

Mit DIN SPEC 66336 zu mehr Servicequalität

18. November 2025

Eine Frage:

Wer von Ihnen besucht
Restaurants, die mit 2,5
von 5 Sternen bewertet
sind?

Wer von Ihnen arbeitet
an Verwaltungsservices,
die mit 2,5 Sternen
bewertet werden?

Bewertungen

Stand: Juli bis September 2025

Bund und Bundesländer

Hamburg



Wie einfach war es für Sie, dieses Verfahren anzuwenden?

2,5 / 5



Durchschnitt aus 615 Bewertungen im Kontext verschiedener
Onlinedienste

**Nur 15% sehen
ihre Erwartungen
erfüllt**

die sie an eine moderne
digitale Verwaltung stellen

Quelle: Initiative D21, eGovernment MONITOR 2025

**Nur 37% haben*
Vertrauen in die
Verwaltung**

*großes oder sehr großes

Bewertungen

Stand: Juli bis September 2025

Bund und Bundesländer

Hamburg



Wie einfach war es für Sie, dieses Verfahren anzuwenden?

2,5 / 5



Durchschnitt aus 615 Bewertungen im Kontext verschiedener
Onlinedienste

Servicequalität ist
wichtig für Staats- und
Demokratievertrauen







Der Service- standard

- 1 Nutzende verstehen und Bedürfnisse erkennen
- 2 Problem beschreiben und Ziele bestimmen
- 3 Verantwortung übernehmen und Ressourcen sichern
- 4 Lösungen entwickeln, testen, anpassen und Fachwissen einbinden
- 5 Bestehendes wieder-verwenden und Neues gemeinsam gestalten
- 6 Barrierefreie Nutzung sicherstellen und Teilhabe stärken
- 7 Offene Standards beachten und Schnittstellen bereitstellen
- 8 Datenschutz umsetzen und Risiken reduzieren
- 9 Sicherheit herstellen und Vertrauen schaffen
- 10 Open Source nutzen und Code teilen
- 11 Verfügbarkeit sichern und Störungen beheben
- 12 Wirkung messen und auf Ergebnissen aufbauen
- 13 Rechtliche Hürden erkennen und Regelungen verbessern





Bundesgesetzblatt

Teil II

Bl. 620

Ausgegeben zu Berlin am 26. September 2022
2022
Verordnung
(GU-Bl.)

über Standardisierung der IT-Architekturplanungen
Am 26. September 2022

Das Bundesministerium für Digitales und Verkehr (BMDV) erlässt die Verordnung über Standardisierung der IT-Architekturplanungen vom 26. September 2022 (GU-Bl. 620). Diese Verordnung ist eine Verordnung im Sinne des § 1 Absatz 1 Nr. 10 des Gesetzes vom 19. August 2012 (GU-Bl. 2012 S. 1000) zur Einführung eines zentralen Haushaltshafts- und Finanzierungsverfahrens (BGBl. 2012 I Nr. 101) im Zusammenhang mit dem Lizenzenverfahren.

Ausbildungsvorgaben für informationstechnische Systeme

- (1) informationstechnische Systeme, die für den übergeordneten staatlichen Dienst, die für den innerstaatlichen Verwaltungsauftrag verantwortlichen Verwaltungseinheiten von Bund, Bundesländern und Ländern sowie für die übergeordneten Föderalen und Landesamtliche Anstalten der öffentlichen Verwaltung nach dem Zulassungsberechtigungen aufgestellt sind.
- (2) Die am 26. März 2022 vom IT-Planungsrat beschlossene Ausgabe 12.0 des Zulassungsvorlasses zum IT-Planungsvorlage zur IT-Architekturplanung ist für die Zulassung der übergeordneten Systeme nach § 1 Absatz 1 Nr. 10 des Gesetzes vom 19. August 2012 (GU-Bl. 2012 S. 1000) entsprechend abweichen darf, wenn die Plankungsabsatz angezögert werden. Im Einvernehmen mit dem IT-Planungsrat kann der Zulassungsvorlage eine jeweilige Fassung der Föderalen IT-Architekturrichtlinie gegeben werden.

