

Bayerisches Staatsministerium
für Digitales



Leitfaden für die Durchführung der Innovationslabore („BayernOSEP“)

ZUR SICHERSTELLUNG VON
BÜRGERORIENTERUNG BEI DER
UMSETZUNG VON ONLINE-SERVICES

Moderne digitale Verwaltung für Bürger, Unternehmen und Kommunen

– einfach, schnell, online –

Vorwort



Mit dem OZG-Masterplan Bayern haben wir Maßnahmen formuliert, die die digitale Verwaltung so gestalten, dass sie den Bürgerinnen und Bürgern das Leben leichter macht. Der BayernOSEP ist ein zentraler Baustein, um dieses Ziel zu erreichen.

In der Wirtschaft ist es heute üblich, Kundenorientierung und Qualitätssicherung bei der Entwicklung von Services zu gewährleisten, indem sich bereits die Serviceentwicklung an der Lebenswirklichkeit der künftigen Kunden – in unserem Fall Bürgerinnen und Bürger – ausrichtet. Wir wollen bürgerorientierte Online-Services entwickeln, indem wir uns diese Herangehensweise aus der Wirtschaft zum Vorbild nehmen. Der BayernOSEP beinhaltet ein Vorgehen, das die künftigen Nutzer der Online-Services bei der Entwicklung einbindet. Zudem sorgt er dafür, dass die Art wie Online-Services in Bayern funktionieren, für Bürgerinnen und Bürger wiedererkennbar einfach ist. Wer einmal erlebt hat, wie man einen Online-Service einer bayerischen Behörde nutzt, versteht auch die Funktionsweise der anderen Services – wie wir das aus der Online-Welt kennen.

Mit dem BayernOSEP möchte ich operative Leitplanken vorgeben, Zuständigkeiten festlegen und bei der bürgerorientierten Umsetzung der OZG-Leistungen unterstützen. Lassen Sie uns den Weg zur nutzerfreundlichen digitalen Verwaltung gemeinsam beschreiten und die OZG-Umsetzung in Bayern, und natürlich auch in ganz Deutschland vorantreiben.

Staatsministerin

Judith Gerlach, MdL

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	2
1) Überblick und Geltungsbereich	4
2) Zielsetzung und Zuständigkeiten des BayernOSEPs	6
a) Zielsetzung	6
b) Rollen und Verantwortliche	6
3) Der Serviceentwicklungsprozess (SEP)	9
a) Einführung.....	9
b) Schritt I Verständnis: Bedarfsphase und Ideenphase	11
c) Schritt II Mockup & Entwicklung: Lösungsphase und Umsetzungsphase.....	12
d) Schritt III Betrieb: Betriebs- bzw. Lernphase.....	13
4) Das Gütesiegel und die Freigaben des BayernOSEPs	15
5) Überblick über das Designsystem	17
6) Glossar	19

1) Überblick und Geltungsbereich

Für die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) in Bayern werden im OZG-Masterplan strategische Leitlinien gesetzt. Ein bedeutender Schwerpunkt bildet die nutzerorientierte Gestaltung digitaler Online-Services. Dies soll zusammen mit den späteren Nutzern, Verwaltungsmitarbeitern sowie Entwicklern in einem fest definierten und bereits erprobten Prozess (sog. Bayerischen Online-Serviceentwicklungsprozess, kurz „BayernOSEP“) im Zuge der sogenannten Innovationslabore geschehen.

Im vorliegenden Leitfaden für die Durchführung der Innovationslabore („BayernOSEP“) wird dieser Serviceentwicklungsprozess (SEP) definiert und beschrieben. Jedes bayerische Innovationslabor durchläuft diesen Prozess. Durch verbindlich definierte Freigabepunkte und eine entsprechende Dokumentation werden der Fortschritt der Serviceentwicklung und die Kommunikation an die Bürger¹ festgehalten. Die Entwicklung des Online-Services wird so kontinuierlich eng an der Lebenswirklichkeit der Bürger gehalten. Sofern alle im Prozess vorgesehenen Freigabepunkte erfolgreich absolviert wurden (d.h. die Nutzerorientierung Eingang in den digitalen Service gefunden hat), soll künftig ein Gütesiegel vergeben werden. Der BayernOSEP führt somit zur hoher Bürgerorientierung und Qualitätssicherung bei der Entwicklung von Online-Services.

Darüber hinaus wird basierend auf den Erkenntnissen aus den Innovationslaboren ein Designsystem aufgebaut. Dieses stellt eine sich immer weiter entwickelnde digitale Bibliothek aller Design- und Programmierprinzipien mit klaren Richtlinien und Regeln für die Verwendung der Benutzeroberflächen dar. Es bildet die Basis für einheitliche, digitale Lösungen in allen Verwaltungsbereichen in Bayern. Damit initiiert das StMD ein innovatives und für die öffentliche Verwaltung neuartiges Vorgehen, das sich an in der Wirtschaft erprobten Verfahren orientiert.

¹ Im Folgenden wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit ausschließlich die männliche Form verwendet. Dabei ist jede andere Form impliziert.

