

# Bessere Verwaltungsleistungen durch Service-Design

Martin Jordan, Head of Design

# Index



- **Warum die öffentliche Verwaltung Service-Design braucht**
- **Was ein Service ist**
- **Was gute Services ausmacht**
- **Was es für Service-Design braucht**



**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 Servicedesign**

# 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 large blue header section with the heading "Moin. Wie können wir helfen?". To the right is a "Servicekonto" section with a "Anmelden" (Login) and "Registrieren" (Register) button. The main content area has two sections: one about digital offers and another about out-of-town services. At the bottom is a search bar with a location input ("21149 Hamburg, Freie und Hansestadt"), a search icon, and a "Suchen" (Search) button.

Hamburg Service

## Moin. Wie können wir helfen?

Hier finden Sie die digitalen Angebote und weitere Infos zu Leistungen der Stadt Hamburg für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen.

Sie möchten Verwaltungsleistungen außerhalb Hamburgs in Anspruch nehmen? Geben Sie den gewünschten Ort ein und nutzen Sie die verfügbaren Angebote.

### Ihr Servicekonto

Für manche Dienste benötigen Sie ein Servicekonto, um Anträge online zu stellen und Rückmeldungen zu erhalten.

Anmelden    Registrieren

This screenshot shows a close-up of the search bar from the previous image. It includes the location input ("21149 Hamburg, Freie und Hansestadt"), the search icon, the search input field ("Verwaltungsleistung eingeben"), and the "Suchen" (Search) button.

! 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](http://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 German eagle logo and the text "Bundesministerium des Innern und für Heimat". To the right is the "OZG" logo with the text "Onlinezugangsgesetz". The main menu below the navigation bar includes links for "Grundlagen", "Umsetzung", "Aktuelles", "Service", and a magnifying glass icon for search.

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.

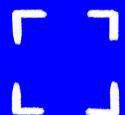
14 Die Wiederverwendung von vorhandenen digitalen Angeboten oder ihren Bestandteilen wird geprüft, bevor eine neue Komponente entworfen und realisiert wird.

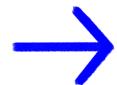


„Die Nutzerorientierung ist das oberste Prinzip bei der Verwaltungsdigitalisierung, denn schließlich ist die [...] Umsetzung nur dann erfolgreich, wenn sowohl Bürgerinnen und Bürger als auch Unternehmen die Online-Services tatsächlich nutzen.“

