eGovernment Benchmark 2019

Mehr Online-Dienste in Europa

[23.10.2019] In Europa werden immer mehr digitale Verwaltungsservices angeboten. Das zeigt der eGovernment Benchmark 2019, der im Auftrag der Europäischen Kommission erstellt wurde. Mehr als 10.000 Websites in den EU-Mitgliedstaaten und acht Nicht-EU-Ländern sind dazu ausgewertet worden.

Capgemini hat jetzt den eGovernment Benchmark 2019 veröffentlicht. Das Unternehmen hat ihn zusammen mit den Partnern Sogeti, IDC und Politecnico di Milano für die Europäische Kommission erstellt. Über 10.000 Websites in 36 europäischen Ländern sind laut Capgemini ausgewertet worden. Demnach bieten öffentliche Einrichtungen in Europa immer mehr Dienste online an.
Der aktuelle Bericht über die Nutzung elektronischer Behördendienste untersucht laut EU-Kommission den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien in der öffentlichen Verwaltung, die grenzüberschreitende Interoperabilität und digitale Interaktion zwischen Verwaltungen, Bürgern und Unternehmen in den EU-Mitgliedstaaten sowie acht Nicht-EU-Ländern.
Spitzenreiter bei den digitalen öffentlichen Diensten sind demnach Malta, Estland und Österreich, gefolgt von Lettland, Litauen und Finnland. Deutschland belegt einen Platz im Mittelfeld. Der Bericht zeigt laut EU-Kommission, dass die Nachzügler-Länder zu den Spitzenreitern aufschließen: Er liegt mit 42 Prozentpunkten unter dem Stand von 2012 bis 2015 (50 Prozentpunkte). „Die Ergebnisse von 2019 sind ein Beweis dafür, dass sich die europäischen Staaten nicht ausruhen, sondern kontinuierlich danach streben, ihre Online-Dienstleistungen zu verbessern“, sagt Marc Reinhardt, Leiter Public Sector bei Capgemini Deutschland. „Deutschland ist bereits heute in den Lebenslagen Arbeitsplatzsuche und Familienleben europaweit führend – durch die derzeit laufenden Initiativen im Rahmen des Digitalisierungsprogramms sollte es gelingen, diesen Vorsprung zu halten oder sogar auszubauen.“

Grenzenlose Dienste einrichten

Am weitesten fortgeschritten ist Europa auf dem Gebiet der Nutzerorientierung, berichtet die EU-Kommission weiter. Die Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltungen zielen demnach insbesondere darauf ab, die Bedürfnisse und Erwartungen der Bürger zu erfüllen. Weitere Anstrengungen seien hinsichtlich der Sicherheit der öffentlichen Online-Dienste, der Transparenz, der grenzüberschreitenden Mobilität, der Verfügbarkeit elektronischer Identifizierung und von E-Dokumenten erforderlich. Wie Capgemini mitteilt, fehlen beispielsweise vertrauenswürdige Interaktionskanäle, über die Benutzer kommunizieren, offizielle Dokumente senden und ihre Anmeldeinformationen authentifizieren können. Solche Kanäle schaffen auch die Voraussetzung, dass Nutzer den Fortschritt ihrer Verwaltungsangelegenheit verfolgen könnten.
Ein weiteres Ergebnis der Untersuchung: Serviceprozesse für Geschäftsdienstleistungen sind oft klarer beschrieben als die für Bürgerdienste. Die Nutzer bräuchten mehr Informationen über die Dauer, Antwortfristen und den Fortschritt einer Verwaltungsangelegenheit. Die grenzüberschreitende Mobilität werde dadurch eingeschränkt, dass europäische Bürger die E-Government-Dienste in anderen Ländern bislang kaum nutzen können. „Ein nächster Schritt für Europa und speziell in Deutschland wird die Einrichtung grenzenloser Dienste mit vertrauenswürdiger Authentifizierung sein“, sagt dazu Marc Reinhardt. „Auf diese Weise können sich Bürger und Unternehmen in einem anderen Land ohne Hindernisse für Online-Dienste bewerben, als wären sie Staatsangehörige eines Landes.“ Die direkte Authentifizierung mit dem neuen deutschen Personalausweis via Smartphone könne hier ein wichtiger

Hebel sein.
„In den meisten Ländern startet das E-Government-Nutzererlebnis oft bei Suchmaschinen und zentralen Regierungsportalen“, fasst Reinhardt die Ergebnisse des eGovernment Benchmark zusammen. „In Deutschland steigen die Nutzer ebenfalls entweder über Suchmaschinen oder in zunehmendem Maße auch über das Verwaltungsportal ihres Vertrauens ein, welches ein kommunales Verwaltungsportal oder auch ein häufig genutztes Landes- oder Bundesportal sein kann. Von diesem können sie, nach vollständiger Umsetzung des Portalverbunds bis spätestens 2022, alle weiteren Verwaltungsportale in Deutschland erreichen. Zudem sollen über den Portalverbund für jeden Bürger das Nutzerkonto inklusive eines digitalen Postfachs, eine nutzerfreundliche Authentifizierung und beispielsweise eine Bezahlfunktion sichergestellt werden. Damit werden entsprechende Forderungen der EU gleichzeitig erfüllt.“

(ve)

Weitere Informationen zum eGovernment Benchmark 2019

Stichwörter: Politik, Capgemini, eGovernment Benchmark 2019, Europa, International