Der BayernOSEP findet Anwendung auf zu digitalisierende Verwaltungsleistungen („Online-Services“) für Bürger, die insbesondere im Rahmen des OZG und der Verordnung zum Single Digital Gateway (SDG-VO)² umzusetzen sind. Für staatliche Verwaltungsleistungen ist der BayernOSEP als strategische Leitlinie verpflichtend einzuhalten. Es sollen künftig alle staatlichen Verwaltungsleistungen zwei Freigabepunkte (Konzeptions- und Einführungs-Freigabe, vgl. Kapitel 4) durchlaufen, um Nutzerorientierung bei allen staatlichen Leistungen zu erzielen. Für kommunale Verwaltungsleistungen wird die Anwendung des BayernOSEPs empfohlen.

² Verordnung (EU) 2018/1724 des europäischen Parlaments und des Rates vom 2. Oktober 2018 über die Einrichtung eines einheitlichen digitalen Zugangstors zu Informationen, Verfahren, Hilfs- und Problemlösungsdiensten und zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 1024/2012

2) Zielsetzung und Zuständigkeiten des BayernOSEPs

a) Zielsetzung

Die Innovationslabore sollen anhand eines einheitlichen, strukturierten und bereits erprobten Prozesses (SEPs) durchgeführt werden. Bei der Neuentwicklung bzw. Modifikation von Bürgerservices sollen zukünftig **Bürgerorientierung** und **Qualitätssicherung** als maßgebende Parameter und Leitlinien der Digitalisierung im Mittelpunkt stehen.

Darüber hinaus wird die Zielsetzung der **Einheitlichkeit und Wirtschaftlichkeit** verfolgt. Es sollen möglichst einheitliche, wirtschaftliche Lösungen in allen Verwaltungsbereichen für den bayernweiten Einsatz angeboten werden.

Um aus Sicht der Bürger die beste Lösung mit entsprechend einheitlichem „Look and Feel“ zu gestalten, werden Gestaltungsprinzipien umgesetzt, die auf **industrieeerprobten** Methoden aufsetzen. Eine stärkere Nutzerorientierung soll ebenfalls mit **neuen, agilen und kreativen Entwicklungsmethoden** wie Design-Thinking (Prozess zur Produktentwicklung, der sich am Nutzer orientiert und auf Design-Methoden beruht) oder Scrum (Vorgehensmodell der agilen Softwareentwicklung; Entwicklung nach dem Prinzip der schrittweisen Verbesserung) erreicht werden.

Aufgrund der Bedeutung der Bürgerorientierung wird die Einhaltung des BayernOSEPs für staatliche Leistungen als strategische Leitlinie verbindlich festgeschrieben. Repräsentiert und verankert wird der BayernOSEP über das Gütesiegel zur Bürgerorientierung und zur Qualitätssicherung, welches gleichermaßen nach innen (Verwaltung) und außen (Bürger) wirken soll.

b) Rollen und Verantwortliche

Bei der Umsetzung müssen fachlich zuständige Stellen (beispielsweise in den Fachressorts), koordinierende und den Prozess unterstützende Stellen (StMD) sowie technisch umsetzende Stellen (beispielsweise im IT-Dienstleistungszentrum) eng zusammenarbeiten. Die späteren Nutzer sind fortwährend im Zuge von Nutzertests

einzubinden. Im Folgenden werden daher die einzelnen Verantwortlichkeiten dieser Rollen kurz beschrieben.

Serviceverantwortliche / Fachressorts

Die Verantwortung für die Serviceentwicklung liegt beim für den jeweiligen Online-Service Verantwortlichen (Serviceverantwortliche) der vollziehenden Behörde (Ressort oder Fachbereich auf Landes- oder kommunaler Ebene). Dieser stellt sicher, dass die am (operativen) SEP beteiligten Mitarbeiter über die notwendigen Fähigkeiten, Kenntnisse und Erfahrungen verfügen, um die Interessen, Ziele und Merkmale der zum Anwendungsfall gehörenden Bürger richtig zu verstehen.

Für jedes Digitalisierungsvorhaben eines Online-Services wird dieser Serviceverantwortliche für den gesamten SEP benannt. Diese Rolle ist durch einen Vertreter mindestens auf Ebene Referatsleitung bzw. einer entsprechenden Leitungsfunktion (sofern diese Funktion nicht vorhanden ist, durch eine vergleichbare Funktion) aus dem jeweiligen Ministerium/ Ressort bzw. der Behörde zu übernehmen. Der Serviceverantwortliche nimmt die Service- und Ergebnisverantwortung seines Ressorts wahr. Bei ressortübergreifenden Serviceentwicklungen stammt der Serviceverantwortliche aus einer Einheit des Ressorts, das mit der Federführung des Vorhabens betraut ist.

