

eGovernment 2004: Internetbasierte Kontakte mit Unternehmen und Bürgern in Europa

Statistik

kurz gefasst

INDUSTRIE, HANDEL UND
DIENSTLEISTUNGEN

BEVÖLKERUNG UND
SOZIALE BEDINGUNGEN

WISSENSCHAFT UND
TECHNOLOGIE

35/2005

Autor

Fernando REIS

Inhalt

Das Wichtigste in Kürze 1

Rund die Hälfte der
Unternehmen mit Internet-
Zugang nutzt es für den
Kontakt mit Behörden 2

Bürger mit hohem
Bildungsstand und Personen
zwischen 25 und 34 Jahren
nutzen am häufigsten das
Internet für Kontakte mit
Behörden 4

Online-Verfügbarkeit
von
Basisdiensten überall in Europa
..... 6



Manuskript abgeschlossen: 22.06.2005
Datenextraktion am: 16.06.2005
ISSN 1561-4832
Katalognummer: KS-NP-05-035-DE-N
© Europäische Gemeinschaften, 2005

Die vorliegende Ausgabe von „Statistik kurz gefasst“, in der der Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) bei Kontakten mit Behörden (eGovernment) behandelt wird, ist eine aktualisierte Fassung des zu Beginn dieses Jahres erschienenen „Statistik kurz gefasst“. Diese Ausgabe enthält insbesondere Informationen aus den neuen Mitgliedstaaten. In zunehmendem Maße stellen Behörden Websites für Unternehmen und Bürger ins Netz, die die Abwicklung von Verfahren und den Zugang zu Dienstleistungen einfacher, billiger und effizienter gestalten sollen. eGovernment ist eines der Hauptziele des Aktionsplans „eEurope 2005: Eine Informationsgesellschaft für alle“. Diese Initiative der Staats- und Regierungschefs geht auf die Lissabonner Strategie zurück, die die Europäische Union zum wettbewerbsfähigsten und dynamischsten wissensbasierten Wirtschaftsraum in der Welt machen soll. In dieser Veröffentlichung wird eGovernment aus der Sicht der Unternehmen und der Einzelpersonen betrachtet. Die angeführten Zahlen stammen im Wesentlichen aus der jüngsten, 2004 durchgeführten Erhebung (vgl. „Wissenswertes zur Methodik“).

Das Wichtigste in Kürze

- 2004 haben auf der Ebene von EU 25 im Durchschnitt 51 % der Unternehmen die Websites von Behörden aufgerufen, um Informationen abzufragen, 46 %, um Formulare herunterzuladen, und 32 %, um ausgefüllte Formulare zurückzuschicken.
- Der Wirtschaftszweig, dem das Unternehmen angehört, beeinflusst die Intensität der Kontakte mit den Websites von Behörden spürbar. Unternehmen aus den Bereichen Grundstücks- und Wohnungswesen, Vermietung beweglicher Sachen, Erbringung von unternehmensbezogenen Dienstleistungen (NACE Rev.1, Abschnitt K) treten besonders häufig online in Kontakt (es handelt sich um einen ausgesprochen starken sektorspezifischen Effekt, da dieses Ergebnis in nahezu allen 25 Mitgliedstaaten zu beobachten ist).
- Besonders intensiv ist der Online-Kontakt der Unternehmen mit Behörden in Estland, Finnland und Schweden. Estland und Dänemark sind die einzigen Länder, in denen Behörden-Websites eine vollelektronische Sachbearbeitung anbieten.
- Im Allgemeinen haben kleinere Unternehmen weniger Online-Kontakte mit Behörden als größere; besonders ausgeprägt war dieser Unterschied in Spanien, nahezu unbedeutend dagegen in Schweden und Finnland.

Abbildung 1: Prozentsatz der Unternehmen und Einzelpersonen, die Online-Kontakt mit Behörden hatten, nach Art des Kontakts, EU-25* – 2004



■ Informationsabfrage ■ Herunterladen von Formularen □ Zurücksenden ausgefüllter Formulare

* Unternehmen: Unternehmen mit Internetzugang, ohne DK, FR, MT. Einzelpersonen: Einzelpersonen, die in den drei Monaten vor der Erhebung das Internet genutzt haben, ohne BE, CZ, FR, IE, IT, MT, NL, SK.
Quelle: Eurostat, Gemeinschaftserhebung über den IKT-Einsatz und eCommerce in Unternehmen.

- Die Bürger Luxemburgs rufen am häufigsten die Websites von Behörden auf, die öffentlichen Online-Dienste anderer Länder scheinen dafür komplexer zu sein.
- Erwerbstätige, Personen mit Hochschulbildung und die 25- bis 34-Jährigen sind die soziodemografischen Gruppen, die am häufigsten in Online-Kontakt mit Behörden treten.

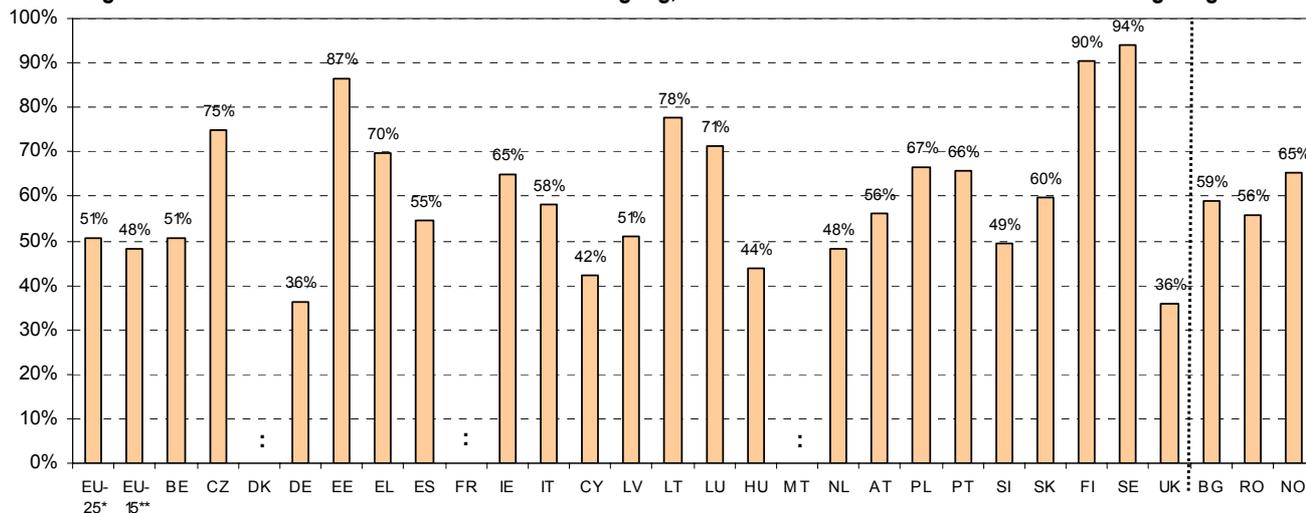
Rund die Hälfte der Unternehmen mit Internet-Zugang nutzt es für den Kontakt mit Behörden

