

## Benchmark für elektronische Behördendienste 2022

Mit der Benchmark für elektronische Behördendienste wird verglichen, wie Regierungen in ganz Europa digitale öffentliche Dienste erbringen.



Die Benchmark für elektronische Behördendienste bewertet die Bereitstellung und Bereitstellung elektronischer Behördendienste in 35 Ländern in ganz Europa, in den 27 EU-Mitgliedstaaten sowie in Island, Norwegen, der Schweiz, Albanien, Montenegro, Nordmazedonien, Serbien und der Türkei. Bürgerinnen und Bürger aus den teilnehmenden Ländern bewerteten digitale Behördendienste und besuchten und bewerten über 14 000 Websites.

Malta rangierte bei elektronischen Behördendiensten mit 96 % an der Spitze, gefolgt von Estland, Luxemburg, Island, den Niederlanden, Finnland, Dänemark, Litauen, Lettland, Norwegen, Spanien und Portugal. Die durchschnittliche Leistung in den EU-Ländern lag bei 68 %.

Während die Verwaltungen in ganz Europa angesichts der Herausforderung der Coronavirus-Pandemie weitgehend auf die Herausforderungen und den beschleunigten Wandel der digitalen Dienste gedrängt wurden, enthält der Bericht drei zentrale Empfehlungen zur Verbesserung der Bereitstellung elektronischer Behördendienste:

1. Der nutzerzentrierten Gestaltung Vorrang einzuräumen, um sicherzustellen, dass elektronische Behördendienste für Nutzer in all ihrer Vielfalt, einschließlich Nutzern mit geringen digitalen Kompetenzen oder Menschen mit Behinderungen, inklusiv sind;
2. Die Bereitstellung elektronischer Behördendienste zu rationalisieren, damit die Nutzer über zentrale Anlaufstellen Zugang zu allen Diensten im Zusammenhang mit ihrer Lebensveranstaltung erhalten.
3. Straffung der Interoperabilität zwischen den verschiedenen Regierungsebenen und -abteilungen, um eine kohärentere und weniger umständliche Erfahrung zu ermöglichen.

Bei der Bewertung der öffentlichen Online-Dienste wurden folgende vier Dimensionen zugrunde

gelegt:

1. Nutzercentricity – Inwieweit werden Dienstleistungen online angeboten? Wie mobil sind sie? Und welche Online-Unterstützungs- und Feedback-Mechanismen gibt es?
2. Transparenz – Sind öffentliche Verwaltungen klare, offen kommunizierte Informationen darüber, wie ihre Dienstleistungen erbracht werden? Sind sie in Bezug auf die Politikgestaltung und die Gestaltung digitaler Dienste sowie die Art und Weise, wie personenbezogene Daten verarbeitet werden, transparent?
3. Schlüsselemente – Welche technologischen Voraussetzungen gibt es für die Erbringung elektronischer Behördendienste?
4. Grenzüberschreitende Dienste – Wie leicht können Bürger aus dem Ausland auf die Online-Dienste zugreifen und diese nutzen? Und welche Online-Unterstützungs- und Feedback-Mechanismen gibt es für grenzüberschreitende Nutzer?

Ressourcen

1. Benchmark für elektronische Behördendienste 2022 – Insight Report (.pdf)
2. Benchmark für elektronische Behördendienste 2022 – Hintergrundbericht (.pdf)
3. Benchmark für elektronische Behördendienste 2022 – Zusammenfassung EN (.pdf)
4. Benchmark für elektronische Behördendienste 2022 – Zusammenfassung FR (.pdf)
5. E-Government Benchmark (2022) Factsheets (.pdf)
6. Benchmark für elektronische Behördendienste (2022) Methodikpapier (.pdf)
7. Benchmark für elektronische Behördendienste (2022) Quelldaten (.xlsx)
8. Benchmark für elektronische Behördendienste (2022) Nichtbenotete Indikatoren (.xlsx)

## **Downloads**

1. eGovernmentBenchmark 2022 - Insight Report (.pdf)  
Herunterladen



2. eGovernment Benchmark 2022 - Background Report (.pdf)  
Herunterladen



3. eGovernment Benchmark 2022 - Executive Summary EN (.pdf)  
Herunterladen





4. eGovernment Benchmark 2022 - Executive Summary FR (.pdf)  
Herunterladen



5. eGovernment Benchmark (2022) Factsheets (.pdf)  
Herunterladen



6. eGovernment Benchmark (2022) Method Paper (.pdf)  
Herunterladen



7. eGovernment Benchmark (2022) Source Data (.xlsx)  
Herunterladen





8. eGovernment Benchmark (2022) Non-scored indicators (.xlsx)  
Herunterladen

## **Zugehörige Themen**

Schaffung einer digitalen Gesellschaft elektronische Behördendienste, Vertrauensdienste und eID  
Index für die digitale Wirtschaft und Gesellschaft (DESI) Digitale Dekade

---

**Source URL:** <https://digital-strategy.ec.europa.eu/library/egovernment-benchmark-2022>