

Digitale staatliche Angebote, die wirklich funktionieren: Der Servicestandard im praktischen Einsatz

Caroline Merz
Senior Transformation
Managerin

Martin Jordan
Head of Design &
User Research

Hallo!



Caroline Merz
Senior
Transformation Manager
DigitalService des Bundes



Martin Jordan
Head of Design &
User Research
DigitalService des Bundes

servicestandard@digitalservice.bund.de

Wie wissen wir,
ob das, was wir
digitalisieren, gut ist?



Ärger über Elster

Wie die digitale Grundsteuererklärung die Bürger verzweifeln lässt

Millionen Deutsche versuchen gerade, ihre Grundsteuererklärung abzugeben. Manche verzagen an Beamtendeutsch, verwirrenden Formularen und Technikhürden. Warum manche Anrufer weinen.

Von Markus Böhm und Jörg Breithut

06.08.2022, 10.08 Uhr





news.de / Aktuelles / Politik / Energiepauschale für Studierende startet mit IT-Panne: Studenten sind wütend: Anträge seit 15. März nicht möglich

Erstellt von Sabrina Böhme - ④ 15.03.2023, 09.30 Uhr

Energiepauschale: "Ein absolutes Desaster!" Studierende fühlen sich nach IT-Panne "verarscht"

Endlich ist es soweit. Studierende und Fachschüler:innen sollen die Energiepauschale beantragen können. Doch der Start erwies sich für viele Antragsberechtigte als Desaster. Die Webseite zur Antragsstellung war überlastet.



Chaos zum Start der Energiepauschale für Studierende: Konto zur Beantragung ist überlastet. (Symbolfoto)
Bild: Adobe Stock/ PaeGAG

Bleiben Sie dran!

Wollen Sie wissen, wie das Thema weitergeht? Wir informieren Sie gerne.

Ihre E-Mail-Adresse

Anmelden

Ja, ich stimme der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung meiner personenbezogenen Daten gemäß der [ausführlichen Einwilligungserklärung](#) zu.

★★★★★ 10

tweet

teilen



News Aktuell



Neue Gesetze im März 2023
Bierpreise, Gaspreisbremse und Co.! Diese Gesetzesänderungen gelten seit dem 01.03.



Deutschlandticket gescheitert?
49-Euro-Ticket

[Freundschaftspass](#)

Wer hacken kann, darf nach Frankreich

Mit dem deutsch-französischen Freundschaftspass können junge Menschen kostenlos Zug fahren. Doch die Buchungsseite brach zusammen – und war schlecht gesichert.

Von **Eva Wolfangel**

19. Juni 2023, 8:19 Uhr / [53 Kommentare](#) / 

 [Artikel hören](#)



Wie wissen wir,
ob das, was wir
digitalisieren, gut ist?

„Es muss effizient sein. Es muss vor allem kundenorientiert sein. Wie kann ich dem Menschen das Leben erleichtern? Und nicht: Wie kann ich etwas so kompliziert machen, dass davon möglichst selten Gebrauch gemacht wird?“

— Angela Merkel, Oktober 2015

„Alle Verwaltungsleistungen, die der Bürger erledigen muss [...] werden wir [...] so digital anbieten, dass es auch Spaß macht, sie online zu erledigen.“

— Helge Braun, November 2018

„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?

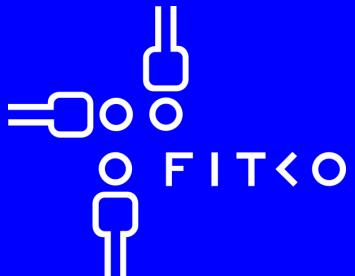
Wie stellen wir sicher,
dass Angebote für
Bürger:innen nützlich,
nutzbar und
verständlich sind?

Sicher, datensparsam
und verlässlich sowie
effektiv für den Staat?

2020



Bundesministerium
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?

Mit 19 Punkten in 6 Themenfeldern bietet der Servicestandard einen praktischen Arbeitsleitfaden für Design, Produkt, Software-engineering und andere Disziplinen in digitalen Entwicklungsteams sowie für deren Auftraggeber:innen.

