

# Team Survey

## Ein Projekt des CityLAB Berlin

### Problemstellung und Projektziel

In den letzten Jahren hat die Digitalisierung vor allem im öffentlichen Sektor erheblich an Bedeutung gewonnen. Obwohl eine Vielzahl von digitalen Bürgerdiensten darauf abzielt, die Effizienz und Zugänglichkeit von Verwaltungsdienstleistungen zu optimieren, wird deutlich, dass die Nutzung dieser Dienste durch die Bürgerinnen und Bürger oft hinter den Erwartungen zurückbleibt. Die geringe Nutzung digitaler Bürgerdienste lässt den Schluss zu, dass die bestehenden Online-Dienste möglicherweise nicht ausreichend auf die Bedürfnisse und Erwartungen aller Nutzergruppen zugeschnitten sind. Eine bessere Anpassung und Optimierung der digitalen Dienste könnte nicht nur die Nutzung durch diese Gruppe erhöhen, sondern auch ihre Integration und Teilnahme am öffentlichen Leben erleichtern.

### Wie sind wir Vorgegangen?

Als Teil der Vorbereitungsarbeiten für eine bevorstehende Umfrage führten wir eine Reihe von Interviews vor einem Berliner Einwohnermeldeamt durch. Dieser Ansatz ermöglichte es uns, die Wahrnehmungen, Erfahrungen und Prioritäten der Bürger zu verstehen, die für die Formulierung relevanter Umfragefragen entscheidend sind.

### Ergebnisse

In diesem Projekt haben wir sowohl gute als auch schlechte Punkte über die Online-Dienste gefunden. Jedoch lässt sich sagen, dass die Online-Dienste einfacher und benutzerfreundlicher sein müssen. Darüber hinaus sind die meisten Systeme komplex und die Website schwer zu navigieren, so dass es für die Nutzer schwierig ist, die benötigten Informationen zu finden. Weitere Verwirrung entsteht durch den Mangel an detaillierten Informationen über die verfügbaren Dienste. Schließlich wird der Zugang zu den Diensten für Nicht-Muttersprachler durch das Fehlen von Sprachunterstützung erschwert.

### Zukunft des Projektes

Weitere Untersuchungen könnten sich mit den spezifischen Bedürfnissen verschiedener Nutzergruppen befassen, insbesondere mit denen, die mit dem derzeitigen System Schwierigkeiten haben. Es könnte auch nützlich sein zu untersuchen, wie Menschen mit Online-Diensten interagieren, und neue Funktionen zu testen, wie etwa einen besseren Browser-Übersetzer oder eine einfachere Navigation.

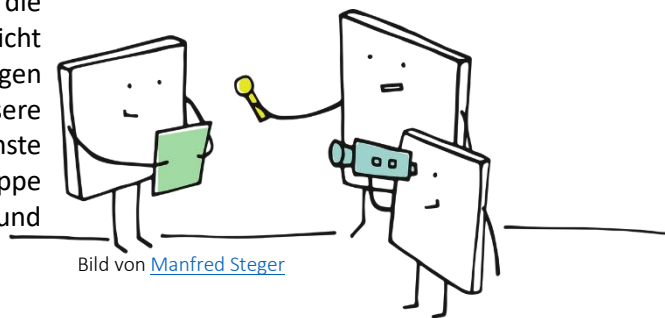


Bild von [Manfred Steger](#)

### GitHub & Kontakt

[CityLabMigrationSurvey](#)

### Über das CityLAB Berlin

Das CityLAB ist Berlins öffentliches Innovationslabor. An der Schnittstelle von Verwaltung, Wirtschaft, Wissenschaft und Zivilgesellschaft nutzt es die Potenziale der Digitalisierung für eine gemeinwohlorientierte Stadtentwicklung – praxisnah und wirkungsorientiert. Das CityLAB wird von der Technologiestiftung Berlin betrieben und durch die Berliner Senatskanzlei gefördert.

### Kontakt CityLAB Berlin

Ingo Hinterding

Product Lead / Prototyping & Forschungsprojekte

[Ingo.hinterding@ts.berlin](mailto:Ingo.hinterding@ts.berlin)

Pia Gralki

Teamleitung Kommunikation

[pia.gralki@ts.berlin](mailto:pia.gralki@ts.berlin)

### Technologiestiftung Berlin

Anna Hantelmann

Senior Kommunikationsmanagerin

[anna.hantelmann@ts.berlin](mailto:anna.hantelmann@ts.berlin)

Ein Projekt der

Gefördert durch



**CityLAB Berlin**  
citylab-berlin.org



**TECHNOLOGIE  
STIFTUNG  
BERLIN**

