

Präsentation der NFK

Nationale Feedback-Komponente (NFK) –
Stand 05.12.2024



Agenda

1. Einführung
2. Integration der NFK
3. Nutzung der NFK



Einführung

- Erhebung von Nutzer-Feedback
- Nationale Lösung für Deutschland
- Funktionsumfang der NFK
- Architekturskizze

Einführung

Erhebung von Nutzer-Feedback

- Gemäß **Artikel 25 der SDG-VO (EU) 2018/1724** ist die EU-Kommission verpflichtet, den Nutzenden des Zugangstors ein Instrument für Rückmeldungen zur Verfügung zu stellen.
- Das **Instrument für Rückmeldungen** soll es den Nutzenden ermöglichen, anonymes Feedback zu den **Diensten** und den **bereitgestellten Informationen** des Single Digital Gateway (SDG) zu geben.
- Die Erhebung und der Austausch von Rückmeldungen der Nutzenden zu den Diensten und Informationen des SDG werden in der **Durchführungsverordnung (EU) 2020/1121** vom 29. Juli 2020 geregelt.

Einführung

Nationale Lösung für Deutschland

- Die Nationale Feedback-Komponente (NFK) ist die **zentrale, mandantenfähige Lösung in Deutschland**, über die das **Nutzer-Feedback gesammelt und an die EU weitergeleitet** wird.
- Sie wird vom BMI als Service zur Verfügung gestellt und im Informationstechnikzentrum Bund (ITZBund) betrieben.
- Über die NFK können Nutzende **anonymes Feedback zu Informationen, Online-Verfahren und Unterstützungsdiensten** über ein Feedback-Formular übermitteln.
- Die **Nachnutzung und Einbindung der NFK ist einfach und kostengünstig** möglich.

Einführung

Funktionsumfang der NFK

1st und 2nd-Level Feedback

Die NFK bietet die Möglichkeit, Feedback in zwei Stufen zu erfassen.

Eigene Fragen (optional)

Optional können eigene, nicht SDG-relevante Feedback-Fragen konfiguriert werden.

Sprachen

Formular in deutscher und englischer Sprache.

Versand

SDG-relevantes und erweitertes Feedback wird monatlich am 5. des Folgemonats an die EU-KOM übertragen.

