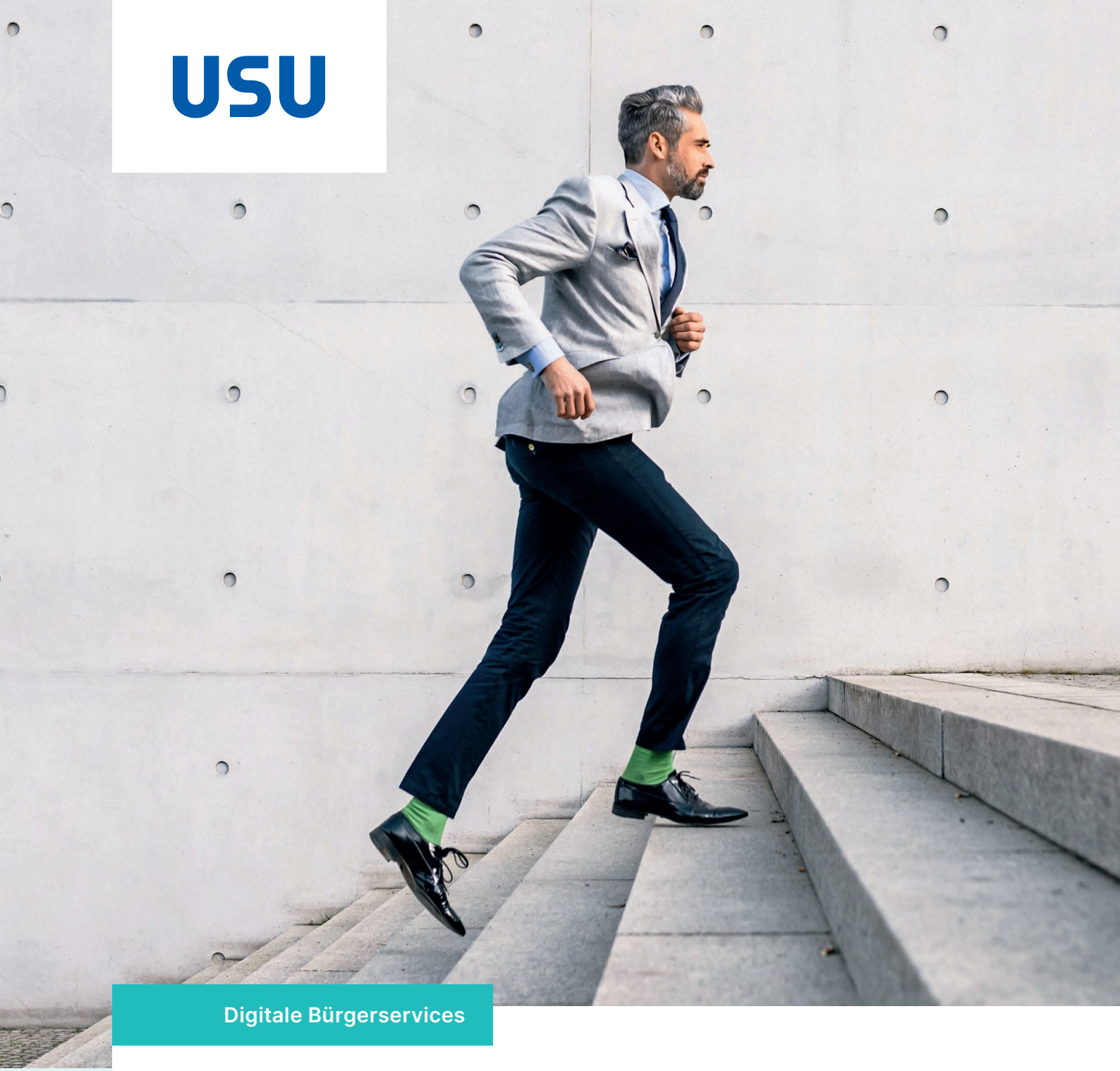


Digitale Bürgerservices

Digitale Bürgerservices: fit für die nächste Stufe

Wie Ihre Verwaltungsleistungen aus dem Stand bei Reifegrad 3 landen. Praxisguide für eine exzellente User Experience

