

Der Servicestandard

Digitale Verwaltungsangebote
praxisnah und effektiv gestalten

SCCON 2025



Agenda

Hello!

1 – Einführung

2 – servicestandard.gov.de
im Detail

3 – Diskussion

Hallo!



Ralf Käck

Referent für Standardisierung



Martin Jordan

Head of Design and User Research

Einführung

„Wie stellen wir sicher, dass digitale Angebote des Staates für Bürgerinnen und Bürger nützlich, sicher und verlässlich sind?

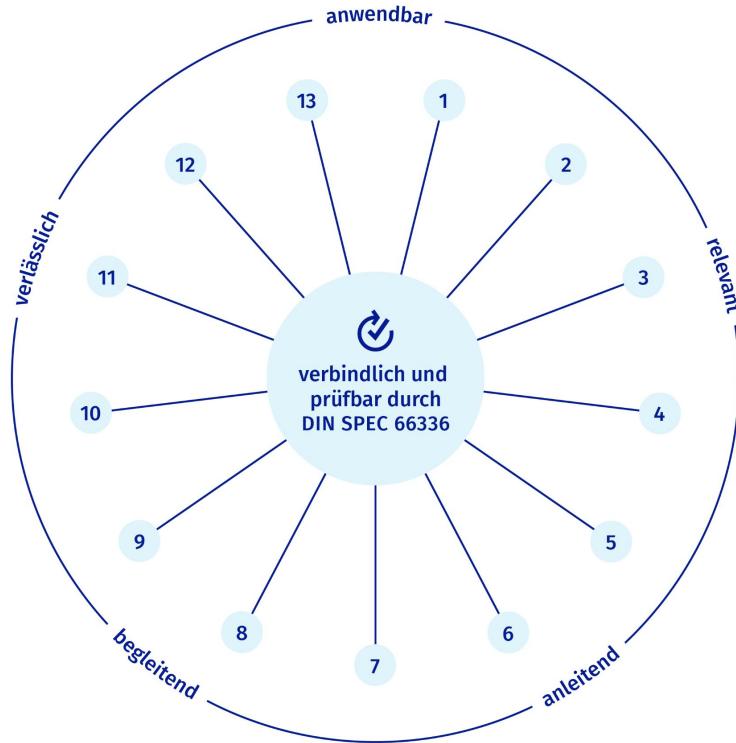
Und wie entlasten wir dabei die Verwaltung?“

Der Servicestandard wurde 2020 vom BMI veröffentlicht und **unterstützt die Verwaltung, Service-Teams, ihre Organisationen und Dienstleister** dabei, hochwertige digitale staatliche Services zu entwickeln und zu betreiben.

Was ist der Servicestandard?

Der Aufbau des Servicestandards

- Stabiler Kern: DIN SPEC 66336
- 13 Kriterien geben verlässliche Orientierung, schaffen Sicherheit
- Deckt Informationsbedarfe von Projektleitung und Umsetzung bis Prüfung ab



Warum ist er wertvoll?

Praktische Mehrwerte



Nutzendenzentrierung

Die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Verwaltungsmitarbeitenden werden integriert betrachtet.



Alles an einem Ort

Der Servicestandard sammelt alle relevanten Informationen an einem Ort: von der DIN SPEC 66336 bis zu praktischen Methodenbeispielen.



Verlässliche Hilfestellung

Komplexe Themen wie IT-Sicherheit, Datenschutz oder Barrierefreiheit wurden gemeinsam mit Fachleuten der zuständigen Stellen aufbereitet.



Vereinfachte Beschaffung

Die DIN SPEC 66336 ist ein zeitsparendes Werkzeug in der Beauftragung und Steuerung externer Dienstleister.

Wird der Servicestandard verbindlich?

