

Nutzendenzentierung erfolgreich im Vertrag verankern am Beispiel des Servicestandards

Jana Savvoura
Senior Legal Counsel

Martin Jordan
Head of Design &
User Research



Jana Savvoura

Senior Legal Counsel
DigitalService des Bundes



Martin Jordan

Head of Design &
User Research
DigitalService des Bundes

servicestandard@digitalservice.bund.de

„Die Verwaltung soll agiler und digitaler werden. Sie muss auf interdisziplinäre und kreative Problemlösungen setzen. Wir werden sie konsequent aus der Nutzungsperspektive heraus denken.“

— Koalitionsvertrag, Dezember 2021

Wie stellen wir die
Qualität digitaler
staatlicher Leistungen
sicher?

Wie stellen wir sicher,
dass Angebote für
Bürger:innen nützlich,
nutzbar und
verständlich sind?

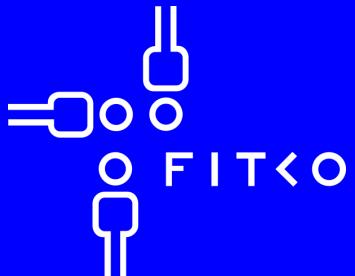
„Die Nutzerorientierung ist das oberste Prinzip bei der Verwaltungsdigitalisierung, denn schließlich ist die OZG-Umsetzung nur dann erfolgreich, wenn sowohl Bürgerinnen und Bürger als auch Unternehmen die Online-Services tatsächlich nutzen.“

— Bundesministerium des Innern, Juni 2020

2020



Bundesminister
des Innern
und für Heimat



NEXT



Der Servicestandard unterstützt
Digitalteams und ihre
Organisationen dabei,
herausragende digitale
staatliche Services zu
entwickeln und zu betreiben.



Digital Service Standard

1 Understand user needs. Research to develop a deep knowledge of who the service users are and what that means for the design of the service.

2 Put a plan in place for ongoing user research and usability testing to continuously seek feedback from users to improve the service.

3 Put in place a sustainable multidisciplinary team that can design, build and operate the service, led by a suitably skilled and senior service manager with decision-making responsibility.

10 Be able to test the end-to-end service in an environment identical to that of the live version, including on all common browsers and devices, and using dummy accounts and a representative sample of users.

11 Make a plan for the event of the digital service being taken temporarily offline.

12 Create a service that is simple and intuitive enough that users succeed first time.



Australian Government
Digital Transformation Agency

Digital Service Standard

The Digital Service Standard helps digital teams build government services that are simple, clear and fast.

01

05

02

06



[Home](#)

Service Standard Reports

From: [Central Digital and Data Office](#)

Search



346 reports

 [Subscribe to feed](#)

▼ [Assessment date](#)

800+ Services

[Create beta assessment](#)

The report for the Create beta assessment alpha reassessment on 14/06/2023
Result: met Stage: alpha-reassessment Assessed: 14 June 2023

Result: met Stage: beta Assessed: 29 November 2022

[Declare your business trade and cost information alpha assessment report](#)

The report for the Declare your business trade and cost information alpha assessment on 17th November 2022
Result: not-met Stage: alpha Assessed: 17 November 2022

[Sponsor UK alpha assessment](#)

The report for the Sponsor UK alpha assessment on 16 November 2022
Result: met Stage: alpha Assessed: 16 November 2022

[NHS Digital Staff Passport alpha reassessment](#)



Clare Moriarty
@ClareMoriarty

...

I'm *so* impressed with online passport renewal. 4 day turnaround & consistent helpful communication. Thanks #hmpassportoffice @ukhomeoffice



Peterborough,
PE1 1QG

Track your application at <https://www.passport.service.gov.uk/track>
(reference: PEX3421524394).

16:21

Tuesday, 26 September 2017



We've received your old passport.

Track your application at <https://www.passport.service.gov.uk/track>
(reference: PEX3421524394).

20:33

Thursday, 28 September 2017



We've approved your application and new photo. We'll let you know when your passport is ready to dispatch.

Track your application at <https://www.passport.service.gov.uk/track>
(reference: PEX3421524394).

11:35

You can now expect to receive your passport in 4 days.

11:44 pm · 29 Sep 2017

Wie hilft der Servicestandard konkret, Services gut zu machen?


Bundesministerium
für Inneres, Bau und
Heimat

Servicestandard für die digitale Verwaltung

→ digitale-verwaltung.de/servicestandard

1 NUTZERZENTRIERUNG

1 Nutzerzentrismusgarantiert: Alle Angebote sind den einzelnen Nutzern und deren Kompetenzen und Gegebenheiten angepasst. Sie erfordern keine spezielle Kenntnis und Geschicklichkeit, die Nutzung ist leicht verständlich.

