eGovernment Benchmark 2021

Bürger profitieren von Digitalisierungsschub

[17.11.2021] Der diesjährige Benchmark der Europäischen Kommission zeigt, dass die COVID-19-Pandemie europaweit Digitalisierungsprozesse in der Verwaltung beschleunigt. Das gilt auch für Deutschland, wo inzwischen acht von zehn Dienstleistungen online verfügbar sind.

Die digitalen Angebote von Behörden in Europa haben im Zuge der COVID-19-Pandemie einen deutlichen Entwicklungsschub erfahren, auch in Deutschland. Es bedarf jedoch weiterer Investitionen, um die digitale Transformation zu beschleunigen. Das zeigt die 18. Ausgabe des eGovernment Benchmark der Europäischen Kommission. Der Report untersucht regelmäßig die Verfügbarkeit und Qualität digitaler Verwaltungsdienstleistungen für verschiedene Lebensbereiche von Bürgern und Unternehmen (wir berichteten). Insgesamt sind nun acht von zehn Behördendienstleistungen (81 Prozent, in Deutschland 82 Prozent) online verfügbar. Das berichtet das Beratungsunternehmen Capgemini, das den Benchmark-Report gemeinsam mit dem Marktforschungsunternehmen IDC und der Universität Politecnico di Milano erstellt hat.
Demnach stellen die europäischen Staaten die meisten ihrer Verwaltungsdienstleistungen oder Informationen dazu in Online-Portalen bereit. Neun von zehn Web-Seiten sind über Mobilgeräte zugänglich (88 Prozent; 2020: 76 Prozent; 2019: 68 Prozent). Wie bereits in den Vorjahren sind in Deutschland die Verwaltungsleistungen aus dem Bereich Familienleben besonders nutzerfreundlich gestaltet. Jedoch sollten die Zugangsmöglichkeiten weiter verbessert werden: Nur 16 Prozent der Web-Seiten erfüllen die abgefragten Kriterien für Barrierefreiheit.

Mangel an Transparenz und sinnvollem Datenaustausch

Einen besonderen Blick wirft der eGovernment Benchmark 2021 auf die Transparenz und Nutzung persönlicher Daten. Beides seien zentrale Elemente für ein sicheres und vertrauenswürdiges E-Government, so Capgemini. Jedoch werden Nutzer nur auf 61 Prozent der Behördenportale darüber informiert, ob und welche personenbezogenen Daten von der Verwaltung genutzt werden. Deutschland liege hier weiterhin etwas hinter dem EU-Durchschnitt, doch auch in anderen europäischen Ländern gebe es Verbesserungspotenzial. Verwaltungen müssten sich von „silohaft agierenden öffentlichen Organisationen zu gut organisierten Ökosystemen“ entwickeln, in denen Daten eine wesentliche Rolle einnehmen. Dafür sei jedoch das Einverständnis der Bürger zum Datenaustausch ebenso wie die Achtung der Privatsphäre und Sicherheit wichtiger als je zuvor.
Die Ergebnisse des Reports zeigen auch, dass die Ambitionen zum Teilen und Wiederverwenden personenbezogener Daten über die Grenzen der Behörden hinweg – in Übereinstimmung mit lokalen Gesetzen und auf sichere Art und Weise – bislang noch nicht erfüllt werden. In Deutschland würden beispielsweise nur in vier von zehn Online-Formularen Felder für Nutzer vorausgefüllt, etwa mit Daten aus Zentralregistern. Ein automatischer Datentausch könne einen deutlichen Komfortanstieg im E-Government bedeuten, erklärt Marc Reinhardt, Head of Public Sector & Health bei Capgemini. Das Vertrauen der Bürger sei für die Einwilligung dazu entscheidend. Es müssten aber auch rechtlich, technisch und prozessual im Kontext der Registermodernisierung noch erhebliche Voraussetzungen geschaffen werden, die andere Länder zum Teil schon seit Jahrzehnten mit großen Anstrengungen verfolgten.

Leistungsgefälle über die Verwaltungsebenen

Insgesamt könne Europa auf viele erfolgreiche Fortschritte beim E-Government verweisen, so das Fazit des eGovernment Benchmark 2021. Der Bericht hebt explizit hervor, dass Verwaltungsdienstleistungen im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie besonders zügig digitalisiert wurden. Darauf aufbauend seien nun die erworbenen digitalen Fähigkeiten über die verschiedenen Ressort- und föderalen Grenzen hinweg weiter auszubauen. So seien für Start-ups und Unternehmensgründer in den vergangenen zwei Jahren 23 Prozent mehr Online-Angebote bereitgestellt worden – daraus könnten auch andere Verwaltungsbereiche lernen.

Der Bericht zeigt aber auch EU-weit Leistungsunterschiede zwischen den verschiedenen Verwaltungsebenen, beispielsweise zwischen nationaler und kommunaler Ebene. Ohne die Schließung dieser Lücke werde es Behörden nicht gelingen, Verwaltungsdienstleistungen medienbruchfrei zu erbringen. In Anbetracht der Reformen und Investitionen der europäischen Mitgliedstaaten sei zu erwarten, dass sie diese und weitere Chancen für Digitalisierung ergreifen werden. Für Deutschland verweist Marc Reinhardt auf Initiativen wie den Portalverbund, das Föderale Informationsmanagement (FIM) sowie Single Digital Gateway (SDG). Diese stünden im Fokus, um das digitale Angebot einheitlich und bürgernah auszubauen. Die Ertüchtigung von Ländern und Kommunen mithilfe des Einer-für-Alle-Prinzips sei ein entscheidender Schritt – wobei hier noch einige offene Fragen zügig zu klären seien.

(sib)

Der E-Government Benchmark 2021 zum Download (PDF; 3,1 MB)

Stichwörter: Politik, Capgemini, eGovernment Benchmark 2021, Europa, International