

Pressekontakt:*Melzer PR Group**Mag. Christina Danner**Tel.: +43 1 526 89 080**E-Mail: c.danner@melzer-pr.com***eGovernment-Benchmark 2020 von Capgemini:****Leistungsstarke digitale Verwaltungsdienste auf dem Vormarsch**

Österreich liegt bei Digitalisierung von E-Government-Dienstleistungen europaweit in Führung

Wien, 23. September 2020. – Das jährlich erscheinende eGovernment-Benchmark liefert der Europäischen Kommission Einblicke über den Status von eGovernment-Services in Europa. Die diesjährigen Ergebnisse verdeutlichen, dass sich alle europäischen Länder bei der Bereitstellung digitaler Leistungen verbessert haben. Bürgern und Unternehmen ist es somit zunehmend möglich, behördliche Leistungen Online zu nutzen. Damit die Bevölkerung eGovernment-Dienste noch stärker annimmt, bedarf es laut der Studie einer beschleunigten Implementierung digitaler Bausteine, die eine nutzerzentrierte, nahtlose und transparente Leistungserbringung ermöglichen. Die Studie zeigt auch, dass Österreich bei der Einführung und Umsetzung von digitalen Verwaltungsservices mit 87 Prozent 15 Prozent über dem europäischen Schnitt liegt.

Die 17. Ausgabe des eGovernment-Benchmarks, das von [Capgemini](https://www.capgemini.com) erhoben und gemeinsam mit den Partnern Sogeti, IDC und Politecnico di Milano umgesetzt wurde, beleuchtet den Stand der digitalen Transformation der öffentlichen Verwaltungen in Europa. Dabei geht es nicht allein um den wirtschaftlichen Nutzen von Online-Kanälen und 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 Ländern¹ kommt zu dem Ergebnis, dass aktuell 70 Prozent der zu bewertenden Dienstleistungen von Bürgern und Unternehmen Online bezogen werden können. In Österreich sind es immerhin schon 81 Prozent.

Europäische Länder schließen die Lücke bei eGovernment-Leistungen

Dem Bericht zufolge bewegt sich Europa in die richtige Richtung: die Leistungsfähigkeit des eGovernment stieg im Vergleich zum Vorjahr von 65 auf 68 Prozent. Zugleich wurde die Lücke zwischen Vorreitern und Nachzüglern weiter geschlossen. Insbesondere punkten die Länder bei der Nutzerfreundlichkeit wichtiger Internet-Portale, dort liegt die durchschnittliche Wertung bei 91 Prozent, in Österreich bei 95 Prozent. Viele Europäer schätzen die vielfachen Unterstützungsangebote, von Online-Demos, über Antworten zu häufig gestellte Fragen (FAQ), bis hin zu Live-Chat-Funktionen zur unmittelbaren Hilfe. Zugleich könnte der Aufwand für Bürger und Unternehmen beim eGovernment weiter reduziert werden, indem Quellen

¹ Zu den 36 Ländern zählen die Mitgliedsstaaten der Europäischen Union, Albanien, Island, Montenegro, Nordmazedonien Norwegen, Serbien Schweiz, Türkei und Großbritannien. Diese Ländergruppe wird in der Studie als "Europa" oder "EU27+" bezeichnet.



wie Basisregister genutzt werden, um persönliche Angaben automatisch vorausfüllen zu lassen. Aktuell ist dies beispielsweise bei 57 Prozent der Formulare möglich.

Österreich: Gesellschaft 5.0 bald Realität

„Die Auswirkungen von Covid-19 haben noch einmal verdeutlicht, wie wichtig ein leistungsstarkes eGovernment in Krisensituationen, aber auch für moderne Gesellschaften insgesamt ist“, betont Bernd Bugelnig, CEO von Capgemini in Österreich. „Für öffentliche Verwaltungen, die möchten, dass ihre Bürger und Unternehmen bestmöglich von der digitalen Transformation profitieren, ist ein leistungsstarkes eGovernment Voraussetzung. Der nächste Schritt wird die Transformation zu einer sehr smarten und auf den Menschen ausgerichteten Gesellschaft sein, die als Gesellschaft 5.0 bezeichnet wird und in der Dienstleistungen mit Hilfe von Künstlicher Intelligenz zunehmend automatisiert bereitgestellt werden. Dies verleiht der Bürgerschaft mehr Sinn und ermöglicht es Regierungen, Dienstleistungen für Menschen mit ganz unterschiedlichen Lebensstilen anzubieten.“

Neue und alte digitale Horizonte

In diesem Jahr vollendet sich der vierjährige Zyklus des Benchmarks, auf dessen Basis der Fortschritt des Angebots an digitalen Dienste für bestimmte Lebenslagen bewertet wird. In der Gesamtbetrachtung hilft eGovernment offenbar bisher insbesondere Unternehmern. Dies gilt für die Anforderungen des gesamten Lebenszyklus, angefangen mit der Unternehmensgründung und dessen Eintragung, über die Einstellung der Mitarbeiter bis hin zur Abführung der Körperschaftssteuer. Noch stärker als bereits bisher steht in Zeiten von Covid-19 auch die Verfügbarkeit digitaler Verwaltungsleistungen für Bürger im Fokus. So gibt es zumindest einzelne Lebenslagen, etwa der Autokauf oder Umzug, in denen persönliche Behördengänge mittlerweile europaweit eher die Ausnahme als die Regel sind.

Die aktuelle Studie kommt zu dem Ergebnis, dass in den letzten Jahren wichtige Schritte unternommen wurden, um digitale Standards auch im Öffentlichen Sektor zu etablieren, beispielsweise in Hinblick auf die digitale Kommunikation mit Behörden. Entsprechend den Präferenzen der Nutzer sind mittlerweile drei Viertel (76 Prozent) der analysierten Websites auch für eine mobile Nutzung optimiert, hierzulande sind es sogar schon 92 Prozent – das ist ein Plus von 23 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. In den kommenden Jahren werden die Übersicht und der Zugang zu persönlichen Daten für Nutzer eine zunehmende Rolle spielen. Zwar hat sich der Wert in den letzten Jahren auf 64 Prozent erheblich verbessert (in Österreich: 86 Prozent). Dennoch ist in Zukunft noch einiges zu tun, bevor Bürger und Unternehmen einfach überblicken und entscheiden können, wer ihre Daten für welche Zwecke einsetzt.

Das aktuelle eGovernment Benchmark 2020 ist [hier](#) zum kostenlosen Download verfügbar.

Weitere Informationen zur digitalen Agenda der Europäischen Union finden Sie hier: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/>



Über Capgemini

Capgemini ist einer der weltweit führenden Anbieter von Beratungsleistungen, Digitaler Transformation, Technologie- und Engineering-Services. Als ein Wegbereiter für Innovation unterstützt das Unternehmen seine Kunden bei deren komplexen Herausforderungen rund um Cloud, Digital und Plattformen. Auf dem Fundament von über 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 von und durch Menschen entsteht. Das multikulturelle Unternehmen ist mit rund 270.000 Mitarbeitern in 50 Ländern weltweit vertreten. Einschließlich Altran erzielte die Unternehmensgruppe 2019 einen kombinierten Umsatz von 17 Mrd. €.

Mehr unter www.capgemini.com/at. *People matter, results count.*