

# Deutschland gewinnt an Boden

Während sich die Bundesrepublik im europäischen E-Government-Vergleich bislang eher im Mittelfeld tummelte, belegt sie beim aktuellen Benchmark der EU-Kommission den besten Platz seit 2001. Beim Indikator Online-Reifegrad liegt sie sogar in den Top Ten.

**D**eutschland holt beim E-Government im europäischen Vergleich auf. Das zeigt die neunte Benchmark-Studie der EU-Kommission. Doch nicht nur die Bundesrepublik hat einen Sprung nach vorne gemacht: Europaweit haben immer mehr Bürger Zugang zu Online-Verwaltungsdienstleistungen.

82 Prozent der 20 untersuchten Behördenservices sind in den EU-Staaten sowie in Kroatien, Island, Norwegen, der Schweiz und der Türkei im Durchschnitt online umgesetzt. Mit einem Zuwachs von 13 Prozentpunkten im Vergleich zu 2009 hat sich die Situation damit deutlich verbessert. Am besten schneiden Österreich, Italien, Malta, Portugal und Schweden ab. Aus der Studie geht auch hervor, dass die Services zunehmend interaktiv sind und Transaktionen erlauben. Außerdem ist die Qualität der Dienstleistungserbringung deutlich gestiegen. Der durchschnittliche Grad der Online-Verfügbarkeit von Dienstleistungsangeboten hat sich europaweit ebenfalls erhöht – auf 90 Prozent. Österreich, Irland, Malta und Portugal liegen hier vorne, dicht gefolgt von Deutschland und Schweden.

Die Online-Verfügbarkeit ist laut der Studie allerdings nur der erste Schritt. Künftig sind nicht zuletzt in Anbetracht knapper Haushaltsmittel Initiativen gefragt, die sich auf Nutzung und Wirkung von E-Government-Diensten konzentrieren. Die Studie konstatiert nämlich – wie bereits in der Vergangenheit –



Beim E-Government holt Deutschland im EU-Vergleich auf.

eine deutliche Lücke zwischen der Verfügbarkeit von Services und der tatsächlichen Nutzung, vor allem durch die Bürger.

Auch wenn die Entwicklungen in den öffentlichen Verwaltungen in die richtige Richtung gehen, bestehen zwischen den Mitgliedsstaaten nach wie vor große Unterschiede, heißt es aufseiten der EU-Kommission. Im Rahmen der Digitalen Agenda für Europa arbeite die Europäische Union deshalb darauf hin, dass bis 2015 einer von zwei Bürgern

und vier von fünf Unternehmen E-Government-Dienstleistungen in Anspruch nehmen.

Bis zu diesem Zeitpunkt will die Bundesrepublik im EU-weiten Vergleich einen Spitzenplatz einnehmen. Das steht zumindest in der Nationalen E-Government-Strategie, die der IT-Planungsrat im September 2010 formuliert hat. Die richtige Richtung scheint bereits eingeschlagen: In der aktuellen E-Government-Vergleichsstudie erzielte die Bundesrepublik das beste Resultat seit Beginn der Erhebung im Jahr 2001. Beim Online-Reifegrad, mit dem bewertet wird, inwieweit die E-Govern-

ment-Dienste die Interaktion und Transaktion zwischen Verwaltung und Kunden ermöglichen, kam Deutschland mit 99 Prozent auf Platz 6 (2009: Platz 12). Außerdem sind 95 Prozent der 20 untersuchten Dienstleistungen vollständig online verfügbar. Aufgrund der Steigerung um 21 Prozentpunkte hat sich Deutschland im Gesamt-Ranking gegenüber 2009 vom 15. auf den 12. Platz verbessert. Die Beauftragte der Bundesregierung für Informationstechnik, Staatssekretärin Cornelia Rogall-Grothe, zeigte sich mit

dem Ergebnis sehr zufrieden: „Die Anstrengungen von Bund, Ländern und Kommunen haben sich gelohnt. Das gute Abschneiden von Deutschland beim EU-Benchmark 2010 zeigt, dass wir beim E-Government auf dem richtigen Weg sind.“

Nach Angaben der Unternehmensberatung Capgemini werden die deutschen Web-Portale in ihrer Gestaltung als bürgerorientiert empfunden und verzeichnen zufriedenstellende Werte im Bereich Benutzerfreundlichkeit. Bei der Vernetzung der einzelnen Angebote weisen sie jedoch noch erheblichen Nachholbedarf auf. Mit 13 Prozent sei der Abstand zum EU-Durchschnitt von 77 Prozent sehr groß. Obwohl die Ergebnisse der diesjährigen Studie vielversprechend seien, werde es darauf ankommen, die Online-Angebote der Behörden in den kommenden Jahren weiterzuentwickeln, zumal immer mehr technisch versierte Bürger mit der Verwaltung kommunizieren und deren Erwartungen nicht nur hinsichtlich Servicequalität, sondern verstärkt auch in Bezug auf Beteiligungsmöglichkeiten steigen werden. Tom Gensicke, Leiter Public Services bei Capgemini Consulting, meint: „Nur wenn wir E-Government-Dienstleistungen auch auf Länder- und kommunaler Ebene ausbauen und Querverbindungen schaffen, wird Deutschland eine europäische Spitzenposition erreichen und wettbewerbsfähig bleiben.“

Die regionale und kommunale Dimension von E-Government hat bei der diesjährigen Vergleichsstudie erstmals Berücksichtigung gefunden. Dabei wurde deutlich, dass die elektronischen Verwaltungsdienstleistungen auf diesen Ebenen auf Landesebene merklich hinterherhinken. Der Umfang der Studie wurde aber nicht nur durch die Einbeziehung der regionalen und kommunalen Verwaltungsebene erweitert. Neu hinzu kamen auch detaillierte Fallbeispiele zur Unternehmensgründung oder Arbeitsplatzsuche. Den Schwerpunkt bildet jedoch nach wie vor die Analyse der 20 von der EU definierten Angebote für Bürger und Unternehmen: zwölf Basisdienstleistungen für Bürger, darunter Steuererklärung, Pkw-Registrierung oder die Beantragung einer Baugenehmigung, und acht Online-Services für die Wirtschaft wie die Registrierung eines neuen Unternehmens, die Übermittlung von Daten an statistische Ämter oder die öffentliche Auftragsvergabe. Untersucht wurden diesmal mehr als 10.000 Behörden-Websites in den 32 Teilnehmerländern. Durchgeführt wird das Benchmarking von Capgemini, dem Rand Europe Institut, dem Analytischen Haus IDC und dem Dänischen Technologie Institut. Laut Tom Gensicke von Capgemini hat sich die Vergleichsstudie, die seit 2001 die E-Government-Fortschritte in der EU misst, über die Jahre zu einem wichtigen Impulsgeber für die Politik entwickelt. Diese Rolle wird sie wohl auch in Zukunft erfüllen: 2009 hat die EU-Kommission den Auftrag an Capgemini zur Erstellung der jährlichen Vergleichsstudie verlängert.

*Alexandra Reiter*

#### Link-Tipp

Die englischsprachige Studie steht auf der Website von Capgemini zum Download zur Verfügung:

- [www.de.capgemini.com](http://www.de.capgemini.com)

Den Deep Link finden Sie unter [www.kommune21.de](http://www.kommune21.de).