

Willkommen zum 12. Fachkongress in Düsseldorf 2024





Web-Analytics in der Verwaltung?

Wie aus Daten Nutzerzentrierung wird

Robin Hannemann und Fabian Litz

Das Team der Hamburger Senatskanzlei



Robin Hannemann

Themenbereichsleitung Nutzung und Akzeptanz messen

DigitalFirst, Senatskanzlei Hamburg

M +49 176 4287 3434

robin.hannemann@sk.hamburg.de



Fabian Litz

Data Analyst

DigitalFirst, Senatskanzlei Hamburg

M +49 174 164 3513

fabian.litz@sk.hamburg.de

Ablauf des Workshops



Die Anzahl der digitalen Verwaltungsleistungen in Deutschland steigt stetig – und damit die Frage nach deren Nutzung und Nutzbarkeit

Angebot und Nutzbarkeit von digitalen Verwaltungsleistungen in Deutschland

Angebot digitaler Verwaltungsleistungen

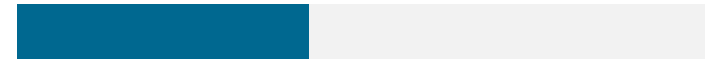
59%



342 von 575 zu digitalisierenden Verwaltungsleistungen sind in digitalem Reifegrad 2 oder 3 verfügbar¹

Unzufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger

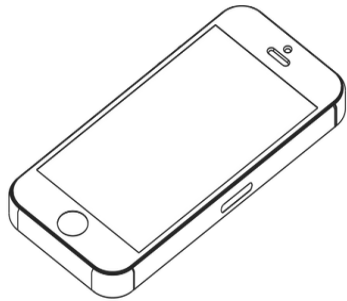
42 %



der Bürgerinnen und Bürger, die das E-Government Angebot ihrer Gemeinde kennen, sind unzufrieden²

Was bedeutet das am Beispiel der Stadt Hamburg konkret in Zahlen?

