

## **EU eGovernment Benchmark 2018: Umgang mit personenbezogenen Daten entscheidend für Zukunft des eGovernment**

- **Zwei von drei Behördendienstleistungen sind mittlerweile online verfügbar**
- **Nur 10 Prozent der überprüften Webseiten bestehen neuen Cyber-Sicherheitstest**
- **Ausbau personalisierter Dienstleistungen benötigt Transparenz und Sicherheit beim Einsatz personenbezogener Daten**
- **Führungsrolle für Deutschland erwartet**

**Wien, 27. November 2018 – Europäische Regierungen optimieren ihre digitalen Angebote weiter: Bürger und Unternehmen profitieren von zusätzlichen Online-Dienstleistungen, die zunehmend abgestimmt über zentrale Portale und zentrale Anlaufstellen verschiedener Regierungsebenen verfügbar sind. Zudem zeigt sich, dass Wiederverwendbarkeit und Transparenz hinsichtlich personenbezogener Daten entscheidend sind, um allen Bürgern ein effektives wie effizientes eGovernment zu gewährleisten. Zu diesen Ergebnissen kommt das aktuelle eGovernment Benchmark 2018 von Capgemini, das im Auftrag der Europäischen Kommission in Kooperation mit den Partnern [Sogeti](#), [IDC](#) und [Politecnico di Milano](#) erstellt wurde.**

Das diesjährige [eGovernment Benchmark](#) beleuchtet in der 15. Ausgabe den Status der digitalen Transformation der Regierungen Europas und inwieweit öffentliche Institutionen die notwendigen Weichenstellungen vornehmen, um ihre gemeinsamen eGovernment-Ziele zu erfüllen. Die Studie bezieht dabei Ergebnisse zur Verfügbarkeit und Qualität digitaler Services aus den Vorjahren 2016 und 2017 ein. Zu den bewerteten öffentlichen Leistungen zählen unter anderem die Bereiche Umzug, Automobilbesitz und -nutzung, Unternehmensgründung sowie Jobsuche und -verlust.<sup>1</sup> Demnach bietet Europas öffentlicher Sektor fortlaufend zusätzliche Leistungen online an: Die Verfügbarkeit stieg innerhalb der letzten vier Jahre um 13 Prozentpunkte auf einen Reifegrad von 85 Prozent. Untersucht wurden dazu mehr als 10.000 Webseiten der EU28+<sup>2</sup> Staaten. Für ein medienbruchfreies eGovernment ist es dennoch ratsam, personalisierte Leistungen weiter auszubauen, um eine höhere Akzeptanz bei Bürgern und Unternehmen zu erreichen.

### **Klarer Nutzerfokus kommt Anwendern zugute**

Europas Leistungsfähigkeit im eGovernment entwickelt sich fortlaufend weiter. Die Nutzerzentrierung liegt europaweit bei 82 Prozent und erfasst, wie umfassend und zugleich benutzerfreundlich ein Dienst online bereitgestellt wird. Aufgrund einer verbesserten mobilen Nutzerfreundlichkeit sind drei von fünf Leistungen (62 Prozent) nun auch über das Smartphone zugänglich und können jederzeit an jedem Ort genutzt werden. Zudem können Bürger und Unternehmen zunehmend Dokumente digital senden wie erhalten und Papier einsparen – der Indikator „eDokumente“ liegt bei 63 Prozent. Der Reifegrad von 88 Prozent beim Anwender-Support belegt, dass die öffentliche Verwaltung hier große Bemühungen unternimmt. Über Online-Chats und weitere Kanäle erhalten Anwender Unterstützung, um relevante Informationen leichter zu finden oder Online-Formulare korrekt auszufüllen.

<sup>1</sup> Für den Report werden die Ergebnisse zu acht spezifischen Lebensereignissen zweijährlich erfasst. Jedes Lebensereignis wurde entsprechend 2016 oder 2017 erfasst, jedes Jahr werden die Ergebnisse für je vier der Lebensereignisse ermittelt.

