



KOMMISSIONEN FOR DE EUROPÆISKE FÆLLESSKABER

Bruxelles, den 5.2.2002
KOM(2002) 62 endelig

**MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN TIL RÅDET, EUROPA-PARLAMENTET,
DET ØKONOMISKE OG SOCIALE UDVALG OG REGIONSUDVALGET**

Benchmarkingrapport om *e*Europe



INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Indledning	3
2.	måling af fremskridtene under eEurope-handlingsplanen	3
2.1.	Benchmarkingstrategien	3
2.2.	Internetdækning.....	4
3.	Billigere, hurtigere og sikrere internet.....	6
3.1.	Billigere, hurtigere internet.....	6
3.2.	Investering i mennesker og kvalifikationer	10
3.3.	Stimulering af brugen af internettet	13
4.	Konklusioner.....	18

1. INDLEDNING

På topmødet i Lissabon satte Det Europæiske Råd sig det mål, at EU skulle blive den mest dynamiske videnbaserede økonomi i verden inden 2010. Handlingsplanen *eEurope 2002*, der blev godkendt på Det Europæiske Råds møde i Feira i juni 2000, er et central element i denne strategi for at forvandle den europæiske økonomi.

Det overordnede mål for *eEurope* er at få hele Europa på internettet hurtigst muligt. I dette øjemed er handlingsplanen især rettet mod tre indsatsområder:

- i. billigere, hurtigere og sikrere internet
- ii. investering i mennesker og kvalifikationer
- iii. stimulering af brugen af internet

eEurope-handlingsplanen bygger på en metode, der går ud på at fremskynde lovforanstaltninger, omorientere eksisterende finansielle støtteprogrammer og gennemføre benchmarking. Der er tidligere udarbejdet to rapporter, en til topmødet i Nice og en til topmødet i Stockholm¹, om gennemførelsen af handlingsplanen og de fremskridt, der er sket. Disse rapporter vedrører hovedsagelig de forskellige politiske tiltag, særlig fremskridtene på lovgivningsområdet, og vurderer virkningerne heraf. Siden rapporterne er der jævnligt offentliggjort oplysninger om de fremskridt, der er sket, på *eEurope's* websted². Benchmarking er kun blevet berørt overfladisk i disse rapporter, eftersom det har taget nogen tid at fastlægge benchmarkingmetoden og at indsamle data. Nærværende meddelelse beskæftiger sig hovedsagelig med benchmarking. Ajourførte oplysninger om fremskridtene inden for de forskellige tiltag findes også på *eEurope's* websted.

Formålet med denne meddelelse er (i) at give en første dækkende oversigt over benchmarkingresultaterne, (ii) at sammenholde fremskridtene på det politiske område med markedsudviklingen og (iii) drage konklusioner med henblik på det sidste år af *eEurope*-handlingsplanen og overveje, om der er behov for yderligere tiltag efter 2002.

2. MÅLING AF FREMSKRIDTENE UNDER *eEUROPE*-HANDLINGSPLANEN

2.1. Benchmarkingstrategien

På mødet i Lissabon fastslog Det Europæiske Råd, at udviklingen mod en videnbaseret økonomi burde overvåges ved hjælp af en 'åben koordineringsmetode'³. Benchmarking af resultaterne på nationalt plan er et centralt element i denne strategi. Benchmarking finder sted på en politisk baggrund, i dette tilfælde *eEurope*-handlingsplanen og Lissabon-strategien. Benchmarkingaktiviteterne må tilrettelægges på en sådan måde, at de er relevante for de politiske beslutninger. De er ikke et mål i sig selv og ikke en rent statistisk øvelse.

¹ Nice: **Opdatering af *eEurope***, KOM(2000) 783, november 2000; Stockholm: **Virkning og indsatsområder**, KOM (2001)140, marts 2001.

² http://europa.eu.int/information_society/eeurope/benchmarking/index_en.htm

³ Kommissionen har for nylig fremlagt en vurdering af de samlede fremskridt i forbindelse med Lissabon-strategien ("Lissabon-strategien - Gennemføre forandringer" KOM(2002) 14).

Disse benchmarkingaktiviteter hænger derfor sammen med de særlige indsatsområder under eEurope. De er baseret på en liste med 23 indikatorer, der er drøftet med medlemsstaterne og godkendt af Rådet den 30. november 2000⁴. På grundlag af disse indikatorer har Kommissionen iværksat en dataindsamling efter følgende retningslinjer:

- i. **Én metode for alle medlemsstater**⁵.
- ii. **Data bør være up-to-date**: internetstatistikker bliver hurtigt forældede og mister deres relevans for den politiske udvikling.
- iii. **Data krydscheckes med data fra eksisterende kilder** i medlemsstaterne, navnlig statistikkontorer, andre internationale institutioner såsom OECD, og undersøgelser fra den private sektor.
- iv. **Data omfatter alle 15 medlemsstater** samt Norge og Island⁶ og hvor det er muligt USA, så der er yderligere resultater at sammenligne med.

Der er nu muligt at fremlægge og analysere data vedrørende de fleste af indikatorerne. Detaljerede datatabeller findes på eEurope-webstedet⁷, mens nærværende meddelelse er koncentreret om de punkter, der har størst betydning for den politiske beslutningsproces.

2.2. Internetdækning

Antagelsen bag de 64 mål for eEurope var, at de ville medvirke til at øge internetdækningen og i sidste ende brugen af internet, hvilket er det centrale mål for eEurope. **I dette kapitel ser vi derfor først på, hvor EU befinder sig med hensyn til internetdækning**, før der i de følgende kapitler gøres rede for, hvilke fremskridt der er sket på de tre indsatsområder.

Internetdækning kan måles ud fra to kriterier: hvor mange private husstande der har adgang til internet, og hvor mange personer der jævnligt bruger internet på arbejde, i hjemmet, i skolen eller andre steder.

Internetdækningen blandt husstandene i EU steg fra ca. 18% i marts 2000 til 28% i oktober 2000 og 36% i juni 2001, og i december 2001 lå den på 38%. Det betyder, at den hurtige vækst i løbet af 2000 og starten af 2001 muligvis nu er ved at aftage. Den næste måling i maj 2002 vil vise, om dette er tilfældet. De nationale statistikker, der foreligger, ser ud til at bekræfte denne tendens.

Det lavere tempo i udbredelsen af internet kan måske forklares ved, at antallet af internetforbindelser hænger sammen med tilstedeværelsen af pc'er, og dermed er der en øvre grænse for dækningsgraden. Internetadgang via tv-apparater og mobilterminaler spiller en ubetydelig rolle, men disse adgangsformer kan vokse hurtigt i fremtiden. De EU-lande, der har den højeste internetdækning blandt

⁴ 13493/00 ECO 338.

⁵ Ideelt set burde samtlige data være blevet leveret af de nationale statistikkontorer i hamoniseret form. Dette var imidlertid ikke muligt inden for den tid, der var til rådighed, og derfor har Kommissionen indsamlet de nødvendige data.

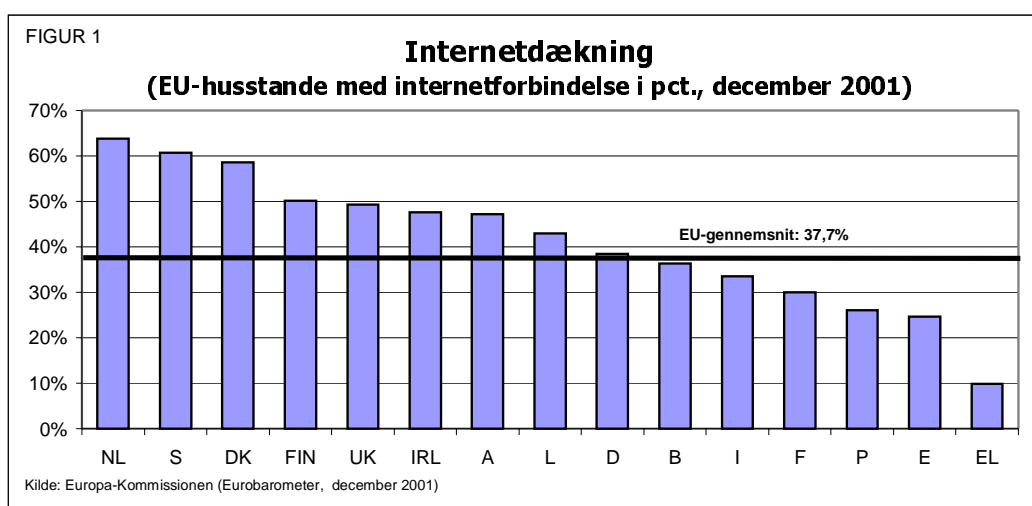
⁶ Benchmarkingundersøgelserne er blevet finansieret af PROMISE-programmet, som begge lande deltager i.