Umfrage auf Menti.com



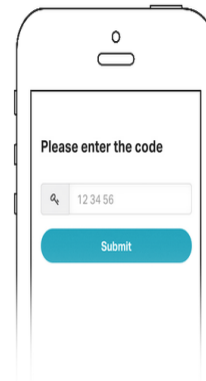
1

Nehmen Sie Ihr Handy zur Hand

www.menti.com|

2

Gehen Sie auf www.menti.com



3

Geben Sie den Code 8652 4387 ein und stimmen Sie ab



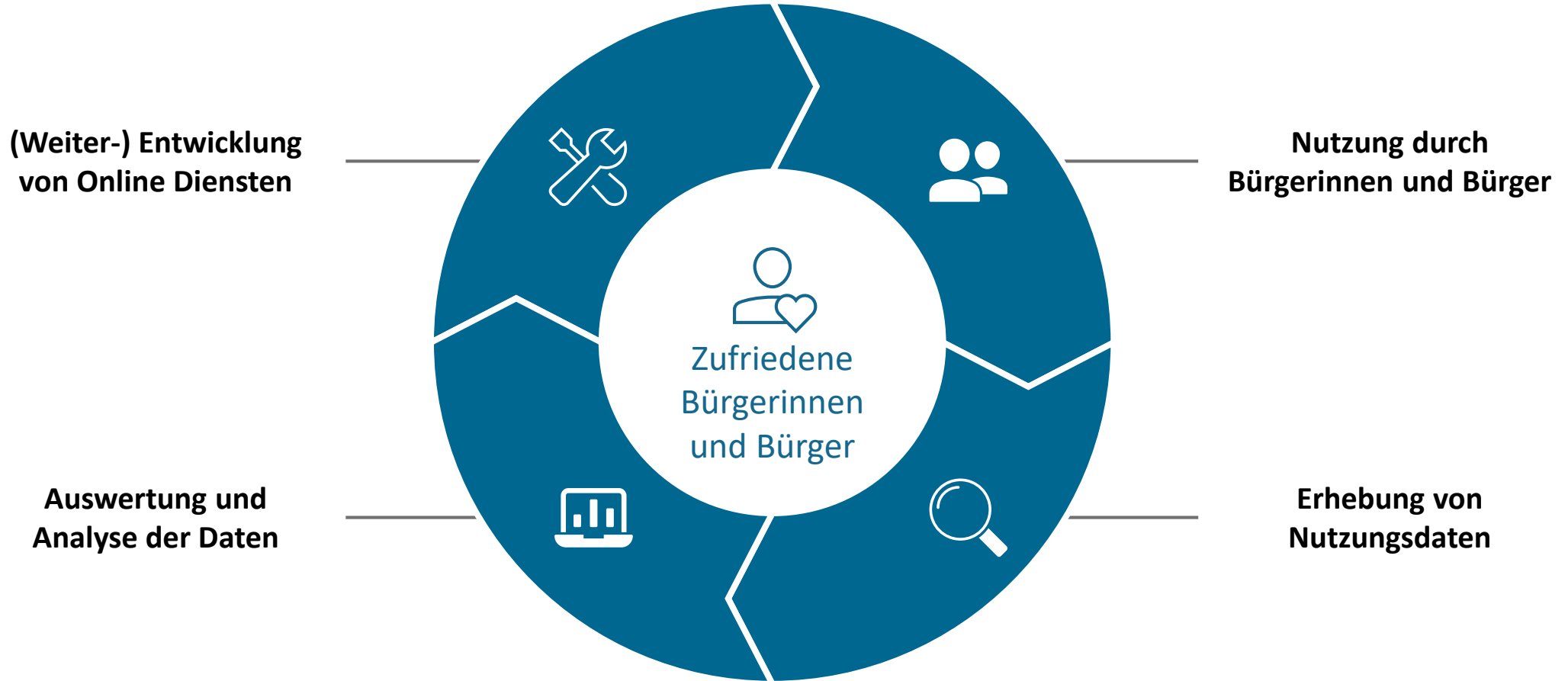
Oder Scannen sie diesen QR-Code.

Wie lässt sich die Nutzung und Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit dem digitalen Verwaltungsangebot verbessern?



Mit Nutzungsdaten kann die Nutzung und Nutzbarkeit von Online-Diensten gemessen und gesteigert werden – und damit die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger

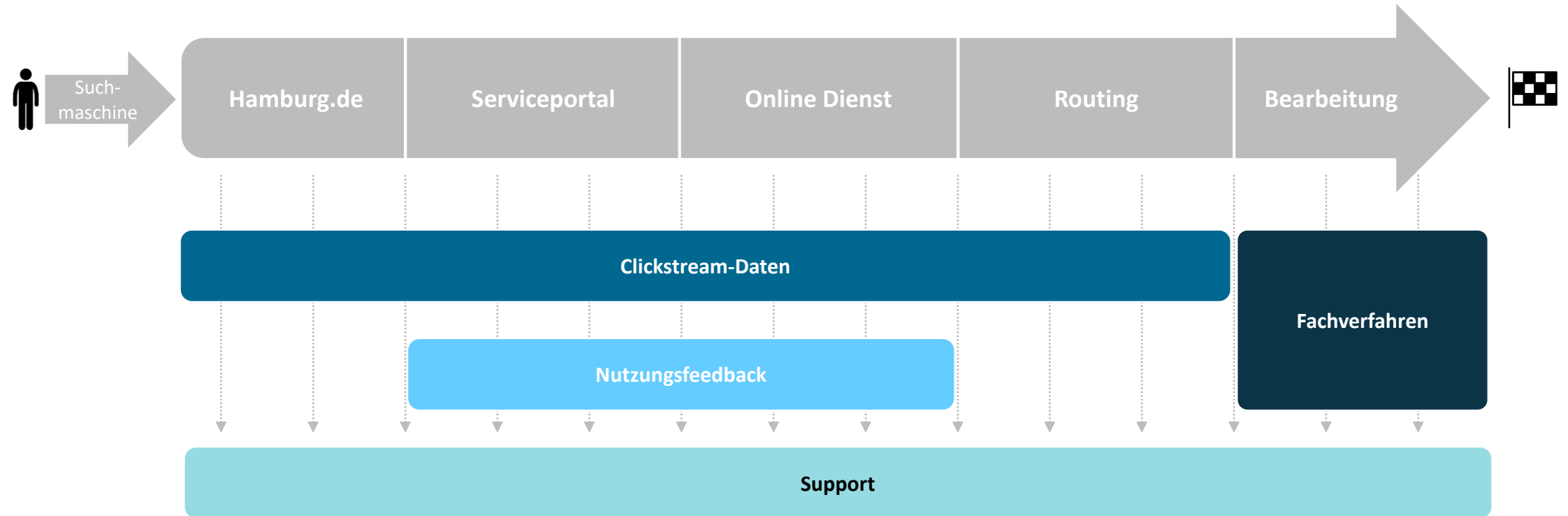
Prozess der datengetriebenen Weiterentwicklung