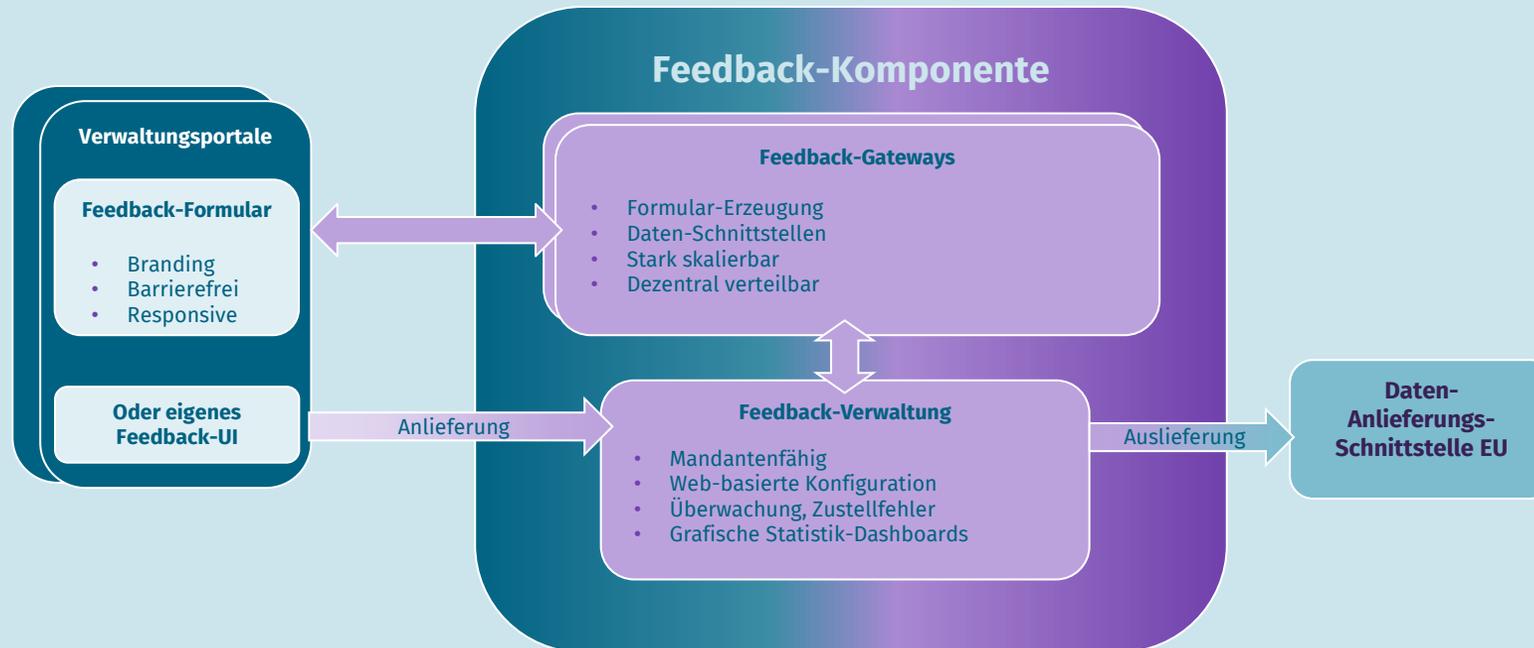
Auswertung

Berechtigte Personen können über neu eingegangene Feedback-Einträge informiert werden und diese in der NFK einsehen, filtern und exportieren.

**NFK –
produktiv
seit dem
12.12.2020**

Einführung

Architekturskizze





Integration der NFK

- Varianten der Integration
- Basisfragensets
- Metadaten für die Zuordnung der Online Verfahren

Integration der NFK

Varianten der Integration



Feedback-Formular

- I) Integration des Feedback-Formulars **als Overlay** in ein bestehendes Verfahren

- II) Einbettung des Feedback-Formulars **Inline** in eine bestehende Seite



Datenanlieferung

Übermittlung von selbst erhobenen Feedback-Daten als Stapel **per Upload-Schnittstelle**

Integration der NFK

Basisfragenset für Online Verfahren

Die DVO sieht eine
zweigeteilte Abgabe
des Feedbacks vor



1st-Level: Einfaches Feedback

Ihr Feedback ×

mit * gekennzeichnete Felder sind Pflichtfelder

Wie einfach war es für Sie, dieses Verfahren anzuwenden? *

☆☆☆☆☆

Was könnten wir verbessern?

Bitte keine persönlichen Daten eingeben.

0 Zeichen (min. 20, max. 4000)

Ihr Feedback wird uns helfen, wiederkehrende Probleme zu erkennen und zu lösen, aber Sie erhalten keine persönliche Antwort. Bitte übermitteln Sie mit diesem Formular keine persönlichen Daten.

Weitere Informationen entnehmen Sie bitte den [Hinweisen zum Datenschutz](#).

Absenden

2nd-Level: Erweitertes Feedback

Erweitertes Feedback ×

Es muss mindestens eines der folgenden Felder ausgefüllt werden.

Waren die Anweisungen zur Durchführung des Verfahrens in englischer Sprache verfügbar?

Ja Nein Weiß nicht

War das Formular einfach auszufüllen?

☆☆☆☆☆

Konnten Sie Ihren elektronischen Identitätsnachweis (eID) oder Ihre elektronische Signatur verwenden?

Ja Nein Nicht zutreffend

Konnten Sie die erforderlichen Unterlagen in elektronischem Format hochladen?

Ja Nein Teilweise Nicht zutreffend

Konnten Sie die Gebühren online entrichten?

Ja Nein Nicht zutreffend

Absenden

Integration der NFK

Basisfragenset für Online Verfahren

| Frage | Ausprägung | Pflichtfrage |
|---|---|--------------|
| Fragen für einfaches Feedback (1st level feedback) | | |
| Wie einfach war es für Sie, dieses Verfahren anzuwenden? | Sternebewertung von 1 bis 5 | Ja |
| Was könnten wir verbessern? | Freitextfeld | Nein |
| Fragen für erweitertes Feedback (2nd level feedback) | | |
| Waren die Anweisungen zur Durchführung des Verfahrens in englischer Sprache verfügbar? | Antwortmöglichkeiten: Ja, Nein, Weiß nicht | Nein |
| War das Formular einfach auszufüllen? | Sternebewertung von 1 bis 5 | Nein |
| Konnten Sie Ihren elektronischen Identitätsnachweis (eID) oder Ihre elektronische Signatur verwenden? | Antwortmöglichkeiten: Ja, Nein, Nicht zutreffend | Nein |
| Konnten Sie die erforderlichen Unterlagen in elektronischem Format hochladen? | Antwortmöglichkeiten: Ja, Nein, Teilweise, Nicht zutreffend | Nein |
| Konnten Sie die Gebühren online entrichten? | Antwortmöglichkeiten: Ja, Nein, Nicht zutreffend | Nein |

