

USER EXPERIENCE

BEI DER NATIONALEN BILDUNGSPLATTFORM

WAS IST DARUNTER ZU VERSTEHEN UND WIE IST DAMIT UMZUGEHEN?

AGENDA

- 01** Zielsetzungen und Erwartungen der TeilnehmerInnen
- 02** NBP am Beispiel einer Nutzerreise
- 03** UX Theorie
- 04** Hintergrund und Überblick über die NBP
- 05** UX bei der NBP – was ist darunter zu verstehen und wie ist damit umzugehen?
- 06** Interaktiver Austausch: Nutzerzentrische Sicht auf die NBP

IHRE GASTGEBER HEUTE

Moderation

Per Poulsen

Leitung UX-Team NBP



Referentin

Alyona Bermbach

UX-Team NBP



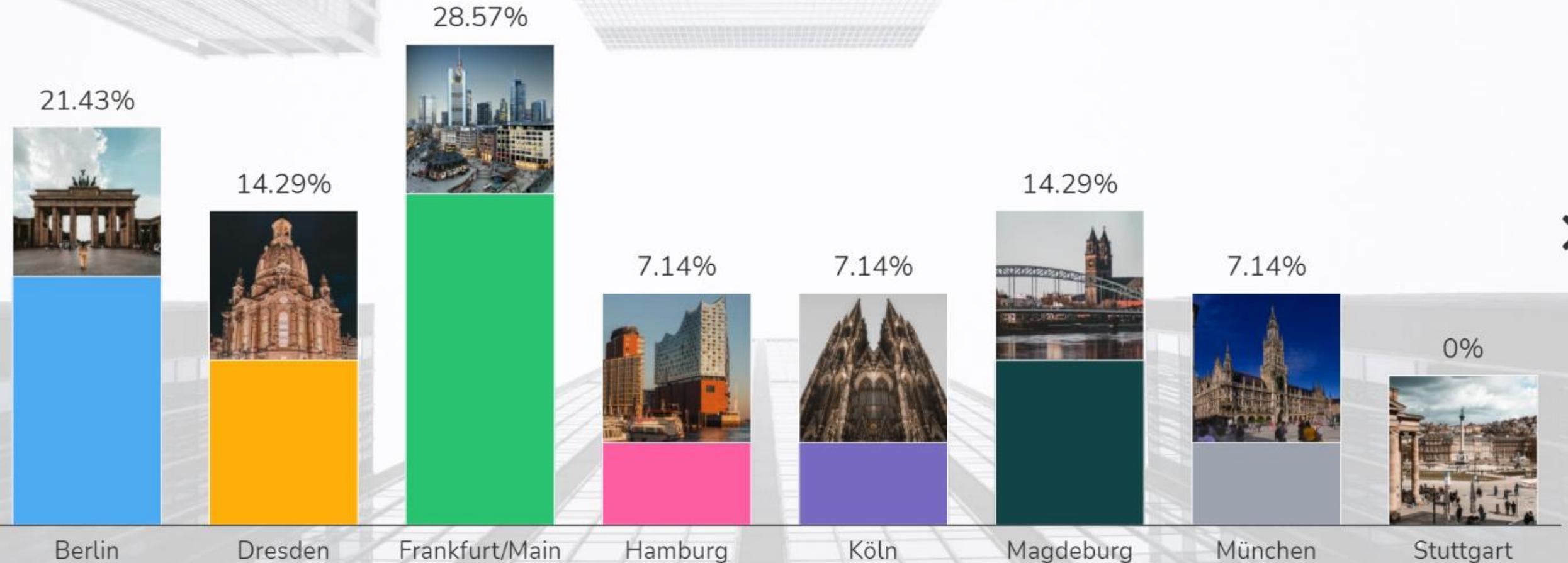
Referent

Fabio Masilla

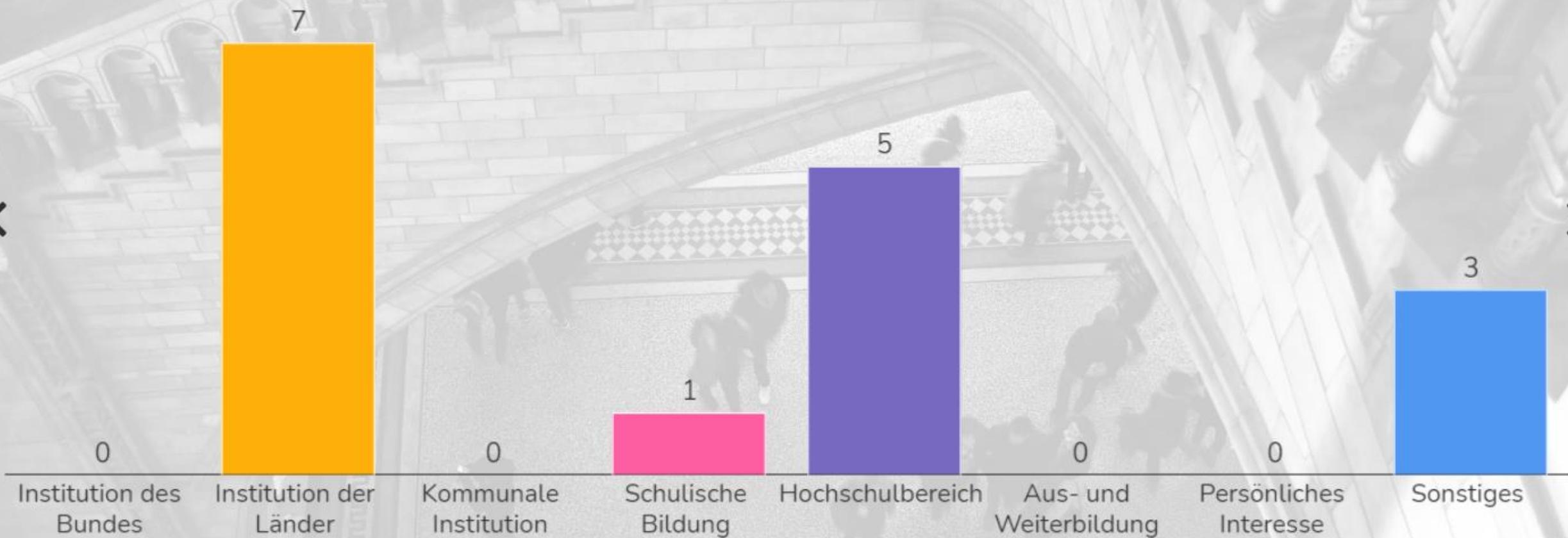
UX-Team NBP



Welcher deutschen Großstadt sind Sie aktuell am nächsten?



Welchen Bereich bzw. welche Institution vertreten Sie im heutigen Workshop?



Die Ziele des heutigen Tages



User Experience Deep-Dive Nationale Bildungsplattform



Interaktiver Austausch: Nutzerzentrische Sicht auf die NBP



Nationale Digitale Bildungsplattform

Die Nutzerreise einer Lehramtsstudentin

PERSONA

Stefanie Schubert, Lehramtsstudentin

LERNRÄUME & TOOLS (bereits live)



BEGRÜßUNG UND EINFÜHRUNG | THE EXPERIENCE OF BEING

EIN TOLLES ERLEBNIS

Neue Apple Watch einrichten wollen...
Suche nach Informationen auf der Webseite...
Anrufen, um e-SIM zu bestellen...
Anrufen, um Apple Watch einzurichten...
Anrufen, um den Erfolg zu bestätigen...

- 😊 Aufgeregt
- 😊 Klare Information
- 😊 Freundliche Hilfe
- 😊 Einfacher Durchgang
- 😊 Alles funktioniert bestens

60%

Kundenzufriedenheit

UX PRODUCT DESIGN

User Experience Design

USER

Die Person, die ein Tool verwendet, um ein Ziel zu erreichen.

EXPERIENCE

Ein Ereignis oder eine Begebenheit, die bei jemandem einen Eindruck hinterlässt.

