

Agenda

Bitkom AK Usability & User Experience – Hurra, das OZG ist umgesetzt! Sind wir wirklich am Ziel einer Bürger:innen-orientierten Digitalisierung angekommen? - Was sind eventuelle Optimierungspotenziale?

19. Oktober 2022, 13:00 – 17:00 Uhr

Smart Country Convention

hub27 Berlin, Messegelände Berlin, Jafféstraße 2, 14055 Berlin

Raum Gamma 9

Hintergrund der Sitzung:

Das OZG ist offiziell fertig und erfolgreich ausgerollt. Oder vielleicht doch noch nicht überall? Der OZG “Booster” bzw. das OZG 2.0 stehen vor der Tür und die Herausforderungen sind offensichtlich immer noch da: Wie können wir eine Digitalisierung schaffen, die für die Bürgerinnen und Bürger wirklich nützlich, effektiv, effizient und am Ende sogar attraktiv ist?

Nicht zufällig ist das die Definition von User Experience. In diesem Workshop wollen wir nach einigen Impulsvorträgen über die aktuelle Lage sprechen und diskutieren und herausfinden, was wir tun können, um noch schneller und besser digitale Verwaltungsprozesse auch tatsächlich umzusetzen.

Im Workshop werden Erfahrungsberichten, Best Practices und Use Cases vorgestellt, die im Spannungsfeld von Usability & User Experience / Digital Design auf der einen Seite, sowie OZG und Verwaltungsdigitalisierung auf der anderen Seite Einblicke und Ausblicke zum Thema geben.

Bitkom e.V.

Dr. Frank Termer
Bereichsleiter Software

T +49 30 27576-232
f.termer@bitkom.org

Albrechtstraße 10
10117 Berlin

Präsident
Achim Berg

Hauptgeschäftsführer
Dr. Bernhard Rohleder

Programmübersicht

- ab 12:30 Begrüßungskaffee und Networking
- Top 1 13:00 Begrüßung, Vorstellen der Agenda und Einführung ins Thema**
Vorstand des AK Usability & User Experience
- Top 2 13:20 Menschzentrierung. Das neue, inhaltsleere Buzzword der öffentlichen Verwaltung?**
Prof. Dr. Simon Nestler, Nestler UUX Consulting
- Top 3 13:50 Warum ihre digitalen Verwaltungsprozesse nicht nutzerzentriert sind und was Sie dagegen tun können: Total Design**
Simone Carrier, PwC
- Top 4 14:20 UX im Netz der Gesetze und Vorgaben**
Prof. Dr. Ronald Hartwig, untrouble
- 14:50 Kaffeepause und Networking
- Top 5 15:20 Onlinezugangsgesetzes (OZG) in der BA - „Umsetzung, Usability, Nutzungsquote“ - Danach ist davor, denn es geht weiter**
Ingo Engelhardt, Bundesagentur für Arbeit
- Top 6 15:50 Launching Germany4Ukraine.de – Umsetzung einer nutzerzentrierten Plattform in 10 Tagen im Auftrag des Bundesministeriums des Innern und für Heimat**
Solvejg Beyer-Gerlinger,]init[AG für digitale Kommunikation
- Top 7 16:20 Diskussionsrunde „Hurra, das OZG ist umgesetzt!“**
Moderation: Vorstand des AK Usability & User Experience
- Top 8 16:45 Feedback, Neues aus dem Arbeitskreis und Verabschiedung**
Moderation: Vorstand des AK Usability & User Experience
- 17:00 Ende der Veranstaltung

Ein ausführliches Programm ist auf den Folgeseiten zu finden

ausführliches Programm

ab 12:30 Begrüßungskaffee und Networking

Top 1 13:00

Begrüßung, Vorstellen der Agenda und Einführung ins Thema

Vorstand des AK Usability & User Experience

Top 2 13:20

Menschzentrierung. Das neue, inhaltsleere Buzzword der öffentlichen Verwaltung?

Prof. Dr. Simon Nestler, Nestler UUX Consulting

Während wir UUX-Expert*innen vor drei bis fünf Jahren noch für die Anwendung der Prinzipien der menschenzentrierten Gestaltung im öffentlichen Sektor werben mussten, ist plötzlich alles nutzer*innenorientiert und bürger*innenzentriert - kurzum: menschenzentriert. Aber stimmt das wirklich? Wie gut werden Prozesse, Methoden und Metriken des HCD im Jahr 2022 von Bundesbehörden, Landesbehörden und Kommunen in den konkreten Arbeitsalltag integriert? Und wie groß ist eigentlich die Gefahr, dass „Menschzentrierung“ zum nächsten großen Hype wird, der am Ende in einem kläglichen „ab sofort werden ein bisschen mehr an die Menschen denken“ mündet - statt in einem knallharten Durchdeklinieren aller einschlägigen Metriken?

Top 3 13:50

Warum ihre digitalen Verwaltungsprozesse nicht nutzerzentriert sind und was Sie dagegen tun können: Total Design

Simone Carrier, PwC

Nutzerzentrierung ist in aller Munde. In Laboren werden Prototypen getestet und trotzdem sind die Lösungen häufig nicht so, dass die Menschen, die den Dienst nutzen oder bereitstellen, ein gutes Nutzererlebnis - eine positive User Experience - haben. Was wäre, wenn wir Nutzerzentrierung ernst nehmen, und nicht nur Prototypen, sondern auch Services, Organisationen und sogar Gesetze nutzerzentriert gestalteten?

