BMI

Monitoring für die Verwaltungsdigitalisierung

[27.03.2024] Mit der Nationalen Feedback-Komponente (NFK) können Portalbetreibende die Bewertung der Nutzungsfreundlichkeit zentral sammeln und messen. Online-Dienste lassen sich so gezielt und kontinuierlich verbessern – nicht nur bei Portalen mit Bezug zum EU-Binnenmarkt.

In Zukunft sollen immer mehr Bürgerinnen und Bürger anonym ihre Bewertungen zu den von ihnen genutzten Online-Diensten der Verwaltung abgeben können. Dazu stellt das Bundesministerium des Innern und für Heimat (BMI) die so genannte Nationale Feedback-Komponente (NFK) bereit. Mit dieser erhalten Anbieter von digitalen Verwaltungsportalen oder -Services ein Instrument an die Hand, mit dem sie auf einfache und sichere Art Nutzerfeedback zentral erheben und sammeln können, so das BMI auf seiner Info-Website zur Verwaltungsdigitalisierung. Mit der Bereitstellung der NFK erfüllt das BMI laut eigenen Angaben eine Vorschrift aus der europäischen Single Digital Gateway Verordnung (SDG-VO). Den Betrieb der Feedback-Komponente übernimmt das ITZBund. Die mandantenfähige Lösung ist bereits seit Ende 2020 produktiv und befindet sich seit 2021 im Regelbetrieb.

Auch für Dienste ohne Bezug zum EU-Binnenmarkt

Die SDG-Durchführungsverordnung legt unter anderem fest, dass das „Your Europe“-Portal Nutzerinnen und Nutzern eine Feedback-Möglichkeit anbieten muss. Dies gilt auch für bestimmte Online-Dienste der Verwaltungen in Deutschland, die an das SDG angebunden sind. Die NFK wurde daher für Deutschland als ganzheitliche Lösung entwickelt, um die SDG-Anforderungen umzusetzen.

Wie das BMI mitteilt, gehe das Anwendungspotenzial der NFK aufgrund ihrer universellen Funktionsweise über die Fälle hinaus, die gemäß SDG-VO vorgeschrieben sind. Auch Online-Dienste und Informationsangebote ohne Binnenmarktbezug können die NFK zur Gewinnung von Nutzerfeedback einsetzen. Dabei lässt sich die NFK ganz einfach und sicher über einen Code-Schnipsel in jede Web-Seite und in jedes Fachverfahren einbinden. Die Komponente kann als Overlay aufgerufen und dabei an das Corporate Design der Web-Seite angepasst werden.

Die NFK ist Teil der OZG-Rahmenarchitektur. Neben der Zentralen Statistik-Komponente (ZSK) ist sie die zweite Basiskomponente, mit der die voranschreitende Verwaltungsdigitalisierung gemonitort und die Nutzerfreundlichkeit von Online-Diensten verbessert werden soll.

(sib)

• Detailinformationen zur NFK

Stichwörter: Panorama, BMI, EU, Nationale Feedback-Komponente, NFK, SDG, Single Digital Gateway