

e-Government: Internetbasierte Kontakte mit Unternehmen und Bürgern in Europa

Statistik

kurz gefasst

INDUSTRIE, HANDEL
UND
DIENSTLEISTUNGEN

9/2005

Autor
Fernando REIS

Inhalt

Das Wichtigste in Kürze	1
e-Government und Unternehmen	2
e-Government und Bürger	4
On-line Verfügbarkeit von Behörden	6



Manuskript abgeschlossen: 25.01.2005
ISSN 1561-4832
Katalognummer: KS-NP-05-009-DE-N
© Europäische Gemeinschaften, 2005

In dieser Ausgabe von „Statistik kurz gefasst“ wird der Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) bei Kontakten mit Behörden (eGovernment) behandelt. In steigendem Maße stellen Behörden Websites für Unternehmen und Bürger ins Netz, die Verfahren und den Zugang zu Dienstleistungen einfacher, billiger und effizienter gestalten sollen.

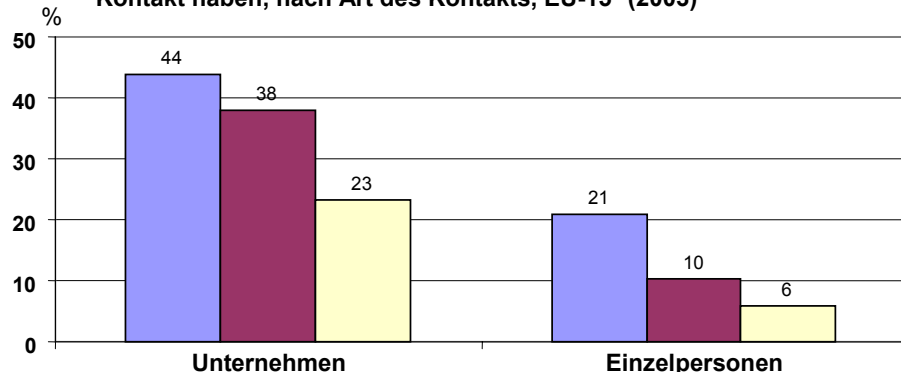
eGovernment ist eines der Hauptziele des Aktionsplans eEurope 2005, der sich der „Informationsgesellschaft für alle“ verschrieben hat. Diese Initiative der Staats- und Regierungschefs geht auf die Lissabonner Strategie zurück, die die Europäische Union zum wettbewerbsfähigsten und dynamischsten wissensbasierten Wirtschaftsraum in der Welt machen will.

In dieser Veröffentlichung wird eGovernment unter dem Gesichtspunkt von Unternehmen und von Einzelpersonen betrachtet. Die angeführten Zahlen gehen aus Erhebungen hervor, die Eurostat seit 2001 koordiniert (vgl. Wissenswertes zur Methodik).

Das Wichtigste in Kürze

- 2003 haben im Durchschnitt 44 % der Unternehmen die Websites von Behörden aufgerufen, um Informationen abzufragen, 38 % um Vordrucke herunterzuladen und 23 % um ausgefüllte Vordrucke zurückzuschicken.
- Der Wirtschaftszweig, dem das Unternehmen angehört, beeinflusst die Häufigkeit der Kontakte mit den Websites. Unternehmen aus den Bereichen Grundstücks- und Wohnungswesen, Vermietung beweglicher Sachen, Erbringung von Dienstleistungen überwiegend für Unternehmen (NACE Rev.1, Abschnitt K) treten besonders häufig online in Kontakt. (starker sektorbezogener Effekt, da sich dieses Ergebnis in allen 15 Mitgliedstaaten zeigt.)
- Besonders gut entwickelt ist die Interaktion mit den Behörden in Dänemark, Finnland und Schweden, und zwar sowohl bei den Unternehmen als auch bei den Bürgern. Deutschland und das Vereinigte Königreich scheinen hinterherzuhinken.
- Im Allgemeinen haben kleinere Unternehmen weniger Interaktionen mit Behörden als größere, außer in Finnland und Schweden, wo der Unterschied gering ist.

Abb.1: Prozentsatz der Unternehmen und Einzelpersonen, die mit Behörden Kontakt haben, nach Art des Kontakts, EU-15* (2003)



■ Informationsabfrage ■ Herunterladen von Vordrucken □ Verschicken von ausgefüllten Formularen

*ohne: Unternehmen DK, FR; Einzelpersonen: BE, FR, IT, NL

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

- Die Zahl der Interaktionen mit den Bürgern steigt rapide an; in einigen Ländern hat sich der Prozentsatz zwischen 2002 und 2003 fast verdoppelt.
- Studenten, Personen mit Hochschulbildung und die 25- bis 34-Jährigen sind die soziodemografischen Gruppen, die am häufigsten die Websites der Behörden aufrufen.

