



electron

Monika
Musterm

Musterstadt, La



E-Government-Dienste in Europa – ein Vergleich von sieben Ländern

Eine Analyse von Thomas Zefferer (Zentrum für sichere Informations-
technologie Austria) im Auftrag des Vodafone Instituts für Gesellschaft
und Kommunikation

ESTLAND | DEUTSCHLAND | NIEDERLANDE | ÖSTERREICH | SPANIEN | TÜRKEI | VEREINIGTES KÖNIGREICH



Vodafone Institut
für Gesellschaft
und Kommunikation

Zusammenfassung

In den letzten Jahren wurden in den meisten europäischen Ländern besondere Anstrengungen unternommen, Bürgerinnen und Bürgern eine möglichst umfangreiche E-Government-Infrastruktur zu bieten, um Kontakte mit Behörden effizient gestalten und abwickeln zu können. Aufgrund abweichender Rahmenbedingungen entwickelten sich E-Government-Lösungen in den einzelnen Ländern jedoch unterschiedlich, sodass sich heute eine heterogene E-Government-Landschaft in Europa ergibt. Ziel dieser Analyse war es, einen Überblick über den Entwicklungsstand von E-Government in ausgewählten europäischen Ländern zu erarbeiten, wobei E-Government-Angebote primär aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger betrachtet wurden. So wurde der Status quo anhand einzelner E-Government-Dienste erhoben, deren Verfügbarkeit in den ausgewählten Ländern basierend auf einer Internet-Recherche analysiert wurde. Dabei zeigt sich, dass sich innerhalb Europas mitunter signifikante Unterschiede in Bezug auf bereitgestellte E-Government-Dienste ergeben.

Während Länder wie Estland oder Österreich ihren Bürgerinnen und Bürgern ein relativ breites E-Government-Angebot zur Verfügung stellen, gibt es in anderen Ländern wie Deutschland, den Niederlanden oder dem Vereinigten Königreich diesbezüglich durchaus Verbesserungspotential.

Index

01	Einleitung	p. 4
02	Analyse	p. 5
03	Methodik	p. 6
	3.1. Auswahl von Ländern	p. 6
	3.2. Auswahl von Services	p. 6
	3.3. Informationsquellen	p. 7
04	Diskussion	p. 8
	4.1. eID	p. 8
	4.2. Qualifizierte elektronische Signatur	p. 8
	4.3. Steuerwesen	p. 8
	4.4. Geburt	p. 9
	4.5. Sozialleistungen	p. 9
	4.6. Urkunden	p. 9
	4.7. Wohnen und Umzug	p. 9
	4.8. Unternehmensgründung	p. 9
05	Fazit	p. 10
	Referenzen	p. 11

01 | Einleitung

Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) verändern zunehmend die Art und Weise, wie wir Alltagsaufgaben meistern und tragen dazu bei, Abläufe des täglichen Lebens zu beschleunigen und effizienter zu gestalten. Auch der öffentliche Sektor macht sich IKT zunutze, um Abläufe und Verfahren effizienter – und damit kostengünstiger – umzusetzen. Dies betrifft sowohl behördeninterne Abläufe, als auch die Kommunikation und Interaktion mit Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen der Privatwirtschaft. Der Einsatz von IKT im öffentlichen Bereich wird unter dem Begriff E-Government zusammengefasst.

E-Government-Infrastrukturen und E-Government-Dienste entwickelten sich in den verschiedenen Mitgliedsstaaten der Europäischen Union (EU) durchaus unterschiedlich. Grund dafür waren unter anderem unterschiedliche rechtliche und organisatorische Rahmenbedingungen, aber auch eine unterschiedliche Wichtigkeit – und damit verbunden finanzielle Mittel – die dem Thema E-Government und der Entwicklung entsprechender Dienste zugestanden wurde. Diese unterschiedlichen Gegebenheiten in den einzelnen Mitgliedsstaaten der EU führten zu einer einigermaßen heterogenen europäischen E-Government-Landschaft. Während in einigen Ländern wie Belgien, Estland oder Österreich dem Thema E-Government früh recht große Aufmerksamkeit geschenkt wurde und diese Länder mittlerweile über ein relativ umfangreiches Angebot an E-Government-Diensten verfügen, haben andere Mitgliedsstaaten der Europäischen Union hier noch Nachholbedarf. Allen Ländern ist jedoch gemein, dass bestehende E-Government-Lösungen stets weiterentwickelt und sich ständig verändernden technischen aber auch rechtlichen Gegebenheiten angepasst werden müssen.