In dem inspirierenden Vortrag werden wir praktische Beispiele und konkrete Maßnahmen vorstellen, wie die Digitalisierung gelingt - wahrhaftig nutzerzentriert. Eine der renommiertesten Service Designerinnen Deutschlands und Senior Managerin bei PwC lädt Sie ein auf eine Reise in die Welt des Total Design.

Top 4 14:20

UX im Netz der Gesetze und Vorgaben

Prof. Dr. Ronald Hartwig, untrouble

Kreative Prozesse können im Umfeld der öffentlich rechtlichen Aufgabenträger oft nicht wie gewohnt agieren. Die späteren Nutzenden sind nicht zusammen mit einem freien Auftraggeber eine kreative Quelle des Service- und UX-Designs. Stattdessen kommen Rahmenbedingungen dazu. Gesetzliche Vorgaben (Datenschutz und OZG, EGovG und viele andere Gesetze) sagen, was erlaubt oder was auch überhaupt gewünscht ist. Dazu kommt ein deutlich prominenterer Aspekt Barrierefreiheit.

Wie kann/soll/muss User Experience Design in so einem Umfeld funktionieren?

14:50 Kaffeepause und Networking

Top 5 15:20

Onlinezugangsgesetzes (OZG) in der BA - „Umsetzung, Usability, Nutzungsquote“ - Danach ist davor, denn es geht weiter

Ingo Engelhardt, Bundesagentur für Arbeit

Die Bundesagentur für Arbeit (BA) wird zum Ende des Jahres 2022 alle E-Services aus dem Online-Zugangsgesetz durchgängig digitalisiert zur Verfügung stellen, womit die BA einen weiteren großen Schritt auf dem Weg zur Digitalen Behörde geht.

Konzentriert hat die BA darauf hingearbeitet, alle 67 im Kontext des OZG definierten Leistungsobjekte mit einer hohen Nutzerfreundlichkeit umzusetzen.

Aber auch unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben wir dabei nicht vergessen. Online heißt eben nicht, dass hinter der Fassade der Vorgang abbricht und auf konventionelle Art die Bearbeitung erfolgt. Online heißt, dass die eingegangenen Informationen (Anträge, Anlagen, Widersprüche, etc.) auch für integrierte Lösungen der Mitarbeiterschaft genutzt werden, sich also durchgängige Bearbeitungen ergeben.

Dies ist noch nicht bei allen Leistungen und Verfahren gegeben. „Danach ist auch davor“, denn viele Prozesse und Verfahren müssen noch ausgestaltet werden, damit sich eine durchgängige Ende zu Ende Bearbeitung erschließt.

Top 6 15:50

Launching Germany4Ukraine.de – Umsetzung einer nutzerzentrierten Plattform in 10 Tagen im Auftrag des Bundesministeriums des Innern und für Heimat

Solvejg Beyer-Gerlinger,]init[AG für digitale Kommunikation

Krisen prägen unsere Zeit. Wenn es um die Entwicklung interaktiver Systeme geht, wird User Experience als Sparmaßnahme gesehen, weil es augenscheinlich nicht essenziell ist und zu viel Zeit kostet.

Gerade wenn Projekte von gesellschaftlicher Bedeutung sind, wie auch viele OZG-Vorhaben, ist die Nutzerzentrierung unverzichtbar. Wir wollen mit dem Vortrag zeigen, wie es trotz Zeitdrucks möglich war, ein sehr bedeutsames Projekt nutzerzentriert umzusetzen. Wir geben einen Einblick in die Projektentstehung von Germany4Ukraine und die Faktoren, die den Projekterfolg unterstützt haben. Unter anderem wollen wir zeigen, dass durch eine pragmatische Zusammenarbeit mit Ministerien, Behörden, Ländern und Kommunen nicht nur der Projekterfolg entstand, sondern auch ein gebrauchstaugliches Produkt.

Top 7 16:20

Diskussionsrunde „Hurra, das OZG ist umgesetzt!“

Moderation: Vorstand des AK Usability & User Experience

In einer offenen Diskussionsrunde sollen die wesentlichen Erkenntnisse des Tages reflektiert und offene Fragen besprochen werden.

Dabei stehen insbesondere folgende Fragen im Fokus:

- Welche konkreten Erfahrungen haben Sie bei der Umsetzung des OZG in Bezug auf Usability und User Experience / Digital Design bisher in Projekten gemacht?
- Welche Hindernisse & welche Best Practices gibt es?
- Wie ist der Stellenwert dieser Fragestellungen und wie kann dieser sichergestellt werden?
- Wie kann eine einheitliche Bedienung über Service-Anbiatergrenzen hinweg sichergestellt werden?

Top 8 16:50

Feedback, Neues aus dem Arbeitskreis und Verabschiedung

Moderation: Vorstand des AK Usability & User Experience

Zum Abschluss der Veranstaltung soll eine Feedbackrunde durchgeführt werden. Zudem wird über Neues aus dem Arbeitskreis Usability & User Experience und über Neues aus dem Bitkom informiert.

ca. 17:00 Uhr Ende der Veranstaltung