

Hello!

Mauro thinks I can
be useful here;
I'm not so sure

The previous
audience were
designers of slow
moving services...

...and people
transforming
public services

So, you'll have to
do some context
translation

Thinking and acting in different timeframes

Thinking and acting in
different timeframes:
How to keep going when
striving for systemic
change



Martin Jordan

Head of Design and
User Research,
Digital Service of the
Federal Government 



Martin Jordan

Head of Design and
User Research,
DigitalService of the
Federal Government 



Clara Greo

Designer, researcher,
and trainer
Taking a rest 



Kara Kane

Head of Profession
for Design,
Government Digital
Service 

GDS



Welcome to GOV.UK

The best place to find government services and information

Simpler, clearer, faster

Search

Popular on GOV.UK

[Get support with the cost of living](#)

[Find out about help you can get with your energy bills](#)

[Find a job](#)

[Universal Credit account: sign in](#)

[Check your National Insurance record](#)

[Check MOT history of a vehicle](#)

Help improve GOV.UK

[Take part in user research \(opens in a new tab\)](#)



GOV.UK Pay



GOV.UK Notify



GOV.UK Design System



GOV.UK PaaS



GOV.UK One Login



GOV.UK Forms



Digital
Service



Grundsteuererklärung für Privateigentum

 IDENTIFIKATION

 ÜBERSICHT & ABGEBEN

• WILLKOMMEN

GRUNDSTÜCK

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

Grundstück

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

Wir fragen Sie auf den folgenden Seiten nach diesen Angaben:

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



Zurück

Los geht's

Justiz-Services

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

Diese Seite befindet sich im Aufbau.

IM AUFTRAG DES



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

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

Beratungshilfe

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

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

[Zur Beratungshilfe](#)

We collected data
from people whose
work is sometimes
hard & tedious

We wanted to
know: what keeps
them going for
years?

Contents

Why things are hard

How to keep going

What recipes to try

Designing public
services isn't a
sprint. It's a baton
relay ultramarathon.

Changing how a service works
end-to-end, front-to-back, and across
channels doesn't happen in a snap.

It may take many people from different organisations, disciplines and professions to change just one small part of it.

Check your State Pension forecast

www.gov.uk/check-state-pension

GOV.UK

Part of
[Plan your retirement income: step by step](#)

Check your State Pension forecast

Use this service to find out:

- how much State Pension you could get
- when you can get it
- how to increase it, if you can

This page is also [available in Welsh \(Cymraeg\)](#).

The State Pension age is regularly reviewed, so the results of this tool may change in the future. You can [read about the results of the most recent review](#).

Part of
[Plan your retirement income: step by step](#)

Show all steps

1 **Check when you can retire**
Show

and **Check how much pension you could get**

Building new digital transactions is often fast and sometimes easy. Changing the rest of the service is most likely not.

Redesigning a letter, replacing a legacy IT system, or getting a revised piece of legislation in front of parliament to get rid of wet signatures can take months or years.



Simon Manby
@ManbySi

...

Just us, in the House of Lords, watching 3rd Reading of the Powers of Attorney Bill passing. Culmination of 11 years of iterative work from a lot of amazing people. Now the real work starts..

bills.parliament.uk/bills/3210



8:57 pm · 14 Sep 2023 · 517 Views

#StrongDesign

in DWP Digital: Overview | LinkedIn

linkedin.com/company/dwpdigital/

Search Home My Network Jobs Messaging Notifications Me For Business Network Smarter, Try Premium Free

