

**Bessere  
Bürgerdienste  
Bessere  
Verwaltung**





# Public Service Lab



**Dr. Katrin Dribbisch**  
Senior Business Analyst  
Public Sector



**Martin Jordan**  
Head of Service Design



**Simone Carrier**  
Selbstständige  
Service-Designerin



- 1. Nutzerakzeptanz**
- 2. Nutzerforschung**
- 3. Praxisbeispiele**



# Das Sorgenkind: **Nutzerakzeptanz**

# 41%

**der Menschen mit Internetzugang  
haben in den letzten 12 Monaten  
E-Government-Angebote genutzt**

**DE** 41% **AT** 74%

**der Menschen mit Internetzugang  
haben in den letzten 12 Monaten  
E-Government-Angebote genutzt**

# Warum werden E-Government-Services nicht genutzt?





Warum ist  
Nutzerakzeptanz wichtig?





**Test neuer Personalausweis**

Ansichtsexemplar



Name: MUSTERMANN  
Geb.: GABLT  
Geburtsname: ERIKA  
Geburtsdatum: 12.08.1980  
Geburtsort: BERLIN  
Bis zum: 31.10.2010

*[Signature]*

»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?«

—*Dr. Angela Merkel, 2015*



»Das Gesetz soll [...] **Bürgerfreundlichkeit, Unternehmerfreundlichkeit und Benutzerfreundlichkeit**, einschließlich der **barrierefreien Zugänglichkeit** und **Nutzbarkeit** der Verwaltungsprozesse gewährleisten.«  
— *Berliner E-Government-Gesetz, 2017, §2(2)*



Wie gelingt es,  
die **Nutzerakzeptanz**  
zu erhöhen?



Wie gelingt es,  
das **Nutzerverständnis**  
zu erhöhen?



# Nutzerakzeptanz durch Nutzerverständnis







Nutzerakzeptanz  
durch Nutzerverständnis  
durch Nutzerforschung



Wie geht  
**Nutzerforschung?**

# Nutzerforschung

Nutzer und deren Lebenswelten verstehen.



# Nutzerforschung

Nutzer und deren Lebenswelten verstehen.  
Bedürfnisse und Fähigkeiten ermitteln.



# Nutzerforschung

Nutzer und deren Lebenswelten verstehen.  
Bedürfnisse und Fähigkeiten ermitteln.  
Risiken minimieren.



**Richtig  
entwickeln**



**Das Richtige  
entwickeln**

**Richtig  
entwickeln**



**Das Ziel ist nicht, Formulare zu digitalisieren,  
sondern Services zu transformieren.**





Einkommengeld

FALKEN

berbescheinigung für 2017

Nachname, Vorname des Elternpaars  
Drittbillich, Kabin

**ERKLÄRUNG ZUM EINKOMMEN (Elternteil 1)**

VOR  der Geburt des Kindes  
MIT "ja" oder "nein" beantwortet!

berufliche Arbeit	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Arbeitsvertrag	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Selbstständigkeit	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
sonstige	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein

**Für Mutter G und/oder SO ausfüllen**

Mutter G vor dem Monat der Geburt des Kindes. Grundlage sind Lohn- und Gehaltsbescheinigungen des Arbeitgebers.

Im Zeitraum vom ... bis ...

Im Zweimonatszeitraum wurde Einkommen erzielt aus selbstständiger oder Teilzeittätigkeit mit einer Arbeitszeit von ... bis ... Wochenarbeitsstunden ... (Minijob) bis insgesamt 450 Euro ...

... (z.B. FSJ/FÖJ/BFD) ...

... wurde festgelegt ...

... Bitte Nachweis beifügen \*

... im Kalenderjahr vor der ...

... Einkommens aus nicht ...

... Veranlagungszeitraum vor der Geburt des Kindes ...

... bis ...

... maßgeblich auf eine Schwangerschaft zurückzuführenden Erkrankung im ...

... Bitte ärztliches Attest beifügen \*

... werden steuerlichen Veranlagungszeitraum vor der Geburt des Kindes eine der vorstehenden ...

