

eGovernment Benchmark 2019: Österreich europaweit im Spitzenfeld bei Digitalisierung von E-Government-Dienstleistungen

Kluft zwischen Spitzenreitern und Ländern mit Nachholbedarf im E-Government wird kleiner

Wien, 21. Oktober 2019 - [Capgemini](#) hat den [eGovernment Benchmark 2019](#) veröffentlicht, bei dem jährlich die Verfügbarkeit digitaler Verwaltungsservices für die Europäische Kommission untersucht wird. Die Ergebnisse zeigen, dass es den europäischen Regierungen insgesamt gelungen ist, die reibungslose Bereitstellung von Online-Diensten für Bürger und Unternehmen zu verbessern. Bürger und Unternehmen können nun häufiger mit öffentlichen Einrichtungen online interagieren und von einer höheren Qualität der Online-Dienste profitieren. Die von Capgemini angeführte und gemeinsam mit den Partnern [Sogeti](#), [IDC](#) und [Politecnico di Milano](#) durchgeführte Studie zeigt, dass Regierungen zunehmend in der Lage sind, die Europäer durch vertrauenswürdige digitale Verwaltungsdienste zu bedienen. Die Studie zeigt auch, dass Österreich bei der Einführung und Umsetzung von digitalen Verwaltungsservices mit 84 Prozent 16 Prozentpunkte über dem europäischen Schnitt liegt.

Die 16. Ausgabe des eGovernment Benchmark beleuchtet wie gewohnt den Status der digitalen Transformation der europäischen Verwaltungen. Es wird überprüft, inwieweit öffentliche Organisationen alles Notwendige unternehmen, um ein höheres Service-Niveau bei Online-Verwaltungsdiensten zu erreichen. Die in diesem Jahr untersuchten Dienstleistungen sind in vier "Lebensereignissen" zusammengefasst: Unternehmensgründung, Familienangelegenheiten, Verlust und Suche nach einem Arbeitsplatz sowie Studium¹. Durch die Auswertung von über 10.000 Websites in 36 europäischen Ländern² zeigt die Studie, dass öffentliche Einrichtungen in Europa fortlaufend mehr Dienste online anbieten. Allerdings sind vertrauenswürdige Interaktionskanäle, über die Benutzer kommunizieren, offizielle Dokumente senden und ihre Anmeldeinformationen authentifizieren können, noch nicht vollständig eingerichtet. Die Ergebnisse zeigen auch, dass die Transparenz in Bezug auf die Erbringung von Dienstleistungen, die Verantwortlichkeiten und die Leistung öffentlicher Einrichtungen sowie die Verarbeitung personenbezogener Daten in öffentlichen Einrichtungen verbessert werden könnte.

Immer mehr vertrauenswürdige digitale Verwaltungsservices

Insgesamt steigt die Leistungsfähigkeit des E-Governments in Europa an (EU28+ durchschnittlich 65 Prozent). Gleichzeitig schließen die am stärksten geforderten Länder (vor allem Länder aus Südosteuropa) zu den Spitzenreitern wie Estland und Österreich auf: Während im Zeitraum von 2012 bis 2015 noch ein Abstand von 53 Prozentpunkten zwischen den Vorreiter- und Nachzügler-Ländern bestand, ist er nun auf 42 Prozentpunkte zurückgegangen. Dies zeigt, dass sich die Länder mit Entwicklungsrückstand erheblich verbessert haben und nun zu einem ausgeglicheneren europäischen digitalen Binnenmarkt beitragen³.

¹ Der Bericht präsentiert alle zwei Jahre Ergebnisse, d.h. die Ergebnisse für acht Lebensereignisse, die in den letzten zwei Jahren (2017 und 2018) gemessen wurden. Jedes Lebensereignis wird alle zwei Jahre ausgewertet. Die Summe dieser Werte ergibt die Leistung des E-Governments.

² Zu den 36 Ländern gehören die Mitgliedstaaten der Europäischen Union, Island, Norwegen, Montenegro, die Republik Serbien, die Schweiz, die Türkei sowie neu aufgenommene Albanien und Nordmakedonien. Diese Gruppe von Ländern wird im gesamten Bericht als "Europa" und "EU28+" bezeichnet.

³ Ein digitaler Binnenmarkt [Digital Single Market (DSM)] ist ein Markt, in dem der freie Verkehr von Personen, Dienstleistungen und Kapital gewährleistet ist und in dem Einzelpersonen und Unternehmen unter fairen Wettbewerbsbedingungen und einem hohen



Bernd Bugelnig, CEO von Capgemini in Österreich: *„Die diesjährigen Ergebnisse zeigen, dass sich Österreich nicht auf seiner Spitzenreiterposition ausruhen darf: Andere europäische Länder holen in puncto Digitalisierung der Services stark auf und richten ihre öffentlichen Leistungen zunehmend an den Bedürfnissen von Bürgern und Unternehmen aus. In Österreich sollten die Angebote fortlaufend anhand der Nutzerpräferenzen verbessert werden und Behörden weiter umfassendere und zugänglichere Dienste für die Bürger schaffen.“*

