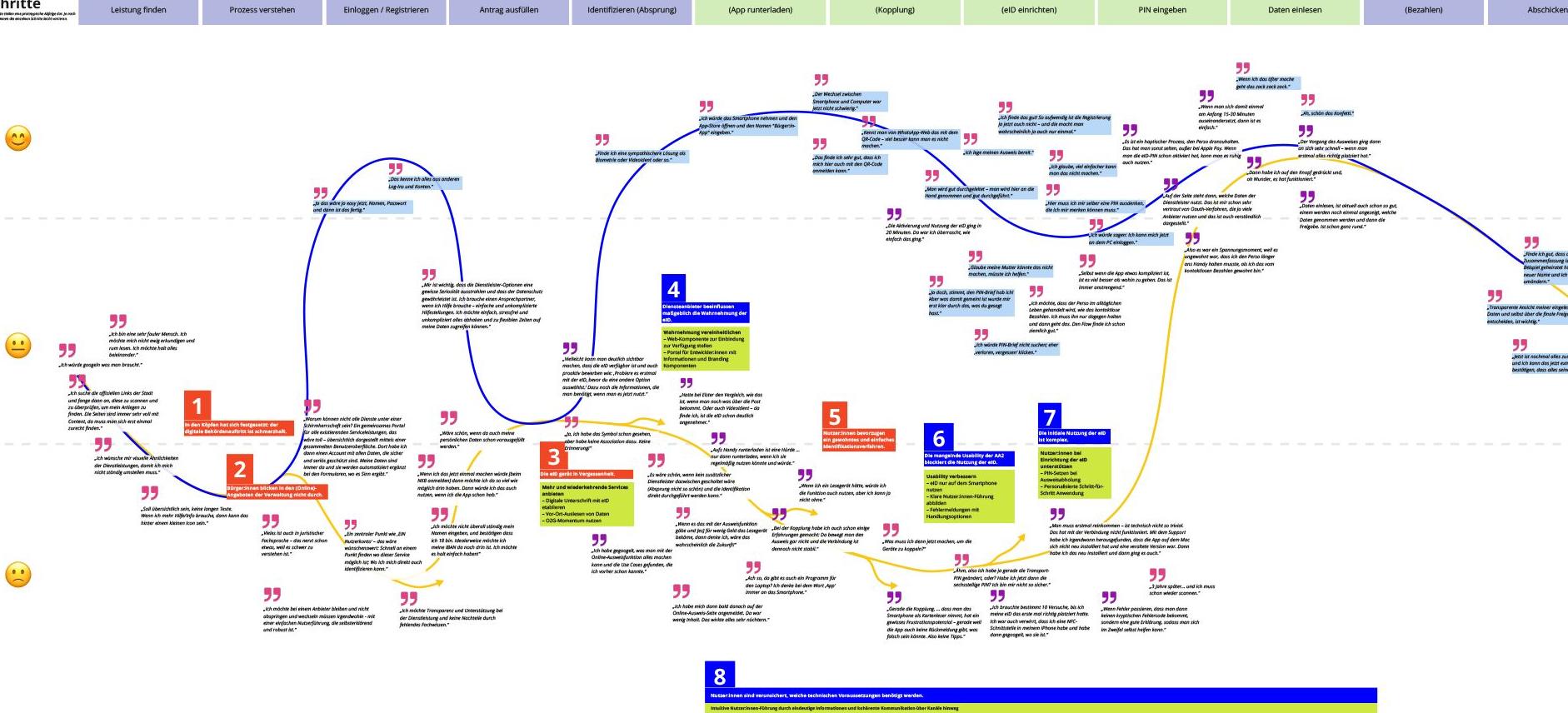


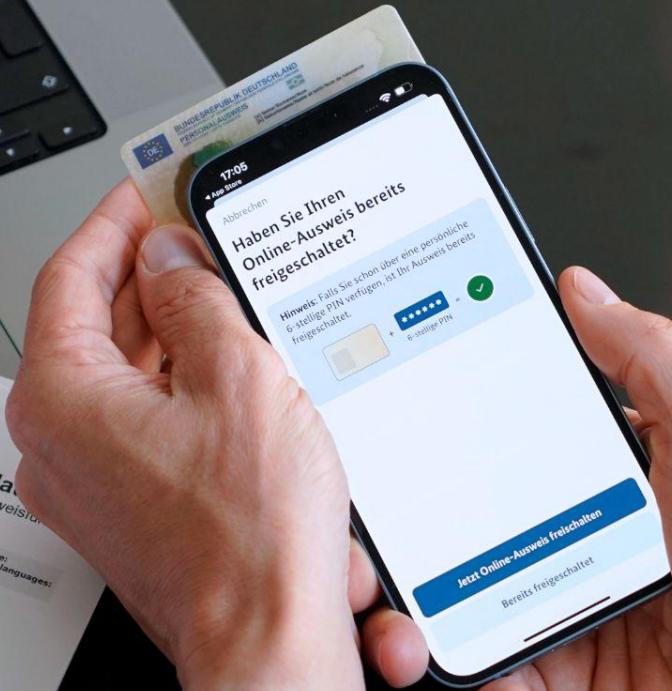
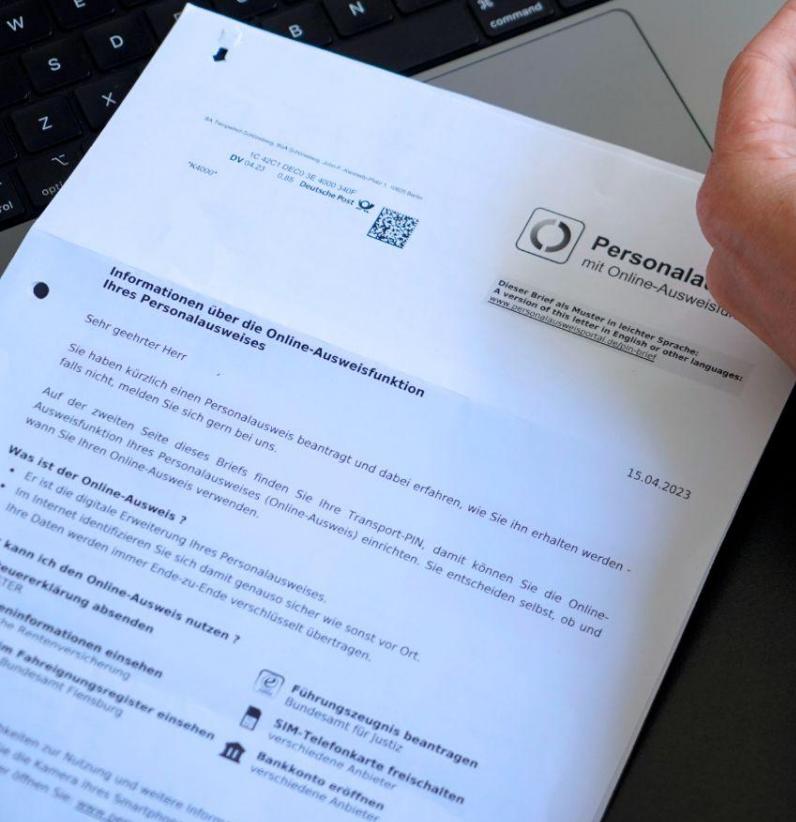
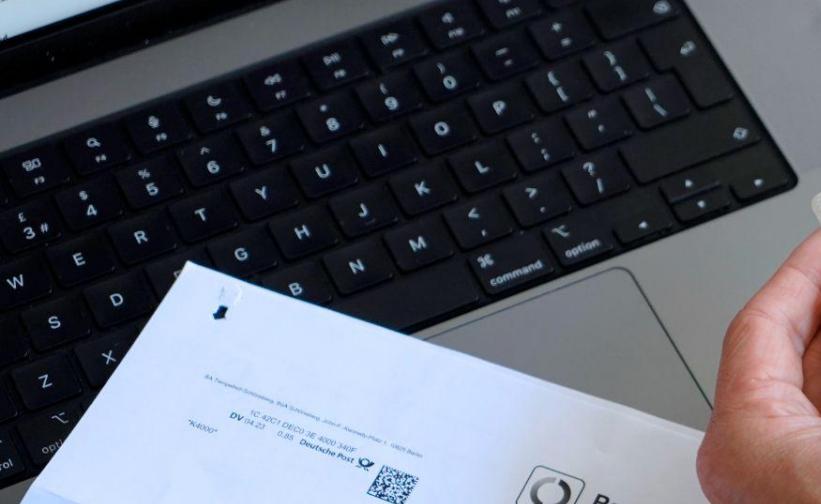
Phasen

Verwaltungsleistung nutzen [überwiegend am Computer]

Schritte

Die Schule stellt eine pädagogische Abteilung der Jeannine
Senften Akademie die einzelnen Schritte leicht vorstellt.





Standards für Qualität

 Bundesministerium
für Inneres, Bau und
Heimat

Servicestandard für die digitale Verwaltung

→ digitale-verwaltung.de/servicestandard

1 NUTZERZENTRIERUNG

1 Nutzerzentrismusgarantiert: Alle Aktionen sind den einzelnen Nutzern und deren Kompetenzen und Gegebenheiten angepasst. Sie sind für die Bevölkerung transparent und eingeschätzbar, die Nutzerbedürfnisse werden erkannt und berücksichtigt.

