

# Wie gelingt Nutzerzentrierung bei der OZG-Umsetzung?

Austausch zu Herausforderungen und Lösungsansätzen

Meike Otternberg | Joachim Schaake | Malte Krebs  
Senatskanzlei Hamburg



# Was machen wir eigentlich?



Spezifiziert ✓☐

Bestellt ✓☐

Geliefert ✓☐



Warum machen wir das?

Für wen und wofür machen wir das?

Welches Problem lösen wir damit?

Wie lösen wir dieses Problem?

Was wollen wir erreichen?

Vision

Zielgruppe

Problem

Strategie

Ziel

Für *wen* machen wir das?

Wer sind die Nutzer? – aktuell? – zukünftig?

Was machen sie?

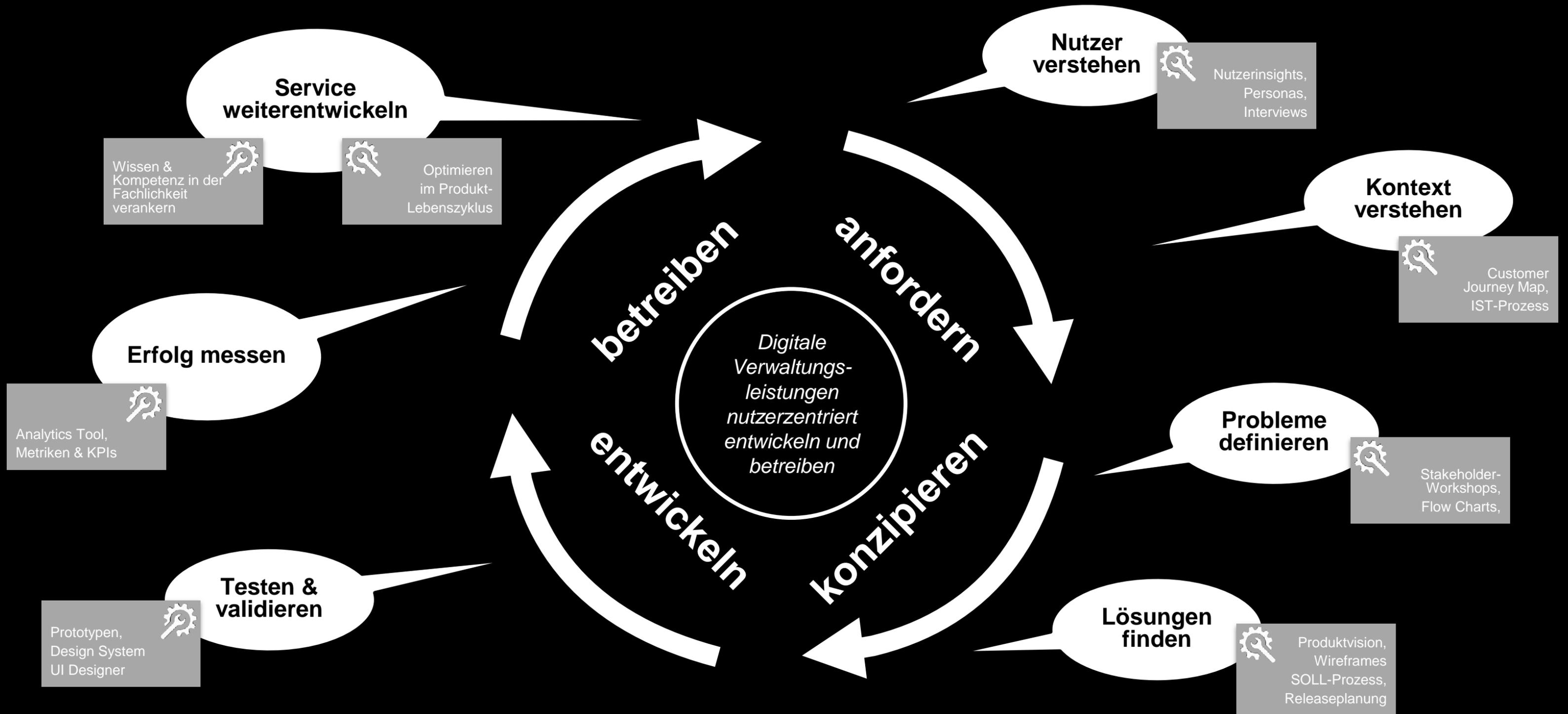
Was brauchen sie?

In welchem Kontext?

