

Digitalisierung Personenstandsurkunde

Studentisches Projektteam der Universität Konstanz,
Vertiefungsseminar bei Prof. Dr. Ines Mergel

Kontaktinformationen:

Franziska.Lauth@uni-konstanz.de
Franz.Macher@uni-konstanz.de
Lars-Dominik.Hummel@uni-konstanz.de
Kenny.Bauer@uni-konstanz.de
Philipp.Erdmann@uni-konstanz.de

Anhand von Experteninterviews wurde im ersten Schritt erfasst, wie der Prozess der Beantragung einer Personenstandsurkunde abläuft. Im zweiten Schritt erfolgte durch eine Befragung der Nutzer eine Erfassung von Optimierungsmöglichkeiten, die zur Erstellung eines Prozessprototyps führten. Kern der Veränderung ist der Wunsch nach Schaffung eines Onlinekanals und einer Online-Bezahlungsmöglichkeit.

Hintergrund

- Die Digitalisierung betrifft neben der freien Wirtschaft immer stärker auch öffentliche Institutionen und die Verwaltung.
- Ein relativ neuer Forschungsstrang behandelt dabei die Nutzerzentrierung bei der Entwicklung von Prozessen.
- Diese zeichnet sich durch die Einbindung und Orientierung an den Bedürfnissen der Nutzer aus.
- Vor diesem Hintergrund wurden Daten gesammelt und ausgewertet, woraus die folgenden Resultate generiert wurden.

Zielsetzungen

- Wie stellt sich der aktuelle Prozess dar?
- Welche Wünsche hat der Nutzer an den Prozess?
- Welche Komponenten können verbessert werden?

Annahmen:

- Nutzer wünscht sich digitalen Prozess.
- Nutzer möchte schnellen, sicheren und einfachen Prozess.

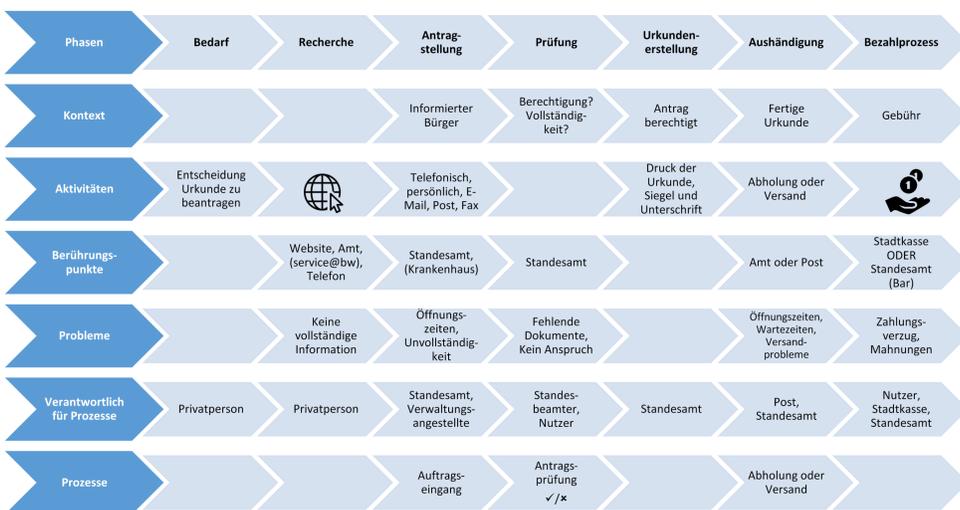
Ziel: Erstellung eines nutzerzentrierten Prototyps

Daten und Methode

Qualitative Interviews mit Experten und Nutzern:

- Etwa 90 minütiges Experteninterview
- Nutzerinterviews in Friedrichshafen
- Zwei Befragungsteams: Innerhalb des Foyers im Bürgeramt sowie in der Innenstadt
- 18 Nutzer wurden befragt
- Auswertung durch Fotodokumentation, Transkription, User Journey Map und Flow-Chart

User Journey Map



Meinungsspiegel

„Es sollte möglichst viel online möglich sein.“

„Einfachheit. Klare Struktur. Sicher. Kundenhotline Kundenchat, falls etwas unklar ist.“

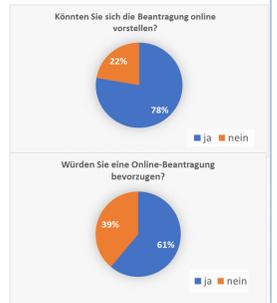
„Wenn alles online gestellt wird, gibt es vielleicht bald keine Mitarbeiter mehr beim Amt, die sich persönlich um uns kümmern, das wollen wir auf keinen Fall.“

„Mich stört, dass man das Geld nicht direkt überweisen konnte.“

„Bei Bedarf würde ich eine persönliche Betreuung bevorzugen, diese ist oft besser. Zusätzlich wäre eine Online-Antragstellung wünschenswert“

„Ich würde die Einführung eines Dringlichkeitsfaktors empfehlen. Wenn jemand besonders schnell eine Urkunde benötigt, soll er gegen Bezahlung bevorzugt werden.“

„Die Öffnungszeiten finde ich problematisch. Da wird dann schon um 10 vor 12 zugeschlossen“



Prototyp

Nächste Schritte

- Neben dem „Ob“ ist vor allem das „Wie“ der Digitalisierung entscheidend.
- Die persönliche Betreuung im Bürgeramt sollte nicht im Zuge der Digitalisierungsbemühungen abgebaut werden.
- Verfassung der AGBs, Erstellung der Module für Service@BW
- In Designfragen ist eine enge Zusammenarbeit mit Drittanbietern notwendig, um das einheitliche Erscheinungsbild verschiedener Portale beim Nutzer zu bewirken.
- Längerfristig ist die Koordination zwischen verschiedenen Verwaltungsebenen zu organisieren, damit kein Flickenteppich aus uneinheitlichen Angeboten entsteht.
- Der Gesetzgeber ist in den Prozess einzubeziehen, damit Hürden wie etwa spezifische Formerfordernisse in maßvoller Weise an Digitalisierungsprozesse angepasst werden.