– Bundesministerium des Innern und für Heimat, 2020

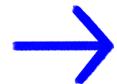
# Services und Design





„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



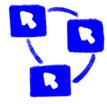


**Ein Service hilft Nutzenden,  
ein Ziel zu erreichen**



# **Ein Formular ist kein Service**

An das Landratsamt		Eingangsstempel
		Az.: _____
<b>Erstantrag nach § 152 Sozialgesetzbuch - Neuntes Buch - (SGB IX)</b>		
<b>Schwerbehindertenrecht</b>		
<b>I. Angaben zur Person</b> - Bitte in Blockschrift ausfüllen -		
<p><b>1</b> Name / surname / nom / nome / nombre / alle istmi  <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>  <b>Vorname / name / prénom / nombre de batteísmo / nombre de pila / ism</b>  <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p><b>2</b> Geburtsdatum      Geschlecht männlich <input type="checkbox"/> ggf. Geburtsname  weiblich <input type="checkbox"/> erwerbstätig: ja <input type="checkbox"/></p> <p><b>3</b> Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt:  Straße, Hausnummer: _____  Postleitzahl, Ort: _____  Tel. tagsüber zu erreichen unter: _____</p>		
<p><b>Sie können selbst zur Verfahrensbeschleunigung beitragen, wenn Sie vorhandene aktuelle Arztbriefe und Untersuchungsunterlagen wie z.B. Facharztbriefe und Krankenhausberichte beifügen.</b></p> <p><b>4</b> Bei Minderjährigen unter 15 Jahren und Personen, die für einen Betreuer bestellt ist, bitte Name, Vorname und Anschrift des gesetzlichen Vertreters oder Betreuers angeben und Bestallungsurkunde/Betreuerausweis (in Kopie) beifügen.</p>		
Tel.-Nr. _____		
<p><b>5</b> Staatsangehörigkeit: _____</p> <p><b>6</b> ausländische Antragsteller:  bitte Pass (Kopie) vorlegen</p> <p>Bitte eine amtliche Bescheinigung über die Aufenthaltsberechtigung/Niederlassungserlaubnis/Erlaubnis zum Daueraufenthalt-EG - Aufenthaltsgestattung/ Duldung oder eine gültige 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><b>7</b> Grenzarbeiternehmer:  Bitte legen Sie eine Bescheinigung ihres derzeitigen Arbeitsgebiets mit Angabe der wöchentlichen Arbeitszeit und ggf. eine Arbeitserlaubnis bei.</p>		
<p><b>Von der Ausländerbehörde auszufüllen</b></p> <p>Der/die Antragsteller/in hält sich rechtmäßig in der Bundesrepublik Deutschland auf:</p> <p>Ihr/Ihr wurde am _____ eine  <input type="checkbox"/> Aufenthalts Erlaubnis  gültig bis _____  <input type="checkbox"/> Niederlassungserlaubnis  <input type="checkbox"/> Erlaubnis zum Daueraufenthalt-EG  <input type="checkbox"/> Aufenthalts gestattung  gültig bis _____  <input type="checkbox"/> erteilt.  Seiner/Aufenthalt wurde letztmalig am _____  geduldet.</p> <p>Die korrekte Schreibweise des Namens wird ausdrücklich bestätigt:  im Auftrag _____  (Datum, Stempel, Unterschrift)</p>		
<p>RPS Fbl. Nr. 28 090/3 (Antrag - SGB IX) 274 - Neuauflage 06/18</p>		
<p>angeborene Gesundheits- bedürftigkeit, Behinderung, Behinderungsart, Kriegs-, Zivildienstbeschädigung, Gewalttat, Impfschaden, Jährlingen</p> <p><b>II. angegebene Ge- igen (bitte ankreuzen)</b></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>Behandlungszeitraum von - bis  <input type="checkbox"/> stationär <input type="checkbox"/> ambulant</p> <p>sie unter II. 1 von Ihnen  nicht zu berücksichtigen</p> <p>ebenen Gesundheitsstö-  letzen g:  bitte Spalte unbedingt ausfüllen  <input type="checkbox"/> ↴</p> <p>Behandlungszeitraum von - bis  <input type="checkbox"/> stationär <input type="checkbox"/> ambulant</p> <p>Überweisung durch den Hausarzt  <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p> <p>letzten g:  <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p> <p>der darauf beruhenden  algeber:  Haftzeichen des Vorgangs</p> <p>letzten g:  <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p> <p>haben Sie dort einen An-  tersuchung: _____</p> <p>Ihnen bei Vorliegen der Vo- rner nur mit Hilfe eines Kran- hweigepflicht erstanden, dass das chließenden Vorver- rzten, Psychologen, nnen-, Renten-, Un- iste, Behörden und Stellen erstellt sind.</p> <p>chweigepflicht und erstandene, dass das chließenden Vorver- rzten, Psychologen, nnen-, Renten-, Un- iste, Behörden und Stellen erstellt sind.</p> <p>hengang mit der Be- leistungsträger (z.B. richten der Sozial- Abs. 2 Sozialgesetz- is genommen.</p> <p>istellers bzw. des Bestallungsurkunde/ tte Kopie - vorlegen)</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

