Nutzerzentrierte Prozessoptimierung für die Verarbeitung von Kurzarbeitsanträgen in Zeiten von Corona (Arbeitstitel)

Thema:
Nutzerzentrierte Prozessoptimierung für die Verarbeitung von Kurzarbeitsanträgen in Zeiten von Corona (Arbeitstitel)
Art:
BA
BetreuerIn:
Florian Bockes
BearbeiterIn:
Sebastian Schwarz
ErstgutachterIn:
Raphael Wimmer
ZweitgutachterIn:
N.N.
Status:
in Bearbeitung
angelegt:
2020-07-08
Antrittsvortrag:
2020-07-27

Hintergrund

Während der Corona-Zeit hat der Druck auf die Verwaltung enorm zugenommen. Alleine die Bundesagentur für Arbeit hat auf Grund der Umstellung vieler Firmen auf Kurzarbeit einen gravierenden Mehraufwand erfahren – 6 Millionen Menschen sind in Kurzarbeit gegangen und jedes dritte Unternehmen erhält Geld von der Nürnberger Zentrale. Um diesen bewältigen zu können wurden neue Programme geschrieben, die die Kommunikation mit der BA vereinfachen sollen. Wie es jedoch für die Mitarbeiter in der Verwaltung aussieht und was sie von den neuen Programmen halten, wird kaum gefragt. Die Systeme sind meist sehr undurchsichtig. Zwar wird in der neuen Programmierung auf die Bedienfreundlichkeit der Systeme auf der Nutzerseite geachtet aber nicht auf die der Angestellten. Dabei geht es um ein kompliziertes Netzwerk von verschiedenen Anwendungen, die die Informations- und Interaktion mit den Systemen für die Angestellten erschwert. Auf Grund des OZG (Online Zugangs Gesetzes) und anderen Initiativen, die die Verwaltung der Behörden agiler, einfacher und überschaubarer machen sollen, ist die Digitalisierung in der Verwaltung bereits in die verschiedenen Teilbereiche der Behörden eingezogen. Doch durch die Corona Krise hat sich dieser Prozess um das Vielfache beschleunigt. Markus Schmitz, der CIO der Nürnberger BA drückt es so aus: „Früher hätte die Umsetzung [einer Antrag-App] wohl ein halbes Jahr gedauert. Heute erledigen wird das in einem agilen Softwaresprint.“ Durch die schnellen Änderungen, die eingeführt wurden sind aber Bedienfreundlichkeit für die Mitarbeiter hintangestellt worden. So besteht ein allgemeines Interesse darin die Prozesse der Verwaltung zu optimieren.

Zielsetzung der Arbeit

Ziel der Arbeit ist es mithilfe einer quantitativen Analyse festzustellen welche Prozessketten in der Verwaltung auftreten und welche verbessert werden können. Dabei soll insbesondere auf Informations- und Interaktionsverhalten eingegangen werden. Unter diesen Gesichtspunkt fällt sowohl die Digitalisierung der Verwaltung als auch die Human Computing Interaktion, beide sind wichtige Forschungsbereich der Medieninformatik.

Konkrete Aufgaben

Planung und Umsetzung einer quantitativen Laborstudie. Statistische Auswertung der erhobenen Daten.

Erwartete Vorkenntnisse

Qualitative und quantitative Datenerhebung

Weiterführende Quellen

Nach Absprache mit dem Betreuer.

From:
https://wiki.mi.ur.de/ - **MI Wiki**

Permanent link:
https://wiki.mi.ur.de/arbeiten/verwaltungsworkflows_kurzarbeit_frueher_arbeitstitel?rev=1594724366

Last update: **14.07.2020 10:59**