

Doing good,
doing great work,
and strengthening
democracy



Martin Jordan

Head of Design & User Research

Digital Service of the German federal government /
DigitalService des Bundes

**Hands up:
Who is working in the
private sector?**

**Hands up:
Who is working for
or with the public
sector?**

**Hands up:
Who is working in
the public sector?**

**Hands up:
Who of you believes
design in the public
sector is exceptional?**

The work
The ways of working
The results of the work

GDS

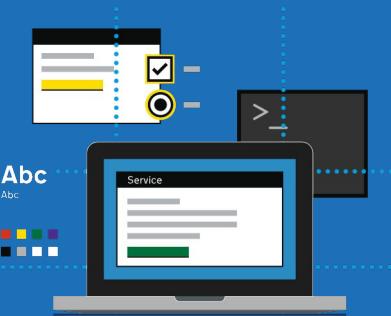




GOV.UK Pay



GOV.UK Notify



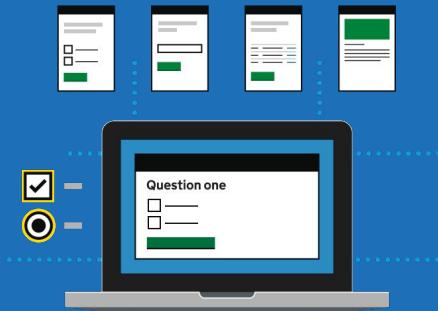
GOV.UK Design System



GOV.UK PaaS



GOV.UK One Login



GOV.UK Forms

Users First

BETTER
SERVICES
BETTER
GOVERNMENT



3,000
user-centred design
people across UK gov

The
challenge
is service
transformation

Not
website
redesign



▼ Menu



GOV.UK

The best place to find government services and information

Search

A large white search input field with a blue search button containing a white magnifying glass icon to its right.

Popular on GOV.UK



[HMRC account: sign in or
set up](#)



[Universal Credit account:
sign in](#)



[Personal tax account: sign in
or set up](#)



[Self Assessment tax return:
sign in](#)



[Childcare account: sign in](#)



[Visit the UK on a Standard
Visitor visa](#)

[Services and information](#)

[Featured](#)

Design your service using GOV.UK styles, components and patterns

Use this design system to make government services consistent with GOV.UK. Learn from the research and experience of other service teams and avoid repeating work that's already been done.

[Get started >](#)

What's new

17 May 2024: We've released GOV.UK Frontend v5.4.0. It has new features to help you include only the components your service uses, which reduces the weight of the JavaScript and CSS files sent to users.

Read the [full release notes](#) to see what's changed.

[Sign up to get update emails about the Design System.](#)

RESEARCH

The World's Most Accessible Websites



By Robert & Inka Jul 22, 2022



2 comments

- Why does accessibility matter?

How is accessibility scored?

The website accessibility report

The internet through other users' eyes

The most accessible websites

The least accessible websites

Accessibility by sector

Accessible dating

For many of us, the internet is obvious. You know where to look, what to click, and how everything works – no matter which [website builder](#) or CMS made what you're looking at. But what if you were one of the one billion people worldwide with a disability, for whom the internet is a lot harder to understand?

Certain disabilities make the internet a more confusing place, and that's where accessibility comes in.

We've looked at some of the world's most popular websites to discover which ones passed the accessibility tests, and which ones have lots more work to do.

Why does accessibility matter?



Interaction Awards
Future Voice

Government Digital Service
United Kingdom

2018

None of that matters
if you don't create
practical value for
people

your application at
www.passport.service.gov.uk/track (reference:
PEX3185223679).

Tue 21 Jun 16:44

Your new passport is
being sent to the
address you gave us.
You should receive it
within 2 days.

Track your application at
www.passport.service.gov.uk/track (reference:
PEX3185223679).



Message

Send



You can apply for a UK passport online at:
[gov.uk/apply-re new-passport](https://gov.uk/apply-re-new-passport)

Photo Code

To access your digital photo when you apply use this digital code:

abc . de / 1efG2h3i4





Lauren Currie OBE
@Redjotter



Holy smokes I just renewed my passport [@GOVUK](#) and IT WAS AMAZING - all the [#servicedesign](#) feels and hi-fives Seriously, what an example of how making a complex process simple, quick and easy to understand. Bravo.

8:31 PM · Jun 14, 2019 · [Twitter Web Client](#)

7 Retweets 101 Likes

SERVICE DESIGN

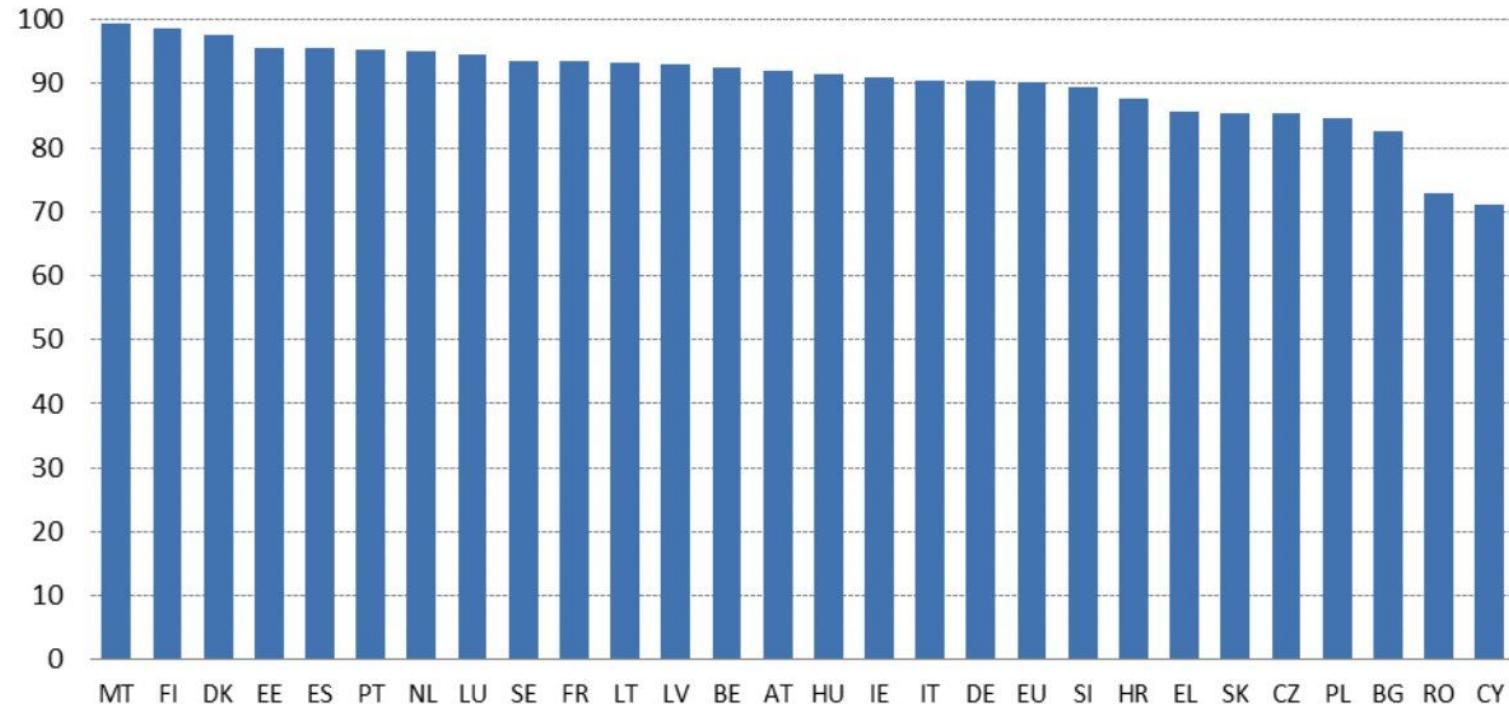


Digital
Service



Context

Figure 9 User centricity status in Member States (Score 0 to 100), 2021



Source: eGovernment Benchmark, Capgemini.

Topics and projects



Taxes

Property tax for private property

Tax declaration for pensioners



Identity

New electronic identity client and integration into services

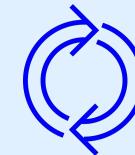


Law

Legal information system

Legal applications

Online procedure for civil proceedings



Transformation

Digitalcheck

Implementation support for Germany's Digital Strategy

Fellowship programs

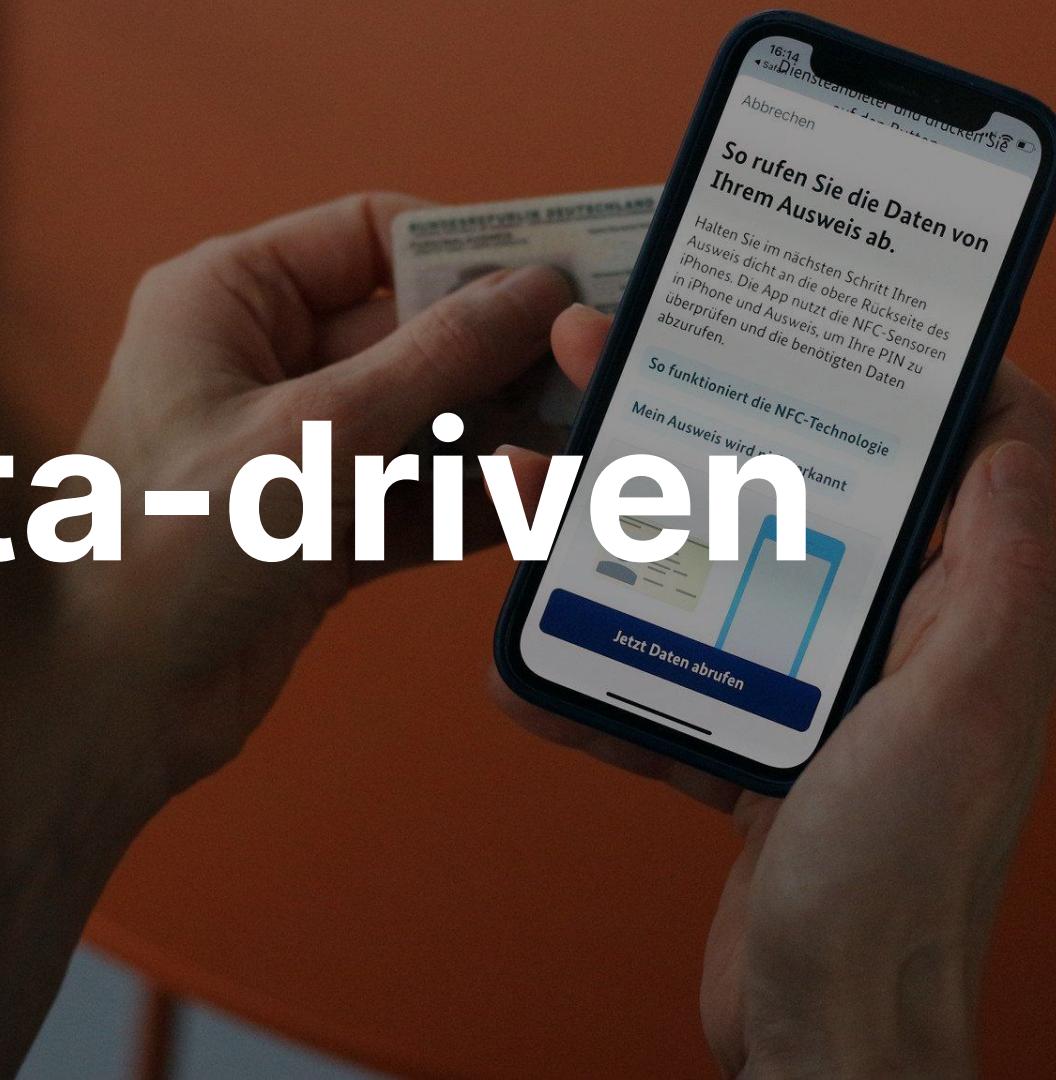
User-centred



Iterative



Data-driven



2

Solution second

1

Problem first

Once we have gained a thorough understanding of the problem and opportunity areas, we can develop solutions incrementally, considering the needs of consumers and the interests and needs of people. Through a detailed picture of the market state, we can think broader and more diverse, explore various options and test hypotheses. In steps, we work towards solutions that work.