2 Digitale Angebote sind einfach und intuitiv: Von diesen profitieren Nutzerinnen und Nutzer, die keinen technischen oder methodischen Hintergrund haben.

3 Digitale Angebote sind transparent und ehrlich: Dies ist die Basis für die Vertrautheit und Wiedererkennung, die Nutzerinnen und Nutzer benötigen, um diese zu nutzen.

4 Digitale Angebote sind transparent: Die Basis für die Vertrautheit und Wiedererkennung, die Nutzerinnen und Nutzer benötigen, um diese zu nutzen.

5 Werden Daten transparent: Die Basis für die Vertrautheit und Wiedererkennung, die Nutzerinnen und Nutzer benötigen, um diese zu nutzen.

6 Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen werden mit geprägten Methoden und positionierten Nutzerfahrungen motiviert, den digitalen Service statt des papergetriebenen Verfahrens zu nutzen.

2 VORGEHEN

7 Sofern rechtliche Voraussetzungen der Entwicklung einer nutzerzentrierten, einfachen und effizienten digitalen Lösung gegeben sind, werden diese flüssig angepasst und wird deduziert, die Digitaltauglichkeit des Rechts fortwährend erhöht.

8 Die digitalen Angebote der Verwaltung werden agil, iterativ und mit nutzerzentrierten Methoden geplant, entwickelt, realisiert und kontinuierlich weiterentwickelt, um langfristig innovativ und nutzerfreundlich zu bleiben.

9 Die digitalen Angebote werden so realisiert, dass über jedes Portal alle Leistungsbeschreibungen gefunden und Online-Dienste aufgerufen werden können.

3 ZUSAMMENARBEIT

10 Einvernehmen über gemeinsame Arbeitsteilung und -aufgaben ist die Basis für eine effektive Zusammenarbeit. Es ist wichtig, dass alle Beteiligten ein gemeinsames Ziel und einen gemeinsamen Arbeitsprozess haben, um die Qualität und Effektivität der Arbeit zu gewährleisten.

11 Einvernehmen über gemeinsame Arbeitsteilung und -aufgaben ist die Basis für eine effektive Zusammenarbeit. Es ist wichtig, dass alle Beteiligten ein gemeinsames Ziel und einen gemeinsamen Arbeitsprozess haben, um die Qualität und Effektivität der Arbeit zu gewährleisten.

4 OFFENHEIT

12 Offene Standardisierung der Realisierung und dem Betrieb des digitalen Angebotes gewährleistet Wettbewerb.

13 Der Quellcode aus der Realisierung digitaler Angebote ist offen: Standard- & Eigentumsrechte sowie Lizenz- und Verpflichtungen sind transparent.

14 Das Wiederverwenden von vorhandenen digitalen Angeboten oder deren Komponenten ermöglicht, neue Anwendungen oder deren Komponenten einzuführen und weiterzuentwickeln.

5 TECHNISCHER BETRIEB

15 Die Zuverlässigkeit, Ausfallsicherheit und IT-Sicherheit des digitalen Angebotes sind unerlässlicher Bestandteil. Für die Entwicklung und im kontinuierlichen Betrieb. Für mögliche Stör- und Ausfälle gibt es Ersatzpositionen.

16 Die Interoperabilität von Komponenten wird durch gemeinsame Standards definierte Schnittstellen und kompakte Architekturen gewährleistet.

17 Die Evaluation der technologischen Modernisierung der Betriebsprozesse Sie ist Grundlage für die Weiterentwicklung.

6 WIRKUNGSCONTROLLING

18 Die Wirksamkeit der digitalen Angebote wird an einem anhand von Nutzertests und Nutzeraufriedenheit erhoben. Um die Transparenz zu erhöhen werden auch die Ergebnisse veröffentlicht. Diese werden auch in maschinenlesbare Fassung bereitgestellt.

19 Die Evaluation der Nutzeraufriedenheit der Betriebsprozesse, um darauf kontinuierlich und für zukünftige Weiterentwicklungen Maßnahmen zur Verbesserung abzuleiten.