Die Datenquellen sind entlang der gesamten Wertschöpfungskette der IT-Infrastruktur verortet

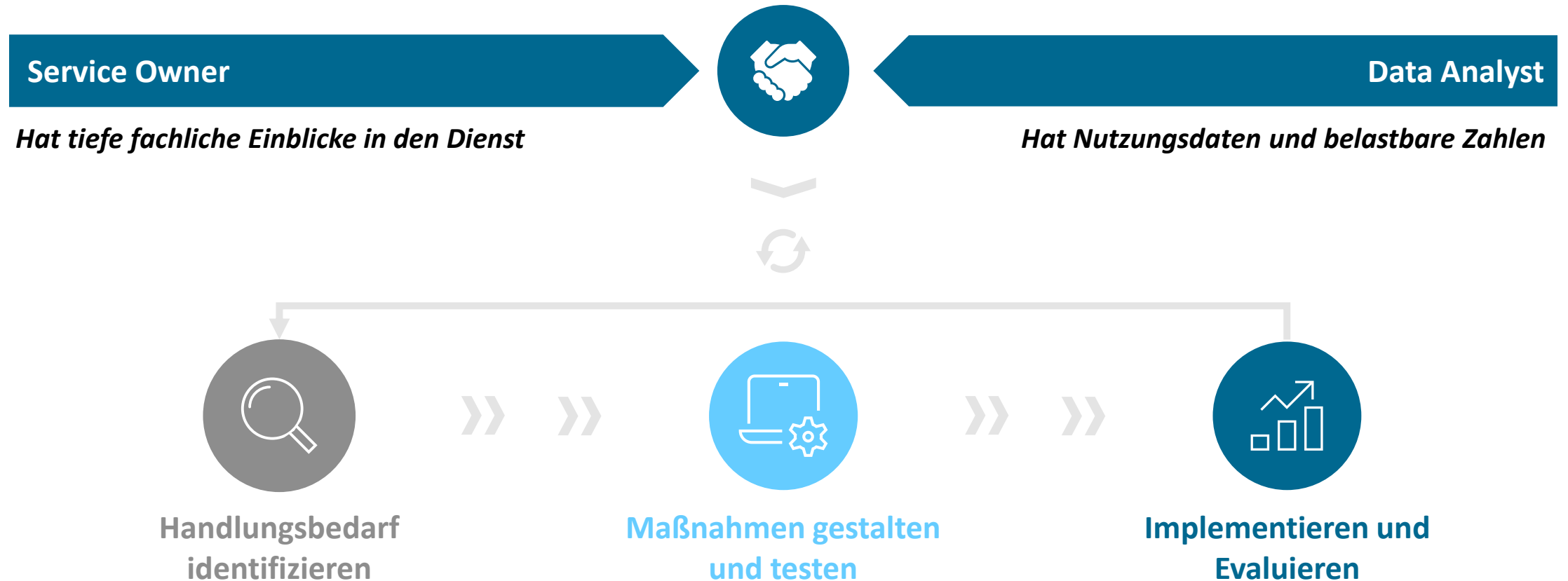
Überblick IT-Infrastruktur und Datenquellen





Data Analysten und Service Owner arbeiten gemeinschaftlich an der Weiterentwicklung – und bringen dabei ihr individuelles Know-how ein

Kooperation und Vorgehen bei der Weiterentwicklung von Online-Diensten





Fallbeispiel:

