

# Nationale Feedback-Komponente (NFK)



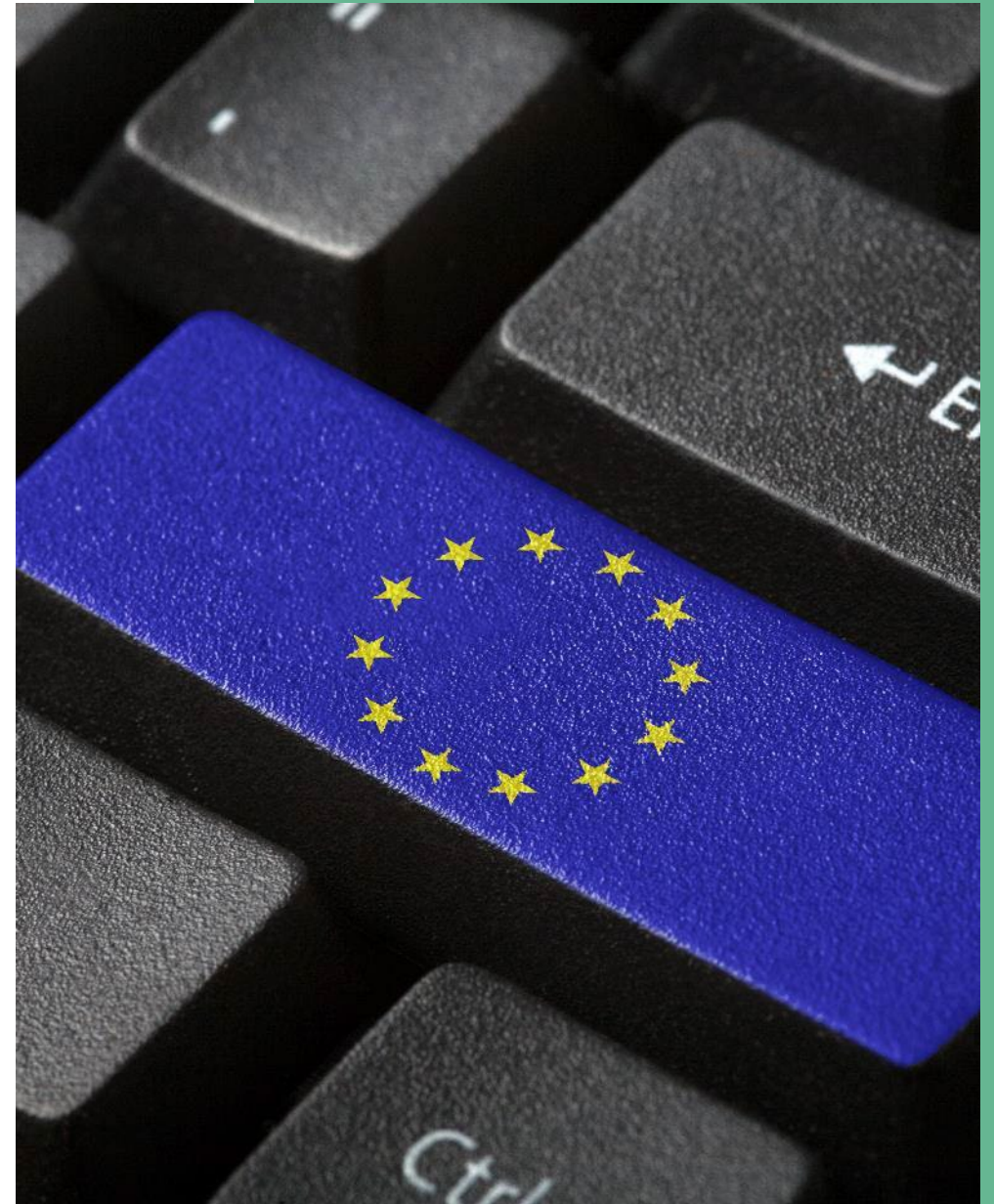
# Agenda

NFK Einführung | Folie 3

Integration der NFK | Folie 8

Nutzung der NFK | Folie 14

Weiterführende Informationen | Folie 17



# NFK | Einführung

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

# NFK | Einführung

## Erhebung von Nutzer-Feedback nach Art. 25 SDG-VO

- 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 (DVO).

# NFK | 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.
- Mit der NFK können Nutzende **anonymes Feedback zu Informationen, Online-Verfahren und Unterstützungsdiensten** über ein Feedback-Formular übermitteln.
- Sie wird vom BMI als Service zur Verfügung gestellt und im Informationstechnikzentrum Bund (ITZBund) betrieben.
- Die **Nachnutzung und Einbindung der NFK ist einfach und kostengünstig** möglich.