§ 1

Qualitätsanforderungen an informationstechnische Systeme

- (1) Für informationstechnische Systeme, die für den übergeordneten informationstechnischen Zugang zu den Qualitätsleistungen nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik zu treffen. Satz 1 gilt entsprechend für solche Systeme, die einer grundlegenden Überprüfung unterzogen werden.
- (2) Die Einhaltung der allgemein anerkannten Regeln der Technik im Sinne von Absatz 1 wird gewährleistet, wenn die Anforderungen der DIN SPEC 66336 „Auszgabe April 2022“ die bei der DIN Media GmbH, Berlin, zu bestimmten und bei der Deutschen Nationalbibliothek archivmäßig gesichert niedergelegt ist, eingerichtet werden.



Deutsche
Republik
Bundesministerium
für Digitales
und Verkehr

2022



is user
experience



Servicestandard für die digitale Verwaltung

einzugsgesetz.de/servicestandard

- 1 Nutzeranforderungen und -bedürfnisse werden erheben, verstehen und bewerten. Sie müssen dabei berücksichtigt werden, um die Realisierung und den Betrieb von digitalen Angeboten der Verwaltung. Nutzern und Nutzer sollten dabei wenn möglich direkt beteiligt werden.
- 2 Digitale Angebote sind einfach und intuitiv, so dass die Nutzung leicht verständlich ist. Sie müssen für die Nutzenden und Nutzer durch eine klare Struktur und ggf. mit zusätzlichen digitalen Hilfestellungen zum Ziel gestaltet werden.
- 3 Digitale Angebote sind barrierefrei konzipiert und gestaltet. Sie verwenden weitestgehend einfache, borgmäne sowie genderneutrale Sprache.

- 10 Eine vertraulose, Ebenen übergreifende und aufeinander abgestimmte Zusammenarbeit zwischen allen Akteuren der Verwaltung, in der Grundsatz für nutzerorientierte und durchgängige digitale Angebote der Verwaltung unabhängig von Zuständigkeiten.
- 11 Zusammenabschlüsse für Entwicklungspartnerschaften zwischen Verwaltung und Unternehmen. Die Voraussetzungen für deren Zusammensetzung und Finanzierung werden auf ihre Anwendbarkeit für die Erstellung digitaler Angebote geprüft.

- 4 Bürgerinnen und Bürger sollten ihre Daten und Informationen schützen können. Diese werden schrittweise durch Regierungsrahmen und zwischenbehördliche Datenausweiche erweitert.
- 5 Werden Daten und Informationen des Nutzenden, werden Sicherheitsverkehren zu ihrem Schutz getroffen und transparent gemacht. Datenschutzmaßnahmen müssen dabei so eingerichtet sein, dass sie die Interessen der Nutzenden und Nutzer protokollieren.
- 6 Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen werden mit gemeinsamen und transparenten Prozessen Nutzererfahrungen mehrheitlich. Die digitale Servicequalität des papergestützten Verfahrens zu nutzen.

- 12 Offene Standards müssen bei der Realisierung und dem Betrieb von digitalen Angeboten eingehalten werden.
- 13 Der Quellcode aus der Realisierung digitaler Angebote der Verwaltung wird als Software Open Source & Co. in nachvollziehbarer Form mit kostenfreier, einer Veränderung gestattender Lizenzierung zur Verfügung gestellt.
- 14 Die Wiederverwendung von vorhandenen digitalen Angeboten oder ihren Bestandteilen wird geprüft, bevor eine neue Komponente geplant und realisiert wird.

- 7 Seien rechtliche Vorgaben der Entwicklung einer nutzerzentrierten, einfachen und effizienten digitalen Lösung angepasst, werden diese zügig angepasst und kann die Digitalisierbarkeit des Rechts fortwährend erholt.
- 8 Die digitalen Angebote der Verwaltung werden agil, iterativ und mit nutzerzentrierten Methoden geplant, entworfen, realisiert und kontinuierlich optimiert, um langfristig die Nutzererfahrung möglichst zu verbessern.
- 9 Die digitalen Angebote werden so aufgebaut, dass über jedes Portal alle Leistungsbeschreibungen gefunden und Online-Dienste aufgerufen werden können.

