

**Digitalisierung –
einfach machen**





Gute Online-Dienste brauchen gute Kommunikation, um erfolgreich zu sein.

Vorstellung der Kampagne „Hamburg- digital für dich“



Dr. Svenja Zell & Suna Yilmaz
Amt für IT und Digitalisierung, Senatskanzlei Hamburg

Ausgangspunkt & Zielsetzung

- Hamburg hat viele digitale Verwaltungsleistungen und es werden immer mehr
- Online-Angebot wird zu wenig genutzt
- Gründe:
Mangelnde Bekanntheit,
unübersichtliches Informationsangebot
und „digitale Hürden“

ZIELE der Kampagne

→ AUFMERKSAMKEIT
Bekanntheit steigern



→ BEFÄHIGUNG
Digitale Hürden abbauen



Besondere Herausforderungen

📊 Relevanz schwankt stark zwischen dem **akuten, aber seltenen** Nutzungsfall und den **langen Phasen ohne Bedarf**.

👤 Bürgerinnen und Bürger müssen zielgruppengerecht in der Lebenssituation erreicht werden

🤝 Kommunikationsstarke und nutzerfreundliche Online-Dienste finden

💡 Informationsangebot und Nutzerreise optimieren

🎯 Ziel-URL definieren

🕒 interne Prozesse abstimmen

📊 Heterogene Datenlage der Nutzungszahlen für Online-Dienste

Unserer Strategischer Ansatz



Zentrale Maßnahmen

- Wenige Highlight-Online-Dienste und die eID im Fokus
- Breite Streuung der Botschaft (Bürgerinnen und Bürger)
- Stadtweite Maßnahmen (PK, Plakate, Social Media, DOOH, Anzeigen, Digital-Lotsen/Roadshow, Fahrgast-TV, Flyer)
- Zentrale Steuerung und Budget
- Hamburg.de/service: **Ein** Einstieg zu allen Verwaltungsleistungen
- Tracking und Evaluation

Befähigung Behörden
Toolkit und Know-How



Dezentrale Maßnahmen

- Behörden mitnehmen und befähigen, eigene Maßnahmen im Look & Feel der Kampagne zu bewerben.
- Gezielte Kommunikation in spitze Zielgruppen
- Kommunikation am Point of Sale
- Kampagne zum Mitmachen (z. B. mit Hilfe des Kampagnen-Toolkits)
- Grundrauschen über den gesamten Kampagnenzeitraum
- Chance: Auch Nischenthemen und kleinere Online-Dienste finden Beachtung, Behörden kennen ihre Zielgruppen und Produkte am besten

Unserer Strategischer Ansatz



AUFFALLEN + INFORMIEREN

- Zielgruppe: Alle **Hamburgerinnen und Hamburger**, die Offenen und Skeptischen.
- Wir **informieren** über das digitale Angebot der Stadt. Die Botschaft soll **langfristig erinnert** werden.
- Kampagne muss **im Stadtbild auffallen**, und sich von anderen Kampagnen der Stadt Hamburg **abheben**.
- **Botschaft muss schnell greifbar transportiert** werden

Bild + Sprache

laut

überall

simpel



BEWEGEN + UNTERSTÜTZEN

- **Negative Grundstimmung** und **Skepsis** auflösen
- **Auseinandersetzung** mit der Digitalisierung ermöglichen
- **Persönlichen Mehrwert** hervorheben
- **Identifikation** und das Gefühl, auch **Teil der Digitalisierung sein zu wollen** schaffen. Ablehnende Glaubenssätze abbauen
- **Konkrete Hilfestellung** für Bürgerinnen und Bürger sowie Behörden

Bild + Sprache

Auslösen von
„Fear Of
Missing out“

Hilfe

Identifikation

Nutzen
erklären

Der Kampagnenclaim



Hamburg – digital für dich

PRÄZISE.

Der Claim benennt genau den Auftrag der Stadt Hamburg, nämlich mit Online-Diensten für die Bürgerinnen und Bürger da zu sein.

EINGÄNGIG.

Durch die gleichen Anlaute von **D**igital und **D**ich schwingt der Claim in einer harmonischen Melodie.

POSITIV.

In „für dich“ steckt die Wertschätzung der Bürgerinnen und Bürger.

STRATEGISCH SCHLÜSSIG.

Der Claim allein informiert schon über die Digitalisierung. Er könnte noch aufmerksamkeitsstärker sein, würde damit aber auch mehr anecken. Der Claim kann durch „für dich“ Identifikation stiften und damit bewegen und suggeriert Unterstützung, weil die Zielgruppe der Bürgerinnen und Bürger direkt angesprochen wird.