Integration der NFK

Basisfragenset für Informationsseiten (nicht SDG-relevant*)

| Frage | Ausprägung | Pflichtfeld |
|--|--|-------------|
| Fragen für einfaches Feedback (1st level feedback) | | |
| Haben Sie gefunden, wonach Sie gesucht haben? | Antwortmöglichkeiten: Ja, Nein, Teilweise | Ja |
| Wie bewerten Sie diese Seite? | Sternebewertung von 1 bis 5 | Ja |
| Was könnten wir verbessern? | Freitextfeld | Nein |
| Fragen für erweitertes Feedback (2nd level feedback) | | |
| Waren die Informationen korrekt? | Sternebewertung von 1 bis 5 | Nein |
| Waren die Informationen umfassend genug? | Sternebewertung von 1 bis 5 | Nein |
| War die Sprache leicht verständlich? | Sternebewertung von 1 bis 5 | Nein |
| Wurde das Datum der letzten Aktualisierung (Veröffentlichung) auf der Seite angegeben? | Antwortmöglichkeiten: Ja, Nein, Weiß nicht | Nein |
| Wurde der Name der für den Inhalt verantwortlichen Behörde auf der Seite angegeben? | Antwortmöglichkeiten: Ja, Nein, Weiß nicht | Nein |
| Enthielt die Seite Verweise oder Links zu Rechtsakten? | Antwortmöglichkeiten: Ja, Nein, Nicht zutreffend | Nein |
| Waren die Informationen in englischer Sprache verfügbar? | Antwortmöglichkeiten: Ja, Nein, Weiß nicht | Nein |

Integration der NFK

Metadaten für die Zuordnung der Online Verfahren

| Parameter | Beschreibung | Beispiel |
|-----------------------------|---|---|
| portalId (erforderlich) | Gibt die ID an, die dem Portal zugewiesen wurde (wird durch]init[vergeben). | bundesportal |
| instrumentId (erforderlich) | Die ID des Instruments, welches die Konfiguration des gewünschten Feedback-Dialoges enthält (wird durch]init[vergeben). | online-proc |
| language (optional) | Die Sprache des aktuellen Nutzers auf der Webseite. Aktuell werden nur "de" und "en" unterstützt, perspektivisch können aber weitere Sprachen hinzukommen (kann durch die Webseite gesetzt werden). | de |
| submitURL (erforderlich) | Die URL für die der Dialog geöffnet wurde. Wird mit der aktuellen URL des Browsers befüllt, falls nicht angegeben. | https://verwaltung.bund.de//leistungsverzeichnis/DE/leistung/99027001022000/ herausgeber/ST-24190647/region/15 |
| issueType (optional) | Der Parameter kann zur freien Nutzung verwendet werden, zum Beispiel kann der Typ des Anliegens mitgegeben werden (kann durch die Webseite gesetzt werden). | Behörde XY |
| issue (erforderlich*) | Der LeiKa-Schlüssel der angebotenen Leistung (muss durch die Webseite gesetzt werden). | 99108001001000 |
| region (erforderlich) | Der ARS (Amtliche Regionalschlüssel) der angebotenen Leistung (muss durch die Webseite gesetzt werden). | 150000000000 |

3

Nutzung der NFK

- Rollen und Rechte
- Berechtigungen vergeben
- Mögliche Rollenvergaben
- Einblick in das Demo-Portal

Nutzung der NFK

Rollen und Rechte

Die Einschränkung der Berechtigungen erfolgt auf Ebene des Portals. Für jedes Portal können unterschiedliche Benutzerkonten eingerichtet werden. Diese erhalten Zugriff auf verschiedene Bereiche des jeweiligen Portals und können zudem auf mehrere Portale zugreifen.

Das NFK-Rollenkonzept sieht Zugriffsberechtigungen für folgende Rollen vor:

Portal-Administrator

- Portal-Administratoren können ihre eigenen Portale konfigurieren, weitere Benutzer anlegen sowie alle Feedback-Einträge ihrer Portale einsehen, filtern und exportieren.

Benutzer-Administrator

- Über die Rolle Benutzer-Administrator erhalten fachverantwortliche Stellen Zugriff auf das Feedback der von ihnen verantworteten Dienste oder Informationen und können weitere Benutzer in Ihrem Zuständigkeitsbereich verwalten.

Feedback-Auswerter

- Über die Rolle Feedback-Auswerter erhalten fachverantwortliche Stellen Zugriff auf das Feedback der von ihnen verantworteten Dienste oder Informationen.

