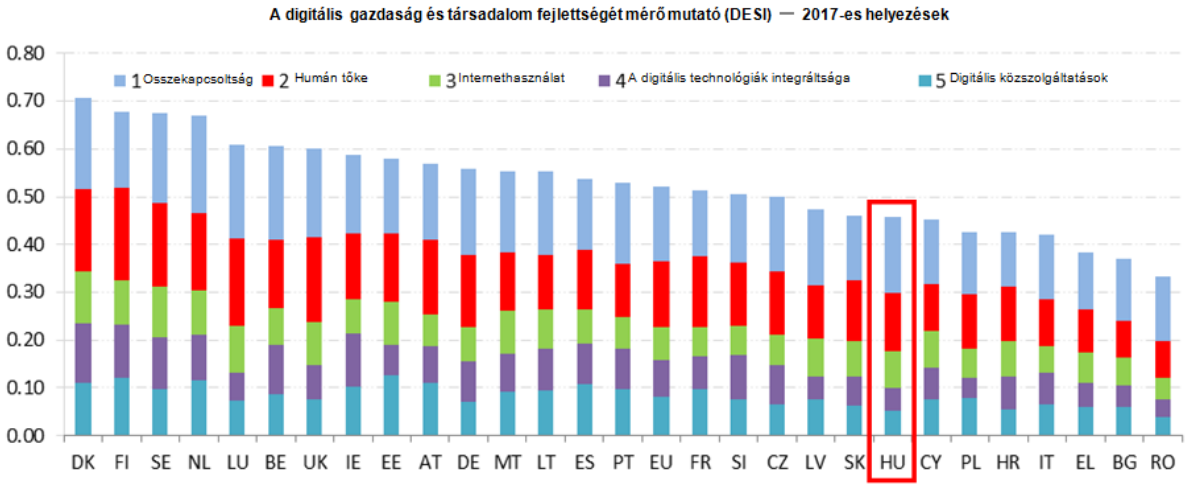
Európa digitális fejlődéséről szóló jelentés (EDPR), 2017 – Országprofil Magyarországról

Az Európa digitális fejlődéséről szóló jelentés (EDPR) nyomon követi a tagállamok által a digitalizálás tekintetében elért előrehaladást, és egyesíti a digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő mutató (DESI)[1] alapján nyert mennyiségi adatokat és az országspecifikus szakpolitikákra vonatkozó minőségi információkat. A jelentés öt fejezetet tartalmaz:

1. Összekapcsoltság	Vezetékes széles sáv, mobil széles sáv, a széles sáv sebessége és ára
2. Humán tőke	Internethasználat, alapfokú és fejlett digitális készségek
3. Internethasználat	Az online tartalmak, kommunikáció és kereskedelmi műveletek igénybevétele
4. A digitális technológiák integráltsága	Üzleti digitalizáció és elektronikus kereskedelem
5. Digitális közszolgáltatások	Elektronikus kormányzat



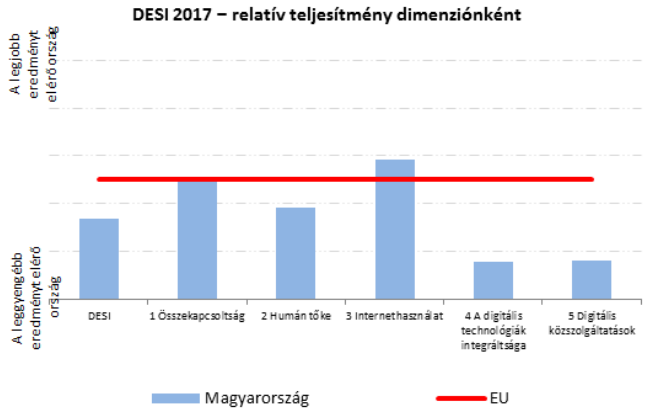
[1] https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi

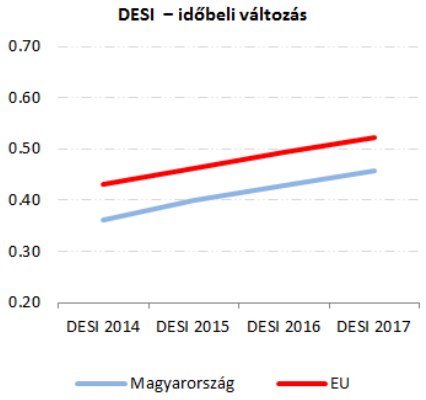
	Magyarország		Csoport	EU
	helyezés	eredmény	eredmény	eredmény
DESI 2017	**21**	**0,46**	**0,41**	**0,52**
DESI 2016[2]	20	0,43	0,38	0,49

A 28 uniós tagállam között Magyarország a 21. helyen áll, az elmúlt néhány évben összességében átlagos ütemben fejlődött. Magyarország jól teljesít az összekapcsoltság területén, ami főként a nagy sebességű vezetékes széles sáv (NGA) és a 4G elterjedtségének, valamint a vezetékes hálózatokon történő széles sávú internethasználat növekedésének köszönhető. A mobil széles sáv azonban továbbra is lassan terjed. Magyarország javított digitális készségein, de továbbra is kevéssel elmarad az átlagos szinttől. Egyre több magyar vállalkozás használja a közösségi médiát, az e-számlázást, a felhőalapú szolgáltatásokat és az elektronikus kereskedelmet. Ennek ellenére az üzleti szektor nem használja ki más országokhoz hasonló mértékben a digitális technológia által nyújtott lehetőségeket, amiből kifolyólag Magyarország hátrébb szorul a listán. Ami az e-kormányzatot illeti, a közszolgáltatások elektronikus nyújtásának kisebb mértékű fejlesztései ellenére Magyarország a 27. helyet foglalja el a listán, és minden tekintetben az uniós átlag alatt szerepel.

Magyarország a gyengén teljesítő országok csoportjába tartozik[3].

Magyarország 2014-ben elfogadta a 2014–2020 közötti időszakra szóló Nemzeti Infokommunikációs Stratégiáját[4]. A stratégia végrehajtása 2014-ben vette kezdetét, és megerősítéseként 2015 végén elfogadták a Digitális Jólét Programot, amely kibővíti és aktualizálja a stratégiát, valamint számos intézkedést határoz meg valamennyi kulcsfontosságú területen.





[2] A DESI 2016-ot minden ország tekintetében újra kellett számolni, hogy tükrözze az alapjául szolgáló mutatók frissítéseit és helyesbítéseit. Így az ország eredményei és helyezései változhattak az előző közzététel óta. További információk a DESI-re vonatkozó módszertani feljegyzésben találhatók a következő weboldalon: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi.

[3] Gyengén teljesítő országok: Románia, Bulgária, Görögország, Olaszország, Horvátország, Lengyelország, Ciprus, Magyarország és Szlovákia.

[4] http://www.kormany.hu/hu/nemzeti-fejlesztesi-miniszterium/infokommunikacioert-felelos-allamtitkarsag/hirek/infokommunikacios-akciotervet-fogadott-el-a-kormanyf

1. Összekapcsoltság

1. Összekapcsoltság	Magyarország		Csoport	EU
	helyezés	eredmény	eredmény	eredmény
DESI 2017	**14**	**0,64**	**0,53**	**0,63**
DESI 2016	16	0,60	0,46	0,59