Bei der Entwicklung neuer und der Verbesserung bestehender E-Government-Lösungen ist oft ein Blick über den Tellerrand interessant und nützlich. Erfolgreiche E-Government-Konzepte sind oft nicht auf ein einziges Land begrenzt, sondern können auch in anderen Ländern unter anderen Rahmenbedingungen funktionieren. Ein möglichst weitreichender Überblick über den aktuellen Stand der Entwicklung und über das bestehende

E-Government-Angebot in verschiedenen Ländern stellt daher eine wichtige Grundlage dar. Zudem kann ein direkter Vergleich bestehender E-Government-Lösungen auch als Anreiz dienen, die eigenen Angebote zu verbessern und weiterzuentwickeln.

Die Wichtigkeit eines direkten Vergleichs von E-Government-Lösungen verschiedener Länder wurde auch von der Europäischen Kommission erkannt, die seit 2001 die Verfügbarkeit, Qualität und Akzeptanz von E-Government-Lösungen in den einzelnen Mitgliedsstaaten der Europäischen Union im Zuge jährlicher sogenannter E-Government Benchmarks evaluiert und veröffentlicht^[1]. Bis zum Jahre 2012 wurde dabei die Verfügbarkeit von E-Government-Lösungen in den einzelnen Mitgliedsstaaten systematisch analysiert und basierend auf den erhaltenen Ergebnissen eine Reihung der untersuchten Länder erstellt. Diese Reihung spiegelte im Wesentlichen den Entwicklungsstand von E-Government in den analysierten Ländern wider.

Seit dem Jahr 2013 wurde die Strategie für die Evaluierung von E-Government-Lösungen in Europa geändert. Ziel ist nun nicht mehr, einen direkten Vergleich der einzelnen Länder in Form eines Rankings zu erstellen, sondern ein allgemeines Bild über den Zustand von E-Government in Europa zu zeichnen und Verbesserungspotential auf europäischer Ebene zu identifizieren. Durch diese geänderte Methodik erlauben die aktuellen von der Europäischen Kommission veröffentlichten E-Government Benchmarks keinen direkten Vergleich einzelner Länder. Ein derartiger Vergleich kann jedoch in einzelnen Fällen durchaus sinnvoll und hilfreich sein. Ziel dieser Untersuchung ist es daher, einen solchen Vergleich zu ermöglichen, indem die Verfügbarkeit ausgewählter E-Government-Services in verschiedenen Ländern der Europäischen Union eruiert wird. Dabei wird der Fokus vor allem auf jene Services gelegt, die aus Sicht von Bürgerinnen und Bürgern von besonderer Bedeutung sind. Dadurch soll die vorliegende Analyse vorhandene Evaluierungen und Berichte zur Verfügbarkeit von E-Government in Europa sinnvoll ergänzen und zur gezielten Weiterentwicklung von E-Government in Europa beitragen.

02 | Analyse

eID

Existiert eine landesweite eID-Lösung, die es Bürgerinnen und Bürgern erlaubt, sich an E-Government-Diensten eindeutig zu identifizieren?

Qualifizierte Elektronische Signatur

Existiert zusätzlich zur eID eine Signatur-Lösung, mit der Bürgerinnen und Bürger im Rahmen von E-Government-Verfahren qualifizierte elektronische Signaturen erstellen können?

Steuerwesen

Existieren E-Government-Dienste, die Bürgerinnen und Bürger eine Online-Abwicklung von steuerbezogenen Verfahren (Steuererklärung, etc.) erlauben?

