

Servicestandard

Umsetzungshilfen für die Praxis

[07.05.2025] Die DIN SPEC 66336 zum Servicestandard steht – doch deren komplexe Anforderungen müssen auch umgesetzt werden. Das Bundesinnenministerium entwickelt dazu Unterstützungsangebote und setzt auch auf den Input von Praktikern.

Im März 2025 wurde die DIN SPEC 66336 – „Qualitätsanforderungen für Onlineservices und -portale der öffentlichen Verwaltung (Servicestandard)“ – verabschiedet ([wir berichteten](#)). Sie definiert erstmals Anforderungen an nutzerfreundliche digitale Verwaltungsdienste und legt damit klare und praxisorientierte Qualitätskriterien fest. Ziel des Servicestandards: Ein einheitlich hohes Qualitätsniveau digitaler Verwaltungsangebote, das nicht nur Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen entgegenkommt, sondern angesichts des immer deutlicher spürbaren Fachkräftemangels auch die Mitarbeitenden der Verwaltung entlasten kann.

Übersetzung in die Praxis

Um die gewünschte Wirkung zu entfalten, braucht es aber vor allem eines: Der Anforderungskatalog der DIN SPEC muss auch angewendet werden. Deshalb sind im Rahmen der Weiterentwicklung des Servicestandards, die das Bundesministerium des Innern und für Heimat ([BMI](#)) gemeinsam mit dem [DigitalService des Bundes](#) vorantreibt, mehrere Unterstützungsangebote in Arbeit. Damit diese den tatsächlichen Bedürfnissen der Nutzerinnen und Nutzer entsprechen, werden zahlreiche Fachleute aus unterschiedlichsten Bereichen in ihre Entwicklung eingebunden. Diese Vorgehensweise hatte sich bereits beim Erarbeitungsprozess der DIN SPEC bewährt.

Partizipativ zu neuen Unterstützungsangeboten

Das BMI berichtet jetzt von einer Workshopreihe, bei der über 20 Vertreterinnen und Vertreter aller Verwaltungsebenen und aus der Privatwirtschaft ihren Input für eine eigene Servicestandard-Webseite gaben. Diese soll alle 13 Kapitel der DIN SPEC praxisnah aufbereiten und die komplexen Inhalte in konkrete Maßnahmen übersetzen, um die Entwicklung hochwertiger Onlineservices zu begleiten. Die Verantwortlichen in der Verwaltung und deren Dienstleistende sollen damit praktische Hilfestellungen erhalten – von der Bedarfsanalyse bis hin zu Evaluation und kontinuierlichen Weiterentwicklung. Eine erste Version der Servicestandard-Website soll bis zum Sommer live gehen.

Bereits gestartet ist die Erarbeitung eines digitalen Servicehandbuchs – wiederum mit breiter Beteiligung unterschiedlicher Fachleute. BMI und DigitalService freuen sich über weitere Expertinnen und Experten, die sich einbringen möchten (Kontakt: servicestandard@digitalservice.bund.de).

(sib)

Stichwörter: Panorama, DIN SPEC 66336, OZG, Standardisierung