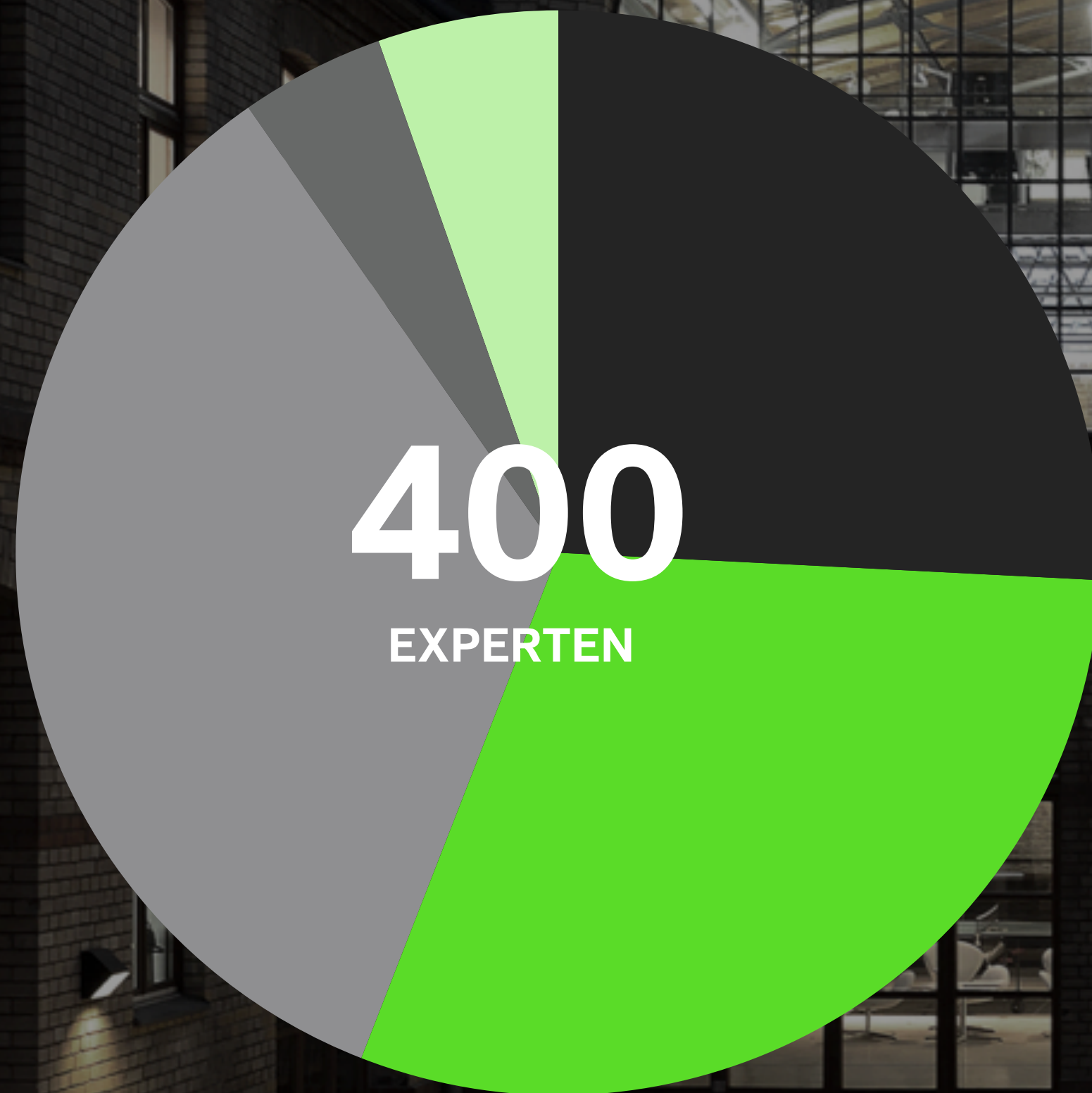


35. GSB Nutzerbeirat

**Alle reden von Digitaler Transformation:
Gemeinsam machen wir sie!**

 Berlin, 5.12.2017 Köln, 7.12.2017

Aperto auf einen Blick



Consultants,
Account Manager

UX Designer, Designer,
Creative Developer

IT Experts, Developer,
Techn. Project Manager

Strategists, Analysts, Online
Marketing Experts

Content Experts, Editors

Über 400 Fusionisten – eine dynamische Mischung aus Spezialisten und Generalisten – nehmen die Herausforderungen des digitalen Zeitalters für unsere Kunden an.

Björn Sonnenberg, M.A.

Lead UX Strategist

Bundesrat Auswärtiges Amt + Auslandsvertretungen
Bundesministerium des Innern Bundesverwaltungsamt
Deutsche Rentenversicherung Deutscher Wetterdienst
Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik
Landesregierung Schleswig-Holstein BAuA PKW Maut
Elektronische Steuererklärung

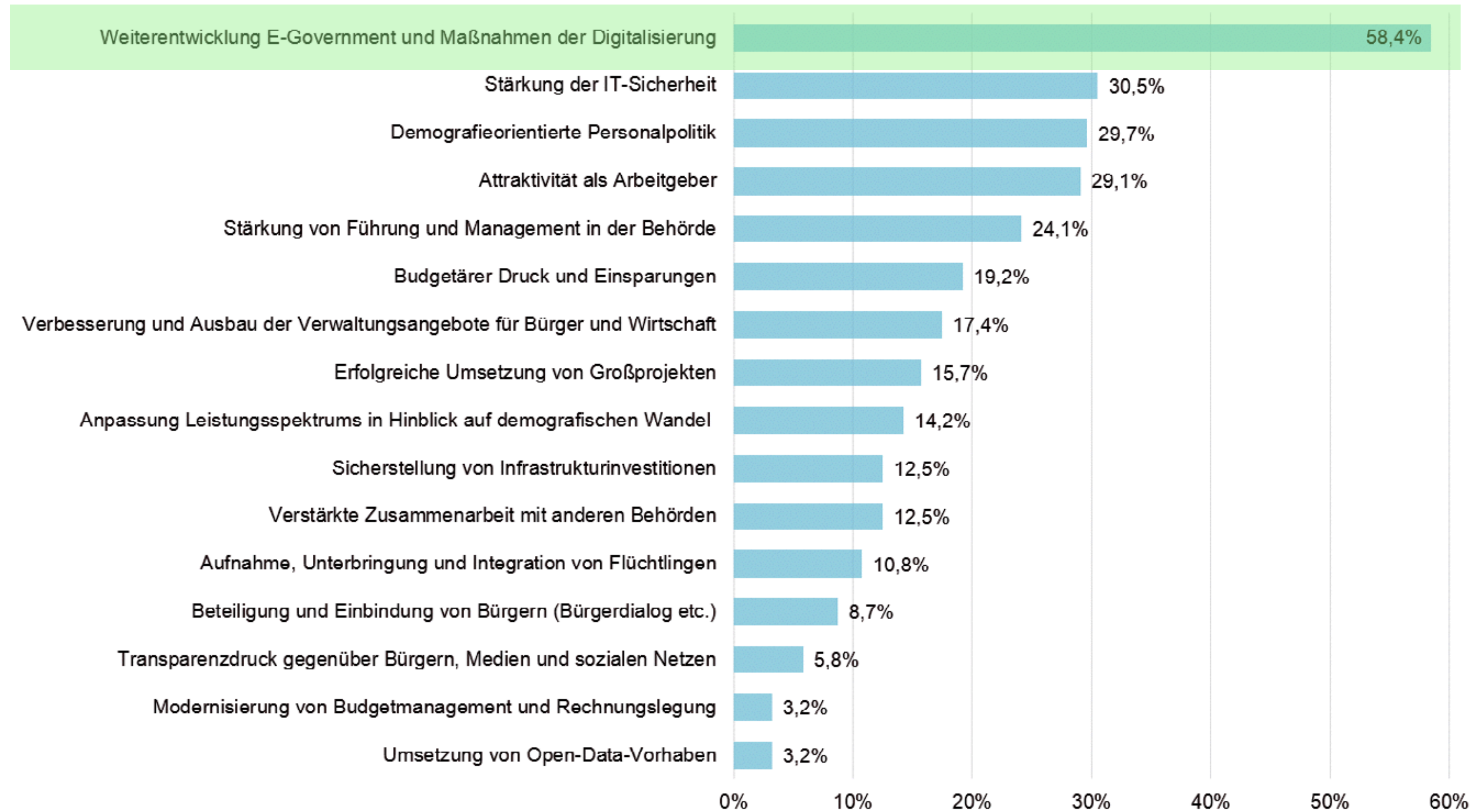
...



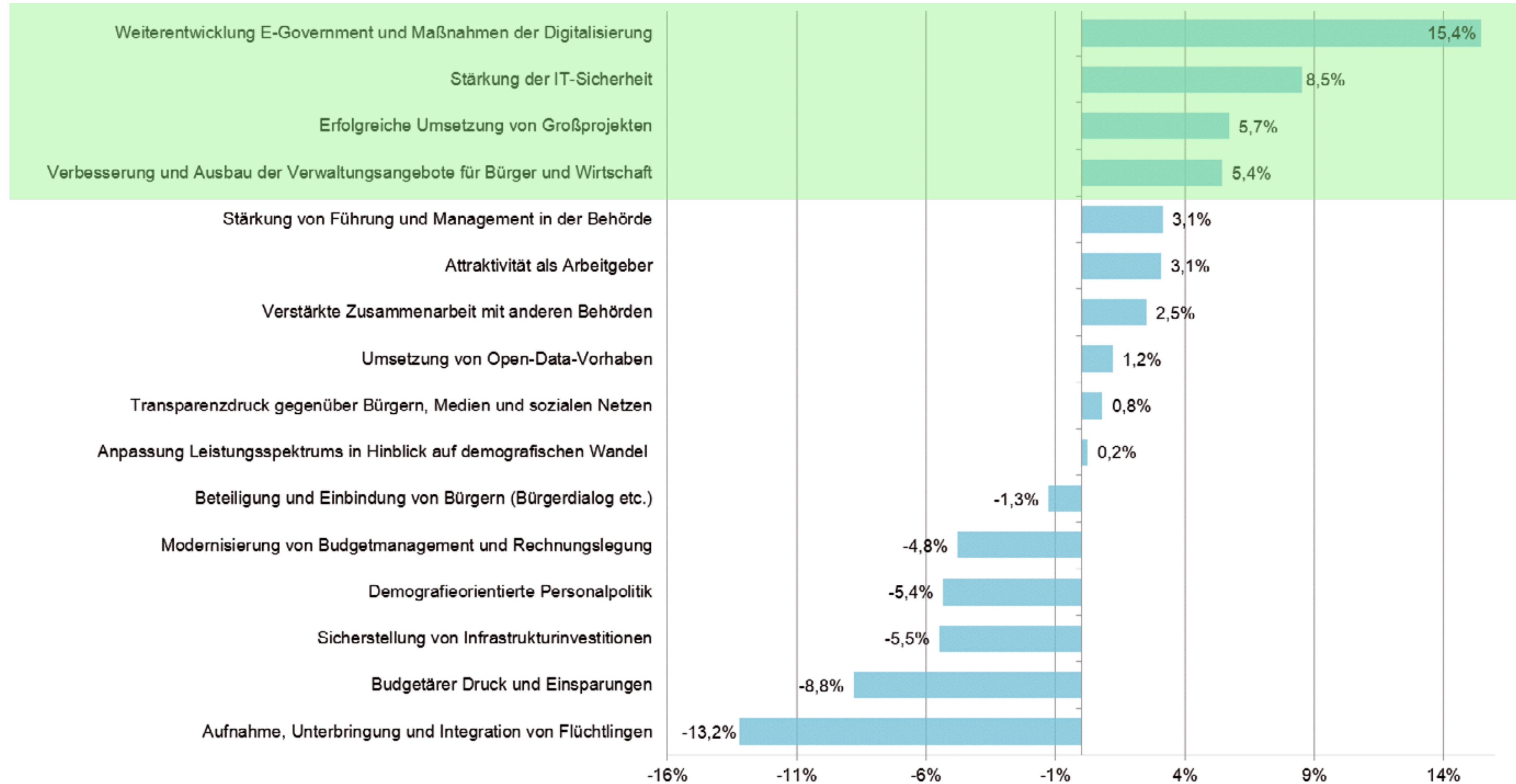
A green-tinted photograph showing a group of people gathered around an outdoor information kiosk. The kiosk has a sign that says "Information" and a small "i" icon. Several people are looking at the kiosk, and one person is pointing at the screen. The background shows trees and a clear sky.