Standardverordnung OZG (OZSV)



Bundesgesetzblatt

Teil I

2025 Ausgegeben zu Bonn am 25. September 2025 Nr. 221

Verordnung über Standards für den Onlinezugang zu Verwaltungsleistungen (OZSV)

Vom 22. September 2025

Das Bundesministerium für Digitales und Staatsmodernisierung verordnet aufgrund des § 6 Absatz 1 Nummer 1 und 2 des Onlinezugangsverordnungen vom 14. August 2017 (BGBl. I S. 3122, 3123), das zuletzt durch Artikel 1 des Gesetzes vom 19. Juli 2024 (BGBl. 2024 I Nr. 245) geändert worden ist, in Verbindung mit § 1 Absatz 2 des Zuständigkeitsausweisungsgesetzes vom 16. August 2002 (BGBl. I S. 3165), das durch Artikel 7 der Verordnung vom 31. August 2015 (BGBl. I S. 1474) geändert worden ist, und dem Organisationserlass vom 6. Mai 2025 (BGBl. 2025 I Nr. 131) im Einvernehmen mit dem IT-Planungsrat:

§ 1

Architekturvorgaben für informationstechnische Systeme

(1) Informationstechnische Systeme, die für den übergreifenden informationstechnischen Zugang zu den Verwaltungsleistungen von Bund und Ländern genutzt werden, sind nach den Architekturvorgaben auszustatten, die in der nach Absatz 2 jeweils bekanntgemachter Fassung der vom IT-Planungsrat beschlossenen Föderalen IT-Architekturrichtlinie als Regeln der Nationalen Architekturrichtlinie und als Föderale Anwendungsrichtlinie festgelegt werden.

(2) Die am 26. März 2025 vom IT-Planungsrat beschlossene Föderale IT-Architekturrichtlinie wird vom Bundesministerium für Digitales und Staatsmodernisierung im Bundesanzeiger bekanntgemacht. Entsprechend gilt für geänderte Fassungen. Im Bekanntmachung ist das Datum des jeweiligen Beschlusses des IT-Planungsrats anzugeben und im Einvernehmen mit dem IT-Planungsrat festzulegen, ab welchen Zeitpunkt die jeweilige Fassung der Föderalen IT-Architekturrichtlinie gilt.

§ 2

Qualitätsanforderungen an informationstechnische Systeme

(1) Für informationstechnische Systeme, die für den übergreifenden informationstechnischen Zugang zu den Verwaltungsleistungen von Bund und Ländern genutzt und neu entwickelt werden, sind zur Gewährleistung der Qualität Maßnahmen nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik zu treffen. Satz 1 gilt entsprechend für solche Systeme, die einer grundlegenden Überarbeitung unterzogen werden.

§ 2

Qualitätsanforderungen an informationstechnische Systeme

(1) Für informationstechnische Systeme, die für den übergreifenden informationstechnischen Zugang zu den Verwaltungsleistungen von Bund und Ländern genutzt und neu entwickelt werden, sind zur Gewährleistung der Qualität Maßnahmen nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik zu treffen. Satz 1 gilt entsprechend für solche Systeme, die einer grundlegenden Überarbeitung unterzogen werden.

(2) Die Einhaltung der allgemein anerkannten Regeln der Technik im Sinne von Absatz 1 wird vermutet, wenn die Anforderungen der DIN SPEC 66336, Ausgabe April 2025, die bei der DIN Media GmbH, Berlin, zu beziehen und bei der Deutschen Nationalbibliothek archivmäßig gesichert niedergelegt ist, eingehalten werden.

§ 3

Übergangsregelungen

Für informationstechnische Systeme im Anwendungsbereich dieser Verordnung, die am ersten Tag des auf die Verkündung folgenden Quartals in Betrieb sind oder bis zum 31. Dezember 2027 in Betrieb genommen werden, kann bis zum 31. März 2030 von den Vorgaben der §§ 1 und 2 abgewichen werden.

(1) Für informationstechnische Systeme, die für den übergreifenden informationstechnischen Zugang zu den Verwaltungsleistungen von Bund und Ländern genutzt und neu entwickelt werden, sind zur Gewährleistung der Qualität Maßnahmen nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik zu treffen. Satz 1 gilt entsprechend für solche Systeme, die einer grundlegenden Überarbeitung unterzogen werden.

