

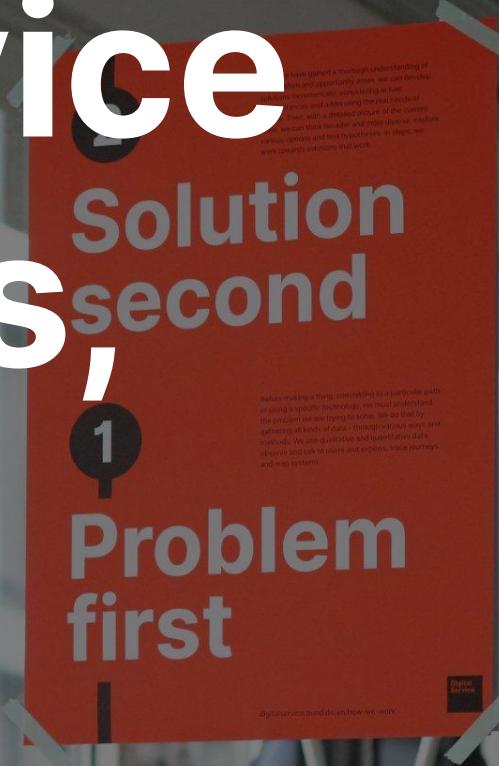
How to Service Design: Wirksame Ende-zu- Ende-Prozesse für Nutzer:innen gestalten

Martin Jordan, Head of Design & User Research

Government Digital Service, London



DigitalService des Bundes, Berlin



Wie geht es voran mit Eurer
digitaler Transformation?

Wie geht es voran mit Eurer
digitaler Transformation?

Wie steht es bei Euch um die
Nutzerzufriedenheit?

Nebenan im öffentlichen Sektor ...

... so sieht's in der Verwaltung aus:



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 ▾ UNTERHALTUNG ▾ RATGEBER ▾ THEMEN MEDIATHEK ▾

🔍 📧 🏠 f 🌐

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.

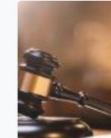
★★★★★ 10

tweet

teilen



News Aktuell



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

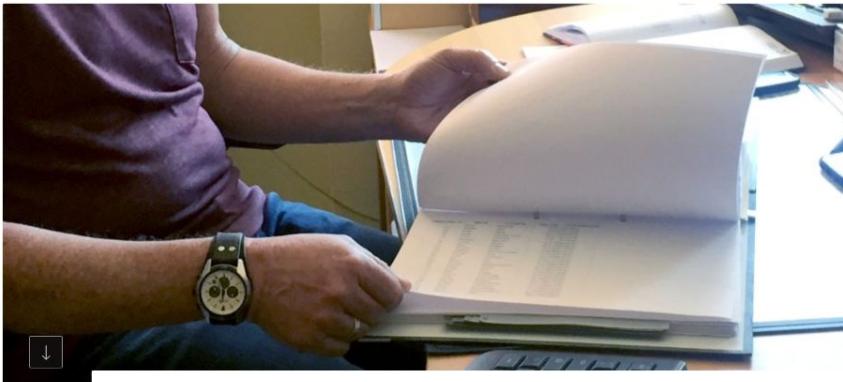


Deutschlandticket gescheitert?
49-Euro-Ticket

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



4



0



0



0



0

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, bis 2027

Also, eigentlich ...

„Es muss effizient sein. Es muss vor allem kundenorientiert sein. Wie kann ich dem Menschen das Leben erleichtern? Und nicht: Wie kann ich etwas so kompliziert machen, dass davon möglichst selten Gebrauch gemacht wird?“

— Angela Merkel, Oktober 2015

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

— Bundesministerium des Innern und für Heimat, 2020

„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, Dezember 2021

Service-Mindset



Moin. Wie können wir helfen?

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

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

Ihr Servicekonto

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

[Anmelden](#)[Registrieren](#)

21149 Hamburg, Freie und Hansestadt



Verwaltungsleistung eingeben

[Suchen](#)

! Neue Version

Am Mittwoch (15.06.2022) führen wir von 14:00 Uhr bis 19:30 Uhr einen Versionswechsel durch. Es kann zu kurzzeitigen Störungen kommen.

Das Serviceportal der Stadt Hamburg

Ihre Startseite zu digitalen Diensten und hilfreichen Informationen über Verwaltungsdienste der Hamburger Behörden, Bezirke und Landesbetriebe.

Digitale Angebote

Arbeit & Bildung

Berufswahl, Schule, Aus- und Fortbildung, Studium, Arbeitsschutz ...

Bauen & Wohnen

Wohnen, Bauen privat, Bauunternehmen, Immobilien, Grundstücke, Katasterauszüge ...

Ausweise & Dokumente

Personalalausweis, Reisepass, Aufenthaltstitel, Urkunden, Führungszeugnisse ...

Bürger & Staat

Bürgerbeteiligung, Wahlen, Transparenzportal, Registerauskünfte ...



SERVICE & RATHAUS

FRANKFURT THEMEN

FRANKFURT ENTDECKEN & ERLEBEN

SUCHE

CORONAVIRUS
FAQ

> Informationen, Fragen und Antworten zum Thema Coronavirus SARS-CoV-2 auf einen Blick



/ SERVICE & RATHAUS

/ SERVICE

/ ONLINE-SERVICES

SERVICE

Online-Services

Hier finden Sie alle Onlineformulare und Onlineanträge der Stadt Frankfurt am Main.

NEU**EXTERNER INHALT**

Förderung „Frankfurt smart Strom“ – Haushalte

**EXTERNER INHALT**

Förderung „Frankfurt smart Strom“ – Gewerbe

**EXTERNER INHALT**

Beantragung eines Bibliotheksausweises

Service

> Anträge und Formulare

> Online-Services

> Neu in Frankfurt

> Bürgerämter? Bürgerbüro?
Bürgerberatung?> Besuchsprogramm der Stadt
Frankfurt am Main> Informations- und
Kommunikationstechnik

> Vermietungen



Guten Tag! Was möchten Sie erledigen?

Geben Sie ein Stichwort ein



Alle Dienstleistungen anzeigen

Dienstleistungen A-Z anzeigen



Standorte von A-Z | Behörden von A-Z

Häufig gesucht

1

Melde-
Bescheinigung
beantragen

Mehr erfahren >

2

Anmeldung einer
Wohnung

Mehr erfahren >

3

Personalausweis
beantragen

Mehr erfahren >

4

Reisepass
beantragen

Mehr erfahren >

5

Fahrerlaubnis -
Umtausch eines
alten
Führerscheins in
einen EU-
Kartenführerschein
in beantragen

Mehr erfahren >

6

Geburtsurkunde
beantragen

Mehr erfahren >



Alle
Dienstleistungen

Liste anzeigen >



„Ein Service hilft jemandem, etwas zu tun oder zu erledigen, wobei eine Organisation ein gewünschtes Ergebnis erzielen möchte.“

