

Sachbericht

Einführung des Serviceportals der Firma regio iT bei der Stadt Bielefeld

im Rahmen des Förderprogramms

**Digitale Modellregion OWL
mit Leitkommune Paderborn**

Stand: 22. Juni 2023

Zeitraum des Sachberichts: 01.01.2020 – 28.02.2023

Projektbeginn: 01.01.2020

Projektabschluss: 28.02.2023

Projektkoordinator:

Stefan Thias

Niederwall 23, 33602 Bielefeld

0521 51-5198

stefan.thias@bielefeld.de

1 Beteiligte Projektpartner

Angaben zum Projektkoordinator

Firma/Organisation: Stadt Bielefeld, Niederwall 23, 33602 Bielefeld

Ansprechpartner: Stefan Thias, 0521 51-5198, stefan.thias@bielefeld.de

2 Vorgehensweise und Ergebnisse

2.1 Fortschrittsbericht

Ziel des Projektes ist die Einführung und Etablierung eines Serviceportals bei der Stadt Bielefeld als nutzungsorientierten, zentralen Zugangspunkt für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen für den Kontakt mit der Verwaltung. Im Rahmen der interkommunalen Zusammenarbeit innerhalb der Digitalen Modellregion OWL sind für die dortigen drei Serviceportal-Projekte jeweils unterschiedliche Schwerpunkte gesetzt worden. In Bielefeld sind dieses die enge Verzahnung von Online-Services mit Geo-Diensten sowie ein innovatives Service Design. Über die Fortschritte der einzelnen Projekte erfolgte ein regelmäßiger korrelativer Austausch.

Zur Umsetzung ist in Bielefeld eine interdisziplinäre Projektgruppe unter Beteiligung verschiedenster Arbeitsbereiche der Stadtverwaltung einberufen worden. Gleichzeitig ist ein Lenkungsausschuss als übergeordnetes Berichts- und Entscheidungsgremium gebildet worden. Nach einem breit angelegten Kick-Off-Termin sind Projektstruktur sowie -planung weiter konkretisiert und Teilprojektgruppen definiert worden. Monatlich fand eine Sitzung der Gesamtprojektgruppe statt, um den Sachstand der einzelnen Teilbereiche zu kommunizieren und notwendige Entscheidungen vorzubereiten beziehungsweise zu treffen.

Bewährt hat sich die Bearbeitung der Projektaufgaben entsprechend der vorab im Projektsteckbrief definierten Arbeitspakete, sodass der Projektfortschritt anhand dieser dargestellt werden kann. Für detailliertere Ausführungen zu den einzelnen Arbeitspaketen wird auf die als Anlagen beigefügten Dokumentationspapiere verwiesen.

Arbeitspaket 1 - Einführungskonzept

Zu Beginn der Projektlaufzeit ist im Rahmen des Arbeitspaketes 1 ein Bielefelder Einführungskonzept erstellt worden. In diesem sind die Rahmenbedingungen für die Einführung eines Serviceportals bei der Stadt Bielefeld gemeinsam abgestimmt und dokumentiert worden.

Arbeitspaket 2 - Portal-Design

Mit Beginn des Projektes starteten auch die Arbeiten am Arbeitspaket 2. Früh hat sich abgezeichnet, dass dieses inhaltlich in zwei Teilaspekte zu untergliedern ist: die Erstellung und Umsetzung des Designs für das Serviceportal sowie die Modellierung von Services - das Service Design.

Beim Design des Serviceportals ist im Sinne der nutzenden Personen der Ansatz verfolgt worden, dass eine enge Verbindung zwischen dem städtischen Internetauftritt und dem Serviceportal inklusive einer integrierten Suchfunktion herzustellen ist. Daneben sollte die Barrierefreiheit gemäß Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1, Konformitätsstufe AA hergestellt und von einer externen Stelle geprüft und bestä-

tigt werden. Die notwendigen, häufigen Austausche mit Designagentur und Accessibility Consultant haben coronabedingt mehr Zeit beansprucht als zunächst geplant. Gleichzeitig hat die technische Umsetzung durch die regio iT GmbH ebenfalls mehr Zeit als vorab benannt und eingeplant erfordert. Beides hat sich jedoch nicht negativ auf die weiteren Arbeiten im Projekt ausgewirkt.

