



Der Senator für Finanzen

---

# Erweiterte Visitenkarten im Serviceportal

Vorüberlegungen und Hintergründe

Version vom Januar 2020

## Impressum

### Herausgeber

Senator für Finanzen  
Zentrales IT-Management, Digitalisierung öffentlicher Dienste  
41 - IT-Querschnitt und IT-Basiskomponenten  
Rudolf Hilferding Platz 1  
28195 Bremen

### Kontaktadresse

Senator für Finanzen  
Zentrales IT-Management, Digitalisierung öffentlicher Dienste  
41 - IT-Querschnitt und IT-Basiskomponenten  
Rudolf Hilferding Platz 1  
28195 Bremen  
E-Mail: [service@finanzen.bremen.de](mailto:service@finanzen.bremen.de)  
URL: [www.finanzen.bremen.de](http://www.finanzen.bremen.de)  
Autorin: 411 – IT Basiskomponenten



Creative Commons Namensnennung 4.0

Diese Lizenz ermöglicht *nicht* die Nutzung folgender ggf. enthaltener Inhalte

- Hoheits- und Wahrzeichen der Freien Hansestadt Bremen
- Titelbild
- Bildschirmfotos aus dem Internet
- Personenbezogene Daten
- Unrechtmäßig veröffentlichtes Material

---

<b>1.</b>	<b>Einführung</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>Inhaltliche Überlegungen</b>	<b>5</b>
2.1	Inhaltliche Überlegungen für den Reiter "Das Amt"	6
2.2	Inhaltliche Überlegungen für den Reiter "Aktuelles"	6
<b>3.</b>	<b>Technische Überlegungen</b>	<b>7</b>
3.1	Umsetzung mittels statischer Felder	7
3.2	Umsetzung mit Hilfe von KoGIs-Baukastenelementen	7
3.3	Datenquelle für die Zusatzinformationen	9
<b>4.</b>	<b>Offene Fragen / Bitte um Beratung</b>	<b>10</b>
<b>5.</b>	<b>Aktualisierungen</b>	<b>12</b>

## 1. Einführung

Im Serviceportal ist eine Erweiterung für die Visitenkarten (Darstellung der Behörden) geplant. Hintergrund dieser Überlegung ist, dass es einige Dienststellen gibt, für die sich das Einrichten und Betreiben einer eigenen KoGIs-Instanz nicht lohnt. Konkret geht es hier im ersten Schritt um mehrere Ämter, die aus dem ehemaligen Stadtamt hervorgegangen sind (Bürgeramt, Migrationsamt, Ordnungsamt) sowie um das Standesamt. Diese Ämter haben gemein, dass es sich bei vielen der Informationen, die sie bereitstellen müssen, um Inhalte handelt, die bereits im Serviceportal verfügbar sind. Dazu zählen insbesondere Dienstleistungsbeschreibungen und die Beschreibung zuständiger Stellen (Behördendarstellung / Visitenkarten).

Vor diesem Hintergrund wurde überlegt, die Visitenkarten im Serviceportal um zusätzliche Reiter zu ergänzen, in denen Dienststellen weitere Informationen über die Dienststelle sowie aktuelle Ankündigungen bereitstellen können (Reiter "Das Amt" und Reiter "Aktuelles"; Konzeptionelle Überlegung s. Abb. 1). Angeboten werden soll diese Funktionalität ausschließlich für diejenigen Dienststellen, bei denen es sich nicht lohnt, einen eigenen vollständigen Webauftritt zu gestalten.

The screenshot displays a web interface for the 'Migrationsamt'. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'STARTSEITE', 'DIENSTLEISTUNGEN', 'BEHÖRDEN', 'TERMINVEREINBARUNG', and 'KONTAKT'. Below this, a secondary navigation bar highlights 'ALLGEMEINES', 'DAS AMT', and 'AKTUELLES'. The main content area is titled 'Migrationsamt' and includes contact information (phone: 0421 361-88630, address: Stresemannstraße 48, 28207 Bremen, email: office@migrationsamt.bremen.de) and operating hours. A section titled 'Herzlich Willkommen beim Migrationsamt!' provides a brief overview of the department's role as the 'Ausländerbehörde' and 'Einbürgerungs- und Staatsangehörigkeitsbehörde'. A list of services is provided, including visa assistance, consultation, and application processing. A 'Bus & Bahn auf einen Klick' section allows users to find their journey to the 'Migrationsamt' by entering departure/arrival station, date, and time. On the right side, a 'Weitere Informationen' sidebar offers links to PDFs, the superior service, and payment options. At the bottom, there are expandable sections for 'Dienstleistungen' and 'Telefonische Auskunft'.

