



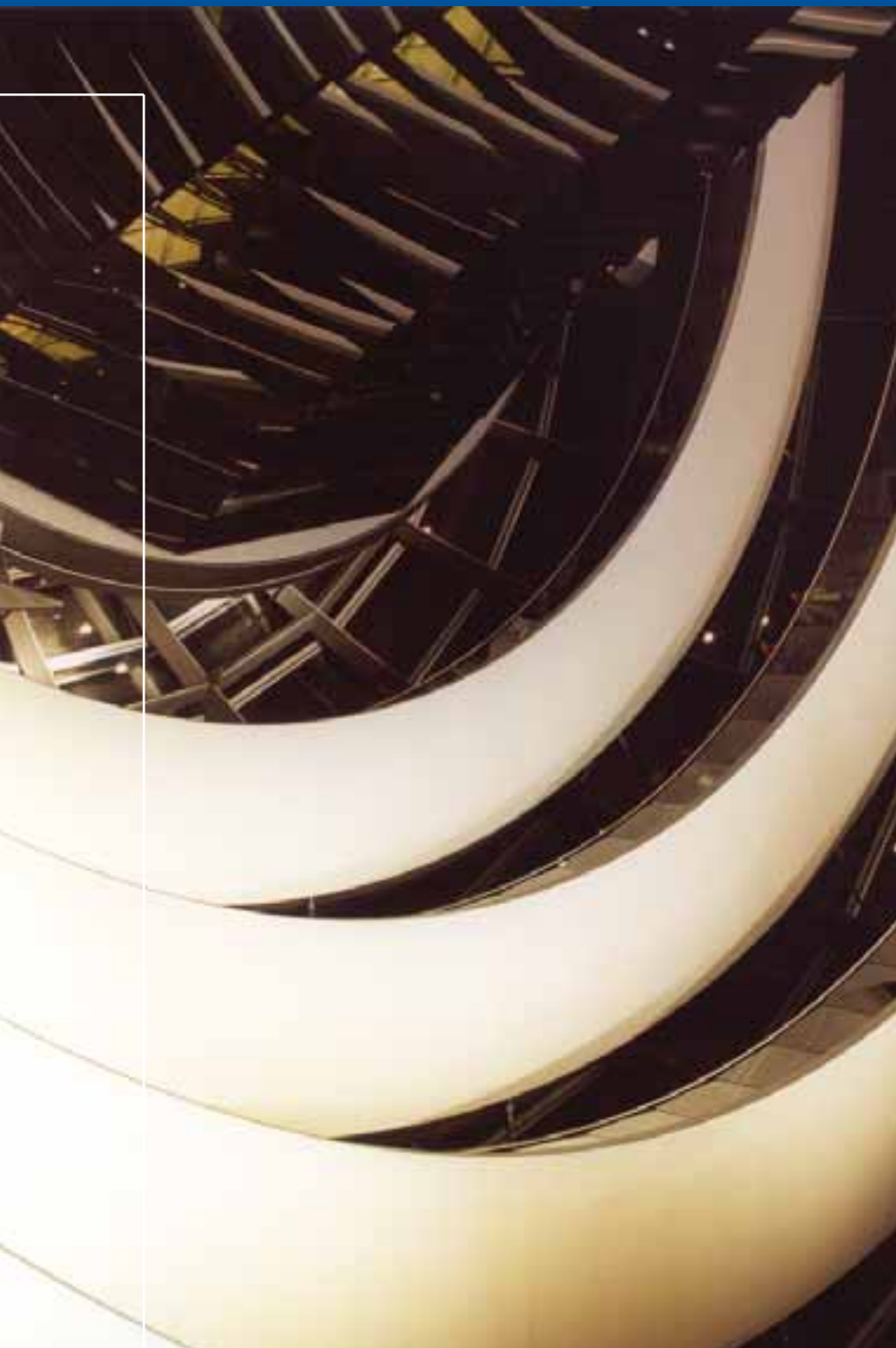
Cap Gemini Ernst & Young

## Webbasierte Untersuchung des elektronischen Service-Angebots der Öffentlichen Hand



Ergebnisse  
der zweiten Erhebung: April 2002

# Inhaltsverzeichnis



<b>I. Einführung</b>	<b>3</b>
<b>II. Ergebnisse</b>	<b>4</b>
2.1. Gesamtfortschritt	4
2.2. Bürger versus Unternehmen	4
2.3. Die 4 Service-Kategorien	4
2.4. Ergebnisse nach Ländern	5
2.5. Ergebnisse nach Dienstleistungen	7
<b>III. Fortschrittsanalyse</b>	<b>11</b>
<b>IV. Schlussfolgerungen</b>	<b>13</b>
<b>V. Methodischer Rahmen</b>	<b>14</b>
5.1. Kontext und Umfang	14
5.2. Vorbereitung und Input	15
5.3. Inhaltsanalyse	16
5.4. Berechnung	17
5.5. nicht-relevante Dienste	18
5.6. Definitionen der allg. Dienste	18

## **Kontakt:**

**Cap Gemini Ernst & Young**  
Willi Kaczorowski  
Neues Kranzler Eck  
Kurfürstendamm 21  
D-10719 Berlin  
willi.kaczorowski@cgey.com

# Einführung



Dieser Bericht stellt die Ergebnisse der zweiten Erhebung der „Webbasierten Untersuchung des elektronischen Serviceangebots der Öffentlichen Hand“ vor. Die Untersuchung ist Bestandteil des eEUROPE-Programms, das sich zum Ziel gesetzt hat, alle Bürger der Europäischen Union am Nutzen der Informationsgesellschaft teilhaben zu lassen.

Die Erhebung stellt einen Vergleichsstandard für die 15 EU-Mitgliedstaaten einschließlich Island, Norwegen und der Schweiz<sup>1</sup> dar. Untersucht wird der Prozentanteil grundlegender Service-Angebote der Öffentlichen Hand, die online verfügbar sind. Ziel ist, die teilnehmenden Länder zu befähigen, den Fortschritt im Bereich eGovernment analysieren und die Leistung vergleichen zu können. In Fortsetzung zur ersten Untersuchung vom Oktober 2001 wurden wiederum eine Liste von zwanzig von der Kommission und den Mitgliedsstaaten vorgegebenen Dienstleistungen betrachtet, zwölf davon betreffen den einzelnen Bürger, die restlichen acht sind auf Unternehmen ausgerichtet.

Die Ergebnisse für die Schweiz aus der Erhebung im April 2002 sind in diesem Bericht enthalten. Die Analyse des globalen Fortschrittes, der zwischen Oktober 2001 und April 2002 stattgefunden hat, berücksichtigt nicht die Ergebnisse für die Schweiz.

*1. Die Schweizer Regierung erhielt die Erlaubnis der Kommission, an der zweiten Messung teilzunehmen. Diese Teilnahme war jedoch Thema einer separaten Vereinbarung mit dem Auftragnehmer der Kommission.*

## Ländercodes der teilnehmenden Ländern

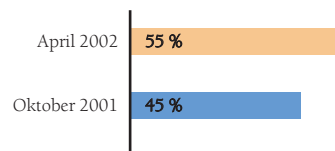
A	Österreich
B	Belgien
DK	Dänemark
FIN	Finnland
F	Frankreich
D	Deutschland
EL	Griechenland
ISL	Island
IRL	Irland
I	Italien
L	Luxemburg
NL	Niederlande
NOR	Norwegen
P	Portugal
E	Spanien
CH	Schweiz
S	Schweden
UK	Vereinigtes Königreich

# II. Ergebnisse der zweiten Erhebung

## 2.1 Gesamtfortschritt

Die zweite Messung ergab einen durchschnittlichen Gesamtwert von 55 Prozent für die betrachteten 20 Online-Service-Angebote der Öffentlichen Hand in den 17 Ländern (54 Prozent einschließlich Schweiz). Dies bedeutet eine Zunahme von zehn Prozentpunkten verglichen mit der ersten Messung, bei der die öffentlichen Dienste im Durchschnitt 45 Prozent des maximal erreichbaren Wertes erzielten.

Abb. 1: Durchschnittl. Online-Umsetzungsgrad der betrachteten 20 Service-Angebote



Eine eingehende Analyse wird aus drei verschiedenen Perspektiven durchgeführt:

- Nach Art der Dienstleistung (getrennt nach Angeboten für Bürger oder Unternehmen).
- Nach Charakter des Dienstes. Miteinander in inhaltlicher Beziehung stehende Dienste sind dabei in vier Kategorien unterteilt:
  - Serviceangebote, die Einnahmen liefern,
  - Registrierungsdienste,
  - Leistungen für Bürger und Unternehmen und
  - Genehmigungen & Konzessionen.
- Nach einzelnen Ländern, wobei eine Analyse nach dem individuellen Fortschritt vorgenommen wird.

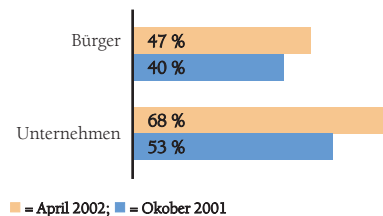
## 2.2 Bürger versus Unternehmen

Die Untersuchung zeigt die weiterhin unterschiedliche Ausprägung der öffentlichen Service-Angebote für einerseits die Bürger (12 Dienste) und andererseits für Unternehmen (8 Dienste).

Bei der ersten Messung schnitten die Angebote für Unternehmen mit einem Durchschnittswert von 53 Prozent bereits deutlich besser ab als die für die Bürger (40 Prozent). Der Unterschied betrug also 13 Prozentpunkte. Bei der zweiten Messung weitete sich die Schere noch mehr und die Differenz liegt bei nunmehr 21 Prozentpunkten (68 Prozent für Angebote mit Zielgruppe Unternehmen, 47 Prozent bei bürgernahen Leistungen).

Derselbe Trend setzt sich fort, wenn man die Werte herunterbricht. In fast jedem teilnehmenden Land schneiden die online verfügbaren Dienste für Unternehmen signifikant besser ab als die Angebote für Bürger. Eine Ausnahme bilden die Niederlande, wo die öffentlichen Dienste für den privaten Bereich 12 Prozentpunkte besser bewertet wurden als die für den kommerziellen Bereich. In Irland wendete sich die in der ersten Messung noch bestehende Lücke von sechs Prozentpunkten zugunsten der Unternehmensdienstleistungen hin zu einem leichten Vorteil von einem Prozentpunkt für die Bürgerdienste.

Abb. 2: Durchschnittl. Online-Umsetzungsgrad der betrachteten öffentlichen Service-Angebote für Bürger und Unternehmen



## 2.3 Die vier Service-Kategorien

Um allgemeine Trends innerhalb einer Gruppe artverwandter Dienste identifizieren zu können, wurden vier Servicekategorien gebildet: Serviceangebote, die Einnahmen liefern, Registrierungsdienste, Leistungen für Bürger und Unternehmen sowie Genehmigungen & Konzessionen. Diese können wie folgt definiert werden:

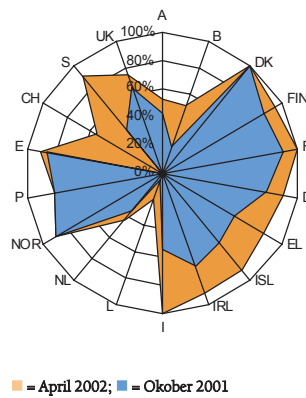
- **Serviceangebote, die Einnahmen liefern:** Serviceangebote, bei denen Geld von Bürgern und Unternehmen an den Staat fließt (vor allem Steuern und Sozialabgaben)
- **Registrierungsdienste:** Serviceangebote, die den Eintrag objekt- oder personbezogener Daten im Rahmen administrativer Vorschriften betreffen
- **Leistungen für Bürger und Unternehmen:** öffentliche Dienstleistungen, die Bürgern und Unternehmen im Gegenzug für Steuern und Beiträge angeboten werden
- **Genehmigungen & Konzessionen:** Dokumente, die von Behörden ausgestellt werden, wie beispielsweise eine Baugenehmigung.