Mit Einführung des Serviceportals verfügt dieses über ein nutzungsorientiertes und barrierefreies Design, welches sich am Corporate Design der Stadt Bielefeld orientiert. Die gewonnenen Erfahrungen und erzielten Ergebnisse werden durch die regio iT GmbH unmittelbar in andere Serviceportale, unter anderem das Kommunalportal.NRW, adaptiert. Insgesamt kann konstatiert werden, dass das Thema Design niemals vollständig abgeschlossen sein wird, sondern sich insbesondere aufgrund von technischen Entwicklungen und daraus resultierend geänderten Nutzendenerwartungen stetig weiterentwickeln wird.

Um eine nutzungsorientierte Modellierung von Services zu ermöglichen, ist durch eine Schulung zum Design Thinking entsprechendes Wissen aufgebaut worden. Daneben sind passende Arbeitsmittel - digitale Whiteboards sowie eine Videokonferenzlösung für hybride Veranstaltungen - beschafft worden, um Workshops und andere Formate durchführen zu können. Durch die Bereitstellung von Ansprechpunkten in Form des telefonischen BürgerServiceCenters, eines gesonderten Mailpostfachs und des Bielefelder Chat-Bots „Sparrenbert“ sowie durch die Integration eines Traffic-Analyse-Tools werden Feedback und Aufrufverhalten des Serviceportals laufend evaluiert, um weitere Optimierungen vornehmen und somit eine bestmögliche User Experience zu ermöglichen.

Arbeitspakete 3 - Einführung und Produktivsetzung des Serviceportals und 4 - Aufbau der Infrastruktur

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 - und 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.

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.

Die Produktivsetzung des Serviceportals ist zugunsten eines erfolgreichen Starts um etwa einen Monat verschoben worden, da zum geplanten Termin noch offene Aufgaben, welche federführend durch die regio iT GmbH zu bearbeiten waren, bestanden und gleichzeitig nahezu keinerlei Pufferzeiten für etwaige Verzögerungen bei deren Umsetzung verblieben wären.

Am 02.11.2021 ist das Serviceportal technisch produktiv gesetzt worden, was innerhalb eines breit angelegten Pressetermins am 04.11.2021 auch offiziell kommuniziert worden ist.

Arbeitspakete 5 - Einbindung bereits vorhandener Onlinedienste und 7 - Einbettung von Verlinkungen zu Prozessen bei externen Dienstleistern

Zur Umsetzung dieser Arbeitspakete sind umfassende Arbeiten zur Anpassung und Berücksichtigung der entsprechenden Online-Dienste vorgenommen worden. Im Rahmen der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes werden entsprechende Arbeiten auch weiterhin relevant bleiben, da sämtliche neu konzipierten oder auch nachgenutzten Online-Dienste über das Serviceportal der Stadt Bielefeld zur Verfügung gestellt werden. Verlinkungen auf Prozesse, welche extern gehostet werden und nicht vollumfänglich in das Serviceportal der Stadt Bielefeld integriert werden können, sind in der dezentral geführten Inhaltsverwaltung gepflegt und werden entsprechend als Online-Dienst im Serviceportal dargestellt.

Arbeitspakete 6 - Entwicklung und Einbindung von weiteren Prozessen bei der Stadt Bielefeld und 9 - Onlinebeantragung von Besuchertagesausweisen

Im Rahmen des Projektes sind 14 Online-Dienste neu konzipiert beziehungsweise grundlegend optimiert und über das Serviceportal bereitgestellt worden. Zur Herstellung eines nutzungsorientierten, eingängigen Zugangs sowie einer optimierten weiteren Bearbeitung sind verschiedene Basisdienste - insbesondere ePayment, der persönliche Postkorb sowie die Authentifizierung - und verschiedene Nachverarbeitungsvarianten in den Prozessen umgesetzt worden. Das Spektrum reicht dabei von vollständig automatisierten Prozessen (Besuchertagesausweis, Liegenschaftskarte) über gestufte Prozesse mitsamt Prüfung durch die Sachbearbeitung (Schuttmulde) bis hin zur Weitergabe von Antragsdaten an Fachverfahren (Personenstandsurkunden).