– Kate Tarling in ‚The Service Organization‘

Grundsteuererklärung abgeben

Immobilie kaufen



Studienkredit beantragen

Studieren gehen



Elterngeld erhalten

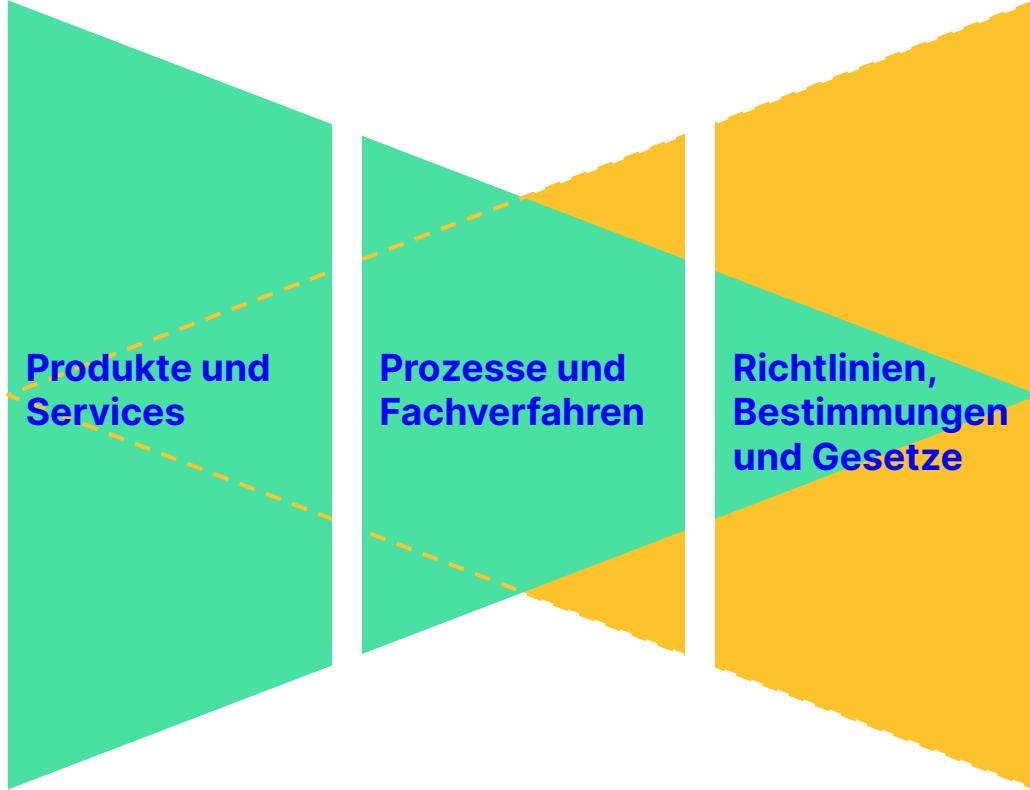
Eltern werden



Bessere Verwaltungs- services gestalten



Was Nutzende erleben



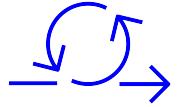
Was Staat und Verwaltung festlegen





Ein Formular ist kein Service

<p>An das Landratsamt</p> <p>Eingangsstempel</p> <p>Az.: _____</p> <p>Erstantrag nach § 152 Sozialgesetzbuch - Neuntes Buch - (SGB IX)</p> <p>Schwerbehindertenrecht</p> <p>I. Angaben zur Person - Bitte in Blockschrift ausfüllen -</p> <p>1 Name / surname / nom / nome / nombre / alle ismi [Name Field] Vorname / name / prénom / nombre de battezimo / nombre de pila / isim [Name Field]</p> <p>2 Geburtsdatum Geschlecht männlich <input type="checkbox"/> ggf. Geburtsname erwerbstätig: ja <input type="checkbox"/> weiblich <input type="checkbox"/></p> <p>3 Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt: Straße, Hausnummer: Postleitzahl, Ort: Tel. tagsüber zu erreichen unter: _____</p> <p>Sie können selbst zur Verfahrensbeschleunigung beitragen, wenn Sie vorhandene aktuelle Arztbriefe und Untersuchungsunterlagen wie z.B. Facharztbriefe und Krankenhausberichte beifügen.</p> <p>4 Bei Minderjährigen unter 15 Jahren und Personen, für die ein Betreuer bestellt ist, bitte Name, Vorname und Anschrift des gesetzlichen Vertreters oder Betreuers angeben und Bestallungskunde/Betreuerausweis (in Kopie) beifügen. _____ Tel.-Nr. _____</p> <p>5 Staatsangehörigkeit: _____ 6 ausländische Antragsteller: bitte Pass (Kopie) vorlegen</p> <p>Bitte eine schriftliche Bescheinigung über die Aufenthaltsniederlassungserlaubnis/Erlaubnis zum Daueraufenthalt-EG/ Aufenthaltsgestattung/ Duldung oder beglaubigte Kopie beilagern oder die nebenstehende Bescheinigung durch die zuständige Ausländerbehörde ausfüllen lassen.</p> <p>Für Unionsbürger reicht die Vorlage des Passes oder Personalausweises (Kopie) aus.</p> <p>7 Grenzarbeitnehmer: Bitte fügen Sie eine Bescheinigung Ihres derzeitigen Arbeitgebers mit Angabe der wöchentlichen Arbeitszeit und ggf. eine Arbeitseraubnis bei.</p> <p>RPS Fbi. Nr. 28 090/3 (Antrag - SGB IX) 2/74 - Neuauflage 06/18</p>	<p>angegebene Gesundheits-, Verkehrs-, häusl.-Berufskrankheit, Kriegs-, Zivildienstbeschädigung, Gewalttat, Impfschäden, etc.</p> <p>II. angegebene Ge- genstände (bitte ankreuzen)</p> <p>Behandlungszeitraum von - bis <input type="checkbox"/> stationär <input type="checkbox"/> ambulant</p> <p>Behandlungszeitraum von - bis <input type="checkbox"/> stationär <input type="checkbox"/> ambulant</p> <p>III. angegebene Ge- genstände (bitte ankreuzen)</p> <p>Behandlungszeitraum von - bis <input type="checkbox"/> stationär <input type="checkbox"/> ambulant</p> <p>sie unter II.1 von Ihnen nicht zu berücksichtigenden punktes besteht, weil</p> <p>abenen Gesundheitsstö- rungen letzen g: bitte Spalte unbedingt ausfüllen ↓</p> <p>Von der Ausländerbehörde auszufüllen</p> <p>Der/die Antragsteller/in hält sich rechtsmäßig in der Bundesrepublik Deutschland auf: Ihr/Ihr wurde am _____ eine Aufenthaltsniederlassung gültig bis _____ <input type="checkbox"/> Niederlassungserlaubnis <input type="checkbox"/> Erlaubnis zum Daueraufenthalt-EG <input type="checkbox"/> Aufenthaltsgestattung gültig bis _____ erteilt. Sein/Ihr Aufenthalt wurde letztmalig am _____ geduldet. Die korrekte Schreibweise des Namens wird ausdrücklich bestätigt. Im Auftrag _____ (Datum, Stempel, Unterschrift)</p> <p>spgebührrnis) oder einem liegen von Schädigungsfol- der darauf benuhenden ergeber: hälftszeichen des Vorgangs</p> <p>letzen g: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p> <p>haben Sie dort einen An- tersuchung: _____</p> <p>Bestallungskunde/ Betreuerausweis (Kopie) vorlegen)</p>
--	---

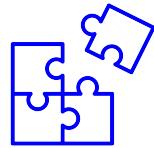


Um ein bestimmtes Ergebnis zu erreichen, interagieren Nutzende mit einer Reihe an Produkten, Formularen und Informationen.

Wie gute Services gestaltet sind



ganzheitlich



von vorn
nach hinten

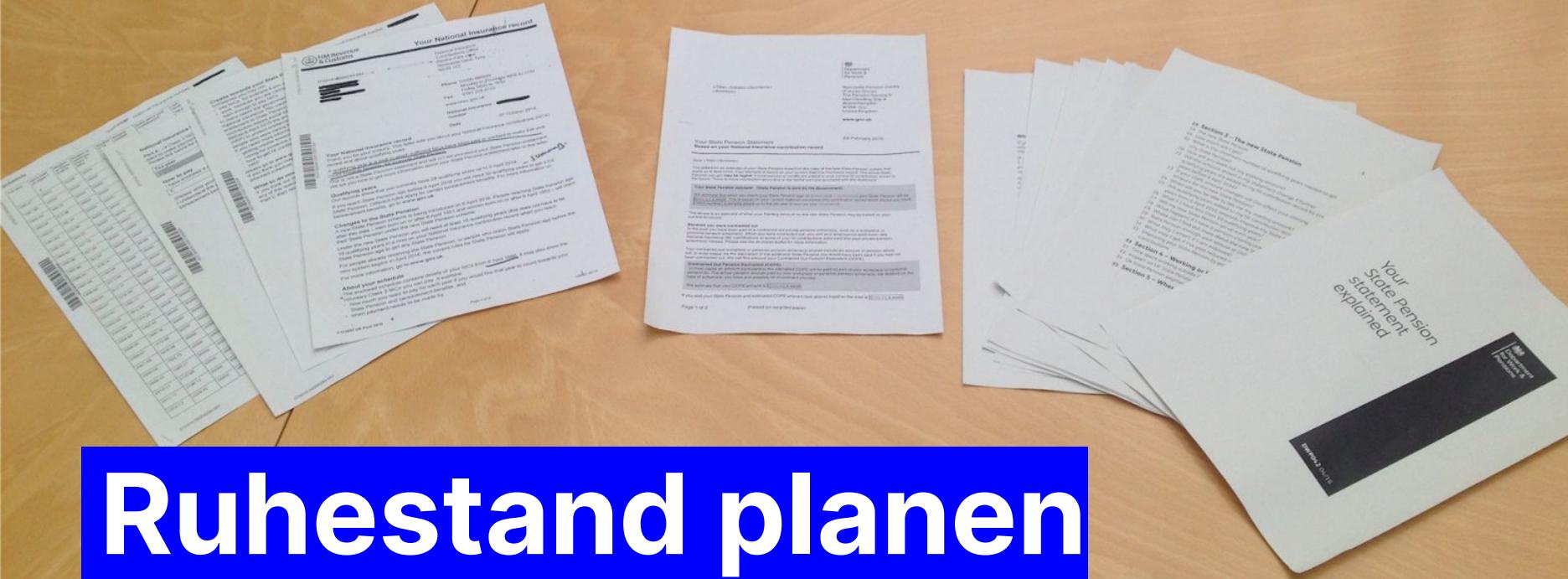


medien-
übergreifend

Ein Beispiel aus Großbritannien



Ruhestand planen





Alles, was Menschen wissen wollen:
Wie viel staatliche Rente kann ich
erwarten?

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

Oliver Jones, you last signed in 11:49pm, Saturday 5 October 2014

Your State Pension

Your personal details

National Insurance number:
AA*****

Your State Pension Age

You'll reach your State Pension age on **16 May 2025**.

Elsewhere on GOV.UK: [The State Pension age](#)

The earliest you can get
your State Pension is

66

years of age year

Your State Pension Estimate

This estimate is based on your National Insurance contributions to Tax Year ending April 2014.

This shows you have 21 Qualifying Years. You need 14 more Qualifying Years to get the full State Pension amount.

See below for your last six years National Insurance contributions.

Tax Year Ending	Qualifying	Non-Qualifying
-----------------	------------	----------------

2014	✓	
2013	✓	
2012		£321.22
2011	✓	
2010	✓	

The estimated value of
your State Pension is

£89.04

per week per month per year

You have missing
National Insurance
contributions

You may want to check if this
changes the amount of State
Pension you will get.

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

Tyrone, you last signed in 10:42am, 12 October 2014

Your State Pension

Based on the current law, the earliest you may claim your State Pension is 1 March 2036, when you'll be 67.

Your details

National Insurance number:
AA*****

Today, the amount of your State Pension is

£136.76

a week

This is equal to:

- £592.62 a month
- £7,111.52 a year

! The amount shown is not a guarantee and is based on your National Insurance record up to 5 April 2014.

How to improve your State Pension

The amount of your pension may improve as:

- you continue to add years to your record up to 5 April 2035, which is the final relevant tax year before you reach State Pension age
- you have 5 years on your record that don't count towards your pension.

Once you have a complete record or have reached the full rate, you can't improve your pension any further, unless you put off claiming it. You'll still need to pay contributions as these fund other state benefits and the NHS.

When you reach State Pension age, 1 March 2036, you no longer have to pay National Insurance contributions.

Your estimate is based on the current law. The amount shown is not a guarantee and is based on your National Insurance record using the latest complete tax year available, 5 April 2015. The forecast assumes National Insurance contributions are added to your record for future years until you cannot increase your State Pension any further. It does not include any increase due to inflation.

Breakdown

Amount based on your latest National Insurance record (5 April 2015)

£110 a week

which is £476 a month, £5,720 a year

Amount you may get to if you continue to contribute

£131 a week

which is £567 a month, £6,812 a year

Your forecast

- is not a guarantee and is based on the current law
- does not include any increase due to inflation

Breakdown

Estimate based on your National Insurance record up to 5 April 2015

£130 a week

Forecast if you contribute another 5 years before 5 April 2025

£155.65 a week

£155.65 is the most you can get

When you reach £155.65, you still need to pay National Insurance until 2025 as it funds other state benefits and the NHS.

[View your National Insurance record](#)

Wie gute Services gestaltet sind



ganzheitlich



von vorn
nach hinten



medien-
übergreifend

Wie gute Services gestaltet sind



ganzheitlich



von vorn
nach hinten



medien-
übergreifend

[Home](#)[◀ Back](#)**QQ123456C**[Overview](#)[Filling gaps](#)[**National Insurance summary**](#)**Shortfalls in record**

4 years can be filled

2017-18 This year is not available yet

2016-17 £733.20 shortfall

Pre 2016

2015-16 £733.20 shortfall

2014-15 £722.80 shortfall

Full years and shortfalls

29 qualifying years

8 years to contribute before 05 April 2025

4 years with a shortfall

Wie gute Services gestaltet sind



ganzheitlich



von vorn
nach hinten



medien-
übergreifend

<Title><Initials><Surname>
<Address>



Newcastle Pension Centre
(Futures Group)
The Pension Service 9
Mail Handling Site A
Wolverhampton
WV98 1LU

www.gov.uk

XX November 2015

Your State Pension Statement
Based on your National Insurance contribution record

Dear <Title><Surname>

You asked for an estimate of your State Pension based on the rules of the new State Pension system that starts on 6 April 2016.

