

Nur ein verständlicher
und zugänglicher Staat
ist ein souveräner Staat



Martin Jordan
Head of Design & User Research
DigitalService des Bundes



Stephanie Kaiser
Chief Product Officer
DigitalService des Bundes

33%

> 90 %

jeder/ jede

DigitalService wurde 2020 als interne Digitaleinheit des Bundes geschaffen

Ziel: regierungsinterner Aufbau
digitaler Kompetenzprofile

- Neutralität durch zentrale Verortung im BKAmT
- flexibles Bundes-GmbH-Konstrukt
- unabhängige Personalakquise (aktuell 190 MA)
- eigenständige Projektauswahl
- Refinanzierung über Aufträge aus Bundesministerien

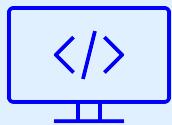
Bundesinteresse: Ein digitaler Staat aus eigener Kraft

“

Die Verwaltung soll **agiler** und **digitaler** werden. Sie muss auf **interdisziplinäre** und kreative Problemlösungen setzen.
Wir werden sie konsequent aus der
Nutzungsperspektive heraus denken.”

Koalitionsvertrag 2021, Seite 2

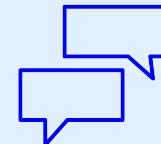
Unsere Unternehmensziele



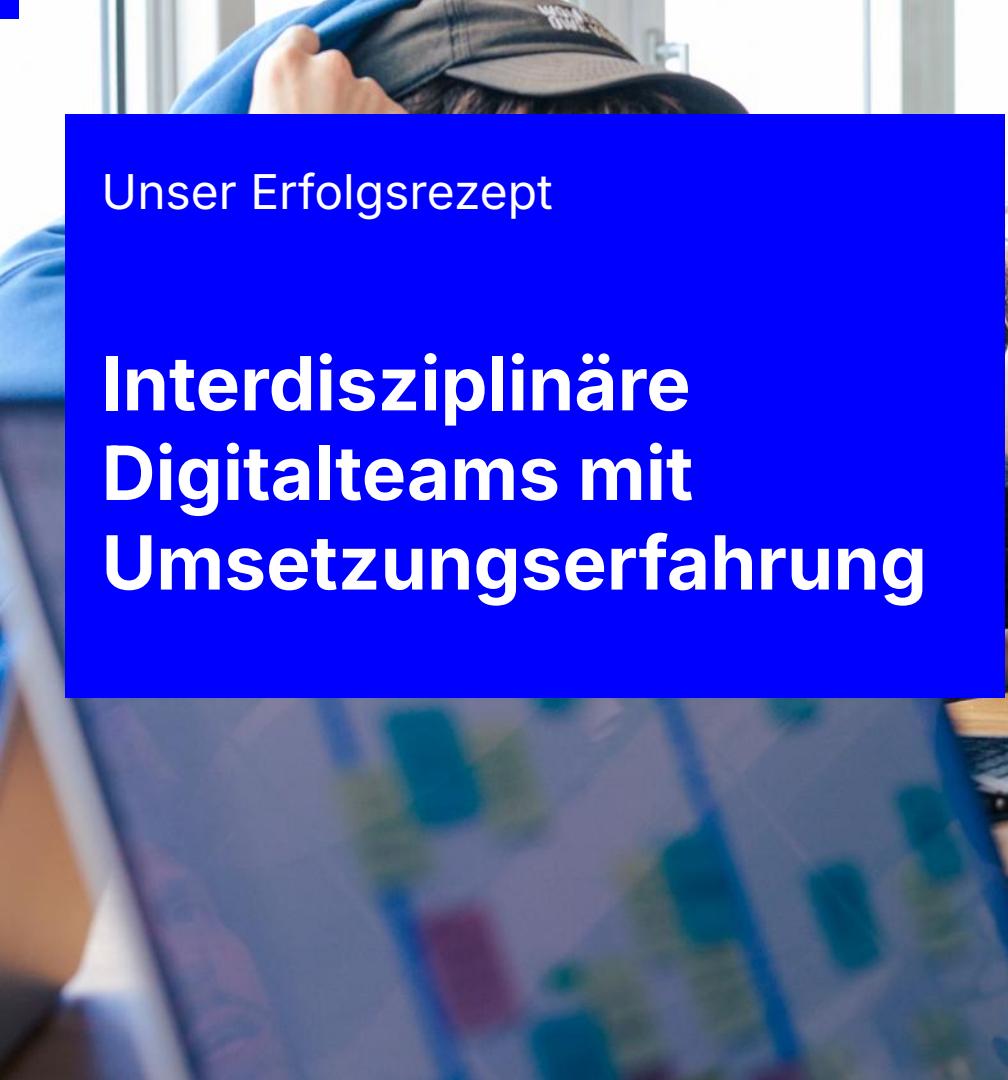
Realisierung **digitaler Services und Produkte** mit herausragender Nutzerzufriedenheit.



Nachhaltige **Befähigung der Verwaltung** zu agiler, iterativer und nutzerzentrierter Arbeitsweise für digitale Umsetzung.



Teilen unserer **Erkenntnisse aus der Umsetzung** und Kooperation mit anderen Transformationsakteuren.