e-Government und Unternehmen

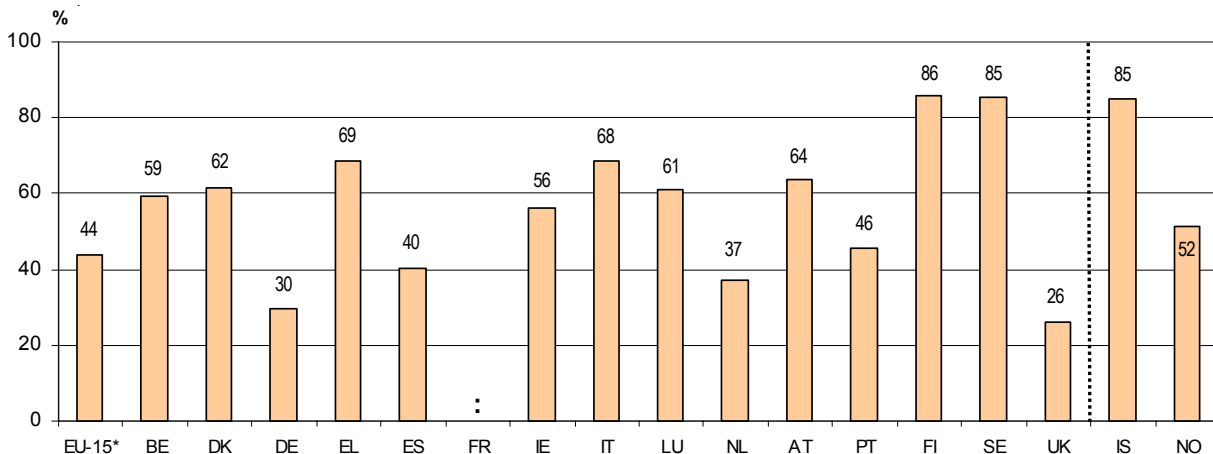
In der Erhebung zum IKT-Einsatz wurden hinsichtlich der Kontakte mit Behörden zwischen verschiedenen Stufen der Interaktion unterschieden: Informationsabfrage, Herunterladen von Vordrucken für die Einleitung eines Verfahrens und Rücksendung der ausgefüllten Formulare an die Behörde.

Offensichtlich ist die Informationsabfrage auf der Website einer Behörde die Stufe mit dem häufigsten Kontakt: durchschnittlich 44 % aller Unternehmen aus EU-15 haben 2003 zu diesem Zweck mit der Behörde interagiert (vgl.

Abb. 2). Finnland und Schweden verzeichnen Prozentsätze, die weit über diesen Mittelwerten liegen (86 bzw. 85 %), wogegen das Vereinigte Königreich und Deutschland erstaunlich geringe Werte (26 bzw. 30 %) melden.

Die Online-Verfügbarkeit von Grunddiensten beeinflusst diese Zahlen, doch ist der Zusammenhang scheinbar nicht sehr eng, insbesondere in Deutschland und dem Vereinigten Königreich (vgl. hierzu den letzten Abschnitt dieser Veröffentlichung).

Abb. 2: Prozentsatz der Unternehmen, die 2003 Informationen auf Behörden-Websites abgefragt haben



* ohne FR.

Die in Griechenland verwendete Methodik hat sich zwischen 2002 und 2003 erheblich geändert. Daher sind diese Zahlen nur bedingt mit anderen Ländern vergleichbar.

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

Die Stufe der Interaktion mit Behörden hängt in starkem Maße von der Art der Tätigkeit des Unternehmens ab: bestimmte Wirtschaftstätigkeiten haben im Allgemeinen mehr mit Behörden zu tun als andere. So hat beispielsweise ein Einzelhandelsunternehmen der Textilbranche sicherlich weniger Kontakt mit Behörden als ein Frachtunternehmen für Gefahrgüter.

Bei Betrachtung der verschiedenen Wirtschaftszweige zeigt sich, dass Unternehmen aus den Bereichen Grundstücks- und Wohnungswesen, Vermietung beweglicher Sachen, Erbringung von Dienstleistungen überwiegend für Unternehmen (NACE Rev.1, Abschnitt K) die höchsten Prozentsätze aufweisen (vgl. Tab. 1). In den EU-15-Ländern haben 54% dieser Unternehmen Informationen auf den Websites der Behörden abgefragt. Auch wenn man die Länder getrennt betrachtet, verzeichnet dieser Wirtschaftszweig die höchsten Werte.

Zu beachten ist, dass die einzelnen Prozentsätze und Vergleiche von nationalen Eigenheiten beeinflusst sind, die von der Verfügbarkeit der Online-Dienstleistungen der Behörden bis zur Art der Dienstleistung gehen, für die ein Antrag, eine Registrierung, eine Erlaubnis oder eine Meldung benötigt werden.

Tab. 1: Prozentsatz der Unternehmen, die 2003 Informationen auf Behörden-Websites abgefragt haben, nach Wirtschaftszweig

	Verarbeiten- des Gewerbe (NACE D)	Handel; Reparatur von Kfz u. Gebrauchs- güter (NACE G)	Verkehr und Nachrichten- übermittlung (NACE I)	Grundstücks- u. Wohnungs- wesen, Vermietung, Dienstleis- tungen (NACE K)
EU-15*	46	38	44	54
BE	65	48	56	74
DK	63	60	53	81
DE	27	23	32	46
EL	60	69	69	79
ES	40	43	40	52
FR	:	:	:	:
IE	58	47	55	70
IT	66	64	73	76
LU	63	43	67	81
NL	43	33	40	47
AT	59	61	67	82
PT	44	43	40	63
FI	88	81	79	92
SE	87	82	76	92
UK	26	18	22	40
IS	85	83	91	92
NO	55	38	57	74

* ohne FR.