Abbildung 1 - Reiterkonzept für die Erweiterte Visitenkarte

---

Die vorgeschlagene Lösung hat folgende Vorteile:

- Die betroffenen Dienststellen müssen keinen eigenen KoGIs-Auftritt pflegen, ihre Informationen sind aber dennoch für die Bürger\*innen gut auffindbar.
- Rechtliche Anforderungen werden zentral sichergestellt, d.h. folgende Notwendigkeiten für KoGIs-Auftritte entfallen im Serviceportal:
  - Video in Gebärdensprache
  - Erläuterung der Seite in leichter Sprache
  - Datenschutzerklärung
  - Erklärung zur Barrierefreiheit
  - Impressum
- Dienstleistungen sind schon im Serviceportal enthalten, d.h. von der Behördendarstellung ist eine direkte Verlinkung zu den Dienstleistungsbeschreibungen möglich (und wird teilweise automatisiert bereitgestellt).
- Relevante Informationen sind an einem Ort zu finden, d.h. interessierte Bürger\*innen sind nicht gezwungen, zwischen verschiedenen Webseiten hin- und herzuspringen (Bürgerservice).
- Geringerer Pflegeaufwand / keine doppelte Datenhaltung

Eine entsprechende Weiterentwicklung der Visitenkarten erfolgt unter dem Projekttitel "Erweiterte Visitenkarte im Serviceportal" und in enger Kooperation mit dem Senator für Inneres und den Amtsleitungen der o.g. Ämter im Rahmen eines Pilotprojektes.

Vorliegendes Papier soll unsere konzeptionellen Vorüberlegungen, die vorliegenden Rahmenbedingungen und erste Ideen für eine mögliche technische Umsetzung zusammenfassen. Es dient einer Diskussion dieser Ideen mit dem Dienstleister SIX Offene Systeme und soll die Basis für die weitere Detailplanung des Projektes bilden.

## 2. Inhaltliche Überlegungen

Wie unter Abbildung 1 - Reiterkonzept für die Erweiterte Visitenkarte gezeigt stellen wir uns vor, dass die bestehenden Visitenkarten um zwei zusätzliche Reiter ergänzt werden. Einer der Reiter soll den Dienststellen dazu dienen, Informationen über sich bereitzustellen, die über die derzeitige Beschreibung in der Visitenkarte hinausgehen. Dieser Reiter wird in vorliegendem Papier mit dem Arbeitstitel **Reiter "Das Amt"** geführt.

Ein weiterer Reiter dient dazu, aktuelle Ankündigungen zu veröffentlichen. Dieser Reiter in vorliegendem Papier mit dem Arbeitstitel **Reiter "Aktuelles"** geführt.

Im Weiteren werden die inhaltlichen Überlegungen für die genannten Reiter genauer erläutert.

### 2.1 Inhaltliche Überlegungen für den Reiter "Das Amt"

Für den Reiter "Das Amt" gibt es folgende Vorüberlegungen:

1. Der Reiter sollte möglichst individuell benannt werden können. Alternativ wäre ein generischer Titel wie beispielsweise "Weitere Informationen" denkbar.
2. Die in diesem Reiter verfügbaren Informationen / Seiten sollten möglichst einfach gehalten werden. Denkbar wäre es, dass Unterseiten angelegt werden können, idealerweise aber nur bis zu einer bestimmten Ebene. Sollte eine entsprechende Einschränkung technisch sehr aufwändig sein, ließe sich diese auch durch organisatorische Vorgaben durchsetzen.
3. Der Großteil der Inhalte über die Dienststelle sollte direkt auf den bereits vorhandenen Visitenkarten der dargestellten sowie der ihr zugeordneten Behörden und in den zugehörigen Dienstleistungsbeschreibungen dargestellt werden. Der Reiter "Das Amt" soll nur diejenigen Informationen enthalten, die nicht sinnvoll in den anderen Bereichen untergebracht werden können oder die darüber hinausgehen. Beispiele für solche Inhalte wären:
  - Darstellung der Struktur des Amtes (mit jeweils Verlinkungen auf die im Serviceportal hinterlegten Visitenkarten der Abteilungen, Referate o.ä.)
  - Verweis auf die News (d.h. auf den Reiter "Aktuelles")
  - Vorstellung bestimmter Personen (z.B. Amtsleitung)
  - "Vision" des Amtes - Wofür steht das Amt (soweit es nicht sinnvoll in der Beschreibung auf der Hauptseite der Visitenkarte untergebracht werden kann)
4. Der Reiter "Das Amt" enthält keine Newsfunktionalität, es sei denn, das "Ausschalten" der Newsfunktionalität macht mehr Aufwand als sie bereitzustellen. News sollen idealerweise im Reiter "Aktuelles" dargestellt werden.