DESIGN

Zu **Designen** ist das **Design** des **Designs**, eines **Designs**

Ein allgemeines Konzept
Eine Tätigkeit
Ein Plan oder eine Absicht
Ein fertiges Ergebnis
(System, Dienstleistung oder Produkt)

Daten ≠ Pain Points



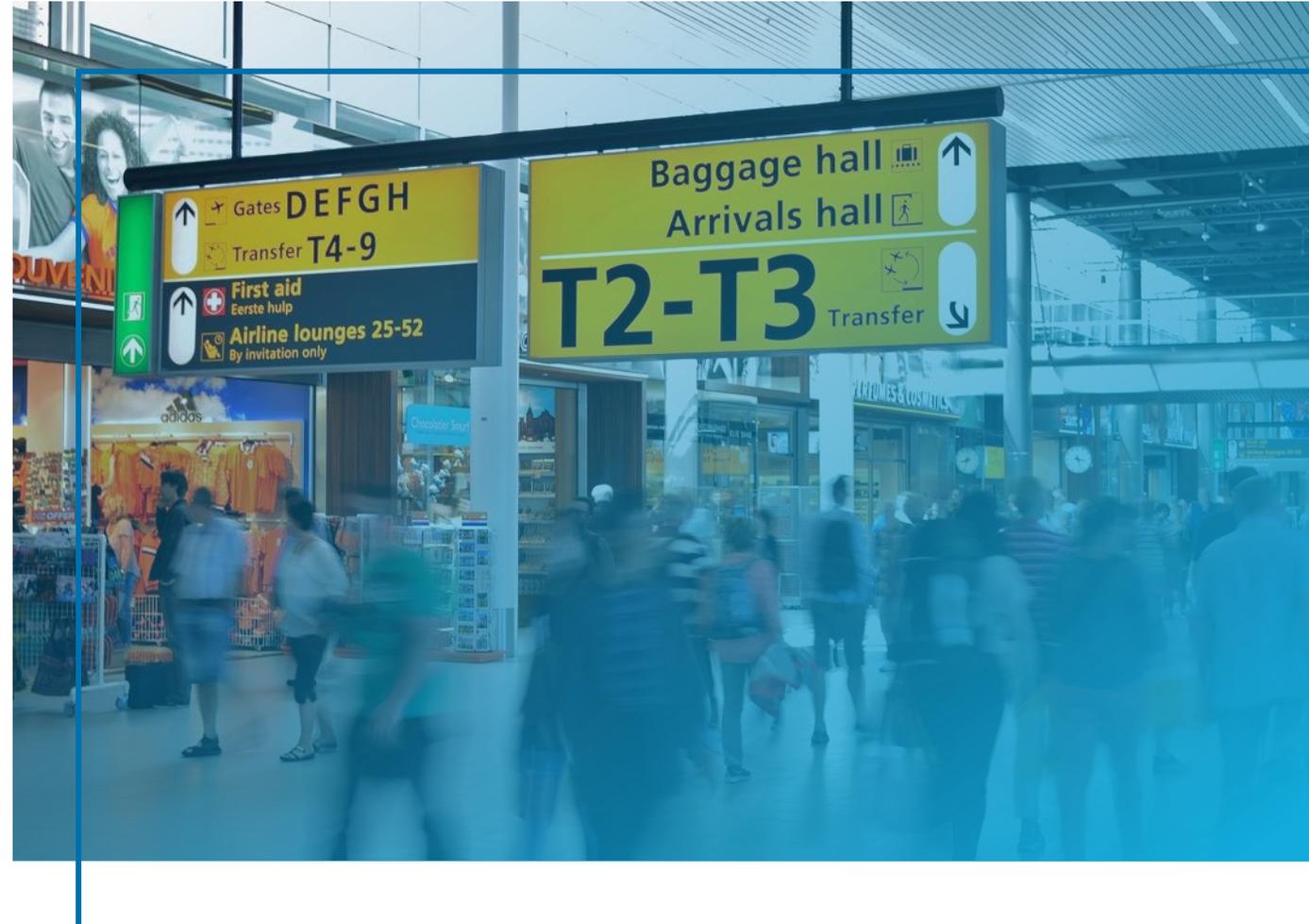
Ergebnisse der Forschung

Bei Personen über 60 Jahren ist die Wahrscheinlichkeit, dass sie die Toilette am Flughafen benutzen, 4,1 Mal höher als bei jüngeren Besuchern.

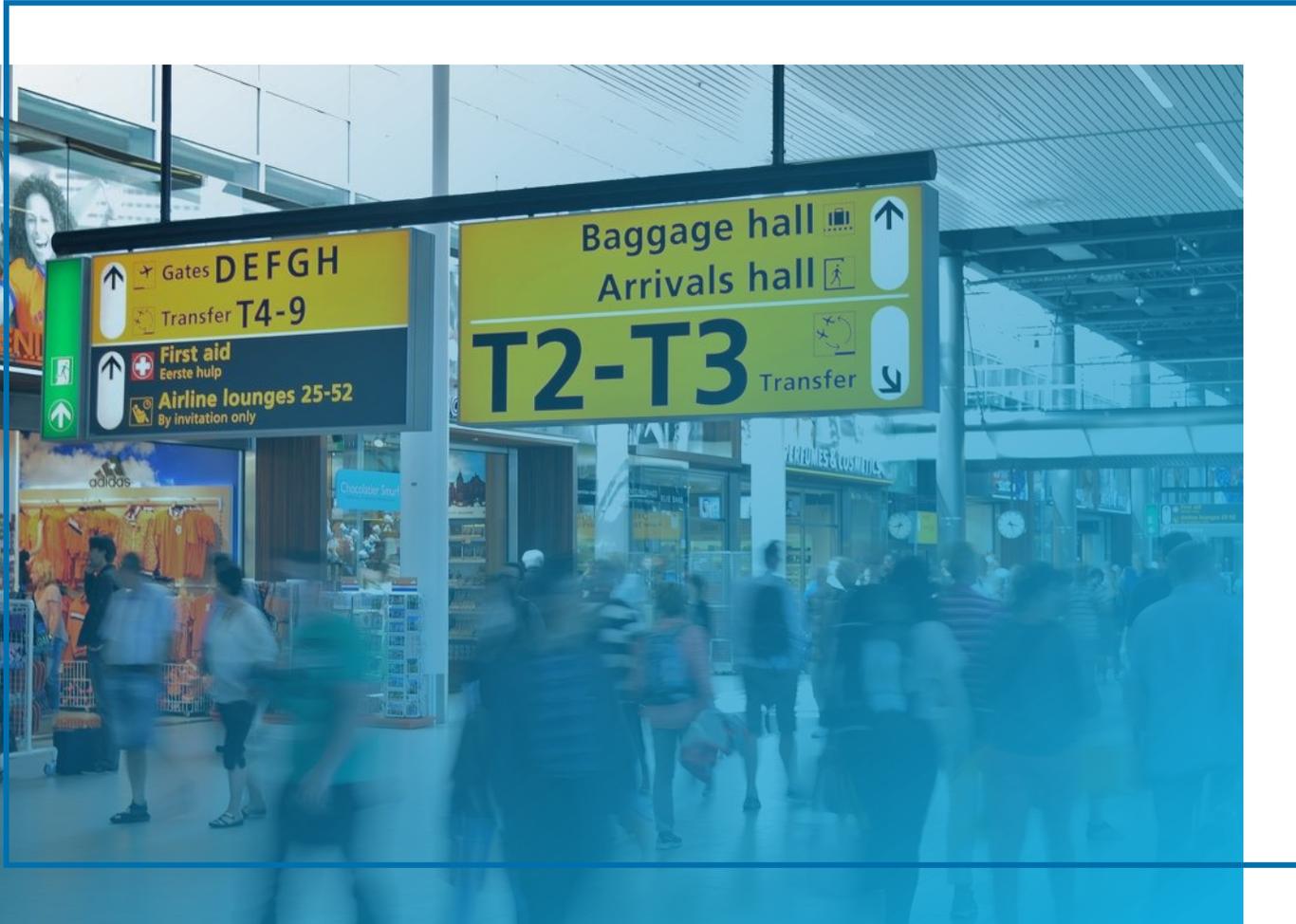


Design-Herausforderung

Verbessern Sie ihr Kundenerlebnis.



