

Auswertung der Umfrage:

Digitales Terminvergabesystem für
grenzüberschreitende Informations- und
Beratungsstellen

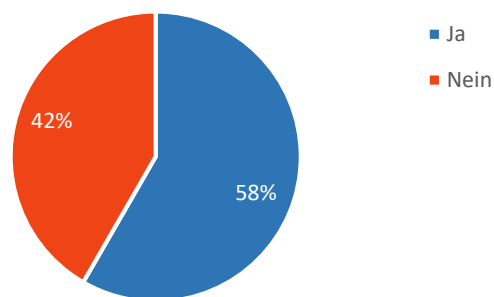
Digitales Terminvergabesystem für grenzüberschreitende Informations- und Beratungsstellen

1. Ergebnisse der Analyse

Die Umfrage zum Thema „Digitales Terminvergabesystem für grenzüberschreitende Informations- und Beratungsstellen“ wurde an 40 Strukturen, die in Grenzregionen Deutschlands tätig sind, gesendet. Die Umfrage hatte zum Ziel den Bedarf als auch die benötigten Funktionen eines digitalen Terminvergabesystems für grenzüberschreitende Informations- und Beratungsstellen zu ermitteln und darauf basierend ein modellhaftes Lastenheft zu erstellen.

Nach rund einem Monat Laufzeit haben zwölf der 40 kontaktierten Strukturen an der Umfrage teilgenommen. Die Organisationen bieten alle grenzüberschreitende Dienstleistungen auf verschiedenen Ebenen an. Rund 58% der befragten Organisationen bieten Bürgerberatung zu Grenzgängerfragen an.

Vorhandene Beratungsinfrastruktur in den befragten Organisationen

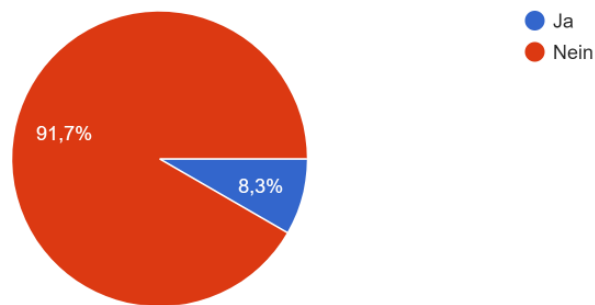


Die Organisationen beschäftigen im Schnitt sechs Mitarbeitende wobei die Spanne zwischen einem und 14 Mitarbeitenden liegt. Davon sind durchschnittlich rund 3,5 Mitarbeitende in die telefonische Terminvereinbarung involviert. Dies entspricht rund 63% der gesamten Mitarbeitenden. Die prozentual für die telefonische Terminvereinbarung verwendete Zeit pro Mitarbeitendem variiert stark zwischen 1% und gerundet 57%. Der Durchschnitt, der pro Mitarbeitendem aufgewendeten Arbeitszeit für telefonische Terminvereinbarungen, liegt bei 13,5%.

Nur eine der zwölf befragten Strukturen benutzt bereits ein digitales Terminvergabesystem (siehe Abbildung 2). Dabei handelt es sich um das System Microsoft Bookings, dass in der Organisation während der Corona Pandemie eingeführt wurde und nur punktuell zum Einsatz kommt. Eine weitere Organisation nutzt gelegentlich Doodle zur digitalen Terminvereinbarung.

Nutzen Sie bereits ein Tool zur digitalen Terminvereinbarung?

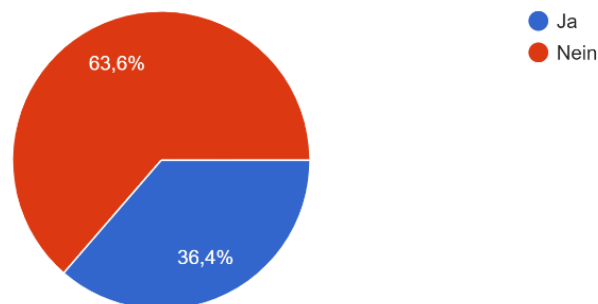
12 réponses



Bei rund 64% (entspricht sieben von elf Organisationen) der an der Umfrage teilnehmenden Strukturen, die kein solches Online-System benutzen, besteht aktuell kein Bedarf an einem digitalen Terminvergabesystem.