„Hund anmelden“ datengetrieben optimieren



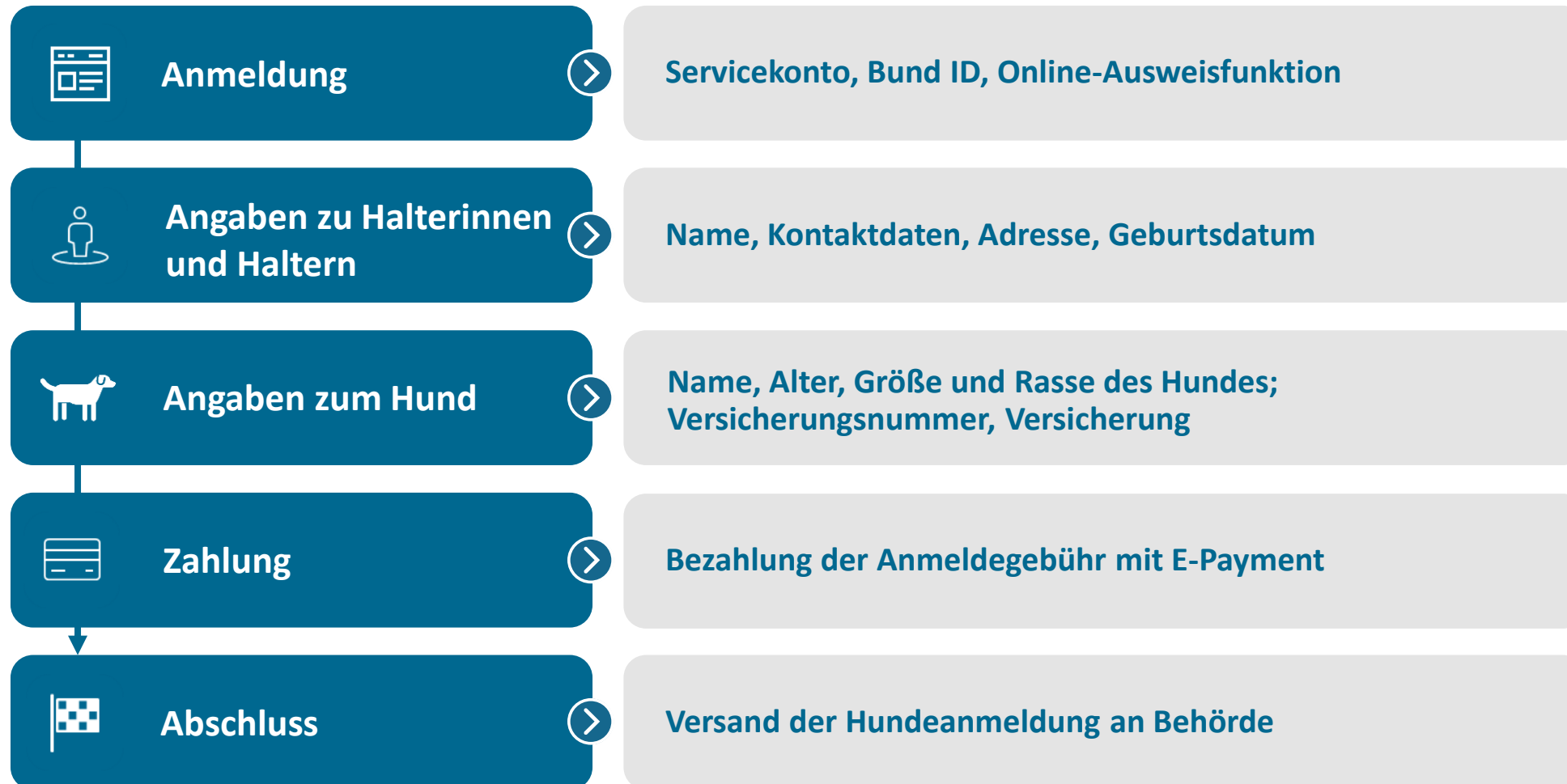
In der folgenden Fallstudie durchlaufen wir den Prozess der Nutzungsdatenanalyse von Online-Diensten

Ablauf Fallstudie



In dem Online Dienst „Hund anmelden“ können Bürgerinnen und Bürger Ihre Hunde anmelden und in das Hunderegister eintragen