Wo steht die Bundesrepublik in der digitalen Transformation?

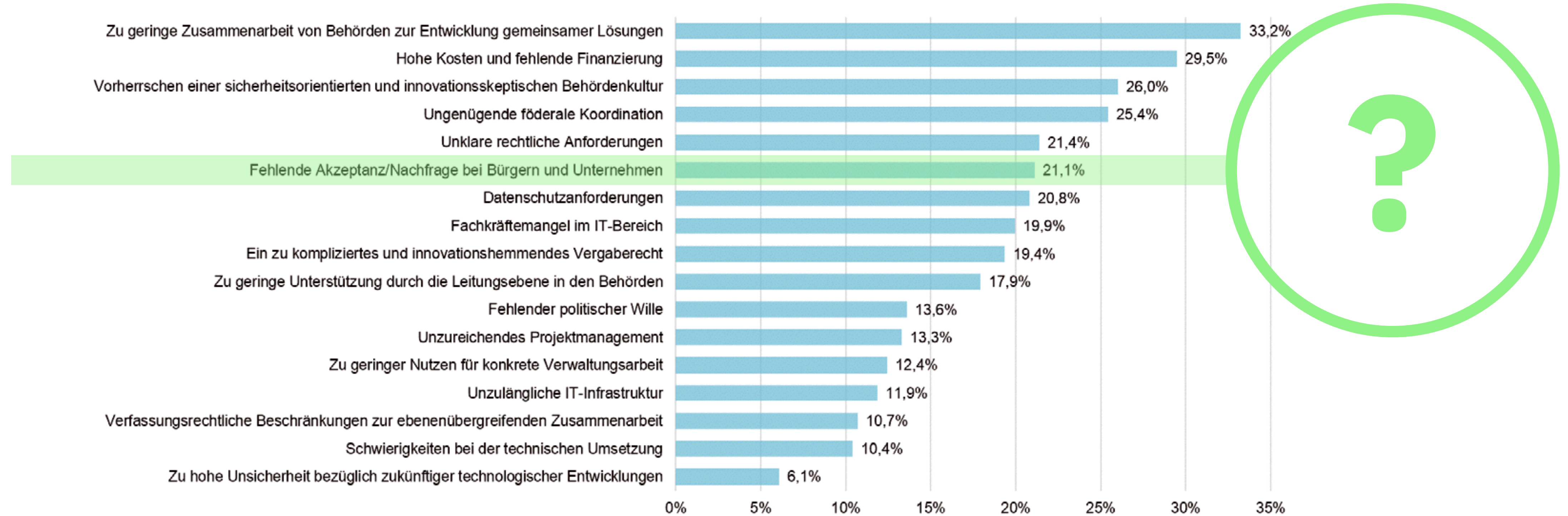
Herausforderungen aus Sicht der Verwaltung



Veränderung gegenüber 2016



Hemmnisse für die Umsetzung von E-Government



**Zufriedenheit
mit
E-Government-
Angeboten
nimmt ab:
nur 54 %
zufrieden**

HAUPTBARRIEREN FÜR DIE NUTZUNG VON E-GOVERNMENT BLEIBEN BESTEHEN



Perspektive Bürger

Unter welchen Umständen würden Sie Behörden-dienste künftig (stärker) online nutzen?

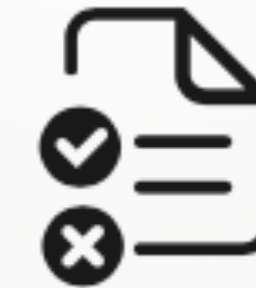
Schnellere Bearbeitung
im Vergleich zum klassischen Antrag



Geringere Gebühr
im Vergleich zum Vor-Ort-Service



Man kann den **aktuellen Status** /
Status der Bearbeitung **online abfragen**



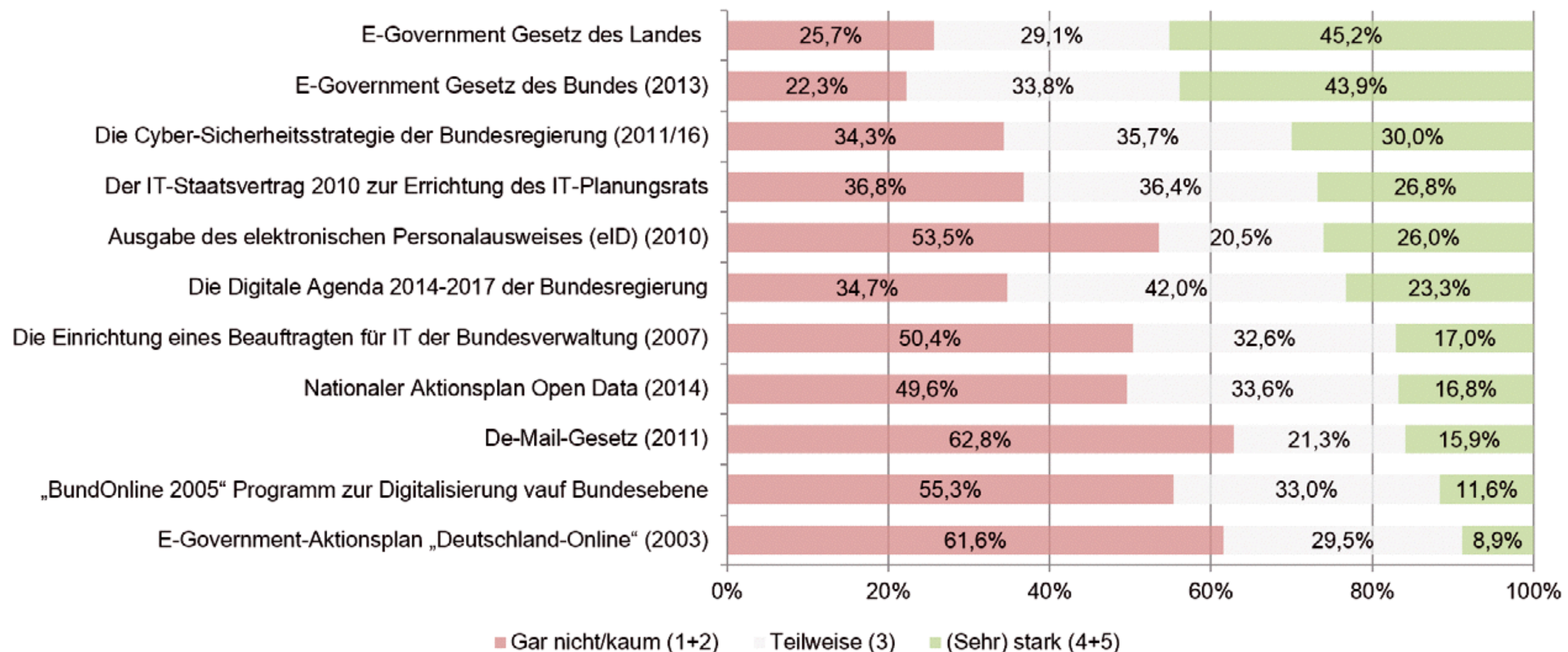
Geringerer Aufwand im Vorfeld
(z.B. leichter Zugang, Zertifikat
einfacher beantragen)



Dienste sind auf der Internetseite
der Behörde mit Suchfunktion
verlässlich auffindbar



Bekanntheit und Wirkung der Initiativen sind begrenzt





Im Vordergrund steht die Frage...

...warum **trotz vielfältiger Regierungsprogramme**, Strategien und Initiativen die Umsetzung von E-Government und Digitalisierung **bisher nur schleppend** voranschreitet und Deutschland im **internationalen Vergleich** den Anschluss zu verlieren droht.

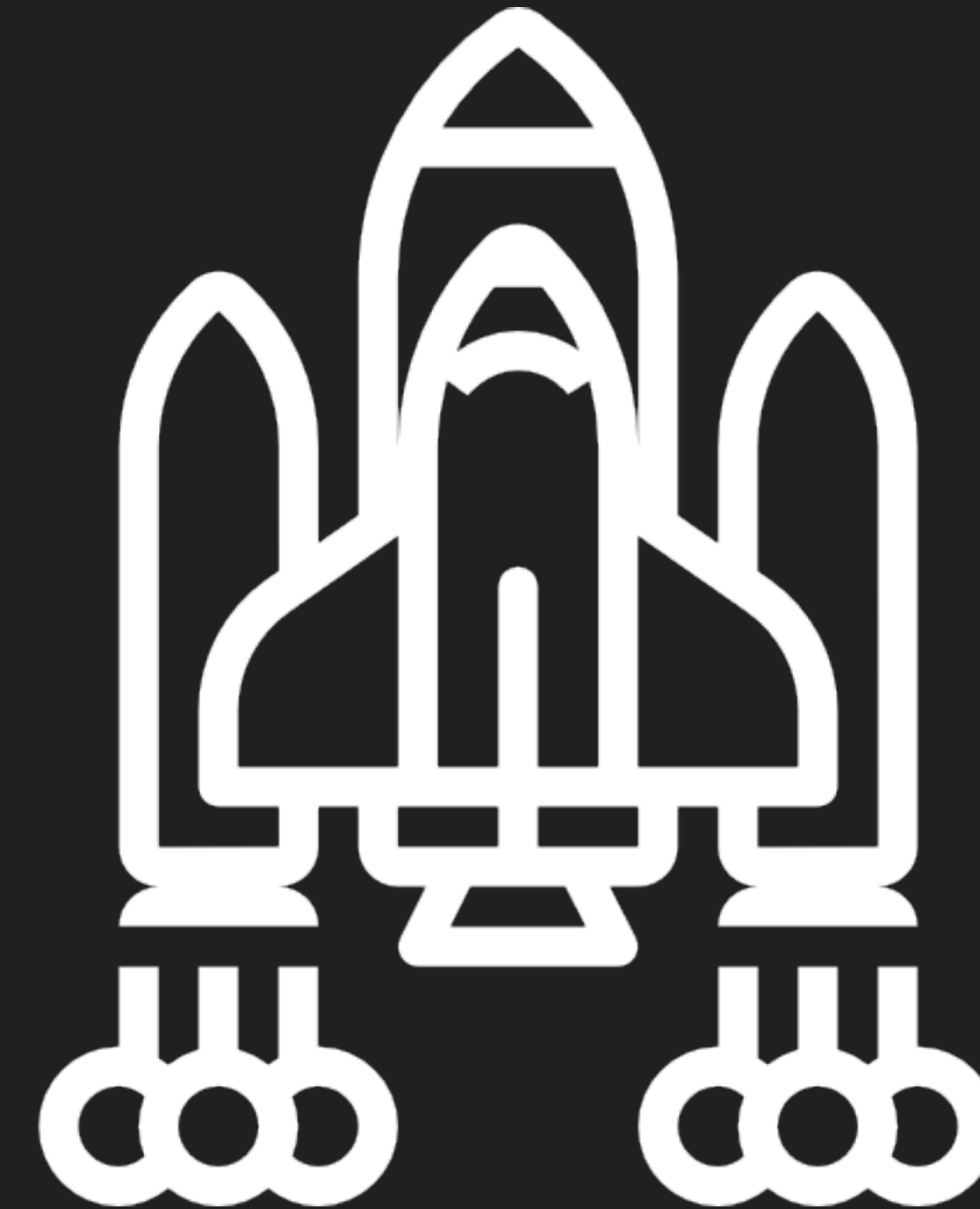


Eine mögliche Antwort ist:

postulieren \neq produzieren

Stellen Sie sich vor, alle Hemmnisse wären behoben...