Geburt

Existieren E-Government-Dienste, die Eltern bei der Registrierung der Geburt ihres Kindes unterstützen?

Sozialleistungen

Existieren E-Government-Dienste, die Bürgerinnen und Bürger bei der Inanspruchnahme von Sozialleistungen (Arbeitslosengeld, etc.) unterstützen?

Urkunden

Existieren bundesweite E-Government-Dienste, die es Bürgerinnen und Bürger erlauben, Kopien bzw. Duplikate von Standes-Urkunden (Geburts-, Heirats-, Sterbeurkunden) anzufordern?

Wohnen und Umzug

Existieren E-Government-Dienste, die Bürgerinnen und Bürger bei Angelegenheiten rund um Wohnen und Umzug unterstützen?

Unternehmensgründung

Existieren E-Government-Dienste, die Bürgerinnen und Bürger die Gründung eines Unternehmens auf elektronischem Wege ermöglichen?

	Estland	Deutschland	Niederlande	Österreich	Spanien	Türkei	Vereinigtes Königreich
eID	JA	JA	JA	JA	JA	JA	JA
Qualifizierte Elektronische Signatur	JA	JA	NEIN	JA	JA	JA	NEIN
Steuerwesen	JA	JA	JA	JA	JA	JA	JA
Geburt	JA	NEIN	NEIN	Service nicht notwendig	NEIN	NEIN	NEIN
Sozialleistungen	JA	JA	NEIN	JA	JA	JA	JA
Urkunden	JA	NEIN	NEIN	JA	JA	NEIN	JA
Wohnen und Umzug	JA	NEIN	NEIN	JA	JA	JA	NEIN
Unternehmensgründung	JA	NEIN	NEIN	JA	JA	NEIN	JA

Im Rahmen dieser Untersuchung wurde die Verfügbarkeit der in Abschnitt 3.2 beschriebenen Dienste in den in Abschnitt 3.1 definierten Ländern analysiert. Das Ergebnis dieser Analyse ist in folgenden Tabellen vereinfacht zusammengefasst. Um ein möglichst aussagekräftiges Resultat zu erreichen, enthalten die nachstehenden Tabellen (bis auf wenige Ausnahmen) ausschließlich Ja/Nein-Antworten. Eine ausführlichere Erläuterung und Interpretation der erhaltenen Analyseergebnisse kann Abschnitt 4 entnommen werden.

03 | Methodik

Ziel dieser Analyse war die Gegenüberstellung einzelner Länder in Bezug auf die Verfügbarkeit einzelner ausgewählter E-Government-Services für Bürgerinnen und Bürger. Damit sollte – im Gegensatz zur aktuellen Version der E-Government Benchmarks der Europäischen Kommission – ein direkter Vergleich und ein Ranking einzelner Mitgliedsstaaten der Europäischen Union möglich werden.

Verschiedene Länder fair miteinander zu vergleichen, ist jedoch mitunter schwierig. Mit ein Grund dafür ist die Tatsache, dass sich in den einzelnen Ländern aufgrund verschiedener gesetzlicher und organisatorischer Rahmenbedingungen durchaus unterschiedliche Anforderungen an E-Government-Services ergeben. Daraus resultieren in weiterer Folge verschiedene Prioritäten in der Umsetzung von E-Government-Diensten, die einen fairen Vergleich der einzelnen Services erschweren.

Als Beispiel kann hier das Meldewesen genannt werden. In den meisten europäischen Ländern sind Bürgerinnen und Bürger verpflichtet, Behörden ihren aktuellen Wohnsitz zu melden. In diesen Ländern macht es daher durchaus Sinn, einen elektronischen Dienst zur Meldung einer neuen Wohnadresse anzubieten, um Bürgerinnen und Bürgern Behördengänge zu ersparen. Das Vereinigte Königreich bildet hier jedoch eine Ausnahme, da es im Gegensatz zu den meisten anderen europäischen Ländern keine Meldepflicht vorsieht. Damit ist auch ein entsprechender Service für eine elektronische Ummeldung obsolet, was einen internationalen fairen Vergleich in Bezug auf die Verfügbarkeit eines derartigen Services erschwert. Ähnliche Beispiele lassen sich auch für eine Vielzahl anderer E-Government-Dienste finden.

