

A photograph of a brown cow with large, curved horns. The cow is wearing a white, long-sleeved shirt. Two human hands are placed on the cow's head, one on each side, with fingers spread, as if the cow is feeling frustrated or overwhelmed. The cow's eyes are looking directly at the camera with a somewhat sad or weary expression. The background is a plain, light-colored wall.

Wie der Ochs vorm Scheunentor?! Über den Sinn und Unsinn von Nutzerzentrierung

13. Rostocker E-Government-Forum

*Franziska Schäfer und Katrin Becker
10. Dezember 2018*



Märkte und Kunden verändern sich und der bisherige Weg funktioniert nicht mehr...

From

To

**MAKING
PEOPLE
WANT
THINGS**



**MAKING
THINGS
PEOPLE
WANT**

Online marketing &
digital advertising

Designing digital
services & products



Verwaltungspositionierung zur Digitalisierung & Modernisierung



Die Ministerpräsidentin



Ministerium für Energie, Infrastruktur und Digitalisierung

Digitale Verwaltung 2020
Regierungsprogramm zur
Verwaltungs-
modernisierung

09.2014

Starker Fokus auf
Verwaltungsmodernisierung
von Innen (E-Akte, EA 2.0,
e-Zugang für Bürger und
Unternehmen etc.)

**Gesetz zur Verbesserung
des Onlinezugangs zu
Verwaltungsleistungen
(OZG)**

08.2017

Fokus auf die Perspektive
des Bürgers bzw. der Nutzer
(barriere- und
medienbruchfreier Zugang
zu el. Verwaltungs-DL)

**Digitalisierungsprogramm
IT-Planungsrat/
Kongress IT-PLR**

2017/2018

Bürger- und unternehmens-
freundliche Gestaltung elektr.
Zugänge (OZG)/
Digitalisierung
(Digitalisierungslabore +
Portalverbund)

Digitale Agenda M-V

05.2018

Roadmap für Digitalisierung
in M-V (ressortübergreifend)
inkl. Verwaltung

**IT-Beauftragte des
Landes M-V (CIO)**

2018

MV-Plattform, MV-Services
(nutzerfreundliche digitale
Angebote) und MV-PC
(interne Standardisierung)

#6: Wirkungscontrolling

Analyse der Nutzungsintensität und -zufriedenheit und Ableitung von Maßnahmen

#5: Betrieb

Kontinuierlich verbessern und weiterentwickeln, Evaluierung der Nutzerzufriedenheit ...

#4: Offenheit

Nachnutzbar, offene Lizenzierung, kostenlos ...

Vorschlag eines Digitalen Servicestandards für Deutschland

#1: Nutzerorientierung

Einfach, intuitiv, barrierefrei, transparent, innovativ ...