Before making a living, committing to a particular path or investing in specific technology, 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 mix qualitative and quantitative data, observe and talk to users and experts, trace journeys, and map systems.

Digital
Service

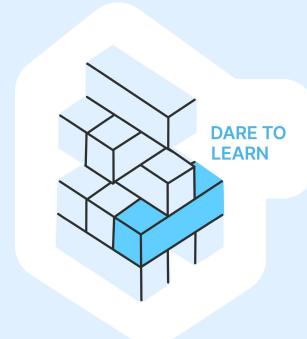
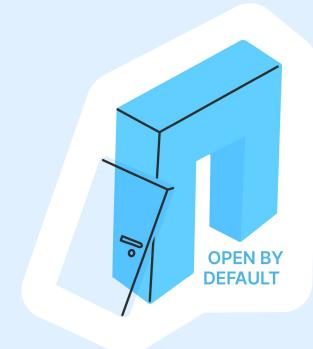
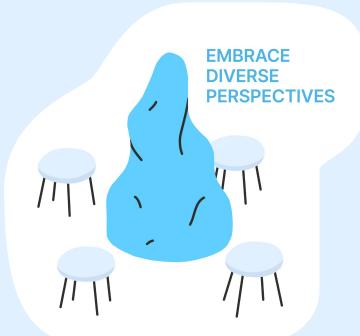
digitalservice.bund.de/en/how-we-work



Design and user research team

We make insights
tangible and design
valuable solutions that
work well for all users

Our values



Our values

Digital Service

FOCUS ON IMPACT

We share decisions and findings as well as the results openly and transparently – both internally and externally. Our partners trust us to take an open approach to our work and encourage us to exchange, thus producing better results.

CARE TO CHALLENGE

Because we are passionate about success for a digital Germany, we are not content with simple improvements. Instead, we aim to fundamentally change existing standards. Structures, work methods and processes must be redesigned to truly improve them. We give each other both positive and critical feedback so as to learn – specifically and constructively. Our goal: the best possible solution.

We take ownership for our tasks, responsibilities, and the results we produce – and we do it together. This means more than just checking off a to-do list; one of our core principles is to proactively involve key stakeholders, to clarify and align our goals, to move things forward, make decisions, and ensure we have the right people in the organization, we create the necessary clarity in roles and structures.

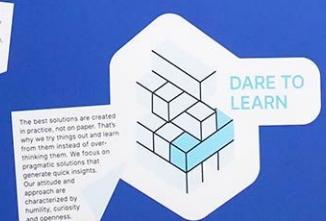
TAKE OWNERSHIP

EMBRACE DIVERSE PERSPECTIVES

We are convinced that we can only produce good results by understanding, considering, and appreciating different perspectives on our work. We therefore look at challenges from various angles, targeted to specific groups or segments of the population. In mind, we always bear in mind that our solutions should simplify life for everyone in Germany.



OPEN BY DEFAULT



DARE TO LEARN

The best solutions are created in practice, not on paper. That's why we try things out and learn from them instead of overthinking them. We focus on pragmatic solutions that generate quick insights. Our attitude and approach are characterized by humility, curiosity and openness.

Purpose, Mission & Vision

Für ein digitales Deutschland.



Was ist der Purpose?
Und was ist die Mission?

Mit nutzerzentrierten digitalen Services verbessern wir messbar die Interaktion der Bürger:innen mit dem Staat.

Der digitale Staat der Zukunft erleichtert das Leben der Bürger:innen, die wieder in die Leistungsfähigkeit staatlicher Institutionen vertrauen.



Was ist die Vision?
Und wie lange dauert es?



Was ist die Mission?
Und wie lange dauert es?

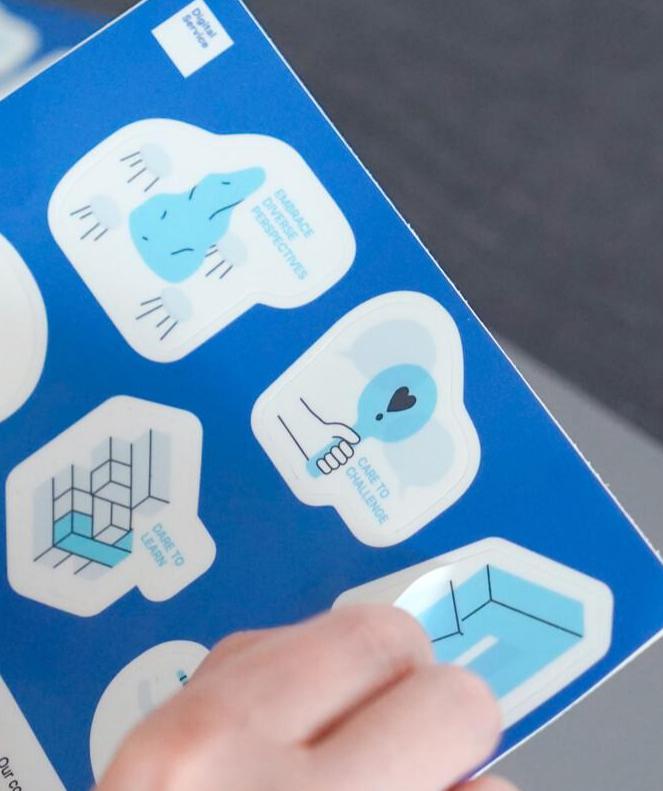
Digital Service

OUR VALUES

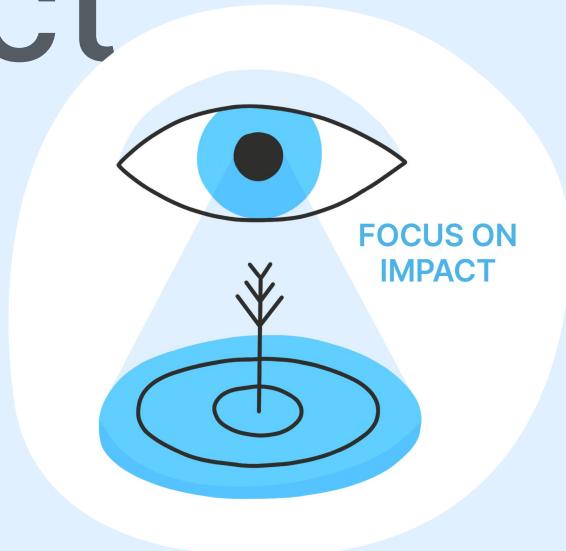
Stick it
to make
it stick

Values make it easier for
decisions in our everyday
lives. They provide a
guiding principle for us to guide
us to guide us to make
a decision at any
time.

Our company values
make it easier for us to work
with each other. We want to work
in a positive environment where
we can work together and
make decisions together. We
want to work with colleagues and
other people who share our
values. They describe the
values as being open, honest,
accountable, and
continuous improvement.



Focus on impact



Grundsteuererklärung für Privateigentum

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

Im Auftrag des



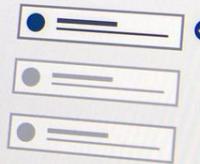
Grundsteuerreform

Grundsteuererklärung für Privateigentum.

Schnell. Unkompliziert. Kostenlos.



Wann kann ich die
Grundsteuererklärung abgeben?



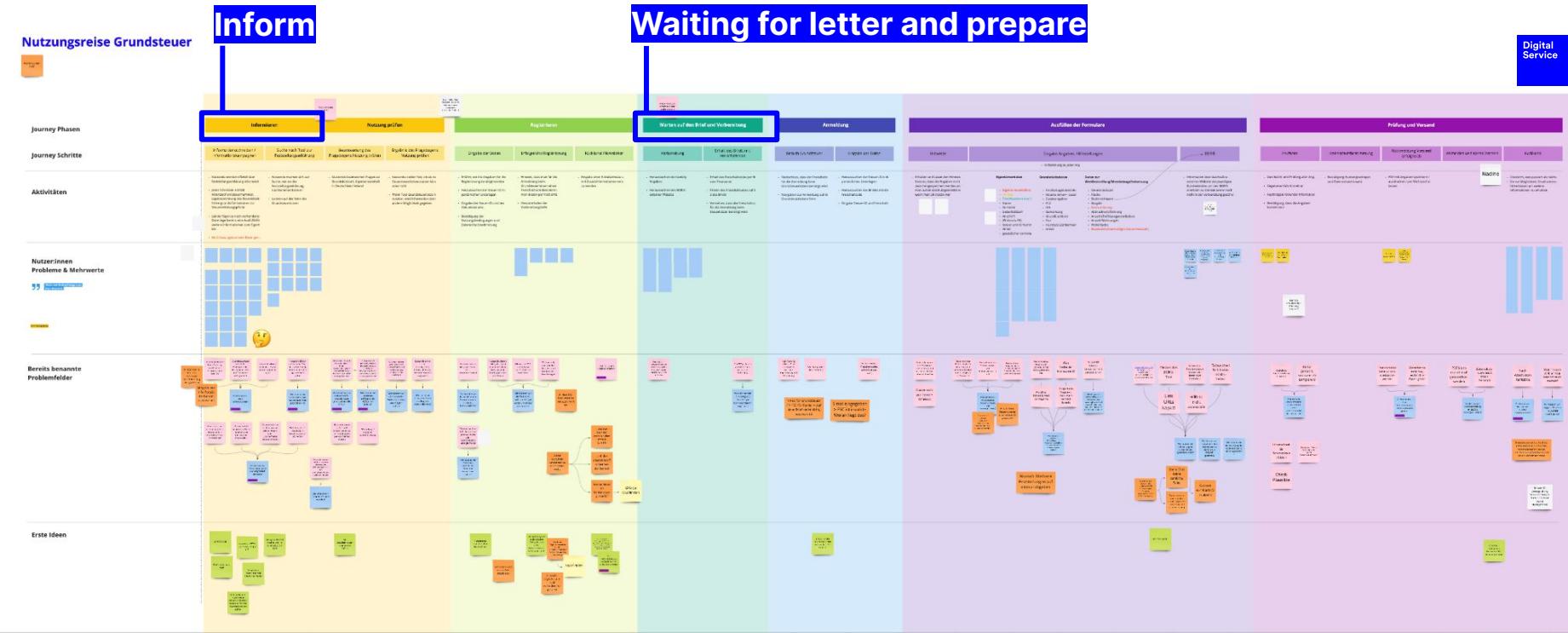
Wie kann ich mich vorbereiten?



