

Tuttlingen

Ein Jahr neues Besucher-Management

[17.06.2024] Die Stadt Tuttlingen hat vor knapp einem Jahr ein neues Besucher-Management eingeführt. Und aus dem Projekt einige Lerneffekte gezogen.

Seit rund einem Jahr steht im Foyer der Stadtverwaltung Tuttlingen ein Terminal, über das Bürgerinnen und Bürger mit einem Anliegen bei Ausländerbüro, Bürgerbüro oder Standesamt eine Wartemarke ziehen können und dann via Bildschirm an den Schalter gerufen werden. Darüber hinaus ist es möglich, sich mit einem online vereinbarten Termin am Terminal per QR-Code einzuloggen. Nun hat die Stadt Tuttlingen eine erste Bilanz zur Einführung des Besucher-Managements gezogen.

Wie die Stadtverwaltung berichtet, hat das neue System zunächst etwas Zeit gebraucht, um bei Mitarbeitenden und der Bürgerschaft anzukommen. Man dürfe daher nicht erwarten, dass ein Besucher-Management sofort viele Vorteile bringt. „Seien es nun der Gewohnheitseffekt einer neuen Arbeitsweise oder die richtigen Einstellungen im Back End: Egal wie gut ein System ist, eine gewisse Ankommenszeit braucht es einfach immer“, meint Julia Braun, die bei der Stadtverwaltung Tuttlingen für die Koordinierung der Digitalisierung zuständig ist. Und: Die Mischung ist das Erfolgsrezept. „Online einen Termin vereinbaren und vor Ort seine Angelegenheiten klären. Digital die Unterlagen einreichen und analog mit den Mitarbeitenden sprechen – das Hybride hat hier keine Doppelstruktur verursacht, sondern dafür gesorgt, dass digital und analog sich effektiv verzahnen“, so Braun. Eine weitere Erkenntnis: Fehler machen ist erlaubt und sogar gewünscht. Eine Kommune soll sich ruhig – wie es Tuttlingen beim Besucher-Management gemacht habe – die Zeit nehmen, ein System länger als ursprünglich geplant zu testen, Dinge wie einen Schalter für Spontantickets auszuprobieren und dann doch wieder offline zu nehmen oder Dienste nochmals anzupassen.

Erschwert wurde die Einführung des Besucher-Managements in Tuttlingen nach Angaben der Stadtverwaltung durch vermehrte Personalwechsel. „Einem Stellenwechsel oder Weggang kann man natürlich nicht vorbeugen“, erklärt Braun. „Aber die Erkenntnis, dass es den Vorgang nicht gerade leichter macht und man den Mitarbeitenden und dem System dadurch auch einfach mehr Zeit geben darf, ist eben auch ein gutes Learning.“ Die Personalwechsel mitten im Projektverlauf haben nach Angaben von Julia Braun zudem nochmals verdeutlicht, dass eine gute Kommunikation und Zusammenarbeit das A und O für einen erfolgreichen Projektverlauf sind.

In Tuttlingen ist man mit dem neuen Besucher-Management jedenfalls mehr als zufrieden. „Wie so oft merken die Mitarbeitenden nach einiger Zeit und Einarbeitung: Das neue System macht Spaß. Und sobald die Bürgerschaft sich ans Ticketziehen und Termine online vereinbaren gewöhnt hatte, kam Schwung in das Besucher-Management“, berichtet Julia Braun. „Inzwischen läuft die Sache rund, und bei Problemen ist der IT- oder Anbieter-Support nicht weit. So lässt es sich im Alltag gut arbeiten – wir würden das System jederzeit wieder einführen.“

(bw)

Stichwörter: Bürgerservice, Tuttlingen, Termin-Management, Besuchersteuerung