#2: Vorgehen

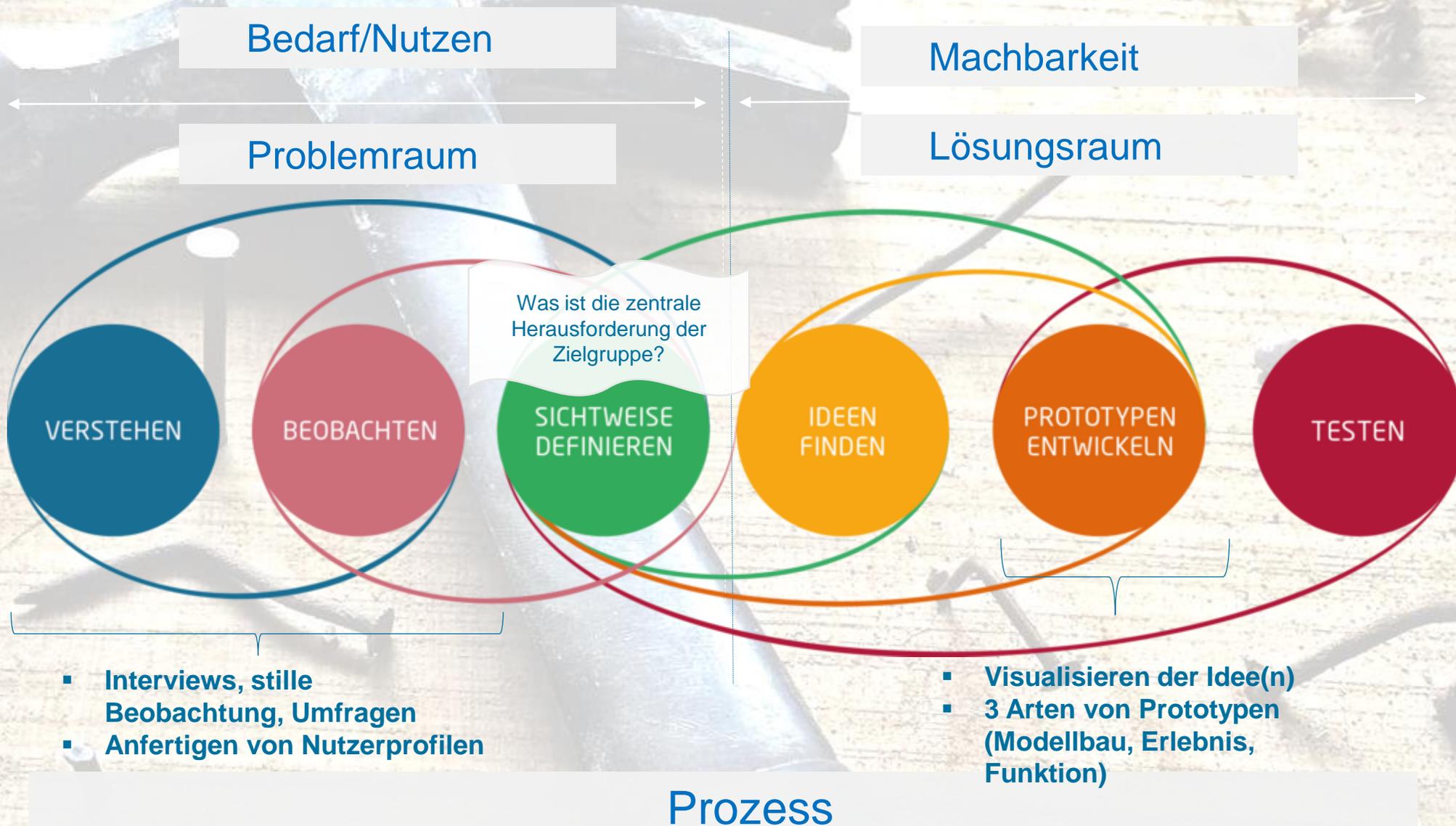
Agil, iterativ, nutzerzentrierte Methoden ...

#3: Zusammenarbeit

Ebenenübergreifend, interdisziplinär, auch Akteure außerhalb der Verwaltung ...

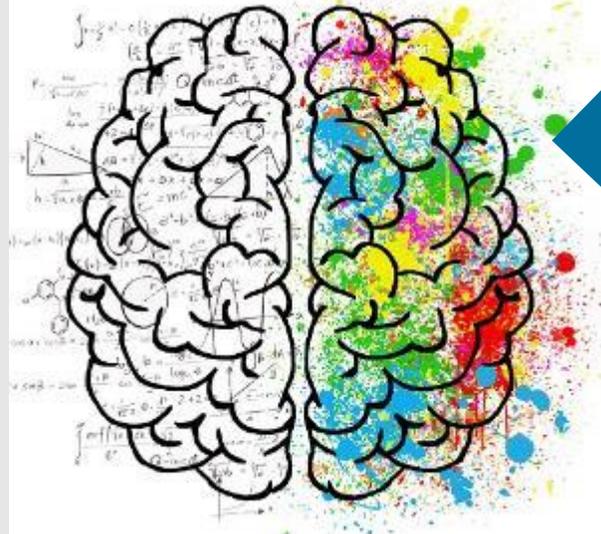
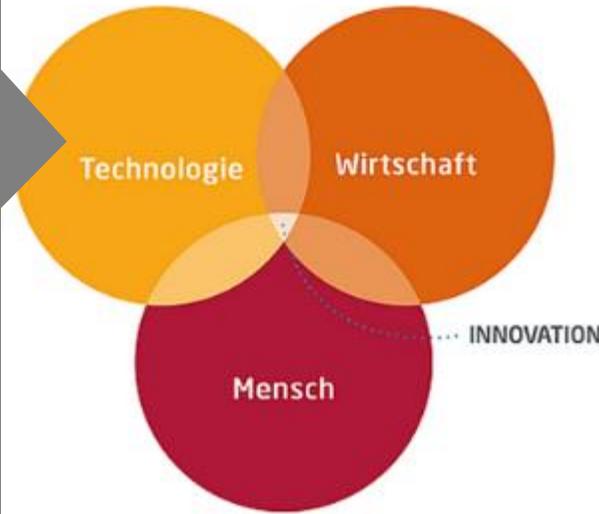
Design Thinking als Möglichkeit den Nutzer zu verstehen

Quelle: hpi academy



Die Botschaft hinter der Nutzerzentrierung

Erfolgreiche Service schaffen einen echten Mehrwert für den Nutzer.



