

7.1 Vorgehen und Leitlinien für die Konzeption

Die Leistungen im Themenfeld werden in der Design- und Konzeptionsphase auf Basis der Erhebungen und Analysen (u.a. Zielgruppen, Personas, Antragsanlass) „Top down“ aus Nutzer:innenperspektive entlang von einer oder mehreren Lebens-/Geschäftslagen *Journeys* gruppiert. Für ausgewählte Leistungen höherer Priorität wird darüber hinaus ein leistungsspezifischer, nutzer:innenzentrierter Soll-Prozess und eine entsprechende leistungsspezifische *User Journey* entworfen. Bei Laborleistungen findet ein Neudesign des Nutzer:innen-Prozesses und der Nutzer:innenerlebnisse durch ein interdisziplinäres Team statt, das in agiler Arbeitsweise im Digitalisierungslabor zusammenarbeitet.

Der Aufwand und die Ausarbeitungstiefe während der Designphase hängen im Wesentlichen von der Priorität der jeweils betrachteten Leistungen und den entsprechend angestrebten Endprodukten im Rahmen der Umsetzungsplanung ab (siehe auch [Kapitel 5.3](#)). Insbesondere findet für Laborleistungen schon eine komplette Ausdetaillierung von Elementen (z.B. FIM Datenfelder, Vorschlag Registeranbindungen) statt, die für andere Leistungen im Rahmen der Umsetzungsplanung lediglich im Sinne einer Auftragsbeschreibung für ein später durchzuführendes (Umsetzungs-)Projekt skizziert werden.

Zentrale Leitlinien für das Vorgehen in der Konzeptionsphase sind:

- **Nutzer:innenzentrierung:** Bei der Konzeption digitaler Leistungen sollten die Nutzenden im Sinne des übergreifenden Primats der Nutzer:innenzentrierung stets im Fokus stehen. Insbesondere bei der Konzeption von Leistungen in Digitalisierungslaboren stellt deshalb regelmäßiges Nutzer:innenfeedback und daran ausgerichtete, iterative Weiterentwicklung einen zentralen Baustein dar. Auch über Laborleistungen hinaus ist die Konzeption von Leistungen und Umsetzungsvarianten an aus den Lebens-/Geschäftslagen *Journeys* abgeleiteten Nutzeranforderungen zu orientieren. Die nutzerfreundliche Digitalisierung soll durch die Anwendung des programmübergreifenden [Servicestandards](#) sichergestellt werden. Dieser formuliert 6 Prinzipien zur Nutzer:innenzentrierung: 1) Erhebung und Bewertung von Nutzer:innenanforderungen, 2) Einfache und intuitive Nutzung, 3) Barrierefreiheit, Bürgernähe und Genderneutralität, 4) Once-Only-Prinzip, 5) Datenschutz und 6) Motivation von Nutzenden. Die Arbeitshilfe [Kriterien zur Nutzer:innenfreundlichkeit](#), das [Anwendungsbeispiel Deutsche Rentenversicherung](#) und das gleichnamige [Tool](#) stehen hierbei unterstützend zur Seite.
- **Wirkungsmaximierung:** Ziel jeder Neukonzeption sollte es sein, eine attraktive Online-Lösung zu entwickeln, die sowohl eine möglichst hohe Anzahl von Nutzenden erreichen und ansprechen kann als auch für die alle Beteiligten mit deutlichen Arbeitserleichterungen und Vereinfachungen einhergeht. Der [Servicestandard](#) empfiehlt zur Überprüfung der Wirksamkeit digitaler Angebote die Messung von Nutzungsintensität und Nutzer:innenzufriedenheit. Mithilfe der Evaluation von Nutzer:innenzufriedenheit und Nutzer:innenfeedback können die digitalen Angebote so kontinuierlich weiterentwickelt werden.
- **Länderübergreifende Nachnutzbarkeit:** Bei der Konzeption digitaler Leistungen ist darauf zu achten, durch die möglichst frühzeitige Einbindung vieler Länder, Kommunen und weiterer wichtiger Stakeholder in den Designprozess eine breite (Nach-)Nutzung der erarbeiteten Artefakte zu ermöglichen. Darüber hinaus gilt es, lokal bereits bestehende, nutzungsfreundliche digitale Elemente (z.B. Front-Ends) bestmöglich einzubinden bzw. Konzepte für deren flächendeckende Nachnutzung bereitzustellen.

Im Sinne der Nutzer:innenzentrierung ist unter anderem zu berücksichtigen, dass Online-Services trotz ihrer standardisierten Form, alle potenziellen Nutzer:innen miteinbezieht. Deshalb sind bei der Konzeption die Themen [Barrierefreiheit](#) und gendergerechte Sprache zu beachten.

Gendergerechte Sprache

Digitale Verwaltungsleistungen richten sich an Bürger:innen jeden Geschlechts. Dieser Umstand spiegelt sich auch in der Sprache eines Onlineantrags. Von der ausschließlichen Verwendung der männlichen Form ("Bürger", "Antragssteller") wird daher abgeraten. In den meisten Fällen kann eine korrekte Ansprache über eine direkte Adressierung erfolgen, zum Beispiel: "Sie benötigen eine Meldebescheinigung" statt "Der Antragssteller benötigt eine Meldebescheinigung". Sofern eine solche Formulierung nicht möglich ist, empfiehlt sich die Verwendung neutralisierender Formulierungen wie "Die Leistung richtet sich an Studierende". In weiteren Fällen kann gendergerechte Sprache über die Verwendung eines Doppelpunktes sichergestellt werden: "Antragssteller:innen benötigen die folgenden Nachweise".

Bei der Wahl der korrekten Ansprache sollte das Kriterium der Nutzer:innenfreundlichkeit und daher auch der Verständlichkeit stets im Vordergrund stehen. Um sicherzustellen, dass die gewählte Ansprache auch die fachlich korrekten Informationen liefert, sind die jeweils zuständigen Fachbehörden zu involvieren.

Darüber hinaus wird in dem Aufbau eines Onlineformulars das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz berücksichtigt, indem die folgenden Optionen für eine Angabe des Geschlechts gegeben werden:

- Mann
- Frau
- Divers
- Ohne Angabe

Ein Datenfeld für die Anrede einer antragsstellenden Person kann in der Regel entfallen. Für die Anrede kann stattdessen standardmäßig der Vor- und Nachname verwendet und mit einer formlosen Begrüßung eingeleitet werden, so zum Beispiel mit "Guten Tag" in einer formlosen E-Mail bzw. mit "Sehr geehrte:r" in einem formellen Schreiben.