2 Digitale Angebote sind einfach und intuitiv: Von diesen profitieren alle Nutzergruppen. Sie sind leicht zu verstehen, leicht zu nutzen und leicht zu nutzen.

3 Digitale Angebote sind geschickt und sicher: Diese dienen dem Nutzerkreis und Nutzergruppe des jeweiligen Dienstes bestmöglich und sind mit mindestens dreifachen Sicherheitsmaßnahmen versehen.

4 Bürgernetzwerke sind transparent und vertraut: Die Bürgernetze und bürgernetze sowie gängige Verfahrensabläufe werden durch Dokumente und Bilder ausführlich beschrieben.

5 Werden Daten transparent und sicher: Dokumente und Informationen der Nutzerrechte und -pflichten sowie der Datenschutz- und Transparenzregeln müssen transparent und zwischenbehördig verfasst sein.

6 Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen werden mit geprägten Maßnahmen und positivem Nutzererlebnis durch einen digitalen Service unterstützt: Ein digitales Service nutzt das papergesetzten Verfahrens zu nutzen.

2 VORGEHEN

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

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.

10 ZUSAMMENARBEIT

10 Einweichen mit anderen Ministerien, Behörden und Organisationen ist kein Hindernis: Der Nutzer kann seine Anliegen über alle Grenzen hinweg bearbeiten.

11 Zusammenarbeit ist ein Voraussetzung: Der Nutzer erhält eine schnelle und einfache Antwort auf seine Anliegen.

12 OFFENHEIT

12 Offene Schnittstellen unterstützen die Realisierung und den Einsatz des digitalen Angebotes transparent.

13 Der Quellcode aus der Realisierung digitaler Angebote ist offen: Dies ermöglicht eine transparente Kontrolle, Open Source, d. h. eine transparente Entwicklung und eine Verfügbarkeit.

14 TECHNISCHER BETRIEB

14 Das Wiederaufnehmen von vorhandenen und neuen Anbietern oder deren Komponenten ist möglich und sollt sich nicht Kompatibilitätssprobleme ergeben.

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 Ersatzoptionen.

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.

18 WIRKUNGSCONTROLLING

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

19 Die Evaluation der Nutzerzufriedenheit der Betriebsprozesse, um darauf kontinuierlich und für zukünftige Weiterentwicklungen Maßnahmen zur Verbesserung abzuleiten.

19 Standardpunkte für qualitativ hochwertige, gute Services



5.1.3 Nutzendenbedürfnisse MÜSSEN unter Beteiligung der Nutzenden und Stakeholder erhoben, systematisch abgeleitet und priorisiert werden.

5.1.4 Die Ergebnisse der Nutzendenanalyse (3.2) MÜSSEN dokumentiert werden und einsehbar sein.

5.6.7 Onlineservices und -portale
MÜSSEN in Einfacher Sprache nach DIN 8581-1 angeboten werden, die dem Bedarf der Nutzenden angepasst ist. Auf komplizierte Fachsprache SOLLTE möglichst weitgehend verzichtet werden.



Grundsteuererklärung für Privateigentum

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

Im Auftrag des



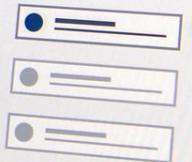
Grundsteuerreform

Grundsteuererklärung für Privateigentum.

Schnell. Unkompliziert. Kostenlos.



Wann kann ich die
Grundsteuererklärung abgeben?



Wie kann ich mich
vorbereiten?



Wer kann die Grundsteuer
erklären?

Haben



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

Tipps: Wie Andere es machen

MeinungsMobil in Köln



Ankommenszentrum Leipzig



Kommunale Arbeitsteilung in BW



Parkkarte in Großbritannien



User research library

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

User research library

Search projects **Collections**

Keywords

Started after

Only projects in progress

decisions and building

Research to understand and meet the needs of user researchers and service designers within digital teams.

Started after

Only projects in progress

Collection **Planning and building**

Research around planning applications, planning decisions and building regulations.

[Submit my planning application](#)

Research to understand whether user needs are being met by a new digital service that enable users to submit, view and comment on planning applications.

May 2018 - present

Part of a collection for: [Planning and building](#)

„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

Herzlichen Dank!