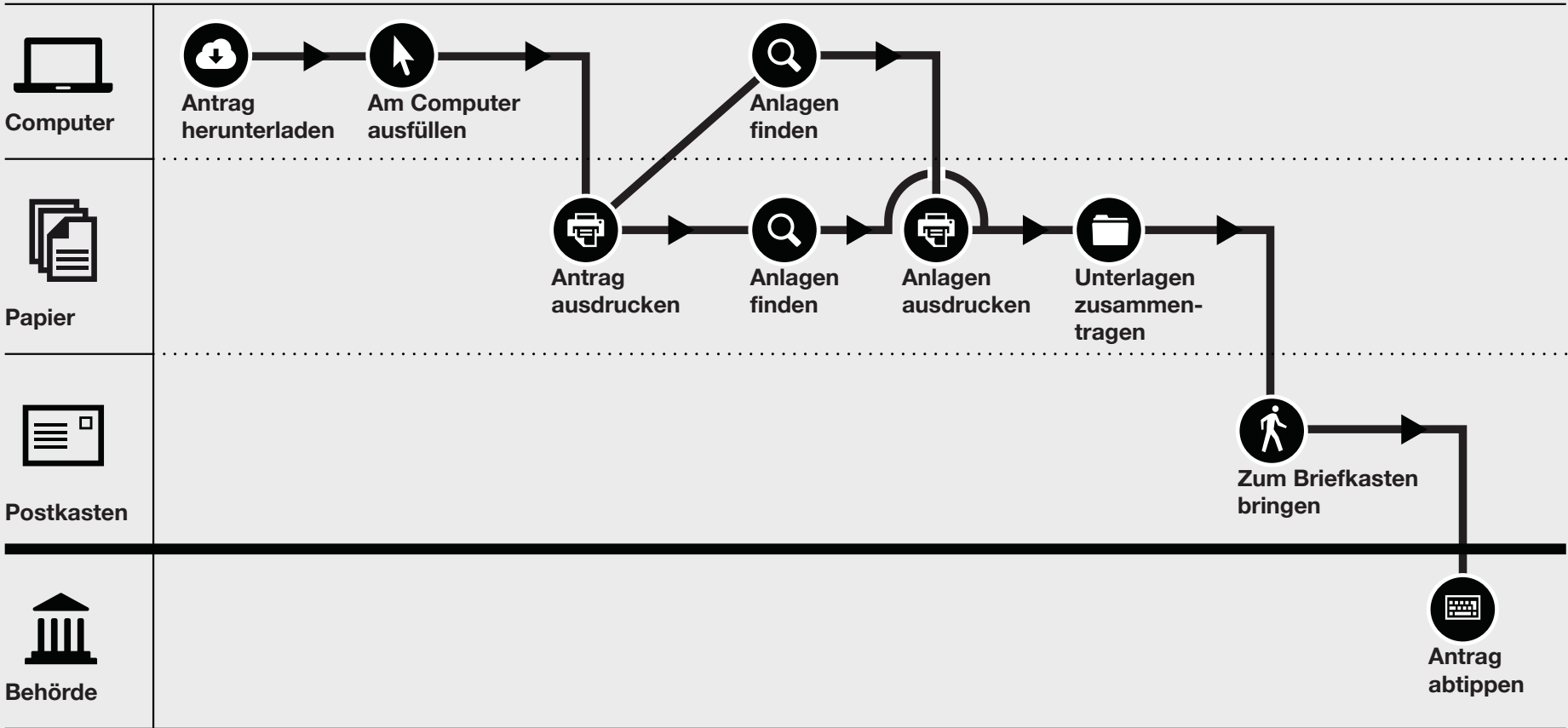
... selbstständiger Arbeit ausübt wurde. Ich beantrage, bei der Ermittlung des Einkommens die hieron ...

ja, vom ... bis ...

Mussten Sie Pflichtbeiträge zur gesetzlichen Sozialversicherung zahlen?

ja, und zwar  Krankenkasse/ Künstlersozialkasse (KSK)  Rentenversicherung/ Berufsständisches Versorgungswerk  Pflegeversicherung  Kirchensteuerpflicht  ja  nein

für Gewerbetreibende: Es wurden Einnahmeteiligungen aus einer Personengesellschaft (Gbr, OHG, GmbH & Co. OHG, KG, GmbH & Co. KG, eingetragener Kaufmann, ...)



**Allgemeiner Antrag**

Formular for a general application, including fields for personal data and a section for the applicant's statement.

**Verteilung der Monate**

Table with columns for months and rows for various categories, likely related to a contract or agreement.

**Geburtsurkunde**

Official birth certificate document with a circular seal and a tree diagram.