- ✓ Kooperation der Behörden + föderale Koordination
- ✓ (Verfassungs-) rechtliche Anforderungen
- ✓ Mittel
- ✓ Kultur, Personal, Managementfähigkeit
- ✓ IT Infrastruktur
- ✓ Politischer Wille und Unterstützung der Leitungsebenen



Wie müsste Ihr Produkt beschaffen sein, damit es abhebt?

Das richtige Produkt verbindet Anbieter und Kunde



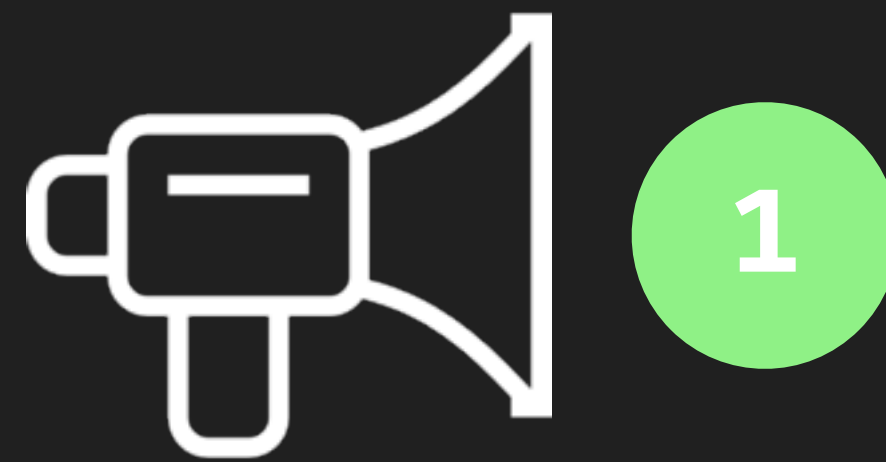
**bekannt
relevant
effizient
leicht benutzbar**

Methoden der nutzerzentrierten Produktentwicklung helfen, ein erfolgreiches Produkt zu entwickeln!



Produktsegmente im öffentlichen Sektor

E-Government



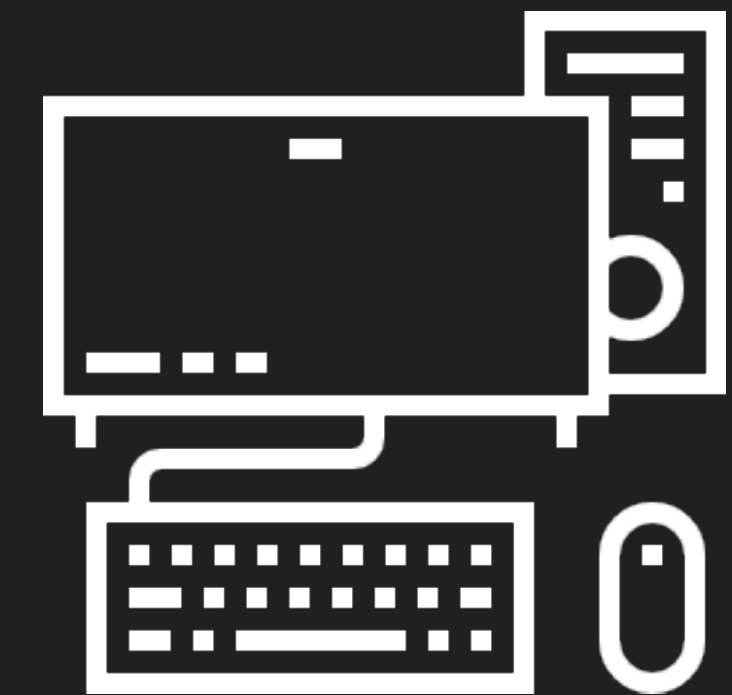
Politische Kommunikation
Kampagne



Information



Transaktion
Digitaler Service



Digitaler Arbeitsplatz

The background features three hand-drawn sketches of glasses. The leftmost glass is tall and narrow with a slight taper at the bottom. The middle glass is shorter and wider with a rounded top. The rightmost glass is similar in shape to the leftmost one but shorter. All sketches are rendered in a light, sketchy style with some shading to indicate depth.

Prinzipien und Methoden der nutzerzentrierten Produktentwicklung bei Aperto

Nutzer sind keine Hunde!



Nutzer sind eher wie Katzen!



**Mehrwert
schaffen!**

Smart Ideas
for Smarter Cities

Move your ideas forward at [ibm.com/smartercities.com](http://ibm.com/smartercities)



HBR.ORG

Harvard Business Review

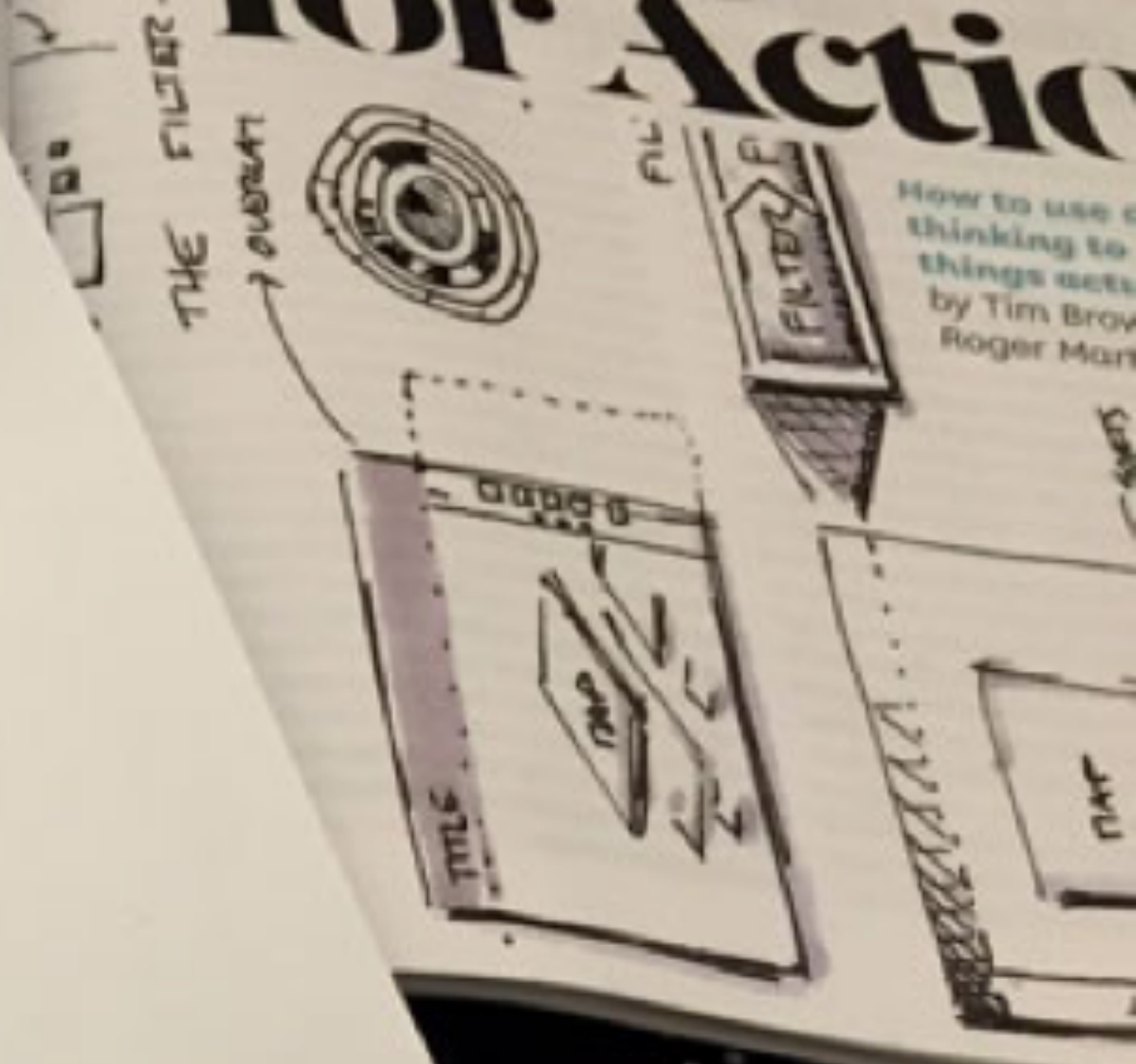
- 44 The Big Idea
The Organizational "I'm Sorry"
Maurice E. Schweitzer et al.
- 66 Risk Management
Cybersecurity: Lessons from the Pentagon
James A. "Sandy" Winnefeld Jr. et al.
- 108 Managing Yourself
How to Embrace Complex Change
Linda Brimm

THE EVOLUTION OF DESIGN THINKING

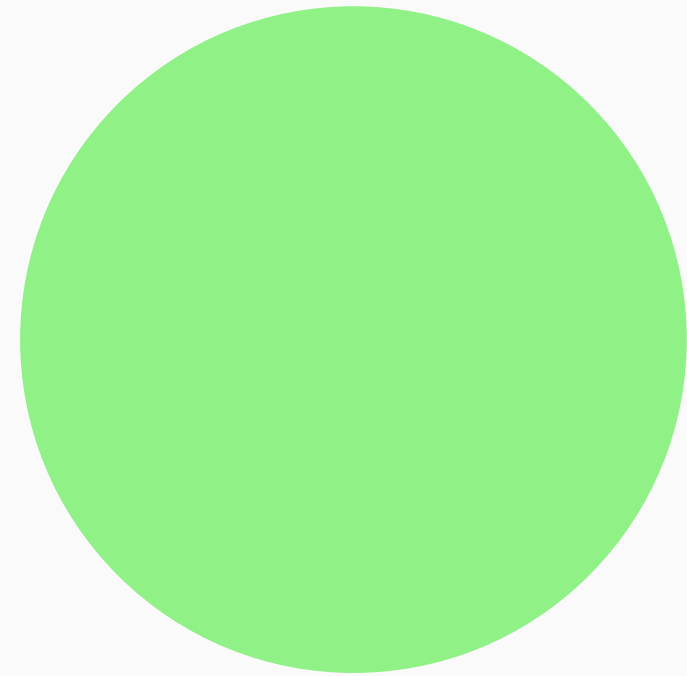
IT'S NO LONGER JUST FOR PRODUCTS. EXECUTIVES ARE USING THIS APPROACH TO DEVISE STRATEGY AND MANAGE CHANGE.
PAGE 55

lead
inn
and
inn
dem
desi

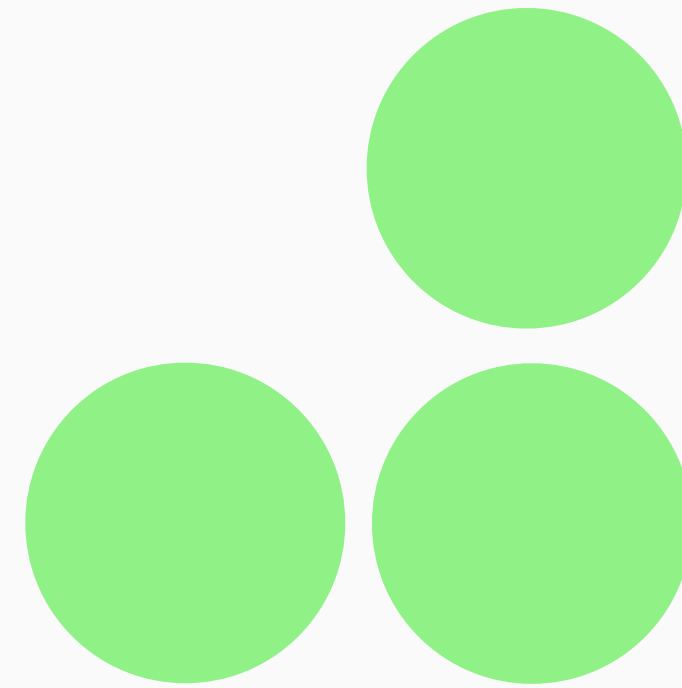
president
organization functions at
products, how it assesses
at companies today must
xity and that design can
IDEO, and Roger Martin,
Design for Action" (page
resistance from intended
use they jarringly
propose.



