

Wie entsteht eine digitale Verwaltungsleistung?

Nicole Spanjer - Referentin

19.06.23

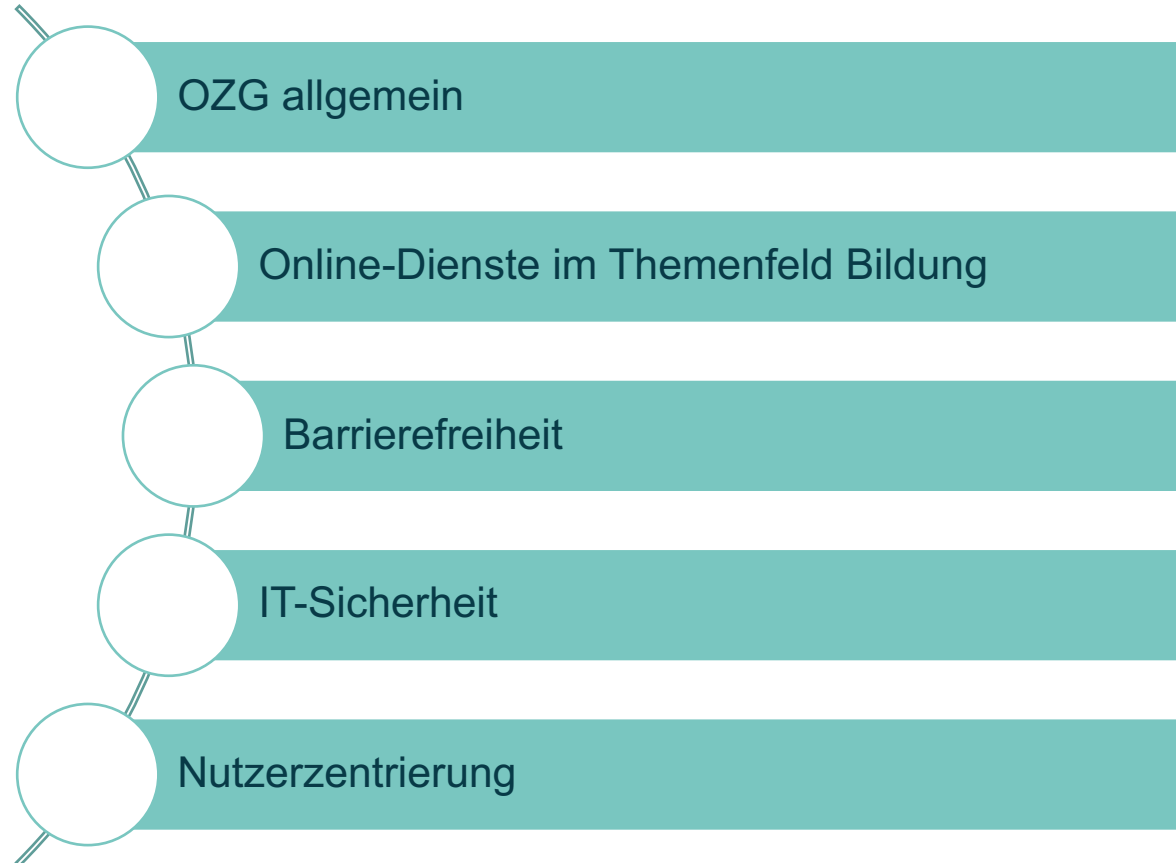


SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Infrastruktur und Digitales

#moderndenken

Agenda



Was ist das OZG?

- OZG = **O**nline**z**ugangesetz
- Wir ermöglichen **ortsunabhängige Arbeit** und den damit einhergehenden **sichereren Umgang mit Technik**.
- Einführung der **E-Akte**
- Schaffung von teilbaren Arbeitsplätzen in Co-Working-Spaces zur **Erhöhung der Flexibilität der Arbeitsmöglichkeiten**.
- Wir schaffen **themenübergreifende und bedarfsorientierte Lern- und Unterstützungsangebote** für die Beschäftigten der Landesverwaltung in einem einheitlichen Lern-Management-System.
- Für die Aus-, Fort- und Weiterbildung nutzen wir **moderne Kommunikationstechnologien und Wissensplattformen** des Landes und des Bundes, z. B. Moodle, E-Gov-Campus und Bildungscloud.



Was ist das OZG?