In der Erhebung zum IKT-Einsatz wurde hinsichtlich der Online-Kontakte mit Behörden zwischen verschiedenen Kommunikationsstufen unterschieden: Informationsabfrage, Herunterladen von Formularen für die Einleitung eines Verfahrens und Rücksendung der ausgefüllten Formulare an die Behörde.

Offensichtlich ist die Informationsabfrage auf der Website einer Behörde die Stufe mit dem häufigsten Online-Kontakt:

Durchschnittlich 51 % aller Unternehmen mit Internet-Zugang aus EU-25 sind 2004 zu diesem Zweck mit einer Behörde in Kontakt getreten (vgl. Abbildung 2). Finnland und Schweden verzeichneten auch hier weit überdurchschnittliche Prozentsätze (90 % bzw. 94 %), dicht gefolgt von Estland (87 %). Von den Ländern, aus denen Daten vorliegen, meldeten Deutschland und das Vereinigte Königreich sehr niedrige Werte (jeweils 36 % der Unternehmen).

Abbildung 2: Prozentsatz der Unternehmen mit Internet-Zugang, die Informationen auf Behörden-Websites abgefragt haben – 2004



* ohne DK, FR und MT - ** ohne DK und FR.

Quelle: Eurostat, Gemeinschaftserhebung über den IKT-Einsatz und eCommerce in Unternehmen

Das Angebot an Online-Diensten und der Grad ihrer Komplexität beeinflussen diese Zahlen, doch ist der Zusammenhang nicht sehr eng, insbesondere in Deutschland und dem Vereinigten Königreich (vgl. hierzu den letzten Abschnitt dieser Veröffentlichung).

Die neuen EU Mitgliedstaaten erreichen im Durchschnitt höhere Werte als die alten. Mit dem Beitritt der neuen Länder hat sich der Prozentsatz der Unternehmen in der EU, die sich Informationen aus dem Internet holen, von 48 % auf 51 % erhöht.

Der Umfang des Online-Kontakts mit Behörden hängt in starkem Maße von der Art der Tätigkeit des Unternehmens ab: Bestimmte Wirtschaftszweige haben allgemein mehr mit Behörden zu tun als andere.

Bei Betrachtung der verschiedenen Wirtschaftszweige zeigt sich, dass Unternehmen aus den Bereichen Grundstücks- und Wohnungswesen, Vermietung beweglicher Sachen,

Erbringung von unternehmensbezogenen Dienstleistungen (NACE Rev. 1, Abschnitt K) im Allgemeinen die höchsten Prozentsätze aufweisen (vgl. Tabelle 1). In den EU-25-Ländern haben 61 % dieser Unternehmen Informationen auf den Websites der Behörden abgefragt, gefolgt von den Unternehmen des Bereichs ‚Herstellung von Waren‘ mit durchschnittlich 51 %.

Bemerkenswert sind die ausgesprochen hohen Prozentzahlen in Finnland und Schweden sowie, in geringerem Umfang, in Estland und Litauen, die unabhängig vom Wirtschaftszweig verzeichnet werden.

Es ist darauf hinzuweisen, dass alle diese Prozentzahlen und Vergleiche von nationalen Besonderheiten beeinflusst werden, die von der Verfügbarkeit von Online-Dienstleistungen der Behörden bis zur Art der Dienstleistung reichen, für die ein Antrag, eine Registrierung, eine Erlaubnis oder eine Meldung benötigt werden.

Tab. 1: Prozentsatz der Unternehmen, die Informationen auf Behörden-Websites abgefragt haben, nach Wirtschaftszweigen – 2004

	EU-25*	EU-15**	BE	CZ	DK	DE	EE	EL	ES	FR	IE	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	SI	SK	FI	SE	UK	BG	RO	NO
Herstellung von Waren (NACE D)	51	48	52	73	:	34	87	69	51	:	66	56	42	53	80	74	46	:	50	52	65	64	:	60	89	95	34	53	55	65
Groß- und Einzelhandel (NACE G)	47	43	42	75	:	29	85	70	54	:	59	52	38	47	75	56	43	:	38	54	62	61	:	58	91	92	28	59	54	55
Verkehr und Nachrichtenübermittlung (NACE I)	50	47	43	69	:	34	89	74	51	:	70	61	48	56	80	81	35	:	53	53	72	64	:	53	87	99	28	65	61	74
Grundstücks- und Wohnungswesen, unternehmensbezogene Dienstleistungen (NACE K)	61	59	66	84	:	51	86	71	68	:	75	71	63	56	81	83	47	:	59	76	76	79	:	68	96	94	49	65	67	79

* ohne DK, FR, MT, SI - ** ohne DK und FR.

