

eGovernment Benchmark Report 2024: Nutzerzentrierung bleibt der Schlüssel für Behördendienste in der EU

Die meisten europäischen Regierungen erleichtern den sicheren Online-Zugang zu persönlichen Daten auf gesicherten Portalen und unterstützen so die Datensouveränität der Bürger

Berlin, 3. Juli 2024 – Mehr als acht von zehn (86 Prozent) Behördendienste in Europa sind inzwischen online verfügbar. Dennoch erfüllen 65 Prozent der Websites nicht alle acht ausgewählten Kriterien der Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)¹. Diese Richtlinien sollen sicherstellen, dass Webinhalte barrierefrei und für Nutzer mit Behinderungen problemlos zugänglich sind. So stoßen beispielsweise Nutzer mit Sehbehinderungen in den meisten EU27-Ländern auf Barrieren beim Zugang zu den Diensten. Dies geht aus dem jährlichen E-Government Benchmark Report von Capgemini hervor, für den rund 15.000 Behördendienste analysiert wurden.

Der Report, der die Mitgliedstaaten der EU27, die Länder der Europäischen Freihandelsassoziation² sowie die sieben EU-Beitrittskandidaten abdeckt, zeigt, dass die Regierungen in den letzten vier Jahren erhebliche Fortschritte bei der Bereitstellung von Online-Diensten für ihre Bürger gemacht haben. Die Gesamtleistung der EU27 liegt bei 76 von 100 Punkten, eine Steigerung um fünf Punkte im Vergleich zu vor zwei Jahren; Deutschland hat sich dabei nur leicht um einen Punkt auf 66 Punkte verbessert. Insgesamt wird die Nutzerfreundlichkeit mit 93 Punkten weiterhin am besten bewertet. Die deutlichste Verbesserung ist bei den grenzüberschreitenden Diensten mit einem Anstieg von 59 auf 66 Punkte zu verzeichnen. Der Report zeigt auch, dass die EU auf dem besten Weg ist, das Ziel der digitalen Dekade zu erreichen, nämlich die flächendeckende Verfügbarkeit von öffentlichen Online-Diensten, die unabhängig von Land und Dienstanbieter einheitlich und leicht zugänglich sind.

Interoperabilität ist der Schlüssel zu digitalen Diensten für alle

Der Report zeigt, dass 91 Prozent der von zentralen Regierungsbehörden angebotenen Dienstleistungen online verfügbar sind, auf lokaler Ebene von Städten und Kommunen liegt dieser Anteil bei 71 Prozent. Dieser Unterschied hat sich jedoch in den letzten vier Jahren deutlich verringert.

Ein deutlicher Unterschied besteht auch bei der Nutzererfahrung von nationalen und grenzüberschreitenden Nutzern. Nationale Nutzer können auf 88 Prozent aller angebotenen Dienste digital zugreifen, bei Nutzern, die Anfragen über nationale Grenzen hinweg stellen, ist dies jedoch nur bei 56 Prozent der Dienste der Fall – dies bedeutet einen Unterschied von 32 Prozentpunkten, was die Verfügbarkeit von digitalen Dienstleistungen für inländische und grenzüberschreitende Nutzer angeht. In den letzten vier Jahren hat sich diese Differenz von 35 Prozentpunkten leicht verringert. Dennoch stoßen

¹ <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>

² Island, Norwegen und die Schweiz sowie die EU-Beitrittskandidaten Albanien, Moldawien, Montenegro, Nordmazedonien, Serbien, die Türkei und die Ukraine.



grenzüberschreitende Nutzer immer noch auf zahlreiche Hindernisse, wenn sie Online-Dienste in Anspruch nehmen möchten. Um diesen Rückstand weiter aufzuholen, sollten lokale und regionale Behörden an der Verbesserung der technologischen Infrastruktur arbeiten, die für qualitativ hochwertige Dienstleistungen erforderlich ist.

