



KOMMISSIONEN FOR DE EUROPÆISKE FÆLLESSKABER

Bruxelles, den 11.2.2003
COM(2003) 66 endelig

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

Slutrapport om *e*Europe 2002

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

(EØS-relevant tekst)

Slutrapport om *e*Europe 2002



INDHOLD

1.	Indledning	4
2.	Samlet vurdering af eEurope 2002.....	5
2.1	Internetdækning.....	5
2.1.1	Internettets udbredelse	6
2.1.2	Større konkurrence giver lavere priser.....	8
2.1.3	Hurtige forskningsnet.....	8
2.2	Retsakter.....	8
2.2.1	Det nye regelsæt for elektronisk kommunikation	8
2.2.2	E-handel	11
2.3	Stimulering af brugen af internet	12
2.3.1	Internet i skolerne.....	12
2.3.2	Arbejde i den videnbaserede økonomi.....	13
2.3.3	Alle skal deltage i den videnbaserede økonomi.....	13
2.3.4	Fremskyndet e-handel	14
2.3.5	Et mere sikkert internet.....	16
2.3.6	Det offentlige på nettet.....	17
2.3.7	Sundhedstjenester på nettet.....	17
3.	Konklusion.....	19

1. INDLEDNING

Handlingsplanen *eEurope 2002* blev godkendt på Det Europæiske Råds topmøde i Feira i juni 2000 som et led i den tiårige Lissabon-strategi for økonomisk, social og miljømæssig fornyelse. Handlingsplanen suppleres af initiativet *eEurope+*, der blev lanceret af kandidatlandene som svar på Det Europæiske Råds opfordring til at slutte op om Lissabon-strategien. Handlingsplanen opstillede 11 indsatsområder med i alt 64 mål, der skulle nås inden udgangen af 2002.

Ved hjælp af benchmarking har man løbende fulgt fremskridtene med at nå målene for *eEurope*. Benchmarking er et led i den åbne koordineringsmetode, der blev anbefalet af Det Europæiske Råd i Lissabon, og som går ud på at anvende overvågning, udveksling af bedste praksis og "peer review" for at sikre, at medlemsstaternes resultater nærmer sig de mål, som Lissabon-strategien har sat for EU. Benchmarkingaktiviteterne i forbindelse med *eEurope* bygger på en liste med 23 sektorspecifikke indikatorer, der blev godkendt af Rådet i november 2000. Kommissionen har gjort rede for foreløbige målinger af disse indikatorer i meddelelserne '*Virkning og indsatsområder*' af marts 2001¹ og '*Benchmarkingrapport om eEurope*' af februar 2002².

Nærværende rapport gennemgår de resultater, der er nået under *eEurope*, og udpeger de resterende hindringer for, at informationssamfundets kan udvikle sig fuldt ud i Europa. Der foreligger også et [internt arbejdsdokument fra Kommissionen], der indeholder ledsagende bemærkninger til fremskridtene inden for hvert af de 64 mål.

Hvad angår realiseringen af de mål, der blev bekræftet på Det Europæiske Råds møde i Feira, har *eEurope* været en stor succes. De fleste af de 64 mål er nået. Succesen skyldes bidrag fra en lang række aktører i de europæiske institutioner, medlemsstaterne, erhvervslivet og arbejdsmarkedets parter. Resultaterne er bemærkelsesværdige, da de er opnået på trods af vanskelige omstændigheder i form af et kraftigt fald i aktiemarkedet, især for IT-aktier, et højt gældsætningsniveau og efterfølgende fald i investeringerne. Der er stadig et stykke vej til målet - en konkurrencedygtig videnbaseret økonomi - men *eEurope* har skabt et solidt grundlag for at nå dette mål.

Samlet har *eEurope* ydet et vigtigt bidrag til at få private borgere og virksomheder på nettet og skabe rammer, inden for hvilke videnøkonomien kan vokse. At omsætte disse resultater til konkrete økonomiske fordele, højere produktivitet, forbedret tjenestekvalitet, større social integration og ikke-inflationær vækst tager tid. Disse potentielle fordele ved en effektiv brug af internettet bliver kun en realitet, hvis den økonomiske adfærd omlægges, praksis moderniseres, og der gennemføres organisatoriske forandringer for at udnytte den nye teknologi. Dette er en langsigtet proces, og det var ikke tanken, at den skulle fuldføres i løbet af de to år under *eEurope 2002*. En sammenfatning af rapportens konklusioner:

¹ KOM(2001) 140 endelig udg., 13.3.2001. Alle dokumenter, der henvises til i nærværende meddelelse, findes på *eEurope*'s websted: <http://europa.eu.int/eeurope>

² KOM(2002) 62 endelig udg., 5.2.2002.

- **Internetdækningen er steget hurtigt.** Da eEurope blev lanceret, havde kun få adgang til internettet. I 2002 var mere end 90% af alle skoler og virksomheder på nettet, og mere end halvdelen af europæerne bruger jævnlige nettet. Europa har nu verdens hurtigste centralnet for forskning. Den næste udfordring bliver at sørge for at højhastighedsadgang bliver alment udbredt i private hjem og i små og mellemstore virksomheder. Der er stadig væsentlige forskelle i dækningsgraden medlemsstaterne imellem.
- Der er vedtaget et **regelsæt for elektronisk kommunikation** og for **e-handel**. Lovgivningen for telesektoren er udformet med henblik på at styrke konkurrencen og derved reducere priserne og stimulere innovation. Priserne er faldet, og der er blevet større konkurrence på markedet. Med hensyn til e-handel er der vedtaget en række direktiver, der har til formål at øge sikkerheden i e-handelstransaktioner, navnlig på tværs af grænserne, og sikre forbrugerne en tilstrækkelig beskyttelse.
- **At øge brugen af internettet** er hovedmålet for den næste fase, eEurope 2005. Dette betyder bl.a., at flere virksomheder skal gøre brug af e-handel, skolerne skal ikke blot være tilsluttet internettet, men også udnytte nettet fuldt ud i undervisningen, offentlige serviceydelser skal tilbydes via nettet, og de skal være fuldt interaktive, og endelig skal internettet udnyttes bedre i sundhedssektoren, hvor der er et stort behov for konstant ajourført information. Mere uddannelse vil gavne både arbejdstagere og virksomheder. Der må gøres en indsats for at slå bro over den kløft, der er i dag, når det gælder adgang til og brug af digital teknologi: vi må sikre, at alle europæere får mulighed for at udnytte den digitale teknologi i deres sociale liv og arbejdslivet.

En detaljeret analyse af de benchmarkingstatistikker, der har ført til disse konklusioner, findes i kapitel 2. Efter analysen følger konklusionen, der er koncentreret om de resterende hindringer for den digitale økonomis fulde udfoldelse.

2. SAMLET VURDERING AF eEUROPE 2002

2.1 Internetdækning

Lissabon-strategien er baseret på en kombination af innovation, beskæftigelse og vækst. I slutningen af halvfemserne var der et tydeligt økonomisk skel mellem USA og Europa. Den amerikanske økonomi tog fart, og investeringsvækstraten fordobledes, mens Europas økonomi bremsede op, og væksten i investeringerne faldt.

I første halvdel af halvfemserne blev der i USA i stigende grad investeret i IT-produkter. Stigningen i investeringerne i USA var sandsynligvis cyklisk³ og begrænset til nogle få sektorer. De omfattende investeringer i IT medførte tilsyneladende ikke nogen forbedring af produktiviteten i de andre sektorer, hvor udstyret blev anvendt.

