

04

Administració pública

04.1. Equipament TIC a l'administració catalana

Indicadors	<p>Ordinadors per cada 100 treballadors als ajuntaments i a l'administració de la Generalitat.</p> <p>Nombre de punts públics d'accés a Internet que hi ha a Catalunya.</p>
Conceptes	<p>Les dades dels ajuntaments s'han obtingut de l'<i>Enquesta a l'administració local 2001</i> feta per la Secretaria de Telecomunicacions i Societat de la Informació i el consorci Localret als ajuntaments de Catalunya. La recollida de dades es va fer per Internet, fax i carta entre maig i juny de 2001. El grau de resposta obtingut és del 21% dels ajuntaments que comprenen el 70% de la població catalana.</p> <p>D'altra banda, les dades de la Generalitat s'han extret de l'<i>Inventari TIC de la Generalitat de Catalunya</i> realitzat per la Secretaria de Telecomunicacions i Societat de la Informació entre gener i febrer de 2001. Aquest inventari recull informació dels diferents departaments de la Generalitat però, en general, no inclou els organismes autònoms i/o dependents (instituts, agències, juntes, etc.).</p> <p>Com a punt públic d'accés a Internet (Public Internet Acces Point, PIAP) s'entén aquell centre públic que proveeix la població d'accés a Internet, independentment que l'organisme proveïdor sigui públic o privat. S'exclouen de forma específica els cibercafès. Exemples de PIAP són: biblioteques, casals, ajuntaments, telecentres, quioscs públics en estacions, punts ÒMNIA, etc.</p>
Dades clau	<p>A l'administració de la Generalitat hi ha 55 ordinadors per cada 100 treballadors i als ajuntaments, 48.</p>
Informació de base	<p><i>Equipament TIC als ajuntaments</i></p> <p>A mitjan de 2001 els ajuntaments de Catalunya disposaven d'uns 27.300 ordinadors. Això suposa que hi ha aproximadament 48 ordinadors per cada 100 treballadors de l'administració local. Aquestes dades s'han extret de l'<i>Enquesta a l'administració local 2001</i> feta per la Secretaria de Telecomunicacions i Societat de la Informació i Localret a tots els ajuntaments de Catalunya.</p> <p>Respecte a una enquesta anterior feta per l'IDESCAT l'any 1998,¹ es pot veure que hi ha hagut un increment significatiu en l'equipament informàtic. A desembre de 1998 hi havia uns 20.500 ordinadors i una ràtio de 36 ordinadors per cada 100 treballadors. L'increment ha estat, doncs, d'un 33%.</p>

¹ *Enquesta sobre Infraestructura i Equipament Local*, impulsada pel Ministeri d'Administracions Públiques (MAP), coordinada a Catalunya per la Direcció General d'Administració Local de la Generalitat de Catalunya i realitzada per l'IDESCAT l'any 1998.

Ordinadors als ajuntaments	Desembre 1998 (1)	Juny 2001 (2)
Nombre d'ordinadors personals	20.464	27.288
Ordinadors per cada 100 treballadors	36	48

Font: (1) *Enquesta sobre Infraestructura i Equipament Local*, IDESCAT 1998.

(2) *Enquesta a l'administració local 2001* realitzada per Localret i la STSI, juny 2001.

A més dels ordinadors anteriorment mencionats, els ajuntaments disposaven, a juny de 2001, de 1.169 servidors. D'altra banda, un 71% dels ajuntaments de Catalunya disposen d'algun tipus de xarxa local.

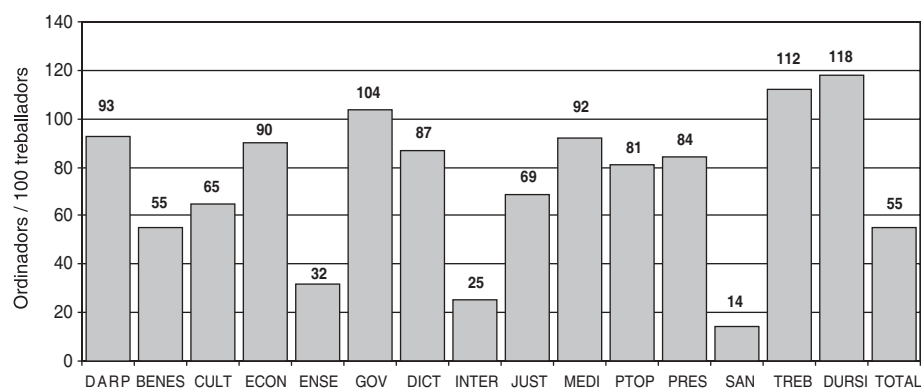
Equipament TIC a la Generalitat

Segons dades de l'*Inventari TIC de la Generalitat de Catalunya*, els diferents departaments disposen de 24.038 ordinadors. Aquesta xifra no inclou els ordinadors que el Departament de Sanitat té als hospitals o als Centres d'Atenció Primària (més de 7.000 ordinadors segons es pot veure a la fitxa 5.1) ni els que el Departament d'Ensenyament ha distribuït als centres docents (fitxa 6.1).