Nutzerzentrierung



Vorgehen



Zusammenarbeit



Offenheit



Technischer Betrieb



Wirkungscontrolling



„Nutzeranforderungen und -bedürfnisse werden erhoben, verstanden und bewertet. Sie bilden die Grundlage für die Konzeption und Gestaltung, die Realisierung und den Betrieb von digitalen Angeboten der Verwaltung. Die Nutzenden sollten dabei wenn möglich direkt beteiligt werden.“

„Digitale Angebote sind einfach und intuitiv, sodass die Nutzenden sie akzeptieren. Sie führen die Nutzenden durch eine klare Struktur und ggf. mit zusätzlichen digitalen Hilfestellungen zum Ziel.“

„Digitale Angebote sind barrierefrei konzipiert und gestaltet. Sie verwenden weitestgehend einfache, bürgernahe sowie genderneutrale Sprache.“

19 Standardpunkte für qualitativ hochwertige, gute Services



Digital Service



Bundesministerium
der Finanzen



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend



Bundesministerium
des Innern
und für Heimat



Bundesministerium
der Justiz

Grundsteuererklärung für Privateigentum

Im Auftrag des



Bundesministerium
der Finanzen

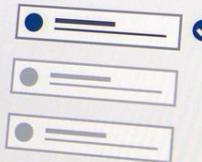
Grundsteuerreform

Grundsteuererklärung für Privateigentum.

Schnell. Unkompliziert. Kostenlos.



Wann kann ich die
Grundsteuererklärung abgeben?



Wie kann ich mich
vorbereiten?



Wer kann die Grundsteuererklärung abgeben?

Haben



Johannes Hiemer
@jvhiemer

...

Online ausfüllen, funktioniert top. Dann mittels Personalausweis und BundesIdent verifizieren und absenden. Hat keine 20 Minuten gedauert. Beste digitale Erfahrung mit dem Staat in meinem Leben.

[Translate Tweet](#)

7:09 am · 1 Feb 2023 · 41 Views

**Wie stellen wir
vertraglich sicher,
dass wir iterativ
vorgehen können?**

2. Agile Arbeitsweise in der Projektarbeit

Die Parteien sind sich einig, dass die erfolgreiche Entwicklung von Software-Produkten und digitalen Justizangeboten eines **agilen, iterativen und nutzerzentrierten Ansatzes** bedarf. Die Arbeit im Projekt erfolgt **schrittweise, in inkrementellen Prozessen** – stets orientiert am

2

Vertragsgegenstand

gemeinsamen **Projektziel** und mit dem Ziel, Hypothesen zu testen, zu validieren und dabei kontinuierlich zu lernen und **erkenntnis-getriebene** Entscheidungen zu treffen.

Die Parteien fördern die Idee einheitlicher Servicestandards. Die [Prinzipien des OZG-Servicestandards des Bundesministeriums des Innern und für Heimat \(BMI\)](#) dienen den Parteien als **Leitlinien** in der gemeinsamen Projektarbeit, soweit diese auf die – projektrelevanten – Gegebenheiten des Justiz-Ökosystems übertragbar sind.

3. Leistungen des DigitalService

a. Erstrebte Ziele des Einzelvertrags Nr. 2

Workshop mit dem Serviceteam



leveraging
insights

on routinely processed
insights from our teams
and the landscape.

Empower the
organization

We're internally aligned
on our theory of change
and it's up to succeed
in our current role in an
intelligent manner.

objectives

Read more about the annual
objectives at [Document Center](#)
or via the QR code.

VERSICHERUNG

Neuer Anforderungen und -bedürfnisse werden
verstanden, verstanden und bewertet. Sie bilden die
Grundlage für die Konzeption und Gestaltung
der Realisierung und des Betrieb von digitalen Angeboten
der Verwaltung. Nutzerinnen und Nutzer sollten
so viel wie möglich direkt beteiligt werden.

Digitale Angebote sind
einfach und intuitiv, so dass die
Unternehmungen und Nutzer sie akzeptieren. Es führen die
Unternehmungen und Nutzer durch eine klare Struktur und ggf.
durchzuführen und Nutzer durch eine klare Struktur und ggf.
mit zusätzlichen digitalen Unterstützungen zum Ziel.

Digitale Angebote sind
gestaltet, überwunden
und überprüft sowie ge-
nutzt.

Nutzen
s ob
rwal
4 Bürgernamen und
Nachweisdaten
Registerabfrage
Daten austausch

5 Wenden Daten
und Nutzer in digi-
talen Sicherheitsvorkehrungen
getroffen und transparent gemacht.
Datenwechsel zwischen Behörden werden durch zwischen geschaltete
Internet-Sites abgesichert und im Datenskopf der
Nutzerinnen und Nutzer protokolliert.

6 Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen werden mit
geeigneten Maßnahmen und positiven Nutzenrefraffungen
motiviert, den digitalen Service anstelle des
papiergestützten Verfahrens zu nutzen.