Aufgaben des Serviceverantwortlichen sind u.a.:

- Inhaltliche und prozessuale Unterstützung des SEP des Digitalisierungsvorhabens (insbesondere Benennung der erforderlichen Fachrollen, Monitoring der Termineinhaltung)
- Unterstützung der laufenden Aktualisierung des Servicekonzepts
- Umsetzung der Ergebnisse der Freigaben unter Beachtung der erfolgten Rückmeldungen
- Fachliche Abnahme des entwickelten Online-Services
- Unterstützung der ordnungsgemäßen Dokumentation in der SEP-Dokumentation
- Hinweis auf mögliche Risiken im Projekt

StMD

Das StMD ist für die bayernweite Koordinierung der OZG-Umsetzung verantwortlich. Zusammen mit dem Serviceverantwortlichen wird entschieden, welche Verwaltungsleistungen für eine Umsetzung gemäß BayernOSEP in Innovationslaboren geeignet sind. Darüber hinaus übernimmt das StMD folgende Aufgaben:

- Entwicklung und Fortschreibung des BayernOSEPs
- Durchführung der Innovationslabore
- Durchführung der Bewertungen an den beiden Freigabepunkte (Konzeptions-Freigabe und Einführungs-Freigabe) sowie ggf. Vergabe des Gütesiegels
- Information/Beratung der Ressorts und Kommunen, z. B. über den SEP

IT-Dienstleistungszentrum

Sofern eine Digitalisierung der Online-Services durch das IT-DLZ erfolgen soll, ist dieses rechtzeitig durch den Serviceverantwortlichen in den SEP einzubinden und zu beauftragen. Das IT-DLZ übernimmt nach Beauftragung die technische Umsetzung mit dem Antragsmanager.

3) Der Serviceentwicklungsprozess (SEP)

a) Einführung

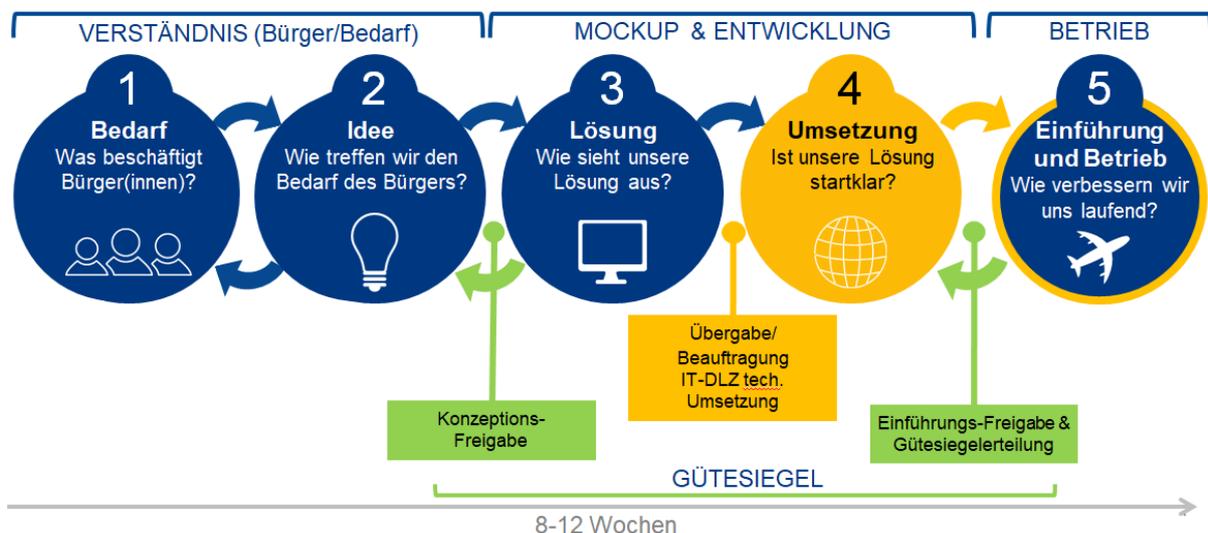
Grundsätzlich soll jeder Online-Service für Bürger den SEP als Standardprozess durchlaufen. Die Ressorts melden dem StMD, welche Verwaltungsleistungen jährlich den SEP im Zuge eines Innovationslabors durchlaufen sollen. Das StMD kann Leistungen vorschlagen, welche aus strategischer Sicht für ein Innovationslabor geeignet sind. Unter Beachtung verfügbarer Kapazitäten, der im OZG-Masterplan beschlossenen Priorisierung sowie der ressorteigenen konkreten OZG-Umsetzungspläne werden diese Leistungen umgesetzt. Darüber hinaus gehende Ideen für neu zu digitalisierende Verwaltungsleistungen können von unterschiedlichen Bereichen der Verwaltung eingebracht werden. Ist eine Verwaltungsleistung ausgewählt, durchläuft sie alle Phasen des SEP.

Durch den SEP wird eine standardisierte „Bürgerreise“ ermöglicht, die als gelernter Prozess sowohl die Verwaltung als auch die Bürger in eine Interaktion auf Augenhöhe bringt, die der Lebenswirklichkeit des Alltags entspricht. Dieser endet dabei nicht mit der Umsetzungsphase, sondern wirkt auch im Echtbetrieb, der elementarer Bestandteil des SEPs ist.

Nachfolgende Abbildung zeigt die Phasen und Freigabepunkte des SEPs.