Comptant només el personal administratiu i tècnic de la Generalitat hi ha 55 ordinadors per cada 100 treballadors.

Els departaments tenen instal·lades 710 xarxes d'àrea local, disposen de 1.020 servidors i de 719 terminals.

Ordinadors per cada 100 treballadors als departaments de la Generalitat, febrer 2001



Font: *Inventari TIC de la Generalitat de Catalunya* (febrer 2001) i Direcció General de la Funció Pública.

Punts públics d'accés a Internet

Per fer una estimació del nombre de punts públics d'accés a Internet (PIAP) que hi ha a Catalunya s'ha comptabilitzat el nombre de centres als ajuntaments, les biblioteques amb accés a Internet, els telecentres i els punts Òmia.

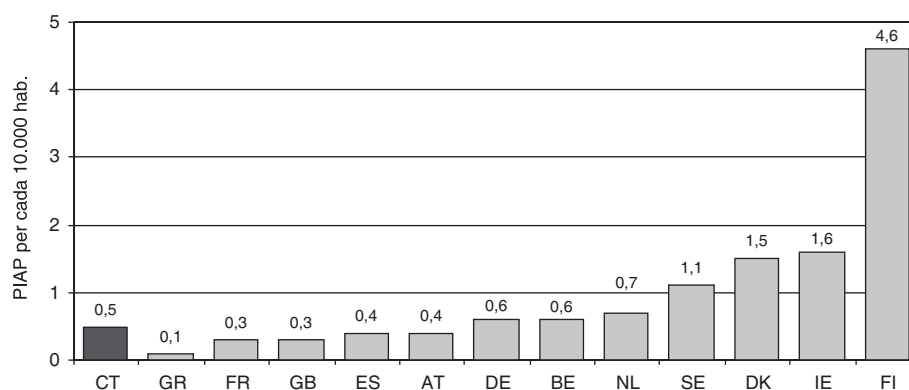
Dels 196 ajuntaments que han contestat a l'enquesta abans esmentada, n'hi ha 43 que tenen punts públics d'accés a Internet per als seus ciutadans, amb un total de 133 centres. Destaquen els ajuntaments de Manresa (amb 16 PIAP), Sabadell (12), Mataró (10), Terrassa (10) i Vilanova i la Geltrú (8).

A desembre de 2000, hi havia 121 biblioteques públiques amb accés a Internet d'un total de 332 biblioteques (36%). D'altra banda a principis de 2001 hi havia 3 centres de teletreball (telecentres) i 61 punts Òmia¹.

Segons les dades anteriors, hi ha 318 punts públics d'accés a Internet comptabilitzats. Evidentment, hi pot haver més PIAP en ajuntaments que no han contestat l'enquesta o en altres institucions. Tenint en compte això, es pot dir que a Catalunya hi havia, a principis de 2001, 0,5 PIAP per cada 10.000 habitants.

Aquesta dada contrasta amb la que es registra en països com Finlàndia, Irlanda, Dinamarca o Suècia, tal com es pot veure a la gràfica següent. Tot i això, segons dades del programa eEurope² la majoria de països europeus se situen, com Catalunya, per sota de la xifra d'1 PIAP per cada 10.000 habitants.

Punts públics d'accés a Internet per cada 10.000 habitants



Font: Employment and Social Dimension of the Information Society (ESDIS), febrer 2001.

² Està previst que a principis de 2002 s'hagin posat en marxa un total de 111 punts Òmia.

³ http://eeuropea.eu.int/comm/information_society/eeurope/documentation/impact/index.htm, p.8.

04.2. Ús de les TIC a l'administració catalana

Indicadors Treballadors dels ajuntaments i de l'administració de la Generalitat que utilitzen l'ordinador i Internet, i disposen d'adreça de correu electrònic.

Conceptes Vegeu conceptes de la fitxa 4.1.