Serviceentwicklung hängt entscheidend von der Kreativität seiner Entwickler abhängt.

Design Thinking bietet eine Reihe von Methoden.



Unterstützung und Förderung des Transformationsprozesses in der öffentlichen Verwaltung.

Beispiel

Wie würden Sie nach Online Angeboten der
/erwartung suchen?



MV Plattform

- Workshops mit Nutzerbefragung, Ideengenerierung, Prototyping und Nutzertests

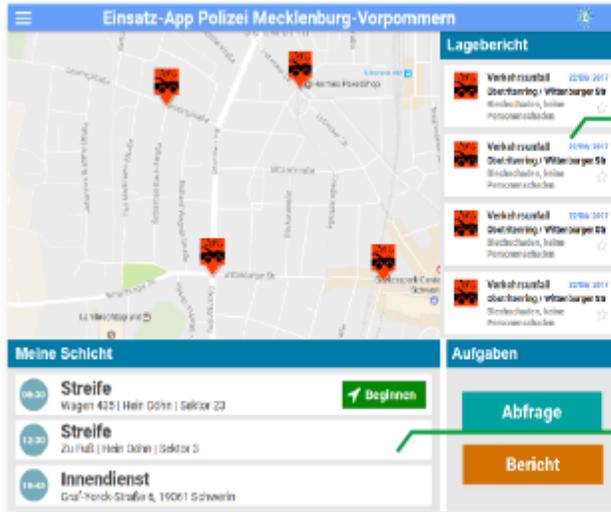
Beispiel



Nationales Waffenregister

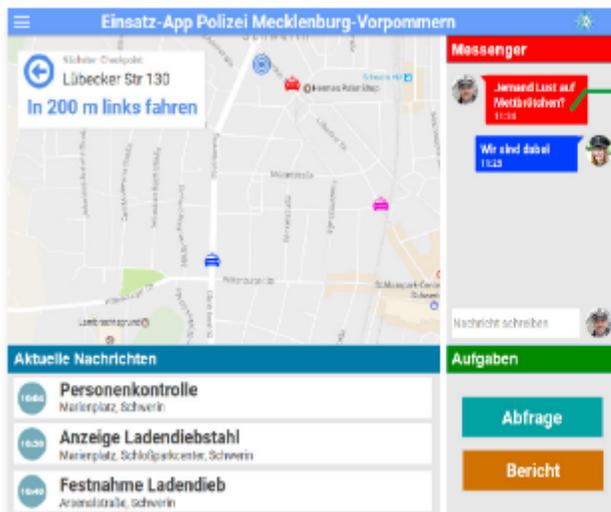
- Workshops mit Waffenhändlern & -herstellern inkl. Gebrauchstauglichkeitstests

Beispiel



Streife

Briefing vor der Schicht



Kommunikation mittels Messenger

Personenabfrage



Berichterstellung

Mobile Polizei

- Nutzerorientierte Anforderungsanalyse mit schneller Prototypen Entwicklung
- Kontinuierliche Anpassung an die Bedürfnisse des Kunden
- Analyse der Wirtschaftlichkeit