Feedback-API Upload Nutzer

- Über die Rolle Feedback-API Upload Nutzer erhalten fachverantwortliche Stellen die Möglichkeit, Feedback der von ihnen verantworteten Dienste oder Informationen automatisiert über eine Schnittstelle hochzuladen.

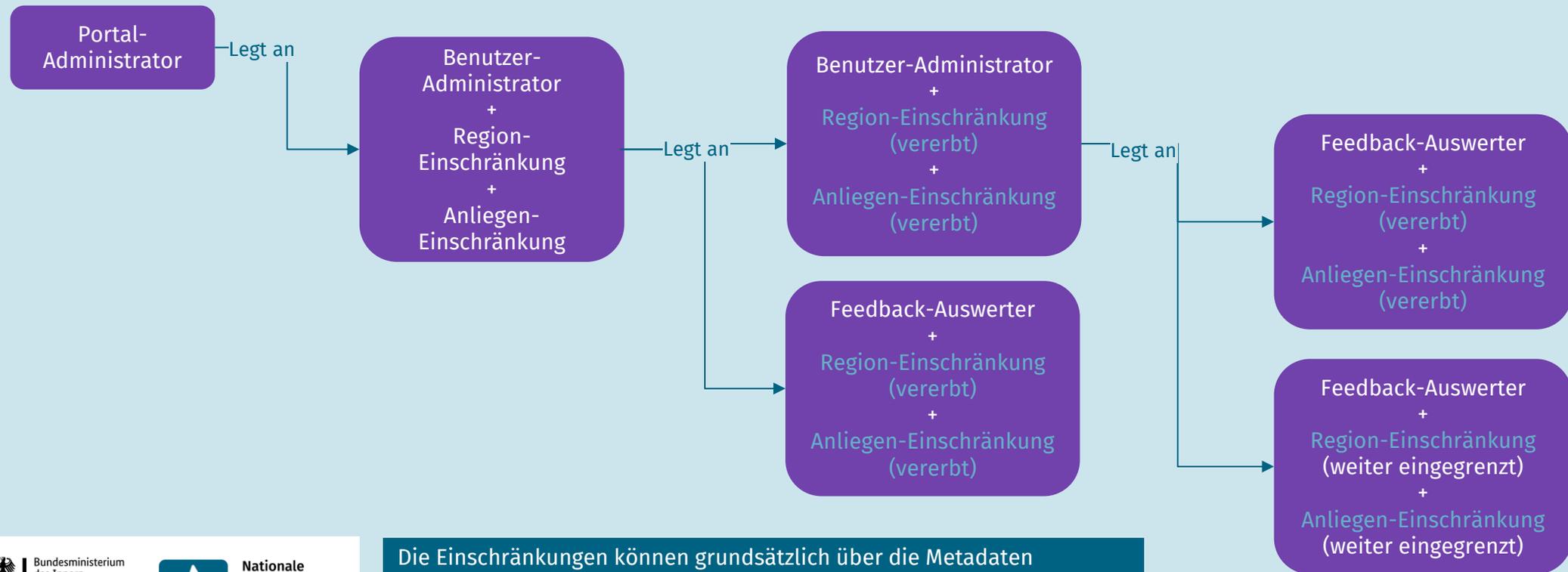
Nutzung der NFK

Berechtigungen vergeben

| Recht \ Rolle | Portal-Administrator (Feedback) | Benutzer-Administrator | Feedback-Auswerter | Feedback-API Upload Nutzer |
|--|---------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Portal konfigurieren | eigene Portale | - | - | - |
| Benutzer verwalten | für eigene Portale | für eigenen Zuständigkeitsbereich | - | - |
| Feedback-Einträge einsehen | für eigene Portale | für eigenen Zuständigkeitsbereich | für eigenen Zuständigkeitsbereich | für eigenen Zuständigkeitsbereich |
| Feedback-Einträge über API herunterladen | für eigene Portale | für eigenen Zuständigkeitsbereich | für eigenen Zuständigkeitsbereich | - |
| Feedback-Einträge über API hochladen | für eigene Portale | für eigenen Zuständigkeitsbereich | - | für eigenen Zuständigkeitsbereich |