### 2.2 Inhaltliche Überlegungen für den Reiter "Aktuelles"

Für den Reiter "Aktuelles" gibt es folgende Vorüberlegungen:

1. In dem Reiter werden aktuelle Informationen des Amtes angekündigt, z.B. geänderte Öffnungszeiten, aktuelle Veranstaltungen, o.ä.
2. Dazu besteht idealerweise die Möglichkeit, einen einleitenden Text zu verfassen und analog zur Newsfunktionalität in KoGIs die aktuellen Ankündigungen als Liste o.ä. darzustellen
3. Ggf. gibt es eine Unterseite, in der ein Newsarchiv angelegt werden kann.
4. Der Reiter "Aktuelles" enthält ansonsten keine weiteren Unterebenen.



---

### 3. Technische Überlegungen

Die in Kapitel 2 erläuterten inhaltlichen Überlegungen ziehen technische Fragen nach sich. Dabei gibt es komplexere und weniger komplexe Möglichkeiten der Umsetzung. Auch die Frage, in welchem System die zusätzlichen Informationen gepflegt werden sollen (IT-System Bürgerservice vs. Serviceportal), hat Auswirkungen auf die Komplexität der Umsetzung. Unsere entsprechenden Überlegungen sind in den folgenden Abschnitten zusammengefasst und sollen als Grundlage für die weitere Diskussion dienen.

#### 3.1 Umsetzung mittels statischer Felder

Eine Möglichkeit der Umsetzung der Erweiterten Visitenkarte wäre die Nutzung eher statischer Elemente.

Dabei könnte im IT-System Bürgerservice für die Dienststelle ein weiteres Feld (in einem neuen oder einem bestehenden Container) ergänzt werden, in dem Text incl. Formatierungen (Fettdruck, Aufzählungen u.ä.) und der Möglichkeit zur Verlinkung hinterlegt werden kann<sup>1</sup>. In diesem Seitenfeld würden also mehrere Absätze hintereinander angegeben, die dann nicht variabel austauschbar sind.

Zusätzlich könnte es ein Feld für ein Bild geben, das immer am Anfang der Seite eingebunden wird. Damit kann nicht pro Absatz ein anderes Bild eingebunden werden. Die Felder würden über eine Schnittstelle an entsprechende Felder im Serviceportal übertragen, die Darstellung der Informationen erfolgt dann im Reiter "Das Amt". Der Reiter "Das Amt" hätte damit keine weiteren Unterseiten, keine speziellen Absatzarten und keine umfangreichen Formatierungsmöglichkeiten.

Beim Reiter "Aktuelles" wäre ein extra Container für News denkbar, die nur auf der Aktuelles-Seite angezeigt werden können, aber nicht variabel in den Absätzen. Zusätzlich ist in diesem Fall die Darstellung der News nicht variabel in verschiedenen Darstellungsformen möglich (in KoGIs geht z.B. Listenform oder Teaserform, Zeitungsumform usw.). In der erweiterten Visitenkarte sollte der Einheitlichkeit wegen immer eine Form gewählt werden.

#### 3.2 Umsetzung mit Hilfe von KoGIs-Baukastenelementen

Eine Alternative zu der in Abschnitt 3.1 beschriebenen Umsetzung wäre die Nutzung von KoGIs-Baukastenelementen. Insbesondere bei dieser Form der Umsetzung stellt sich die Frage, wie aufwändig die Übertragung der entsprechenden Baukastenelemente in das IT-System Bürgerservice wäre, wie umfangreich Anpassungen an die Schnittstelle vom IT-System Bürgerservice zum Serviceportal wären und welche Vorteile aber auch Risiken eine Pflege der entsprechenden

---

<sup>1</sup> Hinweis und Frage: Die Verlinkung ist notwendig, damit beispielsweise die Struktur der Behörde dargestellt werden kann, d.h. ein Verweis auf andere Visitenkarten / Dienststellen möglich ist. Inwiefern kann eine solche Verlinkung sinnvoll in einem entsprechenden Feld umgesetzt werden? Inwiefern ist auch eine Verlinkung auf externe Seiten oder auf Dokumente möglich?