### 1 Kategorie

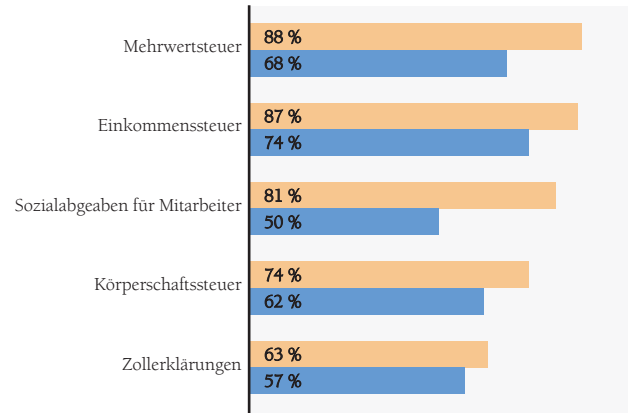
#### Serviceangebote, die Einnahmen liefern

Mit einem Durchschnitt von 79 Prozent bleibt die Kategorie das bestbewertete Angebot. Jede einzelne Dienstleistung ist besser als der Gesamtdurchschnitt von 55 Prozent bewertet. Am besten schneidet die Abgabe der Mehrwertsteuererklärung über das Internet mit einem Wert von 88 Prozent ab. Die höchste Steigerungsrate gegenüber der letzten Untersuchung weist das Angebot auf, die Sozialabgaben für Mitarbeiter online einzureichen (plus 31 Prozentpunkte). Auf Länder aufgeschlüsselt (siehe Abbildung) erreichen Dänemark, Italien und Frankreich die Höchstbewertung von 100 Prozent und damit die volle Transaktionsstufe für jeden Service.

Abb. 3: Service-Angebote, die Einkommen liefern



Durchschnitt: 79% (+17 %-Punkte)

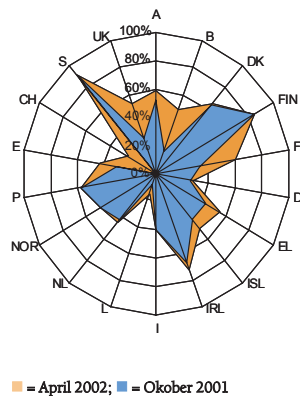


### 2 Kategorie

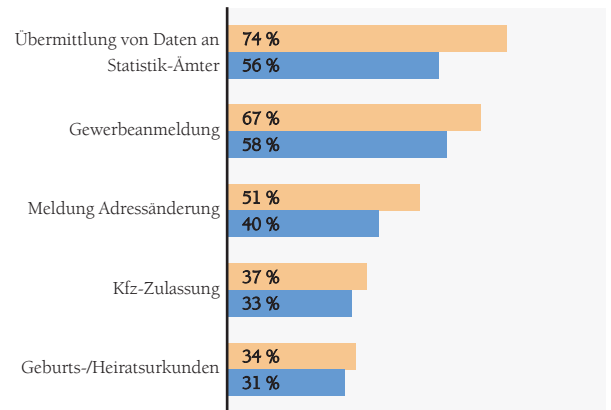
#### Registrierungsdienste

Mit einem Durchschnittswert von 53 Prozent liegt die Kategorie der Registrierungsdienste leicht unter dem Gesamtdurchschnitt von 55 Prozent. Am weitesten umgesetzt ist hier die Möglichkeit für Unternehmen, Daten an die Statistik-Ämter zu übermitteln. Die größte Verbesserung bei den bürgernahen Diensten war bei den Meldungen von Adressänderungen mit einem Plus von 11 Prozentpunkten zu verzeichnen. Auf Länderebene erzielten Schweden und Finnland die besten Werte in dieser Kategorie.

Abb. 4: Registrierungsdienste



Durchschnitt: 53% (+9%-Punkte)

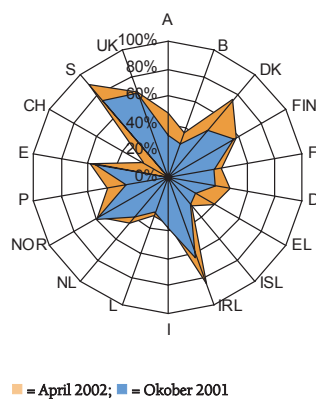


### 3 Kategorie

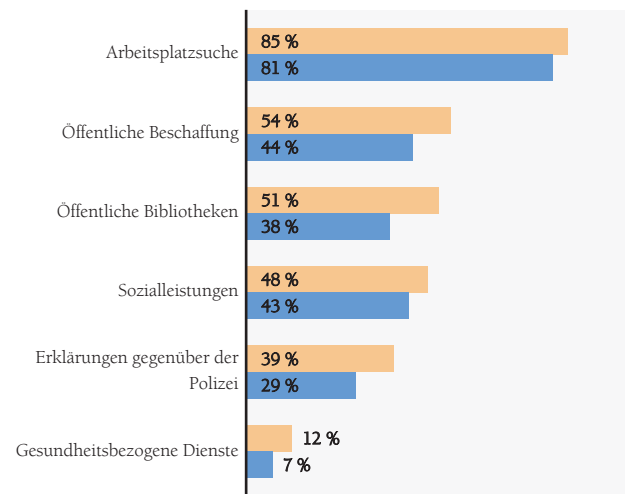
#### Leistungen für Bürger und Unternehmen

Mit einem Durchschnitt von 48 Prozent des maximal möglichen Umsetzungsgrads liegt diese Kategorie unter dem Gesamtdurchschnittswert von 55 Prozent, stieg jedoch insgesamt um 8 Prozentpunkte gegenüber der Messung im Oktober 2001. Dienste für die Arbeitsplatzsuche schnitten wieder sehr gut ab (85 Prozent, plus vier Prozentpunkte). Gesundheitsbezogene Dienste verbesserten sich insgesamt um 5 Prozentpunkte, bleiben jedoch auf einem niedrigen Niveau von lediglich 12 Prozent. Öffentliche Bibliotheken und Erklärungen gegenüber der Polizei machten in dieser Kategorie eine bemerkenswerte Entwicklung. Schweden und Irland schneiden in dieser Kategorie am besten ab.

Abb. 5: Leistungen



Durchschnitt: 48% (+8%-Punkte)

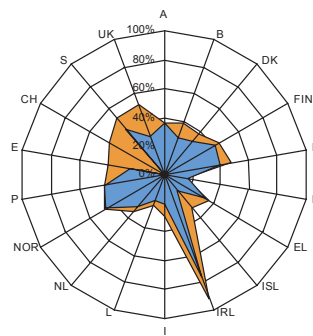


#### 4 Kategorie

##### Genehmigungen & Konzessionen

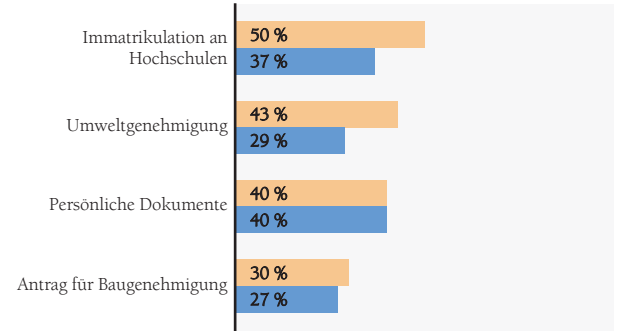
Diese Kategorie bleibt mit einem Durchschnittswert von 41 Prozent insgesamt schwach und weit unter dem Gesamtdurchschnitt von 55 Prozent. Das Wachstum beläuft sich dennoch auf acht Prozentpunkte. Die Dienste entwickeln sich alle in Richtung „One-way-Interaction“, d.h. sie bewegen sich in einem Umsetzungsniveau zwischen 25 und 50 Prozent. Eine ansehnliche Entwicklung verzeichnen die Immatrikulation an Hochschulen und die Umweltgenehmigungen. Diese Entwicklung wird im nächsten Abschnitt näher betrachtet. Auf Länderebene stellt Irland die einzige positive Ausnahme mit einer Wertung dar, die das Doppelte des Kategoriedurchschnitts übersteigt (92 Prozent).

Abb. 6: 4. Genehmigungen & Konzessionen



■ = April 2002; ■ = Oktober 2001

Durchschnitt: 41% (+8%-Punkte)



#### 2.4 Ergebnisse nach Ländern

Mit der Ausnahme von Norwegen, das in der Gesamtbewertung unverändert bleibt, sind die Durchschnittsbewertungen der einzelnen Länder zwischen vier und 20 Prozentpunkten gestiegen.

In der nun vorliegenden Untersuchung liegen zwei Länder, nämlich Irland und Schweden bei über 75 Prozent. Dies bedeutet, dass viele ihrer Dienste die höchste Transaktionsstufe erreicht haben. Alle anderen Länder, mit der Ausnahme von Luxemburg, liegen zwischen 25 und 75 Prozent. Diese Dienste entwickeln sich von der Informations- über die Interaktions- zur vollen Transaktionsstufe.

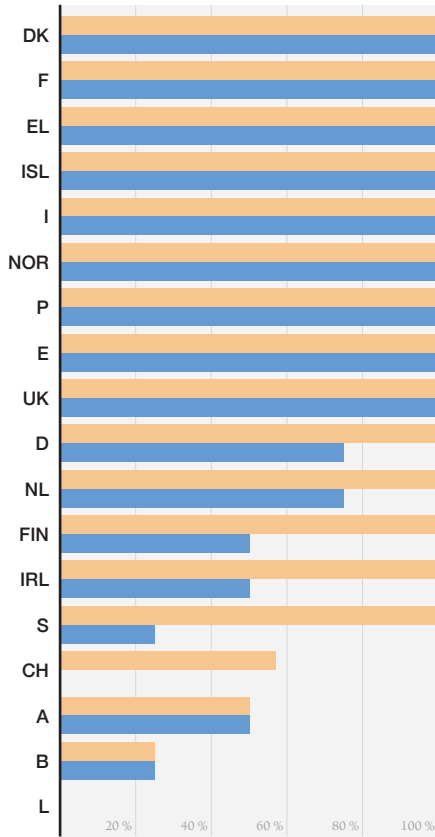
Ländercode	April 2002	Okt. 2001	Wachstum
IRL	85 %	68 %	16 %
S	81 %	61 %	20 %
FIN	70 %	66 %	4 %
DK	69 %	59 %	11 %
NOR	63 %	63 %	-
UK	63 %	50 %	13 %
F	61 %	49 %	13 %
E	58 %	50 %	8 %
P	56 %	51 %	5 %
EL	54 %	39 %	15 %
I	51 %	39 %	12 %
ISL	50 %	38 %	13 %
A	49 %	40 %	9 %
D	46 %	40 %	6 %
B	43 %	23 %	20 %
NL	42 %	37 %	5 %
CH	35 %	n.r.	n.r.
L	22 %	15 %	7 %