Your State Pension estimate [State Pension is paid by the Government]

We estimate that when you reach your State Pension age on [*insert date – xx/xx/xxxx*] your State Pension will be £[*xxx.xx*] a week. This is based on your current National Insurance (NI) contribution record which shows you have [*insert number*] qualifying years up to the tax year [*insert tax year xxxx/xxxx*]. Your actual State Pension may be higher if contributions or credits are added to your current NI contribution record in the future. There is more information about this in the leaflet we have enclosed with this statement.

The amount shown above is also an estimate of what your starting amount for the new State Pension may be.

Because you were contracted out

In the past you have been part of a contracted out private pension scheme(s), such as a workplace or personal pension scheme(s). When you were contracted out, you and your employer(s) paid lower rate National Insurance (NI) contributions or some of your NI contributions were paid into your private pension scheme(s) instead.

We call the amount of additional State Pension you would have been paid if you had not been contracted out the Contracted Out Pension Equivalent (COPE).

Contracted Out Pension Equivalent (COPE)

In most cases an amount equivalent to the COPE will be paid as part of your workplace or personal pension(s). The actual pension amount paid by your workplace or personal pension scheme(s) will depend on the characteristics of your scheme(s) and any investment choices you may make.

We estimate that your COPE amount is £[*xxx.xx*] a week.

If you add your State Pension and COPE amount together the total is £[*xxx.xx*] a week. The COPE amount is paid as part of your private pension(s), not by the Government.

If you call or write to us, please use this reference:
CYSP3 and your National Insurance number



Newcastle Pension Centre
The Pension Service 9
Mail Handling Site A
Wolverhampton
WV98 1LU

Telephone: 0345 300 0168
Textphone: 0345 300 0169

10 July 2017

To check your State Pension or National Insurance record at any time go to:

www.gov.uk/check-state-pension

Your State Pension forecast

Dear Mrs Burns

You can get your State Pension on 2 December 2030
Your forecast is

£159.55 a week

£691.38 a month, £8,296.60 a year

Your forecast

- is not a guarantee
- is based on the current law
- does not include any increase due to inflation

You need to continue to contribute National Insurance to reach your forecast

Estimate based on your National Insurance record up to 5 April 2016

£110.15 a week

Forecast if you contribute another 11 years before 5 April 2030

£159.55 a week

£159.55 a week is the most you can get

When you reach £159.55, you may still need to pay National Insurance contributions until 2 December 2030 if you're working. They fund other state benefits and the NHS.

Your forecast may be different if there are any changes to your National Insurance information. There is more about this in the enclosed leaflet.

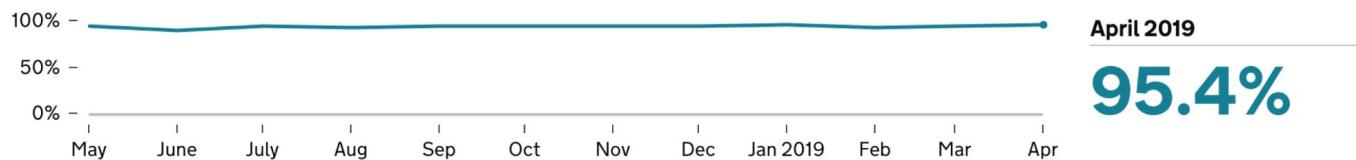
Transactions by channel

Volume of transactions broken down by digital and paper channels.



Digital take-up

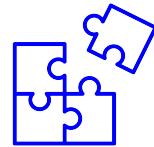
The percentage of pension forecasts viewed through a digital channel versus non-digital channels



