eGovernment Benchmark 2024

Nutzerzentrierung ist der Schlüssel

[05.07.2024] Laut dem jüngsten eGovernment-Benchmark-Report der Europäischen Kommission haben die europäischen Staaten bei der Bereitstellung digitaler Behördendienste stetige Fortschritte gemacht. Raum für Optimierungen gibt es insbesondere bei grenzüberschreitenden Diensten und bei Dienstleistungen, die von regionalen und kommunalen Behörden erbracht werden.

Mehr als acht von zehn (86 Prozent) Behördendiensten in Europa sind inzwischen online verfügbar. Dennoch erfüllen 65 Prozent der Websites nicht alle acht ausgewählten Kriterien der Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), die das World Wide Web Consortium (W3C) erarbeitet hat. Diese Richtlinien sollen sicherstellen, dass Web-Inhalte barrierefrei und für Nutzer mit Behinderungen problemlos zugänglich sind. So stoßen etwa Nutzer mit Sehbehinderungen in den meisten EU27-Ländern auf Barrieren beim Zugang zu den Diensten. Dies geht aus dem jährlichen eGovernment-Benchmark-Report von Capgemini hervor, für den rund 15.000 Behördendienste analysiert wurden.

EU kommt voran

Der Report belegt, dass die Regierungen in den vergangenen 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 allerdings nur leicht um einen Punkt auf 66 Punkte verbessert. Weiterhin am besten bewertet wird die Nutzerfreundlichkeit, die deutlichste Verbesserung ist bei den grenzüberschreitenden Diensten mit einem Anstieg von 59 auf 66 Punkte zu verzeichnen. Der Report sieht die EU auf dem besten Weg, das Ziel der digitalen Dekade zu erreichen: die flächendeckende Verfügbarkeit von öffentlichen Online-Diensten, die unabhängig von Land und Dienstanbieter einheitlich zugänglich sind.

Deutschland profitiert vom OZG

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. Dies sei vermutlich auch ein Ergebnis des Onlinezugangsgesetzes (OZG) und der damit einhergehenden Initiativen wie dem Testen von Lösungen mit Bürgern in Digitalisierungslaboren, vermutet Marc Reinhardt, Global Industry Leader Public Sector bei Capgemini. Bei der Verfügbarkeit von digitalen Behördendiensten liegt Deutschland mit 88 Prozent genau im EU-Mittel und bei dem in diesem Kontext untersuchten Lebensbereich Arbeit sogar darüber. Die Optimierungspotenziale seien bereits erkannt und durch das Bundesministerium des Innern und für Heimat in Bearbeitung, so Reinhardt, darunter etwa 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“, kommentiert Reinhardt.

Hürden für grenzüberschreitende Dienste bleiben

91 Prozent der von zentralen Regierungsbehörden angebotenen Dienstleistungen sind online verfügbar, auf der kommunalen Ebene liegt dieser Anteil bei 71 Prozent. Dieser Unterschied hat sich in den vergangenen vier Jahren deutlich verringert. Ein beachtlicher Unterschied besteht auch bei der Nutzererfahrung von nationalen und grenzüberschreitenden Nutzern. Während nationale Nutzer auf 88 Prozent aller angebotenen Dienste digital zugreifen können, ist dies bei Anfragen über nationale Grenzen hinweg nur bei 56 Prozent der Dienste der Fall. Grenzüberschreitende Nutzer stoßen also immer noch auf zahlreiche Hindernisse, wenn sie Online-Dienste in Anspruch nehmen möchten.

Interoperable Bausteine verbessern die Dienste

Der Schlüssel zur Verbesserung der Zugänglichkeit zu digitalen Diensten ist die Interoperabilität: Architektonische Bausteine wie die eID und eSignatur könnten leicht in die Behörden-Websites integriert werden, sodass diese Dienste in ganz Europa einheitlicher und von Land und Dienstanbieter unabhängig seien. Mit dem Vorstoß in Richtung Interoperabilität und der Umsetzung des Interoperable Europe Act bewege sich Europa auf eine nahtlose Interaktion zwischen digitalen Diensten und Daten auf verschiedenen Regierungsebenen sowie zwischen öffentlichen Verwaltungen und Unternehmen oder Bürgern zu. Der Interoperable Europe Act könne zudem die Umsetzung des europäischen Once-Only-Prinzips fördern, so Capgemini. „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“, sagt Marc Reinhardt.

(sib)

• Report zum Download
• Interaktives Dashboard mit Ländervergleich

Stichwörter: Politik, Capgemini, eGovernment Benchmark 2024, Europa, International