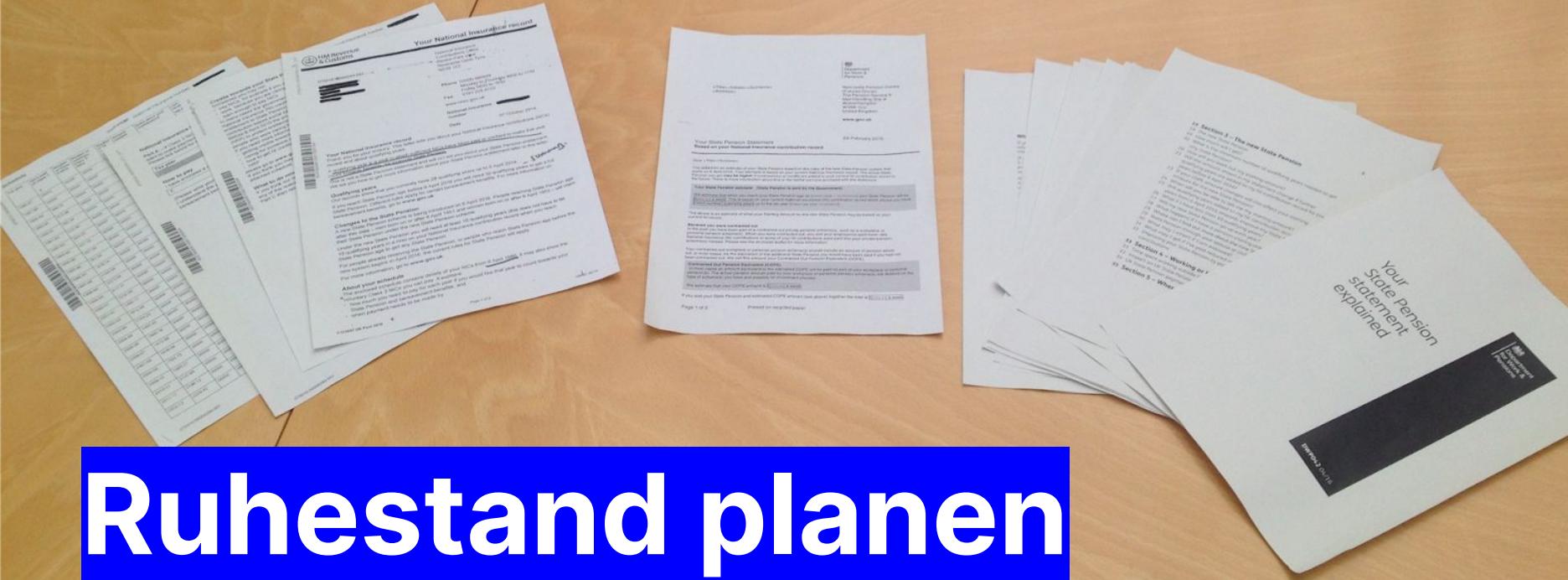


medien-  
übergreifend

# 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](http://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](http://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

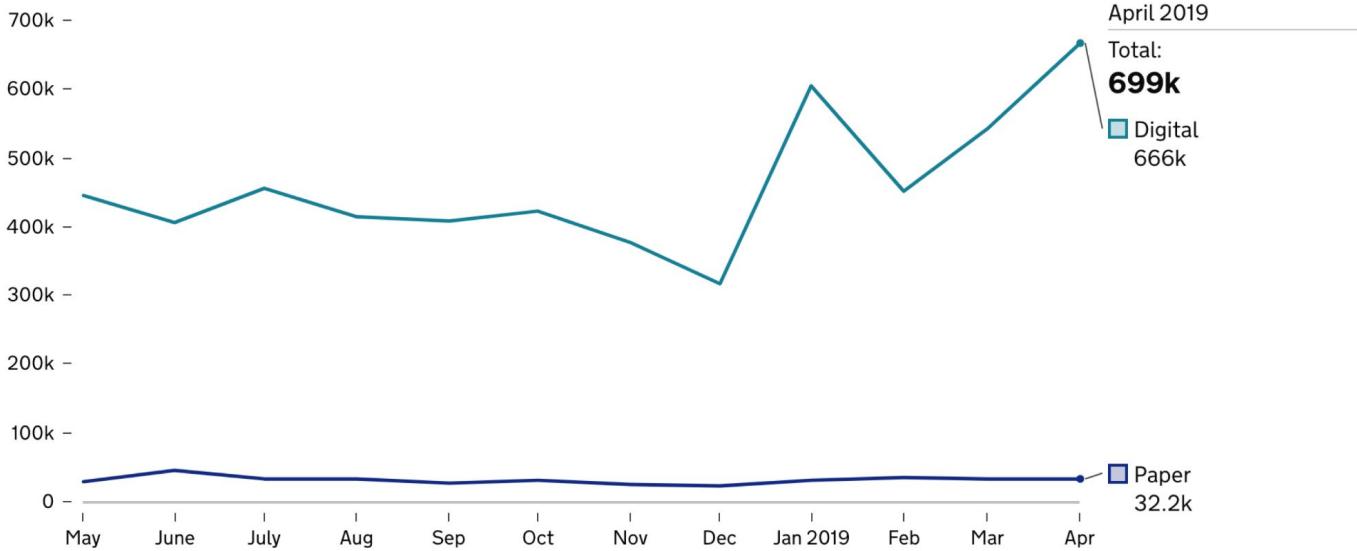
**£159.55 a week is the most you can get**

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.