- 15 Die Zuverlässigkeit, Auflässlichkeit, IT-Sicherheit und Legalität der digitalen Angebote wird gewährleistet.

- 16 Die Interoperabilität von Komponenten wird durch gemeinsame Standards, definierte Schnittstellen und interne Architekturen gewährleistet.

- 17 Die Evolution der technologischen Anforderungen wird durch einen technologischen Beratungsrat der Betriebsleitung gesteuert.

- 18 Der Nutzen der digitalen Angebote wird anonym evaluiert. Die Ergebnisse werden im Interesse und Nutzerzufriedenheit der Verwaltung und der Bevölkerung ausgewertet. Um die Transparenz zu erhöhen, werden die Ergebnisse öffentlich. Diese werden auch in maschinenlesbarer Fassung bereitgestellt.

- 19 Die Evaluation der Nutzerzufriedenheit der digitalen Angebote wird auf festes Bewertungskriterium basieren. Diese werden ausgewertet und für zukünftige Weiterentwicklungen Maßnahmen zur Verbesserung erarbeiten.



**Service Manual
Service Standard**

Made in Hamburg



Wie wird Kommunikation
QG zu QG gegenüber jedem
Standardpunkt gemessen? Was
sind Metriken und Belege?

punkt an einem QG aus
Was sollte die Konsequenz

Hamburg Servicestandard

1 Anfangs- und Ausarbeitungsphase
2 Ausarbeiten schärfen
3 Planung und Design

QUALITY GATE 0



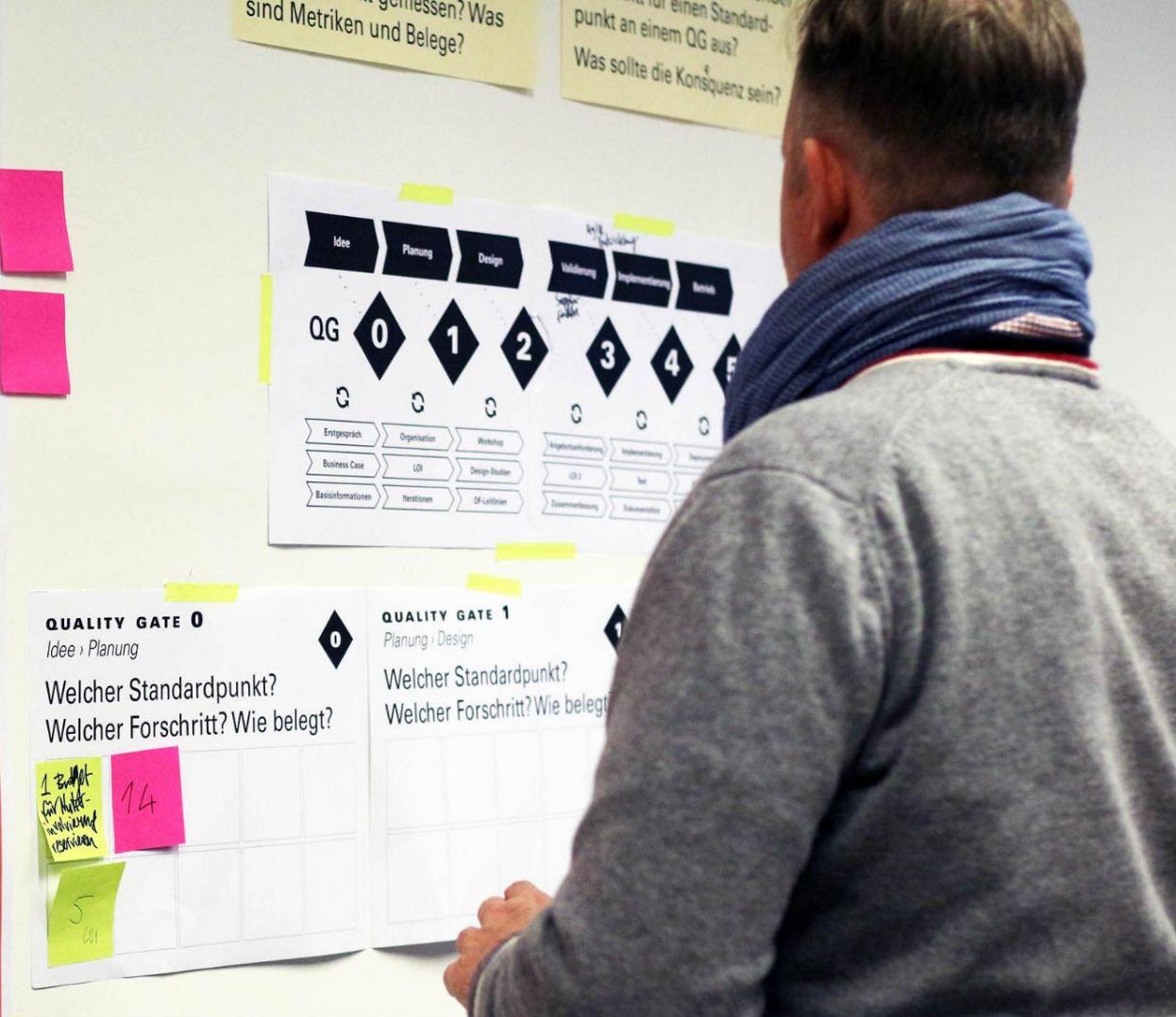
0 1 2

0 0 0

Empfehlung
Business Case
Reformulations

Servicestandard

- 1 Kontexte und Nutzerbedürfnisse verstehen
- 2 Den Service einfach benutzbare machen
- 3 Den Service barrierefrei und für alle gleich nutzbar machen
- 4 Den Service über alle Kanäle hinweg gestalten
- 5 Den Dienst mit einem multidisziplinären Team entwickeln
- 6 Auf agile und nutzerzentrierte Weise arbeiten
- 7 Beständig den Service iterieren und verbessern
- 8 Nutzerdaten schützen und Sicherheitsrisiken verstehen
- 9 Leistungskennzahlen festlegen und Leistungsdaten erfassen
- 10 Die richtigen Tools und Technologien verwenden
- 11 Offene Standards, gemeinsame Komponenten und Schnittstellen verwenden
- 12 Einen sicheren und zuverlässigen Dienst betreiben
- 13 Neuen Quellcode offen zugänglich machen
