

FITKO STELLT VOR: WEB-ANALYTICS IN DER VERWALTUNG? - WIE AUS DATEN NUTZER- ZENTRIERUNG WIRD

www.mediaserver.hamburg.de / Maxim Schulz

Mai 2024 | Hamburg

Das Team der Hamburger Senatskanzlei



Robin Hannemann

Themenbereichsleitung Nutzung und Akzeptanz messen,
DigitalFirst, Senatskanzlei Hamburg



Fabian Litz

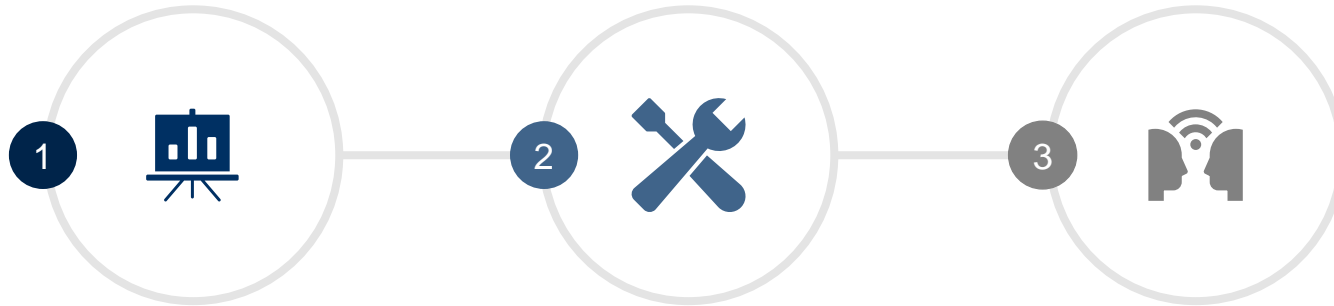
Data Analyst
DigitalFirst, Senatskanzlei Hamburg



Philipp Schöfeld

Data Analyst
DigitalFirst, Senatskanzlei Hamburg

Ablauf von *FITKO* stellt vor am 08.05.2024



Impuls

Was ist Web-Analytics eigentlich und warum ist es für die Verwaltung wichtig?

Fallbeispiel

Wie lässt sich der Online-Dienst „Hund anmelden“ datengetrieben optimieren?

Kooperation

Welche Potentiale bietet die länderübergreifende Zusammenarbeit?

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%

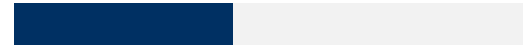


342 von 575 zu digitalisierenden Verwaltungsleistungen sind Stand 02/24 in digitalem Reifegrad 2 oder 3 verfügbar. (1)

1. OZG Dashboard des BMI: [Dashboard Digitale Verwaltung \(ozg-umsetzung.de\)](https://www.ozg-umsetzung.de)

Unzufriedenheit der Bürger:innen

42 %



der Bürger:innen, die das E-Government Angebot ihrer Gemeinde kennen sind unzufrieden. (2)

2. Die Zahlen entstammen dem aktuellen E-Government Monitor 2023: <https://initiated21.de/publikationen/egovernment-monitor/2023>

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

Umfrage auf Menti.com



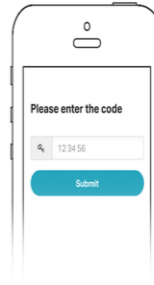
1

Nehmen Sie Ihr Handy zur Hand

www.menti.com

2

**Gehen Sie auf
www.menti.com**



3

**Geben Sie den
Code 4736 6527
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?



**Unzufriedene
Bürgerinnen
und Bürger**



**Zufriedene
Bürgerinnen
und Bürger**

Mit Nutzungsdaten kann die Nutzung und Nutzbarkeit von Online Diensten gemessen und gesteigert werden

Prozess der datengetriebenen Weiterentwicklung



Nutzungsdaten aus unterschiedlichen Quellen beinhalten wertvolle Informationen

Datenquellen im Bereich Nutzungsdaten



Clickstream-Daten

- Clickstream-Daten entstehen durch die Nutzung von Online-Diensten und werden mithilfe von Web-Analytics-Tools erhoben



Mit **Matomo** werden Clickstream-Daten bereits für zahlreiche Online-Dienste datenschutzkonform erhoben