Trotz der Probleme, die sich aus den beschriebenen Gegebenheiten ergeben, soll in dieser Analyse trotzdem ein fairer Vergleich einzelner Länder erreicht werden. Ein entsprechender Grad an Fairness soll durch eine geeignete Wahl an zu vergleichenden Ländern, sowie durch eine Selektion von Diensten, die einen fairen Vergleich zulassen, erreicht werden.

Auf die Wahl der zu vergleichenden Länder und E-Government-Services, sowie auf die für den erstellten Vergleich herangezogenen Informationsquellen wird in den folgenden Unterabschnitten kurz eingegangen.

3.1. Auswahl von Ländern

Die Auswahl der für den erstellten Vergleich betrachteten europäischen Länder orientierte sich primär an einer größeren Vorauswahl des Auftraggebers dieser Untersuchung – dem Vodafone Institut für Gesellschaft und Kommunikation. Basierend auf diesen Vorgaben wurde schließlich eine Liste derjenigen Länder erstellt, die einen fairen Vergleich und damit aussagekräftige Resultate ermöglichen. Konkret wurden im Rahmen dieser Untersuchung die Verfügbarkeit von E-Government-Diensten der Länder **Estland, Deutschland, Niederlande, Österreich, Spanien, Türkei** und **Vereinigtes Königreich** eruiert.

3.2. Auswahl von Services

Die Auswahl der zu vergleichenden Dienste stellte sich aufgrund der oben beschriebenen Problematik als besondere Herausforderung dar. Ziel war es einerseits, möglichst konkrete Dienste zu betrachten, um möglichst aussagekräftige Resultate zu erreichen. Gleichzeitig mussten die zu vergleichenden Dienste jedoch auch so gewählt werden, dass ein fairer Vergleich zwischen Ländern mit durchaus unterschiedlichen Anforderungen an diese Dienste gewährleistet ist. Zu guter Letzt sollten auch solche Dienste gewählt werden, die aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger von Bedeutung sind und deren Umgang mit Behörden signifikant erleichtern können.

Um all diesen Anforderungen gerecht zu werden, wurden in einem ersten Schritt basierend auf einer in den E-Government Benchmarks der Europäischen Kommission identifizierten Liste an sogenannten Lebenslagen (Live Events) eine Reihe häufiger E-Government-Dienste erstellt. Im Zuge einer nachfolgenden Recherche wurden diese Dienste bei Bedarf punktuell

abstrahiert, um in jedem Fall einen fairen Vergleich zwischen allen untersuchten Ländern anstellen zu können. So wurde beispielsweise der im ersten Schritt definierte Dienst Meldung des Wohnsitzes im Zuge der nachfolgenden Recherche abstrahiert und in die allgemeinere Lebenslage Wohnen und Umzug übergeführt, um auch Vergleiche mit Ländern zu ermöglichen, in denen es keine Meldepflicht gibt. Die auf diese Weise konsolidierte Liste umfasste schlussendlich folgende E-Government-Dienste und Lebenslagen bzw. zugehörige Fragestellungen, die diese Untersuchung beantworten soll:

eID Existiert eine landesweite eID-Lösung, die es Bürgerinnen und Bürgern erlaubt, sich an E-Government-Diensten eindeutig zu identifizieren?

Qualifizierte elektronische Signatur Existiert zusätzlich zur eID eine Signatur-Lösung, mit der Bürgerinnen und Bürger im Rahmen von E-Government-Verfahren qualifizierte elektronische Signaturen erstellen können?

