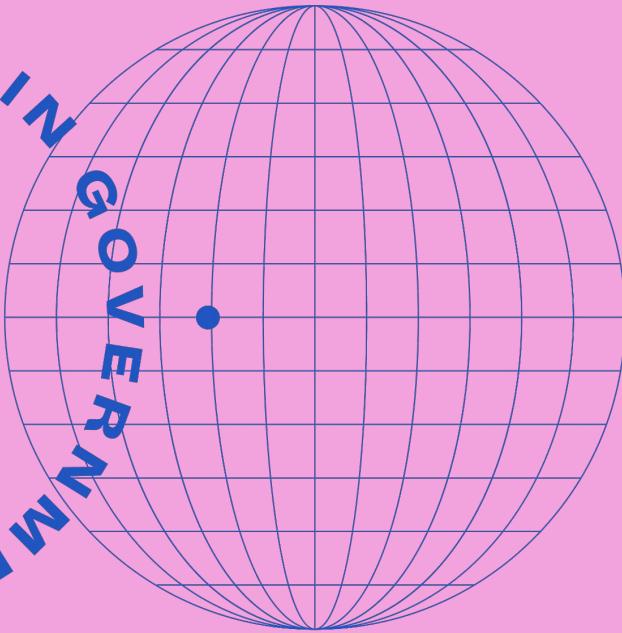


Welcome!

INTERNATIONAL DESIGN IN GOVERNMENT •



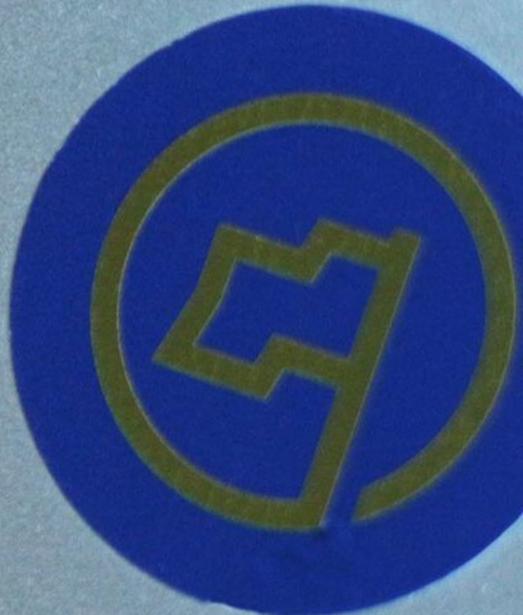
**Afternoon
community
gathering**



Kara Kane
Head of Design
Profession,
Government
Digital Service 

Martin Jordan
Head of Design &
User Research,
DigitalService 

About the community



A photograph of a large audience in an auditorium. Many people are visible in the background, seated in rows of wooden chairs, facing towards the left side of the frame. In the foreground, the backs of several audience members are visible, including a person in a grey jacket and a person in a striped sweater.

3,500+ people
70+ countries

2017

[Blog](#)

Design in government

Organisations: [Civil Service](#)

Building an international group of government designers

[Louise Downe](#), 2 February 2017 - [Design](#), [International](#)



A map showing all the countries that have visited GDS

The UK was recently named as [the world's leading digital government](#). But it is far from the only digital government.



Design in government

We believe working in the open makes things better. This blog is for people designing all aspects of public services, from local to central government, to share their projects, ideas and concepts, or just to think out loud.

[Find out more or submit an idea](#)

The User-Centred Design Community

[Events and training from the Cross-Government User-Centred Design Community](#)

Subscribe to Open Notes



2018

A woman with short blonde hair, wearing an orange jacket over a white t-shirt and black trousers, stands on a stage behind a clear acrylic podium. She is holding a microphone and gesturing with her hands. To her left is a large black banner with the words "INTERNATIONAL DESIGN IN GOV.UK" written in a circular pattern around a globe graphic. To her right is a large projection screen displaying a blog post from GOV.UK's Design notes. The blog title is "Building an international group of government designers" by Louise Dowerne, dated 2 February 2017. The screen also features a world map and a search bar. In the foreground, the backs of audience members' heads are visible.

GOV.UK

Blog

Design notes

Organisations: Government Digital Service

Building an international group of government designers

Louise Dowerne, 2 February 2017 · Design

We believe in working in the open. This blog is for designers across government to share their projects, ideas and concepts, or just to think out loud.

The User-Centred Design Community

Events and training from the Cross-Government User Centred Design Community

Categories

Select Category

2018



2019



2019



2019



2019

THE SERVICE Gazette

ROTTERDAM INTERNATIONAL DESIGN IN GOVERNMENT CONFERENCE EDITION

VOL. 5, NO. 3



BY CAT MACKAY

Scotland's government has a unique and innovative approach to working with and involving citizens. This Scottish approach is part of the Scottish Government's vision, and it's something we can learn from. It's a model that's been adopted by governments around the world, although the Scottish model is unique in its focus on user involvement in the delivery of services.

users around the needs of users means starting in a different place for every single organisation. Defining the problem through the design of policy and following this through to the implementation and improvement of services. And this needs to be done collaboratively with a commitment to making sure the private sector feels a valued and supported place in the decision-making process.

The Scottish government has been fortunate to work with some of the most successful public sector organisations in the world, and these government departments have a strong commitment to user involvement. They believe that different approaches to service delivery are needed, and these need to be developed through open and transparent processes.

our citizens and service users. I feel more that we're pushing at an open door. So where do we fit in? The Office of

signer is a small division in the Scottish government and citizens through methods and, just as importantly, democratising design think-

problems we could all face. We want to support Scotland's people to participate in the design process.

the design process. We want to support Scotland's people to participate in the design process.

2019



- Home
- Shorts
- Subscriptions
- Library
- History
- Your videos
- Your movies and TV
- Watch Later
- Show more

Subscriptions

- ABBA
- Government Digital ...
- Caroline Paulick-Th...
- Service Design S...
- + Browse channels

Explore

- Trending
- Music
- Movies & TV
- Live
- Gaming

Imran Hussain
Government Digital Service, United Kingdom
Mathias Essinger
NEXT Network, Germany

Building and designing with communities of practice

International Design in Government community calls

UK Gov Design

Unlisted

28 videos 692 views Last updated on 21 Aug 2023

Play all Shuffle

Playlist with recordings from the community calls of the International Design in Government community.

- Sort

International design in government call #33: Building and designing with communities of practice

UK Gov Design • 50 views • 1 month ago

1:20:12
- International design in government call #32: Designing digital certificates and wallets, part 2

UK Gov Design • 65 views • 2 months ago

1:11:53
- International design in government call #31: Designing digital certificates and wallets, part 1

UK Gov Design • 212 views • 4 months ago

46:51
- International design in government call #30: Designing services in different languages

UK Gov Design • 164 views • 6 months ago

1:24:21
- International design in government call #29: Working in the open

UK Gov Design • 202 views • 7 months ago

1:14:00
- International design in government call #28: Content design in government

Gov Design Meetup • 189 views • 6 months ago

48:09
- International design in government call #27: Designing good forms

Gov Design Meetup • 156 views • 6 months ago

1:13:21
- International design in government call #26: Designing for life events

UK Gov Design • 248 views • 1 year ago

1:22:22



- Threads
- Later
- Direct messages
- Mentions & reactions
- Drafts & sent 0 3
- Canvases
- Slack Connect
- Files
- More

Channels

- # accessibility
- # building_capability
- cbf-meetup-june-2023
- # crisis-management
- # design_systems
- # design_patterns
- designsystemdeutschland
- digital-identity-exchange
- # eu-collaboration
- gds_meets_t4g

general

- gov_design_meetup
- heads-of-design
- # immigration_services
- # intl-conference-rotterdam
- intl-summit-speakers
- # introductions
- # links
- next-community
- oct-govdesign-day
- öffentliches-gestalten-org-team
- osloconference



Martin Jordan 22:09

Monday, 4 September ▾

Refreshed: our community page just got a little autumn update – listing all coming events and linking to the latest blog post – <https://international.gov-design.com/>

international.gov-design.com**International Design in Government**

The International Design in Government community brings together design-minded people from governments worldwide – to learn from each other, share best practice, and discuss shared challenges. (94 kB) ▾



7

– so it contains all relevant information when you share it with colleagues.

Tuesday, 5 September ▾



Susie Schuetz 16:17

joined #general. Balaji Thiruvenkadam and 4 others also joined.

Today ▾

New



Marlieke Kieboom 00:43

Course alert. InnovateUS - US-based consultancy - is offering a 3-part course on applying human-centred design in a government context. Sign-up is free. I can't say if it's any good though, but their speaker list sure is (Jen Pahlka!). Check out their other free workshops on the list. <https://form.jotform.com/223495386571163>

form.jotform.com

2023 InnovateUS Workshops

Please click the link to complete this form.



Erin Leuschke 03:56

joined #general. Chiara Leonardi and June Field also joined.

Message #general

2022

[Blog](#)

Design in government

Organisations: [Civil Service](#)

The International Design in Government community is 5 years old!

Kara Kane - Head of Profession for Design, GDS, Martin Jordan – former Head of Service Design, GDS and Paloma Jain – Senior user researcher, GDS, 21 February 2022 - [Community, International](#)

 Search blog

Design in government

We believe working in the open makes things better. This blog is for people designing all aspects of public services, from local to central government, to share their projects, ideas and concepts, or just to think out loud.

[Find out more or submit an idea](#)

The User-Centred Design Community

[Events and training from the Cross-Government User-Centred Design Community](#)

Subscribe to Open Notes



2023

CREATIVE
BUREAUCRACY
FESTIVAL



**Borderless
challenges,
exponential
opportunities**

Afternoon agenda

03:00 pm — Arrival and introductions

03:20 pm — Overview of DigitalService's work

03:40 pm — Talk about co-creation in a justice project

04:10 pm — Collection of topics of interest and voting

04:20 pm — Breakouts into small exchange groups

05:00 pm — Break

05:10 pm — Open exchange or further exchange in groups

05:30 pm — Community outlook

06:00 pm — Optional social activities

Progressing user-centred design practice in a federated government structure

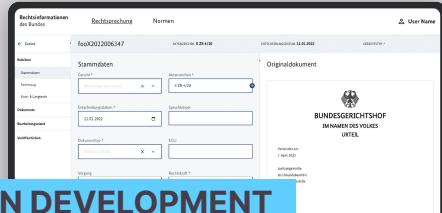
Digital
Service



We are the Federal
government's central
digitalization unit.

We transform government
through digital delivery.