(2) Die Einhaltung der allgemein anerkannten Regeln der Technik im Sinne von Absatz 1 wird vermutet, wenn die Anforderungen der DIN SPEC 66336, Ausgabe April 2025, die bei der DIN Media GmbH, Berlin, zu beziehen und bei der Deutschen Nationalbibliothek archivmäßig gesichert niedergelegt ist, eingehalten werden.

Was ist eine DIN SPEC?

„Kleine Schwester“ der DIN Norm

Jeder kann mitmachen

Definition von Anforderungen über MUSS, SOLLTE,
KANN

Keine Einstimmigkeit bei der Verabschiedung
notwendig, sondern „nur“ einfache Mehrheit

Wird nach drei und sechs Jahren überprüft



Zusammensetzung des Konsortiums

Länder



Bund



IT-Dienstleister



Städte



Weitere Organisationen und Verbände



Die Kapitelstruktur der DIN SPEC

[...]

5. Anforderungen

- 5.1 Nutzendenanalyse
- 5.2 Bedarfs- und Prozessanalyse
- 5.3 Rollen und Verantwortung
- 5.4 Vorgehen und Zusammenarbeit
- 5.5 Synergien und Wiederverwendung
- 5.6 Nutzendenfreundlichkeit, digitale Barrierefreiheit und Inklusion
- 5.7 Nutzung offener Standards
- 5.8 Datenschutzfreundlichkeit
- 5.9 Sicherheit und Vertrauenswürdigkeit
- 5.10 Open Source
- 5.11 Betrieb und Support
- 5.12 Evaluation und Weiterentwicklung
- 5.13 Rechtlicher Änderungsbedarf



Bsp: Evaluation & Weiterentwicklung

5.12 Evaluation und Weiterentwicklung

5.12.1 Qualitatives und quantitatives Nutzendenfeedback muss in anonymisierter Form kontinuierlich gesammelt und von der steuernden Stelle ausgewertet werden. Für die *Nutzenden* (3.18) muss dies optional sein.

5.12.2 Es müssen *Key Performance Indicators (KPIs)* (3.12) zur Nutzung des *Onlineservices* (3.16) bzw. des *Onlineportals* (3.15) automatisiert mithilfe einer datenschutzkonformen Lösung erfasst werden. Die Auswahl der KPIs hängt von den betrachteten *Nutzendengruppen* (3.20) und vom Onlineservice bzw. Onlineportal ab. Die KPIs sollten über weite Strecken einer *Nutzendenreise* (3.22) erhoben werden.

5.12.2.1 Folgende Kennzahlen müssen erhoben werden:

- Besuche: Anzahl der *Nutzenden* (3.18) bzw. Besuchende eines Onlineservices und Seitenaufrufe einer Webseite bzw. Bildschirmansichten einer App;
- Konvertierungsrate/Abschlüsse: Anzahl der Nutzenden eines Onlineservices, die erfolgreich ein vordefiniertes Ziel erreicht haben, zum Beispiel einen Antrag übermittelt haben;
- Nutzendenzufriedenheit: Durchschnittliche Bewertung eines Onlineservices auf einer klar definierten quantifizierten Skala.

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

hilft Teams und Verantwortlichen, Services der Verwaltung zu entwickeln und zu betreiben – nach DIN SPEC 66336

12 Wirkung messen und auf Ergebnissen aufbauen

13 Rechtliche Hürden erkennen und Regelungen verbessern



servicestandard.gov.de

Offizielle Website – Bundesrepublik Deutschland

Bund
Länder
Kommunen

Servicestandard

Leichte Sprache
Gebärdensprache

[13 Kriterien](#) [Über den Servicestandard](#)

⌚ Der Servicestandard

Hilft Teams und Verantwortlichen, Services der Verwaltung zu entwickeln und zu betreiben.

[Die 13 Kriterien →](#) [Feedback geben →](#)

[Zur DIN SPEC 66336](#)

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](#)



servicestandard.gov.de im Detail

→ servicestandard.gov.de



13 Kriterien

- Übersetzen die Anforderungen der DIN SPEC 66336 in Einfache Sprache
- Kontext über das Warum
- Klare Anweisungen, was gemacht werden muss
- Liste der wichtigsten Liefergegenstände
- Empfehlungen für hilfreiche Fachgebiete

13

Rechtliche Hürden erkennen und Regelungen verbessern

Achten Sie darauf, ob rechtliche Vorgaben die einfache Nutzung von Services erschweren. Setzen Sie sich für die Änderungen ein, die den Service für Nutzende einfacher machen.