DWP Digital

More Visit website + Follow

Home About Posts Jobs Life People



Recent job openings

Lead Interaction Designer Manchester, England, United Kingdom

Lead Interaction Designer West Midlands, England, United Kingdom

Show all jobs →

PREMIUM Insights on DWP Digital

1 recent senior management hires Including Russell Craxford

5% Total headcount growth 6 months

3.3 years Median tenure

3.3 years Median tenure

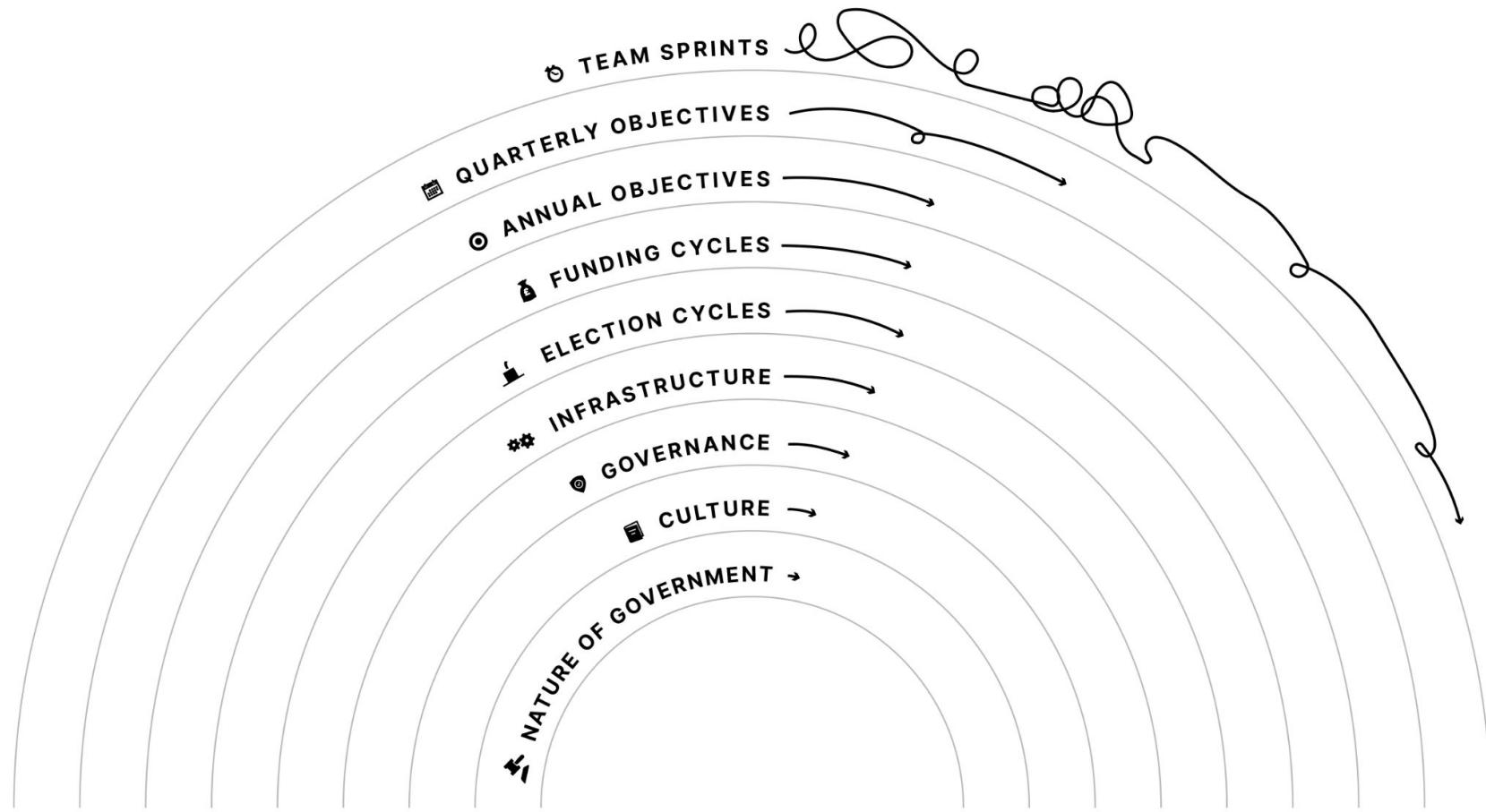
Messaging

“This work is hard. ...I like to think of it as a **collaborative fifty-year project** to enable our government to use technology as a tool to better serve the public. Fifty years is a long time. Whatever project you take on, you'll be carrying some of the weight of that time line and that goal.”

— Cyd Harrell

Often, services aren't designed by one group of people but by multiple generations of teams.

So we need to understand different
timeframes, adjust to them and also
design handovers.



Adopted from Dan Hill's 'Dark Matter & Trojan Horses' after Steward Brand's 'How Buildings Learn'

#StrongDesign

Let's make the different speeds
more tangible with an example

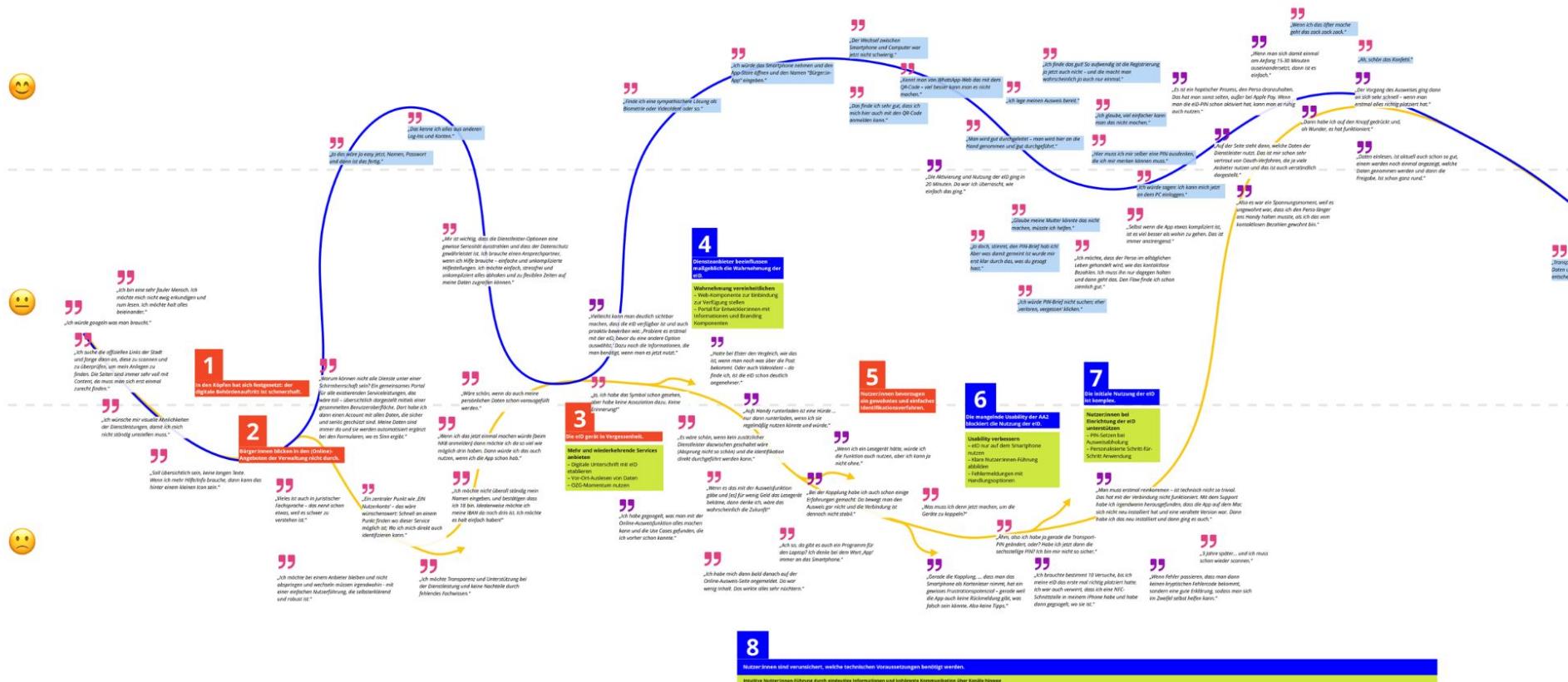
Digital identity in Germany

Phasen

Verwaltungsleistung nutzen [überwiegend am Computer]