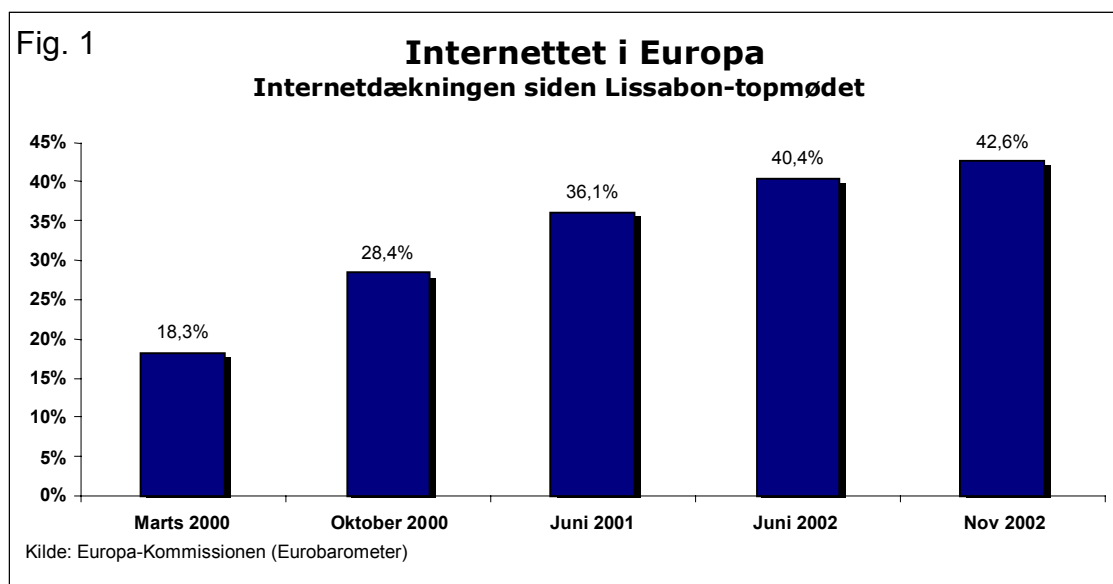
Dette ændrede sig imidlertid i midten af halvfemserne, i hvert fald i USA. Nye data viste en hurtigere vækst som følge af stigningen i produktivitetens rate. Denne udvikling i vækstraten faldt sammen med et prisfald på computere og en almen udbredelse af internettet. En vigtig faktor i produktivitetens stigning var det meget høje produktivetsniveau i IKT-sektoren. Det

³ Investeringerne stiger normalt, når en økonomi er på vej op igen efter en nedgangsperiode, og dette var tilfældet for den amerikanske økonomi i starten af halvfemserne.

var først da computerne blev alment udbredte og forbundet via net, at produktivetsgevinsten forplantede sig til andre sektorer ud over IT-sektoren, fordi udviklingen åbnede mulighed for netsamarbejde og påvirkede produktionsprocesserne.

eEurope-initiativet så internettet som en potentiel kilde til øget produktivitet. Sammen med stadig kraftigere computere og fremskridtene inden for telekommunikation står internettet i centrum af den digitale økonomi. De muligheder, det giver for at etablere netværk, gør det til selve grundlaget for informationssamfundet.

Jo flere, der er tilsluttet internettet i Europa, jo større værdi får internettet for Europas borgere og virksomheder. En høj dækningsgrad medfører et større marked for både sælgere og købere og skaber mulighed for at opnå en produktivetsgevinst ved at omlægge virksomhedsprocesserne. Det følgende afsnit indeholder en kort redegørelse for væksten i internetdækningen blandt borgere og virksomheder samt de forhold, hvorunder væksten har fundet sted i løbet af gennemførelsen af eEurope.



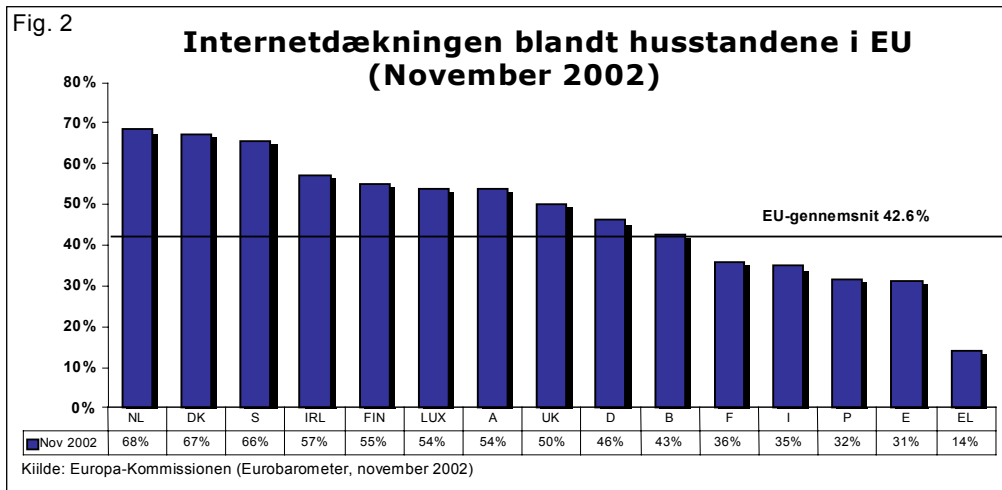
2.1.1 Internettets udbredelse

Internetdækningen blandt private husstande steg fra ca. 18% i marts 2000 til 43% i november 2002 (figur 1). Internetadgang via tv-apparater og mobilterminaler spiller en ubetydelig rolle, men disse adgangsformer forventes at vokse hurtigt i fremtiden.

Den hurtige samlede stigning i internetdækningen i hjemmene dækker over store forskelle mellem de enkelte medlemsstater (figur 2)⁴. Tre lande har en internetdækning på over 65%, og i fem andre lande ligger dækningsgraden over 50⁵. Yderligere to lande ligger over gennemsnittet, mens fem lande ligger et godt stykke under gennemsnittet. Grækenland skiller sig ud med en dækning på under 14%, et tal, der kun er steget marginalt i løbet af de sidste to år.

⁴ Bemærk, at undersøgelserne er baseret på telefoninterviews, og at der derfor er tendens til en let overvurdering af dækningsgraden, da husstande uden en fast telefon kan formodes ikke at have nogen internetforbindelse.

⁵ Til sammenligning har det amerikanske handelsministerium beregnet, at 50,5% af husstandene i USA var tilsluttet internettet i september 2001. I november 2001 var tallet for EU 37,7%.



Resultaterne er generelt opmuntrende, men der er stadig områder med langsom vækst og store forskelle mellem og inden for medlemsstaterne. For eksempel var der i november 2002 47% kvinder, der brugte internettet, sammenlignet med 60% mænd. Denne forskel er kun reduceret en anelse i løbet af de sidste to år: i oktober 2000 svarede 35% af kvinderne og 50% af mændene, at de brugte internet. Brugen af internet er især høj blandt unge, folk med en højere uddannelse og folk i byerne.

eEurope 2002 har lagt vægt på at reducere de regionale forskelle i udbredelsen af informationsinfrastrukturen. Derfor har Kommissionen opprioriteret projekter vedrørende informationssamfundet under de eksisterende strukturfondprogrammer. En undersøgelse⁶ har for nylig vist, at strukturfondene har ydet et væsentligt bidrag til informationssamfundets udvikling i mindre udviklede områder, og navnlig til gennemførelsen af Lissabon-målene. Ca. 10 mia. euro fra strukturfondene anvendes til investeringer i udvikling af infrastruktur (særlig bredbåndsnet), e-forvaltning, e-handel og IT-færdigheder⁷. Den Europæiske Investeringsbank har også bidraget til Lissabon-strategien gennem 'Innovation 2000-initiativet'. Ved udgangen af 2002 havde banken godkendt lån til en værdi af 14,4 mia. euro til innovative projekter (bl.a. e-tjenester)⁸.

Internetafdækningen er langt højere i erhvervslivet end i hjemmene. Næsten alle store virksomheder (med mere end 250 ansatte) og over 80% af alle virksomheder med mere end 10 ansatte, bruger internettet. Der er tegn på et skel mellem nord og syd, hvor de skandinaviske lande er meget længere fremme end landene i Sydeuropa, men de sidstnævnte er ved at hale ind på fortroppen ifølge de seneste data fra Eurostat. Nærmere oplysninger om virksomhedernes brug af internettet findes i afsnit 2.2.2 om e-handel.

Internetafdækningen i skolerne nåede op på 93% i februar 2002, og de fleste medlemsstater havde enten nået eller nærmede sig målsætningen om, at få alle skoler tilsluttet nettet inden udgangen af 2002. Som det næste skridt må skolerne nu tage fat på at opgradere til bredbåndsforbindelser og nem adgang, jf. oplysningerne i afsnit 2.3.1 nedenfor. På topmødet i Barcelona i marts 2002 understregede Det Europæiske Råd, hvor vigtigt det er, at der er computere i skolerne, og opfordrede medlemsstaterne til at sikre, at der er mindst en computer med internetforbindelse pr. 15 elever.