Quelle: Eurostat, Gemeinschaftserhebung über den IKT-Einsatz und eCommerce in Unternehmen

Tabelle 2: Prozentsatz der Unternehmen mit Internet-Zugang, die Informationen auf Behörden-Websites abgefragt haben, nach Größenklassen der Unternehmen - 2004

Land	10-49 Beschäftigte (%)	50-249 Beschäftigte (%)	250 und mehr Beschäftigte (%)
EU-25*	48	62	66
EU-15**	46	59	62
BE	48	63	57
CZ	72	85	93
DK	:	:	:
DE	34	44	44
EE	86	90	96
EL	67	81	86
ES	49	81	93
FR	:	:	:
IE	62	70	87
IT	56	69	78
CY	39	55	64
LV	48	59	74
LT	75	84	91
LU	69	79	83
HU	41	53	60
MT	:	:	:
NL	45	58	64
AT	52	72	80
PL	62	79	91
PT	61	81	92
SI	45	62	73
SK	55	72	84
FI	89	96	96
SE	93	97	98
UK	33	46	56
BG	57	62	71
RO	52	60	73
NO	62	78	86

* ohne DK, FR und MT - ** ohne DK und FR.

Quelle: Eurostat, Gemeinschaftserhebung über den IKT-Einsatz und eCommerce in Unternehmen

Im Allgemeinen haben große Unternehmen (250 Beschäftigte und mehr) unabhängig vom Wirtschaftszweig häufiger

Informationen auf Behörden-Websites abgefragt als kleinere. Wie aus Tabelle 2 zu sehen ist, war 2004 der Abstand zwischen den kleinen und mittleren Unternehmen (14 Prozentpunkte auf der Ebene von EU 25) größer als der zwischen mittleren und großen Unternehmen (4 Prozentpunkte). Auf Länderebene fielen die Unterschiede in Estland, Finnland und Schweden geringer aus, was auf ein hohes Komplexitätsniveau auf der Angebotsseite schließen lässt. Die stärkste Diskrepanz wurde in Spanien beobachtet, wo zwischen kleinen Unternehmen (49 %) und großen (93 %) ganze 44 Prozentpunkte lagen. Belgien ist das einzige Land, in dem Unternehmen mittlerer Größe mit Internet-Zugang häufiger die Websites von Behörden aufrufen (63 % der Unternehmen) als Großunternehmen (57 %).

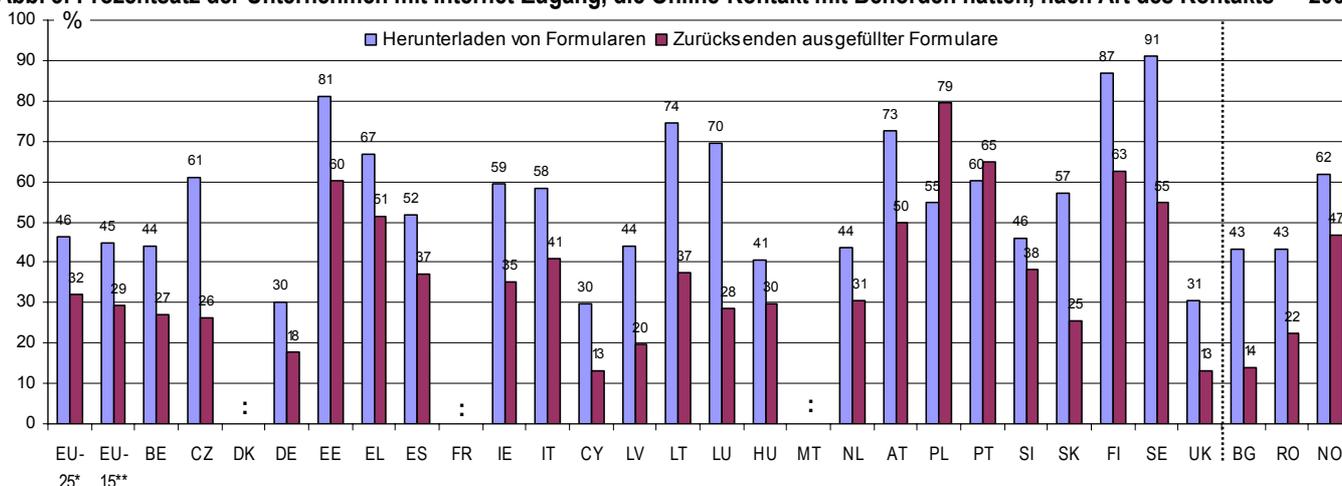
Die nächste Stufe nach der reinen Informationsabfrage auf Behörden-Websites ist das Herunterladen von Formularen und das Versenden ausgefüllter Formulare. Diese höheren Stufen werden von weniger Unternehmen genutzt, wobei ein wichtiger Faktor für diesen Unterschied die geringere Verfügbarkeit solcher Online-Dienste oder Funktionalitäten ist (vgl. letzter Abschnitt).

Abbildung 1 zeigt, dass 2004 auf der Ebene von EU-25 51 % der Unternehmen mit Internet-Zugang Informationen abgefragt und 46 % Formulare zur Einleitung eines Verfahrens heruntergeladen haben, aber nur 32 % die ausgefüllten Formulare auf diesem Weg zurückgeschickt haben (bzw. hierzu in der Lage waren).

Der Unterschied zwischen „Herunterladen von Formularen“ und „Verschicken von ausgefüllten Formularen“ reicht von 8 Prozentpunkten in Slowenien bis hin zu 37 Punkten in Litauen. Trotz der großen Differenz in Litauen ist zu beachten, dass dort der Wert für „Verschicken von ausgefüllten Formularen“ (37 %) noch immer höher lag als im Durchschnitt von EU 25.

Über 80 % der Unternehmen in Estland (81 %), Finnland (87 %) und Schweden (91 %) haben von Behörden-Websites Formulare heruntergeladen; den höchsten Wert bei der Rücksendung erreichte Polen (79 %). Wie auch bei der Informationsabfrage verzeichneten das Vereinigte Königreich und Deutschland niedrige Werte für diese Art des Kontakts mit Behörden.

Abb. 3: Prozentsatz der Unternehmen mit Internet-Zugang, die Online-Kontakt mit Behörden hatten, nach Art des Kontakts — 2004



* ohne DK, FR und MT - ohne DK und FR.

Quelle: Eurostat, Gemeinschaftserhebung über den IKT-Einsatz und eCommerce in Unternehmen.

