



COMMISSIE VAN DE EUROPESE GEMEENSCHAPPEN

Brussels, 5.2.2002
COM(2002) 62 definitief

**MEDEDELING VAN DE COMMISSIE AAN DE RAAD,
HET EUROPEES PARLEMENT, HET ECONOMISCH EN SOCIAAL COMITE
EN HET COMITE VAN DE REGIO'S**

***e*Europe-Benchmarkingverslag**



Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Meten van de met eEurope 2002 geboekte vooruitgang	3
2.1.	De benchmarking-aanpak	3
2.2.	Internet-penetratie	4
3.	Goedkoper, sneller en veilig Internet	6
3.1.	Goedkoper en sneller Internet	6
3.2.	Investeren in mensen en vaardigheden.....	10
3.3.	Stimuleren van het Internet-gebruik.....	14
4.	Conclusies	19

1. INLEIDING

Op de Raad van Lissabon werd als doelstelling gesteld dat tegen 2010 de EU de meest dynamische op kennis gebaseerde economie ter wereld moest worden. Het eEurope-Actieplan 2002 - goedgekeurd op de Europese Raad te Feira in juni 2000 - is een centraal element van deze strategie om de Europese economie om te vormen.

De algemene doelstelling van eEurope is Europa zo snel mogelijk online te brengen. Bij het nastreven van deze doelstelling richt het Actieplan zich op drie gebieden:

- i. Goedkoper, sneller en veilig Internet
- ii. Investeren in mensen en vaardigheden
- iii. Stimuleren van het Internet-gebruik

Het eEurope-Actieplan bouwt voort op een methodologie die bestaat in het versnellen van wetgevende maatregelen; het heroriënteren van de bestaande programma's voor financiële steun; en benchmarking. Er zijn al twee verslagen uitgebracht, één aan de Europese Raad van Nice en één aan de Europese Raad van Stockholm¹, om na te gaan welke vooruitgang werd geboekt bij de uitvoering van het actieplan. In deze verslagen worden vooral de verschillende beleidsmaatregelen beschreven, met name de geboekte vooruitgang op het gebied van de wetgeving, en worden de effecten ervan beoordeeld. Sedertdien werd informatie over de geboekte vooruitgang regelmatig gepubliceerd op de eEurope-website.² Op benchmarking werd in deze verslagen slechts summier ingegaan, aangezien zowel voor de definitie van de benchmarking-methodologie als voor het vergaren van de gegevens enige tijd nodig was. Deze mededeling is voornamelijk gewijd aan benchmarking. Een update over de geboekte vooruitgang bij de verschillende maatregelen kan ook worden gevonden op de eEurope-website.

Doel van deze mededeling is (i) een eerste alomvattend overzicht te geven van de benchmarking-resultaten, (ii) de geboekte vooruitgang op het gebied van het beleid te vergelijken met marktontwikkelingen, en (iii) om een aantal conclusies te trekken voor het laatste jaar van het eEurope-Actieplan en om na te gaan of er na 2002 nog meer maatregelen vereist zijn.

2. METEN VAN DE MET eEUROPE 2002 GEBOEKTE VOORUITGANG

2.1. De benchmarking-aanpak

Op de Europese Raad van Lissabon werd gesteld dat de vooruitgang naar de op kennis gebaseerde economie dient te worden beoordeeld door middel van een "open

¹ Nice: **De eEurope Update**, COM(2000) 783, november 2000; Stockholm: **Effecten en prioriteiten** COM (2001)140, maart 2001.

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

coördinatiemethode"³. Het benchmarken van nationale prestaties is een steulelement van deze aanpak. Benchmarking werkt binnen een politieke context, in dit geval het eEurope-Actieplan, binnen het bredere kader van de strategie van Lissabon. Benchmarking moet zodanig worden ontworpen dat het relevant is voor beleidsbeslissingen. Het vormt geen doel op zich en het is ook geen puur statistische exercitie.

Daarom is deze benchmarking verbonden met de specifieke programmapunten van eEurope. De benchmarking vindt plaats op basis van een lijst van 23 indicatoren die met de lidstaten werden besproken en door de Raad goedgekeurd op 30 november 2000⁴. Op basis van deze indicatoren is de Commissie begonnen met het verzamelen van de nodige gegevens. Voor het verzamelen van de gegevens werden de volgende richtsnoeren toegepast:

- i. **Een enkele methodologie voor alle lidstaten**⁵.
- ii. **Gebruik maken van recente gegevens:** interne statistieken zijn snel achterhaald en verliezen daarmee hun relevantie voor beleidsontwikkeling.
- iii. **Gekruiste vergelijkingen van de gegevens met bestaande bronnen** in de lidstaten, met name statistiekbureaus, andere internationale instellingen zoals de OESO, en studies uit de particuliere sector.
- iv. **Gegevens die alle 15 lidstaten beslaan**, alsmede Noorwegen en IJsland⁶ en waar mogelijk de VS, hetgeen extra vergelijkingsmateriaal biedt.

Nu kunnen gegevens met betrekking tot de meeste indicatoren worden voorgelegd en geanalyseerd. De gedetailleerde tabellen met gegevens zijn te vinden op de eEurope-website⁷ en in deze mededeling zal vooral worden ingegaan op de voor beleidsvorming belangrijkste punten.

2.2. Internet-penetratie

De veronderstelling die ten grondslag lag aan de 64 doelen van eEurope was dat zij gevolgen zouden hebben voor de Internet-penetratie en uiteindelijk voor het Internet-gebruik, hetgeen centrale doelstellingen van eEurope zijn. **In dit hoofdstuk zal derhalve eerst worden nagegaan waar de EU zich thans bevindt op het gebied van Internet-penetratie**, waarna in de volgende hoofdstukken zal worden nagegaan welke vooruitgang werd geboekt op de drie hoofdgebieden van het programma.

Internet-penetratie wordt op twee manieren gemeten: hoeveel particuliere huishoudens hebben toegang tot het Internet; en hoeveel mensen maken regelmatig gebruik van het Internet, zij het op het werk, thuis, op school of ergens anders.

³ De Commissie heeft onlangs een overzicht gegeven van de globaal geboekte vooruitgang in de Strategie van Lissabon ("De strategie van Lissabon - de veranderingen verwezenlijken"), COM(2002)14).

⁴ 13493/00 ECO 338.

⁵ In het ideale geval zouden de volledige en geharmoniseerde gegevens door de nationale statistiekbureaus zijn aangeleverd. Dit was echter niet mogelijk in de beschikbare tijd, hetgeen inhoudt dat de Commissie de gegevens heeft verzameld.

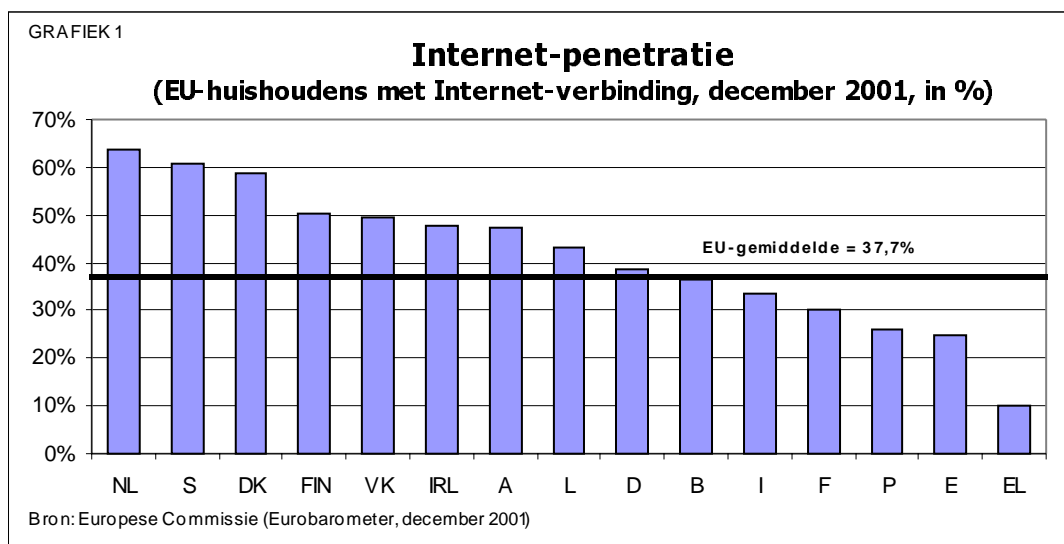
⁶ De benchmarking werd gefinancierd door het PROMISE-programma, waaraan deze beide landen deelnemen.

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

De Internet-penetratie in EU-huishoudens nam toe van ongeveer 18% in maart 2000 tot 28% in oktober 2000, 36% in juni 2001, en bedraagt thans, in december 2001, 38%. Dit kan inhouden dat na de snelle invoering in 2000 en begin 2001 een plateau is bereikt. Met de volgende meting in mei 2002 zal worden nagegaan of dit het geval is. Beschikbare nationale statistieken lijken deze trend te bevestigen.