⁶ "Thematic Evaluation of the Information Society", gennemført af Technopolis for Europa-Kommissionen (DG REGIO), 2002.

⁷ Mens projekter vedrørende informationssamfundet tegnede sig for ca. 2% af strukturfondenes udgifter i perioden 1994-1999, udgør de nu mere end 7% af bevillingerne for 2000-2006 til områder under mål 1 og 2.

⁸ Af det samlede beløb gik 30% til uddannelse og e-læring, 30% til IKT og 8% til formidling (f.eks. informationsplatforme i sundhedssektoren og turismebranchen). De resterende 32% gik til F&U.

2.1.2 Større konkurrence giver lavere priser

Statistikker på internationalt plan har vist en klar sammenhæng mellem prisen på internetadgang og internetdækningen. Strategien i eEurope 2002 gik ud på at stimulere konkurrencen og derved drive de monopolprægede priser ned på et konkurrencedygtigt niveau. Denne strategi har vist sig at være vellykket, når det gælder internetadgang via en almindelig telefonlinje. Prisen på denne type adgang er faldet betydeligt i løbet af de sidste to år. De månedlige omkostninger for en typisk privatbruger med 20 timers forbrug uden for spidsbelastningsperioder ligger nu på mellem 10 og 20 euro i de fleste medlemsstater, inklusive opkaldsafgifter. **Ekstraomkostningerne ved internetadgang for en pc-ejer er således blevet små.**

De fleste internetbrugere kobler sig stadig på internettet via en opkaldsforbindelse, dvs. en midlertidig forbindelse med lav hastighed, der ikke gør det muligt at downloade store applikationer. Disse ulemper overvindes af bredbåndsforbindelser, der giver permanent højhastighedsadgang. Som led i benchmarkingaktiviteterne i forbindelse med eEurope har man fulgt priserne på ADSL- og kabeladgang - de eneste alment tilgængelige bredbåndsteknologier. Det er vanskeligt at foretage en utvetydig sammenligning på tværs af medlemsstaterne, men følgende står klart:

- Priserne på ADSL er faldende, og samtidig tilbydes der større båndbredde. Der er dog store forskelle i Europa som helhed.
- Konkurrencen er stadig begrænset, men har dog medført lavere priser i nogle medlemsstater, særlig hvor der i forvejen er alternative net, f.eks. i Belgien, hvor der er næsten 100% kabeldækning, er ADSL-priserne blandt de laveste i Europa (og bredbåndsdækningen en af de højeste).

Om bredbåndsdækningen foreligger der kun begrænsede data (Kommissionen vil overvåge dette aspekt som led i benchmarkingaktiviteterne under eEurope 2005). I mange europæiske lande er der en rivende udvikling i gang på bredbåndsområdet, og nogle er ved at nå op på en dækningsgrad, der placerer dem nær toppen internationalt set. I andre EU-lande er udviklingen endnu ikke rigtig kommet i gang. Konkurrencen i EU på udbud af bredbåndsadgang er stadig begrænset, men den vil blive styrket yderligere, når det nye regelsæt for elektronisk kommunikation gennemføres (se afsnit 2.2). Almen bredbåndsadgang er også et af hovedmålene for handlingsplanen eEurope 2005, der lægger vægt på bredbåndsnet som en infrastruktur, som er af afgørende betydning for at opnå en videnbaseret økonomi inden 2010.

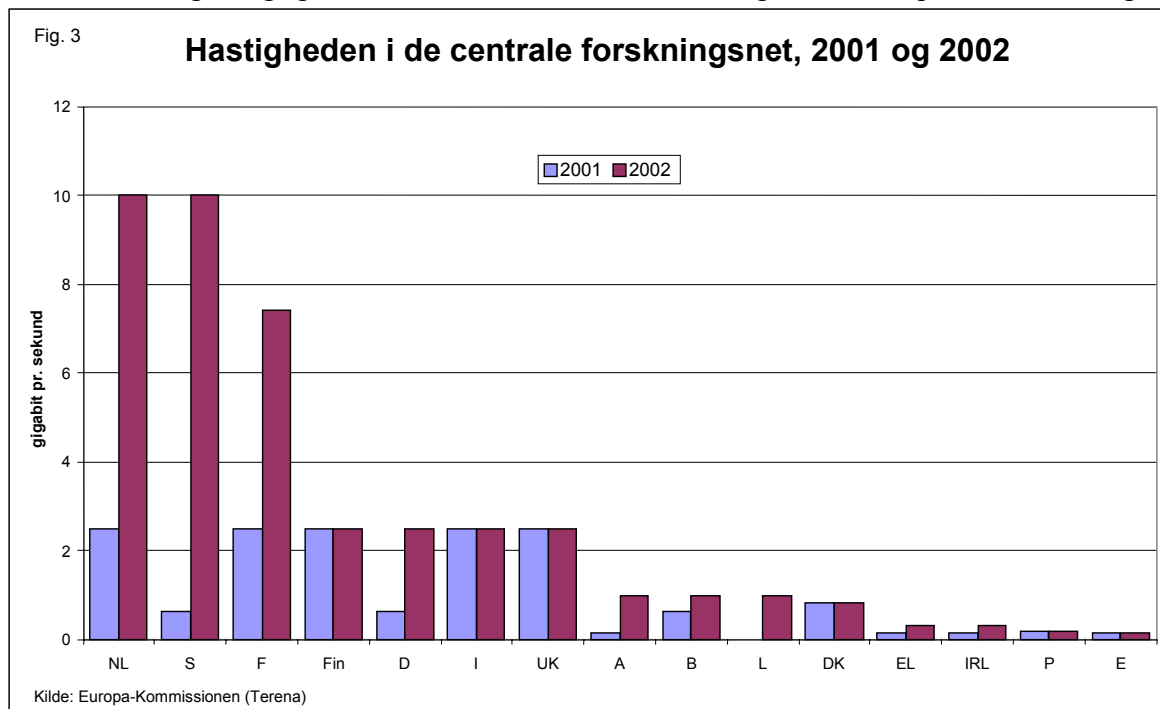
2.1.3 Hurtige forskningsnet

eEurope har løst et bestemt aspekt af bredbåndsproblemet ved at etablere et højhastighedsnet for universiteter og forskningsinstitutioner. Kommissionen har været med til at finansiere opgraderingen af forbindelsesnettene mellem 27 nationale forsknings- og uddannelsesnet, herunder net i samtlige kandidatlande. I december 2001 nåede Géant-nettet op på en maksimal hastighed på 10 gigabit/s og en samlet transmissionskapacitet på over 130 gigabit/s, og ved udgangen af 2002 overførtes der mere end 1 petabyte data om måneden via dette net.

Géant er nu blevet det hurtigste forskningsnet i verden og har den bredeste geografiske dækning (32 lande). I 2002 styrkede Géant sine forbindelser til andre egne af verden, bl.a. Nordamerika og Asien/Stillehavsområdet, og det er nu i gang med at etablere direkte

forbindelse til Middelhavsregionen og Latinamerika. Således sætter nettet europæiske forskere i stand til at samarbejde med kolleger verden over.

Géant er et meget vigtigt infrastrukturredskab 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 3100 forsknings- og uddannelsesinstitutioner. Géant har skabt grundlag for fremvækst af en europæisk "Grid"-infrastruktur⁹ og gjort det muligt at indlede de første "Grid"-fokuserede FTU-projekter, hvoraf det vigtigste er projektet "DataGrid", der ledes af CERN.

Denne enorme forøgelse af den europæiske centralnetkapacitet har gjort det muligt for de nationale forsknings- og uddannelsesnet også at øge hastigheden i de nationale centralnet væsentligt. Dette fremgår af figur 3, der viser kapaciteten i de nationale centralnet før (juni 2001) og efter (juni 2002) indførelsen af Géant.

eEurope-handlingsplanen sigtede mod at tilslutte ikke blot universiteter men også skoler til de hurtige forskningsnet. Rent faktisk er alle universiteter og de fleste højere uddannelsesinstitutioner tilsluttet, i visse tilfælde via innovative løsninger (såsom trådløse universitetsnet). Der sættes i stigende grad ind på at opgradere de nationale net yderligere og tilslutte flere uddannelsesinstitutioner (folkeskoler, gymnasier, biblioteker mv.) til disse net.