Wie gute Services gestaltet sind



ganzheitlich

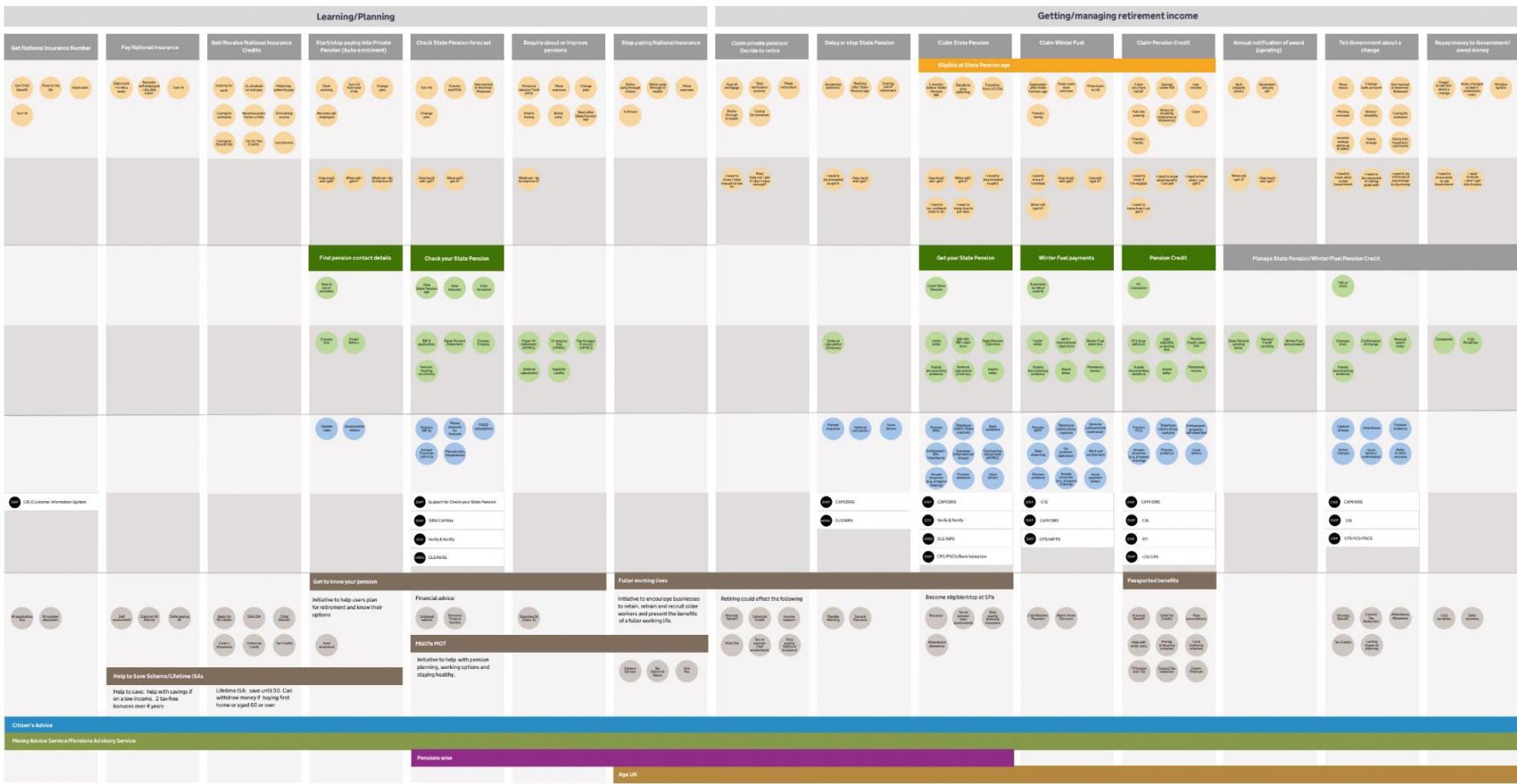


von vorn
nach hinten

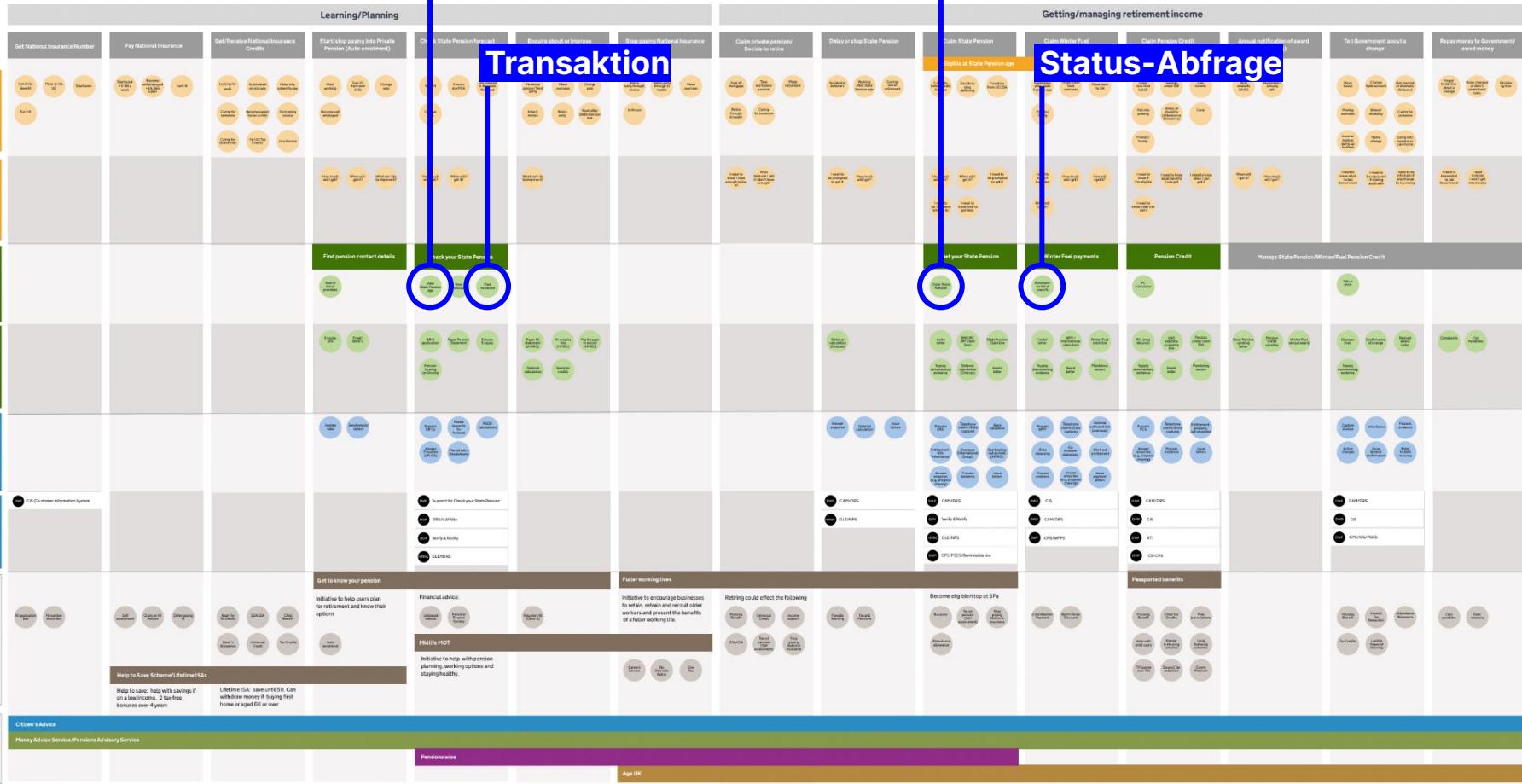


medien-
übergreifend

Retirement Journey



Retirement Journey



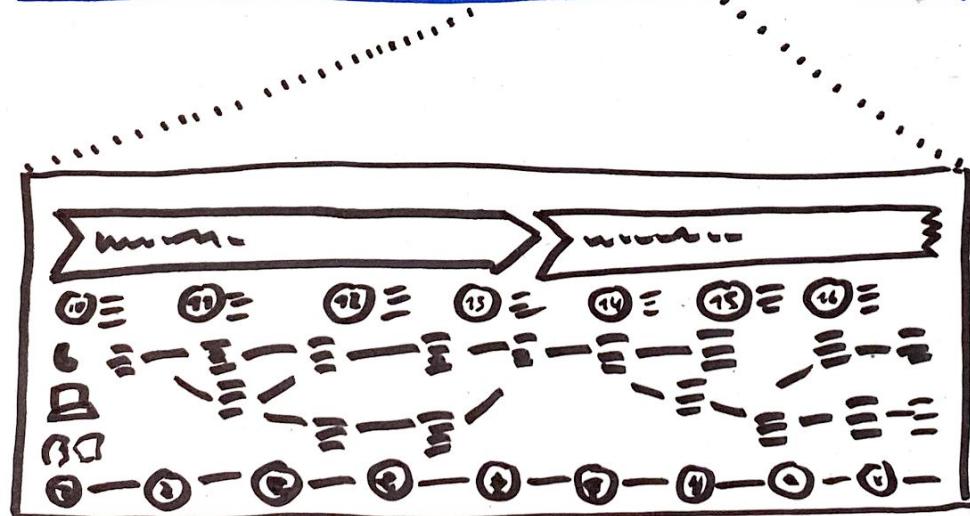
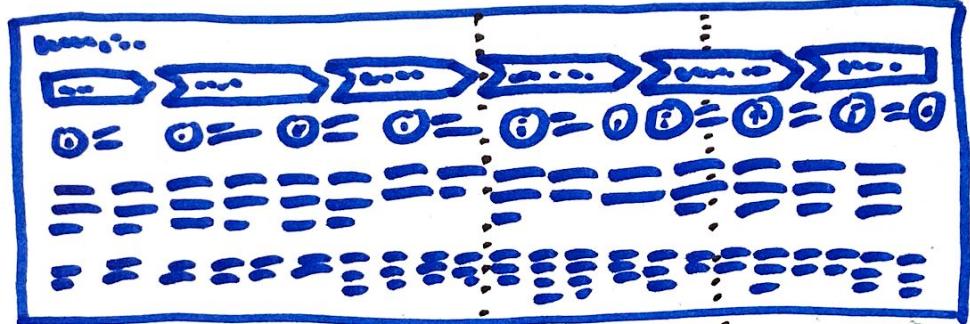


„Entwerfe eine Sache immer in ihrem nächsten größeren Kontext – ein Stuhl in einem Raum, ein Raum in einem Haus, ein Haus in einer Nachbarschaft, eine Nachbarschaft in einem Stadtplan.“

– **Eliel Saarinen, Architekt**



Reinzoomen, rauszoomen



Plan your retirement income: step by step

Check what pensions and financial support you can get, and decide when to retire.

 [Show all steps](#)

1

Check when you can retire

 [Show](#)

and

Check how much pension you could get

 [Show](#)

2

Increase your pension

 [Show](#)

3

Check what other financial support you could get

 [Show](#)

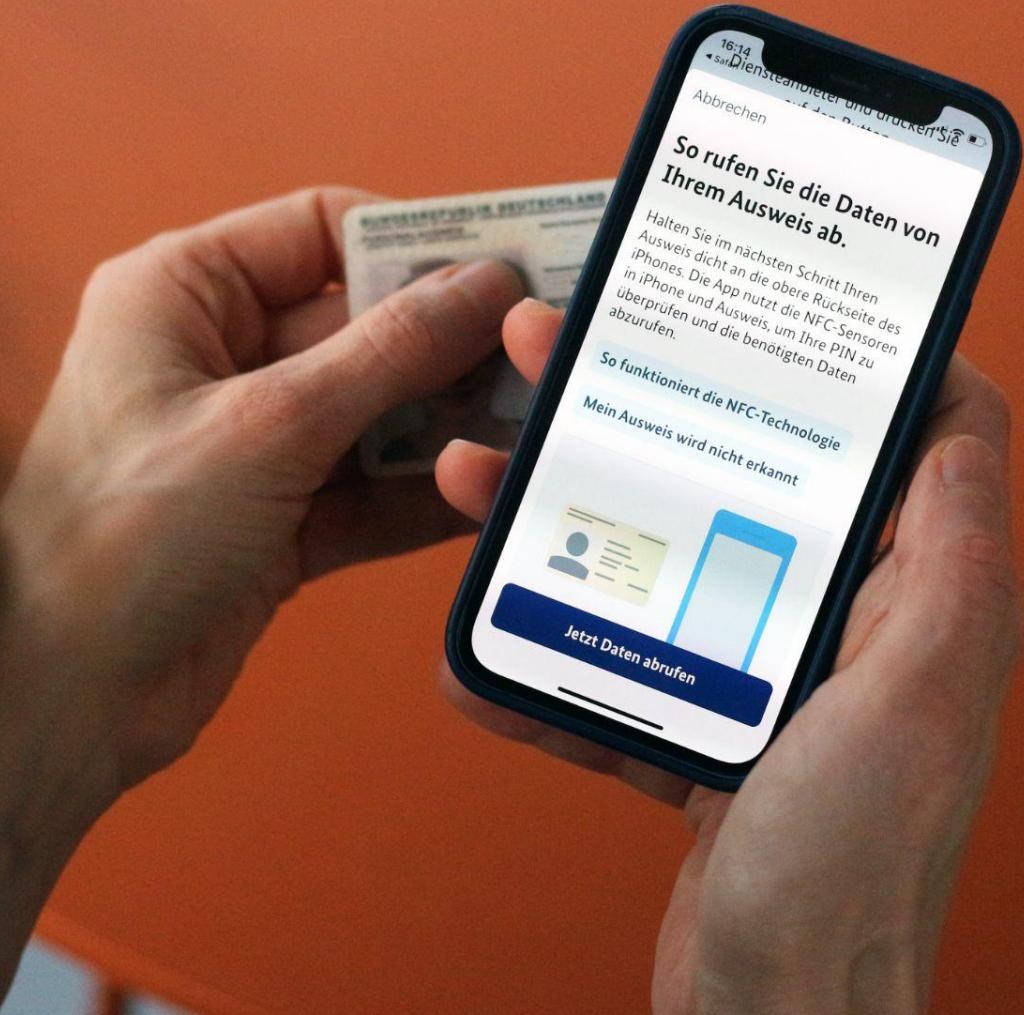
4

Decide when to retire

 [Show](#)

Zurück nach Deutschland





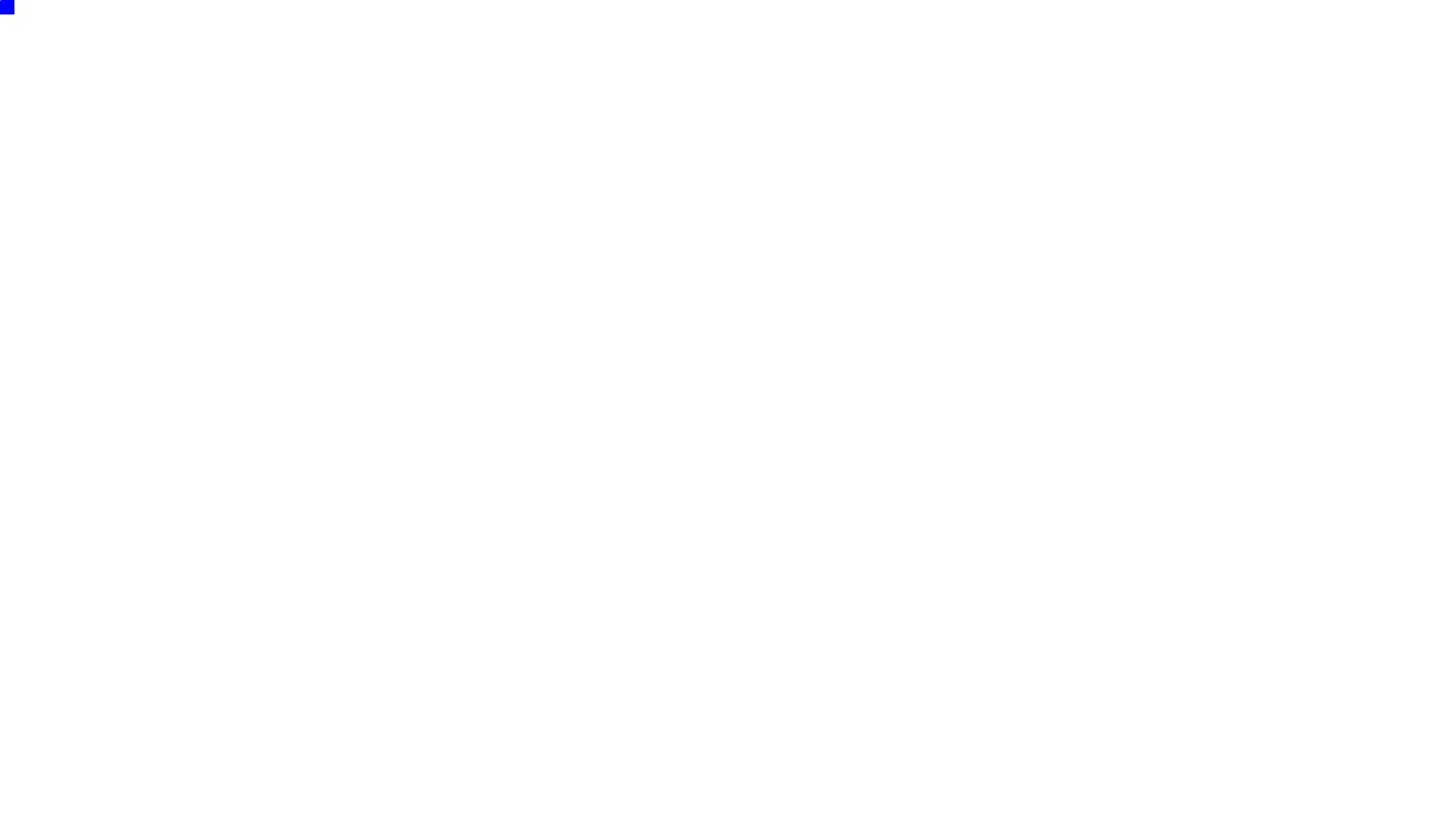
So rufen Sie die Daten von Ihrem Ausweis ab.