Onlinezugangsgesetz

Wurde 2017 von
Bund & Ländern
beschlossen



Im Mittelpunkt stehen
dabei die Bedürfnisse
von Bürger und
Unternehmen



Dadurch sollen
insgesamt 575
Leistungen online zur
Verfügung
bereitgestellt werden

Die OZG-Umsetzung
folgt einheitlichen
Standards für Zugang,
Bedienbarkeit und
Barrierefreiheit



Die Umsetzung von OZG-Leistungen erfolgt in 14 Themenfeldern

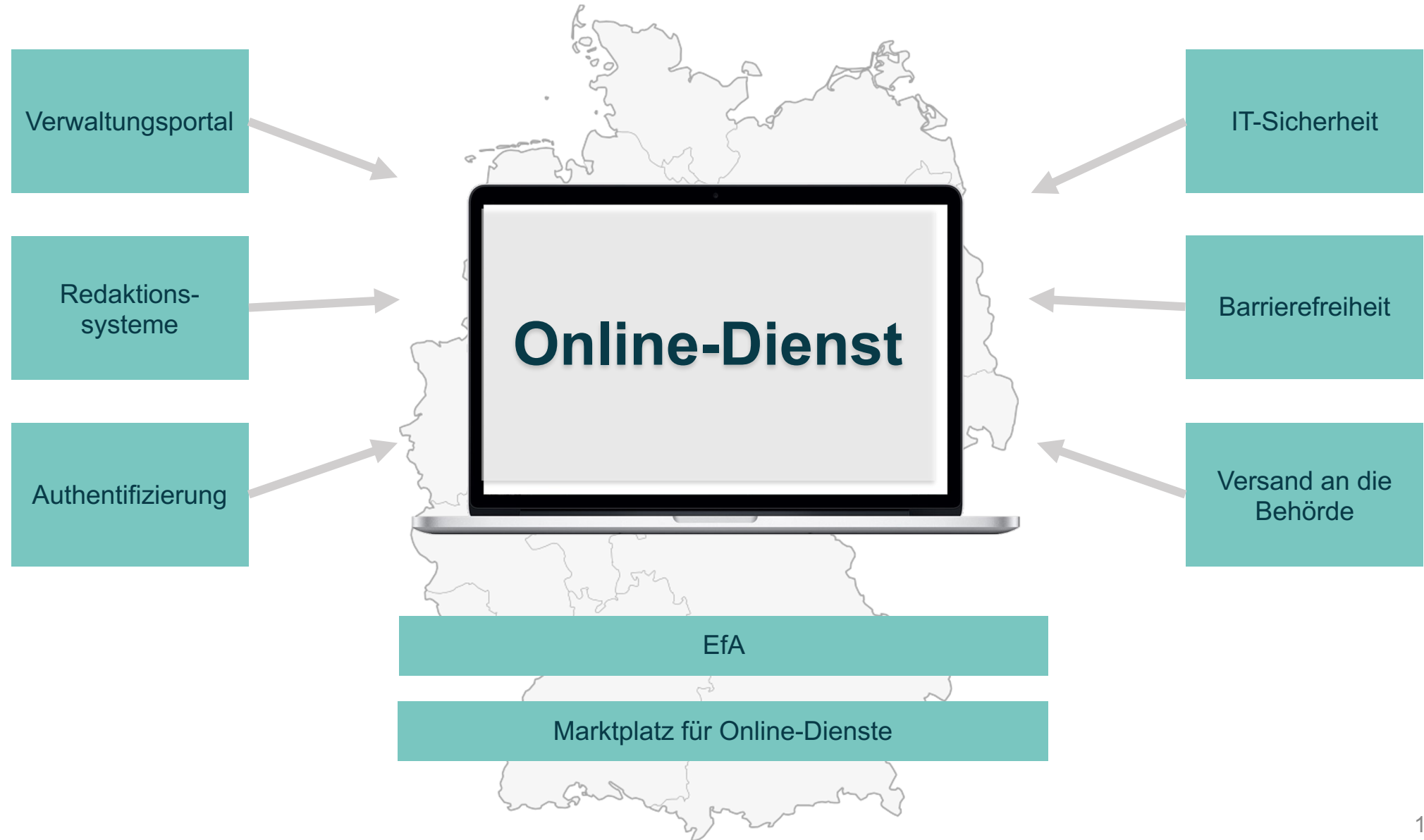
Themenfeld	Bund	Übergreifende Koordination (FF/MA)
Arbeit & Ruhestand	BMAS	NW (FF) HE (MA)
Bauen & Wohnen	BMI	MV (FF) BY (MA) HE (MA) HH (MA) RP (MA)
Bildung	BMBF	ST (FF) NW (MA)
Ein- & Auswanderung	AA / BMI	BB (FF) HE (MA) NW (MA)
Engagement & Hobby	BMI	KSV (FF) NW (FF)
Familie & Kind	BMFSFJ	HB (FF) HE (MA)
Forschung & Förderung	BMI	BY (FF) SN (MA)

Themenfeld	Bund	Übergreifende Koordination
Gesundheit	BMG	NI (FF)
Mobilität & Reisen	BMDV	HE (FF) BW (FF)
Querschnittsleistungen	BMI	BE (FF) BB (MA) HH (MA) TH (MA)
Recht & Ordnung	BMJ / BMI	SN (FF)
Steuern & Zoll	BMF	HE (FF) TH (MA)
Umwelt	BMUV	SH (FF) RP (FF) NW (MA) UBA (MA)
Unternehmensführung & -entwicklung	BMWK	HH (FF) HB (MA) NW (MA) TH (MA)



FF = Federführung; MA = Mitarbeit

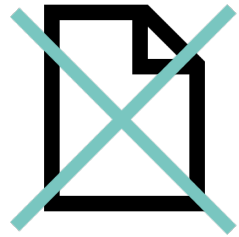
Wie entsteht eine digitale Verwaltungsleistung?



