

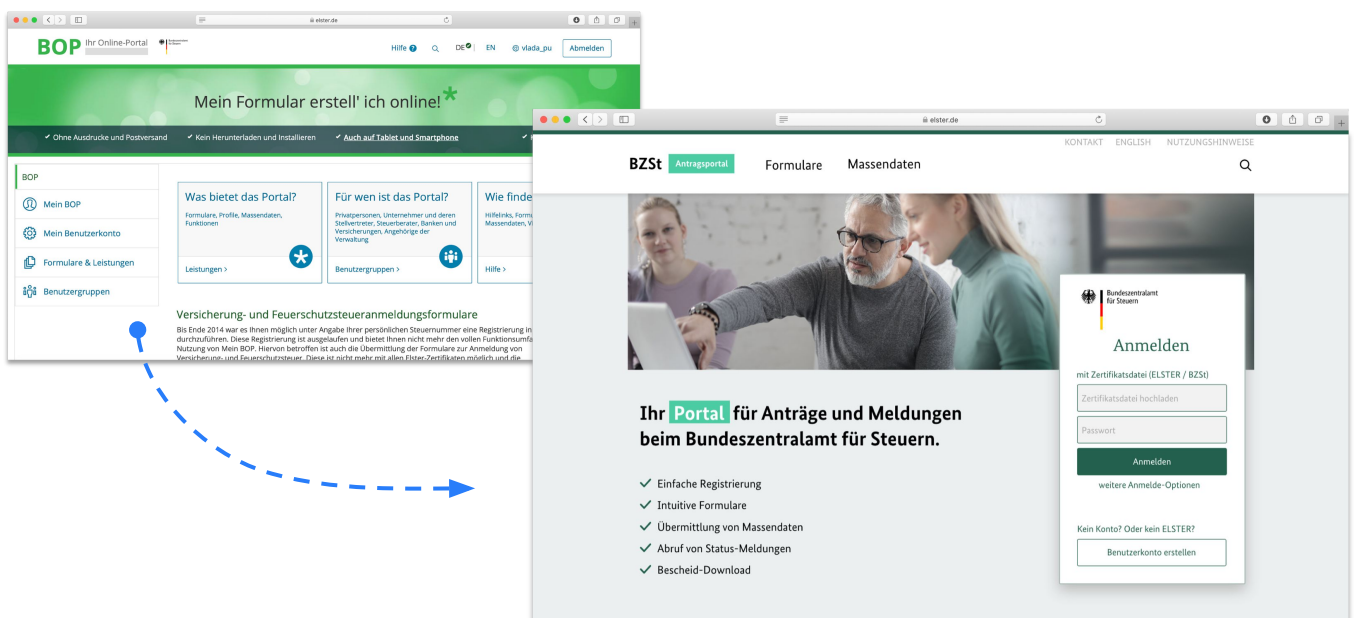
Fallstudie: Digitales Antragsportal

in Kooperation mit dem Bundeszentralamt für Steuern

Hintergrund & Herausforderung

Im **BOP (BZSt-Online-Portal)** gehen jährlich 2,3 Millionen steuerliche Anträge und Meldungen an das BZSt (Bundeszentralamt für Steuern) ein. Die steuerpflichtigen Personen verstehen das Portal häufig nicht und stehen vor Fragen, mit denen sie die überlastete Hotline anrufen.

Das BZSt entwickelt das BOP in einer Kooperation mit dem ITZBund **komplett neu**, womit unter anderem das Erreichen von Reifegrad 4 des OZG (Onlinezugangsgesetz) ermöglicht werden soll. Diese Entwicklungsarbeit haben wir als Tech4Germany-Team mit nutzer:innenzentrierten Arbeitsmethoden unterstützt.