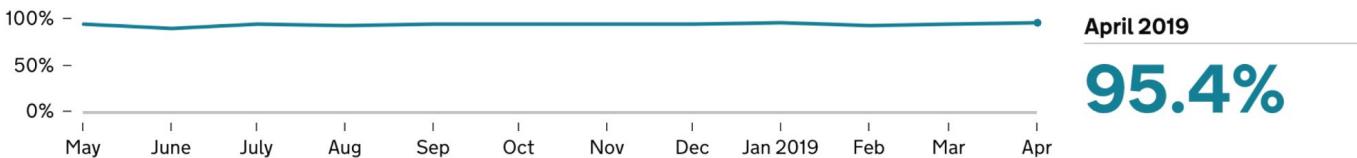
## Transactions by channel

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



# Wie gute Services gestaltet sind



ganzheitlich

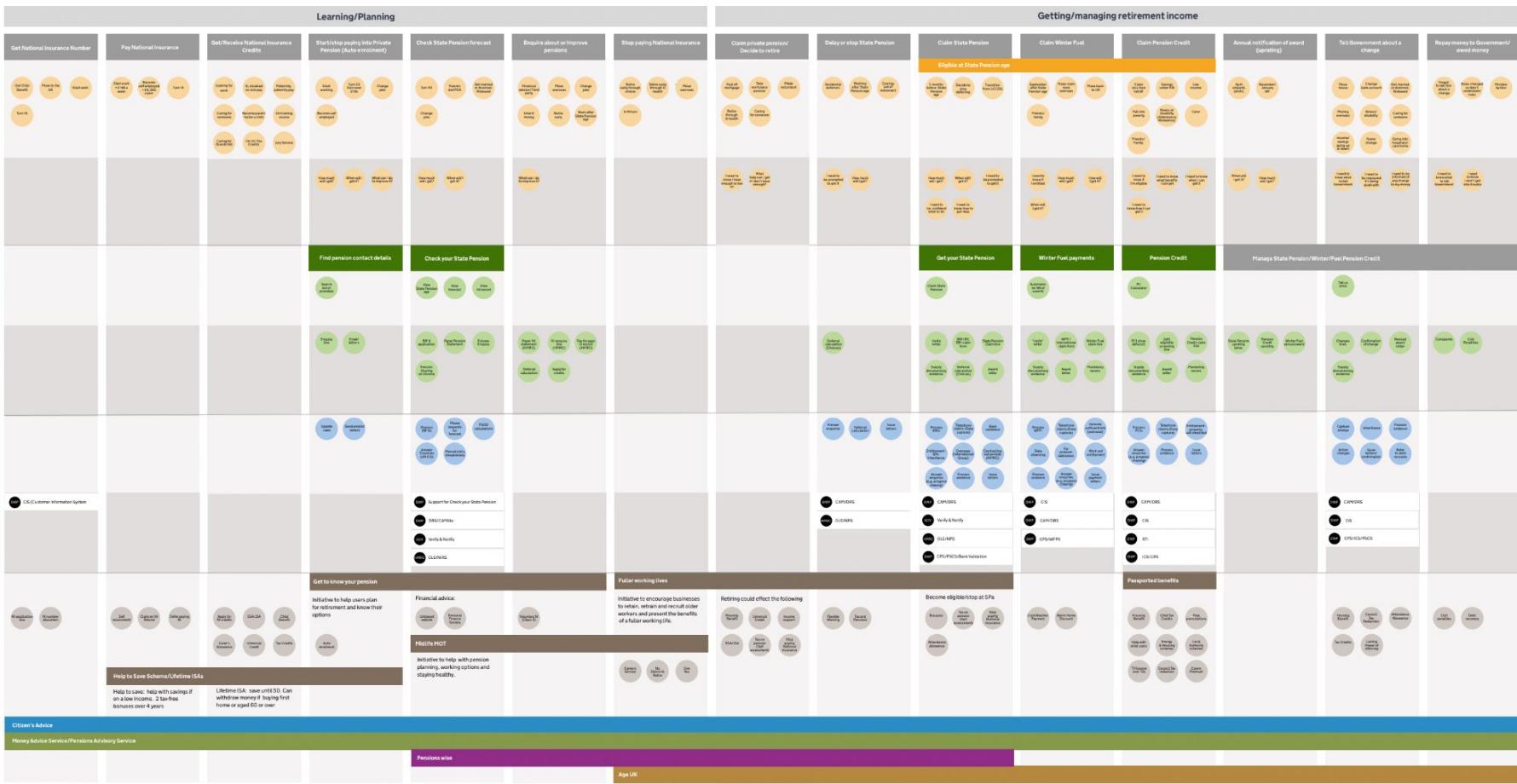


von vorn  
nach hinten

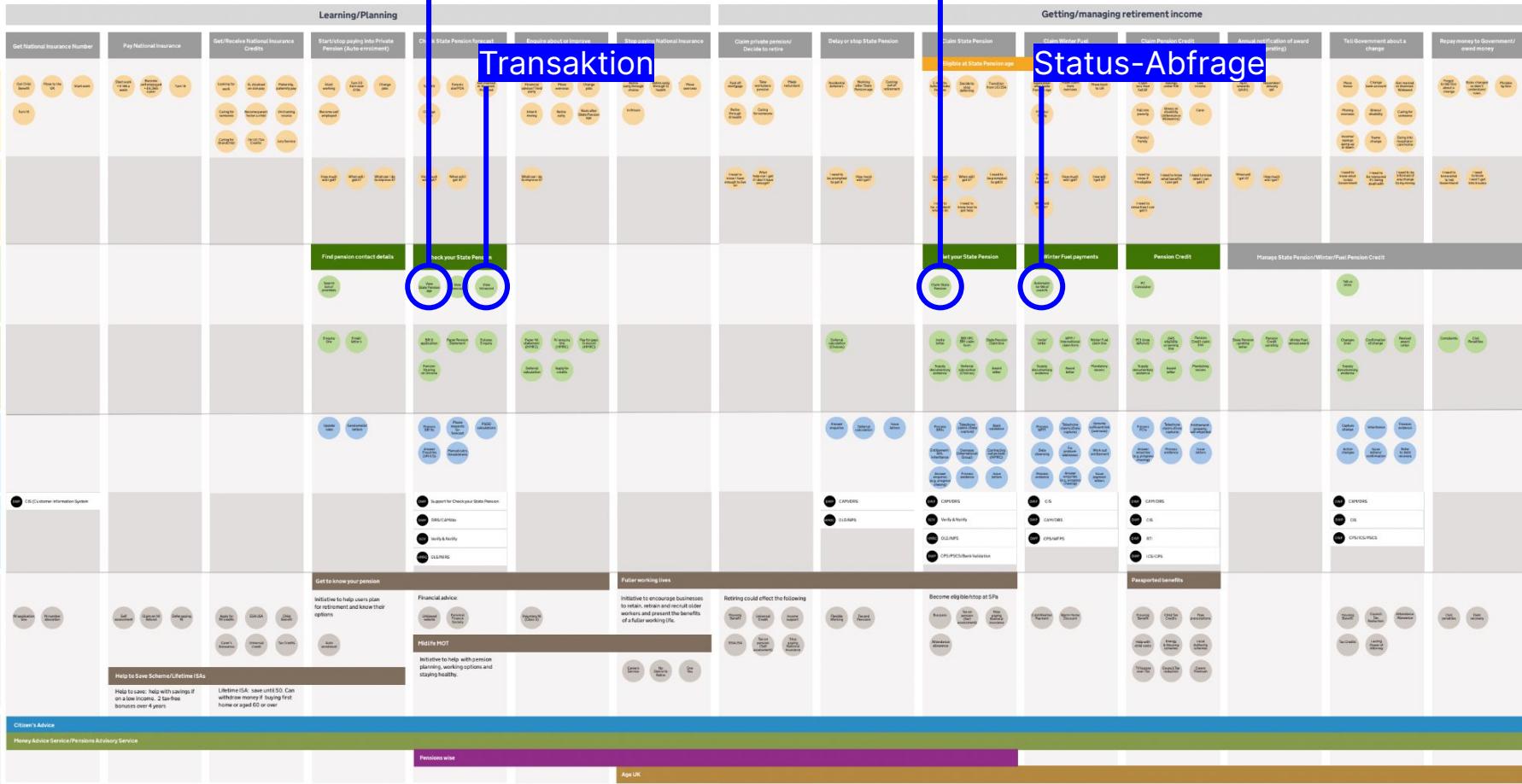


medien-  
übergreifend

# Retirement Journey



## Retirement Journey



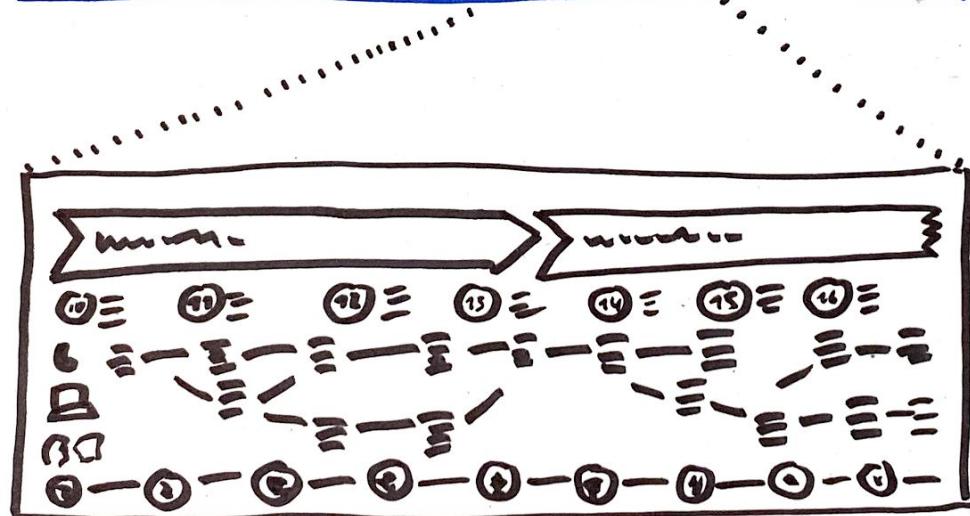
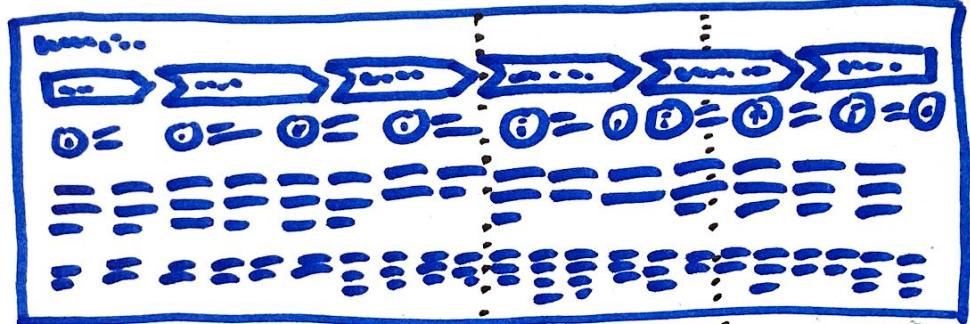


„Entwerfe eine Sache immer in ihrem nächsten größeren Kontext – ein Stuhl in einem Raum, ein Raum in einem Haus, ein Haus in einer Nachbarschaft, eine Nachbarschaft in einem Stadtplan.“