Informationen direkt im Serviceportal hätte (s. auch Abschnitt 3.3 Datenquelle für die Zusatzinformationen und Kapitel 4. Offene Fragen / Bitte um Beratung).

Die Vorüberlegungen bei dieser Variante der Umsetzung sind im Folgenden beschrieben.

### **3.2.1 Umsetzung des Reiters "Das Amt"**

Für den Reiter "Das Amt" werden die Funktionalitäten und Felder des Containers "Seiten" genutzt. Dabei reduziert sich die Nutzung allerdings folgendermaßen:

- Die Seiten bieten keine Darstellung im Kacheldesign.
- Es wird nur eine reduzierte Anzahl an Absatzarten genutzt, um die Komplexität zu verringern.
- Es werden keine Highlightboxen verwendet.
- Es werden keine Visitenkarten verwendet (hier ist die Verlinkung auf die entsprechende Visitenkarte im Serviceportal gewünscht).
- Es werden keine Kontaktboxen verwendet (hier ist die Verlinkung auf die entsprechende Visitenkarte im Serviceportal gewünscht).
- Es ist möglich, Links in die Seite einzubauen, so dass der Verweis auf anderen Visitenkarten / Dienststellen sowie auf Unterseiten möglich ist, ggf. auch der Verweis auf externe Links oder Downloads. Ob hier der bekannte Links und Downloads-Container oder eine andere technische Lösung gewählt wird, muss abhängig von Funktionalität und Aufwand entschieden werden.
- Sofern eine Marginalspalte auf der Seite enthalten ist (zu klären), steht auch der Container Infoboxen zur Verfügung, um die Marginalspalte mit Inhalten füllen zu können. Themenboxen müssen in diesem Zusammenhang aber nicht zwingend zur Verfügung stehen. Es ist auch denkbar, das Seitentemplate so anzupassen, dass die Marginalspalte nicht zur Verfügung steht. Auch hier ist die Lösung abhängig von zu erwartendem Aufwand vs. Nutzen.
- Die Newsfunktionalität steht nicht zur Verfügung, es sei denn, das "Ausschalten" der Newsfunktionalität macht mehr Aufwand als sie bereitzustellen. News sollen idealerweise im Reiter "Aktuelles" dargestellt werden.
- Ob der Container "Personen" verfügbar sein soll oder ob die Darstellung von Mitarbeitern\*innen der Behörde (z.B. Amtsleitungen) über Absatzarten mit Bild gelöst wird, ist zu klären. Bei einer Entscheidung für die Nutzung des Containers "Personen" wäre aber die entsprechende Umsetzung sicherlich eine Ausbaustufe der Erweiterung.



### 3.2.2 Umsetzung des Reiters "Aktuelles"

Für den Reiter "Aktuelles" wäre die Nutzung des Seitencontainers denkbar, d.h. es wird ermöglicht, eine Seite anzulegen, in welcher der Ersetzungsaufwurf [NEWS] eingebunden wird. In Folge müsste auch der Container News zur Verfügung stehen. Bei der Darstellung der News durch den o.g. Ersetzungsaufwurf müssen nicht zwingend alle Darstellungsformen der News aus dem KoGIs-Baukasten zur Verfügung stehen. Eine Auswahl von 1-2 Darstellungsformen sollte ausreichen.

Ggf. wäre es auch hilfreich, noch eine Unterseite im Reiter "Aktuelles" anzulegen, in dem das Newsarchiv eingesehen werden kann.

### 3.3 Datenquelle für die Zusatzinformationen

Die Daten für die im Rahmen der Erweiterten Visitenkarten zusätzlich zu erfassenden Informationen können entweder im IT-System Bürgerservice oder direkt im Serviceportal erfasst werden. Dabei haben beide Alternativen Vor- und Nachteile, die an dieser Stelle gegenübergestellt werden sollen. Dabei ist zu beachten, dass die vorliegende Betrachtung sich insbesondere auf die in Abschnitt 3.2 beschriebene mögliche Umsetzung mit Hilfe von KoGIs-Baukastenelementen bezieht, da die in Abschnitt 3.1 beschriebene Umsetzung mittels statischer Felder deutlich weniger komplex ist.