Stimmen unsere Annahmen?

(und: Wer beurteilt eigentlich, ob ein Dienst gut ist?)

# Wie machen wir das?



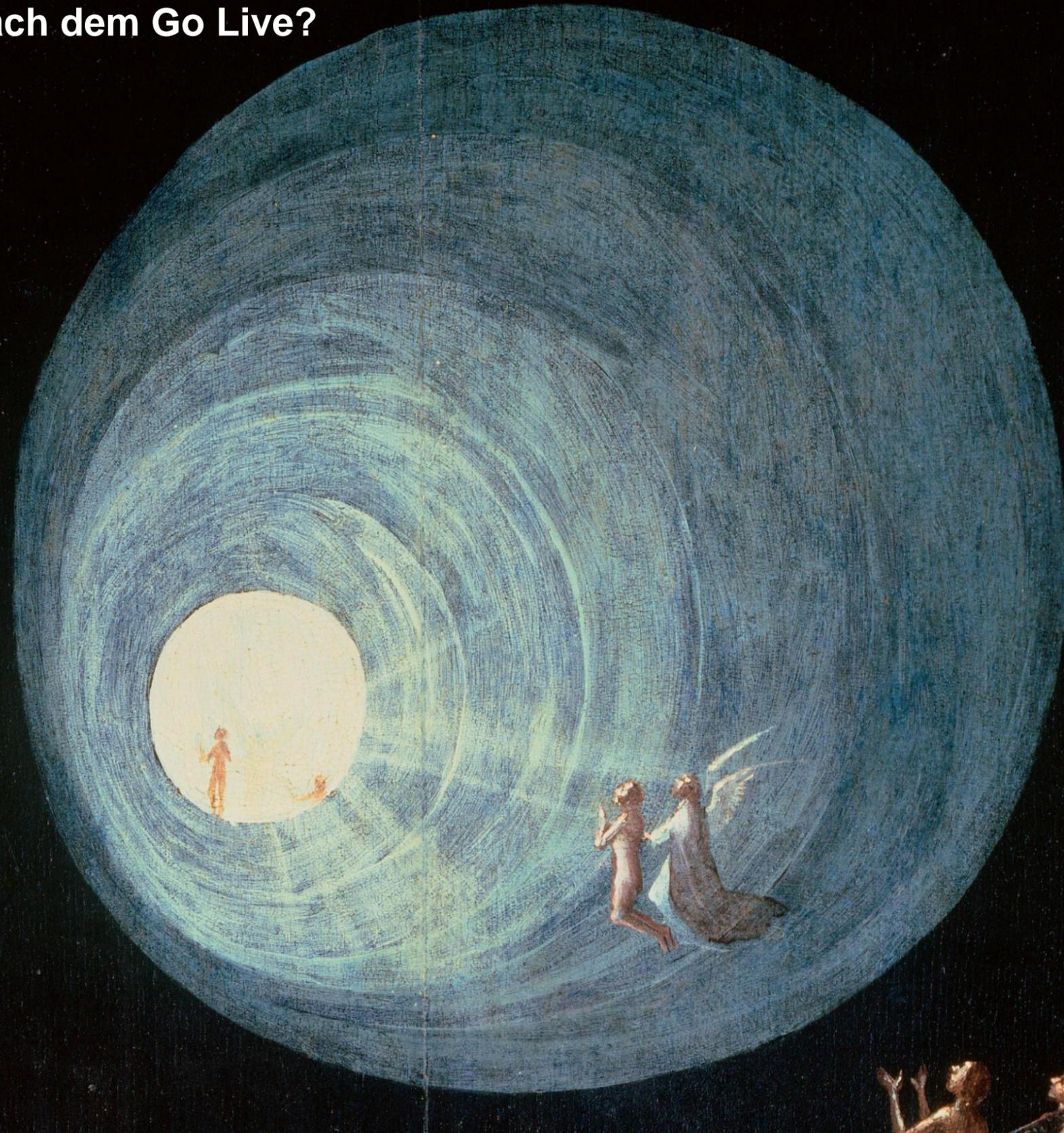
# „Nutzerbedürfnisse“?



## KPIs: Erfolg definieren und messen



Betrieb: Gibt es ein Leben nach dem Go Live?



Betrieb: Gibt es ein Leben nach dem Go Live?



**Danke.**





Diese Präsentation ist lizenziert unter  
[„Creative Commons Namensnennung 4.0 International Public License \(CC BY 4.0\)“](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)