Dades clau **El 45% dels treballadors de la Generalitat i el 35% del personal dels ajuntaments disposa de correu electrònic.**

Informació de base Segons l'*Enquesta a l'administració local 2001* feta per la STSI i Localret als ajuntaments de Catalunya, un 51% dels treballadors dels ajuntaments utilitzen l'ordinador. Un altra eina que ha esdevingut habitual en el treball diari és el correu electrònic, que actualment utilitzen el 35% dels treballadors de l'administració local.

La recerca d'informació a través de la Xarxa o la realització de tràmits amb altres administracions o amb els ciutadans també s'està estenent i actualment ja hi ha un 19% del personal dels ajuntaments que navega habitualment per Internet.

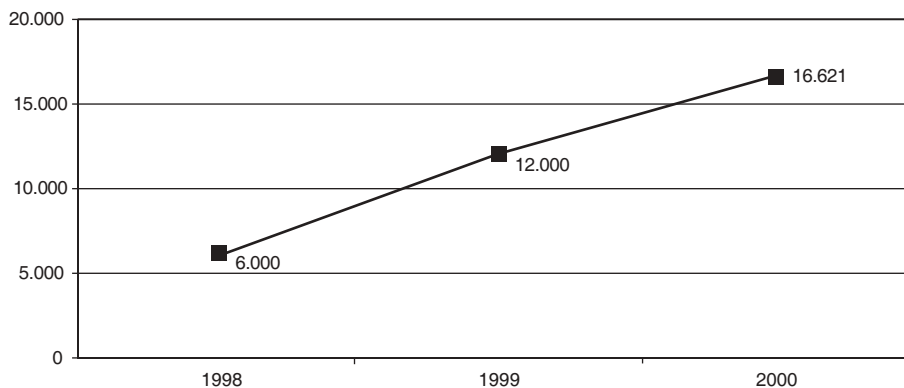
Ús de les TIC a l'administració 2001	Ajuntaments (1)	Generalitat (2)
Treballadors que utilitzen PC	51%	54%
Treballadors amb correu electrònic	35%	45%
Treballadors amb accés a Internet	19%	22%

Fonts: (1) *Enquesta a l'administració local 2001* realitzada per Localret i la STSI, juny 2001.

(2) *Inventari TIC de la Generalitat de Catalunya*, febrer 2001, i Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació, maig 2001.

A la Generalitat, segons es desprèn de les dades de l'*Inventari TIC de la Generalitat de Catalunya*, el 54% dels llocs de treball tenen ordinador i el 22%, connexió a Internet. Igual que a la fitxa anterior, no s'han inclòs en aquest càlcul el personal sanitari ni el docent.

Pel que fa a correu electrònic, segons dades del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació, a principis de 2001 hi havia 16.621 usuaris registrats. Aquests usuaris inclouen tot el personal dels departaments de la Generalitat, i en queden exclosos el personal docent i sanitari i els mossos d'esquadra. Tenint en compte això, es pot dir que el 45% del personal dels departaments té adreça electrònica. El creixement del nombre de bústies ha estat progressiu en els darrers anys, tal com mostra la gràfica següent.

Bústies de correu electrònic al servidor gencat

Nota: Les dades no inclouen el personal docent ni el sanitari ni els mossos d'esquadra.

Font: Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació i Direcció General de la Funció Pública.

El nombre de missatges de correu electrònic enviats (tant a dins de la Generalitat com a Internet) també ha crescut de forma significativa el darrer any. La mitjana dels mesos d'abril, maig i juny ha estat, l'any 2001, d'uns 320.000 missatges, mentre que l'any 2000 va ser de 184.000. Això significa un increment del 74%.

Pel que fa a la formació en l'àmbit TIC, es pot dir que el 7% dels treballadors dels ajuntaments han fet algun tipus de curs sobre la utilització de les TIC durant el darrer any.