Nutzung der NFK

Mögliche Rollenvergaben

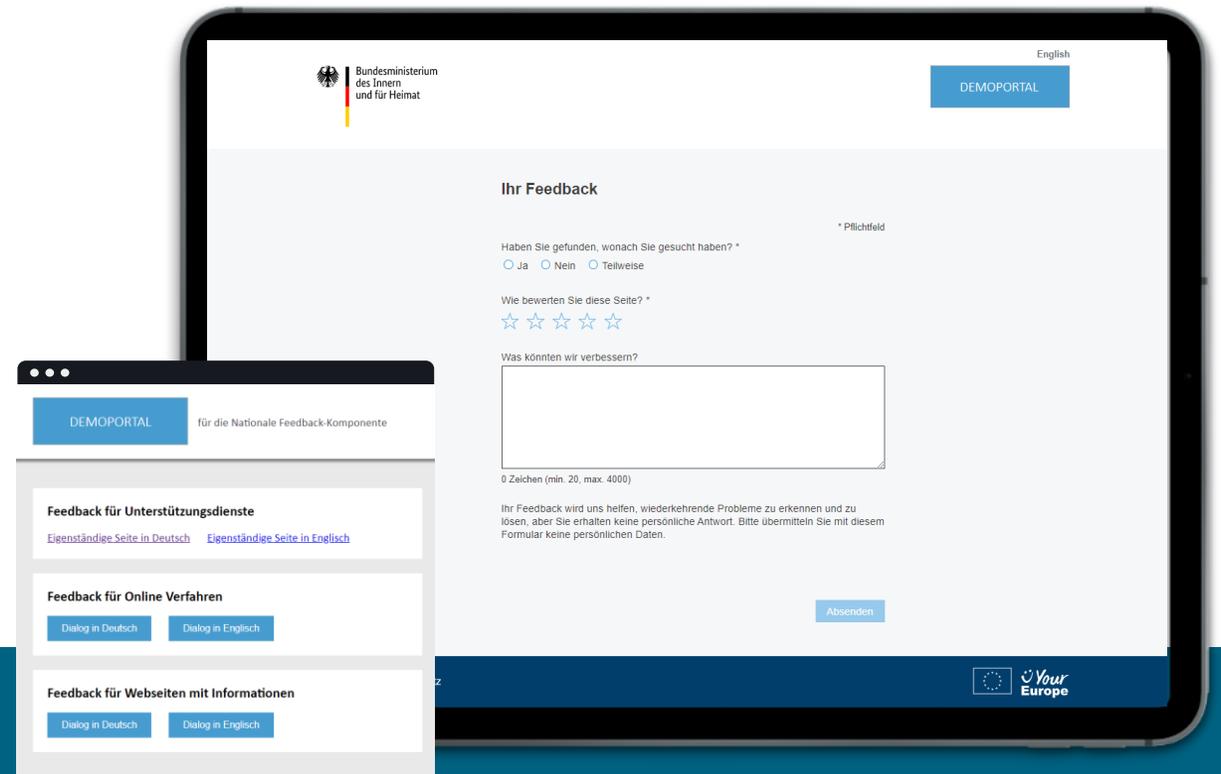


Nutzung der NFK

Einblick in das Demoportale NFK

Um sich das Feedback-Formular sowie die Einbindung des Formulars auf einer Seite beispielhaft anzuschauen, steht Ihnen ein Demoportale zur Verfügung.

Die Zugangsdaten können Sie beim BMI Referat DV II 3 anfragen.



The image shows two devices displaying the NFK Demoportale interface. The tablet in the background shows the main feedback form titled 'Ihr Feedback' with the following sections:

- Header: Bundesministerium des Innern und für Heimat, English, DEMOPORTALE
- Section: Ihr Feedback
- Question: Haben Sie gefunden, wonach Sie gesucht haben? * (Pflichtfeld)
Options: Ja Nein Teilweise
- Question: Wie bewerten Sie diese Seite? *
Options: ☆ ☆ ☆ ☆ ☆
- Text: Was könnten wir verbessern?
Input field with character count: 0 Zeichen (min. 20, max. 4000)
- Disclaimer: Ihr Feedback wird uns helfen, wiederkehrende Probleme zu erkennen und zu lösen, aber Sie erhalten keine persönliche Antwort. Bitte übermitteln Sie mit diesem Formular keine persönlichen Daten.
- Button: Absenden
- Footer:  Your Europe

The desktop monitor in the foreground shows a landing page titled 'DEMOPORTALE für die Nationale Feedback-Komponente' with three main sections:

- Feedback für Unterstützungsdienste
[Eigenständige Seite in Deutsch](#) [Eigenständige Seite in Englisch](#)
- Feedback für Online Verfahren
- Feedback für Webseiten mit Informationen

Kontakt

Referat DV II 3
Bundesministerium des Innern und für Heimat
Alt-Moabit 140, 10557 Berlin

E-Mail: dvii3@bmi.bund.de
Internet: www.bmi.bund.de

DANKE.