**Erklärung zum Einreisen**

Formular for a declaration of arrival, with fields for personal information and a section for the declaration.

Two identification cards: a blue one with a photo and a red one with a photo.

**Arbeitsvertrag**

Official employment contract document with a header and several sections of text.

**EUR**

Document with a yellow sticky note, possibly related to currency or a specific contract.

**Lehrstellenbeleg**

Formular for a training position certificate, with fields for personal data and a section for the certificate.

**Reisung Elementararbeiten**

Formular for a travel certificate for elementary work, with fields for personal data and a section for the certificate.

**Erklärung zum Einreisen**

Formular for a declaration of arrival, with fields for personal information and a section for the declaration.

Two identification cards: a blue one with a photo and a red one with a photo.

**Arbeitsvertrag**

Official employment contract document with a header and several sections of text.

**Änderung Arbeitsvertrag**

Official document for an amendment to an employment contract, with fields for personal data and a section for the amendment.

**Lohnabrechnungen**

Formular for wage calculations, with fields for personal data and a section for the calculations.

**Vereinbarung Elementararbeiten**

Formular for an agreement on elementary work, with fields for personal data and a section for the agreement.

## Marktforschung

- Was Leute wollen
- Was Leute machen
- Große Stichproben
- Allgemeine, oberflächliche Erkenntnisse

## Nutzerforschung

- Warum Leute etwas wollen
- Wie Leute etwas machen
- Kleine Stichproben
- Spezielle, tiefergehende Erkenntnisse



# Stellen Sie sich diesen Nutzer vor:

- männlich
- 1948 geboren
- in England aufgewachsen
- verheiratet
- erfolgreich
- wohlhabend
- zwei Kinder
- mag Hunde und Ferien in den Alpen



Und in der  
**Praxis?**

»Oft wurde man auch dahingehend erzogen,  
möglichst wenig Kontakt zum Bürger zu haben«  
— *Dorothee Bär, Staatsministerin für Digitalisierung*





# Wo nutzerzentriert gearbeitet wird



Australien



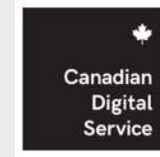
Dänemark



Finnland



Großbritannien



Kanada



USA





Australian Government  
Digital Transformation Agency



# Digital Service Standard

The Digital Service Standard helps digital teams build government services that are simple.