Design Thinking: Arbeits- und Denkweise



Fokus auf
den Nutzer

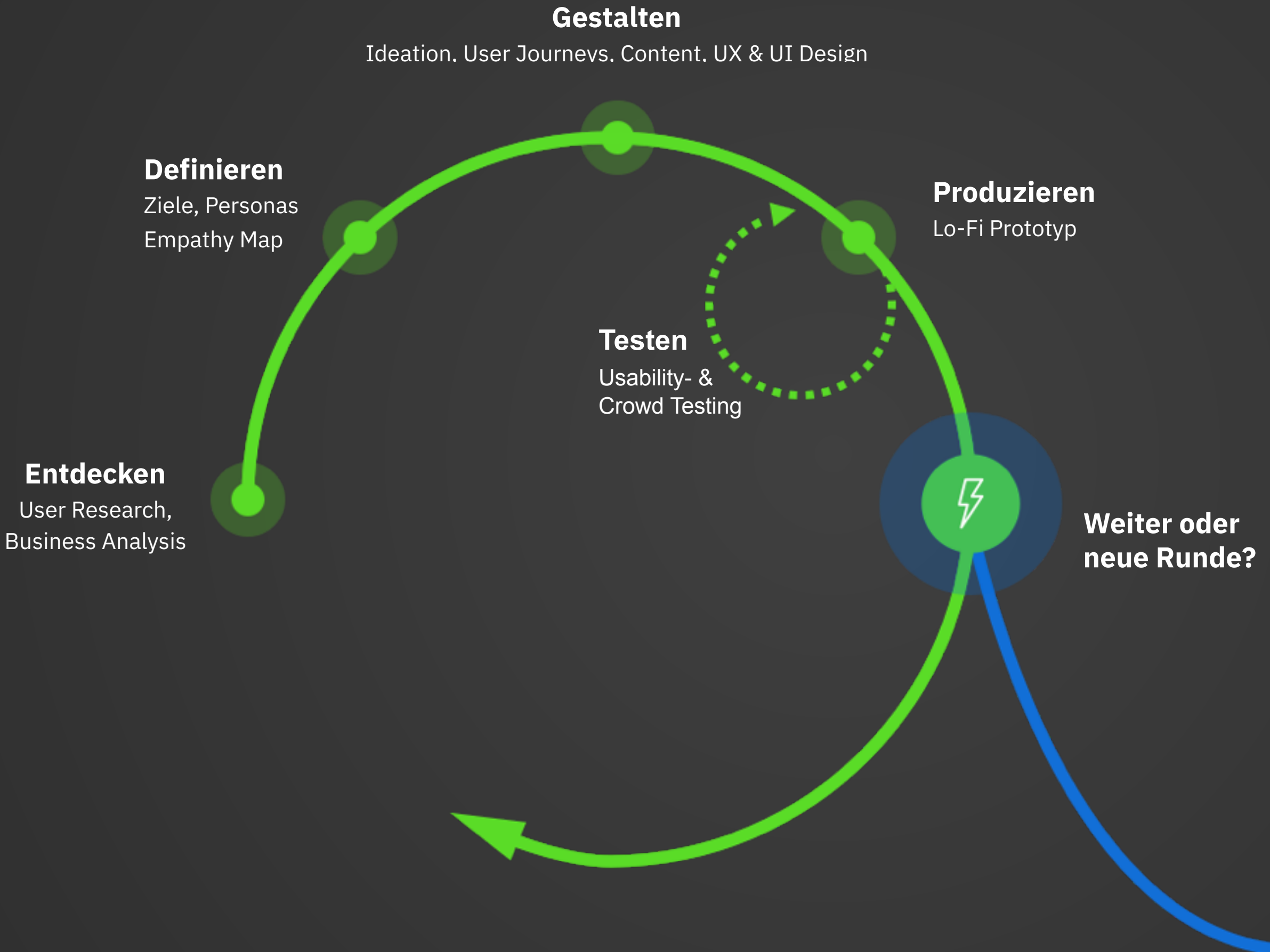


Interdisziplinäre
Teams



Permanente
Verbesserung

Prototypisch arbeiten. Fehler zulassen. Lernen.



Design Thinking: Arbeits- und Denkweisen



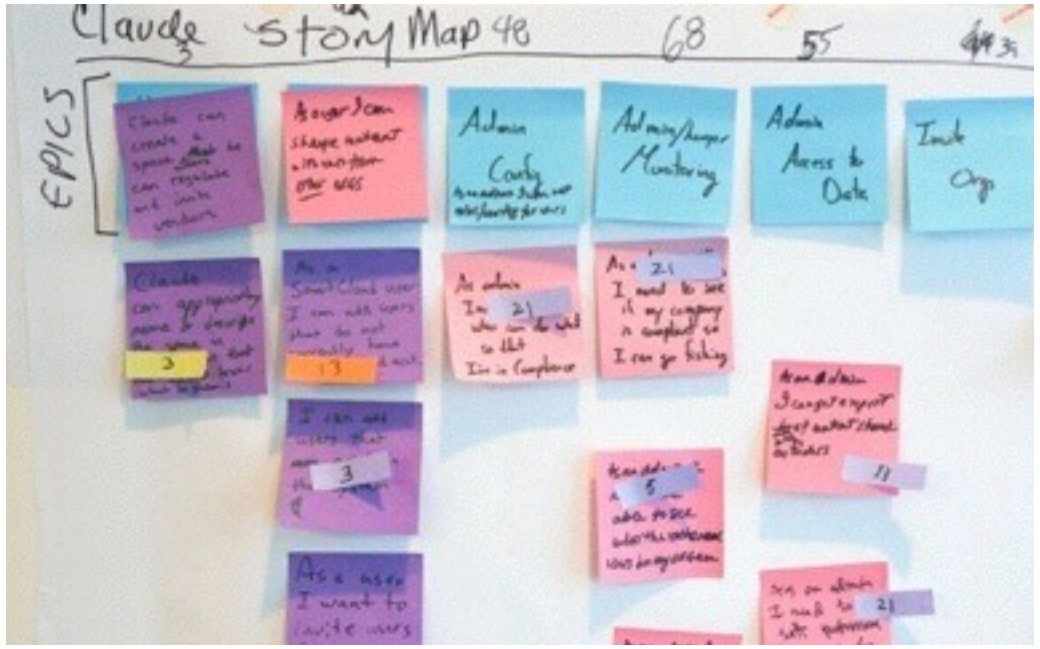
Stakeholder Map



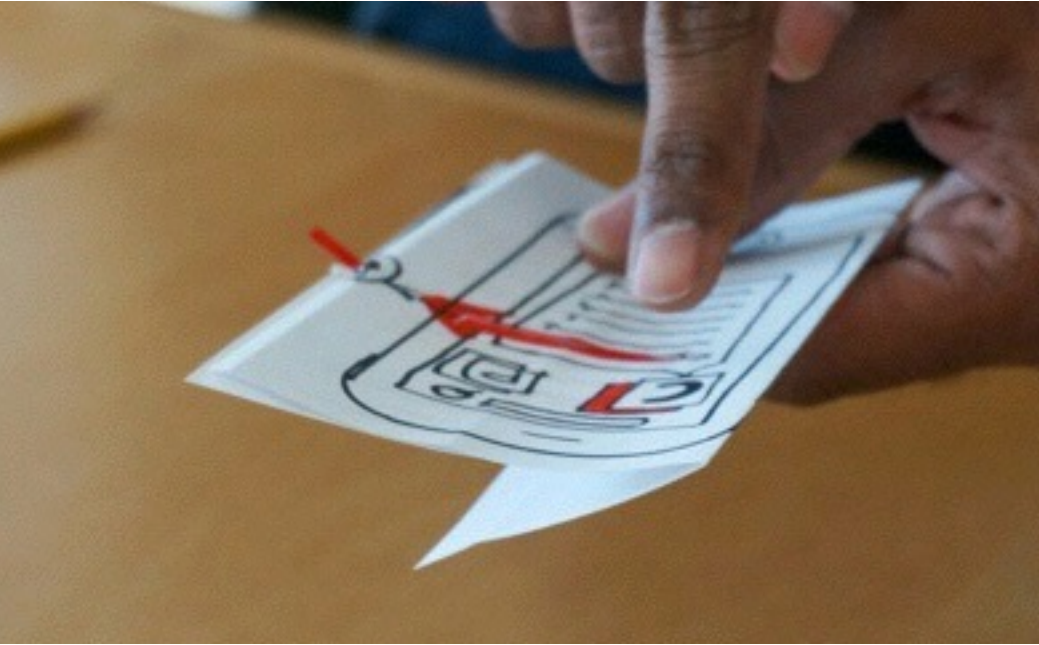
Empathy Map



Scenario Map



Story Map



Wireframe



Click-Dummy

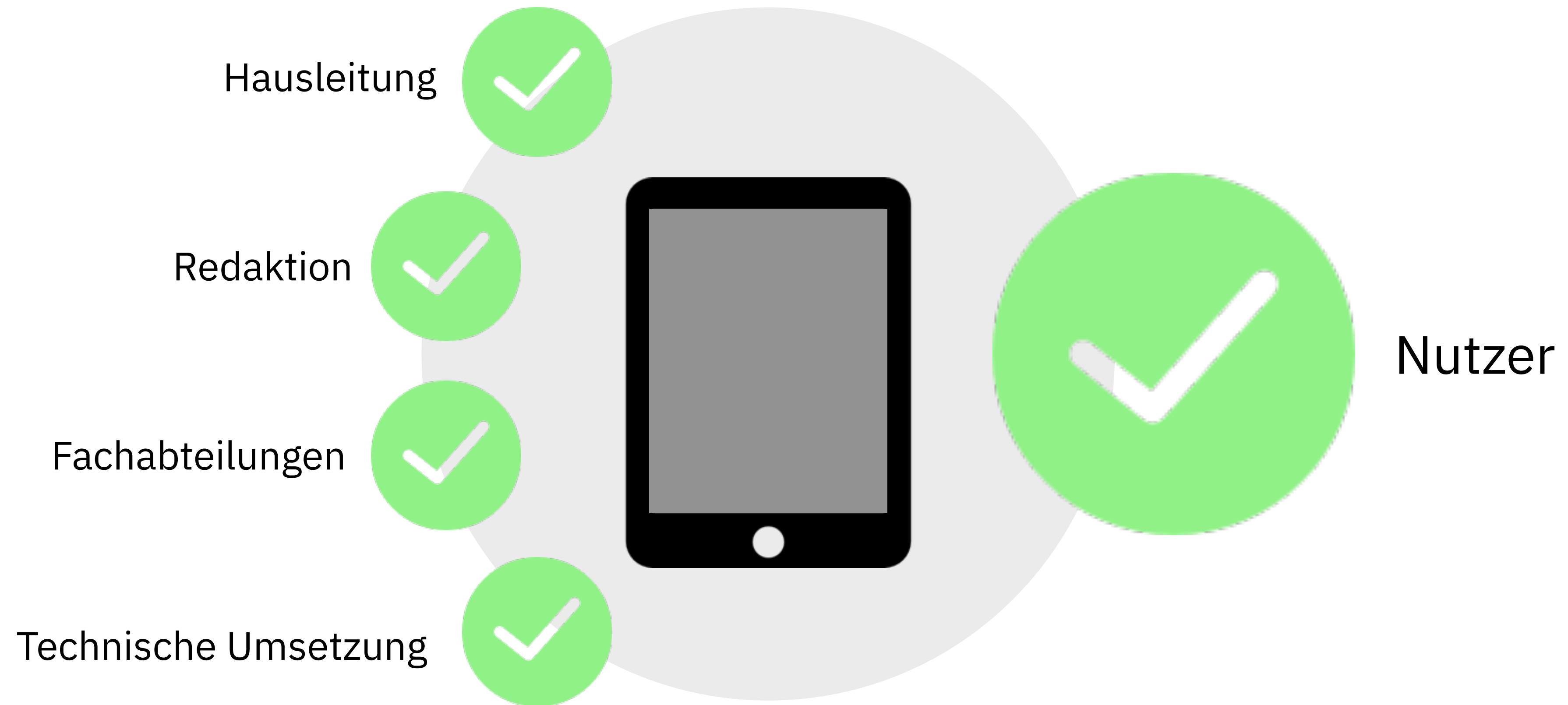


Feedback Grid



Prioritization Grid

Schnell zu anfassbaren, diskutierbaren und validierbaren Ergebnissen!



