Essen

Dokumenten-Scanner im Test

[18.07.2019] Ihre digitalen Serviceangebote will die Stadt Essen nun um Dokumenten-Scanner ergänzen. Ein vorheriger Test im Amt für Soziales und Wohnen verlief erfolgreich.

Die Stadt Essen verfügt bereits über eine ganze Reihe digitaler Serviceangebote. Hierzu gehören beispielsweise die Online-Terminreservierung im Bürgeramt, die Reservierung von Wunschkennzeichen oder die Bestellung und Bezahlung von Personenstandsurkunden. Wie die Stadt mitteilt, soll im Rahmen des für 2024 geplanten BürgerRatHauses eine Vielzahl an digitalen Diensten hinzukommen, die dann in einem neuen Internet-Auftritt mit integriertem Serviceportal betrieben werden. Vor diesem Hintergrund werden laut der Stadt Essen auch neue Techniken getestet und eingeführt, die im neuen BürgerRatHaus und anderen Verwaltungsgebäuden den Bürgerservice verbessern sollen. So wurde im Kunden-Center des Amts für Soziales und Wohnen jetzt beispielsweise vier Wochen lang ein Dokumenten-Scanner getestet.

Während der Testphase konnten die Bürger einzureichende Unterlagen vor Ort selbstständig scannen. Diese wurden anschließend in digitaler Form an die zuständigen Mitarbeiter weitergeleitet. Ziel sei es gewesen, herauszufinden, ob solche Selbstbedienungsgeräte grundsätzlich genutzt werden und welche konkreten Anforderungen an sie gestellt werden. Aus technischer Sicht verlief der Test nach Angaben der Stadtverwaltung problemlos und war auch aus Sicht des Amts für Soziales und Wohnen ein voller Erfolg. So konnten durch die Nutzung des Scanners unter anderem die Wartezeiten im Kunden-Center reduziert werden.

Aufgrund der positiven Resonanz und der guten Erfahrungen wird nun die Einführung von Dokumenten-Scannern auch in weiteren Ämtern noch vor dem Einzug in das neue BürgerRatHaus geplant. Verbesserungsvorschläge, die während der Testphase gesammelt wurden, sollen zuvor noch umgesetzt werden, um einen optimalen und benutzerfreundlichen Service zu bieten.

(bs)

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Essen, Bürgerservice