ES IST RISKANT AUFGRUND VON ANNAHMEN, ENTSCHEIDUNGEN ZU TREFFEN



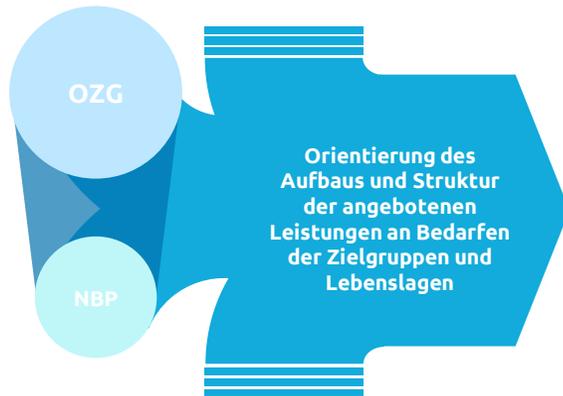
Erkanntes Problem

Ältere Menschen konnten die Gate-Durchsagen in der Haupthalle nicht hören und gingen deshalb auf die Toilette, um die Aufzeichnung zu hören.

OZG UND NBP IM SINNE DER NUTZER

Ausgangslage Nutzer

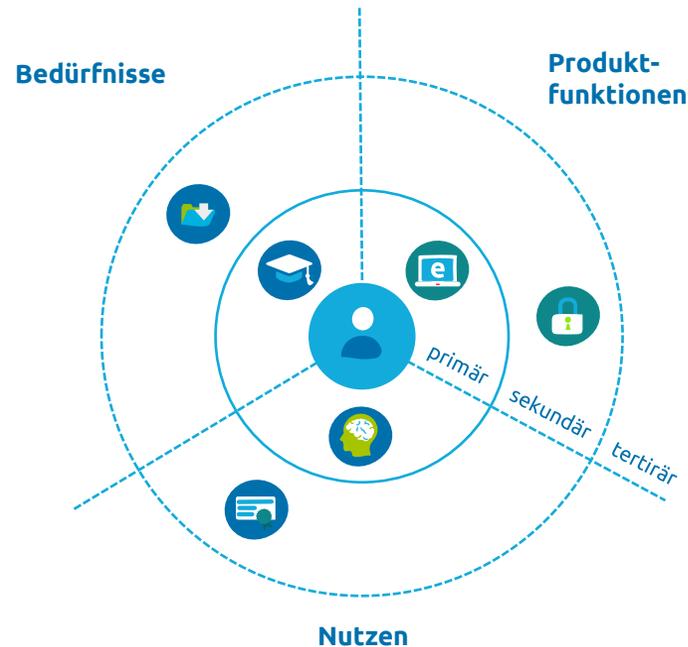
Nutzer sind es gewohnt Einkäufe, Transaktionen oder Abo-Kündigungen mit nur wenigen Klicks online zu erledigen



Ausgangslage Verwaltungen

Bei Verwaltungsleistungen heißt es meist noch immer – zum Amt, Institution, Einrichtung oä. laufen und warten

Ansprüche der Nutzer im Mittelpunkt

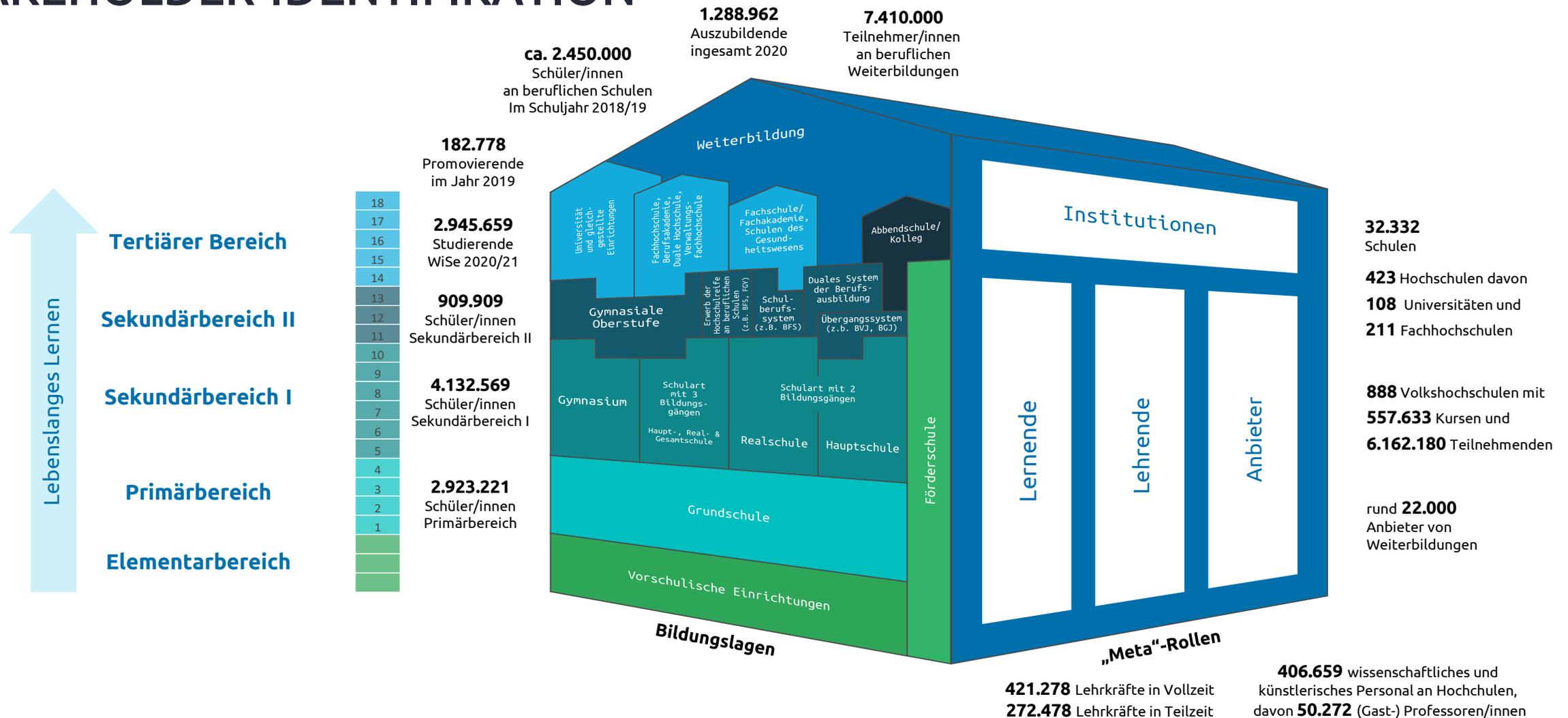


Erfolgsfaktoren alle Parteien

-  **Zeit- und Ressourcenersparnis**
-  **Anträge und Formulare so nutzerfreundlich wie möglich: einfach, klar und verständlich**
-  **Effiziente und weniger fehleranfällige digitale Antragsprozesse**
-  **Schnelle und einfache Auffindbarkeit benötigter Formulare durch übergeordnete Suchfunktion**

Die OZG- & NBP-Umsetzung kann nur erfolgreich sein, wenn eine wirkliche Verbesserung für alle NutzerInnen vorliegt

STAKEHOLDER-IDENTIFIKATION



Quelle: Capgemini Invent mit Daten des Statistisches Bundesamt (Destatis), 2020, 2021, Basis für die Giebelfläche des Hauses bildet der bildungsbericht 2020, S. XX

Bei der Entwicklung der Nationalen Bildungsplattform treffen wir auf komplexe Herausforderungen

Eine große Anzahl von **Nutzergruppen/Metarollen** im Bildungsbereich und somit eine **Vielfalt an Bedürfnissen und Angeboten**, die abgedeckt werden müssen.

Das Einbinden einer großen Anzahl von bereits **bestehenden** oder **neu entstehenden IT-Lösungen** sowie die **Orchestrierung** der Services.

Die **nachhaltige und zukunftsfähige Umsetzung** der Plattform und Sicherstellung der **langfristigen Nutzung** sowie ein Rolloutplan für eine gesamte Nation.

AUSBLICK: WETTBEWERB

Inspiratoren?
Unser ~~Wettbewerb:~~

Partner?



TikTok



WAS IST DIE NATIONALE BILDUNGSPLATTFORM?



