

Digitaler Servicestandard für Deutschland

Nutzerorientierung

1 Nutzeranforderungen und -bedürfnisse werden erhoben, verstanden und bewertet. Sie bilden die Grundlage für das Design, die Realisierung und den Betrieb von digitalen Angeboten der Verwaltung.

2 Digitale Angebote sind einfach, intuitiv und barrierefrei, sodass die Nutzer sie akzeptieren. Digitale Hilfestellungen sind Bestandteil des Angebots und sollen dessen Nutzung und Handhabbarkeit verbessern.

3 Werden Daten und Informationen der Nutzer in digitalen Angeboten verarbeitet, so werden die Sicherheitsvorkehrungen zum Schutz der Daten und Informationen transparent gemacht.

4 Bürger sowie Unternehmen werden mit geeigneten Maßnahmen und positiven Nutzererfahrungen motiviert, den digitalen Service anstelle des papiergestützten Verfahrens zu nutzen.

Vorgehen

5 Die digitalen Angebote der Verwaltung werden agil, iterativ und mit nutzerzentrierten Methoden geplant, entworfen, realisiert und weiterentwickelt, um langfristig innovativ und nutzerfreundlich zu bleiben.

6 Die digitalen Angebote werden so realisiert, dass sie in einem Dachportal für Lebens- und Unternehmenslagen angeboten werden können.

Zusammenarbeit

7 Ebenenübergreifende und interdisziplinäre Zusammenarbeit, auch mit Akteuren außerhalb der Verwaltung, ist die Grundlage für nutzerorientierte und attraktive digitale Angebote der Verwaltung.

8 Die „Organisation Digitale Verwaltung“ unterstützt Behörden und Organisationen bei der Zusammenstellung von Entwicklungsgemeinschaften für digitale Angebote und bei deren Finanzierung.

Offenheit

9 Source Code aus der Realisierung digitaler Angebote der Verwaltung wird als Open Source, d.h. in nachnutzbarer Form mit offener Lizenzierung, kostenlos zur Verfügung gestellt. Ausnahmen von dieser Regelung müssen nachvollziehbar begründet werden.

10 Offene Standards werden bei der Realisierung der digitalen Angebote und vorhandene Standardplattformen beim Betrieb und der Bereitstellung der digitalen Angebote genutzt.

11 Die Wiederverwendung von vorhandenen digitalen Angeboten wird geprüft, bevor eine neue Komponente geplant und realisiert wird.

Betrieb

12 Die bereitgestellten digitalen Angebote der Verwaltung werden unter Einbeziehung der Nutzer kontinuierlich verbessert und weiterentwickelt.

13 Die Evaluierung der Nutzerzufriedenheit und der technologischen Modernität der digitalen Angebote wird zum festen Bestandteil der Betriebsprozesse.

Wirkungskontrolling

14 Die Nutzungsintensität und Nutzerzufriedenheit in Bezug auf die bereitgestellten digitalen Angebote werden kontinuierlich anhand von einheitlichen Messgrößen gemessen und die Ergebnisse der Messungen veröffentlicht, auch in maschinenlesbarer Fassung.

15 Maßnahmen zur Verbesserung der digitalen Angebote werden in einer klar strukturierten, ebenenübergreifenden und interdisziplinären Zusammenarbeit ermittelt und umgesetzt.