Unser Erfolgsrezept

Interdisziplinäre Digitalteams mit Umsetzungserfahrung



Unser Erfolgsrezept

Strategie, Konzeption, Entwicklung und Betrieb in einem Team

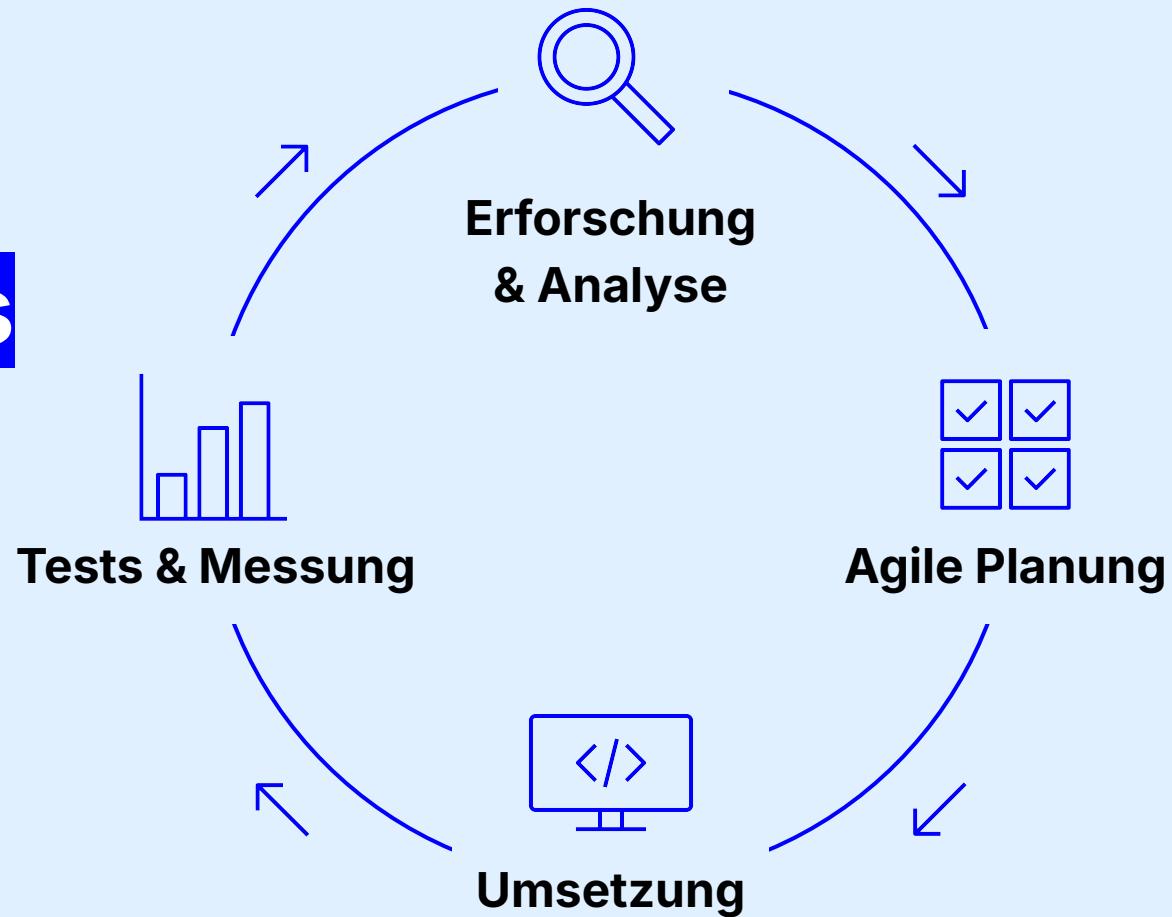


Unser Erfolgsrezept

Verständnis für Verwaltungsrealität



Iteratives Arbeiten in der Praxis



Alle Themen und Projekte



Steuern

Grundsteuererklärung
für Privateigentum

Steuerlotse für Rente
und Pension

Einfach Steuer



Recht

Neues Rechts-
informationssystem

Digitale
Rechtsantragsstelle

Zivilgerichtliches
Online-Verfahren



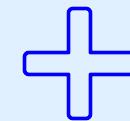
Transformation

Digitalcheck

Umsetzungsbegleitung
Digitalstrategie

Service Standard

Fellowships:
Work4Germany



... und andere

Agora

Digitale Identität

Elterngeldrechner

Bessere Verwaltungs- angebote gestalten



Was Nutzende erleben



**Produkte und
Services**



**Prozesse und
Fachverfahren**



**Richtlinien,
Bestimmungen
und Gesetze**

Was Staat und Verwaltung festlegen



Gute digitale Produkte ...



**Digitales
Angebot**

... sind nur das Ende einer Kette



Staatliche Handlungsfähigkeit

Der Staat muss für seiner
Bürger:innen funktionieren

Allzu oft tut er es aber nicht



Ärger über Elster

Wie die digitale Grundsteuererklärung die Bürger verzweifeln lässt

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

Von Markus Böhm und Jörg Breithut

06.08.2022, 10.08 Uhr





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

Erstellt von Sabrina Böhme - ④ 15.03.2023, 09.30 Uhr

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

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



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

Bleiben Sie dran!

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

Ihre E-Mail-Adresse

Anmelden

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

★★★★★ 10

tweet

teilen



News Aktuell



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



Deutschlandticket gescheitert?
49-Euro-Ticket

STOCKENDE DIGITALISIERUNG

Das Elterngeld bitte auf Papier beantragen!

VON JANNIK BELSER - AKTUALISIERT AM 09.08.2023 - 07:59



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



MERKEN



71



29



1



1



f



X



e



3 Min.

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

Aktuell sind nur 128 von insgesamt 575 definierten Leistungskategorien deutschlandweit digitalisiert, wie es dem „Dashboard Digitale Verwaltung“ des Bundes zu entnehmen ist. Der Erste Ministrantenkabinett hat sich 2014 zur Zielvorgabe gesetzt, dass bis 2017

Es geht erfolgreich anders.

