

Behördendienste werden digitaler

[02.07.2025] Zur Halbzeit der Digitalen Dekade 2030 der Europäischen Union zeigt der diesjährige eGovernment Benchmark von Capgemini zwar eine hohe Dynamik bei der Digitalisierung von Behördendiensten auf. Insbesondere bei der Barrierefreiheit der Services und bei Diensten für grenzüberschreitender Nutzer sieht die Studie jedoch weiteren Verbesserungsbedarf.

Bei der Digitalisierung von Behördendiensten in der EU sind rasche Fortschritte zu verzeichnen. Laut dem diesjährigen [eGovernment Benchmark](#) von [Capgemini](#) ist die überwiegende Mehrheit der Verwaltungsvorgänge nun online zugänglich. Dennoch blieben zur Halbzeit der [Digitalen Dekade 2030](#) der Europäischen Union weiterhin Lücken in den Bereichen Cybersicherheit und Barrierefreiheit sowie bei der Verfügbarkeit grenzüberschreitender Dienste, heißt es in dem Bericht, der in diesem Jahr bereits zum 22. Mal erschienen ist ([wir berichteten](#)).

Wie das Beratungsunternehmen Capgemini mitteilt, wurden für den diesjährigen Benchmark mehr als 14.000 Regierungswebsites in den 27 EU-Mitgliedstaaten hinsichtlich ihrer digitalen Angebote für neun wichtige Lebensereignisse wie Umzug, Unternehmensgründung oder Zugang zu Gesundheitsdiensten bewertet.

Darüber hinaus prüfte der Benchmark die Einhaltung der Verordnung über das einheitliche digitale Zugangsportale (Single Digital Gateway Regulation). Dieses erleichtert den Onlinezugang zu Informationen, Verwaltungsverfahren und Unterstützungsdiensten, die EU-Bürger und Unternehmen in einem anderen EU-Land benötigen. Der Auswertung zufolge sind 93 Prozent der Verfahren des einheitlichen digitalen Zugangsportals online verfügbar; das belege die kontinuierlichen Fortschritte in ganz Europa, so Capgemini.

Nationale Nutzer profitieren

Nationale Nutzer – also diejenigen, die in ihrem eigenen Land auf öffentliche Dienste zugreifen – profitieren weiterhin stärker von den digitalen Angeboten als grenzüberschreitende Nutzer. Denn das Once-Only Technical System (OOTS), das den automatisierten Abruf von Dokumenten aus einem anderen Mitgliedstaat ermöglicht und es den Bürgern erlaubt, Verwaltungsvorgänge ohne wiederholte Übermittlung derselben Informationen abzuwickeln, ist in Europa noch nicht verfügbar. Die Einführung des OOTS Accelerator im Oktober 2024 signalisiert jedoch weitere Fortschritte: Die Mitgliedstaaten verbinden nun öffentliche Verwaltungen miteinander und testen die Interoperabilität, um die Grundlage für künftige grenzüberschreitende Dienste zu schaffen.

„Das zunehmende Tempo der Digitalisierung in ganz Europa zeigt, dass der öffentliche Sektor zu weitreichenden Veränderungen fähig ist, wenn die Länder die dafür erforderliche digitale Infrastruktur schaffen. Die Regierungen erkennen zunehmend die Bedeutung von Daten für ihre Angebote wie auch die Bürgerorientierung und haben in Methoden für die Datenweitergabe sowie KI-gestützte Hilfestellung investiert“, sagt Frank Jacobsen, Leiter des Public Sectors bei Capgemini in Deutschland. „Mit Blick auf die Zukunft sollten die Regierungen die notwendigen Datengrundlagen schaffen, um einen wirklich

integrativen und effizienten digitalen öffentlichen Sektor aufzubauen, der über zugängliche und sichere Dienste verfügt, die besser auf die Bedürfnisse der Bürger und Unternehmen zugeschnitten sind.“

Neue Chancen durch KI

Eine immer größere Rolle bei digitalen Behördendiensten spielt Künstliche Intelligenz: 43 Prozent der Portale bieten mittlerweile automatisierten Live-Support – häufig über Chatbots –, 60 Prozent bieten irgendeine Form von Live-Hilfe an. Diese Tools vereinfachen den Zugang zu Informationen und führen Nutzer durch komplexe Prozesse. Ihre Vorteile hängen aber von starken Datenschutzmaßnahmen und Barrierefreiheit ab.

Hier haben viele Behörden noch Nachholbedarf; nur knapp die Hälfte der Behördenwebsites erfüllt inzwischen die grundlegenden Erfolgskriterien der Web Content Accessibility Guidelines ([WCAG](#)). Nutzer, die auf Bildschirmleseprogramme angewiesen sind, eine kontrastreiche Darstellung benötigen oder die Navigation per Tastatur verwenden, sind so möglicherweise weiterhin von wichtigen staatlichen Unterstützungsleistungen ausgeschlossen.

Cybersicherheit stärken

Da immer mehr öffentliche Dienste online angeboten werden und sensible Informationen verarbeiten, bleibe die Stärkung der Cybersicherheit unerlässlich, um die Bürger zu schützen, das Vertrauen der Öffentlichkeit zu wahren und die Widerstandsfähigkeit der digitalen Infrastruktur Europas zu gewährleisten, heißt es in dem Bericht weiter. Derzeit erfülle jedoch weniger als ein Prozent der Websites von Behörden alle dreizehn grundlegenden Cybersicherheitskriterien; nur ein Land verfüge über Regierungswebsites, die alle 13 Kriterien erfüllen. Das zeige, dass ein umfassender digitaler Schutz durchaus erreichbar ist.

Der Weg bis 2030

Da Europa die Halbzeit der Digitalen Dekade 2030 erreicht hat, unterstreicht der eGovernment Benchmark 2025 zweierlei: Sowohl die dynamische Entwicklung als auch die Notwendigkeit zum weiteren Ausbau der digitalen Behördendienste – insbesondere für grenzüberschreitende Nutzer und Menschen mit Behinderungen.

Zu den Zielen der Digitalen Dekade gehört unter anderem die vollständige Onlineverfügbarkeit aller öffentlichen Dienste für Bürger und Unternehmen bis 2030. Der Gesundheitssektor hinkt laut der Auswertung weiterhin hinter anderen Sektoren her und erhält die niedrigste Bewertung aller Lebensereignisse in Bezug auf die Onlineverfügbarkeit. Um bis 2030 einen vollständig inklusiven und hochwertigen digitalen öffentlichen Sektor zu erreichen, sind demnach gezielte Anstrengungen erforderlich, um die bestehenden Lücken zwischen den Mitgliedstaaten, Lebensereignissen und Nutzergruppen zu schließen.

(bw)