Comparació internacional

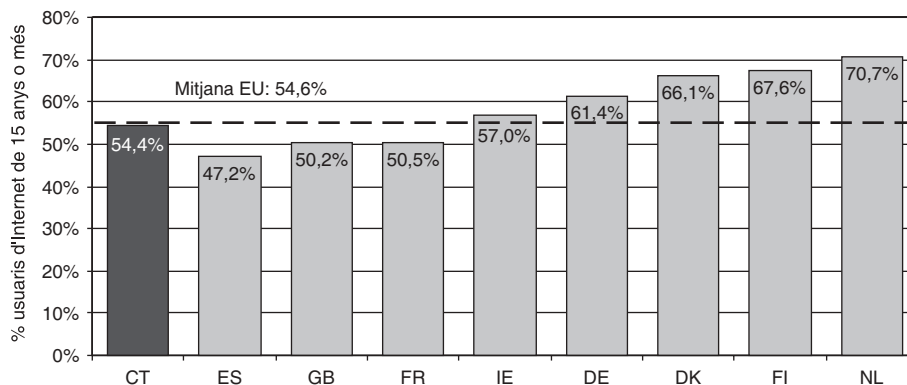
Seguint les indicacions d'eEurope, el 2001 s'ha de promoure l'ús de la signatura electrònica, i el 2002 la informació pública administrativa i legal ha d'estar en línia; a més, s'han de simplificar els procediments administratius amb el món empresarial a través de la Xarxa.

Per tal de mesurar la interacció del ciutadà amb la seva administració a través d'Internet, l'indicador essencial és el percentatge d'internautes que visiten els portals de l'administració. Segons Flash Eurobarometer 97 (febrer 2001), el 54,6% dels internautes europeus (EU-15) visiten llocs web de l'administració¹. A Catalunya, segons l'enquesta de l'IDESCAT², aquesta xifra és del 54,4% dels internautes.

¹ Segons *Eurobarometer* 53.0 de maig de 2000, ja en aquells moments els percentatges de visites als llocs web de l'administració local eren més alts que els de les visites a les webs dels governs.

² Enquesta d'avaluació de la penetració de les TIC a la societat catalana, abril de 2001.

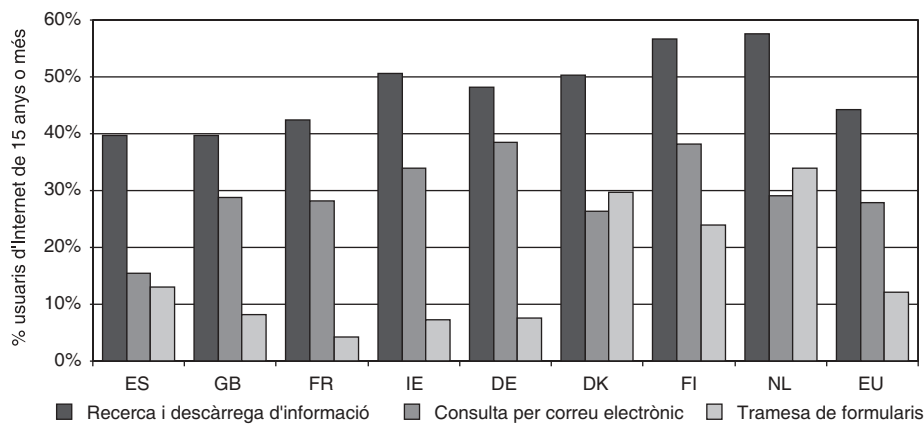
Usuaris d'Internet que visiten les pàgines de l'administració, febrer/abril 2001



Font: Eurobarometer 97 (febrer 2001), IDESCAT/STSI (abril 2001).

A abril del 2001, ja un 15,7% dels internautes feien tràmits parcials amb l'administració en línia (aquest percentatge equival al 6,7% dels ciutadans). A Europa, segons l'*Eurobarometer* el 12,2% dels internautes intercanviaven formularis amb la seva administració (dada que equival al 4,4% de la població). La següent gràfica recull els tipus d'interaccions que els internautes declaren que duen a terme amb l'administració en diferents països europeus: recerca i descàrrega d'informació, consulta per correu electrònic i tramesa de formularis.

Serveis en línia de l'administració utilitzats pels internautes, febrer/abril 2001

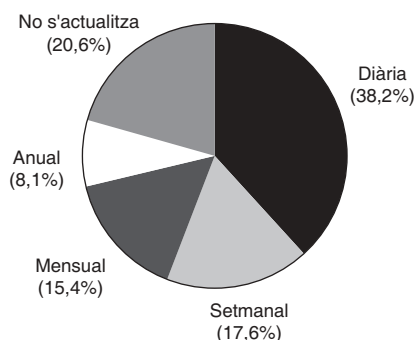


Font: Eurobarometer 97 (febrer 2001), IDESCAT/STSI (abril 2001).