Der digitale Raum für lebenslanges Lernen

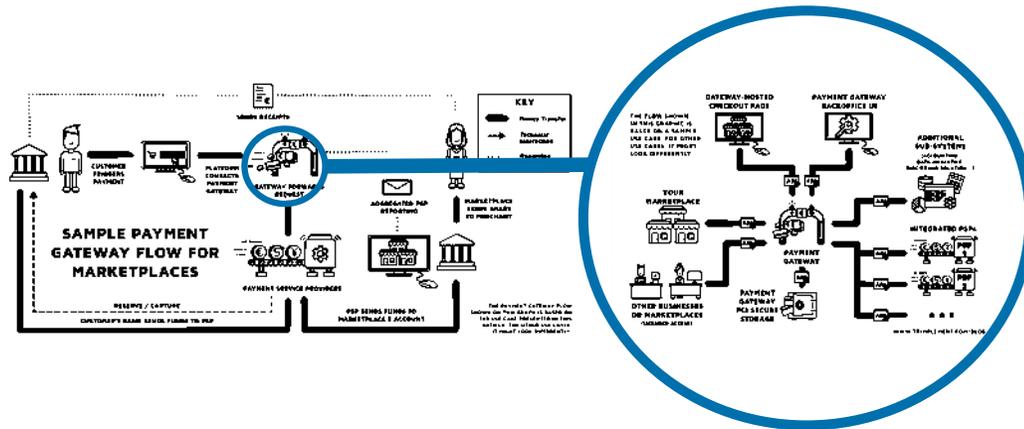
Die **Nationale Bildungsplattform (NBP)** vernetzt **Bildungsangebote** und schafft so für jeden Bürger und jede Bürgerin **Zugang zu passgenauen Bildungsangeboten**

durch gemeinsame Standards, Formate und interoperable Strukturen

UM EINE ZUKUNTSFÄHIGE LÖSUNG FÜR DAS NEUE BILDUNGS-ÖKOSYSTEM ZU ENTWICKELN, BEDARF ES FOKUS AUF EIN NUTZERZENTRIERTES DESIGN



Beispiel: Ein Zahlvorgang im Supermarkt ist geschäftsprozess-technisch sehr komplex, doch das Design des Nutzererlebnisses, macht es einfacher als Bar zu zahlen.



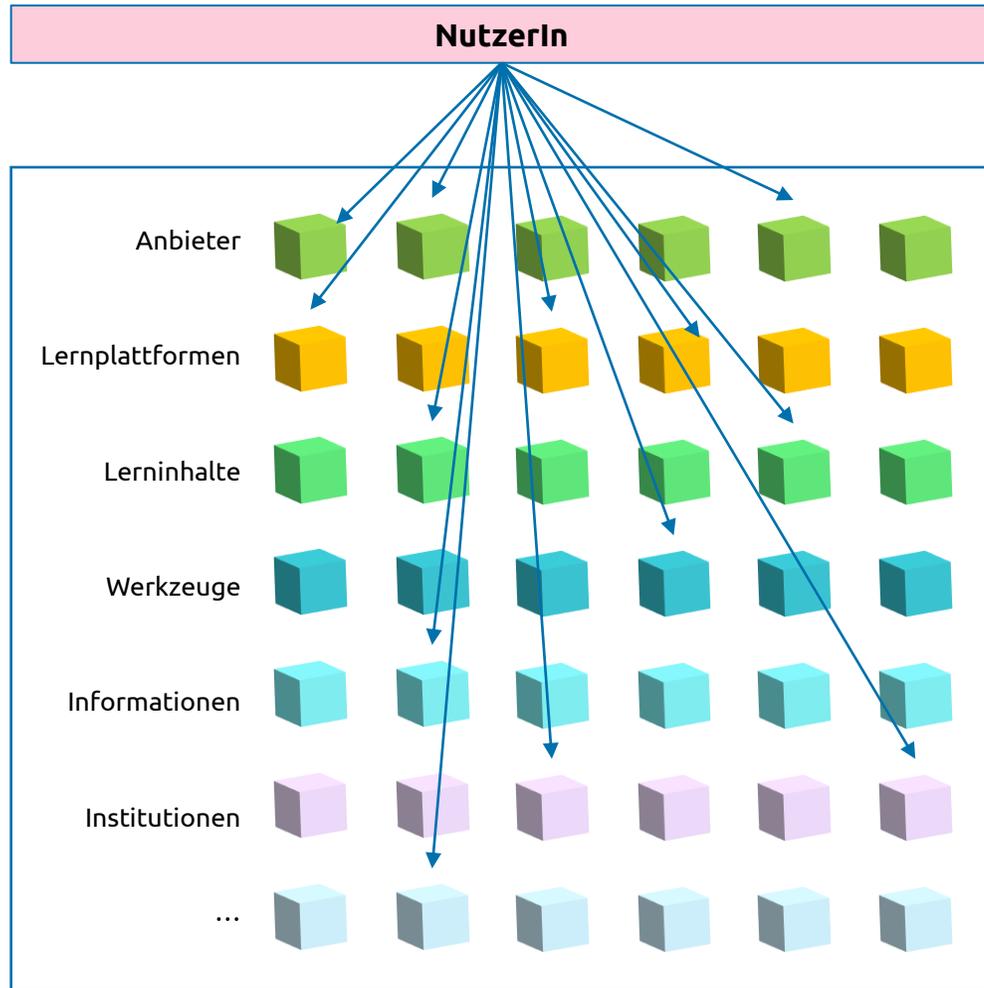
GESCHÄFTSPROZESSE



NUTZERERLEBNIS

Ziel | Es ist das Nutzungserlebnis, wovon die Plattform lebt und welches wir in den Vordergrund stellen möchten.