Eine besondere Herausforderung stellte bei den einzelnen Umsetzungsprojekten neben der erforderlichen Unterstützung durch die Fachbereiche - welche dieses neben dem Tagesgeschäft gestemmt haben - die Beteiligung externer Dienstleister dar. Hierdurch ergaben sich Abhängigkeiten bei Ressourcen und Gestaltungsspielräumen, welche oftmals zu zeitlichen Verschiebungen oder erforderlichen Abstufungen bei den zu erzielenden Ergebnissen geführt haben.

Für tiefergehende Informationen zu den einzelnen Online-Diensten sowie deren Umsetzung sei an dieser Stelle auf die jeweiligen Dokumentationen verwiesen.

Arbeitspaket 8 - Erweiterung des Bürgerserviceportals mit den Funktionalitäten des Geoportals der Stadt Bielefeld

Die Arbeiten an der Verknüpfung des Serviceportals mit Geofunktionalitäten im Allgemeinen sowie am geoEDITOR im Speziellen konnten erst mit einer deutlichen Verzögerung aufgenommen werden, da der langjährige Dienstleister des Fachbereiches Geoinformation und Kataster der Stadt Bielefeld Mitte 2020 die Kooperation wegen Umstrukturierung gekündigt hat. Somit bestand für das Fachamt die Herausforderung, einen geeigneten Nachfolger für die darstellende Geodateninfrastruktur (Kartenclient) zu finden und anschließend zu beauftragen. Gleichzeitig hat dieses dazu geführt, dass der neue Dienstleister sich zunächst mit dem Programmiercode der in Bielefeld eingesetzten Komponente vertraut machen musste und für Anpassungen sowie erst recht für eine Neuentwicklung wie den geoEDITOR mehr Zeit benötigte als der bisherige Dienstleister, welcher auf langjährige Erfahrungen mit der konkreten Komponente zurückgreifen konnte. Glücklicherweise haben diese Begleitumstände lediglich eine zeitliche Verzögerung bewirkt, jedoch keinerlei qualitative Einschränkungen bei der Erreichung der Projektziele mit sich gebracht.

Im Ergebnis ist ein dateibasierter grafischer Editor mit Raumbezug (geoEDITOR) konzipiert, entwickelt und als funktionaler Bestandteil des Bielefelder WebGIS (bielefeld-GEOCLIENT) unter der Apache 2.0 Lizenz als Open Source zur freien Nutzung auf GitHub veröffentlicht worden: <https://github.com/stadt-bielefeld/bielefeldGEOCLIENT>. Zur Erleichterung der Nachnutzung wurde die Zusammenfassung der gesamten Anwendung in einem sogenannten Docker-Container beauftragt. Erste Interessensbekundungen anderer Kommunen konnten nach einem Vortrag bei der FOSSGIS-Konferenz generiert werden.

Zur Nutzung des entwickelten geoEDITOR innerhalb von Online-Diensten ist vom Anbieter der verbreiteten Formularserverlösung Form-Solutions eine neue Komponente „Externe Ressource“ entwickelt und in deren Standardlösung integriert worden. Mittels der vom geoEDITOR bereitgestellten Schnittstelle über JavaScript ist die nahtlose Zusammenarbeit des Rahmens (Formularserver) und des eingebetteten geoEDITOR möglich. Diese kam erstmalig bei dem Online-Dienst zur Beantragung einer Ausnahmegenehmigung zum Aufstellen einer Schuttmulde zum Einsatz. Mittels geoEDITOR kann innerhalb des digitalen Prozesses bequem der gewünschte Aufstellort der Schuttmulde/n ausgewählt werden. Die Information gelangt gemeinsam mit den weiteren Antragsdaten zur weiteren Veranlassung zur Sachbearbeitung, und das Ergebnis der Prüfung wird in den persönlichen Postkorb übermittelt.