■ = 75 - 100 %; ■ = 50 - 74 %; ■ = 25 - 49 %

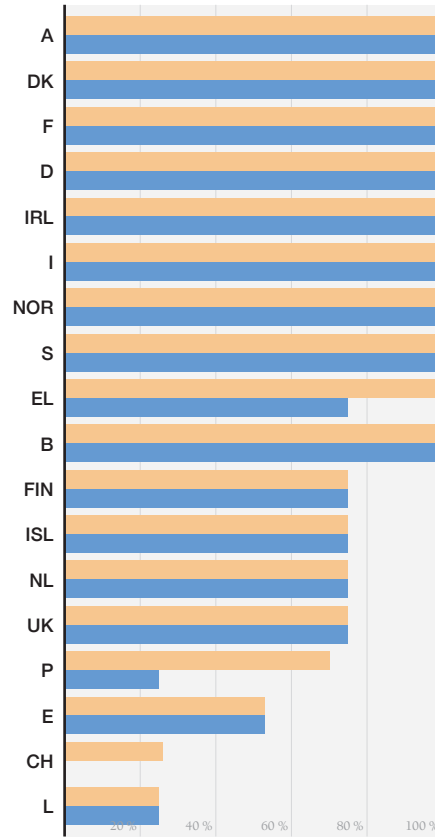


## 2.5. Ergebnisse pro Dienstleistung

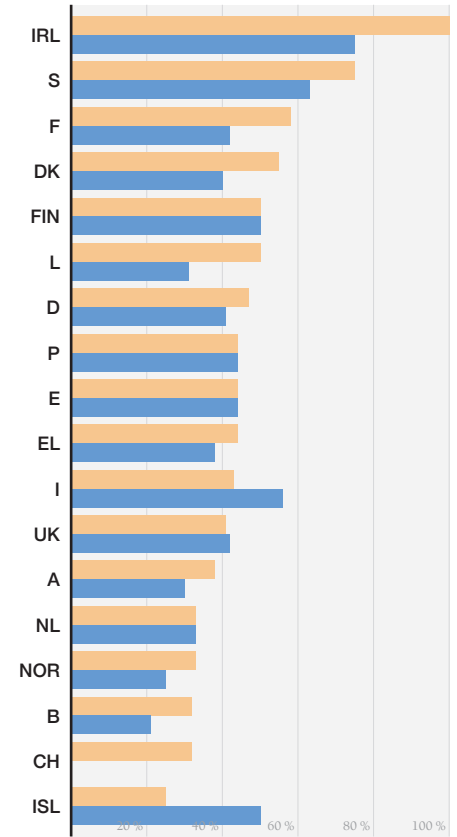
Einkommenssteuer



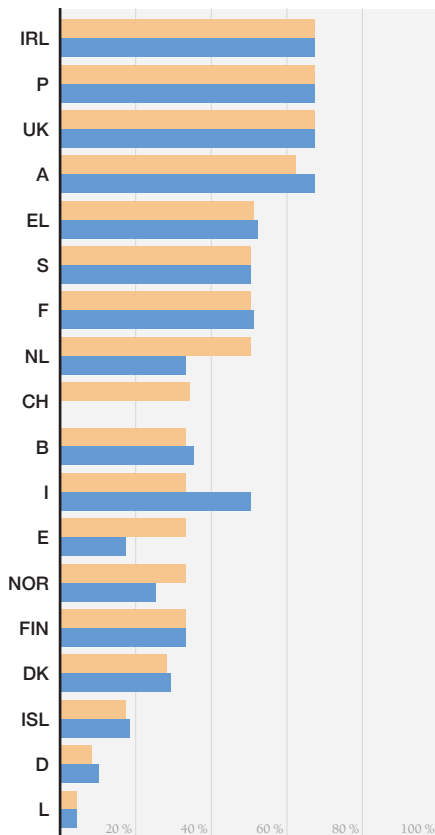
Arbeitsplatzsuche



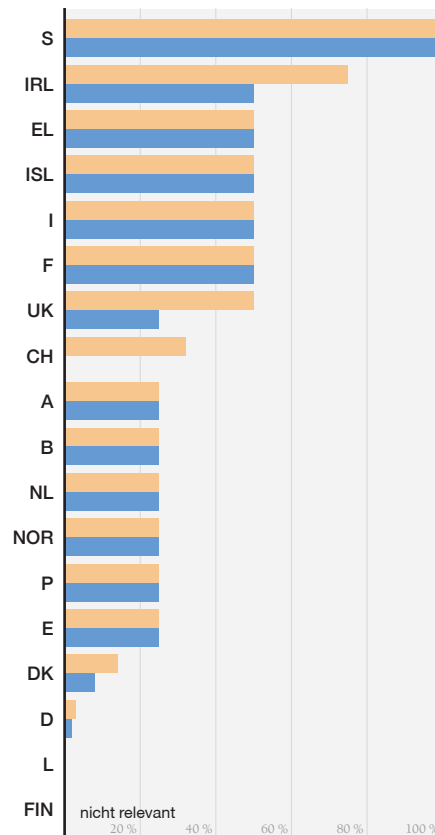
Sozialleistungen



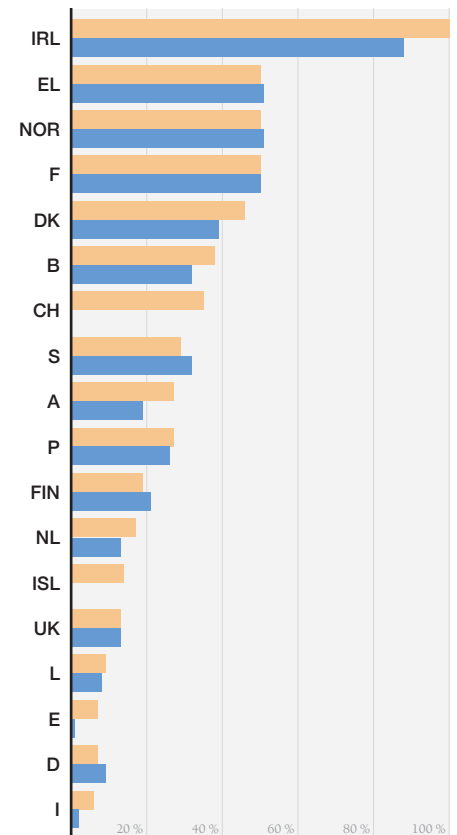
Persönliche Dokumente



Kfz-Zulassung

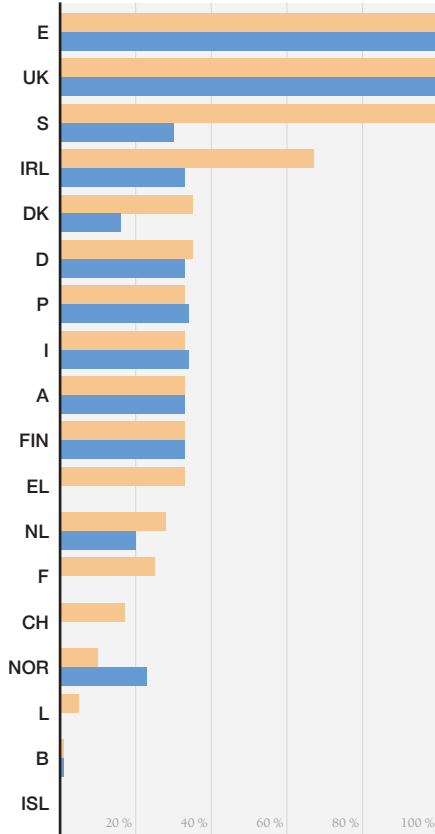


Antrag auf Baugenehmigung

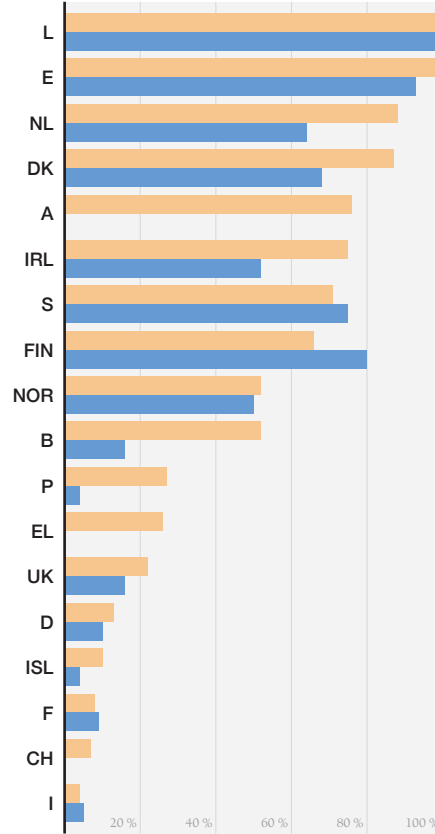


## 2.5. Ergebnisse pro Dienstleistung

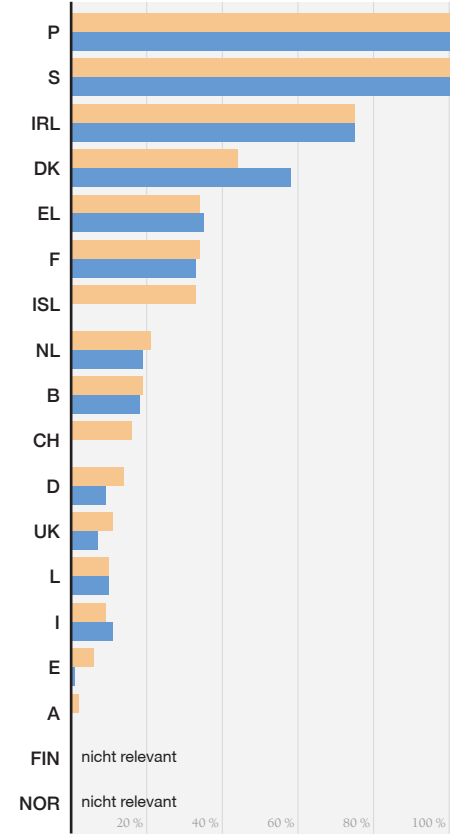
### Erklärungen gegenüber der Polizei



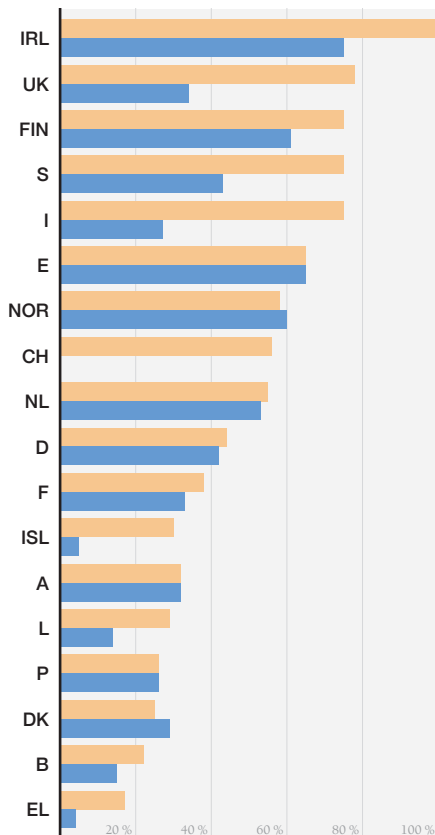
### Öffentliche Bibliotheken



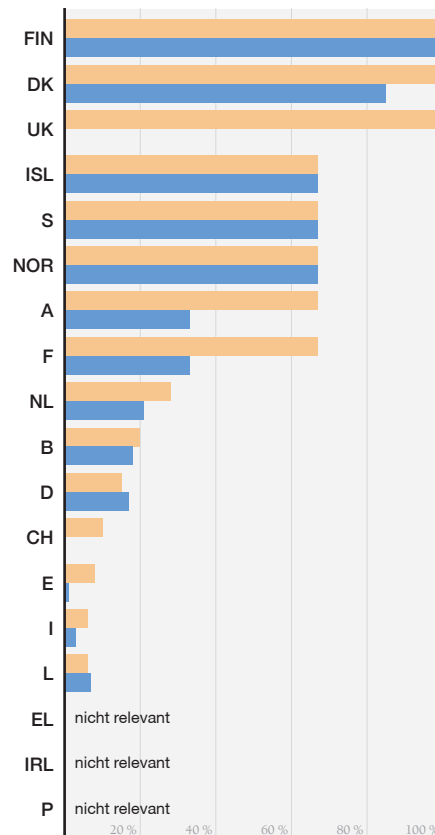
### Geburts- und Heiratsurkunden



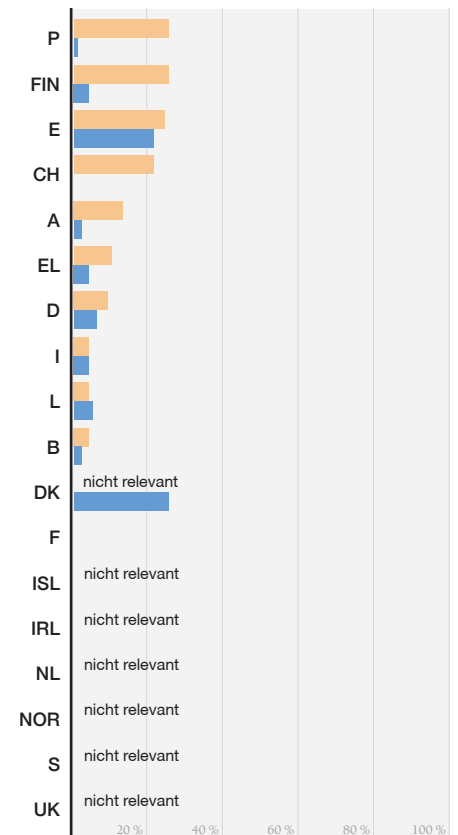
### Immatrikulation an Hochschulen



### Meldung Adressänderung

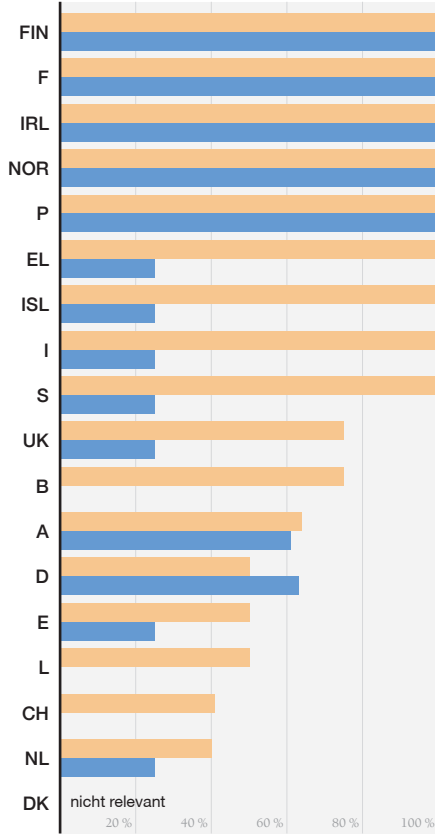


### Gesundheitsbezogene Dienste

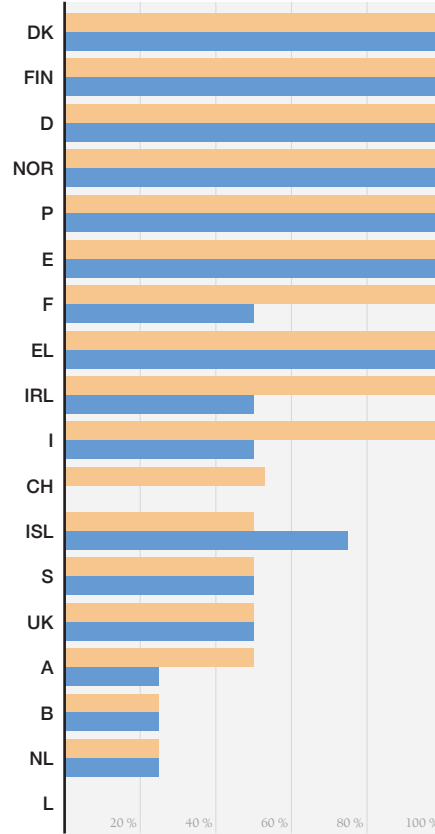


## 2.5. Ergebnisse pro Dienstleistung

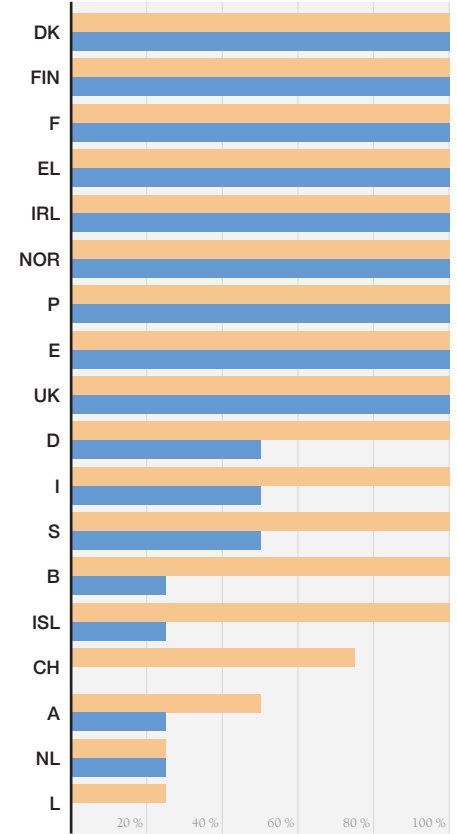
Sozial Beiträge für Mitarbeiter



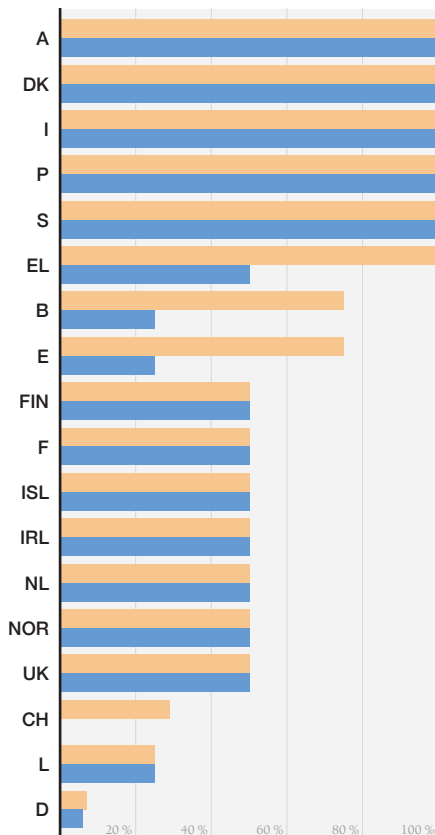
Körperschaftsteuer



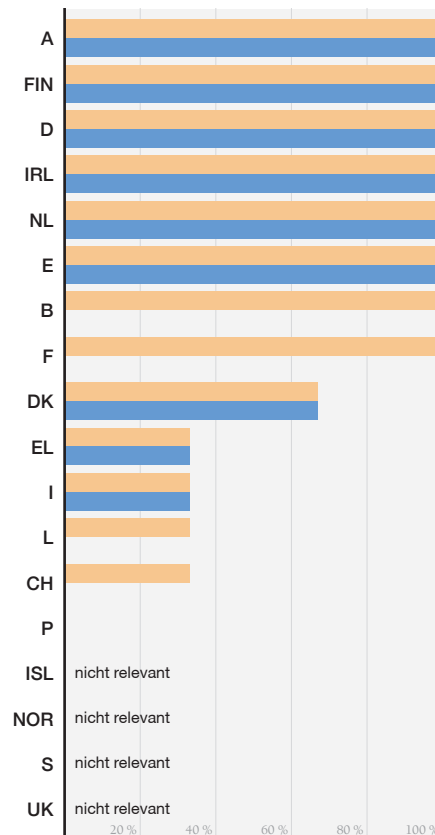
Mehrwertsteuer



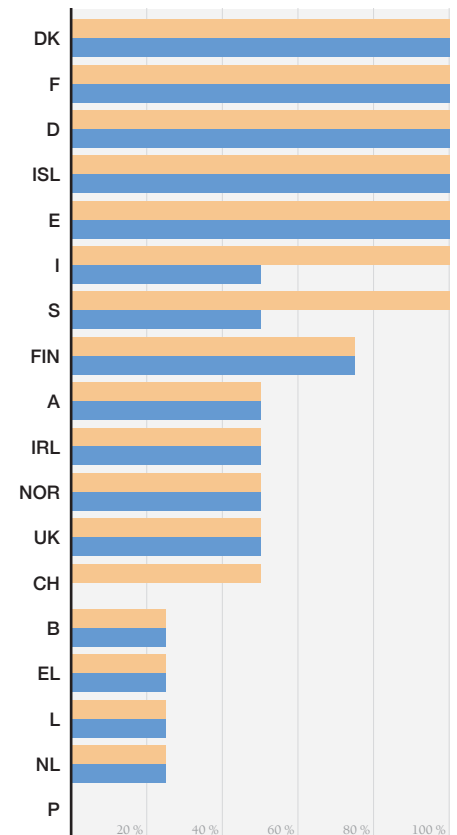
Gewerbeanmeldung



Übermittlung von Daten an Statistik

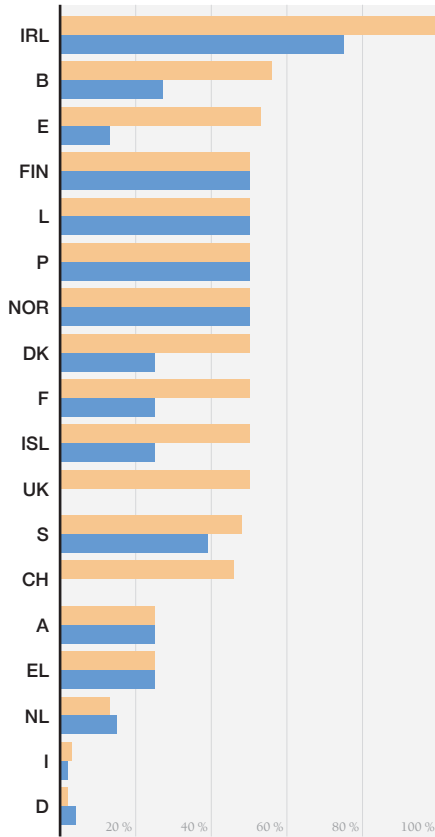


Zollerklärungen

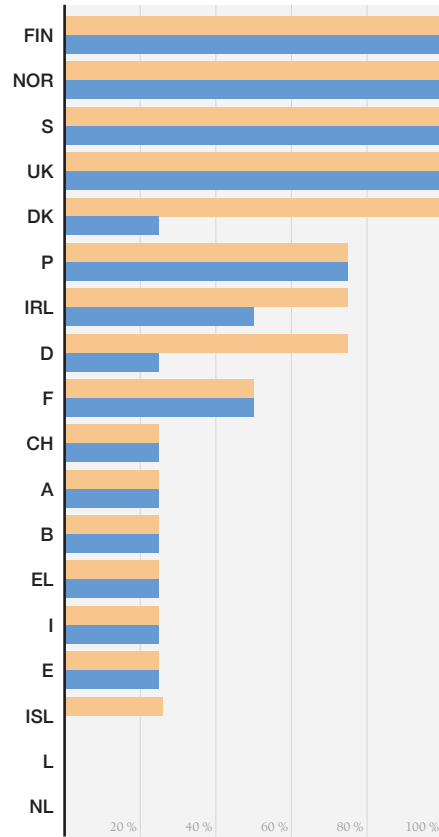


## 2.5. Ergebnisse pro Dienstleistung

### Umweltkonzession



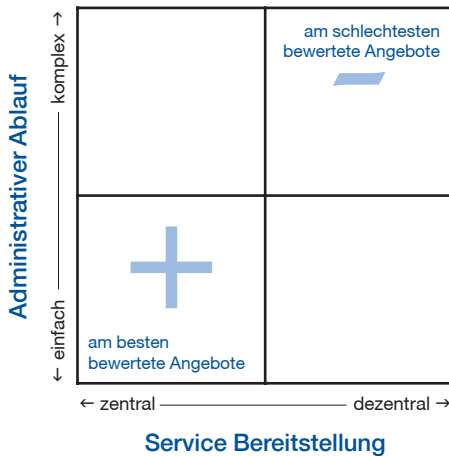
### Öffentliche Beschaffung



### III. Fortschrittsanalyse

# analyse

Bei der ersten Messung im Oktober 2001 entwickelten wir einen entsprechenden Analyse-rahmen. Auf der x-Achse wird die typische Organisation einer Behörde dargestellt. Die Ausprägung reicht von einer zentral angebotenen Serviceleistung bis hin zu stark dezentral angesiedelten Services. Auf der y-Achse wird die Komplexität des administrativen Verfahrens hinter der öffentlichen Dienstleistung dargestellt.

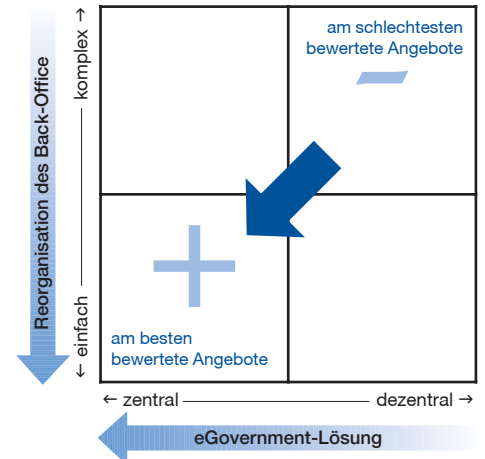


Wir haben herausgefunden, dass diejenigen Dienstleistungen im Quadranten mit komplexen Verfahren und einer dezentralen Organisationsstruktur die niedrigsten Werte hatten, während die höchsten Werte in dem Quadranten mit einfachen Verfahren und einer zentralen Leistungserstellung vorzufinden waren. Zu letzterem zählen z. B. Arbeitsplatzsuche, Einkommenssteuer, Mehrwertsteuer, Körperschaftssteuer und Zollerklärungen. Entsprechend weisen Baugenehmigungen, Umweltgenehmigung und Immatrikulation an Hochschulen niedrigere Ergebnisse auf, da sie auf komplexen administrativen Verfahren basieren, die von verschiedenen (lokalen) Dienstleistern angeboten werden.

Aus den Ergebnissen dieser Beobachtungen schließen wir, dass die Entwicklung öffentlicher Online-Angebote erweitert werden kann durch:

- Zentral koordinierte eGovernment-Lösungen, mit denen lokale Behörden zentralisierte Online-Initiativen über einen einzigen Zugangspunkt in Form eines E-Portals oder aber über von Application Service Providern bezogene Lösungen anbieten können. Der Fokus sollte dabei auf einem kundenorientierten Ansatz statt auf einem verfahrensorientierten Ansatz liegen.
- Umfangreiche Reorganisation des Back-office, um komplexe Transaktionen in einfache Vorgehensweisen umzuwandeln. Hierbei handelt es sich um einen eher langfristigen Prozess.

Wenn wir die sich schnell positiv entwickelnden Dienste dieser zweiten Erhebung analysieren, erkennen wir einen weiteren Fortschritt für Dienstleistungen wie Einkommenssteuer (87 Prozent, plus 13 Prozentpunkte) und Mehrwertsteuer (88 Prozent, plus 21 Prozentpunkte) - alles Dienste mit sehr einfachen Verfahren und zentralisiertem Serviceangebot. Der Grund dafür liegt in der Tatsache, dass mehr Staaten die kurzfristig möglichen Erfolge nutzen, die sich aus der Umsetzung von sehr einfach online zu realisierenden Service Dienstleistungen ergeben.



Wenn wir komplexere Dienste mit einem signifikant gestiegen Durchschnittswert untersuchen, erkennen wir die größte Entwicklung bei der Dienstleistung Sozialbeiträge für Mitarbeiter. Den größten Fortschritt haben hier die Länder gemacht, in denen in den letzten Jahren beträchtliche Anstrengungen bei der Back-office-Reorganisation unternommen wurden und/oder Portallösungen eingeführt worden sind.

### Beispiele Websites

Die Internetseite der Sozialversicherungsbehörde in Belgien ist ein gutes Beispiel für die Kombination einer Back-office-Integration mit einer E-Portal-Lösung (Entwicklung von 0 Prozent auf 75 Prozent). Diese Seite ist das sichtbare Ergebnis langfristiger Bemühungen, bei denen die belgische Regierung in den letzten Jahren verschiedene Datenbanken miteinander verbunden hat. Da diese Untersuchung nicht die Back-office-Aspekte des eGovernment berücksichtigt, katapultierte das Online-Portal Belgien bei der Bewertung von 0 auf 75 Prozent. Es ist ein einzigartiges Portal für die Sozialversicherung in Belgien: Die Seite ist das Bindeglied zwischen Arbeitgebern und Sozialversicherungsbehörde.



Beispiel: Sozialbeiträge, Belgien  
<http://www.socialzekerheid.be>

Deutlich geringer sind die Fortschritte in den Ländern, in denen die Sozialbeiträge für Mitarbeiter nicht über eine zentrale Stelle abgewickelt werden, sondern durch verschiedene Organisationen und Instituten übernommen werden, wie z.B. in Deutschland, den Niederlanden und der Schweiz.

Im Zuge der Fortschrittsanalyse bemerkten wir im Quadranten der dezentralen, aber administrativ sehr einfachen Dienste eine interessante Entwicklung: Das Online Angebot der Öffentlichen Bibliotheken wuchs in der Bewertung um 13 Prozentpunkte auf 51 Prozent des maximalen Umsetzungsgrades. Wenn wir diesen Fortschritt analysieren, erkennen wir, dass er in Ländern stattfindet, in denen Investition in E-Portal-Lösungen getätigt wurden, die einen zentralen Zugangspunkt für die Dienstleistung bieten.

