

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Stefan Ziller (GRÜNE)**

vom 30. Juli 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 03. August 2020)

zum Thema:

**Evaluierung von Kundenzufriedenheit mit dem Berliner Service-Portal
service.berlin.de**

und **Antwort** vom 21. August 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 25. Aug. 2020)

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

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/24358
vom 30. Juli 2020
über Evaluierung von Kundenzufriedenheit mit dem Berliner Service-Portal
service.berlin.de

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

1. Wie evaluiert der Senat die Zufriedenheit der Nutzer*innen mit dem Berliner Service-Portal service.berlin.de?

Zu 1.:

Eine regelmäßige Zufriedenheitsumfrage bei den Nutzerinnen und Nutzern des Berliner Service-Portals findet nicht statt.

Gleichwohl ist auf allen Dienstleistungs- und Standort-Seiten unter service.berlin.de eine Feedback-Möglichkeit eingerichtet, über die Nutzerinnen und Nutzer eine Rückmeldung geben können. Zum überwiegenden Teil werden dort jedoch inhaltliche Fragen zu Dienstleistungen, Öffnungszeiten oder Terminverfügbarkeiten gestellt, die nur wenig über die Zufriedenheit mit dem Service-Portal an sich aussagen. Derartige Fragen werden durch ein kleines Team des Service-Centers im ITDZ Berlin inhaltlich beantwortet.

Darüber hinaus werden an das Bürgertelefon 115 herangetragene Mitteilungen zur Zufriedenheit gesammelt und an die Zentralredaktion für die Dienstleistungsdatenbank Berlin weitergeleitet.

2. Welche konkrete Entwicklung konnte der Senat bei der Zufriedenheit der Nutzer*innen mit service.berlin.de über die vergangenen zwei Jahre verzeichnen? (Entsprechende Datensätze bitte tabellarisch darstellen oder den entsprechenden Link für das Berliner OpenData-Portal daten.berlin.de angeben.)

Zu 2.:

Durch individuelle Rückmeldungen ist bekannt, dass die Nutzerinnen und Nutzer es sehr schätzen, immer mehr Informationen zu Verwaltungsleistungen an zentraler Stelle vorzufinden, statt auf den einzelnen Websites der jeweils fachlich zuständigen Behörden suchen zu müssen.

Eine statistische Erhebung der Kundenzufriedenheit liegt nicht vor.

3. Welche auf service.berlin.de angebotenen oder vermittelten Verwaltungsdienstleistungen werden besonders gut beurteilt, welche besonders schlecht?

Zu 3.:

Über den Austausch mit den Kolleginnen und Kollegen des Bürgertelefons 115 ist mittelbar bekannt, wie viele Nachfragen es zu bestimmten Verwaltungsleistungen gibt, woraus sich ableiten lässt, wie gut diese Leistungen bereits beschrieben sind und bei welchen Details noch Verbesserungsbedarf besteht. Es lässt sich bei diesen Anfragen jedoch keine Gewichtung auf bestimmte Dienstleistungsbeschreibungen feststellen.

4. Wie möchte der Senat die Evaluation von Zufriedenheit mit angebotenen oder vermittelten Dienstleistungen auf service.berlin.de bzw. die Evaluation des Gesamtangebots technisch und konzeptionell gestalten?

Zu 4.:

Das Service-Portal enthält bei weitem noch nicht alle Verwaltungsleistungen der Berliner Behörden. Stetig findet eine Ausweitung auf bisher nicht im Fokus stehende Behörden und deren Dienstleistungen statt. Die teils erheblichen Unterschiede bedingen, dass eine für alle passende Evaluation des Gesamtangebotes erst noch gefunden werden muss.

Berlin ist zudem Pilotteilnehmer am Portalverbund der Bundesländer und des Bundes, über den das Service-Portal zukünftig an das europäische Zugangstor „Single Digital Gateway“ angeschlossen wird. In der dazugehörigen SDG-Verordnung gibt es Vorgaben der EU, die die einzelnen Länderportale umzusetzen haben. Der Senat wird sich an diesen, noch nicht detailliert beschriebenen Vorgaben orientieren.

5. Wie bewertet der Senat die Evaluation, die in den digitalen Portalen von anderen Städten (z.B. Nürnberg) umgesetzt wird; wenn diese weiterhin nicht bekannt sind: warum bezieht der Senat die Entwicklungen in anderen Ländern und Kommunen ausdrücklich nicht in seine Planungen mit ein?

Zu 5.:

Die Zuständigkeit für das Service-Portal ist zum 01.10.2019 in die Senatsverwaltung für Inneres und Sport gewechselt. Der Fokus lag zunächst auf betriebssichernden Maßnahmen sowie Erweiterung des bisherigen Dienstleistungsspektrums. Evaluationen in anderen Verwaltungsportalen lassen sich nur indirekt mit dem Berliner Service-Portal vergleichen, da sie auf eine grundsätzlich verschiedene Verwaltungsstruktur und einen anderen Digitalisierungsgrad abstellen. Die Entwicklungen sind derzeit sehr volatil und lassen sich nur allgemein auf das eigene Portal beziehen.

In der unabhängigen Studie „Servicefreundliche Stadt“ der IW Consult (veröffentlicht am 21.02.2020) belegte Berlin den ersten Rang unter den 100 größten Städten Deutschlands. Die Funktionalitäten der Verwaltungsportale wurden darin nur teilweise zur Bewertung herangezogen.

6. Welche Resultate ergab die Evaluation der Zufriedenheit für die Behördenrufnummer 115 für das Jahr 2019; welche Resultate ergab die Evaluation der Kundenbefragungen in den teilnehmenden Bürgerämtern für 2019?

Zu 6.:

Das Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat, hat das Institut für Demoskopie Allensbach in 2019 erneut beauftragt, die Bekanntheit der 115 in der Bevölkerung zu erheben. Sowohl die Existenz einer einheitlichen Behördennummer als die konkrete Nummer 115 ist in den verschiedenen Bundesländern sehr unterschiedlich verbreitet bekannt. So wissen in Berlin 72 Prozent der Bevölkerung um eine einheitliche Behördennummer, 60 Prozent kennen bei gezielter Nachfrage auch die 115 (gestützte Bekanntheit), darunter 42 Prozent, die die 115 sogar spontan, ohne Vorgaben als einheitliche Behördennummer nennen können (ungestützte Bekanntheit). Unter allen Bundesländern ist die Bekanntheit der 115 in Berlin am höchsten. Die Zufriedenheit mit der 115 wird in diesen Studien nicht explizit erhoben. Es finden auch keine eigenen repräsentativen Umfragen mit dieser Fragestellung im Land Berlin statt.

Die Kundenbefragungen in den Bürgerämtern befinden sich im Stadium der Pilotierung und werden ab Oktober 2020 auf alle Bezirke ausgeweitet. Bisherige Erkenntnisse weisen darauf hin, dass die Kundenbefragungen von den Bürgerinnen und Bürgern gerne angenommen werden, und dass die Methodik geeignet ist, ein realistisches Bild zu erhalten. Die Ergebnisse der Befragungen werden statistisch ausgewertet. Die Auswertungen fließen in die gesamtstädtische Steuerung der Bürgerdienste ein.

Berlin, den 21. August 2020

In Vertretung

Sabine Smentek
Senatsverwaltung für Inneres und Sport