Wer kann die Grundsteuererklärung abgeben?

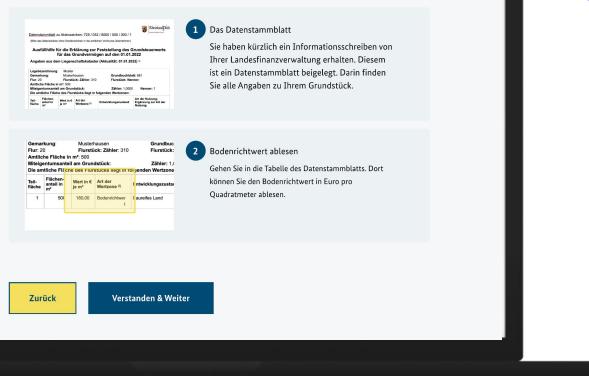
Haben

End-to-end User Journey

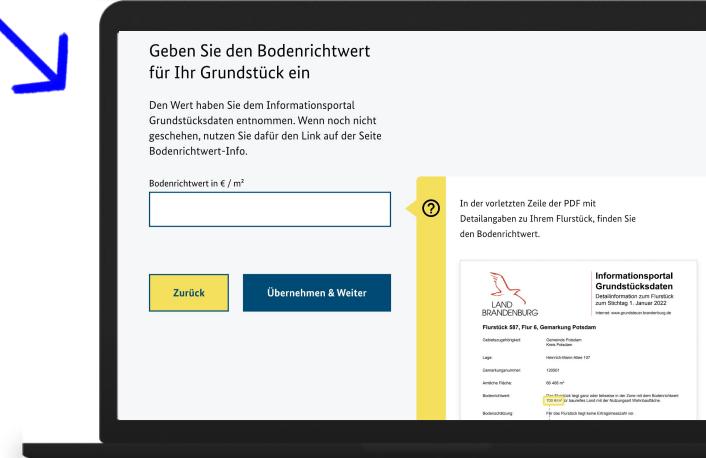


Patching gaps and building bridges

Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung:



Find
property
value



Erklärungen

zess für
ernative zu Elster bieten.

Die 17-Minuten-Erklärung

Vielen Dank, dass es auch einfach sein kann.
MfG

- sehr verständlich
- bedienerfreundlich
- vom Aufwand angemessen

Ein Lichtblick!



Johannes Hiemer
@jvhiemer

...

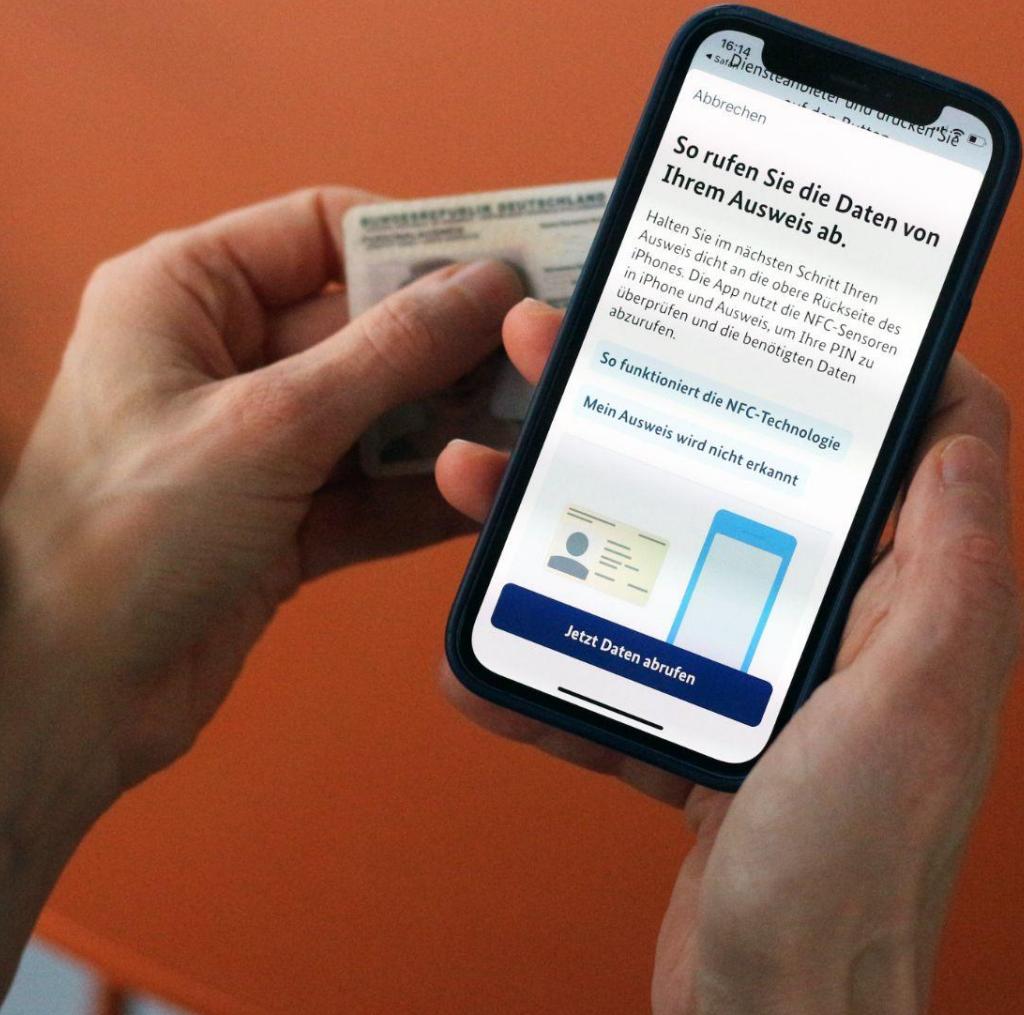
Online ausfüllen, funktioniert top. Dann mittels Personalausweis und BundesIdent verifizieren und absenden. Hat keine 20 Minuten gedauert. Beste digitale Erfahrung mit dem Staat in meinem Leben.

[Translate Tweet](#)

7:09 am · 1 Feb 2023 · 41 Views

Care to challenge





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



Observer
room



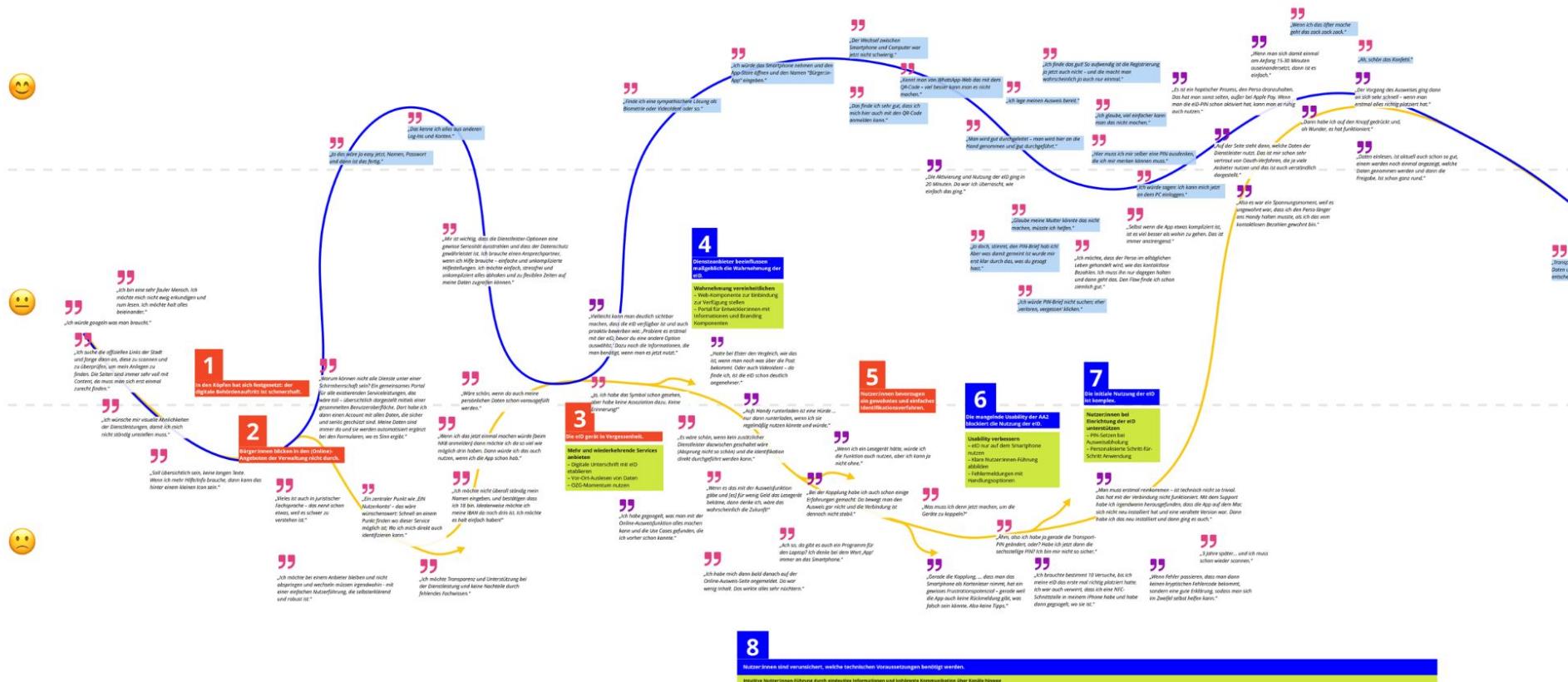


Phasen

Verwaltungsleistung nutzen [überwiegend am Computer]

Schritte

Service können die einzelnen Schritte leicht verlieren.



Absender (Ihre ausstellende Behörde)



Personalausweis
mit Online-Ausweisfunktion



Hier steht Ihre Anschrift.

01.09.2020

Sehr geehrte Frau XXX / Sehr geehrter Herr XXX,

wir freuen uns, Ihnen mitteilen zu können, dass Ihr neuer Personalausweis hergestellt und heute an uns versandt wurde. Dieser Ausweis besitzt eine **Online-Ausweisfunktion**. Hierzu möchten wir Ihnen vorab wichtige Informationen geben:

Viele Aktivitäten und Geschäfte des täglichen Lebens finden im Internet statt. Das ist praktisch und bequem. Allerdings sollten Sie Ihre persönlichen Daten im Internet wirksam vor Identitätsdiebstahl und Identitätsmissbrauch schützen. Diesen Schutz bietet Ihnen der Personalausweis mit Online-Ausweisfunktion. Wir empfehlen Ihnen, die Online-Ausweisfunktion im Internet zu nutzen.



LET_IDPAN000000Aypw

Auf der Internetseite www.personalausweisportal.de erfahren Sie, wie einfach Sie sich online ausweisen und welche Unternehmen und Behörden Ihnen die Nutzung der Online-Ausweisfunktion ermöglichen. Erste Informationen zur Online-Ausweisfunktion finden Sie zudem in der Broschüre, die Ihnen bei Beantragung Ihres Personalausweises angeboten wurde.