	Magyarország					EU
	DESI 2017			DESI 2016		DESI 2017
	érték		helyezés	érték	helyezés	érték
1a1. Vezetékes széles sávú lefedettség Háztartások aránya	**95%** 2016	→	**22**	**95%** 2015	**21**	**98%** 2016
1a2. Vezetékes széles sáv igénybevétele Háztartások aránya	**75%** 2016	↑	**10**	**69%** 2015	**16**	**74%** 2016
1b1. Mobil széles sáv igénybevétele 100 lakosra jutó előfizetés	**43** 2016. június	↑	**28**	**34** 2015. június	**28**	**84** 2016. június
1b2. 4G lefedettség[5] Háztartások aránya (a szolgáltatók átlaga)	**92%** 2016		**13**	**n.a.**		**84%** 2016
1b3. Spektrum[6] A kitűzött cél %-ában	**65%** 2016	↓	**18**	**68%** 2015	**16**	**68%** 2016
1c1. NGA-lefedettség Háztartások aránya	**81%** 2016	↑	**16**	**78%** 2015	**15**	**76%** 2016
1c2. Előfizetések nagy sebességű széles sávú szolgáltatásra Előfizetések aránya >= 30 Mbps	**55%** 2016. június	↑	**10**	**49%** 2015. június	**11**	**37%** 2016. június
1d1. Vezetékes széles sáv ára[7] a jövedelem aránya	**1,1%** 2016-os ár, 2015-ös jövedelem	→	**8**	**1,1%** 2015-ös ár, 2015-ös jövedelem	**10**	**1,2%** 2016-os ár, 2015-ös jövedelem

Az összekapcsoltság tekintetében Magyarország kicsit jobban teljesít az uniós átlagnál és a 14. helyet foglalja el, míg egy évvel korábban a 16. helyen állt. Magyarország számos mutató vonatkozásában előrehaladást mutatott. Noha a vezetékes széles sávú lefedettség változatlanul a háztartások 95%-ára terjed ki, a nagy sebességű széles sávú lefedettség a 2015-ös 78%-ról 81%-ra nőtt. Magyarországon nagyon intenzív a platformok, az xDSL-technológia és kábeles széles sávú szolgáltatás közötti verseny (a háztartások körülbelül kétharmada fér hozzá kábeltechnológiával nyújtott, többnyire 30 Mbps sebességű szolgáltatáshoz). Jelentős előrehaladás történt a vezetékes széles sáv elterjedtsége tekintetében, amely most már eléri az uniós átlagot. A vezetékes internetre való előfizetések több mint fele legalább 30 Mbps sebességű szolgáltatást biztosít, szemben a 37%-os uniós átlaggal. Ezzel ellentétben a mobil széles sáv elterjedtsége Európában itt a legalacsonyabb az átlagot meghaladó lefedettség ellenére. Ez annak tudható be, hogy a mobiltelefon-

[5] Ez egy új DESI-mutató, amely a távközlési szolgáltatók 4G hálózatainak átlagos lefedettségét méri.

[6] A tagállamok többségében növekedés tapasztalható annak köszönhetően, hogy 2016 áprilisában sor került a 700 MHz-es sáv további uniós összehangolására.

[7] Egy apró módszertani változás következtében a korábbi adatokat újra kellett számolni.

használóknak lényegesen magasabb árat számítanak fel, mint az Unió többi részében[8]. Ugyanakkor a vezetékes széles sáv megfizethető, ára a jövedelem 1,1%-ának felel meg (1,2% az EU-ban).

A digitális infrastruktúra fejlődése egyike a 2014–2020 közötti időszakra szóló Nemzeti Infokommunikációs Stratégia pilléreinek. 2014 végén elfogadták a Szupergyors Internet Programot, amelynek az a célja, hogy 2018 végére az ország egész területét lefedjék a legalább 30 Mbps sebességet biztosító NGA-hálózatok. A program 2015-ben azon „fehér" területek feltérképezésével indult, ahol az NGA jelenleg nem áll rendelkezésre. Bizonyos „fehér" területek lefedéséhez azt várják a távközlési szolgáltatóktól, hogy a teljes beruházást saját maguk végezzék, míg a gazdaságilag nem életképes területek számára állami támogatási programot fejlesztettek ki. A program az európai strukturális alapok és a magyar kormány társfinanszírozásában valósul meg, kivéve Budapestet és elővárosi területeit, ahol csak hazai források használhatók fel. A Szupergyors Internet Program alá tartozó projektek nagy többségének keretében FTTH-technológiát építenek ki, ami összhangban áll a gigabitalapú információs társadalomra vonatkozó célkitűzésekkel[9].