De vertraging bij de invoering van het Internet kan worden verklaard door het feit dat Internet-verbindingen zijn verbonden met de beschikbaarheid van personal computers, hetgeen een soort bovengrens voor de Internet-penetratie inhoudt. Internet door middel van TV-toestellen en mobiele apparatuur blijft van marginaal belang, maar kan in de toekomst snel gaan groeien. De EU-landen met de hoogste penetratiegraden hebben een Internet-penetratie bereikt van ongeveer 60% van de huishoudens, en een verdere groei kan slechts beperkt zijn. Het feit dat deze landen niet langer een drijvende kracht zijn bij het invoeren van het Internet in de EU, kan ook een verklaring vormen voor de vertraging van de groei in de EU.

Internet-gebruik in de hele bevolking is hoger dan blijkt uit de penetratiegraad in huishoudens. In november 2001 maakte bijna 50% van de bevolking (ouder dan 15 jaar) gebruik van het Internet, hetzij thuis, op het werk, op school, op openbare toegangsplaatsen of onderweg. Meer dan 80% van de Internet-gebruikers gaan tenminste eenmaal per week online. In absolute aantallen zijn er bijna evenveel Internet-gebruikers in de Europese Unie als in de VS. Het gebruik is toegenomen op verschillende locaties, maar verreweg de hoogste groei heeft plaatsgevonden in het thuisgebruik. De groei in Internet-penetratie in Europa is het afgelopen jaar echter lager geweest dan in de VS.



Grafiek 1 geeft de Internet-penetratie in de **lidstaten** in november 2001⁸. Een groep van drie landen leidt de EU, met huishoudelijke penetratiegraden van ongeveer 60% of meer, en vier andere zijn significant hoger dan het EU-gemiddelde⁹. Er zijn

⁸ Let op: de cijfers zijn gebaseerd op telefonische interviews. Huishoudens die niet over een vaste telefoonlijn beschikken, mogen worden beschouwd als niet-beschikbaar over een Internet-aansluiting thuis. Dit leidt ertoe dat de penetratiegraad iets te hoog wordt geschat.

⁹ Dit is een gewogen gemiddelde op basis van de nationale bevolkingsaantallen.

vier landen binnen 5% van het gemiddelde, terwijl vier landen duidelijk achterlopen bij het EU-gemiddelde. Griekenland is een echt buitenbeentje, met een penetratie van minder dan 10%, een percentage dat in het afgelopen jaar stabiel is gebleven. De leidende lidstaten hebben een betere penetratiegraad dan de VS, die nochtans kan worden beschouwd als benchmark voor Internet-penetratie. De resultaten zijn in het algemeen bemoedigend, maar er blijven een aantal gebieden van trage groei en grote verschillen tussen en binnen lidstaten. Zo maken bijvoorbeeld slechts 40% van de vrouwen gebruik van het Internet, in vergelijking met 56% van de mannen. Dit verschil veranderde slechts marginaal in het afgelopen jaar: in oktober 2000 antwoordde 35% van de vrouwen en 50% van de mannen dat zij gebruik maakten van het Internet. Het Internet-gebruik is bijzonder hoog bij jongeren, personen met een hogere opleiding en stadsbewoners.

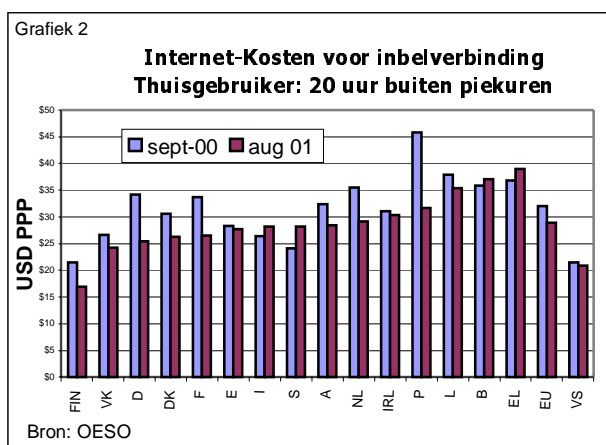
De Internet-penetratie bij ondernemingen is veel hoger dan bij huishoudens en thans beschikt bijna 90% van de bedrijven met meer dan tien werknemers over een Internet-verbinding. Meer dan 60% beschikt over een website. Een opmerkelijke uitzondering is Portugal waar de Internet-penetratie in ondernemingen slechts tweederde bedraagt en slechts ongeveer eenderde van de bedrijven een eigen website heeft. Meer details over het Internet-gebruik door ondernemingen is te vinden in de bespreking van eCommerce hieronder.

De conclusie is dat verschillende EU-lidstaten zich meer zouden moeten inspannen een gunstigere omgeving tot stand te brengen om de Internet-penetratie te vergroten. Tegen eind 2002 zou het mogelijk moeten zijn een penetratie in huishoudens van minstens 30% bij een EU-gemiddelde van 50% te bereiken.

3. GOEDKOPER, SNELLER EN VEILIG INTERNET

3.1. Goedkoper en sneller Internet

Meer concurrentie leidt tot lagere prijzen

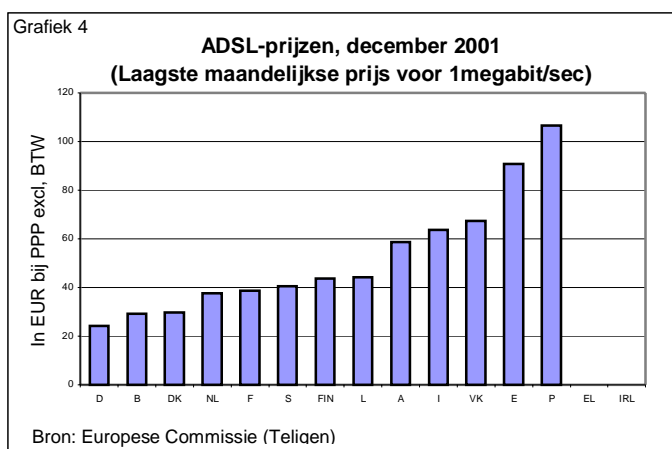
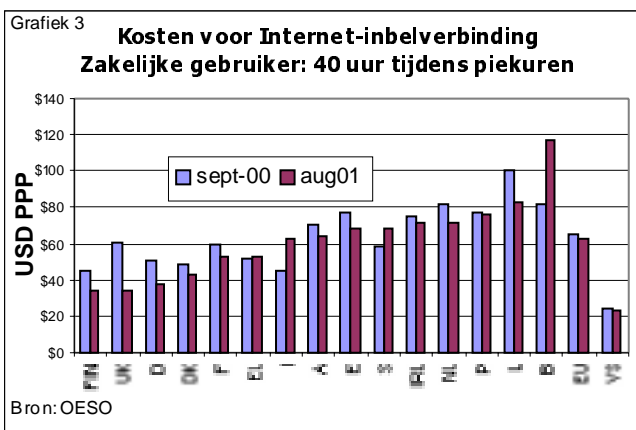


Uit internationaal beschikbare statistieken is een duidelijke inverse relatie naar voren gekomen tussen Internet-prijs en -penetratie. De doelstelling van een goedkoper Internet mag echter niet worden verward met Internet voor een kunstmatig lage of gesubsidieerde prijs. De aanpak van eEurope bestaat erin de concurrentie te stimuleren om de prijzen omlaag te brengen naar een competitief niveau, weg van de monopolieprijs. Dit is een succes gebleken met betrekking tot Internet-toegang door middel van een

standaard-inkieslijn. De prijzen voor Internet-toegang via standaardtelefoonlijnen zijn voortdurend gedaald, substantieel in de afgelopen twee jaar. Een onderzoek van de Commissie in november 2001 komt tot de conclusie dat voor een typische thuisgebruiker (d.w.z. zo'n 20 uur per maand, buiten de piekuren) de maandelijkse kosten thans in de meeste lidstaten tussen 10 en 20 euro bedragen, met inbegrip van

de oproepkosten, bij de goedkoopste aanbieder. **De marginale kosten voor Internet-toegang voor een PC-bezitter zijn dus klein geworden, maar blijven nog steeds duidelijk hoger dan in de Verenigde Staten.** Zij zijn ook veel hoger voor breedband-Internet-toegang. Een eerste overzicht van de kosten voor breedbandtoegang kan worden gevonden in grafiek 4.

De concurrentie leidt niet alleen tot lagere prijzen maar ook tot innovatieve prijsstellingsmodellen. Een voorbeeld daarvan is de invoering van "flatrate"-Internet-



toegang¹⁰ in sommige EU-landen (bijvoorbeeld het VK).

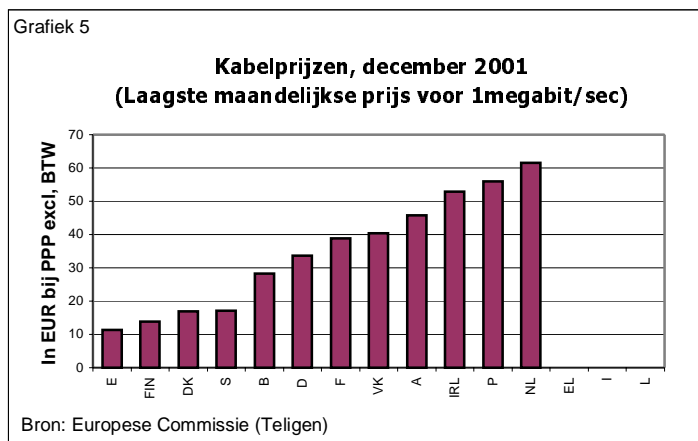
Het stimuleren van de concurrentie was de centrale doelstelling van de liberalisatie van de telecommunicatiesector op 1 januari 1998. Sedertdien wordt op de mate van concurrentie op deze markt toegezien door de tenuitvoerleggingverslagen van de Commissie¹¹. Onlangs werd een nieuw regelgevingspakket voor elektronische communicatiediensten

overeengekomen dat, wanneer het door de lidstaten zal zijn omgezet in nationaal recht tegen het voorjaar van 2003, de concurrentie verder zal vergroten.

