



Seminarangebot: Online-Veranstaltung

Das Onlinezugangsgesetz (OZG) – Digitalisierung für die Bürgerinnen und Bürger

Kennziffer	Termin	Preis	Meldeschluss
0524H380	28.05.2024 09.00 - 11.00 Uhr	78,00 €	30.04.2024

Zielgruppe:

Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen Zentrale Dienste/Hauptamt, Organisation, IT-Administration/-Sicherheit sowie aus allen Fachbereichen oder -ämtern mit bürger- und wirtschaftsnahen Leistungen

Leitung:

Jana Höffner

Die Dozentin hat über zehn Jahre die Online-Kommunikation des Landes Baden-Württemberg für das Landesportal und in den sozialen Netzwerken gestaltet und geprägt. Sie hat die „Politik des Gehörtwerdens“ ins digitale übersetzt und eine bürgernahe Regierungskommunikation etabliert.

Seit Anfang 2023 ist sie bei ressourcenmangel integral Senior-Beraterin für Kundinnen und Kunden der öffentlichen Hand.

Beschreibung:

Gute Kommunikation bei der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes, leicht verständliche Inhalte, gute Informationsarchitektur und intuitive Prozesse – kurz eine gute Citizen Experience – sind für den Erfolg der Digitalisierung der Verwaltung entscheidend. Bisher lag der Fokus bei der Digitalisierung vor allem auf IT-Themen. Das möchte die Dozentin ändern und Ihnen helfen, digitale Angebote zu schaffen, die die Bürgerinnen und Bürger dort abholen, wo sie stehen.

Worum geht es?

Sie erhalten eine Einführung in die Grundlagen guter Citizen Experience und es werden Ihnen Methoden und Tools vorgestellt, wie Sie bürgernahe Online-Angebote schaffen können.

- Was ist Citizen Experience und warum ist sie wichtig
- die fünf Handlungsfelder der Citizen Experience
- von der Behördenkommunikation zur Citizen Experience
- Citizen Experience und Barrierefreiheit

Die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes stellt Kommunen vor große Herausforderungen. Der Druck auf die Verwaltungen und deren Mitarbeitende ist hoch, möglichst schnell OZG-Leistungen anzubieten. Die Vorbereitung von Prozessen und IT-Infrastruktur erfordert oft viel Arbeit, ein hohes Maß an Aufmerksamkeit und nicht zuletzt einige Ressourcen.

Die Digitalisierung ist aber zugleich auch eine große Chance, um die Wahrnehmung von Behörden bei Bürgerinnen und Bürgern zu verbessern und das Vertrauen in den Staat und die Demokratie wieder zu steigern. Dafür dürfen wir die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes jedoch nicht als reines IT-Thema betrachten.

Verwaltungsprozesse sind komplex und für Laien nicht immer auf Anhieb zu verstehen. Umso wichtiger ist eine einfache verständliche Kommunikation auf Behördenwebseiten und in Online-Prozessen. Das vielschichtige System aus BundID, AusweisApp, Zuständigkeiten und Benutzerkonten stellt für viele Nutzende eine weitere Hürde dar.

Im Seminar lernen Sie einfache Möglichkeiten kennen, um die Wahrnehmung Ihrer Nutzenden zu verstehen und die Nutzererfahrung in Online-Angeboten für Bürgerinnen und Bürger zu verbessern. Wir schauen auf die Grundlagen der Informationsarchitektur und Wissensvermittlung von Online-Angeboten. Dabei geht es um eine bürgernahe einfache Sprache, Hilfestellungen an der richtigen Stelle und warum es wichtig ist, Barrierefreiheit von Anfang an mitzudenken.

Das Ziel ist, die Bedeutung von guter Citizen Experience zu erkennen und im Alltag Methoden und Techniken zu implementieren, um dauerhaft gute Online-Angebote zu schaffen.

Inhalte:

- Sind wirklich „alle“ meine Zielgruppe?
- Informationsarchitektur – wie strukturiere ich meine Angebote?
- Nutzerführung – wie kommen die Nutzenden schnell zum Ziel?
- Lernen durch Feedback – was kann ich aus den Erfahrungen der Nutzenden lernen?
- Wissensvermittlung – wie vermittele ich notwendiges Fachwissen?
- Barrieren durch einfache Sprache abbauen
- redaktionelle Organisation und Arbeitsabläufe

Hinweise:

Mit der Anmeldung erwerben Sie eine Nutzerlizenz. Sollten weitere Personen die Online-Präsentation ansehen wollen, benötigen diese weitere Lizenzen. Das Online-Seminar ist urheberrechtlich geschützt.

Sie brauchen eine Internetverbindung und einen Computer möglichst mit Mikrofon und Kamera oder alternativ ein Notebook. Es muss keine Software (App) installiert werden.

Drei Tage vor dem Online-Seminar erhalten Sie per Mail einen Teilnahmelink zugeschickt. Klicken Sie bitte ca. 10 Minuten vor Beginn darauf. Damit erhalten Sie einen Zugang zum Online-Seminarraum und die Veranstaltung wird bald beginnen. Von diesem Zeitpunkt an können Sie bereits mit der Dozentin kommunizieren.

Absender: (Stempel der anmeldenden Verwaltung)

Telefon:
Telefax:
E-Mail:

Kommunales Studieninstitut
Mecklenburg-Vorpommern
Brandteichstraße 20
17489 Greifswald

per E-Mail: info@studieninstitut-mv.de

Datum:

Anmeldung zum Online-Seminar 0524H380

Thema: Das Onlinezugangsgesetz (OZG) – Digitalisierung für die Bürgerinnen und Bürger

Termin: 28.05.2024

Nachstehend aufgeführte Personen werden hiermit zur o. g. Fortbildungsveranstaltung angemeldet:

Name, Vorname	Funktion	E-mail Adresse

Die Geschäftsbedingungen des Kommunalen Studieninstitutes Mecklenburg-Vorpommern habe ich zur Kenntnis genommen und akzeptiert.

Unterschrift