Checkliste für eine exzellente User Experience

- Haben Sie den Gesamtprozess aus der Sicht der Anwender*innen betrachtet und konzipiert?
- Informieren Sie die Bürger*innen vor der digitalen Antragsstellung ausreichend darüber, wie viel Zeit sie einplanen müssen und was sie benötigen, um den Vorgang abzuschließen?
- Ist das Formular in sinnvolle Einheiten gegliedert, sodass es komfortabel bearbeitet werden kann?
- Entspricht es den globalen Prinzipien der Barrierefreiheit? Ist das digitale Angebot „wahrnehmbar, bedienbar, verständlich und robust“?
- Sind die Besucher*innen in der Lage, den Vorgang innerhalb einer Sitzung komplett abzuschließen?
- Können sie im Nachhinein nachweisen, dass sie einen Antrag gestellt haben?

Ergebnis

Sie haben (fast) alle Fragen mit „ja“ beantwortet? Perfekt. Dann sind Sie auf dem richtigen Weg. Wenn mehr als zwei Drittel der Punkte nicht auf Ihr digitales Fachverfahren zutreffen, schöpfen Sie die Potenziale einer digitalen User Experience noch nicht vollständig aus. Gerne beraten wir Sie individuell, wie Sie noch bürger*innenfreundlichere Services aufsetzen.

Schritt für Schritt

So setzen Sie digitale Bürgerservices mit echtem Mehrwert auf

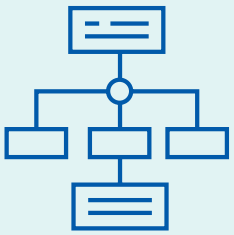
Erinnern Sie sich noch an die Odyssee des Liedermachers Reinhard Mey auf der Suche nach einem „Antrag auf Erteilung eines Antragformulars zur Bestätigung der Nichtigkeit des Durchschriftexemplars“? Schließlich wirft sich der arme Antragssteller schreiend und trommelnd auf den Boden, weil er einfach nicht weiterkommt.

Die Komplexitätsfalle lauert auch bei der Digitalisierung von Verwaltungsleistungen – und davor kann nicht eindringlich genug gewarnt werden. Eine aktuelle USU-Studie zeigt, dass die Nutzer*innen sich mit hohen Erwartungen an den Rechner setzen oder das Smartphone zur Hand nehmen: Was sie vom Online Banking, Shoppen im Internet oder Buchen eines Events gewohnt sind, soll ihnen auch die Behörde bieten. Sonst brechen sie die Sitzung ab, noch bevor sie sich mit dem Vorgang richtig auseinandergesetzt haben.

Die gute Nachricht: Bürgerservices mit einer hohen User Experience aufzusetzen, gelingt, wenn man den Gesamtprozess betrachtet und alle Aspekte aus Sicht der Anwender*innen konzipiert. In diesem Praxisguide erfahren Sie alles, was Sie wissen müssen, um die digitale Erledigung Ihres Fachverfahrens zu einer rundum befriedigenden Erfahrung für Antragsstel-ler*innen zu machen.