Der Serviceentwicklungsprozess (SEP)

Bayerisches Staatsministerium für Digitales 



Der SEP besteht aus drei Schritten, die sich in insgesamt fünf Phasen gliedern:

1. **Schritt I – Verständnis:** Bedarfsphase (1) und Ideenphase (2).
2. **Schritt II – Mockup und Entwicklung:** Lösungsphase (3) und Umsetzungsphase (4).
3. **Schritt III – Betrieb:** Betriebs- bzw. Lernphase (5).

Die Schritte sind durch zwei qualitätssichernde Freigaben abgegrenzt, die ein Online-Service im Rahmen des BayernOSEPs durchlaufen muss (siehe Kapitel 4):

- **Konzeptions-Freigabe** als Abschluss von Schritt I, vor der Entwicklung des Mockups (Prototyps bzw. Vorführmodells) und des digitalen Services.
- **Einführungs-Freigabe** als Abschluss von Schritt II, vor der Einstellung in das BayernPortal.

Beide Freigaben stellen Bürgerorientierung und Einhaltung des SEPs sicher. Sie stellen keine fachlichen Freigaben dar und ersetzen fachliche Freigaben bzw. die Genehmigung einer entsprechenden Vorhabensanzeige nach BayITR-01 nicht. Diese müssen von den fachlich zuständigen Stellen vorgenommen werden. Beide Freigabepunkte sind verbindlich und maßgeblich für die Vergabe des **Gütesiegels** (siehe Kapitel 4). Nur bei erfolgreichem Passieren beider Freigaben wird der Service mit dem Gütesiegel ausgezeichnet.

Die Validierung der Bürgerorientierung erfolgt über entsprechende Bürgertests und Ideenformate. Bürgertests sind über den gesamten SEP (d. h. in allen fünf Phasen des SEP) erforderlich, um die Bedürfnisse der Bürger frühzeitig und engmaschig in die Entwicklung des Online-Services einzubeziehen. Sie sind Teil einer qualitativen und ggf. quantitativen Serviceprüfung. Im Rahmen der Serviceprüfung wird beurteilt, ob der Service über eine zuvor definierte „Lebensdauer“ den ermittelten Bedürfnissen, Zielen und Merkmalen der Zielgruppe der Bürger entspricht.

Der Prozess wird fortwährend durch eine begleitende Dokumentation (SEP-Dokumentation) und ein Servicekonzept unterstützt. Die **SEP-Dokumentation** beinhaltet die Bearbeitungsschritte des SEPs und hält das Ergebnis der Abnahmen an den Freigabepunkten fest. Das **Servicekonzept** beinhaltet wesentliche Informationen zum geplanten Online-Service in dessen jeweiligem Entwicklungsstadium. Es dient als zentrale Informationsgrundlage für die Konzeptions-Freigabe sowie für die SEP-Dokumentation. Das Servicekonzept ist ein

dynamisches Dokument, das bis zur Einführung des Online-Services kontinuierlich aktuell zu halten ist, um den Beteiligten jederzeit den Zugang zum aktuellen Stand zu ermöglichen. Die Befüllung des Servicekonzepts erfolgt im Rahmen des SEP und obliegt der Verantwortung des für die Verwaltungsleistung verantwortlichen Bereichs.

Im Folgenden werden die einzelnen Schritte beschrieben.

b) Schritt I Verständnis: Bedarfsphase und Ideenphase

Zielsetzung und Beschreibung der Phasen

Ziel von Schritt I ist es, zukunftsfähige Entwürfe für Online-Services mit valider Einschätzung zu ihrer Bürgerakzeptanz zu erarbeiten. Er setzt sich aus der Bedarfs- und Ideenphase zusammen und wird nach Auswahl einer Verwaltungsleistung, die das Innovationslabor durchlaufen soll, angestoßen. Es sind alle relevanten Experten (z. B. fachliche, juristische, technische Expertisen) ggf. auch ressort- bzw. ebenenübergreifend einzubinden.

In der Bedarfsphase wird die relevante Zielgruppe der Bürger, für die der Online-Service entwickelt werden soll, festgelegt und analysiert. Die Zielgruppe wird in ausreichender Detailtiefe anhand geeigneter Kriterien festgelegt. Bei ihrer Festlegung sind die einschlägigen Rahmenbedingungen für die Zielgruppe zu bewerten. Der Fokus bei der Analyse der Zielgruppe liegt sowohl auf soziodemografischen Faktoren als auch auf zielgruppenspezifischen (situativen) Bedürfnissen. Je nach Art und Komplexität der Verwaltungsleistung sind gegebenenfalls besondere rechtliche und verwaltungstechnische Aspekte der Zielgruppe sowie das Maß an Informationen, das ihr zugänglich ist, zu berücksichtigen. Die Auffindbarkeit und die gewählten Servicekanäle (z. B. BayernPortal und/oder BayernAPP) müssen der Zielgruppe und der Komplexität des Services entsprechen.

