



NACHGEFRAGT: GEHEN E-GOVERNMENT-ANGEBOTE AM NUTZER VORBEI?

Mit der diesjährigen, elften Ausgabe des E-Government-Benchmarks der Europäischen Union (EU) liegt zum ersten Mal eine vollständige Bilanz im neuen, auf Nutzerorientierung ausgerichteten Studien-Design vor. Das Fazit: Im europäischen E-Government gilt weiterhin das Prinzip „Quantität vor Qualität“. Die Angebotspalette wächst, während die Nutzung zurückgeht. Als Gründe hierfür identifiziert der Benchmark den unkomfortablen Zugang zu den Online-Services sowohl für Privatpersonen als auch für Firmen. Auch die mangelnde Transparenz bezüglich persönlicher Daten und der Prozesse in der Leistungserbringung wirkt sich aus: Vielen Nutzern ist nicht klar, wann sie von wem welche Rückmeldung zu ihrem Anliegen erhalten.

Der Benchmark, der die Services der EU28+ Staaten anhand repräsentativer Lebens- und Unternehmenslagen evaluiert, zeigt auch, dass die ständigen Medienbrüche innerhalb eines Vorgangs dazu beitragen, dass die Nutzer ihre Erfahrung schlechter beurteilen. Denn: Obwohl 78 Prozent der EU-Staaten durchaus Hilfe und Feedback-Angebote integrieren, zeigt die tatsächliche Nutzererfahrung, dass der Einsatz entweder zu halbherzig oder an der falschen Stelle erfolgt.

Der Fortschritt beim E-Government wird generell durch mangelnde Zusammenarbeit, Mehrfachentwicklungen und inkompatible Insellösungen verzögert. Insbesondere Deutschland könnte durch die breitere Einführung von guten Einzelbeispielen das heterogene Niveau im E-Government angleichen und gleichzeitig anheben. Der dafür geschaffene Artikel 91d des Grundgesetzes regt Leistungsvergleiche zwischen Ländern und Kommunen an – wir sollten ihn stärker nutzen, um diesen Austausch zu stimulieren.

Länder, die wie Deutschland mit ihrer Multikanalstrategie Online-Services nur optional anbieten, müssen durch eine konsequente Orientierung an den Bedürfnissen und Erwartungen der Nutzer die notwendigen Anreize zur Wahl dieses Kanals setzen und das dafür nötige Vertrauen schaffen. Während Deutschland bei der Nutzerfreundlichkeit von Online-Dienstleistungen mit 61 Prozent nur noch knapp unter dem EU-Durchschnitt von 67 Prozent liegt und sich gegenüber dem letzten Jahr verbessert hat, besteht in Sachen Transparenz weiter größerer Nachholbedarf: Insgesamt erreicht Deutschland dort nur 30 Prozent, der EU-Durchschnitt liegt bei 48 Prozent.

MARC REINHARDT, CAPGEMINI DEUTSCHLAND GMBH, IST MITGLIED DES
FACHVERBANDES ÖFFENTLICHER SEKTOR IM BUNDESVERBAND DEUTSCHER UN-
TERNEHMENSBERATER BDU E. V.