

## DIN-Prozess

# Mehr Qualität für digitale Services

**[19.11.2024] Auf Initiative des Bundesinnenministeriums trafen sich Beschäftigte aus Verwaltung und Wirtschaft zu einem Auftaktworkshop beim Deutschen Institut für Normung (DIN). Ziel des Treffens war es, den Grundstein für verbindliche, einheitliche Qualitätsstandards für digitale Verwaltungsleistungen zu legen.**

Studien zeigen immer wieder, dass die einfache, komfortable Bedienbarkeit ein entscheidender Faktor für die erfolgreiche Einführung digitaler Verwaltungsleistungen ist: Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen möchten digitale Verwaltungsleistungen des Staates genauso benutzerfreundlich und intuitiv nutzen können, wie sie es von anderen digitalen Tools und Plattformen gewohnt sind.

Auf Initiative des [Bundesministeriums des Innern und für Heimat](#) (BMI) kamen nun Vertreterinnen und Vertreter aus Bundesministerien, Bundesländern, Wirtschaft und Wissenschaft beim [Deutschen Institut für Normung](#) (DIN) zusammen, um gemeinsam einen DIN-Prozess anzustoßen, der verbindliche Qualitätsanforderungen für Onlineservices und -portale der öffentlichen Verwaltung definiert. Dies berichtet das BMI auf seiner [Infowebseite zur Verwaltungsdigitalisierung](#). Laut BMI soll mit dem DIN-Prozess die Qualität der Angebote in Zukunft gesteigert werden. In den kommenden Wochen sollen die Teilnehmenden des Konsortiums die Gelegenheit bekommen, die erarbeiteten Inhalte weiter zu kommentieren. Der Geschäftsplan sieht einen straffen Zeitplan vor: Im Dezember soll das nächste Präsenztreffen stattfinden, die Verabschiedung ist für Ende Januar vorgesehen.

## DIN SPEC: Schneller Anforderungen definieren

„In diesem Prozess bringen wir unterschiedliche Perspektiven zusammen – von Bund, Ländern und Kommunen sowie aus der Wirtschaft oder von Verbänden. Gemeinsam werden wir die richtigen Qualitätsanforderungen für gute Onlineservices definieren und festlegen“, betont Ralf Käck, Referent für Standardisierung im BMI und Initiator der DIN SPEC. Eine DIN SPEC dient, wie die bekannte DIN-Norm, zur Festlegung von Qualitätskriterien und Anforderungen. Dabei wird sie jedoch schneller entwickelt und kann später als Basis für die Erarbeitung einer Norm genutzt werden. Damit hilft die DIN SPEC all jenen, welche die Digitalisierungsprojekte der Verwaltung entwickeln, umsetzen und betreiben. Das können Beschäftigte der Kommunen, Länder oder des Bundes sein, genauso wie IT-Dienstleistende oder andere Beteiligte. Auch Auditorinnen und Auditoren können die DIN SPEC heranziehen, um die Erfüllung der festgelegten Anforderungen zu überprüfen.

## Servicestandard als Basis für den Normungsprozess

Ausgangspunkt für die Gespräche der Workshop-Teilnehmenden ist der OZG-Servicestandard, der 19 Qualitätsprinzipien für gute digitale Verwaltungsdienstleistungen festlegt. Das BMI entwickelt diesen aktuell gemeinsam mit dem [DigitalService des Bundes](#) weiter. Ebenso wie beim DIN-Prozess liegt auch dabei der Fokus auf der Gebrauchstauglichkeit aus Sicht der Nutzenden. Ein interdisziplinäres Team befragte dafür Expertinnen und Experten sowie Anwenderinnen und Anwender aus Verwaltung, Wirtschaft und Wissenschaft in den vergangenen Wochen. „Die DIN SPEC kann als Konkretisierung des

Servicestandards verstanden werden“, erklärt Robert Tiedt, Projektleiter beim DigitalService. „Damit wollen wir Kriterien entwickeln, die eine Überprüfung des Servicestandards möglich machen.“

(sib)

Stichwörter: Panorama, DIN, Onlinezugangsgesetz, OZG