Ein gutes Beispiel für eine solche E-Portal-Lösung sind die öffentlichen Bibliotheken in Österreich. Ein Portal mit einem zentralisierten Katalog ermöglicht die Suche nach Titeln, Standort oder (Art der) Bibliothek.



Beispiel: Öffentliche Bibliotheken, Österreich  
<http://www.bibliotheken.at>

Ein weiteres Beispiel für einen schnell wachsenden Dienst im Quadranten der einfachen Services mit einer dezentralen Bereitstellung ist die Meldung der Adressänderung. In vielen Ländern müssen Bürger ihren Wohnortwechsel den lokalen Behörden melden. Wenn bestehende Back-office-Lösungen in Form eines nationalen Personenregisters webfähig gemacht werden, kann ein Fortschritt für diese Dienstleistung schnell realisiert werden.

Die folgende finnische Internetseite zeigt die vorbildliche Lösung eines E-Portals. Das zentralisierte System für Adressänderungs-Meldungen ist direkt mit der behördlichen Meldestelle verbunden. Die Existenz eines zentralen Registers erleichtert diese eGovernment-Lösung.



Beispiel: umweltbezogene Genehmigungen, UK  
<http://www.environment-agency.gov.uk>

Die Service-Angebote im Quadranten mit den größten Herausforderungen (komplexe Verfahren bei dezentraler Verantwortlichkeit für die Dienstleistung) sind noch weit von einer vollständig interaktiven Stufe entfernt. Umweltgenehmigung wären ein gutes Beispiel für Dienste in diesem Quadranten. Im Durchschnitt liegen die Werte zwar noch niedrig (43 Prozent), jedoch mit einer positiven Entwicklung von plus 13 Prozentpunkten. Analysieren wir die Fälle positiver Entwicklungen, so stellen wir fest, dass der Fortschritt dadurch entsteht, dass zumindest alle Informationen über die letztendlich dezentrale Dienstleistung auf einem Portal zu finden sind, ebenso wie Formulare zum Download. Ein gutes Beispiel dafür ist die Internet-Seite der britischen Umweltbehörde. Auf ihr befinden sich zentralisiert die Antragsformulare für umweltbezogene Genehmigungen und Konzessionen.



Beispiel: Meldung einer Adressänderung, Finnland  
<http://www.vaestorekisterikeskus.fi>

## IV. Allgemeine Schlussfolgerungen

Das wichtigste Ergebnis dieser zweiten Messung ist, dass der Grad der Online-Verfügbarkeit von Angeboten der Öffentlichen Hand in Europa um zehn Prozentpunkte gestiegen ist und nunmehr, ohne die Schweiz, bei 55 Prozent liegt (gegenüber 45 Prozent bei der ersten Messung). Dies bedeutet, dass Europa insgesamt über die Hälfte des Weges zur vollen Transaktion der öffentlichen Dienste absolviert hat. Für einen Zeitraum von nur sechs Monaten - von Oktober 2001 bis April 2002 - stellt dies einen beachtlichen Fortschritt dar.

