

Anlage 2

Verwaltungsperspektive

Interessen der Verwaltung	Service-schalter	Abhol-terminal	Erläuterungen
Servicequalität	+	+	Da das bisherige Dokument bereits bei Antragstellung abzugeben ist, muss von geringer Nutzungsbereitschaft für Terminals ausgegangen werden. Damit stehen hohe Investitionskosten einer eher geringen Akzeptanz und einer kaum gesteigerten Servicequalität gegenüber. Bei Abholung im KUZ ist bei Bedarf eine persönliche Beratung möglich (z.B. zur Nutzung eID).
Kosten- und Geschäftsprozessoptimierung	+	-	Terminal verursacht zusätzliche Sach- und Personalkosten gegenüber Schalterabholung: Investitionskosten, Lizenzkosten, Reparaturen, Wartungen, Software-Updates, Energiekosten, erhöhte Personalkosten
Sicherheit	++	+	Sabotage/Aufbruch des Terminals scheint eher möglich als Diebstahl aus alarmgesicherten Sicherheitsräumen der KUZ. Ausgabe an unberechtigte Personen in beiden Systemen eher unwahrscheinlich.
Datenschutz	++	+	Unklar ist, welche Speicherbefugnisse- und Löschrufen (Fingerprint/sonstige Daten) für die Terminalsoftware gelten. Hierzu und zur potenziellen Kameraüberwachung ist ein Abgleich mit Datenschutzerfordernissen erforderlich.
Barrierefreiheit	+	-	Terminalbedienung und Nutzung des Reservation Managers ist nach jetzigem Kenntnisstand nicht barrierefrei. Bauliche Barrierefreiheit ist vom Standort abhängig.
Ergebnis nach Pluspunkten	7	3	

(++trifft zu / +trifft eingeschränkt zu / -trifft kaum oder nicht zu)

Quelle - Bewertung der Stakeholderinteressen
Bezirksamt Wandsbek Mai 2021