Schritte

Die Schritte müssen eine geschichtige Abfolge dar, je nach Service können die einzelnen Schritte leicht variieren.



16:14

Safari

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

Absender (Ihre ausstellende Behörde)



Personalausweis
mit Online-Ausweifunktion



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-Ausweifunktion**. 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-Ausweifunktion. Wir empfehlen Ihnen, die Online-Ausweifunktion 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-Ausweifunktion ermöglichen. Erste Informationen zur Online-Ausweifunktion 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-Ausweifunktion, z. B. nach Verlust des Personalausweises.

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

Mit freundlichen Grüßen

Ihre Personalausweisbehörde



Personalausweis
mit Online-Ausweifunktion

BA Pankow, BuA 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-Ausweifunktion 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-Ausweifunktion 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

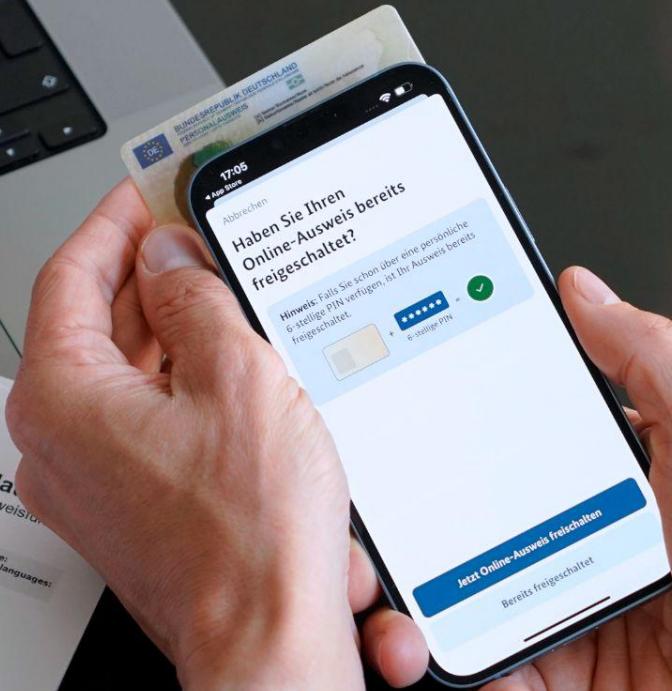
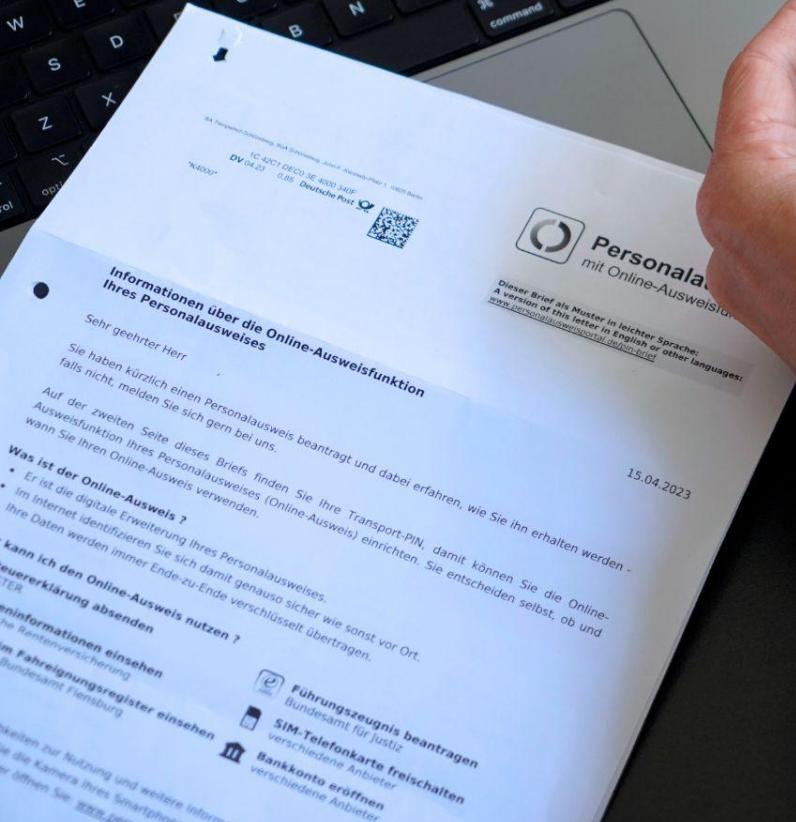
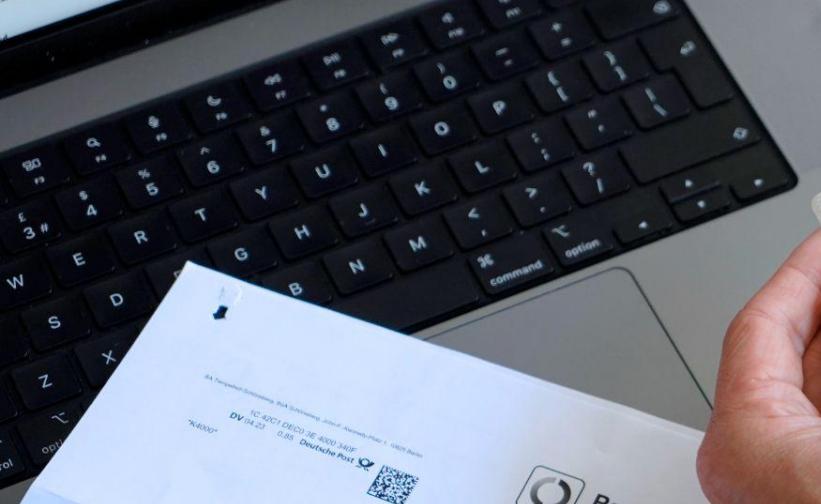
Punkte im Fahreignungsregister einsehen
Kraftfahrt-Bundesamt Flensburg