Interoperabilität ist der Schlüssel zur Verbesserung dieser Dienste. Architektonische Bausteine wie die eID und eSignatur können leicht in die Behördenwebseiten integriert werden, so dass die Dienste in ganz Europa einheitlicher und unabhängig von Land und Dienstanbieter sind. Mit dem Vorstoß in Richtung Interoperabilität und der Umsetzung des „Interoperable Europe Act“ bewegt sich Europa auf eine nahtlose Interaktion zwischen digitalen Diensten und Daten auf verschiedenen Regierungsebenen sowie zwischen öffentlichen Verwaltungen und Unternehmen oder Bürgern zu.

„Wir nähern uns dem Meilenstein 2030, den die Europäische Kommission mit ihrem Programm für die digitale Dekade gesetzt hat. Es ist ermutigend zu sehen, dass die EU-Länder der Entwicklung resilienter und souveräner digitaler Infrastrukturen Priorität einräumen. Dies ist der Schlüssel zur Einführung barrierefreier digitaler Dienste und zur Verbesserung des Angebots für grenzüberschreitend tätige Nutzer. Der Interoperable Europe Act wird diese Entwicklung weiter vorantreiben und insbesondere die Umsetzung des europäischen Once-Only-Prinzips³ fördern. Wenn das Potenzial dieses Prinzips ausgeschöpft wird, könnte es sogar zu einer stärkeren Wiederverwendung von Verwaltungslösungen in der gesamten EU kommen, anstatt das Rad jedes Mal neu zu erfinden. Dies ist besonders in Zeiten knapper Budgets und begrenzter Ressourcen von Vorteil“, kommentiert Marc Reinhardt, Global Industry Leader Public Sector bei Capgemini, die diesjährigen Ergebnisse.

Wachsende Bedeutung von KI-induzierten Aktivitäten

Die Entwicklung der KI ist ein wesentliches Element in der allgemeinen Strategie, die EU für das digitale Zeitalter fit zu machen, auch das zeigt der eGovernment Benchmark Report 2024. So bieten 29 Prozent der Portale Live-Support mit KI-Funktionen an. Die zunehmende Bedeutung von KI unterliegt jedoch verschiedenen regulatorischen Rahmenbedingungen. Um diesen zu begegnen, müssen KI-Modelle so gestaltet werden, dass sie die Werte der EU widerspiegeln.

Sichere und nutzerzentrierte Dienste beschleunigen Anwenderfreundlichkeit und Digitalisierung

Der Report gibt Einblicke in sichere, einfache und transparente Dienste, die wichtige Säulen für eine vertrauenswürdige E-Government- und Dienstleistungserbringung sind. Die Nutzer können sich bei 76 Prozent der Dienste mit ihrer nationalen eID identifizieren, was eine sichere Authentifizierung ermöglicht. Darüber hinaus werden fast ebenso häufig (72 Prozent) personenbezogene Daten von den Behörden vorausgefüllt, wenn dies für die Erbringung einer Dienstleistung erforderlich ist. Dies stellt für Bürger und Unternehmen eine Erleichterung dar.

Der eGovernment Benchmark 2024 zeigt deutlich, dass die Regierungen in der Europäischen Union ihre Websites an die Smartphone-Nutzer anpassen. Mehr als neun von zehn Behörden-Websites sind für mobile Geräte geeignet, 2017 waren es nur 60 Prozent.

³ https://commission.europa.eu/news/once-only-principle-system-breakthrough-eus-digital-single-market-2020-11-05_en



