

Umsetzungshilfen zum Servicestandard

[15.10.2025] Der Servicestandard – ein Paket aus 13 umsetzungsrelevanten Kriterien – soll helfen, die Anforderungen der DIN SPEC 66336 zu erfüllen. Eine neue, stetig wachsende Website erleichtert den Zugang zu dem komplexen Thema.

Der Servicestandard des Bundes wurde 2020 vom Bundesministerium des Innern (BMI) eingeführt und wird seit Sommer 2024 vom Bundesministerium für Digitalisierung und Staatsmodernisierung (BMDS) gemeinsam mit dem DigitalService des Bundes weiterentwickelt ([wir berichteten](#)). Er bietet Verwaltungsmitarbeitenden und ihren IT-Dienstleistern klare Qualitätskriterien und praxisnahe Hilfestellung, um nutzerfreundliche digitale Services zu entwickeln und zu betreiben. Seit Juni dieses Jahres ist auch die Website servicestandard.gov.de als Prototyp live. Sie bereitet die komplexen Anforderungen der DIN SPEC 66336, die dem Servicestandard zugrunde liegt, praxisnah auf. Nun wurden Inhalte und Funktionen bereits deutlich erweitert. Dabei wird konsequent auf einen kollaborativen Erarbeitungsprozess gesetzt – zahlreiche Fachleute aus unterschiedlichsten Bereichen sollen für hohe Praxisnähe sorgen. Das bisherige Feedback auf das neue Webangebot sei positiv, berichtet das [Bundesinnenministerium](#).

Neue Informationen besser zugänglich

Neue Inhalte des Handbuchs zum Servicestandard gehen sukzessive online: Anleitungen geben konkrete Handlungsanweisungen zu einzelnen Umsetzungskriterien des Servicestandards; Praxisberichte aus unterschiedlichen Bereichen der Verwaltung zeigen, wie die Kriterien bei der Entwicklung eines Onlinediensts umgesetzt wurden. Um die Verständlichkeit zu erhöhen, wurde ein Glossar hinzugefügt, das die bereits in der DIN SPEC 66336 enthaltenen Begriffsdefinitionen ergänzt. Eine klarere Navigation und Inhalte in Einfacher Sprache, Leichter Sprache und Gebärdensprache sollen die Zugänglichkeit zu den Informationen verbessern.

Jetzt auch Peer-Reviews

Unter dem neuen Navigationspunkt „Service prüfen“ finden sich außerdem Informationen zum Format der Peer-Reviews. Diese erlauben eine Art Schulterblick für das eigene Vorhaben durch projekt-externe Fachleute. Interessierte, die für ihren Service gerne eine Peer-Review durchführen möchten, sind aufgefordert, sich zunächst via E-Mail zu melden (servicestandard@digitalservice.bund.de). In Planung ist darüber hinaus ein Selbsttest, mit dessen Hilfe Teams für ihre Services selbst ermitteln können, wie eng sie bereits am Servicestandard entlangarbeiten; ein Barrierefreiheits-Test soll folgen. In Vorbereitung sind auch Schulungen und Workshops, die Verwaltungsmitarbeitenden und IT-Dienstleistern den Einstieg in den Servicestandard erleichtern sollen. Um die Beauftragung von Dienstleistern gemäß dem Servicestandard zu erleichtern und auch so seine Anwendung zu fördern, soll der Servicestandard in Zukunft vertraglich verankert und in die EVB-IT-Verträge aufgenommen werden.

(sib)

- Hintergrundinformationen zum Servicestandard im DigitalService-Blog

Stichwörter: Informationstechnik, OZG, Servicestandard