2.2 Retsakter

2.2.1 Det nye regelsæt for elektronisk kommunikation

eEurope 2002-handlingsplanen understregede, at lavere priser var en forudsætning for en hurtigere udbredelse af internettet og udpegede det nye regelsæt for elektronisk

⁹ "Grid" kan beskrives som det 21. århundredes infrastruktur for videnskabelig problemløsning. Det er en heterogen samling af avancerede net, computere, lagerenheder og videnskabelige værktøjer, der indgår i et samspil og forvalter information i forskerverdenens interesse (der er allerede industrielle applikationer under udvikling) (<http://eu-datagrid.web.cern.ch/eu-datagrid/>)

kommunikation som det vigtigste redskab til at styrke konkurrencen og opnå konkurrencedygtige priser. Derfor opfordrede eEurope 2002 til, at der blev gjort alt for at få regelsættet vedtaget hurtigst muligt og for at sikre, at nye udbydere får adgang til de etablerede operatørers abonnentkredsløb, så der bliver større konkurrence på abonnentnetniveau.

I juli 2002 fremsatte Kommissionen en række forslag til et nyt regelsæt for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester. Lovpakken består af fem direktiver (Europa-Parlamentets og Rådets) i henhold til artikel 95, et kommissionsdirektiv i henhold til artikel 86, og en kommissionsbeslutning om et frekvenspolitisk regelsæt.

De retsakter, der udgør det nye regelsæt, er:

- Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/21/EF om fælles rammebestemmelser for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester ("**rammedirektivet**")¹⁰
- Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/20/EF om tilladelser til elektroniske kommunikationsnet og -tjenester ("**tilladelsesdirektivet**")¹¹
- Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/19/EF om adgang til og samtrafik mellem elektroniske kommunikationsnet og tilhørende faciliteter ("**adgangsdirektivet**")¹²
- Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/22/EF om forsyningspligt og brugerrettigheder i forbindelse med elektroniske kommunikationsnet og -tjenester ("**forsyningspligtdirektivet**")¹³
- Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/58/EF om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred i den elektroniske kommunikationssektor ("**direktiv om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation**")¹⁴
- Kommissionens direktiv 2002/77/EF om **konkurrence på markederne for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester**¹⁵, der konsoliderer de eksisterende liberaliseringsdirektiver gældende for telekommunikation.
- Europa-Parlamentets og Rådets beslutning nr. 676/2002/EF om et frekvenspolitisk regelsæt i Det Europæiske Fællesskab ("**frekvenspolitikbeslutningen**")¹⁶, der har til formål at sikre en harmoniseret anvendelse af radiofrekvenser.

Desuden har Kommissionen fremsat forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om ubundet adgang til abonnentledninger, der blev vedtaget i december 2000 som forordning (EF) nr. 2887/2000, som trådte i kraft den 2. januar 2001. I praksis anvendes reglerne dog uensartet, og der sker kun langsomt fremskridt.

¹⁰ EFT 108, 24.4.2002, s.33.

¹¹ EFT 108, 24.4.2002, s.21.

¹² EFT 108, 24.4.2002, s.7.

¹³ EFT 108, 24.4.2002, s.51.

¹⁴ EFT 201, 31.7.2002, s.37.

¹⁵ EFT 249, 17.9.2002, s.21.

¹⁶ EFT 108, 24.4.2002, s.1.

Medlemsstaterne skal gennemføre reglerne i national ret senest den 25. juli 2003. Det nye regelsæt vil også blive indført i alle de lande, der tiltræder EU i de kommende år.

Det nye regelsæt sigter mod at styrke konkurrencen på markedet yderligere og derved opnå lavere priser, stimulere innovation, sikre forbrugerne et frit valg og således skabe de nødvendige betingelser for at styrke den opadgående tendens i udbredelsen af højhastighedsadgang til internettet.

Den nye reguleringsmodel er udviklet som reaktion på konvergensen mellem telekommunikations- og informationsteknologi, der betyder at samme type tjenester kan leveres via forskellige typer net, og som medfører, at der vokser innovative tjenester frem. Det nye regelsæt tager højde for konvergensfænomenet ved at tage udgangspunkt i en teknologineutral fremgangsmåde, der anvendes ensartet på alle transmissionsinfrastrukturer, uanset hvilken type tjenester der fremføres. Indholdstjenester er ikke omfattet af regelsættet.

Hovedansvaret for gennemførelsen af det nye regelsæt ligger hos de nationale tilsynsmyndigheder i medlemsstaterne. Reguleringsprocessen er baseret på en analyse af graden af konkurrence på et givet marked og på udpegelse af operatører med en stærk markedsposition. Hvor markedsudviklingen skaber flaskehalse giver lovrammerne mulighed for at gribe ind og fastsætte forpligtelser vedrørende adgang samt skabe større åbenhed og forhindre diskrimination. Der er således en fin balance mellem tilpasning af lovgivningen til markedsmæssige ændringer og etablering af en forudsigelig retstilstand for operatørerne. En yderligere garanti for udbydere af innovative tjenester består i, at adgangsreglerne ikke gælder for fremspirende markeder.

2.2.2 E-handel

Retsgrundlaget er blevet styrket, idet der er skabt et indre marked for informationssamfundstjenester gennem vedtagelsen af direktiver om elektronisk handel (2000/31/EF)¹⁷, elektroniske signaturer (1999/93/EF)¹⁸ samt ophavsret og beslægtede rettigheder i informationssamfundet (2001/29/EF)¹⁹. Dette giver virksomhederne større sikkerhed i forbindelse med elektronisk handel på tværs af EU's indre grænser og sikrer en tilstrækkelig høj grad af forbrugerbeskyttelse.

eEurope2002-handlingsplanen opfordrede også Kommissionen til at fremme selvreguleringsinitiativer: "*Fleksibiliteten i lovgivningen vedrørende e-handel skal øges ved i højere grad at anvende selvregulering, bl.a. via samarbejde med relevante virksomhedsgrupper, f.eks. Global Business Dialogue*". Endvidere understregede handlingsplanen, at det er vigtigt at styrke forbrugernes tillid til e-handel.

I overensstemmelse med disse mål har Kommissionen støttet en bred vifte af ikke-lovgivningsmæssige initiativer, f.eks. vedrørende tvistbilæggelse via nettet, samt aktiviteterne inden for Global Business Dialogue (GBDe). Hvad specielt angår forbrugertillid, har Kommissionen lanceret et initiativ vedrørende "e-tillid" for at tilskynde til, at der fastlægges fælles standarder for tillidsmærkning med det formål at fremme god forretningspraksis på nettet og styrke tilliden til e-handel.

¹⁷ EFT 178, 17.7.2000, s.1.

¹⁸ EFT 13, 19.1.2000, s.12.

¹⁹ EFT 167, 22.6.2001, s.10.

2.3 Stimulering af brugen af internet

Netforbindelserne udgør den nødvendige 'infrastruktur', lovrammerne skaber vilkårene for at udnytte denne, og på dette grundlag giver indførelsen af den 'nye teknologi' mulighed for at gennemføre visse aktiviteter på en bedre måde. De muligheder, internettet giver for at etablere netværk, kan forandre den måde, vi arbejder og lærer på, forholdet mellem borgerne og den offentlige forvaltning, adgangen til sundhedsydelse og handicappedes integration i samfundet. I dette afsnit bruges de benchmarkingindikatorer, der blev vedtaget på rådsmødet om det indre marked i november 2000, til at analysere, hvordan nettet er blevet anvendt til at udvikle en europæisk digital økonomi for alle.