⁷ http://europa.eu.int/information_society/eeurope/benchmarking/index_en.htm

husstandene, er nået op på omkring 60%, og yderligere vækst vil være begrænset. Den omstændighed, at disse lande måske ikke længere driver internetudbredelsen i EU op, kan også forklare opbremsningen i væksten.

Brugen af internet i hele befolkningen er højere end dækningsgraden for husstandene. I november 2001 brugte næsten 50% af befolkningen (over 15 år) internet enten i hjemmet, på arbejde, i skolen, ved offentlige adgangspunkter eller undervejs. Over 80% af internetbrugerne går på nettet mindst én gang om ugen. I absolutte tal er der næsten lige så mange internetbrugere i EU som i USA. Brugen er vokset i alle de forskellige stedkategorier, men den største stigning har fundet sted i hjemmet. Stigningen i dækningsgraden i løbet af det sidste år er dog stadig lavere i Europa end i USA.

Figur 1 viser internetdækningsgraden i **medlemsstaterne** i november 2001⁸. En gruppe på tre lande er førende i EU med en husstands-dækningsgrad tæt ved eller over 60%, og fire andre lande ligger også betydeligt over EU-gennemsnittet⁹. Fire lande ligger inden for 5 procentpoint af gennemsnittet, mens der er fire lande, der ligger væsentligt under gennemsnittet. Grækenland skiller sig ud med en dækningsgrad på under 10% - et tal, der har været stabilt i løbet af det sidste års tid. De førende medlemsstater ligger bedre placeret end USA, der kan betragtes som en referencemodel med hensyn til internetdækning. Resultaterne er generelt opmuntrende, men der er stadig områder med langsom vækst og store forskelle



mellem og inden for medlemsstaterne. F.eks. bruger 40% af kvinderne internet, sammenlignet med 56% af mændene. Disse tal har kun ændret sig en smule i løbet af det sidste år: i oktober 2000 svarede 35% af kvinderne og 50% af mændene, at de brugte internet. Brugen af Internet er særlig udbredt blandt unge mennesker, folk med en højere uddannelse og folk i byerne. **Internetdækningsgraden i erhvervslivet** er langt højere end blandt private, og i dag har næsten 90% af virksomhederne med over 10 ansatte en internetforbindelse, og mere end 60% har deres eget websted. En undtagelse, der er værd at bemærke, er Portugal, hvor dækningsgraden i erhvervslivet kun er nået op på to tredjedele af alle virksomheder,

⁸ Bemærk, at undersøgelsen er baseret på telefoninterviews. Husstande uden en fast telefonforbindelse må forventes ikke at have nogen internetforbindelse, og dækningsgraden kan derfor være en anelse overvurderet.

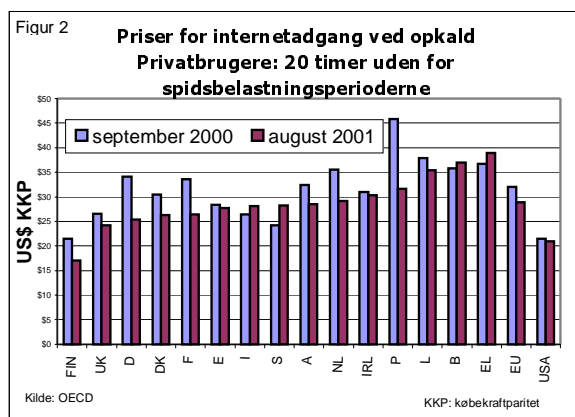
⁹ Dette er et vægtet gennemsnit baseret på de nationale befolkningstal.

og kun ca. en tredjedel af virksomhederne har deres eget websted. Yderligere oplysninger om brugen af internet i virksomhederne findes i afsnittet om e-handel nedenfor.

Konklusionen er, at en række EU-lande bør gøre en ekstra indsats for at nå en højere internetdækningsgrad. Inden udgangen af 2002 skulle mindst 30% af husstandene kunne være på nettet, og det skulle være muligt at nå op på et EU-gennemsnit på 50%.

3. BILLIGERE, HURTIGERE OG SIKRERE INTERNET

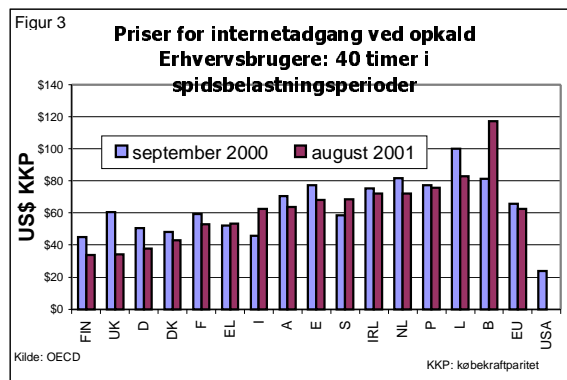
3.1. Billigere, hurtigere internet



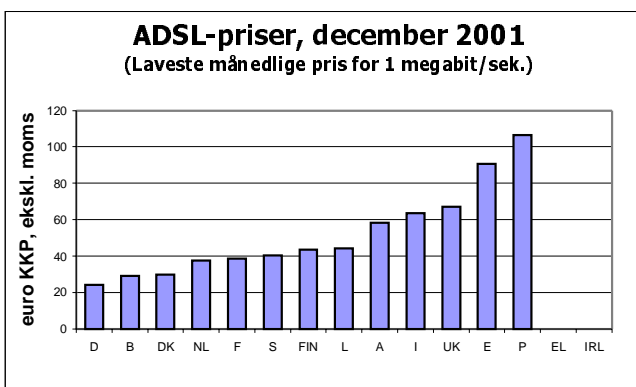
Større konkurrence driver priserne nedad

Statistikker på internationalt plan har vist, at der er en klar sammenhæng mellem prisen på internetadgang og dækningsgraden. Målsætningen om et billigere internet betyder dog ikke, at internet skal tilbydes til kunstigt lave eller subsidierede priser. Europe-strategien er at stimulere konkurrencen og derved drive priserne ned på et konkurrencedygtigt niveau - væk fra monopolprismiveauet. Strategien har været en succes, for så vidt angår

internetadgang via en almindelig telefonopkaldsforbindelse. Priserne på internetadgang via en almindelig telefonforbindelse er faldet støt og væsentligt i de sidste to år. Ifølge en undersøgelse, som Kommissionen gennemførte i november 2001, ligger de månedlige udgifter for en typisk privatbruger, dvs. med 20 timers forbrug uden for spidsbelastningsperioderne, nu i de fleste medlemsstater på €10-20, inklusive opkaldsudgifter, hvis man går ud fra de billigste tilbud.



Ekstraudgifterne til internetadgang for en pc-ejer er således blevet små, men dog stadig betydeligt højere end i USA. De er også meget højere for internetadgang via bredbåndsforbindelse.

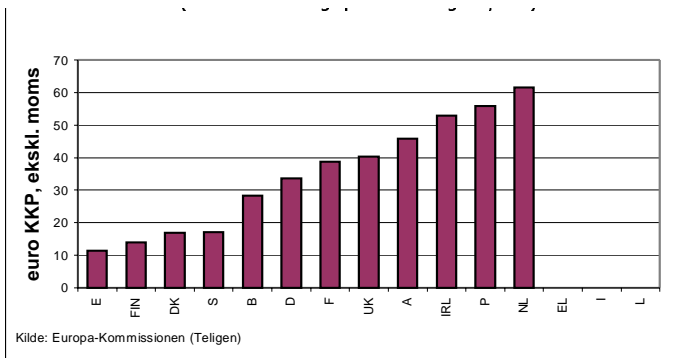


blevet små, men dog stadig betydeligt højere end i USA. De er også meget højere for internetadgang via bredbåndsforbindelse. Figur 2 giver en oversigt over omkostningerne ved bredbåndsadgang.