Nutzungsfeedback

- Über Nutzungsfeedback können Nutzende die Qualität der Online-Dienste bewerten oder konkrete Verbesserungsvorschläge per Kommentar hinterlassen werden



Mit der **Nationalen Feedbackkomponente** erheben wir bereits Nutzungsfeedback



Support

- Daten aus Supportanfragen können Informationen dazu liefern, ob und welche Schwierigkeiten Nutzende mit Online-Diensten haben



Perspektivisch könnten die Daten des **Telefonischen Hamburg Service** genutzt werden



Fachverfahren

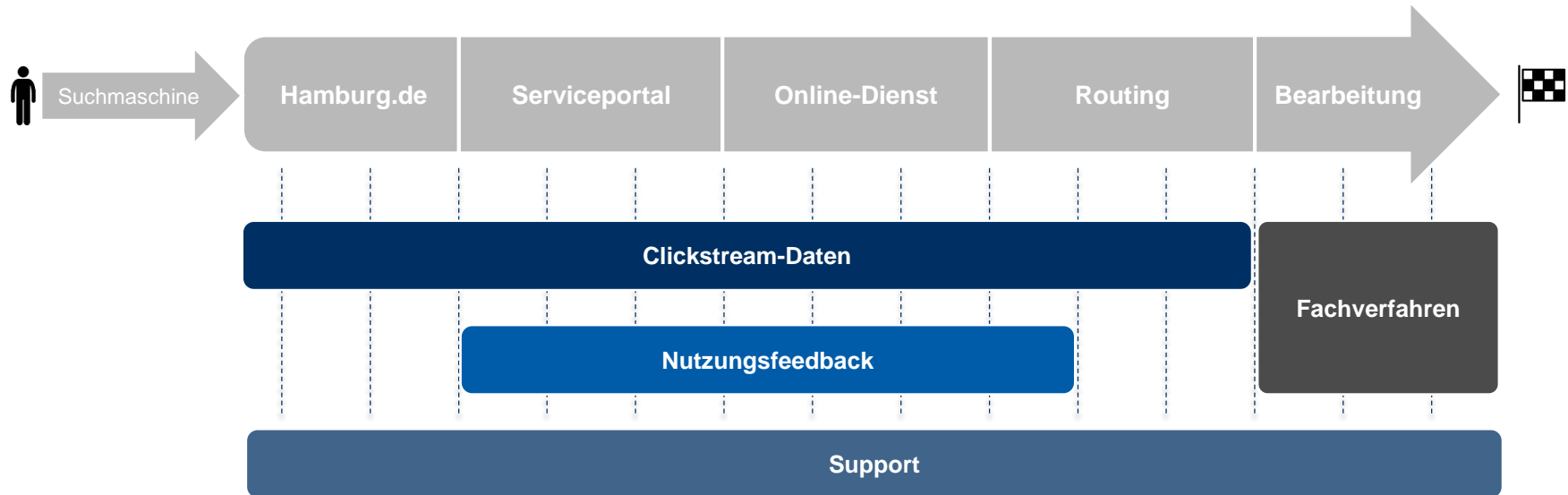
- Fachverfahren bündeln sowohl digitale als auch analoge Anträge – ihr Verhältnis ergibt die sog. digitale Nutzungsakzeptanz



Die **Integration von Fachverfahrensdaten** würde es ermöglichen, die Nutzerreise E2E nachzuvollziehen

