

# Ergebnisse der Nutzerumfrage

**[15.07.2021] Wie das Bundesportal bei den Nutzerinnen und Nutzern ankommt, haben das Bundesinnenministerium und die Bundesdruckerei in einer Umfrage ermittelt. Die Ergebnisse geben unter anderem Aufschluss über Nutzergewohnheiten, was wiederum der digitalen Verwaltung im Allgemeinen zugute kommt.**

Im Mai 2021 haben das Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (BMI) und die Bundesdruckerei eine Nutzerumfrage zum Bundesportal durchgeführt ([wir berichteten](#)). Nun liegen die Ergebnisse vor. 49 Prozent der Befragten bewerten den Auftritt demnach als passend für ein staatliches Verwaltungsportal, das Vertrauen in die Sicherheit des Web-Angebots schafft. Mehr als 60 Prozent würden laut BMI darüber Verwaltungsleistungen beantragen, acht Prozent können sich das nicht vorstellen. Bei ihnen überwiegen mit 44 Prozent Datenschutzbedenken oder sie bevorzugen eine Antragstellung über das Verwaltungsportal ihres Bundeslandes. Die Nutzer wurden außerdem nach ihren Erwartungen an die Gestaltung von Online-Formularen gefragt. 83 Prozent gaben laut BMI an, dass diese einfach und verständlich gehalten sein sollen. Für 64 Prozent müssen sie in der Hauptsache übersichtlich sein. Das Formular der Nutzerumfrage habe diesen Erwartungen entsprochen. 86 Prozent gaben laut BMI an, dass das Formular einfach und verständlich ist, 56 Prozent fanden es übersichtlich. Verbesserungspotenzial sehen 14 Prozent zum Beispiel bei der Barrierefreiheit oder der Verwendung gendergerechter Sprache.

### **Nutzerorientiert weiterentwickeln**

Auch von der Bedienbarkeit digitaler Formulare haben die Nutzerinnen und Nutzer klare Vorstellungen: 89 Prozent möchten ihren Antragsstatus jederzeit einsehen können, 86 Prozent wünschen sich Möglichkeiten zur Korrektur von Angaben und 79 Prozent möchten ihre Online-Anträge zwischenspeichern können. Darüber hinaus wünschen sich viele der Befragten konkrete Hilfestellungen während des Ausfüllens. Auch stehe die Übernahme von Stammdaten, also wiederkehrenden Angaben wie Name und Adresse, ganz oben auf der Wunschliste. Zudem hätten einige der Befragten das Bundesportal gern als App für das Smartphone, berichtet das BMI weiter und kündigt an: Die vielfältigen Anregungen der Befragten sollen bei der Weiterentwicklung des Portals berücksichtigt werden. Vieles werde bereits umgesetzt. Für die Barrierefreiheit erfolgen Anpassungen der leichten Sprache und der Gebärdensprache; auch sollen die Möglichkeiten zur Kontrasteinstellung für eine bessere Lesbarkeit optimiert werden. Die Texte werden auf geschlechtergerechte Formulierungen geprüft. Die Übernahme von Stammdaten sei bereits im Einsatz. Um auch in Zukunft wertvolles Feedback zu erhalten, sind außerdem weitere Nutzertests geplant.

### **Aufschluss über Nutzergewohnheiten**

Neben konkreten Rückmeldungen zum Bundesportal gibt die Umfrage Aufschluss über das Nutzerverhalten mit Blick auf digitale Verwaltung im Allgemeinen. Für die Kommunikation mit Behörden wünscht sich laut BMI die Mehrheit den elektronischen Weg. Jeweils 69 Prozent würden dafür E-Mails oder die Postfach-Funktion eines Nutzerkontos nutzen. 64 Prozent der Befragten möchten Rückfragen von Behörden an ihr Nutzerkonto-Postfach erhalten, 75 Prozent an ihre E-Mail-Adresse. 60 Prozent der Befragten haben schon mindestens einmal eine digitale Verwaltungsleistung genutzt, 50 Prozent in diesem oder im vergangenen Jahr, berichtet das BMI weiter. Dabei sei die Nutzererfahrung bei einem Großteil der

Befragten „besser als erwartet“ und „zufriedenstellend“ gewesen. Dass die digitale Inanspruchnahme von Verwaltungsleistungen in manchen Fällen erfolglos blieb, habe unter anderem an technischen Fehlern auf der Website, an einer nicht aktivierten Online-Ausweisfunktion oder an einer zu komplizierten Bedienung gelegen. Um digitale Verwaltungsleistungen in Anspruch zu nehmen, würden laut der Umfrage 71 Prozent ein mobiles Endgerät nutzen. Rund 80 Prozent machen die Nutzung eines mobilen Endgeräts von der Dringlichkeit der Leistung und dem Umfang des Formulars abhängig.

### **Befragte sind digitalaffin**

An der Befragung haben 214 Personen teilgenommen. Mehr als die Hälfte ist laut BMI zwischen 30 und 50 Jahre alt. Mehr als ein Drittel arbeite in der Digitalwirtschaft, 40 Prozent seien in der Verwaltung tätig. Die überwiegende Mehrheit sei digital eingestellt: 75 Prozent erledigen alles Mögliche auf digitalem Weg, 65 Prozent verwenden dafür das Smartphone.

(ve)

Stichwörter: CMS | Portale, BMI, Bundesdruckerei, Bundesportal