Konkurrencen driver ikke blot priserne nedad, men medfører også innovative prismodeller. Et eksempel er indførelse af

'tællerfri'¹⁰ internetadgang i visse EU-lande (bl.a. Det Forenede Kongerige).

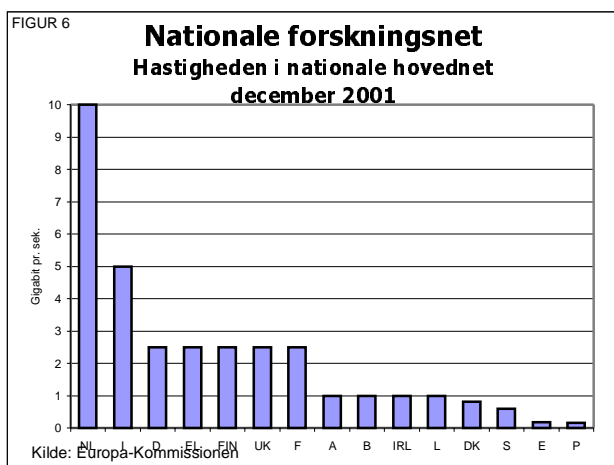
Øget konkurrence var det centrale mål for liberaliseringen af telesektoren pr. 1. januar 1998. Siden da har Kommissionen overvåget konkurrencesituationen på markedet og redegjort herfor i sine gennemførelsesrapporter¹¹. For nylig er der skabt enighed om en ny lovpakke for elektronisk kommunikation, der vil styrke konkurrencen yderligere, når den bliver omsat i national ret i medlemsstaterne i foråret 2003.



Internet bliver langsomt hurtigere

Et langsomt internet er en væsentlig hindring for en hurtig kommerciel udnyttelse. Internettets hastighed er afgørende af to årsager: Den tid, det tager at søge gennem forskellige websteder med flere lag afskrækker folk, enten p.g.a. besværet eller fordi det koster penge. For det andet er folk via tv blevet vant til indhold, der er rigt på multimediebaseret og audiovisuelt materiale. Denne slags indhold kan ikke tilbydes i tilfredsstillende grad via internettet, som det ser ud i dag. Kommissionen har i sin rapport til Det Europæiske Råds forårsmøde i Barcelona¹² påpeget, at bredbåndsadgang til internet er en "nøglefaktor, for at økonomiens ydeevne kan forbedres".

Internettets hovedinfrastruktur består generelt af meget hurtige lyslederkabler under jorden. Problemet ligger i den traditionelle smalbåndsinfrastruktur, der forbinder hovedinfrastrukturen med hjemmene. Efterhånden tilbydes der løsninger på problemet i form af ADSL¹³- og kabelforbindelser, der er et første skridt mod bredbåndsadgang. Andre muligheder er også ved at dukke op, f.eks. satellitforbindelser, interaktivt digital-tv, faste trådløse bredbåndsforbindelser og lyslederkabler til hjemmene, men indtil videre spiller de en ubetydelig rolle.



De tal, der foreligger om antallet af bredbåndsforbindelser til hjemmene, viser, at udbredelsen af bredbåndstjenester varierer meget fra medlemsstat til medlemsstat. Tyskland har over 2 mio. ADSL-abonnenter, Belgien næsten 500.000, og Det Forenede Kongerige 250.000, mens der i Grækenland slet ikke tilbydes bredbåndstjenester. Ikke overraskende

¹⁰ Tællerfri adgang betyder, at kunden betaler en fast pris, uanset hvor lang tid han er koblet på Internet.
¹¹ http://europa.eu.int/information_society/topics/telecoms/implementation/annual_report/7report/index_en.htm
¹² "Lissabon-strategien - Gennemføre forandringer" KOM(2002) 14, og det supplerende arbejdsdokument, SEK(2002) 29, 15.1.02.
¹³ Asymmetric Digital Subscriber Line (asymmetrisk digital abonnentlinje): en teknologi, der omdanner en almindelig parsnoet kobbertelefonledning til en digital højhastighedsforbindelse for indadgående trafik.

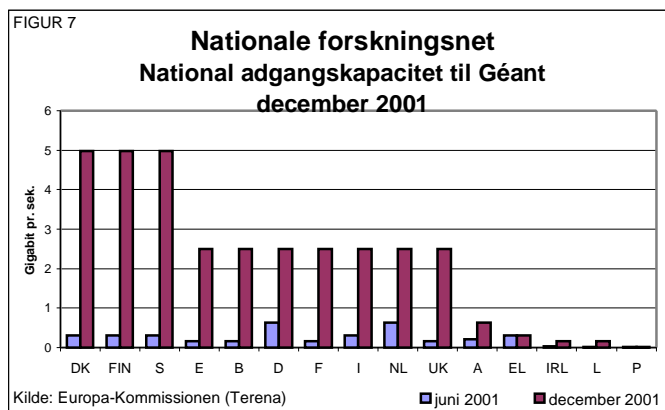
er det de lande med vidstrakte kabel-tv-net¹⁴, der er førende med hensyn til internetadgang via kabelmodem. Disse lande drager også fordel af konkurrencen mellem kabel- og ADSL-udbydere. Ubundet adgang til abonnentledninger har kun skabt begrænset konkurrence til ADSL-udbuddet, men nogle etablerede operatører har fulgt en positiv markedsføringsstrategi for ADSL for at sikre sig markedsandele i konkurrencen fra kabeludbydere.

Hurtige forskningsnet: et særligt tilfælde

eEurope har løst et bestemt aspekt af bredbåndsproblemet ved at etablere et højhastighedsnet for universiteter og forskningsinstitutioner. Forskningsnet kan anvendes som basis for afprøvning af nye internetteknologier, og de forventes at drive efterspørgslen efter større båndbredde op.

Kommissionen har været med til at finansiere opgraderingen af 27 nationale forsknings- og uddannelsesnet, herunder net i samtlige kandidatlande. I december 2001 nåede Géant-nettet¹⁵ efter en større opgradering op på en maksimal hastighed på 10 Gigabit/s. **Dette europæiske forskningsnet er nu blevet det hurtigste i verden og tilbyder den bredeste geografiske dækning (32 lande).** Det er et meget vigtigt infrastrukturretskab for etablering af det europæiske forskningsrum. Et vigtigt mål i Lissabon-strategien for at skabe den mest dynamiske videnbaserede økonomi i verden er blevet til virkelighed med dette højhastighedsnet, der forbinder mere end 3000 forsknings- og uddannelsesinstitutioner. Denne kapacitetsstigning i det europæiske hovednet har gjort det muligt for de nationale forskningsnet at øge deres adgangskapacitet til hovednettet betydeligt (jf. figur 7).

Trods denne succes varierer hastigheden i de nationale hovednet betydeligt fra medlemsstat til medlemsstat, som vist i figur 6. Dette påvirker forskernes muligheder for at udnytte kapaciteten i det europæiske forskningsnet.



eEurope-handlingsplanen

sigter mod at tilslutte ikke blot universiteter men også skoler til de hurtige forskningsnet. De fleste universiteter er tilsluttet, i visse tilfælde via innovative løsninger (såsom trådløse universitetsnet), men kun få skoler er koblet på nettet. Derfor må der gøres en ekstra indsats for at opgradere de nationale net yderligere og tilslutte flere uddannelsesinstitutioner til disse net.

Et mere sikkert internet

For computere og kommunikationsnet overalt er sikkerhed blevet en væsentlig faktor. I løbet af den korte periode, siden eEurope-initiativet blev lanceret, har vi

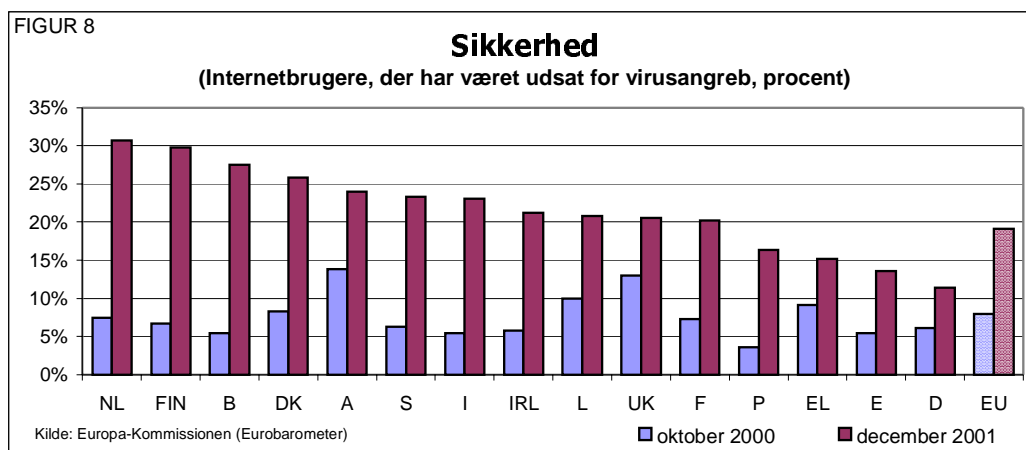
¹⁴ F.eks. i Belgien og Nederlandene er kabeldækningsgraden for husstande mere end 85%.