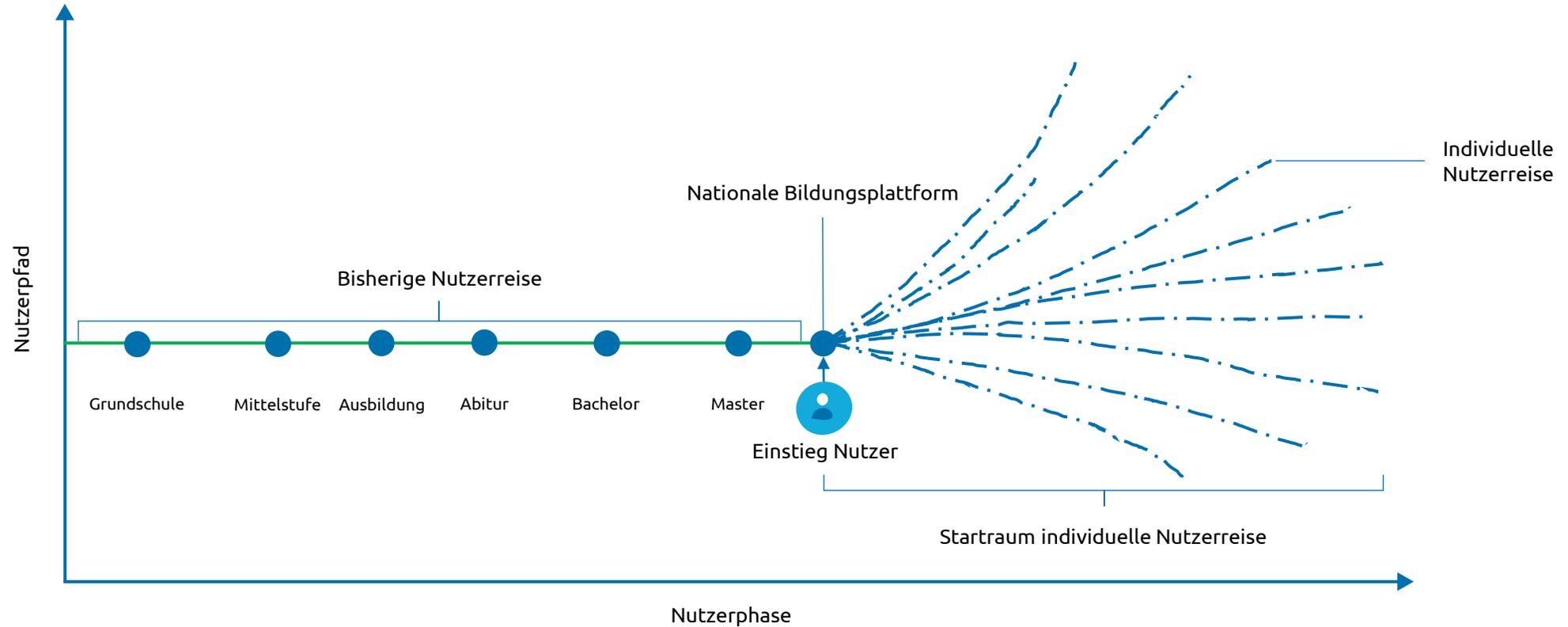
WAS IST UNTER DER NATIONALEN BILDUNGSPLATTFORM ZU VERSTEHEN



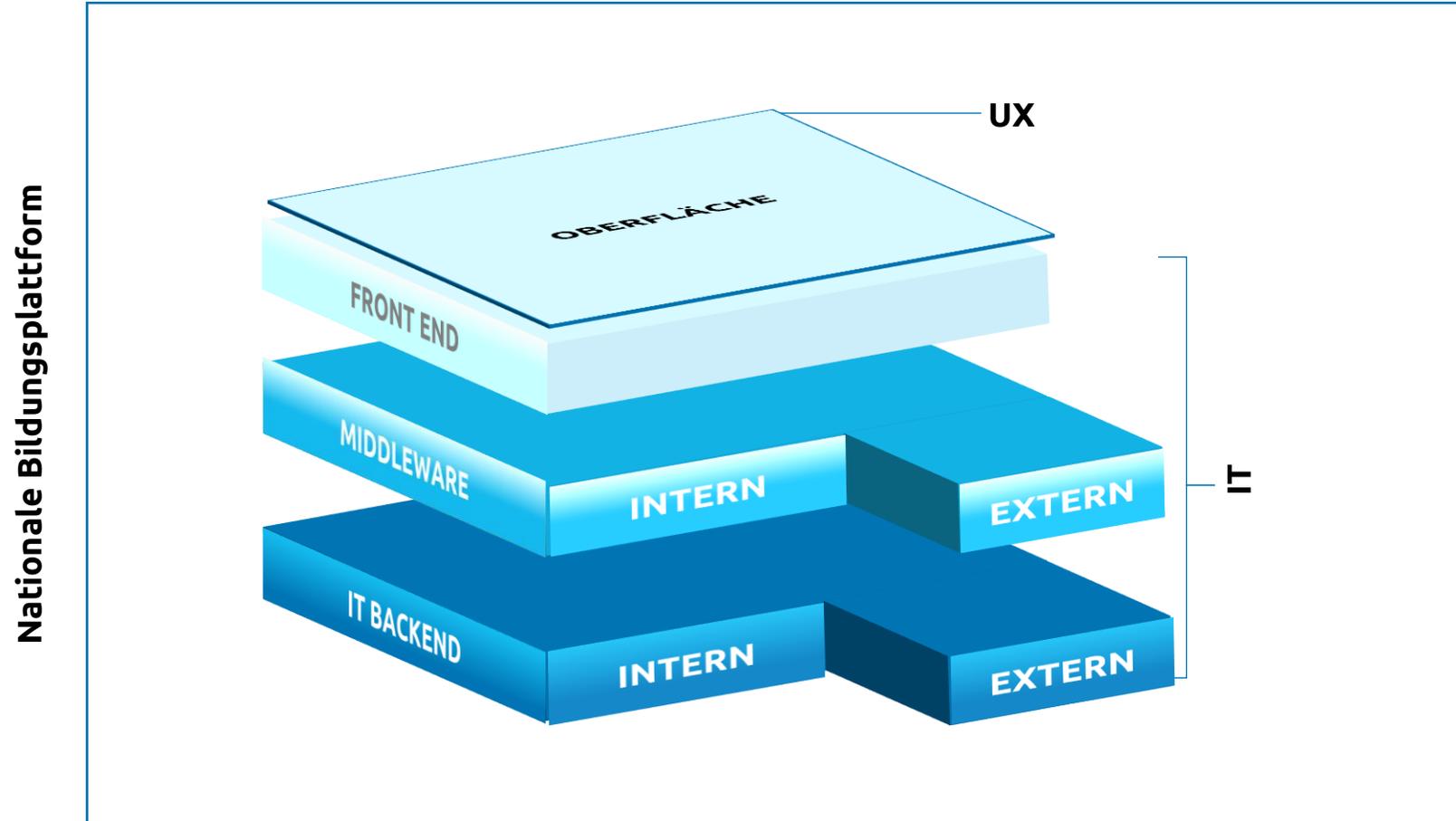
Ausgangszustand



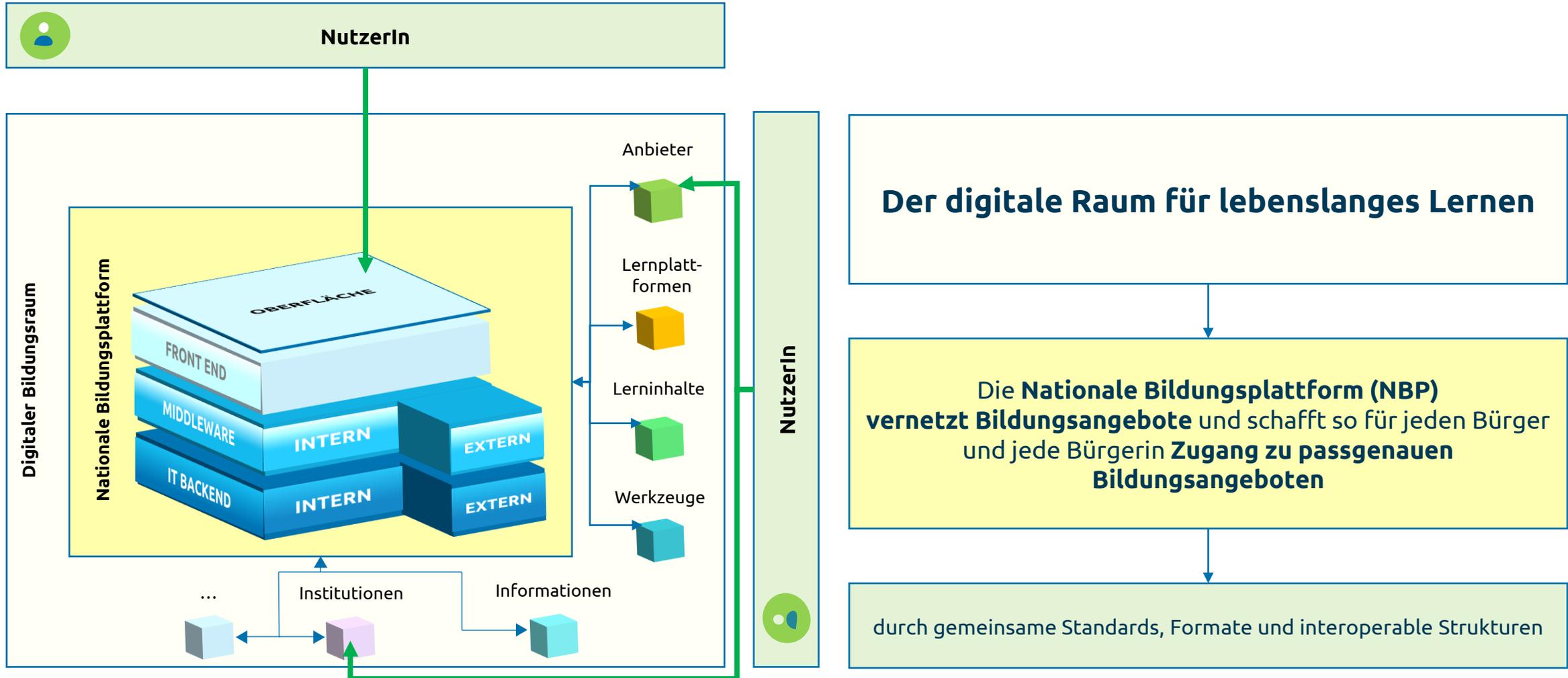
DIE NATIONALE BILDUNGSPLATTFORM BIETET EINE INDIVIDUELLE LERNREISE FÜR JEDEN NUTZER