DigitalService's work



IN DEVELOPMENT

NeuRIS
Open information system
for legal information



BETA

**Digital access to legal
application offices**



IN DEVELOPMENT

**Understanding and filing
civil claims online**

HANDED OVER TO PARTNER

Agora
Information and
collaboration platform for
public health offices

FINISHED

BundesIdent digital identity

LIVE

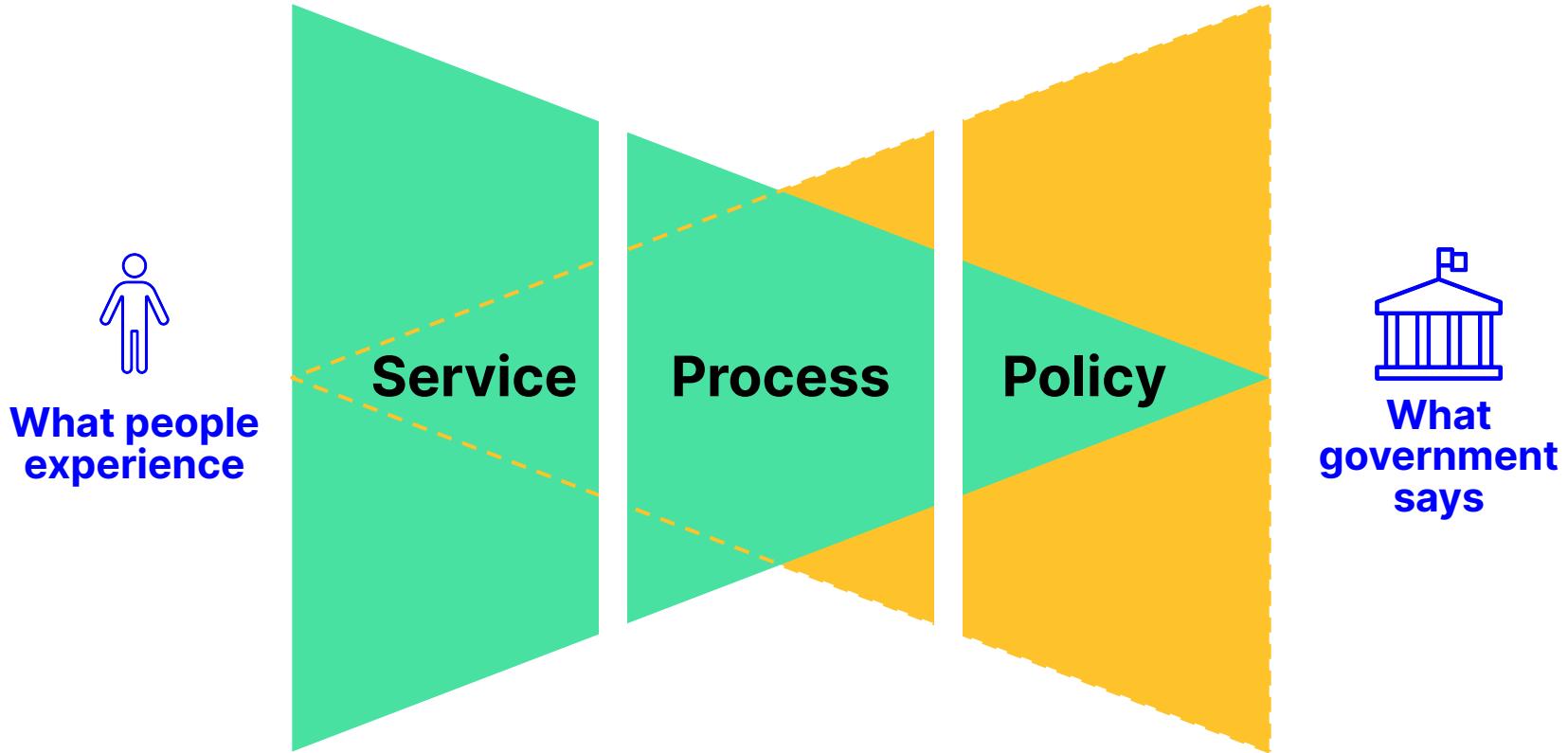
Digital check for laws

COMPLETED

**Property tax declaration
for private owners**

COMPLETED

**Simplified tax filing for
retirees and pensioners**

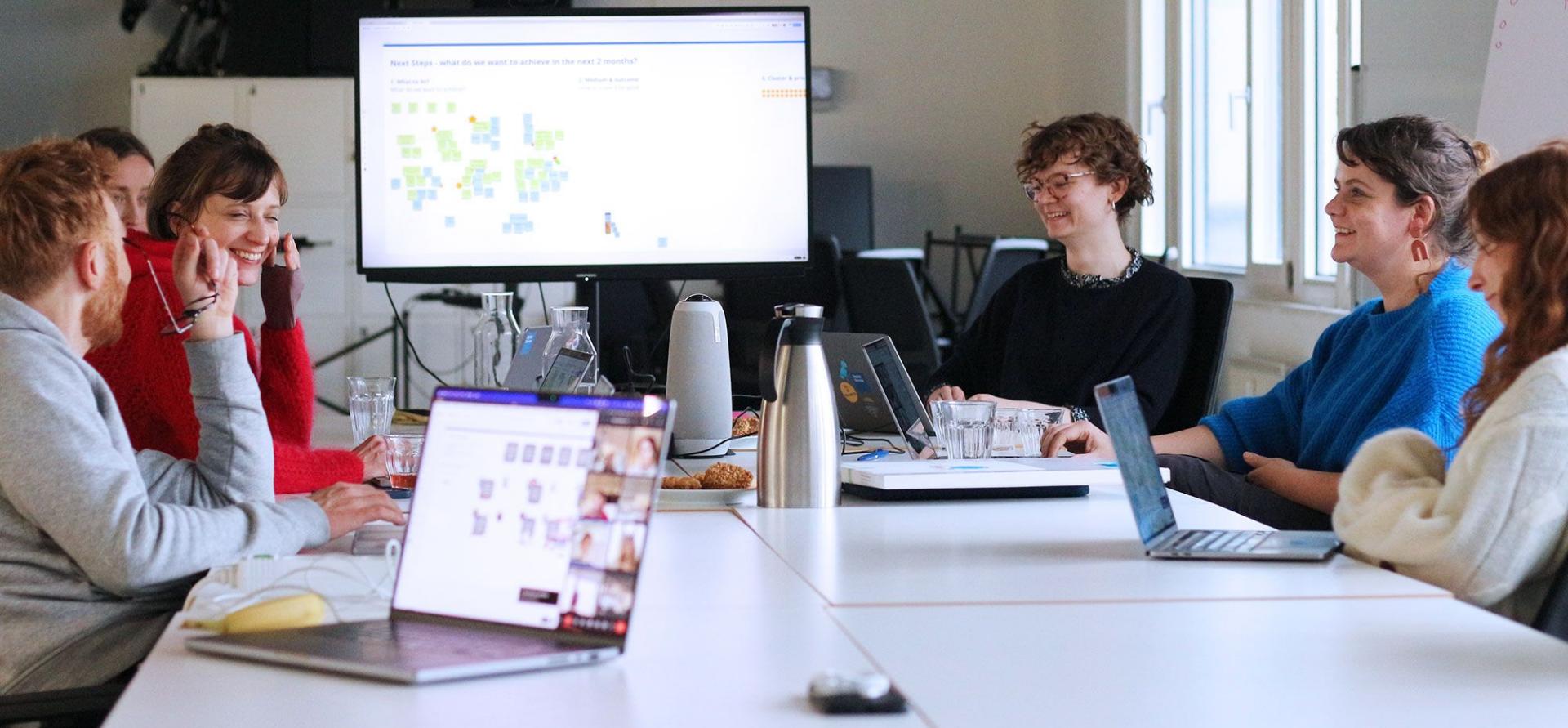


Adapted from 'Designing for Public Services'
by Nesta, Design For Europe, IDEO

Team



Team



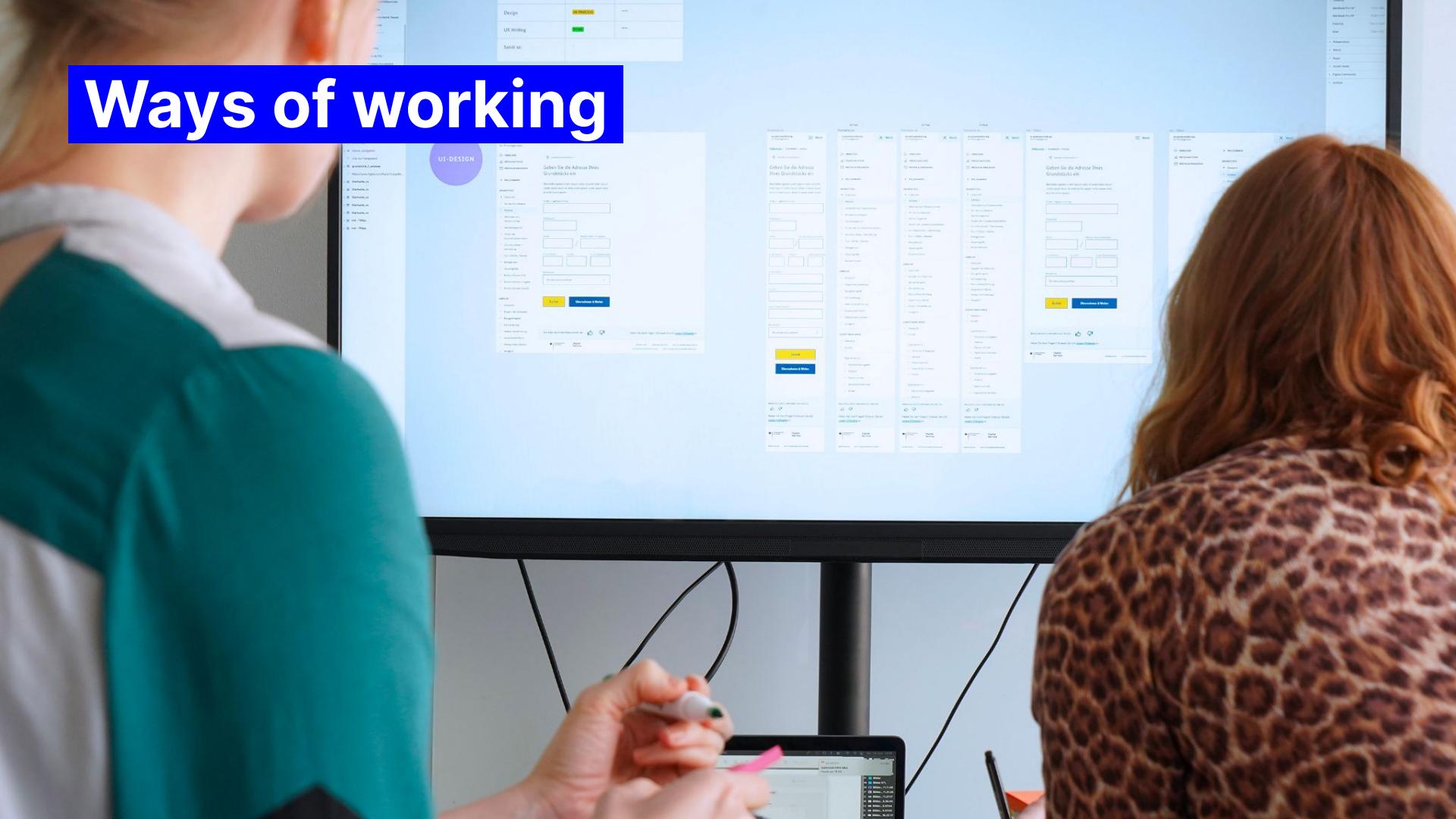
**The easy,
the difficult,
and the strange**

The easy,
the difficult,
and the strange

Ways of working



Ways of working



Ways of working



Ways of learning

Service goals speed dating

Choose one of the 3 points you have marked and gather with others around that point. Think about the resistance, barriers or challenges to that goal on your services.

3x

1 min - silence to write your thoughts on post-its and read what others have written
4 mins - to discuss with others
After the 5 min bell, move to a different point

3x5 minutes



Ways of learning

Introduction to accessibility

Create services that work better for everyone

Digital
Service

Ways of learning



The image shows six separate infographics, each titled with a disability and divided into 'Richtig' (Correct) and 'Falsch' (Incorrect) columns. The titles and icons are:

- Gestalten für Benutzer mit Leseschwäche** (User with reading difficulties): Icons include a brain, a person reading, a speech bubble with 'NICHT GUT' (not good), and a person with a hearing aid.
- Gestalten für Benutzer mit Schwerhörigkeit oder Gehörlosigkeit** (User with hearing difficulties or deafness): Icons include a person with a hearing aid, a speech bubble with 'TU das.', and a person with a speech bubble.
- Gestalten für Benutzer von Screenreadern** (User with screen readers): Icons include a computer monitor with a speech bubble, a person with a speech bubble, and a person with a hearing aid.
- Gestalten für Benutzer mit Autismus** (User with autism): Icons include a brain, a person with a speech bubble, and a person with a speech bubble.
- Gestalten für Benutzer mit Sehschwäche** (User with visual impairment): Icons include a brain, a person with a speech bubble, and a person with a speech bubble.
- Gestalten für Benutzer mit motorischen Einschränkungen** (User with physical disabilities): Icons include a person with a cane, a person with a speech bubble, and a person with a speech bubble.

Each infographic provides specific tips for web and digital interface design to accommodate these users.

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, Dienste...

Ways of contributing

Gestalten für Nutzer*innen mit Dyskalkulie oder Rechenschwäche	
Richtig	Falsch
Zahlen auf ganze Zahlen runden 	Dezimalzahlen verwenden, es sei denn, es geht um Geld 
Reichlich Platz um Zahlen lassen 	Menschen mit zu vielen Inhalten überfordern 
Daten vorausfüllen, die bereits vorliegen 	Erwarten, dass Nutzer*innen Zahlen wiederholen oder sich merken 
Sätze verwenden, um Zahlen einen Kontext zu geben 1 von 20 Personen haben Dyskalkulie 	Tabellen und Felder verwenden, ohne zu erklären, was die Zahlen bedeuten 2231 2578 11 
Leerzeichen bei der Eingabe von Zahlen zulassen 12 34 56 	Nutzer*innen drängen, eine Zahl genau anzugeben 
Nutzerforschung mit Menschen, die sich mit Zahlen schwer tun 	Menschen zwingen, eine Zahl einzugeben oder eine Summe zu bilden, um sich zu verifizieren 

Maturing practices

A screenshot of a website titled "Beratungshilfe". The sidebar on the left contains sections like "Inhalte" (Content) with links to "So funktioniert Beratungshilfe", "Voraussetzungen im Vorab-Check prüfen", and "Alternativen zur Beratungshilfe". Below this is a yellow bar with the text "Eine digitale Antragstellung ist möglich". The main content area has a heading "So funktioniert Beratungshilfe" and a sub-section "Voraussetzungen im Vorab-Check prüfen". A tooltip or callout box is visible, pointing to the link "↓ Voraussetzungen im Vorab-Check prüfen". A dark sidebar on the right is titled "Links" and lists various links such as "Datenschutzbestimmung", "Barrierefreiheit", "Open Source Code", "Pressekontakt", "Justiz-Services", "Startseite", and "Impressum".

Maturing practices



Claudia Nutzerin mit einer Sehbehinderung

Mit der Zoom-Funktion für den Bildschirm kann ich das Internet wieder nutzen. Ich wünschte nur mehr Unternehmen würden ihre Websites einfacher halten.

Info

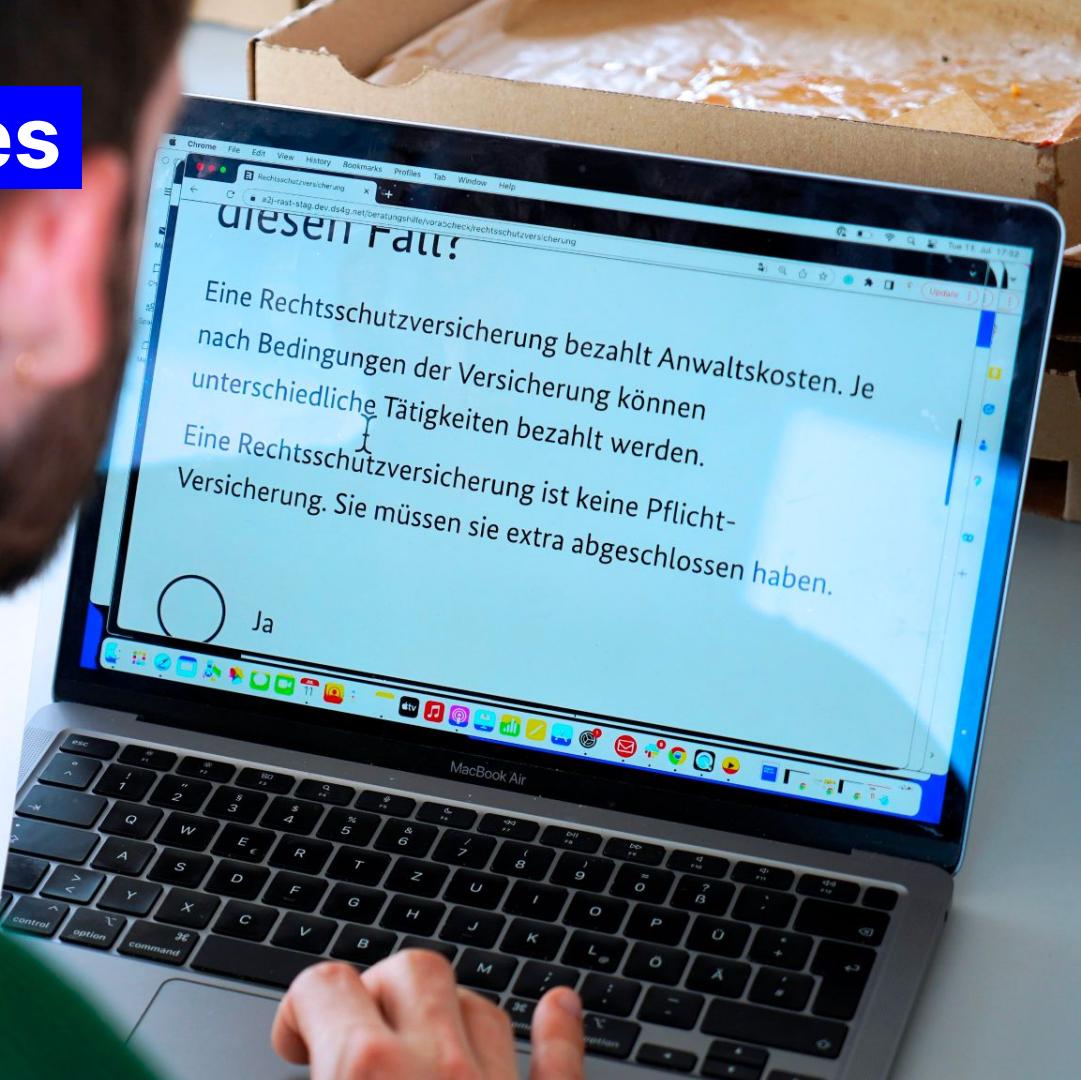
Claudia ist 54 und lebt mit ihrem Mann David und ihrer 12-jährigen Tochter Daria in Detmold. Ihre beiden anderen Kinder studieren an der Universität. Sie arbeitet in Teilzeit als Auszubildende auf 1520 Euro-Basis für die Personalausbildung eines Pflegeheims. Claudia ist sehbehindert mit einer Glaukoma und durch Diabetes behindert.