Anmerkung: Bei den drei (oder vier) Stufen der Interaktion zwischen Einzelpersonen und öffentlichen Behörden muss die Inanspruchnahme für die höheren Stufen nicht notwendigerweise geringer ausfallen, da sie nicht zwangsläufig die Inanspruchnahme der unteren Interaktivitätsstufen voraussetzt. Möglicherweise laden die Benutzer bereits einmal verwendete Formulare herunter, ohne zunächst nach den Informationen suchen zu müssen. Auf der anderen Seite ist es ebenfalls möglich, ausgefüllte Formulare zurückzusenden, ohne dass sie erst heruntergeladen werden müssen.

Bürger mit hohem Bildungsstand und Personen zwischen 25 und 34 Jahren nutzen am häufigsten das Internet für Kontakte mit Behörden

Mit der Weiterentwicklung des Internets in den letzten Jahren und der Ausbreitung des privaten Internetzugangs ist der Bedarf an Informationen, die auf den Websites von Behörden zur Verfügung stehen, gewachsen. Sehr schnell haben die Behörden nützliche Informationen auf ihren Websites zur Verfügung gestellt, und in steigendem Maße werden ganze Verfahren so geplant oder angelegt, dass sie „virtuell“ gehandhabt werden können. Dies ist für Behörden und Bürger gleichermaßen nützlich: Der geringere Betrieb in den Amtsstuben der Behörden und die uneingeschränkten Öffnungszeiten kommen allen Beteiligten zugute.

In der IKT-Erhebung der Haushalte werden Einzelpersonen nach ihren Online-Kontakten mit Behörden in den vergangenen drei Monaten befragt. Analog zur Unternehmenserhebung kann so die ‚Intensität‘ dieser Kontakte bewertet werden.

Tabelle 3 gibt einen Überblick über soziodemografische Elemente, die für den Internetgebrauch der Bürger für die Informationsabfrage auf Behörden-Websites bestimmend sind.

Im Jahr 2004 hat sich auf der Ebene von EU 15 die Zahl der Internet-Nutzer, die derartige Websites aufgesucht haben, gegenüber dem Vorjahr um 5 Prozentpunkte erhöht (von 40 % im Jahr 2003 auf 45 % im Jahr 2004). Auf Länderebene verzeichneten Deutschland und Luxemburg die stärkste Zunahme (jeweils rund 8 Prozentpunkte), während in Schweden ein deutlicher Rückgang festzustellen war (von 54 % auf 44 %).

Auf der Grundlage der verfügbaren Daten aus den Mitgliedstaaten lässt sich feststellen, dass Arbeitnehmer, Selbständige und mithelfende Familienangehörige die Gruppe darstellen, die am häufigsten Behörden-Websites aufsucht:

Dies trifft auf neun der dreizehn Länder zu, aus denen vollständige Angaben vorliegen.

Besonders geringe Anteile unter den Studenten sind in Estland und Litauen zu beobachten, zum Teil dadurch bedingt, dass diese Länder beim Zugang zu Informations- und Kommunikationstechnologien gegenüber den westeuropäischen Mitgliedstaaten nach wie vor im Rückstand sind.

Im Allgemeinen war der Abstand zwischen den verschiedenen soziodemografischen Kategorien am geringsten in den nordischen Ländern.

In allen Mitgliedstaaten, für die Daten vorliegen, haben Personen mit Hochschulabschluss (ISCED-Bereich 5 und 6 – vgl. „Wissenswertes zur Methodik“) durchweg am häufigsten Informationen auf Behörden-Websites abgefragt (vgl. Abbildung 4), ihr Anteil reichte von 44 % in Estland bis hin zu 76 % in Finnland. Allgemein stieg der Prozentsatz mit der Höhe des Bildungsabschlusses des Einzelnen rapide an, die Spanne war jedoch in Griechenland recht weit (48 Prozentpunkte), in Dänemark dagegen vergleichsweise gering (20 Prozentpunkte).

Betrachtet man die Altersgruppen, so zeigt sich, dass die 25- bis 34-Jährigen mit durchschnittlich 51 % den höchsten Wert verzeichneten (vgl. Abbildung 4), unmittelbar gefolgt von den 35- bis 44-Jährigen (mit 50 %).

In Griechenland, Luxemburg und Polen waren es die 55- bis 64-Jährigen, die am häufigsten Informationen auf Websites von Behörden abfragten. Für Internet-Nutzer der Altersgruppe der 16- bis 24-Jährigen, darunter sicher viele Studenten oder Personen, die den Computer eher zum Vergnügen verwenden, dürfte der Nutzen der Informationsabfrage auf Behörden-Websites ein weniger wichtiger Gesichtspunkt sein.

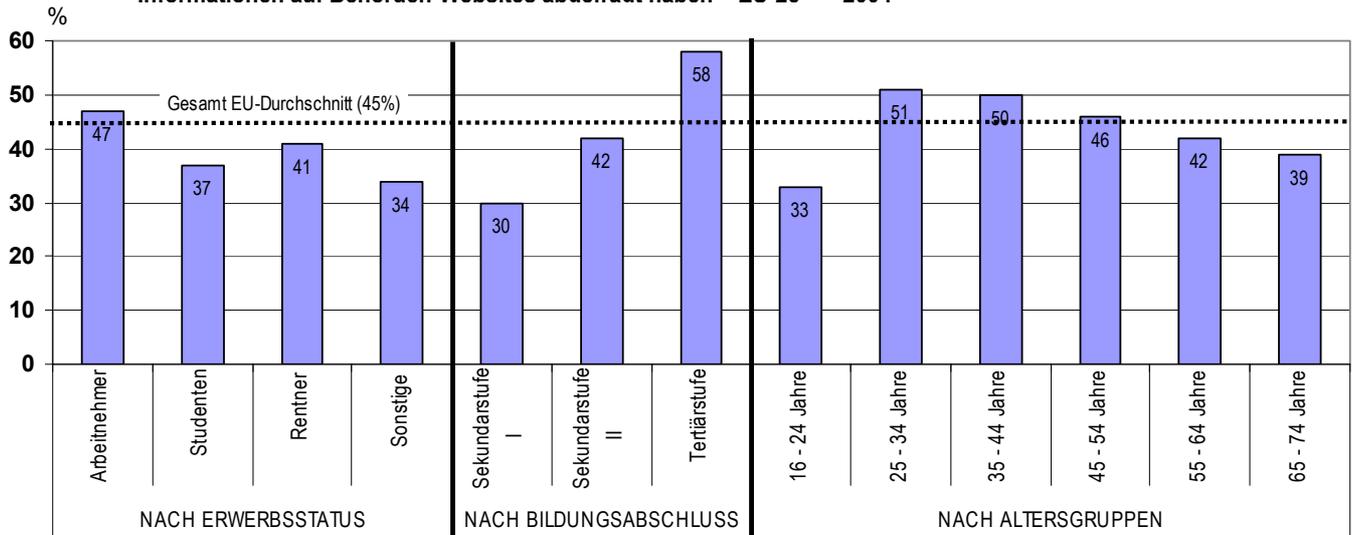
Tabelle 3: Prozentsatz der Einzelpersonen, die in den drei Monaten vor der Erhebung das Internet genutzt und in dieser Zeit Informationen auf Behörden-Websites abgefragt haben, 2004 (in %)