01

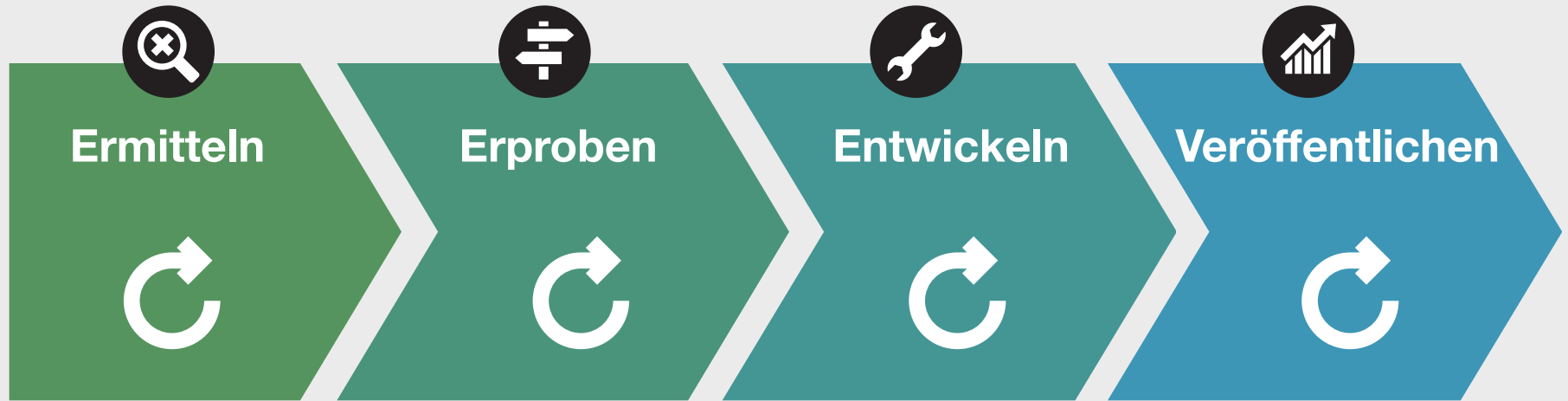
02

01  
02  
03  
04  
05  
06  
07  
08  
09  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27  
28  
29  
30  
31  
32  
33  
34  
35  
36  
37  
38  
39  
40  
41  
42  
43  
44  
45  
46  
47  
48  
49  
50  
51  
52  
53  
54  
55  
56  
57  
58  
59  
60  
61  
62  
63  
64  
65  
66  
67  
68  
69  
70  
71  
72  
73  
74  
75  
76  
77  
78  
79  
80  
81  
82  
83  
84  
85  
86  
87  
88  
89  
90  
91  
92  
93  
94  
95  
96  
97  
98  
99  
100

02  
03  
04  
05  
06  
07  
08  
09  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27  
28  
29  
30  
31  
32  
33  
34  
35  
36  
37  
38  
39  
40  
41  
42  
43  
44  
45  
46  
47  
48  
49  
50  
51  
52  
53  
54  
55  
56  
57  
58  
59  
60  
61  
62  
63  
64  
65  
66  
67  
68  
69  
70  
71  
72  
73  
74  
75  
76  
77  
78  
79  
80  
81  
82  
83  
84  
85  
86  
87  
88  
89  
90  
91  
92  
93  
94  
95  
96  
97  
98  
99  
100



