

# Digitalisierung überbrückt keine Grenzen

**[05.10.2023] Wie bürgernah sind die europäischen E-Government-Dienste? Der eGovernment Benchmark Report der EU-Kommission zeigt, dass 93 Prozent der Behördenportale in Europa inzwischen mobilfreundlich sind. Barrierefreiheit und die internationale Nutzung bleiben Herausforderungen.**

Mehr als acht von zehn 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 der Europäischen Kommission. Demnach bieten im europäischen Vergleich Malta und Estland die Leistungsangebote mit der höchsten Nutzerfreundlichkeit und Transparenz sowie mit der fortschrittlichsten Technologie und stärksten internationalen Ausrichtung.

Im Vergleich zum letztjährigen Benchmark verzeichnen laut Capgemini einige Länder eine bemerkenswerte Steigerung ihrer E-Government-Reife, 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.

Für den eGovernment Benchmark-Report werden jährlich mehr als 15.000 Behördenportale analysiert; die Untersuchung wird vom Beratungsunternehmen Capgemini geleitet und gemeinsam mit dem Marktforschungsinstitut IDC und der Technischen Hochschule Politecnico di Milano durchgeführt.

### **Manche Nutzer bleiben benachteiligt**

Digitale Behördendienste ermöglichen es den Nutzerinnen und 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 Web-Seiten nur in der jeweiligen Landessprache verfügbar sind. Zudem fehlen elektronische Identifizierungsmöglichkeiten: Nur 25 Prozent der Internet-Seiten ermöglichen eine grenzüberschreitende Authentifizierung mit eID. Allerdings waren im Jahr 2022 lediglich 46 Prozent der Dienste für grenzüberschreitende Nutzer verfügbar. Das zeige, dass Behörden auf dem Weg sind, diese Lücke zu schließen, so Capgemini.

Hinsichtlich der Nutzerfreundlichkeit und Barrierefreiheit bestehen ebenfalls noch Lücken: Die Mehrheit (82 Prozent) der Behördenportale verstoße gegen ein oder mehrere Kriterien der Web Content Accessibility Guidelines und erfülle damit nicht die Anforderungen an Barrierefreiheit, heißt es in der Pressemeldung von Capgemini.

### **Interoperabilität als Schlüssel**

Sichere und transparente Angebote gelten als Grundpfeiler für Vertrauen in E-Government. Bei 70 Prozent der untersuchten Dienste können sich Nutzer mit ihrer nationalen eID identifizieren. Fast ebenso häufig (68 Prozent) bieten Behörden an, Formulare automatisch mit vorhandenen Informationen vorauszufüllen. Acht von zehn Diensten benachrichtigen den Nutzer, wenn ein Schritt im Prozess der Leistungserbringung erfolgreich abgeschlossen wurde. Allerdings teilt weniger als die Hälfte (46 Prozent) der Dienste mit, wie lange der Prozess dauern wird. Die mobile Nutzbarkeit steigt – mit Einschränkungen. Zwar sind 94 Prozent aller Behördenportale für mobile Endgeräte optimiert. Allerdings können nur 63 Prozent der angefragten

Leistungen auf Smartphones abgeschlossen werden, oft sei die eID-Authentifizierung mobil nicht möglich. Leistungsangebote, die auf Ebene der Kommunen erbracht werden, sind bisher noch nicht so ausgereift wie zentrale Angebote. Als Grund nennt Capgemini, dass lokale und regionale Behörden nicht über die notwendige technische Infrastruktur verfügen. Hier könne Interoperabilität der Schlüssel sein: Indem architektonische Bausteine wie die eID und eSignatur einfach in Behördenportale integriert werden, könnten Dienste in ganz Europa – unabhängig von Land und Anbieter – ähnlicher werden. Durch die Verbesserung der Interoperabilität und die Einführung des Single Digital Gateways könne Europa digitale Verwaltungen verbinden.

(sib)

[Der eGovernment Benchmark 2023 Insight Report zum Download \(PDF; 9,7 MB\)](#)

Stichwörter: CMS | Portale, Capgemini, eGovernment Benchmark 2023, Europa, International