Het Internet wordt geleidelijk aan sneller

Een traag Internet houdt een aantal belangrijke belemmeringen in voor spoedige commerciële invoering. De traagheid van het Internet is om twee redenen een belemmering.

De tijd die nodig is om te zoeken op een aantal alternatieve, in meerdere lagen opgebouwde websites schrikt mensen af vanwege van het ongemak of vanwege de kosten. Ten tweede zijn de mensen via de TV gewend geraakt aan multimediale en rijke audiovisuele inhoud. Dit kan via het hedendaagse Internet niet op adequate



¹⁰ Flatrate-toegang houdt in dat een vaste prijs wordt betaald, ongeacht hoe lang men online blijft.

¹¹ http://europa.eu.int/information_society/topics/telecoms/implementation/annual_report/7report/index_en.htm

wijze worden aangeboden. De Commissie heeft in haar verslag aan de Europese Raad van Barcelona¹² het belang van breedband-Internet-toegang erkend als een "beslissende factor voor het verbeteren van de prestaties van de economie".

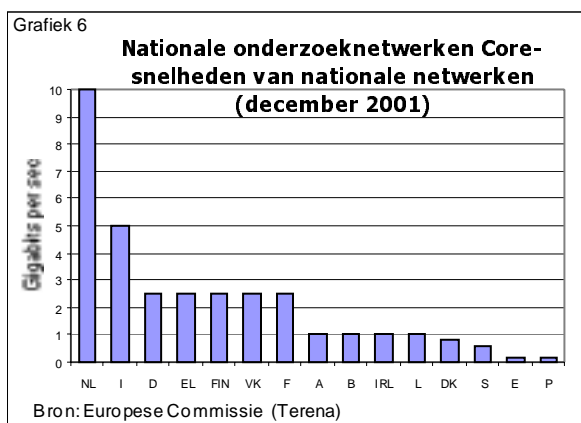
De backbone-infrastructuur van het Internet bestaat in het algemeen uit zeer snelle glasvezelringen die in de grond zijn gelegd. Het probleem is gelegen in de uit het verleden overgeleverde smalbandinfrastructuur, die deze backbone met de huishoudens verbindt. Dit probleem wordt geleidelijk aan opgelost door ADSL¹³, dat samen met de kabel een eerste stap biedt naar breedbandtoegang. Er komen andere alternatieven ter beschikking, zoals satelliet, interactieve digitale TV, vaste draadloze breedbandtoegang, glasvezelverbinding "to the home", maar zij blijven tot nu toe van ondergeschikt belang.

Uit de beschikbare cijfers over het aantal breedbandverbindingen voor thuisgebruik komt naar voren dat er tussen de lidstaten zeer grote verschillen bestaan: Duitsland heeft meer dan 2 miljoen ADSL-abonnees, België bijna 500.000 en het VK 250.000, terwijl er in Griekenland helemaal geen breedbanddiensten beschikbaar zijn. Het is geen verrassing dat de landen met uitgebreide kabeltelevisienetwerken¹⁴ een leidende positie innemen voor Internet via kabelmodem. Deze landen profiteren ook van de concurrentie tussen kabel- en ADSL-leveranciers. De opsplitsing heeft slechts in beperkte mate geleid tot concurrentie voor de ADSL-levering, maar sommige zittende exploitanten hebben gekozen voor een positieve marketingstrategie voor

ADSL teneinde een marktaandeel voor zich te winnen tegenover de concurrentie door de kabel.

Snelle onderzoeknetwerken: een bijzonder geval

eEurope heeft een bijzonder aspect van breedband aangepakt door een hogesnelheids-backbone voor universiteiten en onderzoekinstellingen tot stand te brengen. Onderzoeknetwerken



kunnen worden gebruikt als een testomgeving voor nieuwe Internet-technologieën en er wordt van verwacht dat zij de vraag voor meer bandbreedte zullen trekken.

De Commissie heeft de werkzaamheden van 27 nationale onderzoeks- en onderwijsnetwerken medegefinancierd, met inbegrip van alle kandidaatlanden, om hun netwerk te upgraden. In december 2001 bereikte het GEANT-netwerk¹⁵, na een belangrijke upgrade, een maximale snelheid van 10 Gigabit/s. **Dit Europese onderzoeknetwerk is nu het snelste ter wereld en biedt de grootste geografische dekking (32 landen).** Dit is een stuk infrastructuur waaraan veel behoefte bestond voor de totstandbrenging van de Europese onderzoeksruimte. Een belangrijk doel

¹² "De strategie van Lissabon - de veranderingen verwerklijken", COM (2002)14 en het ondersteunende **werkdocument**, SEC(2002) 29 van 15.1.02.

¹³ Asymmetric Digital Subscriber Line: een technologie waarmee een normaal telefoonaderpaar wordt omgevormd tot een digitale hogesnelheidslijn voor downstream.

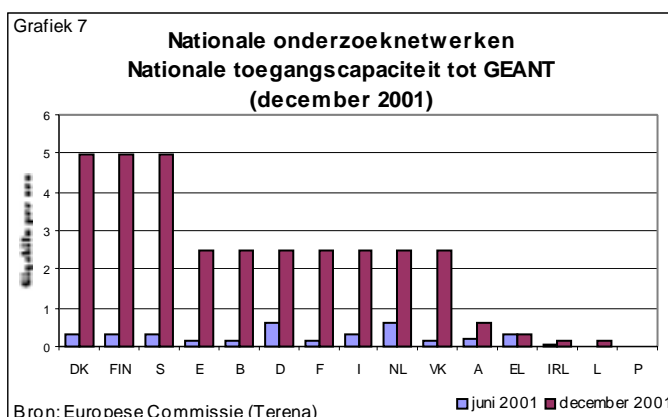
¹⁴ Bijvoorbeeld België en Nederland hebben een kabelpenetratie van meer dan 85% van de huishoudens.

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

van de strategie van Lissabon naar de meest dynamische op kennis gebaseerde economie ter wereld is tot stand gebracht door deze hogesnelheidsinterconnectie van meer dan 3.000 onderzoek- en onderwijsinstellingen. Deze toename van de Europese backbone-capaciteit maakt het nationale onderzoeknetwerken mogelijk hun toegangscapaciteiten tot de backbone aanzienlijk te versterken (zie grafiek 7).

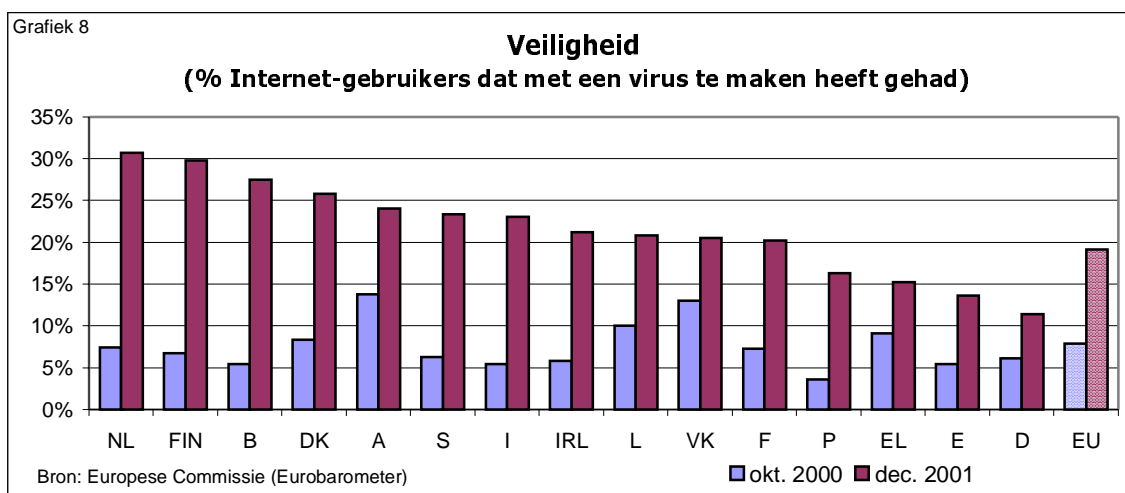
Ondanks dit succes zijn er grote verschillen tussen de core-snelheden van de nationale netwerken van de lidstaten, zoals is te zien in grafiek 6. Dit heeft gevolgen voor de mogelijkheden voor onderzoekers om de capaciteit van het Europese onderzoeknetwerk te benutten.