# Der agile nutzerzentrierte Entwicklungsprozess



# Der agile nutzerzentrierte Entwicklungsprozess



# Ermitteln

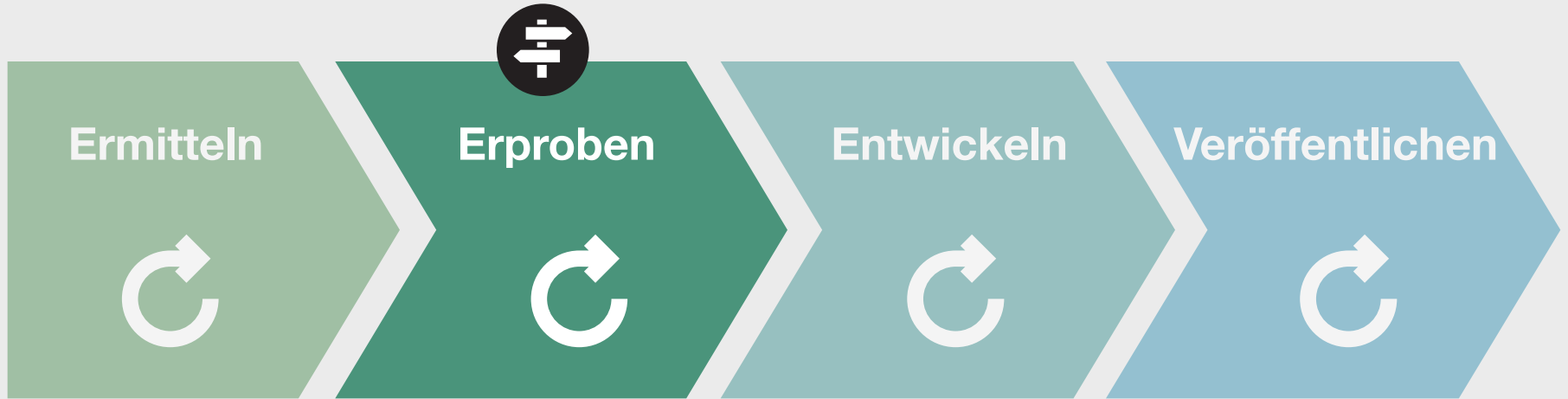


# Ermitteln



Public Service Lab

# Der agile nutzerzentrierte Entwicklungsprozess



# Erproben



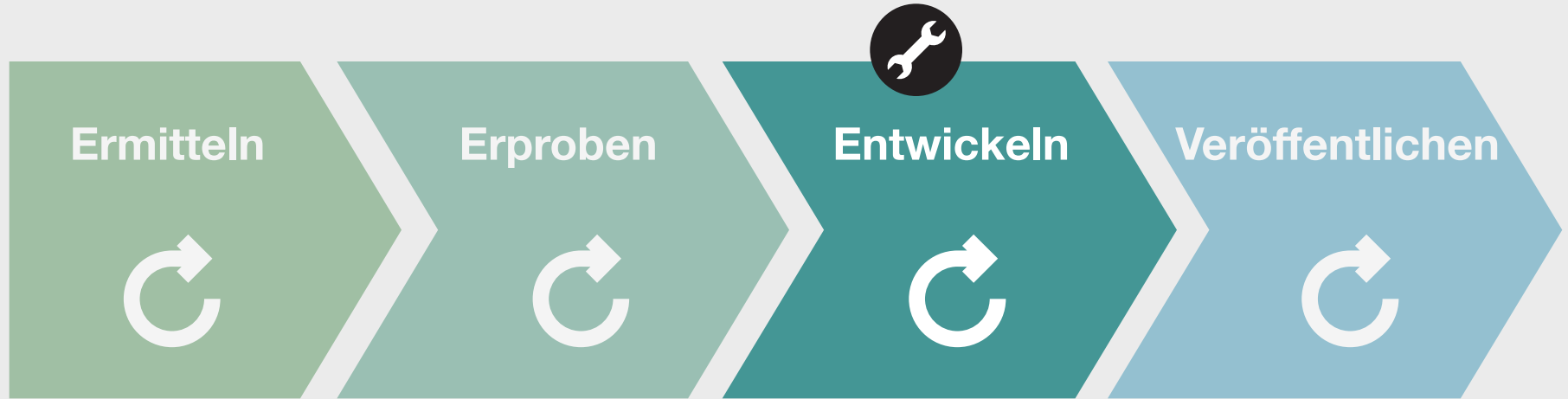


# Erproben

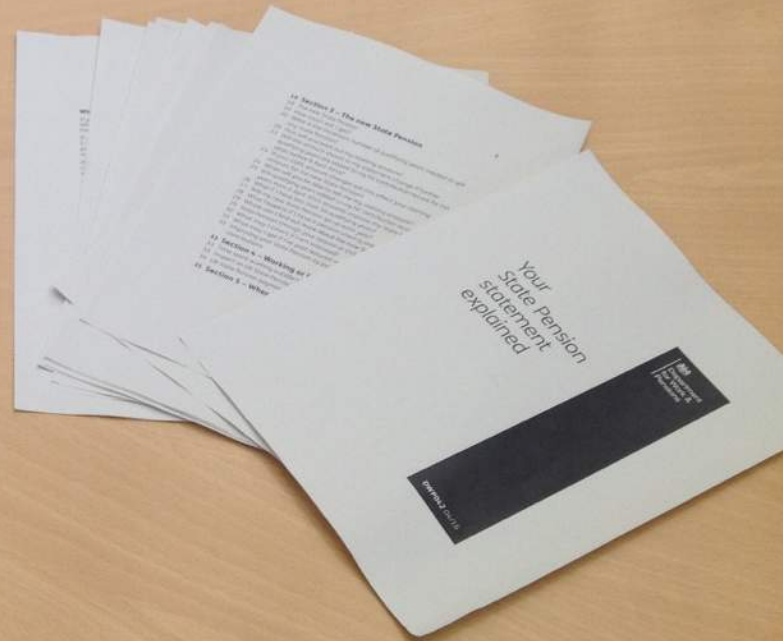
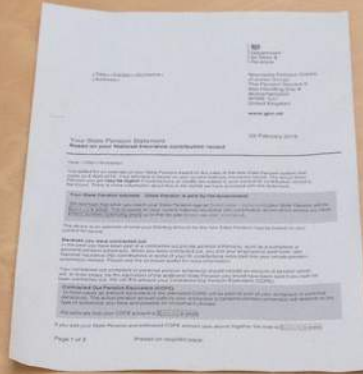
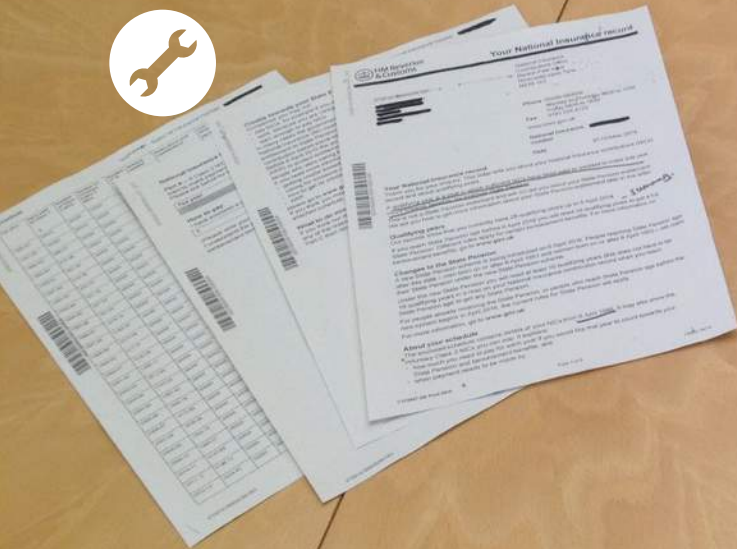