In der Ideenphase wird die Produkt- bzw. Serviceidee geschärft und unter Einbezug der in der Bedarfsphase gewonnenen Erkenntnisse angereichert. Ergebnis ist ein erster Entwurf (MVP, Minimal-Viable-Product), der den Kernnutzen des Online-Services darstellt und in einem Servicekonzept dokumentiert wird. Dieser wird in ersten Tests mit der Zielgruppe validiert. Auf Grundlage des so erarbeiteten Servicekonzepts wird eine valide Bewertung durch die Zielgruppe der Bürger im

Rahmen des Gütesiegels an der Konzeptions-Freigabe erarbeitet. Bei positivem Entscheid der Konzeptions-Freigabe wird automatisch die Lösungsphase (Erstellung des Mockups) gestartet.

Ergebnis

Ergebnis der Bedarfs-/Ideenphase ist eine auf Bürgerorientierung getestete Servicekonzeption. In dieser sind frühzeitig alle aus Bürgersicht relevanten Informationen aus den verschiedenen Bereichen eingeflossen. Die Konzeptions-Freigabe des Gütesiegels durch das StMD ist erfolgt.

c) Schritt II Mockup & Entwicklung: Lösungsphase und Umsetzungsphase

Zielsetzung und Beschreibung der Phasen

Ziel von Schritt II ist die technische Umsetzung des Servicekonzepts in eine Online-Lösung unter fortgeführter Beachtung der Bürgerorientierung. Schritt II setzt sich aus der Lösungs- und technischen Umsetzungsphase zusammen.

Während der Lösungsphase werden erforderliche Feinjustierungen am Servicekonzept vorgenommen. Es kommt zu einer ersten Umsetzung im Rahmen eines Prototyps („Mockups“). Programmierprinzipien beinhalten eine technisch genaue und nachvollziehbare Beschreibung eines „Übergabeprodukts“. Design und Architektur des Services werden in einem Fach- und Umsetzungskonzept anhand eines zukunfts-offenen und anwendungsnahen „Styleguide“ beschrieben.

In der Umsetzungsphase entsteht der Online-Service mit detaillierter Ausgestaltung bis hin zur Bürgerreife. Es erfolgt die technische Umsetzung des Servicekonzepts für den realen Betrieb. Die Entwicklung wird durch interne oder externe Dienstleister, z. B. durch das IT-DLZ, vorgenommen. Die fachlich zuständige Stelle beauftragt hierfür die Dienstleister.

Die Validierung der optimalen Bürgerorientierung erfolgt über entsprechende Bürgertests. Die Umsetzungsphase wird durch die fachliche Abnahme sowie die Einführungs-Freigabe beendet.

Sämtliche sachgerechten Informationen zum Service, zur Servicefreigabe, zur Zielgruppe, zu den angedachten Servicekanälen (z. B. BayernPortal und/oder BayernApp), zur Kommunikationsstrategie einschließlich Informationen zu den Hauptmerkmalen und Charakteristika werden in aktueller und vollständiger Form in der SEP-Dokumentation festgehalten.

Ergebnis

Ergebnis der Lösungsphase ist ein einführungsreifes Servicekonzept, das in der Umsetzungsphase von den technischen Entwicklern (z. B. IT-DLZ) in einen für die unmittelbare Veröffentlichung vorbereiteten digitalen Bürger-Service umgesetzt wurde. Dessen Bürgereignung wurde anschließend weiter validiert. Die Einführungs-Freigabe des Gütesiegels wurde erfolgreich passiert. Zudem wurde der Online-Dienst fachlich abgenommen. Der Online-Dienst steht nun Bürgern zur Verfügung und ist in das BayernPortal und ggf. die BayernApp integriert.

d) Schritt III Betrieb: Betriebs- bzw. Lernphase

Zielsetzung und Beschreibung der Phasen

In Schritt III erfolgt der Betrieb des Online-Services. Die Betriebs- bzw. Lernphase dient der Erfolgskontrolle, der Prüfung von Weiterentwicklungsbedarf und gegebenenfalls der Ableitung von Maßnahmen. Nahtlos an die Lernphase schließen sich die kontinuierliche Serviceüberwachung und die regelmäßige Serviceüberprüfung an. Somit besteht die Möglichkeit bei Abweichungen von den gewünschten Ergebnissen oder Unzufriedenheit nachzusteuern und Verbesserungen vorzunehmen.

Wesentlicher Bestandteil der Lernphase ist die SEP-Dokumentation und das SEP-Controlling und damit die Serviceüberwachung und -überprüfung. Die erste regelmäßige Überprüfung kann mit dem SEP-Controlling kombiniert werden. Dabei ist auch die zukünftige Überprüfungsfrequenz unter Berücksichtigung der Besonderheiten des jeweiligen Online-Service festzulegen. Diese soll in der Regel maximal drei Jahre betragen und wird im Detail zwischen dem StMD und dem für die Verwaltungsleistung verantwortlichen Bereich abgestimmt. Es wird empfohlen, ein

Jahr nach Serviceeinführung den Ist-Zustand mit der Servicekonzeption abzugleichen und auf eventuelle Abweichungen hin zu analysieren.

Es ist federführend durch den Serviceverantwortlichen zu überprüfen, ob der Online-Service weiterhin den Bedürfnissen und Merkmalen der Zielgruppe entspricht und die Kommunikationsstrategie noch geeignet ist. Anhaltspunkte bieten zum Beispiel Nutzungsergebnisse, Bürgerrückmeldungen, Beschwerdequoten, Entwicklung des Bekanntheitsgrads und aktuelle Ratings/Rankings. Ereignisse mit erheblichem Einfluss auf die wesentlichen Merkmale (z. B. gesetzliche Anpassungen) sind zu berücksichtigen. Die betrachteten Inhalte können bei Bedarf erweitert werden.