Gesetz und Technologie

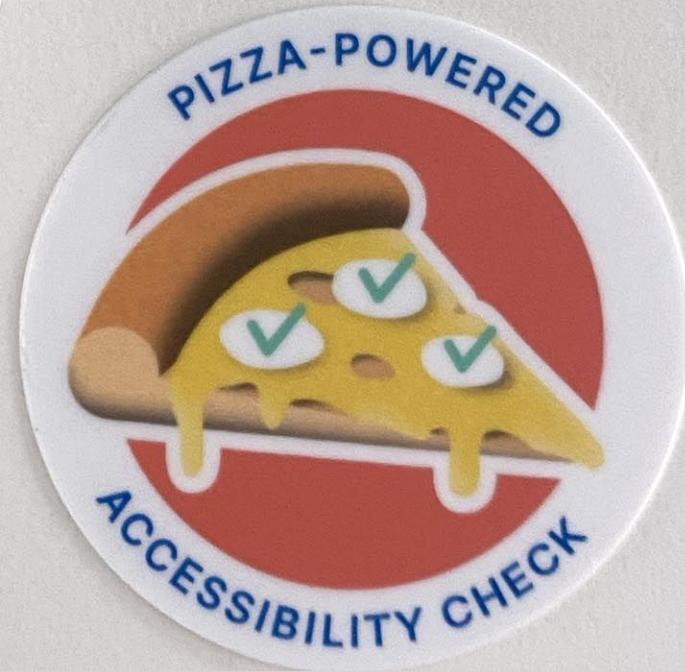
Claudia arbeitet mit ZoomText (einer Software mit der man den Bildschirm vergrößern kann), einem großen Monitor und einer All-in-One-Station (Tastatur angebaut). Zu Hause hat sie eine zusätzliche Apple-



Maturing practices

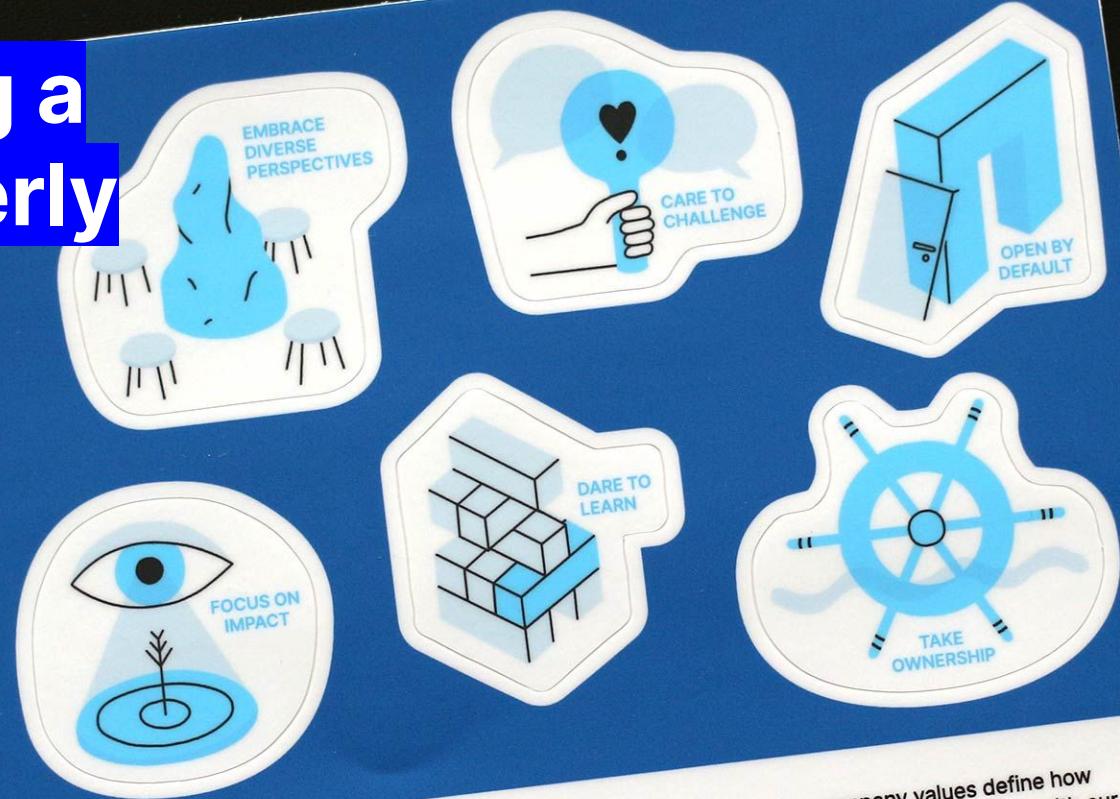


Building a designerly culture



Building a designerly culture

OUR VALUES
Stick it
to make
it stick



Values make it easier for us to make decisions in our everyday lives. They provide an orientation allowing us to guide our actions and decision-making and at the same time to reject other possible options.

Our company values define how we want to work together with our colleagues and others. They describe the standards we continuously want to hold ourselves accountable to.

Building a designerly culture

Support
is user
experience

Digital
Service

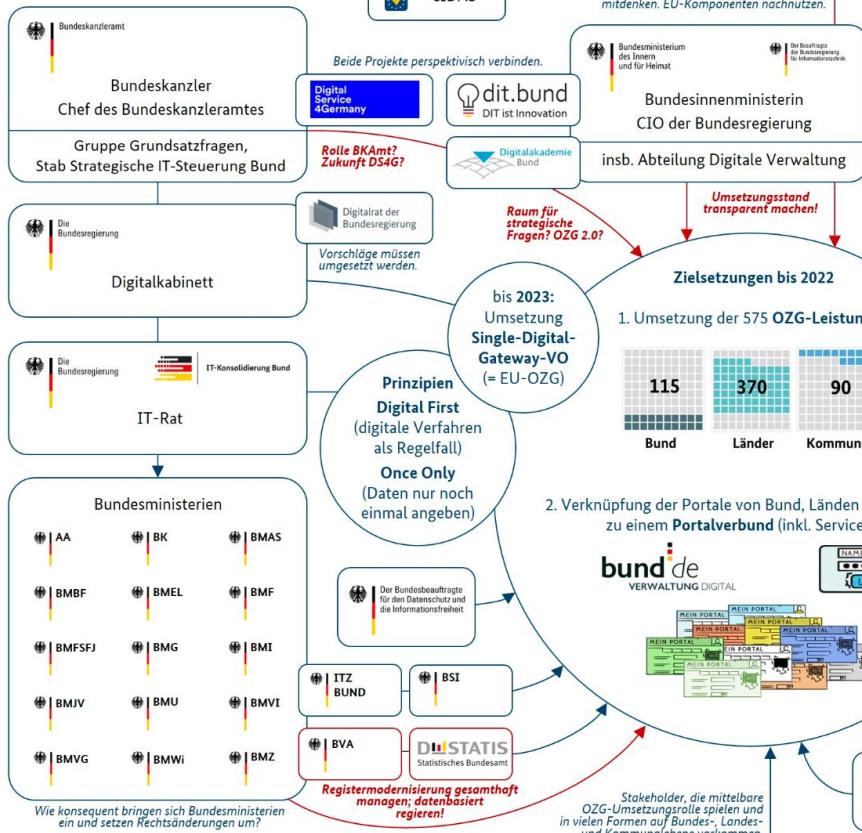
The users of our products and services want to get things done and reach their desired outcome. Often that includes completing an important task or submitting an application. But people can get stuck for an infinite number of reasons.

User support helps people get unstuck and closer to their goals. It's vital for the experience with our offerings.

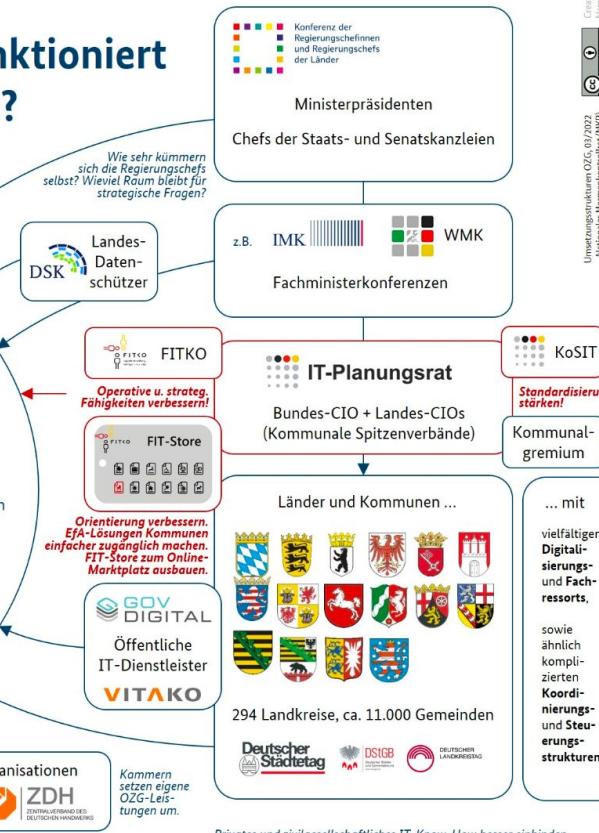
Building a designerly culture

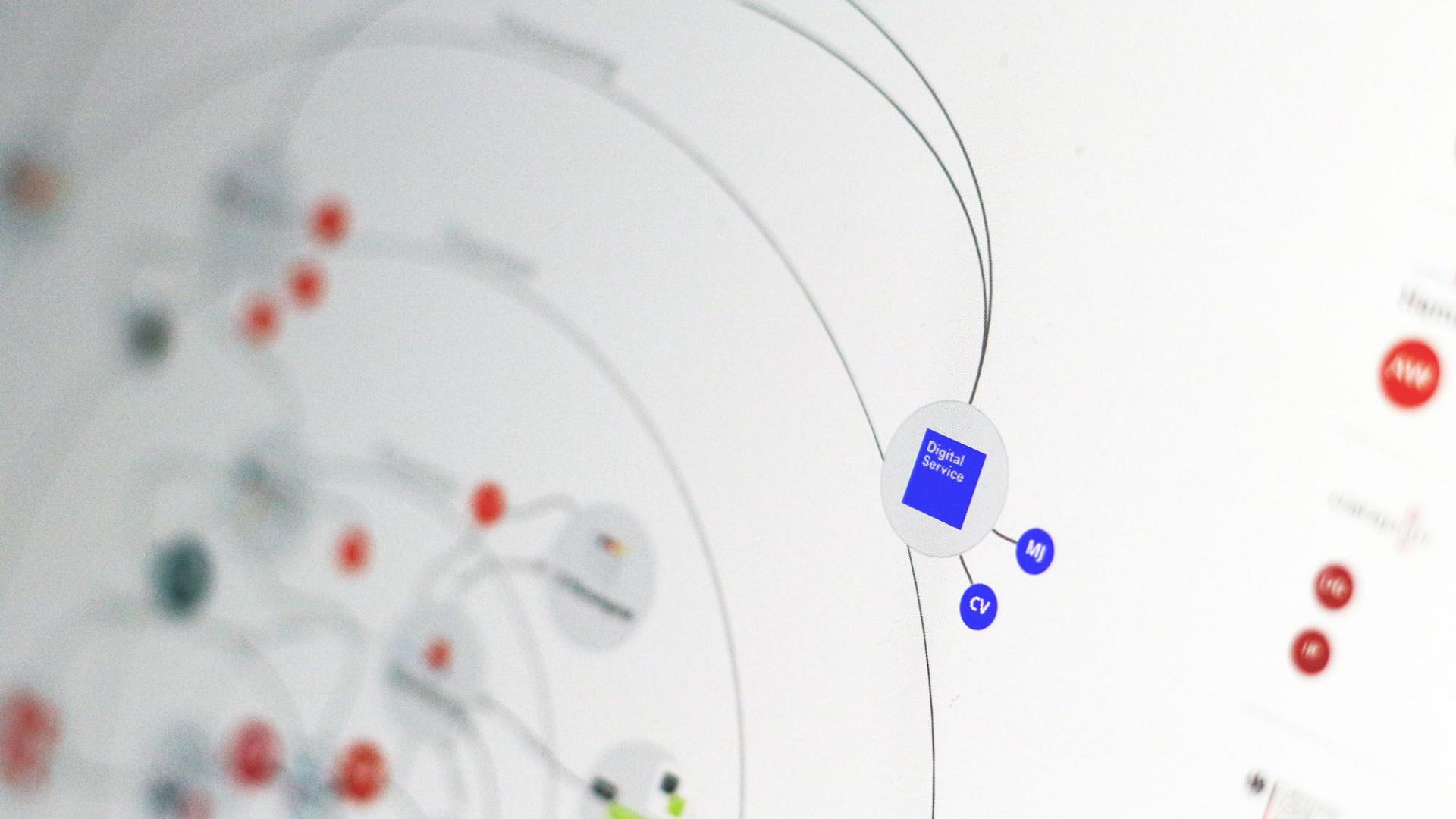


The easy,
the difficult,
and the strange



Funktioniert das?





Digital
Service

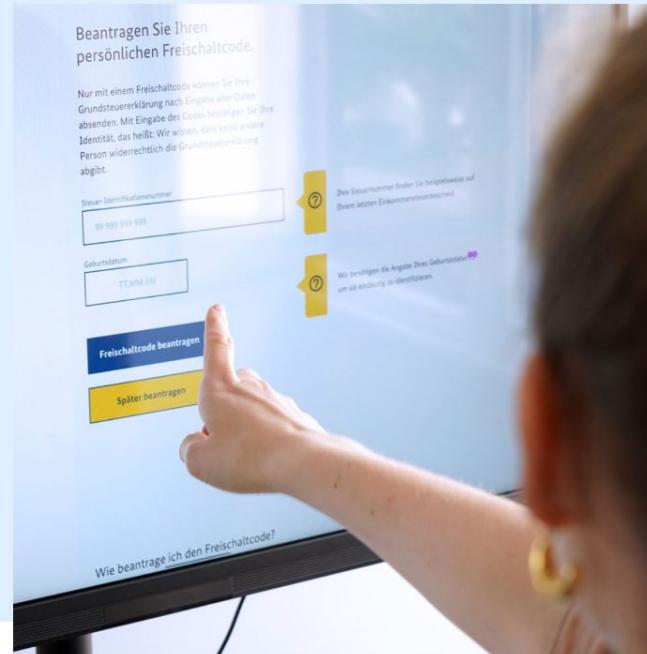
MJ

CV

Veranstaltung - Nutzerzentriertes Design

Treffen der NExTcommunity Nutzerzentriertes Design

Die NExTcommunity Nutzerzentriertes Design trifft sich
am Donnerstag 21. September um 10:00 Uhr



Treffen zu ›Design-Systeme und Komponentenbibliotheken‹

Staatliche Leistungen müssen weiterhin zu hunderten in digitale Services verwandelt werden. Diese müssen für ihre Nutzer*innen nützlich, nutzbar und zugänglich sein. Um das effektiv und effizient zu erreichen, benötigen wir robuste, getestete wiederverwendbare Stile, Komponenten und Muster, auf die wir als Bausteine zurückgreifen können. Daher spielen Design-Systeme und Komponentenbibliotheken sowie zugrundeliegende Prinzipien eine zunehmend große Rolle in Organisationen der öffentlichen Hand.

