

Problem- und Zukunftsszenarien

Status: Arbeitsdokument / Work in progress

Szenarien wurden erarbeitet und wurden im Vorprojekt validiert.

Sie können als Grundlage für eine Verfeinerung der Szenarien bzw. Use Cases zur Diskussion mit den Stakeholdern (Verwaltungen, Kunden) eingesetzt werden.

Universität Zürich
Arbeitsgruppe Informationsmanagement
Prof. Gerhard Schwabe

Erarbeitet von

- Tobias Giesbrecht
- Joachim Pfister
- Birgit Schenk

Stand: August 2012

1	Methodik.....	5
1.1	Scenario-based Development	5
1.2	Empirische Datengrundlage	6
1.1	Kurzzusammenfassung der Szenarien	8
1.1.1	Kriminalprävention.....	8
1.1.2	Steueramt.....	8
1.1.3	Neuzuzüger.....	8
2	Kriminalprävention	10
2.1	Personas	10
2.1.1	Familie Keller	10
2.1.2	Hansjürg.....	10
2.1.3	Stefan.....	10
2.1.4	Mitarbeiter Franz Müller	11
2.2	Szenario 1 (Herr Müller und Herr Keller).....	11
2.2.1	Problemszenario 1.....	11
2.2.2	Zukunftsszenario 1	12
2.3	Szenario 2 (Herr Müller und Hansjürg).....	15
2.3.1	Problemszenario 2.....	15
2.3.2	Zukunftsszenario 2	17
2.1	Szenario 3 (Stefan).....	19
2.1.1	Problemszenario 3.....	19
2.1.2	Zukunftsszenario 3	21
3	Steueramt.....	23
3.1	Personas	23
3.1.1	Julius und Juliana	23
3.1.2	Herr Müller	23
3.1.3	Hansjürg.....	23
3.1.4	Hansjürgs Freundin.....	23
3.2	Szenario 1 (Julius und Juliana).....	23
3.2.1	Problemszenario 1.....	23
3.2.2	Zukunftsszenario 1	25
3.3	Szenario 2 (Hansjürg).....	27
3.3.1	Problemszenario 2.....	27
3.3.2	Zukunftsszenario 2	29
3.4	Besondere Anforderungen des Steueramts an die Data Purse.....	31
4	Neuzuzüger.....	32
4.1	Personas	32
4.1.1	Juliana und Julius (Zuzüger).....	32
4.1.2	Radschani und Aruna (Zuzüger)	32
4.1.3	Martin (Zuzüger).....	33
4.1.4	Hansjürg (Zuzüger)	33
4.1.5	Herr Huber (Berater)	33
4.2	Szenario 1 (Julius und Juliana).....	34

4.2.1	Problemszenario 1	34
4.2.2	Claims-Analysis (bisherige Ergebnisse).....	36
4.2.3	Zukunftsszenario 1	37
4.3	Szenario 2 (Radschani und Aruna).....	39
4.3.1	Problemszenario 2.....	39
4.3.2	Zukunftsszenario 2	41
4.4	Szenario 3 (Martin).....	45
4.4.1	Problemszenario 3.....	45
4.5	Szenario 4 (Hansjürg).....	48
4.5.1	Problemszenario 4.....	48
4.5.2	Zukunftsszenario 4	50
5	Allgemeine Anmerkungen und Ergänzungsfragen zu den Personas und Szenarien.....	51
5.1	Grundsatzentscheidungen	51
5.1.1	Art der Data Purse	51
5.1.2	Ausgangspunkt der Aktivität: Bürgerportal oder Data Purse.....	51
5.1.3	Verzahnungsgrad Fachanwendung mit Data Purse	51
5.1.3.1	Dient die Data Purse als Speicherort für angefangene, aber noch nicht beendete Transaktionen?	51
5.1.3.2	Design-Entscheidung: Was hat den Lead: Fachanwendung oder die Data Purse? ...	52
5.1.3.3	Wer hat das Wissen über die Prozesse?	52
5.1.3.4	Verknüpfung von Anwendung und Data Purse	52
5.1.4	Ordnerstrukturen	52
5.1.4.1	Soll den Nutzern eine Ordnerstruktur zur Ablage ihrer Dokumente in der Data Purse vorgegeben werden?.....	52
5.1.4.2	Wie kann innerhalb der Data Purse eine Ordnerstruktur als Vorlage erzeugt werden?	53
5.1.5	Wissensmanagement mit der Data Purse	53
5.1.5.1	Verwendung von Checklisten	53
5.2	Mitteilungsfluss	53
5.2.1	Bürgersicht (Will wissen, was läuft)	53
5.2.1.1	Benachrichtigung des Bürgers über „Aktivitäten“ in seiner Data Purse	53
5.2.1.2	Privatwirtschaft zum Kunden	53
5.2.1.3	Zusammenspiel von privaten und öffentlichen Dienstleistern über die Data Purse	53
5.2.2	Behörde zum Kunden	54
5.2.2.1	Rückantwort: per Briefpost oder digital in Data Purse?.....	54
5.3	Zugang und Berechtigung zur Data Purse	54
5.3.1	Datenaustausch: Wer mit Wem?	54
5.3.2	Granularität der Freigaben	54
5.3.3	Zugang zu Inhalten der Data Purse bei Unfall des Purse-Eigentümers	54
5.3.4	Gemeinsamer Bereich für Familien/Paare?	55
5.3.5	Zugriffsrechte im Zusammenspiel Behörde/Anbieter – Bürger	55
5.3.6	Identifikation des Dienstanbieters gegenüber dem Anwender der Data Purse	55

5.3.7	Gibt es Transaktionen, die man (gemeinsam) autorisieren muss?	55
5.4	Dokumente	56
5.4.1	Copy by value oder Copy by reference bei Freigabe	56
5.4.2	Welchen Charakter haben die in der Data Purse hinterlegten Dokumente?	56
5.4.3	Dokumentenarten in der Data Purse	56
5.4.3.1	Allgemeine Dokumente	56
5.4.3.2	Verlaufsdokumentation (z.B. Erstellt während Beratung)	56
5.4.3.3	Systemgenerierte Protokolle	57
5.4.4	Aufbewahrungsfristen	57
5.4.4.1	Funktionen	57
5.4.5	Muss es Standard-Metadaten geben für Dokumente, die via Data Purse ausgetauscht werden?	57
5.5	Mobiliar/Technologie	57
5.6	Wichtig aus Bürgersicht	57
6	Literatur	59