

## Pressemitteilung

21. März 2024

Anstalt des öffentlichen Rechts  
Hansastraße 12-16  
80686 München  
[www.akdb.de](http://www.akdb.de)

**Dr. Florian Kunstein**  
Pressesprecher  
[presse@akdb.de](mailto:presse@akdb.de)  
Telefon 089 5903 1230

### Positives Feedback von Bürgerinnen und Bürgern zum E-Government

## 100.000 Mal Daumen hoch für die digitale Verwaltung

**Dank der Betriebs- und Management-Plattform für Online-Dienste FRED kann die AKDB genau nachverfolgen, wie viel einzelne digitale Anträge genutzt werden und sogar Feedback von Nutzenden einsehen. Die Zahlen sprechen Klartext: 4,7 von 5 Sternen bekommen die Online-Dienste im Durchschnitt.**

Über 100.000 positive Bewertungen verzeichnet die AKDB seit Mitte 2023 von Nutzenden ihrer E-Government-Dienste. Auf einer Skala von eins bis fünf Sternen beträgt die durchschnittliche Bewertung der Bürgerinnen und Bürger 4,7. „Wir erleben viele Bürger, die sich über die funktionierende digitale Verwaltung freuen und sehr zufrieden sind“, so 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 Volker Müller.

### Steigende Nutzungszahlen

Nicht verwunderlich, dass die Nutzungszahlen der Online-Dienste im Bürgerservice-Portal kontinuierlich gestiegen sind: Seit Anfang 2023 verzeichnete die AKDB etwa zwei Millionen erfolgreiche Transaktionen. Inzwischen sind fast alle der gut 100 verfügbaren Online-Dienste, die die AKDB anbietet, mit einer Feedbackmöglichkeit ausgestattet. Selbst dann, wenn die Bürger einen Antrag abrechnen. Derzeit registriert die AKDB-eigene Betriebs- und Management Plattform FRED ca. 70.000 Anträge pro Monat. Sie werden übersichtlich und tagesaktuell in einem Dashboard visualisiert. FRED steht für Framework for E-Government Deployment und ist eine Lösung, um standardisierte Online-Dienste an Kommunalverwaltungen auszuspielen.

### **Nutzerfreundlichkeit Erfolgsrezept für E-Government**

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“, so Müller. Das Feedback wird auch den Kommunen zur Verfügung gestellt, die die Online-Dienste bereitstellen. 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 bzw. für andere Bundesländer fertiggestellt. Neben Bayern sind das Saarland, Brandenburg, Hessen und Nordrhein-Westfalen Kooperationspartner der AKDB.

### **Über die AKDB**

Seit Gründung 1971 entwickelt die AKDB ein Komplettangebot an Lösungen für die Digitalisierung von Kommunen und öffentlichen Einrichtungen. Hierzu zählen Fachsoftware, IT-Sicherheit, Beratung, Schulung und eine umfassende Dienstleistungspalette. Das Spektrum an IT-Services reicht von SaaS-Lösungen aus dem BSI-zertifizierten Rechenzentrum für alle behördlichen Fachbereiche über hoheitliche Aufgaben bei den bayerischen Melde- und Personenstandsregistern bis hin zu komplett gemanagten IT-Umgebungen. Im Bereich E-Government bietet die AKDB Ländern und Kommunen das Bürgerservice-Portal an, die bundesweit reichweitenstärkste interoperable Plattform für Onlineverwaltungsdienste, über die Bürger und Unternehmen ihre Transaktionen mit der Verwaltung immer häufiger digital abwickeln. Mit dem Nutzerkonto Bund stellt die AKDB der Bundesverwaltung seit 2019 das zentrale Zugangssystem (Identity Provider) für die Nutzung von Diensten im Rahmen des Online-Zugangsgesetzes (OZG) zur Verfügung. Zu den Kunden der AKDB gehören 5.000 Kommunen, Gemeinden, Städte, Landkreise, Bezirke sowie öffentliche Institutionen und der Bund. Die AKDB zählt im Unternehmensverbund etwa 1.200 Beschäftigte.