

Pressekontakt:

Christina Jahn

Tel.: +49 89 38338 1459

E-Mail: christina.jahn@capgemini.com

eGovernment Benchmark Report: Grenzüberschreitende Nutzer bei digitalen Verwaltungsangeboten benachteiligt

Die Kluft zwischen grenzüberschreitenden und nationalen Nutzern zu überbrücken ist der Schlüssel, um die Ziele der digitalen Dekade in Europa umzusetzen

Berlin, 28. September 2023 – Mehr als acht von zehn (84 Prozent) der Behördendienste sind in Europa im Durchschnitt online verfügbar. Nutzer, die aus dem Ausland auf einen Dienst zugreifen wollen, stoßen jedoch immer noch auf zahlreiche Hürden. Das zeigt die 20. Ausgabe des eGovernment Benchmark Reports. Im europäischen Vergleich bieten Malta und Estland die Leistungsangebote mit der höchsten Nutzerfreundlichkeit und Transparenz sowie mit der fortschrittlichsten Technologie und stärksten internationalen Ausrichtung. Einige Länder verzeichnen in diesem Jahr eine bemerkenswerte Steigerung ihrer E-Government-Reife im Vergleich zum letztjährigen Benchmark, darunter die Türkei mit einem Zuwachs von 10 Punkten, sowie Griechenland und Serbien mit einem Zuwachs von jeweils 8 Punkten. Auch Deutschland hat sich verbessert.

Der eGovernment Benchmark, für den jährlich mehr als 15.000 Behördenwebseiten analysiert werden, wird von Capgemini geleitet und gemeinsam den Partnern [IDC](#) und [Politecnico di Milano](#) durchgeführt.

Marc Reinhardt, Global Industry Leader Public Sector bei Capgemini, kommentiert die diesjährigen Ergebnisse: *„In den letzten 20 Jahren, in denen wir den Fortschritt von E-Government in Europa untersucht haben, haben wir einen deutlichen Aufschwung bei der Verfügbarkeit und Qualität digitaler Leistungsangebote in der Verwaltung beobachtet. Um Bürgerinnen und Bürgern ein besseres Erlebnis zu bieten, ist vor allem digitale Kompetenz auf lokaler Ebene entscheidend, zum Beispiel in Kommunen, ebenso wie der Einsatz von Daten und KI für Behördendienste. Angesichts des doppelten Wandels hin zu einer digitalen sowie nachhaltigen Wirtschaft ist es zudem von strategischer Bedeutung, Nachhaltigkeit in die Konzeption und den Aufbau von Leistungen einzubeziehen. Deshalb, und auch aufgrund schrumpfender Budgets, müssen die europäischen Staaten noch enger zusammenarbeiten und bereits existente Verfahren, wo immer passend, wiederverwenden, um ihre digitalen Services zu verbessern. Der Interoperable Europe Act könnte ein wichtiger Schritt in diese Richtung sein.“*

Grenzüberschreitende Nutzer sind weiterhin benachteiligt

Digitale Behördendienste ermöglichen es den Nutzern in Europa, Anfragen über nationale Grenzen hinweg zu stellen. Dem Report zufolge sind jedoch weniger als die Hälfte (49 Prozent) der untersuchten Leistungen für ausländische Nutzer verfügbar, deutlich weniger als für die jeweiligen Staatsbürger. Ein Grund dafür ist unter anderem, dass viele Webseiten nur in der jeweiligen Landessprache verfügbar sind. Zudem fehlen elektronische Identifizierungsmöglichkeiten: Nur 25 Prozent der Webseiten ermöglichen eine grenzüberschreitende Authentifizierung mit eID. Allerdings waren im Jahr 2022 nur 46 Prozent der



Dienste für grenzüberschreitende Nutzer verfügbar. Das zeigt, dass Behörden auf dem Weg sind, diese Lücke zu schließen.

Sichere, nutzerzentrierte Angebote fördern Akzeptanz und beschleunigen Digitalisierung

Die Grundpfeiler für Vertrauen in E-Government sind sichere und transparente Angebote. Bei 70 Prozent der untersuchten Dienste können sich Nutzer mit ihrer nationalen eID identifizieren, was eine sichere Authentifizierung ermöglicht. Fast genauso häufig (68 Prozent) bieten Behörden an, Formulare automatisch mit vorhandenen Informationen vorzufüllen.