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



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.

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



LET_IDPAN000000000YPVU



Personalausweis
mit Online-Ausweisfunktion

BA Pankow, BfA Prenzlauer Berg, Friedestr. 17, 10405 Berlin
DV 11, 0,80

Erika Mustermann
Heiderstraße 17
51147 Köln

Dieser Brief als Muster in leichter Sprache:
A version of this letter in English or other languages:
www.personalausweisportal.de/pin-brief

Informationen über die Online-Ausweisfunktion Ihres Personalausweises

10.02.2022

Sehr geehrte Frau Mustermann,

Sie haben kürzlich einen Personalausweis beantragt und dabei auch erfahren, wie Sie ihn erhalten werden – falls nicht, melden Sie sich gern bei uns.

Auf der zweiten Seite dieses Briefes finden Sie Ihre Transport-PIN, damit können Sie die Online-Ausweisfunktion Ihres Personalausweises (Online-Ausweis) einrichten. Sie entscheiden selbst, ob und wann Sie Ihren Online-Ausweis verwenden.

Was ist der Online-Ausweis?

- Er ist die digitale Erweiterung Ihres Personalausweises.
- Im Internet identifizieren Sie sich damit genauso sicher wie sonst vor Ort.
- Ihre Daten werden immer Ende-zu-Ende verschlüsselt übertragen.

Wofür kann ich den Online-Ausweis nutzen?

Steuererklärung absenden
ELSTER

Führungszeugnis beantragen
Bundesamt für Justiz

Renteninformationen einsehen
Deutsche Rentenversicherung

SIM-Telefonkarte freischalten
verschiedene Anbieter

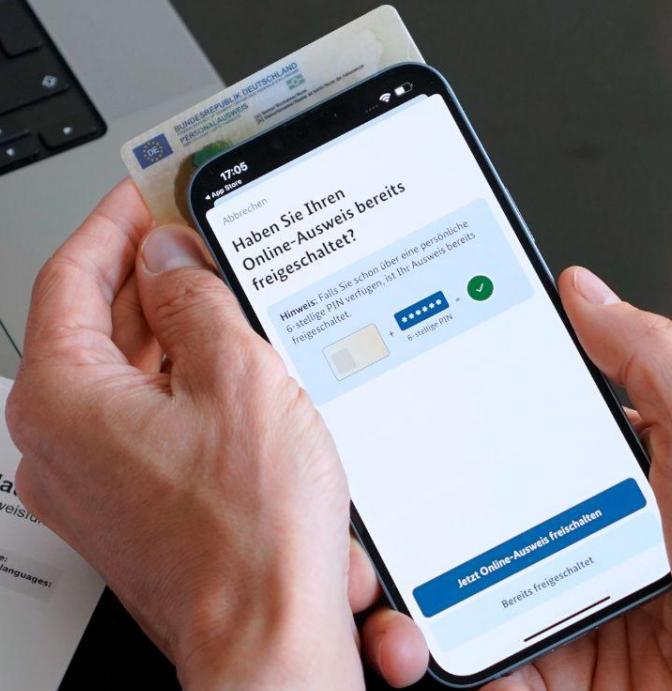
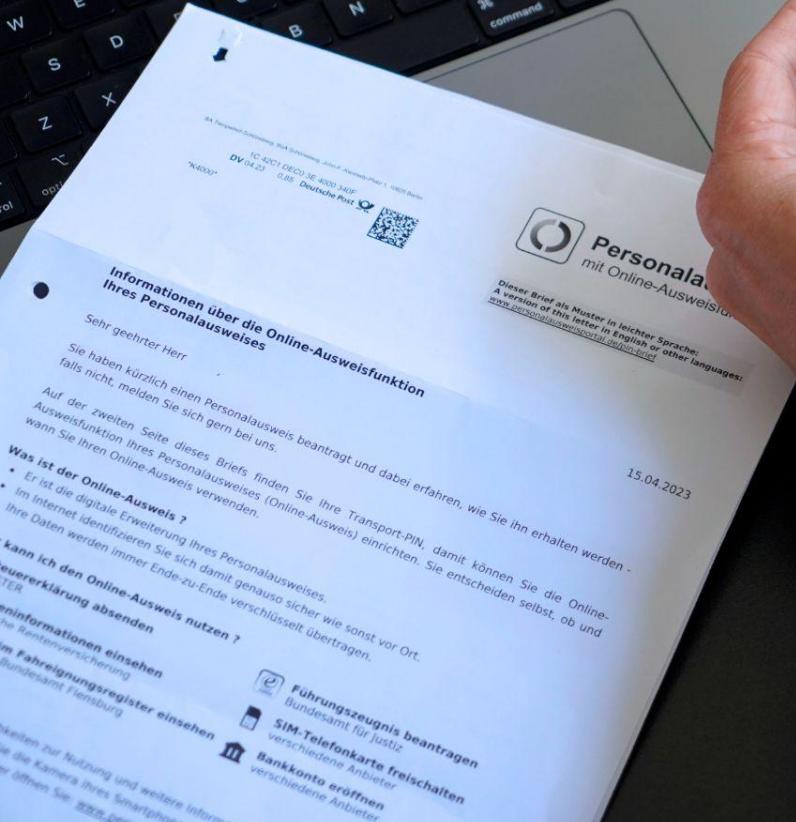
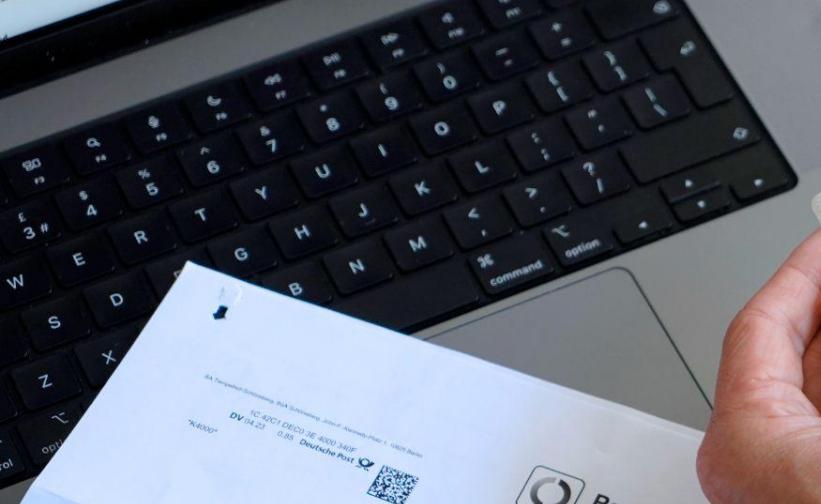
Punkte im Fahreignungsregister einsehen
Kraftfahrt-Bundesamt Flensburg

Bankkonto eröffnen
verschiedene Anbieter

Für zusätzliche Möglichkeiten zur Nutzung und weitere Informationen zum Online-Ausweis halten Sie die Kamera Ihres Smartphones auf den QR-Code, um diesen auszulesen oder öffnen Sie: www.personalausweisportal.de

Mit freundlichen Grüßen
Ihre Personalausweisbehörde





Servicedesign ist eine
mehrjährige Reise, für
die man zahlreiche
Reisegefährten
braucht



NUTZERZENTRIERUNG

- 1 Nutzenanforderungen und -bedürfnisse werden erhoben, verstanden und bewertet. Sie bilden die Grundlage für die Konzeption und Gestaltung, die Realisierung und den Betrieb von digitalen Angeboten der Verwaltung. Nutzerinnen und Nutzer sollten dabei wenn möglich direkt beteiligt werden.
- 2 Digitale Angebote sind einfach und intuitiv, so dass die Nutzerinnen und Nutzer sie akzeptieren. Sie führen die Nutzerinnen und Nutzer durch eine klare Struktur und ggü. mit zusätzlichen digitalen Hilfestellungen zum Ziel.
- 3 Digitale Angebote sind barrierefrei konzipiert und gestaltet. Sie verwenden weitestgehend einfache, bürgernahe sowie genderneutrale Sprache.
- 4 Bürgerinnen und Bürger sollten ihre Daten und Dokumente nur einmal mitteilen müssen. Nachweisdokumente werden schriftweise durch Registralfragen und zwischenbehördliche Datenaustausche ersetzt.
- 5 Werden Daten und Informationen der Nutzerinnen und Nutzer in digitalen Angeboten verarbeitet, werden Sicherheitsvorkehrungen zu ihrem Schutz getroffen und transparent gemacht. Datenaustausche zwischen Behörden werden durch zwischengeschaltete Intermediare abgesichert und im Datencockpit der Nutzerinnen und Nutzer protokolliert.
- 6 Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen werden mit geeigneten Maßnahmen und positiven Nutzererfahrungen motiviert, den digitalen Service anstelle des papiergestützten Verfahrens zu nutzen.

VORGEHEN

- 7 Sofern rechtliche Vorgaben der Entwicklung einer nutzerzentrierten einfachen und effizienten digitalen Lösung entgegenstehen, werden diese zugängig angepasst und wird dadurch die Digitaltauglichkeit des Rechts fortwährend erhöht.
- 8 Die digitalen Angebote der Verwaltung werden agil, iterativ und mit nutzerzentrierten Methoden geplant, entworfen, 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.

