

Digitales Servicehandbuch

[26.07.2021] Mit einem digitalen Servicehandbuch und zugehöriger Begleitstudie will der Nationale Normenkontrollrat den BMI-Servicestandard unterstützen. Das Handbuch soll OZG-Projektverantwortliche durch die typischen Phasen eines Digitalisierungsvorhabens führen.

Der Nationale Normenkontrollrat (NKR) hat ein digitales Servicehandbuch mit zugehöriger Begleitstudie veröffentlicht. Hintergrund ist der Servicestandard für die OZG-Umsetzung, den das Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (BMI) vor einem Jahr publiziert hat und in dem Qualitätsprinzipien für das Design und den Betrieb guter digitaler Verwaltungsleistungen definiert sind ([wir berichteten](#)). Auch der IT-Planungsrat habe die Anwendung eines Servicestandards empfohlen, berichtet der NKR. Der NKR selbst habe die Einführung eines solchen Servicestandards bereits im Jahr 2016 das erste Mal vorgeschlagen und wolle nun die Initiative des BMI, die Anwendung und Verbreitung des Servicestandards voranzutreiben, mit einem Handbuch unterstützen.

Das NKR-Servicehandbuch soll Projektverantwortlichen Orientierung geben und als Wegweiser durch die typischen Phasen eines Digitalisierungsprojekts führen. Aufbauend auf den Qualitätsprinzipien des Servicestandards sollen Serviceverantwortliche mit konkreten Schritt-für-Schritt-Anleitungen und erfolgreichen Projektbeispielen bei ihrer Arbeit unterstützt werden. Ein Phasenmodell soll helfen, „das Richtige in der richtigen Reihenfolge“ zu tun. Dabei seien die Qualitätsprinzipien des Servicestandards so in das Phasenmodell integriert worden, dass an relevanten Weggabelungen eines Projekts fundierte Entscheidungen getroffen werden können.

In der Begleitstudie werden die Vorgehensweise zur Erstellung des Servicehandbuchs und die durch die Recherche und Interviews gewonnenen Erkenntnisse beschrieben. Zudem werden Empfehlungen für die weitere Entwicklung von Servicestandard und -handbuch gegeben. Das in Form einer Website umgesetzte Servicehandbuch sei als Minimalprodukt (MVP) zu verstehen, bedürfe der kontinuierlichen Pflege und müsse sich an den Anforderungen und dem Feedback der Nutzer messen lassen.

Gleichzeitig fordert der NKR Verbindlichkeit: Derzeit sei die Anwendung des Servicestandards freiwillig. Um die Qualitätsprinzipien stärker zu verankern, empfiehlt das Gremium, nach bestimmten Projektmeilensteinen so genannte Service-Reviews durchzuführen. Damit könnten Korrekturen rechtzeitig erfolgen und eine insgesamt hohe Qualität sichergestellt werden. Zudem empfiehlt der NKR den Aufbau von Beratungsstellen, die bei projektbezogenen Fragen zum Servicestandard helfen können und schlägt den Ausbau der FITKO zum zentralen Kompetenzzentrum vor. Grundsätzlich sei die Güte digitaler Verwaltungsleistungen abhängig von organisatorischen Rahmenbedingungen und rechtlichen Grundlagen. Deswegen sollten laut NKR die Prinzipien guten Servicedesigns nicht auf die digitale Welt beschränkt bleiben. Da das Recht den Rahmen allen Verwaltungshandelns darstelle, müssten dessen Nutzerzentrierung und Digitaltauglichkeit bereits bei der Gesetzesvorbereitung im Mittelpunkt stehen.

(sib)

Digitales Servicehandbuch

Begleitstudie zum digitalen Servicehandbuch (PDF; 3,6 MB)

Servicestandard des BMI

Stichwörter: Panorama, Normenkontrollrat (NKR), Onlinezugangsgesetz (OZG), Servicestandard