Dabei leiten uns die Anforderungen der Nutzer*innen durch den Prozess:

- Bevor sie beginnen, ein Online-Formular auszufüllen, informieren sie sich. Sie wollen genau wissen, was auf sie zukommt, wie viel Zeit sie benötigen und welche Unterlagen sie bereithalten müssen.
- Wenn sie den Vorgang ausführen, möchten sie jeden Schritt auf dem Silbertablett serviert bekommen – in mundgerechten Häppchen, appetitlich angerichtet und bis ins Letzte durchdacht. Auf dieser Phase liegt der Schwerpunkt des Guides, da in der Projektpraxis hier die meisten Aspekte zu beachten sind.
- Die Besucher*innen des digitalen Bürgerbüros wollen den Vorgang innerhalb einer Sitzung abschließen. Dazu sollten beispielsweise Upload-Funktionen für verschiedene Dateiformate in die Verwaltungsleistung integriert sein.
- Schließlich muss gewährleistet sein, dass die Bürger*innen ihren Behördengang im Nachhinein nachweisen können.

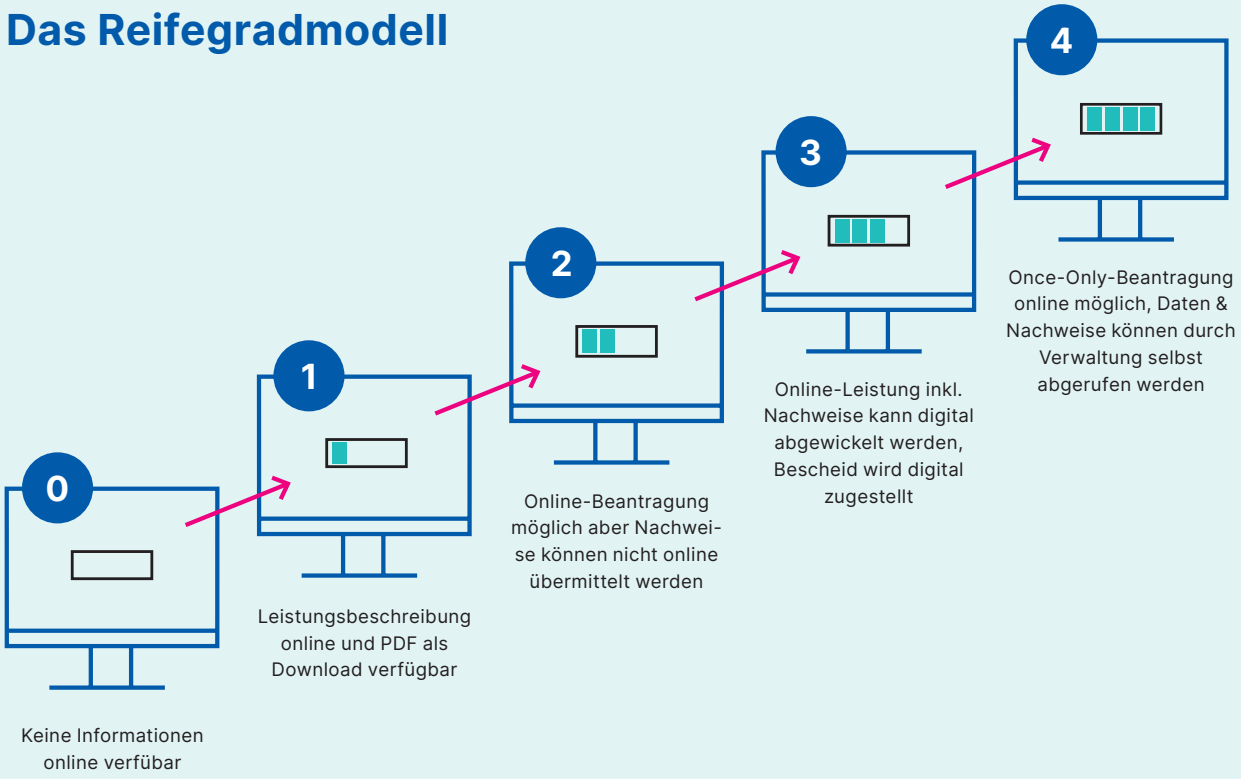


OZG-Umsetzung: Benchmark Reifegrad 3

Das Onlinezugangsgesetz (OZG) fordert, dass digitale Verwaltungsleistungen dem Reifegrad 2 (siehe Abbildung „Das Reifegradmodell“) entsprechen, doch die Praxis sowie die Ergebnisse der USU-Studie zum Onlinezugangsgesetz zeigen, dass die Anwender*innen mehr wollen: Sie erwarten, einen Antrag inklusive Unterschrift vollständig digital stellen, abwickeln und alle erforderlichen Dokumente auf diesem Weg einreichen zu können. Das entspricht Stufe 3 des Reifegradmodells. Die Bürger*innen wollen in der Lage sein, den Vorgang ohne weitere Unterstützung auszuführen. Dabei sollten die einzelnen Schritte selbsterklärend aufeinanderfolgen und flankierende Hilfsmittel dort optional abrufbar sein, wo sie benötigt werden.

Im Sinne der Barrierefreiheit gilt es, den Prozess so anzulegen, dass auch Menschen mit einer körperlichen Beeinträchtigung wie beispielsweise einer Sehbehinderung ihn durchführen können. Dazu gehört zudem, alle Inhalte in leicht verständlicher Sprache zu halten. Jede*r sollte den Vorgang nachvollziehen können – unabhängig von seinen intellektuellen und sprachlichen Fähigkeiten. Auch Bürger*innen mit geringer Affinität zu Internetdiensten und wenig ausgeprägter