A kereslet élénkítése érdekében a kormány két kezdeményezést indított, amelyek közvetlen hatással vannak a lakossági árakra. Először is 2017-től kedvezményes áfakulcsot alkalmaznak a széles sávú előfizetésekre. Másodszor, létrejött egy „digitális jóléti alaptarifa" védjegy annak érdekében, hogy az internetet nem használók számára 10–15%-os árengedményt biztosító kedvezményes alapcsomagot kínáljanak (vezetékes vagy mobilinternet előfizetéshez). Magyarországon a lakosság (16–74 évesek) 19%-a soha nem használta az internetet, ami meghaladja a 14%-os uniós átlagot.

A mobilszolgáltatási ágazaton belüli versenyhelyzet javítása érdekében intézkedésekre lehet szükség. A negyedik mobilhálózat-szolgáltató (amely korlátozott, már 2014-ben és 2016-ban megszerzett spektrummal rendelkezik) piaci megjelenése 2017-ben várható, ami elősegítheti a mobil széles sávú szolgáltatások árának csökkenését és az elterjedtség arányának növekedését.

A vezetékes és mobilszolgáltatások piacait egyaránt érintő fenti kezdeményezések, valamint a kereslet és a kínálat is tovább növelheti a széles sáv lefedettségét és elterjedtségét Magyarországon. A távközlési ágazatban megállapított különadók ugyanakkor korlátozhatják a távközlési szolgáltatók beruházási képességét még akkor is, ha az NGA és a felhordó optikai hálózat újonnan létrehozott szegmensei 5 évig mentesülnek az infrastruktúra-adó alól.

[8] Lásd: Mobile Broadband Prices (February 2016), a study prepared for the European Commission by Van Dijk http://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?action=display&doc_id=18583

[9] https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/connectivity-european-gigabit-society

2. Humán tőke

2. Humán tőke	Magyarország		Csoport	EU
	helyezés	eredmény	eredmény	eredmény
DESI 2017	**18**	**0,49**	**0,40**	**0,55**
DESI 2016	18	0,44	0,38	0,53

	Magyarország					EU
	DESI 2017			DESI 2016		DESI 2017
	érték		helyezés	érték	helyezés	érték
2a1. Internetfelhasználók A magánszemélyek aránya	**78%** 2016	↑	**15**	**72%** 2015	**18**	**79%** 2016
2a2. Legalább alapvető digitális készségek A magánszemélyek aránya	**51%** 2016	↑	**18**	**50%** 2015	**19**	**56%** 2016
2b1. IKT-szakemberek[10] A foglalkoztatottak aránya	**3,6%** 2015	↑	**13**	**3,5%** 2014	**12**	**3,5%** 2015
2b2. STEM diplomások 1000 (20–29 éves) magánszemélyre jutó	**11** 2014	↑	**26**	**10** 2013	**26**	**19** 2014

A humán tőke tekintetében Magyarország 18. helyen áll az uniós országok között, kissé elmarad az uniós átlagtól, és nagyobb előrehaladást ért el, mint átlagban az Unió. Az internetfelhasználók száma 6 százalékponttal nőtt, így Magyarország a tavalyi 18. helyről a 15. helyre kerül az EU-n belül, nagyon megközelítve az uniós átlagot. Ami az alapvető digitális készségeket és az IKT-szakembereket illeti, nem történt jelentős változás. A természettudományokat, technológiát, műszaki tudományokat és matematikát (STEM) tanuló diplomások száma is növekedett kismértékben, de továbbra is viszonylag alacsony.