Steuerwesen Existieren E-Government-Dienste, die Bürgerinnen und Bürger eine Online-Abwicklung von steuerbezogenen Verfahren (Steuererklärung, etc.) erlauben?

Geburt Existieren E-Government-Dienste, die Eltern bei der Registrierung der Geburt ihres Kindes unterstützen?

Sozialleistungen Existieren E-Government-Dienste, die Bürgerinnen und Bürger bei der Inanspruchnahme von Sozialleistungen (Arbeitslosengeld, etc.) unterstützen?

Urkunden Existieren E-Government-Dienste, die es Bürgerinnen und Bürger erlauben, Kopien bzw. Duplikate von Standes-Urkunden (Geburts-, Heirats-, Sterbeurkunden) anzufordern?

Wohnen und Umzug Existieren E-Government-Dienste, die Bürgerinnen und Bürger bei Angelegenheiten rund um Wohnen und Umzug unterstützen?

Unternehmensgründung Existieren E-Government-Dienste, die Bürgerinnen und Bürger die Gründung eines Unternehmens auf elektronischem Wege ermöglichen?

3.3. Informationsquellen

Für die Analyse der Verfügbarkeit der definierten E-Government-Dienste in den ausgewählten Ländern wurden verschiedene Informationsquellen herangezogen. Primär wurden verschiedene vorhandene Studien zur Verfügbarkeit von E-Government in Europa^{[1][2][3]} und weitere im World Wide Web bereitgestellte Informationen für die Erstellung der Analyse verwendet. Als zentrale und besonders wichtige Informationsquelle erwiesen sich die von den untersuchten Ländern bereitgestellten E-Government-Portale, die Bürgerinnen und Bürger bei der Inanspruchnahme von E-Government-Diensten unterstützen sollen^{[4][5][6][7][8][9][10]}.

Da diese Untersuchung primär auf im Internet frei verfügbaren Informationen beruht, ist festzuhalten, dass diese Untersuchung in Bezug auf die erhobenen Daten keinen Anspruch auf Vollständigkeit erhebt, zumal in föderalen Strukturen die Verantwortung für einzelne Dienste auch regional oder lokal liegen kann und diese daher von dieser Untersuchung potentiell nicht abgedeckt werden konnten.

04 | Diskussion

Die in Abschnitt 2 tabellarisch angeführten Ergebnisse zeigen eine stark vereinfachte Version der erhaltenen Analyseergebnisse. Um einen direkten Vergleich zwischen einzelnen Ländern zu ermöglichen, wurde in diesen Tabellen versucht, jeden Tabelleneintrag auf eine Ja/Nein-Antwort zu reduzieren. Diese vereinfachte Darstellung kann die Befunde der durchgeführten Analyse jedoch nicht vollständig abbilden. Im Folgenden sollen daher die erhaltenen Resultate wo möglich und sinnvoll noch detaillierter aufbereitet werden. Dazu werden in den folgenden Unterabschnitten die verschiedenen Dienste und Services getrennt betrachtet.

4.1. eID

Ein umfassendes eID-System bildet die Grundlage jeder nationalen E-Government-Infrastruktur, da über diese Bürgerinnen und Bürger in Online-Verfahren identifiziert werden. Im Wesentlichen verfügen alle untersuchten Länder über ein eID-System und damit über die Möglichkeit, Benutzerinnen und Benutzer in Online-Verfahren zu identifizieren. Dies wird auch in Tabelle 1 zum Ausdruck gebracht. Dennoch gibt es zwischen den einzelnen Ländern mitunter signifikante Unterschiede. So verwenden die Niederlande und das Vereinigte Königreich im Gegensatz zu allen anderen untersuchten Ländern keine hardwarebasierte eID. Konkret bedeutet dies: Es kommen weder Chipkarten noch mobile Lösungen wie etwa in Estland oder Österreich zum Einsatz. Daraus ergibt sich auch ein qualitativer Unterschied der einzelnen eID-Lösungen, da nicht-hardwarebasierte Ansätze nicht dieselben Sicherheitsmerkmale aufweisen, wie rein passwortbasierte Lösungen bzw. Ansätze, die auf einer Verwendung von Software-Zertifikaten beruhen.