<sup>2</sup> Zu den EU28+ zählen neben den EU-Mitgliedsstaaten auch Island, Norwegen, Türkei, Serbien, Montenegro und die Schweiz



Bernd Bugelnig, CEO von Capgemini in Österreich, fasst zusammen: „Die diesjährigen Ergebnisse verdeutlichen, dass die Regierungen Europas ihre öffentlichen Leistungen zunehmend an den Bedürfnissen von Bürgern und Unternehmen ausrichten. Damit wird der heterogenen Zielgruppe aus nationalen und europäischen Nutzern und ihren digitalen Verhaltensweisen Rechnung getragen. Indem Angebote fortlaufend anhand der Nutzerpräferenzen verbessert werden, schaffen Behörden umfassendere und zugänglichere Dienste.“

### **Transparenz und Sicherheit für personalisierte öffentliche Leistungen entscheidend**

Die zunehmende Personalisierung digitaler behördlicher Dienstleistungen trägt dazu bei, den individuellen Bedürfnissen der Nutzer zu entsprechen und diese einem breiteren Empfängerkreis von Bürgern und Unternehmen zugänglich zu machen. Personenbezogene Daten nehmen eine Schlüsselrolle beim Angebot personalisierter Leistungen ein, etwa beim Once-Only-Prinzip. Dieses sieht vor, dass Bürger und Unternehmen die Möglichkeit haben, bestimmte Informationen für verschiedene Leistungen nur einmal mitzuteilen. Wann immer personenbezogene Informationen für Anträge oder zur Leistungserbringung herangezogen werden, benötigt der Anwender eine gewisse Kontrolle über die zu verarbeitenden Daten: In der Tallinn-Erklärung<sup>3</sup> von 2017 haben die verantwortlichen Minister der EU- und EFTA-Staaten Prinzipien wie Offenheit und Transparenz bekräftigt und betont, dass Anwender selbst ihre von staatlichen Behörden genutzten personenbezogenen Daten digital verwalten können sollen. Allerdings wurde diese Ambition bislang nur rudimentär umgesetzt; der aktuelle Indikator „Transparenz bei personenbezogenen Daten“ liegt bei 54 Prozent.

Gleichzeitig birgt die Zunahme von online angebotenen Leistungen zusätzliche Sicherheitsrisiken. Bei der neu eingeführten Bewertung zur Cyber-Sicherheit von 3.500 öffentlichen Webseiten wurden grundlegende Sicherheitsaspekte, etwa die Verwendung des Transferprotokolls HTTPS und des Internetstandards IPv6, überprüft. Das Resultat belegt den Handlungsbedarf eindeutig: Öffentliche Verwaltungen in ganz Europa müssen ein angemessenes und lückenloses Sicherheitsniveau garantieren können, allerdings bestanden weniger als 10 Prozent dieser Webseiten den durchgeführten Test.

Weitere Informationen, Grafiken sowie die Studie zum [Download erhalten Sie hier](#).

Zusätzliche Informationen über die digitale Agenda der Europäischen Union sind hier verfügbar: <https://ec.europa.eu/digital-agenda>

### **Über Capgemini**

Capgemini ist einer der weltweit führenden Anbieter von Management- und IT-Beratung, Technologie-Services und Digitaler Transformation. Als ein Wegbereiter für Innovation unterstützt das Unternehmen seine Kunden bei deren komplexen Herausforderungen rund um Cloud, Digital und Plattformen. Auf dem Fundament von 50 Jahren Erfahrung und umfangreichem branchenspezifischen Know-how hilft Capgemini seinen Kunden, ihre Geschäftsziele zu erreichen. Hierfür steht ein komplettes Leistungsspektrum von der Strategieentwicklung bis zum Geschäftsbetrieb zur Verfügung. Capgemini ist überzeugt davon, dass der geschäftliche Wert von Technologie durch Menschen entsteht. Die Gruppe ist ein multikulturelles Unternehmen mit 200.000 Mitarbeitern in über 40 Ländern, das 2017 einen Umsatz von 12,8 Milliarden Euro erwirtschaftet hat.

Mehr unter <http://www.capgemini.com/at-de/>. *People matter, results count.*

---

<sup>3</sup> Ministerielle Erklärung zum eGovernment: Die Tallinn-Erklärung. Online verfügbar unter: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/ministerial-declaration-egovernment-tallinn-declaration>