Europa

Online aber langsam

[29.06.2015] Europas digitale Reife nimmt zu, geht insgesamt aber nur langsam voran. Das ist ein Ergebnis des E-Government-Benchmark 2015, den die Europäische Kommission jetzt veröffentlicht hat.

Europas öffentlicher Sektor stellt immer mehr Dienstleistungen online zur Verfügung. Um das volle Potenzial des europäischen digitalen Binnenmarkts auszuschöpfen, müssen die europäischen Länder ihren Fokus aber von der nationalen auf europäische Ebene verlagern und ihre Online-Angebote deutlich stärker personalisieren. Das sind die Kernergebnisse des zwölften E-Government-Benchmark-Reports, den die Europäische Kommission gemeinsam mit Capgemini veröffentlicht hat. Wie das Unternehmen Capgemini meldet, basiert die diesjährige Untersuchung auf einer Analyse von mehr als 10.000 Web-Seiten aus EU-Ländern. Sie konzentriere sich erneut auf die Benutzerfreundlichkeit von Online-Dienstleistungen in ausgewählten Lebenslagen. Demnach sind mehr Informationen und Services online verfügbar und Online-Support, -Hilfefunktionen und Feedback-Kanäle verbessert worden. Nachholbedarf besteht EU-weit bei der Qualität der Online-Services. So sind nur ein Viertel der Internet-Seiten von öffentlichen Einrichtungen mobilfähig. Vor allem die geringe Benutzerfreundlichkeit und der benötigte Zeitaufwand zur Nutzung der Online-Services durch die Anwender in den drei untersuchten Lebenslagen werden bemängelt. Ein Haupthindernis für die Nutzung von Online-Services ist EU-weit eine mangelnde Transparenz bei den Prozessen, beim Umgang mit persönlichen Daten sowie hinsichtlich weiterer beteiligter Stellen. Der Abstand Deutschlands zur europäischen Spitzengruppe hat sich laut dem Benchmark verringert. In der Bewertung der Lebenslagen Jobverlust, Arbeitssuche sowie Studium attestiert er Deutschland sogar Werte über dem EU-Schnitt. Nachholbedarf herrscht bei der Nutzerzentriertheit, wo Deutschland unter dem EU-Durchschnitt im hinteren Mittelfeld liegt.

(ve)

Stichwörter: Panorama, International, Europa, Benchmark