– **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](#)



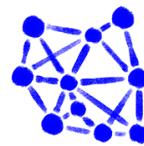
## **Was wäre, wenn ...**

... bei der Erstellung der Steuererklärung auf Basis der angegebenen Daten auf weitere staatliche Leistungen hingewiesen wird – und diese direkt mit beantragt werden?

# Was Servicedesign braucht



radikalen  
Fokus auf  
Nutzende



ressortüber-  
greifende  
Kollaboration



Zeit und  
Durchhalte-  
vermögen

# Was Servicedesign nicht braucht



nur Innen-  
und Fach-  
sicht



Klare Trennung  
von Zuständig-  
keiten



kurze  
Zeitrahmen  
und fertig

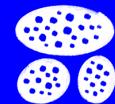
# Tipps fürs Machen



bei den  
Nutzenden  
beginnen



über den  
Tellerrand  
schauen



schrittweise  
in die Tiefe  
arbeiten

Danke fürs Zuhören!

# Fragen, Ideen, Einwände?

**DigitalService**

[digitalservice.bund.de](http://digitalservice.bund.de)  
Prinzessinnenstraße 8-14,  
10969 Berlin

**Martin Jordan**

Head of Design  
[martin.jordan@digitalservice.bund.de](mailto:martin.jordan@digitalservice.bund.de)  
[@martin\\_jordan](https://twitter.com/martin_jordan)



Mehr über Design auf unserem Blog

## Neuer Blogpost: 'Mit Design Verwaltung besser gestalten'

→ [digitalservice.bund.de/blog](https://digitalservice.bund.de/blog)