digitaler Kompetenz, etwa ältere Menschen, sollten sich selbstständig auf den Behördenseiten bewegen können. Für alle Nutzer*innen steht und fällt die User Experience mit einem stringenten Aufbau. Wer weiß, was auf sie*ihn zukommt, was von ihm*ihr erwartet wird und weshalb verschiedene Eingaben erforderlich sind, ist motiviert und gelangt schnell ans Ziel.

Das Reifegradmodell



Quelle: www.onlinezugangsgesetz.de

Ordnung ist die halbe Miete: wie Sie mit Informationen Sicherheit schaffen

Wer schwache Nerven hat, sollte bestimmte Arten von Restaurants oder Cafés der Systemgastronomie nicht betreten: Auf unübersichtlichen Anzeigetafeln werden die Gäste mit Kombinationsmöglichkeiten förmlich erschlagen. Die Folge: Ratlosigkeit. Diese lassen Sie gar nicht erst aufkommen, wenn Sie Ihre digitalen Verwaltungsleistung richtig konzipieren. Dabei rühren die Schwierigkeiten der Restaurantbesucher*innen nicht daher, dass sie zu wenig Informationen erhalten – im Gegenteil! Die Kund*innen sind überfordert und es kommt niemand, der sie an der Türe abholt und durch den Entscheidungsprozess führt.

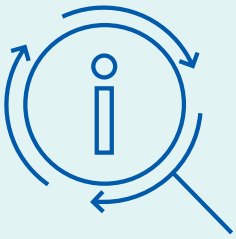
Ein gelungener digitaler Behördengang beginnt mit einer Startseite, die alle notwendigen Informationen enthält. So wissen die Nutzer*innen, was auf sie zukommt, und können einschätzen, ob sie ihre Angelegenheit gleich erledigen oder später mehr Zeit dafür einplanen müssen. Die kurzgefasste Anleitung sollte so auf der Seite positioniert und angelegt sein, dass es den Besucher*innen freisteht, diese aufzurufen, wegzuklicken oder darüber hinwegzuscrollen. Alternativ oder ergänzend bieten sich FAQs an, die alle wichtigen Fragen zu der angebotenen Verwaltungsleistung beantworten.

Damit die Besucher*innen der Website ihre Angelegenheit in einer Sitzung erledigen können, müssen sie vorher wissen, welche Dokumente sie voraussichtlich benötigen. Unter Umständen sollten Sie hier ausdifferenzieren. Beim Fachverfahren Kindergeld beispielsweise müssen Eltern erwachsener Kinder, die studieren, eine Immatrikulationsbescheinigung hochladen. Diese Elterngruppe sollte daher im Vorfeld gesondert darüber informiert werden.

