

## 5.1 Zielsetzung und Ergebnisse

Ziel der Themenfelder ist es, eine nutzer:innenorientierte und effiziente Umsetzung der Leistungen in einem Themenfeld zu planen, vorzubereiten und zu begleiten.

In einem ersten Schritt ist es notwendig, die Leistungen aus Nutzer:innensicht zu systematisieren. Vielfach ist in einer bestimmten Lebenssituation ein ganzes Bündel von Leistungen erforderlich, deren Vollzugszuständigkeit auf unterschiedlichen Ebenen und bei verschiedenen Behörden liegt. Damit die Nutzer:innen diese unterschiedlichen Leistungen im Blick haben und bei der Orchestrierung der Leistungen unterstützt werden, wird – sofern im jeweiligen Themenfeld sinnvoll möglich – eine oder mehrere *User Journey(s)* durch die Lebens- und Geschäftslagen im Themenfeld entwickelt (sog. *Lebens- bzw. Geschäftslagen-Journey*).

Im Rahmen der Themenfeldplanung sollen zudem Effizienzpotenziale der Umsetzung identifiziert werden. Effizienzpotenziale liegen vor allem in der Erstellung von den durch Behörden von Bund, Ländern und Kommunen gemeinsam nachnutzbaren Artefakten. Solche gemeinsamen Artefakte können gemeinsame Standards (z.B. FIM-Datenfeldbeschreibungen, UX-Designs), gemeinsame Services (z.B. gemeinsames Front-End) oder auch Schnittstellen sein, sodass digitale Verwaltungsleistungen nicht durch alle zuständigen Behörden von Grund auf neu und anders entwickelt werden müssen. Neu zu entwickelnde Artefakte werden von Beginn an weitestmöglich für die flächendeckend nachnutzbare bzw. übertragbare Umsetzung konzipiert.



Abbildung 17: Zielsetzung und Ergebnisse der Themenfeldplanung im Überblick

Mit der Themenfeldplanung soll die Frage beantwortet werden, mit welchen Services die OZG-Leistungen in einem Themenfeld in welcher Form und auf welcher Ebene in welcher Reihenfolge und mit welchem Aufwand umgesetzt werden sollen. Dafür wird ein Umsetzungsplan erstellt, der Informationen über die Leistungen im Themenfeld und deren angestrebte Umsetzung enthält. Für die detaillierte Planung von Umsetzungsprojekten werden darüber hinaus Projektsteckbriefe erstellt, die sich je nach Leistung aus unterschiedlichen Endprodukten zusammensetzen können.

	<b>Umsetzungsplan</b>	Mit welchen Services werden die OZG-Leistungen im Themenfeld in welcher Form und auf welcher Ebene, in welcher Reihenfolge und mit welchem Aufwand umgesetzt			
	<b>OZG-Katalog</b>	Bestandaufnahme des Ist-Zustands aller Leistungen im Themenfeld			
	<b>Projektsteckbriefe</b>	Strukturierte Projektbeschreibungen für Umsetzungsprojekte - Umfang und Ausgestaltungstiefe abhängig von Priorisierung der jeweiligen Leistung			
	<b>User Journey</b>	Übergeordnete Nutzer:innenführung (User Journey) durch Services im Themenfeld		<b>Personas</b>	Personas als exemplarische Nutzer:innen der Verwaltungsleistungen im Themenfeld
	<b>Umsetzungsvarianten</b>	Umsetzungsvarianten für die Services im Themenfelde		<b>Referenzprozesse</b>	Referenz-Prozesse für die Nutzer:innenführung bei Kernleistungen im Themenfeld
	<b>Architektur &amp; Komponenten</b>	Besondere fachliche Anforderungen an Basis-komponenten und Architektur		<b>Register</b>	Anforderungen an Registerschnittstellen für die Wiederverwendung von Daten
	<b>Rechtsänderungen</b>	Liste der erforderlichen Rechtsänderungen für eine nutzer:innenfreundliche Umsetzung der Services		<b>Harmonisierung</b>	Harmonisierungspotenziale für Formulare und Nachweise
	<b>Standards</b>	Notwendige FIM- und XÖV-Artefakte, relevante Standards und Standardisierungsbedarfe		<b>Nachnutzung</b>	Konzepte zur Übertragbarkeit existierender oder neuer Online-Services
	<b>Prototypen</b>	Click-Dummys, Prototypen, Minimal Viable Products, die von Nutzer:innen getestet werden können - für ausgewählte Kernleistungen passend zu den Steckbriefen in Digitalisierungslaboren entwickelt			

