

Europa

Zwischen digitaler Kluft und Fortschritt

[05.10.2016] Im diesjährigen E-Government-Benchmark-Report zeigt Deutschland im Bereich der transparenten Verwaltung den größten Entwicklungssprung auf. Nachholbedarf besteht hinsichtlich der Nutzerzentriertheit. Eine Kluft zeichnet sich zudem zwischen dem Service für Unternehmen und dem für Bürger ab.

Eine vorsichtige Beschleunigung in der Umsetzung von E-Government-Angeboten in 34 Ländern Europas zeigt der jetzt vorgelegte E-Government-Benchmark-Report 2016. Für die Europäische Kommission umgesetzt hat die Studie das Unternehmen Capgemini. Der Benchmark bewertet vier aus der digitalen Agenda der EU abgeleitete Indikatoren: Wie verfügbar und nutzerfreundlich öffentliche E-Services sind, wie sich Servicevorgänge gestalten, wie die Kontrolle der Nutzer über ihre persönlichen Daten aussieht und wie verfüg- und nutzbar grenzüberschreitende Services für Bürger und Unternehmen sind. Die vier zentralen Indikatoren werden laut Capgemini jährlich wechselnd anhand von insgesamt sieben konkreten Lebenslagen für Unternehmen und Bürger untersucht, die eine Interaktion mit öffentlichen Stellen notwendig machen. Aktuell analysiert worden sind regelmäßige Verwaltungstransaktionen von Unternehmen, die Nutzung eines Kfz, die Lebenslage Umzug sowie Verfahren zur Erhebung geringfügiger Forderungen. Deutschland konnte laut der Untersuchung im europäischen Vergleich den größten Entwicklungssprung im Bereich der transparenten Verwaltung nachweisen – für Unternehmen vor allem bei regelmäßigen Verwaltungstransaktionen und für den Bürger beim Umzug. Nachholbedarf gibt es weiterhin bei der Nutzerzentriertheit, wo Deutschland unter dem EU-Durchschnitt im hinteren Mittelfeld liegt. Bemängelt werden vor allem die geringe Benutzerfreundlichkeit sowie der benötigte Zeitaufwand zur Erledigung der Online-Services durch die Anwender in den vier untersuchten Lebenslagen. „Transparenz schafft Vertrauen und Vertrauen ist eine Voraussetzung für die Nutzung von E-Government-Angeboten“, kommentiert Marc Reinhardt, Leiter Public Sector bei Capgemini in Deutschland. „Hier hat Deutschland im europäischen Vergleich überdurchschnittlich zugelegt, auch dank Transparenzgesetzen wie in Hamburg und Bremen.“ Die langsam zunehmende Verbreitung von Open-Government-Ansätzen könnte laut Reinhardt ebenfalls positiven Einfluss haben. „Fortschritte im Bereich der Portale und Servicekonten verbessern unsere Werte sowohl bei Transparenz als auch bei der Nutzerfreundlichkeit“, so der Public-Sector-Leiter weiter. Dass im Bereich grenzüberschreitende E-Government-Services die Angebote für Unternehmen viel breiter und besser als für die Bürger umgesetzt sind, ist ein weiteres Ergebnis der Untersuchung. Diese Kluft sei über die Jahre in allen untersuchten Staaten größer geworden. Erklärung hierfür sei eine einfachere technische Umsetzbarkeit. Vor allem bei Transaktionen zwischen staatlichen Einrichtungen und Unternehmen seien die Fallzahlen höher und die Professionalisierung auf beiden Seiten ausgereifter. Europaweit am schnellsten entwickeln sich laut der Studie Online-Dienstleistungen im Steuerbereich und die elektronische ID. Der Report zeigt aber auch auf, dass die Schere zwischen den Wegbereitern der digitalen Verwaltung mit Island, Norwegen, Schweden, Finnland, Dänemark, Estland, Lettland, Litauen, Deutschland, Österreich, den Niederlanden, Belgien, Luxemburg, Frankreich und den restlichen europäischen Ländern größer wird.

(ve)

Weitere Informationen zum E-Government-Benchmark-Report 2016

Stichwörter: Panorama, Europa, International, Capgemini, E-Government-Benchmark