4.2. Qualifizierteelektronische Signatur

Bis auf die Niederlande und das Vereinigte Königreich erlauben alle an Bürgerinnen und Bürger ausgegebene eID-Token (Chipkarten, SIM-Karten, Mobile Signaturlösungen) auch die Erstellung qualifizierter elektronischer Signaturen. Primär aufgrund

des Fehlens einer entsprechenden Hardware-Komponente, die als sichere Signaturerstellungseinheit dienen könnte, unterstützen die eID-Lösungen der Niederlande und des Vereinigten Königreichs technisch keine Erstellung qualifizierter elektronischer Signaturen gemäß EU Signatur-Direktive^[11].

Während Chipkarten für die Erstellung qualifizierter elektronischer Signaturen nach wie vor eine wichtige Rolle einnehmen, gewinnen in zunehmendem Maße auch mobile Signaturlösungen an Bedeutung. Erfolgreiche Beispiele mobiler Signaturlösungen – die in der Regel parallel zu chipkartenbasierten Lösungen angeboten werden – sind die estnische Mobil-ID¹ oder auch die Österreichische Handy-Signatur².

4.3. Steuerwesen

Dienste zur elektronischen Abwicklung von Steuer-Angelegenheiten werden in allen analysierten Ländern angeboten, wobei sich der Umfang der angebotenen Dienste zwischen den einzelnen Ländern durchaus unterscheidet. Beispielsweise bietet das in Österreich verfügbare Portal Finanz-Online³ sowohl österreichischen Bürgerinnen und Bürgern als auch Unternehmen eine Vielzahl an Möglichkeiten, Steuer-Angelegenheiten vollkommen elektronisch abzuwickeln. Von Bürgerinnen und Bürgern wird hier vor allem die elektronische Arbeitnehmerveranlagung häufig genutzt, über die Steuergutschriften vollständig elektronisch beantragt und abgewickelt werden können. Auch in Deutschland steigen die Nutzerzahlen der Elektronischen Einkommensteuererklärung (ELSTER). Allerdings sind bei der Nutzungshäufigkeit immer noch deutliche Unterschiede zwischen den Staaten erkennbar. Während laut Eurostat im Jahr 2013 in Deutschland nur 35 Prozent der E-Government-User die elektronische Steuererklärung nutzten, waren es in Österreich und Estland 60, beziehungsweise 82 Prozent^[12].

1 <http://mobilid.ee/>

2 <https://www.handy-signatur.at/>

3 <https://finanzonline.bmf.gv.at/fon/>

4.4. Geburt

Die vollständig elektronische Meldung einer Geburt ist nur in Estland möglich, wo über einen entsprechenden E-Government-Dienst Eltern den Namen des Kindes registrieren, das Kind zur Krankenversicherung anmelden und auch staatliche Sozialleistungen beantragen können. In den Niederlanden ist ein derartiger Service zwar für das Jahr 2015 geplant, derzeit jedoch noch nicht verfügbar.

Ein Sonderfall ergibt sich für Österreich. Hier ist primär das Krankenhaus, in dem die Geburt stattfand, bzw. die der Geburt beiwohnende Hebamme für die Anzeige der Geburt verantwortlich. Für Privatpersonen ergibt sich somit nicht unbedingt die Notwendigkeit eines derartigen Dienstes, der aus diesem Grund in Österreich auch nicht verfügbar ist.

4.5. Sozialleistungen

Bis auf die Niederlande bieten alle analysierten Länder Online-Verfahren an, über die um Sozialleistungen angesucht werden kann. Das niederländische E-Government-Portal bietet zwar zahlreiche Informationen zu gegebenen Möglichkeiten, Sozialleistungen zu beziehen, scheint aber bisher keinen vollständig transaktionalen Service dafür anzubieten.

