

EU-Kommission

Statusbericht zum E-Government

[29.05.2013] Der aktuelle Statusbericht der EU-Kommission zum E-Government in den Mitgliedsstaaten sieht vielversprechende Trends, aber auch Handlungsbedarf. Unter anderem muss die öffentliche Verwaltung bei der Entwicklung von E-Bürgerservices stärker auf die Bedürfnisse der Nutzer eingehen.

Um einen Arbeitsplatz zu suchen, die Steuererklärung abzugeben, eine Geburt anzuzeigen, einen Pass zu beantragen oder andere elektronische Behördendienste in Anspruch zu nehmen, geht inzwischen fast die Hälfte der EU-Bürger online. Dies geht aus dem zehnten Statusbericht zum E-Government in den 27 Mitgliedstaaten der EU sowie in Island, Kroatien, Norwegen, der Schweiz und der Türkei hervor, den die EU-Kommission jetzt vorgestellt hat.

Die Benchmark-Studie wurde von Capgemini, Sogeti, dem Analystenhaus IDC, dem Rand Europe Institut, dem Dänischen Technologie Institut DTi sowie SPractice/ Indigov durchgeführt. Sie dokumentiert seit 2001 den Fortschritt von E-Government in Europa ([wir berichteten](#)). Mit der aktuellen Ausgabe wurde das Studiendesign nach Angaben von Capgemini zugunsten einer starken Nutzerorientierung überarbeitet. So befasst sich die Studie erstmals sowohl mit der Angebots- als auch mit der Nachfrageseite von Online-Verwaltungsdiensten, beinhaltet eine Nutzerbefragung sowie die Analyse von 20 bis 30 spezifischen Angeboten rund um die ausgewählten Lebenslagen Firmengründung, Arbeitssuche oder -vermittlung und Studium.

Dem Bericht zufolge ist die generelle Verfügbarkeit von E-Government-Angeboten europaweit hoch. Zu den wichtigsten Vorteilen von Online-Behördendiensten zählen für die befragten Nutzer Zeitersparnis (80 Prozent), Flexibilität (76 Prozent) und Kostenersparnis (62 Prozent). Während 54 Prozent der Befragten noch immer den direkten persönlichen Kontakt oder sonstige herkömmliche Kommunikationswege bevorzugen, würden etwa 30 Prozent elektronische Behördendienste regelmäßig in Anspruch nehmen, wenn mehr entsprechende Dienste angeboten würden. Neelie Kroes, Vizepräsidentin der EU-Kommission, erklärte mit Blick auf die Ergebnisse: „Dies sind vielversprechende Trends für das E-Government in Europa. Dass die Nutzer mit dem Online-Banking zufriedener sind als mit elektronischen Behördendiensten zeigt allerdings, dass öffentliche Verwaltungen bei der Entwicklung dieser Dienste noch stärker auf die Bedürfnisse der Nutzer eingehen müssen. Und wir müssen mehr tun, damit E-Government grenzüberschreitend funktioniert.“ „E-Government bietet unbestreitbar mehr Komfort und Effizienz für alle – wenn es richtig gemacht wird“, fügt Marc Reinhardt, Vice President und Leiter Public Sector bei Capgemini Deutschland, an. „Um das vollständige Potenzial entfalten zu können, müssen die Angebote noch attraktiver gestaltet werden und sich konsequent an den Lebens- und Unternehmenslagen von Bürgern und Wirtschaft ausrichten. Hierfür sollten die europäischen Regierungen den nächsten Schritt – vom elektronischen zum interaktiven Government – wagen.“

(bs)

europa.eu

Der vollständige Bericht und die Länderanalyse

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