Abbildung 18: Liefergegenstände der Themenfeldplanung im Überblick

Im Folgenden werden die zu erarbeitenden Ergebnisse der Themenfeldplanung kurz beschrieben. Die Ausgestaltung kann nach Themenfeld und Leistung variieren, insbesondere aufgrund der jeweiligen Priorität, aber u. a. auch wegen politischer Rahmenbedingungen, bereits laufenden Digitalisierungsinitiativen oder besonderen technischen Anforderungen.

- **Personas:** Auf Basis der Nutzer:innenanalysen werden Personas als konkrete Beispiele für archetypische Vertretung der wichtigsten Zielgruppen für die Leistungen im Themenfeld bzw. in der Lebens-/Geschäftslage entwickelt – u.a. aufgrund charakteristischer soziodemografischer und leistungsspezifischer Merkmale. Sowohl bei Konzepten zur Orchestrierung von Leistungen als auch im Designprozess für einzelne Leistungen sind Personas ein wichtiges Element zur Sicherstellung der Nutzer:innenfreundlichkeit.
- **User Journeys:** Um den ganzheitlichen Prozess von der Information über die Beantragung bis zur Bewilligung einer Leistung aus Nutzer:innensicht darzustellen und als Ausgangspunkt für nutzer:innenorientierte Verbesserungen zu nehmen, werden auf Basis der Analyseergebnisse *User Journeys* entwickelt. Dies geschieht leistungsübergreifend im Rahmen der Lebens-/Geschäftslagen *Journeys*, siehe [Kapitel 7.2](#), sowie für priorisierte Leistungen in den Digitalisierungslaboren.
- **Nutzer:innen-Referenz-Prozess:** In Digitalisierungslaboren werden unter Einbeziehung von fachlichen, technischen und Vollzugsexperten:innen mit der Hilfe von User Experience Designer:innen und regelmäßig erhobenem Nutzer:innenfeedback in iterativer Arbeitsweise idealtypische Soll-Prozesse für die wichtigsten Leistungen im Themenfeld entwickelt und als Referenzprozesse (Sollprozesse modelliert auf Grundlage der FIM-Werkzeuge) dokumentiert.
- **Erstellung Referenzdatenfelder:** Für die in Digitalisierungslaboren betrachteten Leistungen wird unter Einbeziehung fachlicher, User Experience und Rechtsexperten:innen auf Grundlage des Referenzprozesses ein nutzer:innenorientiertes Soll-Formular entworfen und einschließlich der beinhalteten Referenz-Datenfelder (Soll-Datenfelder modelliert auf Grundlage der FIM-Werkzeuge) dokumentiert.
- **Umsetzungsvarianten:** Für Verwaltungsleistungen eignen sich je nach Charakter der Leistungen (u.a. Nutzer:innenanforderungen, Prozesstyp, Unterschiedlichkeit von Recht und Vollzug) verschiedene Umsetzungsvarianten (z.B. als App, Maschine zu Maschine-Schnittstelle, Webfrontend). Darüber hinaus können digitale Services mit unterschiedlicher Flächendeckung umgesetzt werden. Im Rahmen der Themenfeldplanung wird analysiert, welche Umsetzungsvarianten sich für Leistungen empfehlen.
- **Harmonisierung:** Wenn bei bundesweit einheitlicher Rechtssetzung erhebliche Unterschiede im Vollzug auftreten, gibt es häufig Harmonisierungspotenziale – dies kann sowohl Leistungsanträge selber, als auch Nachweise oder andere Aspekte von Leistungsbeantragung oder -vollzug betreffen. Harmonisierungspotenziale werden für Leistungen im Themenfeld analysiert und in der Umsetzungsplanung – z.B. für eine mögliche Harmonisierung von Stammdatenfeldern – berücksichtigt.
- **Nachnutzung bestehender Elemente:** Im Rahmen der Themenfeldarbeit werden insbesondere bei der Planung von Digitalisierungslaboren auch bereits bestehende Digitalisierungsprojekte betrachtet und deren Nachnutzungspotenzial bzw. deren Einbindung in die Laborarbeit bewertet und ggf. Möglichkeiten für eine Nachnutzbarkeit betrachtet. Darüber hinaus kann auch eine Einschätzung der Nachnutzbarkeit von Schnittstellen, Authentifizierungsvorgaben oder in anderen Laboren bereits erstellten Artefakten (z.B. Informationstexte, FIM-Stamminformationen) sinnvoll sein.
- **Datenübertragungsstandards/XÖV:** Im Rahmen der Themenfeldarbeit wird für die wichtigsten Leistungen analysiert, ob entsprechende, relevante Datenübertragungs- bzw. Schnittstellenstandards vorhanden sind – insb. XÖV-Standards (z.B. XMeld) oder aber auch andere (Industrie-)Standards – und inwiefern eine Weiterentwicklung oder obligatorische Einbindung der Standards zu empfehlen ist.
- **FIM Stammdatenfelder:** Die Themenfelder erstellen für alle (nicht priorisierten) Leistungen mindestens die für eine Nachnutzung durch weitere Länder erforderlichen Stamminformationen (FIM).
- **Prototypen:** Im Rahmen der Digitalisierungslabore werden Prototypen (insb. Klick-Dummies und Designs) für die Umsetzung erstellt, die die im Labor entwickelten Referenzprozesse und das User Experience (UX) Design erlebbar machen und nutzer:innenfreundliche Implementierungen ermöglichen. Diese Prototypen werden typischerweise in iterativer Weise unter regelmäßiger Einarbeitung von Nutzer:innenfeedback erarbeitet, um einen hohen Grad an Nutzer:innenfreundlichkeit sicherzustellen.
- **Rechtsänderungen:** Für wichtige Leistungen im Themenfeld wird der Bedarf für Rechtsänderungen betrachtet. Im Rahmen der Digitalisierungslabore können auch konkrete Vorschläge – z.B. in Bezug auf Schriftformerfordernis oder Nachweisumfang – erarbeitet werden, die eine sich unmittelbar anschließende Befassung und eventuelle Rechtsänderung durch das zuständige Ressort ermöglichen.
- **Register:** Für wichtige Leistungen wird ein Überblick über die jeweils relevanten Register gegeben und ggf. ein Plan zur möglichen Anbindung für die Umsetzung von „Once Only“ skizziert, der im Rahmen der Registermodernisierung oder eines dedizierten Schnittstellenprojektes umgesetzt werden kann.
- **Architektur und Komponenten:** Besondere Anforderungen an Architektur und Komponenten, z.B. für die nutzer:innenfreundliche Bereitstellung im Portalverbund oder die Anbindung von Fachverfahren, werden für wichtige Leistungen im Themenfeld erarbeitet und beschrieben.