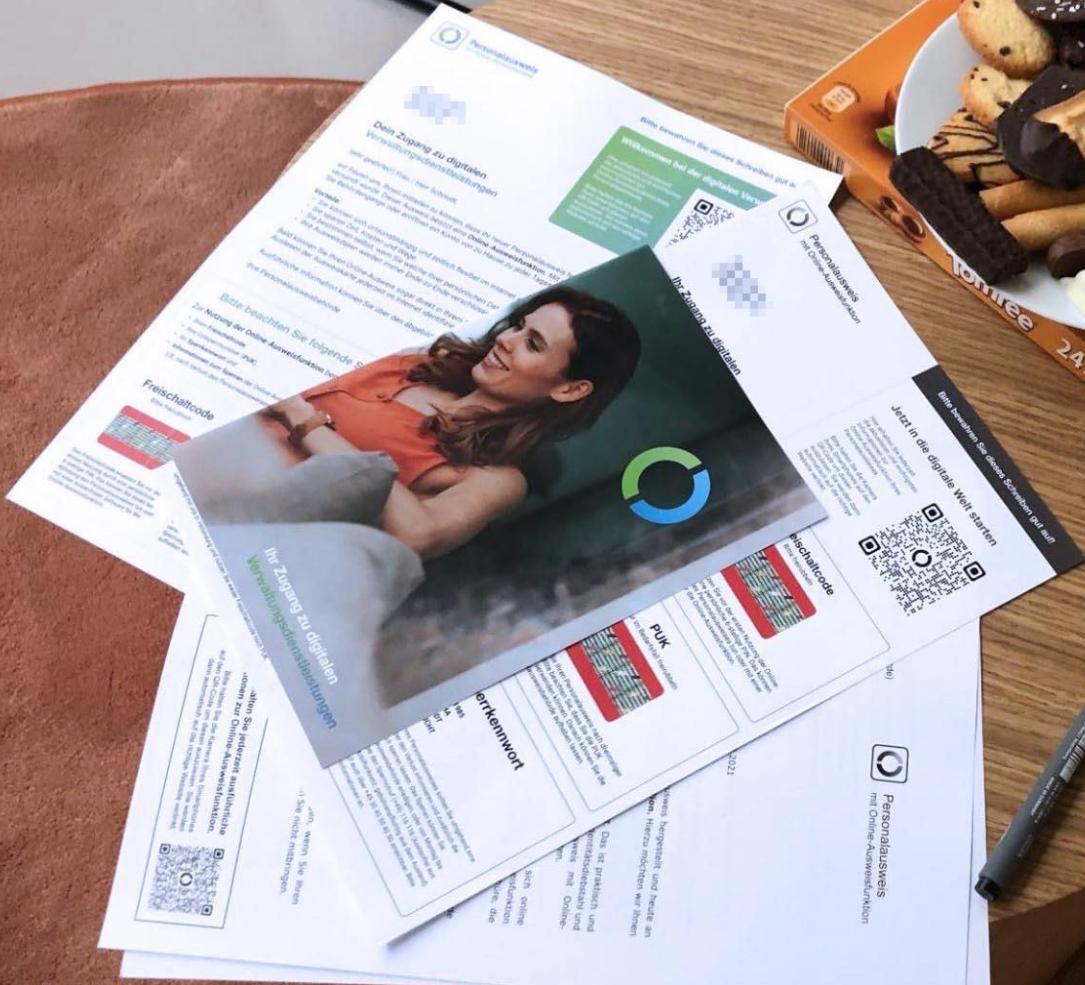
Bankkonto eröffnen
verschiedene Anbieter