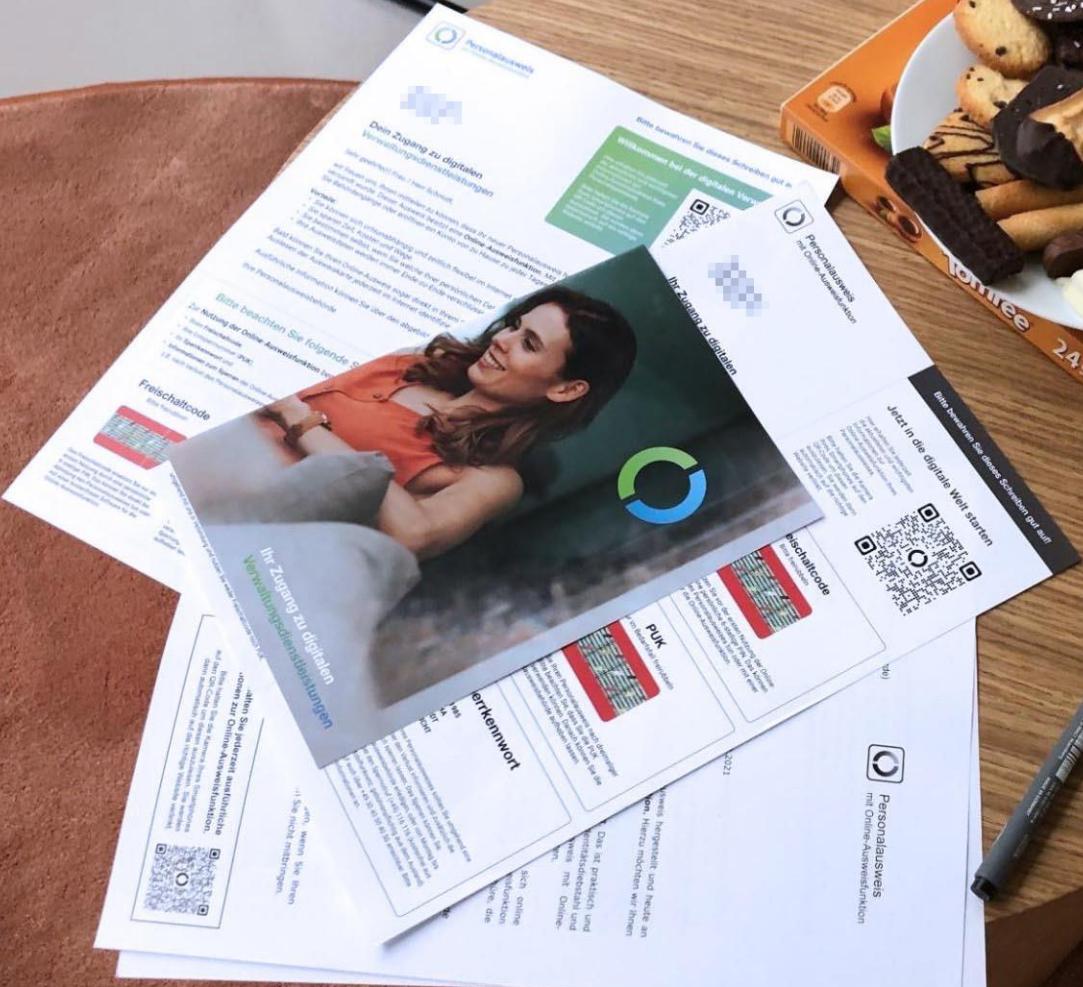
Bitte bewahren Sie dieses Schreiben gut auf. Sie finden auf Seite 2 dieses Schreibens folgende Informationen:

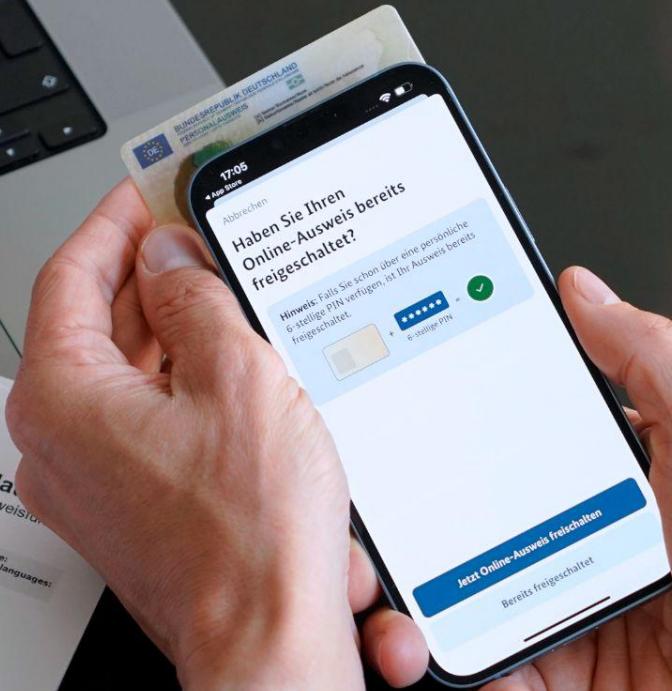
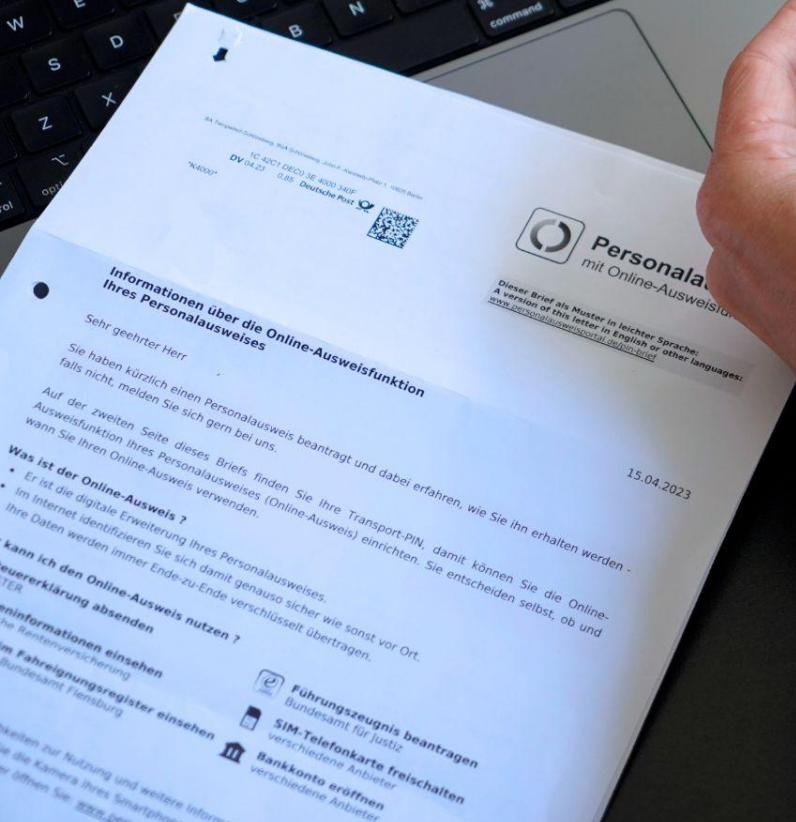
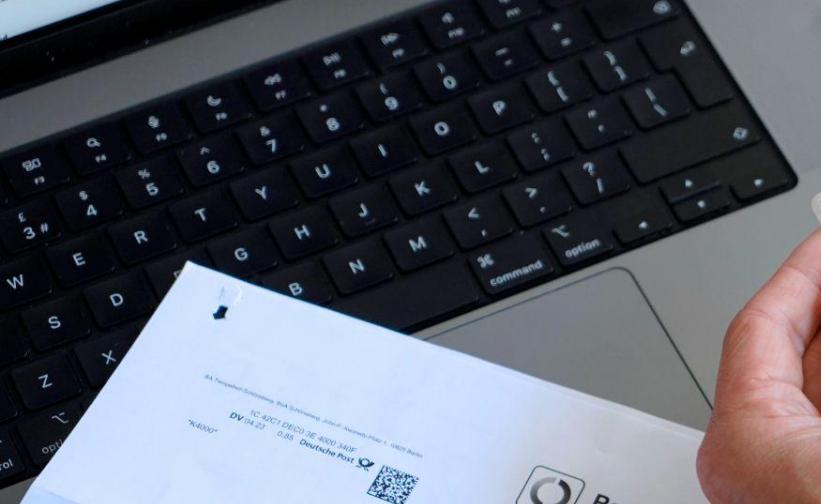
1. Sicherheitshinweise für den Umgang mit PIN und PUK
2. Ihre **Transport-PIN**,
3. Ihre Entsperrnummer (**PUK**),
4. Ihr **Sperrkennwort** und
5. Informationen zum Sperren der Online-Ausweisfunktion, z. B. nach Verlust des Personalausweises.

Nun noch ein Hinweis: Bitte denken Sie daran, Ihren alten Ausweis mitzubringen, wenn Sie Ihren Personalausweis mit Online-Ausweisfunktion abholen. Dieses Schreiben müssen Sie nicht mitbringen.

