

Zuwendungsempfängerin	Stadt Bielefeld
Vorhabensbezeichnung	Einführung des Serviceportals der Fa. regio iT bei der Stadt Bielefeld
Förderkennzeichen/Aktenzeichen	34.03.09-002/2019-023
Arbeitspaket	3 - Einführung und Produktivsetzung des Serviceportals 4 - Aufbau der Infrastruktur
ggf. Maßnahme	---
Koordinator/in	Stefan Thias

Geplante Arbeitsschritte und Ergebnisse gemäß Projektsteckbrief

Arbeitspaket 3

Das Serviceportal wird im Rahmen eines Projektes auf Grundlage des zuvor erstellten Konzeptes eingerichtet. Hierbei werden notwendige Schnittstellen und Funktionen erstellt sowie die notwendigen Supportkonzepte umgesetzt. Nach erfolgreichen Tests erfolgt die Produktivsetzung.

Arbeitspaket 4:

Anbindung der Bezahlplattform, der Postkorbfunktionalität und des Servicekontos NRW. Das Servicekonto NRW bildet die zentrale Komponente für die sichere Authentifizierung und Authentisierung. Mit der Bereitstellung der Daten aus dem Servicekonto werden Fehleingaben vermieden und den Nutzerinnen und Nutzern die Dateneingabe vereinfacht.

Die im weiteren Ausbau des Servicekontos geplanten zusätzlichen Services werden sukzessive ebenfalls bereitgestellt.

Beschreibung der Vorgehensweise (kurze Darstellung der durchgeführten Arbeiten)

Da die Arbeitspakete 3 und 4 an vielen Stellen Überschneidungen aufgewiesen haben und vom selben Personenkreis bearbeitet wurden, sind diese im Projekt gemeinsam betrachtet worden. Zu den erforderlichen Arbeiten dieser Arbeitspakete gehörten insbesondere der Aufbau der technischen Infrastruktur, die initiale Befüllung des Content-Management-Systems des Serviceportals - des Behördeninformationssystems -, das notwendige Customizing des Serviceportals - beispielsweise zur Integration von Basisdiensten wie ePayment, dem Servicekonto.NRW oder dem Formularserver - sowie die Integration in die Bielefelder Systemlandschaft durch Nutzung einer Subdomain des Bielefelder Webauftritts bielefeld.de sowie des neu eingerichteten Postfachs serviceportal@bielefeld.de zur Kommunikation via E-Mail.

Damit innerhalb von Online-Diensten weitergehende Kommunikationsmöglichkeiten geschaffen werden, ist eine Anwendung und Kapselung der Postkorb-API des Serviceportals konzipiert und umgesetzt worden. Dadurch können unter Anderem der Status von Vorgängen sowie innerhalb dieser übermittelte Texte und Anlagen konfiguriert und erweitert werden. So werden eine Übersendung von automatisiert erstellten Bescheiden sowie die Unterstützung von mehrstufigen Prozessen und damit eine tiefergehende Digitalisierung der zugrundeliegenden Gesamtprozesse ermöglicht.

Ein besonderes Augenmerk lag auf der Erarbeitung einer automatisierten Übernahme der relevanten Informationen in das Serviceportal mittels xZuFi-Schnittstelle, da die dezentrale Inhaltsverwaltung bei der Stadt Bielefeld aufgrund von gewachsenen Strukturen innerhalb der 115-Datenbank des BürgerServiceCenters erfolgt. Obwohl der Aufbau des dortigen Exports aufgrund der Zugehörigkeit zum 115-Verbund bereits den xZuFi-Standard erfüllt hat, stellte die automatisierte Übernahme der Informationen eine Herausforderung dar. Zum einen wurden viele Eintragungen in dem Zuge noch einmal qualitätsgesichert und angepasst. Zum anderen war es nicht ohne Weiteres möglich, die erfassten Öffnungszeiten zu übernehmen. Hierzu ist daher eine gesonderte Lösung entwickelt worden, bei der ein nicht benötigtes Feld mit den entsprechenden Informationen befüllt wird und diese von dort für die Darstellung innerhalb des Serviceportals aufbereitet werden.

Die finalen Tests zur Freigabe des Serviceportals wurden durch die stadteigene Ausbildungsfirma „newbie“ sowie abschließend durch den Accessibility Consultant unterstützt.

Ergebnisdarstellung

Am 02.11.2021 ist die technische Produktivsetzung des Bielefelder Serviceportals ohne inhaltliche Einschränkungen erfolgt. Am 04.11.2021 ist der Start des Serviceportals im Rahmen eines breit angelegten Pressetermins unter Beteiligung von Herrn Oberbürgermeister Clausen, Herrn Stadtkämmerer Kaschel sowie den Herren Kronsbein und Vidal als Vertreter der Bezirksregierung Detmold öffentlich kommuniziert worden.

Das Serviceportal steht den Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen zur Verfügung und bietet zeit- und standortunabhängige Zugriffsmöglichkeiten auf Informationen zu sämtlichen städtischen Verwaltungsdienstleistungen sowie - sofern vorhanden - Online-Dienste und Online-Terminvereinbarung. Aktuell werden 330 Dienstleistungen mit 140 Online-Diensten abgebildet und das Serviceportal hat über 1.000.000 Besuche mit mehr als 2.300.000 Seitenansichten verzeichnet.

Bei Online-Diensten sind die jeweils relevanten Komponenten - insbesondere ePayment, Authentifizierung und der sichere Kommunikationskanal über den Postkorb - vorgesehen, um einen möglichst durchgängigen und eingängigen Ablauf zu ermöglichen.

Planabweichungen, Hindernisse und Fehlentwicklungen

Nachdem ein Großteil der erforderlichen administrativen sowie technischen Arbeiten am Serviceportal fristgerecht vorgenommen und erste interne Tests erfolgreich abgeschlossen werden konnten, waren die finalen Tests zur Freigabe des Serviceportals - welche durch die stadt eigene Ausbildungsfirma „newbie“ sowie abschließend durch den Accessibility Consultant unterstützt worden sind - nicht mit hinreichendem Vorlauf zum zunächst geplanten Produktivstart möglich. Dieses begründete sich zum einen darin, dass das entwickelte Design noch nicht vollends übernommen worden war, und zum anderen in einzelnen offenen technischen Fragestellungen. Zu Letzteren gehörte auch, dass die automatisierte Übernahme der relevanten Informationen, welche bei der Stadt Bielefeld federführend in der 115-Datenbank des BürgerServiceCenters gepflegt werden, in das Serviceportal noch nicht vollumfänglich funktioniert hatte.

Ergriffene Maßnahmen, um Abweichungen, Hindernissen und Fehlentwicklungen entgegenzuwirken bzw. diese zu korrigieren

Da die im vorherigen Abschnitt beschriebenen, offenen Aufgaben allesamt federführend durch den externen Dienstleister regio iT GmbH zu bearbeiten waren und gleichzeitig nahezu keinerlei Pufferzeiten verblieben wären, ist die Produktivsetzung des Serviceportals zugunsten eines erfolgreichen Starts um etwa einen Monat verschoben worden. In der hinzugewonnenen Zeit konnten alle vakanten Punkte zufriedenstellend gelöst werden.

Zeitplanung

JAHR	2020					2021					2022					23
PLAN																
IST																

Erläuterung bei zeitlicher Abweichung

Wie dargestellt ist die zeitliche Abweichung als Maßnahme zur Sicherstellung eines erfolgreichen Produktivstarts bewusst vorgesehen worden.

Bielefeld, 22.06.2023

gez. Thias