POP-UP



PLAKATE + DOOH

DIE KAMPAGNE



Wie viele Services der Stadt Hamburg sind online verfügbar?

- a. über 20
- b. über 100
- c. über 200

Über 200 Services der Stadt Hamburg sind heute schon online verfügbar.

Wohnsitz ummelden, Kita-Gutschein oder Aufstiegs-BAföG beantragen? Kannst du schon heute ganz einfach online erledigen!

SOCIAL MEDIA

Früher vs. Heute

Ummelden nach dem Umzug



Was denken Sie, wie digital ist die Stadt Hamburg?



ONLINE
WOHNSITZ
UMMELDEN
in 3 einfachen Schritten



HAMBURG
DIGITAL FÜR DICH

Mehr Infos unter
hamburg.de/service

Meine neue Superpower AusweisApp!

Wohnsitz ummelden? Wo's mir passt!

Machst du mit?

Wohnsitz ummelden, Kita-Gutschein oder Aufstiegs-BAföG beantragen? Bist du bereit, mehr Services der Stadt Hamburg kennen zu lernen und sie zu nutzen? Dann digitalisiere dich. Machst du mit?

- ✓ Über 200 Services der Stadt Hamburg sind heute schon online verfügbar.
- ✓ Alle Services der Stadt Hamburg findet du auf hamburg.de/service.
- ✓ Für einige Services brauchst du die Hamburg App und die Online-Kennzeichnung deiner Personalausweise.

hamburg.de/service

TOOLKIT

Plakatmotive 2024

HAMBURG
DIGITAL FÜR DICH

Wohnsitz ummelden, Kita-Gutschein oder Aufstiegs-BAföG beantragen? Immer mehr Services der Stadt Hamburg kannst du jetzt online nutzen. Und zwar wann und wo du willst. Denn Hamburg digitalisiert sich. Machst du mit?
hamburg.de/service




HAMBURG
DIGITAL FÜR DICH

Aufstiegs-BAföG beantragen, Wohnsitz ummelden oder Kita-Gutschein beantragen? Immer mehr Services der Stadt Hamburg kannst du jetzt online nutzen. Und zwar wann und wo du willst. Denn Hamburg digitalisiert sich. Machst du mit?
hamburg.de/service




HAMBURG
DIGITAL FÜR DICH

Kita-Gutschein beantragen, Wohnsitz ummelden oder Aufstiegs-BAföG beantragen? Immer mehr Services der Stadt Hamburg kannst du jetzt online nutzen. Und zwar wann und wo du willst. Denn Hamburg digitalisiert sich. Machst du mit?
hamburg.de/service




HAMBURG
DIGITAL FÜR DICH

Mit der AusweisApp und der Online-Ausweisfunktion deines Personalausweises kannst du immer mehr Services online nutzen. Zum Beispiel deinen Wohnsitz ummelden, Aufstiegs-BAföG oder ein Führungszeugnis beantragen. Hamburg digitalisiert sich. Machst du mit?
hamburg.de/service