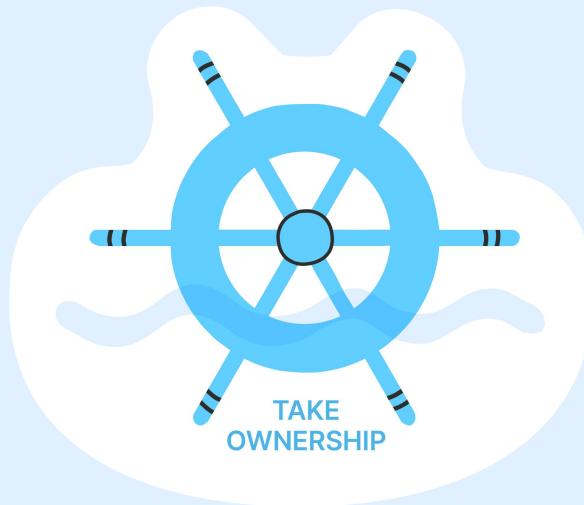
Mit freundlichen Grüßen

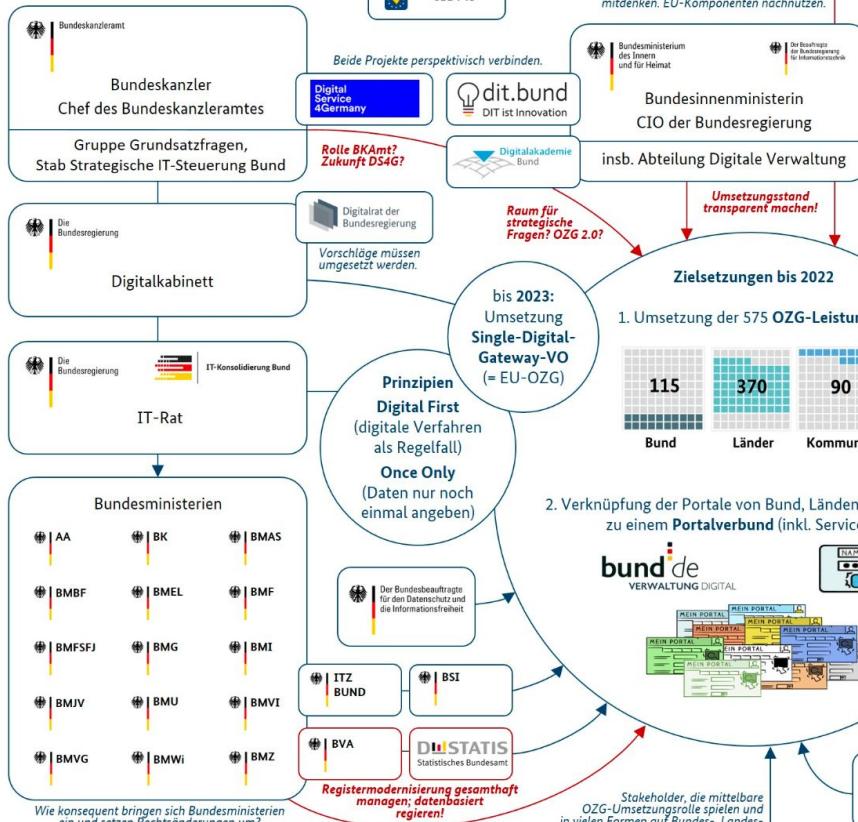
Ihre Personalausweisbehörde



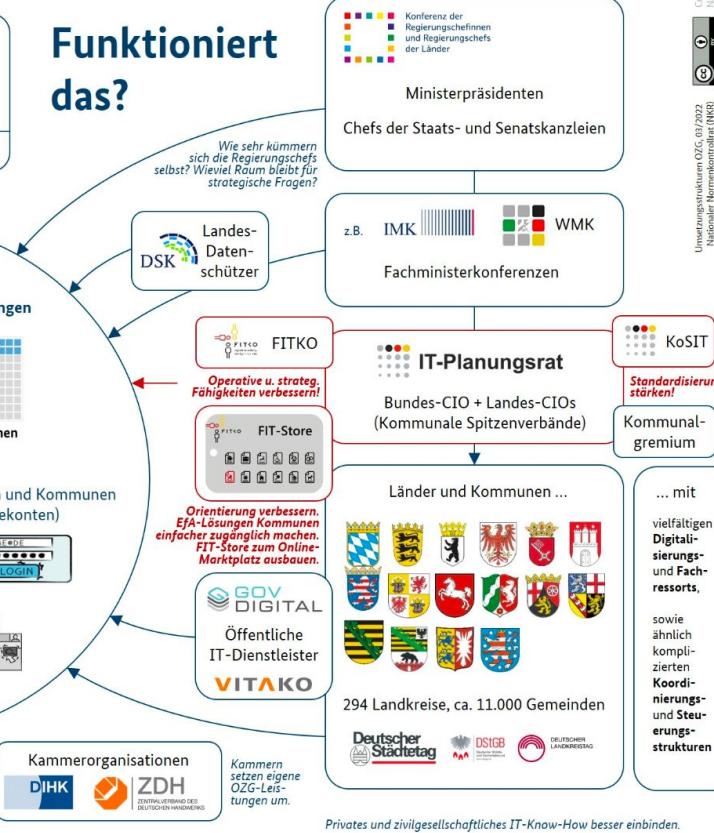


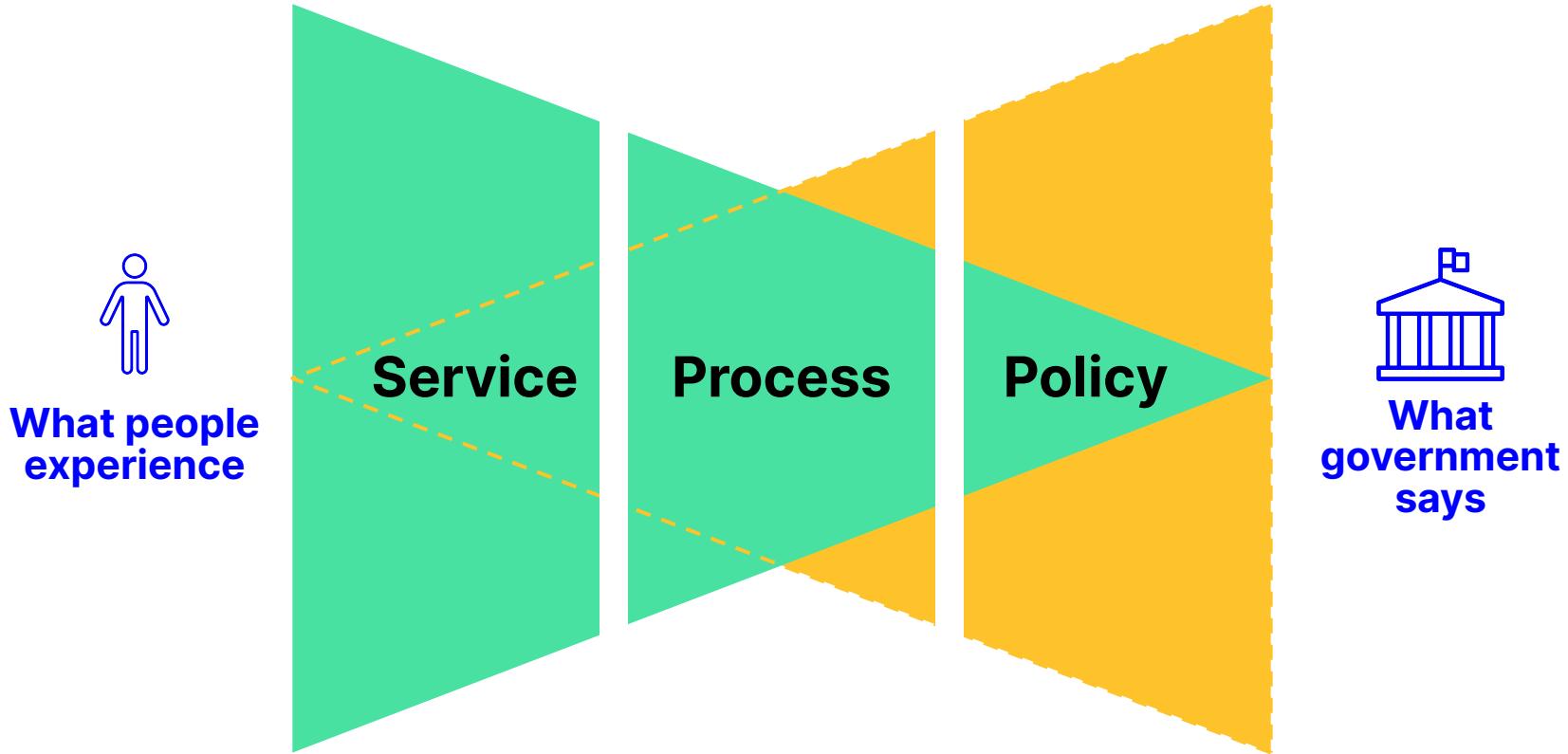
Take ownership





Funktioniert das?

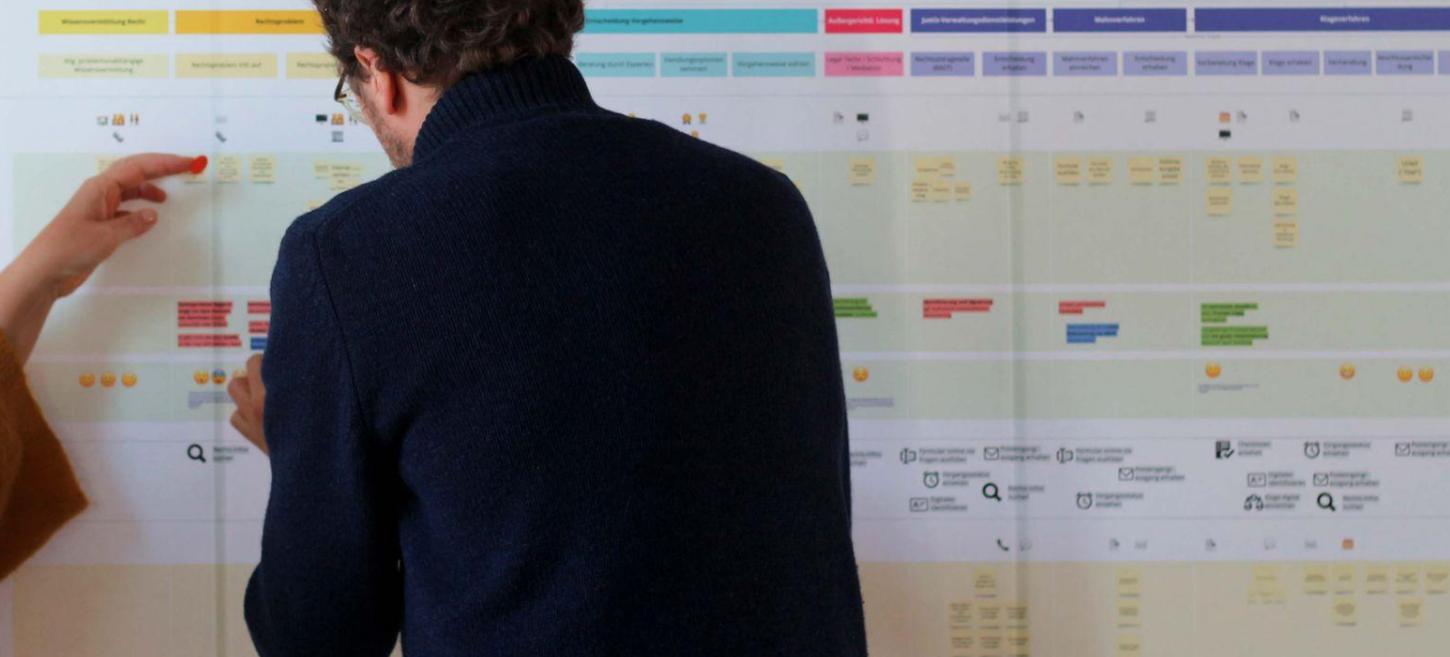




Adapted from 'Designing for Public Services'
by Nesta, Design For Europe, IDEO

Nutzenden-Reise: Zivilsachen

Stand: 17.03.2022



Nutzendengruppen

Anwält:innen und
Mitarbeiter:innen Kanzlei
(Rechtsfachangestellte)

Sozioökonomisch bedürftige
Menschen mit einem
(Rechtsproblem)

Rechtspfleger:innen &
Sachbearbeiter:innen in der
Verwaltung

soziale Organisationen





Beratungshilfeschein beantragen

Sie können den Antrag auf Beratungshilfe vor Ort im Amtsgericht, per Post, oder über Ihre Anwaltskanzlei stellen.

Ein Versand des Antrags ist auf dieser Seite noch nicht möglich. Wir arbeiten daran.

So können Sie Beratungshilfe beantragen

Mündlich vor Ort

Der mündliche Antrag ist oft am unkompliziertesten, wenn Anfahrt und Öffnungszeiten oder Termine für Sie passen. Im Amtsgericht wird auch gleich entschieden, ob Sie Beratungshilfe bekommen.

[Antrag im Amtsgericht stellen](#)

Antrag online ausfüllen und ausdrucken

Sie werden Schritt für Schritt in einfacher Sprache durch alle Abfragen geführt. Mit Ihren Antworten erstellen wir den Antrag.

[Antrag ausfüllen und ausdrucken](#)

Justiz-Services

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

Diese Seite befindet sich im Aufbau.