# Der agile nutzerzentrierte Entwicklungsprozess



# Entwickeln



# Entwickeln



**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:  
AA000199D

### Your State Pension Age

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

Elsewhere on GOV.UK: [The State Pension age](#) <sup>1</sup>

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	✓	
2009	✓	

[See more](#)

Elsewhere on GOV.UK: [How it's calculated](#) <sup>1</sup>

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.

[Check your National  
Insurance record](#)

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

Oliver Jones, you last signed in 11:45pm, Saturday 5 October 2014

## Your State Pension

### Your personal details

National Insurance number:  
AA000199D

### 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	✓	
2009	✓	

[See more](#)

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.

[Check your National  
Insurance record](#)

Elsewhere on GOV.UK: [How it's calculated](#).

### Your National Insurance Record

Tax Year Ending	Qualifying	Non-Qualifying
2014	✓	
2013	✓	
2012		£321.22
2011	✓	
2010	✓	
2009	✓	
2008	✓	
2007	✓	
2006	✓	
2005	✓	
2004	✓	
2003	✓	
2002		£421.45
2001	✓	
2000	✓	
1999	✓	
1998	✓	
1997	✓	
1996	✓	
1995	✓	
1994	✓	
1993	✓	
1992	✓	

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

Tyrene, 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.

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

**i** 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 details

National Insurance number:  
AA\*\*\*\*\*

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

## Your State Pension

### Summary

You can get your State Pension on 1 December 2025  
when you'll be 66, your estimate is

**£155.65 a week**

£655 a month, £7,865 a year

Your estimate

- 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**

Estimate if you contribute another 5 years before 2025

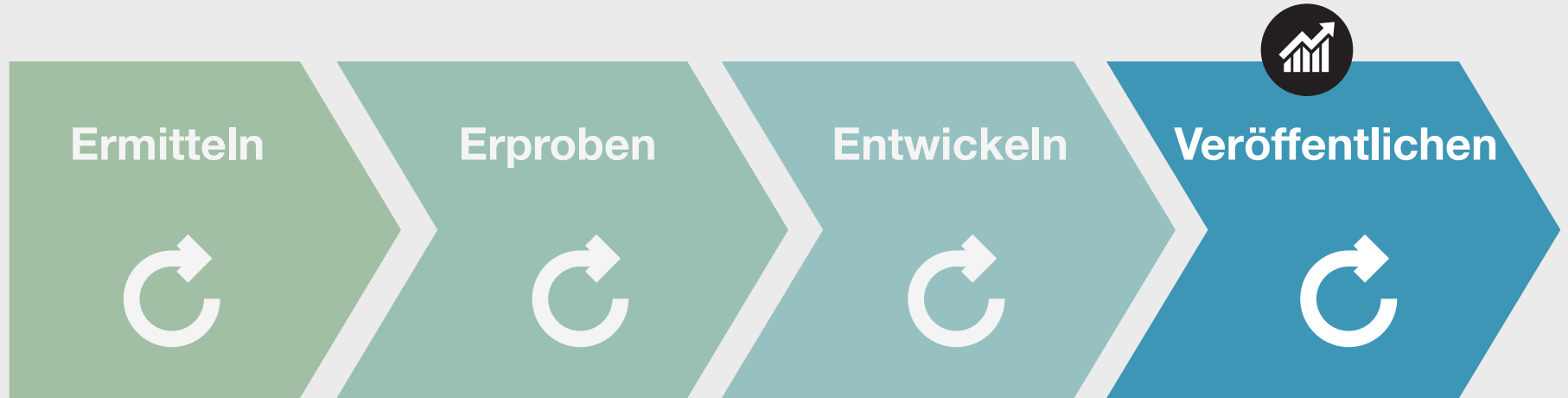
**£155.65 a week**

### £155.65 is the most you can get

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

[View your National Insurance record](#)