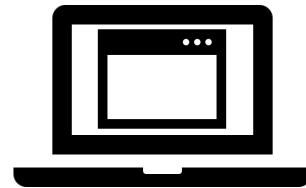
Was gehört alles dazu?



Was ist ein Online-Dienst



Ein Online-Dienst soll die Papierformulare ersetzen



Anträge oder Anmeldungen können so einfach digital ausgefüllt und abgesendet werden



Auch die Rückmeldung seitens der Behörde erfolgt online



So wird der Gang zur Behörde gespart



Beispiel

Online-Anmeldung zur weiterführenden Schule

Aktuell

Sorgeberechtigte füllen ein Papierformular aus und geben es persönlich bei der gewünschten Schule ab.



In Zukunft

Sorgeberechtigte können Ihr Kind online von zu Hause aus anmelden und die Anmeldung digital abschicken.



Das OZG im Themenfeld Bildung

19.06.23

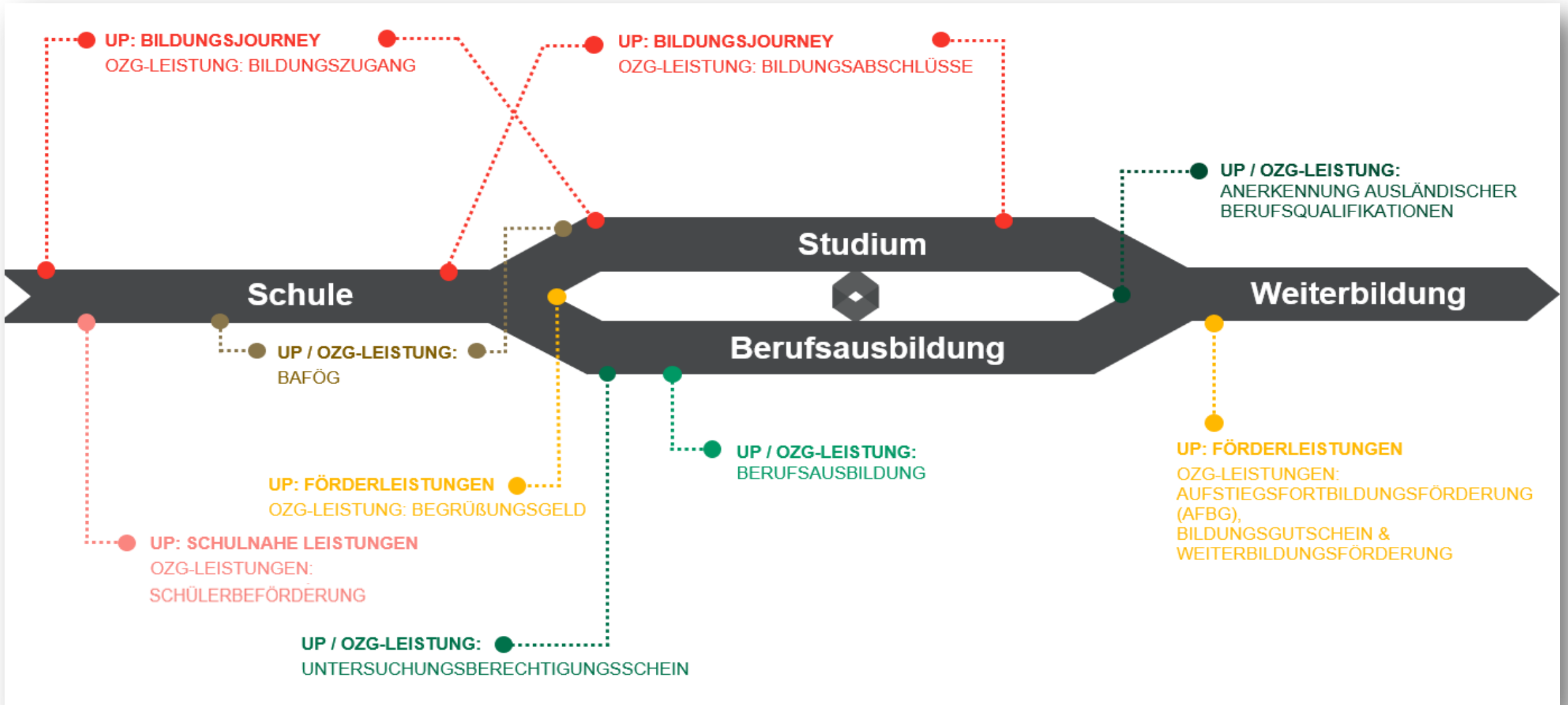


SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Infrastruktur und Digitales

#moderndenken

Der Bildungsweg



Wie finde ich die Online-Dienste?