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

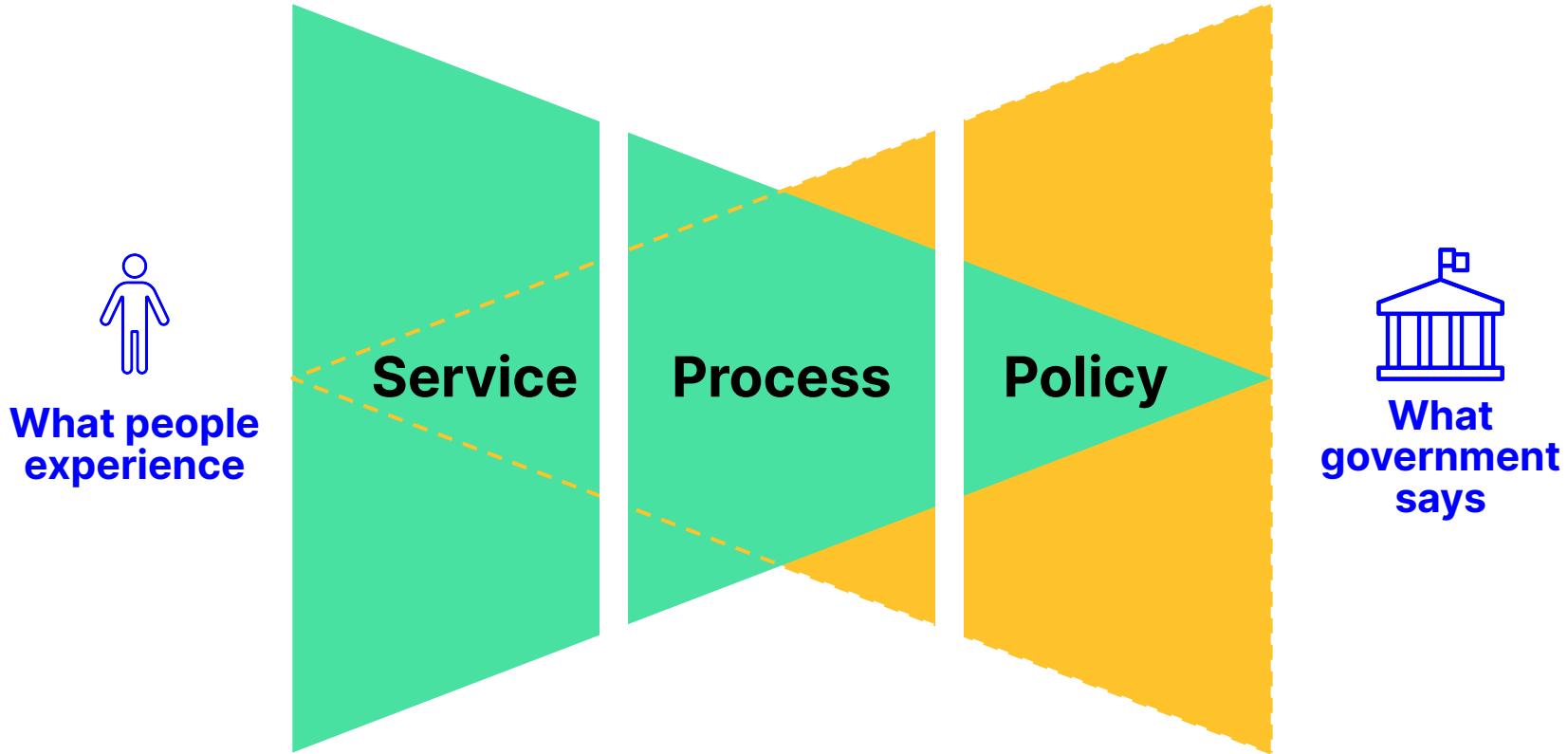
In diesem Projekt geht es darum, den Zugang zum Recht zu verbessern.
Beratungshilfe ist der erste Service, weitere Funktionen und Services werden mit der Zeit ergänzt.

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](#)



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

Dare to learn



 Bundesministerium
für Inneres, Bau und
Heimat

Servicestandard für die digitale Verwaltung

→ digitale-verwaltung.de/servicestandard

1 NUTZERZENTRIERUNG

1 Nutzerzentrismusgarantiert: Alle Angebote sind den einzelnen Nutzern und deren Kompetenzen und Gegebenheiten angepasst. Sie sind für die Nutzer leicht zu verstehen und leicht zu nutzen, ohne dass diese Anforderungen auf Kosten der Sicherheit und Rechtssicherheit gehen.

2 Digitale Angebote sind einfach und intuitiv: Von diesen profitieren Nutzerinnen und Nutzer, die keinen technischen oder technologischen Hintergrund haben.

3 Digitale Angebote sind transparent und ehrlich: Dies ist die Basis für die Nutzerinnen und Nutzer, die einen technischen oder technologischen Hintergrund haben.

4 Bürgernetzwerke sind transparent und vertraut: Die Bürgernetze sind mit mindestens dreien direkt beteiligt.

5 Wieder Daten und Informationen der Nutzerinnen und Nutzer werden transparent und im Dokumente ausgetauscht: Dokumente werden schriftlich, elektronisch und zwischenbehördig übertragen.

6 Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen werden mit geprägten Methoden und positionen Nutzer- erfahrungen motiviert, den digitalen Service anstelle des papergetriebenen 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 deduziert, die Digitaltauglichkeit des Rechts fortwährend erholt.

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 Einvernehmen der Nutzerinnen und Nutzer mit dem Angebot ist die Basis für die Zusammenarbeit. Diese ist auf Basis von Nutzerbedürfnissen und -kompetenzen sowie der Anforderungen der Verwaltung geplant und gestaltet.

11 Zusammenarbeit ist transparent: Die Basis für die Zusammenarbeit ist transparent und leicht verständlich für alle Beteiligten.

12 OFFENHEIT

12 Offene Standardisierung der Realisierung und den Nutzen des digitalen Angebotes gewährleisten.

13 Der Quellcode aus der Realisierung digitaler Angebote ist offen: Dies ist die Basis für die Transparenz, Open Source, d. h. Eigenentwicklung, Nachvollziehbarkeit und Verfügbarkeit.

14 Das Wiederverwenden von vorhandenen digitalen Angeboten oder deren Komponenten ist möglich und solltet auch eine neue Komponente ergänzen und erweitern.

15 TECHNISCHER BETRIEB

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 Ersatzpositionen.

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 maschinenlesbare Fassung bereitgestellt.

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



Digital Service Standard

1 Understand user needs. Research to develop a deep knowledge of who the service users are and what that means for the design of the service.

2 Put a plan in place for ongoing user research and usability testing to continuously seek feedback from users to improve the service.

3 Put in place a sustainable multidisciplinary team that can design, build and operate the service, led by a suitably skilled and senior service manager with decision-making responsibility.

10 Be able to test the end-to-end service in an environment identical to that of the live version, including on all common browsers and devices, and using dummy accounts and a representative sample of users.

11 Make a plan for the event of the digital service being taken temporarily offline.

12 Create a service that is simple and intuitive enough that users succeed first time.



Australian Government
Digital Transformation Agency

Digital Service Standard

The Digital Service Standard helps digital teams build government services that are simple, clear and fast.

01

05

02

06



User-centricity



Ways of working



Collaboration



Openness

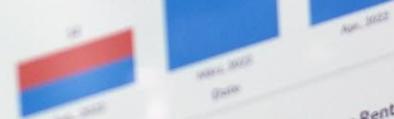
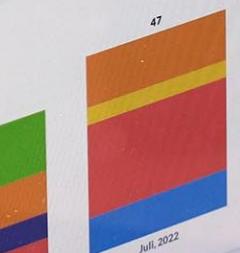
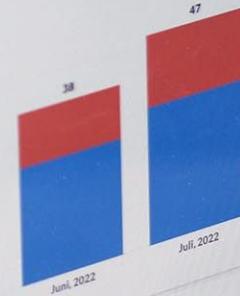


Technical excellence



Measuring success

This slide is only used for visibility reasons. It will be updated manually in the middle of the following month. Please approach
yourself, without communicating this slide (either internally or externally).



Legend: Grundbauer ● NeuRIS ● Steuerlotse Rente

● Digital-Monkey ● EasyTax ● Grundbauer ● NeuRIS ● Steuerlotse Rente

● Academy-Auditor ● DigiFachberatung



Workshops with ministry colleagues

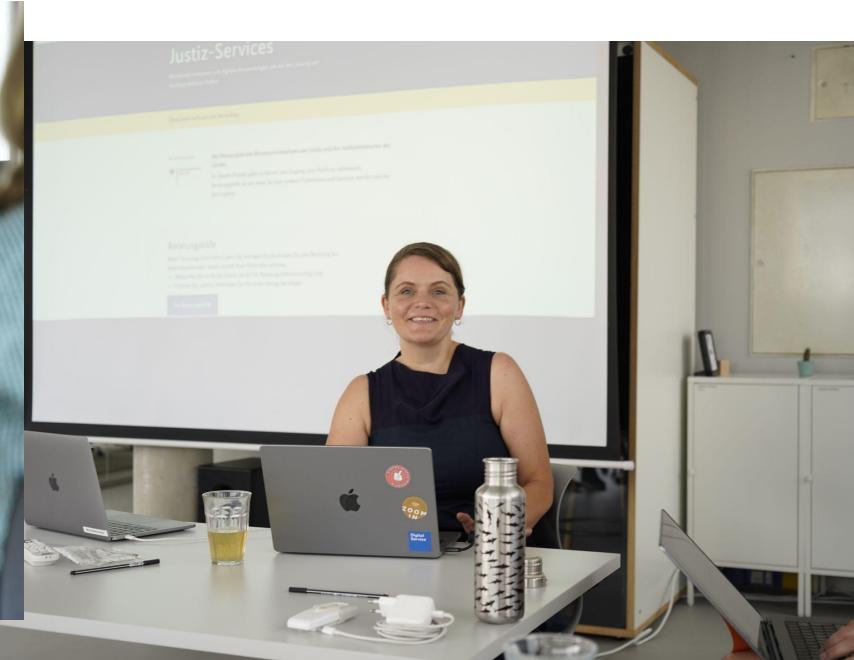


Peer review for justice services





The service team



- describe what they did
- show the thing
- answer questions

The peer reviewers



- listen carefully
- take notes
- ask questions

- highlight what the team has done well
- make recommendations on what the team could/should address next

11. September 2023

Christian Schumann (Product) | Jutta Kling (Transformation) | Marco Raab (Design) | Merlin Pannowitz (Engineering)

Zwischenbericht

Servicestandard-Bericht

Online-Dienst „Beratungshilfe beantragen“ (Vorab-Check und Gerichtsfinder)

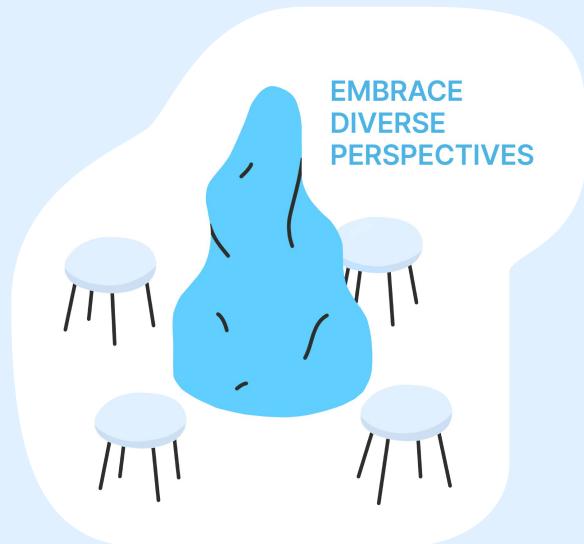
Interner Peer-Review über die Anwendung des [Servicestandards](#), herausgegeben vom Bundesministerium des Innern und für Heimat.