Nutzerzentrierung



Vorgehen



Zusammenarbeit



Offenheit



Technischer Betrieb



Wirkungscontrolling



19 Standardpunkte für qualitativ hochwertige, gute Services

„Es muss effizient sein. Es muss vor allem kundenorientiert sein. Wie kann ich dem Menschen das Leben erleichtern? Und nicht: Wie kann ich etwas so kompliziert machen, dass davon möglichst selten Gebrauch gemacht wird?“

— Angela Merkel, O



„Alle Verwaltungsleistungen, die der Bürger erledigen muss [...] werden wir [...] so digital anbieten, dass es auch Spaß macht, sie online zu erledigen.“

— Helge Braun, November 2018



„Die Verwaltung soll agiler und digitaler werden. Sie muss auf interdisziplinäre und kreative Problemlösungen setzen. Wir werden sie konsequent aus der Nutzungsperpektive heraus
— Koalition

Service-
standard
Punkt

#8

Service-
standard
Punkt

#10

ber 2021





Bundesministerium
der Finanzen



Bundesministerium
des Innern
und für Heimat



Bundesministerium
der Justiz

Grundsteuererklärung für Privateigentum

<https://www.grundsteuererklaerung-fuer-privateigentum.de>

Im Auftrag des



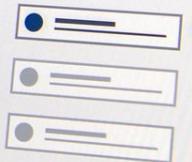
Grundsteuerreform

Grundsteuererklärung für Privateigentum.

Schnell. Unkompliziert. Kostenlos.



Wann kann ich die
Grundsteuererklärung abgeben?



Wie kann ich mich
vorbereiten?



Wer kann die Grundsteuer
erklären?

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

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

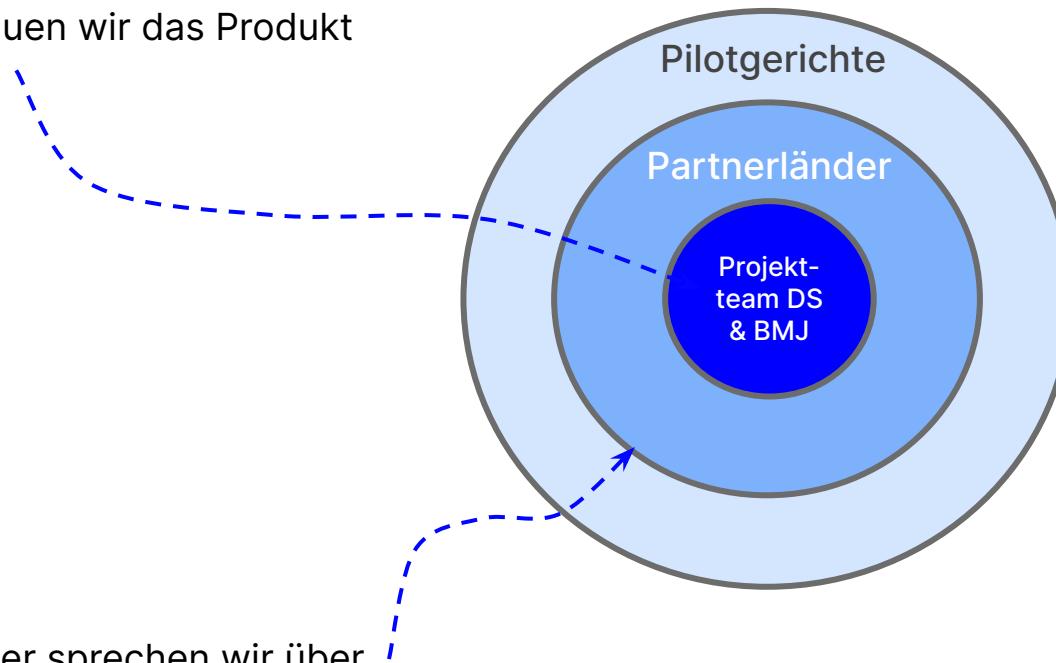
- Beschlussempfehlung zum OZG-Änderungsgesetz, Februar 2024

Servicestandard im Projekt: Digitale Rechtsantragstelle

Wir wollen Bürger:innen befähigen,
sich unkompliziert über ihre Rechte zu
informieren und sie digital geltend zu machen.