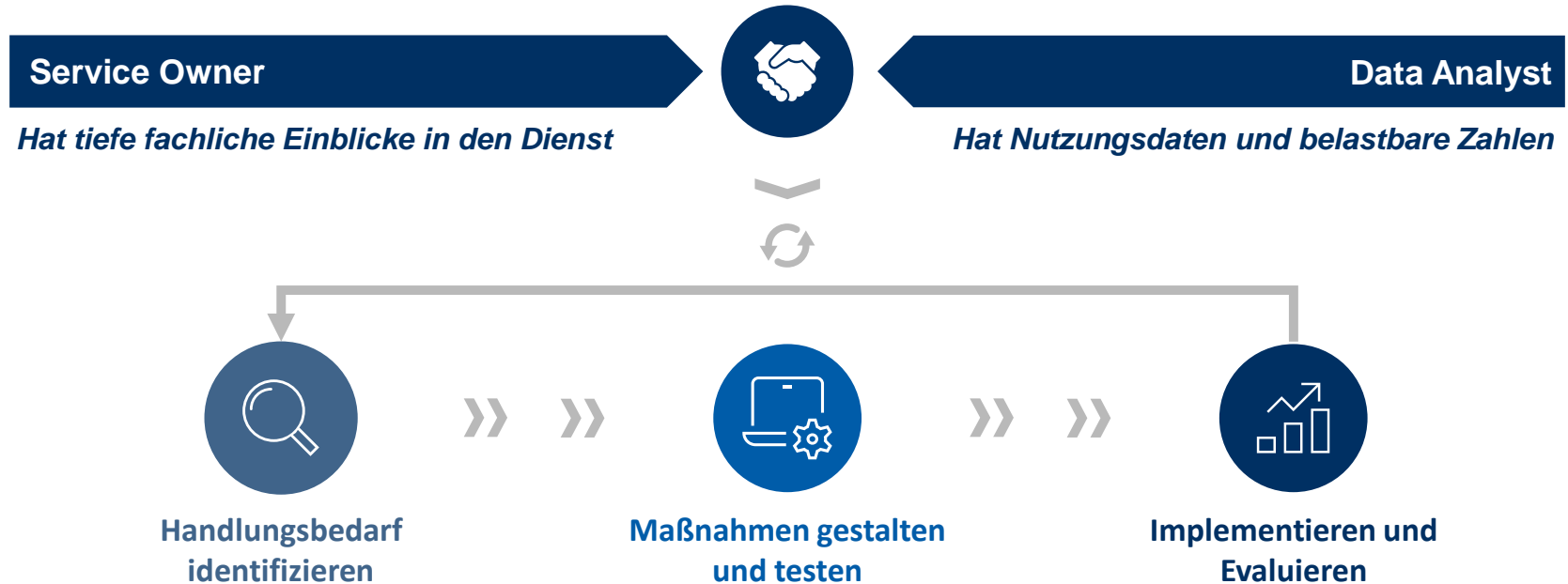
Die Datenquellen sind entlang der gesamten Wertschöpfungskette der IT-Infrastruktur verortet

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



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

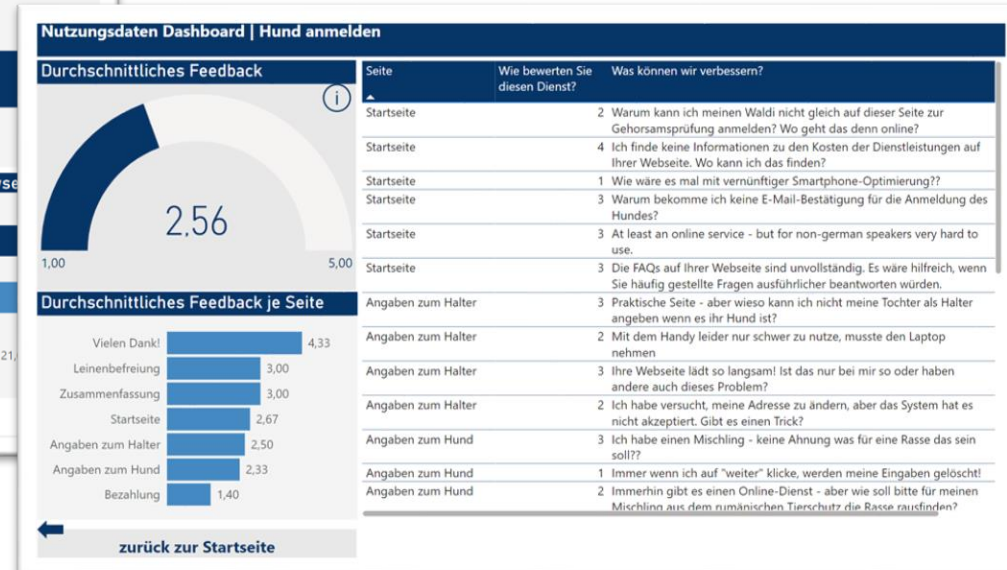
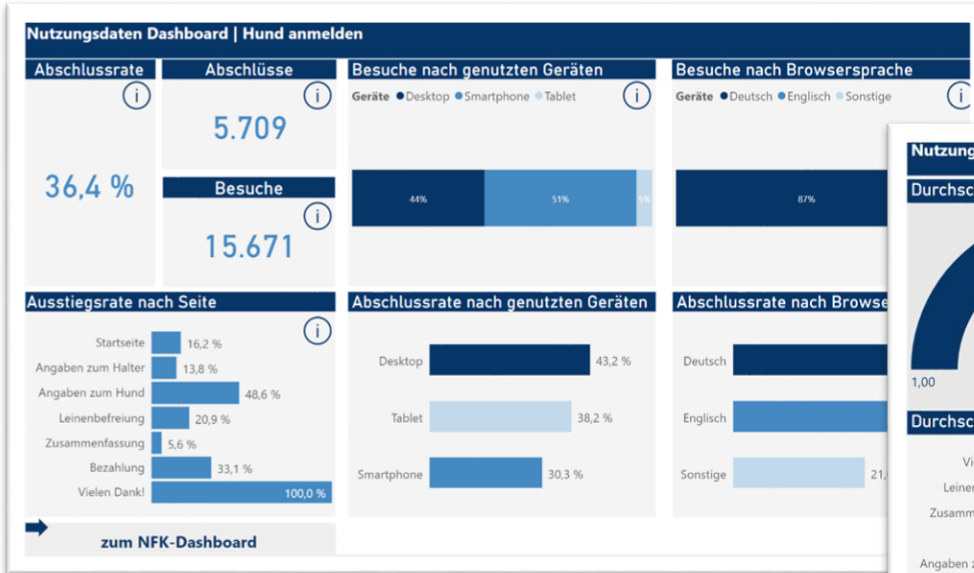
Einführung Online-Dienst