Das StMD erstellt einmal pro Jahr eine Information über die Ergebnisse aller in diesem Jahr durchgeführten SEP-Controllings, bei Auffälligkeiten im Einzelfall auch früher. Darüber hinaus prüft das StMD in regelmäßigen Abständen, ob ausgewählte Verwaltungsleistungen gemäß den Vorgaben für die Nutzung durch die Zielgruppe angemessen sind (z. B. Verhältnis von analoger vs. digitaler Servicenutzung). Sämtliche verantwortlichen Bereiche sollen deshalb regelmäßig bzw. bei Auffälligkeiten, oder wenn Umstände bekannt werden, die negative Auswirkungen auf die Bürger haben können, das StMD informieren. Soweit erforderlich sind geeignete Maßnahmen zur Abhilfe und zur Begrenzung der ungünstigen Folgen zu ergreifen. Dies gilt insbesondere dann, wenn die festgestellten Umstände nachteilige Auswirkungen auf die Zielgruppe des Services haben können. Die verantwortlichen Bereiche und ggf. Bürger sind unverzüglich zu unterrichten.

Maßgebliche Änderungen des Online-Services sowie in der Zielgruppe gelten als Modifikation des Online-Services und unterliegen dementsprechend auch dem SEP dieser Richtlinie.

Ergebnis

Eine übergreifende Bewertung und Einschätzung des Online-Services im Realbetrieb liegt vor und das StMD ist informiert. Der Online-Service wird kontinuierlich überwacht und regelmäßig überprüft. Bei Bedarf werden durch den für die Verwaltungsleistung verantwortlichen Bereich geeignete Maßnahmen ergriffen.

4) Das Gütesiegel und die Freigaben des BayernOSEPs

Das Gütesiegel steht als Ergebnis eines positiven Passierens der zwei standardisierten Freigaben im SEP dafür ein, dass ein Online-Service nach den Vorgaben des BayernOSEPs gestaltet wurde und diesen in der Anwendung einhält. Das Gütesiegel wirkt damit zum einen nach Innen in die Verwaltung (Motivation) und zum anderen nach Außen in die breite Öffentlichkeit (Repräsentation der Bürgerorientierung).

Zielsetzung und Vorgehen des Gütesiegel

Die Sicherstellung der **Bürgerorientierung** und **Qualitätssicherung** erfolgt durch die beiden Freigaben. Die Freigaben können erst bei Vorliegen aller erforderlichen, positiven Rückmeldungen passiert werden.

Konzeptions-Freigabe des Gütesiegels

An der Konzeptions-Freigabe prüft und bewertet das StMD das Vorhaben gemäß definierter Kriterien aus Bürgersicht und hinterlegt das Ergebnis der Prüfung in der SEP-Dokumentation.

Ist ein Kriterien-Bereich durch das StMD als „kritisch“ bewertet, ist dieser einschließlich der Begründung in der SEP-Dokumentation zu kommunizieren. Der für die Verwaltungsleistung verantwortliche Bereich und das StMD entscheiden über die Relevanz für die Einführungsfreigabe.

Einführungs-Freigabe des Gütesiegels

An der Einführungs-Freigabe prüft das StMD den entwickelten Online-Service erneut auf Bürgerorientierung. Bei positivem Prüfergebnis erteilt das StMD Freigabe, hinterlegt diese in der SEP-Dokumentation und erteilt gleichzeitig das Gütesiegel zur Bürgerorientierung und zur Qualitätssicherung des Freistaats Bayern. Die fachlich zuständige Stelle nimmt parallel hierzu den entwickelten Online-Dienst ab.

Liegt keine einstimmige Bewertung vor, muss der Serviceverantwortliche eine Klärung der negativen Beurteilung herbeiführen. Ist dies nicht erfolgreich, erfolgt eine Eskalation über den für die Verwaltungsleistung verantwortlichen Bereich (z. B. Ministerium). Die letzte Entscheidung über die Freigabe obliegt im Eskalationsfall dem Ministerium des für die Verwaltungsleistung verantwortlichen Bereichs.

Fristen und Voraussetzungen des Gütesiegels

Damit die Prüfungen an den beiden Freigabepunkten erfolgen können, müssen alle notwendigen Informationen vorliegen (SEP-Dokumentation). Die Rückmeldefrist für die Dokumentation beträgt grundsätzlich 14 Tage nach Aufforderung zur Rückmeldung. Diese gilt, sofern nicht anderweitig zwischen Serviceverantwortlichem und StMD vereinbart oder falls Verzögerungen entstehen aufgrund von nicht von der Abnahmeinstanz zu vertretenden Umständen (z. B. fehlende Informationen).

Optionale Fortschrittskontrollen des Gütesiegels

Der Serviceverantwortliche kann zwischen Konzeptions-Freigabe und Einführungs-Freigabe optionale Fortschrittskontrollen zu im Vorfeld definierten Zeitpunkten durchführen.