¹⁵ Gigabit European Academic Network (<http://www.dante.net/geant>)

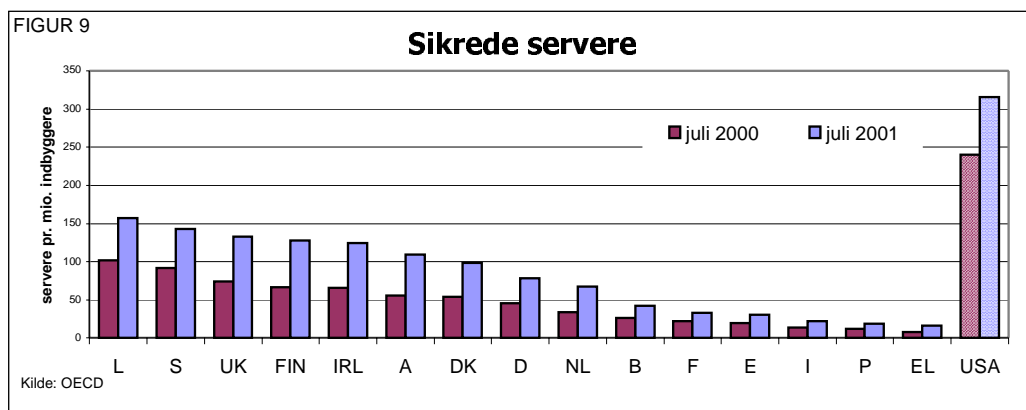
oplevet en tydelig stigning i antallet af trusler og sikkerhedstruende hændelser. Navnlig virusangreb er blevet meget mere almindelige, som det fremgår af figur 8.

Under eEurope er der også gennemført benchmarkingundersøgelser af beskyttelsessystemer. De foreliggende stastikker viser, hvordan antallet af servere, der er udstyret med en SSL¹⁶-forbindelse, er steget betydeligt i løbet af det sidste år (se figur 9). Dog er der ingen EU-lande, der har blot halvt så mange SSL-servere pr. indbygger som USA.

Der sker kun langsomt fremskridt med at øge beskyttelsen mod sikkerhedstrusler. EU har vedtaget et direktiv om elektroniske signaturer¹⁷, men brugen af denne form



for autentificering er begrænset. Udbredelsen af en mere sikker internetprotokol skrider kun langsomt frem. eEurope har sat gang i et større induststyret smartkort-initiativ, støttet af €100 mio. i forskningstilskud. Markedsudsigterne for smartkort, kort udstyret med mikroprocessorer eller hukommelseschips, såsom bankkort, er



positive, og der er allerede i gennemsnit et smartkort pr. person i Europa.

På denne baggrund har den oprindelige sikkerhedsstrategi under eEurope nu udviklet sig til en bredere strategi for net- og informationssikkerhed. På grundlag af en meddelelse fra Kommissionen¹⁸ og en resolution fra Rådet¹⁹ vil Kommissionen og

¹⁶ SSL: *secure socket layer*, en protokol for krypteret transmission via TCP/IP-net, dvs. websteder, der begynder med https://.

¹⁷ Direktiv EF 99/93, trådt i kraft den 19.7.2001.

¹⁸ KOM(2001) 289 af 6. juni 2001.

medlemsstaterne træffe en række foranstaltninger i 2002, der omfatter bevidstgørelse, teknologisk støtte, regulering og international koordinering. Det er tanken, at der skal oprettes en taskforce for internetsikkerhed, der vil sætte EU i stand til at reagere mere effektivt på trusler mod sikkerheden i fremtiden.

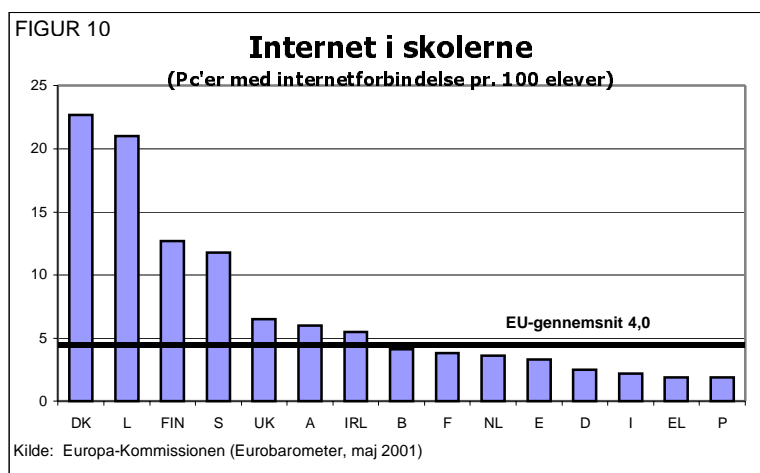
3.2. Investering i mennesker og kvalifikationer

Dette mål omfatter to afgørende elementer i Lissabon-strategien: at give folk kvalifikationer til at udnytte informations- og kommunikationsteknologien, og at sikre, at ingen afskæres fra at nyde godt af informationssamfundets fordele.

Internet i skolerne

Den offentlige sektor fremmer udviklingen af kvalifikationer hovedsagelig gennem uddannelse. eEurope er koncentreret om infrastruktur og adgang, mens eLearning-initiativet²⁰ fremmer nye måder at lære på i det videnbaserede samfund. Et af målene for eEurope var, at alle skoler skulle være tilsluttet internet ved udgangen af 2001. Dette mål var så godt som nået i maj 2001, hvor 80% af skolerne i EU var på nettet. At være elev på en skole med internetforbindelse er imidlertid ikke nødvendigvis

ensbetydende med at have adgang til internet. Og skolernes internetadgang benyttes heller ikke nødvendigvis til undervisning. I over 10% af de tilsluttede skoler havde eleverne ikke adgang til internet, da nettet blev brugt til administrative formål snarere end undervisningsformål.



Derfor må der lægges større vægt på bedre forbindelser og øget brug af nettet til uddannelsesformål. Internet alene er ikke nok. Skolerne skal have udstyr, der gør det nemt at bruge internet på en hensigtsmæssig måde. Internettet skal være ordentligt integreret i læseplanerne, og lærerne skal have opbakning til og oplæring i at bruge de nye redskaber effektivt. De vigtigste resultater af en rapport fra Kommissionen²¹ om brugen af internet i skolerne kan sammenfattes således:

- i. I gennemsnit er der 12 elever pr. off-line pc og 25 elever pr. pc, der er tilsluttet internet. Halvdelen af disse pc'er er under tre år gamle. Der er dog betydelige forskelle medlemsstaterne imellem.

¹⁹ 14378/01 af 6. december 2001.

²⁰ KOM(2001) 172.

²¹ Kommissionens arbejdsdokument: "eEurope 2002 benchmarking – European youth into the digital age" SEC(2001)1583, 2. oktober 2001.

- ii. Forbindelserne er fortsat domineret af smalbåndsteknologi: mere end to tredjedele af skoleopkoblingerne er ISDN-forbindelser, og de øvrige er hovedsagelig opkaldsforbindelser via en almindelig telefonlinje. Bredbåndsteknologi spiller en marginal rolle, om end ADSL og kabelmodem nu anvendes i vid udstrækning i enkelte lande.
- iii. Selv om flertallet af lærerne nu bruger computere, er det kun et mindretal der bruger dem til undervisningsformål. De vigtigste årsager til ikke at bruge internet er mangel på ordentligt udstyr og forbindelser. Manglende kendskab lader ikke til at være et større problem. Mere end halvdelen af Europa lærere, er blevet oplært i at bruge pc'er og internet, ca. 90% af lærerne bruger en pc hjemme, og ca. 70% har internetadgang hjemme.