2.3.1 Internet i skolerne

En afgørende forudsætning for, at Europa kan skabe en videnøkonomi, er at der investeres i en modernisering af uddannelsessystemet, og at skoler, lærere og elever får nem adgang til informations- og kommunikationsressourcer af høj kvalitet. Indsatsen i løbet af de sidste to år for at koble skolerne på internettet og give lærere og elever de nødvendige IT-ressourcer har været en succes. Udviklingen i undervisningssektoren er blevet fulgt gennem årlige rundspørger blandt lærere og skoleledere, og de vigtigste resultater er følgende:

- Antallet af **computere i skolerne i EU** er højt og fortsat stigende. I gennemsnit er der en offline-computer pr. 10 elever, sammenlignet med en computer pr. 12 elever i 2001. Antallet af elever, der må deles om en online-computer, er i gennemsnit faldet fra 25 til 17, men der er store forskelle på tværs af medlemsstaterne.
- Antallet af computere afhænger stadig hovedsagelig af uddannelsesstrinnet og -typen. På EU-plan er **antallet af elever pr. computer** mere end dobbelt så højt på skolernes primærtrin (12 elever pr. offline-computer og 25 pr. online-computer) som på sekundærtrinnet (7 elever pr. offline-computer og 10 pr. online-computer) og igen dobbelt så højt på sekundærtrinnet som på erhvervsfaglige/tekniske uddannelser (3 elever pr. offline-computer og 4 pr. online-computer).
- *e*Europe's mål var, at alle skoler skulle være tilsluttet internettet inden udgangen af 2002. **Allerede i februar 2002 var 93% af skolerne på nettet.** Internetforbindelsen er dog ikke altid til stede i klasselokalerne, hvilket gør det vanskeligt for lærerne at bruge internettet i undervisningen.
- Hvad angår båndbredden, dominerer smalbåndsforbindelser fortsat, men antallet af **bredbåndsforbindelser** er steget betydeligt. Dette skyldes udviklingen inden for ADSL, hvor andelen af skoler med ADSL-adgang er firedoblet fra 5% til 19%, mens andelen af skoler med kabelmodemforbindelser er forblevet uændret på 6%. Bredbåndsadgang er mere udbredt i byområder og også mere almindelig på erhvervsfaglige/tekniske uddannelser og skolernes sekundærtrin end på primærtrinnet.
- Over halvdelen af **lærerne i EU** har fulgt kurser i brugen af computere, og fire ud af ti i brugen af internettet. Mere end ni ud af ti lærere bruger en computer hjemme, og næsten otte ud af ti har internetadgang i hjemmet. Hvad mere er: næsten ni ud af ti lærere er overbevist om, at internettet allerede har ændret eller før eller senere vil ændre den måde, de underviser på.

I skolerne lægges der større vægt på kvaliteten af e-læringsprodukter og -tjenester og på den pædagogiske sammenhæng, de anvendes i. Vi bevæger os ud over spørgsmålene om netværk

og infrastruktur til spørgsmål, der har at gøre med indhold, videreuddannelse af lærere og organisationsmæssige følgevirkninger, bl.a. nye former for socialt samspil i og uden for skolerne.

2.3.2 *Arbejde i den videnbaserede økonomi*

eEurope 2002-målene for arbejde i den videnbaserede økonomi omfatter kvalifikationer, fleksibilitet på arbejdspladsen og fremme af uddannelsescentre og offentlige internetadgangspunkter for at give alle borgere adgang til livslang læring. Disse mål kræver, at der ydes en indsats fra en lang række aktører i både den offentlige og den private sektor samt fra arbejdsmarkedets parter. For at lette samarbejdet mellem disse parter har Kommissionen oprettet en gruppe på højt plan, ESDIS²⁰, der har fået til opgave at overvåge og støtte alle deltagernes aktiviteter og fremme udveksling af god praksis.

Hvad angår **arbejdsstyrkens IT-kundskaber** steg andelen af arbejdsstyrken, der har fulgt computerkurser, fra 23% til 29% mellem 2000 og 2001, men stigningen fortsatte ikke i 2002. Behovet for yderligere IT-uddannelse understreges af, at andelen af den arbejdende befolkning, der bruger computere på arbejde, i alle medlemsstater var langt højere en andelen, der har fulgt undervisning på dette område²¹.

For at fremme en bredere uddannelse udsendte ESDIS en henstilling²² i november 2001 om at anerkende det **europæiske IT-kørekort** som en europadækkende grundlæggende IT-akkrediteringsordning, uden at dette påvirker andre eksisterende nationale ordninger.

Et vigtigt resultat med hensyn til **øget fleksibilitet på arbejdspladsen** er aftalen mellem arbejdsmarkedets parter om telearbejde²³, der blev undertegnet i juli 2002 som opfølgning på de aftaler, der blev indgået i handelssektoren og telesektoren i 2001²⁴. Andelen af den europæiske arbejdsstyrke, der telearbejder regelmæssigt eller lejlighedsvis, steg fra 5,6% i 2002 til 8,2% i 2002²⁵.

Offentlige internetadgangspunkter er et vigtigt redskab, ikke blot til at give adgang til internettet, men også til uddannelse og e-arbejde. Der er sket væsentlige fremskridt med at oprette sådanne centre, der benyttes af ca. 8% af indbyggerne i EU.

2.3.3 *Alle skal deltage i den videnbaserede økonomi*

eEurope 2002-handlingsplanen har undertitlen 'et informationssamfund for alle' og sigter mod at skabe et informationssamfund, der virkelig inddrager alle. Inddragelse i informationssamfundet indgår nu i både den europæiske beskæftigelsesstrategi og i den sociale integrationsproces, baseret på en rapport²⁶, der er udarbejdet med støtte fra ESDIS. En

²⁰ Employment and Social Dimension of the Information Society - http://europa.eu.int/comm/employment_social/knowledge_society/esdis_en.htm

²¹ Se *Strategies for jobs in the Information Society*, SEC (2001) 222 og *Information Society jobs - quality for change*, SEC(2002) 372, som findes på http://europa.eu.int/comm/employment_social/knowledge_society/index_en.htm

²² http://europa.eu.int/comm/employment_social/knowledge_society/it_skills_en.pdf

²³ http://europa.eu.int/comm/employment_social/news/2002/jul/145_en.html

²⁴ http://europa.eu.int/comm/employment_social/knowledge_society/tw_commerce.pdf ;

http://europa.eu.int/comm/employment_social/knowledge_society/tw_telecoms.pdf .

²⁵ Kilde: Eurobarometer november 2000, oktober 2002.

²⁶ SEC(2001) 1428. http://europa.eu.int/comm/employment_social/knowledge_society/eincl_en.pdf

detaljeret gennemgang af resultaterne på området **e-tilgængelighed** findes i arbejdsdokumentet "*Delivering e-Accessibility - Improving disabled people's access to the Knowledge Based Society*"²⁷ og i rapporterne om de enkelte tiltag under handlingsplanen, der sammenfatter de vigtigste resultater, udestående problemer og foreslåede løsninger²⁸. Kort fortalt drejer det sig om følgende:

- (a) Vedtagelse af retningslinjer for tilgængeligheden af offentlige websteder som led i initiativet om webtilgængelighed (Web Accessibility Initiative - WAI), som foreslået af Kommissionen²⁹, og støttet af Rådet og Parlamentet³⁰.
- (b) Revurdering af de relevante love og standarder for at sikre, at de stemmer overens med principperne om tilgængelighed. Rapporten anbefaler, at der opstilles relevante indikatorer med henblik på at måle fremskridtene i Europa på dette område.
- (c) Netværket af ekspertisecentre inden for design for alle, EdeAN, blev lanceret i juli 2002 og har nu ca. 100 medlemmer.
- (d) Offentliggørelse af standarder for IT-produkters tilgængelighed under titlen "Design for alle", navnlig for at forbedre den sociale integration af folk med særlige behov samt deres beskæftigelsesmuligheder.

Under eEurope 2002 har et fælles arbejdsprogram for standardisering, der er blevet revideret årligt, gjort det muligt at gennemføre de vigtigste målsætninger og aktiviteter på dette område.

2.3.4 *Fremskyndet e-handel*

Efterspørgslen blandt forbrugerne på varer og tjenesteydelser, der handles elektronisk (business-to-consumer: B2C), vokser fortsat, om end ikke så hurtigt som e-handel mellem virksomheder (business-to-business: B2B). I oktober 2000 foretog 18,5% af internetbrugerne 'hyppigt' eller 'lejlighedsvis' indkøb via nettet. Dette tal var steget til 23% i november 2002. Andelen af internetbrugere, der køber ind via nettet, er klart størst i Det Forenede Kongerige, og de eneste øvrige medlemsstater, hvor mere end en fjerdedel af internetbrugerne handler elektronisk, er Tyskland og Luxembourg (figur 4).