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Infrastruktur und Digitales

#moderndenken

Bürgerservice

WO?

weiter



Geben Sie Ihren Wohnort ein oder den Ort, in dem Sie Kontakt mit der Verwaltung aufnehmen möchten oder nutzen Sie die Standortermittlung.

WAS?

Sie wählen im zweiten Schritt dann anschließend aus, welche Informationen Sie wirklich benötigen.



Leistungen A bis Z



Sag's uns einfach



EA-Portal



Servicekonto



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Infrastruktur und Digitales

#moderndenken

Bürgerservice

WO?

Gewählter Ort: **Magdeburg, Landeshauptstadt**

[ändern](#) [löschen](#)

WAS?

Dienstleistungen

z.B. Personalausweis oder Heirat

Suchen

Geben Sie hier Wörter ein, die beschreiben, was Sie suchen (z.B. **Baum fällen**) oder eine Lebenssituation (z.B. **Hausbau, Heirat**).



Leistungen A bis Z



Sag's uns einfach



EA-Portal



Servicekonto



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Infrastruktur und Digitales

#moderndenken





Bürgerservice

WO? Gewählter Ort: **Magdeburg, Landeshauptstadt** [ändern](#) [löschen](#)

WAS? Dienstleistungen

Bildung

Geben Sie hier Wörter ein, die beschreiben, was Sie suchen (z.B. **Baum fällen**) oder eine Lebenssituation (z.B. **Hausbau, Heirat**).

-  Leistungen A bis Z
-  Sag's uns einfach
-  EA-Portal
-  Servicekonto

Quelle: **BUS Sachsen-Anhalt (Linie6PLus)**

20 Einträge

« 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 »

[Aufnahme Berufsschule beantragen](#)

Sie möchten sich über die Aufnahme an einer Berufsschule informieren? Lesen Sie hier alle wichtigen Informationen.



[Aufnahme Fachschule beantragen](#)

Fachschulen sind Einrichtungen der beruflichen Weiterbildung. Die Bildungsgänge in den Fachbereichen schließen an Ihre berufliche Erstausbildung und an Ihre Berufserfahrungen...



[Aufnahme Berufliches Gymnasium beantragen](#)

Sie möchten sich über die Aufnahme an einem Beruflichem Gymnasium informieren? Lesen Sie hier alle wichtigen Informationen.



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Infrastruktur und Digitales

#moderndenken

Wie melde ich mich beim Online-Dienst an?

- Um einen Online-Dienst nutzen zu können wird in den meisten Fällen ein BundID Nutzer-Konto benötigt
- Es bietet ein zentrales Konto zur Identifizierung für alle Online-Anträge (z. B. mit einem Online-Ausweis)
- BundID ist ein Nutzerkonto des Bundes mit dem sich Bürgerinnen und Bürger sicher authentifizieren und Verwaltungsleistungen online beantragen können
- Die Online-Dienste übernehmen die persönlichen Daten aus dem Online-Ausweis
- Auch die Bescheide und Nachrichten in Bezug auf den Online-Antrag werden an das elektronische Postfach in dem BundID-Konto bereitgestellt



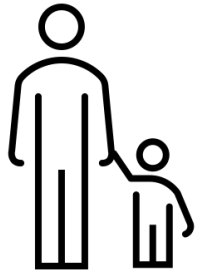
Was bedeutet EfA?



- EfA ist die Abkürzung für „Einer für Alle“
- Ein Bundesland ist zuständig für die Entwicklung bestimmter Online-Dienste
- Die Online-Dienste können später von anderen Bundesländern mitgenutzt werden

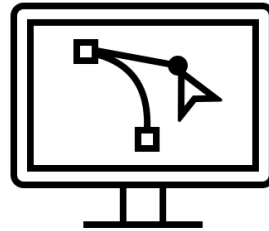


Wie wird ein EfA-Online-Dienst entwickelt?



Nutzerperspektive analysieren

- Was benötigen Sorgeberechtigte bei der Schulanmeldung?
- Was brauchen die Schulen für Informationen von den Sorgeberechtigten?
- Klärung rechtlicher Rahmenbedingungen



Generisches Design des Online-Dienstes

- Oberflächen
- Generelle Anbindung von Datenbanken
- Generelle Anbindung von Schulen



Anpassung an ein Bundesland

- Landesspezifische Informationen einfügen
- Anbindung von landesspezifischen Datenbanken
- Anbindung von Schulen im Land



Online-Dienst kann im Land genutzt werden



Ein Online-Dienst für verschiedene Länder



Für verschiedene Bundesländer werden unterschiedliche Informationen im Online-Dienst angezeigt

Beispiel: Jemand möchte ein Kind zur weiterführenden Schule in Niedersachsen anmelden

- Nur Schulen aus Niedersachsen werden angezeigt
- Informationen zu Nachweisen, die man in Niedersachsen benötigt, werden angezeigt

→ Die Felder, die je nach Land abweichen, werden so programmiert, dass sie je nach Bundesland angepasst werden können



Länder-Anpassungen im Online-Dienst

Willkommen

Beantragen Sie hier den Eintritt in den juristischen Vorbereitungsdienst im Land Sachsen-Anhalt.