Servicestandard für die digitale Verwaltung

→ digitale-verwaltung.de/servicestandard

ZUSAMMENARBEIT

- 10 Eine vertraulose, Ebenen übergreifende interdisziplinäre Zusammenarbeit, auch mit Akteuren außerhalb der Verwaltung, ist die Grundlage für nutzerorientierte und durchgängige digitale Angebote der Verwaltung unabhängig von Zuständigkeiten.
- 11 Zusammenschlüsse für Entwicklungsgemeinschaften werden proaktiv angestrebt. Unterstützungsangebote für deren Zusammenstellung und Finanzierung werden auf Ihre Anwendbarkeit für die Erstellung digitaler Angebote geprüft.

OFFENHEIT

- 12 Offene Standards müssen bei der Realisierung und dem Betrieb der digitalen Angebote genutzt werden.
- 13 Der Quellcode aus der Realisierung digitaler Angebote der Verwaltung – Eigenentwicklungen – wird als Open Source, d.h. in nachnutzbarer Form mit kostenfreier, eine Veränderung gestattender Lizenzierung zur Verfügung gestellt.
- 14 Die Wiederverwendung von vorhandenen digitalen Angeboten oder ihren Bestandteilen wird geprüft, bevor eine neue Komponente geplant und realisiert wird.

TECHNISCHER BETRIEB

- 15 Die Zuverlässigkeit, Ausfallsicherheit und IT-Sicherheit der digitalen Angebote sind integraler Bestandteil der Entwicklung und im kontinuierlichen Betrieb. Für mögliche Stör- und Ausfälle gibt es Supportkonzepte.
- 16 Die Interoperabilität von Komponenten wird durch gemeinsame Standards, definierte Schnittstellen und kompatible Architekturen gewährleistet.
- 17 Die Evaluation der technologischen Modernität der digitalen Angebote wird zum festen Bestandteil der Betriebsprozesse. Sie ist Grundlage für Weiterentwicklung.

WIRKUNGSCONTROLLING

- 18 Die Wirkamkeit der digitalen Angebote wird anonym anhand von Nutzungsintensität und Nutzerzufriedenheit erhoben. Um die Transparenz zu erhöhen, werden die Ergebnisse veröffentlicht. Diese werden auch in maschinenlesbarer Fassung bereitgestellt.
- 19 Die Evaluation der Nutzerzufriedenheit der digitalen Angebote wird zum festen Bestandteil der Betriebsprozesse, um daraus kontinuierlich und für zukünftige Weiterentwicklungen Maßnahmen zur Verbesserung abzuleiten.

Der Servicestandard unterstützt Digitalteams und ihre Organisationen dabei, herausragende digitale staatliche Services zu entwickeln und zu betreiben.

Multidisziplinär



Nutzenden-zentriert



Datengetrieben



The smartphone screen shows the following content:

- Header: Digital Services
- Navigation: Home, Über uns, Wie wir arbeiten, Projekte, Netzwerke, Blog, Karriere
- Section: Servicestandard-Bericht
- Date: 08. August 2022
- Text: Bericht über die Anwendung des Servicestandards, herausgegeben vom Bundesministerium des Innern und für Heimat.
- Section: Servicestandard-Bericht
- Section: Servicekomponente „Bundesleistung“
- Text: Bericht über die Anwendung des Servicestandards, herausgegeben vom Bundesministerium des Innern und für Heimat.
- Image: A small image of a smartphone displaying the service standard.

The laptop screen displays the following report summary:

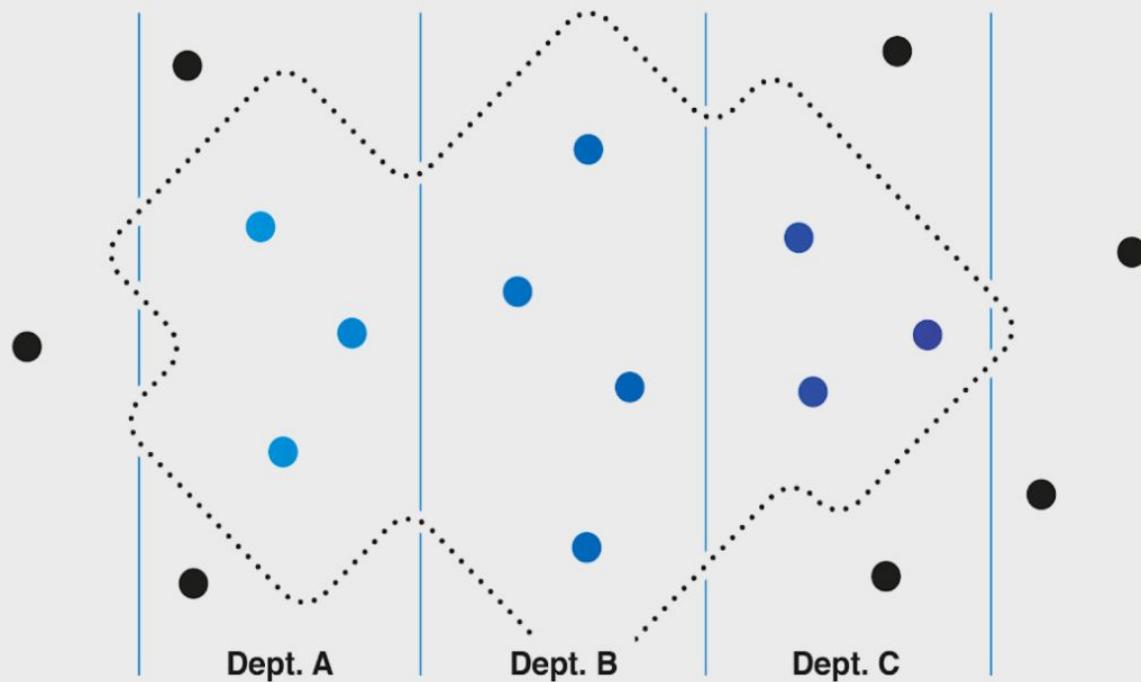
Zusammenfassung des Servicestandard-Selbstaudits

Bundesleistung 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, Bürgernähe 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