Die in Griechenland verwendete Methodik hat sich zwischen 2002 und 2003 erheblich geändert. Daher sind diese Zahlen nur bedingt mit anderen Ländern vergleichbar. Quelle: Eurostat, Gemeinschaftserhebung über den IKT-Einsatz und eCommerce in Unternehmen

Tab. 2: Prozentsatz der Unternehmen, die 2003 Informationen auf Behörden-Websites abgefragt haben, nach Größenklassen der Unternehmen

Land	10-49 Beschäftigte (%)	50-249 Beschäftigte (%)	250 Beschäftigte und mehr (%)
EU-15*	41	57	62
BE	56	73	73
DK	58	75	77
DE	28	39	41
EL	66	82	88
ES	35	68	89
FR	:	:	:
IE	53	67	65
IT	66	86	90
LU	57	76	86
NL	34	52	55
AT	59	83	83
PT	41	69	86
FI	84	93	96
SE	84	93	96
UK	23	37	49
IS	83	92	97
NO	48	67	77

* ohne FR.

Die in Griechenland verwendete Methodik hat sich zwischen 2002 und 2003 erheblich geändert. Daher sind diese Zahlen nur bedingt mit anderen Ländern vergleichbar.

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

Im Allgemeinen haben große Unternehmen (250 Beschäftigte und mehr) unabhängig vom Wirtschaftszweig häufiger von den Behörden-Websites Gebrauch gemacht als kleinere. Wie in Tabelle 2 ersichtlich lag der Durchschnitt für EU-15 im Jahr 2003 bei 62 % für große

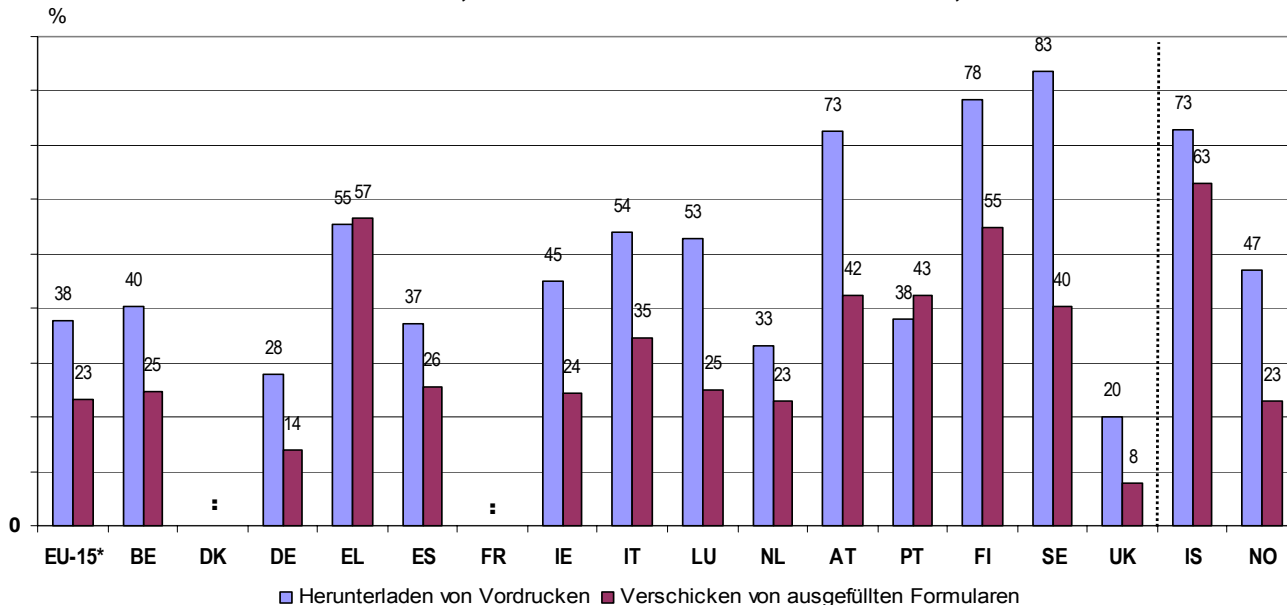
Unternehmen gegenüber 41 % für kleine Unternehmen (10-49 Beschäftigte). Dabei war der Abstand zwischen den kleinen und mittleren Unternehmen (50-249 Beschäftigte) meist wesentlich größer als der zwischen mittleren und großen Unternehmen. In der Tat gibt es nur einen geringen oder - in Belgien, Dänemark, Deutschland, Österreich und Irland - sogar gar keinen Unterschied.

Die nächste Stufe nach der reinen Informationsabfrage auf Behörden-Websites ist das Herunterladen von Vordrucken und das Versenden der ausgefüllten Formulare. Die höheren Stufen verwenden weniger Unternehmen, wobei ein wichtiger Faktor für diesen Unterschied die geringere Verfügbarkeit von Online-Diensten ist (vgl. letzter Abschnitt). Abbildung 1 (auf dem Deckblatt) zeigt, dass 2003 auf Ebene von EU-15 44 % der Unternehmen Informationen abfragen, 38 % Vordrucke zur Einleitung eines Verfahrens herunterladen, aber nur 23 % die ausgefüllten Formulare auf diesem Weg zurückschicken.