Event Details

21.09.23

10:00 Uhr

virtuell





Covering 6 areas:

User-centricity

Approach

Collaboration

Openness

Technical operation

Measuring success

2. Agile Arbeitsweise in der Projektarbeit

Die Parteien sind sich einig, dass die erfolgreiche Entwicklung von Software-Produkten und digitalen Justizangeboten eines **agilen, iterativen und nutzerzentrierten Ansatzes** bedarf. Die Arbeit im Projekt erfolgt **schrittweise, in inkrementellen Prozessen** – stets orientiert am

2

Contractual agreements

gemeinsamen **Projektziel** und mit dem Ziel, Hypothesen zu testen, zu validieren und dabei kontinuierlich zu lernen und **erkenntnis-getriebene** Entscheidungen zu treffen.

Die Parteien fördern die Idee einheitlicher Servicestandards. Die [Prinzipien des OZG-Servicestandards des Bundesministeriums des Innern und für Heimat \(BMI\)](#) dienen den Parteien als **Leitlinien** in der gemeinsamen Projektarbeit, soweit diese auf die – projektrelevanten – Gegebenheiten des Justiz-Ökosystems übertragbar sind.

3. Leistungen des DigitalService

a. Erstrebte Ziele des Einzelvertrags Nr. 2

with Bigger Picture

VALISATION OF THE STANDARD

You can see as digital service can consider the following that we should be working with when implementing part of our structures, processes and

Create Awareness

SILENT READING

⌚ 15'

What to do?

Please take the time given (15') to read carefully through all the principles of the Servicestandard. Make yourself familiar with all 6 clusters and all 19 principles.
If you want to dive deeper in one certain principles, just click on the principles, it is linked to the official BMF website.

Take Ownership

VOTING

⌚ 5'

What to do?

What principles of the Servicestandard resonate with you personally?
Please take the voting dots below and drag them next these principles

DISCIPLINES PRIORITIZE PRINCIPLES

⌚ 30'

What to do?

Please come together in discipline teams or in the audience table:
1. What 3 principles from the Servicestandard can I relate to my discipline?
2. What is the most important principle for my discipline?
3. What is the most challenging principle for my discipline?
4. What principles need to be taken into account for my discipline?

Product

Transformation

Workshops

- 13 Die Qualität des Betriebes legt hohe Anforderungen an die Qualität der Produkte und Dienstleistungen. Die Qualität ist ein wesentlicher Faktor für den Erfolg des Betriebes.
- 14 Die Entwicklung von innovativen Produkten und Dienstleistungen ist entscheidend für den Erfolg des Betriebes.
- 15 Die Sicherheit der Qualität und der Sicherheit der Arbeit ist eine wichtige Voraussetzung für den Erfolg des Betriebes.
- 16 Die Entwicklung von innovativen Produkten und Dienstleistungen ist entscheidend für den Erfolg des Betriebes.
- 17 Die Qualität des Betriebes legt hohe Anforderungen an die Qualität der Produkte und Dienstleistungen. Die Qualität ist ein wesentlicher Faktor für den Erfolg des Betriebes.

TECHNISCHER BETRIEB

- 7 Alle Aktivitäten im Rahmen der Produktion und Dienstleistung müssen so geplant und durchgeführt werden, dass sie die bestmögliche Qualität erzielen.
- 8 Die Qualität der Produkte und Dienstleistungen muss kontinuierlich verbessert werden, um die bestmögliche Qualität zu erreichen.
- 9 Die Qualität der Produkte und Dienstleistungen muss kontinuierlich verbessert werden, um die bestmögliche Qualität zu erreichen.

VORGEHEN

- 18 Die Ressourcen im Bereich Produktion und Dienstleistung müssen optimal eingesetzt werden, um die bestmögliche Qualität zu erreichen.
- 19 Die Qualität der Produkte und Dienstleistungen muss kontinuierlich verbessert werden, um die bestmögliche Qualität zu erreichen.

WIRKUNGSCONTROLLING

- Was zu tun?
- 1. Was sind die wichtigsten Ergebnisse?
- 2. Was ist das neue Resultat?
- 3. Was könnte noch passieren?

-  [Zivilgerichtliches Online-Verfahren Einzelvertrag Nr. 1](#)
-  [Digitale Rechtsantragstelle Einzelvertrag Nr. 2](#)
-  [Zivilgerichtliches Online-Verfahren Einzelvertrag Nr. 2](#)

Servicestandard-Selbstaudits

Public reporting

Ministerium des
Bundes
nehmen dessen
auf und über die Erfüllung

- [Servicestandard-Selbstaudit zum Online-Dienst „Steuerlotse für Rente und Pension“](#)
- [Servicestandard-Selbstaudit zum Online-Dienst „Grundsteuererklärung für Privateigentum“](#)

Übernahmedokumente

Der DigitalService wurde im Oktober 2020 als bundeseigene GmbH aufgesetzt. Er ging hervor aus dem Non-Profit-Start-up 4Germany UG.

-  [Kaufvertrag 4Germany UG](#)

Peer reviews



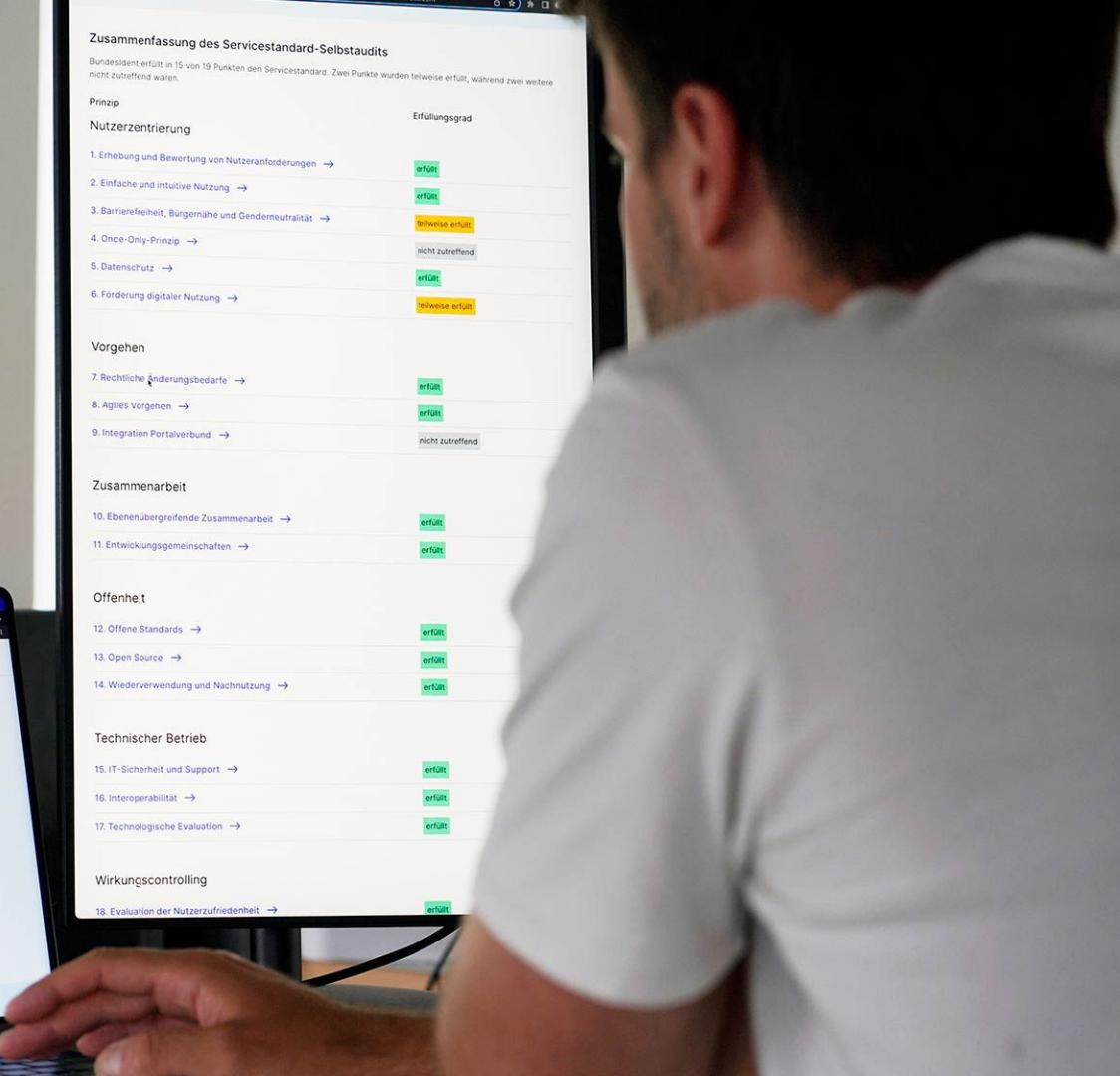


Ein Laptop-Bildschirm zeigt den "Servicestandard-Bericht" der Bundesagentur für Arbeit. Der Titel "Servicestandard-Bericht" ist in blau hervorgehoben. Darunter steht "Servicekomponente „Bundesident“". Ein Smartphone-Thumbnail zeigt die Benutzeroberfläche des Dienstes.

Ein Monitor zeigt den "Zusammenfassung des Servicestandard-Selbstaudits".

Bundesident erfüllt in 15 von 19 Punkten den Servicestandard. Zwei Punkte wurden teilweise erfüllt, während zwei weitere nicht zutreffend waren.

Prinzip	Erfüllungsgrad
Nutzerzentrierung	
1. Erhebung und Bewertung von Nutzenanforderungen →	erfüllt
2. Einfache und intuitive Nutzung →	erfüllt
3. Barrierefreiheit, Bürgernahe und Genderneutralität →	teilweise erfüllt
4. Once-Only-Prinzip →	nicht zutreffend
5. Datenschutz →	erfüllt
6. Förderung digitaler Nutzung →	teilweise erfüllt
Vorgehen	
7. Rechtliche Änderungsbedarfe →	erfüllt
8. Agiles Vorgehen →	erfüllt
9. Integration Portalverbund →	nicht zutreffend
Zusammenarbeit	
10. Ebenenübergreifende Zusammenarbeit →	erfüllt
11. Entwicklungsgemeinschaften →	erfüllt
Offenheit	
12. Offene Standards →	erfüllt
13. Open Source →	erfüllt
14. Wiederverwendung und Nachnutzung →	erfüllt
Technischer Betrieb	
15. IT-Sicherheit und Support →	erfüllt
16. Interoperabilität →	erfüllt
17. Technologische Evaluation →	erfüllt
Wirkungscontrolling	
18. Evaluation der Nutzerzufriedenheit →	erfüllt



**Doing service
design when
doing service
design is very
hard**

Property tax declaration service

Grundsteuererklärung
für Privateigentum

IDENTIFIKATION
 ÜBERSICHT & ABGEBEN

WILLKOMMEN

GRUNDSTÜCK

- Übersicht
- Grundstücksart
- Adresse
- Innerhalb einer Gemeinde?
- Bodenrichtwert-Info
- Bodenrichtwert-Anzahl
- Bodenrichtwert-Eingabe

Grundstück

In diesem ersten Abschnitt dreht sich alles um das Grundstück, für das Sie die Grundsteuererklärung abgeben möchten.

Wir fragen Sie auf den folgenden Seiten nach diesen Angaben:

- Grundstücksadresse
- Steuernummer / Aktenzeichen
- Art des Grundstücks
- Gemeindezugehörigkeit
- Grundbuchblattdaten
- Bodenrichtwert



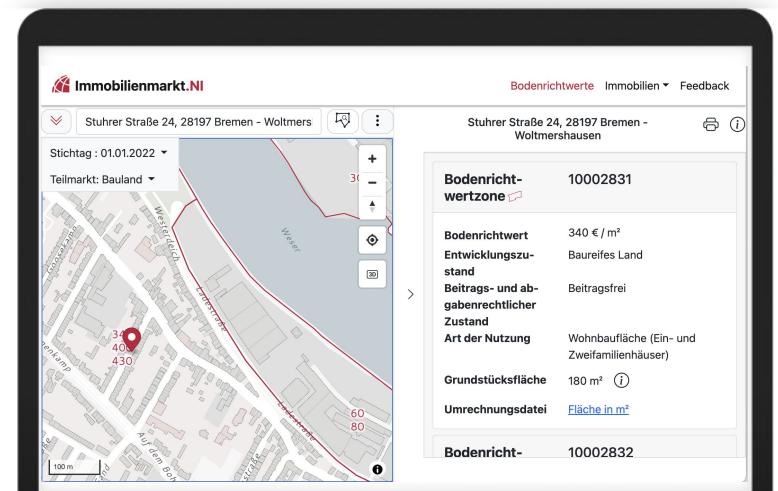
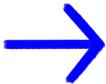
[Zurück](#) [Los geht's](#)

System integration takes time and requires collaboration

Angaben zum Grund und Boden

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

EUR EUR



Building bridges

Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung:

1 Das Datenstammbrett
Sie haben kürzlich ein Informationsschreiben von Ihrer Landesfinanzverwaltung erhalten. Diesem ist ein Datenstammbrett beigelegt. Darin finden Sie alle Angaben zu Ihrem Grundstück.

2 Bodenrichtwert ablesen
Gehen Sie in die Tabelle des Datenstammbretts. Dort können Sie den Bodenrichtwert in Euro pro Quadratmeter ablesen.