04.3. Presència a Internet de l'administració catalana

Indicadors	<p>Ajuntaments presents a Internet amb web pròpia i periodicitat d'actualització d'aquestes webs.</p> <p>Nombre de webs de la Generalitat i nombre de serveis de la Generalitat oferts per mitjans telemàtics.</p>
Conceptes	<p>Per analitzar la presència a Internet dels ajuntaments de Catalunya s'han agrupat aquests segons la població dels municipis. Concretament s'han establert quatre franges:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menys de 5.000 habitants (786 municipis). • De 5.000 a 50.000 habitants (139 municipis). • De 50.000 a 100.000 habitants (12 municipis). • Més de 100.000 habitants (9 municipis). <p>La unitat utilitzada per mesurar l'activitat dels llocs web de la Generalitat és el nombre d'accessos que té. La unitat "accés" fa referència a les peticions d'informació que rep el servidor del lloc web i poden ser pàgines web, imatges, documents, etc. És a dir, que el terme "accés" no designa el nombre de gent que visita un lloc web, tot i que hi està relacionat de forma més o menys directa.</p> <p>Vegeu també els conceptes de la fitxa 4.1.</p>
Dada clau	<p>Tots els ajuntaments de més de 50.000 habitants i el 80% dels de 5.000 a 50.000 disposen d'una web pròpia.</p>
Informació de base	<p><i>Presència a Internet dels ajuntaments</i></p> <p>Tots els ajuntaments de les poblacions de més de 50.000 habitants de Catalunya disposen d'una web pròpia on ofereixen informació actualitzada del municipi i molt sovint permeten fer algun tràmit amb el ciutadà.</p> <p>Entre els municipis de 5.000 a 50.000 habitants, la presència a Internet també està força estesa. Segons <i>l'Enquesta a l'administració local 2001</i> feta per la STSI i Localret als ajuntaments de Catalunya, el 80% tenien web a mitjan de 2001.</p> <p>Finalment, en els ajuntaments de municipis de menys de 5.000 habitants encara hi ha una penetració poc important d'Internet. Sobre la resposta rebuda d'un 15,5% dels ajuntaments d'aquesta franja, es pot dir que un 60% tenen web, tot i que en aquest cas la mostra pot no ser suficientment representativa.</p> <p>El gràfic següent mostra la periodicitat d'actualització de les webs dels ajuntaments. Es pot observar que més d'un terç l'actualitza diàriament, un altre terç l'actualitza setmanalment o mensualment, i la resta ho fa amb menys freqüència.</p> <p>Per fer aquestes actualitzacions el 60% dels ajuntaments amb web disposen de personal que té assignada de forma específica aquesta tasca. En la majoria dels casos, però, aquesta funció es combina amb d'altres, ja que només el 5% dels ajuntaments disposen de personal que es dediqui exclusivament a aquesta feina.</p>

**Periodicitat de l'actualització de la pàgina web
% del ajuntaments amb web, juny 2001**



Font: Enquesta a l'administració local 2001 realitzada per Localret i la STSI, juny de 2001.

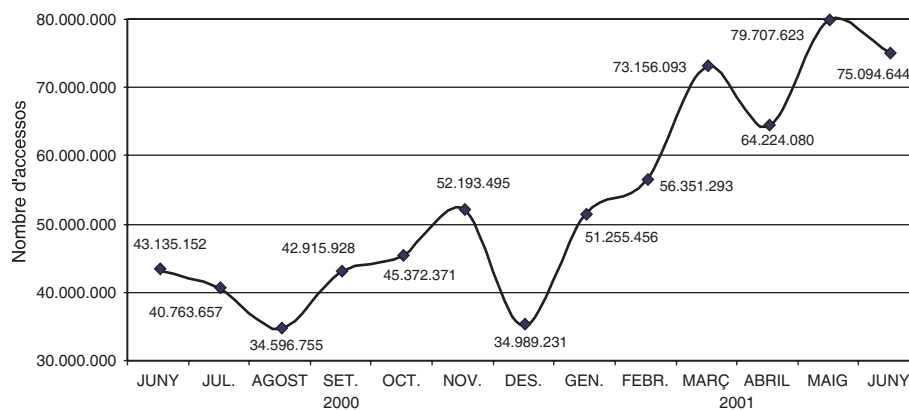
Per regla general, la majoria d'ajuntaments (més del 90%) disposa d'alguna adreça electrònica per atendre els ciutadans i resoldre els seus dubtes. Donada la importància d'aquest servei, en l'actualitat més de la meitat d'ajuntaments (el 55%) disposen de bústies electròniques individualitzades per a cada un dels seus serveis.

