

## **eGovernment Benchmark Report: Europäische Bürger profitieren von Digitalisierungsschub in der Verwaltung**

- **Die COVID-19-Pandemie hat Digitalisierungsprozesse in Behörden weiter beschleunigt**
- **Acht von zehn Dienstleistungsangebote sind online verfügbar – auch in Deutschland**

**Berlin, 15. November 2021 – Die digitalen Angebote von Behörden in Europa haben im Zuge der COVID-19-Pandemie einen deutlichen Entwicklungsschub erfahren. Es bedarf jedoch weiterer Investitionen, um die digitale Transformation zu beschleunigen. Das zeigt die 18. Ausgabe des eGovernment Benchmarks der Europäischen Kommission. Der Report wurde von [Capgemini](#), gemeinsam mit den Partnern [IDC](#) und [Politecnico di Milano](#) erstellt.**

Auch in diesem Jahr wurden die Verfügbarkeit und Qualität digitaler Verwaltungsdienstleistungen für verschiedene Lebensbereiche von Bürgern und Unternehmen untersucht. Dafür wurden mehr als 7.000 Webseiten in 36 europäischen Ländern analysiert<sup>1</sup> und unterschiedliche digitale Bausteine (z.B. eID oder elektronische Formulare) berücksichtigt. Die COVID-19-Pandemie hat dabei die Notwendigkeit zur Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen verdeutlicht. Insgesamt sind nun acht von zehn Behördendienstleistungen (81 Prozent, in Deutschland 82 Prozent) online verfügbar.

### **Entwicklung hin zu einem vertrauenswürdigen eGovernment für alle**

Die europäischen Staaten stellen die meisten ihrer Verwaltungsdienstleistungen, oder Informationen dazu, in Online-Portalen bereit. Neun von zehn Webseiten sind über Mobilgeräte zugänglich (88 Prozent, 2020: 76 Prozent, 2019: 68 Prozent). Meist ist zudem eine Online-Hilfsfunktion für Nutzer verfügbar. Wie bereits in den Vorjahren sind in Deutschland die Verwaltungsleistungen aus dem Bereich Familienleben besonders nutzerfreundlich gestaltet. Jedoch sollten die Zugangsmöglichkeiten weiter verbessert werden: Nur 16 Prozent der Webseiten erfüllen die abgefragten Kriterien für Barrierefreiheit.

Marc Reinhardt, Head of Public Sector & Health bei Capgemini, kommentiert: „Der eGovernment Benchmark Report 2021 zeigt, dass die Verwaltungen in Europa große Fortschritte bei der Digitalisierung ihrer Dienstleistungen erzielt haben. Dies gilt auch für Deutschland. Damit haben sie erheblich dazu beigetragen, die Auswirkungen der Pandemie zu lindern. Die Ausweitung des Angebots von Online-Services bedeutet aber nicht gleichzeitig eine verstärkte Nutzung, Zufriedenheit oder Inklusion. Auf diese Punkte müssen sich Regierungen im nächsten Schritt konzentrieren, damit die Bürgerinnen und Bürger die Online-Angebote der Verwaltungen als Mehrwert empfinden, und eine umfassende gesellschaftliche Teilhabe für alle Menschen ermöglicht wird.“

### **Sinnvoller Datenaustausch findet noch zu wenig statt**

Einen besonderen Blick wirft der Report auf die Transparenz und Nutzung persönlicher Daten, beides zentrale Elemente für ein sicheres und vertrauenswürdigen eGovernment. Nur auf einer knappen Mehrheit von 61 Prozent der Behördenportale werden Nutzer informiert, ob und welche personenbezogenen Daten von der Verwaltung genutzt werden. Hier liegt Deutschland weiterhin etwas hinter dem EU-Durchschnitt. Aber auch

<sup>1</sup> Die 36 Länder sind die EU-Mitgliedstaaten sowie Albanien, Island, Montenegro, Nordmazedonien, Norwegen, Serbien, Schweiz, Türkei und Großbritannien.



in anderen europäischen Ländern bestehen noch Verbesserungspotentiale. Verwaltungen müssen sich von silohaft agierenden öffentlichen Organisationen zu gut organisierten Ökosystemen entwickeln, in denen Daten eine wesentliche Rolle einnehmen. Dafür ist jedoch das Einverständnis der Bürger zum Datenaustausch ebenso wie die Achtung der Privatsphäre und Sicherheit wichtiger als je zuvor.