# Der agile nutzerzentrierte Entwicklungsprozess

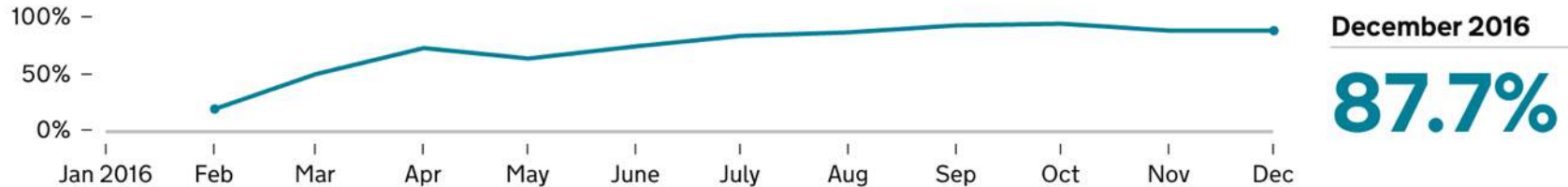


# Veröffentlichen



## Digital take-up

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





???

**Aber ist das nicht unglaublich teuer  
und dauert sehr lange?**



**Es ist um ein Vielfaches günstiger,  
als in Lösungen zu investieren,  
die niemand braucht, nutzt und die nicht  
funktionieren.**



**Ist das repräsentativ?**



**Qualitative Nutzerforschung hilft NutzerInnen in ihren Lebenswelten und ihre Bedürfnisse zu verstehen, um relevante Services zu entwickeln.**



**Haben wir die Fähigkeiten?**



**Qualifizierungen und Neueinstellungen sowie die enge Zusammenarbeit mit ExpertInnen ermöglichen einen Kulturwandel.**

Fotos: Katrin Dribbisch



**Public Service Lab**

# Arbeitsagentur: Prototypen-Tests in Arbeitsämtern





Hamburg:  
**NutzerInnen im  
Design Sprint-  
Workshop**

614

Amt für IT und Digitalisierung



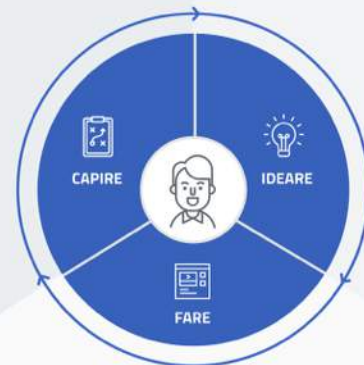
# Team Digitale Italia: Werkzeugkasten für Programmierer und Designer

## I design kit

Risorse condivise per progettare, realizzare e migliorare i servizi digitali della Pubblica Amministrazione

Scopri [come usare](#) i design kit

- + Web Analytics
- + Ecosystem Map
- + Usability Test
- + User Interviews



- + Co-Design Wo
- + Information A
- + Personas
- + User Journey
- + User Stories