Der er en lille gruppe pionerlande, der fører an hvad angår udstyr, forbindelser og brug. Disse medlemsstater er referencemodeller for EU og verden. Der er nogle få medlemsstater, der halter bagefter på næsten alle områder. På trods af dette blandede billede har indførelse af internet i skolerne høj prioritet i alle medlemsstater, og de europæiske lærere virker åbne og veluddannede. I sidste ende bør alle elever have tilstrækkelige IT-kvalifikationer, når de forlader skolen.

Arbejde i en videnbaseret økonomi

Mere end halvdelen af arbejdsstyrken i EU bruger computere i deres arbejde – et tal, der er vokset med en femtedel siden sidste år. Tre ud af fire kontorarbejdere bruger computere. Digitale færdigheder er afgørende for beskæftigelsesmulighederne i alle sektorer. Men folk får ikke den nødvendige oplæring, og kun omkring en tredjedel af arbejdsstyrken i EU har fået computeropplæring til et job.

Der er markante forskelle mellem medlemsstaterne i hvor stor en andel af arbejdsstyrken, der har fået computeropplæring. **Imidlertid er andelen i samtlige medlemsstater meget lavere end den andel, der brugere computere i arbejdet.** Det betyder, at selv lande med et højt oplæringsniveau må udvide arbejdsstyrkens muligheder for at erhverve digitale færdigheder.

Uddannelse i digitale teknologier er nødvendig på alle niveauer. Mangel på uddannet arbejdskraft på ekspertniveau er særlig alvorligt, da dette skaber hindringer for udbredelsen af e-business i hele økonomien. Digitale kvalifikationer er nøglen til mange af de nye erhverv og tjenester, der har størst potentiale for at sætte væksten i gang igen. De digitale teknologier vil fortsat have stor betydning for, hvilken type kvalifikationer der kræves, og antallet af arbejdstagere, der er i besiddelse disse kvalifikationer, vil fortsat være betydeligt, både inden for sektoren selv og i den brede vifte af aftagersektorer.

Analysen i en benchmarkingrapport, der er en opfølgning på meddelelsen om strategier for job i informationssamfundet²², understreger, at informationsteknologi hjælper det overvejende flertal af brugerne til at arbejde mere produktivt og til at kombinere arbejde og privatliv bedre. Rapporten gav navnlig yderligere

²²

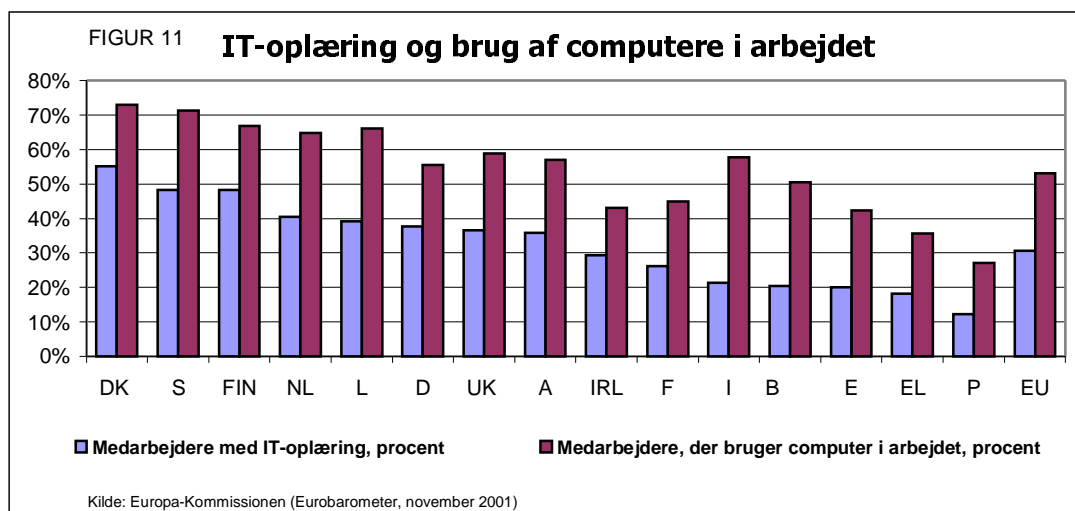
Kommissionens arbejdsdokument "Benchmarking Report following-up the 'Strategies for jobs in the Information Society'", 7.2.2001, SEC (2001) 222; dette og de andre dokumenter, der henvises til i dette afsnit, findes på: http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/info_soc/esdis/index.htm
Som opfølgning på dette dokument vil Kommissionen udarbejde en rapport om job i informationssamfundet med støtte fra ESDIS-gruppen.

dokumentation for fordelene ved fjernarbejde. I december 2001 anbefaledes det i en rapport fra 'Gruppen på Højt Plan vedrørende kvalifikationer og mobilitet', at medlemsstaterne tilskynder offentlig-private partnerskaber til at overvåge efterspørgslen efter computere og e-business-kvalifikationer bedre. Disse partnerskaber skal også bidrage til at definere og prioritere de kvalifikationer, der skal opfylde erhvervslivets krav, og medvirke til at opstille detaljerede kvalifikationsprofiler og tilhørende uddannelsesplaner og undervisningsfaciliteter, samt fremme e-læring.

Foreløbig er der kun få, der gør brug af fjernarbejde. I november 2001 benyttede mindre end 2% af arbejdsstyrken sig regelmæssigt af fjernarbejde og lidt over 3% gjorde det lejlighedsvis. Men næsten en fjerdedel tilkendegav, at de ville være interesseret i fjernarbejde, og denne andel var ret konstant i alle medlemsstater. Således var den højeste andel interesserede 28% (i Danmark) og den laveste 15% (i Det Forenede Kongerige). Danmark har langt den største andel af fjernarbejdere: 17% af arbejdsstyrken - et tal, der er tre gange højere end EU-gennemsnittet og næsten 50% højere end den medlemsstat, der har den næsthøjeste andel.

Alle skal være med i den videnbaserede økonomi

I Lissabon-strategien lægges der særlig vægt på, at den videnbaserede økonomi skal inddrage hele samfundet, og eEurope sigter mod at skabe et "informationssamfund for alle". Der er fortsat forskelle i internetadgang og digitale færdigheder - mellem mænd og kvinder, mellem folk i arbejde og arbejdsløse, mellem højindkomst- og lavindkomstgrupper, mellem højt uddannede og lavere uddannede, mellem gamle og unge. Kommissionen vil videreføre sin strategi om inddragelse i



informationssamfundet som led i den overordnede strategi for social integration²³.

Et af eEurope-målene i denne forbindelse er, at der etableres offentlige internetadgangspunkter som et middel til at give alle internetadgang til en overkommelig pris. Ud fra de foreliggende oplysninger om antallet af offentlige adgangspunkter i medlemsstaterne kan det konkluderes, at antallet er stigende, og at

²³

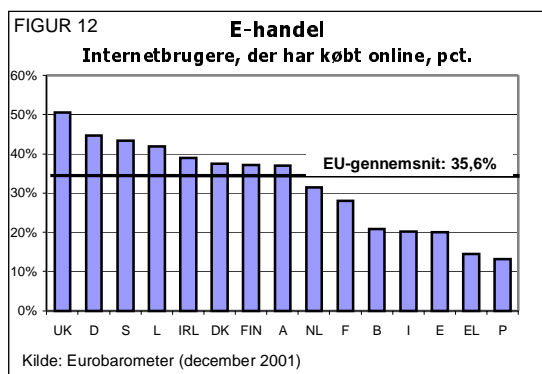
Kommissionens arbejdsdokument "e-Inclusion. The Information Society's potential for social inclusion in Europe", 18.9.2001, SEK (2001)1428 og Rådets resolution af 8. oktober om "Inddragelse i informationssamfundet - Udnyttelse af informationssamfundets muligheder for så vidt angår social inddragelse", EFT 2001/C292/02.

adgangspunkterne udnyttes godt. Næsten 6% af internetbrugerne benytter sig også af de offentlige adgangspunkter. En undersøgelse, som Kommissionen har gennemført for nylig, viser, at de vigtigste årsager til at bruge offentlige faciliteter til at koble sig på internet er fraværet af en internetforbindelse i hjemmet og på arbejdet, bedre udstyr og hurtigere forbindelser ved de offentlige adgangspunkter og den omstændighed, at det er billigt eller gratis at bruge de fleste offentlige adgangspunkter. Data fra Eurobarometer fremhæver også de særlige fordele ved offentlige adgangspunkter for de mindre gunstigt stillede dele af befolkningen (f.eks. har 19% af brugerne en lav indkomst, og 12% er arbejdsløse). Det vil sige at de offentlige adgangspunkter rent faktisk medvirker til at gøre internettet mere tilgængeligt og lettere at betale.