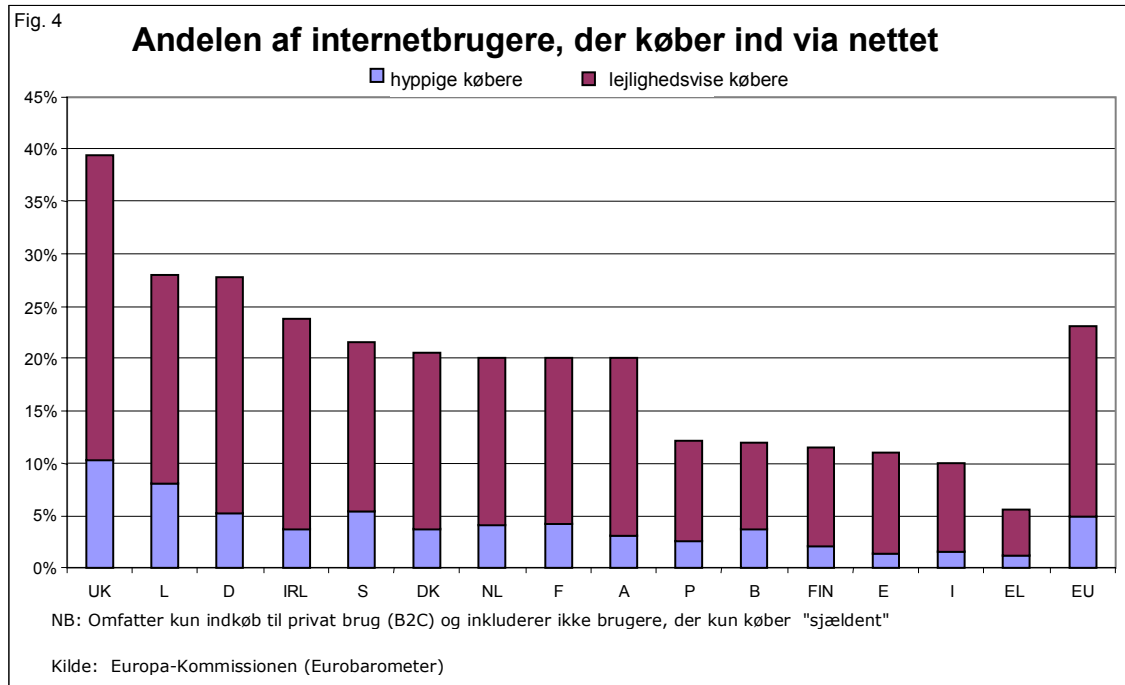
Rapporten udpegede huller i brugen af internet samt trusler mod og muligheder for social samhørighed og fremlagde strategier og eksempler på bedste praksis. Rapporten dannede grundlag for Rådets resolution 2001/C 292/02.

²⁷ SEC(2002) 1039 - http://europa.eu.int/comm/employment_social/knowledge_society/eacc_en.pdf

²⁸ http://europa.eu.int/information_society/topics/citizens/accessibility/index_en.htm.

²⁹ KOM(2001) 529 endelig udg., eEurope 2002: Tilgængeligheden af offentlige websteder og deres indhold.

³⁰ Rådets resolution 7087/02 af 20. marts 2002 og Europa-Parlamentets beslutning P5_TA(2002)0325 af 13. juni 2002.



E-handel mellem virksomheder og forbrugere (B2C) udgør kun ca. 1% af den samlede detailhandel, og elektronisk detailhandel på tværs af grænserne i EU udgør stadig kun en brøkdel af den samlede e-handel. Langt hovedparten af e-handelen er handel mellem virksomheder (B2B), der tegner sig for over to tredjedele af den samlede værdi af alle e-handelstransaktioner.

Ifølge en undersøgelse, der blev foretaget af *e-Business W@tch* i midten af 2002, er antallet af europæiske virksomheder, der køber ind via nettet, langt større end antallet af europæiske virksomheder, der sælger via nettet. I visse sektorer (IKT-serviceydelser, serviceydelser til virksomheder, elektronik, forlags- og trykkerivirksomhed) køber mere end 45% af virksomhederne via nettet. Sammenlignet hermed sælger kun lidt over 10% af virksomhederne via nettet, og ifølge de senest tilgængelige data fra Eurostat er denne andel endda faldet i visse medlemsstater mellem 2001 og 2002.

Hvad angår internetforbindelsens kvalitet er der væsentlige forskelle mellem store og små virksomheder. Mere end en fjerdedel af de små virksomheder kobler sig stadig på internettet via en analog opkaldsforbindelse. Større virksomheder er bedre udstyret med fast netadgang, og over halvdelen har en forbindelse med en hastighed på over 2 megabit pr. sekund (ifølge undersøgelsen fra *e-Business W@tch*). Disse store forskelle ses ikke blot mellem virksomheder fra forskellige medlemsstater og af forskellig størrelse, men også mellem virksomheder i forskellige sektorer.

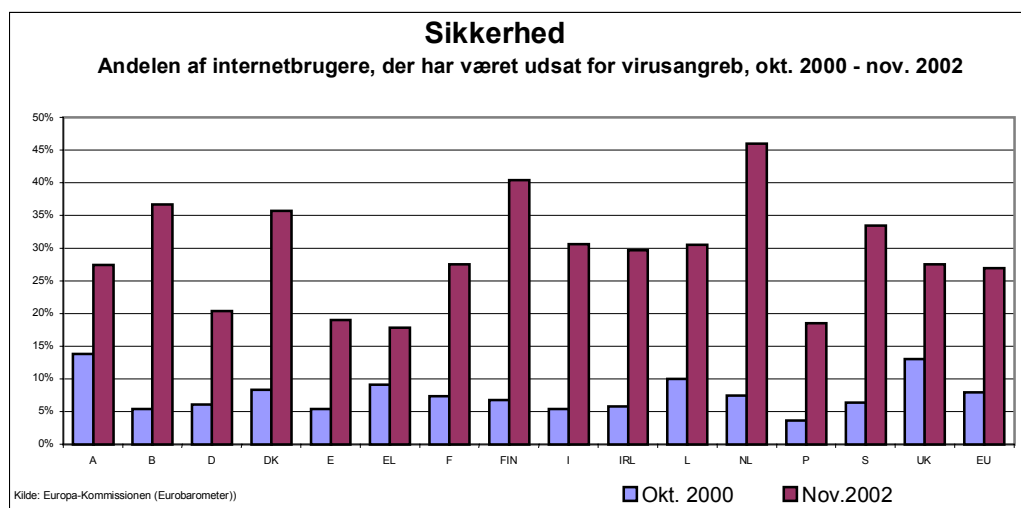
Den løbende integration af informations- og kommunikationsteknologi i virksomhedsprocesserne kan have en væsentlig virkning på økonomien som helhed i form af øget effektivitet, der forventes at medføre en produktivitetstigning. I den forbindelse rettes opmærksomheden efterhånden i højere grad mod e-business som et bredere koncept, der ikke kun omfatter e-handel, men også elektronisk integration af interne processer.

De små og mellemstore virksomheder halter stadig bagefter de store, når det gælder integration af e-business-teknologi i virksomhedsprocesserne og fuld udnyttelse af teknologipotentialt. Alle medlemsstater har truffet foranstaltninger for at hjælpe de små og mellemstore virksomheder med at indføre digital teknologi. EU's benchmarkingundersøgelse af de nationale og regionale politikker til støtte for e-business i SMV'er fandt frem til ca. 180 sådanne offentligt finansierede initiativer og udpegede 19 eksempler på gode politikker til støtte for e-business. Benchmarkinganalysen viste, at der vil kunne opnås yderligere

effektivitetsstigninger ved at forbinde de nationale og regionale initiativer i et netværk, så de kan udveksle information og erfaringer og lære af hinanden. Dette aspekt tages op i handlingsplanen *eEurope 2005*.

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



Der er iværksat forskellige tiltag for at øge beskyttelsen mod sikkerhedstrusler. Der er vedtaget et direktiv om elektroniske signaturer³¹, men i praksis bruges denne form for autentificering kun i begrænset omfang. Udbredelsen af en mere sikker internetprotokol skrider kun langsomt frem. *eEurope* har sat gang i et større industristyret smartkort-initiativ, støttet af 100 mio. euro i forskningstilskud. Dette initiativ har nået sit mål, nemlig at fastlægge et smartkort-charter, som blev lanceret under det danske formandskab i december 2002³².