De l'enquesta abans esmentada es desprèn que el 23% dels ajuntaments que han contestat permeten fer algun tipus de consulta o tràmit per Internet. En la majoria dels casos només es pot iniciar el tràmit (fer una consulta o demanar un formulari, per exemple), però ja hi ha ajuntaments que permeten fer tràmits de forma completa i fins i tot realitzar el pagament a través d'Internet. El tràmit més habitual és la petició de certificats, seguit de la gestió de llicències i el pagament d'impostos. Els concursos públics encara no acostumen a estar en línia i com a molt s'ofereix informació a la Xarxa.

Presència a Internet dels departaments de la Generalitat de Catalunya

La Generalitat de Catalunya té, a juny de 2001, 77 llocs web actius. Durant el darrer any el nombre d'accessos ha passat de 43,1 milions (juny de 2000) a 75,1 milions (juny de 2001), cosa que significa un increment del 74%, tal com es pot veure a la gràfica següent. Tot i que en general va augmentant, el nombre d'accessos es veu influït de forma important per factors com els períodes de vacances (hi ha davallades importants a l'estiu, Nadal i Setmana Santa), les accions o promocions puntuals de la Generalitat (per exemple la publicació de les notes de la Selectivitat a la web del DURSI), i altres.

Evolució dels accessos als serveis Web de la Generalitat de Catalunya



Font: Unitat de Gestió de Serveis d'Internet de Debis IT Services España, S.A. Juliol 2001.

Les webs més visitades de la Generalitat entre març i juny de 2001 són, amb diferència, les del Departament d'Ensenyament i el Servei Meteo Catalunya. A continuació hi ha les web dels departaments de Medi Ambient, Treball i Universitats, Recerca i Societat de la Informació.

Serveis dels departaments de la Generalitat de Catalunya

A gener de 2001, la Generalitat de Catalunya oferia 1.046 serveis clau¹. La majoria d'aquests serveis es presten de forma presencial però un nombre important ja es poden prestar a distància mitjançant telèfon, fax, correu electrònic, formularis a Internet o altres sistemes. Per analitzar el canal de prestació dels serveis s'han agrupat aquests canals en tres grups:

- Presencial
- A distància, no telemàtic: telèfon, fax, correu postal, publicacions i mitjans escrits.
- A distància, telemàtic: Internet, correu electrònic, mitjà audiovisual, teletext, WAP.

Es considera que un servei està disponible per un d'aquests canals encara que la prestació del servei sigui només parcial. Això justifica el fet que apareguin molts serveis prestats pel canal telemàtic. Evidentment, un mateix servei pot ser prestat per diferents canals de forma total o parcial.

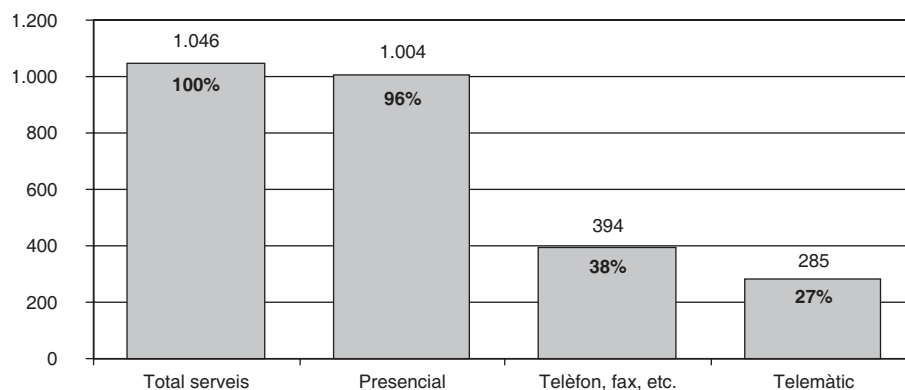
Cal aclarir que el criteri d'identificació de serveis no coincideix completament per a tots els departaments. Això vol dir que el nombre total de serveis per cada departament podria variar si es definís un criteri únic. Per exemple, un departament pot agrupar diferents tipus d'ajuts dins d'un mateix servei, mentre que un altre pot considerar cada tipus d'ajut com un servei diferent.

¹ Segons un estudi encarregat per la Generalitat de Catalunya a Accenture dins el marc de l'Administració Oberta de Catalunya. Dades de gener de 2001.