3.3. Stimulering af brugen af internettet

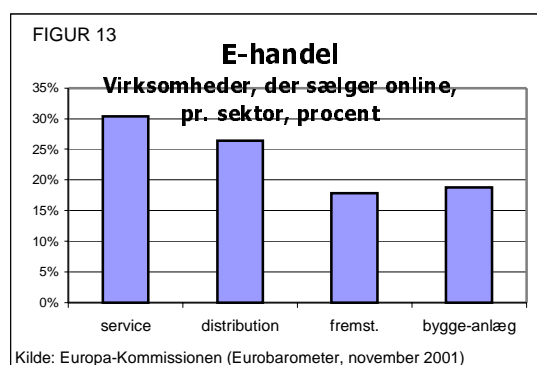
I dette afsnit behandles tiltag med det formål at øge brugen af internettet: e-handel, offentlig service og indhold på det offentliges netsteder samt sundhedstjenester på nettet.

E-handelen vokser langsommere end ventet



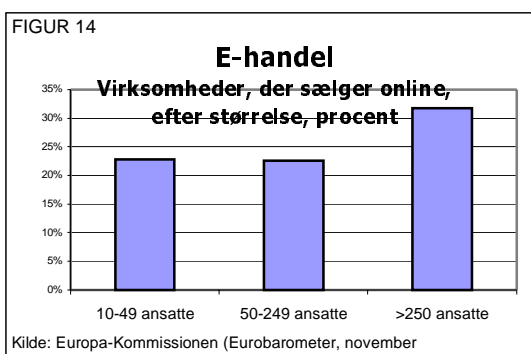
Forbrugernes efterspørgsel efter elektronisk forhandlede varer og tjenesteydelser er kun vokset langsomt i det seneste år. I oktober 2000 havde 31% af internetbrugerne i EU købt online. Det tal steg til 36% i november 2001. Dette tal er udtryk for en lille undervurdering af den absolutte vækst, for antallet af brugere steg med næsten en fjerdedel. Men kun 4% af brugerne kategoriserede sig selv som hyppige e-indkøbere, og det er et væsentligt problem for e-handelen.

Der er variationer mellem medlemsstaterne, hvad angår andelen af internetbrugere, der har købt online. Mønstret svarer i store træk til mønstret for internettets udbredelse med større andele i Nordeuropa og lavere i Sydeuropa. UK's og Irlands relativt højere onlineforbrug kan skyldes, at der er flere engelsksprogede onlinetjenester. Måske påvirkes disse landes tal også af mere udbredt brug af kreditkort. I Tyskland kan større erfaring med indkøb efter papirkataloger måske øge tilbøjeligheden til onlineindkøb.



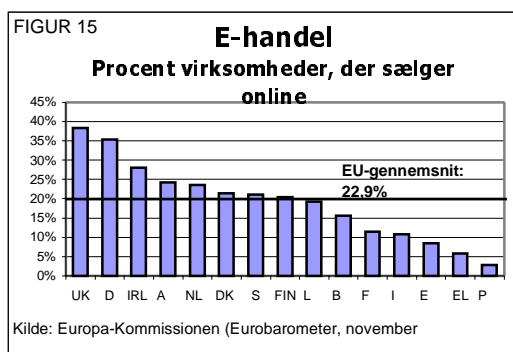
Derudover er er tegn på, at mange forbrugere, som nok ville være indstillet på at købe, afskrækkes af høje omkostninger til forsendelse og levering. Mere konkurrence i postsektoren ville givetvis bidrage til lavere leveringsomkostninger.

En anden faktor er tilliden. Hvor stor tillid har forbrugerne til, at de kan få deres penge igen, hvis der opstår tvister i anledning af en onlinehandel²⁴? Mere udbredt selvregulering ved adfærdskodekser og online-tvistbilæggelse kunne give enklere procedurer og gøre grænseoverskridende handel lettere. Kommissionen har med e-handelsdirektivet²⁵ forsøgt at tilskynde til, at sådanne midler tages i brug, men endnu har markedet ikke taget forslagene til sig i tilstrækkelig grad. Manglende tillid skader især små firmaer, for de store nyder godt af at være kendte. Det kan være en anden forklaringsfaktor bag det større onlineforbrug i engelsksprogede lande, som store amerikanske firmaer måske har lettere ved at satse på.



Interessant nok havde ingen forudset den enorme succes for e-handel, der bygger på direkte forbindelse mellem køber og sælger ("peer-to-peer"). Det er noget der tilsyneladende appellerer til et stort udsnit af internetbrugerne. Om "peer-to-peer" kan blive et nyttigt forbillede for "business-to-business"-handelen, vil vise sig i de kommende måneder. *e*Europe vil måle udviklingen.

Hvad angår e-handelens udbudsside, går det stadig ret langsomt for erhvervslivet. I gennemsnit køber og sælger cirka 20% af de europæiske virksomheder via internettet, med Tyskland, Irland og UK som spydspidser på sælgersiden og Danmark og Finland som de stærke på købersiden. Store selskaber køber og sælger mere over nettet end små, og servicesektoren er klart førende, hvad angår brug af internettet til salg eller køb af varer og/eller tjenesteydelser.



I seks medlemsstater køber over 30% af alle virksomheder en del af eller alle deres forsyninger via internettet; Finland og Danmark ligger over 40%. I den anden ende af skalaen er det kun 5% af de portugisiske og 10% af de franske virksomheder, der bruger internettet på den måde. Andelen af virksomheder der sælger online varierer fra over 30% i UK og Tyskland til under 10% i Spanien, Grækenland og Portugal.

²⁴ Kommissionen tager fat om dette spørgsmål i en strategi for tillidsskabende foranstaltninger vedrørende e-handel. Den fokuserer på at fremme god forretningspraksis (og omfatter et særligt initiativ til at fastlægge standarder for onlinehandel), som bakkes op af alternativ tvistbilæggelse og, som sidste sikkerhedsnet, af sikring af forbrugernes mulighed for effektivt at hævde deres ret via det formelle retsvæsen.

²⁵ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2000/31/EF af 8. juni 2000 om visse retlige aspekter af informationssamfundstjenester, navnlig elektronisk handel, i det indre marked.

Samme grad af ulighed finder man i brugen af elektroniske markedspladser²⁶, hvor tallene varierer mellem 3% af selskaberne i Portugal og 21% i Tyskland

Disse resultater bekræfter både andre benchmarkingresultater og konklusioner, der er opnået ved måling af internettets gennemslag og priserne for internetadgang. I lande, hvor internettet er slået bredt igennem og prisen for at komme ind på det er lav, er der flere selskaber, der bruger nettet til onlinekøb og -salg, end i andre lande.

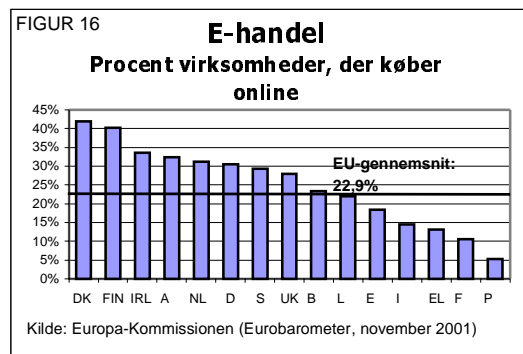
Når der er færre virksomheder, der sælger, end der er, som køber online, er det nok fordi det er dyrere at sælge online. Køb forudsætter kun, at man har en forbindelse og et kreditkort, mens salg kræver oprettelse og vedligeholdelse af et netsted med tilstrækkelig sikkerhed²⁷ og muligvis tilrettelæggelse af logistik.