Nutzerzentriert



Agil und iterativ

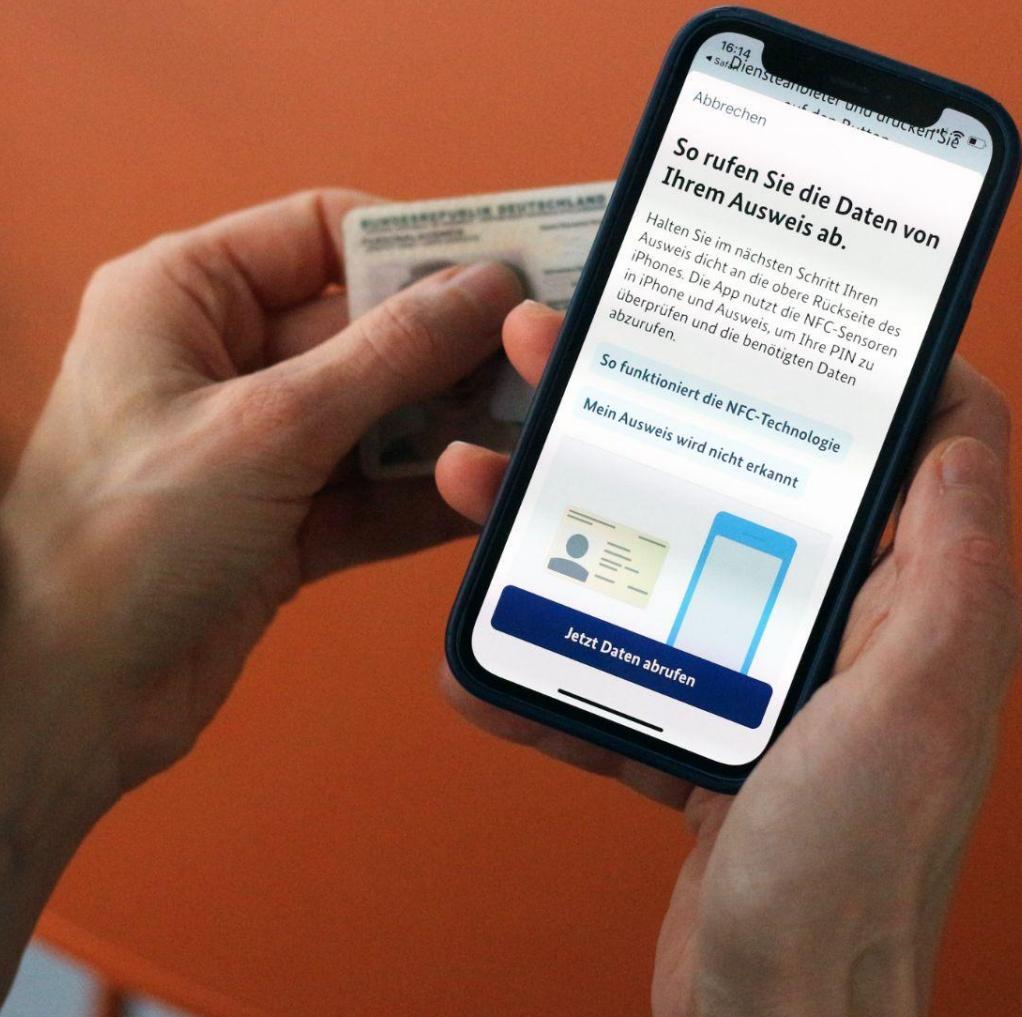


Erkenntnis- getrieben



Projektbeispiel: Digitale Identität





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



Observer
room





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.

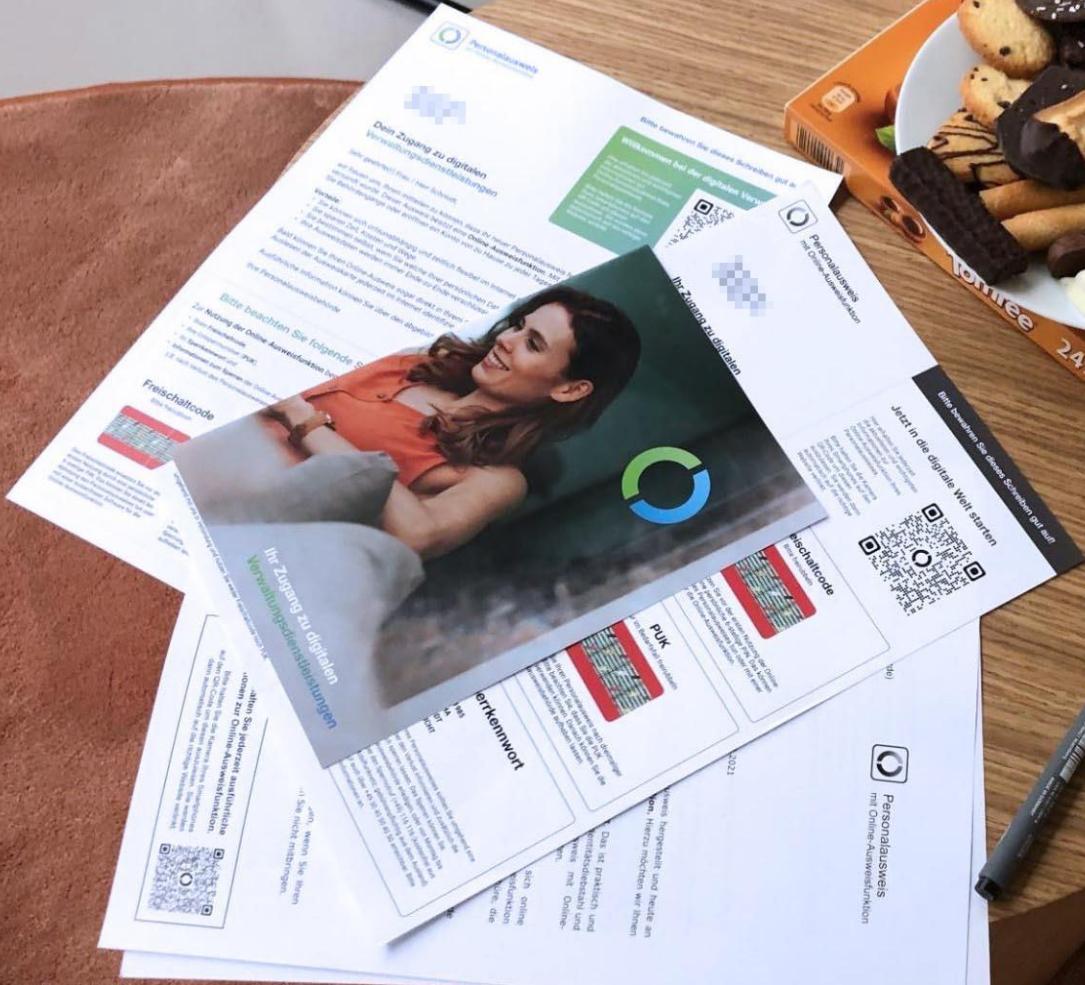
Bitte bewahren Sie dieses Schreiben gut auf. Sie finden auf Seite 2 dieses Schreibens folgende Informationen:

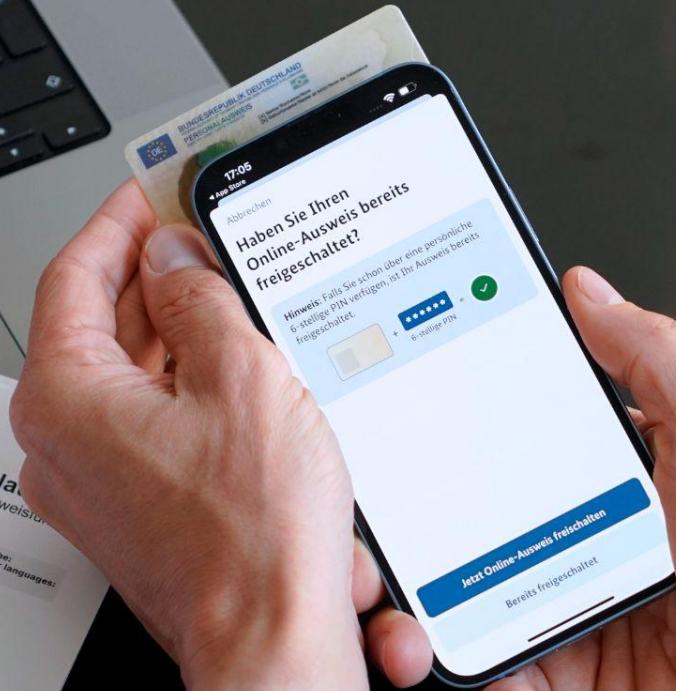
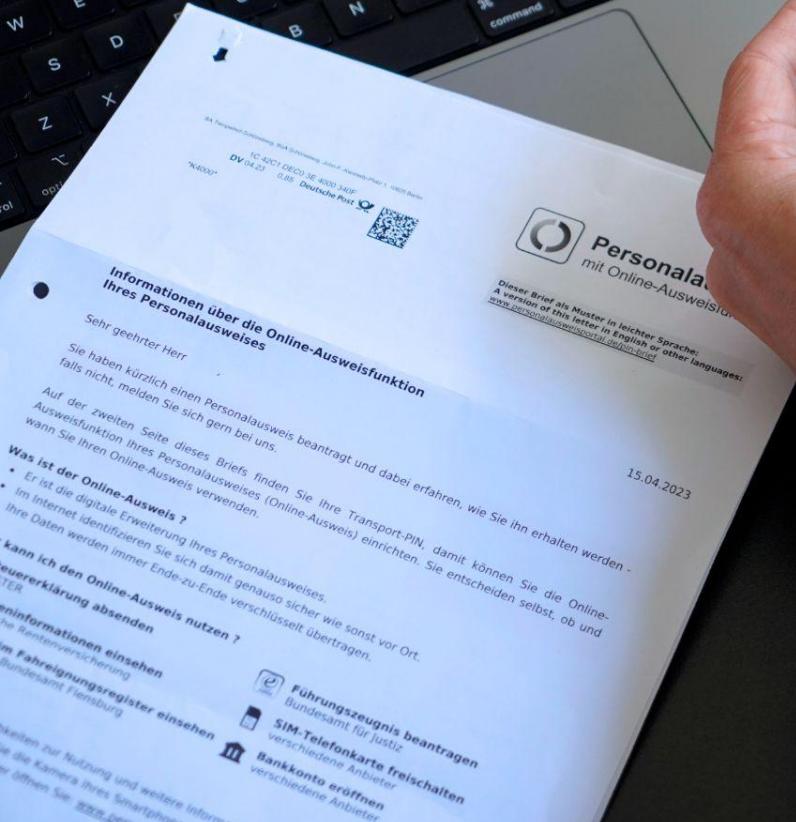
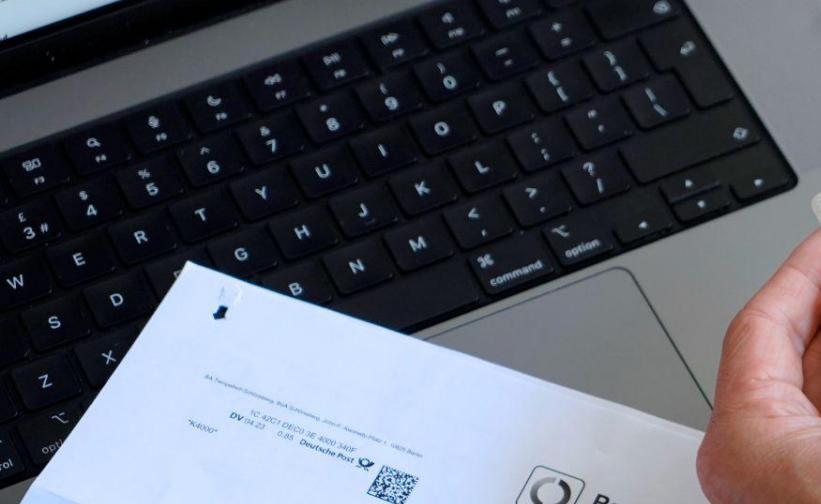
1. Sicherheitshinweise für den Umgang mit PIN und PUK
2. Ihre **Transport-PIN**,
3. Ihre Entsperrnummer (**PUK**),
4. Ihr **Sperrkennwort** und
5. Informationen zum Sperren der Online-Ausweisfunktion, z. B. nach Verlust des Personalausweises.