- + SEO
- + Content Kit
- + UI Kit
- + Web Toolkit
- + Wireframe Kit

ESPLORA I DESIGN KIT

**Auf einen Blick**

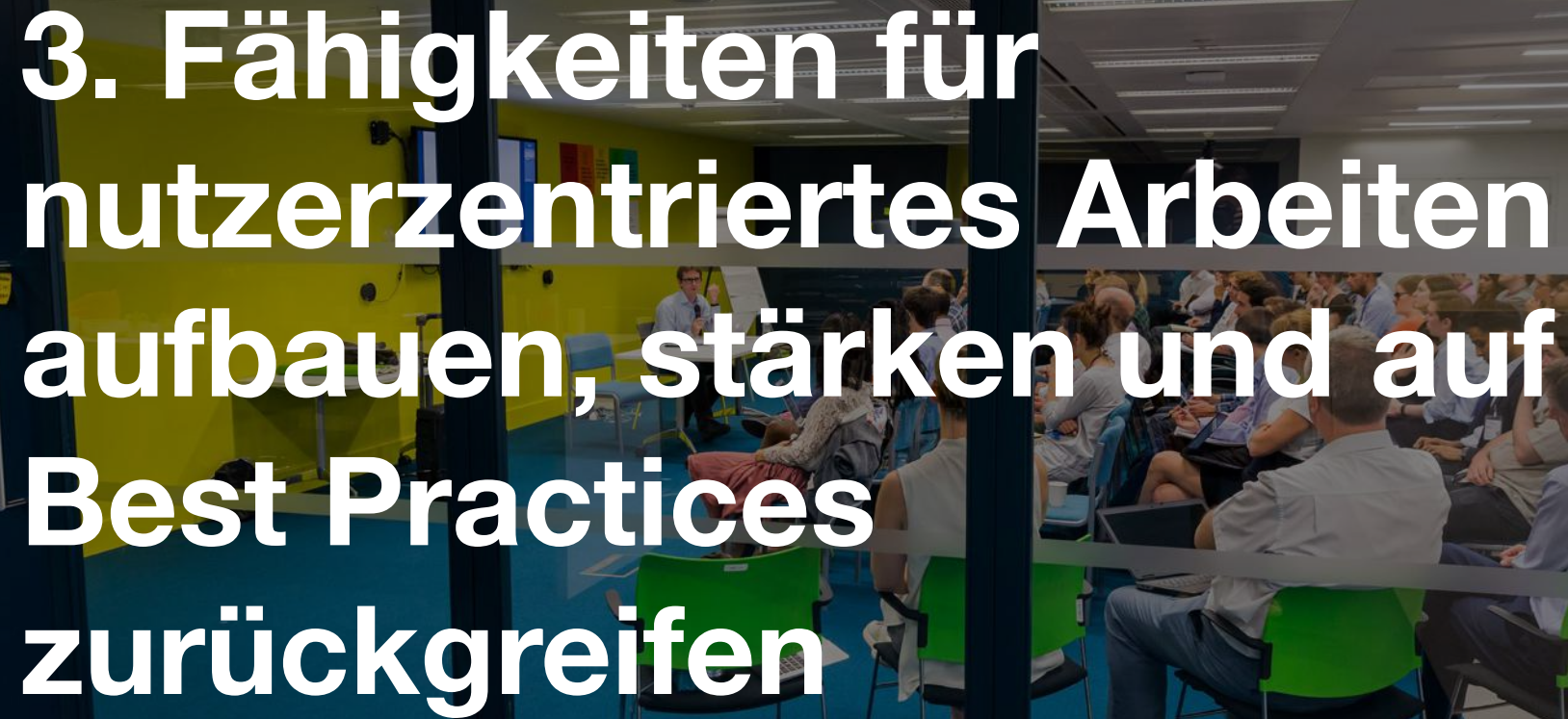
A woman with braided hair, wearing a white lace top, is sitting on a brown couch and looking at a green smartphone. The background shows a wooden bookshelf with various items. The text is overlaid on the image in a large, white, sans-serif font.

**1. Nutzerforschung ist Voraussetzung für relevante digitale Dienste**

# 2. Nutzerforschung ist Teil des gesamten Entwicklungsprozesses

Intellectual Property Office

A-Z  
patent online  
register a trade mark  
Business support helpline  
Copyright  
Define your intellectual property  
Designs  
Forms and Fees  
Intellectual property – an overview  
Intellectual property policy  
Law and practice  
Manuals

A large, modern conference room with a blue carpet and bright green walls. Numerous people are seated at long tables, facing a presentation area. The room is viewed through a glass wall, and the text is overlaid on the image.

# 3. Fähigkeiten für nutzerzentriertes Arbeiten aufbauen, stärken und auf Best Practices zurückgreifen



# 4. Agiles Arbeiten ja, aber nicht ohne Nutzerforschung



# Public Service Lab 2018



# THE SERVICE Gazette



3. JAHRGANG, NR. 1

SONDERAUSGABE ZUM PUBLIC SERVICE LAB 2017

GRATIS

Die Herausforderung ist Dienste zu transformieren

Nicht Webseiten zu gestalten

Worte sind die Nutz- erfahrung

ZEIG WOVON DU SPRICHST

Nutzer- forschung ist ein

Design- revolution in der Verwaltung

VON DR. KATRIN BRIBBRISCH & MARTIN JORDAN

Was brauchen Nutzer?



Gestalte mit Nutzern, nicht für sie.

KUNDEN- NUTZER

**Bessere  
Bürgerdienste  
Bessere  
Verwaltung**



# Ran an den Nutzer