Martin Jordan

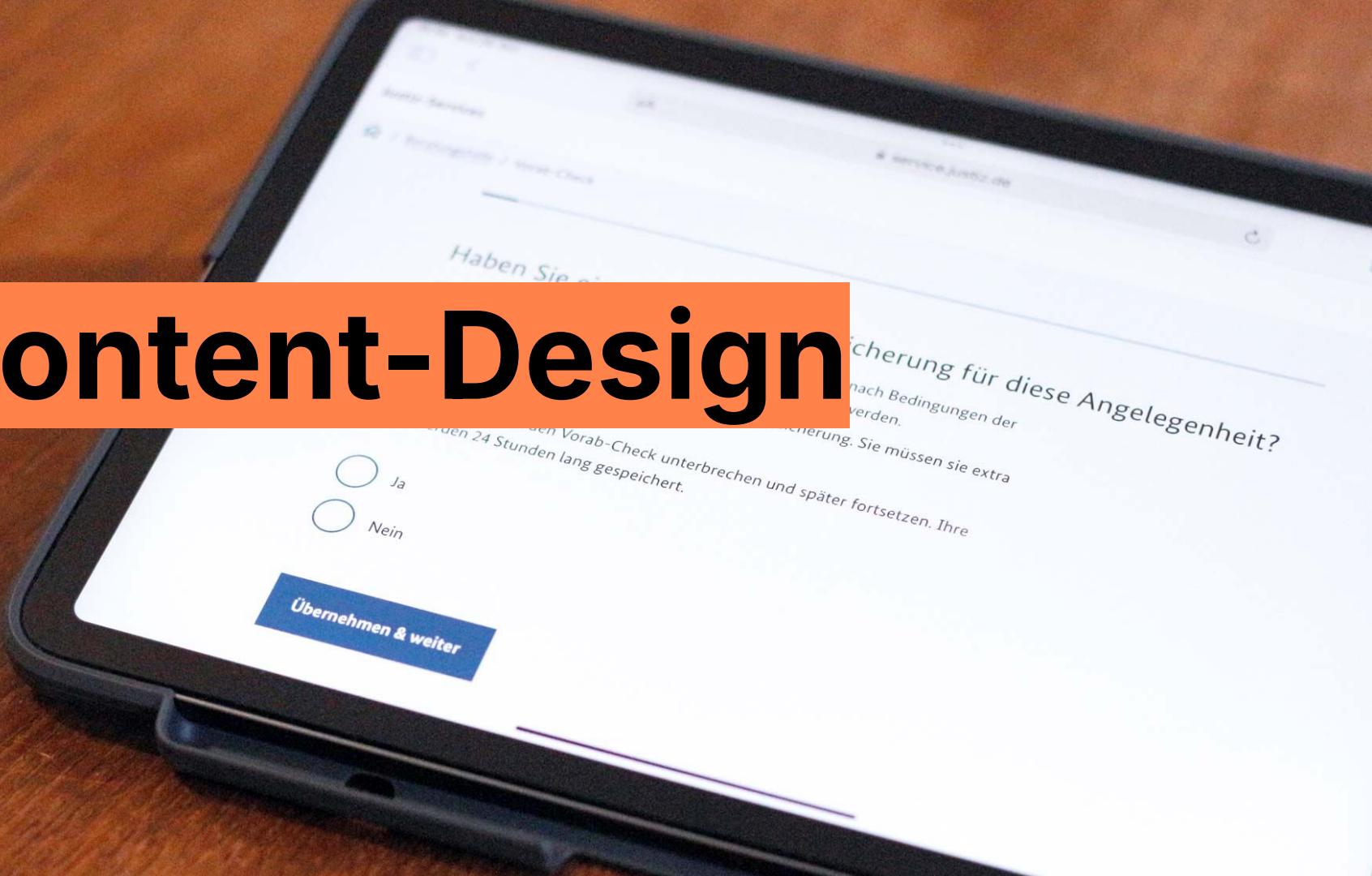
Head of Design & User Research
DigitalService des Bundes

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

Nutzerforschung



Content-Design



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

Zweite Iteration

Justiz-Services

Menü

... / Beratungshilfe

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

48

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

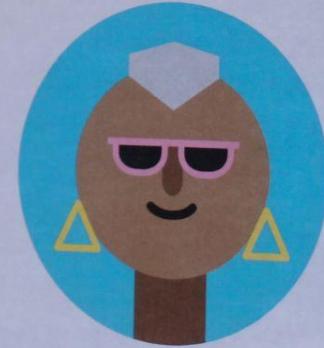
Claudia ist 54 und lebt mit ihrem Mann Daid und ihrer 12-jährigen Tochter Daria in Detmold. Ihre beiden anderen Kinder studieren an der Universität. Sie arbeitet in Teilzeit als Auszubildende auf 1520 Euro-Basis für die Personalausbildungsabteilung eines Pflegeheims. Claudia ist sehbehindert, hat einen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

Gesetz und Technologie

Claudia arbeitet mit ZoomText (einer Software mit der man den Bildschirm vergrößern kann), einem großen Monitor und einer zur kontinuierlichen Vergrößerung vorgesehenen Tastatur ausgestattet. Zu Hause hat sie eine zusätzliche Sehstütze.



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