Medborgerne på nettet - ikke i køen

Både forbrugere og forvaltninger har fordele af, at forvaltningsydelser bliver lagt ud på nettet. For forbrugerne øger det internettets nytteværdi kraftigt derved, at de får lettere adgang til oplysninger og kan klare ærinder i forvaltningerne med et mindre tidsforbrug. Forvaltningerne får beskåret udgifterne ved deres serviceydelser.

De fleste medlemsstater har vedtaget eller er ved at vedtage strategier for, hvordan man ved e-forvaltning kan stille digitale tjenester til rådighed for borgere og erhvervsliv²⁸. Målet for eEurope var, at alle grundlæggende tjenester skulle ud på nettet inden udgangen af 2002. Ministerrådet (indre marked) har fundet frem til en definition af grundlæggende tjenester omfattende otte tjenester henvendt til erhvervslivet og tolv til borgene. Hvordan det går med at få disse tjenester ud på nettet, er der lavet en detaljeret undersøgelse²⁹ af for 10.000 udbydere af offentlige tjenester i EU.

Undersøgelsen fastlagde fire niveauer for onlineudbud af tjenester fra simpel information til fuld elektronisk udlevering og indsendelse af blanketter inklusive autentificering. Resultaterne fremgår af figur 17, hvor det gennemsnitlige niveau for



²⁶ Netsteder med software, der gør det muligt for flere købere og sælgere at gennemføre handelstransaktioner over internettet samtidig. Sådanne netsteder kan have forskellige former, f.eks. kataloger, auktioner eller børser. Nogle oprettes af sælgere, andre af købere og andre igen af tredjeparter.

²⁷ I denne forbindelse vil Kommissionen i 2002 iværksætte markedsovervågning for e-business som led i "Go Digital"-initiativet. Opgaven bliver at tilstanden med hensyn til e-business i Europa og måle dens gennemslagskraft ved brug af udvalgte indikatorer. Som led i Go Digital-initiativet gennemfører Kommissionen også en benchmarkingundersøgelse af små og mellemstore virksomheders brug af e-business.

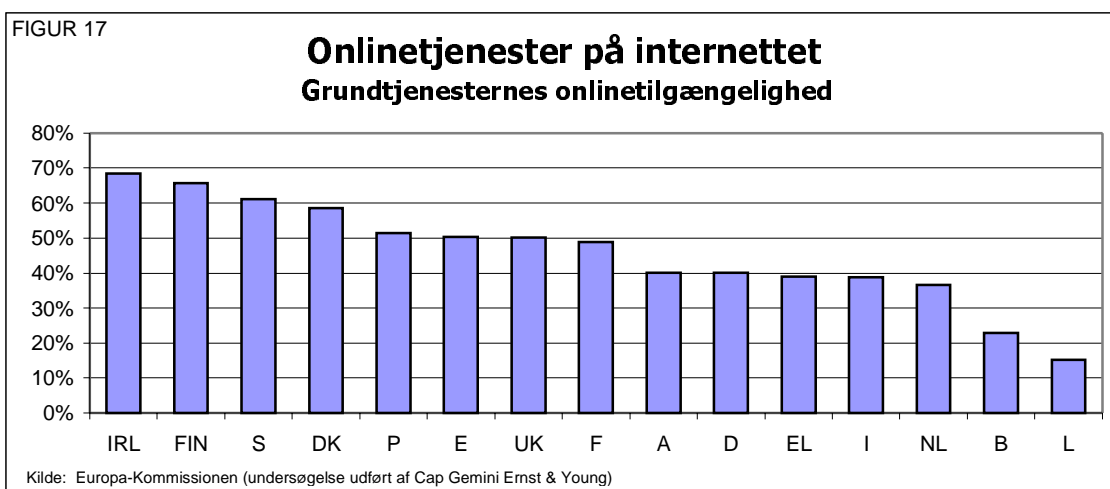
²⁸ Flere oplysninger om den e-forvaltningskonference, som Kommissionen og det belgiske formandskab afholdt i fællesskab, og hvor ministre fra 28 lande vedtog en ministererklæring, kan findes her: http://europa.eu.int/information_society/europe/egovconf/index_en.htm.

²⁹ Undersøgelsesmetoden og hele rapporten kan ses her: http://europa.eu.int/information_society/europe/news_library/index_en.htm

de tyve tjenesters onlinetilgængelighed er omregnet til en procentdel³⁰. Hovedresultaterne er følgende:

- i. Når det er én forvaltningsenhed, der står for tjenesten, ligger onlinebetjeningen på et højere niveau. Således forvaltes indkomstskat normalt af en central skattestyrelse. Denne tjeneste kan lægges ud på nettet med en enkelt applikation, der er egnet for alle skatteydere og har den højeste gennemsnitsscore. Andre centralt koordinerede tjenester, der scorer højt, er jobsøgning, moms, selskabsskat og toldangivelser.
- ii. Tjenester, der leveres af decentrale, lokale organer, er mindre udviklede. Her kan nogle udbydere have veludviklede onlinesystemer, men gennemsnitspræstationen blev trukket ned af dem, der endnu ikke er på nettet.
- iii. Komplicerede administrative procedurer kræver omfattende reorganisering af "bagkontor"-funktionerne, hvor komplekse transaktioner skal forvandles til enkle procedurer. Diagram 17 viser, i hvor høj grad tjenesterne er onlinetilgængelige, dvs. i hvor stort omfang "forkontoret" er online. Der tages således ikke hensyn til reorganiseringen af "bagkontoret", og det er der, de store besparelser ved onlineydelser ligger.

På efterspørgselssiden er forvaltningsafdelingerne blandt de mest søgte informationskilder for internetbrugerne. Næsten halvdelen af internetbrugerne i Europa har været inde på netsteder, der tilhører en offentlig forvaltning. Men i de fleste tilfælde henter de bare oplysninger eller blanketter. Under 10% af brugerne har indleveret udfyldte blanketter på den måde. **Forvaltningernes netsteder bør**



hurtigst muligt gøres fuldt interaktive.

Ud over det elektroniske serviceudbud er der også hele spørgsmålet om god forvaltningsskik: *"Offentliggørelse af rådets dagsordener på internettet, elektroniske afstemninger eller e-post-adresser på politikere vil ikke i sig selv dæmme op for faldet i valgdeltagelsen, [...] eller genskabe tilliden til offentlige institutioner og*

³⁰

Procentdelene gengiver på hvilket niveau de 20 tjenester i gennemsnit står til rådighed på grundlag af en opdeling i fire niveauer. Niveau 1 omfatter information alene. Niveau 2 er når blanketter kan hentes og indsendes over nettet. Niveau 3 omfatter fuldstændig behandling inklusive autentificering og niveau 4 sikre onlinetransaktioner. Disse niveauer omsættes til procenttal og gennemsnittet for de 20 tjenester regnes ud. Diagrammet viser, i hvor høj grad tjenesterne er onlinetilgængelige, dvs. i hvor stort omfang "forkontoret" er online.

*beslutningsstrukturer*³¹. E-forvaltning kan ikke undgå at blive et redskab for en mere åben, mere partcipatorisk, mere effektiv og mere sammenhængende forvaltning, der også i højere grad står til regnskab for sine handlinger (jf. ministererklæringen fra konferencen om e-forvaltning i Bruxelles den 29.-30. november 2001, hvor det også hedder, at mod paneuropæiske e-forvaltningstjenester fortjener mere opmærksomhed).

Sundhedstjenester på nettet

Folk, der arbejder i **sundhedssektoren**, bruger internettet mere og mere til at kommunikere med patienterne. To undersøgelser viser, at alment praktiserende læger har gjort store fremskridt med at udnytte internettet. I juni 2001 havde 60% i den primære sundhedstjeneste internetforbindelse; i maj 2000 var det kun 48%. I samme periode er det blevet langt mere almindeligt at bruge e-post i kommunikationen med patienter: andelen af alment praktiserende læger, der kommunikerer med patienter via internettet, steg fra 12 til 34%.

Sundhedsrelaterede oplysninger er nogle af de mest søgte på internettet. En nylig amerikansk undersøgelse har vist, at yngre voksne søger sundhedsoplysninger på nettet lige så meget, som de henter musik og spiller onlinespil, og hyppigere end de køber ind over nettet³². Som det gælder for alt andet på nettet, er indholdet på netsteder med lægelige og andre sundhedsrelaterede oplysninger ikke underlagt nogen form for kontrol af, om oplysningerne er rigtige. En liste med kvalitetskriterier for sundhedsrelaterede netsteder ville derfor være nyttig som middel til at opstille nogle mindstenormer for driften af sådanne netsteder. Kommissionen har planer om at udgive en meddelelse om dette emne senere på året.