Acht von zehn Diensten benachrichtigen den Nutzer, wenn ein Schritt im Prozess der Leistungserbringung erfolgreich abgeschlossen wurde. Weniger als die Hälfte (46 Prozent) der Dienste teilt jedoch mit, wie lange der Prozess dauern wird. Darüber hinaus verstößt die Mehrheit (82 Prozent) der Behördenwebseiten gegen ein oder mehrere Kriterien der Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1)¹ und erfüllt damit nicht die Anforderungen an Barrierefreiheit.

Einen positiven Trend stellt der eGovernment Benchmark 2023 hingegen bei der mobilen Nutzbarkeit fest: Mehr als neun von zehn (94 Prozent) aller Behördenwebseiten sind für mobile Endgeräte optimiert. Allerdings: Nur sechs von zehn Leistungen (63 Prozent) können auf Smartphones abgeschlossen werden. Obwohl die meisten Webseiten Nutzern eine einfache Navigation auf mobilen Endgeräten ermöglichen, sind komplexere Aktionen wie die eID-Authentifizierung oft noch nicht möglich.

Marc Reinhardt erklärt dazu: „Das Nutzererlebnis ist für digitale Verwaltungsdienstleistungen von zentraler Bedeutung und hat für die EU seit mehr als zwei Jahrzehnten des eGovernment-Benchmarks hohe Priorität. Gestaltungsrichtlinien, welche die Zugänglichkeit und Nutzerfreundlichkeit fördern, haben einen maßgeblichen positiven Einfluss auf die Digitalisierung von Behördendiensten. Die Verwaltung ist sich dessen zunehmend bewusst und schafft neue Dienste oder gestaltet bestehende um, um diesen Anforderungen gerecht zu werden. Barrierefreiheit, bessere mobile Verfügbarkeit sowie grenzüberschreitende Bereitstellung sind unerlässlich, um die ehrgeizigen Ziele der digitalen Dekade bis 2030² zu erreichen.“

Interoperabilität ist der Schlüssel zu digitalen Diensten für alle Bürger

Leistungsangebote, die auf lokaler Ebene von Städten und Kommunen erbracht werden, sind bisher noch nicht so ausgereift wie zentrale Angebote. Oft verfügen lokale und regionale Behörden nicht über die technische Infrastruktur, die für qualitativ hochwertige Dienste erforderlich ist. Interoperabilität ist der Schlüssel, um dies zu verbessern. Architektonische Bausteine wie die eID und eSignatur können einfach in Behördenwebseiten integriert werden, so dass Dienste in ganz Europa, unabhängig von Land und Anbieter, ähnlicher werden. Durch die Verbesserung der Interoperabilität und die Einführung des Single Digital Gateways kann Europa digitale Verwaltungen verbinden.

Weitere Informationen und den vollständigen Report zum Download finden Sie [hier](#).

Über Capgemini

Capgemini ist einer der weltweit führenden Partner für Unternehmen bei der Steuerung und Transformation ihres Geschäfts durch den Einsatz von Technologie. Die Gruppe ist jeden Tag durch ihren

¹ [Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\) 2.1](#)

² [Europe's Digital Decade: digital targets for 2030 \(europa.eu\)](#)



Purpose angetrieben, die Entfaltung des menschlichen Potenzials durch Technologie zu fördern – für eine integrative und nachhaltige Zukunft. Capgemini ist eine verantwortungsbewusste und diverse Organisation mit einem Team von rund 350.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in mehr als 50 Ländern. Eine 55-jährige Unternehmensgeschichte und tiefgehendes Branchen-Know-how sind ausschlaggebend dafür, dass Kunden Capgemini das gesamte Spektrum ihrer Geschäftsanforderungen anvertrauen – von Strategie und Design bis hin zum Geschäftsbetrieb. Dabei setzt das Unternehmen auf die sich schnell weiterentwickelnden Innovationen in den Bereichen Cloud, Data, KI, Konnektivität, Software, Digital Engineering und Plattformen. Der Umsatz der Gruppe lag im Jahr 2022 bei 22 Milliarden Euro.

Get The Future You Want | www.capgemini.com/de