

UX-Strategie: Digitales Portal für Aufenthaltstitel (PanDa)

Projekt: Neukonzeption und Gestaltung eines End-to-End-Portals für das BMI

Autor: Andreas Winkenbach, UX

Datum: 14. Juli 2024

Version: 2.1 (Strategische Grundlage für den MVP)

1. Zusammenfassung für die Geschäftsleitung (Executive Summary)

Dieses Dokument skizziert die nutzerzentrierte Strategie für die Entwicklung eines nationalen Portals für Aufenthaltstitel innerhalb eines Zeitrahmens von sechs Monaten. Unsere Analyse der bestehenden analogen Prozesse zeigt, dass die größten Ineffizienzen und höchsten Kosten nicht durch die Bearbeitung selbst, sondern durch fehlerhafte Anträge, fehlende Unterlagen und das hohe Aufkommen an Support-Anfragen entstehen.

Unsere MVP-Strategie zielt daher nicht auf eine 1:1-Digitalisierung aller denkbaren Funktionen ab, sondern auf die gezielte Lösung der schmerhaftesten Probleme. Wir verfolgen zwei Kernziele:

Maximale Entlastung der Behörden: Durch die massive Reduzierung von manueller Nacharbeit und Kommunikationsaufwand.

Maximale Klarheit für Antragstellende: Durch einen geführten, transparenten Prozess, der Fehler vermeidet und Sicherheit schafft.

Diese Strategie stellt sicher, dass wir innerhalb des ambitionierten Zeitrahmens den größtmöglichen Mehrwert für alle Beteiligten schaffen und eine skalierbare Grundlage für den zukünftigen bundesweiten Rollout legen.

2. Die Herausforderung: Mandat & Rahmenbedingungen

Das Bundesministerium des Innern (BMI) beauftragte die Entwicklung eines nationalen Portals für Aufenthaltstitel mit einer extrem kurzen Entwicklungszeit von sechs Monaten. Die zentralen Herausforderungen sind:

Hohe Komplexität: Die Prozesse sind rechtlich anspruchsvoll, fragmentiert und variieren zwischen den Kommunen.

Zwei diverse Nutzergruppen: Antragstellende (oft mit Sprachbarrieren und in Stresssituationen) und hochspezialisierte Sachbearbeitende (fokussiert auf Effizienz und rechtliche Korrektheit).

Ambitionierter Zeitrahmen: Sechs Monate vom Konzept bis zum lauffähigen MVP.

Strikte Anforderungen: Das Portal muss höchsten Ansprüchen an Barrierefreiheit (WCAG 2.1 AA) und Skalierbarkeit genügen.

Eine rein anforderungsgtriebene Entwicklung birgt das hohe Risiko, ein Portal zu schaffen, das zwar technisch funktioniert, aber die zugrundeliegenden Effizienz- und Akzeptanzprobleme nicht löst.

3. Evidenzbasierte Problemanalyse: Vom Symptom zur Ursache

Um eine tragfähige Strategie zu entwickeln, haben wir die realen Arbeitsabläufe mittels Contextual Inquiry in einer Ausländerbehörde analysiert und die gesamte End-to-End-Reise in einem Service Blueprint visualisiert. Diese evidenzbasierte Analyse kristallisierte vier Kernprobleme als Ursache für die Ineffizienz des Gesamtsystems heraus:

Fehler bei der Antragsauswahl: Nutzer wählen aufgrund unverständlicher Amtssprache und komplexer Strukturen oft den falschen Antragstyp.

Unvollständige Einreichungen: Fehlende oder falsche Dokumente führen zu wiederholten Terminen und hohem manuellem Prüfaufwand.

Fehlende Prozesstransparenz: Antragstellende erzeugen durch ständige Rückfragen per E-Mail und Telefon einen enormen Support-Aufwand.

Ineffiziente Kommunikation: Sachbearbeitende haben keine strukturierten Wege für Rückfragen, was den Kommunikationsaufwand zusätzlich erhöht.

Die Analyse mittels einer Pain Point Heatmap auf dem Blueprint zeigte klar, dass die Probleme 2, 3 und 4 die größten negativen Auswirkungen auf die Gesamtdurchlaufzeit und den Ressourcenaufwand haben.