Benötigte Dokumente

Wir empfehlen Ihnen, die Dokumente zu sammeln und zu digitalisieren, bevor Sie mit dem Antrag beginnen. Ein Zwischenspeichern des Antrages ist nicht möglich.

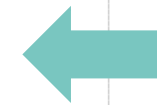
- **Lebenslauf** (tabellarisch)
- **Zeugnis der ersten juristischen Staatsprüfung** (kann nachgereicht werden)
- **Exmatrikulationsnachweis** bzw. Studienverlaufsbescheinigung aus einem rechtswissenschaftlichen Studiengang
- **Geburtsurkunde** bzw. Abstammungsurkunde
- **Passbild** (klar, gut belichtet und nicht älter als 3 Monate)

Weitere Dokumente (falls zutreffend):

- Geburtsurkunden Ihrer Kinder
- Ehe- / Heiratsurkunde
- Auszug aus dem Familienbuch (bei verheirateten Bewerber:innen, die den Ehenamen ihrem Geburtsnamen voranstellen)
- Dienstzeitbescheinigung (Grundwehrdienst, Zivildienst, Entwicklungshilfe, freiwilliges soziales Jahr)
- Aufenthaltsbescheinigung und Reisepass gültig über die gesamte Zeit des Vorbereitungsdienstes (bei Staatsangehörigen von Nicht-EU-Staaten)
- Nachweis zum Grad der Behinderung

Weitere Informationen (Weitere Informationen zum Bewerbungsverfahren finden Sie auf der Internetseite des OLG Naumburg: www.olg.sachsen-anhalt.de/ausbildung/referendare.)

Weiter >



Benötigte Dokumente können pro Land unterschiedlich sein



Länder-Anpassungen im Online-Dienst

Schulwunsch

Ort

Schulform

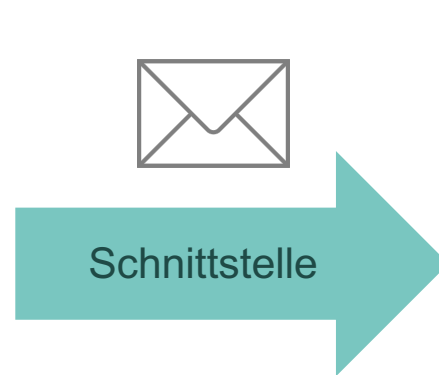
Schule

Städte, Schulformen
und Schulen können
pro Land
unterschiedlich sein



Wie bekommt die Behörde meine Anmeldung?



Schule / Schulamt



Wie kommen die Länder an die Online-Dienste?

Führerscheinantrag

Verfügbar

OSCI

Mit dem Online-Dienst zur OZG-Leistung "Führerschein" (OZG-IP: 10169) wurden sämtliche der relevanten Leika-IDs medienbruchfrei digitalisiert. Die erforderlichen Antragsdaten und Anlagen werden dabei mittels einer Standardschnittstelle direkt aus dem Online-Dienst in die gängigsten Fachverfahren übertragen. Soweit gewünscht, steht den Fahrerlaubnisbehörden alternativ auch eine PDF-Lösung zur Übertragung der Antragsdaten und Anlagen zur Verfügung (Zusammenfassung der Antragsdaten und Anlagen in einer PDF-Datei und Übermittlung an die Fahrerlaubnisbehörden).

Für die Plattform "civento", auf welcher der Online-Dienst durch die ekom21 betrieben wird, liegt eine Barrierefreiheitserklärung vor. Eine gesonderte Barrierefreiheitserklärung für den Online-Dienst wurde nicht angefertigt.

Bereitsteller

Hessen

Nutzer

Berlin, Nordrhein-Westfalen, Thüringen

Themenfeld

Mobilität & Reisen

Es gibt verschiedene "Marktplätze der Verwaltung" wo sich Länder über verschiedene Online-Dienste informieren und diese auch nachnutzen können



Barrierefreiheit im Online-Dienst

19.06.23



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Infrastruktur und Digitales

#moderndenken

Warum ist Barrierefreiheit für die Online-Dienste wichtig?



Barrierefreiheit im Web

=

Webseiten und mobile Anwendungen sind so gestaltet, dass Menschen mit Einschränkungen oder Behinderungen diese uneingeschränkt nutzen können



Warum ist Barrierefreiheit für die Online-Dienste wichtig?



Gleichberechtigung

Barrierefreie Online-Dienste ermöglichen Menschen mit Behinderungen die gleiche Teilhabe an digitalen Angeboten wie Menschen ohne Behinderungen.