Der Unterschied zwischen „Herunterladen von Vordrucken“ und „Verschicken von ausgefüllten Formularen“ liegt zwischen 10 Prozentpunkten in den Niederlanden und 43 in Schweden (der EU-15-Durchschnitt beträgt 15 Prozentpunkten). Trotz des großen in Schweden verzeichneten Unterschieds sollte man bedenken, dass der Wert für die Rücksendung von Formularen (40 %) noch immer beachtlich über dem Durchschnittswert für EU-15 liegt und der 5-höchste für alle verfügbaren Länder ist.

Über 70% der Unternehmen in Österreich (73 %), Finnland (78 %) und Schweden 83 %) haben von Behörden-Websites Vordrucke heruntergeladen. Den höchsten Wert für die Rücksendung verzeichnet Finnland (55 %) Auch hier sind die Werte für das Vereinigte Königreich und Deutschland gering.

Abb. 3: Prozentsatz der Unternehmen, die 2003 mit Behörden Kontakt hatten, nach Art des Kontakts



* ohne DK und FR.

Die in Griechenland verwendete Methodik hat sich zwischen 2002 und 2003 erheblich geändert. Daher sind diese Zahlen nur bedingt mit anderen Ländern vergleichbar.

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

e-Government und Bürger

Mit der raschen Entwicklung des Internets in den letzten Jahren und der Ausbreitung des Internetzugangs von zuhause, ist der Bedarf nach Informationen, die auf den Websites der 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 die Behörden und die Bürger gleichermaßen nützlich. Der geringere Betrieb in den Amtsstuben der Behörden und die uneingeschränkten Öffnungszeiten kommen allen Beteiligten zu gute.

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

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

Die Bürger haben derartige Websites 2003 erheblich häufiger aufgesucht als im Vorjahr. Während 2002 der Durchschnitt bei 12,4 % der befragten Einzelpersonen liegt, steigt er 2003 auf 21,0 %, wobei einige Länder, wie Griechenland, Österreich, Portugal und das Vereinigte Königreich sogar eine Verdoppelung oder annähernde Verdoppelung melden.

Studenten sind die Gruppe, die am häufigsten Behörden-

Websites aufsuchen (durchschnittlich 28,4 % der Studenten); es folgen in kurzem Abstand Arbeitnehmer, Selbständige und mithelfende Familienangehörige (27 %), außer in Luxemburg, wo die letztgenannte Gruppe einen wesentlich höheren Wert aufweist. In Deutschland ist der Abstand zwischen den beiden Gruppen recht groß.

In allen Ländern, für die Daten vorliegen, haben Personen mit Hochschulabschluss (ISCED-Bereich 5 und 6 – vgl. Wissenswertes zur Methodik) am häufigsten Informationen auf Behörden-Websites abgefragt (vgl. Abb. 4). Aus der Erhebung geht hervor, dass der Prozentsatz im Allgemeinen mit der Höhe des Bildungsabschlusses der Einzelperson rapide ansteigt.

Betrachtet man die Altersgruppen, so zeigt sich, dass die 25- bis 34-Jährigen mit durchschnittlich fast 31 % den höchsten Wert (vgl. Abb. 4) erzielen, gefolgt von den 35- bis 44-Jährigen und den 16- bis 24-Jährigen (26,4 bzw. 25,9 %).

In Dänemark, Finnland, Schweden und dem Vereinigten Königreich liegen die Prozentsätze der 25- bis 34-Jährigen und der 35- bis 44-Jährigen eng beieinander.

Auch die über 55-Jährigen erzielen in Dänemark, Finnland und Schweden verhältnismäßig hohe Werte. Sie liegen zum Teil erheblich über denjenigen der jüngeren Altersgruppen in Ländern wie Griechenland, Irland, Portugal oder dem Vereinigten Königreich.

Tab. 3: Prozentsatz der Einzelpersonen, die in den vergangenen 3 Monaten Informationen auf Behörden-Websites abgefragt haben

	EU-15*	BE	DK	DE	EL	ES	FR	IE	IT	LU	NL	AT	PT	FI	SE	UK	IS	NO
2003	21,0	:	39,4	23,3	6,1	19,5	:	9,6	:	25,0	:	14,4	9,7	38,5	41,1	18,8	48,9	43,4
2002	12,4	:	35,1	14,0	3,5	:	:	:	:	14,9	:	7,9	3,1	31,4	40,0	6,4	:	:

Nach Berufsstand (2003)

Gehaltsempfänger, Freiberufler	27,0	:	45,4	30,2	9,1	26,7	:	12,1	:	36,2	:	18,9	13,2	46,9	46,8	23,2	54,8	52,2
Studenten	28,4	:	47,1	61,1	10,0	:	:	15,0	:	29,0	:	29,1	15,1	48,9	42,5	22,2	46,4	48,8
Rentner	5,9	:	12,4	7,3	0,2	2,4	:	1,7	:	3,9	:	3,0	:	8,9	13,1	5,9	6,3	12,8
Andere	14,4	:	31,8	20,5	2,1	9,8	:	3,6	:	8,2	:	7,7	2,2	31,6	38,1	12,0	21,1	35,2