Het eEurope-actieplan beoogde hogesnelheidsonderzoeknetwerken niet alleen naar universiteiten, maar ook naar scholen te interconnecteren. De meeste universiteiten zijn thans verbonden, in een aantal gevallen met innovatieve oplossingen (zoals draadloze campus-netwerken), maar slechts weinig scholen. Daarom zijn meer inspanningen nodig om te zorgen voor een verdere upgrade van nationale netwerken en om meer onderwijsfaciliteiten te interconnecteren met deze netwerken.



Een veiliger Internet

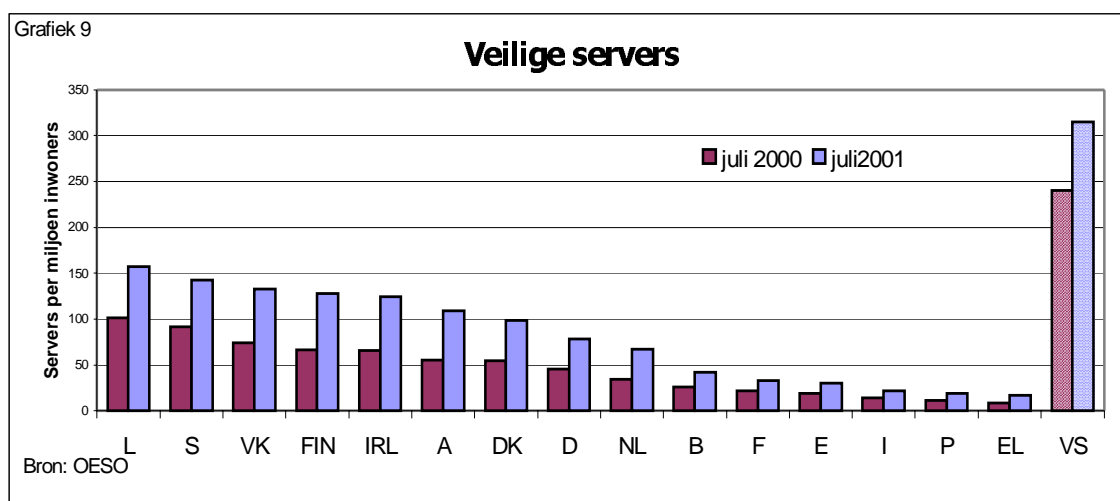
Voor computers en communicatienetwerken overal ter wereld is veiligheid een



belangrijk probleem geworden. Gedurende de korte periode van eEurope is er sprake geweest van een zichtbare toename van bedreigingen en veiligheidsincidenten. Met name virusaanvallen zijn sterk toegenomen, zoals te zien is in grafiek 8.

eEurope voert ook benchmarking uit van het gebruik van beveiligingssystemen. Uit beschikbare statistieken blijkt dat het aantal servers met een SSL-verbinding¹⁶ aanzienlijk is toegenomen gedurende het afgelopen jaar (zie grafiek 9). Niettemin heeft geen enkel land ook maar half zoveel SSL-servers per inwoner als de VS.

Er wordt slechts langzaam vooruitgang geboekt met een betere bescherming tegen bedreigingen van de veiligheid. De EU heeft een richtlijn inzake elektronische handtekeningen goedgekeurd¹⁷, maar het gebruik van deze vorm van authenticatie is beperkt. De uitrol van een veiliger Internet-Protocol gaat slechts traag vooruit. eEurope heeft een groot door de industrie geleid smartcard-initiatief op gang gebracht, waar 100 miljoen euro onderzoekfinanciering achter staat. De marktvooruitzichten voor smartcards - dat zijn kaarten die zijn voorzien van microprocessor- of geheugenchips, zoals bankkaarten - zijn positief en er is nu reeds sprake van ongeveer 1 smartcard per persoon in Europa.



Tegen deze achtergrond heeft de oorspronkelijke aanpak inzake veiligheid van eEurope zich thans ontwikkeld tot een meer alomvattende aanpak van een net- en informatieveiligheid. Op basis van een mededeling van de Commissie¹⁸ en een resolutie van de Raad¹⁹ zullen de Commissie en de lidstaten in 2002 een reeks maatregelen nemen die te maken hebben met het verhogen van de bekendheid, technologische ondersteuning, regelgeving en internationale coördinatie. Er wordt overwogen een cyber-security-taskforce in te stellen die het de Unie in de toekomst mogelijk zal maken efficiënter te reageren op bedreigingen voor de veiligheid.

3.2. Investeren in mensen en vaardigheden

Deze doelstelling beslaat essentiële elementen van de strategie van Lissabon: geef mensen de vaardigheden om informatie- en communicatietechnologieën te benutten; en zorg ervoor dat niemand is uitgesloten van de voordelen van de informatiemaatschappij.

¹⁶ SSL is *Secure Socket Layer*, een protocol voor geëncrypteerde transmissie over TCP/IP-netwerken, d.w.z. websites waarvan de URL begint met https://.

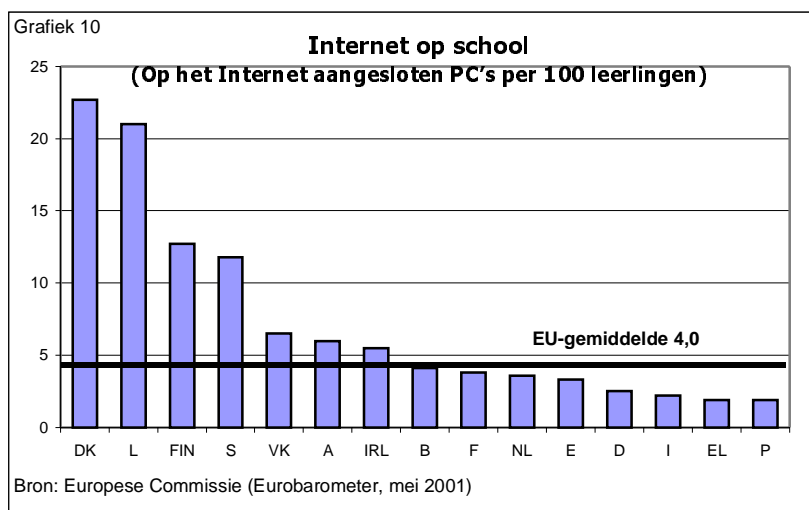
¹⁷ Richtlijn EG 99/93, die op 19.7.2001 in werking is getreden.

¹⁸ COM(2001) 289 van 6 juni 2001.

¹⁹ 14378/01 van 6 december 2001.

Internet op school

De openbare sector bevordert de ontwikkeling van vaardigheden voornamelijk door middel van onderwijs. eEurope concentreert zich op infrastructuur en toegang tot het Internet, terwijl het elearning-initiatief²⁰ nieuwe manieren van leren in de op kennis gebaseerde maatschappij bevordert. Het was een doelstelling van eEurope om vóór eind 2001 alle scholen met het Internet te verbinden. Dit was zo goed als bereikt in mei 2001 toen meer dan 80% van de scholen in de EU online waren. Het feit leerling te zijn van een op het Internet aangesloten school houdt echter niet noodzakelijkerwijs in dat men toegang heeft tot het Internet. Dit houdt evenmin in dat het Internet gebruikt wordt voor het leren. In meer dan 10% van de aangesloten scholen hadden de leerlingen geen toegang tot het Internet, omdat dit werd gebruikt voor administratieve en niet voor educatieve doeleinden.



Daarom moet de aandacht worden verlegd naar betere verbindingen en breder educatief gebruik. Internet alleen is niet voldoende. De scholen moeten worden uitgerust zodat zij een gemakkelijk en gepast gebruik mogelijk maken; het Internet moet daadwerkelijk worden opgenomen in de curricula; en de onderwijzers moeten worden ondersteund en

moeten worden opgeleid om op efficiënte wijze gebruik te maken van deze nieuwe hulpmiddelen. De belangrijkste resultaten van een verslag van de Commissie²¹ over Internet-gebruik op scholen kan als volgt worden samengevat:

- i. Gemiddeld zijn er twaalf leerlingen per off-line-computer, en 25 leerlingen per computer die op het Internet is aangesloten. De helft van deze computers is minder dan drie jaar oud. Er zijn echter aanzienlijke verschillen tussen de lidstaten.
- ii. De verbindingen blijven voornamelijk beperkt tot smalbandtechnologie: meer dan tweederde van de schoolverbindingen zijn ISDN en de andere zijn meestal inkiesverbindingen via een normale telefoonlijn. Breedbandtechnologie speelt een marginale rol, hoewel ADSL en kabelmodem nu in een klein aantal landen op brede schaal worden toegepast.
- iii. Hoewel een meerderheid van de leraren thans gebruik maakt van computers, maakt slechts een minderheid van hen gebruik van het Internet voor educatieve doeleinden. De belangrijkste redenen die worden gegeven door leraren die niet van het Internet gebruik maken zijn slechte apparatuur en een slechte verbinding. Een gebrek van vertrouwdheid lijkt geen groot probleem

²⁰ COM(2001) 172.

²¹ Werkdocument van de Commissie: "eEurope 2002-benchmarking - de Europese jeugd op weg naar het digitale tijdperk", SEC(2001)1583 van 2 oktober 2001.

te zijn. Meer dan de helft van de Europese leraren is opgeleid in het gebruik van computers en het Internet, ongeveer 90% van de leraren gebruiken een computer thuis en ongeveer 70% hebben thuis een Internet-verbinding.