Einführung Online-Dienst

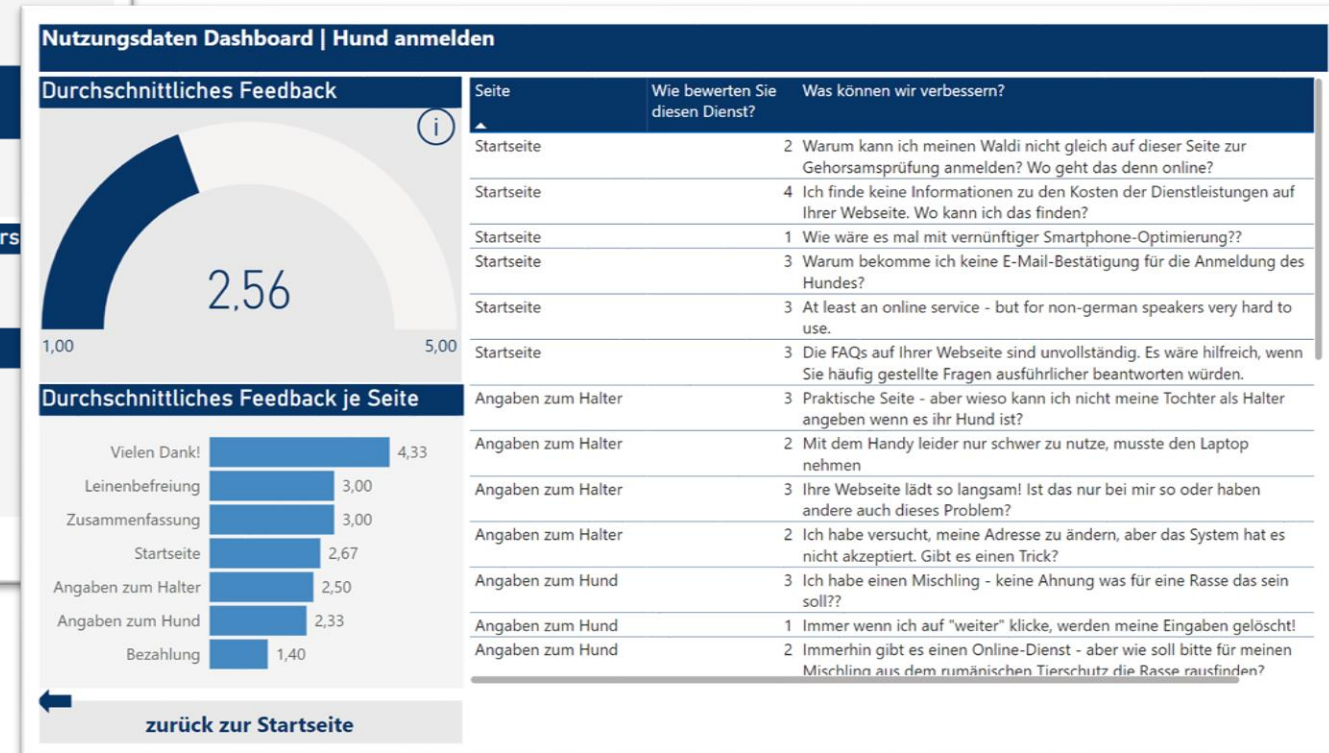
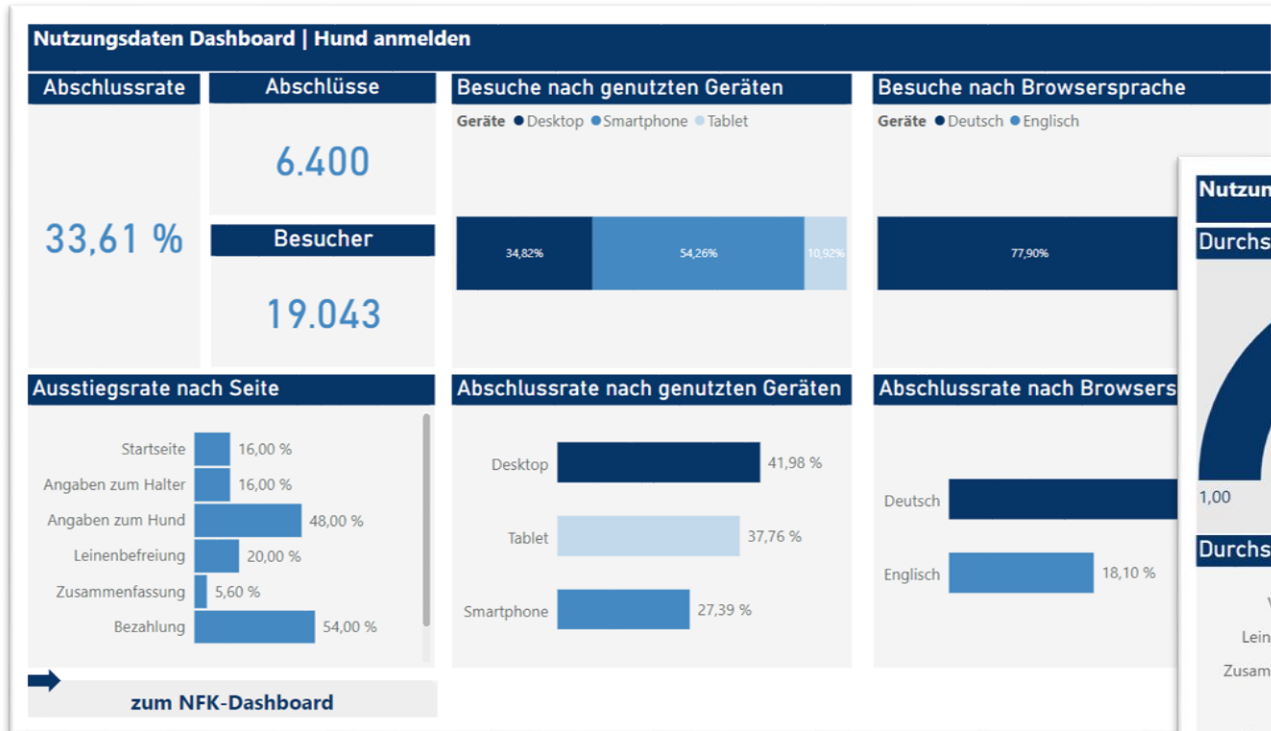