³¹ Europæiske Kommuner og Regioners Råd om e-forvaltning (28.11.01).

³² Se "Generation Rx.com: How Young People Use the Internet for Health Information", en undersøgelse udført af Kaiser Family Foundation i oktober 2001 (<http://www.kff.org/content/2001/20011211a/>).

4. KONKLUSIONER

Denne rapport viser, hvordan e-økonomien er ved at bryde igennem i Europa³³. Den tegner et billede med skarpe kontraster og uensartede situationer, hvad angår informationssamfundets opståen i EU's medlemsstater. De vigtigste politisk relevante konklusioner, der kan uddrages af denne benchmarkinganalyse, er følgende:

- i. Der er tegn på, at stigningskurven for internettets udbredelse flader ud på et lavere niveau i EU end i USA. Derfor ser det ud til at være nødvendigt at øge den politiske opmærksomhed om alternative platforme for internetadgang, f.eks. mobilt kommunikationsudstyr og digital-tv.
- ii. E-handelen har sine egne problemer. Den vokser, men meget langsommere end forventet, og det ser ud til, at det hovedsagelig er veletablerede firmaer, der benytter muligheden. Det haster med at få lavet en undersøgelse af, hvor hindringerne ligger for e-handelens udbredelse. Denne benchmarkingundersøgelse kan danne udgangspunkt for en bedre overvågning af lovrammernes virkninger for erhvervslivet.
- iii. Bredbåndet har haft en langsommelig start, og der er for det meste kun to platforme at vælge mellem. Forsøget på med eEurope at skabe et større udbud af platforme er ikke lykkedes særlig godt.
- iv. Mange medlemsstater halter alt for langt bagud i forhold til de førende i EU, hvad angår internettets udbredelse og udnyttelse. De må gøre en kraftigere indsats for at komme på højde med de andre. Forskellene inden for ibrugtagning af internettet og bredbåndsteknikken følger delingslinjen mellem nord og syd i EU. Denne dimension af informationssamfundet tages op i strukturfondene og ved regional benchmarking. For at stimulere adgangen til bredbåndsnet og få udbytte af e-økonomiens potentialer bør man fortsætte med at yde investeringsstøtte.
- v. Medlemsstaterne har gjort store fremskridt med at skaffe skolerne internetadgang. Men at udnytte nettet effektivt i skolerne er stadig noget man skal lære. Medlemsstaterne bliver nødt til at opgradere internetopkoblingen til bredbåndforbindelser, stille flere internetforbundne computere til rådighed for eleverne og lægge større vægt på pædagogisk brug af internettet, sådan som Kommissionen foreslår i rapporten til Det Europæiske Råds forårsmøde i Barcelona.
- vi. Benchmarkingresultaterne peger på den voksende nervøsitet ved sikkerheden og understøtter de trufne politiske beslutninger. Rådets resolution om oprettelse af en taskforce for internetsikkerhed bør gennemføres i en fart.
- vii. Flere og flere bruger computere på jobbet, men mange uden egentlig oplæring. Skal man virkelig have gavn af internettet, må der satses mere på uddannelse, og de ansatte må have lejlighed til at opøve digitale færdigheder - et mål, som også er vigtigt for den europæiske beskæftigelsesstrategi.

³³ Den bekræfter konklusionerne i Kommissionens nylige meddelelse om e-økonomiens indvirkning på Europæisk erhvervsliv (KOM(2001)711, november 2001).

- viii. De svage i samfundet halter stadig bagefter, når det gælder adgang til computere og oplæring i brugen af dem. Derfor er det stadig et mål for eEurope at fremme integrationen i det digitale samfund. Informations- og kommunikationssystemers tilgængelighed for handicappede bør være et hovedansvar med udsigten til handicapåret i 2003³⁴.
- ix. Ministererklæringen fra konferencen om "det offentlige på nettet" bør sammen med benchmarkingundersøgelsen give politiske impulser til udvikling af offentlige netjenester og til arbejdet med at indkredse behovene for sådanne tjenester på paneuropæisk niveau. Dertil kommer et behov for at fokusere på reorganisering af bagkontor-funktionerne, tilrettelæggelse af elektroniske markedspladser for offentlige indkøb og investering i nyt udstyr til forvaltningerne. Kommissionen overvejer at fremsætte et direktivforslag i 2002, som skal gøre det lettere at nå målet om en bredere udnyttelse af den viden, det offentlige ligger inde med.
- x. Lægerne har gjort pæne fremskridt med at tage internettet i brug. Der er stor efterspørgsel efter sundhedsoplysninger på nettet. Kvalitetskriterier for netsteder om sundhed og overvågning af, om de bliver fulgt, vil styrke tilliden og øge udbuddet.
- xi. I 2010 - Lissabon-strategiens tidshorisont - er kandidatlandene kommet med i EU. Hvis det udvidede EU skal nå Lissabon-målet, må kandidatlandene inddrages fuldt ud i processen³⁵.

Denne benchmarkingrapport er kun et første skridt. Fremskridtene kan ikke altid måles efter kort tid. Målingerne skal gennemføres løbende for at se, hvor hurtigt udviklingen finder sted. Denne rapport vil derfor blive brugt som referencepunkt for kommende vurderinger.

Benchmarking er en læreproces. De statistiske metoder og praktiske undersøgelser er blevet forbedret undervejs, og yderligere forbedring er påkrævet. En afgørende fordel ved eEurope-benchmarking i forhold til andre målinger er resultaternes sammenlignelighed, som skyldes, at man følger samme metode i alle EU-lande.

Nu bør fokuseringen flyttes til politikkerne bag de kvantitative resultater. Hvilke bedste praksis-eksempler kan man fremhæve? Medlemsstaterne har brug for at få forskellige fremgangsmåder og løsninger præsenteret og sammenligne dem. En grundig analyse af eksempler forudsætter også viljen til at lære af hinanden.

Dertil kommer, at benchmarkingen må ses i lyset af de langsigtede Lissabon-mål for år 2010. I starten var eEurope tænkt som en kortsigtet foranstaltning. Man følte behov for en umiddelbar, hurtig effekt. Benchmarkingen viser, at nok kan teknologien gå frem med stormskridt, nok kan internettet vokse eksponentielt, men samfundsændringer kræver tid. Tingene skal organiseres anderledes, holdninger skal

³⁴ Med støtte fra en ekspertgruppe vil Kommissionen forelægge en rapport om "e-tilgængelighed" ved udgangen af 2002.

³⁵ Den handlingsplan for kandidatlandene, eEurope+, der blev lanceret på Det Europæiske Råds Stockholm-møde, vil blive benchmarkanalyseret for at holde øje med udviklingen i kandidatlande, der får Phare-støtte.

flyttes, regulerende forskrifter moderniseres, forbrugere skal skifte adfærd og politiske beslutninger træffes.

Da eEurope-initiativet blev lanceret, var det tænkt som en hurtig satsning for at få Europa på nettet i en fart. Som helhed har det været en succes og bidraget til, at mange mennesker og de fleste virksomheder nu er koblet på. Benchmarkingen har kastet lys over nye problemer ved måden nettet bruges på: forbindelserne er for langsomme, og bredbåndet er nødvendigt, hvis nye tjenester skal stimuleres og væksten i e-handel hjælpes på gled. Skolerne er koblet på, men internettet er endnu ikke en del af indlæringsprocessen. "Det offentlige på nettet" har langt igen, før fuldt elektroniske transaktioner er mulige. **Disse konklusioner viser, at eEurope bør videreføres ud over 2002 og flytte sit fokus over mod mere effektiv udnyttelse af internettet og bedre tilgængelighed,** sådan som også anført i forårsrapporten.

Nok kræver alt dette tid, men 2010 ligger faktisk lige om hjørnet. eEurope-konceptet må styrkes, så det kommer til at omfatte flere forhold på efterspørgselssiden, f.eks. brugernes opmærksomhed på mulighederne, sikkerhedsspørgsmål og offentlige tjenester, og dermed kan jævne vejen frem mod 2010-målet.