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





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

Anker: Servicestandard


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 Qualität 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 ehrlich: Die Basis für die Nutzerinnen und Nutzer, die einen technologischen Hintergrund haben.

5 Werden Daten transparent und sicher übertragen: Sicherheit und Dokumente werden schriftlich mitunterlesen müssen. Der Nutzerin und dem zwischenmenschlichen Datenaustausch kommt eine besondere Bedeutung zu.

6 Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen werden mit geprägten Methoden und positioniert: Nutzerinnen und Nutzer werden durch das Dokumentcockpit 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.

3 ZUSAMMENARBEIT

10 Einvernehmen über gemeinsame Arbeitsteilung und gemeinsame Verantwortlichkeiten ist die Basis für die Zusammenarbeit mit anderen Akteuren im Bereich der digitalen Verwaltung.

11 Zusammenarbeit ist transparent und ehrlich: Die Basis für die Nutzerinnen und Nutzer, die einen technologischen Hintergrund haben.

4 OFFENHEIT

12 Offene Standardisierung bei der Realisierung und dem Einsatz des digitalen Angebotes gewährleisten:

- der Quellcode aus der Realisierung digitaler Angebote ist offen (Open Source), d. h. jeder kann den Quellcode herunterladen, ihn bearbeiten und ihn wieder freigeben;
- die Wiederverwendung von vorhandenen digitalen Angeboten oder deren Komponenten ist möglich;
- eine neue Komponente ergänzt und integriert sich.

13 Der Quellcode aus der Realisierung digitaler Angebote ist offen (Open Source), d. h. jeder kann den Quellcode herunterladen, ihn bearbeiten und ihn wieder freigeben;

5 TECHNISCHER BETRIEB

14 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.

15 Die Interoperabilität von Komponenten wird durch gemeinsame Standards definierte Schnittstellen und kompakte Architekturen gewährleistet.