5) Überblick über das Designsystem

Zielsetzung und Vorgehen

Aus Sicht der Bürger ist ein über alle bayerischen Online-Services einheitliches, stringentes und intuitives Nutzungs- und Anwendungserlebnis (Look & Feel) von zentraler Bedeutung. Um dieses Anwendungserlebnis („Joy-of-Use“) zu schaffen, ist das fertige Servicekonzept in der Lösungsphase in ein zentrales Designsystem zu überführen, das die Schnittstelle zwischen dem Servicekonzept und der technischen Entwicklung (Umsetzungsphase) des Online-Services darstellt. Dies beinhaltet eine genaue und nachvollziehbare Beschreibung des „Übergabeprodukts“ (Servicekonzept), welches die Design- und Programmierprinzipien enthält und anhand dessen die jeweilige Umsetzung durch die internen oder externen IT-Dienstleister bayernweit standardisiert erfolgt.

Das zentral abgelegte Designsystem wird mit jedem anhand des BayernOSEPs entwickelten Online-Service und der Vielfalt der darin enthaltenen Design-Richtlinien, Design-Komponenten und User Experience Prinzipien, sowie der weiteren Bürgerservices kontinuierlich wachsen. Das Designsystem stellt eine sich immer weiter entwickelnde digitale Bibliothek aller Design- und Programmierprinzipien mit klaren Richtlinien und Regeln für die Verwendung der Benutzeroberflächen dar. Eine **Musterbibliothek (Pattern Library)** beinhaltet eine Bauanleitung und Definition der funktionalen Design-Komponenten und deren Verwendung in logischer und konsistenter Weise. Ein Styleguide schafft eine Konzentration auf grafische Stile wie z.B. Farben, Schriftarten, Illustrationen usw. und deren Verwendung.

Folgende Vorteile ergeben sich unter anderem durch das Designsystem:

- Wiederverwendung und Pflege von Design und Programmierung
Zusammenführung von Marke, Design und Programmierung.
- Konsistenz Einhaltung mit Berücksichtigung vorhandener Design-Styleguide-Elemente bzw. Corporate Design der Bayerischen Staatsregierung.
- Berücksichtigung der Barrierefreiheit: Entwicklung barrierefreier Benutzeroberflächen und Anwendungen.
- Berücksichtigung des Responsive Designs, d.h. eine je nach Endgerätetyp optimierte Darstellung

- Zugriff jederzeit und von überall auf relevante Informationen und visuelle Design-Elemente.
- Gemeinsames Arbeiten. Dezentrale Projekte können durch Ablage im Designsystem übergreifend erlebbar gemacht werden

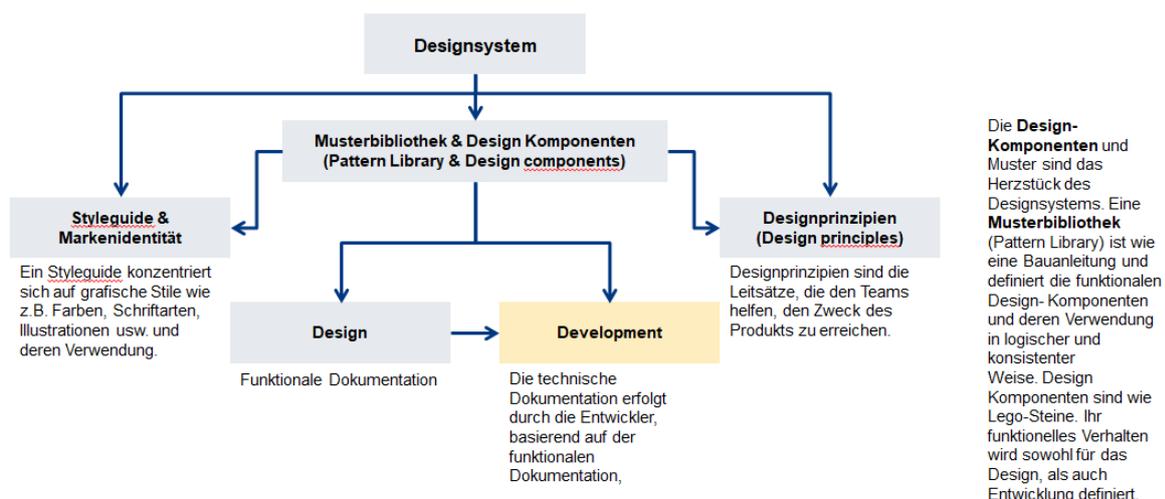
Zudem können basierend auf dem Designsystem Online-Services durch ausgewählte Methoden visuell erlebbar gemacht werden. Methoden sind beispielsweise:

- **Benutzer-Flussdiagramme:** Benutzer-Flussdiagramme veranschaulichen die Berührungspunkte des Bürgers mit der Verwaltung (digital zentral abgelegtes Format). Einzelne Schritte und logische Fehler werden erkannt, aufgedeckt und vereinfacht. Benutzer-Flussdiagramme unterstützen beispielsweise die Bedarfs- und Ideenphase.
- **Interaktionskonzepte:** Erstellung klickbarer und interaktiver Prototypen („Mockups“) mit Berücksichtigung der Seitenverhältnisse unterschiedlicher Bildschirmgrößen und Gerätetypen. In der Lösungsphase entsteht ein interaktiver Prototyp (digitale und klickbare Prototypen), der in ein Übergabeprodukt für die technische Entwicklung in der Umsetzungsphase mündet.