Rechtliche Vorgaben

In vielen Ländern gibt es rechtliche Vorgaben und Standards, die die Barrierefreiheit von Online-Diensten fordern, um Diskriminierung zu verhindern und Chancengleichheit zu gewährleisten.



Zugänglichkeit

Barrierefreie Online-Dienste stellen sicher, dass Menschen mit unterschiedlichen Behinderungen, wie Seh- oder Hörbehinderungen, kognitive Einschränkungen oder motorische Beeinträchtigungen, die Dienste uneingeschränkt nutzen können



Warum ist Barrierefreiheit für die Online-Dienste wichtig?



Benutzerfreundlichkeit für alle

Barrierefreie Online-Dienste sind oft intuitiver gestaltet und bieten eine bessere Benutzererfahrung für alle Benutzenden, unabhängig von ihren individuellen Fähigkeiten oder technischen Kenntnissen.



Demografischer Wandel

Angesichts einer alternden Bevölkerung wird die Bedeutung von barrierefreien Online-Diensten immer wichtiger, um älteren Menschen den Zugang zu digitalen Dienstleistungen zu erleichtern.



IT-Sicherheit im Online-Dienst

19.06.23



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Infrastruktur und Digitales

#moderndenken

IT-Sicherheit in Online-Diensten

Frage:

Wie wird sichergestellt, dass Online-Dienste sicher sind?

Antwort:

Indem die Vorgaben der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) eingehalten werden.



Wie werden Ihre personenbezogenen Daten geschützt?



Die gesamte Entwicklungsphase wurden von Datenschutz-Experten begleitet, um die Online-Dienste so sicher wie möglich zu gestalten



Durchführung von Risikoanalysen sowie Datenschutzfolgenabschätzungen zur Risikovermeidung/-minimierung



Fokus auf das Thema Sicherheitstests nach Vorgaben des BSIs, die regelmäßig für die Online-Dienste durchgeführt werden sollen



Nutzerzentrierung im Themenfeld Bildung

19.06.23



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Infrastruktur und Digitales

#moderndenken

Vorgaben der Nutzerzentrierung laut OZG



Single-Digital Gateway Verordnung

Gemäß der Richtlinie (EU) **2016/2102** [→ **EN 301 549**] müssen die Websites gemäß den Grundsätzen der **Wahrnehmbarkeit, Bedienbarkeit, Verständlichkeit und Robustheit** zugänglich sein und diesen Anforderungen genügen.