Für die restlichen Länder ergeben sich mitunter signifikante Unterschiede in der Anzahl der angebotenen Online-Dienste zur Inanspruchnahme von Sozialleistungen. So verfolgen einige Länder offenbar gezielt die Strategie, Bürgerinnen und Bürger persönlich vorsprechen zu lassen, um bestimmte Leistungen beziehen zu können, während andere Leistungen einfach online beantragt werden können. Deutschland bietet mit der Möglichkeit der Abfrage persönlicher Kindergeld-Informationen derzeit lediglich einen eingeschränkten Service aus dem Bereich der Sozialleistungen an.

4.6. Urkunden

Online-Dienste, um Duplikate von Standes-Urkunden anfordern zu können, existieren in allen untersuchten Ländern bis auf Deutschland, Holland und die Türkei. Für die drei letztgenannten Länder konnten keine entsprechenden Services gefunden werden.

4.7. Wohnen und Umzug

Für den Bereich Wohnen und Umzug werden in einigen der untersuchten Länder E-Government-Dienste angeboten. So ist zum Beispiel in Estland, Spanien und der Türkei ein Online-Dienst verfügbar, über den Adressänderungen bekanntgegeben werden können. In Österreich kann über entsprechende Online-Verfahren unter anderem um Wohnbauförderung angesucht, bzw. auch ein Antrag auf eine Gemeindewohnung gestellt werden. Für Deutschland, die Niederlande und das Vereinigte Königreich konnten hingegen keine einschlägigen Online-Dienste gefunden werden.

4.8. Unternehmensgründung

Die Gründung eines Unternehmens über das Internet ist in Estland, Österreich und dem Vereinigten Königreich möglich. Im Fall des Vereinigten Königreiches ist jedoch aufgrund spärlicher verfügbarer Information aus einer Internet-Recherche nicht eindeutig zu klären, ob die angebotenen Online-Dienste eine vollständige Unternehmensgründung erlauben oder nur Teilaspekte (Anmeldung für Steuer, etc.) abdecken.

Für andere Länder bieten vorhandene E-Government-Portale zwar mitunter ausführliche Informationen zur Unternehmensgründung, ermöglichen diese jedoch nicht durch die Bereitstellung entsprechender transaktionaler Online-Verfahren.

05 | Fazit

Ziel dieser Untersuchung war eine systematische Analyse des E-Government-Angebots in verschiedenen europäischen Ländern. Dazu wurde ein Set an E-Government-Diensten definiert, deren Verfügbarkeit in weiterer Folge in sieben verschiedenen Ländern untersucht wurde. Um einen fairen Vergleich zwischen den einzelnen Ländern zu gewährleisten, wurden die Dienste so ausgewählt, dass diese prinzipiell zu den in den untersuchten Ländern herrschenden Rahmenbedingungen passten. Einzelne Fälle, in denen ein fairer Vergleich dennoch nicht möglich war, wurden entsprechend gekennzeichnet.

Die erhaltenen Resultate, die in dieser Untersuchung aufbereitet und diskutiert wurden, zeigen, dass es mitunter signifikante Unterschiede in der Verfügbarkeit von bestimmten E-Government-Diensten in Europa gibt. Während Länder wie Estland oder Österreich relativ weit entwickelt scheinen, konnte für andere Länder wie Deutschland oder die Niederlande durchaus Verbesserungspotential identifiziert werden.

Anzumerken ist an diesem Punkt jedoch, dass die Resultate dieser Untersuchung unbedingt im Zusammenhang mit anderen umfangreicheren Studien, die sich der Entwicklungsreife von europäischen E-Government-Lösungen widmen, betrachtet werden müssen. Aufgrund des limitierten Scopes der vorliegenden Untersuchung kann diese keineswegs die E-Government-Infrastrukturen der untersuchten Länder in ihrer Gesamtheit abbilden und analysieren. Vielmehr beleuchtet diese Untersuchung durch die Fokussierung auf einige wenige Dienste lediglich einen – wenn auch relevanten – Teilaspekt dieser Gesamtlösungen.