Die Dashboards zeigen Nutzungsdaten und Feedback der Bürgerinnen und Bürger

Einführung Dashboard

Link zum Dashboard:
<https://tinyurl.com/mrumt7fy>



Identifizieren Sie mithilfe des Dashboards die Verbesserungspotenziale des Online-Dienstes

Zugriff auf Dashboard und Leitfragen



Link zum Dashboard



<https://tinyurl.com/mrumt7fy>



Link zu den Leitfragen

www.menti.com
Code: 3885 2906



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

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. Nutzungsdaten sind entscheidend, um die Informationsbedarfe zu bedienen

Die Auswertung von Nutzungsdaten ist eine gemeinschaftliche Herausforderung und bietet Potenziale für länderübergreifende Kooperation

Potenziale der länderübergreifenden Kooperation



Erfahrungsaustausch

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



Standardisierung

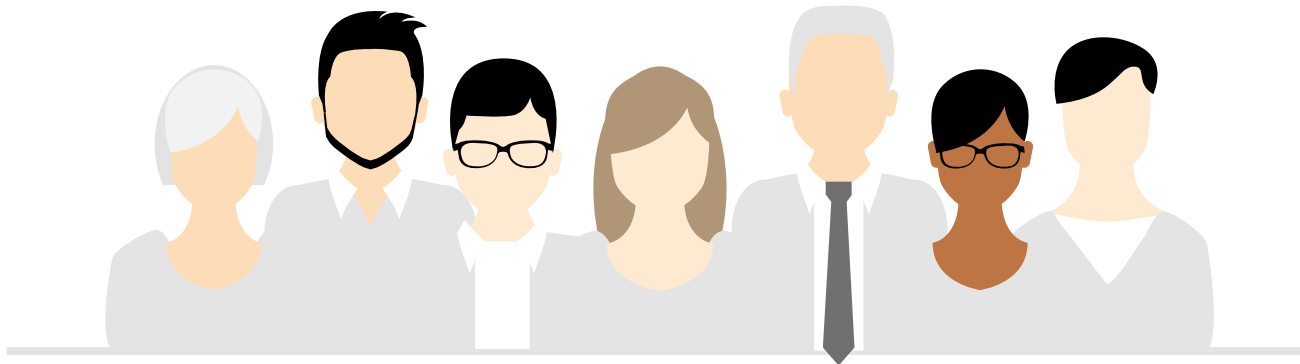
Definition gemeinsamer Standards für den Austausch von Nutzungsdaten – insbesondere im EfA-Kontext



Aktive Zusammenarbeit

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

Wollen Sie sich zur Nutzungsdatenanalyse austauschen?



Sprechen Sie uns an!

Schicken Sie uns Ihre **Kontakt**daten
an webanalytics@sk.hamburg.de

Haben Sie Fragen oder Anmerkungen?