BMVG Relaunch



Von Organisation zu Kanal

BMVG.de wird zum Akteur in der eigenen Zukunftsdebatte

- Von Informationspflicht zu **digitalem Agenda-Setting**
- Regierungshandeln **bürgernah vermitteln**, **Vertrauen** stärken
- Nachweisliche Erhöhung der **Reichweite**, nachweisliche Veränderung der **Außenwahrnehmung**
- neue, packende Darstellung
- Positiver Effekt auf **Arbeitgebermarke**
- Analyse und Überarbeitung **des Contents**
- **Geräteübergreifend** nutzbar





Von der Leyen: „Gorch Fock soll weitersegeln“



Berlin, 26.01.2017. Verteidigungsministerin Ursula von der Leyen hat am 26. Januar entschieden, dass die vorläufig gestoppte Instandsetzung der „Gorch Fock“ fortgesetzt wird. Das traditionsreiche Schulschiff ist ein Aushängeschild der Deutschen Marine und soll über das Jahr 2030 hinaus zur Ausbildung des Führungsnachwuchses in Dienst bleiben.

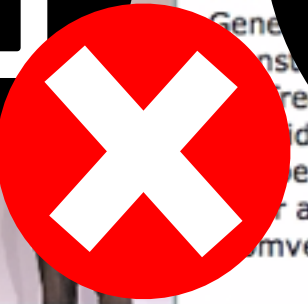
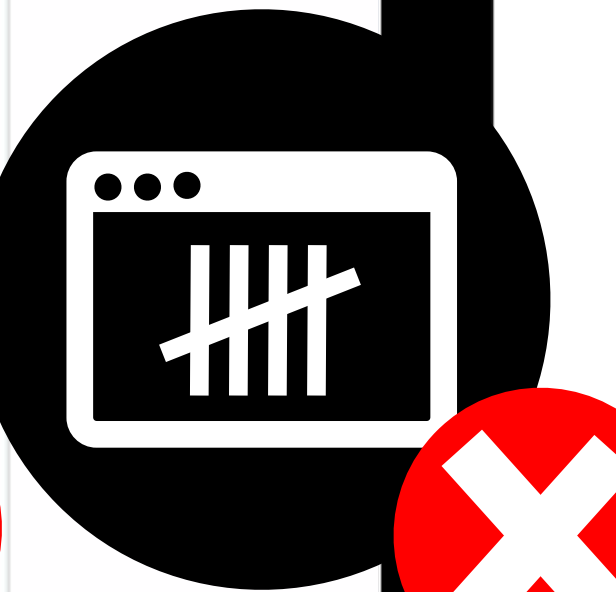
» Zum Beitrag

IM BLICKPUNKT

» Bundestag verlängert Ausbildungsunterstützung im Irak

» Cyber-Kooperation: Erste deutsch-niederländische Gespräche

Woche: Eltern Ernstfall für



Ursula von der Leyen mit der Preisträgerin Helga Maria Schmid und Laudator Joschka Fischer. (Quelle: Bundeswehr/Grauwinke)

» Zum Bericht



Was macht eine
Verteidigungsministerin
im Frieden?

Werden wir
aktuell **bedroht?**

Wie **sicher** leben wir in
Deutschland?

Wo auf dieser Welt ist die
Bundeswehr stationiert?