# NFK | Einführung

## Funktionsumfang der NFK

### 1st und 2nd-Level Feedback

Die NFK bietet die Möglichkeit, First- und Second-Level Feedback zu erfassen.

### Eigene Fragen (optional)

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

**NFK –  
produktiv  
seit dem  
12.12.2020**

### Versand

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

### Auswertung

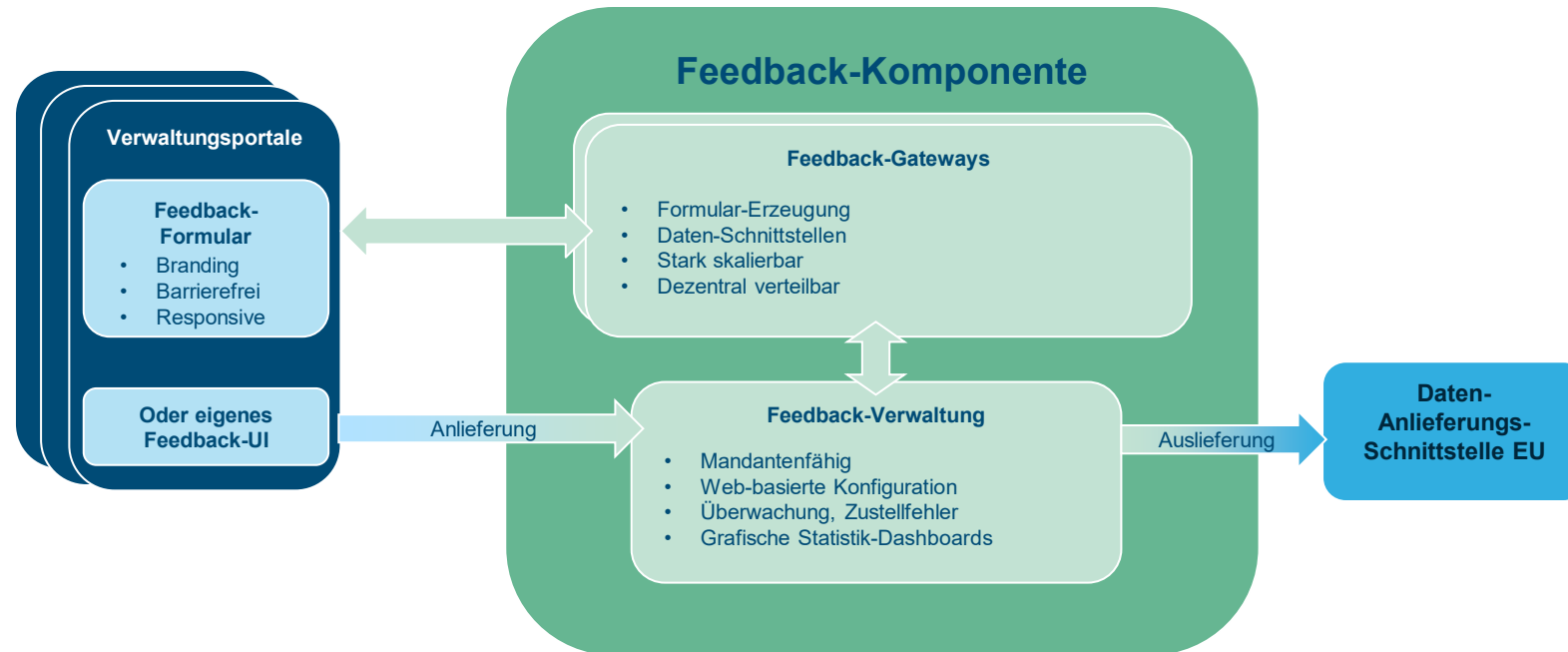
Berechtigte Personen können über neu eingegangene Feedback-Einträge informiert werden und diese in der NFK einsehen, filtern und exportieren.

### Sprachen

Formular in deutscher und englischer Sprache.

# NFK | Einführung

## Architekturskizze



# Integration der NFK

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



# Integration der NFK

Zwei Varianten der Integration sind möglich



## Feedback-Formular

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



## Datenanlieferung

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

# Integration der NFK

## Basisfragenset für Online Verfahren (vorläufig)

Die DVO sieht eine  
zweigeteilte Abgabe  
des Feedbacks vor



### 1st-Level: Einfaches Feedback

**Ihr Feedback** ×

\* Pflichtfeld

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

☆☆☆☆☆

Was könnten wir verbessern?