[Feedback geben →](#)

Hilfreiche Fachgebiete

Legal-Design Produkt-Management Verwaltungs-Fachwissen

Wichtig in diesen Entwicklungsphasen

Verstehen > Entwickeln > Betreiben > Weiterentwickeln 5.13 Rechtlicher Änderungsbedarf

Zuletzt aktualisiert am

26.5.2025

Warum ist das wichtig

Rechtliche Regelungen können verhindern, dass die Nutzung des Services einfach ist. Werden solche Hürden erkannt, lassen sie sich anpassen. Dadurch schaffen Sie bessere Bedingungen für den Service.

Regelungen wie Verordnungen und Gesetze sollen und müssen regelmäßig geprüft werden. Zum Beispiel wird geprüft, ob sie noch aktuell oder umsetzbar sind.

Wenn Ihnen Hürden bei Regelungen auffallen, helfen Sie diese zu verbessern. Andere Services profitieren von Regelungen, die digitale Leistungen unterstützen.

Was ist zu tun

1. Prüfen Sie rechtliche Vorgaben

Klären Sie, ob rechtliche Regelungen die einfache Nutzung behindern.

2. Erkennen Sie rechtliche Hürden

Halten Sie fest, welche Vorschriften die digitale Umsetzung erschweren.

3. Melden Sie Änderungsbedarf an Ministerien

Leiten Sie rechtliche Hürden an das zuständige Ministerium weiter.

4. Schlagen Sie konkrete Änderungen vor

Zeigen Sie, wie sich Regeln anpassen lassen, um digitale Services einfacher oder effizienter zu gestalten.

Das liegt am Ende vor

⌚ Übersicht der Regelungen, die digitale Umsetzung erschweren

⌚ Beschreibung konkreter Hürden im Ablauf

⌚ Meldung des Änderungsbedarfs an zuständige Stellen

servicestandard.gov.de

Anleitungen

- Beschreiben eine konkrete Handlung, um ein Kriterium in die Praxis zu bringen
 - Es geht um eine einzelne Aufgabe oder einen Schritt im Prozess

Teilnehmende für Nutzerforschung finden

Teilnehmende sind die Personen, die Sie für Ihre Nutzerforschung auswählen. Damit Ihre Forschung effektiv ist, müssen Ihre Teilnehmenden tatsächliche oder potenzielle Nutzende von Ihrem digitalen Angebot sein.

[Feedback geben →](#)

Hilfreiche Fachgebiete	Wichtig in diesen Entwicklungsphasen	Zuletzt aktualisiert am
<u>User-Research</u>	<u>Verstehen</u> > <u>Entwickeln</u> > Betreiben > <u>Weiterentwickeln</u>	<u>28.8.2025</u>

Identifizieren der aktuellen oder potenziellen Nutzergruppe

**Identifizieren Sie zunächst alle Nutzergruppen, die Sie in Ihre Untersuchung einbeziehen müssen
Das kann über Recherche erfolgen:**

- Berichte aus der Sozialforschung
 - Statistiken von Behörden und Branchen, z.B. dem Statistischen Bundesamt
 - Daten- und Nutzungs-Analysen bestehender Dienstleistungen
 - Umfrageergebnisse
 - Nutzerprofile und Personas

Wenn Sie einen Service für sehr verschiedene Nutzergruppen entwickeln, sollten Befragungen oder Tests für jede Nutzergruppe eingeplant werden.