16 Die Evaluation der technologischen Modernisierung der Betriebsprozesse Sie ist Grundlage für die Weiterentwicklung.

17 Die Wirkungscontrolling

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

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

19 Standardpunkte für qualitativ hochwertige, gute Services

Nutzerzentrierung



Vorgehen



Zusammenarbeit



Offenheit



Technischer Betrieb



Wirkungscontrolling



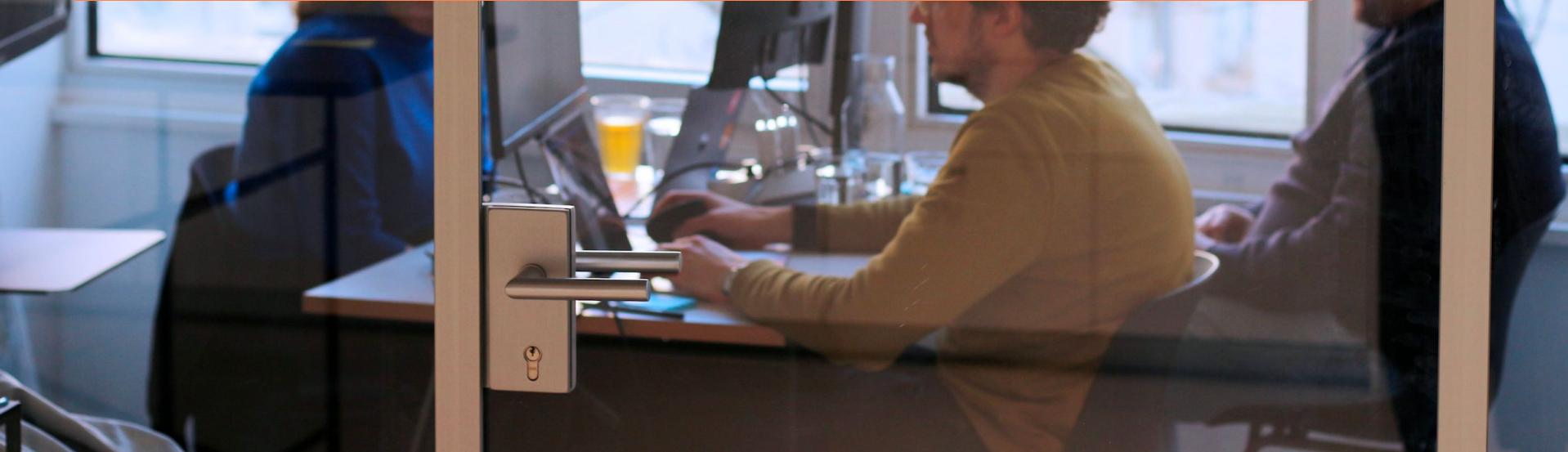
Nutzerforschung



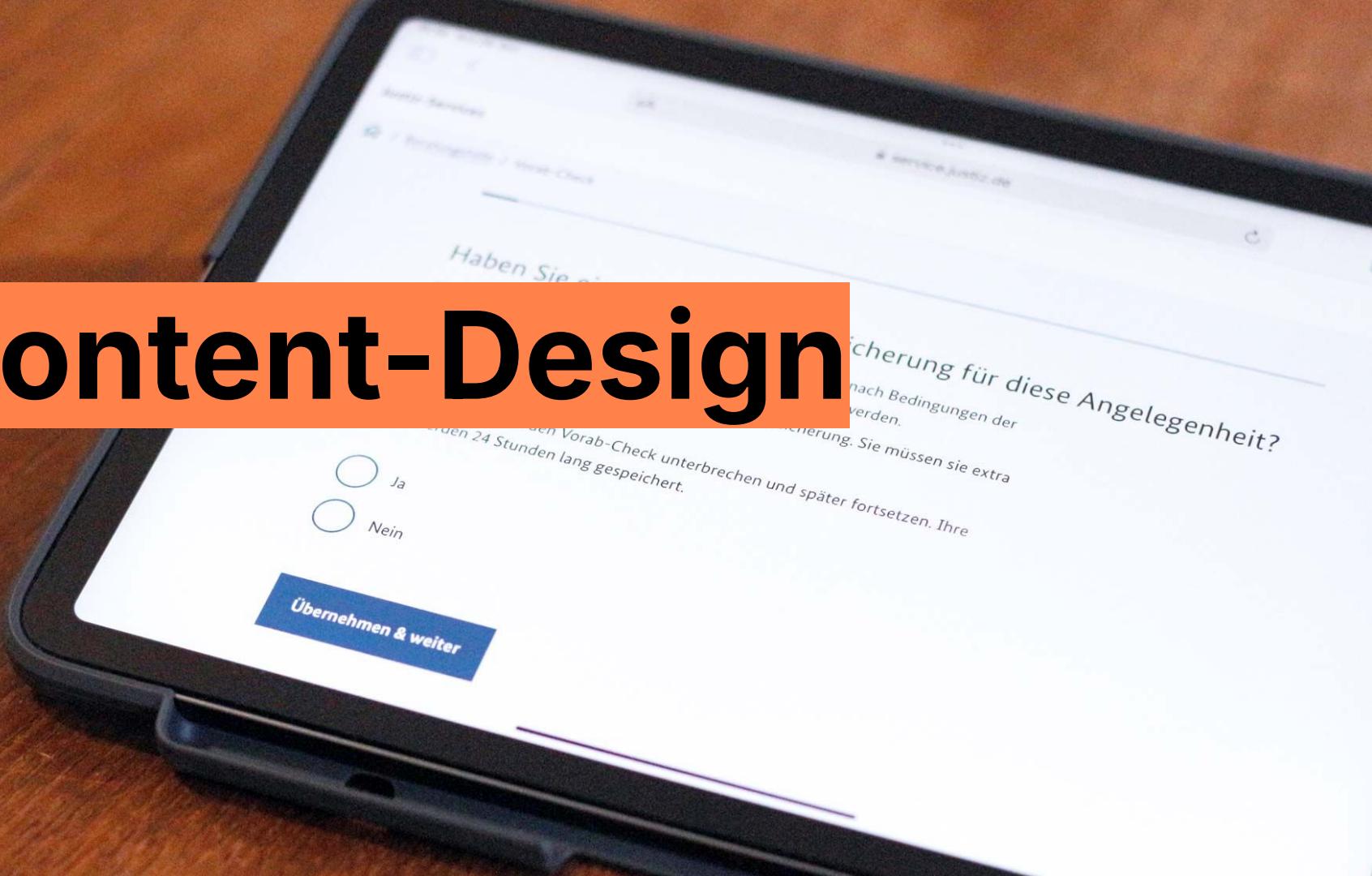


Ongoing
user research
session

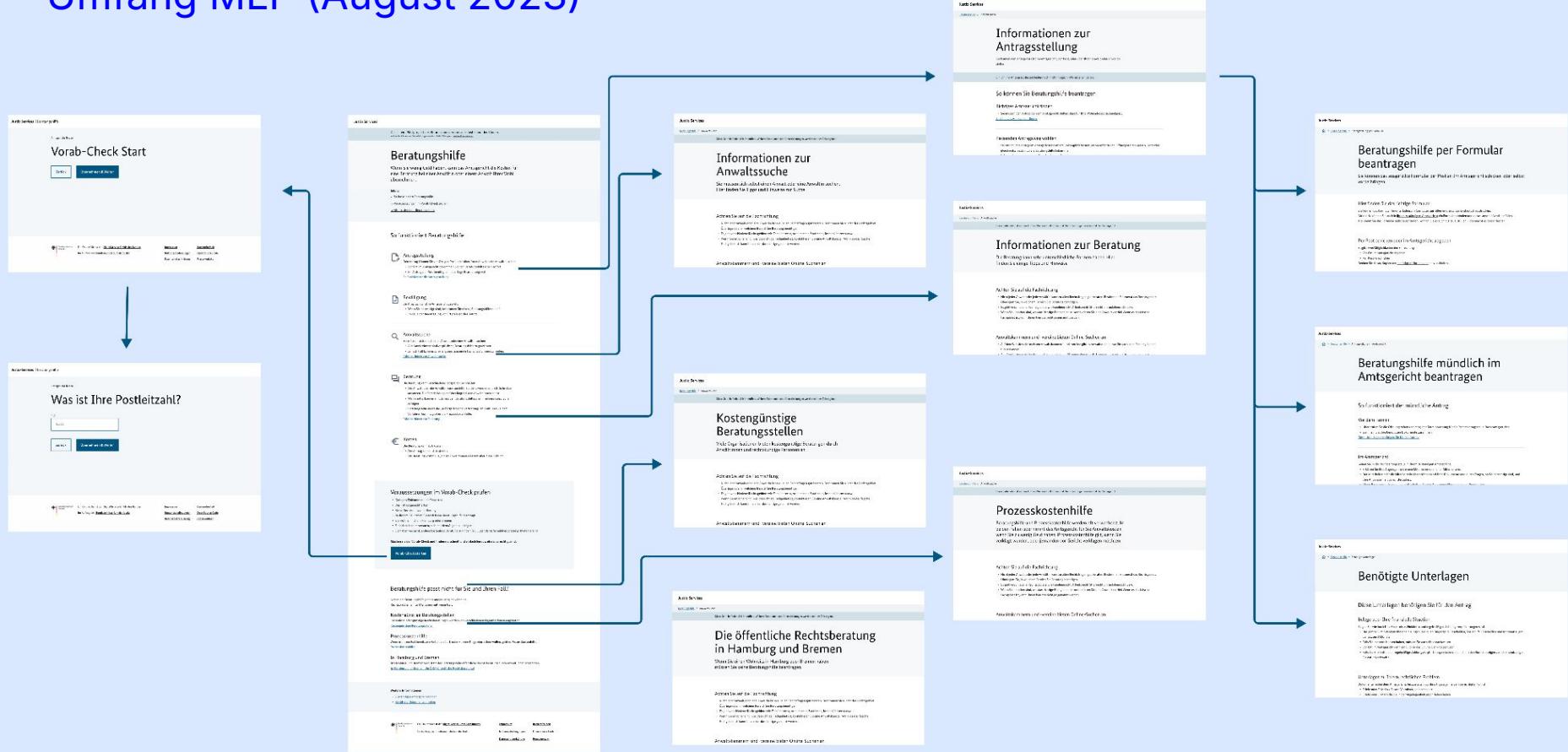
Nutzbarkeitsstudien



Content-Design



Umfang MLP (August 2023)



4 Prototyp-Iterationen

Justiz Informations- und Antragstelle

Menü

... / [finanzielle Hilfen](#) / Beratungshilfe

Beratungshilfe - finanzielle Unterstützung für eine Beratung durch eine:n Anwalt:in erhalten

Sie haben ein Problem, aber kein Geld, um sich eine:n Anwalt:in zu leisten?
Dafür gibt es die Beratungshilfe.

[Was ist Beratungshilfe?](#)

So bekommen Sie Beratungshilfe

- 1 Vorab-Check
- 2 Antrag stellen

Erste Version

Justiz Informations- und Antragstelle

Menü

... / [finanzielle Hilfen](#) / Beratungshilfe

Beratungshilfe

Wenn Sie zu wenig Geld haben, kann der Staat die Kosten für Beratung und außergerichtliche Vertretung durch eine Anwältin oder einem Anwalt Ihrer Wahl übernehmen.



Voraussetzungen

Die wichtigsten Voraussetzungen:

- Geringes Einkommen und Ersparnisse
- Der Fall ist gerecht fertigt

Erste Iteration

Justiz Services des Bundes und der Länder

Beratungshilfe

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

Antragstellung

Den Antrag können Sie vor Ort, online oder per Post stellen

- Vor Ort im Amtsgericht bekommen Sie einen Beratungstermin