Beim Bewohnerparkausweis ist eine bidirektionale Verknüpfung zwischen eGovernment-Prozess und Geoportal hergestellt worden. So kann aus dem städtischen Online-Kartendienst direkt in den Antragsprozess abgesprungen werden. Gleichzeitig ist das Verfahren Bewohnerparken online der regio iT GmbH um Absprungmöglichkeiten in Geoportale erweitert worden, sodass aus dem Antragsprozess heraus auf das entsprechende Kartenmaterial zugegriffen werden kann.

Fazit und Ausblick

Sämtliche Projektvorhaben sind erfolgreich umgesetzt und teilweise bereits innerhalb des Projektes weiterentwickelt worden. Das Serviceportal der Stadt Bielefeld 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. Zum aktuellen Stand wurden bereits über 1.000.000 Besuche mit mehr als 2.300.000 Seitenansichten verzeichnet. Dieses Verhältnis belegt einen nutzungsorientierten Aufbau, da nutzende Personen schnell an die gewünschten Informationen und Angebote geführt werden.

Der inhaltliche Aufbau des Bielefelder Serviceportals sowie die Integration in den gesamtstädtischen Webaufttritt stellen entsprechend diverser Rückmeldungen eine Referenzimplementierung für andere Portale dar. Daneben ist insbesondere durch die Entwicklung des geoEDITOR die Möglichkeit geschaffen worden, raumbezogene Prozesse im Serviceportal mit Geofunktionalitäten zu unterstützen.

Die Projektarbeit hat gleichzeitig die Basis für weitere eGovernment-Tätigkeiten der Stadt Bielefeld geschaffen, denn eines ist im Projekt deutlich geworden:

Digitalisierung ist eine Daueraufgabe!

2.2 Zeitplan

Arbeitspakete	2020				2021				2022				2023
	I	II	III	V	I	II	III	V	I	II	III	V	Jan / Feb
1 SOLL													
1 IST													
2 SOLL													
2 IST													
3 SOLL													
3 IST													
4 SOLL													
4 IST													
5 SOLL													
5 IST													
6 SOLL													
6 IST													
7 SOLL													
7 IST													
8 SOLL													
8 IST													
9 SOLL													
9 IST													

Zu marginalen zeitlichen Verzögerungen führten insbesondere Abhängigkeiten von externen Dienstleistern sowie die erforderliche Neugestaltung von Austausch- und Abstimmungsprozessen im Projekt aufgrund der Corona-Pandemie. Trotz dieser Herausforderungen haben sich keinerlei qualitative Beeinträchtigungen bei der Erreichung der Projektziele ergeben.

Das Projekt ist innerhalb des bewilligten verlängerten Durchführungszeitraums erfolgreich abgeschlossen und alle Meilensteine sind erreicht worden.

2.3 Budgetplan

Die mit Bescheid vom 06.11.2019 bewilligte Zuwendung in Höhe von 869.958,09 Euro ist in voller Höhe abgerufen worden, was einem förderfähigen Gesamtbetrag von 966.620,12 Euro entspricht. Innerhalb des Projekts konnten mehr Arbeiten in Eigenleistung erbracht werden als zunächst geplant, was in Minderausgaben in Höhe von 1.432,30 Euro resultiert. Den Rückzahlungsbetrag in Höhe von 1.289,06 Euro hat die Stadt Bielefeld in enger Absprache mit der Bezirksregierung Detmold bereits erstattet.

Im Ergebnis konnten die geplanten Projektinhalte bei Unterschreitung des geplanten Budgets umgesetzt werden.

