

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 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







- 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

Der Service- standard

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

- 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





Table 10

Teil II

Ausgegeben am Sonntag den 22. September 1922

Verordnung
des Reichsausschusses für
den Handel

Non-Gr. Subscribers: \$20.00

Auslegung des Beschlusses
 Verhandlung
 (GZ 14)
 Über den Bescheid für den Ortsteil
 vom 20. September 1990

1

Anzahl der Empfänger für Informationsdienstleistungen

[illegible][illegible]

2

Qualitätsanforderungen an informationstechnische Systeme

Qualitätsanforderungen an Informationsfachliche Systeme

(1) Für Informationsfachliche Systeme, die für den Übergang in Informationsfachliche Systeme im Verwaltungsbereich von Bund und Ländern genutzt und neu entwickelt werden, wird zur Gewährleistung der Qualität Maßnahmen nach den allgemeinen anerkannten Regeln der Technik im Bereich der Informationsfachlichen Systeme zu ergreifen. Die Einhaltung der DIN SPEC 60370:2022, Ausgabe April 2022, die bei der DIN-Media Online, Berlin, zu beziehen ist, wird empfohlen.

(2) Die Einhaltung der allgemeinen anerkannten Regeln der Technik im Bereich der Informationsfachlichen Systeme wird für die DIN-Media Online, Berlin, zu beziehen ist, empfohlen.

is user
experience

Die Nutzerorientierung ist das oberste Prinzip bei der Verwaltungsdigitalisierung

SERVICESTANDFÜR DIE DIGITALE VERWALTUNG
+ einmündigengestützt.de/servicestandard

1 Nutzeranforderungen und Bedürfnisse werden erhoben, verortet und bewertet. Sie bilden die Grundlage für die Konzeption und Gestaltung der Realisierung und den Betrieb von digitalen Angeboten der Verwaltung. Nutzeranforderungen und Bedürfnisse werden dabei wenn möglich direkt beteiligt werden.

2 Digitale Angebote sind einfach und intuitiv, so dass die Nutzerinnen und Nutzer sie akzeptieren. Sie führen die Nutzerinnen und Nutzer durch eine klare Struktur und ggf. mit zusätzlichen digitalen Hilfestellungen zum Ziel.

3 Digitale Angebote sind barrierefrei konzipiert und gestaltet, die einzelnen weitergehend einfache, bürgernahe sowie gendersensiblen Sprache.

4 Bürgerinnen und Bürger sollten ihre Daten und Dokumente nur einmal eingeben müssen. Nachschlüsselkomponenten werden schrittweise durch Regelmäßigkeiten und zweckdienliche Datenanpassungen ersetzt.

5 Werden Daten und Informationen der Nutzerinnen und Nutzer in digitalen Angeboten verarbeitet, werden Schutzmaßnahmen zu deren Schutz getroffen und transparent gemacht. Datenanpassungen zwischen Behörden werden durch Zwischenschaltung von Intermediären abgesichert und in Datenrepositorien der Nutzerinnen und Nutzer protokolliert.

6 Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen werden mit passgenauen Maßnahmen und positiven Nutzererfahrungen motiviert, das digitale Service anstelle des herkömmlichen Verfahrens zu nutzen.

7 Sofern rechtliche Vorgaben der Entwicklung einer nutzerorientierten, einfachen und effizienten digitalen Lösung angemessen, werden diese rigoros angepasst und wird dadurch die Digitalisierbarkeit des Rechts, Serviceverbund erhöht.

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

9 Die digitalen Angebote werden so realisiert, dass über alle Kanäle alle Zielgruppenbestrebungen getrieben werden und Online-Kanäle aufgefunden werden können.

10 Eine vertrauensvolle, offenen, übergreifenden und interdisziplinären Zusammenarbeit, auch mit Akteuren außerhalb der Verwaltung, ist die Grundlage für nutzerorientierte und durchgängige digitale Angebote der Verwaltung unabhängig von Zuständigkeiten.