- Von den 20 grundlegenden öffentlichen Diensten haben 19 die erste Stufe durchlaufen, d.h. es werden zumindest Online-Information über die Dienstleistungen angeboten
- Anwendungen für Unternehmen schneiden bedeutend besser ab (68 Prozent Umsetzungsgrad) als die Anwendungen für Bürger (47 Prozent) und haben sich schneller entwickelt (um plus 15 Prozentpunkte für Dienste an Unternehmen und um plus sieben Prozentpunkte für bürgernahe Dienste).
- Die Online-Verfügbarkeit einkommensgenerierender Dienste ist bedeutend höher (79 Prozent) als diejenige von reinen Registrierungsdiensten (53 Prozent), Leistungen für Bürger und Unternehmen (48 Prozent) und Genehmigungen und Konzessionen (41 Prozent).
- Einfach zu administrierende Dienste mit einer zentralen Servicebereitstellung erreichen im Schnitt die höchsten Werte (Transaktionsstufe) und machen den größten Fortschritt (Mehrwertsteuer, Einkommenssteuer)
- Eher einfache Dienste mit einer dezentralen Servicebereitstellung machen Fortschritte, wenn Investitionen in E-Portal-Lösungen getätigt werden in Kombination mit einem Mindestmaß an Back-office-Reorganisation (z.B. Öffentliche Bibliotheken, Meldung von Adressänderung)
- Komplexe Dienste mit einer relativ dezentralen Servicebereitstellung entwickeln sich dann positiv, wenn die Back-office-Prozesse erheblich reorganisiert werden und gleichzeitig eine E-Portal-Lösung entwickelt wird (z.B. Sozialversicherung)
- Dienste mit sehr komplexen Vorgehensweisen und einer dezentralen Bereitstellung befinden sich immer noch auf der Stufe der reinen Information, doch Fortschritte zeichnen sich durch die Investition in Portal-Lösungen ab, in denen bislang verteilte Informationen und alle notwendige Formulare gebündelt sind (z.B. Umweltgenehmigung). Diese Dienste erreichen nur dann die Transaktionsstufe, wenn gleichzeitig die Prozesse optimiert werden.
- Die Ergebnisse der einzelnen Länder liegen teilweise weit auseinander und reichen von 22 bis 85 Prozent. Einige Länder haben die letzte Stufe der vollständigen eGovernment-Transaktion erreicht, andere befinden sich noch in der Informationsstufe.

Um weitere Fortschritte auf dem Weg zum eGovernment als Instrument zur Entwicklung einer bürger- und unternehmensfreundlichen Verwaltung zu realisieren, müssen sich die europäischen Regierungen weiter auf eine zentrale Servicebereitstellung konzentrieren, beispielsweise durch kundenorientierte Portal-Lösungen. Diese Maßnahmen müssen kombiniert werden mit vereinfachten administrativen Verfahren durch umfangreiche Back-office-Reformen.

# Schlussfolgerung

## V. Anhang: Methodischer Rahmen der Erhebung

### 1. Kontext und Umfang der Erhebung

Die Europäische Kommission und die Generaldirektion Informationsgesellschaft beauftragten Cap Gemini Ernst & Young, eine webbasierte Untersuchung über die öffentlichen Dienste im Internet durchzuführen. Diese Benchmark-Studie basiert auf einem von 23 eGovernment-Indikatoren, die vom Ministerrat am 30. November 2000 angenommen wurden:

#### Der Prozentsatz grundlegender öffentlicher Dienste, die online verfügbar sind.

Der Indikator konzentriert sich auf das **Online Front-end-Dienstleistungsangebot der Öffentlichen Hand**. Es umfasst eine halbjährliche Messung des Fortschritts in der Entwicklung webbasierter Anwendungen für eGovernment durch die Mitgliedstaaten innerhalb der eEurope-Initiative der Kommission und identifiziert die bewährteste Vorgehensweise. Die erste Messung wurde im Oktober 2001 durchgeführt, die zweite im April 2002.

Die Erhebung umfasste ursprünglich 17 Länder: die 15 Mitgliedsländer der EU, Island und Norwegen. Die Schweizer Regierung erhielt die Genehmigung der Kommission, an der zweiten Erhebung teilzunehmen. Dieser Teilnahme liegt jedoch eine separate Vereinbarung mit dem Auftragnehmer der Kommission zu Grunde.

Die gemeinsame Liste von zwanzig grundlegenden Diensten, die von der Kommission und den Mitgliedsstaaten entwickelt wurde, blieb unverändert:

- Zwölf öffentliche Dienste für Bürger
- Acht öffentliche Dienste für Unternehmen

Bürger	Unternehmen
Einkommenssteuern	Sozialbeiträge für Mitarbeiter
Arbeitsvermittlung/ Arbeitsplatzsuche	Körperschaftsteuer
Sozialleistungen <sup>1</sup>	Mehrwertsteuer
Persönliche Dokumente <sup>2</sup>	Gewerbeanmeldung
Kfz-Zulassung	Einreichung von Daten an Statistik-Ämter
Antrag auf Baugenehmigung	Zollerklärung
Erklärungen gegenüber der Polizei	Umweltgenehmigung
Öffentliche Bibliotheken	Öffentliche Beschaffung
Geburts- & Heiratsurkunden	
Immatrikulation an Hochschulen	
Meldung der Adressänderung	
Gesundheitsbezogene Dienste	

1. Darin enthalten: Arbeitslosenunterstützung, Kindergeld, medizinische Kosten, Stipendien

2. Darin enthalten: Pässe, Führerschein

Um den Grad an Online-Fähigkeit dieser Dienste zu messen, wurde das folgende Vier-Stufen-Modell vereinbart:

**Stufe 1 - Information:** Online-Informationen über öffentliche Dienstleistungen;

**Stufe 2 - Interaktion:** Herunterladen von Formularen;

**Stufe 3 - Zweiseitige Interaktion:** Verarbeitung von Formularen, einschließlich Berechtigungsprüfung;

**Stufe 4 - Transaktion:** Fallbehandlung; Entscheidung und Lieferung (Zahlung).

Die Online-Verfügbarkeit öffentlicher Dienstleistungen wird somit bestimmt vom Grad, zu dem es möglich ist, Dienste elektronisch bereitzustellen. Da für einige Dienstleistungen die höchsten Stufen 3 und 4 nicht relevant ist, wird der Wert pro öffentliche Dienstleistung als Prozentsatz des Maximums neu berechnet. Somit ist das Ergebnis ein Prozentsatz für die 20 öffentlichen Dienste aus den 18 Ländern. Der Prozentsatz gibt an, wie weit jeder Dienst sich hin zur vollen elektronischen Fallbehandlung entwickelt hat.

Der Rahmen dieses Projektes beinhaltet wichtige Konsequenzen für die webbasierte Erhebung zu elektronischen öffentlichen Dienstleistungen:

- Die internetbasierte Erhebung berücksichtigt nur die öffentlichen Dienste, die über das Internet angeboten werden. Dies bedeutet, dass eGovernment-Initiativen, die sich anderer elektronischer Applikationen bedienen, hier nicht einfließen;
- Diese Erhebung bewertet den Online-Zugriff auf öffentliche Dienste für Bürger und Unternehmen. Es bewertet nicht die Neugestaltung administrativer Verfahren, die ebenfalls vom Begriff eGovernment abgedeckt wird und oft notwendig ist, um die Online-Lieferung öffentlicher Dienste zu verbessern.

Einige Länder wurden bei der Berechnung des Ergebnisses einiger Dienste nicht berücksichtigt, da diese Dienstleistungen für sie nicht relevant sind. In einigen Fällen lag der Grund dafür nicht etwa darin, dass der Dienst nicht im selben Maße existierte wie in den anderen Ländern, sondern dass die aktive Einbeziehung des Bürgers nicht mehr notwendig ist (z.B. automatische, nicht-webbasierte Kfz-Zulassung durch Dritte, allgemeine Einkommenssteuererklärung, die von der Steuerbehörde in Form eines Steuervorschlags an Einzelne versendet wird). Dies bedeutet, dass eine Internetpräsenz für diese Dienste in diesen Ländern völlig redundant wäre.

## 2. Vorbereitung und Input des Erhebungsprozesses

Um die Validität der internetbasierten Erhebung zu gewährleisten, hat CGE&Y die Erhebung in vier Stufen unterteilt:

- Der Umfang der 20 öffentlichen Service-Angebote und die vier Ausprägungsstufen der Online-Präsenz wurden verfeinert, um operative Definitionen zu erhalten
- Über das CGE&Y-Netzwerk von Verwaltungsexperten in den 18 Ländern wurde die Verwaltungsstruktur in jedem Land untersucht, damit jedes öffentliche Service-Angebot der relevanten Administrationsebene und dem Service-Anbieter zugeordnet werden konnte
- Eine statistische Methodik wurde entwickelt, um eine repräsentative Stichprobe zu haben, wo mehrere Dienstleister einen öffentlichen Dienst anbieten (z.B. lokale Behörden)
- Ein Bewertungsszenario und ein webbasiertes Bewertungstool wurden entwickelt, um die Inhalte aller Internetseiten auf einheitliche Weise analysieren zu können und somit vergleichbare Werte für den Benchmark zu erhalten.

Nachfolgend wird jede einzelne Stufe kurz beschrieben.

### **Operative Definitionen von Diensten und Stufen**

(siehe dazu Abschnitt 6 dieses Anhangs)

Die Definition der vier Stufen und der 20 allgemeinen, grundlegenden öffentlichen Dienstleistungen, wie sie von der Europäischen Kommission festgelegt wurden, mussten zunächst geklärt werden, um Fehlinterpretationen ausschließen zu können. Dies war eine absolute Notwendigkeit, um sicherzustellen, dass die Ergebnisse valide waren und von jedem verstanden wurden. Korrektes Benchmarking erfordert vergleichbare Ergebnisse.

Das CGE&Y-Team erstellte operative Definitionen der Dienste durch die Einführung des Prinzips der Allgemeinheit: in jedem Fall wurde der häufigste, allgemeinste Fall analysiert. Das bedeutet, dass die Standardvorgehensweise evaluiert wird, d.h. die Verfahrensweise für einen offiziellen Einwohner/ein Unternehmen in einem Land für einen Dienst unter allgemeinen Bedingungen.

Eine Reihe operativer Fragen für jede der vier Stufen wurde identifiziert, um sicherzustellen, dass die Werte unzweideutig interpretiert werden können. Diese Fragen wurden im Bewertungsverfahren verwendet.

### **Untersuchung der Verwaltungsstruktur**

Ein Netzwerk von Verwaltungsexperten in jedem der 18 Länder wurde zu Rate gezogen, um einen Überblick über die verschiedenen Art und Weisen zu gewinnen, in denen die 20 öffentlichen Dienstleistungen organisiert sind, und welche unterschiedlichen Internet-Anwendungen dafür entwickelt wurde.

Diese Auswertung bot einen vollständigen Überblick der zu bewertenden Dienstleister.

In einigen Fällen war ein Dienstleister aus bestimmte Ländern nicht relevant für die Erhebung, da der einzelne Bürger oder das Unternehmen nicht für die Leistung verantwortlich war (z.B. müssen in einigen Ländern Unternehmen keine statistische Daten bei Behörden einreichen). In diesen Fällen wurde die Bewertung für das Land angepasst, damit der Effekt des nicht-relevanten öffentlichen Dienstes neutralisiert wurde.

### **Stichproben mehrerer Gebietskörperschaften**

Einige öffentliche Dienste werden typischer Weise von dezentralen, lokalen Behörden bereitgestellt (z.B. Geburts- und Heiratsurkunden). Angesichts der begrenzten Budget- und Zeitrahmens war eine vollständige Erhebung aller Anbieter der gleichen Leistung nicht durchführbar. Aus diesem Grunde entwickelten wir eine statistische Methodik zur Stichprobenerhebung, wenn die Anzahl der Einheiten zu groß war. Diese Methodik ermöglicht auch die Errechnung eines wissenschaftlich validen, aggregierten Wertes aus den Werten für die individuellen Websites von mehrfachen Serviceanbietern.

