

<b>Zuwendungsempfängerin</b>	Stadt Bielefeld
<b>Vorhabensbezeichnung</b>	Einführung des Serviceportals der Fa. regio iT bei der Stadt Bielefeld
<b>Förderkennzeichen/Aktenzeichen</b>	34.03.09-002/2019-023
<b>Arbeitspaket</b>	2 - Portal-Design
<b>ggf. Maßnahme</b>	---
<b>Koordinator/in</b>	Stefan Thias

### Geplante Arbeitsschritte und Ergebnisse gemäß Projektsteckbrief

Das Serviceportal soll im Sinne des User Experience und Service Designs inhaltlich, konzeptionell und visuell so gestaltet werden, dass es den Bedürfnissen der Bürger entspricht.

Das heißt: Auf Basis von User Research und Usability Testings (=echten Nutzerbedürfnissen) wird sichergestellt, dass relevante Dienstleistungen gestaltet werden, und zwar so, dass sie digital einfach nutzbar sind, dass Bürger sie möglichst nahtlos und ohne Medienbrüche in Anspruch nehmen können, und dass die Bürger dies so positiv erleben, dass sie das Portal dem "Gang zum Amt" zukünftig vorziehen.

Auf der anderen Seite heißt das, dass die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im Amt entlastet werden und z.B. mehr Zeit haben, Anträge zu bearbeiten, da der Online Prozess bereits sichergestellt hat, dass die Unterlagen der Antragstellerinnen vollständig sind. Denn durch eine richtige Aufschlüsselung der Anträge und Anforderungen können wir den Bürger richtig anleiten und vorab deutlich machen, welche Dokumente hochgeladen, ausgefüllt oder bereitgestellt werden müssen.

**Beschreibung der Vorgehensweise (kurze Darstellung der durchgeführten Arbeiten)**

Das Arbeitspaket 2 ist in zwei Teilaspekte untergliedert worden:

- die Erstellung und Umsetzung des visuellen Designs des Serviceportals sowie
- die Modellierung von Services - das Service Design

Beim visuellen Design ist im Sinne der nutzenden Personen der Ansatz eines gesamtstädtischen Webauftritts verfolgt worden, sodass das Serviceportal eng mit dem bestehenden Internetauftritt [bielefeld.de](http://bielefeld.de) verflochten wird. Dieses betrifft neben dem visuellen Design auch Querverweise sowie eine integrierte Suchfunktion der [bielefeld.de](http://bielefeld.de), über welche Leistungen im Serviceportal direkt gefunden und aufgerufen werden.

Daneben soll das Serviceportal barrierefrei gemäß Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1, Konformitätsstufe AA gestaltet sein. Hierzu ist ein externer Accessibility Consultant beauftragt worden, welcher die Arbeiten von Beginn an eng begleitet und das Serviceportal vor Produktivsetzung auf Barrierefreiheit getestet hat. Zur weiteren Unterstützung ist die bereits bei der Webseite [bielefeld.de](http://bielefeld.de) im Einsatz befindliche Vorlesefunktion mittels der Software ReadSpeaker auch in das Serviceportal integriert worden.

Als Angebot, um nach Produktivsetzung direktes Feedback durch die nutzenden Personen einbringen zu können, sind verschiedene Ansprechpunkte vorgesehen worden: das telefonische BürgerServiceCenter, das Mailpostfach [serviceportal@bielefeld.de](mailto:serviceportal@bielefeld.de) sowie der Bielefelder Chat-Bot Sparrenbert. Daneben ist das Traffic-Analyse-Tool Matomo implementiert worden, um das Aufrufverhalten des Serviceportals evaluieren und darauf basierend weitere Optimierungen für eine bestmögliche User-Experience vornehmen zu können.

Um eine nutzungsorientierte Modellierung von Services zu ermöglichen ist durch eine Schulung zum Design Thinking 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. Beides wird über die Projektarbeit hinaus bei der Stadt Bielefeld zum Einsatz kommen.

Neben den Testungen aus dem Projekt heraus sind die finalen Tests durch die stadtinterne Ausbildungsfirma „newbie“ unterstützt worden. Dadurch konnte sichergestellt werden, dass beide Aspekte dieses Arbeitspaketes bereits vor Produktivsetzung auch durch Personen betrachtet werden, welche nicht unmittelbar am Projekt beteiligt gewesen sind.

Das Serviceportal der Stadt Bielefeld verfügt über ein nutzungsorientiertes und barrierefreies Design, welches sich am Corporate Design der Stadt Bielefeld orientiert. Dieses erhöht die Akzeptanz des Serviceportals als offiziellen Zugangspunkt der Stadt Bielefeld und führt gleichzeitig dazu, dass sich nutzende Personen schnell zurechtfinden und ein positives Nutzungserlebnis haben.

Durch die durchgängige und nutzungsorientierte Modellierung der Services ist eine schnelle, einfache und eingängige Nutzung des Serviceportals gegeben, was die Zufriedenheit der nutzenden Personen erhöht und bei Nutzung der digitalen Angebote gleichzeitig zu positiven Effekten innerhalb der Mitarbeiterschaft der Stadt Bielefeld und zu mehr Zeit für wertschöpfende Tätigkeiten führt.

Insbesondere das Thema Service Design wird niemals abgeschlossen sein, da sich Anforderungen und Erwartungen laufend verändern. So hat sich nach Produktivsetzung beispielsweise gezeigt, dass der Ansatz einer globalen Anmeldung am Servicekonto.NRW mangels Verbreitung und Akzeptanz desselben als hinderlich für die Nutzung von Online-Diensten dargestellt hat. Aufgrund dieser Erfahrungen ist im Projekt die Entscheidung getroffen worden, dass eine Anmeldung nur noch dann verpflichtend vorgesehen wird, wenn diese für den zugrundeliegenden Prozess erforderlich ist. Um die Möglichkeit einer Anmeldung mitsamt deren Vorteilen dennoch aktiv zu unterstützen, wurde eine Modal-Lösung entwickelt, durch die bei sämtlichen Online-Diensten der Stadt Bielefeld ein Hinweis auf die Anmeldung am Servicekonto.NRW erfolgt.

Um auf die veränderten Rahmenbedingungen durch die Corona-Pandemie zu reagieren, sind Arbeitsmittel zur Durchführung virtueller sowie hybrider Veranstaltungen beschafft worden.

[illegible]

Aufgrund der Corona-Pandemie haben die notwendigen, häufigen Austausche mit der beauftragten Designagentur und dem Accessibility Consultant 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. Im Ergebnis haben die erforderlichen Arbeiten zugunsten eines erfolgreichen Starts zu einer Verschiebung der Produktivsetzung des Serviceportals um einen Monat geführt.

0111 10001  
0110011 01011  
1010110100001101011  
1011010111000001011001  
0100101000010100110111010  
110100100001110101011011  
0111010101000011101010  
10010101000011100000  
01100100001110101100  
01100100011010 101  
1101010110  
011010  
...

DIGITALES  
NORDRHEIN-WESTFALEN  
MODELLREGION OWL