11 Zusammenfassende für Entwicklungsgemeinschaften werden prozess angelegt, Unterstützungsangeboten für diese Zusammenstellung und Finanzierung werden auf ihre Anwendbarkeit für die Erstellung digitaler Angebote geprüft.

12 Offene Standards müssen bei der Realisierung und dem Betrieb digitaler Angebote genutzt werden.

13 Die Qualität von der Realisierung digitaler Angebote der Verwaltung wird als Open Source, d.h. in nachvollziehbarer Form mit Konzeption, einer Veränderung gestützter Lizenzierung zur Verfügung gestellt.

14 Die Weiterentwicklung von vorhandenen digitalen Angeboten oder deren Bestandteilen wird geprüft, bevor eine neue Komponente geplant und realisiert wird.

15 Die Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit und IT-Sicherheit der digitalen Angebote sind integraler Bestandteil der Entwicklung und des kontinuierlichen Betriebs. Für mögliche Störungen und Ausfälle gibt es Notfallpläne.

16 Die Interoperabilität von Komponenten wird durch gemeinsame Standards, definierte Schnittstellen, kompatible Architekturen gewährleistet.

17 Die Evaluation der technologischen Möglichkeiten und der Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer wird in den Entwicklungsprozess integriert.

18 Die Evaluation der Nutzerzufriedenheit der digitalen Angebote wird zum festen Bestandteil des Entwicklungsprozesses und dient dem kontinuierlichen und für zukünftige Weiterentwicklungen Maßnahmen zur Verbesserung abgeleiten.

19 Die Evaluation der Nutzerzufriedenheit der digitalen Angebote wird zum festen Bestandteil des Entwicklungsprozesses und dient dem kontinuierlichen und für zukünftige Weiterentwicklungen Maßnahmen zur Verbesserung abgeleiten.



Service Manual
Service Standard

**Made in
Hamburg**



**Alle ermutigen,
den digitalen Dienst
zu verwenden**

Encourage everyone to use the digital service
Encourage everyone to use the digital service with assisted digital
Support if needed

LocalGov Digital

**Mit politisch
Verantwortlichen testen**

Test with senior manager
Test the service from beginning to end with appropriate council member or
senior manager responsible for it

LocalGov Digital

**Ontario
Digital Service**



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

punkt an einem QG aus
Was sollte die Konsequenz



QUALITY GATE 0

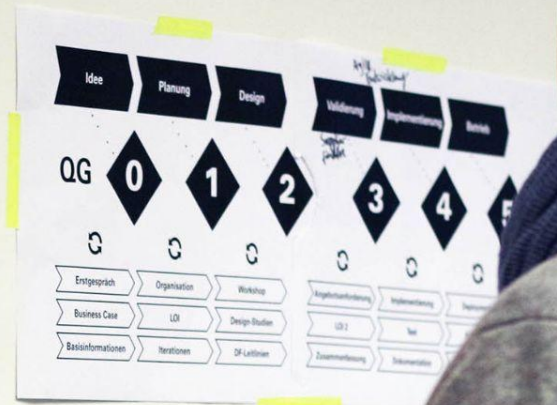
Servicestandard

- 1 Kontexte und Nutzerbedürfnisse verstehen
- 2 Den Service einfach benutzbar 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



...gemessen? Was sind Metriken und Belege?

...für einen Standardpunkt an einem QG aus? Was sollte die Konsequenz sein?



QUALITY GATE 0
Idee > Planung

Welcher Standardpunkt?
Welcher Fortschritt? Wie belegt?

1 Punkt für Nutzer-orientierung	14			
5				

QUALITY GATE 1
Planung > Design

Welcher Standardpunkt?
Welcher Fortschritt? Wie belegt?

Wann ist es wichtig?

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](#)

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
servicestandard.gov.de

Martin Jordan

Martin Jordan,
Head of Design & User Research
martin.jordan@
digitalservice.bund.de