Auswahlkriterien definieren

Ihre Auswahlkriterien sollten klar festlegen, welche Personen Sie für Ihre Forschung gewinnen möchten. Je nach Service und Forschungsvorhaben können Ihre Kriterien Folgendes umfassen:

- eine bestimmte Bevölkerungsgruppe – zum Beispiel Personen zwischen 16 bis 20 Jahren
 - eine bestimmte Berufsguppe – beispielsweise Kleinunternehmer oder Mitarbeiter von Arbeitsämtern
 - eine bestimmte Erfahrung – beispielsweise Personen, die kürzlich umgezogen sind oder einen staatlichen Zuschuss beantragt haben
 - eine problematische Situation – beispielsweise Personen, die ein wichtiges Dokument verloren haben
 - bestimmte Arten des Zugangs zu dem Service – beispielsweise Personen, die auf einen Bildschirmleser angewiesen sind Spracherkennungsoftware verwenden oder nur in einer Bibliothek oder einem Tageszentrum Zugang zur Internet haben

Versuchen Sie außerdem Personen mit unterschiedlichen Eigenschaften bei folgenden Kriterien zu finden:

- Alter
 - Geschlecht
 - Ethnizität
 - körperliche oder kognitive Beeinträchtigungen
 - soziale und wirtschaftliche Status
 - ländlicher und städtischer Wohnregion / aus unterschiedlichen Bundesländern

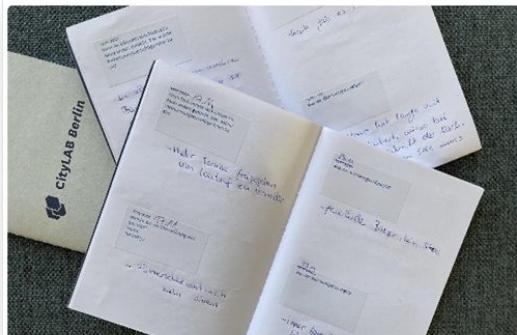
Überprüfen Sie die Auswahlkriterien mit Ihrem Team, um sicherzustellen, dass Sie die richtigen Personen für die Beantwortung Ihrer Fragen auswählen.

Anzahl der Teilnehmenden festlegen

Die von Ihnen verwendeten Forschungsmethoden bestimmen die Anzahl der Teilnehmenden, die Sie berücksichtigen. Zum Beispiel:

Praxisberichte

- Zeigen, wie Teams bestimmte Aufgaben oder Herausforderungen angegangen sind
- Themen: Lösung einer Aufgabe / Schritt im Prozess, Anwendung einer Methode



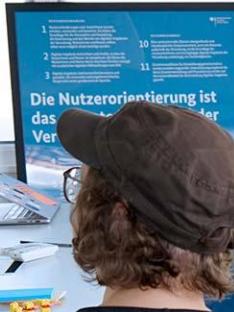
CityLAB Berlin

Das Bürgeramt der Zukunft

Das Team von Citylab gewinnt mit Tagebuch-Studie und Shadowing im Bürgeramt Erkenntnisse über Nutzende und ihre Erwartungen.

Beispiel zur Veranschaulichung

WIRKSAMER DIAKO & ABOBA, WIRK TATIGKEIT
PROJEKT DIAKO
DIAKO
SERVICESSTANDARDS I
PAUSE
SERVICESSTANDARDS II
FREIHEIT, BUT NO
FEAR TIME



Peer Reviews

- Konstruktive Einschätzung von ausgewählten Fachleuten (Peers) zum Servicestandard-Erfüllungsgrad für den eigenen Service
- Halbtägiges Workshop-Format mit abschließendem Prüfbericht
- Fachleute geben Empfehlungen für die weitere Produktentwicklung

Peer-Review

Ein Peer-Review ist ein fachlicher Austausch auf Augenhöhe. Sie und Ihr Team sprechen mit Peers über Ihr digitales Produkt und Ihr Vorgehen bei der Entwicklung. Peers sind ausgewählte Experten und Expertinnen aus Verwaltung und Praxis. Die 13 Kriterien des Servicestandards dienen als Orientierung für das Gespräch.

Für Peer-Review anmelden →

Feedback geben →

Zuletzt aktualisiert am

2.9.2025

Nutzen eines Peer-Review

Der Peer-Review eignet sich, um während der Entwicklung eine konstruktive Einschätzung von außen zu bekommen. Das Gespräch auf fachlicher Basis kann die Perspektive erweitern und Handlungsmöglichkeiten aufzeigen.