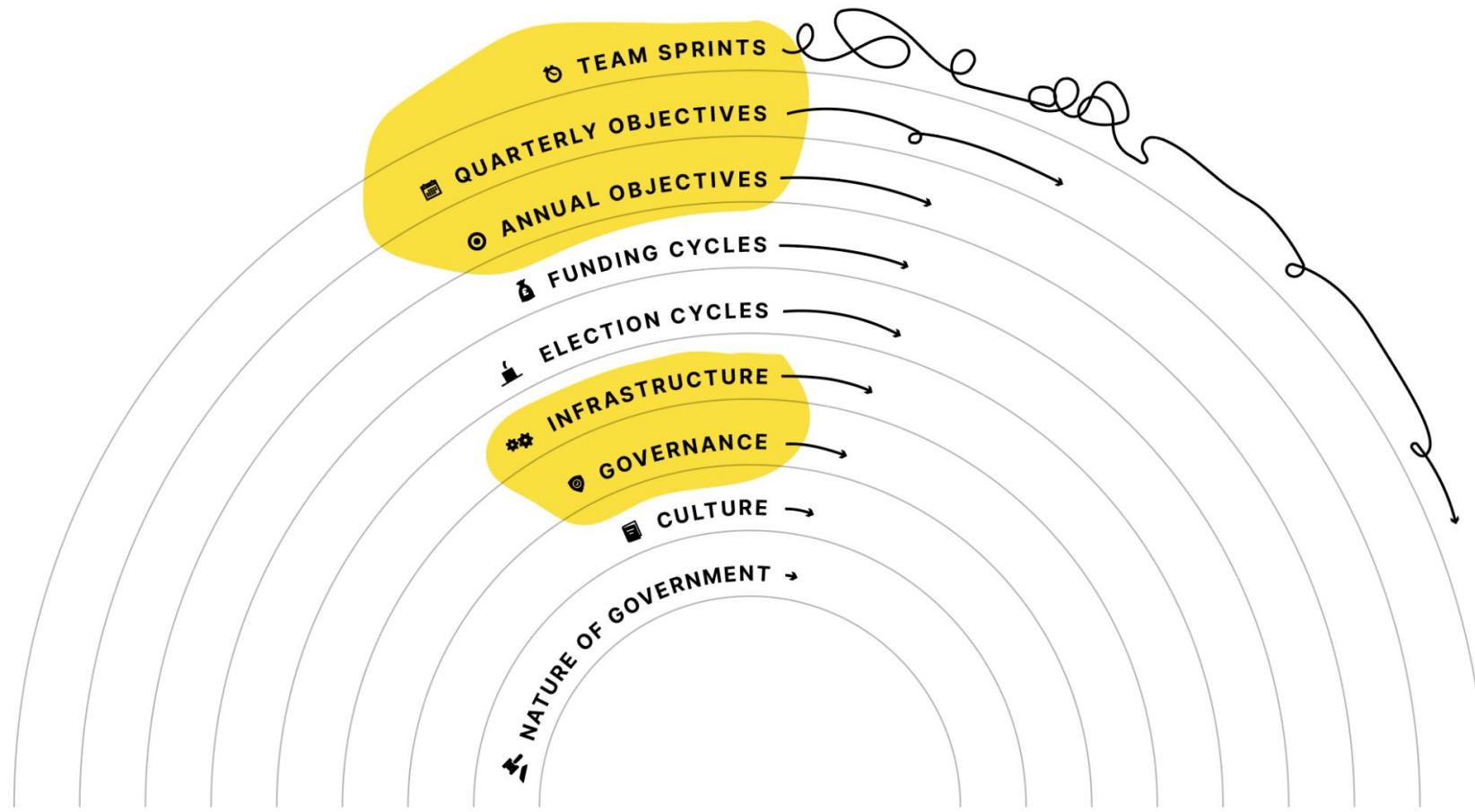
Für zusätzliche Möglichkeiten zur Nutzung und weitere Informationen zum Online-Ausweis halten Sie die Kamera Ihres Smartphones auf den QR-Code, um diesen auszulesen oder öffnen Sie: www.personalausweisportal.de

Mit freundlichen Grüßen
Ihre Personalausweisbehörde









Adopted from Dan Hill's 'Dark Matter & Trojan Horses' after Steward Brand's 'How Buildings Learn'

#StrongDesign

Rarely, all layers align in your favour.