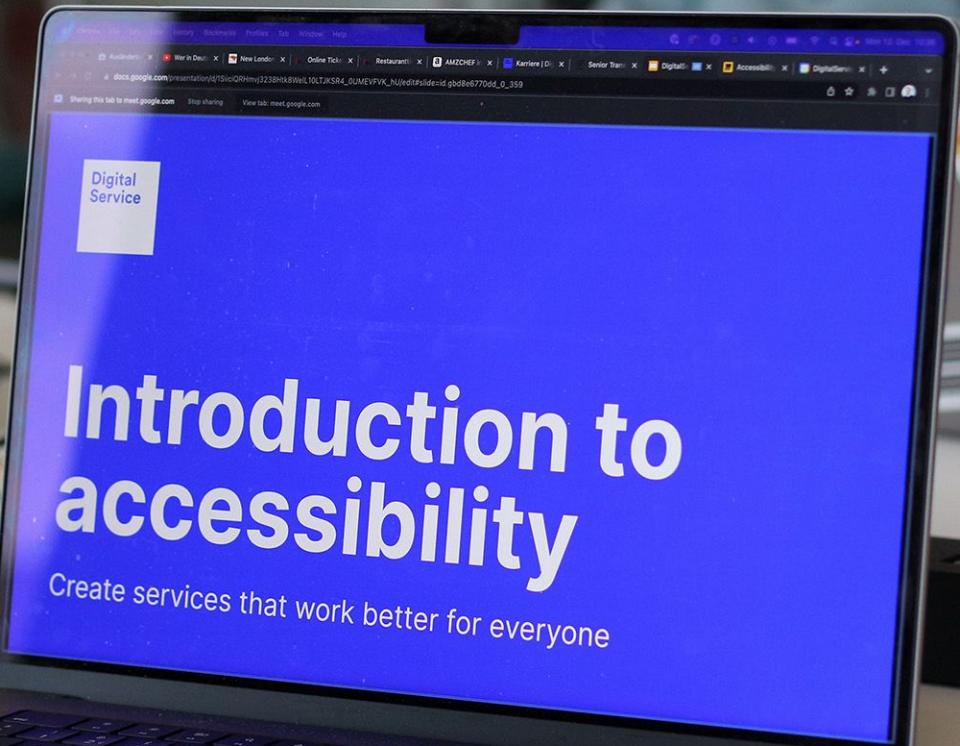
Datum des Reviews: 24. August 2023

Status: vor Public-Beta-Launch



Embrace diverse perspectives

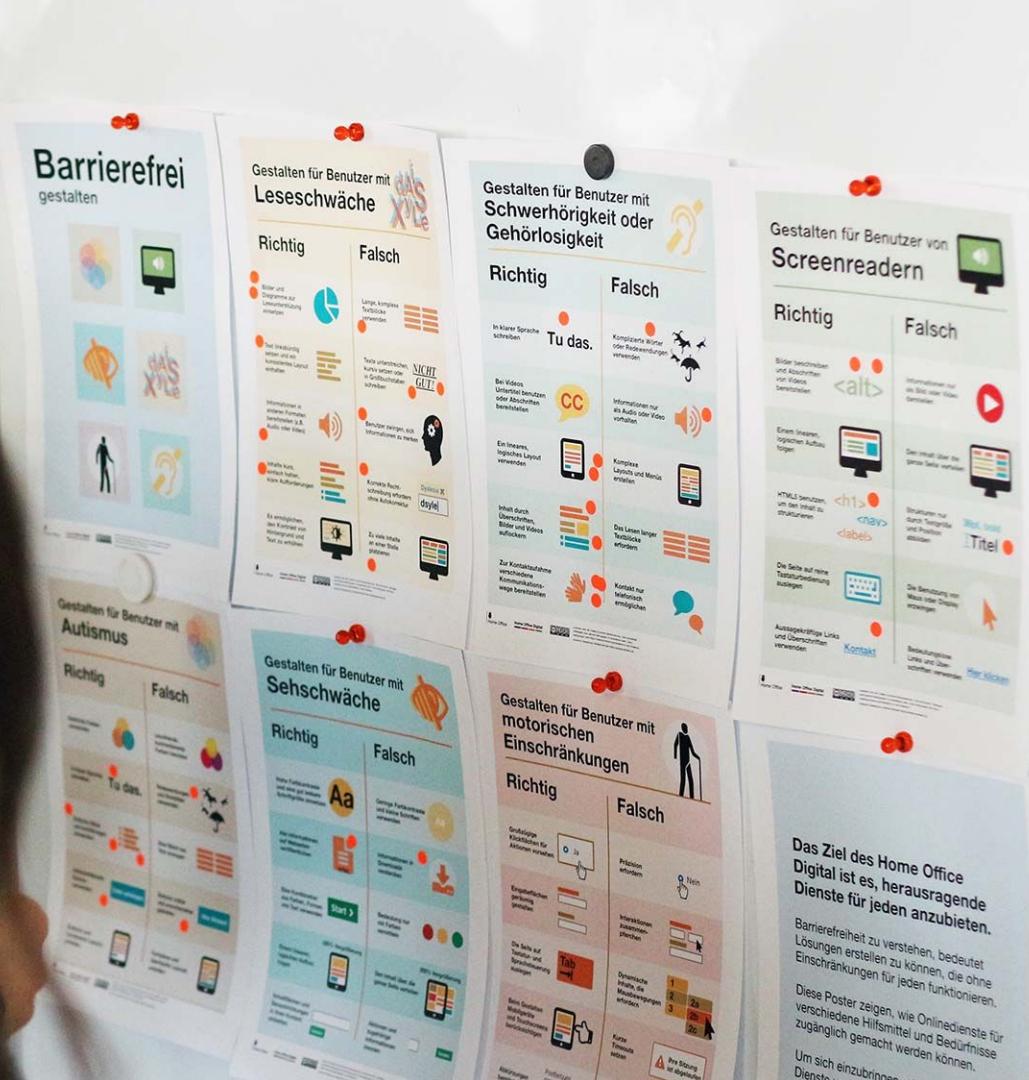




Introduction to accessibility

Create services that work better for everyone

Digital
Service



A photograph showing four people in an office setting. A man in the foreground is looking down at a laptop screen displaying a map. To his left, a woman with glasses and a denim jacket is seated, looking towards the laptop. Behind her, another woman with dark hair is leaning in, also looking at the screen. In the bottom right corner, a person wearing a grey beanie and glasses is resting their head on their hand. The office has large windows overlooking a city skyline. A potted plant and a telephone are on the desk. An orange banner with the text "Train with experts" is overlaid at the bottom.

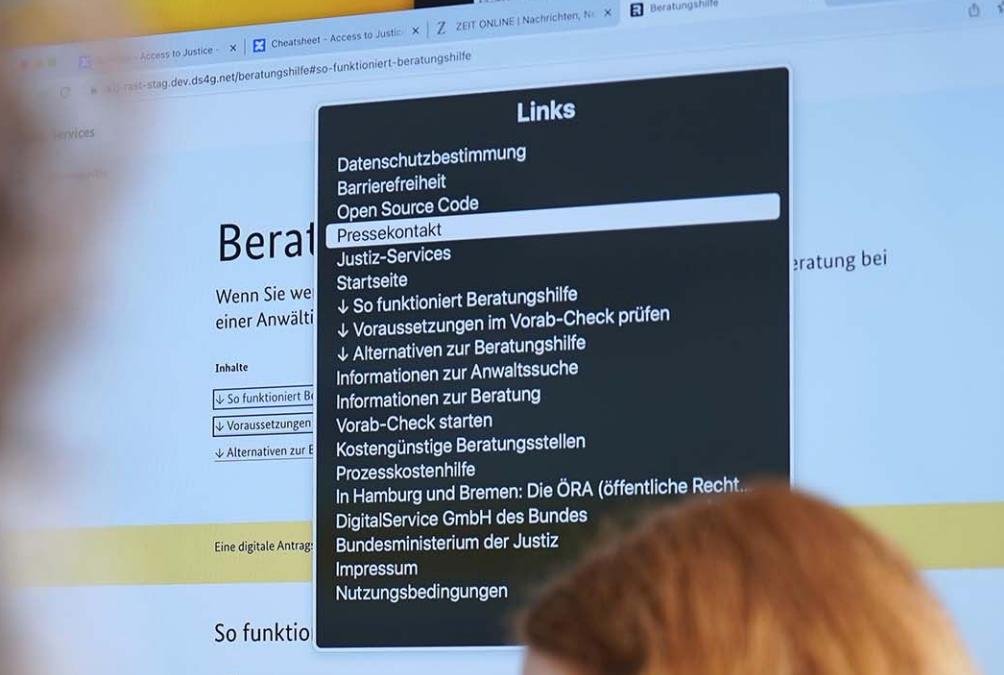
Train with experts



Ongoing user research session

Please don't
interrupt!





 Link, ↓ Voraussetzungen im Vo



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 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 Personalausbildung eines Pflegeheims. Claudia ist sehbehindert, eine Glaukoma und durch Diabetes betroffen.

Gesetz und Technologie

Claudia arbeitet mit einer Software mit der sie den Bildschirm vergrößern kann, einem großen Monitor und einer All-in-One-Lösung verbunden. Zu Hause hat sie eine zusätzliche Sehst-



diesen Fall!

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.

Ja



Google Chrome File Edit View History Bookmarks Profiles Tab Window Help

Wie viele Menschen? digitalservicebund.github.io/wie-viele-menschen/

Wie viele Menschen?

Jeder Mensch ist einzigartig und stellt spezielle Anforderungen an die Nutzung eines Services. Um diese Services allen Menschen zugänglich zu machen, müssen Barrieren abgebaut werden.

Hier können Sie erfahren, wie viele Menschen mit bestimmten Eigenschaften Ihren Service nutzen. Daraus können Sie Maßnahmen ableiten, um Ihren Dienst für alle Menschen zu öffnen. Geben Sie dazu die erwartete Gesamtzahl der Nutzenden ein.

Anzahl der Menschen, die den Service nutzen:

Berechnen

Diese Seite befindet sich im Aufbau und die angezeigten Daten können unvollständig sein.

Ergebnis für 5.000.000 Nutzende

Diese Zahlen beruhen auf Daten aus unterschiedlichen Quellen. Eine Person kann dabei mehrere Eigenschaften aufweisen, sodass sich die Anzahl nicht auf 5.000.000 summiert.

Behinderungen, Beeinträchtigungen und Erkrankungen

Eigenschaft	Anzahl	Quelle
Sehschwäche	3.330.000	Quelle
Rechenschwäche	3.150.000	Quelle



Wie viele Menschen?

Jeder Mensch ist einzigartig und stellt spezielle Anforderungen an die Nutzung eines Services.
Um diese Services allen Menschen zugänglich zu machen, müssen Barrieren abgebaut werden.