Den indsats for sikkerhed, der indledtes under *eEurope*, har nu udviklet sig til en mere omfattende strategi for net- og informationssikkerhed. På grundlag af en meddelelse fra Kommissionen³³ og en resolution fra Rådet³⁴ vil Kommissionen og medlemsstaterne træffe en række foranstaltninger, der omfatter bevidstgørelse, teknologisk støtte, regulering og international koordinering. Det er hensigten at oprette etagentur for net- og informationssikkerhed, der skal sætte EU i stand til at reagere mere effektivt på trusler mod sikkerheden fremover.

³¹ Direktiv 99/93/EF, trådt i kraft den 19.7.2001.

³² *Åben smartkort-infrastruktur for Europa* (tidligere kendt som "fælles specifikation")
<http://www.europe-smartcards.org>

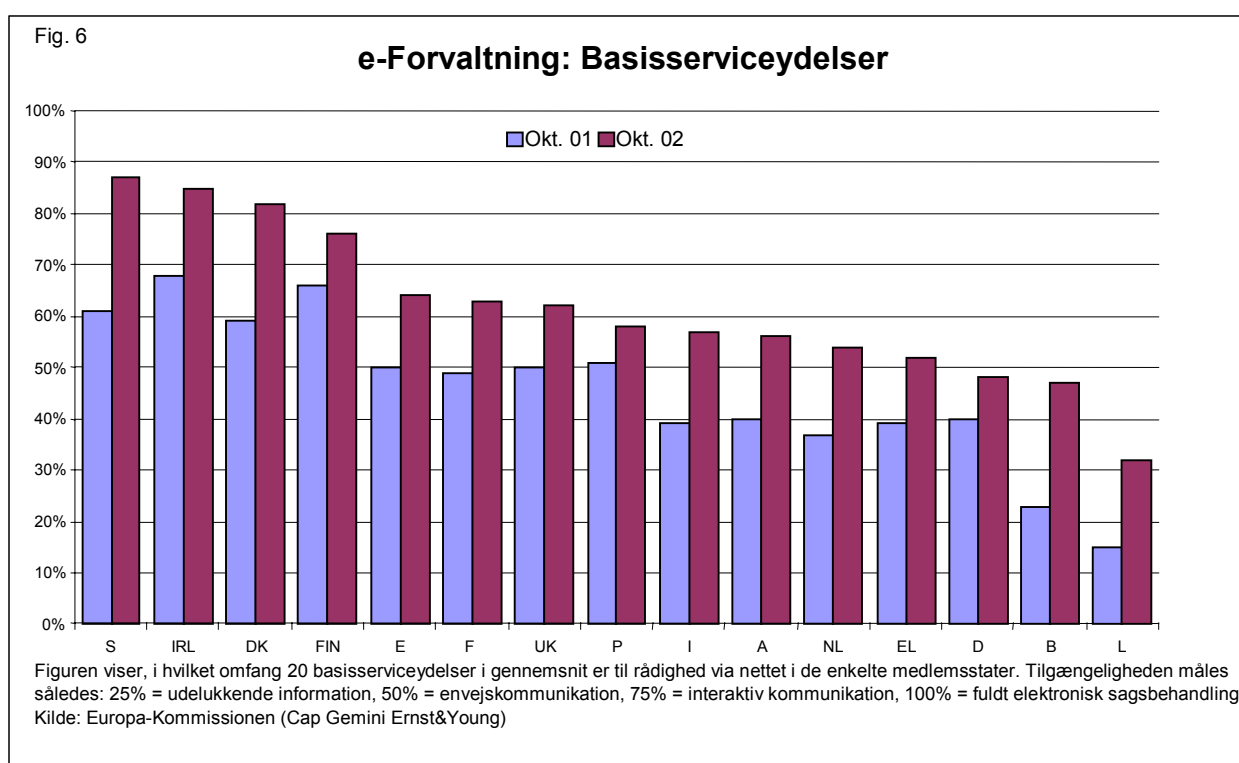
³³ KOM(2001) 289, 6. 6.2001.

³⁴ 14378/01, 6.12.2001.

2.3.6 Det offentlige på nettet

Et af målene for eEurope 2002 var, at en række offentlige basisserviceydelser skulle være til rådighed via nettet inden udgangen af 2002. Rådet har fastlagt en liste over 20 basisserviceydelser, som har dannet grundlag for undersøgelser af udbuddet af serviceydelser via nettet blandt 10.000 nationale, regionale og lokale tjenesteudbydere. I oktober 2002 kunne det konstateres, at alle medlemsstater i hvert fald delvis tilbød alle 20 basisydelser via nettet. Serviceydelser fra de centrale administrationer er på nettet, men eEurope-målet vil først være helt opfyldt, når de få lokale udbydere, der endnu ikke er på nettet, også har udviklet elektroniske serviceydelser.

En mere detaljeret analyse af, hvor avancerede serviceydelserne på nettet er, viser, at der er sket betydelige fremskridt. Figur 6 viser, hvor medlemsstaterne står i forhold til hinanden, og

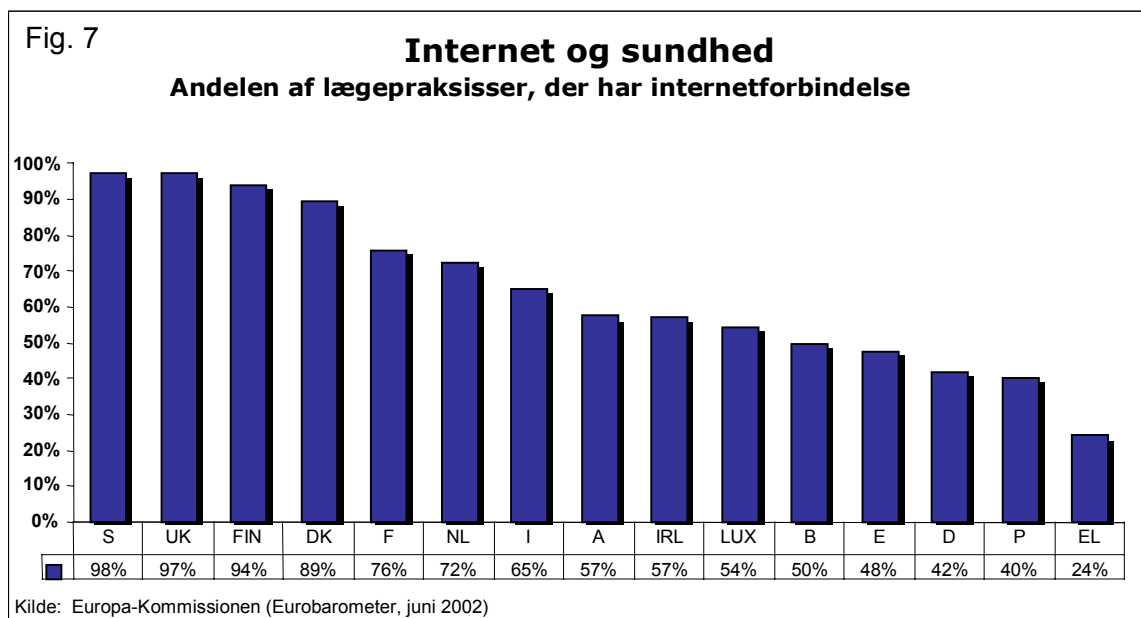


hvor store fremskridt der er sket mod et fuldt interaktivt serviceudbud i perioden oktober 2001 til oktober 2002. Målt i procent (hvor 25% = udelukkende information; 50% = information plus envejskommunikation, dvs. formularer, der kan downloades; 75% = tovejskommunikation og 100% = fuldt elektronisk sagsbehandling) er gennemsnittet for alle serviceydelser i samtlige medlemsstater steget fra 45% til 60%. Fire medlemsstater har et gennemsnit på over 75%, dvs. at serviceydelserne er fuldt tilgængelige via nettet, yderligere 8 har et gennemsnit på over 50%, hvilket betyder, at der stilles information til rådighed via nettet, og at man kan downloade formularer.