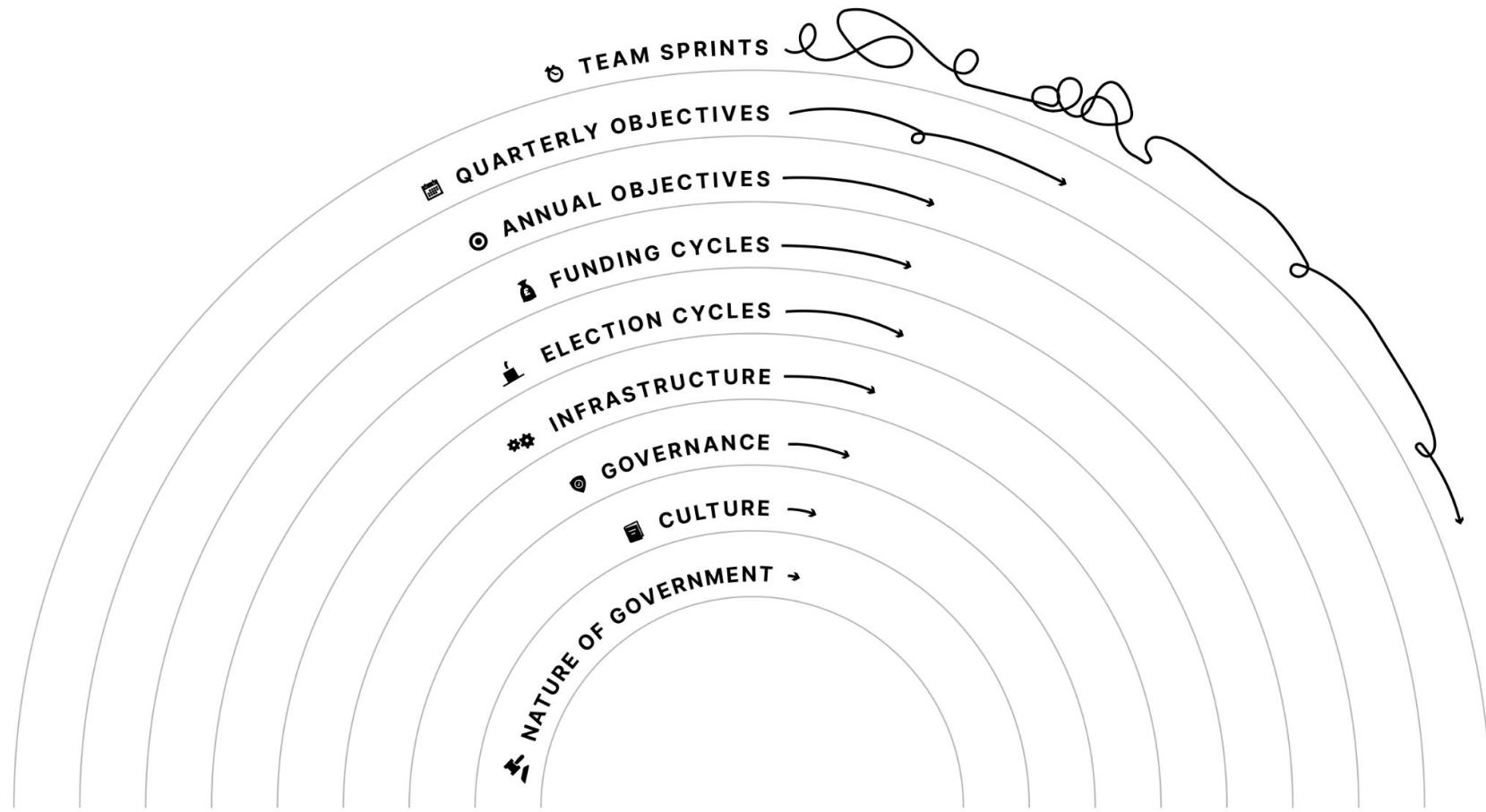
#StrongDesign

Designing public
services can be
difficult, slow and
frustrating.

“Always design a thing by considering it in its next larger context – a chair in a room, a room in a house, a house in an environment, an environment in a city plan.”

— Eiel Saarinen

Have you mapped out the complexities
of the system you are working in?



Adopted from Dan Hill's 'Dark Matter & Trojan Horses' after Steward Brand's 'How Buildings Learn'

#StrongDesign

**It's easy to feel
downtrodden**

**But we can help each
other through it.**

**Do what you can and
hand over the baton
when you need to.**

What motivates people

People Mission Impact Challenge

#StrongDesign

It's important to celebrate
every. little. thing.

#StrongDesign

“Keep reflecting on the small wins and tiny steps of progress and helping the team see the impact they’ve had – which they won’t be aware of compared to how things were before they arrived.”

— Survey respondent

“There’s something important in continual storytelling, doesn’t need to be presentation decks for large groups, but day-to-day, week-to-week communication with people doing the work.”

— Survey respondent

“*Every* change is a slog against ingrained practices, hierarchical management and resistance to change. Protection of personal fiefdoms is a real and ongoing problem.”

— Survey respondent

**We need talk
about resilience**

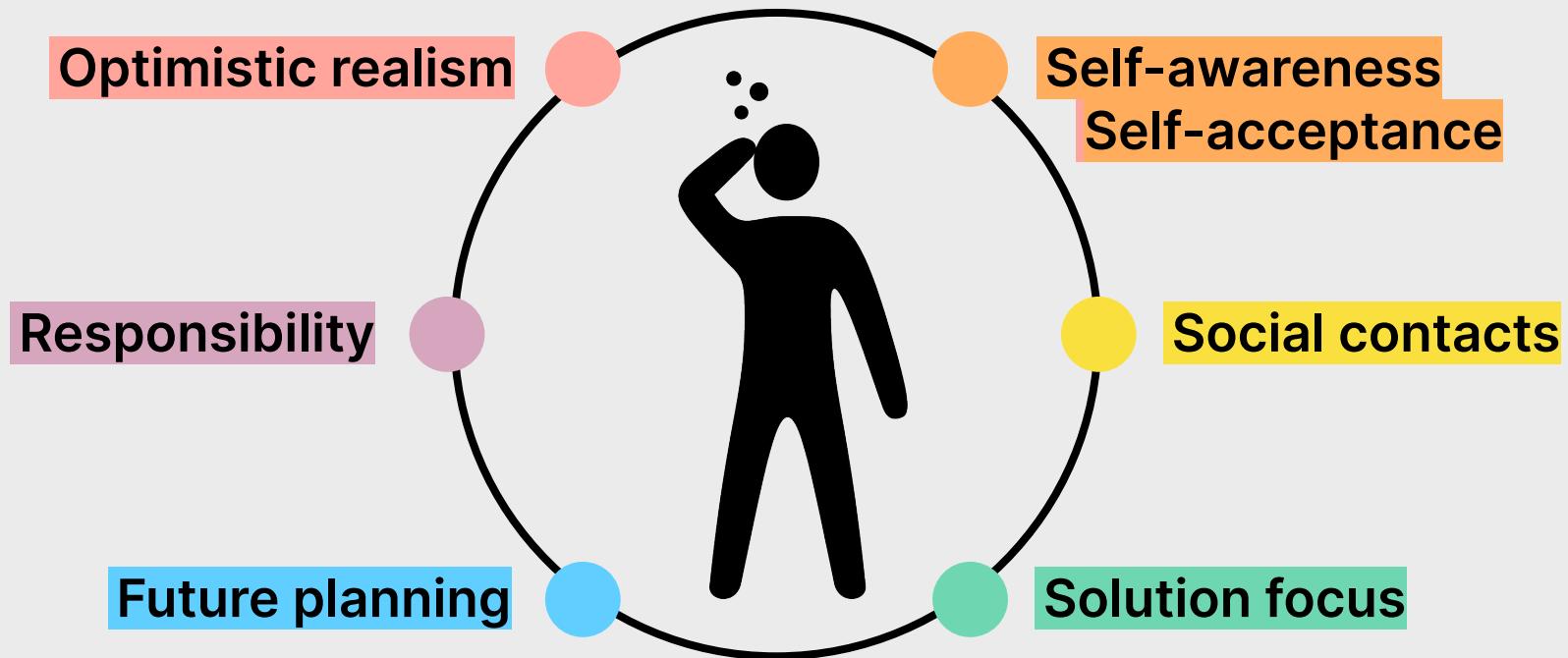
Resilience is used in lot different contexts.