4. Strategische Leitplanken für den MVP (Minimum Viable Product)

Basierend auf der Problemanalyse definieren wir drei strategische Leitplanken, die als Entscheidungsgrundlage für das gesamte Projektteam dienen:

Leitplanke 1: Radikale Effizienz für Sachbearbeitende.

Wir optimieren die Fachanwendung nicht für Funktionen, sondern für den schnellstmöglichen Weg von “Antrag eingegangen” zu “Entscheidung getroffen”. Jedes Design-Element muss die Frage beantworten: “Reduziert dies die Anzahl der Klicks, den kognitiven Aufwand oder die Notwendigkeit, das System zu verlassen?”

Leitplanke 2: Geführte Transparenz für Antragstellende.

Wir führen Nutzer aktiv durch den Prozess, um Fehler proaktiv zu vermeiden, anstatt sie nachträglich zu korrigieren. Transparenz über den Status ist kein “Nice-to-have”, sondern ein Kernfeature zur Reduzierung des Support-Aufwands.

Leitplanke 3: Skalierbarkeit & Barrierefreiheit von Beginn an.

Wir bauen kein Einweg-Produkt, sondern das Fundament für ein nationales System. Dies erfordert von Anfang an ein modulares Designsyste und die Integration von Barrierefreiheit als nicht verhandelbares Qualitätsmerkmal.

Bewusste strategische Abgrenzung (Was wir nicht tun):

Um den MVP im Zeitrahmen zu realisieren, verzichten wir bewusst auf eine vollautomatisierte Lösung für die komplexe Antragsauswahl (Problem 1). Stattdessen lösen wir dies initial durch einen einfacheren, geführten Assistenten. Die Entwicklung einer regelbasierten, juristisch perfekten Logik würde den Zeitplan gefährden und wird für eine spätere Ausbaustufe priorisiert.

5. Konkrete Handlungsfelder & Lösungsansätze

Aus den strategischen Leitplanken leiten sich folgende Kern-Lösungsansätze für den MVP ab:

Für die Effizienz (Leitplanke 1):

Eine zentrale Fachanwendung: Bündelt alle Fälle und Informationen an einem Ort (“Single Source of Truth”).

Strukturierte Nachforderungs-Module: Ersetzen Freitext-E-Mails durch klickbare, vorformulierte Anfragen.

Optimierte Fallübersicht: Ermöglicht die Priorisierung und schnelle Erfassung des Status aller Anträge.

Für Transparenz & Führung (Leitplanke 2):

Ein dynamischer Antrags-Assistent: Leitet Nutzer zum richtigen Antrag und fordert dynamisch nur die wirklich benötigten Dokumente an.

Ein persönliches Nutzerkonto: Bietet jederzeit klare Status-Updates und eine zentrale Anlaufstelle für die Kommunikation.

Für Skalierbarkeit & Barrierefreiheit (Leitplanke 3):

Zwei dedizierte Designsysteme: Eines für die öffentliche Seite (Fokus: Einfachheit, Zugänglichkeit) und eines für die Fachanwendung (Fokus: Informationsdichte, Effizienz).

6. Erfolgsmessung: Wie wir den Wert unserer Arbeit definieren

Der Erfolg dieser Strategie wird nicht an der Anzahl der implementierten Features gemessen, sondern an der nachweislichen Verbesserung der Kernprobleme. Unsere primären Erfolgskennzahlen (KPIs) für den MVP sind:

Quantitative Metriken:

- Reduzierung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit pro Antrag (Ziel: von ~30 Min. auf <10 Min. für den Kernprozess).
- Senkung der Rate unvollständiger/fehlerhafter Anträge um >20 %.
- Reduzierung der Support-Anfragen (Anrufe/E-Mails) zum Antragsstatus um >50 %.

Qualitative Metriken:

- Hohe Zufriedenheit und wahrgenommene Effizienzsteigerung bei den getesteten Sachbearbeitenden.
- Positives Feedback von Antragstellenden bezüglich Verständlichkeit und Transparenz.

7. Ausblick: Vom MVP zum bundesweiten Standard

Der erfolgreiche Launch des MVP ist der erste, entscheidende Schritt. Die gewählte strategische Ausrichtung auf Skalierbarkeit und die Etablierung der Designsysteme schaffen die technische und konzeptionelle Grundlage, um das Portal schrittweise um

weitere Aufenthaltstitel und kommunale Fachverfahren zu erweitern und so einen echten bundesweiten Standard für die digitale Verwaltung zu schaffen.