Zurück Verstanden & Weiter



Geben Sie den Bodenrichtwert für Ihr Grundstück ein

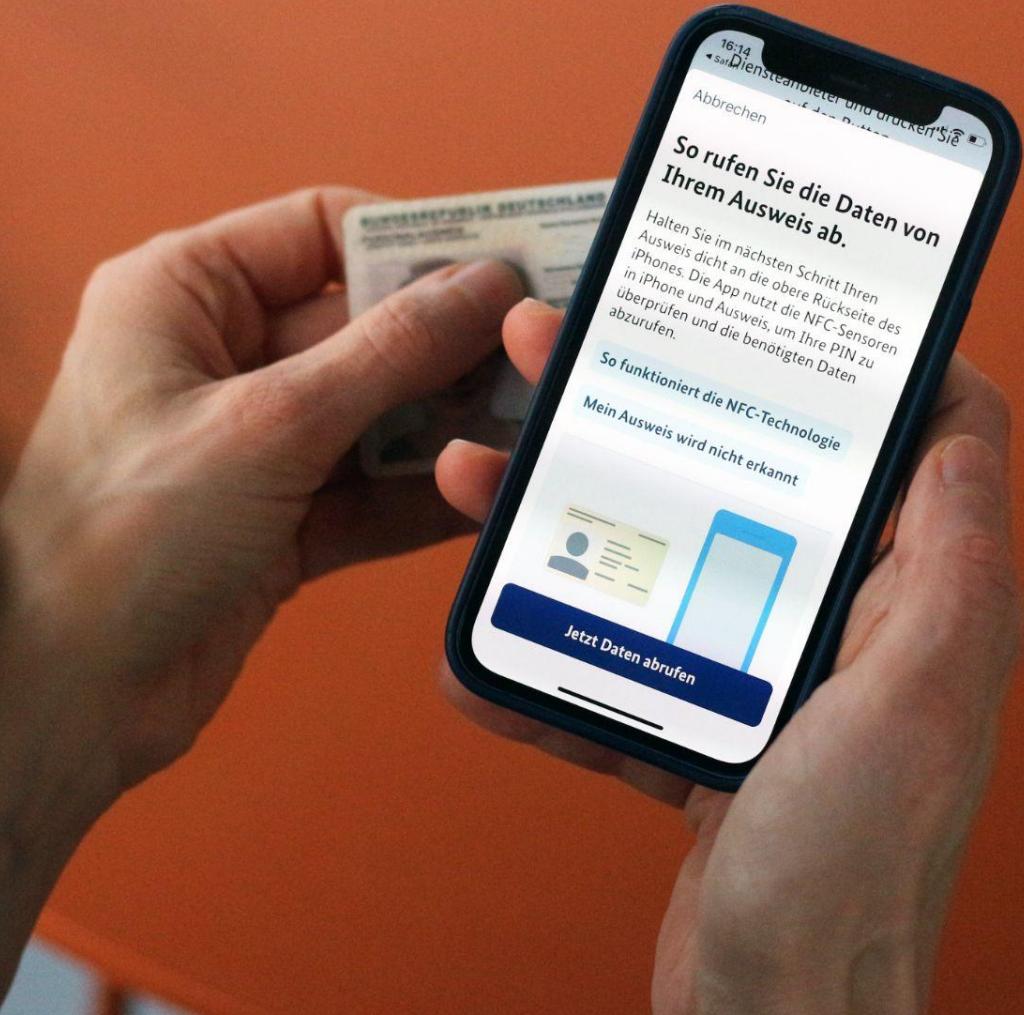
Den Wert haben Sie dem Informationsportal Grundstücksdaten entnommen. Wenn noch nicht geschehen, nutzen Sie dafür den Link auf der Seite Bodenrichtwert-Info.

Bodenrichtwert in € / m²

Zurück Übernehmen & Weiter

In der vorletzten Zeile der PDF mit Detailangaben zu Ihrem Flurstück, finden Sie den Bodenrichtwert.

Informationsportal Grundstücksdaten
Flurstück 427-Flur 4-Gemarkung Potsdam
Gemarkungsgebietsname: Gemarkung Potsdam
Flurstück-Nr.: 427-400-000-A-127
Flurstück-Nr.: 120001
Flurstück-Nr.: 00-A-00-00
Bodenrichtwert: **1787** (Der Flurstück liegt ganz oder teilweise in der Zone mit dem Bodenrichtwert 1787)
Bemerkung: -



16:14
Diensteanbieter und drucken Sie
Abbrechen

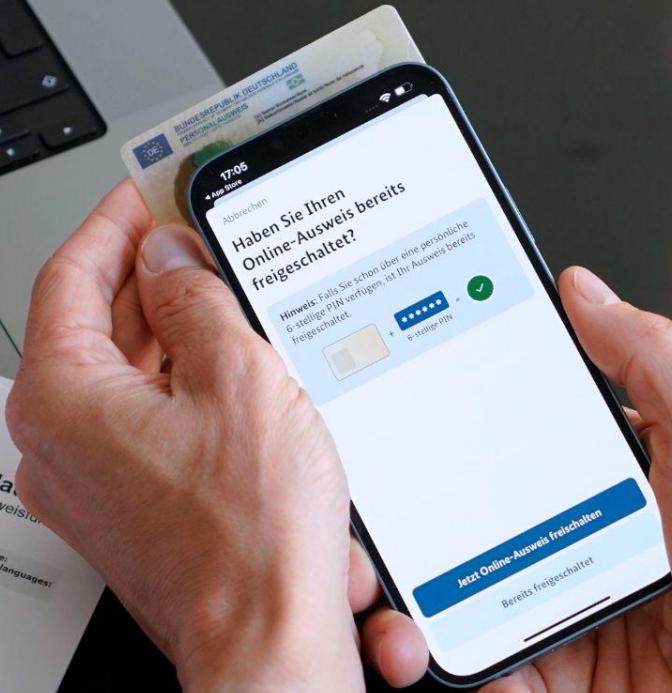
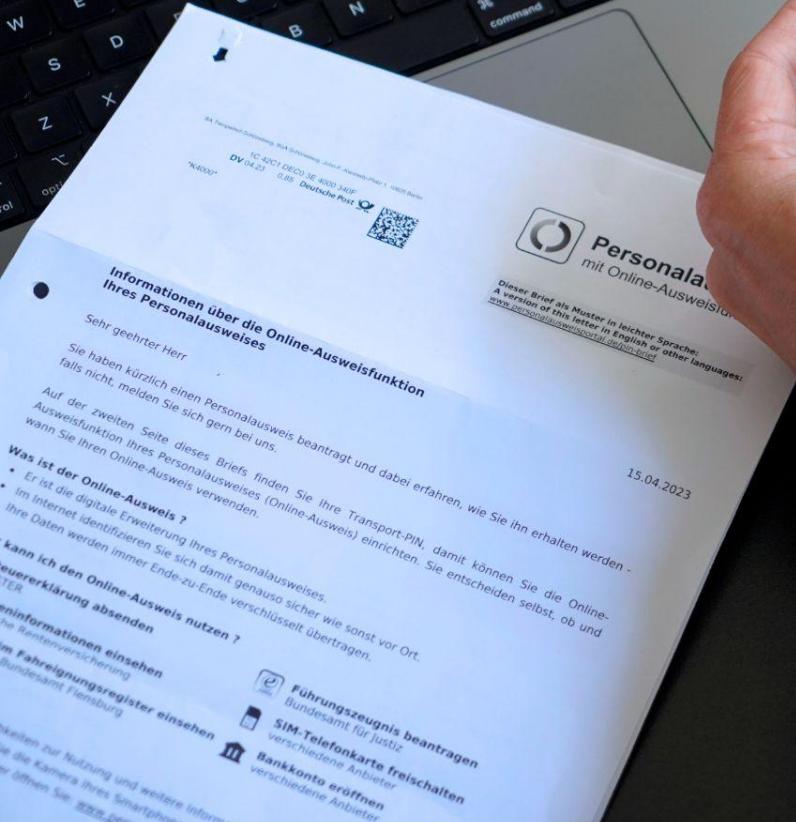
So rufen Sie die Daten von Ihrem Ausweis ab.

Halten Sie im nächsten Schritt Ihren Ausweis dicht an die obere Rückseite des iPhones. Die App nutzt die NFC-Sensoren in iPhone und Ausweis, um Ihre PIN zu überprüfen und die benötigten Daten abzurufen.

So funktioniert die NFC-Technologie
Mein Ausweis wird nicht erkannt

Jetzt Daten abrufen





**The usual,
the unusual,
and the strange**

No single domain

No overarching brand

No open design system

No governance models

No quality assurance

Willkommen im Corporate Design Styleguide der Bundesregierung

Suchbegriff eingeben



Das Corporate Design der Bundesregierung

Die Kommunikation der Bundesregierung wird medienübergreifend geprägt durch das Corporate Design. Es bestimmt ihr visuelles Profil und schafft damit eine Basis für eine erfolgreiche und konsistente Kommunikation. Es ist verbindlicher Ausdruck der Corporate Identity der Bundesregierung nach innen und außen.

Der Styleguide der Bundesregierung beinhaltet alle Vorgaben für das visuelle Erscheinungsbild der Bundesregierung: Office-, Print- und digitale Medien sowie Kampagnen-Medien.



Das Corporate Design der Bundesregierung basiert auf dem Beschluss des Bundeskabinetts vom 2. Juni 1999. Die Pflege, Entwicklung und Umsetzung des Corporate Design obliegt dem Presse- und Informationsamt der

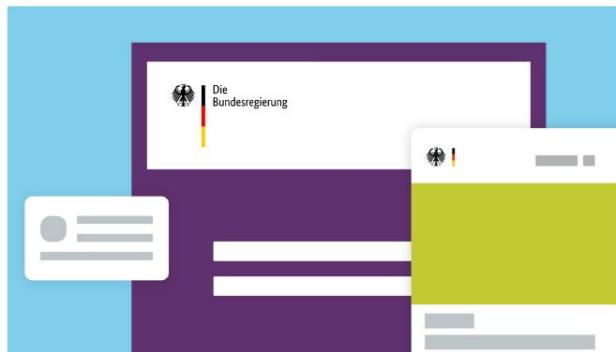


Basiselemente

Der einheitliche visuelle Auftritt der Bundesregierung beruht auf spezifischen Zeichen, Formen, Farben und Schriften. Diese Basiselemente sind überall gültig, unabhängig vom jeweiligen Medium.

Medien

Jedes Medium erfordert eine angemessene Gestaltung um Inhalt und Absender adäquat und effektiv kommunizieren zu können. Hinweise Beispiele und Vorlagen dazu finden sich hier.

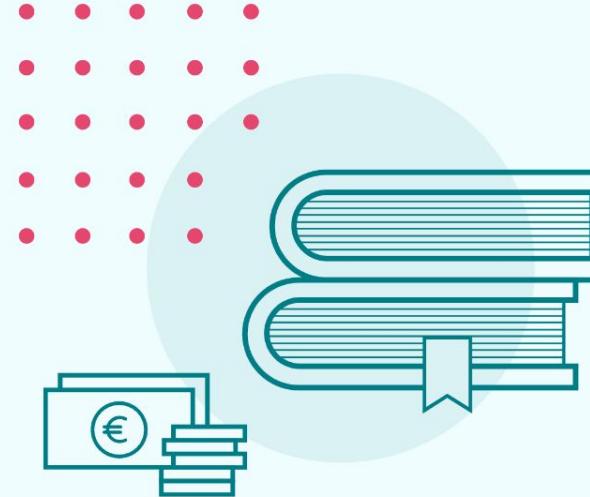


Der BAföG-Antrag

Beantragen Sie jetzt kostenlos Ihre
Ausbildungsförderung – offiziell, sicher und schnell.

[Jetzt BAföG beantragen](#)

- [Anmelden](#)
- [Häufige Fragen](#)
- [BundID anlegen](#)
- [Zur Einkommenserklärung für Eltern & Partner](#)



Neuigkeiten

01.08.2023

13.06.2023

08.02.2023





Elterngeld digital beantragen

Das Elterngeld unterstützt Eltern, die nach der Geburt weniger oder gar nicht arbeiten, um ihr Kind zu betreuen. Elterngeld gibt es für alle Mütter und Väter.

[Jetzt Elterngeld beantragen](#)



Einmalzahlung 200

Hotline

BundID anlegen

FAQ

Ausgezahlte Anträge**2.814.851**

(02.10.2023, 18:00 Uhr)

Auszahlungen**562.970.200 Euro**

(02.10.2023, 18:00 Uhr)

Bewilligung/Geldeingang**2 Min.*/2 Tage***

*in der Regel

Keine Antragstellung mehr möglich

Bitte beachten Sie: Die gesetzliche Frist zur Antragstellung auf Zahlung einer einmaligen Energiepreispauschale ist abgelaufen.

Im Zeitraum vom 28. Februar bis zum 02. Oktober 2023 wurden insgesamt 2,8 Millionen Anträge ausgezahlt. Mit rund 563 Millionen Euro konnte die Bundesregierung so in den letzten Monaten Studierende und (Berufs-)Fachschülerinnen und -Fachschüler unterstützen.



Was benötige ich für den Antrag?

Sie benötigen einen Zugangscode, den Sie von Ihrer Ausbildungsstätte erhalten.

Bringing things together where
we can, as much as we can

Justiz-Services

Rechtsinformationen und digitale Anwendungen, die bei der Lösung von
Rechtsproblemen helfen

Diese Seite befindet sich im Aufbau.

IM AUFTRAG DES



**Ein Pilotprojekt des Bundesministeriums der Justiz und der Justizministerien der
Länder.**

In diesem Projekt geht es darum, den Zugang zum Recht zu verbessern.
Beratungshilfe ist der erste Service, weitere Funktionen und Services werden mit der
Zeit ergänzt.

Beratungshilfe

Wenn Sie wenig Geld haben, kann das Amtsgericht die Kosten für eine Beratung bei
einer Anwältin oder einem Anwalt Ihrer Wahl übernehmen.

- Überprüfen Sie im Vorab-Check, ob Sie für Beratungshilfe berechtigt sind
- Erfahren Sie, welche Unterlagen Sie für einen Antrag benötigen

[Zur Beratungshilfe](#)

Haben Sie eine Rechtsschutzversicherung für diese Angelegenheit?

Eine Rechtsschutzversicherung bezahlt Anwaltskosten. Je nach Bedingungen der Versicherung können unterschiedliche Tätigkeiten bezahlt werden.

Eine Rechtsschutzversicherung ist keine Pflicht-Versicherung. Sie müssen sie extra abgeschlossen haben.

Hinweis: Sie können den Vorab-Check unterbrechen und später fortsetzen. Ihre Daten werden 24 Stunden lang gespeichert.



Ja



Nein

Übernehmen & weiter

There is plenty to do.

Please share any tips.

Once we have gained a thorough understanding of the problem and opportunity areas, we can develop solutions incrementally, considering the specific circumstances and requirements of real needs of people. This gives us a detailed picture of the current state so we can think broader and more diverse, evaluate various options and test hypotheses. In steps, we work towards solutions that work.

2

Solution second

Before making a thing, committing to a particular path or using a specific framework, we must understand the problem we are trying to solve. We do that by gathering all kinds of data - through various ways and methods. We use qualitative and quantitative data, observe and talk to users and experts, trace journeys and map systems.

1

Problem first

digitalservice.land.de/en/how-we-work

Digital
Service

2

Nachdem wir verstanden haben, wer das Problem hat und wieso, entdecken wir Möglichkeiten das Problem zu lösen. Dann können wir schrittweise Lösungen entwickeln, die die Umstände der Menschen berücksichtigen und auf ihre Bedürfnisse eingenhen. Mit einem guten Verständnis können wir breiter und vielfältiger denken, verschiedene Optionen erproben und unsere Hypothesen testen. So erarbeiten wir schrittweise Lösungen, die funktionieren.

Dann die Lösung

1

Bevor wir uns auf einen bestimmten Lösungsansatz festlegen oder eine bestimmte Technologie auswählen, müssen wir das Problem verstehen. Das tun wir, indem wir mit verschiedenen Methoden unterschiedliche Arten von Informationen sammeln. Wir nutzen qualitative und quantitative Daten, beobachten und sprechen mit Nutzenden und ExpertInnen, analysieren Prozesse und Systeme. Wir visualisieren, was wir erfahren – so können wir mit anderen über die Erkenntnisse sprechen.

Erst das Problem

digitalservice.bund.de/wie-wir-arbeiten

Digital
Service

Prüfen Sie, welche Probleme vorliegen und welche Lösungen erreichbar sind. Welche unterschiedlichen Möglichkeiten bestehen und auf welche kann man sich beziehen? Mit diesen drei verschiedenen Herangehensweisen an Probleme kann man verschiedene Optionen erproben und verschiedene Hypothesen testen. So erreicht man mit einem einzigen Schlagzeug alle Fäuste beschlagen.

2

Dann die Lösung

Bevor wir uns auf einen bestehenden Lerngangschwund festlegen und eine bestimmte Therapie einsetzen müssen, müssen wir diese Probleme verstehen, damit wir sie nicht missverstehen. Wenn wir nur auf die Probleme konzentriert sind, können wir keine kreativen und innovativen Arten von Lehrmethoden ausprobieren. Wir nutzen quantitative und qualitative Daten, eindrückliche Prozesse und Systeme, um zu untersuchen, was bei der Lern- und Lernförderung gut funktioniert.

2

Dann die Lösung

Was wir auf dem Lerngangschwund festgestellt haben, kann uns helfen, die Probleme zu erkennen. Dies ist wichtig, um eine bestehende Lernmethode zu überprüfen und zu optimieren. Wenn wir nur auf die Probleme konzentriert sind, können wir keine kreativen und innovativen Arten von Lehrmethoden ausprobieren. Wir nutzen quantitative und qualitative Daten, eindrückliche Prozesse und Systeme, um zu untersuchen, was bei der Lern- und Lernförderung gut funktioniert.

1

Erst das Problem

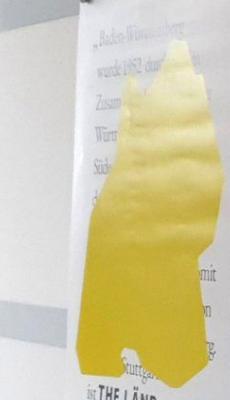
Informationen zu den Problemen

2

Dann die Lösung

1
Erst das Problem

Informationen zu den Problemen



1

Erst das Problem

Informationen zu den Problemen

Digitale Bildung

Co-creation within the public sector

Public sector might sound like...

- Unbreakable silos
- Hierarchical decision making
- Hesitant to change

You can either go
with this "flow", or
try to change it very,
very cautiously.

**Today we want to talk about how we went from
going with the Verwaltungs-Flow to
using co-creation
to break silos, open up the communication and
embrace change.**

Hi! We're Jana & Sophia

**Product & UI/UX Design
from team NeuRIS.**



Digital
Service

Neu **R** **I** **S**

Neues Rechtsinformationssystem

Neu **R** **I** **S**

Neues Rechtsinformationssystem

new legal information portal

- A portal for citizens to look up published court decisions and laws

What does start small mean?

NeuRIS



NeuRIS



A court **makes a decision**

and writes it down
as a

NeuRIS



A court **makes a decision** **non-standardized court decision**

and writes it down
as a

NeuRIS



A court **makes a decision**
and writes it down as a

non-standardized court decision

which gets send for the **documentation** of these court decisions who enter the content



NeuRIS



A court **makes a decision**

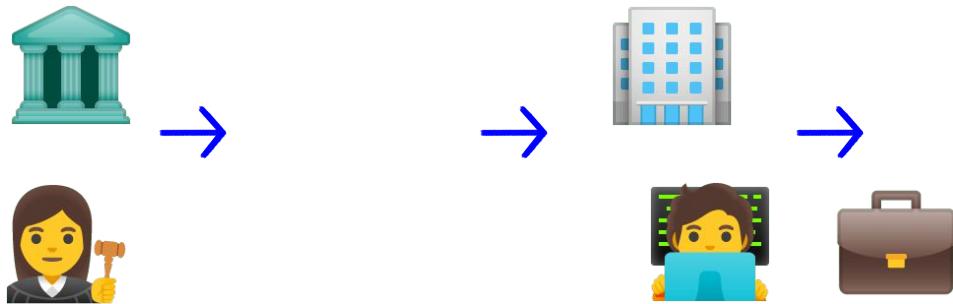
non-standardized court decision

and writes it down as a

which gets send for the **documentation** of these court decisions who enter the content

into **NeuRIS**

NeuRIS



A court **makes a decision**
and writes it down as a

non-standardized court decision

which gets send for the **documentation** of these court decisions who enter the content

into **NeuRIS**

so that citizens have access to them.



What does start small mean?



A court **makes a decision**
and writes it down as a



non-standardized court decision

which gets send for the **documentation** of these court decisions who enter the content



NeuRIS



into **NeuRIS**

so that citizens have access to them.

Our User-Group to start with

- People responsible for documenting court decisions in NeuRIS
- currently about 8-10
- working for 2 different courts

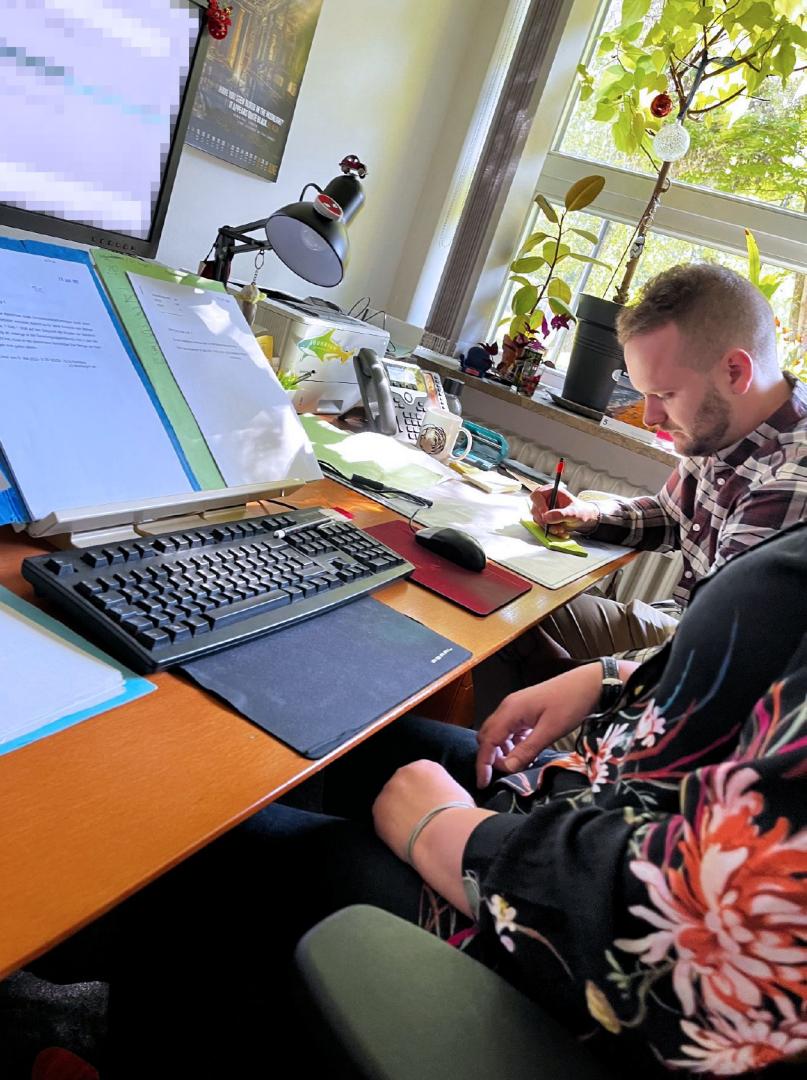
Create a new digital solution for this whole process with the challenges mentioned before?

It's working!

Through co-creation!

Shadowing

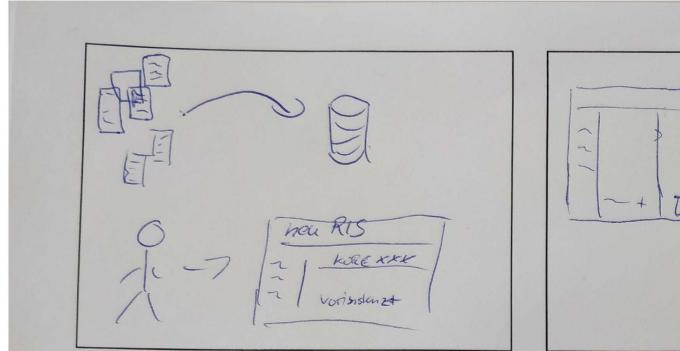
- Get to know and understand the day-to-day working context of users
- Discover workarounds for disruptions in the digital User-Journey



Kick-Offs

- Input from users about the status quo for the whole team
- Discover actual problems to solve and unknown use

Skizze | Idee



Potentielle	Ergebnisse
x/y/z	==
a/b/c	==

MVP-Workshops

- Preparing user for a MVP in terms of:
- Prioritizing
 - Dependencies
 - Hidden needs
 - Slicing use-cases for MVP-Scope



Weekly User-Sessions

- Collecting prompt feedback from users
- Show low-fidelity prototypes outside of reviews
- Shared agenda gives opportunity for questions, clarifications and updates on both sides

The screenshot shows a user interface for a search or filter system. At the top, there is a horizontal bar with three orange segments. Below this, there are three orange callout boxes with white text:

- Alles in einem
- Toggle: Suche und manuelle Eingabe
- Oder untereinander: Zeigen, entscheiden

Below these are several input fields with labels:

- Gericht (dropdown menu)
- Entscheidungsdatum (text input)
- DokNummer (text input)
- ECLI (text input)
- Aktenzeichen (text input, containing "XYZ 123 frx")
- Dokumenttyp (text input)
- Fundstelle (text input)

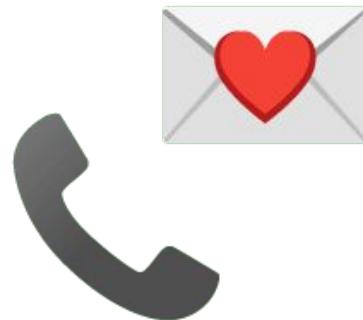
At the bottom left, there is a green button labeled "Jr Button". On the right side, there is a small yellow box with the text: "Ab wie vielen ausgefüllten Feldern macht es Sinn mit der Suche zu starten?".

Decision-making happens together

- Finding compromises:
technical effort vs. user needs
- Strengthen trust in co-creation
- Transparent communication based on roadmap

Close and regular points of contact

- Direct lines of communication
- After 1.5 years we are on a first-name basis
- Enables honest and prompt feedback



What this means for our work as a team

Sub-Teams



Product



Design



Engineering



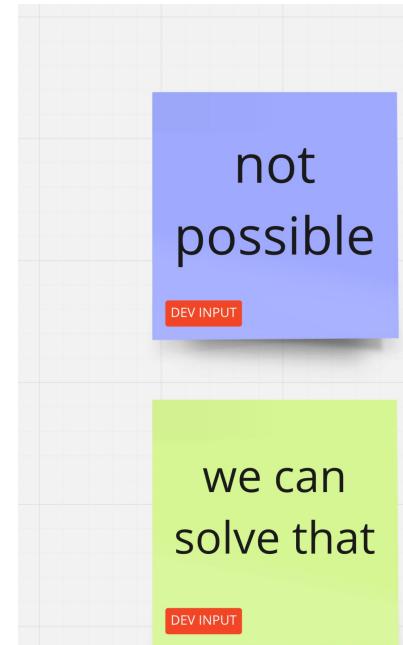
3 amigos

- Ticket-Kick-Off
- Ticket-Sign-Off
- discussing iterations



interdisciplinary work

- Developers owning prototypes
- Designers contributing to roadmaps
- Product stepping in for shadowing and user feedback



To sum up

- what misconceptions can we clear out of the way?
 - Silo-Thinking: Communication between user groups
 - Hierarchical decision-making: Prompt and direct feedback
 - Communication: Direct communication channels and even Jira-comments
- Many aspects we would not know if not co-creating with users
- Don't be discouraged by setbacks!

Let's discuss this further

**Digital-ready policy enabled
by service design -
and better public services
through digital-ready policy.**

Hey 

I am **Bene(dikt)**



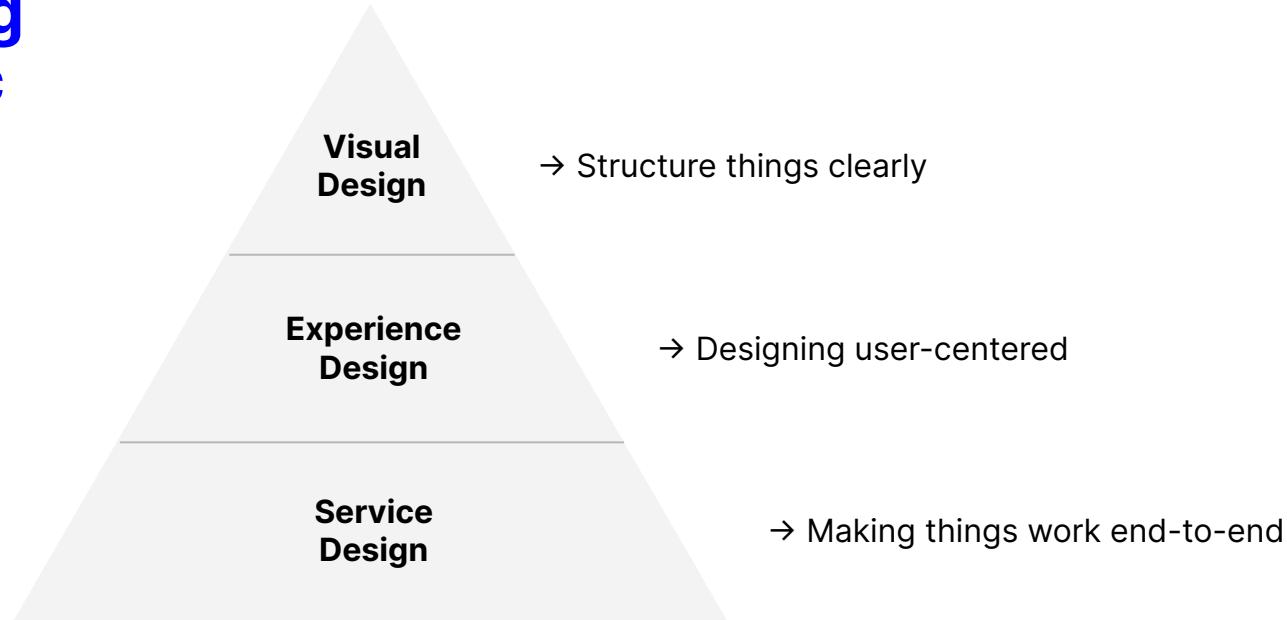
benedikt.liebig@digitalcheck.bund.de



Political intentions
are often
digital services
when delivered.

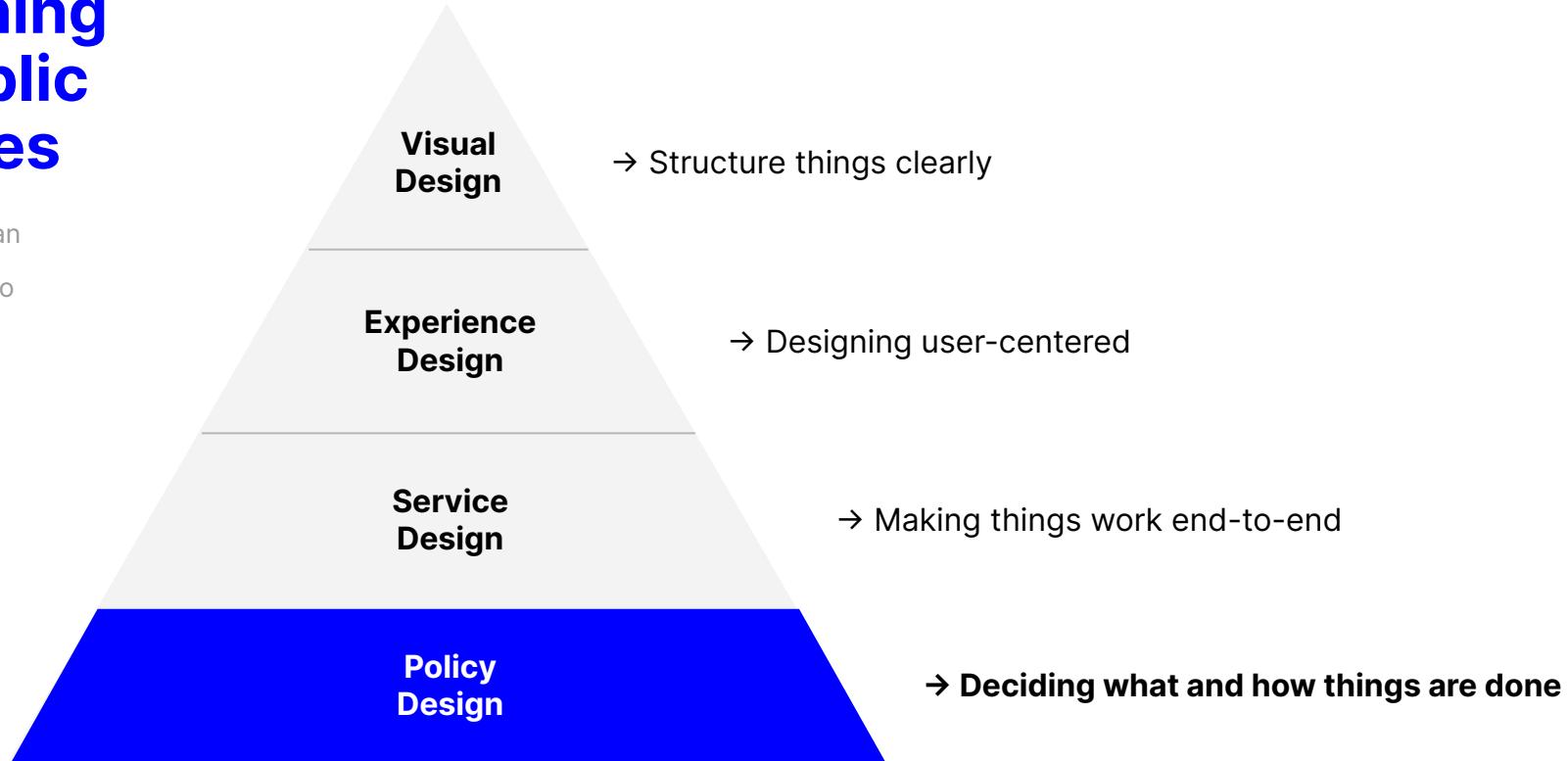
Designing for public services

Richard Buchanan
and
Stefanie Di Russo

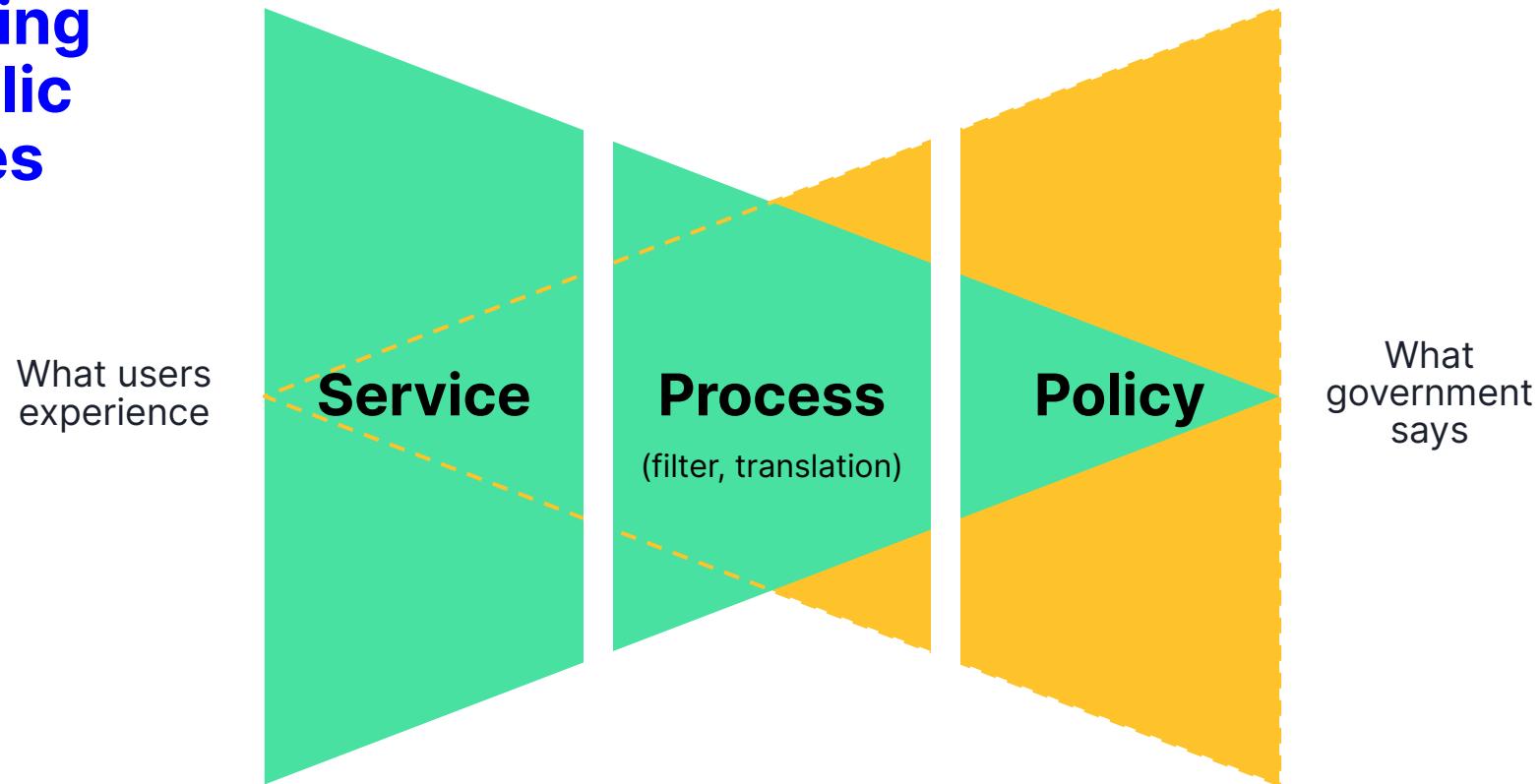


Designing for public services

Richard Buchanan
and
Stefanie Di Russo



Designing for public services



Adapted from 'Designing for Public Services'
by Nesta, Design For Europe, IDEO

A young woman with dark curly hair is sitting cross-legged on a rooftop at night. She is wearing a light-colored long-sleeved shirt with dark stripes across the chest and dark jeans. She is looking upwards and to her left with a thoughtful expression. The background is a blurred city skyline with numerous lit-up buildings.

**Get a
student loan**

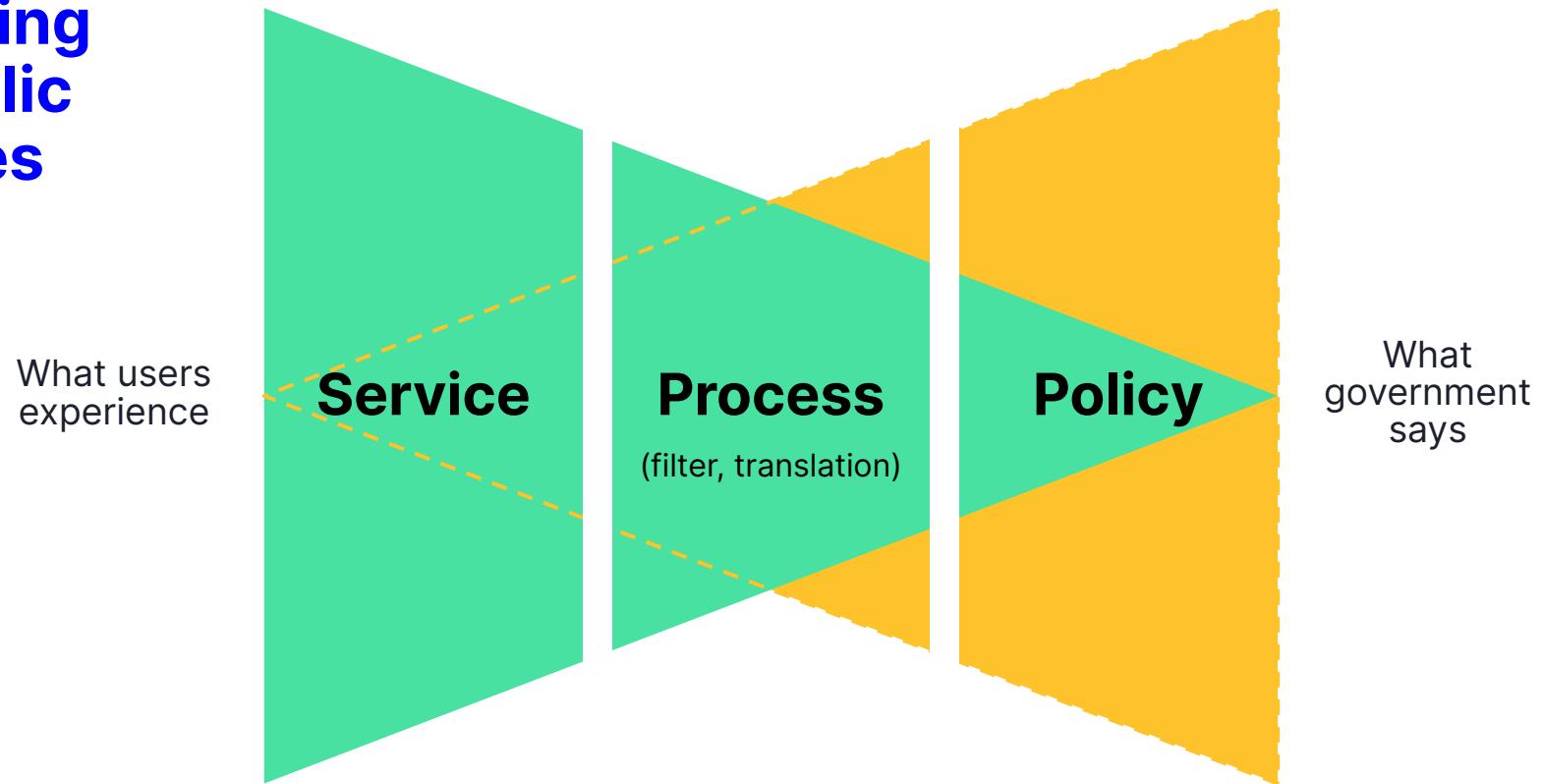
**Federal Training
Promotion Act
(BMBF)**

Submit a property tax declaration



Law on the Reform of Real Estate Tax and Valuation (BMF)

Designing for public services



Adapted from 'Designing for Public Services'
by Nesta, Design For Europe, IDEO

**Better services
through
digital-ready
policy ...**

Digital-ready policy:

›Digital-ready policies enable simple and effective implementation, taking full advantage of digital opportunities for the benefit of all stakeholders.‹

Digital-ready policy:

›Digital-ready policies enable
simple and effective implementation,
taking full advantage of digital opportunities
for the benefit of all stakeholders.‹

Digital-ready policy:

›Digital-ready policies enable simple and effective implementation, taking full advantage of digital opportunities for the benefit of all stakeholders.‹

Digital-ready policy:

›Digital-ready policies enable simple and effective implementation, taking full advantage of digital opportunities for the benefit of all stakeholders.‹

... and
digital-ready
policy through
service design.

Drafting policy is ...

Our assumption

**Drafting policy is
a fixed, linear process,
at the end of which
there is a successful policy.**

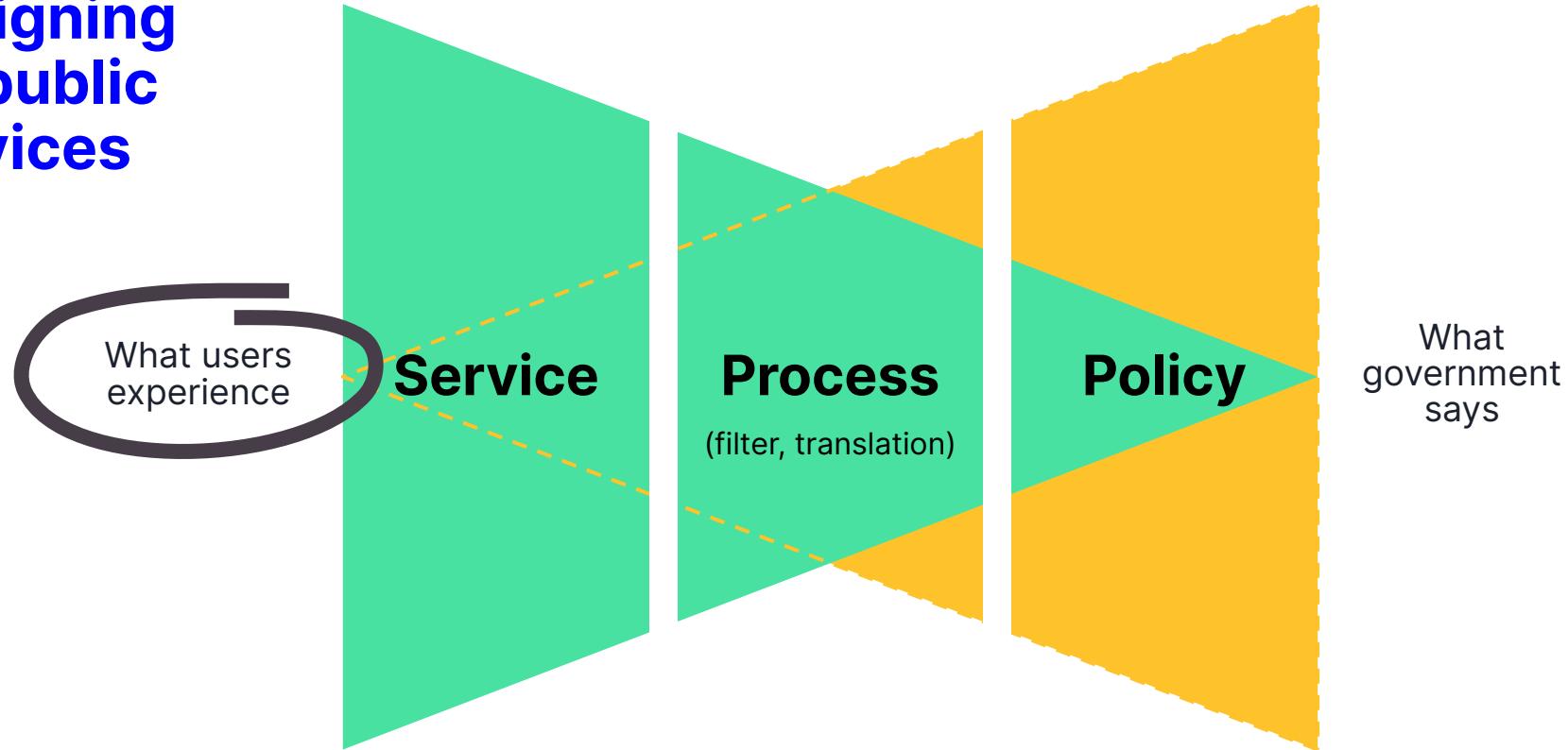
The reality

**Drafting policy is
a fixed, linear process,
at the end of which
there is a successful policy.**

*a multitude of
possible processes*

or unsuccessful

Designing for public services

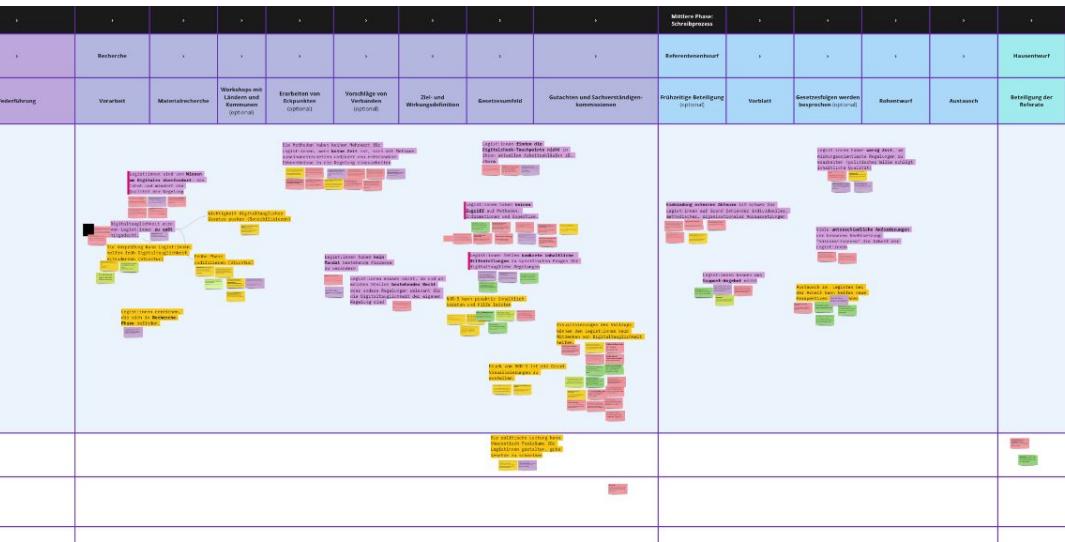


Adapted from 'Designing for Public Services'
by Nesta, Design For Europe, IDEO

Our Service Landscape



Barriers and pain points



“
How are you going to deal with the fact
that no one knows what "digital" is?

Policy drafter, User Test



5 principles for digital-ready policy

+2 extra



Principle 1

Establish digital communication

Establish digital communication

Enable reuse of data
and standards

Ensure data protection
and information
security

Find clear rules for
digital execution

Support automation



Principle 2

Enable reuse of data and standards

Establish digital communication

Enable reuse of data and standards

Ensure data protection and information security

Find clear rules for digital execution

Support automation



Principle 3

Ensure data protection and information security

Establish digital communication

Enable reuse of data and standards

Ensure data protection and information security

Find clear rules for digital execution

Support automation



Principle 4

Find clear rules for digital execution

Establish digital communication

Enable reuse of data and standards

Ensure data protection and information security

Find clear rules for digital execution

Support automation



Principle 5

Support automation

Establish digital communication

Enable reuse of data and standards

Ensure data protection and information security

Find clear rules for digital execution

Support automation

Legislators should also consider

01

**Were the needs of
those affected taken
into account?**

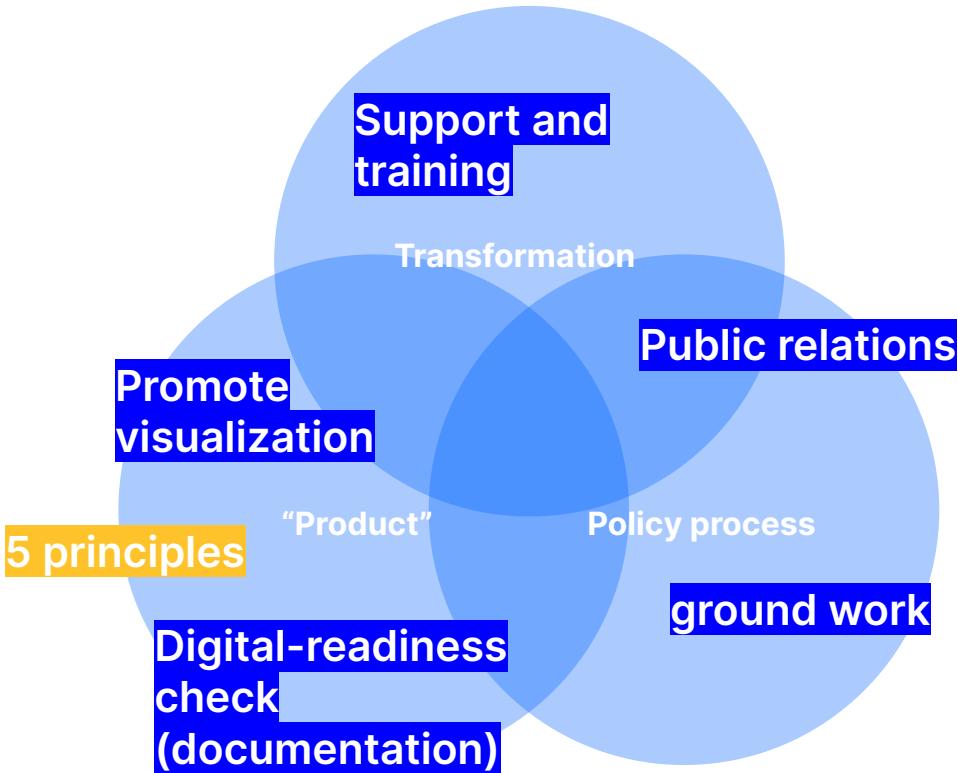
e.g. citizens, organizations or
companies

02

**Was a professional
perspective involved
early on?**

e.g. IT, legal

Lever and Touchpoints



”

How are you going to deal with the fact
that no one knows what "digital" is?

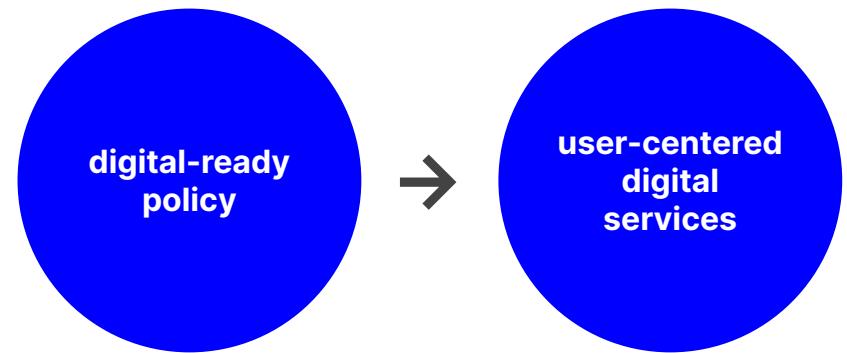
Policy drafter, User test

We need a digital-ready mindset for digital-ready legislation



user-centered
digital
services

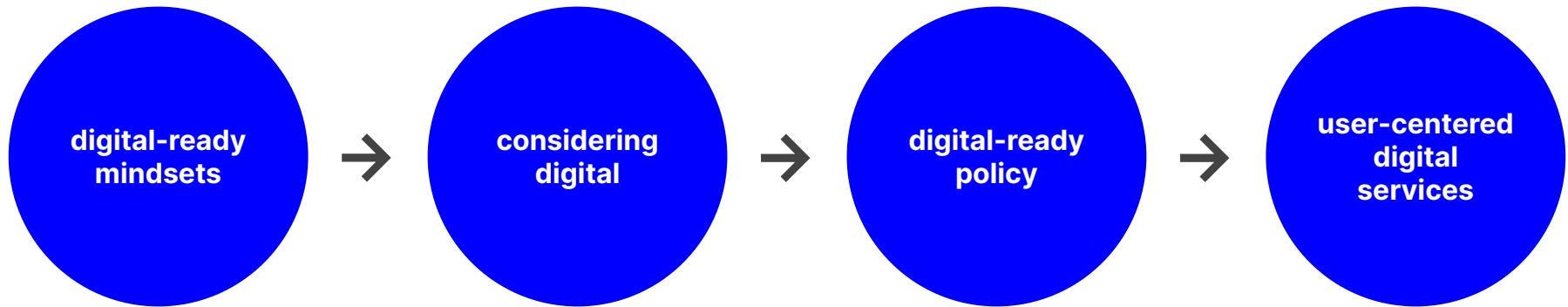
We need a digital-ready mindset for digital-ready legislation

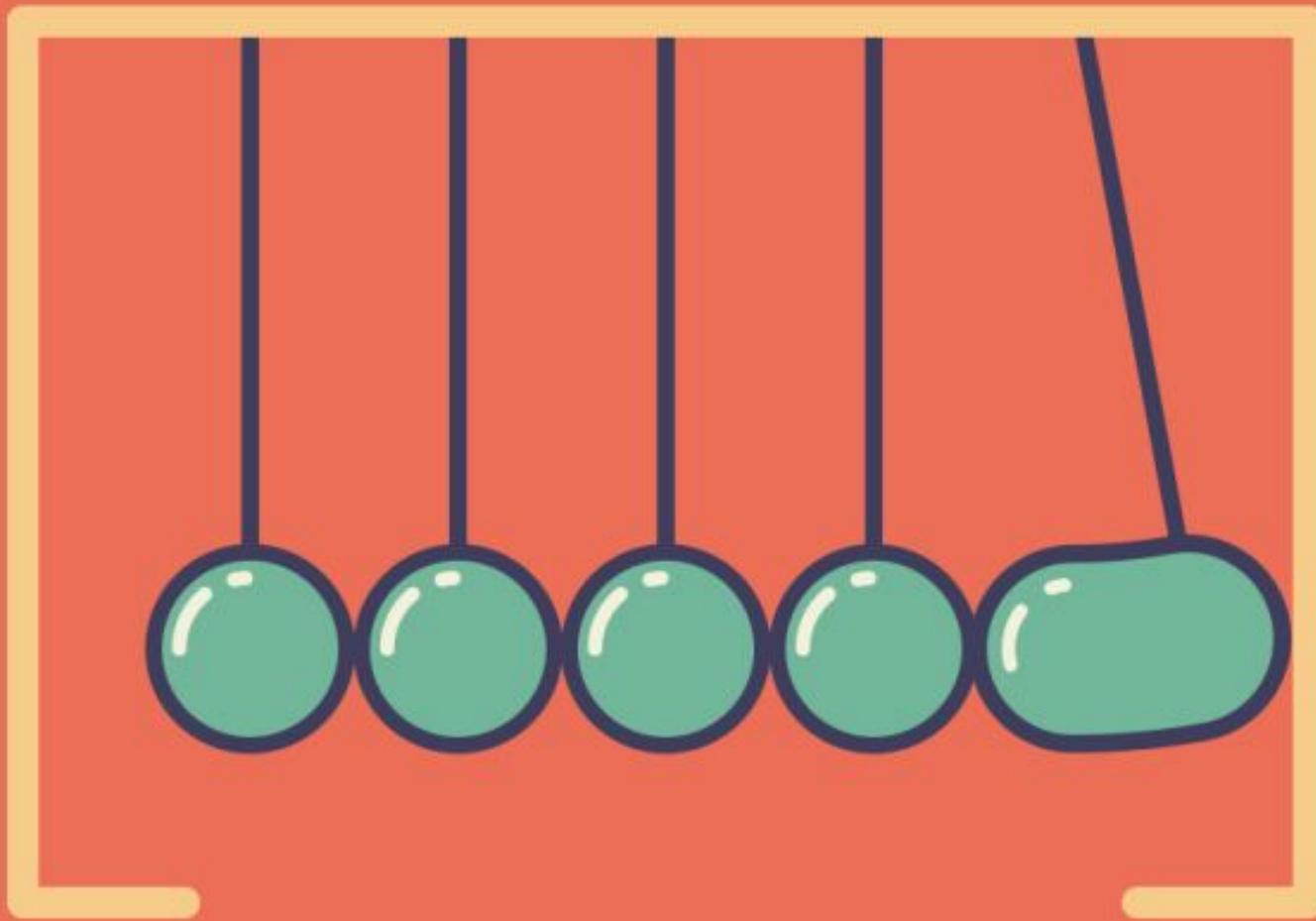


We need a digital-ready mindset for digital-ready legislation



We need a digital-ready mindset for digital-ready legislation





Policy 🤝 Public Services

Policy and services do not stand alone, but must be thought of together.

Policy 🤝 Public Services

Policy and services do not stand alone, but must be thought of together, **as soon as possible!**

Let's keep in touch!

DigitalService

<https://digitalservice.bund.de>
Prinzessinnenstraße 8-14, 10969 Berlin

Benedikt Liebig

Product Manager
benedikt.liebig@digitalservice.bund.de

Topics of interest

**Let's collect
topics we'd like
to discuss**

Break outs

**Take 40 mins to
dive into the topic
of interest**

Breakout

2

INTERNATIONAL DESIGN INSTITUTE
ZAGREB



**International
Design in
Government**

**24-hour
Remote
Conference
2023**



**29 November,
Globally**