Concluderend kan worden gezegd dat er sprake is van een kleine groep pionierlanden die voorop liggen wat betreft apparatuur, verbinding en gebruik. Deze lidstaten zijn benchmarks voor de Unie en voor de wereld als geheel. Er is een klein aantal lidstaten dat op vrijwel alle gebieden achterligt. Ondanks dit gemengde beeld blijft het invoeren van het Internet in het onderwijs een prioriteit in alle lidstaten, en de Europese leraren blijken daarvoor open te staan en goed te zijn opgeleid. Uiteindelijk dienen alle leerlingen goed met digitale technieken vertrouwd te zijn tegen dat zij de school verlaten.

Werken in de op kennis gebaseerde economie

Meer dan de helft van de werkende bevolking in de EU maakt gebruik van computers op het werk, en dit is sedert vorig jaar met ongeveer een vijfde toegenomen. Drie van de vier kantoorwerkers zijn computergebruikers. Digitale vaardigheden zijn van wezenlijk belang voor de bruikbaarheid (“employability”) van werkers in alle sectoren. Zij krijgen echter niet de noodzakelijke opleiding en slechts ongeveer een derde van de werkende bevolking in de EU heeft ooit computeropleiding voor een baan gehad.

Er is sprake van aanzienlijke verschillen tussen de lidstaten ten aanzien van het aandeel van de werkende bevolking dat een computeropleiding heeft gehad. **In elke lidstaat is het aandeel echter veel lager dan het aandeel van de werkende bevolking dat gebruik maakt van de computer.** Dit houdt in dat zelfs voor de landen met een hoog opleidingsniveau moet worden gezorgd voor een uitbreiding van de mogelijkheden voor de werkende bevolking om digitale vaardigheden op te doen.

Training in digitale technologieën is noodzakelijk voor alle vaardigheidsniveaus. Een gebrek aan goed opgeleid personeel op expert-niveau is met name van belang, aangezien het een belemmering inhoudt voor de uitbreiding van e-business in heel de economie. Digitale vaardigheden vormen de sleutel voor veel van de nieuwe industrieën en diensten die de meeste kansen bieden voor een hernieuwde groei. De impact van digitale technologieën op de soort vaardigheden die is benodigd en het aantal werkers die beschikken over die vaardigheden, zal aanzienlijk blijven, zowel binnen de sector zelf als in de brede waaier van gebruikerssectoren.

In de analyse die werd voorgesteld in het “*Benchmarking-verslag tot follow-up van de strategieën voor banen in de informatiemaatschappij*”²² wordt onderstreept dat de informatietechnologieën de grote meerderheid van de gebruikers toestaan productiever te zijn en beter werk en privé-leven te combineren. Met name leverde het verslag verdere argumenten op betreffende de voordelen van telewerken. In december 2001 werd in het verslag van de “Taskforce op hoog niveau inzake

²²

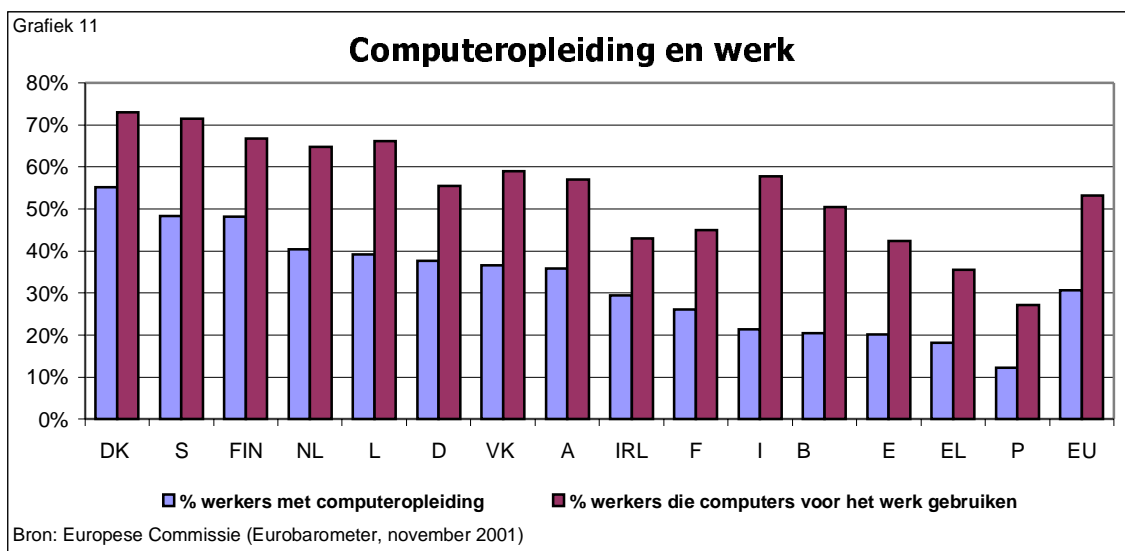
Werkdocument van de Commissie “Benchmarking-verslag tot follow-up van de strategieën voor banen in de informatiemaatschappij”, 7.2.2001, SEC(2001) 222; deze en de andere in dit hoofdstuk vermelde documenten kunnen worden geraadpleegd op: http://europa.eu.int/comm/employment_social/social/info_soc/esdis/index.htm. Als follow-up op dit werkdocument zal de Commissie een verslag indienen over “banen in de informatiemaatschappij: kwaliteit ten dienste van de verandering”, met de steun van de ESDIS-groep op hoog niveau.

vaardigheden en mobiliteit” aanbevolen dat de lidstaten openbaar/particuliere samenwerkingsverbanden bevorderen om beter te kunnen toezien op de vraag naar computer- en e-business-vaardigheden. Deze samenwerkingsverbanden moeten ook helpen bij het definiëren en prioriteren van de benodigde vaardigheden, met name in de industrie, om gedetailleerde vaardigheidsprofielen en daarmee verband houdende curricula en opleidingsfaciliteiten tot stand te brengen, alsmede om leren op afstand (e-learning) te bevorderen.

Het aantal mensen dat thans telewerkt blijft klein. In november 2001 bleek slechts 2% van de werkende bevolking regelmatig te telewerken, en iets meer dan 3% af en toe. Ongeveer een kwart zei echter geïnteresseerd te zijn in telewerken, en dit percentage was vrij constant in alle lidstaten. Het hoogste aandeel met interesse was in Denemarken met 28%, en het laagste in het VK met 15%. Denemarken heeft verreweg het hoogste aantal telewerkers, met 17% van de werkende bevolking, dat is driemaal zoveel als het EU-gemiddelde en bijna 50% meer dan de tweede lidstaat in dit opzicht.

Deelneming voor allen aan de op kennis gebaseerde economie

De strategie van Lissabon legde de nadruk op de behoefte voor een inclusieve, op



kennis gebaseerde economie, en met eEurope wordt beoogd een “informatiemaatschappij voor allen” tot stand te brengen. Er blijven verschillen bestaan met betrekking tot de toegang tot het Internet en digitale vaardigheden - tussen mannen en vrouwen, werkenden en werklozen, hoge en lage inkomens, hoog- en laagopgeleiden, ouderen en jongeren. De Commissie streeft haar strategie inzake een inclusieve informatiemaatschappij na als onderdeel van de algemene strategie inzake een inclusieve maatschappij.²³

Een van de doelstellingen van eEurope in deze context bestond in de totstandbrenging van openbare Internet-toegangspunten (Public Internet Access Points, PIAP's) teneinde te voorzien in betaalbare Internet-toegang. Op basis van de

²³

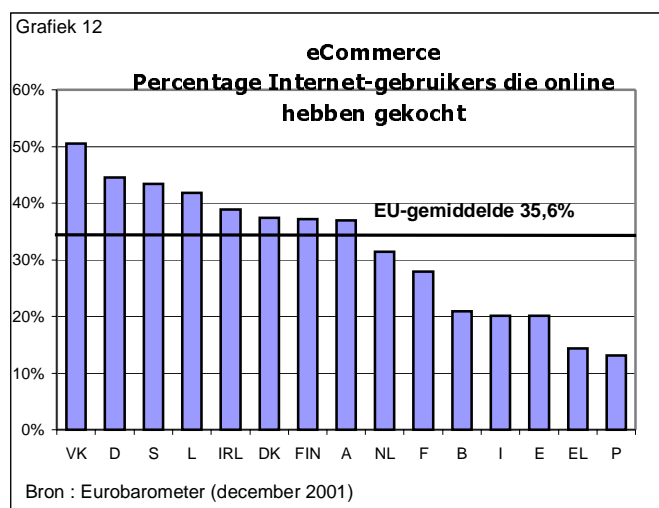
Werkdocument van de Commissie “e-Inclusion. Het potentieel van de informatiemaatschappij voor sociale inclusiviteit in Europa”, 18.9.2001, SEC (2001) 1428 en Resolutie van de Raad van 8 oktober 2001 over “'e-Inclusion' - het benutten van de kansen van de informatiemaatschappij voor een inclusieve maatschappij”, 2001/C292/02.

beschikbare informatie betreffende het aantal PIAP's in de lidstaten kan worden gesteld dat hun aantal toeneemt en dat zij goed worden geaccepteerd. Bijna 6% van de Internet-gebruikers hebben ook via PIAP's toegang tot het Internet. Uit een recente studie van de Commissie blijkt dat de belangrijkste motieven voor het gebruik van openbare faciliteiten voor toegang tot het Internet te maken hebben met de afwezigheid van een Internet-verbinding thuis of op het werk, betere apparatuur en een snellere verbinding bij de PIAP, en lage of geheel ontbrekende kosten voor het gebruik van de meeste PIAP's. Gegevens van Eurobarometer onderstreepten ook de bijzondere voordelen van PIAP's voor minder begunstigen (zo hebben bijvoorbeeld 19% van de gebruikers een laag inkomen en 12% ervan zijn werkloos). De PIAP's voldoen derhalve wel degelijk aan hun doel om het Internet toegankelijker en betaalbaarder te maken en het gebruik van het Internet te stimuleren.