„Deutschland liegt im Bereich der Nutzerfreundlichkeit in zwei von drei Kategorien über dem EU-Durchschnitt und ist seit 2023 in der Gesamtpunktzahl um einen Punkt auf 92 gewachsen – vermutlich auch ein Ergebnis des Onlinezugangsgesetzes (OZG) und damit einhergehenden Initiativen wie dem Testen von Lösungen mit Bürgern in Digitalisierungslaboren“, so Marc Reinhardt in Bezug auf die länderspezifischen Ergebnisse für Deutschland: „Bei der Verfügbarkeit von digitalen Behördendiensten liegt Deutschland mit 88 Prozent genau im EU-Mittel und in dem in diesem Kontext untersuchten Lebensbereich Arbeit sogar darüber. Die Optimierungspotenziale sind erkannt und durch das Bundesministerium des Innern und für Heimat in Bearbeitung, wie z.B. die Entwicklung digitaler Identitäten, einschließlich des Konzepts zur Einführung eines eIDAS-konformen europäischen digitalen Identitäts-Wallet. Die größte Lücke besteht in Deutschland bei vorausgefüllten Formularen – hier werden die Entwicklung der Once-Only-Technical-System Plattform und die Registermodernisierung helfen, diese zu schließen. Die zweite große Lücke zeigt sich im Bereich Service Design. Hier wäre es zu begrüßen, wenn der IT-Planungsrat die Verbindlichkeit des seit 2020 vorliegenden Servicestandards beschließen würde, um die Nutzererfahrung der Bürgerinnen und Bürger zu verbessern.“

Verbesserungen bei der Cybersicherheit notwendig

Der Schutz vor Bedrohungen der Cybersicherheit ist eine wichtige politische Priorität der EU, da sie für die Aufrechterhaltung widerstandsfähiger digitaler Lieferketten und Infrastrukturen unerlässlich ist. Weniger als 1 Prozent aller digitalen Behördenwebsites in der EU erfüllen jedoch alle 13 definierten und bewerteten Sicherheitskriterien. Dies verdeutlicht, dass die Cybersicherheit verbessert werden muss. Die Niederlande sind das einzige Land, das Websites anbietet, die alle Sicherheitskriterien erfüllen. Das Land verfolgt zudem eine aktive Politik, um das Bewusstsein für Cybersicherheit zu schärfen und Instrumente und Werkzeuge zur Verbesserung der Widerstandsfähigkeit und Sicherheit bereitzustellen.

Methodik

Der eGovernment Benchmark wird von Capgemini geleitet und gemeinsam den Partnern [IDC](#) und [Politecnico di Milano](#) durchgeführt. Der Report beleuchtet die wichtigsten Faktoren, die notwendig sind, um die Ziele der digitalen Dekade bis 2030 zu erreichen. Die Studie umfasst die Mitgliedstaaten der EU27 sowie die Länder der Europäischen Freihandelsassoziation: Island, Norwegen und die Schweiz sowie die sieben EU-Kandidatenländer Albanien, Montenegro, Moldavien, Nordmazedonien, Serbien, die Türkei und die Ukraine. Durch die Bewertung der digitalen Transformationsbestrebungen der Regierungen in der EU27 bietet der Bericht einen umfassenden Überblick und gibt Empfehlungen, die Entwicklung von eGovernment auf dem gesamten Kontinent voranzutreiben. Die Studie umfasst 2.344 öffentliche Verwaltungen: 1.053 auf zentraler, 304 auf regionaler und 987 auf lokaler Ebene.

Über Capgemini

Capgemini ist ein globaler Business- und Technologie-Transformationspartner für Organisationen. Das Unternehmen unterstützt diese bei ihrer dualen Transformation für eine stärker digitale und nachhaltige Welt – stets auf greifbare Fortschritte für die Gesellschaft bedacht. Capgemini ist eine verantwortungsbewusste, diverse Unternehmensgruppe mit einer über 55-jährigen Geschichte und 340.000 Mitarbeitenden in mehr als 50 Ländern. Kunden vertrauen auf Capgemini, um das Potenzial von Technologie für die ganze Breite ihrer Geschäftsanforderungen zu erschließen. Capgemini entwickelt mit seiner starken Strategie, Design- und Engineering-Expertise umfassende Services und End-to-End-Lösungen. Dabei nutzt das Unternehmen seine führende Kompetenz in den Bereichen KI, Cloud und Daten sowie profunde Branchenexpertise und sein Partner-Ökosystem. Die Gruppe erzielte 2023 einen Umsatz von 22,5 Milliarden Euro.

Get the future you want | www.capgemini.com/de