2.3.7 Sundhedstjenester på nettet

Der var to hovedmål for indsatsområdet sundhedstjenester på nettet:

- at tilskynde medlemsstaterne til at sætte mål for brugen af informationsteknologi i sundhedsvæsenet og
- at skabe et grundlag for at hjælpe borgerne til at finde sundhedsinformation af høj kvalitet på internettet.



Siden eEurope blev lanceret er der sket væsentlige fremskridt i udbuddet af sundhedstjenester på nettet. Alle medlemsstater har nu vedtaget detaljerede planer for indførelse af informationsteknologi i sundhedsvæsenet. Endvidere viser Eurobarometer-undersøgelser en jævn stigning i antallet af internetforbindelser blandt alment praktiserende læger. Undersøgelsen for 2002 viste, at i gennemsnit var 78% af de alment praktiserende læger i EU tilsluttet internettet, mens tallet lå på næsten 100% i Det Forenede Kongerige og i de skandinaviske lande.

Internettet bruges også i stigende grad til at levere sundhedspleje. I gennemsnit bruger 48% af de praktiserende læger elektroniske patientjournaler, og 46% bruger internettet til at sende patientoplysninger til andre led i sundhedsplejen for at opnå kontinuitet i behandlingen. Imidlertid ser det ud til, at fuldt interaktiv brug af internettet til at yde sundhedspleje, f.eks. gennem konsultation pr. e-mail (12%) og mulighed for at bestille tid via nettet (2%), endnu befinder sig på begynderstadiet.

Initiativet for at hjælpe borgerne til at skaffe sig sundhedsoplysninger af høj kvalitet via internettet var baseret på en erkendelse af, at Europas borgere er ivrige forbrugere af sundhedsoplysninger på nettet. Derfor foreslog eEurope-handlingsplanen, at der skulle formuleres et grundlæggende sæt kvalitetskriterier for sundhedsrelaterede websteder. Efter høring af repræsentanter for den offentlige sektor, erhvervslivet og ikke-statslige organisationer samt en offentlig høring via nettet blev der vedtaget en meddelelse med titlen *Kvalitetskriterier for websteder med information om sundhed*³⁵.

³⁵

KOM(2002) 667.

Meddelelsen opstiller seks kvalitetskriterier: åbenhed og ærlighed, oplysning om kilder, privatlivs- og databeskyttelse, ajourføring af information, ansvarlighed og tilgængelighed. Den fremhæver, at det er nødvendigt at tilpasse disse kriterier til bestemte målgrupper og beskriver metoderne til at opfylde kvalitetskriterierne, herunder adfærdskodekser, frivillig anvendelse af adfærdskodeks som kvalitetsmærke, brugerhjælpemidler, filtreringsværktøjer samt tredjepartsgodkendte kvalitets- og akkrediteringsmærker. Meddelelsen opfordrer medlemsstaterne og de nationale og regionale sundhedsmyndigheder til at gennemføre kvalitetskriterierne, tilrettelægge oplysningskampagner, lokalisere eksisterende information og udveksle erfaringer om, hvordan kvalitetsstandarderne gennemføres i praksis. Desuden bemærkes det, at man vil overveje muligheden for at etablere et system med genkendelige EU-godkendelsesmærker for websteder som led i gennemførelsen af EU's folkesundhedsprogram.

3. KONKLUSION

Denne evaluering har vist, at eEurope 2002 har nået sine vigtigste mål, og at resultaterne udgør et vigtigt skridt fremad mod den videnbaserede økonomi, som står i centrum for Lissabon-strategien.

Efterhånden som priserne på internetadgang er faldet, er antallet af husstande i Europa med internetforbindelse steget til 40%. Over 90% af skolerne og 90% af virksomhederne er i dag på nettet. Med Géant har Europa nu verden hurtigste forskningsnet, der forbinder næsten alle universiteter og forskningsinstitutioner i Europa, og som udgør en basis for afprøvning af fremtidige internetteknologier. Yderligere udvikling af konkurrencen vil sandsynligvis presse priserne endnu længere ned, særlig for bredbåndsadgang, og således føre til øget innovation og et bredere udvalg af tjenester.

Endvidere har nye tjenester og internettet skabt nye muligheder for samfundet som helhed, støttet af det solide retsgrundlag for e-handel, der er skabt, og denne udvikling vil blive stimuleret yderligere af den kommende gennemførelse og anvendelse af det nye regelsæt for elektronisk kommunikation. Stadig flere offentlige serviceydelser stilles til rådighed via nettet overalt i Europa, og kvaliteten af disse e-forvaltningsydelser er stigende.

Den opadgående tendens i brugen af informations- og kommunikationsteknologi og -tjenester (IKT) i økonomien og samfundet er meget opmuntrende. Europa har nu et bedre udgangspunkt end nogensinde for at høste det fulde udbytte af de digitale teknologier og internettet i form af produktivitetsstigninger, økonomisk vækst, øget beskæftigelse og social samhørighed. Og dog burde situationen være endnu bedre, navnlig hvad angår de eksisterende kløfter mellem forskellige grupper, hvad angår brugen af internet, samt brugen af IKT og e-business i de små og mellemstore virksomheder i Europa. Derfor må Europa sætte ekstra ind på at opnå den effektivitetsgevinst og udnytte de muligheder, som disse teknologier byder på.

En række offentlige basisserviceydelser er i dag til rådighed via internet. Opgaven fremover bliver at gøre e-forvaltningsydelserne mere interaktive og omorganisere forvaltningen i "bagkontoret" for at opnå størst mulig effektivitet. De fleste skoler er nu tilsluttet internettet. Det næste skridt bliver at udnytte computerne mere effektivt til at forbedre undervisningen og udvide elevernes kundskaber og færdigheder. Arbejdet på alle niveauer i sundhedssektoren bliver stadig mere informationsintensivt. Bredbåndsbaseerede sundhedsinformationsnet er på vej til at blive en afgørende infrastruktur for levering af sundhedsplejeydelser, og sådanne net

må udvikles yderligere. Både den private og den offentlige sektor har gjort en stor indsats for at forbedre sikkerheden i informationsinfrastrukturene, men der forekommer stadig trusler mod sikkerheden, og de økonomiske følger af et angreb bliver stadig større. For at stimulere e-handel og brugen af internet i almindelighed er det afgørende, at indsatsen for øget sikkerhed fortsætter, og at der oprettes et ekspertisecenter. Internetafkobningen er steget kraftigt, i første omgang naturligvis via smalbandsforbindelser. Europa må nu tage et skridt videre og gå over til bredbandsadgang, for en avanceret infrastruktur er en forudsætning for at skabe en konkurrencedygtig videnøkonomi. Generelt kan almen brug af informations- og kommunikationsteknologi i en bred vifte af økonomiske og sociale aktiviteter, støttet af bredbandsnet, få dybtgående langtidsvirkninger for produktivitet og vækst. *eEurope 2002* har været med til at sætte denne proces i gang.

Den næste fase i informationssamfundets udvikling og indsatsen for at nå Lissabon-målene er allerede i gang i form af handlingsplanen *eEurope2005*³⁶, der dækker perioden 2003-2005. Målene for den nye handlingsplan blev godkendt af stats- og regeringscheferne i Sevilla i juni 2002 og udgør allerede en effektiv reaktion på mange af de problemer, der fremhæves i nærværende rapport.

Den nye handlingsplan er koncentreret om et mere begrænset antal centrale mål, hvor en offentlig indsats for alvor kan gøre forskel: For det første, modernisering af offentlige serviceydelser, så de bliver mere produktive, tilgængelige og retfærdige. For det andet, yderligere stimulering af gunstige vilkår for e-business. Og for det tredje en sikker bredbandsinfrastruktur. Og som den røde tråd gennem disse indsatsområder går målsætningen om at skabe et informationssamfund, der inddrager alle Europas borgere.

Hvis en bred vifte af forskellige IKT-applikationer, tjenester og indhold vinder almen udbredelse både i den offentlige og den private sektor, forventes det at øge produktiviteten og konkurrenceevnen i EU's økonomi som helhed. Således kan vi skabe gunstige vilkår for privat investering og yde et vigtigt bidrag til gennemførelsen af Lissabon-strategien.

³⁶ KOM(2002) 263.