Warum engagieren
wir uns in **Afrika?**

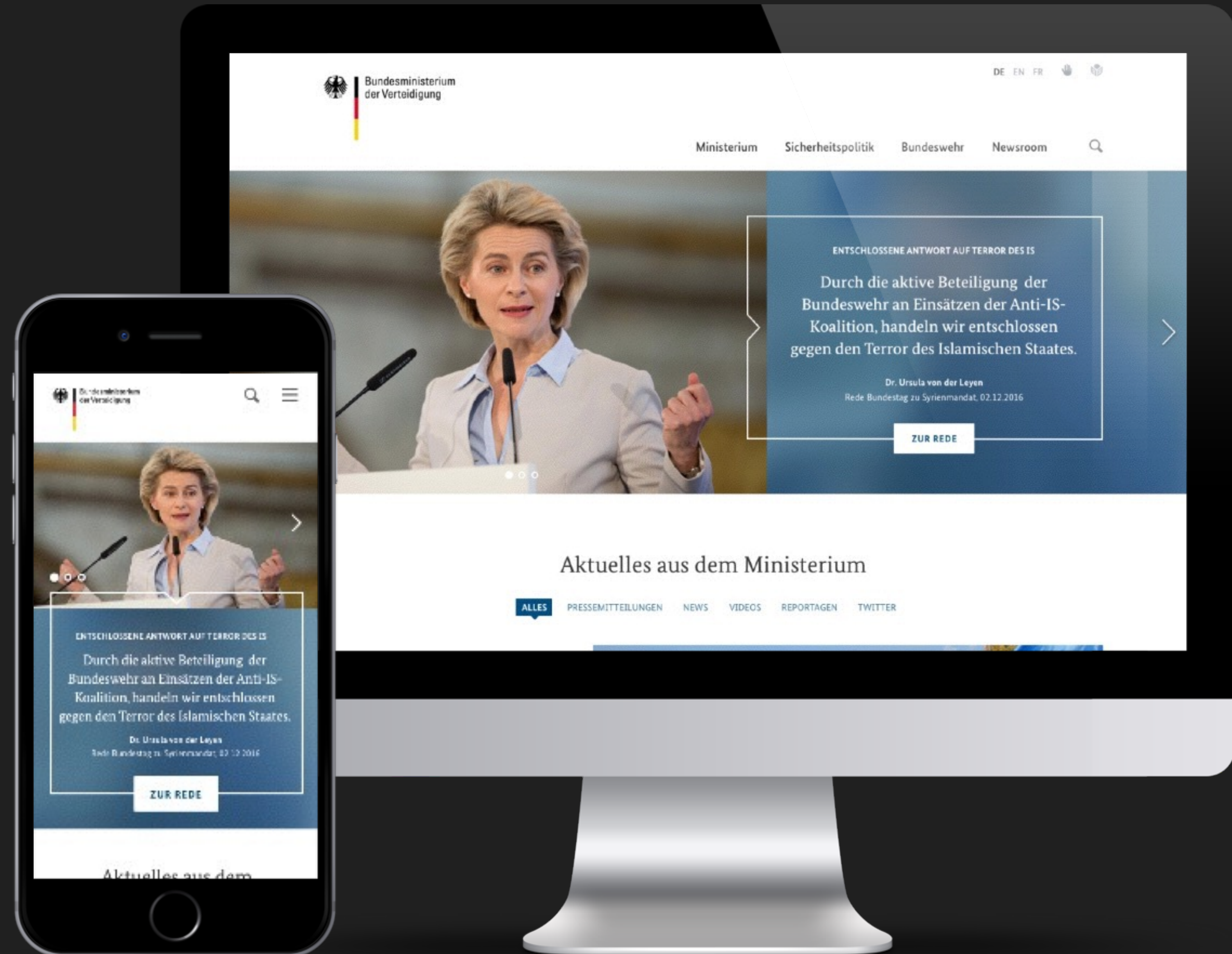


3 Ansätze zur Auswahl



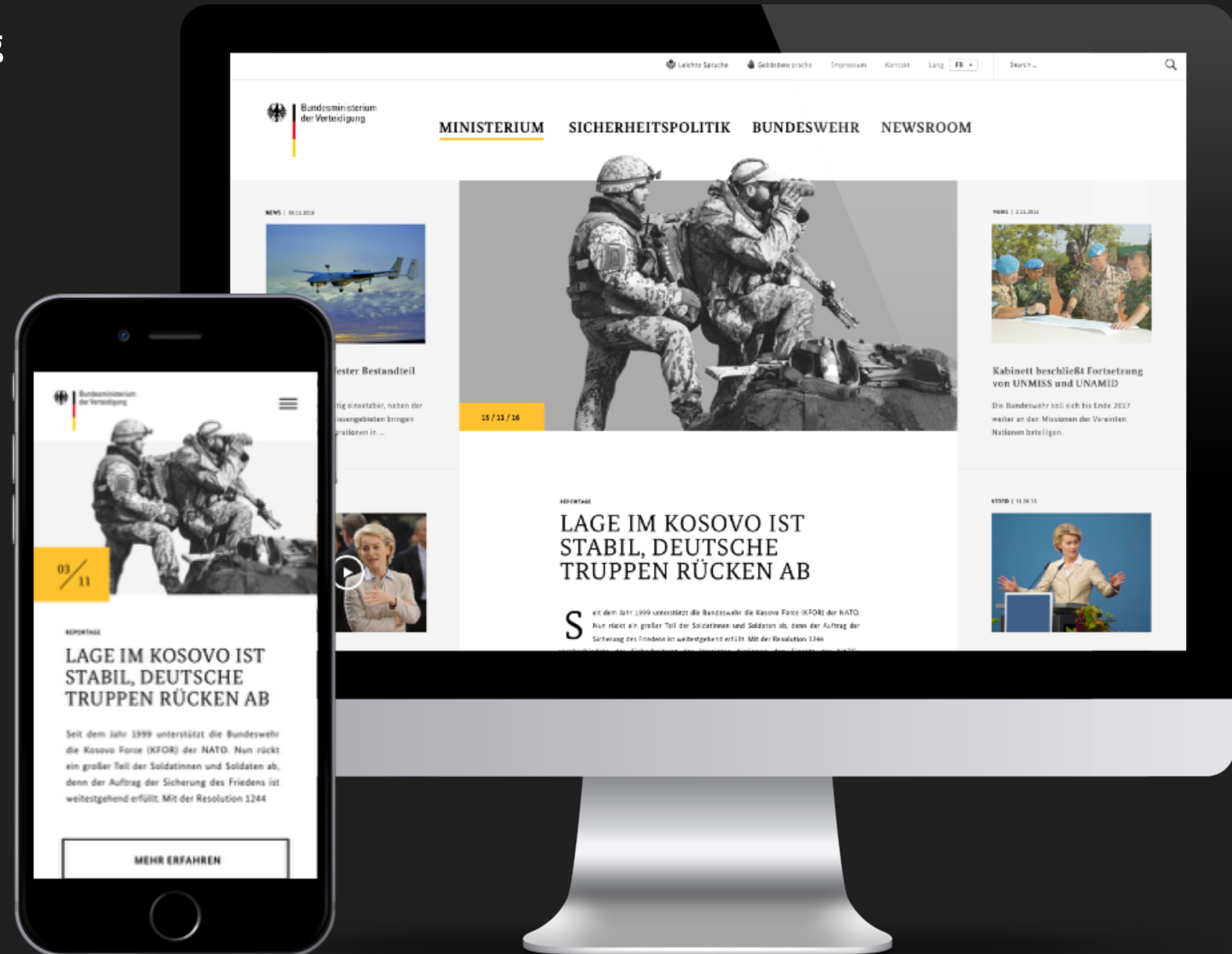
Ministerin im Fokus

Design nach Styleguide



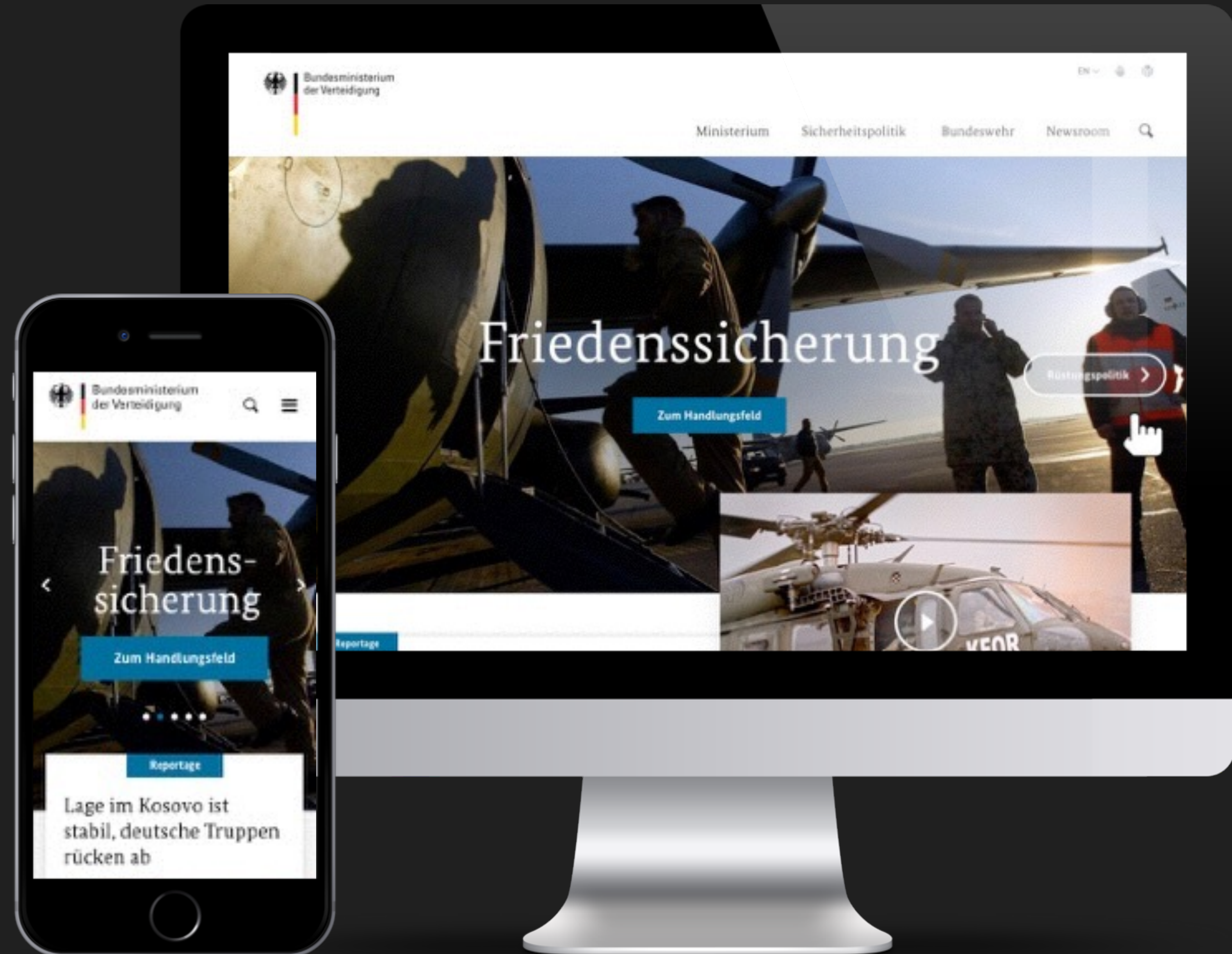
Aktuelle Berichterstattung

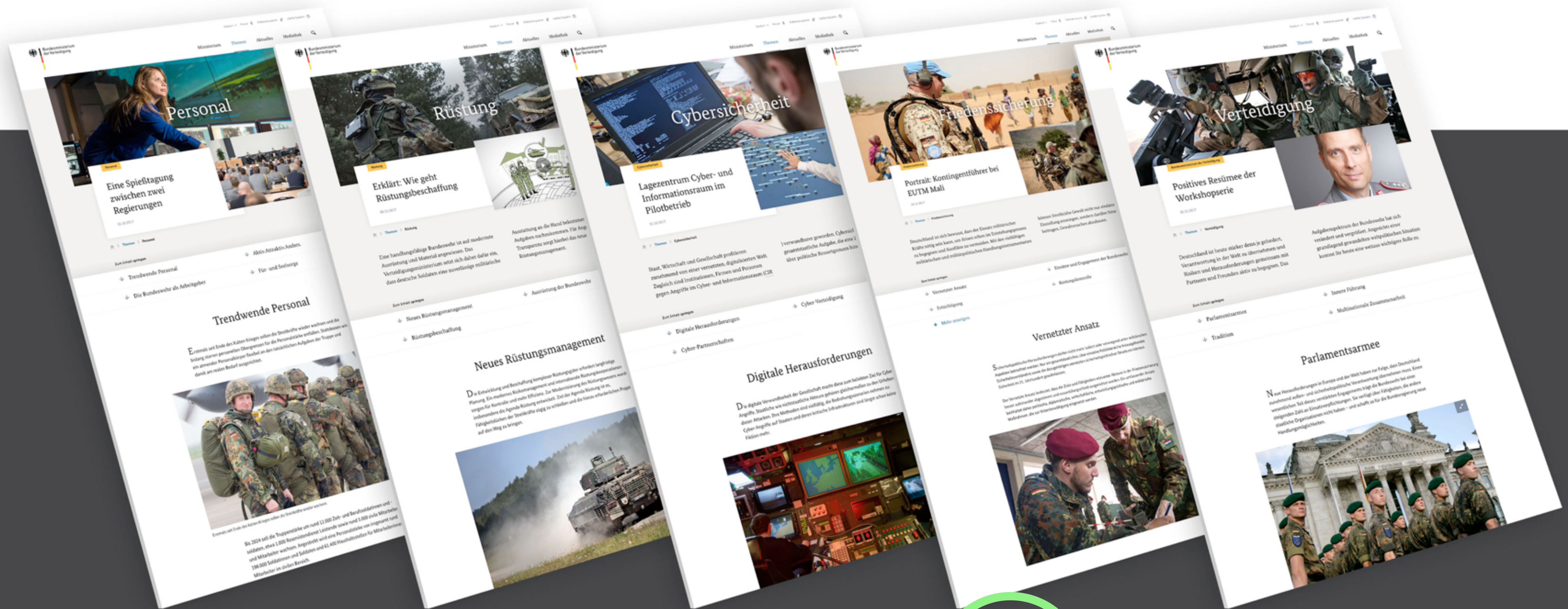
Design progressiv



Themen im Vordergrund

Design Hybrid





Themenseite
Personal

Themenseite
Rüstung

Themenseite
Cybersicherheit



Themenseite
Friedenssicherung

Themenseite
Verteidigung

Der Prototyp für Themenseiten „Friedenssicherung“ wird auf weitere Themen ausgerollt.



Friedenssicherung

Zum Thema

Entwicklungsminister Müller im Interview

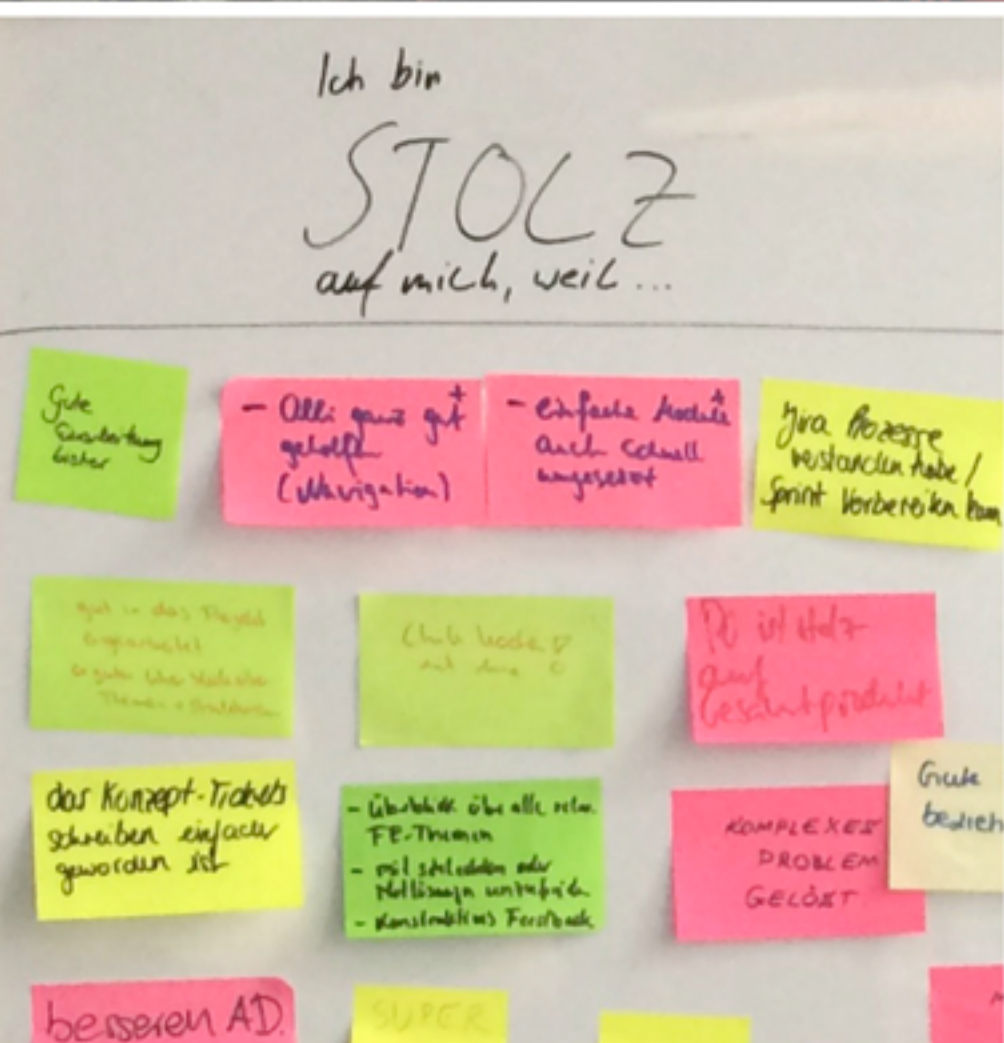
09.08.2017





Engagement in Afrika





BVA Serviceportal

Verkehrsfläche
Benutzung auf
eigene Gefahr

Eingeschränkter
Wahrscheinlich

Von Behörden-Website zu Service-Portal

Quantensprung für das BVA

- Steigerung der **Kundenzufriedenheit**
- Nachweisliche **Senkung von Service-Anfragen**
- Einfache Vermittlung der **150 Aufgaben**
- Positiver Effekt auf **Arbeitgebermarke**
- **Neue Informationsarchitektur** mit Integration des **Lebenslagenkonzeptes**
- **Neuerstellung des Contents**
- **Geräteübergreifend** nutzbar

150 Aufgaben des BVA in verschiedenen Bereichen



Zielgruppen, Lebenslagen und Use Cases bilden die neue Grundlage der Informationsarchitektur