Beispiel



InnoGeo Ideen - Workshops

- Ideengenerierung zur Förderung der Wirtschaft in M-V

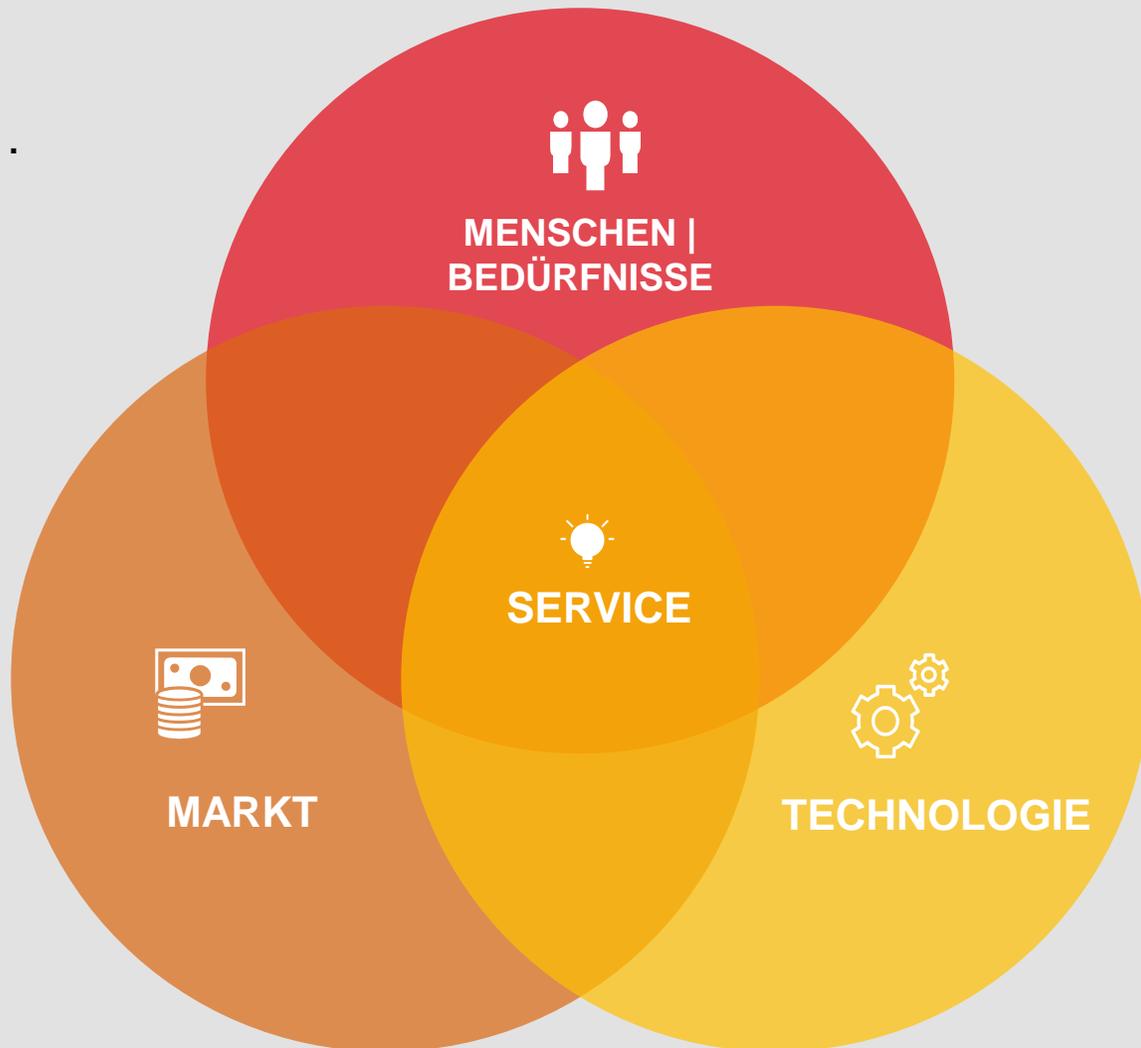


Beispiel



Antragsstellung zur RL DigiTrans

- Nutzerbefragung in Form Interviews als Grundlage für die Erstellung von Nutzerprofilen und Nutzereise
- Entwicklung von drei visionären Prototypen
- Nutzertest mit Unternehmen im DVZ



- Sie bilden sich an der Schnittstelle von Bedürfnissen und deren Befriedigung.
- Sie bilden sich wenn eine Technologie ein Bedürfnis befriedigt und dafür einen Markt findet.

ZENTRALE ERGEBNISSE IM ÜBERBLICK

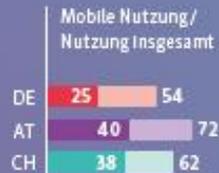
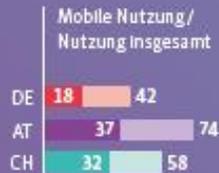
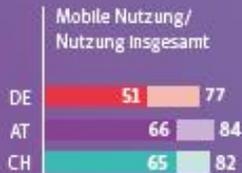
RÜCKLÄUFIGER LANGZEITREND BEI DER E-GOVERNMENT NUTZUNG IN DEUTSCHLAND UND DER SCHWEIZ