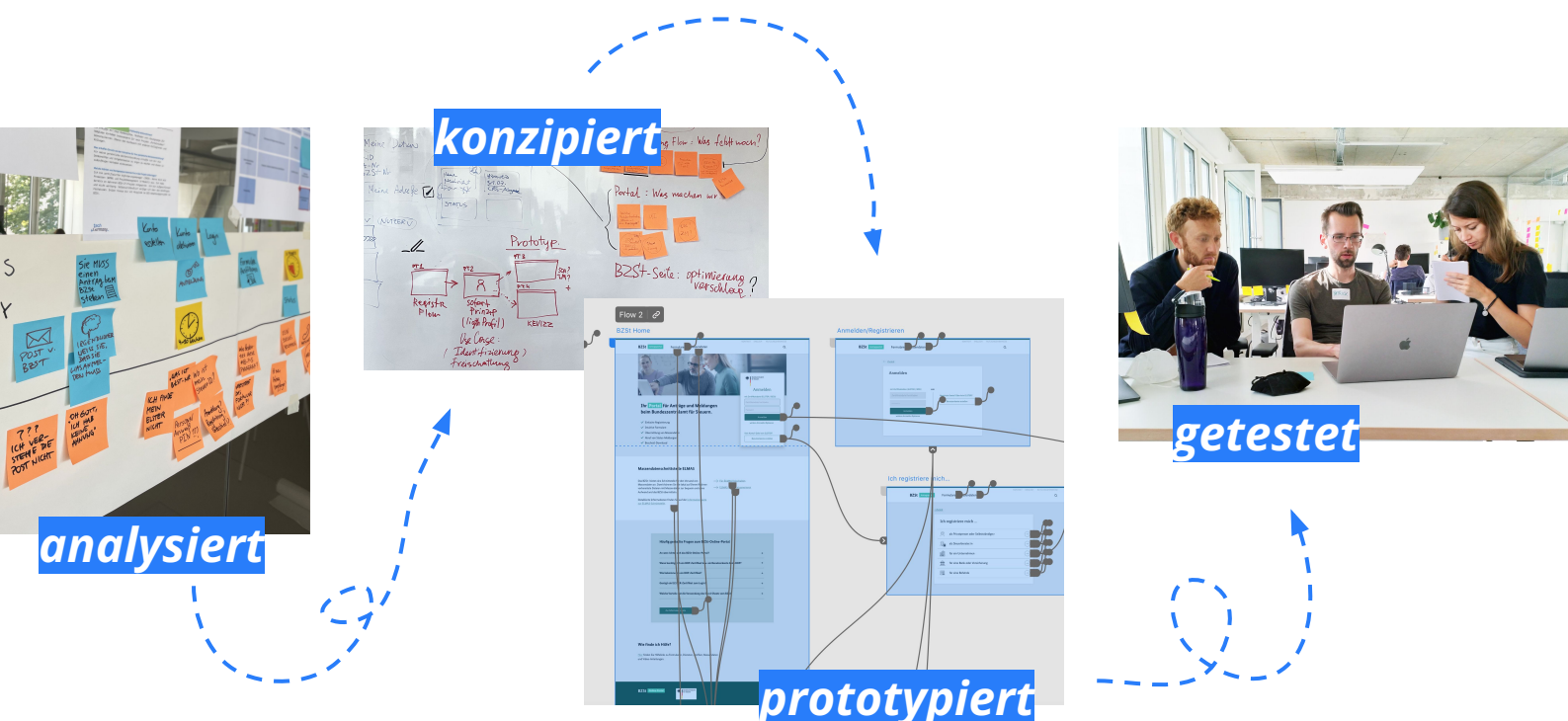


Zielsetzung & Vorgehen

Ziel ist es, Nutzenden den Umgang mit dem BOP zu vereinfachen. Diese sollen, ohne die überlastete Hotline anzurufen, Anträge und Meldungen **einreichen und einsehen** sowie **Einspruch erheben** können.

Um die Probleme der aktuellen Nutzenden des BOPs zu verstehen, haben wir diese interviewt und **vier Hauptgruppen von Nutzer:innen** identifiziert. Die Hauptgruppen sind Personen in Deutschland / im Ausland mit/ohne steuerliche Fachkenntnisse. Wir haben sie jeweils in einer Persona zusammengefasst. Diese Interviews haben wir mit Gesprächen aus den Fachbereichen des BZSt sowie BOP-Tests mit anderen Tech4Germany-Fellows ergänzt.

Aufbauend auf dieser Nutzer:innenforschung haben wir Lösungsansätze **konzipiert, prototypisch umgesetzt, getestet** und weiter auf die Bedürfnisse zugeschnitten.



Erkenntnisse

Aus Interviews wissen wir, dass Nutzende das BOP nicht an allen Stellen intuitiv finden. Konkret haben wir vier Hauptprobleme identifiziert:

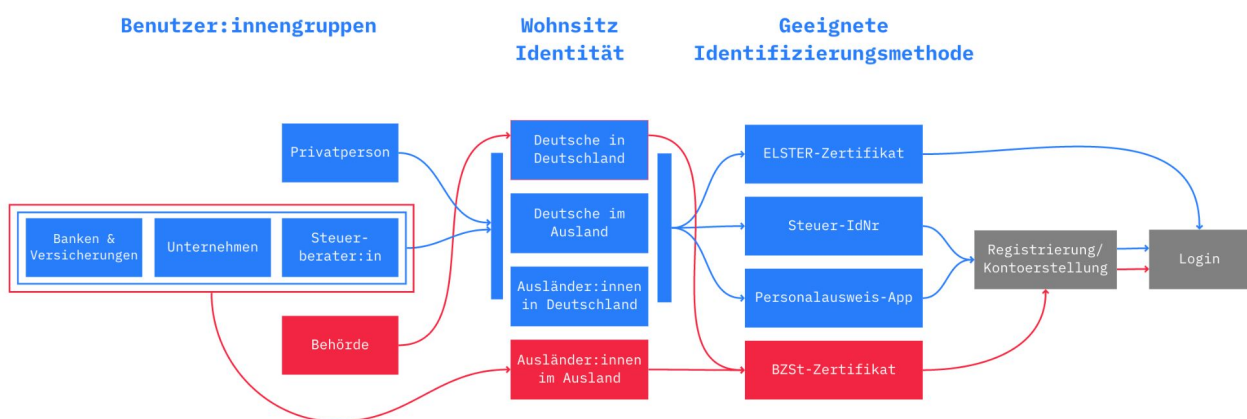
1. Die **Registrierung** ist unnötig kompliziert.
2. Die **Informationsarchitektur des Portals** ist überkomplex.
3. Die **Formulare** sind kompliziert und schwer verständlich.
4. Die **Verarbeitung von Anträgen / Meldungen** ist intransparent.