Resilience (individual)

From resilience to fortitude

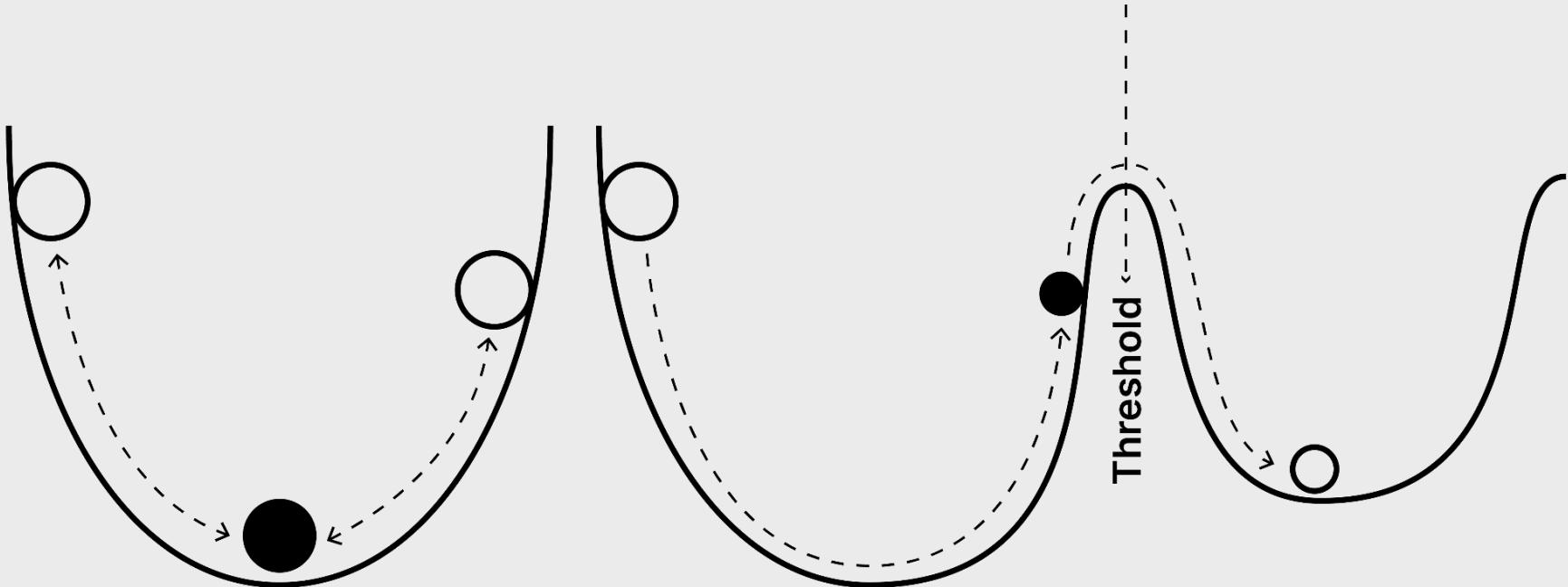
Dependent on the self to dependent on
the community

Resilience factors



Organisational / system resilience

Systems resist change



Engineering resilience

Ecological resilience

Because systems resist change,
we need to work to prevent “snap back”

Snap back can happen at any level

To mitigate the risks of snap back:

- Establish new relationships
- Support communities of practice
- Shift mindsets to drive new behaviours
- Strategic thinking
- Experiment

We've been collecting recipes to help build resilience to create change.

Here are 5 of our favourites:

Recipe 1

Offer a tool that multiplies

Create tools or frameworks to establish ways of working, build capability, and demonstrate value

This requires:

Air cover

Autonomy

People and skills

Teams willing to collaborate

Apply the Service Standard in DfE

apply-the-service-standard.education.gov.uk

Design Manual User Research Manual Standards Manual Design Histories Give us feedback

Department for Education Apply the Service Standard in DfE

Search

Home Service Standard Service assessments

Apply the Service Standard in the Department for Education

Guidance and information for how to apply the [Government Service Standard](#) to design and build accessible, usable and understandable services in DfE.

The Service Standard
Guidance for applying the 14 point

Service assessments
Understanding the service assessment

↓ Download

Offer a tool that multiplies

#StrongDesign

Spot a challenge:

- inconsistent ways of working
- differing understanding of what good looks like
- lack of collaboration across teams

Measure impact:

- Increased collaboration
- More consistent ways of working
- Increased attendance at show and tells
- Other departments adapting this work
- Improved outcomes for services meeting quality standards

Ensure success by:

- being creative with headcount
- linking your work to leadership objectives
- being strategic about when to push and when to pull back

Recipe 2

Make yourself useful

Demonstrate value by delivering something to build trust – even if you don't consider it 'the right thing'

This requires:

Confidence in your skills

**Empathy for people and situation
around you**

Access

Don't be afraid to be scrappy.