2016 közepén Magyarország a Digitális Jólét Program alapján új, digitális kompetenciákra vonatkozó stratégiát dolgozott ki, amely a magyar oktatási és készségfejlesztési rendszer valamennyi szintjével – az egész életen át tartó tanulással is – foglalkozik. A stratégia fő célja, hogy mindenki sajátítsa el a munkaerőpiacon szükséges alapvető digitális készségeket. Egy átfogó elemzés alapján azonosítja az oktatás területén meglévő konkrét problémás kérdéseket, továbbá kijelöli a megoldásukhoz szükséges módokat és eszközöket. A stratégia rendkívül ambiciózus és azt a célt tűzi ki, hogy – megfelelő végrehajtás esetén – 2018-ra el kell érni, 2020-ra pedig meg kell haladni az uniós átlagot. Bár a stratégia azonosítja magát a problémát, nem ajánl eszközöket a STEM diplomások alacsony számával kapcsolatos megoldás tekintetében. Mindazonáltal a közelmúltban elindult a STEM-tárgyak oktatásának előmozdítására irányuló, uniós finanszírozású projekt. 2016 decemberében Magyarország megalapította a digitális munkahelyekkel foglalkozó nemzeti koalíciót.

Sor került a már meglévő nemzeti IKT stratégiai keretnek a humán tőke digitális aspektusai szempontjából történő továbbfejlesztésére, a végrehajtás pedig vagy folyamatban van, vagy be van tervezve 2017-re. A hatóságok és a releváns piaci szereplők közötti kitűnő együttműködés elősegíti a meghatározott stratégiai célok elérését. Ami a képzett informatikai munkavállalók hiányát illeti, a kormány több ágazatot átfogó megközelítést alkalmaz, hogy biztosítsa a képzett munkavállalók jövőbeni pótlását (többek között a képzett munkavállalókkal kapcsolatos koncepció, a képzett munkavállalóknak szóló partnerség és a képzett munkavállalók offenzívája révén).

[10] Az Eurostat felülvizsgálta a korábbi adatokat.

3. Internethasználat

3. Internethasználat	Magyarország		Csoport	EU
	helyezés	eredmény	eredmény	eredmény
DESI 2017	**12**	**0,52**	**0,39**	**0,48**
DESI 2016	11	0,51	0,37	0,45

	Magyarország					EU
	DESI 2017			DESI 2016		DESI 2017
	érték		helyezés	érték	helyezés	érték
3a1. Hírek Az utóbbi 3 hónapban internetet használó magánszemélyek aránya	**88%** 2016	↑	**5**	**86%** 2015	**7**	**70%** 2016
3a2. Zene, videó és játékok[11] Az utóbbi 3 hónapban internetet használó magánszemélyek aránya	**81%** 2016		**12**	**n.a.**		**78%** 2016
3a3. Online videotéka[12] Az utóbbi 3 hónapban internetet használó magánszemélyek aránya	**8%** 2016		**24**	**n.a.**		**21%** 2016
3b1. Videohívások Az utóbbi 3 hónapban internetet használó magánszemélyek aránya	**54%** 2016	↓	**7**	**55%** 2015	**5**	**39%** 2016
3b2. Közösségi hálózatok Az utóbbi 3 hónapban internetet használó magánszemélyek aránya	**83%** 2016	→	**1**	**83%** 2015	**1**	**63%** 2016
3c1. Bankolás Az utóbbi 3 hónapban internetet használó magánszemélyek aránya	**44%** 2016	↓	**22**	**46%** 2015	**20**	**59%** 2016
3c2. Vásárlás Az internetfelhasználók aránya (elmúlt év)	**48%** 2016	↑	**20**	**47%** 2015	**20**	**66%** 2016

A magyar internetfelhasználók általánosságban sokféle online tevékenységet végeznek. Ami a DESI internethasználattal kapcsolatos vetületét illeti, Magyarország meghaladja az uniós átlagot. A magyar internethasználók 88%-a híreket olvas (az EU-ban 70%), 83%-uk közösségi hálózatokat használ (az EU-ban 63%), 54%-uk pedig videohívásokat bonyolít (az EU-ban 39%). A közösségi média használatának tekintetében Magyarország az első helyen áll.

