

Neue Möglichkeiten für Bürger

[06.10.2020] Die europäischen Länder haben sich in der Bereitstellung digitaler Leistungen verbessert. Zu diesem Ergebnis kommt der eGovernment Benchmark 2020. Mehr als 10.000 Websites in 36 europäischen Ländern sind dazu ausgewertet worden.

Capgemini hat jetzt den eGovernment Benchmark 2020 veröffentlicht, es handelt sich um die 17. Ausgabe. Erstellt wurde er gemeinsam mit den Partnern Sogeti, IDC und Politecnico di Milano. Wie Capgemini mitteilt, liefert der jährlich erscheinende Benchmark der Europäischen Kommission Einblicke in den Status von E-Government-Services in Europa. Die diesjährigen Ergebnisse verdeutlichen, dass sich alle europäischen Länder bei der Bereitstellung digitaler Leistungen verbessert haben. Bürgern und Unternehmen sei es somit zunehmend möglich, behördliche Leistungen online zu nutzen. Damit die Bevölkerung E-Government-Dienste noch stärker annimmt, bedarf es laut der Studie einer beschleunigten Implementierung digitaler Bausteine, die eine nutzerzentrierte, nahtlose und transparente Leistungserbringung ermöglichen. Beim eGovernment Benchmark geht es laut Capgemini nicht allein um den wirtschaftlichen Nutzen von Online-Kanälen oder die Steigerung der Nutzerzahlen, sondern auch um die Notwendigkeit, Bürger und Unternehmen in Lebenslagen zu unterstützen, in denen persönliche Begegnungen nur eingeschränkt möglich sind. Die Auswertung von 10.000 Websites in 36 europäischen Ländern komme zu dem Ergebnis, dass aktuell 70 Prozent der zu bewertenden Dienstleistungen von Bürgern und Unternehmen online bezogen werden können.

Europäische Länder schließen Lücken

Dem Bericht zufolge bewegt sich Europa in die richtige Richtung: die Leistungsfähigkeit des E-Government stieg im Vergleich zum Vorjahr von 65 auf 68 Prozent. Zugleich wurde die Lücke zwischen Vorreitern und Nachzüglern mehr geschlossen, teilt Capgemini mit. Insbesondere punkten die Länder bei der Nutzerfreundlichkeit wichtiger Internet-Portale, dort liegt die durchschnittliche Wertung in der Untersuchung bei 91 Prozent. Viele Europäer schätzen hier die vielfachen Unterstützungsangebote, die von Online-Demos über Antworten zu häufig gestellte Fragen (FAQ) bis hin zu Live-Chat-Funktionen zur unmittelbaren Hilfe reichen. Weiter reduziert werden könnte der Aufwand für Bürger und Unternehmen, wenn Quellen wie Basisregister genutzt würden, um persönliche Angaben automatisch vorausfüllen zu lassen. Aktuell ist dies bei 57 Prozent der Formulare möglich. „Die Auswirkungen von Covid-19 haben noch einmal verdeutlicht, wie wichtig ein leistungsstarkes E-Government in Krisensituationen, aber auch für moderne Gesellschaften insgesamt ist“, sagt Marc Reinhardt, Leiter Public Sector bei Capgemini in Deutschland. „Deutschland hat diesbezüglich mit dem Portalverbund und dem Digitalisierungsprogramm deutlich an Fahrt aufgenommen und eine Dynamik entwickelt, die der Dynamik von Europas führenden E-Government-Nationen mindestens ebenbürtig ist. Der Weg dazu ist die Umsetzung des wegweisenden Onlinezugangsgesetzes (OZG). Zwischen 2018 und 2020 wurden dort vor allem die Strukturierung und Durchdringung der Themenfelder vorangetrieben. Im den nächsten zwei Jahren steht hingegen ganz klar die Umsetzung im Mittelpunkt, jetzt sogar zusätzlich gefördert durch die Mittel des Konjunkturprogramms. Der dadurch schon heute erkennbare Aufwärtstrend dürfte sich daher auch noch deutlich stärker in den folgenden Benchmarks widerspiegeln. Mit der noch einfacheren Authentifizierung und der Transparenz über Datencockpits hat der Neun-Punkte Plan von Bundes-CIO Staatssekretär Markus Richter zudem weitere wichtige Handlungsfelder aufgegriffen und bereits auch hierzu Maßnahmen gestartet.“

Neue und alte digitale Horizonte

In diesem Jahr vollendet sich der vierjährige Zyklus des Benchmarks, auf dessen Basis der Fortschritt des Angebots an digitalen Diensten für bestimmte Lebenslagen bewertet wird. In der Gesamtbetrachtung hilft E-Government nach Angaben von Capgemini bislang vor allem Unternehmen. Dies gelte für die Anforderungen des gesamten Lebenszykluses eines Unternehmens, angefangen mit der Gründung und Eintragung über die Einstellung der Mitarbeiter bis hin zur Abführung der Körperschaftssteuer. Noch stärker als bisher stehe in Zeiten von Covid-19 die Verfügbarkeit digitaler Verwaltungsleistungen für Bürger im Fokus. So gebe es zumindest einzelne Lebenslagen, etwa der Autokauf oder Umzug, in denen persönliche Behördengänge europaweit mittlerweile eher die Ausnahme als die Regel sind.

Laut der aktuellen Studie sind in den zurückliegenden Jahren wichtige Schritte unternommen worden, um digitale Standards auch im öffentlichen Sektor zu etablieren, beispielsweise in Hinblick auf die digitale Kommunikation mit Behörden. Entsprechend den Präferenzen der Nutzer seien drei Viertel (76 Prozent) der analysierten Websites auch für eine mobile Nutzung optimiert; vor zwei Jahren lag dieser Wert noch bei 61 Prozent. In den kommenden Jahren werden die Übersicht und der Zugang zu persönlichen Daten für Nutzer eine zunehmende Rolle spielen. Zwar hat sich dieser Wert über die letzten Jahren auf 64 Prozent verbessert. Dennoch bleibt laut Capgemini noch einiges zu tun, bevor Bürger und Unternehmen einfach überblicken und entscheiden können, wer ihre Daten für welche Zwecke einsetzt.

(co)

Weitere Informationen zum eGovernment Benchmark 2020

Stichwörter: Politik, eGovernment Benchmark 2020, Europa, International