Wenn nein, gibt es in Ihrer Organisation Bedarf an einem Tool zur digitalen Terminvereinbarung?

11 réponses



Genannte Gründe hierfür sind die Folgenden:

- Notwendigkeit der individuellen, telefonischen Terminvereinbarung aufgrund der Komplexität der Anfragen
- Eingeschränkte Zugänglichkeit eines Online-Tools besonders für ältere Menschen
- Wunsch seitens der Nutzer:innen nach persönlichem Kontakt
- Befürchtung von Missverständnissen über die Online-Plattform mit folglich ineffizienteren Beratungsgesprächen
- Unnötige Terminvereinbarungen zu telefonisch schnell lösbaren Problematiken mit folglich weniger Terminkapazitäten für andere Nutzer:innen
- Datenschutzrechtliche Anforderungen
- Ausrichtung des Beratungsangebots auf eine bestimmte Zielgruppe

Als Hauptvorteile eines digitalen Terminvereinbarungssystems werden von allen Teilnehmenden die Zeitersparnis und die Reduzierung der telefonischen Terminvereinbarungen gesehen. Außerdem wird von 80% der Teilnehmenden die Funktion des Terminabsagens mit folglich geringeren Terminausfällen

als vorteilhaft empfunden. 60% der Teilnehmenden sehen darüber hinaus die Digitalisierung öffentlicher Einrichtungen als sinnvoll. Außerdem werden zweimal die Verbesserung der Qualität des Beratungsangebots sowie effizientere Beratungsgespräche genannt. Zusätzlich werden auch weniger verpasste Anrufe als Vorteil aufgeführt.

Neben Deutsch ist vor allem Französisch (zwei von fünf), aber auch Niederländisch, Dänisch, Polnisch und Englisch (jeweils einmal) als Sprachauswahl gefragt.

Bezüglich der Abfrage nach der Nützlichkeit der Funktionalitäten eines solchen digitalen Tools, wurden alle vorgeschlagenen Funktionalitäten von mindestens 60% der Befragten als nützlich und sehr nützlich eingeordnet.

Folgende Funktionalitäten wurden von allen Teilnehmenden der Umfrage als sehr nützlich oder nützlich eingestuft:

- Erfassung persönlicher Daten der Nutzer:innen
- Captcha-Verifizierung (Verifizierung menschlicher User)
- Nach Online-Vereinbarung des Termins: Zusätzliche manuelle Bestätigung des Termins über einen Link in automatisierter Mail
- Automatischer Versand einer Bestätigungsmail der Terminvereinbarung an die Nutzer:innen
- Möglichkeit den Termin über einen Link in der Bestätigungsmail abzusagen oder zu verschieben
- Versand einer automatischen Erinnerungsmail kurz vor dem Termin

Folgende Funktionen wurden von jeweils einem Befragten als weniger nützlich oder nicht notwendig eingestuft:

- Auswahlmöglichkeit zwischen Präsenz- und Online-Termin (je nach Motiv des Termins)
- Automatische Auflistung der benötigten Dokumente und Unterlagen entsprechend des ausgewählten Motivs/Themenbereichs des Termins in der Bestätigungsmail
- Möglichkeit zum vorzeitigen Upload von Dokumenten und Unterlagen zum Termin
- Einsicht in Terminvereinbarungen über Kalenderfunktion im Back Office
- Automatische Erfassung der Terminvereinbarungen in einer herunterladbaren Excel-Tabelle

40% der teilnehmenden Organisationen stuften folgende Funktionen als weniger nützlich oder nicht notwendig ein:

- Auswahl des Motivs/Themenbereichs des Termins (Dropdown-Menü)
- Automatische Übermittlung der Terminvereinbarungen per Mail an die zuständigen Mitarbeitenden

Darüber hinaus wurden sich folgende Funktionen gewünscht:

- Möglichkeit der manuellen Absage des Termins seitens der Beratungsstelle unter Angabe eines Grundes
- Möglichkeit eines Sortierungssystems nach Dringlichkeit des Anliegens

2. Bewertung der Ergebnisse der Umfrage

Das Ergebnis der Bedarfsabfrage lässt sich dadurch erklären, dass bei rund 42% (fünf von zwölf) der antwortenden Organisationen keine Beratungsinfrastruktur vorhanden ist und somit kein Bedarf für Terminvereinbarungen besteht. Nur eine der fünf Strukturen ohne Beratungsangebot gibt Bedarf an einem Online-Tool zur Terminvereinbarung an. Dahingegen zeigt die Hälfte der Organisationen mit Grenzgänger-Beratung Interesse an einem digitalen Terminvergabesystem.

Bei den Strukturen, bei denen ein Bedarf an einem digitalen Terminvereinbarungssystem besteht, sollten grundlegend folgende Funktionalitäten vorhanden sein:

- Erfassung persönlicher Daten der Nutzer:innen
- Captcha-Verifizierung (Verifizierung menschlicher User)
- Automatischer Versand einer Bestätigungsmail der Terminvereinbarung an die Nutzer:innen
- Möglichkeit den Termin über einen Link in der Bestätigungsmail abzusagen oder zu verschieben
- Versand einer automatischen Erinnerungsmail kurz vor dem Termin
- *Nach Online-Vereinbarung des Termins: Zusätzliche manuelle Bestätigung des Termins über einen Link in automatisierter Mail¹*

Optional können folgende Funktionen je nach Bedarf der Struktur hinzugefügt werden:

- Auswahlmöglichkeit zwischen Präsenz- und Online-Termin (je nach Motiv des Termins)
- Automatische Auflistung der benötigten Dokumente und Unterlagen entsprechend des ausgewählten Motivs/Themenbereichs des Termins in der Bestätigungsmail
- Möglichkeit zum vorzeitigen Upload von Dokumenten und Unterlagen zum Termin
- Einsicht in Terminvereinbarungen über Kalenderfunktion im Back Office
- Automatische Erfassung der Terminvereinbarungen in einer herunterladbaren Excel-Tabelle
- Auswahl des Motivs/Themenbereichs des Termins (Dropdown-Menü)
- Automatische Übermittlung der Terminvereinbarungen per Mail an die zuständigen Mitarbeitenden
- Möglichkeit der manuellen Absage des Termins seitens der Beratungsstelle unter Angabe eines Grundes
- Möglichkeit eines Sortierungssystems nach Dringlichkeit des Anliegens

Es ist anzumerken, dass die Situation jeder grenzüberschreitenden Organisation und jedes Grenzraums individuell unterschiedlich ist. Dies hängt von vielfältigen Faktoren wie z.B. den Pendlerzahlen, der historischen Beziehung zwischen den Nachbarländern, Kultur etc. ab. Es kann festgehalten werden, dass der Bedarf nach einem digitalen Terminvergabesystem sowie dessen Funktionalitäten mit dem Grad der grenzüberschreitenden Verflechtungen und dazugehörigen (Beratungs-)Leistungen steigt. Vor diesem Hintergrund scheint es sinnvoll, ein solches möglichst frühzeitig mit Grundfunktionen einzurichten, welche später um optionale Funktionalitäten erweitert werden können.

¹ Auch wenn sich diese Umfrage an den Bedarf und die Abfrage nötiger Funktionalitäten aus Sicht der Berater:innen richtet, darf die Nutzer:innen-Seite in der praktischen Umsetzung nicht vernachlässigt werden. Es ist somit wichtig zu bedenken, dass diese Funktionalität in der Praxis einen Mehraufwand für Nutzer:innen darstellt und zu Fehlern führen kann, z.B. wenn die E-Mail durch einen Spam-Filter aussortiert und deshalb übersehen wird.

Durchgeführt von:



Aus Mitteln des Grenzscout-Förderprogramms:

Gefördert durch:



Bundesministerium
des Innern
und für Heimat

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages