

Lagebericht zum E-Government

[30.05.2014] Der E-Government-Benchmark 2013 zeigt, dass im europäischen E-Government zwar mehr Online-Services verfügbar sind, diese aber weniger genutzt werden als in den vergangenen Jahren. Unkomfortable Zugänge für Bürger und Unternehmen sowie eine mangelnde Transparenz sind die Ursache.

Die Europäische Kommission hat jetzt den elften E-Government-Benchmark veröffentlicht. Europaweit sind dafür die E-Government-Angebote untersucht worden. Zu den wichtigsten Ergebnissen zählt laut dem IT- und Beratungsunternehmen Capgemini, dass die europäischen Verwaltungen mit der Bereitstellung von Hilfsfunktionen, Support und Feedback-Kanälen die Nutzung ihrer Web-Seiten zwar erleichtern. Beim Antwortzeitverhalten und Bedienkomfort bestehe aber Nachholbedarf. Deutschland liege hier jeweils wenige Prozentpunkte hinter dem EU-Schnitt. Die Untersuchung zeige außerdem, dass die Transparenz bei der Nutzung von Online-Services EU-weit sehr gering ist. Die Nutzer werden unzureichend über den Bearbeitungsfortschritt ihrer Anfragen informiert. Außerdem erhalten sie nur wenige Informationen darüber, wie ihre eingegebenen Daten weiterverarbeitet werden. In dieser Kategorie falle Deutschland im Vergleich zu den anderen Kategorien am meisten zurück. Für Deutschland lasse sich außerdem festhalten, dass 90 Prozent der Dokumente online verfügbar sind. „Dieses Ergebnis ist auf den ersten Blick erfreulich, dennoch ist es bis zur medienbruchfreien Transaktion noch ein langer Weg“, sagt Marc Reinhardt, Senior Vice President und Leiter Public Sector bei Capgemini in Deutschland. „Noch bestehende Medienbrüche müssen reduziert und langfristig überwunden werden – die digitale Agenda der Bundesregierung wird hier die richtigen Ziele definieren. Die Einführung von Bürgerkonten kann wesentlich dazu beitragen, da früher ausgefüllte oder bei der Verwaltung vorhandene Dokumente mehrfach genutzt werden können.“ Ein weiteres Ergebnis des Benchmarks: Die Europäer sind mit kommerziellen Online-Dienstleistungen deutlich zufriedener als mit öffentlichen Angeboten. Wie Capgemini mitteilt, richten Unternehmen ihr Angebot benutzerfreundlich, interaktiv und intuitiv an den Kundenbedürfnissen aus. Dieser Maßstab gelte aus Bürgersicht auch für die angebotenen E-Government-Services. Hinsichtlich der Nutzerzufriedenheit erzielen beispielsweise Dienstleistungen von Banken 8,5 von 10 Punkten, Dienstleistungen des öffentlichen Sektors hingegen 6,5 von 10 Punkten. Reinhardt: „Die Nutzung des Online-Kanals wird in Deutschland niemandem vorgeschrieben – er muss daher attraktiv sein. Die Kundenerfahrung aus dem E-Commerce sollte auch für den öffentlichen Bereich als Ziel dienen.“ Die Studie macht zudem deutlich, dass die mangelnde Zusammenarbeit zwischen den Behörden den Ausbau medienbruchfreier nationaler und internationaler E-Government-Lösungen verzögert. Gegenwärtig werden laut Capgemini noch viele Gelder für die Entwicklung gleicher Lösungen ausgegeben, die nicht vollständig kompatibel sind. Es finde noch kein flächendeckender Informationsaustausch zwischen den Behörden zu E-Government-Lösungen statt. „E-Government in Deutschland muss sich an den guten Angeboten der europäischen Nachbarstaaten orientieren“, empfiehlt Marc Reinhardt. „So kann Deutschland im E-Government auf seinen vorhandenen Fundamenten noch schneller vorankommen. Europa ist der richtige Rahmen für die digitale Transformation, denn nationale Bemühungen greifen hier oft zu kurz. Auch die neue EU-Kommission sollte die europäische digitale Agenda mit höchster Priorität weiterentwickeln.“ Der E-Government-Benchmark basiert auf der Befragung von rund 28.000 Bürgern der 28 Mitgliedstaaten der EU sowie in Island, Kroatien, Serbien, Norwegen, der Schweiz und der Türkei. Zudem sind die Online-Angebote in ausgewählten Lebenslagen analysiert worden. Durchgeführt wird der Benchmark von der Capgemini-Gruppe und ihren Partnern. Seit 2001 misst er den Fortschritt von E-Government in Europa [wir](#)

[berichteten](#)).

(ve)

eGov Benchmark: Delivering on the European Advantage?

Stichwörter: Politik, E-Government-Studie, Benchmark, EU-Kommission