

## 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

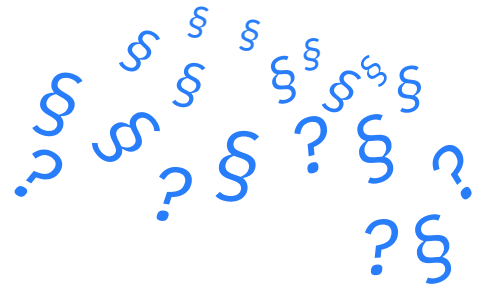
## Einfache Sprache

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