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.

**Absenden**

### 2nd-Level: Erweitertes Feedback

**Erweitertes Feedback** ×

Bitte füllen Sie mindestens eines der Felder aus.

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

# Integration der NFK

## Basisfragenset für Informationsseiten (nicht SDG-relevant\*)

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

# Integration der NFK

## Metadaten für die Zuordnung der Online Verfahren

Parameter	Beschreibung	Beispiel
portalld (erforderlich)	Gibt die ID an, die dem Portal zugewiesen wurde (wird durch ]init[ vergeben).	bundesportal
instrumentld (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.	<a href="https://verwaltung.bund.de/leistungsverzeichnis/DE/leistung/99027001022000/herausgeber/ST-24190647/region/15">https://verwaltung.bund.de/leistungsverzeichnis/DE/leistung/99027001022000/herausgeber/ST-24190647/region/15</a>
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).	LeiKa-Leistung
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

# Nutzung der NFK

- Einblick in das Demo-Portal
- Organisatorische Vorbereitung

# Nutzung der NFK

## Organisatorische Vorbereitung

1. Bei Interesse bitte eine **offizielle Anfrage** an das BMI richten:
  - Referat DV II 3: NFK ([dvii3@bmi.bund.de](mailto:dvii3@bmi.bund.de))
  - Referat DV II 4: SDG-Koordination ([sdg@bmi.bund.de](mailto:sdg@bmi.bund.de))
2. Bereitstellen eines **Informationspakets** zur NFK (inkl. Integrationsleitfaden)
3. Durchführen eines **Auftakt-Workshops** zur Vorstellung der NFK und Klärung von Fragen
4. Ausfüllen eines **Abrufscheins** zum Anlegen eines neuen Mandanten, inkl.:
  - Ansprechpartner
  - Steckbrief des Portals (Portalfarben etc.)
  - Systemumgebungen der Integration
5. Abschließen einer **Nutzungsvereinbarung** mit dem BMI (auf Landes- und Bundesebene)

Rückfragen richten Sie gerne an → [support-nfk@init.de](mailto:support-nfk@init.de) mit [dvii3@bmi.bund.de](mailto:dvii3@bmi.bund.de) in Kopie

# Nutzung der NFK

## Einblick in das Demoportale NFK

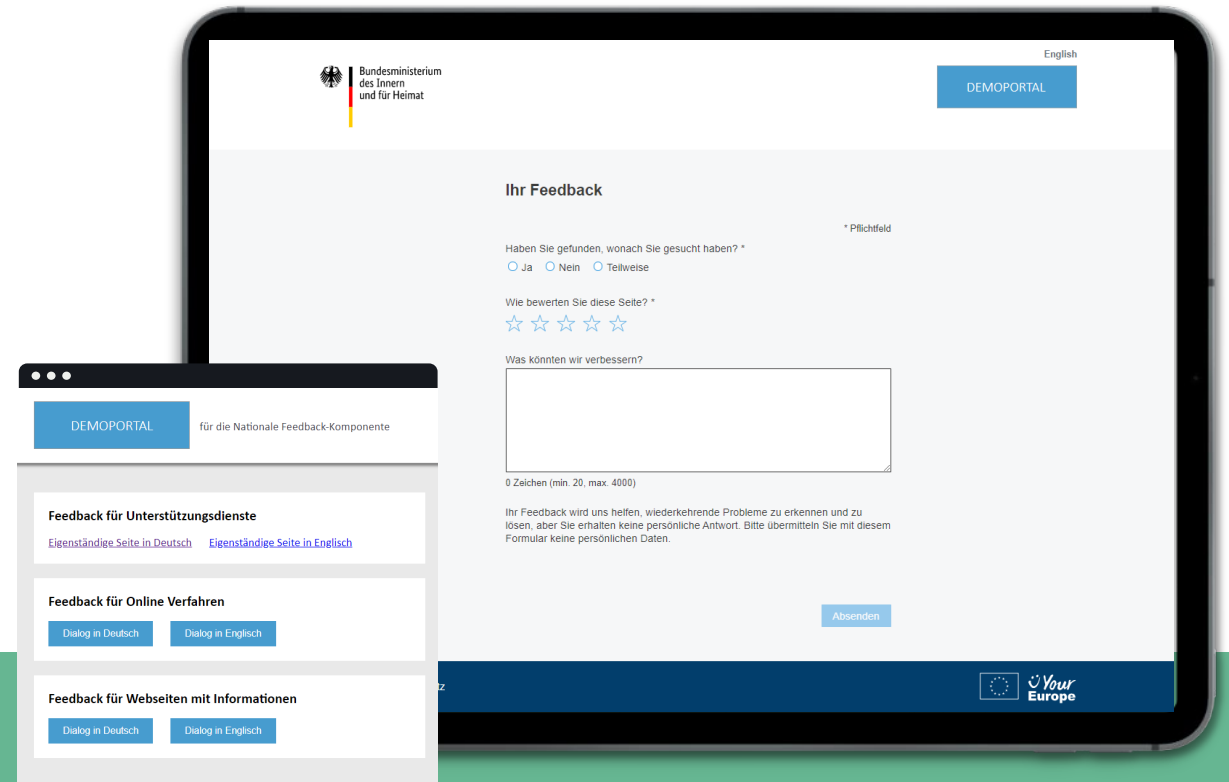
### Zugang:

