Abgeordnetenhaus BERLIN

Drucksache 18 / 21 999
Schriftliche Anfrage

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Stefan Ziller (GRÜNE)

vom 07. Januar 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 08. Januar 2020)

zum Thema:
Evaluierung von Kundenzufriedenheit im Service-Konto Berlin

und **Antwort** vom 22. Januar 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 29. Januar 2020)

Die Drucksachen des Abgeordnetenhauses sind bei der Kulturbuch-Verlag GmbH zu beziehen.
Hausanschrift: Sprosserweg 3, 12351 Berlin-Buckow · Postanschrift: Postfach 47 04 49, 12313 Berlin, Telefon: 6 61 84 84; Telefax: 6 61 78 28.

Senatsverwaltung für Inneres und Sport

Herrn Abgeordneten Stefan Ziller (GRÜNE)
über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/21999
vom 07. Januar 2020
über Evaluierung von Kundenzufriedenheit im Service-Konto Berlin

---

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

Vorbemerkung:
Grundsätzlich ist festzuhalten, dass es sich bei dem IKT-Basisdienst Service-Konto Berlin (SKB) um eine reine Authentifizierungs- und Identifizierungskomponente handelt und nicht um ein Service-Portal. Das SKB bietet daher keine Verwaltungsdienstleistungen an. Das offizielle Service-Portal des Landes Berlin ist service.berlin.de.

1. Wie evaluiert der Senat die Zufriedenheit der Nutzer*innen des Service-Konto Berlin (SKB)?

2. Welche Entwicklung konnte der Senat bei der Zufriedenheit der Nutzer*innen mit dem SKB über die vergangenen zwei Jahre verzeichnen?

Zu 1. und 2.:

Eine Evaluierung der Nutzerzufriedenheit für das SKB ist nicht erfolgt. Im Übrigen wird auf die Beantwortung zu Frage 4 bzw. die Vorbemerkung verwiesen.

3. Welche Dienstleistungen im SKB werden besonders gut beurteilt, welche besonders schlecht?

Zu 3.:
Bei dem IKT-Basisdienst Service-Konto Berlin (SKB) handelt es sich um eine reine Authentifizierungs- und Identifizierungskomponente und nicht um ein Serviceportal. Das SKB listet zwar die angebundenen Verwaltungsdienstleistungen, ist jedoch nicht der originäre Anbieter der jeweiligen Verwaltungsdienstleistungen. Eine Beurteilung der am SKB angebundenen Verwaltungsdienstleistungen erfolgt daher nicht im SKB.

4. Wie möchte der Senat die Evaluation von Zufriedenheit mit Dienstleistungen im SKB bzw. die Evaluation des Gesamtangebots technisch und konzeptionell gestalten?

Zu 4.:
Da es sich bei dem IKT-Basisdienst Service-Konto Berlin (SKB) um eine reine Authentifizierungs- und Identifizierungskomponente handelt und nicht um ein Serviceportal, wird hier keine Evaluation der Zufriedenheit von Dienstleistungen erfolgen. Dies sollte vielmehr durch die digitalen Verwaltungsdienstleistungen in ihrem Angebot selbst erfolgen, mithin im Rahmen der fachlichen Zuständigkeit für die jeweilige Verwaltungsdienstleistung

5. Wie bewertet der Senat die Evaluation, die in den digitalen Portalen von anderen Städten (z.B. Nürnberg) umgesetzt wird?

Zu 5.:
Die Evaluationsvorhaben von anderen Städten sind nicht bekannt.

6. Welche weiteren Dienstleistungen der Verwaltung und welche Zugänge (z.B. telefonisch oder vor Ort im Amt) werden auf die Zufriedenheit von Bürger*innen evaluiert?

Zu 6.:
Für Rückmeldungen zur Gestaltung des Service-Portals und zum Auffinden der gesuchten Information wird ein Feedback-Formular auf nahezu jeder Seite angeboten. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse fließen in die Verbesserung der Leistungsbeschreibungen ein.
Darüber hinaus werden an die Behördennummer 115 herangetragene Mitteilungen zur Zufriedenheit gesammelt und an die die Dienstleistung erbringende Verwaltung weitergeleitet. Das geschieht für alle online angebotenen Dienstleistungen gleichermaßen.
In einigen Bürgerämtern werden Kundenbefragungen proaktiv sowohl vor Ort als auch online durchgeführt. Dabei werden alle Dienstleistungen im Angebot der Bürgerämter berücksichtigt.

Berlin, den 22. Januar 2020

In Vertretung

Aleksander Dzembritzki
Senatsverwaltung für Inneres und Sport