Service communities





Steuerbehörde

**Innen-
ministerium**

**Wirtschafts-
ministerium**

**Kommunale
Verwaltung**

**Gemein-
nütziges
Firmen und
Organisa-
tionen**

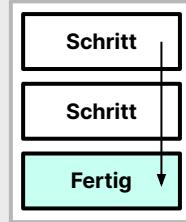
Unternehmen gründen

Jemanden einstellen

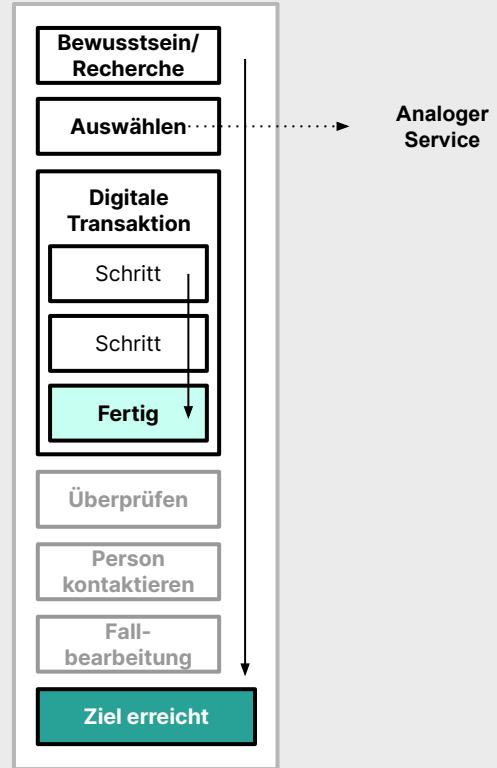
Eltern werden

Ins Land kommen, um zu studieren

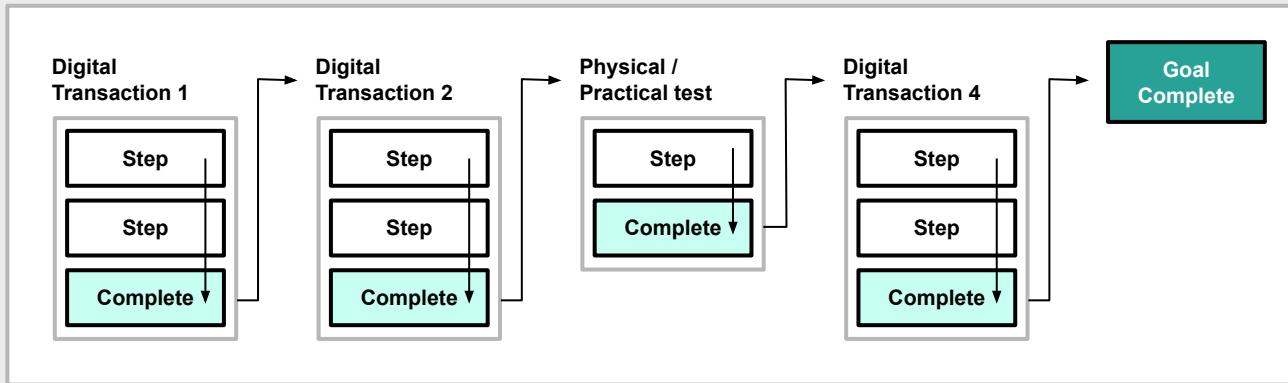
Digitale Transaktion



End to end transaction

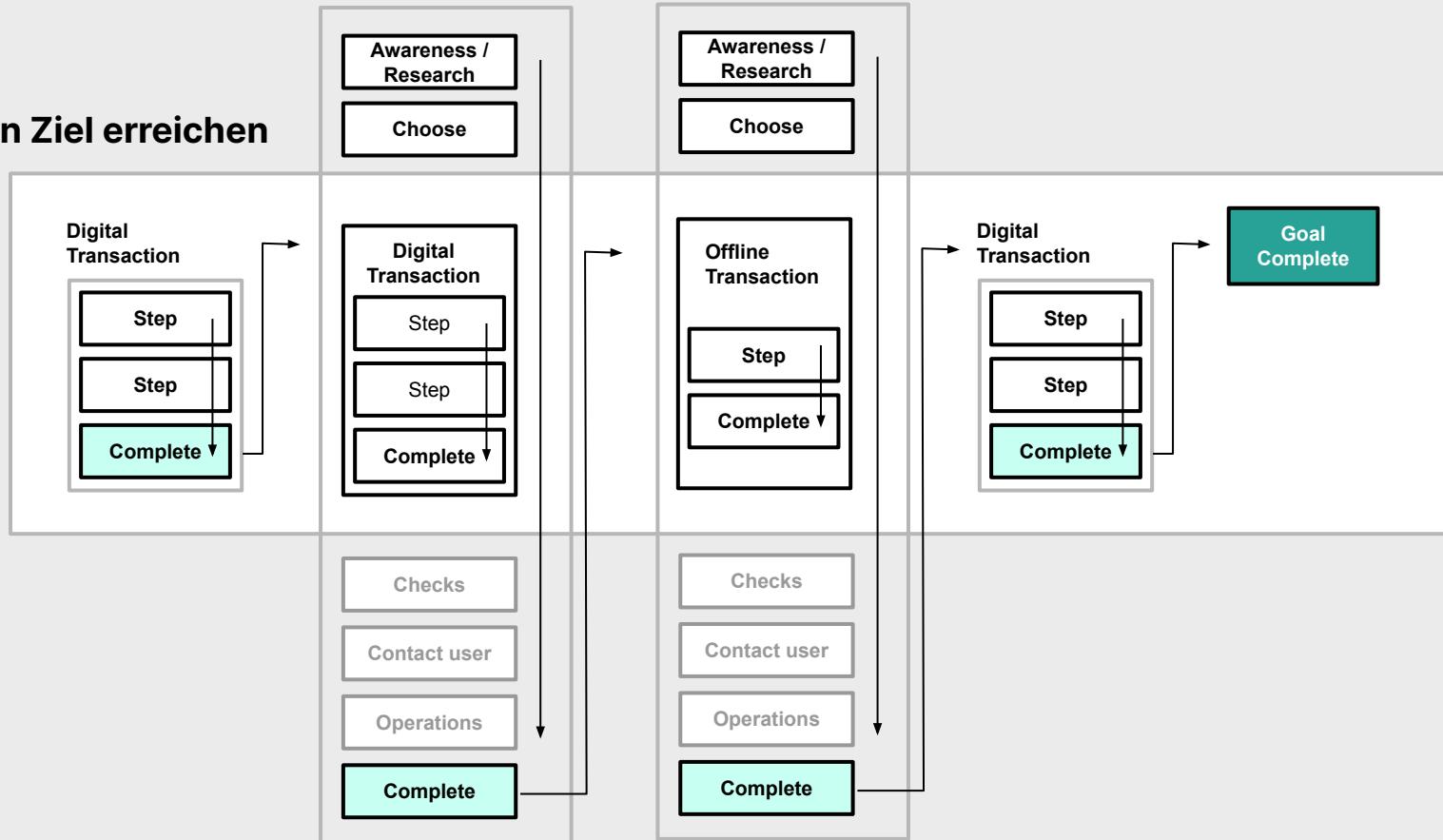


Ein Ziel erreichen



Ende-zu-Ende-Transaktion

Ein Ziel erreichen



Die Organisationsstrukturen sind nicht dafür geschaffen, Nutzerbedürfnisse zu erfüllen.

What you set up you are?

What types of employment status are there?

Agency is cheap

Get an agency worker instead

You will need to pay National insurance for your employer

Check who is eligible for national minimum wage

Check with employees

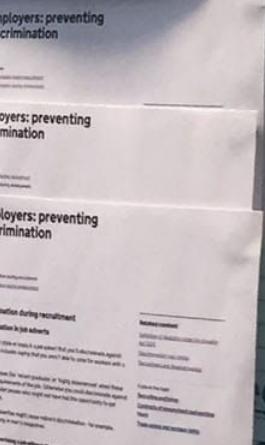
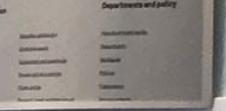
- Equality employment

- Reasonable adjustment

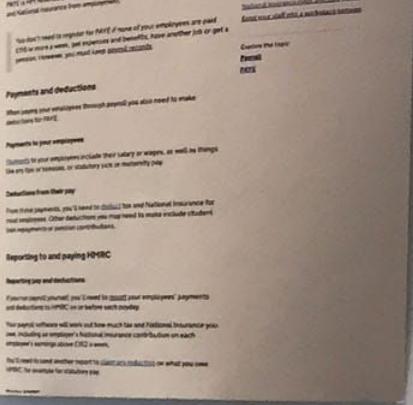
- GDPR
- Health + safety in work
- Safe

- Risk

②



Register with HMRC and get a log in for PAYE online





MEET

FIND
CREATE
ALTER

ALTER
MOVE

MOVE

Staatliche Services bewusst gestalten, um damit:

- Nutzende Zeit zu sparen
- Ressourcen von Staat und öffentlichem Sektor zu schonen
- Vertrauen in öffentliche Angebote zu stärken

INTERNATIONAL DESIGN
IN GOVERNMENT



**Ich freue mich auf
einen Austausch!**

Im Anschluss auch gerne per E-Mail:
martin.jordan@digitalservice.bund.de

Identifiziere das eigentliche Problem

STORING

LITMUS TEST FOR THE USER NEEDS
by Leisa Reichelt

If you show this need to a real end user, would they recognize it as their own need?

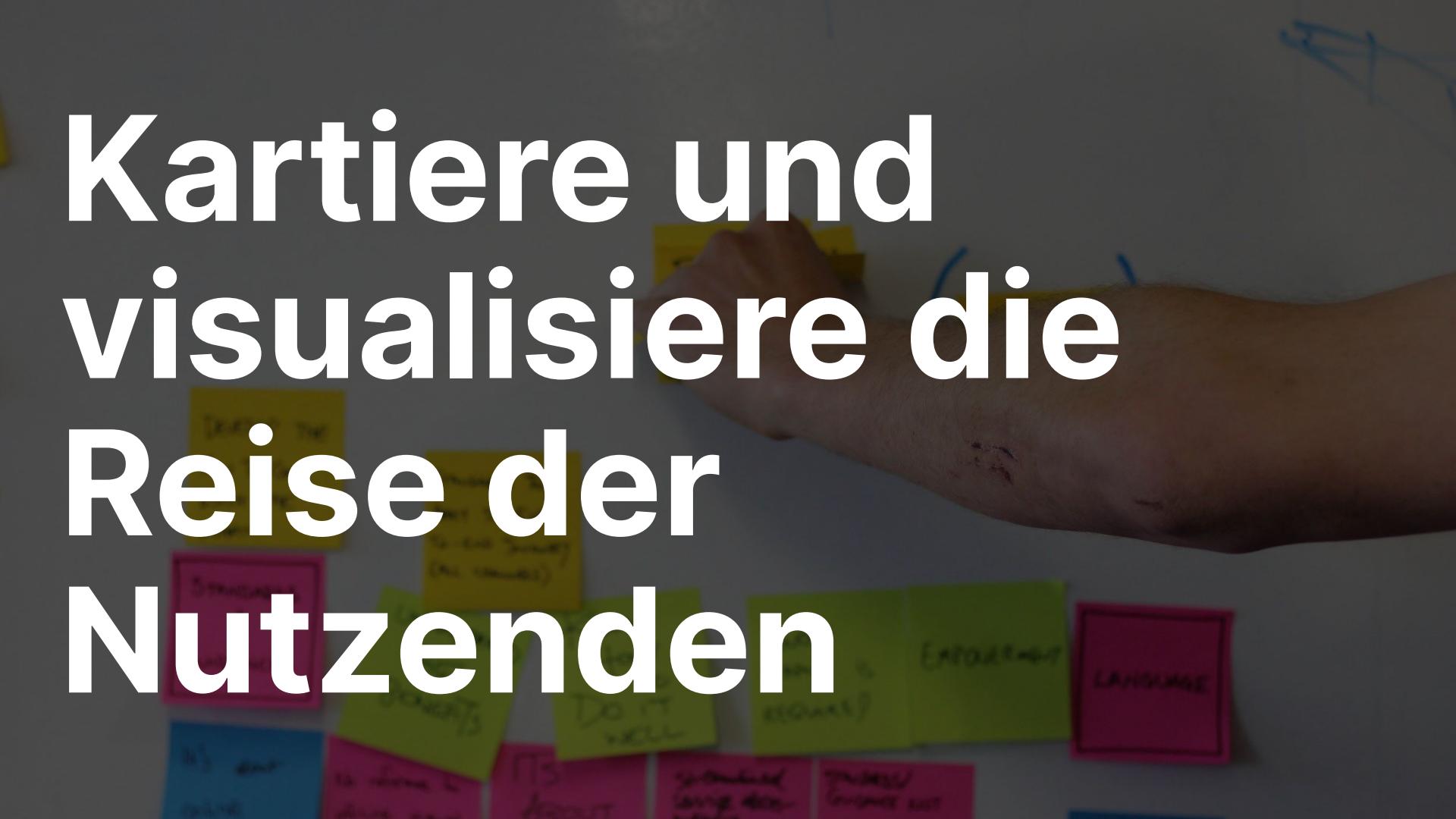
Does it help you gain an advantage for your project?