Nach Bildungsniveau (2003) — gemäss ISCED Klassifikation**

Sekundarstufe 1	8,1	:	22,7	13,6	0,8	4,4	:	2,2	:	7,4	:	5,4	2,7	36,5	23,1	4,3	32,7	20,1
Sekundarstufe 2	22,2	:	40,7	23,3	5,6	27,5	:	9,4	:	29,8	:	14,9	25,3	58,2	38,5	17,3	54,6	35,7
Tertiärstufe	42,3	:	61,0	39,2	24,0	48,7	:	23,8	:	50,3	:	40,6	50,5	76,6	60,7	37,6	80,7	72,2

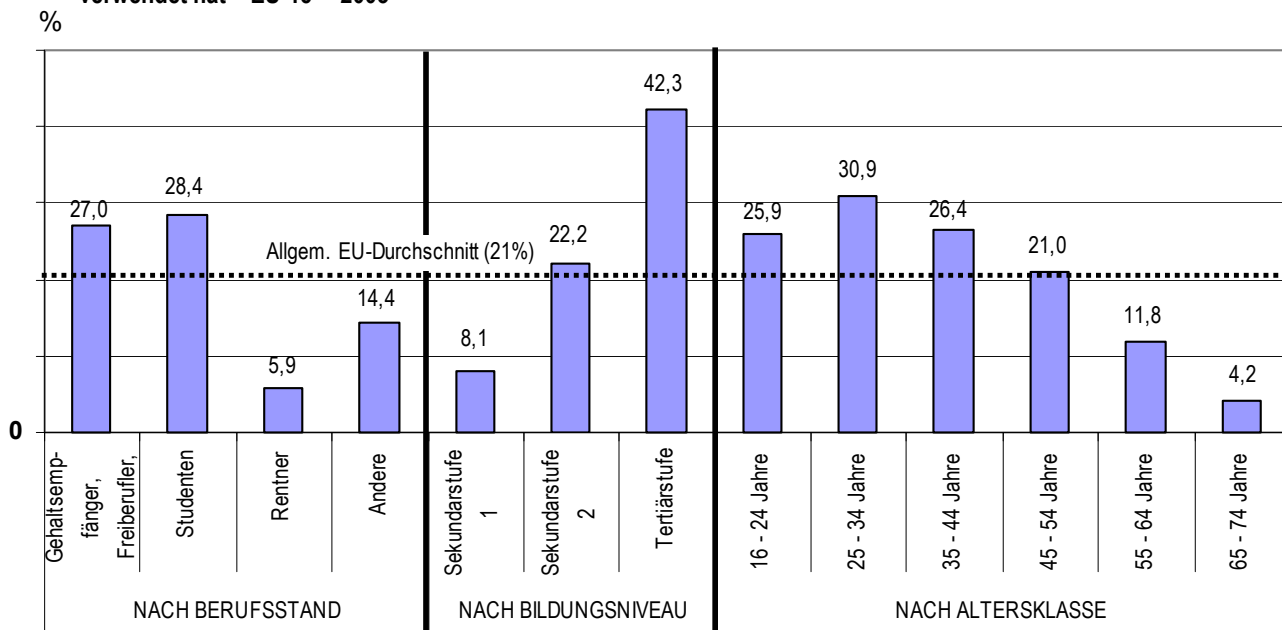
Nach Altersklasse (2003)

16 - 24 Jahre	25,9	:	36,9	33,6	8,7	:	:	9,6	:	32,7	:	19,4	12,1	41,1	34,9	20,5	39,0	34,0
25 - 34 Jahre	30,9	:	49,2	35,6	11,5	32,9	:	15,7	:	43,6	:	23,5	17,7	53,9	52,6	24,4	67,5	56,2
35 - 44 Jahre	26,4	:	49,7	28,9	8,5	23,9	:	12,3	:	26,1	:	18,2	11,1	53,8	49,3	24,4	64,2	55,1
45 - 54 Jahre	21,0	:	45,3	24,2	3,9	15,2	:	7,4	:	27,3	:	12,1	8,8	39,2	46,2	19,6	54,6	50,3
55 - 64 Jahre	11,8	:	29,3	11,6	1,9	6,7	:	3,9	:	6,7	:	7,7	:	24,2	39,5	12,0	33,6	34,4
65 - 74 Jahre	4,2	:	11,1	:	0,4	1,7	:	:	:	3,5	:	1,1	:	5,9	12,7	:	10,8	9,6

* auf der Grundlage verfügbarer Daten ** vgl. Wissenswertes zur Methodik

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

Abb. 4: Prozentsatz der Einzelpersonen, die in den vergangenen 3 Monaten das Internet für die Abfrage von Behörden-Webistes verwendet hat – EU-15* - 2003



* alle Kategorien: außer FR und IT - nach Altersklasse: 16-24 Jahre: ohne ES; 55-64 Jahre: ohne PT; 65-74 Jahre: ohne DE, IE, PT, UK