Trotz der zweifelsohne gegebenen Limitierungen dieser Untersuchung können aus deren Resultaten dennoch einige nützliche Schlüsse gezogen werden. Zudem liefert diese Untersuchung einen guten Überblick über die E-Government-Situation in verschiedenen europäischen Ländern aus der Perspektive der Bürgerinnen und Bürger. Es gilt nun, diese Erkenntnisse entsprechend umzusetzen und damit die Weiterentwicklung von E-Government-Lösungen in Europa weiter voranzutreiben.

Referenzen

- [1] Europäische Kommission: Public Services Online – Digital by Default or by Detour?, Insight Report, https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/eGov%20Benchmark%202012%20insight%20report%20published%20version%200.1%20_0.pdf (Zugriff am 27.01.2014).
- [2] Europäische Kommission: Public Services Online – Digital by Default or by Detour?, Background Report, https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/eGov%20Benchmark%202012%20insight%20report%20published%20version%200.1%20_0.pdf (Zugriff am 27.01.2014).
- [3] SSEDIC Deliverable Report: Scoping the Single European Digital Identity Community, Juli 2013.
- [4] EESTI – Gateway to eEstonia, <https://www.eesti.ee/eng/services> (Zugriff am 27.01.2014).
- [5] Kompetenzzentrum Neuer Personalausweis: Online-Anwendungen, <http://www.ccepa.de/onlineanwendungen> (Zugriff am 27.01.2014).
- [6] Overheid.nl, <http://www.overheid.nl> (Zugriff am 27.01.2014).
- [7] Handy-Signatur und Bürgerkarte, <http://www.buergerkarte.at> (Zugriff am 27.01.2014).
- [8] Portal Oficial sobre el DNI electrónico: Servicios Disponibles, http://www.dnielectronico.es/servicios_disponibles/serv_disp_age.html (Zugriff am 27.01.2014).
- [9] Türkiye.gov.tr – Başvurular, <https://www.turkiye.gov.tr/basvur> (Zugriff am 27.01.2014).
- [10] GOV.UK, <https://www.gov.uk/> (Zugriff am 27.01.2014).
- [11] Europäisches Parlament und Rat der Europäischen Union: Richtlinie 1999/93/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Dezember 1999 über gemeinschaftliche Rahmenbedingungen für elektronische Signaturen. Amtsblatt der Europäischen Gemeinschaften. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2000:013:0012:0020:DE:PDF> (Zugriff am 11.02.2014)
- [12] http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_PUBLIC/4-18122013-BP/EN/4-18122013-BP-EN.PDF (Zugriff am 11.2.2014)

Herausgeber

Vodafone Institut für Gesellschaft und Kommunikation GmbH
Ferdinand-Braun-Platz 1
D-40549 Düsseldorf
www.vodafone-institut.de

Autor

Thomas Zefferer, Zentrum für sichere Informations-
technologie – Austria

Verantwortlich

Dr. Mark Speich, Geschäftsführer
Vodafone Institut für Gesellschaft und Kommunikation

Realisierung

Christian Rapp, Leiter Kommunikation,
Vodafone Institut für Gesellschaft und Kommunikation

Layout/Design

Andreas Mayer, Stuttgart

Weitere Informationen

www.vodafone-institut.de
www.twitter.com/vf_institut



Das Vodafone Institut für Gesellschaft und Kommunikation beschäftigt sich mit der Frage, wie digitale und mobile Technologien politische, soziale und ökonomische Teilhabe erhöhen sowie den Zugang zu Bildung eröffnen. Als Think and Do Tank fördert das Institut den Dialog zwischen Wissenschaft, Wirtschaft und Politik. Hierzu entwickelt es eigene Projekte, initiiert Forschungsk Kooperationen, publiziert Studien und praktische Handlungsempfehlungen. Auf Veranstaltungen und in digitalen Medien bietet das Institut Raum für öffentliche Debatten.



**Vodafone Institut
für Gesellschaft
und Kommunikation**

