

## Daumen hoch für die digitale Verwaltung

**[22.03.2024] Dank der Betriebs- und Management-Plattform für Online-Dienste FRED kann die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern (AKDB) nachverfolgen, wie häufig einzelne digitale Anträge genutzt werden und sogar Feedback von Nutzenden einsehen. Und das ist deutlich: Im Schnitt bekommen die Online-Dienste 4,7 von 5 Sternen.**

Kontinuierlich steigende Nutzungszahlen ihrer Online-Dienste im Bürgerservice-Portal verzeichnet die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern (AKDB). Seit Anfang 2023 wurden laut AKDB etwa zwei Millionen erfolgreiche Transaktionen durchgeführt. Derzeit registrierte die AKDB-eigene Betriebs- und Management-Plattform FRED (Framework for E-Government Deployment) circa 70.000 Anträge pro Monat. Sie werden übersichtlich und tagesaktuell in einem Dashboard visualisiert. Inzwischen sind fast alle der gut 100 Online-Dienste, die der IT-Dienstleister anbietet, mit einer Feedback-Möglichkeit ausgestattet. Selbst dann, wenn die Bürger einen Antrag abbrechen.

Wie die AKDB weiter mitteilt, wurden seit Mitte 2023 mehr als 100.000 positive Bewertungen der Nutzenden registriert. Auf einer Skala von eins bis fünf Sternen betrage die durchschnittliche Bewertung der E-Government-Dienste durch die Bürgerinnen und Bürger 4,7. „Wir erleben viele Bürger, die sich über die funktionierende digitale Verwaltung freuen und sehr zufrieden sind“, sagt Volker Müller, Produktgruppenleiter Digital Factory bei der AKDB. Neben der Sternebewertung gibt es die Möglichkeit, ein Freitextfeld zu nutzen, wo Kritik, Lob und Verbesserungsvorschläge hinterlassen werden können. „Die Kommentare reichen vom Dank bis hin zu sehr präzisen Hinweisen und Verbesserungsmöglichkeiten“, so Müller.

Die Feedback-Funktion ist kein Selbstzweck: Sie wird genutzt, um Online-Dienste und Antragsstrecken nutzerfreundlicher zu gestalten oder Bugs zu beseitigen. „Durch das Feedback können die Bürger sich selbst am stetigen Verbesserungsprozess beteiligen“, erklärt Volker Müller.

Da Nutzerfreundlichkeit eines der Erfolgskriterien für die Akzeptanz von E-Government-Diensten ist, berät sich die AKDB seit Jahren mit der Fakultät für Informatik und Wirtschaftsinformatik an der FH Würzburg. Die Spezialisten mit E-Commerce-Erfahrung entwickeln Wireframes und Antragsoberflächen, die den neuesten Erkenntnissen des UX/UI-Designs folgen.

Die Hälfte der Antragsstrecken hat die AKDB nach dem Einer-für-Alle-Prinzip entwickelt. Das heißt, sie wurden in Zusammenarbeit mit anderen Bundesländern oder für andere Bundesländer fertiggestellt. Neben Bayern sind das Saarland, Brandenburg, Hessen und Nordrhein-Westfalen Kooperationspartner der AKDB.

(bw)