Ugyanakkor az elektronikus bankolás és az elektronikus kereskedelem igénybevétele jóval elmarad az uniós átlagtól, és csak 8% az online videotéka szolgáltatás előfizetőinek aránya (az EU-ban 21%).

[11] Idősortörés az Eurostat-felmérésben bekövetkezett változás miatt.

[12] Idősortörés az adatforrás változása miatt. Új forrás: Eurostat.

4. A digitális technológiák integráltsága

4. A digitális technológiák integráltsága	Magyarország		Csoport	EU
	helyezés	eredmény	eredmény	eredmény
DESI 2017	**24**	**0,24**	**0,27**	**0,37**
DESI 2016	27	0,21	0,25	0,35

	Magyarország					EU
	DESI 2017			DESI 2016		DESI 2017
	érték		helyezés	érték	helyezés	érték
4a1. Elektronikus információcsere A vállalkozások aránya	**16%** 2015		**27**	**16%** 2015	**27**	**36%** 2015
4a2. RFID A vállalkozások aránya	**3,9%** 2014		**16**	**3,9%** 2014	**16**	**3,9%** 2014
4a3. Közösségi média A vállalkozások aránya	**13%** 2016	↑	**21**	**11%** 2015	**22**	**20%** 2016
4a4. E-számlázás A vállalkozások aránya	**8%** 2016	↑	**25**	**6%** 2015	**26**	**18%** 2016
4a5. Felhőalapú szolgáltatások A vállalkozások aránya	**8%** 2016	↑	**23**	**6%** 2015	**24**	**13%** 2016
4b1. Online kereskedő kkv-k kkv-k aránya	**12%** 2016	↑	**20**	**10%** 2015	**21**	**17%** 2016
4b2. e-kereskedelemből származó forgalom A kkv-k forgalmának aránya	**7,6%** 2016	↑	**18**	**7,0%** 2015	**22**	**9,4%** 2016
4b3. Határokon átívelő online kereskedés kkv-k aránya	**4,5%** 2015		**23**	**4,5%** 2015	**23**	**7,5%** 2015

A digitális technológiák vállalkozások általi felhasználása tekintetében Magyarország a 24. helyen áll, jóval elmaradva az uniós átlagtól, bár az elmúlt évhez képest sikerült fejlődnie és három helyet javítania. Magyarország minden mutató vonatkozásában előrehaladást ért el. A vállalkozások 13%-a használja a közösségi médiát (2015-ben 11%), 8%-uk küld e-számlát (2015-ben 6%), 8%-uk használ felhőalapú szolgáltatásokat (2015-ben 6%) és a kkv-k 12%-a folytat online kereskedést (2015-ben 10%). Magyarország azonban az összes fenti mutató tekintetében jóval elmarad az uniós átlagtól, ami azt jelenti, hogy a vállalkozói szektor nem tudja teljes mértékben kiaknázni a digitális technológiák által nyújtott lehetőségeket.

Magyarország a közelmúltban számos kezdeményezést hozott létre ezen a területen. A kormány két programot indított el, hogy elérjen körülbelül 7000–8000 kkv-t a kohéziós régiókban, és arra ösztönözze őket, hogy dolgozzák ki az információs és kommunikációs technológiák nagyobb mértékű alkalmazását. A Modern Vállalkozások Programja (lásd alább: jelentős események) a figyelemfelkeltésre helyezi a hangsúlyt, míg a vállalkozások digitális fejlesztéseinek támogatására irányuló projekt támogatást és hitelt nyújt az IKT-fejlesztésekkel kapcsolatos beruházások végrehajtásának finanszírozásához. Ezek magukban foglalhatják például a vállalati erőforrás-tervezési rendszerek, az ügyfélkapcsolat-kezelési megoldások, webáruházak, valamint a mobil és a fejlett felhőalapú megoldások kifejlesztését. Magyarországon számos kormányzati program létezik az induló digitális