### **Bewertungsszenario**

Zunächst prüften wir bei jedem Dienstleister, der an der webbasierten Erhebung teilnahm, ob es eine öffentlich zugängliche Internetseite gibt. Dazu entwickelten wir ein Suchverfahren, das die größtmögliche Sicherheit bietet, dass die fragliche URL gefunden wird - so sie denn existiert. Von den 10.721 Dienstleistern, die in der Erhebung berücksichtigt wurden, unterhalten 8.631 eine öffentlich zugängliche Website.

### 3. Inhaltsanalyse

Die Inhaltsanalyse der ausgewählten Internetseiten folgte einer einheitlichen und strukturierten Form. CGE&Y entwickelte ein webbasiertes Bewertungsverfahren, mit dem das Forschungsteam die Inhaltsanalyse durchführte und die URLs bewertete. Da die Anzahl der zu bewertenden URLs pro Land groß und die genaue Interpretation der verschiedenen Stufen entscheidend ist, folgt das Verfahren einer sehr präzisen und strukturierten Vorgehensweise. Das Bewertungsverfahren führt den Untersuchenden durch einen wohldefinierten Weg, an dessen Ende eine Bewertung pro Dienst steht.

Die Umsetzung der Inhaltsanalyse der 8.631 Internet-Seiten wurde zentral in Belgien von Cap Gemini Ernst & Young organisiert. Das Erhebungsteam bestand aus mindestens einem Muttersprachler für jedes Teilnehmerland.

Man entschied sich aus verschiedenen Gründen für ein zentralisiertes, multinationales Forschungsteam in Belgien. Diese Art der Erhebungsorganisation bot die folgenden Vorteile:

- **Multinational:** Der erste Vorteil ist, dass alle Forscher für ein Land Muttersprachler waren und so den Inhalt der Internetseiten voll und ganz verstehen. Der zweite große Vorteil besteht darin, dass diese Art der Arbeit auch implizierte, dass der Erheber sich mit dem Land selbst gut auskennt.
- **Unterstützung:** Der zweite wichtige Grund, der für ein zentrales Forscherteam spricht, ist, dass der Support für das Team ebenfalls zentral organisiert werden konnte. Der Forschungsleiter konnte, sobald er von einem der Forscher mit einer spezifischen Frage oder einem spezifischen Problem konfrontiert wurde, die Lösung gleichzeitig an alle anderen Forscher weitergeben. Dies bedeutete, dass alle Forscher die gleiche Form von Unterstützung in Anspruch nahmen und - was noch wichtiger ist - die gleichen Anweisungen erhielten.
- **Steuerung:** Die zentralisierte Organisation des Research-Teams an einem physischen Standort ermöglichte es dem Erhebungsleiter, zentral zu steuern. Die Computer-Infrastruktur ermöglichte es den Forschungsleitern, Qualitätschecks zur Leistung eines jeden einzelnen Forschers zu jedem Zeitpunkt der Arbeiten durchzuführen.

Schließlich bildet die Qualitätskontrolle der Ergebnisse ein wichtiges Element der Erhebung. Kontrollen wurden an verschiedenen Stellen und in unterschiedlicher Form in den Untersuchungsprozess integriert und gewährleisteten eine maximale Genauigkeit der Ergebnisse.

#### 4. Berechnung der Endbewertungen

Für die Berechnung der Endbewertung der öffentlichen Dienste wurden die URLs in zwei Ebenen aufgeteilt: Die hauptverantwortliche Behörde oder der Alleinanbieter bildeten die höhere Ebene, mehrfach vorhandene Anbieter einer Dienstleistung bildeten die untere Ebene.

Wir führten die folgenden Bewertungsregeln ein, um eine eindeutige Bewertung für jeden Service pro Land zu berechnen:

- Gibt es eine Internetseite für einen Alleindienstleister oder für die hauptverantwortliche Behörde auf der höheren Ebene, wird die Bewertung für diese Internet-Seite auch zur Endbewertung für die Dienstleistung (Beispiel: Einkommenssteuer, die Internetseite des Finanzministeriums)
- Gibt es mehr als eine Webseite für Dienstleister oder für die hauptverantwortliche Behörde auf der höheren Ebene, berücksichtigen wir die Bewertung der Webseite mit dem bestbewerteten Dienstleister - sofern diese Seite für jeden Bürger zugänglich ist.
- Im Falle von einer oder mehrerer hauptverantwortlicher Behörden und mehreren Anbietern des gleichen Service-Angebots auf unterer Ebene, wird die aggregierte Bewertung dieser höheren Ebene berücksichtigt als Mindestbewertung der Seiten eines jeden Mehrfachdienstleisters. Dann wird der Durchschnittswert des Mehrfachdienstleisters berechnet, um die Endbewertung für diese Dienstleistung zu erhalten.
- Im Falle einer Liste von URLs von mehreren Anbietern eines Service-Angebots wird, wenn keine übergeordnete Seite vorhanden ist, der Durchschnittswert dieser Serviceanbieter genommen, um die Endbewertung vorzunehmen.
- Bei den Dienstleistern, die auf regionaler Ebene organisiert sind (z.B. lokale Behörden, regionale Verwaltungen, Bibliotheken und Polizeidienststellen) wird ein Gewichtungsfaktor auf der Grundlage der Bevölkerung eingeführt und der Endwert wird dann mit diesem Faktor gewichtet. Bei anderen mehrfach vorhandenen Anbietern einer Service-Leistung (Krankenhäuser, Universitäten, usw.) wird ein arithmetischer Durchschnitt berechnet.

Stufe	Intervalle		Definition
	Punkte	Prozent	
Stufe 0	0 - 0,99	0 - 24 %	Keine öffentlich zugängliche Website(s) oder die Website(s) erfüllen keine der Kriterien für die Stufen 1- 4.
Stufe 1	1 - 1,99	25 - 49 %	<b>Information</b> erforderlich, um das Verfahren zu starten, um den auf der/den Website(s) angebotenen Service zu erhalten.
Stufe 2	2 - 2,99	50 - 74 %	<b>Interaktion:</b> Downloadbares oder ausdrückbares Formular, um das Verfahren zu starten, um den Service auf der/den Website(s) zu erhalten.
Stufe 3	3 - 3,99	75 - 99 %	<b>Zweiseitige Interaktion:</b> Elektronische Formulare zum Start des Verfahrens zum Erhalt des Services auf der/den Website(s).
Stufe 4	4	100 %	<b>Transaktion:</b> Vollständig elektronische Fallabwicklung des Verfahrens durch Service-Anbieter (inkl. Entscheidung, Benachrichtigung, Bereitstellung und Bezahlung, falls erforderlich).

Wie von der Europäischen Kommission gefordert, wurden die verschiedenen Ausprägungsstufen, mit denen der Detaillierungsgrad des Online-Angebots gemessen wird, in Prozentsätze umgewandelt (siehe obere Tabelle).

Wenn die Bewertung eines Service-Angebots in einem Land auf der Analyse der Website eines einzelnen Service-Anbieters basiert, so liegt der berechnete Prozentsatz immer in den folgenden Bereichen:

- 0% oder Stufe 0
- 25% oder Stufe 1
- 50% oder Stufe 2
- 75% oder Stufe 3
- 100% oder Stufe 4

Wenn in einem Land die Punktzahl eines Service-Angebots auf der Analyse der Websites von mehreren Anbietern eines Service-Angebots beruht oder eine Kombination aus einzelnen und mehreren Anbietern einer Service-Leistung ist, ist der berechnete Prozentsatz die Summe der durchschnittlichen Punktzahl der Websites und wird auf der Skala zwischen den Startpunkten der Bereiche eingetragen.

Stufe	Intervalle		Definition
	Punkte	Prozent	
Stufe 0	0 - 0,99	0 - 32 %	Keine öffentlich zugängliche Website(s) oder die Website(s) erfüllen keine Kriterien für die Stufen 1- 3.
Stufe 1	1 - 1,99	33 - 66 %	<b>Information</b> erforderlich, zum Start des Verfahren, um den Dienst auf der/den Website(s) zu erhalten.
Stufe 2	2 - 2,99	67 - 99 %	<b>Interaktion:</b> Downloadbares oder ausdrückbares Formular zum Start des Verfahrens, um den Dienst auf der/den Website(s) zu erhalten.
Stufe 3	3	100 %	<b>Zweiseitige Interaktion:</b> Elektronische Formulare zum Start des Verfahrens um den Dienst auf der/den Website(s) zu erhalten.

Die Umwandlung der Stufen in Prozentsätze ist ebenso erforderlich, da für bestimmte Leistungen Stufe 3 als die oberste Stufe festgelegt wurde (Dies liegt darin begründet, dass eine vollständige elektronische Transaktion im Rahmen der aktuellen technologischen Entwicklungen nicht möglich ist):

- Persönliche Dokumente
- Erklärungen gegenüber der Polizei
- Urkunden (Geburt und Hochzeit)
- Meldung des Wohnortwechsels
- Übermittlung von Daten an Statistik-Ämter

Die Berechnung der Prozentsätze sieht dann wie bei der unteren Tabelle aus.

Der endgültige Prozentsatz pro Land wird als Durchschnitt der einzelnen Prozentsätze der 20 Service-Angebote für ein Land berechnet. Der landesspezifische Prozentsatz für die öffentlichen Service-Angebote für Bürger ist der durchschnittliche Prozentsatz der Service-Angebote 1 bis 11. Der landesspezifische Prozentsatz für Unternehmen ist der durchschnittliche Prozentsatz der Service-Angebote 12 bis 20.

## 5. Nicht-relevante Dienste

Einige öffentliche Service-Angebote werden in bestimmten Ländern als „nicht relevant“ klassifiziert.

- **Geburts- und Heiratsurkunden:**

In Norwegen und Finnland sind diese Urkunden nicht üblich und werden von den Bürgern im Allgemeinen nicht benötigt.

- **Meldung des Wohnortwechsels:**

In Griechenland, Irland, Portugal und Großbritannien besteht keine Verpflichtung, die lokalen Behörden von einer Adressänderung zu informieren.

- **Gesundheitsbezogene Dienstleistungen:**

In einigen Ländern müssen sich die Betroffenen nicht selbst um Krankenhaustermine kümmern, dies wird von einem Arzt erledigt, so in Island, Irland, den Niederlanden, Norwegen, Schweden und Großbritannien.

- **Übermittlung von Daten an Statistik-Ämter:**

In einigen Ländern sind Unternehmen nicht verpflichtet, statistische Daten an die nationalen statistischen Landesämter einzureichen, oder die statistischen Landesämter erhalten die Daten direkt von anderen Verwaltungsbehörden. Dies ist in Island, Norwegen, Schweden und Großbritannien der Fall.

- **Kfz-Zulassung:** In Finnland wird dies nicht von dem Besitzer sondern von Dritten vorgenommen (wie Versicherungsgesellschaften und Autohändlern).

Da der endgültige Prozentsatz für ein Land als der durchschnittliche Prozentsatz der bewerteten Service-Angebote berechnet wird, werden die nicht-relevanten Service-Angebote bei der Endbewertung nicht berücksichtigt.

Der Prozentsatz des öffentlichen Service-Angebots Nr. 3, die Sozialleistungen, wird als der durchschnittliche Prozentsatz der folgenden bewerteten Service-Angebote berechnet:

- Arbeitslosenbezüge
- Kindergeld
- Erstattung medizinischer Kosten
- Ausbildungsbeihilfe

In einigen Ländern sind einige der drei obigen Teilangebote der Sozialleistungen nicht relevant.

