

EU-Benchmark 2017

## E-Government wird erwachsen

**[01.12.2017] Die paneuropäische Studie E-Government-Benchmark zeigt, dass drei von fünf europäischen Behördendiensten bereits online und davon mehr als die Hälfte mobil nutzbar sind. Deutschland zeigt im Bereich Transparenz Ergebnisse weit über den europäischen Durchschnittswerten.**

Europas E-Government wird erwachsen: Services, die Bürger auch mobil nutzen können nehmen zu, und die Online-Verfügbarkeit von Behördendiensten schreitet voran. Das ist das Ergebnis der 14. Benchmark-Messung europäischer E-Government-Dienste, welche die EU-Kommission veröffentlicht hat. Erstellt wurde der Studienbericht von Capgemini und Partnern.

Laut Capgemini sind 2017 54 Prozent der angebotenen Dienste für die mobile Nutzung geeignet, im Vergleich zu 27 Prozent im Jahr 2015. Die Nutzerorientierung der europäischen öffentlichen Dienste erreichte einen Durchschnitt von 85 Prozent, was auf ein ausgereiftes Niveau der Online-Verfügbarkeit von Diensten und von Interaktions- und Feedback-Möglichkeiten zwischen Bürgern und Verwaltungen hinweise.

Im Bereich Transparenz liegt Deutschland laut der Pressemitteilung von Capgemini weit über dem europäischen Durchschnitt. Marc Reinhardt, Leiter Public Sector bei Capgemini Deutschland, sagt: „Die Ergebnisse untermauern, wie wertvoll tiefgreifende Transparenzgesetze wie die der Bundesländer Bremen, Hamburg und Rheinland-Pfalz für den Ausbau der Transparenz in Behörden und im weiteren Sinne für die Verwirklichung des Open-Government-Gedankens sind. In Deutschland zeigen sich Fortschritte in den Lebenslagen Arbeit und Unternehmensgründung, mit einer stetigen Steigerung sowohl der Quantität von Online-Serviceangeboten als auch der Qualität – gekennzeichnet insbesondere durch nutzerfreundlichen mobilen Zugang und Transparenz in der Erbringung der Dienstleistung.“

Verbesserungspotenzial besteht nach Angaben von Capgemini beim Nutzererlebnis in den Serviceinteraktionen zwischen Bürger und Verwaltung. Reinhardt hierzu: „Deutschland setzt an richtiger Stelle an. Das Digitalisierungsprogramm zielt auf deutschlandweit besser verfügbare Online-Services, der Portalverbund will Benutzerfreundlichkeit und Qualität der Services erhöhen, und mit der Modernisierung und Harmonisierung der Register kommen wir der Vision des „Once Only“ Prinzips einen großen Schritt näher.“

Nach Angaben von Capgemini wurden für den diesjährigen Benchmark 10.000 Websites in den EU28+ Ländern überprüft. Bewertet wurden Quantität und Qualität digitaler Behördenservices für vier Lebenslagen: Unternehmensgründung, Verlust und Suche nach einem Arbeitsplatz, Studium und Familienleben.

(ba)

[Download des E-Government Benchmark 2017 \(PDF; 5,7 MB\)](#)

[Weitere Informationen zum E-Government Benchmark](#)

Stichwörter: Politik, E-Government-Studie, EU-Kommission