Die Endprodukte, insbesondere die Projektsteckbriefe, werden nicht für alle Leistungen in gleicher Tiefe vorliegen. Je nach Priorität der Leistungen, werden bestimmte Endprodukte erstellt (siehe [Kapitel 5.3](#)).

In Digitalisierungslaboren werden nutzer:innenfreundliche Lösungen für priorisierte Verwaltungsleistungen/Leistungsbündel unter Einbindung von Nutzer:innen sowie aller wesentlichen Beteiligten erarbeitet. Ergebnisse eines Digitalisierungslabors sind ein nutzer:innenfreundlicher Zielprozess in Form einer detaillierten Prozessmodellierung in BPMN und als Klick-Prototyp sowie ein Plan zur Umsetzung der entwickelten Lösung. Dabei werden typischerweise zwei Ausbaustufen des Zielprozesses erarbeitet: Zum einen eine langfristige Zielvision, wie der Prozess so nutzer:innenfreundlich wie möglich gestaltet sein kann. Diese kann z.B. auch dafür erforderliche Anbindungen von Registern oder Rechtsänderungen in Bezug auf den Zugang zur Leistung umfassen. Um frühzeitig eine nutzer:innenfreundliche Lösung umsetzen und weiterentwickeln zu können, wird zudem eine Minimalversion des Zielprozesses erarbeitet – in der digitalen Produktentwicklung auch als „Minimum Viable Product“ (MVP) bekannt – die möglichst bei heutiger Rechts- und Registerlage umsetzbar ist.

Stand: 06.10.2022