Partizipative Produktentwicklung

Hier bauen wir das Produkt



Hier sprechen wir über
übergreifende Themen und
Interessen

Hier sprechen wir über
Nutzerbedürfnisse und testen
im Echtbetrieb

Der Vorab Check

Unsere Lösung: service.justiz.de

Wir haben ein erstes Minimalprodukt gebaut und dieses online gestellt.

The screenshot shows the homepage of the Justiz-Services website. The header reads "Justiz-Services". The main title is "Justiz-Services" with a subtitle "Rechtsinformationen und digitale Anwendungen, die bei der Lösung von Rechtsproblemen helfen". A yellow banner at the bottom states "Diese Seite befindet sich im Aufbau." The footer includes the text "IM AUFTRAG DES Bundesministerium der Justiz" and "Ein Pilotprojekt des Bundesministeriums der Justiz und der Justizministerien der Länder." It also contains a statement about improving access to justice and adding more services over time.

Justiz-Services

Justiz-Services

Rechtsinformationen und digitale Anwendungen, die bei der Lösung von
Rechtsproblemen helfen

Diese Seite befindet sich im Aufbau.

IM AUFTRAG DES
Bundesministerium
der Justiz

Ein Pilotprojekt des Bundesministeriums der Justiz und der Justizministerien der
Länder.

In diesem Projekt geht es darum, den Zugang zum Recht zu verbessern.
Beratungshilfe ist der erste Service, weitere Funktionen und Services werden mit der
Zeit ergänzt.

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
3

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

ANFERTIGERUNG

Neuer Anforderungen und -bedürfnisse werden
erfasst, 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
so einfach und intuitiv, dass die
Unterstützung und Nutzung sie akzeptieren. Es führen die
Unterstützenden und Nutzer durch eine klare Struktur und ggf.
durch Zusammenfassung und Nutzen durch eine klare Struktur und ggf.
mit zusätzlichen digitalen Unterstützungen zum Ziel.

Digitale Angebote sind
so einfach und intuitiv, dass die
Unterstützung und Nutzung sie akzeptieren. Es führen die
Unterstützenden und Nutzer durch eine klare Struktur und ggf.
durch Zusammenfassung und Nutzen durch eine klare Struktur und ggf.
mit zusätzlichen digitalen Unterstützungen zum Ziel.

Nutzen
s ob
rwal

4 Bürgerinnen und
Nutzerinnen nur
Nachweisdokumente
Registerabfrage
Daten austauschen

5 Wenden Daten
und Nutzer in digi-
getroffen und transparent gemacht.
getroffen und transparent gemacht.
zwischen Behörden werden durch zwischen geschaffte
Internet-Sites abgesetzt und im Datenskopf der
Nutzerinnen und Nutzer protokolliert.

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

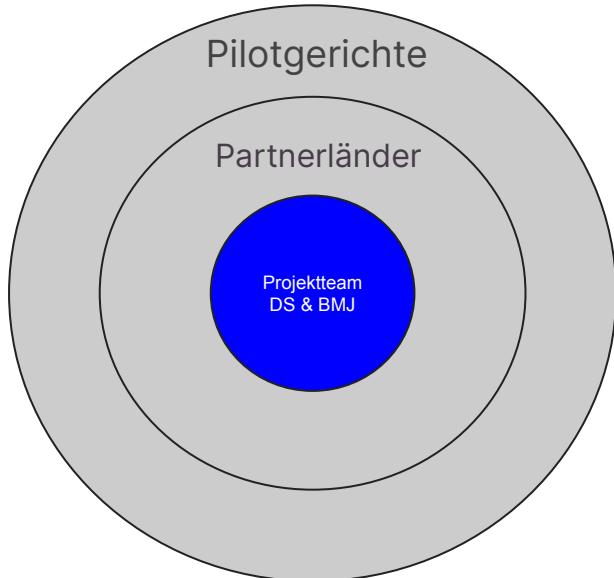
VÖGEREN
7 Sofern rechtliche Vorgaben der Entwicklung einer
nutzerorientierten, effizienten und effizienten digitalen
Lösung entgegenstehen, werden diese eingespielt
und wird dadurch die Digitaltauglichkeit des Rechts
während erhöht.