OZG- Steuerungsindikatoren

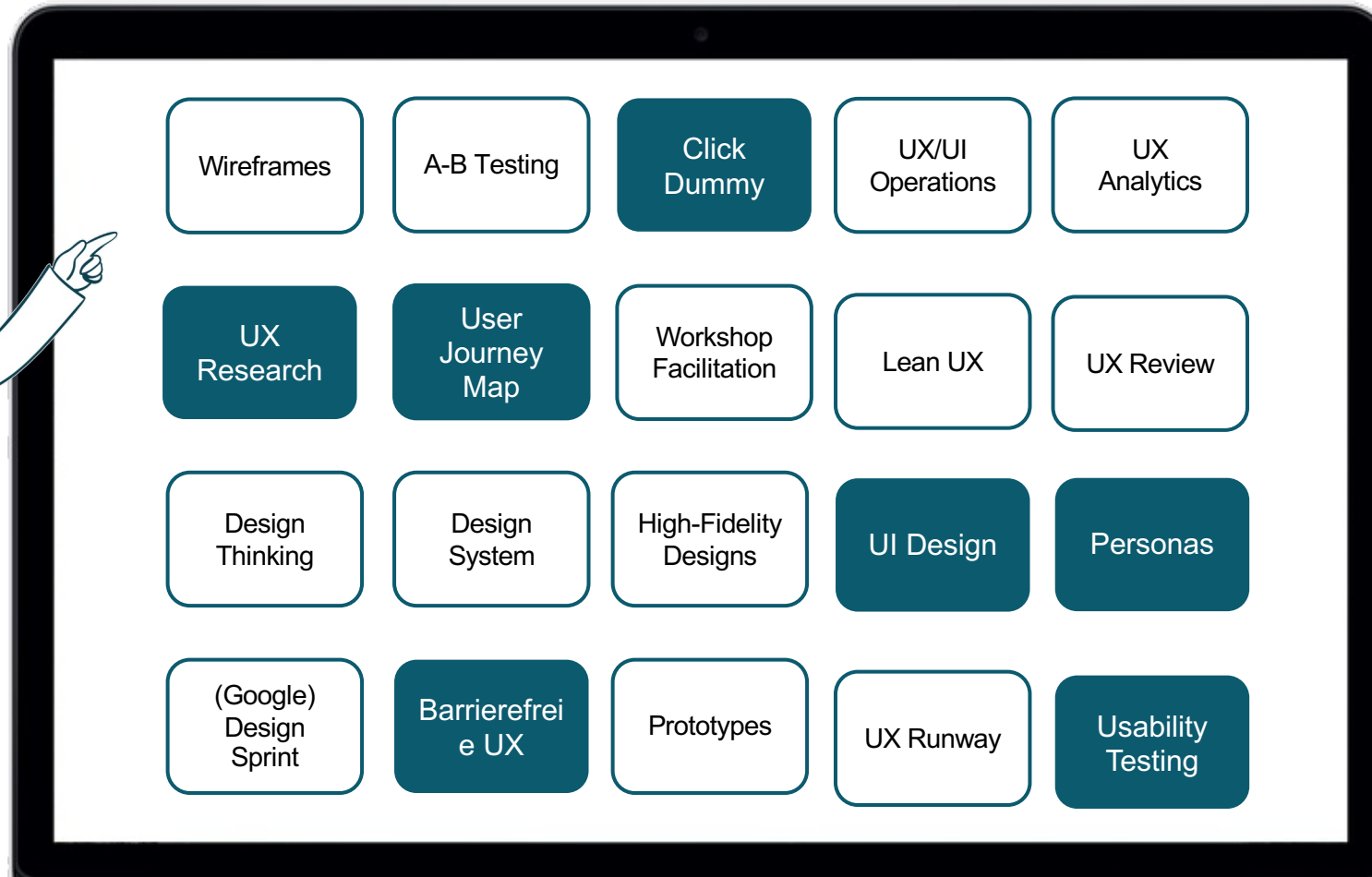
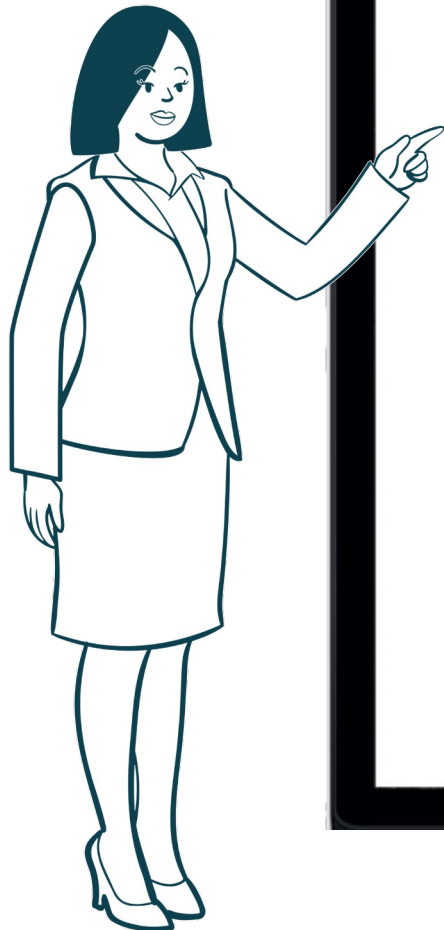
Alle OZG-Leistungen müssen den Anforderungen **BITV 2.0** sowie der EU-Richtlinie 2016/2102 über den **barrierefreien Zugang** zu den Webseiten und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen entsprechen.



OZG Service Standard

- **Nutzende** sowie Verwaltungsmitarbeitende zum aktuellen Prozess **befragen**
- **Nutzeranforderungen** bei Priorisierung von Anforderungen berücksichtigen
- Allgemeine **Usability-Richtlinien** bei der Entwicklung berücksichtigen

Methoden der Nutzerzentrierung



UX Research



Interviews mit potentiellen Nutzergruppen für die verschiedenen Online-Dienste



Umfragen mit größeren Zielgruppen



Nutzung von verfügbarem Research z.B. aus Digitalisierungslaboren und Feldtests



Personas & User Journeys dienen als Unterstützung für Lösungsgestaltung



UI Design

- Oberflächen-Gestaltung der Online-Anmeldungen unter Einhaltung der Usability Heuristiken
- Design-System mit einheitlichem Länder-Design verfügbar (vorgegeben)

Usability Heuristics



Visibility Of System Status



Match Between System & Real World



User Control And Freedom



Consistency And Standards



Error Prevention



Recognition Rather Than Recall



Flexibility And Efficiency Of Use



Aesthetic And Minimalist Design



Help Users With Errors



Help And Documentation



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Infrastruktur und Digitales

#moderndenken

UI Design

Usability Heuristics



Visibility Of System Status



Match Between System & Real World



User Control And Freedom



Consistency And Standards



Error Prevention



Recognition Rather Than Recall



Flexibility And Efficiency Of Use



Aesthetic And Minimalist Design



Help Users With Errors



Help And Documentation

- Oberflächen-Gestaltung der Online-Anmeldungen unter Einhaltung der Usability Heuristiken
- Design-System mit einheitlichem Länder-Design verfügbar (vorgegeben)



UI Design



- Barrierefreiheit wird explizit betrachtet (Vorschrift)
- Barrierefreiheit wird von mehreren Seiten geprüft (z.B. mithilfe von Barrierefreiheits-Tools (WAVE) oder mit Screen Readern)
- Mobile Geräte werden ebenfalls berücksichtigt und getestet



Erklärung zur Barrierefreiheit

Diese Erklärung informiert darüber, wie man Kontakt aufnehmen kann, um Hilfe zu erhalten, sollte es Probleme mit der Barrierefreiheit geben. Sie enthält Informationen über die Barrierefreiheit des Internetauftritts.

