

Über kurz oder Lang

– Für ein digitales Deutschland –

Eine Kolumne von **Christina Lang****Kennen Sie den Servicestandard?**

Die britische Verwaltung gilt global als Vorbild, was gute, bürgernahe Digitalisierung angeht. Aber warum ist das so? Eine Antwort hat mein Kollege Martin Jordan, Head of Design & User Research im DigitalService: aufgrund des Servicestandards der britischen Verwaltung. Martin hat sich zuvor sechs Jahre beim Government Digital Service in Großbritannien als Head of Service Design für nutzerzentrierte Produktentwicklung eingesetzt.

Wesentlich für den Erfolg war ein verbindlicher Servicestandard, der überprüfbar festlegt, was „gute“ digitale Services sind. Um Dienste in die zentrale staatliche Webseite gov.uk einzubinden, müssen alle dortigen 14-Standardpunkte erfüllt sein.

Gleichzeitig haben Martin und viele andere durch Praktiker-Austausch, offenes Arbeiten, Blogs und Ergebnisreports sowie über 200 Detailanleitungen digitalen Teams beim Erfüllen der Standards geholfen. Auch Australien, Kanada und Zypern digitalisieren ihre Verwaltungsleistungen bereits anhand solcher Servicestandards – mit beachtlichem Erfolg.

Und wo stehen wir? Fachwelt und Öffentlichkeit bemängeln die mangelnde Nutzerzentrierung in der Verwaltungsdigitalisierung. Die Politik diskutiert, wie die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger konsequenter in den Mittelpunkt digitaler Angebote gestellt werden können. Im Begleitpapier zum OZG-Änderungsgesetz nimmt sich die Regierung nun vor: Nutzerzentrierung und Barrierefreiheit werden



Christina Lang ist Chief Executive Officer (CEO) des DigitalService.

Foto: BS/DigitalService

verbindlich. Was dabei untergeht: Wir haben auch in Deutschland bereits einen Servicestandard, der ganzheitliche Qualitätsstandards für die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen definiert! Er ist durch das BMI 2020 zwar erst einmal für die OZG-Umsetzung entwickelt worden. Und er ist bisher nicht verbindlich. Deshalb findet er vermutlich auch noch so wenig Beachtung. Dennoch sollten wir auf dieser sinnvollen Vorarbeit aufbauen, statt das Rad immer wieder neu zu erfinden. Und strukturiert anzugehen, woran es noch fehlt, damit der Servicestandard die gewünschte Wirkung auch erreicht. Denn er orientiert sich an internationalen Vorbildern, ist verständlich, ganzheitlich und berücksichtigt, wo notwendig, die deutschen Gegebenheiten. Auch der Nationale Normenkontrollrat (NKR) pocht bereits seit 2016 und nach wie vor auf die Anwendung des Servicestandards.

Im DigitalService orientieren wir uns in unserer täglichen Arbeit am Servicestandard und setzen seine Prinzipien so stringent wie möglich um: konsequente

Nutzerzentrierung, iteratives Vorgehen, interdisziplinäre Zusammenarbeit, offenes Arbeiten, robuster technischer Betrieb und effektives Wirkungscontrolling. Vor allem der letzte Punkt ist mir ein großes Anliegen. Denn in Fachwelt wie Öffentlichkeit wird stark diskutiert, wie wir Nutzerfreundlichkeit messbar machen und wie Digitalisierungsdienstleistungen bewertet werden können.

Seit Kurzem bewerten wir unsere Produkte explizit auf die 19 Punkte des Servicestandards hin und veröffentlichen diese „Selbstaudits“ auf unserer Website. Wir haben ein internes Kompetenzteam, das sich mit allen Details des Servicestandards auskennt. Es hilft unseren Projektteams dabei, den Servicestandard von Beginn an einzubeziehen. Genau darin liegt eine der Stärken des Standards: Er ist als Prozessbegleitung konzipiert, unterstützt also schon bei der Entwicklung und ist nicht nur eine „Checkliste“, die am Ende der Kontrolle dient.

Es ist an der Zeit, dem Servicestandard eine zweite Chance zu geben. Was könnt Ihr heute bereits alle dafür tun? Den Servicestandard lesen, diskutieren und nutzen, in Eure Behörden tragen, in Eure Projekte mitbringen. Wir als DigitalService stehen dafür als Partner zur Verfügung, freuen uns über Diskussionen, Gespräche und Fragen!

e-nrw.

Zukünftige IT-Strategien
in Nordrhein-Westfalen

Digitale Resilienz für NRW und seine Kommunen

31. Oktober 2023, Neuss

www.e-nrw.info

#enrw



NORDL@NDERDIGITAL

Verwaltung der Zukunft in SH, HH, HB, MV, NI, ST

12. Oktober 2023

GOP Bremen



www.nordlaender-digital.de

Eine Veranstaltung des
Behörden Spiegel

#diginordland23

Impressum

Herausgeber und Chefredakteur von „Behörden Spiegel Newsletter Digitaler Staat und Cyber Security“ und verantwortlich i.S.d.P.: Uwe Proll, Dr. Eva-Charlotte Proll.
Redaktionelle Leitung: Guido Gehrt, Benjamin Hilbricht. Redaktion: Jonas Brandstetter, Marco Feldmann, Ann Kathrin Herweg, Bennet Klawon, Ralph Kotsch, Scarlett Lüsser, Lars Mahnke, Sven Rudolf, Paul Schubert, Anna Ströbele, Marlies Voßbrecker. Online-Redaktion: Tanja Klement. Redaktionsassistent: Kerstin Bauer, Kirsten Klenner (Berlin). Produktionsassistent: Wiebke Werner.

ProPressVerlagsgesellschaft mbH, Friedrich-Ebert-Allee 57, 53113 Bonn, Telefon: 0049-228-970970, E-Mail: redaktion@behoerdenspiegel.de; www.behoerdenspiegel.de. Registergericht: AG Bonn HRB 3815. UST-Ident.-Nr.: DE 122275444 - Geschäftsführer: Dr. Fabian Rusch.

Vorsitz Herausgeber- und Programmbeirat: Dr. August Hanning, Staatssekretär a.D.; Reimar Scherz, BrigGen. a.D. Der Verlag hält auch die Nutzungsrechte für die Inhalte von „Behörden Spiegel Newsletter Digitaler Staat“. Die Rechte an Marken und Warenzeichen liegen bei den genannten Herstellern. Bei direkten oder indirekten Verweisen auf fremde Internetseiten („Links“), die außerhalb des Verantwortungsbereiches des Herausgebers liegen, kann keine Haftung für die Richtigkeit oder Gesetzmäßigkeit der dort publizierten Inhalte gegeben werden.