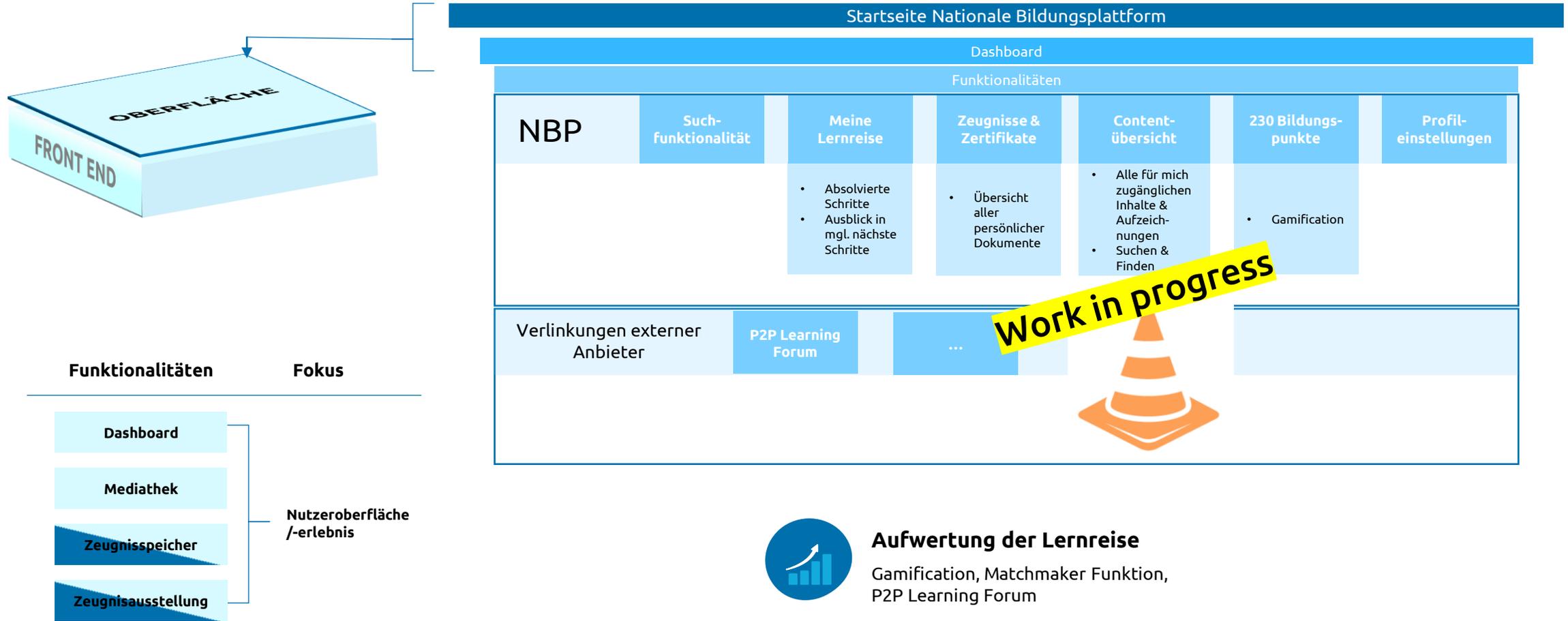
SCHICHTEN DER NATIONALEN BILDUNGSPLATTFORM



VERSTÄNDNIS DER NATIONALEN BILDUNGSPLATTFORM



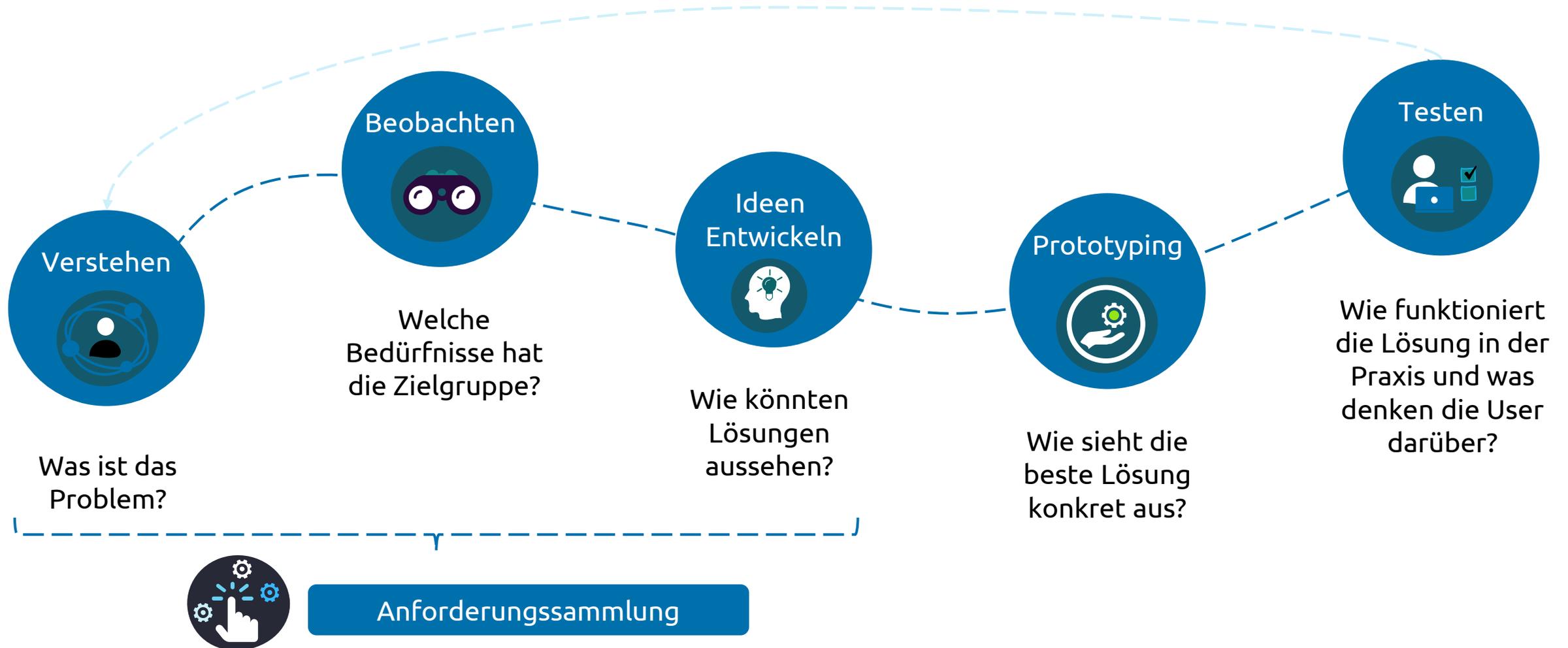
ZIELBILD AUS UX-SICHT



DAS NUTZERERLEBNIS DER NBP FÄNGT VOR DER NBP AN: WAS FÜR EINE GESCHICHTE ERZÄHLEN WIR HEUTE, MORGEN UND ÜBERMORGEN?