3.3. Stimuleren van het Internet-gebruik

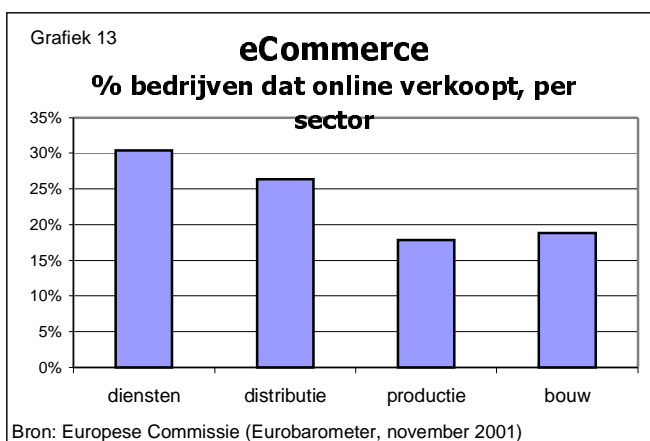
In dit hoofdstuk wordt ingegaan op maatregelen die beogen het Internet-gebruik te stimuleren: eCommerce, openbare diensten en inhoud, en online-gezondheidsdiensten.

De groei van eCommerce is trager dan verwacht

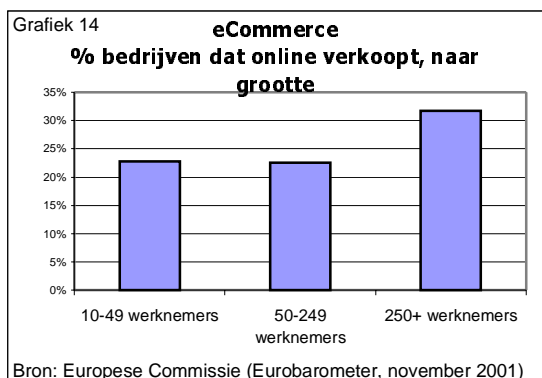


De eindvraag van gebruikers voor elektronisch verhandelde goederen en diensten is in het afgelopen jaar slechts weinig gegroeid. In oktober 2000 had 31% van de Internet-gebruikers in de EU online aankopen gedaan en dit steeg tot 36% in november 2001. Hiermee wordt de groei in absolute aantallen iets onderschat, aangezien het aantal gebruikers ongeveer een kwart groeide. Slechts 4% van de gebruikers bestempelden zichzelf echter als frequente kopers en dit is dan ook een groot probleem voor eCommerce.

Er zijn verschillen tussen de lidstaten wat betreft het aandeel Internet-gebruikers dat online aankopen heeft verricht. Het patroon komt grofweg overeen met dat van de Internet-penetratie, met een hoger aandeel in Noord-Europa en een lager in het Zuiden. De relatief hogere online-consumptie van het VK en Ierland zou een weerspiegeling kunnen zijn van de grotere beschikbaarheid van online-diensten in de Engelse taal. Het VK en Ierland zouden ook kunnen profiteren van de grotere bekendheid met het gebruik van creditcards. In



Duitsland zou meer ervaring met het offline-inkopen op basis van een catalogus ertoe kunnen leiden dat men eerder geneigd is online in te kopen.

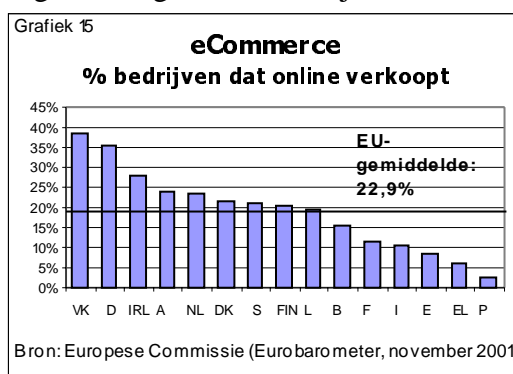


Er zijn ook indicaties dat veel mensen die wel geneigd zouden zijn te kopen, hun aankoop niet voltooien in verband met hoge verzend-/leverkosten. Een verhoogde concurrentie in de postsector zou zeker bijdragen aan lagere kosten voor levering.

Een andere factor is het vertrouwen, namelijk hoeveel vertrouwen hebben de consumenten erin dat zij in het geval van een online-geschil hun recht kunnen halen?²⁴ Een breder gebruik

van zelfregulering door middel van gedragscodes en online-geschillenbeslechting zouden de procedures kunnen vereenvoudigen en grensoverschrijdende handel gemakkelijker maken.

De Commissie heeft geprobeerd het gebruik daarvan door middel van de eCommerce-richtlijn²⁵ te bevorderen, maar de markt heeft deze voorstellen tot nog toe onvoldoende overgenomen. Een gebrek aan vertrouwen is vooral een nadeel voor kleine bedrijven, aangezien grote ondernemingen van hun merkbekendheid profiteren. Dit kan ook een andere verklarende factor zijn voor de grotere online-consumptie van Engelssprekende landen, die misschien gemakkelijker kunnen worden bewerkt door grote bedrijven uit de VS.



Het is opmerkelijk dat niemand het enorme succes had voorzien van eCommerce gebaseerd op rechtstreekse contacten tussen particuliere kopers en verkopers (peer-to-peer, P2P), hetgeen voor een groot deel van de Internet-gebruikers aantrekkelijk lijkt te zijn. In hoeverre P2P een goed zakelijk model kan zijn voor B2B zal in de komende maanden blijken. Europe zal de ontwikkeling hiervan meten.

Wat betreft de aanbodzijde van eCommerce, geldt dat de algemene invoering door het zakenleven nog steeds vrij langzaam plaatsvindt. Gemiddeld kopen en verkopen ongeveer 20% van de Europese ondernemingen over het Internet, waarbij Duitsland, Ierland en het VK de leiding hebben wat betreft de verkoop, en Denemarken en Finland sterk zijn wat betreft online-aankopen. Grote bedrijven kopen en verkopen meer online dan kleine bedrijven en de dienstensector heeft duidelijk de leiding met

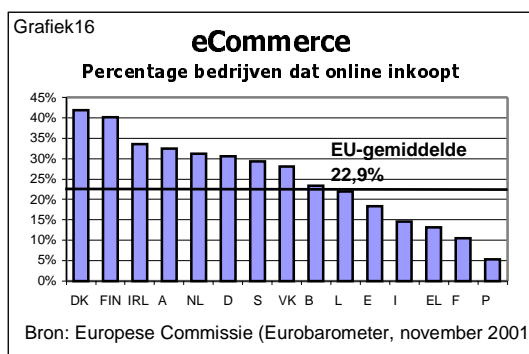
²⁴ De Commissie pakt dit probleem aan door middel van een eConfidence-strategie die erop is gericht beste praktijk in de handel te bevorderen (met inbegrip van een initiatief om normen voor de online-handel vast te stellen), ondersteund door alternatieve geschillenbeslechting en als uiterste redmiddel het vangnet van de toegang voor consumenten tot het gerecht via het formele rechtsstelsel.

²⁵ Richtlijn 2000/31/EG van het Europees Parlement en de Raad van 8 juni 2000 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij, met name de elektronische handel, in de interne markt.

betrekking tot het gebruik van het Internet voor het verkopen of aankopen van goederen en/of diensten.

In zes lidstaten kopen meer dan 30% van alle ondernemingen hun goederen geheel of ten dele via het Internet in, waarbij Finland en Denemarken zelfs 40% overschrijden.

Aan het ander eind van de schaal geldt dat slechts 5% van de Portugese en 10% van de Franse ondernemingen gebruik maken van het Internet om hun goederen in te kopen. Het percentage bedrijven dat online verkoopt loopt uiteen van meer dan 30% in het VK en Duitsland tot minder dan 10% in Spanje, Griekenland en Portugal. Een zelfde mate van verscheidenheid is van toepassing op het gebruik van elektronische markten²⁶ waarvoor geldt dat de cijfers uiteenlopen van 3% van de bedrijven in Portugal tot 21% in Duitsland.



Deze resultaten zijn zowel een bevestiging van andere benchmarking-resultaten als van de conclusies die volgen uit de gemeten Internet-penetratie en Internet-toegangskosten. In de landen met een hoge mate van Internet-penetratie en lage Internet-toegangskosten, maken meer bedrijven gebruik van het Internet om online te kopen en verkopen dan in minder gevorderde landen.