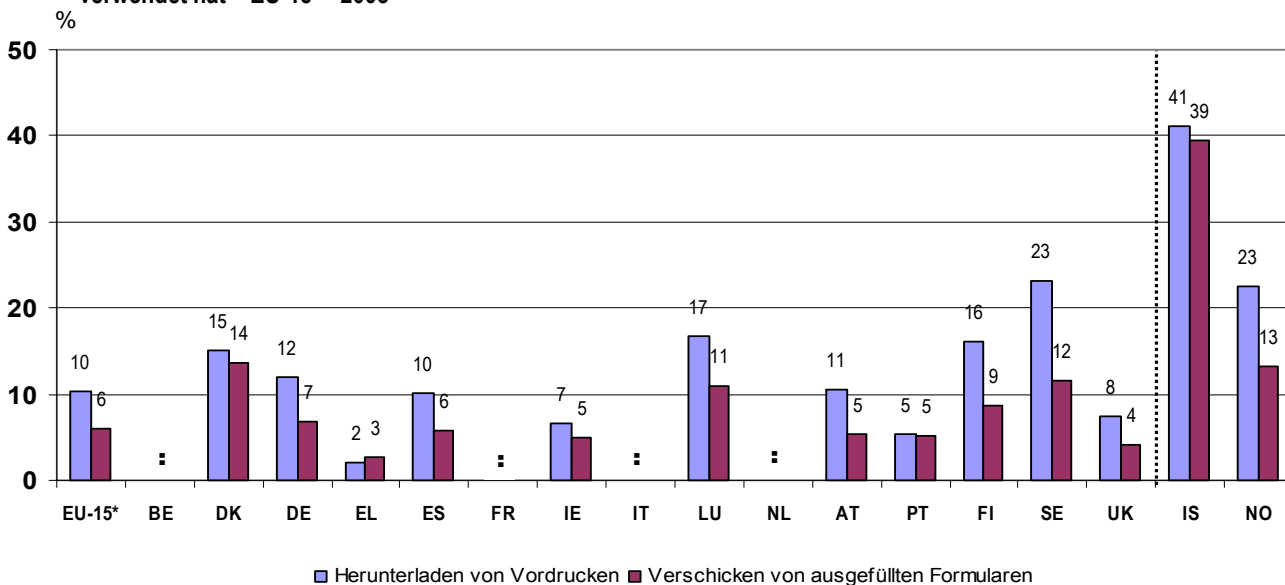
Quelle: Eurostat, Gemeinschaftserhebung über den IKT-Einsatz durch Haushalte und Einzelpersonen

Es sei daran erinnert, dass alle Ergebnisse der Erhebung von der Angebotsseite beeinflusst werden, d. h. den auf den Behörden-Webistes angebotenen Informationen. Dies gilt es zu beachten, wenn man Abbildung 5 betrachtet, wo über reine Informationssuche hinausgehende Schritte dargestellt sind.

Während 21 % der befragten Einzelpersonen auf EU-Ebene (auf der Grundlage der verfügbaren Daten) Informationen abfragen, laden weniger als die Hälfte

(10 %) amtliche Vordrucke herunter, die für Einkommenssteuer, Fahrzeuganmeldung, persönliche Dokumente oder Bescheinigungen und Ähnliches benötigt werden, und nur 6 % senden die ausgefüllten Formulare auf diesem Weg zurück (vgl. Abb.1 auf dem Deckblatt). Die höchsten Anteile werden erneut aus Finnland und Schweden gemeldet, doch ist hier auch Luxemburg führend, und dies trotz der Tatsache, dass es unter dem Gesichtspunkt Informationsangebots nicht besonders gut abschneidet (vgl. nächste Seite).

Abb. 5: Prozentsatz der Einzelpersonen, die in den vergangenen 3 Monaten das Internet für die Abfrage von Behörden-Webistes verwendet hat – EU-15* - 2003



* ohne BE, FR, IT, NL.

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

On-line Verfügbarkeit von Behörden

Offensichtlich kann kein Online-Kontakt zwischen Unternehmen oder Bürgern und den Behörden stattfinden, wenn die Behörden nur mangelhaft oder gar nicht präsent sind.

Im Rahmen einer Studie vom Oktober 2003 wurde versucht, eine Reihe von Behördendienstleistungen für Unternehmen und Bürger zu bewerten. Das Ergebnis in Form eines „Scoreboard“ stellt den Grad der Komplexität dar. Eine Erläuterung des Messverfahrens findet sich in „Wissenswertes zur Methodik“.