Nicht die Nerven verlieren: Nehmen Sie die Bürger*innen an die Hand! Selbst bei noch so guten, auf die jeweiligen Nutzer*innen abgestimmten Informationen können während der Eingabe weitere Fragen auftauchen. Damit sie den Vorgang nicht entnervt abbrechen, müssen Sie ihnen in diesem Moment zur Seite stehen und sie innerhalb des Vorgangs unterstützen. Das gelingt etwa mit einer am Rand des Browserfensters angedockten Fähnchennavigation. Sie kann eine zentrale Service-Nummer wie die 115 oder die Durchwahl einer Behörde enthalten. Auch ein Chatbot oder ein virtueller Sprachassistent bieten sich an.

Praxistipps 1: richtig informieren

- Sowohl das Vorwissen als auch Anspruch und Verständnis unterscheiden sich von Antragssteller*in zu Antragssteller*in. Konzipieren Sie digitale Bürgerservices so, dass alle die Informationen erhalten, die sie benötigen. Holen Sie jede*n Einzelne*n dort ab, wo sie*er steht.
- Nicht nur das Informationsbedürfnis, sondern auch die Geschwindigkeit, mit der Nutzer*innen sich durch den Prozess arbeiten, differiert. Geben Sie daher statt eines fixen Wertes eine Zeitspanne an. („Nutzer*innen benötigen in der Regel zwischen zehn Minuten und einer halben Stunde, um den Vorgang abzuschließen.“)
- Wenn Bürger*innen im weiteren Verlauf zusätzliche Informationen benötigen, sollten Sie diese direkt an der Stelle anbieten, wo sie sich geraden befinden. Halten Sie die Nutzer*innen in der Anwendung, ohne sie aus dem Prozess zu reißen.
- FAQs sind geeignet, Fragen zu beantworten, die während des Ausfüllens eines Formulars auftauchen. Integrieren Sie diese so auf der Seite, dass die Besucher*innen sie stets im Blick behalten und sich Informationen bei Bedarf in einem neuen Fenster anzeigen lassen können.
- Fragen Sie die Anwender*innen regelmäßig, welche Fragen und Antworten ihnen weiterhelfen, um den Bürgerservice zügig und ohne Mühe in Anspruch nehmen zu können. So sind Sie in der Lage, die FAQs anzupassen und den Nutzen für die User*innen hochzuhalten.



Erklärt sich von selbst: wie nutzer*innenfreundliche Formulare die User Experience erhöhen

Hand aufs Herz: Wann haben Sie sich bei einem Antrag aus Ihrem Fachverfahren das letzte Mal gefragt, ob es bürger*innenfreundlich aufgebaut ist und alle geforderten Angaben wirklich nötig sind? Spätestens bei der Einführung eines digitalen Bürgerservices wird es höchste Zeit. Eine digitale Verwaltungsleistung wird Ihre Behörde nur dann entlasten, wenn Sie es den Bürger*innen so einfach wie möglich machen. Ein Höchstmaß an Serviceorientierung ist gefordert, damit sie sich auf Online-Dienstleistungen einlassen und nicht letztlich doch Mehrarbeit bei Ihren Kolleg*innen im Büro verursachen. Fragen Sie nur das ab, was zur Bearbeitung des Vorgangs unbedingt nötig ist – und Sie nicht selbst in Erfahrung bringen können. Sind beispielsweise Versand- und Rechnungsadresse identisch, reicht es vollkommen aus, den Nutzer*innen anzubieten, die Daten zu übernehmen und sie das kurz per Mausklick bestätigen zu lassen. Dieselbe Angabe mehrmals zu verlangen, ist ein No-Go.