VÖGEREN
7 Sofern rechtliche Vorgaben der Entwicklung einer
nutzerorientierten, einfachen und effizienten digitalen
Lösung entgegenstehen, werden diese eingespielt
und wird dadurch die Digitaltauglichkeit des Rechts
während erhöht.

8 Die digitalen Angebote der Verwaltung werden agil,
flexibel und nutzerorientiert Methoden geplant,
entwickelt und nutzerfreudlich orientiert.
Die digitalen Angebote der Verwaltung werden agil,
flexibel und nutzerorientiert Methoden geplant,
entwickelt und nutzerfreudlich orientiert.

9 Der Nutzen der
Angebote wird kontinuierlich
verbessert und neue Maßnahmen für

Workshop mit den Projektpartnern



Peer-Review für den Service Beratungshilfe



Servicestandard-Bericht



Wer wir sind · Wie wir arbeiten · Projekte · Fellowships · Blog · Karriere ·
© Digital Service · ▾ Letzte Sprache · English

11. September 2023

Christian Schulmann (Product) | Jutta Kling (Transformation) | Marco Raab (Design) | Merlin Pannewitz (Engineering)

Zwischenbericht

Servicestandard-Bericht

Online-Dienst „Beratungshilfe beantragen“ (Vorab-Check und Gerichtsfinder)

Interner Peer-Review über die Anwendung des [Servicestandards](#), herausgegeben vom Bundesministerium des Innern und für Heimat.

Datum des Reviews: 24. August 2023

Status: vor Public-Beta-Launch



**Vertragsgestaltung
für
nutzendenzentriertes
& iteratives Arbeiten**

**Richtige Vertragsart
aussuchen:
Werkvertrag
oder
Dienstvertrag?**

Werkvertrag:

Was wird geschuldet?

- Das **vorab festgelegte** Ergebnis
- Fokus auf den spezifischen Merkmalen des Endproduktes
- Bezahlung nur nach Abnahme von der Auftraggeberseite
- Risiko: Auftragnehmerseite (Gewährleistung)

Werkverträge sind besonders beliebt in der Verwaltung

→ Auftraggeber:innen haben dadurch das Gefühl, mehr Kontrolle über das Ergebnis und die Kosten zu haben

Dienstvertrag

Was wird geschuldet?

- Die **Leistung** (z.B. Arbeitsvertrag)
- Fokus auf dem Prozess zum Ergebnis
- Keine Abnahme, keine Gewährleistung
- Bezahlung unabhängig vom tatsächlichen Erfolg
- Risiko: Auftraggeberseite

Dienstverträge
sind mittlerweile ›state of the art‹
für agile Projektarbeit und
Software-Entwicklung

Dienstverträge

... schaffen mehr Raum für agile Entwicklung und Discovery (Ergebnis nicht im Detail vorbestimmt)

... erlauben mehr Flexibilität und Anpassungsfähigkeit

... setzen eine enge Mitarbeit der Vertragsparteien voraus

**Iterative
Zusammenarbeit
vertraglich verankern**

Vorsicht!

Agiler Dienstvertrag, heißt nicht,
dass nichts vereinbart wird

→ Fokus auf **Leistungsbeschreibung**

Wie kann eine Leistung **agil aber verbindlich** konkretisiert werden?

- ✓ Fokus auf Annahmen
- ✓ Wirkungsziele festlegen
- ✓ Zwischenstand kommunizieren
(z.B. Backlog teilen)
- ✓ Regelmäßige Review Cycles vereinbaren
- ✓ Projektdokumentation teilen

Wie kann eine Leistung agil aber verbindlich konkretisiert werden?

- ✓ Klare Rollen und Verantwortlichkeiten definieren
- ✓ Enge Zusammenarbeit zwischen den Vertragsparteien (product owner auf der AG Seite)

Vorsicht!

Backlog ist **kein Lastenheft (Checkliste)**

- ✓ Backlog Items werden iterativ bestimmt und verfeinert
- ✓ Sie sind nicht verbindlich

(... Vertragsart ist offen zur Interpretation. Wenn zu viele werkvertragliche Elemente vorhanden → Werkvertrag)

„Im Rahmen der Festlegung der Qualitätsanforderungen soll künftig auch der Servicestandard, der programmübergreifende Qualitätsprinzipien für die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen definiert, für verbindlich erklärt werden.“

- Beschlussempfehlung zum OZG-Änderungsgesetz, Februar 2024

Wir freuen uns auf einen Austausch!

Gerne auch per E-Mail:

servicestandard@digitalservice.bund.de