- 14 Bürokratische Komplexität hinterfragen und verringern



The image shows a close-up of a person's hands using a laptop. The screen displays the official website for the German Servicestandard. At the top left is the German flag and the text "Offizielle Website – Bundesrepublik Deutschland". Next to it is the logo for "Bund Länder Kommunen". In the center top is the text "Servicestandard". At the top right is the logo for "Gute Service Qualitätserwartungen". Below the header, there are two navigation links: "13 Kriterien" and "Über den Servicestandard". The main content area has a blue background. It features a large white icon of a checkmark inside a circle. To its right, the text "Der Servicestandard" is written in a large, bold, white sans-serif font. Below this, a smaller white text reads "Hilft Teams und Verantwortlichen, Services der Verwaltung zu entwickeln und zu betreiben.". There are two white rectangular buttons with black text: "Die 13 Kriterien →" and "Feedback geben →". At the bottom left of the blue section, there is a link "Zur DIN SPEC 66336". The main text area below the blue banner contains a detailed description of the standard: "Der Servicestandard setzt verbindliche Maßstäbe für gute digitale Angebote der Verwaltung. Durch seine 13 Kriterien werden Services für Bürger, Bürgerinnen und Unternehmen zugänglich, verfügbar und sicher. Für Mitarbeitende der Verwaltung werden Verfahren und Strukturen von digitalen Angeboten verlässlicher, verständlicher und effizienter. Mehr über den Servicestandard". The laptop keyboard is visible at the bottom, and a person's hands are shown interacting with the trackpad.

Danke – und bis um 13 Uhr hoffentlich!

Nehmen Sie gerne Kontakt auf:

DigitalService

digitalservice.bund.de
Prinzessinnenstraße 8-14
10969 Berlin

Servicestandard

[servicestandard@
digitalservice.bund.de](mailto:servicestandard@digitalservice.bund.de)
servicestandard.gov.de

Martin Jordan

Martin Jordan,
Head of Design & User Research
[martin.jordan@
digitalservice.bund.de](mailto:martin.jordan@digitalservice.bund.de)