

Pressemitteilung

30. Oktober 2024

Anstalt des öffentlichen Rechts
Hansastraße 12-16
80686 München
www.akdb.de

Dr. Florian Kunstein
Pressesprecher
presse@akdb.de
Telefon 089 5903 1230

Optimierung der digitalen Verwaltung

Steigende Nutzungszahlen und Bestnoten bei Online-Diensten in Bayern

Die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung kann nur durch benutzerfreundliche und medienbruchfreie Lösungen bewältigt werden, wie der aktuelle eGovernment MONITOR zeigt. Die AKDB unterstützt mit ihrer Plattform FRED Kommunen dabei, Online-Dienste effizient zu managen und zu optimieren. Mit Echtzeit-Dashboards und über 230.000 Nutzer-Feedbacks trägt FRED zu einer besseren digitalen Verwaltung bei.

Gerade vor dem Hintergrund des demografischen Wandels und des Fachkräftemangels muss die öffentliche Verwaltung ihre digitalen Angebote so gestalten, dass sie von Bürgerinnen und Bürgern wahrgenommen und im Idealfall auch begeistert genutzt werden. Der aktuelle eGovernment MONITOR der Initiative D21 zeigt, dass benutzerfreundliche digitale Angebote das Vertrauen in den Staat fördern. Die Befragung weist als führendes Flächenland bei der Digitalisierung in Deutschland den Freistaat Bayern aus, wo inzwischen über 250 digitale Online-Dienste flächendeckend angeboten werden. Zentraler Erfolgsfaktor ist laut eGovernment MONITOR die Medienbruchfreiheit, denn ein durchgängig digitales Angebot fördert die Nutzung von E-Government-Diensten.

Das Dashboard Digitale Verwaltung der AKDB

Den Nachweis für stetig steigende Nutzungszahlen und ein positives Nutzererlebnis bei Online-Verwaltungsdiensten aus dem Hause AKDB erbringt die neue Version des Dashboards Digitale Verwaltung unter www.akdb.de/dashboard. Das interaktive Dashboard liefert sowohl wertvolle Einblicke in die kumulierte Nutzung aller Online-Dienste der AKDB als auch separate Nutzungszahlen für bestimmte Dienstegruppen im Zeitraum der letzten zwölf Monate.

Während die meisten Dashboards nur zeigen, welche Leistungen online angeboten werden, registriert die AKDB die Nutzungszahlen, das heißt die tatsächliche Inanspruchnahme. Und die wird durch die Plattform FRED erleichtert: denn Dokumente können über das Smartphone direkt in einen am Computer ausgefüllten Antrag eingebettet werden. So lassen sich Behördenangelegenheiten schnell, bequem und zeitgemäß erledigen.

FRED und sein Beitrag zum E-Government

FRED, die Management- und Deployment-Plattform der AKDB, erleichtert Einführung, Organisation und Verwaltung von Online-Diensten. Seit März 2022 wurden mehr als fünf Millionen Bürgeranträge über FRED gestellt. FRED ist in der Lage, flächendeckend Online-Dienste innerhalb kürzester Zeit in Kommunen und sogar in ganzen Bundesländern auszurollen. Die Plattform bietet Kommunen verschiedene Dashboards und Metriken zur Auswertung ihrer Online-Dienste. So können sie nachvollziehen, welche Dienste bei ihnen besonders gefragt sind und welche Anpassungen nötig sind, um deren Nutzung zu fördern. Diese Transparenz und das strategische Monitoring helfen dabei, den digitalen Bedürfnissen der Bürger gerecht zu werden. Zusätzlich ermöglicht das Dashboard Echtzeitauswertungen. Dadurch können Funktionalität und Nutzererlebnis umgehend verbessert werden.

Über 230.000 Rückmeldungen zu Online-Diensten wurden bis heute durch die AKDB erfasst und, wo sinnvoll, zur weiteren Optimierung genutzt. Bei einzelnen Diensten geben bis zu 40 Prozent der Nutzenden ein Feedback ab. Die Durchschnittsbewertung aller abgegebenen Feedbacks liegt aktuell bei 4,7 von 5 möglichen Sternen.

FRED ermöglicht es Kommunen, ihre Dienste eigenständig zu konfigurieren, inklusive Payment-Funktionalitäten. Dank der unmittelbaren Feedbackmöglichkeit trägt FRED dazu bei, die Leistungsfähigkeit des Staates zu verbessern und das Vertrauen der Bürger in die digitale Verwaltung zu stärken.

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. 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 und Bezirke sowie öffentliche Institutionen und der Bund. Die AKDB zählt im Unternehmensverbund etwa 1.500 Beschäftigte.