HAUPTBARRIERE MANGELNDE BEKANNTHEIT KANN IM ZEITVERLAUF SIGNIFIKANT ABGEBAUT WERDEN



MOBILE NUTZUNG IST NOCH VERHALTEN – BESONDERS IN DEUTSCHLAND



Online-Suche
nach Informationen

Abwicklung elektronische
Steuererklärung

Herunterladen
von Formularen



WEITERE TRENDS

Die Verbreitung der jeweiligen Länderverfahren zur digitalen Identifikation vollzieht sich weiterhin schleppend, in allen drei Ländern sind nur geringe Anstiege zu verzeichnen. Am liebsten möchten die Onliner für Interaktionen mit dem Staat die gleichen Verfahren nutzen wie für private Aktivitäten. Das sind mehrheitlich die Identifizierung über Benutzernamen und Passwort oder PIN/TAN-Verfahren.



Die häufigsten Behördengänge laufen nach wie vor hauptsächlich persönlich ab. Untersucht wurden die Ablaufschritte Informationssuche (falls erforderlich) sowie Abschluss (Einreichen des Antrags etc.). In Deutschland werden alle drei Schritte am häufigsten persönlich vor Ort erledigt. In der Schweiz und Österreich hingegen findet die Informationssuche häufiger auf den Webseiten statt und auch beim Abschluss spielt hier der Online-Kanal eine größere Rolle als in Deutschland.

Der Wunsch nach digitalen Verwaltungsabläufen ist vorhanden: Die stärkste Präferenz bei der Abwicklung ihrer Behördengänge haben die Onliner generell für das Internet bzw. ein Online-Formular, gefolgt vom persönlichen Kontakt. Bei Vorgängen mit hoher Verbindlichkeit (z. B. Bauantrag) wird jedoch der persönliche Kontakt am stärksten gewünscht, bei rein informativen Vorgängen (Erhalt von Bescheiden etc.) der Brief.



Beim Bürgerkonto ist noch Überzeugungsarbeit nötig: Nicht einmal die Hälfte der Onliner möchte ihre Unterlagen zentral abspeichern und der Verwaltung Zugriffsrechte erteilen. Für die Speicherung privater Dokumente auf dem Bürgerkonto ist die Akzeptanz noch geringer, insgesamt fühlen sich die Deutschen damit am wenigsten wohl. Transparenz und differenzierte Zugriffsrechte sind hier die kritischsten Erfolgsfaktoren.



Was wäre, wenn ... ?

...die digitalen Angebote der Verwaltung für Bürgerinnen und Bürgern sowie der Wirtschaft uneingeschränkt nutzbar wären?



Dann ... !



... ist Barrierefreiheit eine zentrale, gelebte Anforderung bei der Schaffung von Online-Diensten und Webseiten – frei von Stigmatisierung, Vorurteilen und Einstellungen.

Was wäre, wenn ... ?

...die Webseitenverantwortlichen in den Ministerien, nachgeordneten Behörden, Kommunen und sonstigen Einrichtungen der öffentlichen Verwaltung wüssten, welche Informationen die Besucher auf ihren Seiten tatsächlich suchen und sie nicht nur ihre Verwaltungsstrukturen abbilden würden?





Dann ... !

... können sich Internetredakteure auf Webseiteninhalte konzentrieren, die auf die Fragen und Bedürfnisse der Internetnutzer eingehen und müssen nicht aus dem Bauch heraus agieren.

Was wäre, wenn ... ?

...wir im Zuge der Erneuerung von Fachanwendungen die Perspektive der Verwaltung auf die Konsolidierung und Modernisierung um den Nutzerblick erweitern würden?



Dann ... !

... sind Programme auch innerhalb der Verwaltung einfacher und schneller zu bedienen.



Was wäre, wenn ... ?



...wir eine digitale, bürgerfreundliche und serviceorientierte Verwaltung hätten?



Dann ... !

... haben wir es geschafft, unsere Verwaltung in die individuellen Lebenswelten der Menschen zu integrieren.





Franziska Schäfer

Consultant Geschäftsfeldentwicklung

Schwerpunkt Public Service Design

f.schaefer@dvz-mv.de



Katrin Becker

Consultant E-Government-Beratung

Schwerpunkt Usability & Acessibility

k.becker@dvz-mv.de



IHR ANSPRECHPARTNER



www.dvz-mv.de



www.dvz-mv.de/facebook



www.dvz-mv.de/twitter



www.dvz-mv.de/xing



Fassen wir es an!

Wer?
Wo?
Was?
Wie?
Wann?
Warum?