Maßnahmen: Überblick

KICK-OFF

- Pop-Up-Store inkl. Pressekonferenz
- Social-Media-Begleitung



OUT-OF-HOME

- Kulturplakate
- City Lights und Leuchtsäulen
- Fahrgast-TV



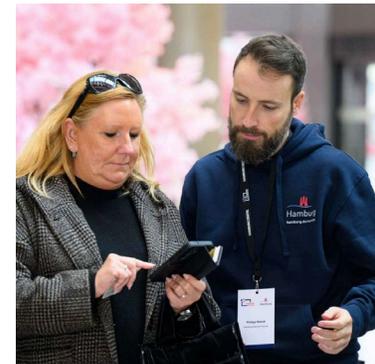
ONLINE & SOCIAL MEDIA

- Display-Ads
- Instagram (Content und Ads)
- Testimonials und Influencer



PERSÖNLICHE TOUCHPOINTS

- Events
- „Roadshow“
- Digital-Lotsen



BEHÖRDEN

- Merchandising
- Tool-Kit (z.B. für Social Media), dezentrale Kampagne

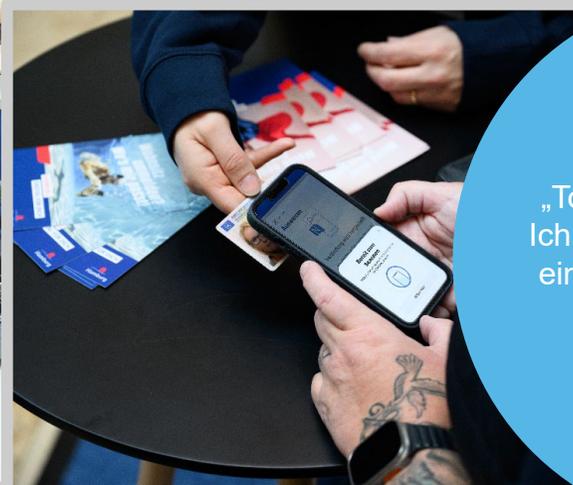
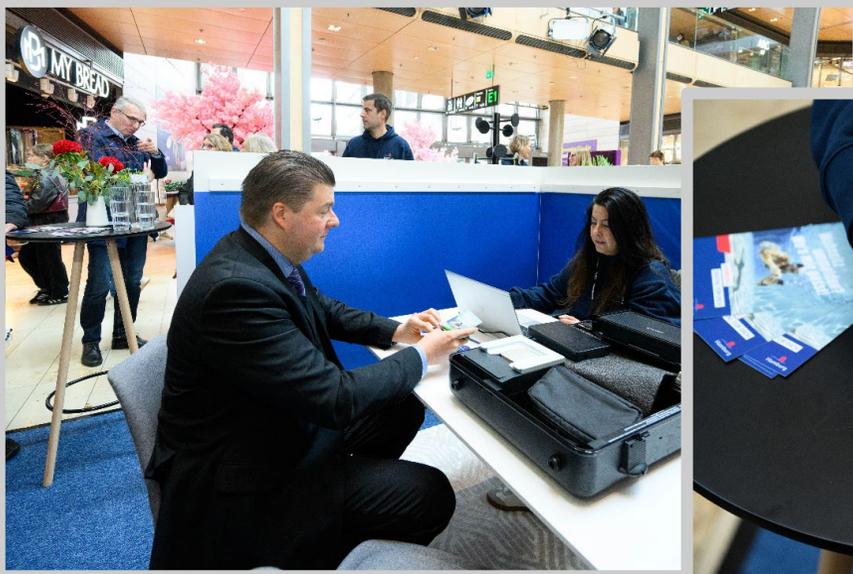


Unsere Social Media-Beiträge bisher

Thema	Kanal (IG)	Link
Kampagnenstart	senat_hamburg	zum Beitrag
Online-Ausweis	senat_hamburg	zum Beitrag
Wohnsitzanmeldung	senat_hamburg	zum Beitrag
Wohnsitzanmeldung Anleitung	senat_hamburg	zum Beitrag
Kita-Gutschein	senat_hamburg	zum Beitrag
Kita-Gutschein Anleitung	senat_hamburg	zum Beitrag
AFBG Digital	senat_hamburg	zum Beitrag
AFBG Digital Slider	senat_hamburg	Zum Beitrag
Online-Ausweis	hamburg_de	zum Reel
Wohnsitzanmeldung „Früher vs. Heute“	hamburg_de	zum Reel
Quiz Online-Services	hamburg_de	zum Beitrag
Wohnsitzanmeldung Straßenumfrage	hamburg_de	zum Reel
Kita-Gutschein Straßenumfrage	hamburg_de	zum Reel
Kita-Gutschein „Früher vs. Heute“	hamburg_de	zum Reel
AFBG Digital Straßenumfrage	hamburg_de	zum Reel



Impressionen vom Pop-up



„Toll, dass ihr hier seid!
Ich habe nächste Woche
einen Termin, den sage
ich ab!“
- Bürgerin

Das ist ja super, ich
komme morgen nochmal
mit meinem Mann.“
- Bürgerin

„Das mache ich ab sofort
bei jedem Termin gleich
mit und sage es auch
meinen KollegInnen!“
- Mitarbeiter

Rückblick 2024

Wir haben **Aufmerksamkeit** und **Akzeptanz** rund um die digitalen Verwaltungsleistungen der Stadt Hamburg geschaffen sowie Bürger und Bürgerinnen erreicht.

