BMI

Feedbackkomponente bundesweit verfügbar

[03.03.2025] Alle Bundesländer und SDG-relevanten Bundesressorts sind nun an die Nationale Feedback-Komponente angeschlossen. Diese erlaubt es Verwaltungen, systematisch Nutzerfeedback zu erfassen und auszuwerten – ein Schritt zur Erfüllung von SDG-Vorgaben.

Die Nationale Feedback-Komponente (NFK) soll es öffentlichen Verwaltungen in Deutschland ermöglichen, das Feedback ihrer Nutzenden systematisch zu erfassen und auszuwerten, um dann ihre Onlinedienste gezielt zu verbessern. Damit wird auch eine Vorgabe der europäischen Single-Digital-Gateway (SDG)-Durchführungsverordnung erfüllt. Diese verlangt unter anderem, dass den Nutzenden des Your-Europe-Portals ein Instrument für Rückmeldungen zur Verfügung gestellt wird – was auch für verschiedene Onlinedienste der Verwaltungen in Deutschland gilt, die an das SDG angebunden sind.

Seit Dezember 2024 ist die NFK unter feedback.gov.de als Domain der digitalen Dachmarke online erreichbar. Nun meldet das Bundesministerium des Innern und für Heimat (BMI), dass alle Bundesländer sowie sieben Bundesressorts – darunter alle fünf Ressorts, welche die SDG-relevanten Verfahren verantworten – an die NFK angeschlossen sind. Noch ausstehend sei der Anschluss an einzelne Onlineverfahren, die Vorgaben der europäischen Single-Digital-Gateway-Verordnung könnten jedoch in naher Zukunft vollumfänglich erfüllt werden.

Die NFK bietet der öffentlichen Verwaltung die Möglichkeit, standardisiert und einfach Rückmeldungen ihrer Userinnen und User einzuholen und auszuwerten. Das anonym abgegebene Feedback in Form einer Sternebewertung mit der optionalen Nutzung eines Freitextfeldes sowie der freiwilligen Abgabe weiterer Feedbackfragen wird in der NFK gesammelt und ausgewertet. SDG-relevantes Feedback wird an eine Datenablage der EU-Kommission übermittelt. Diese veröffentlicht das Feedback aus den EU-Mitgliedstaaten auf einem Dashboard und erstellt zudem im Zwei-Jahres-Turnus Bewertungsberichte. Im weiteren Verlauf des Jahres 2025 ist laut BMI auch ein Mandantenworkshop geplant. Dabei sollen die Erfahrungen zur Verbesserung der Onlineverfahren aufgrund der Rückmeldungen der Nutzenden sowie Verbesserungsvorschläge und weitere Bedarfe der öffentlichen Verwaltungen aufgenommen werden.

(sib)

• Hintergrundwissen zur NFK

Stichwörter: Panorama, Nationale Feedback-Komponente, SDG-VO