- **Kindergeld:** In einigen Ländern müssen sich die Bürger nicht direkt für diese Leistung bewerben. Sie erhalten sie automatisch nach der Registrierung des Kinds. Dies ist in Belgien, Dänemark, Frankreich, den Niederlanden und Schweden der Fall.
- **Medizinische Kosten:** In Dänemark, Finnland, Irland, Italien, Schweden und Großbritannien gibt es kein System zur Erstattung medizinischer Kosten, nur ein System für die direkte Begleichung, das heißt, die Bürger müssen hier keine öffentliche Dienstleistung in Anspruch nehmen.
- **Ausbildungsbeihilfe:** In Deutschland und Island besteht kein System für öffentliche Ausbildungsbeihilfen, nur ein System für Ausbildungsdarlehen. Dies entspricht nicht der Definition dieser Leistung.

Wenn eine oder mehrere dieser Untergruppen in bestimmten Ländern als nicht relevant eingestuft werden, wurde der Prozentsatz für die Sozialleistungen als die durchschnittliche Punktzahl der verbleibenden relevanten Service-Untergruppen berechnet.

## 6. Definitionen der 20 allgemeinen öffentlichen Dienste

(Verkürzte Darstellung. Die vollständige Definition befindet sich auf der eEurope Internetseite der Europäische Kommission - [www.europa.eu.int/eEurope](http://www.europa.eu.int/eEurope))

### 1. Einkommenssteuer

- Definition der öffentlichen Dienstleistung gemäß der Ausschreibung der EU:  
Einkommenssteuern: Erklärung, Berechnungsbescheid
- Forschungsdefinition:  
Standardvorgehensweise zur Erklärung der Einkommenssteuer eines Angestellten.

### 2. Arbeitsplatzsuche

- Definition der öffentlichen Dienstleistung gemäß der Ausschreibung der EU:  
Arbeitsplatzvermittlung durch Arbeitsämter
- Forschungsdefinition:  
Standardvorgehensweise zum Erhalt von Arbeitsplatzangeboten wie von den offiziellen Arbeitsämtern organisiert, keine privaten Marktinitiativen.

## 3. Sozialleistungen

- Definition der öffentlichen Dienstleistung gemäß der Ausschreibung der EU: Sozialversicherungsleistungen
- 0 - Arbeitslosengeld
- 1 - Kindergeld
- 2 - Medizinische Kosten (Rückerstattungen oder direkte Abrechnung)
- 3 - Stipendien
- Forschungsdefinition:  
Standardvorgehen zum Erhalt von Sozialleistungen
- 0 - Arbeitslosengeld: Standardvorgehensweise zum Erhalt von Einkommensersatz im Falle von Arbeitslosigkeit
- 1 - Kindergeld: Standardvorgehensweise zum Erhalt von Kindergeld
- 2 - Medizinische Kosten: Standardvorgehensweise zum Erhalt von Kostenrückerstattungen, die von Krankenpflichtversicherung gedeckt sind
- 3 - Stipendien: Standardvorgehensweise zum Erhalt von Stipendien für höhere Ausbildung

## 4. Persönliche Dokumente

- Definition der öffentlichen Dienstleistung gemäß der Ausschreibung der EU: Persönliche Dokumente: Pässe und Führerscheine
- Forschungsdefinition:  
Standardvorgehensweise zum Erhalt eines internationalen Passes und Standardvorgehensweise zum Erhalt eines Führerscheines für ein persönliches Fahrzeug für nicht-kommerziellen Gebrauch:

## 5. Kfz-Zulassung

- Definition der öffentlichen Dienstleistung gemäß der Ausschreibung der EU:  
Autozulassung (neue, gebrauchte, importierte Fahrzeuge)
- Forschungsdefinition:  
Standardvorgehensweise zur Zulassung eines neuen, gebrauchten oder importierten Autos.

#### 6. Baugenehmigung

- Definition der öffentlichen Dienstleistung gemäß der Ausschreibung der EU: Antrag auf Baugenehmigung
- Forschungsdefinition: Standardvorgehen zum Erhalt einer Bau- oder Sanierungsgenehmigung für ein Gebäude einer privaten Person (regulär, anfängliche Anfrage, d.h. ohne Berücksichtigung von Rechtsmitteln).

#### 7. Erklärungen gegenüber der Polizei

- Definition der öffentlichen Dienstleistung gemäß der Ausschreibung der EU: Polizeiliche Meldung (z.B. im Falle von Diebstahl)
- Forschungsdefinition: Standardvorgehensweise zur offiziellen Meldung eines Diebstahls von persönlichen Gegenständen (z.B. Autodiebstahl oder Hauseinbruch) an eine lokale Polizeidienststelle.

#### 8. Öffentliche Bibliotheken

- Definition der öffentlichen Dienstleistung gemäß der Ausschreibung der EU: Öffentliche Bibliotheken (Verfügbarkeit von Katalogen, Suchtool)
- Forschungsdefinition: Standardvorgehensweise zum Nachschlagen in Katalogen einer öffentlichen Bibliothek zum Erhalt eines spezifischen Informationsträgers (Buch, CD, ...).

#### 9. Urkunden

- Definition der öffentlichen Dienstleistung gemäß der Ausschreibung der EU: Urkunden (Geburt und Heirat): Antrag und Lieferung
- Forschungsdefinition: Standardvorgehensweise zum Erhalt einer Geburts- oder Heiratsurkunde (kann in einigen Ländern ein Dokument aus dem nationalen Personenregister sein).

#### 10. Einschreibung in Hochschulen

- Definition der öffentlichen Dienstleistung gemäß der Ausschreibung der EU: Einschreibung in höhere Ausbildung/Universität
- Forschungsdefinition: Standardvorgehensweise zur Einschreibung von Studenten an einer Universität

oder einer anderen Institution für höhere Ausbildung, die durch eine offizielle Instanz im Land bezuschusst wird.

#### 11. Umzugsmeldung

- Definition der öffentlichen Dienstleistung gemäß der Ausschreibung der EU: Umzugsmeldung (Adressänderung)
- Forschungsdefinition: Standardvorgehensweise zur Meldung einer Adressänderung einer Privatperson, die innerhalb eines Landes umzieht.

#### 12. Gesundheitsbezogene Dienstleistungen

- Definition der öffentlichen Dienstleistung gemäß der Ausschreibung der EU: Gesundheitsbezogene Dienstleistungen (interaktive Beratung zur Verfügbarkeit von Diensten in verschiedenen Krankenhäusern; Krankenhaustermine)
- Forschungsdefinition: Standardvorgehensweise zum Erhalt eines Termins an einem Krankenhaus, das offiziell von einer nationalen, regionalen oder lokalen Behörde anerkannt ist.

#### 13. Sozialbeiträge

- Definition der öffentlichen Dienstleistung gemäß der Ausschreibung der EU: Sozialbeiträge für Mitarbeiter
- Forschungsdefinition: Standardvorgehensweise zur Erklärung von Sozialbeiträgen für Angestellte durch Unternehmen

#### 14. Körperschaftssteuer

- Definition der öffentlichen Dienstleistung gemäß der Ausschreibung der EU: Unternehmenssteuer: Erklärung, Bescheid
- Forschungsdefinition: Standardvorgehensweise zur Erklärung der Unternehmenssteuer für Einkommen aus gewöhnlicher Geschäftstätigkeit eines Unternehmens

#### 15. Mehrwertsteuer

- Definition der öffentlichen Dienstleistung gemäß der Ausschreibung der EU: Mehrwertsteuer: Erklärung, Bescheid
- Forschungsdefinition: Standardvorgehensweise für Mehrwertsteuererklärung und/oder -bescheid für Transaktionen aus der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit eines Unternehmens

#### 16. Gewerbeanmeldung

- Definition der öffentlichen Dienstleistung gemäß der Ausschreibung der EU: Anmeldung eines neuen Unternehmens
- Forschungsdefinition: Wichtigster Anmeldeprozess für den Beginn eines neuen Unternehmens

#### 17. Statistikdaten

- Definition der öffentlichen Dienstleistung gemäß der Ausschreibung der EU: Einreichung von Daten bei Statistikbehörden
- Forschungsdefinition: Standardvorgehensweise zur Einreichung von mindestens einem statistischen Fragebogen mit Daten an die Statistikbehörde des jeweiligen Landes.

#### 18. Zollerklärungen

- Definition der öffentlichen Dienstleistung gemäß der Ausschreibung der EU: Zollerklärungen
- Forschungsdefinition: Standardvorgehensweise für Zollerklärungen für die gewöhnliche Geschäftstätigkeit von Unternehmen.

#### 19. Umweltbezogene Genehmigungen

- Definition der öffentlichen Dienstleistung gemäß der Ausschreibung der EU: Umweltbezogene Genehmigungen (einschließlich Berichterstattung)
- Forschungsdefinition: Standardvorgehensweise zum Erhalt von mindestens einer umweltbezogenen Genehmigung, geliefert auf niedrigster administrativer Ebene und betreffend den Beginn einer Geschäftstätigkeit (ohne Berücksichtigung der Rechtsmittel).

#### 20. Öffentliche Vergabe

- Definition der öffentlichen Dienstleistung gemäß der Ausschreibung der EU: Öffentliche Vergabe
- Forschungsdefinition: Standardvorgehensweise für die Ausschreibung einer öffentlichen Vergabe, die der landesweiten Veröffentlichung unterliegt

[www.cgey.com](http://www.cgey.com)

Cap Gemini Ernst & Young  
Region: Central Europe

Neues Kranzlereck  
Kurfürstendamm 21  
D-10719 Berlin  
Tel. +49-(0)30/88703-0  
Fax +49-(0)30/88703-111

## Deutschland

### Berlin

Tel. +49-(0)30/88 70 30

### Dresden

Tel. +49-(0)3 51/47 81 30

### Düsseldorf

Tel. +49-(0)2 11/47 06 80

### Essen

Tel. +49-(0)2 01/8 24 30 00

### Frankfurt/Sulzbach

Tel. +49-(0)61 96/99 90

### Frankfurt

Tel. +49-(0)69/152 08 02

### Hamburg

Tel. +49-(0)40/25 31 80

### Hannover

Tel. +49-(0)511/678 20

### Heilbronn

Tel. +49-(0)71 31/93 92 10

### Köln

Tel. +49-(0)2 21/912 64 40

### München

Tel. +49-(0)89/940 00

### Rüsselsheim

Tel. +49-(0)61 42/603 40

### Stuttgart

Tel. +49-(0)7 11/50 50 50

### Walldorf

Tel. +49-(0)62 27/73 39 00

[www.de.cgey.com](http://www.de.cgey.com)

## Polen

### Warschau

Tel. +48-(0)22/528 75 00

[www.pl.cgey.com](http://www.pl.cgey.com)

## Österreich

### Graz

Tel. +43-(0)316/468 22 36

### Wien

Tel. +43-(0)1/2116 30

[www.at.cgey.com](http://www.at.cgey.com)

## Schweiz

### Basel

Tel. +41-(0)61/685 27 27

### Lausanne

Tel. +41-(0)21/620 71 00

### Zürich

Tel. +41-(0)1/560 24 00

[www.ch.cgey.com](http://www.ch.cgey.com)

## Slowakei

### Bratislava

Tel. +421-(0)2/444 556 78



**CAP GEMINI  
ERNST & YOUNG**