Aufgeräumte Anwendung

Um Formulare übersichtlich zu gestalten, stehen Ihnen eine Reihe von Mitteln zur Verfügung:

- Weißräume lassen die Seite aufgeräumt wirken und erleichtern die Orientierung.
- Die Schriftart und vor allem -größe (für Fließtexte Minimum 16 bis 18 Pixel, für Überschriften entsprechend mehr) entscheidet über die Lesbarkeit.
- Je größer der Kontrast zwischen Schriftfarbe und Hintergrund ist, desto besser lässt sie sich erkennen.

Gestalten Sie die Eingabefelder so, dass Nutzer*innen nicht darin scrollen müssen, um zu lesen, was sie geschrieben haben. Überschriften, die Fragen selbst sowie kurze Erläuterungen sollten sachlich, eindeutig und verständlich formuliert sein. Verzichten Sie auf lange Texte innerhalb des Formulars und bieten Sie Zusatzinformationen gegebenenfalls optional an.

Formulare, die für eine echte „Citizen Experience“ sorgen

Aufteilung mit Augenmaß

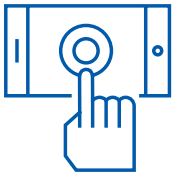
Wie Sie Ihr Formular aufteilen, bemisst sich an der richtigen Textmenge pro Seite: Sie soll die Bürger*innen nicht erschlagen, aber sie sollen auch keine Sehnenscheidenentzündung vom ständigen Weiterklicken bekommen. **Auch hier gilt:** In der Kürze liegt die Würze. Vermeiden Sie unnötiges Scrollen, indem Sie zu jedem Aspekt nur die wirklich notwendigen Angaben abfragen.

Digitale Fehlertoleranz

Wenn Nutzer*innen ein Feld falsch oder unvollständig ausfüllen, sollte sie die Anwendung umgehend mit einer verständlichen Fehlermeldung darauf aufmerksam machen. Bei mehrschrittigen Prozessen empfiehlt es sich, über Zwischenvalidierungen etwaige Ungereimtheiten zu identifizieren und zu melden. Werden Pflichtfelder deutlich gekennzeichnet, bleibt es den Bürger*innen erspart, vorm Absenden die fehlenden Informationen nachtragen zu müssen.

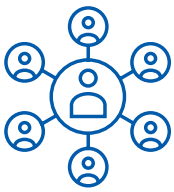
Balanceakt Datenspeicherung

Integrieren Sie die automatische Zwischenspeicherung, um Frust durch Datenverlust vorzubeugen, denn es passiert immer wieder, dass Rechner abstürzen, das Internet oder ein Server ausfällt. Dazu können Sie die Möglichkeit anbieten, ein eigenes Konto anzulegen und darüber jederzeit auf die bereits eingegebenen Daten zuzugreifen. Noch anwender*innenfreundlicher ist es, die Daten über einen temporären Zugang oder ein Token vorübergehend auf dem Server zu speichern und nach der Sitzung zu löschen.



Fit fürs Smartphone

Berücksichtigen Sie die Hinweise für eine überzeugende digitale User Experience, erreichen Sie einen positiven „Nebeneffekt“: Sie entwickeln Anwendungen, die sich gut auf mobilen Endgeräten darstellen lassen. Sie kommen so den Gewohnheiten der Bürger*innen entgegen, bequem vom Sofa aus auf dem Tablet oder unterwegs mit dem Smartphone ihre Angelegenheiten zu regeln.



Offen für alle

Das BMI hält fest: „Digitale Angebote sind barrierefrei konzipiert und gestaltet. Sie verwenden weitestgehend einfache, bürgernahe sowie genderneutrale Sprache.“ Für die Barrierefreiheit gelten vier globale Prinzipien: „Webangebote müssen wahrnehmbar, bedienbar, verständlich und robust sein.“ Eine gut designte Anwendung, bei der die digitale User Experience im Vordergrund steht, bietet dafür eine hervorragende Grundlage. Gehen Sie darüber hinaus umsichtig vor, indem Sie beispielsweise Screenreader und die Navigation über Tabs sowie Vergrößerungsmöglichkeiten auf bis zu 200 Prozent anbieten. So schaffen Sie digitale Angebote für alle.