Die Dashboards zeigen Nutzungsdaten und Feedback der Bürgerinnen und Bürger

Einführung Dashboard



Link zum Dashboard



Identifizieren Sie im Team mithilfe des Dashboards die Verbesserungspotentiale des Online-Dienstes

Zugriff auf Dashboard und Leitfragen



Link zum: **Dashboard**



Alternativ:
<https://tinyurl.com/mrumt7fy>



Link zu den: **Leitfragen**



Alternativ: www.menti.com
Code: 5366 8800

Optional: **In Tandems
arbeiten**



Die Nutzungsdatenanalyse kann die Wirksamkeit und Akzeptanz von Online-Diensten verbessern und bedient zudem regulatorische Anforderungen und Informationsbedarfe

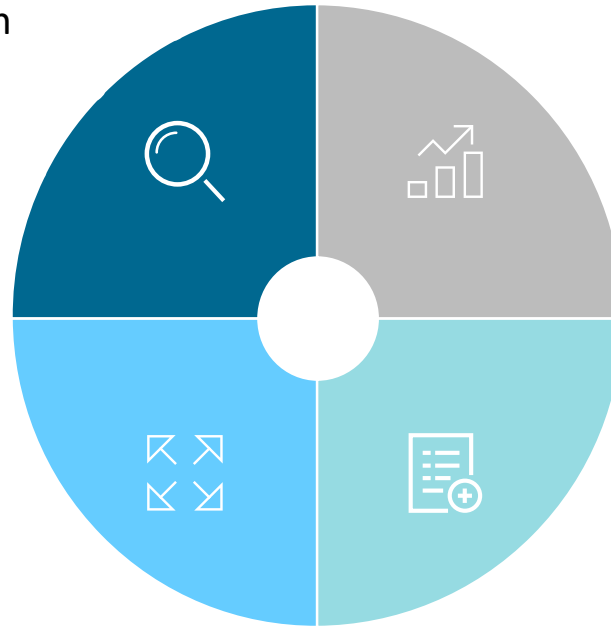
Vorteile Nutzungsdatenanalyse

Wirksamkeit messen und steigern

Die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen benötigt Zeit und Geld – nur wenn Online-Dienste auch genutzt werden, sind diese Ressourcen effizient eingesetzt