	EU-25*	EU-15*	BE	CZ	DK	DE	EE	EL	ES	FR	IE	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	SI	SK	FI	SE	UK	BG	TR	IS	NO
2004	45	45	:	:	56	51	28	36	54	:	:	:	33	36	31	55	54	:	:	34	41	35	32	:	62	44	31	24	43	68	50
2003	:	40	:	12	56	43	:	38	53	:	31	:	:	:	24	47	:	:	23	35	:	38	:	:	58	54	31	:	:	60	58
nach Erwerbsstatus (2004)																															
Arbeitnehmer**	:	:	:	:	59	52	35	44	59	:	:	:	39	44	47	60	58	:	:	:	51	42	:	:	66	47	32	31	52	:	51
Studenten	37	39	:	:	48	53	8	20	38	:	:	:	21	20	9	42	46	:	:	21	31	19	18	:	54	30	31	11	26	69	41
Rentner	41	42	:	:	50	48	16	45	45	:	:	:	30	11	19	61	38	:	:	27	37	:	:	:	47	44	:	10	37	62	48
Sonstige	34	34	:	:	46	39	29	45	46	:	:	:	16	17	22	39	48	:	:	29	29	:	:	:	52	49	25	14	33	64	77
nach Bildungsabschluss (2004) – gemäß ISCED***																															
Sekundarstufe I	30	31	:	:	44	39	8	4	31	:	:	:	10	14	5	39	41	:	:	15	21	19	:	:	44	26	:	5	18	54	37
Sekundarstufe II	42	43	:	:	58	50	24	31	51	:	:	:	26	31	24	50	52	:	:	35	40	38	27	:	61	41	28	17	39	68	45
Tertiärstufe	58	58	:	:	64	66	44	52	67	:	:	:	45	54	48	69	68	:	:	46	62	53	51	:	76	57	43	38	64	85	63
nach Altersgruppen (2004)																															
16 - 24 Jahre	33	35	:	:	37	44	13	22	38	:	:	:	21	24	12	38	47	:	:	17	29	20	15	:	47	27	26	12	30	64	36
25 - 34 Jahre	51	51	:	:	63	58	36	44	61	:	:	:	40	43	44	60	57	:	:	38	52	40	41	:	70	51	35	31	52	72	58
35 - 44 Jahre	50	50	:	:	60	53	28	42	63	:	:	:	34	42	44	55	58	:	:	43	50	47	38	:	66	49	38	35	58	72	57
45 - 54 Jahre	46	46	:	:	62	52	40	48	60	:	:	:	45	47	51	58	58	:	:	37	50	43	:	:	66	46	28	37	53	64	52
55 - 64 Jahre	42	41	:	:	55	47	39	59	58	:	:	:	45	46	47	66	:	:	:	32	53	42	:	:	57	44	26	31	44	66	47
65 - 74 Jahre	39	39	:	:	47	45	47	29	35	:	:	:	28	39	27	59	:	:	:	24	41	:	:	:	49	47	:	8	63	58	24

* auf der Grundlage der verfügbaren Daten ** einschließlich Selbständige und mithelfende Familienangehörige *** vgl. „Wissenswertes zur Methodik“

Quelle: Eurostat, Gemeinschaftserhebung über den IKT-Einsatz durch Haushalte und Einzelpersonen

Abbildung 4: Prozentsatz der Einzelpersonen, die in den drei Monaten vor der Erhebung das Internet genutzt und in dieser Zeit Informationen auf Behörden-Websites abgefragt haben – EU-25* – 2004



* alle Kategorien ohne BE, CZ, FR, IT, MT, NL, SK. Außerdem sind folgende Informationen ausgenommen: ‚Erwerbsstatus‘: PT, SI und UK für ‚Rentner‘; PT und SU für ‚Sonstige‘. ‚Altersgruppen‘: SI für 45-54 Jahre; HU und SI für 55-64 Jahre; HU, PT, SI und UK für 65-74 Jahre.