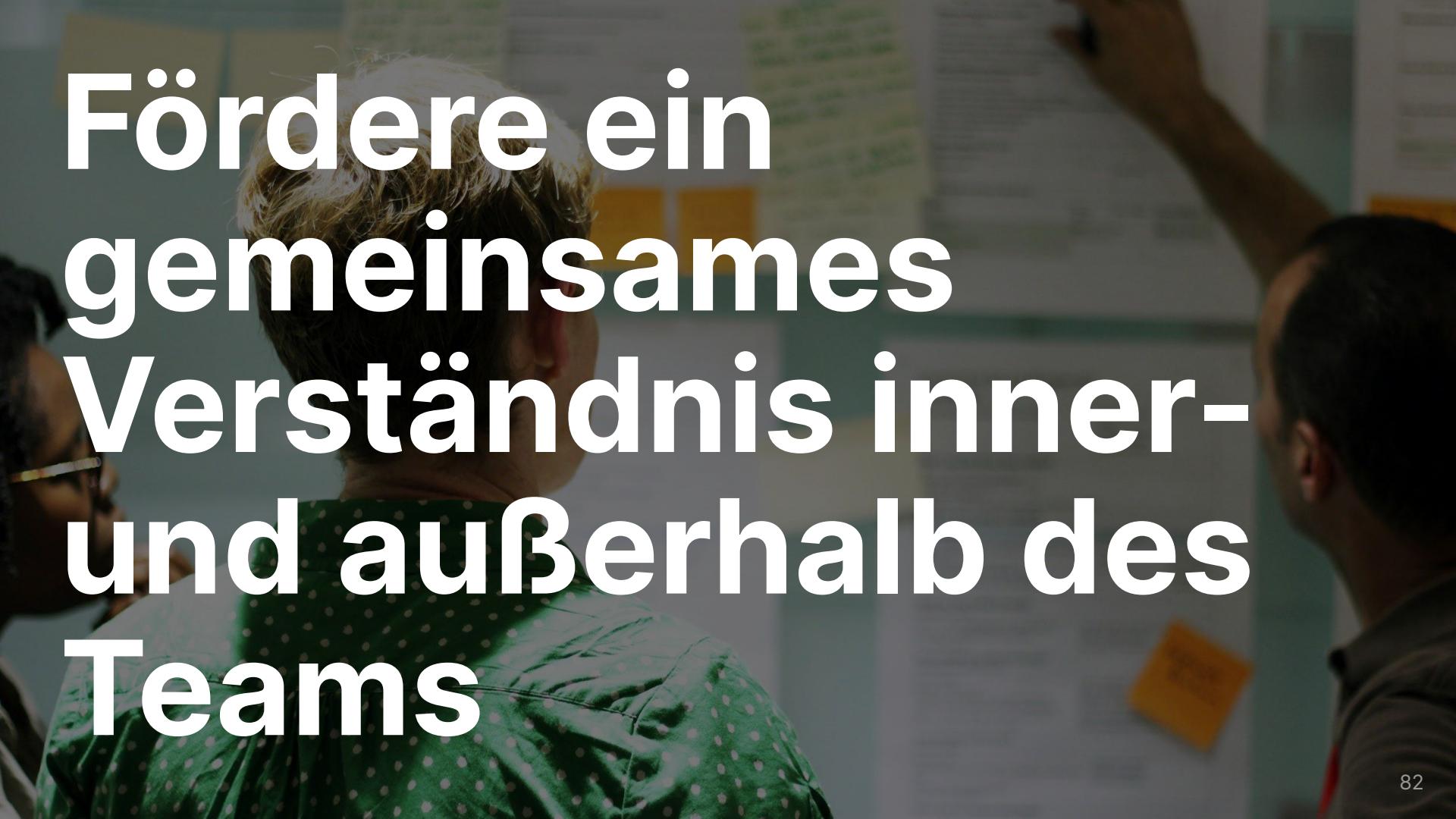
Does the need describe the problem, not the solution?

Will the need stay the same regardless of changes to technology, policy and existing ser...

"A BIT LIKE
BEING ON A
LANE AND
BODY'S FLYING

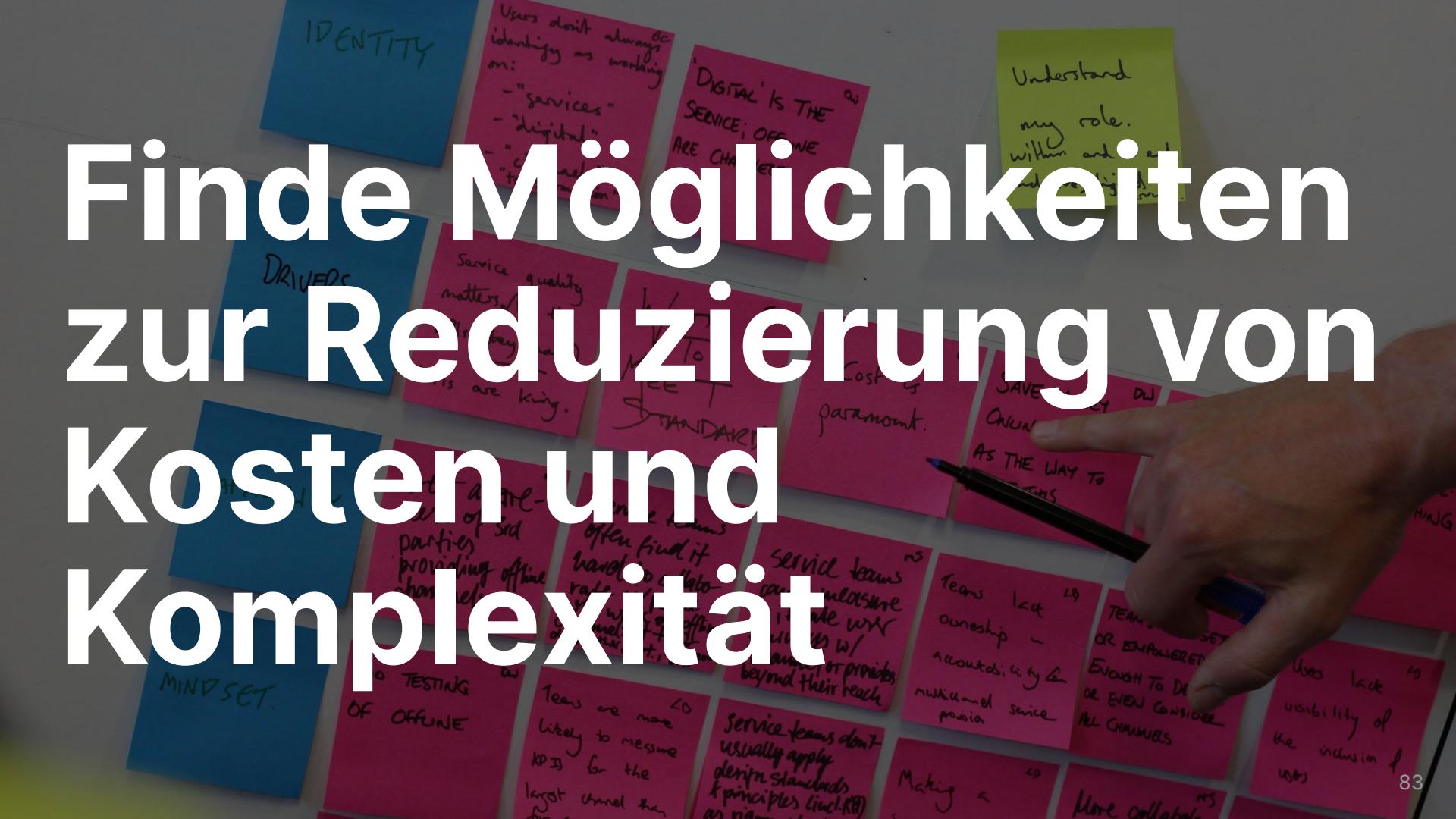
Kartiere und visualisiere die Reise der Nutzenden



A photograph showing a group of people in a meeting room. In the foreground, a person with long, light-colored hair is seen from behind, wearing a green top with white polka dots. To their right, another person's head is visible, looking towards the right. In the background, a person's arm is raised, pointing towards a whiteboard. The whiteboard has some yellow sticky notes attached to it. The overall atmosphere suggests a professional or educational setting.

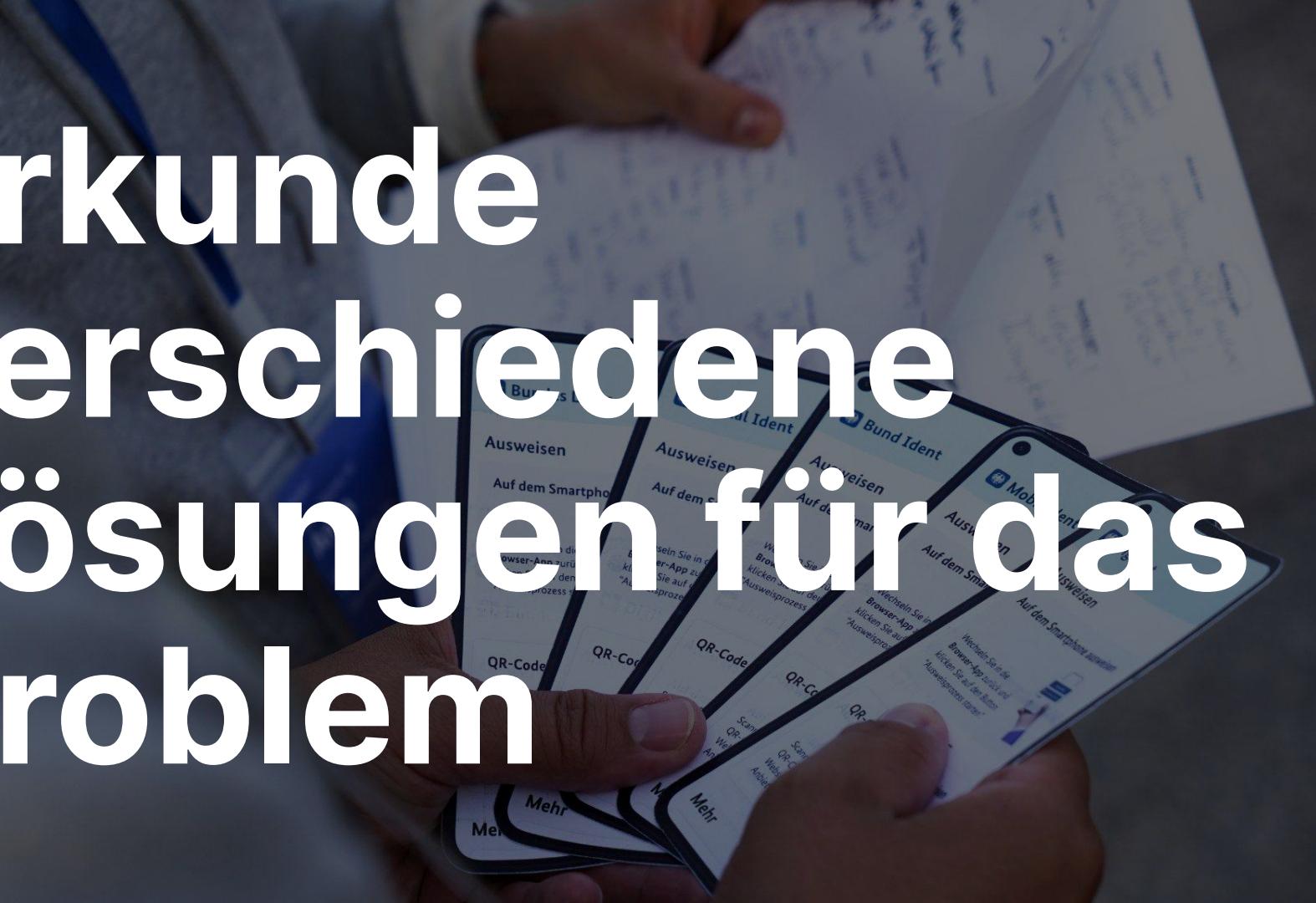
Fördere ein
gemeinsames
Verständnis inner-
und außerhalb des
Teams

Finde Möglichkeiten zur Reduzierung von Kosten und Komplexität



Helfe, den Umfang des Angebots zu definieren

Erkunde verschiedene Lösungen für das Problem



**Gestalte den
Service Ende-zu-
Ende, von vorn nach
hinten und kanal-
übergreifend**