Die Ergebnisse des Reports zeigen, dass die Ambitionen zum Teilen und Wiederverwenden personenbezogener Daten über die Grenzen der Behörden hinweg – in Übereinstimmung mit lokalen Gesetzen und auf sichere Art und Weise – bislang noch nicht erfüllt werden. In Deutschland werden beispielsweise nur in vier von zehn Online-Formularen Felder für Nutzer vorausgefüllt, etwa mit in Zentralregistern bestehenden Daten. Wo das nicht möglich ist, bedeutet das für Nutzer einen deutlichen manuellen Mehraufwand.

Dazu erklärt Marc Reinhardt: *„Das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger ist entscheidend für die Einwilligung in einen automatischen Datenaustausch, welcher einen deutlichen Sprung für den Komfort im eGovernment bedeutet. Aber auch rechtlich, technisch und prozessual sind im Kontext der Registermodernisierung noch erhebliche Voraussetzungen zu schaffen, die andere Länder zum Teil schon seit Jahrzehnten mit großen Anstrengungen verfolgen.“*

### **Leistungsgefälle über die Verwaltungsebenen hinweg**

Insgesamt kann Europa auf viele erfolgreiche Fortschritte beim eGovernment verweisen. Der eGovernment Benchmark Report hebt explizit hervor, dass Verwaltungsdienstleistungen im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie besonders zügig digitalisiert wurden. Darauf aufbauend sind nun die erworbenen digitalen Fähigkeiten über die verschiedenen Ressort- und föderalen Grenzen hinweg weiter auszubauen. So haben Behörden beispielsweise in den letzten zwei Jahren 23 Prozent mehr Angebote für Start-ups und Unternehmensgründer online bereitgestellt. Aus dieser Erfahrung können andere Verwaltungsbereiche lernen.

Darüber hinaus zeigt der Bericht EU-weit Leistungsunterschiede zwischen den verschiedenen Verwaltungsebenen auf, beispielsweise zwischen nationaler und kommunaler Ebene. Ohne die Auflösung dieser Lücke wird es Behörden nicht gelingen, Verwaltungsdienstleistungen medienbruchfrei zu erbringen. In Anbetracht der Reformen und Investitionen der europäischen Mitgliedstaaten ist zu erwarten, dass sie diese und weitere Chancen für Digitalisierung ergreifen werden.

Marc Reinhardt: *„In Deutschland stehen derzeit Initiativen wie der Portalverbund, Föderales Informationsmanagement (FIM) sowie Single Digital Gateway (SDG) im Fokus, um das digitale Angebot einheitlich und bürgernah auszubauen. Die Ertüchtigung von Ländern und Kommunen mithilfe des EfA-Prinzips ist ein entscheidender Schritt, wobei hier noch einige offene Fragen zügig zu klären sind.“*

Der Report steht hier zum Download zur Verfügung: <https://www.capgemini.com/de-de/resources/egovernment-benchmark-2021-ein-neues-zeitalter-der-digitalen-verwaltung/>

Mehr Informationen zur digitalen Agenda der Europäischen Union ist verfügbar unter: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en>

### **Über Capgemini**

Capgemini ist einer der weltweit führenden Partner für Unternehmen bei der Steuerung und Transformation ihres Geschäfts durch den Einsatz von Technologie. Die Gruppe ist jeden Tag durch ihren Purpose angetrieben, die Entfaltung des menschlichen Potenzials durch Technologie zu fördern – für eine integrative und nachhaltige Zukunft. Capgemini ist eine verantwortungsbewusste und diverse Organisation mit einem Team von 290.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in fast 50 Ländern. Eine über 50-jährige Unternehmensgeschichte und tiefgehendes Branchen-Know-how sind ausschlaggebend dafür, dass Kunden



Capgemini das gesamte Spektrum ihrer Geschäftsanforderungen anvertrauen – von Strategie und Design bis hin zum Geschäftsbetrieb. Dabei setzt das Unternehmen auf die sich schnell weiterentwickelnden Innovationen in den Bereichen Cloud, Data, KI, Konnektivität, Software, Digital Engineering und Plattformen. Der Umsatz der Gruppe lag im Jahr 2020 bei 16 Milliarden Euro.

Get The Future You Want | [www.capgemini.com/de](http://www.capgemini.com/de)