Zweite Iteration

Justiz-Services

Menü

... / Beratungshilfe

Beratungshilfe

Wenn Sie wenig Geld haben, kann der Staat die Kosten für eine Beratung bei einer Anwältin Ihrer Wahl übernehmen.

Inhalt

- ↳ [So funktioniert Beratungshilfe](#)
- ↳ [Voraussetzungen im Vorab-Check prüfen](#)
- ↳ [Andere Beratungsmöglichkeiten](#)

Diese Seite ist im Aufbau. Ein Online-

Aktuelle Iteration

64

Barrierefreiheit

Claudia Nutzerin mit einer Sehbehinderung

Mit der Zoom-Funktion für den Bildschirm kann Claudia 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, hat einen Glaukoms und durch Diabetes unterschneidet.

Gesetz und Technologie

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



Ellen Sigloch - DigitalS...

BK/DIAS



Alex @DigitalService



Pram @ DigitalService



User3

Daten Bearbeiten Ansicht Chronik Lesezeichen Extras Sieb View Options View Options Freigabe stoppen

Welches Problem trat auf? - Vorabcheck

https://a2j-test.dev.ds4g.net/fluggastrechte/vorabcheck/bereich

Justiz-Services

/ Flugprobleme / Vorab-Check

Welches Problem trat auf?

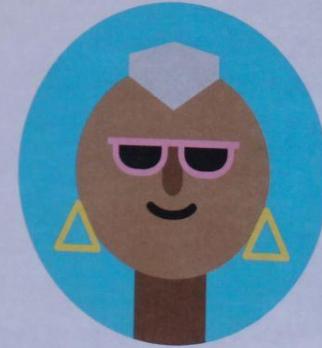
Sie können derzeit den Fragebogen nur für ein Problem pro Flug ausfüllen. Falls Sie mehrere Probleme erlebt haben, zum Beispiel eine Annulierung und eine Verspätung beim Ersatzflug, müssen Sie den Fragebogen mehrmals ausfüllen, um zu prüfen, ob für beide Probleme ein Anspruch auf Ausgleichszahlung in Frage kommen könnte.

Suche

13:19 17.09.2024

D5 4-1

Ashleigh
Screenreader-
Nutzerin



Die mit einem Stern (*) gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder und müssen ausgefüllt sein.

Elterngeld gibt es in 3 Varianten.

Hier finden Sie eine Übersicht über die einzelnen Elterngeldvarianten. Diese können Sie im nächsten Schritt miteinander kombinieren.