Serveis dels departaments de la Generalitat de Catalunya 2001	Total	Presencial		No telemàtic Telèfon, fax, publicacions, carta, etc.		Telemàtic Internet, correu-e, audiovisual, WAP, teletext	
Agricultura, Ramaderia i Pesca	46	45	98%	7	15%	5	11%
Benestar Social	52	49	94%	25	48%	2	4%
Cultura	69	69	100%	10	14%	6	9%
Economia i Finances 41	39	95%	4	10%	4	10%	
Ensenyament	81	79	98%	15	19%	15	19%
Governació i Relacions Institucionals	41	36	88%	10	24%	14	34%
Indústria, Comerç i Turisme	164	158	96%	127	77%	115	70%
Interior	79	72	91%	16	20%	10	13%
Justícia	39	38	97%	27	69%	9	23%
Medi Ambient	71	71	100%	9	13%	6	8%
Política Territorial i Obres Públiques	73	68	93%	24	33%	15	21%
Presidència	85	76	89%	42	49%	33	39%
Sanitat i Seguretat Social	60	60	100%	26	43%	19	32%
Treball	61	60	98%	6	10%	3	5%
Universitats, Recerca i Soc. de la Inf.	84	84	100%	46	55%	29	35%
Total	1.046	1.004	96%	394	38%	285	27%

Font: Estudi encarregat per la Generalitat a Accenture dins el marc de l'Administració Oberta de Catalunya (AOC), gener de 2001.

Serveis dels departaments de la Generalitat



Font: Estudi encarregat per la Generalitat a Accenture dins el marc de l'Administració Oberta de Catalunya (AOC), gener de 2001.

Comparativa internacional

El programa eEurope, que té per objectiu apropar als ciutadans els beneficis de la societat de la informació, ha presentat el primer informe sobre la situació dels serveis públics electrònics en línia a la Unió Europea.

Aquest informe, el *Web-based Survey on Electronic Public Services*,² presentat el novembre de 2001, és una comparativa entre els 15 estats membres de la Unió Europea, més Islàndia i Noruega, sobre els serveis públics bàsics que estan disponibles en línia. Per realitzar aquesta comparativa s'ha elaborat una llista de 20 serveis comuns públics en línia, dotze per als ciutadans i vuit per a les empreses.

L'indicador que es mesura és:

Percentatge de serveis públics bàsics que estan disponibles en línia

Aquest informe no avalua el redisseny dels procediments administratius que normalment implica el terme *eGovernment*.

Adicionalment es mesura la sofisticació d'aquests serveis en línia segons els següents nivells:

- Nivell 1 - Informació: informació en línia sobre els serveis públics.
- Nivell 2 - Interacció: descàrrega de formularis.
- Nivell 3 - Interacció bilateral.
- Nivell 4 - Transacció: presa de decisions i lliurament de dades (pagament).

Els diferents nivells de sofisticació oferts i la conversió d'aquests nivells en percentatges segueixen les pautes descrites per eEurope. Cal tenir en compte que per a determinats serveis el nivell màxim és el 3 perquè amb la situació tecnològica actual la transacció electrònica és impossible (a l'espera de la signatura electrònica).

A més de dividir els serveis segons que vagin dirigits al ciutadà o a l'empresa, l'estudi els subdivideix en quatre tipus:

- Serveis relacionats amb la renda i les taxes.
- Serveis de registre: registre d'una nova empresa, canvi de seu, registre d'automòbils, tramesa de dades estadístiques o de certificats de naixement i de matrimoni.
- Permisos i llicències: documents personals, matriculació acadèmica i serveis, permisos relacionats amb el medi ambient i permisos d'edificació.
- Serveis de retorn social: serveis com ara cerca de treball, licitacions, seguretat social, biblioteques públiques, relació amb la policia, i serveis de salut.

L'informe mostra que una mitjana del 45% dels 20 serveis definits són presents a Internet als 17 països estudiats. El 62% dels països tenen serveis relacionats amb les taxes i els impostos i, dins dels serveis de registre, el servei "Registre d'una nova empresa" és el que presten la majoria de països.

² El lloc web sobre eGovernment del programa eEurope es troba a http://www.europe.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/index_en.htm.

Comparativa dels serveis en línia a Catalunya

Al llarg d'aquest quart capítol s'ha presentat la situació dels serveis a l'Administració pública i s'ha fet referència a l'estat dels indicadors esmentats, que són la base del càlcul de l'indicador final "Percentatge de serveis públics bàsics disponibles a la xarxa".

Alguns d'aquests indicadors de primer nivell són competència de l'Estat espanyol, com ara la declaració dels impostos o la Seguretat Social. A nivell global, és a dir, considerant el conjunt de serveis en línia de què disposa un ciutadà català, Catalunya està lleugerament per sobre de la mitjana europea (45%) pel que fa als serveis estudiats. Aquest percentatge es calcula sobre els quatre grups de serveis esmentats: serveis de renda i taxes, serveis de registre, permisos i llicències, i serveis a les empreses i als ciutadans com a retorn de les seves taxes.