Quelle: Eurostat, Gemeinschaftserhebung über den IKT-Einsatz durch Haushalte und Einzelpersonen

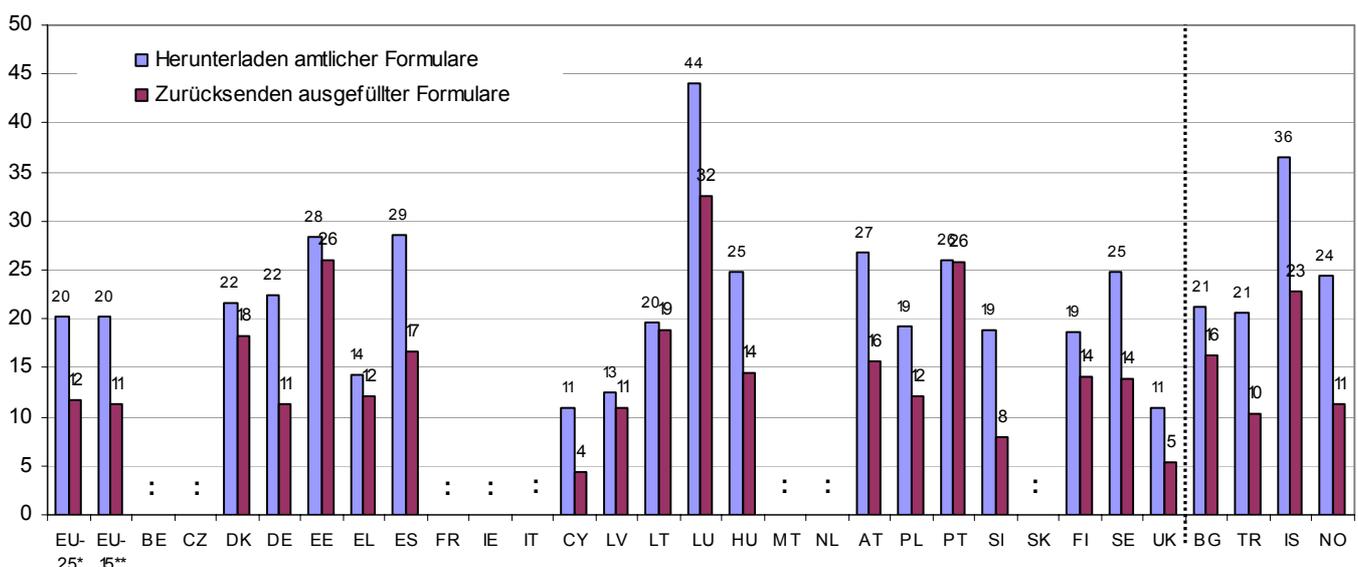
Es sei daran erinnert, dass alle diese Ergebnisse von der Angebotsseite beeinflusst sind, also dem Informationsinhalt wie auch den Interaktionsmöglichkeiten, die auf den Behörden-Websites angeboten werden. Dies gilt es zu beachten, wenn man Abbildung 5 betrachtet, wo über die reine Informationssuche hinausgehende Schritte dargestellt sind.

Während 45 % der befragten Internet-Nutzer auf EU-Ebene Informationen abfragten, luden weniger als die Hälfte (20 %) amtliche Formulare herunter, die für Einkommensteuer, Fahrzeuganmeldung, persönliche Dokumente oder Bescheini-

gungen und Ähnliches benötigt wurden, und nur 12 % sandten die ausgefüllten Formulare auf diesem Weg zurück (vgl. auch Abbildung 1 auf dem Deckblatt).

Die höchsten Anteile werden aus Luxemburg gemeldet (44 % für das Herunterladen amtlicher Formulare, 32 % für das Zurücksenden ausgefüllter Formulare), obgleich dieses Land unter dem Gesichtspunkt des Informationsangebots weniger gut abschneidet (vgl. nächste Seite). In Griechenland, Zypern und dem Vereinigten Königreich waren die entsprechenden Raten gering.

Abbildung 5: Prozentsatz der Einzelpersonen, die in den drei Monaten vor der Erhebung das Internet genutzt und in dieser Zeit amtliche Formulare heruntergeladen oder ausgefüllt zurückgesandt haben – EU-25* – 2004



* ohne BE, CZ, FR, IE, IT, MT, NL, SK ** ohne BE, FR, IE, IT, NL

Quelle: Eurostat, Gemeinschaftserhebung über den IKT-Einsatz durch Haushalte und Einzelpersonen

Online-Verfügbarkeit von Basisdiensten überall in Europa

Es liegt auf der Hand, dass kein Online-Kontakt zwischen Unternehmen oder Bürgern und den Behörden stattfinden kann, wenn die Behörden im Internet nur mangelhaft oder gar nicht präsent sind.

Im Oktober 2004 wurde eine Reihe von Behördendienstleistungen (getrennt für Unternehmen und Bürger) bewertet und ein „Scoreboard“ erstellt, das den Grad der Komplexität beschreibt. Eine ausführlichere Erläuterung des Messverfahrens findet sich in „Wissenswertes zur Methodik“.

Die bewerteten Dienstleistungen für Bürger umfassen die Handhabung von Verfahren im Zusammenhang mit Einkommensteuer, Arbeitsvermittlung, verschiedenen Bereichen der Sozialleistungen, Erhalt persönlicher Dokumente, Fahrzeuganmeldung, polizeiliche Aussagen, Anträge auf Baugenehmigungen, Kataloge und Suchhilfen für öffentliche Büchereien usw.

Die untersuchten Online-Dienstleistungen für Unternehmen umfassen die Bearbeitung der Sozialbeiträge für Arbeitnehmer, Umsatzsteuer und Körperschaftssteuer, die Eintragung eines neuen Unternehmens, die Übermittlung statistischer Daten, Zollanmeldungen, umweltbezogene Genehmigungen und Teile des öffentlichen Auftragswesens.

Abbildung 6 zeigt, dass in allen Ländern außer in Zypern, Lettland, Slowenien und dem Vereinigten Königreich die Online-Dienstleistungen für Unternehmen weiter entwickelt waren als diejenigen für die Bürger. Der Abstand war allerdings in Zypern, Lettland, den Niederlanden, Österreich, Finnland, Schweden und dem Vereinigten Königreich eher gering, die Komplexitätsniveaus waren dabei jedoch unterschiedlich.