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

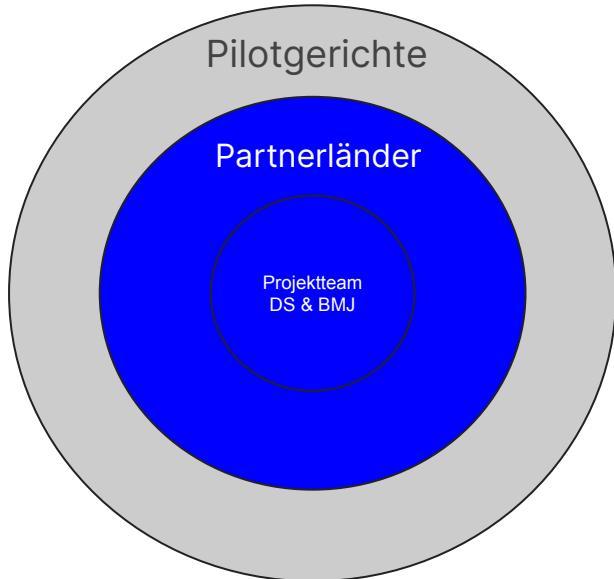
Workshop mit den Projektpartnern



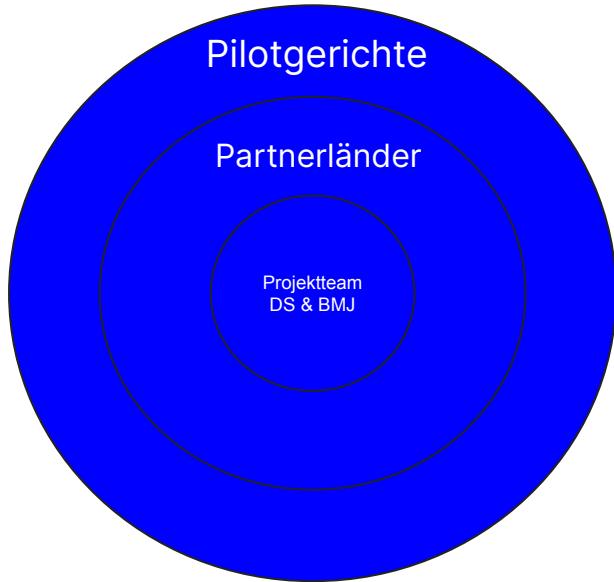
Workshop mit weiteren Stakeholdern



Workshop mit weiteren Stakeholdern



Workshop mit weiteren Stakeholdern



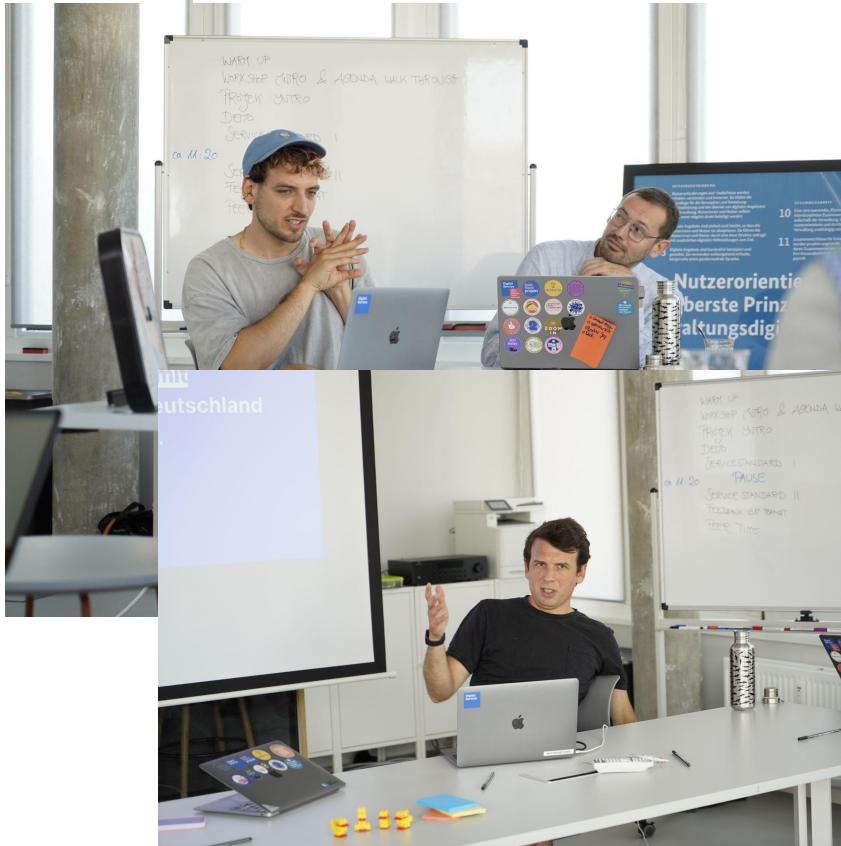
Peer-Review für den Service Beratungshilfe