Im gemeinsamen Austausch zwischen Ihnen und den Peers wird deutlich,

- was schon schon gut funktioniert
- welche Themen Sie als Nächstes bearbeiten können
- wo es mögliche Risiken gibt

Manchmal werden auch Erfolge oder Möglichkeiten erkannt, die bisher übersehen wurden.

Ablauf und Ergebnis des Peer-Review

Die Sitzung der Peer-Review dauert rund 4 Stunden. Es muss dafür kein neues Material erstellt werden, sondern Sie nutzen Material, das Sie schon haben. Zum Beispiel:

- den Prototyp des digitalen Angebots
- dokumentierte Arbeitsergebnisse (Übersicht über Nutzende, Prozessentwurf, Datenschutzkonzept)
- Ergebnisse aus organisatorischen Meetings zu Zusammenarbeit, Maßnahmen oder Vorgehen

Sie zeigen das digitale Angebot in Form einer Demo und stellen Ihr Vorgehen entlang der 13 Kriterien des Servicestandards vor.

Die Peers hören zu, stellen Fragen und geben Rückmeldungen.

Am Ende bekommen Sie eine schriftliche Einschätzung der Peers in Form eines Berichts. Der Bericht wird nach Ihrer Freigabe auf dieser Website (servicestandard.gov.de) veröffentlicht.

Anmelden für Peer-Review

Folgen Sie den Schritten zur Anmeldung für den Peer-Review.

Go Live
2026

Selbst-Test

- Niederschwelliger Online-Test für eine Bestandsaufnahme, wo das Service-Team bei ihrer Arbeit entlang des Servicestandards steht
- Empfehlungen für Entwicklungsfelder entlang der 13 Kriterien

Wurden Zielgruppen identifiziert und z.B. durch Personas beschrieben?

- Voll erfüllt
- Fast erfüllt
- Teilweise erfüllt
- Nicht erfüllt
- Weiß ich nicht
- Nicht zutreffend

Werden Nutzungsanforderungen sowie Nutzungskontexte und Herausforderungen unter Beteiligung von Nutzenden kontinuierlich erhoben und erfasst?

- Voll erfüllt
- Fast erfüllt
- Teilweise erfüllt
- Nicht erfüllt
- Weiß ich nicht
- Nicht zutreffend

Werden die erhobenen Nutzungsanforderungen und -bedürfnisse bei Entscheidungen bezüglich der Konzeption und Entwicklung des Services berücksichtigt?

- Voll erfüllt
- Fast erfüllt
- Teilweise erfüllt
- Nicht erfüllt
- Weiß ich nicht
- Nicht zutreffend

Weiter →

Aufruf 1: Testen Sie den neuen Servicestandard mit uns!

Wir suchen Projekte, die den neuen Servicestandard anwenden möchten. Die Erkenntnisse nutzen wir für die weitere Pflege und Entwicklung des Standards.

Weitere Informationen gibt es via:

→ servicestandard@digitalservice.bund.de

Aufruf 2: Teilen Sie Ihr Wissen über das Handbuch!

Wir suchen Organisationen, die ihr Fachwissen und Erfahrungen durch Anleitungen und Praxisberichte teilen wollen.

Weitere Informationen gibt es via:

→ servicestandard@digitalservice.bund.de

Diskussion

Wir werfen einen Blick auf die 13 Kriterien und diskutieren die Umsetzbarkeit

Haben Sie noch Fragen?

11:50

LTE 5G



13 September · Ep 228 · 40 min left
Der Servicestandard



eGovernment Podcast >

▶ Resume

In dieser Episode spreche ich mit Ralf Kä... und Martin Jordan über den Servicestandard für die d... in Deutschland. S...

Der Service- standard

hilft Teams und Verantwortlichen,
Services der Verwaltung
zu entwickeln und zu betreiben –
nach DIN SPEC 66336

- 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



→ servicestandard.gov.de
Ein Projekt des Bundesministeriums für
Digitales und Staatsmodernisierung

Vielen Dank :)

servicestandard@digitalservice.bund.de

Ralf Käck

ralf.kaeck@bmds.bund.de

Martin Jordan

martin.jordan@digitalservice.bund.de