

Nutzende verstehen und Bedürfnisse erkennen

- 1 Schaffen Sie die Grundlage für einen Service, der Nutzenden wirklich hilft. Finden Sie heraus, wer Ihre Nutzenden sind und was sie in ihrer Situation brauchen. Schauen Sie nicht nur darauf, wie Nutzende den Service bedienen. Entscheidend ist, was sie erreichen wollen und was ihnen dabei hilft.

→ servicestandard.gov.de



Bund
Länder
Kommunen

Ein Projekt des Bundesministeriums für
Digitales und Staatsmodernisierung

