

User-Interviews führen

Bisher hat jedes Nutzer:innen-Interview **Überraschungen** zutage gefördert

Iteratives Vorgehen als Normalmodus

Der Service kann damit effektiv **für die Zielgruppe** verbessert werden

Unklarheiten und Schwierigkeiten können im Vorfeld ausgeräumt werden

CRS: Durch strenge Vorgaben für **Dateibenennung** werden Daten teils abgelehnt. Verarbeitung dauert ca. 2 Tage, als Ergebnis werden **kryptische Fehlercodes** verschickt.

aus Interview mit Bankerin

Vorsteuervergütung

Zur Verfügung gestellte Excel-Datei nur auf **Windows** nutzbar, es können nicht die kompletten Inhalte als CSV gespeichert werden.

aus Interview mit Unternehmer

Versicherungssteuer

Trotz Upload von CSV-Daten ist es nötig, weitere Felder **manuell** auszufüllen.

aus Interview mit Steuer-Dienstleistungsunternehmen

„Sowas müssten wir viel öfter machen.“

BZSt-Mitarbeiter

Nutzen von Chatbots kritisch prüfen

Um wirklich hilfreich zu sein, erfordern Chatbots für die Befüllung **User-Interviews**.

Wenn diese Interviews durchgeführt werden, kann herausgefunden werden, wie Probleme zumeist **anders gelöst** werden können.

Fast jedes Interview hat zumindest ein Problem gezeigt, das ein Chatbot **nicht lösen** kann.

<https://tech.4germany.org/project/chatbot-bmi-itzbund-bmfsfj/> (Checkliste besonders hilfreich)

„Wenn es einen Formularchatbot braucht, dann ist das Formular schlecht gemacht.“

Formularentwicklerin

*Ein Chatbot mit vorgegebenen Antwortmöglichkeiten ist eine **unübersichtliche FAQ-Seite**.*

Das SIC als Ressource nutzen!

Das SIC verfügt über enormen **Wissensschatz** über Ärgernisse der Nutzer:innen.

Dies sollte genutzt werden, um Schwierigkeiten der Nutzer:innen zu lösen und den Service zu verbessern.

Häufige Frage

„Wie weit ist die Bearbeitung von meinem Antrag?“

SIC

Verständlichkeit der Kommunikation des BZSt

„Leute stottern und wissen gar nicht, wie sie die Frage formulieren sollen.“

SIC

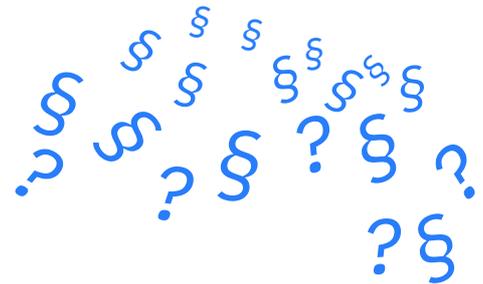
Einfache Sprache

Juristisches Deutsch ist eine **Barriere**, Rechtssicherheit ist aus Nutzer:innensicht nachrangig. Im Sinne der Verständlichkeit für Nutzer:innen wäre eine Umkehr der Priorisierung hilfreich.

Kooperation von BMF, Finanzämtern und Leibniz-Institut für Deutsche Sprache haben

Leitfaden für bürgernahe Sprache veröffentlicht:

<https://www.ids-mannheim.de/zfo/verstaendlichkeit-von-verwaltungssprache/>



“Simple first,
juristisch second”

Verständlichkeit und **Rechtssicherheit** lassen sich ausbalancieren