

## eGovernment Benchmark

# Fortschritt liegt im Detail

**[11.12.2023] Ein erster Blick auf den eGovernment Benchmark 2023 erweckt den Eindruck, dass sich am Digitalisierungsgrad der öffentlichen Verwaltung in Deutschland nicht viel geändert hat. Im Detail betrachtet, zeigen die Zahlen allerdings Fortschritte.**

Mit dem eGovernment Benchmark untersucht die Europäische Kommission jährlich den Digitalisierungsgrad der öffentlichen Verwaltung in Europa. In der diesjährigen Ausgabe hat sich im Vergleich zum Jahr 2022 auf den ersten Blick nur wenig verändert: Deutschland belegt im Benchmark wie im Vorjahr Platz 21 von 48 und erhält 65 von 100 möglichen Punkten. Damit hat sich das Land um zwei Punkte verbessert, liegt aber immer noch fünf Punkte unter dem EU-27-Durchschnitt. Insbesondere bei der Nutzerfreundlichkeit und den grenzüberschreitenden Leistungen (Cross-Border-Services) liegt Deutschland leicht über dem EU-27-Durchschnitt. Bei der Transparenz hingegen – also etwa der Frage der Bürgerinnen und Bürger, was mit ihren Daten passiert – und bei den Key Enablern – zum Beispiel, ob die einheitliche eID angebunden ist – hinkt Deutschland im Vergleich zum europäischen Durchschnitt noch hinterher. Betrachtet man einzelne europäische Länder ähnlicher Größe, fallen die Unterschiede allerdings geringer aus. So ist der Stand der Digitalisierung in Deutschland laut Benchmark etwas besser als in Italien und nur geringfügig schlechter als in Frankreich und Spanien.

### **EfA war der richtige Ansatz**

Was auf den ersten Blick den Anschein erweckt, als gäbe es bei der Digitalisierung in Deutschland nur wenig Neues, wird im Detail dann doch spannend. Ein genauerer Blick auf die Ergebnisse zeigt beispielsweise, dass zentrale Lösungen aus einer Hand deutlich besser abschneiden als lokale Einzellösungen (etwa auf Landes- und kommunaler Ebene). Bei 75 Prozent der zentral bereitgestellten Dienste werden Informationen für Nutzer teilweise vorab ausgefüllt. Das funktioniert nur bei 19 Prozent der lokalen Lösungen. 62 Prozent der bereitgestellten Dienste sind auch grenzüberschreitend für Nutzer aus dem Ausland verfügbar – das ist nur bei 27 Prozent der lokalen Angebote der Fall, oft wegen fehlender Sprachoptionen neben Deutsch. Bemerkenswert ist, dass dieser Trend nicht nur für Deutschland gilt, sondern sich bei allen untersuchten Ländern zeigt. Es wird deutlich, dass die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) nach dem Einer-für-Alle(EfA)-Prinzip der richtige Ansatz war. In der Konsequenz muss die Schlussfolgerung nicht lauten, dass die Aufgabe der Verwaltungsdigitalisierung aus einer Hand für alles erfolgen muss, sondern aus einer Hand je Domäne. Die Ergebnisse geben jedenfalls Anlass, innezuhalten und sich die Dresdner Forderungen des Deutschen Städtetags von 2021 noch einmal genau anzusehen. Dort wurde festgestellt, dass es weder effektiv noch effizient ist, wenn einzelne Kommunen oder Länder eigene Lösungen für Aufgaben entwickeln, die weitgehend einheitlich geregelt sind. Die Digitalisierung von Dienstleistungen, die Pflichtaufgaben darstellen, sollte vielmehr von der Ebene geleistet werden, die diese Aufgabe definiert hat. Die Daten des eGovernment Benchmarks belegen, dass sich diese Empfehlungen bewährt haben.

### **Fortschritt auf gutem Niveau**

Die Digitalisierung in Deutschland schreitet auf gutem Niveau voran und läuft insgesamt deutlich besser, als es die öffentliche Diskussion vermuten lässt. So sind zentral bereitgestellte Dienste insgesamt bereits

sehr nutzerfreundlich, entscheidende Standardkomponenten wie die BundID sind vorhanden und auch der Support schneidet mit 90 von 100 Punkten im Benchmark sehr gut ab.

Der eigentliche Fokus liegt jedoch auf der Zukunft. Und auch hier liefert der eGovernment Benchmark 2023 eine Reihe von Erkenntnissen. Zum einen ist die Interoperabilität eine zentrale Herausforderung für praktisch alle Länder im europäischen Vergleich. Noch immer müssen Nutzer für verschiedene Leistungen unterschiedliche Accounts anlegen. Dieser Umstand verschärft sich bei grenzüberschreitender Inanspruchnahme deutlich. Hier ist Deutschland auf einem guten Weg: Es gibt ein zentrales Authentifizierungskonto für Bürgerinnen und Bürger sowie eines für Unternehmen. Auch wenn es noch nicht in allen Bundesländern und Kommunen funktioniert – der richtige Weg ist eingeschlagen. Zum anderen hat sich in Deutschland die Nutzerfreundlichkeit der Online-Dienste deutlich verbessert. So sind 96 Prozent der getesteten Leistungen mobile friendly, vor fünf Jahren waren es nur 75 Prozent. Der eingeschlagene Weg, Lösungen konsequenter aus Nutzerperspektive zu entwickeln und auf die Expertise von etwa Digital Service als zentraler Digitalisierungseinheit des Bundes zurückzugreifen, zahlt sich aus.

### **Wunde Punkte**

Ein wunder Punkt bei der Online-Nutzung von Leistungen bleibt Data Ownership. Das vom Bund und dem Land Bremen vorangetriebene Datenschutzcockpit soll hier Abhilfe schaffen. Es bleibt abzuwarten, wie sich dies im Benchmark 2025 niederschlagen wird. Schließlich sind die Nutzungsraten der Online-Leistungen in Deutschland noch vergleichsweise gering: Nur 55 Prozent der verfügbaren Online-Services werden hierzulande tatsächlich genutzt, im EU-Durchschnitt sind es 80 Prozent. Hier dürfte in den kommenden Monaten eine Entscheidung anstehen, ob man – nach dem Motto „Was gut ist, setzt sich durch“ – den Fokus weiter auf die Schaffung qualitativ hochwertiger Leistungen aus einer Hand legt und darauf vertraut, dass dies letztendlich durch Lerneffekte zu besseren Nutzerzahlen führt. Alternativ müssten gezielte Maßnahmen dabei unterstützen, eine zu definierende kritische Masse an verfügbaren Leistungen zu erreichen, um die Nutzungsraten zu erhöhen. Hier ist vieles denkbar – von Digital-First-Regelungen bis hin zu Werbe- und Aufklärungskampagnen.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Dezember 2023 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Politik, Capgemini, eGovernment Benchmark 2023, Europa, International