Lösung

Oben genannte Probleme konnten wir mit Verbesserungen der Weboberfläche prototypisch lösen.

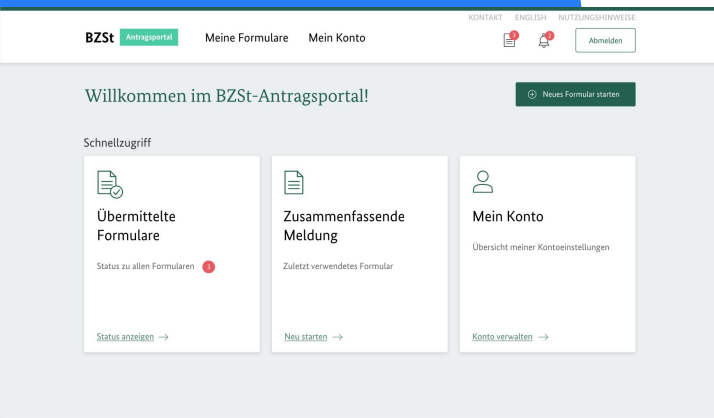
1. Einfache Registrierung und Sofort-Zugang

Die Nutzer:innengruppen werden durch zwei einfache Fragen zu Beginn der Registrierung eingruppiert und erhalten einen Vorschlag für die geeignete Identifizierungsmethode.



In manchen Fällen mussten Nutzer:innen bis zu zehn Wochen auf die Identifizierung warten und konnten nicht ins Portal. Der Zugang wird ihnen jetzt sofort ermöglicht. Dort können sie bereits Formulare ausfüllen, während das BZSt den Identifizierungsprozess im Hintergrund bearbeitet.

Außerdem entfallen sogar zwei Identifizierungsschritte, sodass der Zugang noch schneller auf den vollen Funktionsumfang freigeschaltet wird.

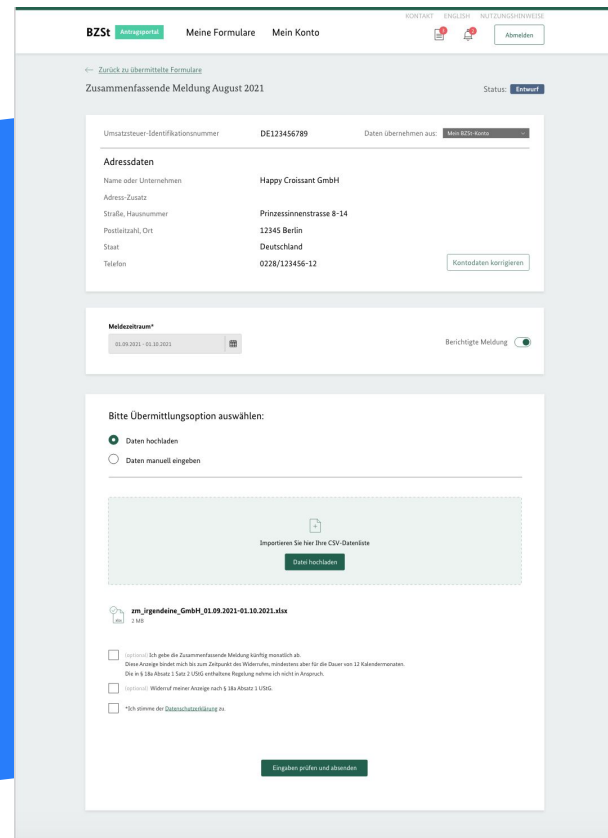


2. Schlanke Informationsarchitektur

Man kommt mit einem intuitiveren Aufbau und weniger Klicks zum Ziel. Zu Beginn des Registrierungsprozesses wird die Nutzer:innengruppe definiert und die Inhalte des Portals werden auf sie entsprechend zugeschnitten.

3. Vereinfachte Formulare

Wir haben digitale Möglichkeiten für die Formulare eingesetzt. Es sind nur die Abschnitte sichtbar, die Nutzer:innen betreffen. Die Befüllung wiederkehrender Informationen ist automatisiert. Wir haben die Texte stark verkürzt und vereinfacht. Für juristische Begriffe gibt es Tooltips zur Hilfestellung.



4. Transparenter Antragsverlauf

Die Kommunikation zu Formularen ist nach Vorgang gebündelt und für jeden Vorgang ist der Status einfach nachvollziehbar. Die nächsten Schritte sind leichter erkennbar. Detaillierte Statusmeldungen sorgen für Transparenz.