Alle Länder zeichnen sich besonders durch ihre Benutzerfreundlichkeit aus (85 Prozent). In Österreich sind es sogar 95 Prozent. Dies resultiert aus den Bemühungen der EU28+, die nutzbare und auf Mobilgeräte ausgerichtete online-Dienste anbieten wollen. Der durchschnittliche Wert für die grenzüberschreitende Mobilität ist mit 53 Prozent der niedrigste der vier wichtigsten Forschungsfelder. Dies bedeutet, dass die europäischen Bürger noch nicht in der Lage sind, E-Government-Dienste in anderen Ländern zu nutzen, wenn es über die reine Informationsrecherche hinaus geht. Die Durchschnittswerte für wichtige technologische Voraussetzungen wie elektronischer Ausweis (eIDs) und elektronische Dokumente (58 Prozent) sowie Bewertungen für die Transparenz (62 Prozent) liegen im Mittel. Auch hier liegt Österreich mit 89 und 80 Prozent weit über dem Schnitt.

Bernd Bugelnig resümiert: *„Die Ergebnisse von 2019 sind ein Beweis dafür, dass sich die europäischen Staaten nicht auf dem Status quo ausruhen, sondern kontinuierlich danach streben, ihre Online-Dienstleistungen zu verbessern. Qualität steht auch in Österreich ganz oben auf der Agenda, sie liegt mit 10 Prozentpunkten über dem europäischen Durchschnitt. Es besteht jedoch die Notwendigkeit, personalisierte und transparente Benutzererfahrungen weiterzuentwickeln. Ein nächster Schritt für Europa wird die Einrichtung grenzenloser Dienste mit vertrauenswürdiger Authentifizierung sein. Auf diese Weise können sich Bürger und Unternehmen in einem anderen Land ohne Hindernisse für Online-Dienste bewerben, als wären sie Staatsangehörige eines Landes.“*

Positive Erfahrungen bei der Nutzung sind der Schlüssel zum Erfolg.

In den meisten Ländern startet das E-Government-Nutzererlebnis oft bei Suchmaschinen und zentralen Regierungsportalen. Im Allgemeinen ist es einfach, Dienste auf der Startseite von Regierungseinrichtungen zu finden, generelle Informationen sind für den Nutzer fast immer online auffindbar. Allerdings sind Serviceprozesse für Geschäftsdienstleistungen häufiger klarer beschrieben als für Bürgerdienste. Die Nutzer benötigen mehr Informationen über die Dauer, die Antwortfristen und den Fortschritt ihrer Angelegenheiten. Wann immer sich Benutzer entscheiden, einen Service online in Anspruch zu nehmen, möchten sie ihre eID einsetzen. Ein positiver Aspekt dabei ist die Möglichkeit, eine einzige nationale Online-Kennung zu verwenden, die eine sichere und vertrauenswürdige Authentifizierung von Bürgern und Unternehmen ermöglicht⁴. Darüber hinaus ist eine gesicherte digitale Kommunikation von entscheidender Bedeutung, um beispielsweise den Fortschritt der Dienste zu verfolgen. Diese Kommunikation mit den Behörden könnte weiter verbessert werden, indem die digitalen Briefkästen zum Mainstream gemacht werden (derzeit bei 63 Prozent), was Zeit und Papier sparen würde.

Weitere Informationen finden Sie [hier](#).

Weitere Informationen über die digitale Agenda der Europäischen Union finden Sie unter: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/>

Schutzniveau für Verbraucher und personenbezogene Daten, unabhängig von ihrer Nationalität oder ihrem Wohnsitz, nahtlos Zugang zu Online-Tätigkeiten erhalten und diese ausüben können.

⁴ Der Durchschnittswert des eID-Indikators liegt bei 54%, wobei Malta, Litauen und Lettland mit 86% oder höher die drei besten Werte erreichten.



Über Capgemini

Capgemini ist einer der weltweit führenden Anbieter von Management- und IT-Beratung, Technologie-Services und Digitaler Transformation. Als ein Wegbereiter für Innovation unterstützt das Unternehmen seine Kunden bei deren komplexen Herausforderungen rund um Cloud, Digital und Plattformen. Auf dem Fundament von 50 Jahren Erfahrung und umfangreichem branchenspezifischen Know-how hilft Capgemini seinen Kunden, ihre Geschäftsziele zu erreichen. Hierfür steht ein komplettes Leistungsspektrum von der Strategieentwicklung bis zum Geschäftsbetrieb zur Verfügung. Capgemini ist überzeugt davon, dass der geschäftliche Wert von Technologie durch Menschen entsteht. Die Gruppe ist ein multikulturelles Unternehmen mit über 200.000 Mitarbeitern in mehr als 40 Ländern, das 2018 einen Umsatz von 13,2 Milliarden Euro erwirtschaftet hat.

Mehr unter <https://www.capgemini.com/at-de/>. People matter, results count.