

Accenture-Studie Deutschland leicht verbessert

[28.4.2005] Deutschland belegt in der sechsten Accenture-Studie zur Dienstleistungsqualität von Behörden und Verwaltungen eine Platzierung im Mittelfeld - Rang 13 von 22 - und konnte dadurch seine Position im Vergleich zum Vorjahr um einen Platz verbessern. Spitzenreiter ist nach wie vor Kanada.

Bereits zum sechsten Mal in Folge veröffentlicht Accenture seine internationale Studie zur Qualität des Dienstleistungsangebots der öffentlichen Verwaltungen. Erstmals fokussiert die Analyse jedoch nicht nur auf E-Government-Anwendungen, sondern erweitert das Untersuchungsspektrum auch auf den allgemeinen Service, der den Bürgern angeboten wird. Kanada bleibt auch mit dem neuen Fokus Spitzenreiter, vor den USA und den punktgleichen Dänemark und Singapur. Den fünften Platz teilen sich Australien, Frankreich und Japan vor Norwegen und Finnland. Im Mittelfeld (Plätze 10 - 19) finden sich die Niederlande, Schweden, Großbritannien, Deutschland, Belgien, Irland, Mexiko, Spanien, Italien und Malaysia. Deutlich abgeschlagen nehmen Portugal, Südafrika und Brasilien die hinteren Plätze ein. Großen Einfluss auf die Bewertung hatten vier Schlüsselkriterien die der Accenture-Analyse zugrunde lagen: Der Bürger soll im Zentrum der Dienstleistung stehen. Die Interaktion soll reibungslos über verschiedene Kommunikationskanäle hinweg effektiv und ohne Medienbruch erfolgen. Behörden und Verwaltungen sollen eng zusammenarbeiten und integrierte Dienstleistungen entwickeln. Eine moderne Verwaltung soll mit den Bürgern intensiv kommunizieren und diese ausführlich über ihre Dienstleistungen informieren. Zwar seien mittlerweile sehr viele Dienstleistungen und Informationen online verfügbar, doch müsse noch viel mehr getan werden, um Akzeptanz und Nutzung der elektronischen Angebote zu erhöhen. In Deutschland nutzten etwa nur 14 Prozent der Bürger in den vergangenen zwölf Monaten das Internet anstelle des traditionellen Behördengangs. *(hi)*

<http://www.accenture.de>

Stichwörter: Accenture, Accenture-Studie

Quelle: www.kommune21.de