GRUNDLANGE DER NUTZERZENTRISCHEN ANFORDERUNGEN DER NBP IST DER DESIGN-THINKING PROZESS



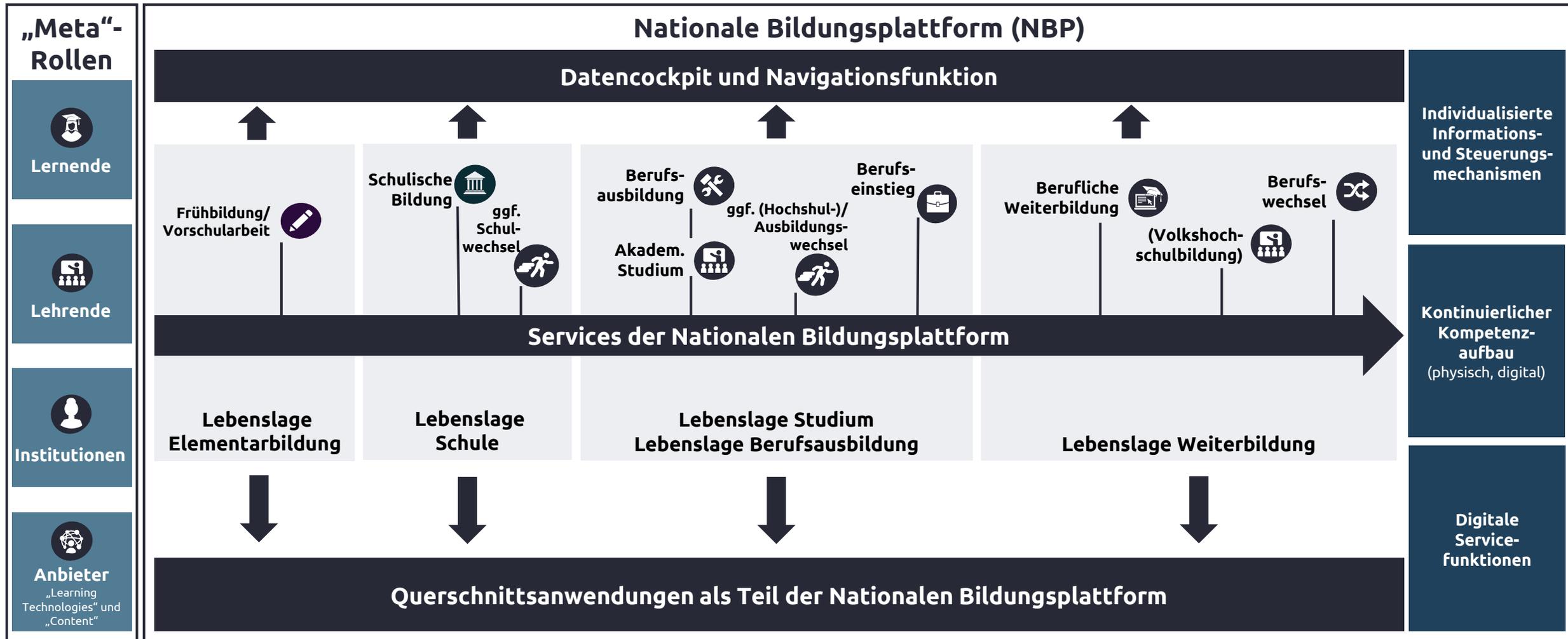
WER SIND UNSERE NUTZER?



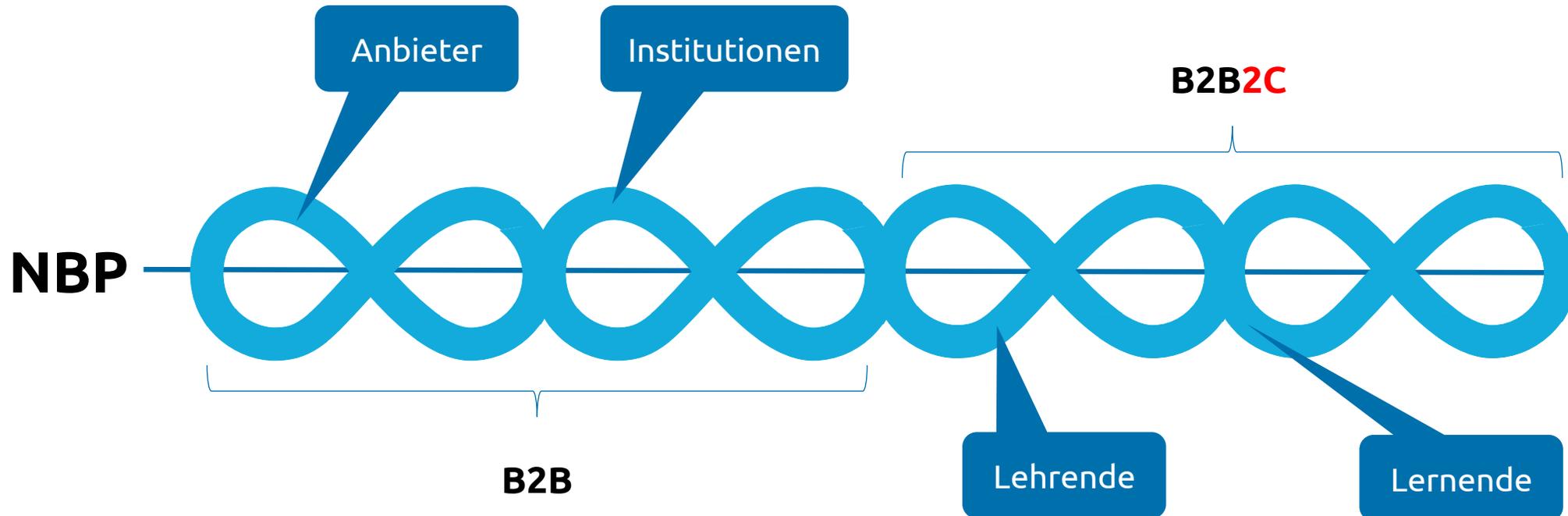
Eine klare Definition und Sichtweise auf die relevanten Nutzer:innen-Gruppen, hilft den Fokus zu schärfen

Wir stellen sicher, dass die Nutzerbedürfnisse von Anfang an berücksichtigt wurden. Es ist essentiell die Bedürfnisse der Nutzer zu kennen und die Erkenntnisse mit in die Projektarbeit einfließen zu lassen.

DIE NATIONALE BILDUNGSPLATTFORM VERBESSERT UND VEREINFACHT DIE DIGITAL GESTÜTZTE TEILHABE AN BILDUNG



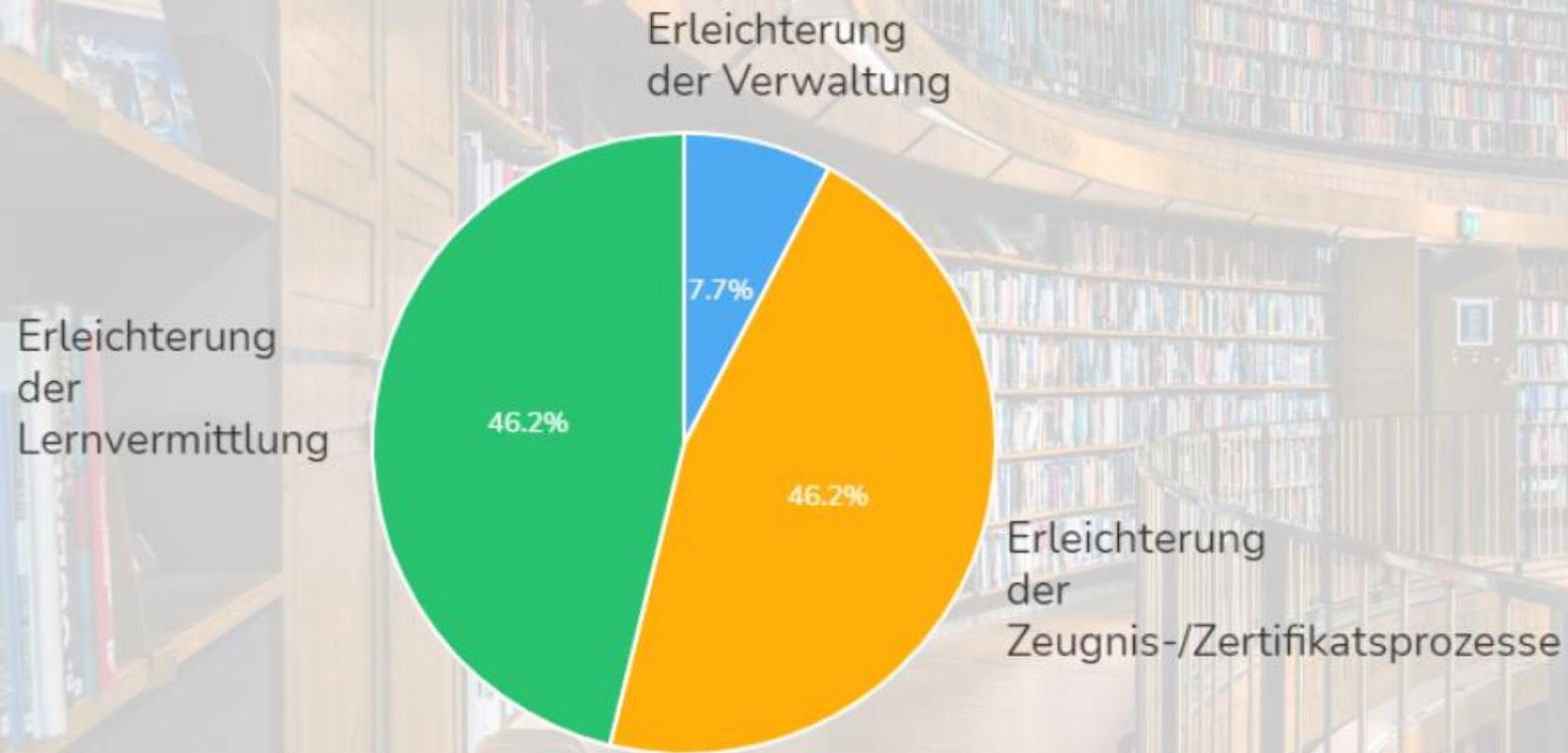
DIE NBP IST EIN ÖKOSYSTEM FÜR ALLE





**Interaktiver Austausch:
Nutzerzentrische Sicht auf die NBP**

Welche Themenbereiche sind aus Ihrer Sicht von besonderer Bedeutung in der Entstehung der Nationalen Bildungsplattform?