Das Land Sachsen-Anhalt, vertreten durch das Ministerium der Finanzen des Landes Sachsen-Anhalt, ist bemüht, die Webseiten und mobile(n) Anwendung(en) im Einklang mit dem Behindertengleichstellungsgesetz Sachsen-Anhalt (BGG LSA) sowie den Anforderungen der Barrierefreiheit gemäß § 3 Absätze 1 bis 4 und § 4 der Barrierefreien-Informationstechnik-Verordnung (BITV) zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/2102 barrierefrei zugänglich zu machen.

Diese Erklärung zur Barrierefreiheit gilt für das Serviceportal Sachsen-Anhalt, welches unter <https://serviceportal.sachsen-anhalt.de> erreicht werden kann.

Kontaktformular für Rückmeldungen zur Barrierefreiheit

Bitte melden Sie sich bei uns, wenn Ihnen Mängel in Bezug auf die Barrierefreiheit auffallen. Wir bemühen uns, bestehenden Problemen schnellstmöglich abzuhelpfen. Nutzen Sie dazu bitte das [Kontaktformular](#) oder folgende Telefonnummer: 0391 567 01.

Zuständig für die barrierefreie Zugänglichkeit und die Bearbeitung der über das Kontaktformular eingehenden Mitteilungen ist die Onlineredaktion der Staatskanzlei und Ministerium für Kultur des Landes Sachsen Anhalt ([Kontakt per E-Mail](#)).



Nutzerzentrierung

Usability Tests

19.06.23



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Infrastruktur und Digitales

#moderndenken

Was sind Usability-Tests?



Usability Tests beziehen sich auf die Bewertung eines Produkts durch Tests mit repräsentativen Nutzern.

Teilnehmer erledigen typische Aufgaben, während Beobachter zusehen, zuhören und Notizen machen



Was sind Usability-Tests?



- Identifikation von Problemen & Verbesserungspotential
- Auskunft über Verhalten der Nutzer
- Vermeiden „böser Überraschungen“ und Kosten durch nachträgliches Neu-Design
- Bleibt bei Nutzenden positiv im Gedächtnis
- Vermeidung von Fehlern bei der Antragsstellung und Reduzierung von zusätzlichem Aufwand für die bearbeitende Behörde



Usability-Test

Akquise von Testpersonen



Usability-Test

Vorgehen

Findet remote über ein Videokonferenztool statt



Nutzung einer internen Testumgebung



1 Moderator,
2 Beobachter



Durchführung mit mindestens 7 Testpersonen



Usability-Test

Testablauf

1

Einleitung

- Wer? Was? Warum?

2

Einstiegsfragen

- Bewerbung schon durchgeführt? Erfahrungen?
- Erwartung an Dauer, Schritte, Präferenzen zur Rückmeldung

3

Aufgabenstellung (Szenario mit Testperson)

- Bitte melden Sie sich als die vorgegebene Testperson zum juristischen Vorbereitungsdienst an.

4

Abschlussfragen

- Wie hat Ihnen der Prozess gefallen?

5

Fragebogen

- 9 Fragen, z.B. Der Online-Dienst ist einfach zu benutzen
(0 = Lehne völlig ab, 4 = Stimme völlig zu)



Usability-Test

Testablauf

Sichtung der Protokolle

Identifizierung von Usability Problemen

Auflistung und Beschreibung der Usability Probleme

Priorisierung der Usability Probleme

Fachliche Einordnung der Usability Probleme

Lösung der Usability Probleme



Danke für Ihre Aufmerksamkeit!





Kontaktieren Sie uns



Besucheradresse Elbe-Office
Joseph-von-Fraunhofer-Straße 2
39106 Magdeburg



Telefon
+49 391 567 7260



E-Mail
ozg@sachsen-anhalt.de
ozg.bildung@sachsen-anhalt.de



Webseite
ozg.sachsen-anhalt.de



Ministerium für Infrastruktur und Digitales des Landes Sachsen-Anhalt

mid.sachsen-anhalt.de

Twitter: [@MID_LSA](https://twitter.com/MID_LSA)

Instagram: [@mid_1sa](https://www.instagram.com/mid_1sa)

LinkedIn: [@Ministerium für Infrastruktur und Digitales LSA](https://www.linkedin.com/company/@Ministerium-für-Infrastruktur-und-Digitales-LSA)



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Infrastruktur und Digitales

#moderndenken