



Open Data Hack St.Gallen 2022

11. November 2022 – 13. November 2022



Challenge Dienstleistungsübersicht

Challenge Owner

Christian Geiger, CDO Stadt St.Gallen



Ausgangslage

Während Unternehmen in der Privatwirtschaft ihren Kunden meistens nicht mehr wie 15 Dienstleistungen anbieten, bietet eine Stadtverwaltung den Bürgerinnen und Bürgern, den Unternehmen, den Arbeitnehmenden, den Bewohnenden oder auch Studierenden über 200 Services an. Dies hat Einfluss auf die Auffindbarkeit dieser Services, auf die Übersichtlichkeit und der Verwaltungswebseiten oder auf die Verständlichkeit des Inhalts dieser Dienstleistungen – alles in allem auf die Customer Journey der Kundinnen und Kunden im Umgang mit der Verwaltung im digitalen Raum.

Der Bereich Digitalisierung und Smart City der Stadt St.Gallen hat sich nun als Ziel gesetzt als ersten Schritt die Verwaltungsdienstleistungen systematisch zu erheben, in eine strukturierte Form zu bringen, um sie dann kontinuierlich mit verschiedenen Eigenschaften und Informationen ergänzen zu können. Eine solche Übersicht, publiziert als Open Data, kann nutzerorientiert mit Tags, Filter oder Zielgruppen ergänzt werden oder vielseitig auf verschiedenen Webseiten integriert werden, so dass die wichtigsten Dienstleistungen der Stadtverwaltung an verschiedenen Touchpoints auffindbar sind.

Aufgabenstellung

Auf Basis der ersten Arbeitsversion einer solchen Übersicht sollen sich die Teilnehmenden des Hacks überlegen, welche Eigenschaften und Informationen die Kundinnen und Kunden einer Stadtverwaltung benötigen, damit eine solche Übersicht einen nutzerorientierten Mehrwert bietet. Ausserdem soll die Dienstleistungsübersicht in einer benutzerfreundlichen Anwendung zugänglich gemacht werden, welche eine einfache Auffindbarkeit aus Sicht der Kundinnen und Kunden garantiert.

Ziele & Erwartungen

- Ergänzung der Dienstleistungsübersicht mit nutzerorientierten Eigenschaften / Informationen / technischen Features
- Konzeptionalisierung / Entwicklung einer benutzerfreundlichen Visualisierung als Prototyp oder laufende Anwendung.
- Kreative Ansätze zur Weiterentwicklung / Weiterverwendung einer solchen strukturierten Übersicht sind erwünscht.

Ressourcen

- Datensatz zur Dienstleistungsübersicht (Arbeitsversion) der Stadtverwaltung St.Gallen (Open Data Portal)