2.4 Veröffentlichungen und Publikationen

- Presseerklärung zur Übergabe des Bewilligungsbescheides
<https://www.bielefeld.de/sites/default/files/dokumente/UebergabeFoerderbescheiddigitServiceportal.pdf>

- Zeitungsbericht Neue Westfälische
https://www.nw.de/lokal/bielefeld/mitte/22644685_Innovatives-Stadtportal-Perso-Muelltonnen-und-Hundemarke-online-bestellen.html
- Information Webseite Stadt Bielefeld
<https://www.bielefeld.de/serviceportal>
- Information Webseite Modellregion OWL
<https://digitale-heimat-pb.de/projekte/serviceportal-stadt-bielefeld/>
- Video aus Kooperation mit dem Projekt DigiKnow
<https://www.youtube.com/watch?v=7Fvqv5joNmY>
- KDN-Veranstaltung „Digitale Services – von Kommunen für Kommunen 2020“
<https://www.kdn.de/veranstaltungen/digitale-services/digitale-services-modell-region-ostwestfalen-lippe/>
- Information zum Produktivstart auf der städtischen Homepage
<https://www.bielefeld.de/node/18225>
- Bericht zum Produktivstart - Neue Westfälische
https://www.nw.de/lokal/bielefeld/mitte/23123316_Online-Serviceportal-macht-Antraege-im-Rathaus-noch-einfacher.html
- Bericht zum Produktivstart - Westfalen Blatt
<https://www.westfalen-blatt.de/owl/stadtische-dienstleistungen-werden-digitaler-2481727>
- Bericht zum Produktivstart - Radio Bielefeld
<https://www.radiobielefeld.de/nachrichten/archiv-lokales/detailansicht/digitale-verwaltung-neues-onlineportal-der-stadt-bielefeld.html>
- Bericht zum Produktivstart - Kommune21
https://www.kommune21.de/meldung_37417_Neues+Serviceportal+online.html
- Bericht zum Produktivstart - Newsletter Form-Solutions und KDN (ohne Link)
<https://www.form-solutions.de/index.php?object=tx|3461.5.1&ModID=255&FID=3461.392.1>
- Allgemeine Information auf der städtischen Homepage
<https://www.bielefeld.de/serviceportal>
- Information Webseite Modellregion OWL
<https://digitale-heimat-pb.de/projekte/serviceportal-stadt-bielefeld/>
- KDN-Veranstaltung „Zukunft in NRW - Digitale Reise durch die Modellregionen Nordrhein-Westfalens“
<https://www.kdn.de/veranstaltungen/veranstaltungsueckblick/zukunft-in-nrw/modellregion-ostwestfalen-lippe/>
- Open Source - Stellung geoEDITOR
<https://github.com/stadt-bielefeld/bielefeldGEOCLIENT>
- Vortrag auf der Fachkonferenz FOSSGIS „Serviceportal Stadt Bielefeld: Unterstützung durch Open Source basierte Geofunktionalität“
<https://www.youtube.com/watch?v=WGkStrZQFUg>
- Videoclip zum Serviceportal für Marketingzwecke
https://www.youtube.com/shorts/cujjEVI_kOM
- Digitales NRW - Serviceportal der Stadt Bielefeld
<https://www.youtube.com/watch?v=wbHf-54PPkl>

- Begleitmarketing auf den städtischen Social Media-Kanälen, beispielsweise im Rahmen der Einführung des Chat-Bots:
<https://twitter.com/stadtbielefeld>
<https://www.facebook.com/stadtbielefeld>
<https://instagram.com/stadtbielefeld>
- Vortrag beim 5. Anwendertreffen der regio iT „Success-Story der Stadt Bielefeld“
<https://www.youtube.com/watch?v=g4NiPqiCgnY>

2.5 Anlagen

Als Anlagen sind beigefügt:

- Belegliste Personalausgaben für den Gesamtprojektzeitraum
- Belegliste nicht pauschalisierte Ausgaben für den Gesamtprojektzeitraum
- Vergabeliste für den Gesamtprojektzeitraum
- Einzeldokumentationen zu den Arbeitspaketen 1 bis 9

3 Bestätigungen

Es wird bestätigt, dass

- die allgemeinen und besonderen Nebenbestimmungen des Zuwendungsbescheids beachtet wurden,
- die Ausgaben notwendig waren, wirtschaftlich und sparsam verfahren worden ist und die Angaben im Sachbericht mit den Büchern und Belegen übereinstimmen.

Unterschrift Zuwendungsempfänger Stadt Bielefeld

Bielefeld, 22.06.2023

Ort, Datum


Meier