Zielgruppen

Bundesbedienstete
Unternehmen & Organisationen
Behörden
Bürger



Lebenslagen

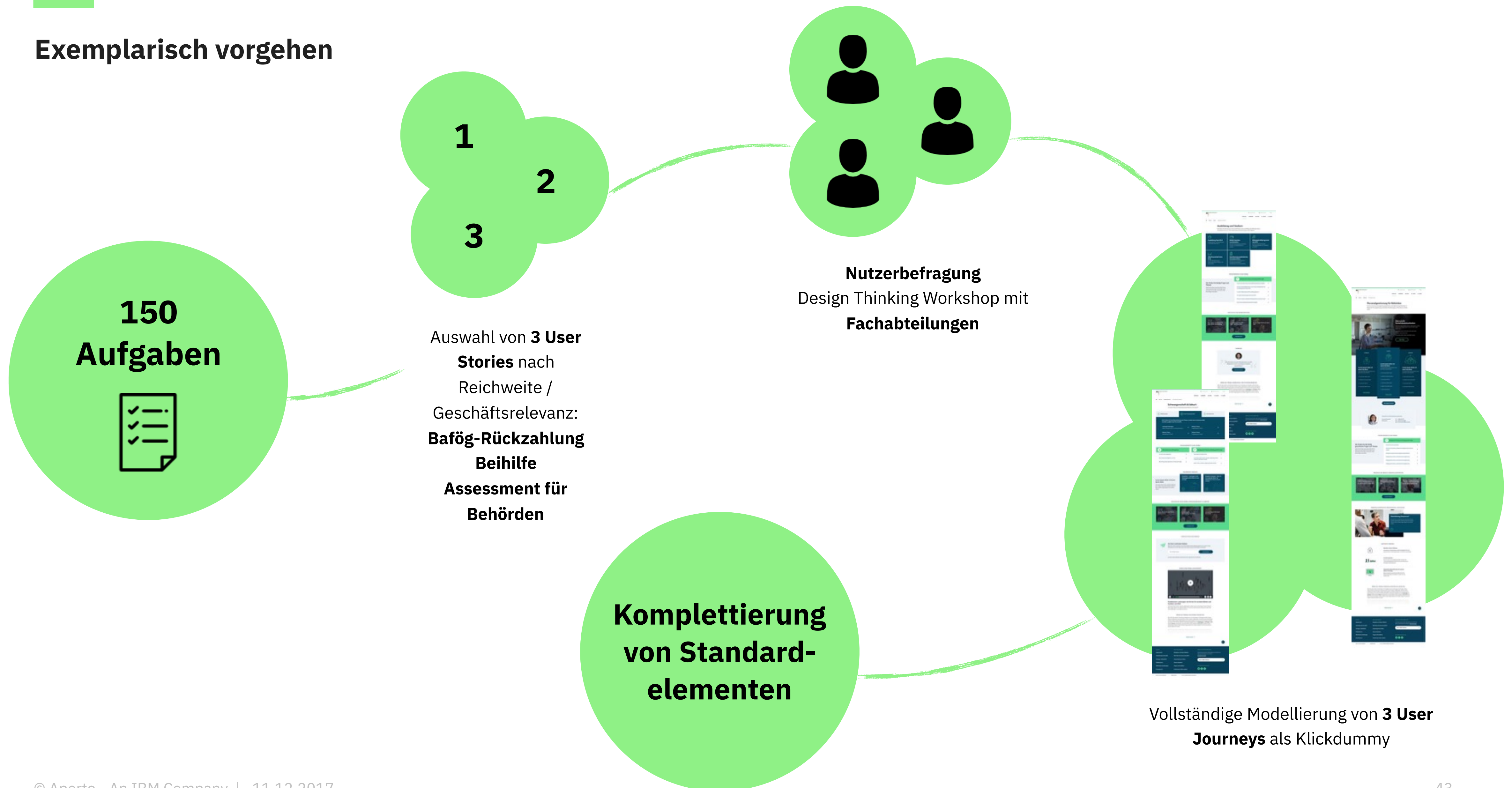
Schule, Ausbildung u. Studium
Arbeit u. Beruf
Steuern u. Abgaben
Gesundheit
....



Anliegen

Bafög zurückzahlen
Beihilfe beantragen
Personalgewinnung auslagern
...

Exemplarisch vorgehen



Szenario Map

Szenario Map... das Team schnell ein gemeinsames Verständnis eines Workflows dokumentieren.

INFORMATIONEN SAMMELN

INFORMATIONEN FILTERN VERARBEITEN

ENTSCHEIDEN

VORBEREITUNG ZUR ANTRAGSSTELLUNG

UMSETZUNG BEANTRAGUNG

WARTEN AUF ERGEBNIS

ERGEBNIS

ORIENTIEREN

Recherche im-Internet -Intranet

Website (goggle)

To Do Liste

Sortieren nach Aufgabenkatalog

Ansprech-Partner kontaktieren

Unterlagen sammeln u. ggf. anfordern

Anforderung per Mail/Tel.

Antrag downloaden

Einreichen

Antrag ausfüllen

Tee trinken

nachfragen

Ergebnis prüfen

Gründe (Rechtsgrundlagen) (zum Anfang)

Sehen

Widerspruch einlegen

Google

googeln

Internet recherchieren

Kollegen fragen

Austausch mit Kollegen u. anderen "Strafgelehrten"

Aufgaben-Katalog erstellen

Wissensdaten

Recherche -Online -Telefon -Freunde -Kollegen

Bookmarks

Erfahrung Kollegen fragen

Wo kann ich mich informieren? (Internet, Beratung, Intra-Internet)

Wer kann sich damit aus?

Was will ich?

Wer ist zuständig?

Was muss ich erledigen?

Was brauche ich für meinen Aufgaben-Katalog - auch -auswerten?

Was ist mir besonders wichtig?

Was muss als erstes gemacht werden?

Was habe ich an alles gedacht?

Welche Unterlagen brauche ich?

Das nimmt aber viel Zeit!

Wie lange dauert die Umsetzung?

Wie ist der Status?

ist Antrag eingegangen?

so wenig Geld?

Widerspruch einlegen

Gedanken

Welche Leistungen gibt es?

An wen muss ich mich wenden?

An wen kann ich mich wenden?

Wo bekomme ich noch weitere Informationen? -Schonmal! -Habe ich an alles gedacht?

so viele Informationen

was muss ich mir dra besorgen?

Unsicherheit oder was soll ich machen? -sollte ich nicht aufpassen?

überfordert

GELASSENHET

Stress

Verärgert

Formulare! Formulare!

GENERT ÜBER ZEIT & DREI PRIETE

Ungeduld

Unsicherheit

na endlich :)

ent! Frust

Emotion

Bin ich zu spät

Unsicherheit

überladen

Unsicherheit

Unsicherheit getrübelt!

Verwirrung

???

???

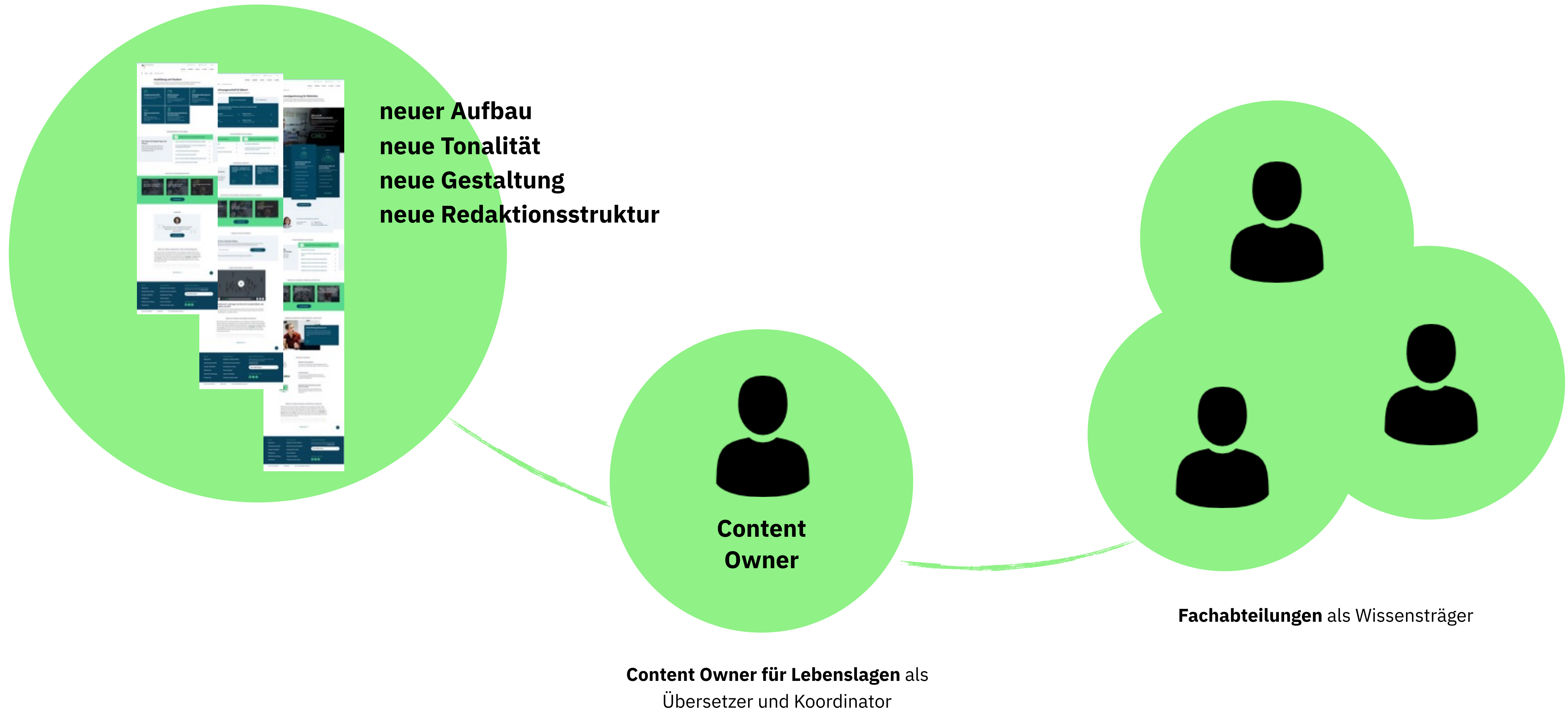
Fraglosigkeit

S. MORAAT

N. GEBURT

aperto
An IBM Company

Design, Inhalt und Redaktionsstruktur entstehen zusammen



Beispiel:
BAföG
Rückzahlung
verschieben

The screenshot displays the website of the Bundesverwaltungsamt (BVA). At the top left is the logo of the German Federal Government and the text 'Bundesverwaltungsamt'. On the top right, there are language options: 'Leichte Sprache', 'Gebärdensprache', and 'English'. Below this is a navigation menu with 'SERVICES', 'KARRIERE', 'DAS BVA', 'SUCHE', and 'LOGIN'. The main content area features a large green banner with the heading 'Der zentrale Dienstleister des Bundes' and a sub-headline 'Bereit, neue Wege zu gehen – nach diesem Motto handelt das BVA seit seiner Gründung. Heute ist das BVA der zentrale Dienstleister des Bundes und erfüllt mehr als 150 verschiedene Aufgaben. Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr.' Below the banner is a link 'Erfahren Sie mehr'. The lower section is titled 'SERVICES DES BVA' and contains a grid of service categories: 'BUNDESBEDIENSTETE', 'BÜRGER', 'BEHÖRDEN', and 'UNTERNEHMEN & INSTITUTIONEN'. Under 'BUNDESBEDIENSTETE', there is a sub-section 'Bundesbedienstete' with the text 'Finden Sie Leistungen und Informationen über eine passende Lebenslage'. To the right, there are icons and labels for 'Meine Gesundheit', 'Schwangerschaft & Geburt', and 'Lebenslage/Thema'.