Praxistipps 2: anwender*innenfreundliches Prozessdesign

- Richten Sie sämtliche Elemente auf Übersichtlichkeit aus und vermeiden Sie alles, was die Anwender*innen „rausbringen“ könnte.
- Als Faustregel für die Seitenaufteilung gilt: Der Text pro Navigationsschritt auf dem Desktop sollte höchstens zwei Bildschirmhöhen betragen und das Formular maximal sechs Seiten lang sein.
- Helfen Sie Anwender*innen dabei, Fehler zu vermeiden und direkt zu korrigieren! Achten Sie dabei darauf, sie nicht zu bevormunden! Den Bürger*innen sollte es freigestellt bleiben, eine fehlende oder fehlerhafte Angabe sofort zu bearbeiten oder später zu der entsprechenden Stelle zu navigieren.
- Wenn Nutzer*innen ein eigenes Konto anlegen müssen, um Daten zwischenzuspeichern, informieren Sie sie gleich zu Beginn darüber und bieten Sie die Möglichkeit, sich zu registrieren. Gelangen sie über einen Link zum Formular, bieten Sie ihnen ein automatisch generiertes Token an, das sie kopieren oder sich per E-Mail zuschicken können.
- Prüfen Sie bereits währende der Entwicklung der Bürgerservices, ob dieser den Prinzipien zu Barrierefreiheit entspricht! Dazu stehen Ihnen verschiedene Tests zur Verfügung, unter anderem der BITV-Test.[2]

[1] www.bik-fuer-alle.de/barrierefreiheit-testen.html (abgerufen am 26.01.2021)

[2] www.bik-fuer-alle.de/bitv-test.html (abgerufen am 26.01.2021)

Keine halben Sachen: wie Bürger*innen ihren digitalen Behördengang sauber abschließen

Digitale Verwaltungsleistungen entsprechen dem Reifegrad 3, wenn Bürger*innen sie in einer Sitzung digital abschließen können. Durchgängige Prozesse zeichnen sich dadurch aus, dass weder E-Mail noch Fax hinterhergeschickt und schon gar nicht der gute alte Postweg zusätzlich beschritten werden muss. Eine Upload-Funktion für alle notwendigen Dokumente ist also ein Muss.

Bieten Sie den Nutzer*innen abschließend eine Übersicht mit ihren Angaben. Am besten können sie ihre Einträge prüfen, indem sie über einen Zwischenschritt auf eine separate Seite gelenkt werden. Eine Druckfunktion sowie die Möglichkeit, zum Formular zurückzukehren, um Angaben zu korrigieren, erhöhen die Anwender*innenfreundlichkeit.

Um den Vorgang rechtsverbindlich abzuschließen, müssen die Bürger*innen das Formular digital unterzeichnen können. Sollte es dazu nötig sein, sich anzumelden, informieren Sie die Nutzer*innen vorab darüber. Um den Behördengang abzuschließen, sollten sie die Einträge validieren und das Formular absenden können.

Praxistipps 3: Daten-Upload

- Informieren Sie vorab, welche Dateiformate hochgeladen werden können.
- Denken Sie daran, eine Bestätigungsmeldung nach erfolgreichem Upload zu integrieren sowie eine automatisch generierte Übersichte der bereits hochgeladenen Dokumente.