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

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

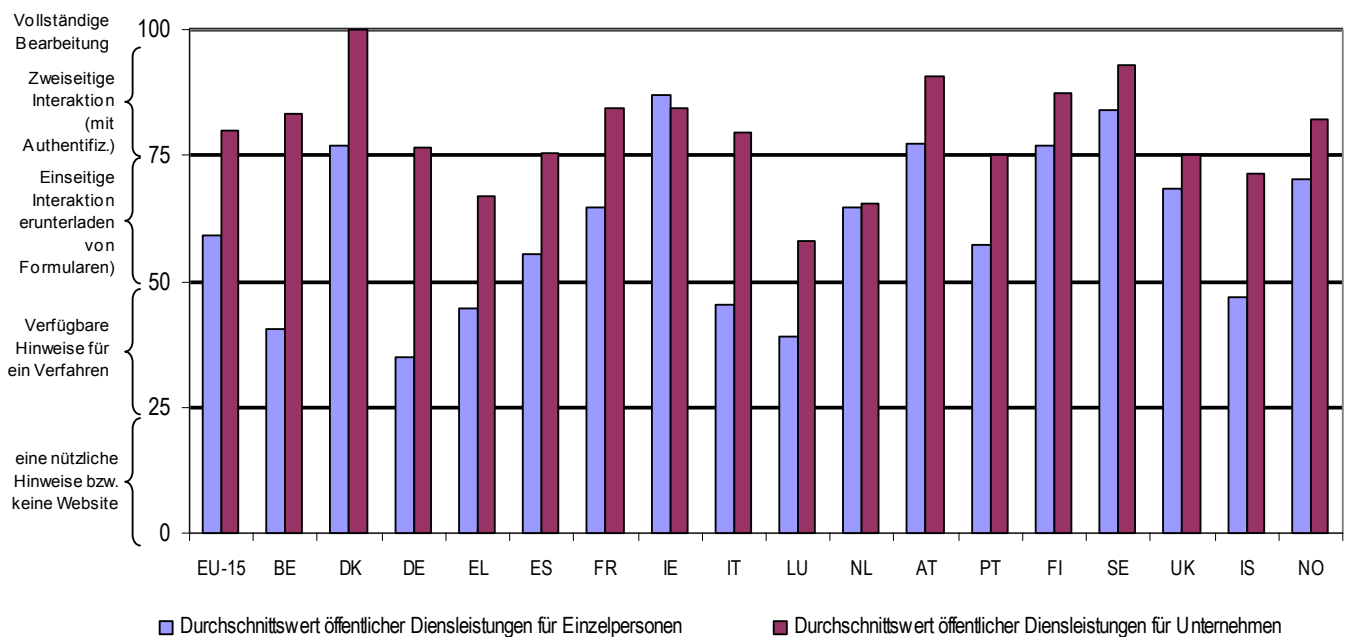
Abbildung 6 zeigt auf, dass in allen Ländern, außer in Irland, die Online-Dienstleistungen für Unternehmen weiter entwickelt sind als diejenigen für die Bürger. Besonders groß scheint der Abstand in Belgien und Deutschland zu sein.

Zehn der 15 Länder erzielen ein Niveau, das zumindest eine zweiseitige Kommunikation zwischen einem Unternehmen und der Behörden erlaubt, aber nur ein einziges Land (Dänemark) erzielt 100 %, d. h. alle Grundleistungen für Unternehmen können vollständig online gehandhabt werden. Österreich und Schweden kommen nah an dieses Ergebnis heran, während Luxemburg und die Niederlande hinterherzuhinken scheinen.

Was die Verfügbarkeit von Online-Diensten für die Bürger betrifft, so zeigt die Bewertung auf, dass alle Länder in EU-15 relevante Websites haben und die erforderlichen Informationen für die Einleitung eines Verfahrens bieten. Zehn Länder gehen über diese Stufe hinaus (zumindest einseitige Interaktion), aber nur die Hälfte von ihnen erreicht das Niveau der zweiseitigen Interaktion. Eine vollständige Online-Bearbeitung aller Dienstleistungen für Bürger ist noch in keinem Land möglich, wobei Irland und Schweden die fortschrittlichsten Länder von EU-15 sind.

Dänemark, Finnland und Schweden erzielen besonders viele Punkte in der allgemeinen Verfügbarkeit von Informationen und der Online-Handhabung von öffentlichen Dienstleistungen. Österreich und Irland zeichnen sich ebenfalls aus, da auch sie sowohl bei den Dienstleistungen für Unternehmen als auch bei denjenigen für die Bürger die 75%-Schwelle übertreffen.

Abb. 6: Durchschnittliche Komplexität der Online-Grunddienstleistungen der Behörden, nach Ländern (Oktober 2003) (in %)



* Das Ergebnis basiert auf dem Grad der Komplexität; er liegt zwischen 0 % (keine Website) und 100 % (vollständige Handhabung der Anfrage, Anmeldung oder des Verfahrens). Vgl. auch Wissenswertes zum Methodik.

Quelle: Studie der Generaldirektion „Informationsgesellschaft“

➤ WISSENSWERTES ZUR METHODIK

ABKÜRZUNGEN

EU-15: Die Europäische Union vor der Erweiterung vom Mai 2004, bestehend aus den 15 Mitgliedstaaten Belgien (BE), Dänemark (DK), Deutschland (DE), Griechenland (EL), Spanien (ES), Frankreich (FR), Irland (IE), Italien (IT), Luxemburg (LU), Niederlande (NL), Österreich (AT), Portugal (PT), Finnland (FI), Schweden (SE), Vereinigtes Königreich (UK):

SYMBOLLE

“:” nicht verfügbar oder vertraulich

Erhebung zum IKT-Einsatz in Unternehmen

Erhebungsart: Unternehmenserhebung

Erhebungszeitraum: 1. Quartal 2003

Berichtszeitraum: Januar 2003

Stichprobengröße: 66 162 Einheiten mit wenigstens 10 Beschäftigten

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

Abschnitt D - Verarbeitendes Gewerbe

Abschnitt F-Baugewerbe

Abschnitt G - Handel

Abschnitt H, Gruppen 55.1 und 55.2 – Hotels, Gasthöfe, Pensionen und Hotels Garnis sowie Sonstiges Beherbergungsgewerbe