[Testportal Demo Feedback](#)

### Zugriffsschutz:

Username: tester115

Passwort: 7es(p0r(a1



The image shows two devices displaying the DEMOPORTAL feedback form. The tablet in the background shows the full form, while the desktop monitor in the foreground shows a zoomed-in view of the feedback options.

**Tablet View:**

- Header: Bundesministerium des Innern und für Heimat, English, DEMOPORTAL
- Title: Ihr Feedback
- Section: Haben Sie gefunden, wonach Sie gesucht haben? \* (Pflichtfeld)
  - Ja
  - Nein
  - Teilweise
- Section: Wie bewerten Sie diese Seite? \*
  - ☆ ☆ ☆ ☆ ☆
- Section: Was könnten wir verbessern?
  - Text input field
  - 0 Zeichen (min. 20, max. 4000)
- Text: 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

**Desktop Monitor View:**

- Header: DEMOPORTAL für die Nationale Feedback-Komponente
- Section: Feedback für Unterstützungsdienste
  - [Eigenständige Seite in Deutsch](#)
  - [Eigenständige Seite in Englisch](#)
- Section: Feedback für Online Verfahren
  - [Dialog in Deutsch](#)
  - [Dialog in Englisch](#)
- Section: Feedback für Webseiten mit Informationen
  - [Dialog in Deutsch](#)
  - [Dialog in Englisch](#)

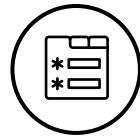


# Weiterführende Informationen

- Technische Voraussetzungen und Schritte der Einbindung
- Verarbeitung der Feedback-Einträge
- Verwaltung und Konfigurationsmöglichkeiten
- Rollen und Rechte
- Zuständigkeitsbereich

# Weiterführende Informationen

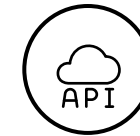
## Technische Voraussetzungen und Schritte der Einbindung



### Integration des Feedback-Formulars

Sie erhalten einen **Integrationsleitfaden** für die Einbindung der NFK als Overlay mit den folgenden Schritten:

1. Registrierung und Bereitstellung des Portals in der Verwaltungsoberfläche (durch ]init[)
2. Einbindung des Code-Schnipsels für den Aufruf des Formulars in das bestehende Angebot inkl. der zugehörigen Metadaten (durch Mandanten)



### Datenanlieferung über REST API

Sie erhalten eine **API Schnittstellendefinition** für die Anlieferung von eigenständig erhobenen Feedback-Daten mit den folgenden Schritten:

1. Registrierung des Portals und Service-Nutzers in der Verwaltungsoberfläche (durch ]init[)
2. Erstellung eines API-Tokens (durch Mandanten)
3. Übermittlung der gesammelten Daten als JSON an die Schnittstelle (durch Mandanten)

# Weiterführende Informationen

## Verarbeitung der Feedback-Einträge



### **Sammlung und Weiterleitung des Feedbacks**

Über die Verwaltungsoberfläche können Sie die eingegangenen Feedback-Einträge einer Behörde einsehen, filtern und als CSV-Datei exportieren. Für diesen Zugriff können Sie mehrere Benutzerkonten einrichten.

Die gesammelten SDG-relevanten Feedback-Einträge eines Kalendermonats werden jeweils am 5. des Folgemonats an die EU-KOM weitergeleitet.



### **Weiterverarbeitung des Feedbacks**

Sie können regelmäßig per E-Mail über die Anzahl neu eingegangener Feedback-Einträge auf ihrem Portal benachrichtigt werden. Es sind tägliche, wöchentliche und/oder monatliche Zusammenfassungen möglich. Die Funktion und Frequenz der Benachrichtigung können Sie im Profil auswählen.