Het feit dat minder bedrijven online verkopen dan kopen, heeft waarschijnlijk te maken met de hoge kosten die zijn verbonden met online-verkoop. Voor het kopen is slechts een verbinding vereist en een creditcard, terwijl het voor verkoop nodig is een website op te zetten en te onderhouden, met een adequate beveiliging²⁷ en eventueel een logistieke organisatie.

Online-burgers niet op één lijn

Het online brengen van overheidsdiensten biedt voordelen voor consumenten en overheden. Voor de consumenten houdt het een verhoging in van het nut van het Internet, doordat zij daarmee gemakkelijker toegang krijgen tot informatie en minder tijd verliezen met transacties met de overheid. De overheden profiteren hiervan door verminderde kosten voor het leveren van hun diensten.

De meeste lidstaten hebben een **eGovernment**-strategie goedgekeurd voor de levering van online-diensten aan burgers en bedrijven, of zijn daarmee bezig²⁸. Het

²⁶ Internet-sites die gebruik maken van software waarmee een groot aantal kopers en verkopers tegelijkertijd commerciële transacties over het Internet kunnen invoeren. Deze sites bestaan er in een aantal verschillende vormen, zoals catalogi, veilingen of beurzen. Sommigen worden opgezet door verkopers, andere door kopers en weer andere door derden.

²⁷ In deze context zal de Commissie in 2002 een "e-Business Market Watch Function" lanceren, als onderdeel van het Go Digital-initiatief, dat als taak zal hebben toe te zien op de stand van zaken inzake e-Business in e-Europe, gebruik makend van geselecteerde indicatoren om de effecten ervan te meten. In de context van Go Digital voert de Commissie eveneens een benchmarking-actie uit inzake de invoering van e-Business bij het MKB.

²⁸ Zie http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/index_en.htm voor informatie over de eGovernment-conferentie die werd georganiseerd door de Commissie samen met het Belgische voorzitterschap en waarop ministers van 28 landen een ministersverklaring goedkeurden.

doel van eEurope was om alle basisdiensten online beschikbaar te hebben vóór eind 2002. De Raad Interne Markt kwam een definitie overeen van basisdiensten, waaronder acht diensten voor het zakenleven en twaalf diensten voor de burger vielen. Toezicht op de geboekte vooruitgang bij het online krijgen van deze diensten werd uitgevoerd door middel van een gedetailleerd onderzoek²⁹ waarbij 10.000 verleners van overheidsdiensten in de EU werden onderzocht.

In het onderzoek werden vier niveaus gedefinieerd van online-dienstverstrekking, gaande van het eenvoudige verstrekken van informatie tot volledige elektronische afgifte en indiening van formulieren, met inbegrip van authenticatie. De resultaten zijn te vinden in grafiek 17, waarin de gemiddelde beschikbaarheid online voor de 20 diensten is omgezet in een percentage³⁰. De belangrijkste conclusies zijn:

- i. Diensten die worden geleverd door één enkele administratieve eenheid hebben een hogere mate van online-beschikbaarheid. Zo valt bijvoorbeeld inkomstenbelasting in het algemeen onder de verantwoordelijkheid van een gecentraliseerde belastingdienst. Deze kan online worden gezet met één enkele toepassing, die geschikt is voor alle belastingbetalers en heeft de hoogste gemiddelde score van alle diensten. Andere centraal gecoördineerde diensten die hoog hebben gescoord, zijn banensites, BTW, bedrijfsbelastingen en douaneformulieren.
- ii. Diensten die worden verleend door gedecentraliseerde, lokale agentschappen zijn minder goed ontwikkeld. In dit geval kunnen sommige dienstverleners wel online-systemen hebben ontwikkeld, maar de gemiddelde prestaties werden omlaag gebracht door de diensten die nog niet online waren.
- iii. Voor gecompliceerde administratieve procedures is een omvangrijke back-office-reorganisatie nodig om complexe transacties om te zetten in eenvoudige procedures. Grafiek 17 meet de beschikbaarheid van online-diensten, d.w.z. de mate waarin het toegangspunt online is. Er wordt derhalve geen rekening gehouden met back office-reorganisatie, maar dat is waar de grootste kostenbesparingen door middel van online-verstrekking tot stand worden gebracht.

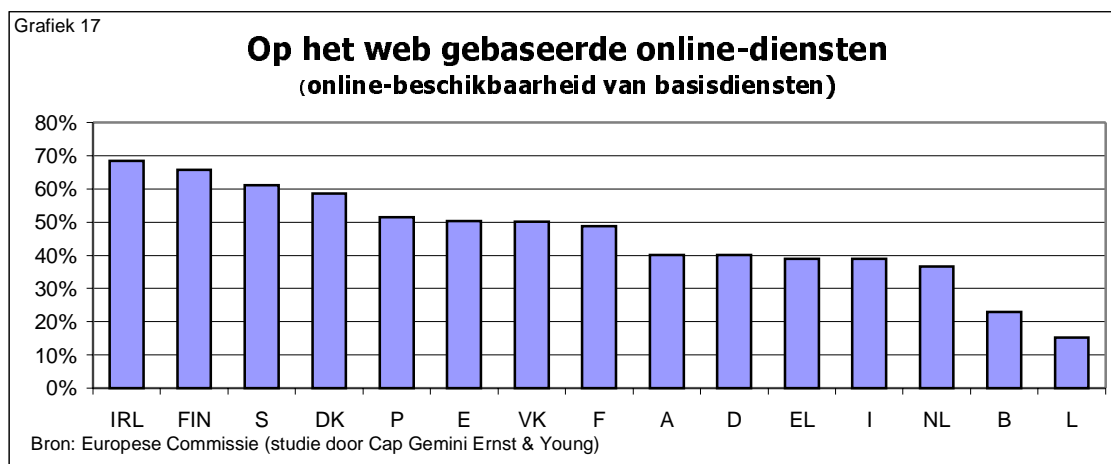
Aan de vraagzijde zijn overheidsdiensten een van de belangrijkste gebieden van informatie waarnaar Internet-gebruikers op zoek gaan. Ongeveer de helft van de Europese Internet-gebruikers heeft overheidssites bezocht. Voor het grootste deel zijn zij echter alleen op zoek naar informatie of willen formulieren downloaden. Minder dan 10% van de gebruikers hebben formulieren ingediend. **Overheidsdiensten zouden zo snel mogelijk volledig interactief moeten worden gemaakt.**

²⁹ De methodologie van de studie en het volledige verslag zijn te vinden op:

http://europa.eu.int/information_society/eeurope/news_library/index_en.htm

³⁰ De percentages geven het gemiddelde niveau aan waarop de 20 diensten beschikbaar zijn, op basis van een classificatie in vier trappen. Niveau 1 betreft slechts informatie; niveau 2 geeft aan dat formulieren online kunnen worden gedownload en ingediend; niveau 3 houdt een volledige verwerking van formulieren in, met inbegrip van authenticatie; en niveau 4 omvat tevens beveiligde online-transacties. Deze niveaus worden omgezet in percentages en gemiddeld over de 20 diensten. De grafiek meet de beschikbaarheid van online-diensten, d.w.z. de mate waarin het toegangspunt online is.

Naast de elektronische levering van de diensten, is er ook sprake van de



governancekwestie “*Het publiceren van raadsagenda’s op het Internet, elektronisch stemmen of email-postbussen voor politici zullen op zichzelf niet volstaan om de kiezersparticipatie weer te verhogen, [...] of het vertrouwen in openbare instellingen en besluitvormingsstructuren te verhogen*”³¹. eGovernment kan slechts een hulpmiddel zijn ten behoeve van een opener, meer voor deelneming openstaande, beter ter verantwoordelijkheid te roepen, doeltreffender en samenhangender governance (zie de ministersverklaring van de eGovernment-conferentie in Brussel op 29-30 november 2001, waarin ook wordt gesteld dat steeds meer aandacht moet worden gegeven aan de levering van pan-Europese eGovernment-diensten).

Online-gezondheidszorg

Professionals uit de **gezondheidszorg** maken meer en meer gebruik van het Internet om met hun patiënten te communiceren. Uit de resultaten van twee enquêtes blijkt dat aanzienlijke vooruitgang werd geboekt bij de invoering van het Internet bij huisartsen. In juni 2001 waren 60% van alle primaire zorgverstrekkers voorzien van een Internet-verbinding, vergeleken met 48% in mei 2000. In dezelfde periode is de communicatie met patiënten via e-mail steeds gebruikelijker geworden: het percentage huisartsen dat van het Internet gebruik maakt om met hun patiënten te communiceren, steeg van 12% tot 34%.

Op de gezondheidszorg betrekking hebbende informatie op het Internet is een van de frequentst gezochte informatiebronnen op het web. Uit een onlangs gehouden enquête in de VS blijkt dat teenagers en jonge volwassenen even vaak het web raadplegen voor met de gezondheid verband houdende informatie als dat zij muziek downloaden en online-spelletjes spelen, en vaker dan dat zij online shoppen³². Zoals met alle andere vormen van webinhoud, is de inhoud van websites die medische en andere op de gezondheid betrekking hebbende informatie bevatten, aan geen enkele controle onderworpen wat betreft de juistheid van de geleverde informatie. Het zou daarom nuttig zijn te kunnen beschikken over een lijst van kwaliteitscriteria voor op de gezondheid betrekking hebbende websites teneinde minimumnormen op te stellen

³¹ Raad van Europese Gemeenten en Regio’s inzake eGovernance (28.11.01).