Bundesverwaltungsamt

Leichte Sprache Gebärdensprache English

SERVICES KARRIERE DAS BVA SUCHE LOGIN

Der zentrale Dienstleister des Bundes

Bereit, neue Wege zu gehen – nach diesem Motto handelt das BVA seit seiner Gründung. Heute ist das BVA der zentrale Dienstleister des Bundes und erfüllt mehr als 150 verschiedene Aufgaben. Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr.

[Erfahren Sie mehr](#)

SERVICES DES BVA

BUNDESBEDIENSTETE BÜRGER BEHÖRDEN UNTERNEHMEN & INSTITUTIONEN

Bundesbedienstete

Finden Sie Leistungen und Informationen über eine passende Lebenslage

Meine Gesundheit Schwangerschaft & Geburt Lebenslage/Thema

Projektverlauf & Stakeholder-Management



Leistungspräsentation

Strategische Leitung ins Boot holen

Fachabteilungen involvieren

Kick Off

Apr.

Mai

Aug.

Sep.

Unter welchen Bedingungen würden Sie Behördendienste künftig (stärker) online nutzen?

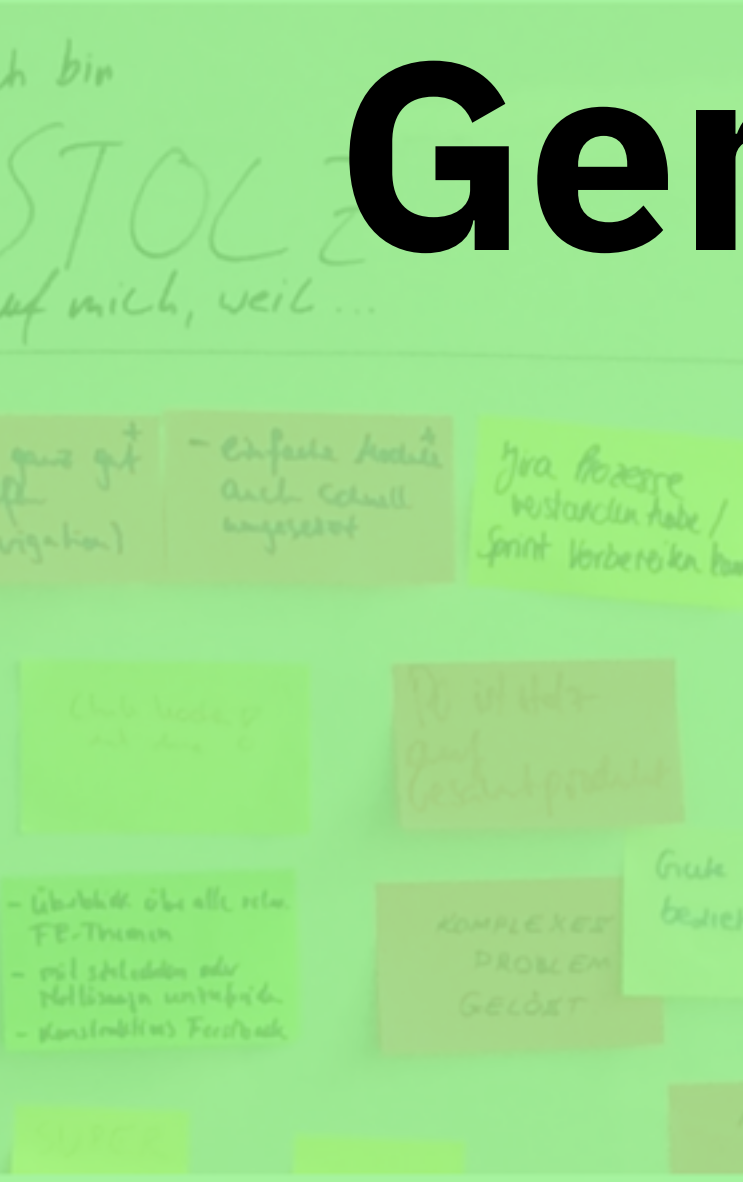




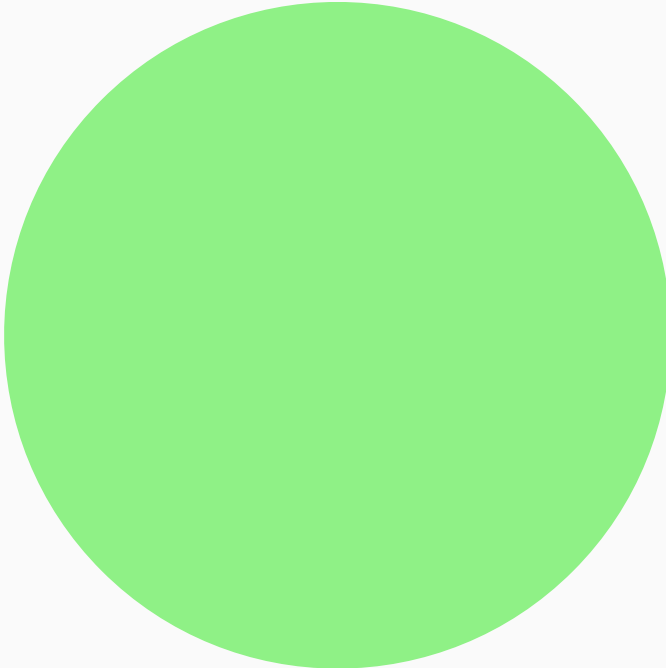
Schlusswort

Digitale Transformation geht.

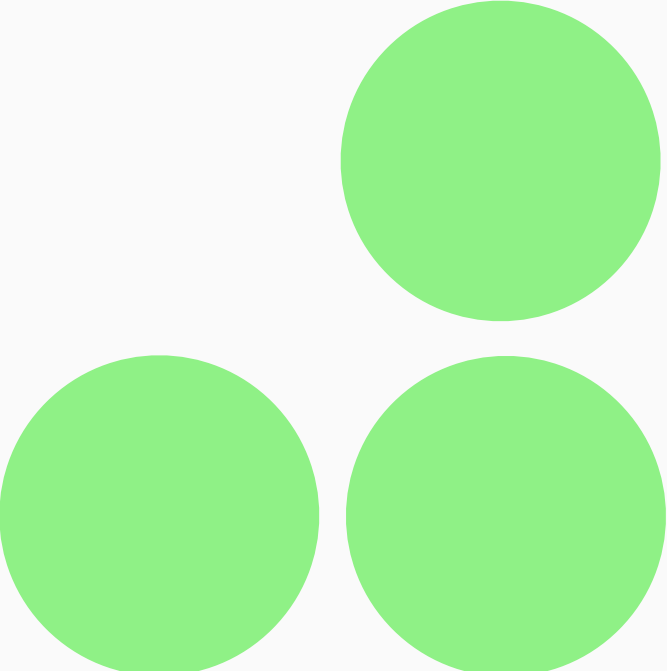
Gemeinsam!



Design Thinking: Arbeits- und Denkweise



Fokus auf
den Nutzer



Interdisziplinäre
Teams



Permanente
Verbesserung



Kulturwandel

Hemmnis Nr. 3: Vorherrschen einer sicherheitsorientierten und innovations- skeptischen Behördenkultur 26%



Content-Planung und Implementierung

Content-Analyse

- Data Research
- Content Inventory
- Performance Analyse
- Content-Bedarf-Analyse
- Themen-Analyse
- Touchpoint Mapping
- Ökosystem Screening
- Content Audit

Content-Strategie

- Zieldefinition
- Zielgruppendefinition
- Entwicklung Personas
- Informationsarchitektur
- Tonalitätskonzept
- Kanalstrategie
- Formatplanung
- KPI Definition

Agenda Setting

- Trendthemen Navigator
- Topic Guide

SEO Strategy

- Keyword-Analyse

Kreativkonzept

- Entwicklung Leitidee
- Formatentwicklung

Digital Storytelling

- Crossmedial
- lokal

Guidelines

- SEO Guideline
- Editorial Guideline
- Social Media Guideline
- Template Copybook

Redaktions-Set-up

- Workflow Management
- Coaching
- Teamaufbau
- QS-Prozesse
- Kollaborations-Tools
- Redaktionsplan

Content Optimierung

- Suchmaschinenoptimierung
- Konversions-Optimierung

Content Performance

- Web Tracking
- Monitoring/Reviews
- A/B-Test/Optimierung

User Experience – Nutzeranalyse, Konzept, Design, Testing

Konzeption

Usability-Analyse

Benchmarking User Experience

Design Thinking Workshops

Konzeptskizzen (Wireframes)

Prozessabläufe

Navigationsmodelle

Responsive Design

Prototyp / Klick-Dummy

Konzeption + Durchführung von Nutzertests

Design

Moodboard

Bildkonzept

Illustrationsstile

Design-Vision

(barrierefreies) Screen-Design

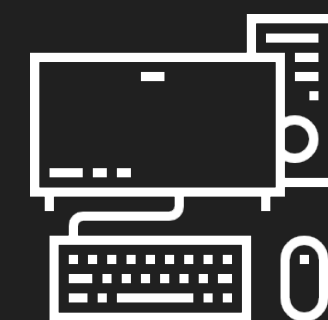
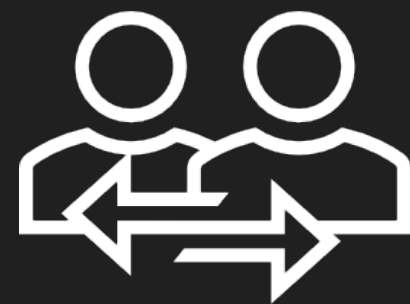
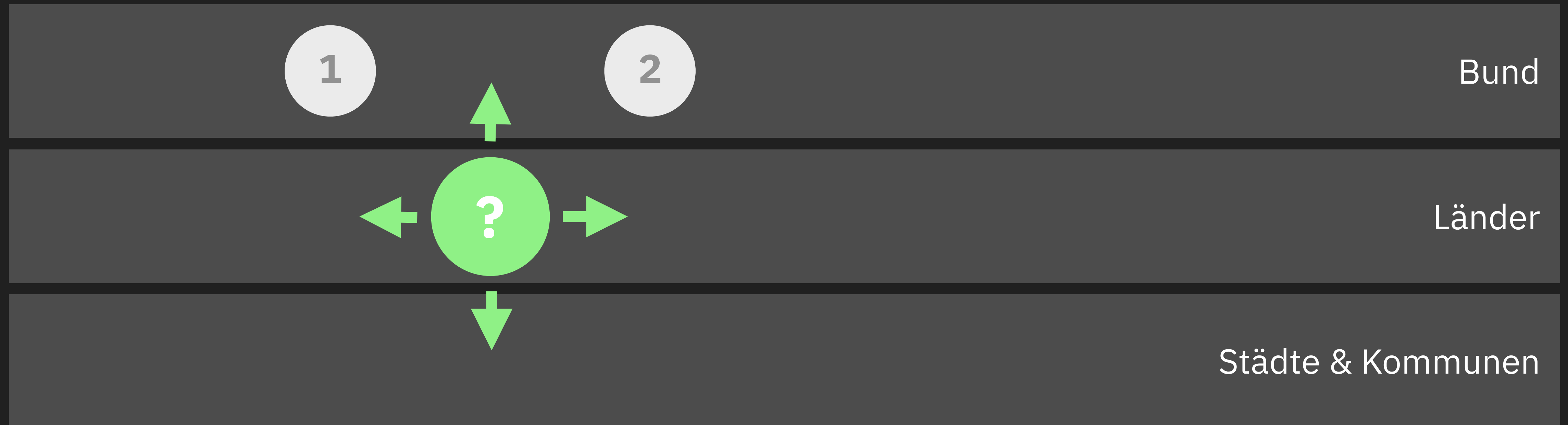
Animationskonzept

Responsive Design

Entwicklung Corporate Design

Styleguide

Vor welcher Herausforderung stehen Sie?



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit.**
Welche Fragen können
wir Ihnen beantworten?



aperto
An IBM Company