# Weiterführende Informationen

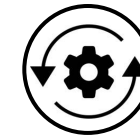
## Verwaltung und Konfigurationsmöglichkeiten



### Gestaltungsmöglichkeiten im Portal

Sie haben die Möglichkeit, das Feedback-Formular an das Corporate Design Ihres Portals anzupassen, indem Sie die Farben einzelner Formular-Elemente individuell gestalten.

Als Portal-Administrator können Sie die Farben über die NFK-Verwaltungsoberfläche jederzeit ändern. Bitte beachten Sie die Hinweise für einen ausreichenden Kontrast zwischen Text- und Hintergrundfarben.



### Anpassung der Feedback-Fragen

Die bestehenden Feedback-Fragen der EU können nicht verändert oder entfernt werden, unabhängig davon ob das Feedback SDG-relevant ist oder nicht.

Wenn Sie jedoch noch zusätzliche Feedback-Fragen für Ihren Dienst integrieren möchten, können wir dies gerne jederzeit für Sie vornehmen.

# Weiterführende Informationen

## Rollen und Rechte

Die Einschränkung der Berechtigungen für die Feedback-Einträge erfolgt zunächst auf Ebene des Portals. Für jedes Portal können verschiedene Benutzerkonten eingerichtet werden, die jeweils Zugriff auf das Feedback erhalten. Das NFK Rollenkonzept sieht Zugriffsberechtigungen für die folgenden Rollen vor:



### Portal-Administratoren

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



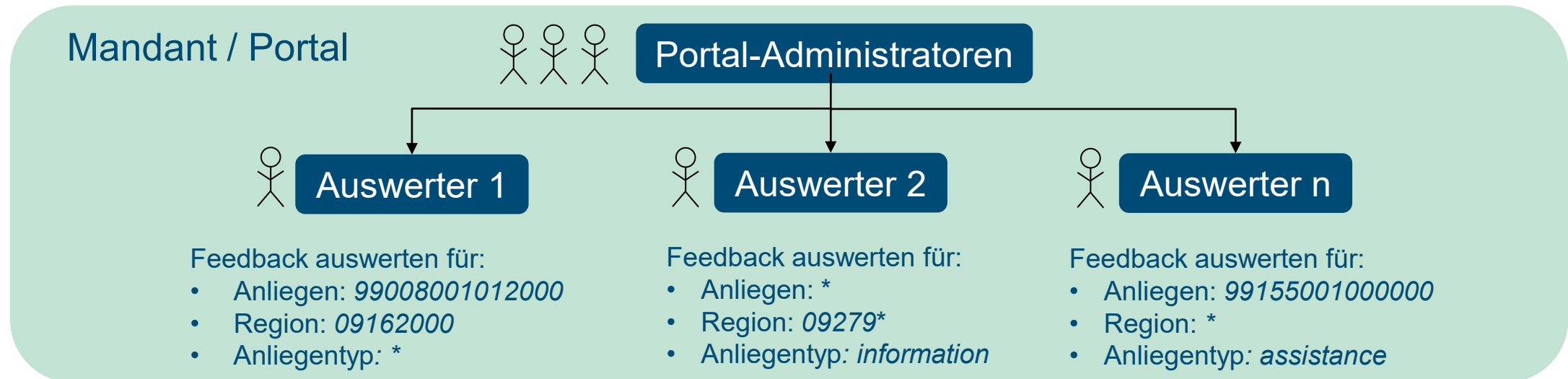
### Feedback-Auswerter

Über die Rolle Feedback-Auswerter erhalten fachverantwortliche Stellen Zugriff auf das Feedback der von ihnen verantworteten Dienste oder Informationen. Der Zuständigkeitsbereich für den Auswerter ergibt sich aus den Metadaten der Feedback-Datensätze (Anliagentyp, Anliegen, Region) und kann am jeweiligen Benutzerkonto festgelegt werden.

# Weiterführende Informationen

## Zuständigkeitsbereich

Die Sichtbarkeit des Feedbacks lässt sich mithilfe der Metadaten **Anliedentyp**, **Anliegen** und **Region** für verschiedene Benutzergruppen einschränken.



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

## Kontakt

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

E-Mail: [dvii3@bmi.bund.de](mailto:dvii3@bmi.bund.de)  
Internet: [www.bmi.bund.de](http://www.bmi.bund.de)



  
**Your  
Europe**