This might feel like a detour, but it's a
good way to get closer to your destination



Recipe 3

Communities are the glue

**Lean into getting to know,
supporting, and learning from
the people we work with**

This requires:

Time

Willingness

Support and structure

“Working with great people who care about what they do and each other.”

— Survey respondent

“We lean on each other for support, for venting and therapeutic relief, and for validation that we’re not all going mad.”

— Survey respondent

**COME
BECAUSE OF
THE WORK STAY
BECAUSE OF THE
PEOPLE**

Recipe 4

Be ready to use the window

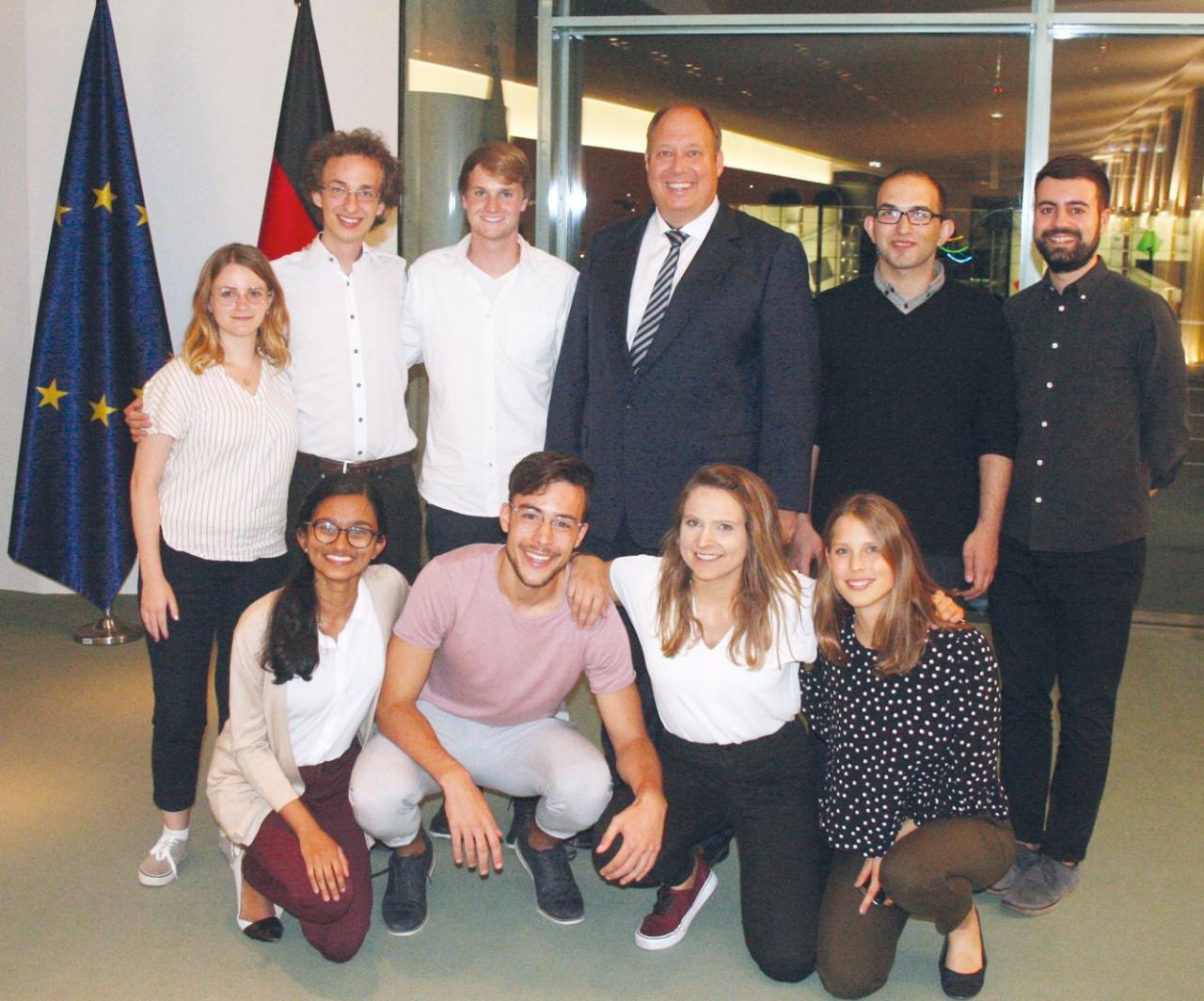
**Have your ambitions ready so that
when the opportunity arises you are
ready to put your ideas forward**

This requires:

Constant scanning
Focus of ambition
Leverage

Be ready to use the window

#StrongDesign



Recipe 5

Let's try again

If you are blocked in your current team or organisation, be open to trying somewhere else.

This requires:

Willingness to start again

Capacity to start again

Failure analysis

1. Offer a tool that multiplies

2. Make yourself useful

3. Communities are the glue

4. Be ready to use the window

5. Let's try again

If none of these recipes work,
it's ok to walk away.

It's ok to quit. And then return ...

Burnout is not worth it.

#StrongDesign

Decide how and if to keep going
through the long slog

“The current civic tech project is really a fifty-year project, intended to change institutions that we hope will last hundreds more.”

— Cyd Harrell

We are writing a book.

Follow its progress:
#StrongDesign on
LinkedIn and Twitter

STRONG
DESIGN

Questions? Thoughts?

Martin Jordan

linkedin.com/in/martinjordan
martinjordan.com