En conjunt, es pot accedir, per mitjà de la xarxa, als següents serveis públics que té en consideració eEurope:

Cerca de treball (servei català de col·locació)	nivell 3	Generalitat
Declaració de la renda IRPF	nivell 3	Estat
Declaració de l'IVA	nivell 3	Estat
Declaració dels impostos corporatius	nivell 3	Estat
Dades estadístiques a l'INE/IDESCAT	nivell 1	Estat
Dades sobre duanes	--	
Licitacions públiques	nivell 0	
Prestacions socials de la SS	nivell 1	SS i ens locals
Empadronament	nivell 1	Ajuntaments
Documents personals	nivell 0	
Biblioteques públiques	nivell 2	Dip.+ Gen.+ Univ.
Matriculació a les universitats	nivell 3	Generalitat
Registre de vehicles	nivell 0	
Certificats de naixement i matrimoni	nivell 2	Ajuntaments
Permisos mediambientals	nivell 2	Generalitat
Declaracions a la policia	nivell 0	
Permisos de construcció	nivell 3	Generalitat+Col.Prof.
Serveis de salut	nivell1	Generalitat

A continuació es dona una breu descripció de la situació a Catalunya d'alguns dels serveis abans esmentats:

Registre civil i mercantil: a Catalunya no hi ha la possibilitat d'accedir en línia al Registre civil ni al mercantil.

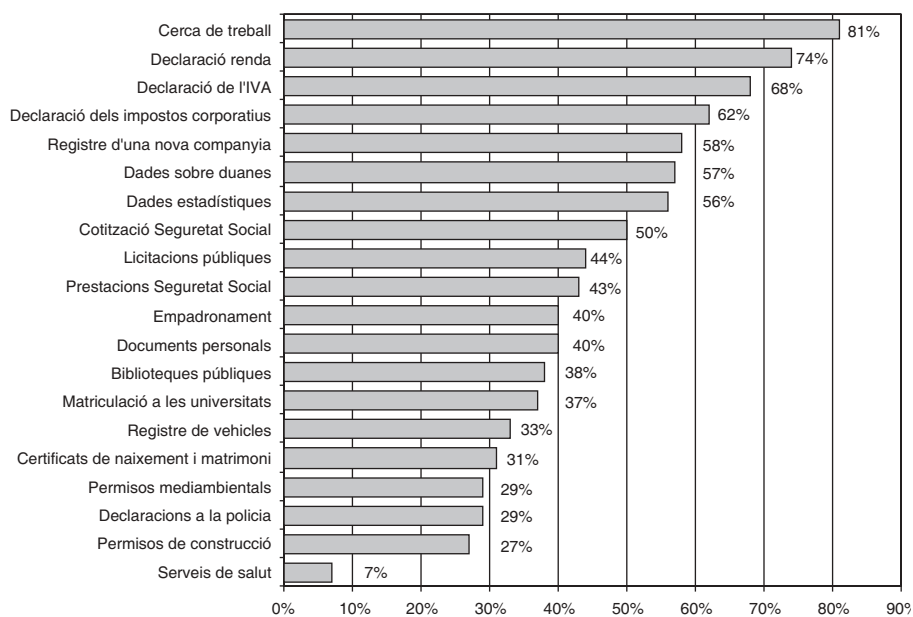
Permisos de construcció: es pot accedir i descarregar els documents pertinents al Departament de Política Territorial i Obres Públiques (DPTOP). També es disposa de diversos serveis addicionals en línia.

Biblioteques: es pot accedir, a través del Catàleg Col·lectiu de Catalunya, a tots els fons documentals disponibles a les diferents institucions de Catalunya. En total són uns 3 milions de títols de la Biblioteca de Catalunya, del Consorci de Biblioteques de les Universitats i de la xarxa de biblioteques de les Diputacions. Actualment no hi ha préstec, reserva ni renovació en línia, però

si informació sobre l'estat de préstec dels llibres i descàrrega de fitxers amb dades bibliogràfiques de catalogació.

Matriculació a l'educació superior: tota la informació prèvia necessària per a la matriculació a les universitats i les dades sobre les notes de les proves d'accés a la Universitat està disponible a la xarxa. També es poden fer matriculacions i reserves de places a les diverses universitats digitals catalanes.

Serveis Públics Bàsics a Europa



Font: Comissió Europea, octubre 2001.