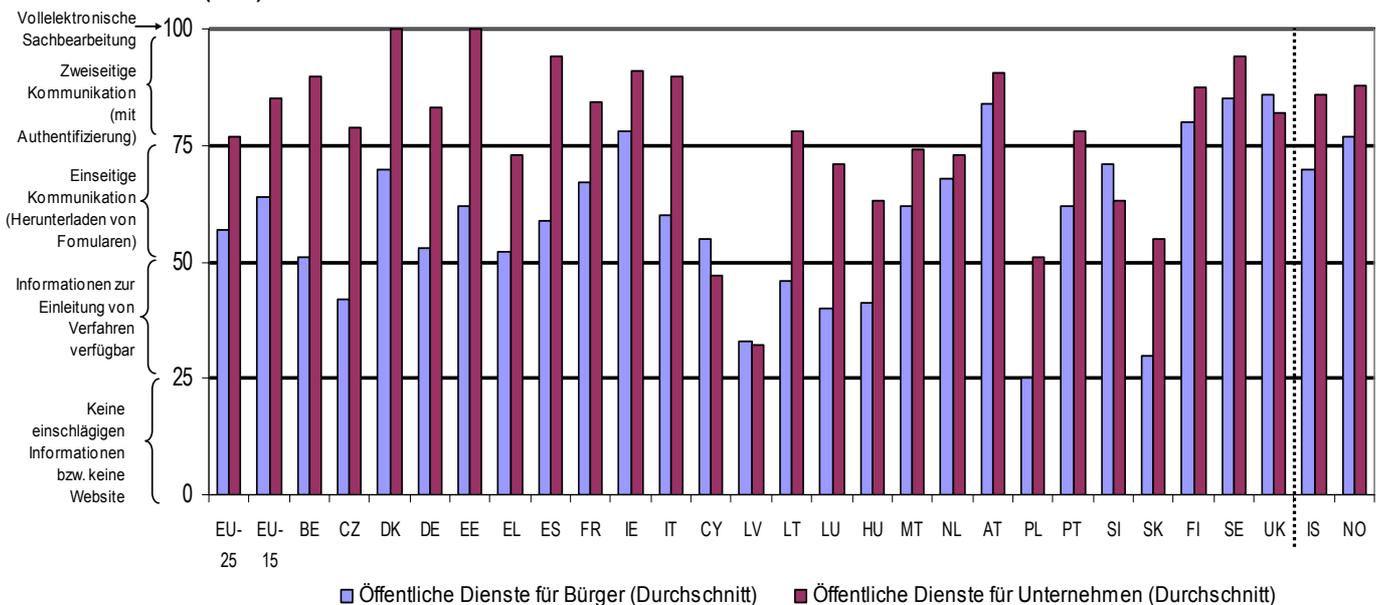
Fünfzehn der 25 Mitgliedstaaten haben ein Komplexitätsniveau erreicht, das zumindest eine zweiseitige Kommunikation zwischen einem Unternehmen und den Behörden erlaubt, aber nur zwei Länder (Dänemark und Estland) erzielten ein Ergebnis von 100 %, d. h. alle Basisdienstleistungen für Unternehmen können dort vollständig online bearbeitet werden. Spanien und Schweden kamen nahe an dieses Ergebnis heran, während Zypern und Lettland hinterherhinken.

Was die Verfügbarkeit von Online-Diensten für die Bürger betrifft, so zeigt die Bewertung auf, dass es in EU-25 kein Land gibt, das nicht eine einschlägige Website hat oder die erforderlichen Informationen für die Einleitung eines Verfahrens anbietet. Mit Ausnahme von fünf Ländern gingen alle Länder über diese Stufe (d. h. mindestens einseitige Kommunikation) hinaus, aber nur Irland, Österreich, Finnland, Schweden und das Vereinigte Königreich erreichten das Niveau einer zweiseitigen Kommunikation. Eine vollelektronische Sachbearbeitung aller Dienstleistungen für Bürger war noch in keinem Land möglich.

Irland, Österreich, Finnland, Schweden und das Vereinigte Königreich schnitten besonders gut ab, was die allgemeine Verfügbarkeit von Informationen und die Online-Bearbeitung von öffentlichen Dienstleistungen anbelangt: Alle genannten Länder erreichten Werte oberhalb der 75 % Marke, sowohl bei Dienstleistungen für Unternehmen als auch bei Dienstleistungen für Bürger.

Im besonderen Fall des Vereinigten Königreichs mag dies überraschen, denn die tatsächlichen Werte für Online-Kontakte mit Behörden sind dort mit die niedrigsten in der EU.

Abbildung 6: Durchschnittliche Komplexität der grundlegenden Online-Dienstleistungen von Behörden, nach Ländern — Oktober 2004 (in %)



* Das Ergebnis basiert auf dem Grad der Komplexität; er liegt zwischen 0 % (keine Website) und 100 % (vollständige Bearbeitung von Anfragen, Anmeldungen oder Verfahren) – vgl. auch „Wissenswertes zur Methodik“.

Quelle: Studie der Generaldirektion „Informationsgesellschaft“

➤ WISSENSWERTES ZUR METHODIK

ABKÜRZUNGEN

EU: Europäische Union (EU-25) bestehend aus 25 Mitgliedstaaten: Belgien (BE), Tschechische Republik (CZ), Dänemark (DK), Deutschland (DE), Estland (EE), Griechenland (EL), Spanien (ES), Frankreich (FR), Irland (IE), Italien (IT), Zypern (CY), Lettland (LV), Litauen (LT), Luxemburg (LU), Ungarn (HU), Malta (MT), Niederlande (NL), Österreich (AT), Polen (PL), Portugal (PT), Slowenien (SI), Slowakei (SK), Finnland (FI), Schweden (SE), Vereinigtes Königreich (UK).

EU-15: Europäische Union bestehend aus 15 Mitgliedstaaten (BE, DK, DE, EL, ES, FR, IE, IT, LU, NL, AT, PT, FI, SE, UK).