#### Datenhaltung im Serviceportal

Vorteile	Nachteile
Im IT-System Bürgerservice müssen keine weiteren Container und Funktionalitäten angepasst werden.	Die Redakteure für die Seiten im Serviceportal müssen die Informationen in zwei verschiedenen Systemen pflegen und vom Abschnitt 411 geschult werden.
Es ist nicht notwendig, die Schnittstelle zwischen dem IT-System Bürgerservice und dem Serviceportal anzupassen.	Die Redakteure für die Erweiterten Visitenkarten müssen Zugriffsrechte für das Serviceportal erhalten, d.h. es muss eine zusätzliche Rechteverwaltung etabliert werden.
Funktionalität und Container wie Seiten, Absätze, News, Links und Downloads etc. sind bereits vorhanden und können leichter für die neue Darstellung verwendet / angepasst werden.	Es gibt keine zentrale Quelle für die im Serviceportal bereitgestellten Behördeninformationen.

Datenhaltung im IT-System Bürgerservice

<b>Vorteile</b>	<b>Nachteile</b>
Die im Serviceportal bereitgestellten Behördeninformationen stammen alle aus einer zentralen Quelle.	Die Umsetzung der Erweiterten Visitenkarten wird komplexer, wenn Elemente des KoGIs-Baukastens in das IT-System Bürgerservice übernommen werden müssen.
Die Redakteure müssen die Informationen nicht in zwei verschiedenen Systemen pflegen.	Die Schnittstelle zwischen dem IT-System Bürgerservice und dem Serviceportal muss angepasst / geprüft werden.
Langfristig können die zusätzlichen Informationen bei Bedarf auch durch das Bürgertelefon Bremen (BTB) genutzt werden.	Im IT-System Bürgerservice muss ggf. eine Vorschau für die Ansicht der Daten im Serviceportal eingebunden werden.
Es erfolgt kein Zugriff auf das Backend des Serviceportals durch die Redakteure der Dienststellen.	
Es muss keine zusätzliche Rechteverwaltung im Serviceportal etabliert werden.	
Die Schulung kann durch das AFZ erfolgen, da es sich bei der Anpassung nur um eine Erweiterung des IT-Systems Bürgerservice handelt.	

**4. Offene Fragen / Bitte um Beratung**

Für das weitere Vorgehen bitten wir um Beratung in folgenden Fragen:

1. Welche Alternativen, insbesondere Mittelwege, zu oben skizzierten Lösungswegen gibt es? Hier freuen wir uns auch über ganz neue Ansätze und Ideen.
2. Wie unterscheiden sich die Aufwände (i.e. Kosten) der verschiedenen Lösungen?
3. Bis wann ist - je nach Lösungsweg - realistisch mit einer Umsetzung und Inbetriebnahme zu rechnen (Stichwort Projektlaufzeit)?

- 
4. Lässt sich die Umsetzung sinnvoll in Teilschritte einteilen, so dass "Zwischenproduktivnahmen" möglich sind, die den Ämtern bereits deutlichen Nutzen verschaffen? (Z.B. Erster Schritt = Umsetzung Layout und Schaffung der Zielstrukturen im Serviceportal mit der Möglichkeit der direkten Pflege; Zweiter Schritt = Schaffung der Zielstrukturen im IT-System Bürgerservice incl. Anpassung der Schnittstelle)
  5. Welche zusätzlich zu den in Abschnitt 3.3 genannten Vor- und Nachteile sehen Sie bei der Entscheidung für die Datenquelle IT-System Bürgerservice vs. Serviceportal?
  6. Welche Vor- und Nachteile sehen Sie insgesamt in Hinblick auf die verschiedenen Lösungswege? Konkret: Welche Mehrwerte, aber auch welche Risiken bestehen bei den einzelnen Lösungen? Bitte berücksichtigen Sie hier auch Fragen bzgl. des zukünftigen Betriebes (incl. Rechteverwaltung, Support, Schulung, Redaktionelle Pflege).

## Aktualisierungen

---

### 5. Aktualisierungen

<b>Datum</b>	<b>Thema</b>	<b>Art</b>	<b>Seite</b>
Januar 2020	Neu erstellt		alle

---