49 Std.

PERSÖNLICHE
PRÄSENZ &
AUSTAUSCH IM
RAHMEN DES
POP-UPS

11 Tage

UND 17 STUNDEN
AUSEINANDER-
SETZUNG AUF
SOCIAL MEDIA

117 Mio.

KONTAKTE ÜBER
ALLE
MASSNAHMEN
HINWEG

62 Mal

IST EIN:E
HAMBRUGER:IN
MIT DER
KAMPAGNE IN
KONTAKT
GEKOMMEN

+226%

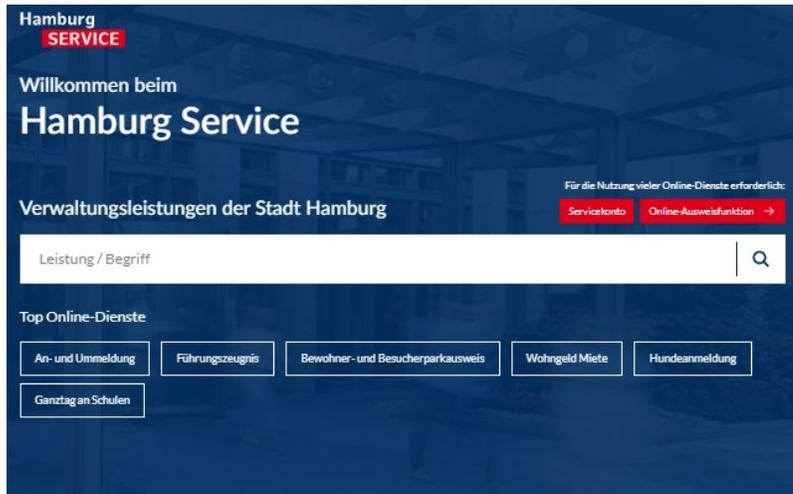
Ø ANSTIEG
BESUCHSZAH-
LEN HAMBURG
SERVICE*

794 eIDs: Alle **3,75 Min.**
eine Freischaltung

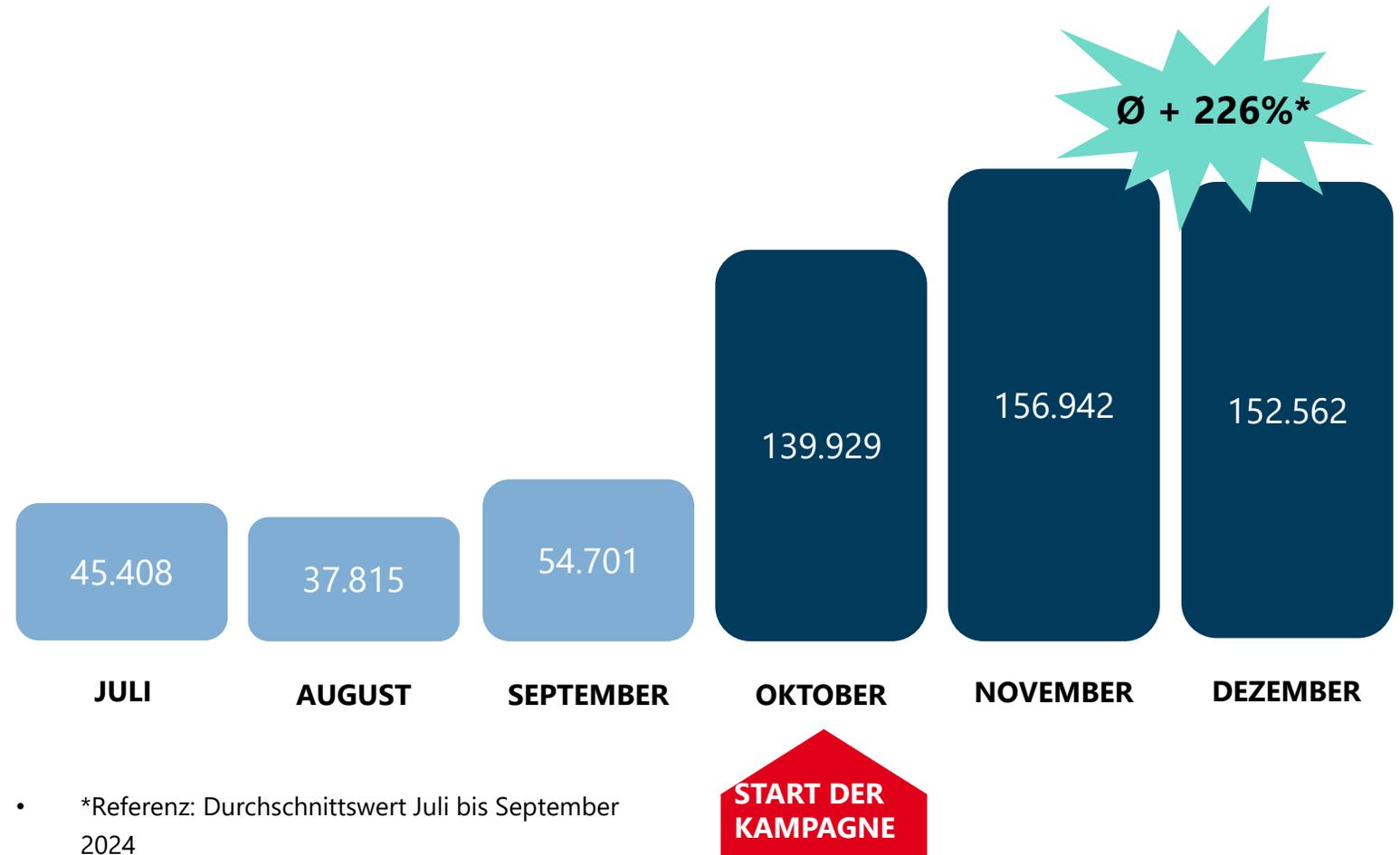
*Referenz: Durchschnittswert
Juli bis September 2024