vállalkozások támogatására. A GINOP[13] 3.1.3. célja az induló IKT-vállalkozások nemzetközi piacra lépését segítő szakértői, mentori hálózat kialakítása ingyenes tanácsadás, képzés és rendezvények szervezése révén. A projekt 300 induló digitális vállalkozás elérését tervezi. A 2017 első felében induló GINOP 8.2.3. kiegészíti a fenti programot azáltal, hogy kockázati tőkét biztosít az induló IKT-vállalkozások finanszírozásához. Időközben a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium nemrégiben hozzálátott a Magyar Ipar 4.0 stratégia elkészítéséhez. A stratégia elfogadását követően a kormány 2017 során meghatározza és megkezdi az ipari digitalizációra vonatkozó új intézkedéseket és programokat. Az európai strukturális és beruházási alapok (esb-alapok) kulcsfontosságú szerepet játszanak valamennyi fenti program finanszírozásában.

Magyarország helyesen felismerte, hogy szükség van a digitális vállalkozások erősítésére, továbbá az információs és kommunikációs technológiák vállalkozások általi alkalmazásának fokozására. Helyénvaló, hogy a közelmúltban elindított és a tervezett programok egyrészt az IKT-ágazatra, másrészt az információs és kommunikációs technológiák más gazdasági szektorokban való alkalmazására helyezik a hangsúlyt.

Jelentős események 2017-ben[14]: Modern Vállalkozások Programja[15]: Infokommunikációs, motivációs, figyelemfelkeltő és kompetenciafejlesztési program kkv-k számára

Annak érdekében, hogy segítsen a vállalkozásoknak a digitális technológia által kínált lehetőségek kihasználásában, a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium és a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara 2016 első felében digitális vállalkozási programot indított.

A program a magyar mikro-, kis- és középvállalkozásokat helyezi a középpontba, és az a célja, hogy erősítse a digitális vállalkozásokat, növelje az információs és kommunikációs technológiákkal kapcsolatos ismereteket, a digitális készségszintet és az IKT-eszközök és -alkalmazások professzionális használatát azáltal, hogy kiemeli az információs és kommunikációs technológiák alkalmazásának hasznosságát, valamint a vállalkozások digitális gazdaságba történő integrálásával járó előnyöket.

A program a következő tevékenységekből áll:

- IKT tanácsadói hálózat létrehozása (a Magyar Kereskedelmi és Iparkamarán keresztül),
- figyelemfelkeltő anyagok kidolgozása,
- a „digitálisan felkészült vállalkozás” minősítési rendszer létrehozása és fenntartása,
- szakmai rendezvények szervezése (regionális, megyei és járási szinten),
- kommunikációs és médiakampány, valamint
- interaktív tudásbázis, portál és döntéstámogató rendszer kialakítása.

A projekt a tervek szerint körülbelül 3000 vállalkozást ér el 2017 közepére.

[13] Gazdaságfejlesztési és Innovációs Operatív Program

[14] Jelentős események 2016-ban: Az új magyar e-személyi igazolvány. 2016 januárjában Magyarország új elektronikus személyazonosító igazolványt vezetett be. Az új igazolvány egy integrált NFC (érintés nélküli) chipet tartalmaz, és megfelel az európai uniós eIDAS-rendelet követelményeinek. Az elektronikus azonosításon kívül két másik elektronikus funkcióval is rendelkezik: az e-útlevél funkcióval és az elektronikus aláírási funkcióval. Az igazolvány tárolja továbbá az állampolgár adóazonosító jelét és társadalombiztosítási számát. Az igazolvány elektronikus azonosítási funkcióját 6-jegyű PIN-kód biztosítja, a választható elektronikus aláírási funkciót pedig 7-jegyű PIN-kód.

