

**Pressekontakt:**  
Capgemini  
Achim Schreiber  
Kurfürstendamm 21  
10719 Berlin  
030 88703-731  
[achim.schreiber@capgemini.com](mailto:achim.schreiber@capgemini.com)

## **EU eGovernment-Studie: Internetangebote der Behörden in Europa weiter verbessert**

Berlin, 25. September 2007 – Die grundlegenden Dienstleistungsangebote von Behörden sind immer besser über das Internet zugänglich. Im Schnitt wird in der Europäischen Union mit nun 76 Prozent Online-Umsetzungsgrad die Transaktionsstufe erreicht, d.h. viele Leistungen können online abgewickelt werden. Vollständig online verfügbar sind mit 58 Prozent etwas mehr als die Hälfte aller untersuchten Behördenangebote. Das zeigt die siebte Studie der Unternehmensberatung Capgemini im Auftrag der Europäischen Kommission zum Stand der Online-Verfügbarkeit von Behördenangeboten. Einbezogen sind 20 von der Kommission festgelegte grundlegende Service-Angebote für Bürger und Unternehmen in den 27 EU-Mitgliedsstaaten sowie in Island, Norwegen, der Schweiz und der Türkei. *„Die wirtschaftlich starken EU-Staaten befinden sich bis auf wenige Ausnahmen im vorderen Teil der Ergebnisliste. Einige der neuen Länder haben zwar mit zentralen Strukturen schnelle Erfolge im eGovernment erzielen können, die überwiegende Mehrheit von ihnen jedoch stagniert seit einigen Jahren. Sie dürfen den Anschluss nicht verlieren“*, so Tom Gensicke, Leiter Public Services bei Capgemini Consulting.

### **Deutschland schließt zum oberen Mittelfeld auf**

Deutschland konnte gegenüber den Vorjahren einen deutlichen Sprung nach vorne machen. Drei Viertel (Vorjahr: 47 Prozent) der untersuchten Dienstleistungen werden nun vollständig über das Internet angeboten. Auch beim Gesamtgrad der Online-Verfügbarkeit liegt Deutschland nun mit 84 Prozent über dem Durchschnitt aller Länder. Nachholbedarf besteht vor allem noch bei Leistungen der Standes- und Einwohnermeldeämter. Ähnlich auch bei Pässen und Führerscheine. *„Es ist sehr erfreulich, dass sich Deutschland so deutlich verbessern konnte, insbesondere nach*

*den doch weniger guten Ergebnissen der letzten Jahre. Die Fortschritte sind diesmal nicht nur auf Bundesebene zu verzeichnen, sondern auch bei Dienstleistungen, die auf Länder- und kommunaler Ebene betrieben werden. Allerdings darf dabei nicht vergessen werden, dass diese Ergebnisse nur durch vergleichsweise hohen Aufwand erreicht werden. Das betrifft sowohl die Verwaltungsprozesse als auch die Tatsache, dass nach wie vor viele Verwaltungen versuchen, eigene Verfahren zu entwickeln und zu betreiben.“, so Tom Gensicke.*

### **Österreich: Alle Dienstleistungen online erhältlich**

Österreich konnte 2007 seine Spitzenposition aus dem Vorjahr verteidigen. Als erstes und einziges Land sind alle untersuchten 20 Dienstleistungen vollständig online verfügbar. *„Dies ist umso bemerkenswerter, als dass sich die Behörden mit dem Leistungsangebot für Bürger schwerer tun als mit dem für Unternehmen. Wenn nun alle Leistungsangebote vollständig über das Internet abgewickelt werden können, ist dies eine hohe Zielvorgabe für die anderen Länder“,* so Gensicke.

### **Leistungen für Unternehmen besser ausgebaut als Bürgerdienste**

Europaweit klafft auch in diesem Jahr zwischen der Online-Fähigkeit von Leistungen für Bürger und der für Unternehmen eine große Lücke (70 Prozent/84 Prozent). Deutschland ist keine Ausnahme. Die zwölf Serviceangebote die sich an die Bürger richten, erreichen hierzulande einen Umsetzungsgrad von 76 Prozent; der für Unternehmen liegt bei 94 Prozent. Ähnlich ist das Bild beim Indikator „vollständig online-verfügbar“, wenn auch auf insgesamt niedrigerem Niveau. Tom Gensicke schlussfolgert: *„Zu Beginn unserer Studienreihe im Jahr 2001 konnte man verstehen, dass die Behörden zunächst die Angebote für Unternehmen ausgebaut haben. Das ging schneller und ließ sich einfacher refinanzieren. Doch nun muss die Lücke zwischen den Angeboten geschlossen werden. Government 2.0 darf die Bürger nicht ausschließen. Wie man es machen kann, zeigt Österreich.“*

Die vollständige Studie finden Sie unter:

[http://www.de.capgemini.com/m/de/tl/EU\\_eGovernment\\_Report\\_2007.pdf](http://www.de.capgemini.com/m/de/tl/EU_eGovernment_Report_2007.pdf)

Foto von Tom Gensicke unter <http://www.de.capgemini.com/presse/fotos>

### **Über Capgemini**

Capgemini, einer der weltweit führenden Dienstleister für Management- und IT-Beratung, Technologie-Services sowie Outsourcing, ermöglicht seinen Kunden den unternehmerischen Wandel durch den Einsatz von Technologien. Als Dienstleister stellt Capgemini Wissen und Fähigkeiten zur Verfügung, um seinen Kunden die notwendigen Freiräume für Wachstum und geschäftlichen Erfolg zu schaffen. Grundlage ist eine besondere Form der Zusammenarbeit: Collaborative Business Experience. Capgemini beschäftigt weltweit rund 80.000 Mitarbeiter und erzielte 2006 einen Umsatz von 7,7 Milliarden Euro. Mehr Informationen finden Sie unter <http://www.de.capgemini.com>