ENTWICKLUNG BESUCHSZAHLEN hamburg.de/service

Wie haben sich die Besuchszahlen entwickelt?



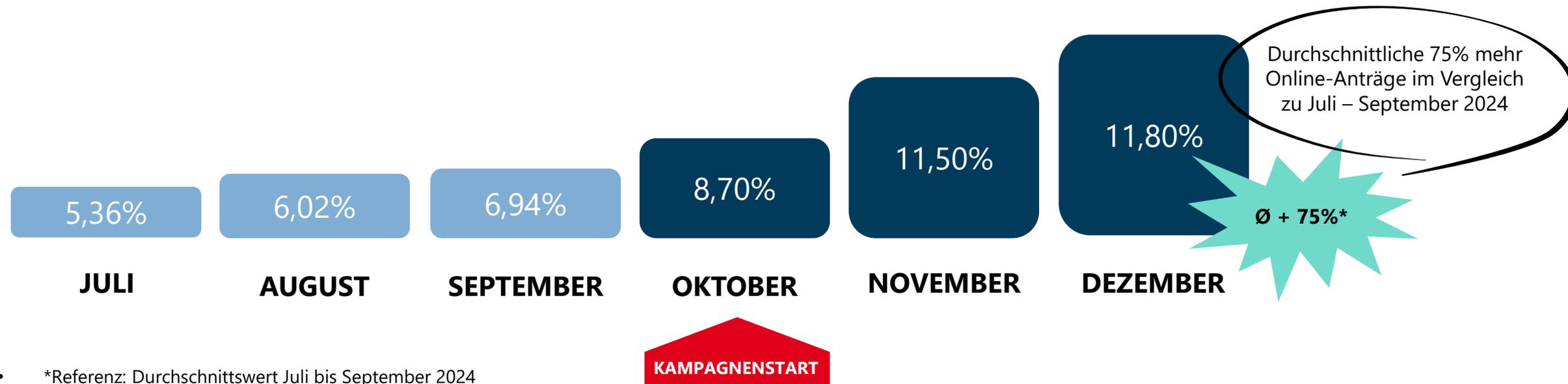
Hamburg - digital für dich



ENTWICKLUNG VERHÄLTNIS DER ONLINE-ANTRÄGE

Wie hat sich der prozentuale Anteil der Online-Anträge im Verhältnis zu analog gestellten Anträgen in Hamburg verändert?

AN- & UMMELDUNGEN DES WOHSITZES



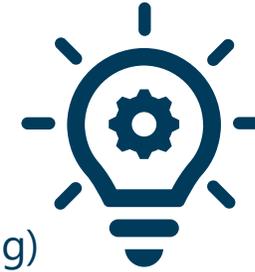
Learnings

GUTE ONLINE-DIENSTE...

- sind **benutzerfreundlich** und technisch stabil und erfüllen die Kriterien (s. Anhang)
- sollten **frühzeitig ausgewählt** und mit Stakeholdern **abgestimmt** werden.

...BRAUCHEN GUTE KOMMUNIKATION

- **Direkter Austausch** mit Bürgerinnen und Bürgern ist sehr wertvoll und nachhaltig
- Breiter **Marketingmix** für maximale Aufmerksamkeit bei heterogener Zielgruppe
- **Alltagsnahe Sprache** verwenden
- Kurze und **klare Botschaften**
- Zentraler Einstieg und **gute Auffindbarkeit**
- Bürgerinnen und Bürger **zielgruppengerecht in der Lebenssituation** erreichen
- Maßnahmen im laufenden Betrieb **bewerten und ggf. anpassen**





Danke

**für Ihre
Aufmerksamkeit**

Diese Präsentation ist lizenziert unter Creative Commons Namensnennung 4.0 International Public License (CC BY 4.0)