[15] http://www.vallalkozzdigitalisan.hu/

5. Digitális közszolgáltatások

5. Digitális közszolgáltatások	Magyarország		Csoport	EU
	helyezés	eredmény	eredmény	eredmény
DESI 2017	**27**	**0,35**	**0,43**	**0,55**
DESI 2016	24	0,33	0,42	0,51

	Magyarország					EU
	DESI 2017			DESI 2016		DESI 2017
	érték		helyezés	érték	helyezés	érték
5a1. e-kormányzati szolgáltatások felhasználói Az internetfelhasználók aránya (elmúlt év)	**30%** 2016	↓	**17**	**32%** 2015	**17**	**34%** 2016
5a2. Űrlapok automatikus kitöltése Eredmény (0 és 100 között)	**23** 2016	↑	**23**	**19** 2015	**25**	**49** 2016
5a3. Teljes körű online ügyintézés Eredmény (0 és 100 között)	**63** 2016	↑	**25**	**55** 2015	**26**	**82** 2016
5a4. Nyílt hozzáférésű adatok[16] A maximális eredményhez képest (%)	**43%** 2016	↓	**23**	**50%** 2015	**11**	**59%** 2016

Magyarországon a digitális közszolgáltatások továbbra is a digitális gazdaság és társadalom legnagyobb kihívást jelentő területei közé tartoznak. Magyarország a 27. helyen áll, ami a mutató öt dimenzióját tekintve a legrosszabb teljesítménynek számít. Ami az internetes közszolgáltatások hozzáférhetőségét illeti, történt némi előrehaladás, de további fejlesztésre van szükség. Magyarország a 23. helyet foglalja el az adatok közigazgatási rendszerek közötti, a polgárok életének megkönnyítését szolgáló újbóli felhasználása (Űrlapok automatikus kitöltése) terén, és 26. a szolgáltatások kiépítettsége (Teljes körű online ügyintézés) tekintetében. Az internetes közszolgáltatások nyújtásának viszonylag rossz minősége ellenére 2016-ban az internetfelhasználók 30%-a küldött kitöltött űrlapokat a hatóságoknak, ami csak kissé marad el a 34%-os uniós átlagtól. Ami a nyílt hozzáférésű adatokat illeti, Magyarország 7 százalékpontos visszaesést mutat, bár az EU jelentős előrehaladást ért el e mutató tekintetében (a 2015-ös 46%-ról 2016-ban 59%-ot ért el).

Nagy kihívást jelent az automatikusan kitöltött űrlapok biztosítása. Szigorúak az adatvédelmi szabályok és bonyolult a különböző nyilvántartások összekapcsolása. A kormány a 2017-ben induló Központi Kormányzati Szolgáltatás Busz (KKSzB) segítségével igyekszik megoldani ezt a problémát, amely megoldás biztonságos interoperabilitási platformot teremt az elektronikus szolgáltatások és adatcsere számára. Jelentős háttérfejlesztések zajlanak a közigazgatási informatikai rendszerekkel kapcsolatban, például a Kormányzati Adatközpont korszerűsítése és az önkormányzati ASP rendszer továbbfejlesztése (ASP 2.0), aminek eredményeképpen fejlődni fog a teljes körű online ügyintézés. Annak érdekében, hogy az ügyfelek jobb tapasztalatokat szerezzenek az internetes közszolgáltatásokkal kapcsolatban, 2016-ban bevezették a Kormányzati Ügyfélvonalat, hogy telefonon és interneten gyors, pontos és naprakész közigazgatási információkat és segítséget nyújtsanak az ügyfeleknek. Ami az elektronikus azonosítást illeti, 2016 januárjában bevezették az e-személyi igazolványt, és az év végéig 1,3 millióan igényelték az igazolványt.

Magyarországon továbbra is kihívást jelent annak biztosítása, hogy az internetes közszolgáltatások nyújtása felhasználóbarát legyen, megkönnyítve ezáltal az emberek és a vállalkozások, valamint a közigazgatás közötti kapcsolatot.

[16] Az adatforrás megváltozása. A korábbi adatokat is újból megállapították. Az új forrás az Európai Adatportál.