³² Zie "Generation Rx.com: How Young People Use the Internet for Health Information", en de door de Kaiser Family Foundation in oktober 2001 uitgevoerde enquête (<http://www.kff.org/content/2001/20011211a/>).

voor de exploitatie van dergelijke sites. De Commissie is van plan later dit jaar over dit onderwerp een mededeling te publiceren.

4. CONCLUSIES

In dit verslag komt naar voren hoe de e-economie in Europa tot stand aan het komen is³³. Er komen sterke contrasten naar voren en een gemengd beeld met betrekking tot de opkomst van de informatiemaatschappij in de EU-lidstaten. De belangrijkste conclusies die kunnen worden getrokken uit de benchmarking-actie zijn de volgende:

- i. Er zijn indicaties dat de Internet-penetratie in de EU uiteindelijk lager zou kunnen uitvallen dan in de VS. Het lijkt derhalve nodig meer beleidsaandacht te schenken aan alternatieve platforms voor Internet-toegang, zoals mobiele communicatieapparatuur en digitale TV.
- ii. eCommerce heeft met een aantal bijzondere problemen te kampen. De sector groeit wel, maar veel trager dan verwacht en lijkt voornamelijk te worden ingevoerd door goed gevestigde bedrijven. Er bestaat dringend behoefte aan onderzoek om na te gaan wat de belemmeringen zijn voor de invoering van eCommerce. Deze benchmarking-actie kan het startpunt vormen voor een beter toezicht op de economische effecten van het juridisch kader.
- iii. Breedband is traag van start gegaan en de keuze is voor het grootste deel beperkt tot twee platforms. De poging van eEurope om de beschikbare keuze van platforms te verbreden kende niet veel succes.
- iv. Veel lidstaten liggen te ver achter op leidende EU-lidstaten wat betreft Internet-penetratie en -gebruik. Er moet meer worden gedaan om deze kloof te dichten. Verschillen in de invoering van Internet en breedband weerspiegelen een Noord/Zuid-kloof. Structuurfondsen en regionale benchmarking worden ingezet om deze dimensie van de informatiemaatschappij aan te pakken. Om de toegang tot breedbandnetwerken te stimuleren en om van het economische potentieel van de e-economie te kunnen genieten, moeten investeringen verder worden gesteund.
- v. De lidstaten hebben aanzienlijke vooruitgang geboekt bij het geven van Internet-toegang aan scholen. Het efficiënt gebruik van het Internet in scholen bevindt zich echter nog in de beginfase. De lidstaten moeten de Internet-verbindingen upgraden tot breedband, het aantal met het Internet verbonden computers waarover de leerlingen kunnen beschikken vergroten, en meer nadruk leggen op het Internet-gebruik voor educatieve doeleinden, in lijn met de doelstellingen die werden voorgesteld in het verslag van de Commissie aan de voorjaarsbijeenkomst van de Europese Raad in Barcelona.
- vi. Uit de benchmarking-resultaten komt groeiende bezorgdheid ten aanzien van de veiligheid naar voren en de politieke besluiten die terzake werden genomen, worden ondersteund. De resolutie van de Raad over de instelling van een cyber-security-taskforce moet spoedig ten uitvoer worden gelegd.

³³ Hiermee worden de conclusies bevestigd van de recente mededeling van de Commissie over het effect van de e-economie op de Europese ondernemingen (COM (2001) 711, november 2001).

- vii. Meer en meer mensen maken gebruik van computers bij hun werk, maar velen ervan zonder daarvoor formeel te zijn opgeleid. Om de voordelen van het Internet te kunnen plukken, moet de opleiding worden uitgebreid en moeten werkers de kans krijgen om digitale vaardigheden op te doen, hetgeen ook een belangrijke doelstelling is van de Europese strategie inzake werkgelegenheid.
- viii. Sociaal minder begunstigen hebben nog steeds een achterstand inzake toegang tot computers en opleiding in het gebruik daarvan. Het bevorderen van een inclusieve informatiemaatschappij (“e-Inclusion”) blijft een prioriteit voor eEurope. Met name de toegang tot informatie- en communicatiesystemen voor gehandicapten zou moeten worden aangepakt, aangezien 2003 het jaar van de gehandicapten zal zijn.³⁴
- ix. De ministersverklaring van de eGovernment-conferentie zou, samen met de benchmarking-enquête, een politieke impuls moeten geven aan de ontwikkeling van openbare online-diensten en het vaststellen van de behoefte aan deze diensten op pan-Europees niveau. Dit zou moeten worden aangevuld met een extra aandachtspunt inzake back-office-reorganisatie, de totstandbrenging van elektronische markten voor overheidsaankopen en de investering in nieuwe apparatuur voor overheidsdiensten. De Commissie overweegt in 2002 een richtlijn voor te stellen over de benutting van overheidsinformatie, hetgeen zal bijdragen aan de doelstelling van een bredere benutting van overheidsinformatie.
- x. De invoering van het Internet bij artsen heeft aanzienlijke vooruitgang geboekt. Er bestaat veel vraag voor online-informatie over gezondheid. De totstandbrenging van kwaliteitscriteria voor op de gezondheid betrekking hebbende websites en het toezicht op de toepassing daarvan, zou bijdragen aan een verhoogd vertrouwen en zou het webaanbod inzake gezondheid vergroten.
- xi. Tegen het jaar 2010, de streefdatum voor de strategie van Lissabon, zullen de kandidaatlanden lidstaten van de EU zijn geworden. Wanneer de uitgebreide EU aan de doelstelling van Lissabon wil voldoen, moeten de kandidaatlanden volledig in het proces worden geïntegreerd³⁵.

Dit benchmarking-verslag is slechts een eerste stap. Vooruitgang kan niet altijd over een dergelijke korte periode worden gemeten. Er zullen voortdurend metingen moeten worden verricht om te zien hoe snel de ontwikkelingen plaatsvinden. Dit verslag kan derhalve een referentie zijn voor toekomstige beoordelingen.

Benchmarking is ook een leerproces. De statistische methodologie en praktische studies werden gedurende het proces verbeterd en moeten nog verder worden verbeterd. Een cruciaal voordeel van eEurope-benchmarking ten opzichte van andere metingen is gelegen in de vergelijkbaarheid van de resultaten, omdat immers één enkele methodologie voor alle EU-landen wordt gevolgd.

³⁴ Met ondersteuning van een groep van deskundigen zal de Commissie een verslag indienen over “e-Accessibility” tegen eind 2002.

³⁵ Een op de Europese Raad van Stockholm gelanceerd actieplan voor de kandidaatlanden, eEurope+, zal gebruik maken van benchmarking om toe te zien op de vooruitgang in de Phare-kandidaatlanden.

De nadruk moet nu worden gelegd op het beleid achter de kwantitatieve resultaten. Wat zijn de voorbeelden voor beste praktijk? De lidstaten moeten de verschillende vormen van aanpak en oplossingen kunnen zien en met elkaar vergelijken. Voor een grondige analyse van voorbeelden is ook de wil vereist om van elkaar te leren.

Benchmarking moet ook worden gezien in het langetermijnperspectief van de in Lissabon voor 2010 vastgestelde doelstellingen. Oorspronkelijk was eEurope ontworpen als een kortetermijnmaatregel. Er bestond behoefte aan een rechtstreekse en onmiddellijke impact. Uit benchmarking komt naar voren dat de technologie snel kan veranderen, dat de penetratie van het Internet kan exploderen, maar dat voor maatschappelijke veranderingen meer tijd is vereist. Er zijn organisatieveranderingen nodig, een verschuiving in wereldbeeld, modernisering van regelgeving, veranderd consumentengedrag, en politieke beslissingen.

Toen het eEurope-initiatief werd gelanceerd was dit gepland als een actie om Europa snel online te krijgen. Globaal gesproken was dit een succes en heeft het ertoe bijgedragen dat veel meer personen en de meeste bedrijven thans verbonden zijn met het Internet. Benchmarking heeft ons gewezen op nieuwe problemen met betrekking tot het gebruik: de verbindingen zijn te traag en er bestaat behoefte aan breedband voor het stimuleren van nieuwe diensten en om de groei van eCommerce te kunnen versnellen; de scholen zijn dan wel verbonden, maar het Internet maakt nog geen deel uit van het pedagogisch proces; online-overheid heeft nog een hele weg af te leggen voordat volledig elektronische transacties mogelijk zijn. **Deze conclusies geven aan dat eEurope na 2002 moet worden voortgezet en de nadruk meer moet worden gelegd op een efficiënter gebruik en grotere beschikbaarheid van het Internet**, in overeenstemming met het Voorjaarsverslag.

Voor al deze zaken is tijd vereist en 2010 is eigenlijk vlakbij. Het eEurope-concept zal moeten worden versterkt om daarin meer met de vraagzijde verband houdende kwesties op te nemen, zoals bekendheid, vertrouwen, veiligheid en openbare diensten, teneinde de weg voor te bereiden voor de doelstelling van 2010.