slido #standard

Das Serviceteam



Team RAST

- Product — Christoph (PL)
- Design — Marlene
- User Research — Sonja
- Transformation — Caro
- Engineering — Chris

- berichten von der Arbeit
- zeigen das Geleistete
- beantworten Rückfragen

Die Peer-Reviewer



Peer-Reviewers

Product	— Christian
Design & Research	— Marco
Transformation	— Jutta
Engineering	— Merlin

- hören aufmerksam zu
- machen Notizen
- stellen Nachfragen

- stellen heraus, was das Team Gutes geleistet hat
- geben Empfehlungen, was das Team als nächstes angehen könnte/sollte

Servicestandard-Bericht



Wer wir sind · Wie wir arbeiten · Projekte · Fellowships · Blog · Karriere · [Geldbeleihungsservice](#) · [Leichte Sprache](#) · English

11. September 2023

Christian Schumann (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



03.

Demo:

Walk Through der 6 Servicestandard Bereiche

Wie fühlt sich so ein Peer Review an?

1

Erhebung und Bewertung von Nutzeranforderungen

Nutzer-
interaktion mit
115 Nutzenden

Nutzerzentrierung

2

Einfache und
intuitive Nutzung

Verwendung
(möglichst)
einfacher
Sprache

3

**Barrierefreiheit,
Bürgernähe und
Genderneutralität**

Beratung und
Smoke-Test
durch die
Stiftung
Pfennigparade

4

Once-Only-Prinzip

Potenzial:
Daten aus dem
Vorab-Check in
den Antrag
übernehmen

5

Datenschutz

Cookie Consent
Banner nach
bester
internationaler
Praxis
entwickelt

6

Förderung digitaler Nutzung

Verlinkung
auf kontext-
relevante
Webseiten in
Vorbereitung

Vorgehen

7

Rechtliche
Änderungsbedarfe

Ausloten von
Optionen für
digitalen
Beratungs-
hilfeschein

Vorgehen

8

Agiles Vorgehen

Kein Lastenheft
im Vertrag

Vorgehen

9

Integration
Portalverbund

Aufbau der
Lösung unter
der Domain:
Justiz.de

Zusammenarbeit

10

Ebenenübergreifende
Zusammenarbeit

circa 90
Stakeholder auf
verschiedenen
Ebenen

Zusammenarbeit

11

Entwicklungs-
gemeinschaften

Erstmal nicht
relevant

Offenheit

12

Offene Standards

slido #standard

XJustiz-Daten-
sätze und PDF
werden
unterstützt

Offenheit

13

Open Source

Arbeit ist
komplett auf
Github
einsehbar

Offenheit

14

**Wiederverwendung
und Nachnutzung**

slido #standard

Gerichtsdaten-
bank aus
Baden-
Württemberg
im Einsatz

15

IT-Sicherheit und
Support

Workshop zu
Risiko-
modellierung

16

Interoperabilität

Warten auf
externe
Schnittstellen

Technischer Betrieb

17

Technologische
Evaluation

slido #standard

Github-
Sicherheits
Alarm

18

Evaluation der Nutzerzufriedenheit

Produkt-
Analyse über
Posthog

Wirkungscontrolling

19

Nutzerzentrierte
Weiterentwicklung

slido #standard

Einbindung
Gerichtspraxis
zur
Verbesserung
der Inhalte

Der Servicestandard als
dauerhafter Begleiter über
die gesamte Projektlaufzeit.

Wir freuen uns auf einen Austausch!

Gerne auch per E-Mail:

servicestandard@digitalservice.bund.de