BG: Bulgarien – RO: Rumänien – TR: Türkei – IS: Island – NO: Norwegen

SYMBOLE

“.” nicht verfügbar oder vertraulich

Erhebung zum IKT-Einsatz in Unternehmen

Erhebungsart: Unternehmenserhebung

Erhebungszeitraum: 1. Quartal 2004

Stichprobenumfang: 99 069 Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten

Erfasste Wirtschaftszweige: Unternehmen aus den folgenden Abschnitten der NACE Rev. 1.1

Abschnitt D – Herstellung von Waren

Abschnitt F- Bau

Abschnitt G - Handel

Abschnitt H, Gruppen 55.1 und 55.2 – Hotels, Gasthöfe und Pensionen sowie Sonstige Beherbergungsstätten

Abschnitt I – Verkehr und Nachrichtenübermittlung

Abschnitt J - Abteilung 67 – Mit den Kreditinstituten und Versicherungen verbundene Tätigkeiten

Abschnitt K - Grundstücks- und Wohnungswesen, Vermietung beweglicher Sachen, Erbringung von unternehmensbezogenen Dienstleistungen

Abschnitt O Gruppen 92.1 und 92.2 – Film- und Videoherstellung, -verleih und -vertrieb; Kinos sowie Rundfunkveranstalter, Herstellung von Hörfunk- und Fernsehprogrammen

Eine vollständige Darstellung der NACE-Systematik findet sich auf dem Klassifikationsserver RAMON von Eurostat unter:

<http://www.europa.eu.int/comm/eurostat/ramon>.

Erhebung über den IKT-Einsatz durch Haushalte und Einzelpersonen

Erhebungsart: Haushaltserhebung

Erhebungszeitraum: 1. Quartal 2004

Stichprobenumfang: 75 016 Haushalte und 136 452 Einzelpersonen

Mindestalter für die Erhebung der Einzelpersonen: 16 Jahre

Höchstalter für die Erhebung der Einzelpersonen: 74 Jahre

Bildungsabschluss: Der Bildungsabschluss basiert auf der Internationalen Standardklassifikation des Bildungswesens (ISCED), Revision 1997. Danach wird Bildung in 7 große Bereiche untergliedert, die für die vorliegende Analyse zu drei Gruppen zusammengefasst wurden:

- Sekundarstufe I, definiert als ISCED-Bereiche 0 bis 2, Elementarbereich, Primarbereich und Sekundarbereich I;

- Sekundarstufe II, definiert als ISCED-Bereiche 3 und 4, Sekundarbereich II und nichttertiäre Bildung nach dem Sekundarbereich;

- Tertiärstufe, definiert als ISCED-Bereiche 5 und 6, erste und zweite Stufe des Tertiärbereichs.

Der GCSE-Abschluss des UK fällt in die Sekundarstufe II.

Online verfügbare öffentliche Dienste, nach Komplexitätsgrad (Abbildung 6)

Diese Tabelle basiert auf einer Studie, die von der Generaldirektion „Informationsgesellschaft“ im Rahmen des eEurope-Programms in Auftrag gegeben wurde. Bislang wurden fünf Messungen durchgeführt, weitere sind geplant. Die vorgestellten Ergebnisse beziehen sich auf Oktober 2004. In dieser Studie wurden 20 öffentliche Basisdienstleistungen erhoben, die vom Rat ausgewählt wurden. Die Daten in Abbildung 6 basieren im Wesentlichen auf einem vierstufigen Rahmen:

Stufe 0: keine Website (0-24 %)

Stufe 1: Informationen darüber, wie das Verfahren zur Erlangung der öffentlichen Dienstleistung einzuleiten ist, stehen online zur Verfügung (25-49 %).

Stufe 2: einseitige Kommunikation, d. h. nicht elektronischer Erhalt (durch Download) des erforderlichen Formulars, um das Verfahren zur Erlangung der betreffenden Dienstleistung einzuleiten (50-74 %).

Stufe 3: zweiseitige Kommunikation, d. h. elektronische Erfassung mittels eines elektronischen Formulars, dabei Erfordernis der Authentifizierung der natürlichen oder juristischen Person, die die Dienstleistung in Anspruch nehmen will (75-99 %).

Stufe 4: Vollständige elektronische Sachbearbeitung: Der gesamte Kontakt mit der Behörde läuft über die Website ab, einschließlich Entscheidung und Zustellung. Keine weiteren Formalitäten auf Papier erforderlich (100 %).

Bestimmte Dienstleistungen (persönliche Dokumente, polizeiliche Aussagen, Bescheinigungen, An- oder Abmeldungen und die Übermittlung von Daten an die statistischen Ämter) waren jedoch auf drei Stufen beschränkt. In diesen Fällen wurden die folgenden Prozentsätze verwendet: Stufe 0: 0-32 %, Stufe 1: 33-66 %, Stufe 2: 67-99 % und Stufe 3: 100 %.

Einige der öffentlichen Dienstleister wurden für gewisse Länder aufgrund des rechtlichen Umfelds und der Verwaltungsorganisation des jeweiligen Landes als ‚nicht relevant‘ eingestuft. Die Gesamtergebnisse für diese Länder wurden als Durchschnitt der entsprechenden Dienstleistungen berechnet.

Die Zahlenangaben in dieser Veröffentlichung spiegeln die **verfügbaren Daten** zum Stand Juni 2005 wider.

Weitere Informationsquellen:

Datenbanken

[EUROSTAT Webseite/Industrie, Handel und Dienstleistungen/Statistik der Informationsgesellschaft/Politikrelevante Indikatoren \(policy\)/Regierung am Netz \(eGovernment\)](#)

Journalisten können den Media Support Service kontaktieren:

BECH Gebäude Büro A4/017
L - 2920 Luxembourg

Tel. (352) 4301 33408
Fax (352) 4301 35349

E-mail: eurostat-mediasupport@cec.eu.int

European Statistical Data Support:

Eurostat hat zusammen mit den anderen Mitgliedern des „Europäischen Statistischen Systems“ ein Netz von Unterstützungszentren eingerichtet; diese Unterstützungszentren gibt es in fast allen Mitgliedstaaten der EU und in einigen EFTA-Ländern.

Sie sollen die Internetnutzer europäischer statistischer Daten beraten und unterstützen.

Ausführliche Informationen über dieses Unterstützungsnetz finden Sie auf unserer Webseite: www.europa.eu.int/comm/eurostat/

Ein Verzeichnis unserer Verkaufsstellen in der ganzen Welt erhalten Sie beim:

Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften

2, rue Mercier
L - 2985 Luxembourg

URL: <http://publications.eu.int>

E-mail: info-info-opoce@cec.eu.int