Abbildung:

Designsystem

Bayerisches Staatsministerium für Digitales 



6) Glossar

- **BayernApp**
Der Freistaat Bayern stellt bis Ende 2020 die BayernApp bereit, über die Verwaltungsleistungen auch mobil abgerufen werden können.
- **BayernPortal:**
Über das zentrale E-Government-Portal des Freistaats Bayern (www.freistaat.bayern) werden Informationen über Verwaltungsleistungen bereitgestellt. Über die verlinkten Online-Verfahren können die Leistungen online beantragt werden. Die Basisdienste des BayernPortals werden den staatlichen und kommunalen Behörden kostenfrei zur Verfügung gestellt.
- **BayernOSEP:**
Beschreibung, wie durch Anwendung eines Serviceentwicklungsprozesses bei der Entwicklung von Bürgerservices zukünftig Bürgerorientierung und Qualitätssicherung als maßgebende Parameter und Leitlinien der Digitalisierung umgesetzt werden.
- **Bürgerorientierung**
Konsequente Ausrichtung von Verwaltungsleistungen, wie Services und Angeboten, an den Erwartungen der Bürger mit dem Ziel maximaler Einfachheit und Anwendungsfreundlichkeit sowie einem positiven Nutzungserlebnis.
- **Bürgerreise**
Die Bürgerreise beschreibt alle Berührungspunkte („Touchpoints“), die ein Bürger bei der Nutzung eines digitalen Services mit der öffentlichen Verwaltung hat. Dabei kann die Bürgerreise je nach Service in unterschiedliche „Abschnitte“ untergliedert werden: Von der Information des Bürgers über den Dienst (z. B. über das BayernPortal), über die Beantragung (z. B. über ein digitales Formular) bis hin zur Anpassung oder auch Abmeldung.
- **Design Thinking**
Arbeitsmethode, um Innovation und Ideenfindung im Rahmen der Produkt- und Serviceentwicklung zu unterstützen und dem Grundgedanken aus Nutzersicht ein optimales Anwendungserlebnis zu erzielen.
- **Designsystem**
Eine sich immer weiter entwickelnde digitale Bibliothek aller Design- und

Programmierprinzipien mit klaren Richtlinien und Regeln für die Verwendung der Benutzeroberflächen.

- **Gütesiegel**
Verbindliche Abnahme des durchlaufenen Serviceentwicklungsprozesses und kommunikatives sowie motivierendes Akzeptanzmaß.
- **Konzeptions- und Einführungs-Freigabe**
Governance des Gütesiegels an zwei festgelegten Punkten des Serviceentwicklungsprozesses, zum einen nach der Ideenphase und zum anderen nach der Umsetzungsphase.
- **Mockup**
Ist ein Produkt oder Teilprodukt oder ein Demonstrator, um Design und/oder (Teil-)Funktionen eines geplanten oder bereits eingeführten Services zu demonstrieren und zu verproben.
- **Musterbibliothek (Pattern Library)**
Eine Musterbibliothek (Pattern Library) ist eine Bauanleitung und definiert die funktionalen Design-Komponenten und deren Verwendung in logischer und konsistenter Weise.
- **OZG:**
Onlinezugangsgesetz, welches das Anbieten aller Verwaltungsleistungen auch digital bis 2022, das Bereitstellen von Nutzerkonten und das Verknüpfen der Leistungen über die Nutzerkonten zum Portalverbund fordert.
- **OZG-Umsetzungskatalog:**
Katalog mit etwa 6.000 einzelnen Verwaltungsleistungen, welcher Basis für die Themenfeldbearbeitung bildet und die Verwaltungsleistungen in 14 Themenfelder und ca. 575 OZG-Leistungsbündel klassifiziert, siehe auch <https://informationsplattform.ozg-umsetzung.de/>.
- **SCRUM**
Vorgehensmodell des agilen Projekt- und Produktmanagements. Ursprünglich aus der Softwareentwicklung stammend.
- **SDG-VO**
Mit dem Single Digital Gateway (SDG) soll gemäß Beschluss des Europäischen Parlaments und des Rates im September 2018 in den kommenden fünf Jahren ein einheitliches digitales Zugangstor zu den

Verwaltungsleistungen der Europäischen Union (EU) und der Mitgliedstaaten eingerichtet werden.

- Serviceentwicklungsprozess (SEP)

Umsetzungsorientierter und standardisierter Prozess, der beschreibt und definiert, wie die bürgerorientierte Digitalisierung von Verwaltungsleistungen innerhalb des Freistaats Bayern und seiner Kommunen umgesetzt wird.

- Styleguide

Anleitung, die die Konzentration auf grafische Stile wie z.B. Farben, Schriftarten, Illustrationen usw. und deren Verwendung legt.