

AKDB

## Bürgerdienste gezielt optimieren

**[07.11.2024] Die AKDB-Plattform FRED unterstützt Kommunen bei der Digitalisierung: Mit Dashboards und Nutzerfeedback ermöglicht sie eine bessere Verwaltung und steigert die Nutzung digitaler Angebote. Ziel ist eine bürgerfreundliche, durchgängig digitale Verwaltung.**

Die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung schreitet voran. Eine zentrale Rolle spielt die Schaffung benutzerfreundlicher und durchgängig digitaler Lösungen. Der jüngste eGovernment Monitor der Initiative D21, welcher [im Oktober erschien](#), hebt die Bedeutung dieser Faktoren hervor, um das Vertrauen in digitale Angebote zu stärken und die Nutzung zu fördern. Gerade vor dem Hintergrund des demografischen Wandels und des Fachkräftemangels müsse die öffentliche Verwaltung ihre digitalen Angebote so gestalten, dass sie von Bürgerinnen und Bürgern wahrgenommen und im Idealfall auch begeistert genutzt werden, betont die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern ([AKDB](#)).

### Echte Nutzungszahlen

Mit ihrer Plattform FRED – kurz für: Framework for E-Government Deployment – unterstützt die AKDB Kommunen dabei, ihre Onlinedienste effizient zu managen und zu optimieren. Mit Echtzeit-Dashboards und über 230.000 Nutzerfeedbacks trage FRED zu einer besseren digitalen Verwaltung bei, so die AKDB. Über das interaktive [Dashboard](#) stellt die AKDB Kennzahlen zur Verfügung, die den Fortschritt des Angebots und der Nutzung digitaler Verwaltungsservices aufzeigen sollen. Möglich sind Einblicke in die kumulierte Nutzung aller Onlinedienste der AKDB und separate Nutzungszahlen für bestimmte Dienstgruppen im Zeitraum der vergangenen zwölf Monate. Während die meisten Dashboards nur zeigen, welche Leistungen online angeboten werden, registriert die AKDB die Nutzungszahlen, das heißt die tatsächliche Inanspruchnahme.

### Maßgeschneiderte Bürgerdienste

Seit März 2022 wurden laut AKDB-Angaben mehr als fünf Millionen Bürgeranträge über die Plattform FRED gestellt. Über die Metriken zur Auswertung können Kommunen nachvollziehen, welche Dienste besonders gefragt sind, zudem können Nutzende Feedback hinterlassen. Bei einzelnen Diensten machen bis zu 40 Prozent der Nutzenden von der Möglichkeit Gebrauch.

Diese Transparenz und das strategische Monitoring helfen Kommunen, den digitalen Bedürfnissen der Bürger gerecht zu werden. FRED ermöglicht es Kommunen, ihre Dienste eigenständig zu konfigurieren, inklusive Payment-Funktionalitäten. Dank der unmittelbaren Feedbackmöglichkeit trage FRED auch dazu bei, die Leistungsfähigkeit des Staates zu verbessern und das Vertrauen der Bürger in die digitale Verwaltung zu stärken, so die AKDB.

(sib)

Stichwörter: CMS | Portale, AKDB, Bürgerdienste, FRED