Regulatorische Anforderungen erfüllen

Ob SDG-Verordnung, zentrale Statistikkomponenten oder Steuerungsindikatoren – die Erhebung von Nutzungsdaten ist oftmals vorgeben



Online-Dienste datenbasiert optimieren

Nutzungsdaten geben einen schnellen Einblick, wo die Nutzungshürden eines Online-Dienstes liegen – und können genutzt werden, um die Schwachstellen systematisch zu beheben

Transparenz über Nutzung ermöglichen

Das Interesse an der Nutzung von Online-Diensten steigt. Ein Online-Dienste Monitoring ist entscheidend, um die Informationsbedarfe zu bedienen

Die Auswertung von Nutzungsdaten ist eine gemeinschaftliche Herausforderung und bietet große Potentiale für die länderübergreifende Zusammenarbeit

Potentiale der länderübergreifenden Kooperation



Erfahrungsaustausch

Austausch zu Herausforderungen, Lösungsansätzen und Best-Practices bei der Analyse von Nutzungsdaten



Standardisierung

Definition gemeinsamer Standards für den Austausch von Nutzungsdaten – insbesondere im EfA-Kontext



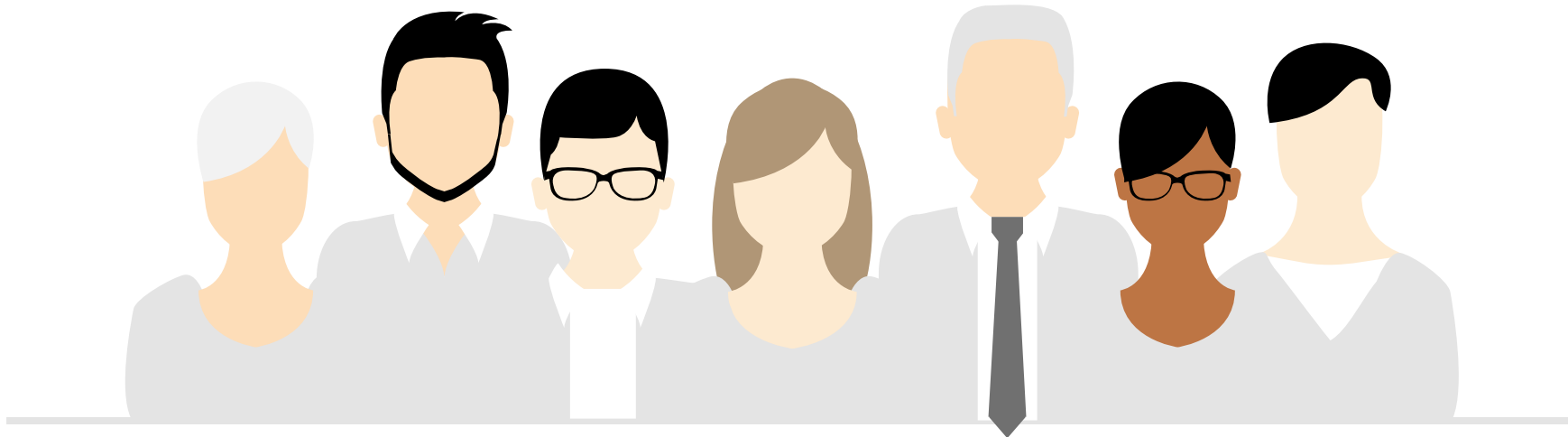
Aktive Zusammenarbeit

Bildung von Kooperationen bei Analyse-Lösungen, wie z.B. Dashboards oder Erhebungsmethoden



Haben Sie noch Fragen?

**Sind Sie an einer Community of Practice zur
länderübergreifenden
Zusammenarbeit zur Nutzungsdatenanalyse interessiert?**



Machen Sie mit!

Schicken Sie uns Ihre Kontaktdaten
an digital.first@sk.hamburg.de



Danke



**für Ihre
Aufmerksamkeit.**