Erfolgserlebnis: wie Sie die Bürger*innen mit einem guten Gefühl zurücklassen

Kennen Sie diesen unangenehmen Moment, wenn Sie auf „senden“ gedrückt haben und sich nicht sicher sind, ob die Bestellung beim Händler ankommt oder das Ferienhaus wirklich gebucht ist? Lassen Sie Ihre Bürger*innen jetzt nicht lange zappeln. Sie wollen selbst aktiv werden, um schwarz auf weiß nachweisen zu können, dass sie die Fahrzeugzulassung, das Kindergeld oder die Baugenehmigung richtig beantragt haben. Sie sollten sich entweder einen entsprechenden Beleg ausdrucken oder per E-Mail bestätigen lassen können, dass der Antrag eingegangen ist.

Praxistipp 4: geschafft!

Ihre Klient*innen haben den digitalen Behördengang nun erfolgreich abgeschlossen und Ihnen ist es mit dem USU-Praxisguide idealerweise gelungen, eine digitale Verwaltungsleistung aufzusetzen, die bei der Bevölkerung auf Anklang stößt. Herzlichen Glückwunsch! Lehnen Sie sich zurück und entspannen Sie sich. Laden Sie Ihre Kolleg*innen zu einer (digitalen) Afterworkparty ein – und freuen Sie sich auf das nächste OZG-Projekt. Es kommt bestimmt und wird Ihnen sicher leicht von der Hand gehen.

Fazit

Hinter dem Schreibtisch ist vor dem Bildschirm

Durch die Digitalisierung rücken Bürger*innen und Behörden näher zusammen: Antragssteller*innen nehmen nicht mehr vor dem Schreibtisch Platz, um Verwaltungsmitarbeiter*innen ihre Anliegen vorzutragen. Vielmehr sitzen alle im selben Boot – vor dem Bildschirm. Zeitversetzt bearbeiten sie dieselben Dokumente und erledigen ihre Aufgabe so gut, wie es ihnen die digitale User Experience ermöglicht.

Durch den Einzug des Internets in die Haushalte ist das Ausfüllen von Formularen Routine geworden – von der Erstbestellung in einem Onlineshop über das Buchen von Dienstleistungen, für die man früher ein Reisebüro aufsuchte, bis zur Terminvereinbarung in der Kfz-Werkstatt. Nutzen Sie dieses Alltagswissen bei der Konzeption Ihrer Bürgerservices. Übernehmen Sie, was Ihnen an Best Practices gefällt, und vermeiden Sie Fehler, die Sie bei Ihren eigenen Online-Erledigungen in den Wahnsinn treiben.

Mit Ihren Erfahrungen als Anwender*innen und den Tipps, die wir für Sie zusammengestellt haben, sind Sie auf einem guten Weg, digitale Services zu entwickeln, mit denen Sie zeitgemäße Standards setzen. Serviceportale mit Liferay DXP ermöglichen Ihnen, den Informationsaustausch und die Prozessabwicklung zu optimieren. Von der Beratung und Konzeption über die Entwicklung bis zum Anwendungsmanagement unterstützt sie USU bei der Implementierung. Mit unseren nutzerzentrierten Designs schaffen Sie eine begeisternde User Experience und Usability und verhelfen Online-Verwaltungsleistungen so zum Durchbruch.

Über USU

Seit über 40 Jahren berät USU die öffentliche Hand bei der digitalen Transformation und unterstützt diese mit E-Government-Lösungen. An der Schwelle ins Digitalzeitalter steht die öffentliche Verwaltung vor zwei zentralen Herausforderungen: bürger*innennah und serviceorientiert zu arbeiten und gleichzeitig effizient und kostenneutral zu operieren. Moderne Technologien und digitale Prozesse wie E-Akte, digitale Register oder Online-Formulare bieten das nötige Fundament für eine echte und nachhaltige Transformation in der öffentlichen Verwaltung. Wir von USU unterstützen Behörden bei der strategischen und technischen Umsetzung ihrer digitalen Roadmap – von der Beratung und Auswahl der passenden Technologie über nutzer*innenzentriertes Design bis zu Implementierung und Betrieb.

Kontaktieren Sie uns – wir beraten Sie gerne.

www.usu.com