Welche weiteren Themenbereiche sind aus Ihrer Sicht von besonderer Bedeutung in der Entstehung der Nationalen Bildungsplattform?

datensouveränität

entlastung administration
organisches wachstum
offene standards

interoperabilität

orientierungshilfe

datenschutz

kollaboratives lernen

förderalismus

quereinstieg einwanderer

individuelles cockpit

nachweisdigitalisierung

beratung
ressourcenschonung

private lernprofile

sicherheit der daten

datenstandards

Welche Verwaltungsprozesse profitieren aus Ihrer Sicht am meisten von der Einführung der NBP?

1 Vorlage

2 Wählen (32)

3 Ergebnis

1 Wechsel zwischen Bildungseinrichtungen

👍 7

2 Datenaustausch

👍 6

3 Zugänge zu Bildungsgängen

👍 5

4 Beglaubigte Nachweise

👍 3

4 Beratung zur Orientierung in der Bildung

👍 3

6 BEWERBUNG

👍 2

6 Bildungsnachweise

👍 2

8 Onboarding. Zertikate. Leistungsnachweise. Mobilität.

👍 1

8 Übersicht über den aktuellen Kompetenzstatus von Lernend

👍 1

8 Angebote zur Berufswahl

👍 1

8 Immatrikulation

👍 1

12 Zugang zu Beratung erleichtern

👍 0

Welche Zeugnis-/Zertifikatsprozesse profitieren aus Ihrer Sicht am meisten von der Einführung der NBP?

1 Vorlage

2 Wählen (29)

3 Ergebnis

1 Austausch von Daten
👍 7

2 Anerkennung
👍 4

3 Echtheit
👍 3

3 Matching von Lehrinhalten in Modulen (zB nach Erasmus-Austausch)
👍 3

3 Sicherer Transfer
👍 3

6 Beglaubigungen
👍 2

6 Schnellere Kommunikationswege
👍 2

8 Beglaubigung
👍 1

8 Überblick über Micro-Credentials
👍 1

8 Anerkennung von internationalen Zertifikaten
👍 1

8 eValidierung
👍 1

8 maschinelle Auswertung
👍 1

Welche Lernvermittlungsprozesse profitieren aus Ihrer Sicht am meisten von der Einführung der NBP?

1 Vorlage

2 Wählen (30)

3 Ergebnis

1 kollaboratives Lernen

👍 4

1 selbstständiges Lernen

👍 4

1 individuelle Lernpfade

👍 4

4 Auflösung der harten Kopplung von Lernen und Bildungseinrichtung

👍 3

4 Blended Learning

👍 3

4 Lebenslanges Lernen und Wissen erhalten durch Spaced Repetition

👍 3

7 flipped classroom-Konzept

👍 2

7 Info Transparenz

👍 2

7 P2P Mentoring

👍 2

7 Kollaboratives Lernen

👍 2

11 Mastery Learning

👍 2

12 Peer Instruction

👍 2

Wie findet aktuell ein formeller Austausch/Kommunikation zwischen Ihnen und anderen Einrichtungen statt? (Status Quo)

Per Mail

Brief-Post

Webmeetings (z.B. XHochschule)

per Webkonferenz

Datendrehscheibe (z.B. Lehrertausch)

Telefon

Momentan in einem Hochschulverbundprojekt über Cryptpad.

Cloud

Whats-App

IServ

Webkonferenz und :Dieser heutige Weg in der Präsentation ist optimal,

Webex-Chat

WhatsApp

Mail

Wie findet aktuell ein informeller Austausch/Kommunikation zwischen Ihnen und anderen Einrichtungen statt? (Status Quo)

per Phone

Mail

Mail

Mittagessen und Kantine :-)

Telefon

Telefon

Telefon

interner Chat

Mail

Chat

"Faculty Get-Together"

Teeküche

StandUp/Daily

Bundesebene

GitHub-Modell

Stakeholder zentrierte Diskussion

Wie stellen Sie sich eine/n Austausch / Kooperation zwischen Ihrer Einrichtung und anderen Einrichtungen über die NBP vor? (Zielbild)

Projektebene

eine synchrones Dokument zur gemeinsamen Bearbeitung

Microsoft Teams in Deutschland gehostet mit allen Funktionen (ist perfekt)

Forum

verschiedene Arbeitsgruppe geleitet von BNP Team

Teams stimme ich zu!

unterschiedlich, je nach Kontext

Regelmäßige offene Webmeetings

Open Source wo möglich

GitHub-Modell zur Entwicklung

Welche Hindernisse könnten den Erfolg der NBP mindern?

warum ein 'wallet' **komplexes user interface**

zwangsvereinheitlichung **website**

zeitplan **fehlende schnittstellen** **unabgestimmter content**

netzausbau **barrierefreiheit** zu wenige anbieter

datenleaks **wenig interoperabilität** **geld des einzelnen**

fehlendes vertrauen **zielgruppe nicht erreichbar** **verfügbarkeit von daten**

politisches zögern **manipulation** **recht auf vergessen**

zu viele alternativen **überwachung** **eierlegende wollmilchsau**

blockchain

Welche Anreize würden Sie davon überzeugen, Teil des NBP-Netzwerks zu werden?

löschen anderer pf

mobile datenverfügbarkeit in entwicklung einbinden
zugang zu lerninhalten
offene datenstandards
passgenaue lerninhalte aktuelle technologie
orientierungshilfe
back-up-funktion größere reichweite
bündelung vieler angebote sicherer datenzugriff übersicht
gute benutzerführung
anfassbare ergebnisse marktplatz für inhalte
transparente arbeitsweise
erweiterung peer-group
bessere kooperation
sicherer austausch

SSO - SSO
SSO - SSO

Wie glauben Sie kann es gelingen, Ihre Zielgruppe für die Nutzung der NBP zu überzeugen?

Niedrigschwelliger Zugang

Geschützter Lernraum für Kinder im Grundschul-Alter

Sichere Datenschutz

weniger Schleifen in der Bildungsreise

ein coolerer Name als "Nationale Bildungsplattform"

Gerne, wo gibt's den Newsletter ...

Info: NBP-Website

verlässliche Informationen

Breite Nutzungsmöglichkeiten

schnelle Hilfeleistung

kostenfrei zur Registrierung

Überzeugendes MVP des NBP

Zielgruppe in die Entwicklung einbinden

Internationale Standard

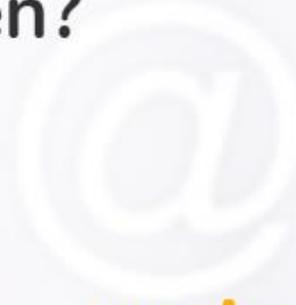
Mobile Verfügbarkeit

auf meine Bedürfnisse anpassbares Datencockpit

Existierende Nachweise zuverlässig und einfach übernehmen können

wie wäre es mit Interoperability, also Datenaustausch

Wie möchten Sie weiterhin über die Entwicklungen der NBP informiert bleiben?



newsletter

website

portal

github

konferenzen

it interoperability