Hier können Sie erfahren, wie viele Menschen in Deutschland mit bestimmten Eigenschaften
Ihren Service nutzen. Daraus können Sie Maßnahmen ableiten, um Ihren Dienst für alle
Menschen zu öffnen. Geben Sie dazu die erwartete Gesamtzahl der Nutzenden ein.

Anzahl der Menschen, die den Service nutzen:

Berechnen

Diese Seite befindet sich im Aufbau und die angezeigten Daten können unvollständig sein.

Wenn Sie oben eine Zahl eingeben, erhalten Sie Informationen über die geschätzte Anteil der
Personen, die eine bestimmte Eigenschaft aufweisen.

Open by default



Connecting
Writing
Speaking
Publishing



08. Mai 2024

Recht, aber verständlich – Legal Design

Was ist Legal Design, wie funktioniert es und welche Aufgaben erfüllt eine Legal Designerin in unserer Organisation beim DigitalService? Antworten liefert unsere Kollegin Franziska in diesem Blogbeitrag.

[Design](#)[Recht](#)

18. April 2024

Wie User-Research-Rollen die Nutzerzentrierung systematisieren

Unsere User Researcher:innen zeigen, wie sie die User-Research-Subdisziplin aufgebaut haben, welche Hürden und Erfolge es gibt und welche nächsten Schritte geplant sind.

[Design](#)[Methoden](#)

07. September 2023

Was wir durch Nutzendenforschung über Beratungshilfe gelernt haben

Im Rahmen der Entwicklung einer digitalen Rechtsantragstelle konnten wir mithilfe von User-Research wichtige Erkenntnisse gewinnen und in unsere Arbeit einfließen lassen.

[Design](#)[Projekte](#)[Zugang zum Recht](#)



DigitalService

Für ein digitales Deutschland

90 followers

Germany

<https://digitalservice.bund.de>

@DigitalServBund

Follow

README.md

DigitalService Engineering Hub

General links

- [Github User Management via Terraform](#)
- [Confluence Engineering](#)
- [Platform Docs](#)
- [Platform](#) repo with the core application manifests
- [Our reusable components and templates](#)
- [Public DigitalService Overview](#)

Commonly used tools

- [Talisman](#)
- [Lefthook](#)
- [Prettier](#)
- [ShellCheck](#)
- [ADR Tools](#)
- [Trivy](#)

```
bash -c "$(curl --silent https://raw.githubusercontent.com/digitalservicebund/dev/main/scripts/install.bash)"
```

View as: Member ▾

You are viewing the README and pinned repositories as a member of the DigitalService organization.

People



[View all](#)

Top languages

- HCL
- JavaScript
- TypeScript
- Python
- HTML

Most used topics

Manage

- github-actions
- ipd
- platform
- continuous-delivery
- status-page

Pinned





Back

My one year anniversary at the DigitalService, time to look back.

May 5, 2023

This week marks the one-year anniversary of my time as product manager at the DigitalService. Not a weeknote, but more of a list of what happened during this year, so to say, a moment of looking back and recalling the things that happened as I tempt to forget to do this. So watch out, this is a rather long one, but also a glance into how the Digitalcheck got created.

Creating a Digitalcheck for Germany's legislation:

The majority of my last year was spent setting up, structuring, drafting, shipping, supporting, and iterating the **Digitalcheck** with the goal to enable policymakers to draft digital-ready legislation that work better for everyone:

Setting up a project service:

End of May 2022 Stephanie approached me with the topic, back then we did not have a team, or any idea about the policy process. At the beginning, there was just the thought, that this could offer a great leverage point for a more digital Germany, and the ministry of the interior that entrusted us with this task.

- Starting out, I build up and lobbied strongly for a “product/service logic” in a project that was not supposed to ship software. I did so as I strongly believe in the power of starting small, working user-centered, and iterating fast. After almost a year, this bet holds up, we are one of the first initiatives in the whole German administration that approaches a non software subject with a different, not project centric mindset (I wrote a bit about project vs. product in this weeknote). #DareToLearn #TakingOwnership
- Entrusted with a topic that spans the entire German administration, the power to influence everyone's everyday life, and also gets close to the core tasks of every ministry, called for an interdepartmental working group. To mitigate negative decision and coordination effects that are the norm for such groups, I focused on creating a safe environment. This enabled the participants to work without thinking about their level of hierarchy, personal, or leader's agenda, but rather towards a common goal. Today, we look back on facilitating over 14 meetings, still having a strong participation rate, and more importantly having informed different parts of the service through a multidisciplinary perspective, ensuring its viability. I contribute much of our success to this group of people – investing and setting something like this up is untypical in the normal product building

Week #74 at the Digital Service: Notes for 25–29 September 2023



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

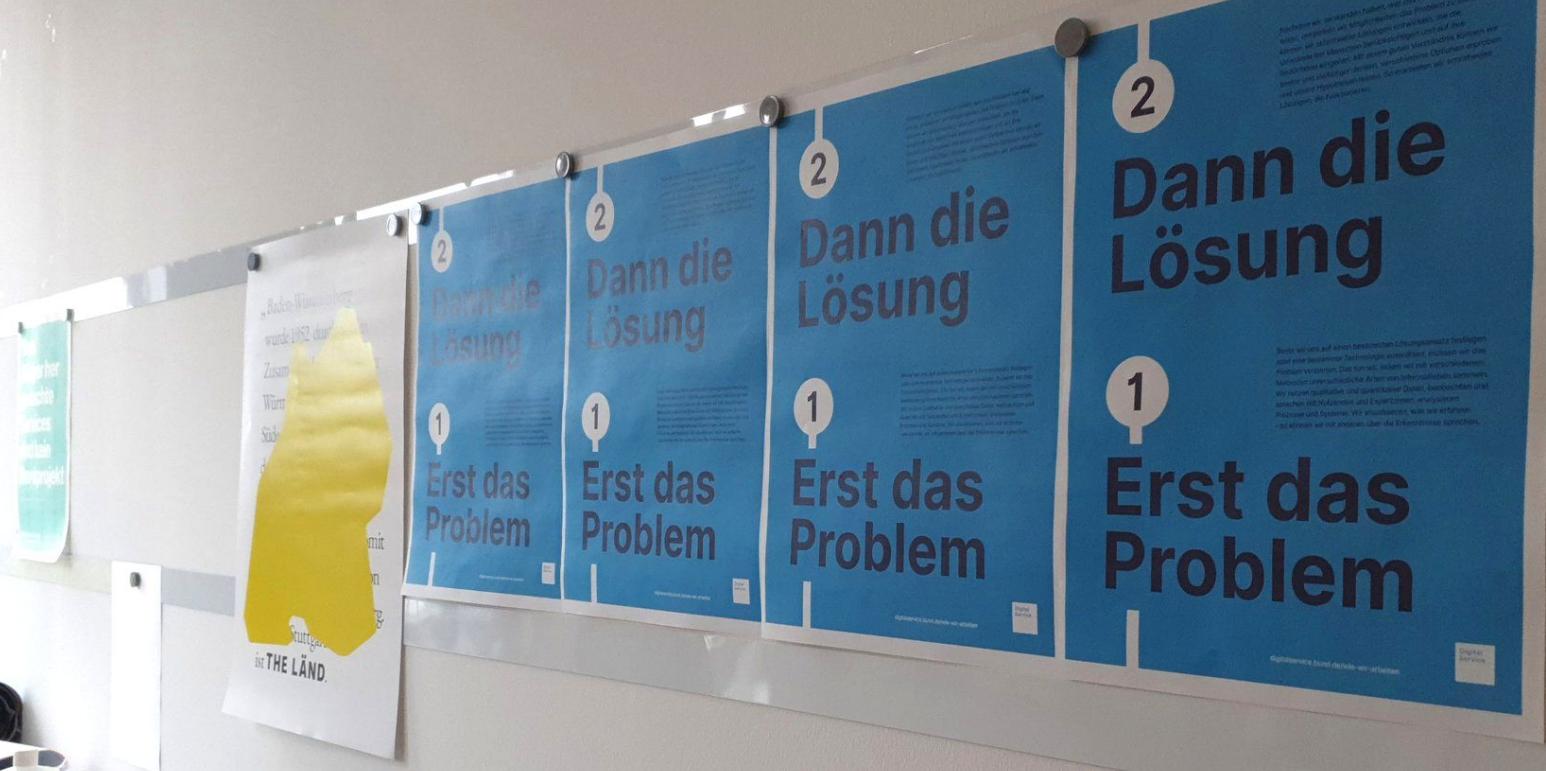
1

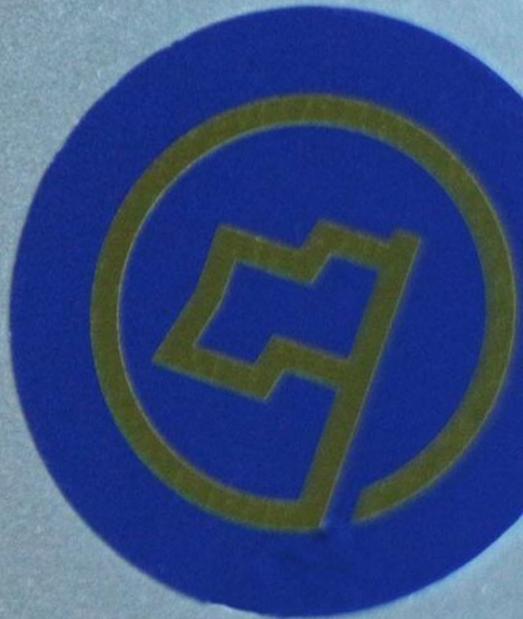
Bevor wir uns auf einen bestimmten Lösungsansatz festlegen oder eine bestimmte Technologie auswählen, müssen wir das Problem verstehen. Das tun wir, indem wir mit verschiedenen Methoden unterschiedliche Arten von Informationen sammeln. Wir nutzen qualitative und quantitative Daten, beobachten und sprechen 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





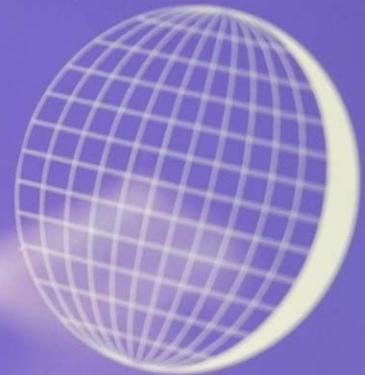
Think
global

A dark blue circular logo with white text. The word "Think" is at the top, and "global" is below it, with a small "d" at the bottom left.



4,000+
design-minded
people from 70+
countries

24-hour Remote Conference



*are so happy to have you here for an entire day or actually more than that. So
it's 25 hours,*



slido



What's your question?

- ⓘ Click **Present with Slido** or install our [Chrome extension](#) to activate this poll while presenting.

Looking forward to next steps

Please feel free to reach out

DigitalService

digitalservice.bund.de
Prinzessinnenstraße 8-14
10969 Berlin

Project name

Name Surname, Role
name.surname@digitalservice.bund.de

Project lead

Name Surname, Role
name.surname@digitalservice.bund.de

Unser Erfolgsrezept

Interdisziplinäre Digitalteams mit Umsetzungserfahrung





Unser Erfolgsrezept

Strategie, Konzeption, Entwicklung und Betrieb in einem Team