Abschnitt I – Verkehr und Nachrichtenübermittlung

Abschnitt J - Abteilung 67 – Mit dem Kredit- und Versicherungsgewerbe verbundene Tätigkeiten

Abschnitt K - Grundstücks- und Wohnungswesen, Vermietung beweglicher Sachen, Erbringung von Dienstleistungen überwiegend für Unternehmen

Abschnitt O Gruppen 92.1 und 92.2 – Film- und Videoherstellung, -verleih und -vertrieb, Filmtheater sowie Hörfunk- und Fernsehanstalten, Herstellung von Hörfunk- und Fernsehprogrammen

Erfasste Größenklassen: Unternehmen mit wenigstens 10 Beschäftigten

Anmerkungen zu Erfassungsbereich und Untergliederung: Der Erfassungsbereich der Zielbevölkerung ist nicht notwendigerweise in allen Ländern gleich; dies ist bei der Interpretation der Daten zu berücksichtigen. Die vorgelegten Daten beziehen sich auf alle Wirtschaftszweige, die in der Erhebung erfasst werden, mit folgenden Ausnahmen:

DK ohne NACE-Abteilung 67

DE ohne NACE-Abteilung 67

IE ohne NACE-Abteilung 67

IT ohne NACE-Abteilung 67

NL einschließlich Gruppen 55.3 bis 55.5 sowie Abteilungen 65 und 66

FI die Ergebnisse für Abteilung 67 gingen in die Ergebnisse für Abschnitt K ein sowie in den aggregierten Wert für die NACE-Abschnitte D, G, Gruppen 55.1, 55.2, I und K.

Datendarstellung nach Größenklassen - Ausnahmen

NL die Unterscheidung zwischen mittleren und großen Unternehmen liegt bei 200 Beschäftigten und nicht bei 250.

Eine vollständige Beschreibung 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: 2. Quartal 2003

Berichtszeitraum: 1. Quartal 2003

Stichprobengröße: 60 000 Haushalte und 88 000 Einzelpersonen

Mindestalter für die Erhebung der Einzelpersonen: 16 Jahre

Höchsteralter für die Erhebung der Einzelpersonen: 74 Jahre

Bildungsabschluss: Der Bildungsabschluss basiert auf der Internationale 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 1 ist definiert als ISCED-Bereiche 0 bis 2, Vorschulerziehung, Primarschulbildung und Sekundarschulbildung, Stufe I;

- Sekundarstufe 2 ist definiert als ISCED-Bereiche 3 und 4, obere Sekundarstufe oder weiterführende Ausbildung außerhalb des tertiären Bildungsbereichs;

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

Der GCSE-Abschluss des UK fällt in die Sekundarstufe 2.

Online verfügbare öffentliche Dienste, nach Komplexität (Abb. 6)

Diese Tabelle basiert auf einer Studie, die von der Generaldirektion „Informationsgesellschaft“ im Rahmen des eEurope-Programms in Auftrag gegeben wurde, das zurzeit vier Messungen durchführt (weitere sind geplant). Die vorgestellten Ergebnisse beziehen sich auf Oktober 2003. In dieser Studie wurden 20 öffentliche Grunddienstleistungen 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 man das Verfahren für eine online verfügbare Dienstleistung einleitet (25-49 %).

Stufe 2: einseitige Kommunikation, d. h. nicht elektronischer Erhalt (also kein Download) des Vordrucks, um das Verfahren für eine online verfügbare Dienstleistung einzuleiten (50-74 %).

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

Stufe 4: Vollständige elektronische Handhabung: Der gesamte Kontakt mit der Behörde läuft elektronisch ab, einschließlich der Entscheidung und Zustellung. Keine weiteren formellen Schritte mittels gedruckter Papiere erforderlich (100 %).

Bestimmte Dienstleistungen (persönliche Dokumente, polizeiliche Aussagen, Bescheinigungen, An- oder Abmeldungen und die Übermittlung von Daten an die Statistischen Ämter) waren jedoch auf 3 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. Das Gesamtergebnis für diese Länder wurde als Durchschnitt der relevanten Behörden berechnet.

Die Zahlenangaben in dieser Veröffentlichung spiegeln die verfügbaren Daten zum Stand August 2004 wider.

Weitere Informationsquellen:

➤ **Datenbanken**

[EUROSTAT Webseite/Industrie, Handel und Dienstleistungen/Statistik der Informationsgesellschaft/Politikrelevante Indikatoren/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

BELGIEN/BELGIQUE/BELGIË - DANMARK - DEUTSCHLAND - EESTI – ELLÁDA - ESPAÑA - FRANCE - IRELAND - ITALIA - KYPROS/KIBRIS – LUXEMBOURG - MAGYARORSZÁG – MALTA - NEDERLAND - ÖSTERREICH - POLSKA - PORTUGAL - SLOVENIJA - SLOVENSKO - SUOMI/FINLAND - SVERIGE - UNITED KINGDOM - BALGARIJA - HRVATSKA - ÍSLAND – NORGE - SCHWEIZ/SUISSE/SVIZZERA - AUSTRALIA - BRASIL - CANADA - EGYPT - MALAYSIA - MÉXICO - SOUTH KOREA - SRI LANKA - T'AI-WAN - UNITED STATES OF AMERICA

ORIGINALTEXT: Englisch