Basiselterngeld - 100% Elterngeld (14 Monate verfügbar)

Ashleigh | 300 € pro Monat Marc | 300 € pro Monat

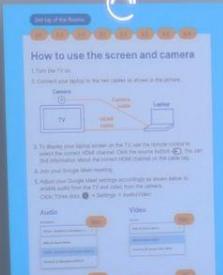
- Mit dem Basiselterngehalt können Sie insgesamt bis zu 12 Monate Elternzeit nehmen
- Wenn beide Eltern Elterngeld beantragen und mindestens ein Elternteil nach der Geburt weniger Einkommen hat, können Sie zusätzlich 2 Partnermonate bekommen. Das bedeutet, dass Sie bis zu 14 Monate Elterngeld erhalten können
- Auch Alleinerziehende haben Anspruch auf die Partnermonate, wenn sie Elterngeld beantragen

Elterngeld für sich und 7 Monate Basiselterngehalt für den anderen Elternteil beantragen
einerziehend sind

X Du bist jetzt auf: Textelement.

DS 4+4

SONY

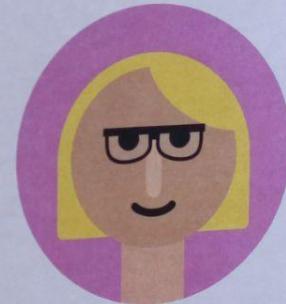


ROOM 4.3

→ Cluster

A cluster or Kubernetes cluster is a set of nodes or servers that run containerized applications. They allow applications to be easily developed, deployed, moved, and managed. Instead of having a data center and a multitude of IT admins, DigitalService uses the cloud and associated technologies such as Infrastructure as Code, GitOps, unified monitoring, and security features.

Nutzerin mit einer Sehbehinderung





Lebens-
monat

Basis

Plus

Bonus

12

375 €

188 €

?

13

375 €

188 €



Lebens-
monat

Basis

Plus

Bonus

375 €

188 €

188 €



WARM UP
WORKSHOP OUTRO & ASK FOR FEEDBACK
PROJEKT OUTRO
DRAFT
SERVICESSTANDARD I
PAUSE
SERVICE STANDARD II
FEEDBACK AND
FREE TIME

Die Nutzerorientierung ist
das Herzstück der
Ver



Servicestandard-Bericht

September 2023

Ivan Schuhmann (Product) | Jutta King (Transformation) | Marco Raab (Design) | Merlin Pannewitz (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



Grundsteuererklärung für Privateigentum

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

Im Auftrag des



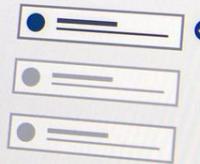
Grundsteuerreform

Grundsteuererklärung für Privateigentum.

Schnell. Unkompliziert. Kostenlos.



Wann kann ich die
Grundsteuererklärung abgeben?



Wie kann ich mich
vorbereiten?



Wer kann die Grundsteuer
erklären?

Haben

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

Sie können uns folgen

digitalservice.bund.de

Blog: digitalservice.bund.de/blog



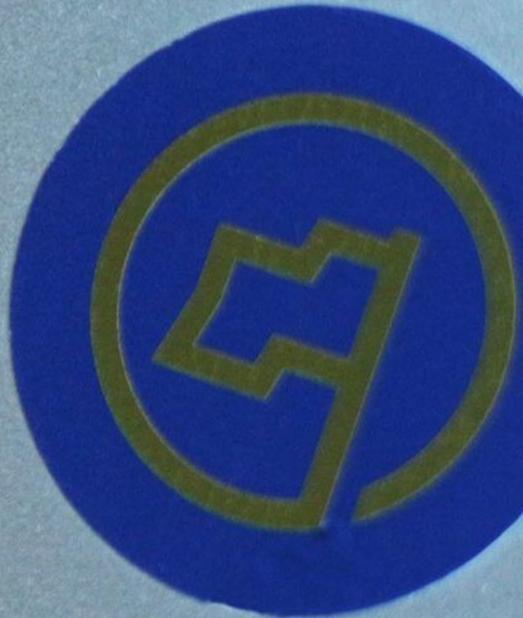
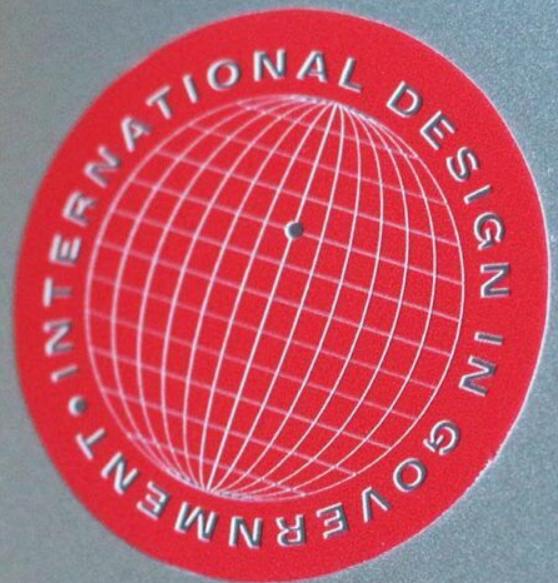
[linkedin.com/company/DigitalServiceBund](https://www.linkedin.com/company/DigitalServiceBund)



bsky.app/profile/digitalservice.bund.de



github.com/DigitalServiceBund



Think
global

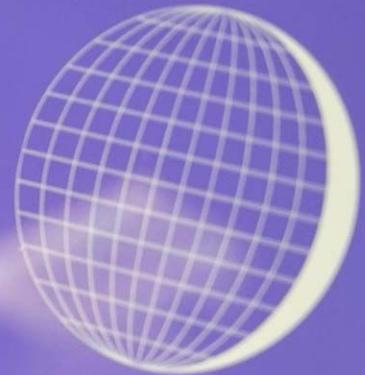
A dark blue circular logo with white text. The word "Think" is at the top, and "global" is below it, with a small "d" at the bottom left.



4,000+ Designer:innen über 70 Ländern



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,*

