

eSüdtirol
2004-08

**Aktionsplan für die Entwicklung der
Informationsgesellschaft in Südtirol**

Version 3.0

INHALTSVERZEICHNIS

1. Einführung.....	6
1.1. Einführung zur Informationsgesellschaft.....	6
1.2. Die aktuelle Situation in der Autonomen Provinz Bozen- Südtirol	7
2. Leitlinien	10
2.1. Europäischer und italienischer Aktionsplan	10
2.1.1. Hauptziele des Aktionsplanes der EU „eEurope 2005“	10
2.1.2. Hauptziele des Aktionsplanes von Italien “Linee Guida del Governo per lo sviluppo della Società dell’Informazione”	10
3. Aktionsplan der Autonomen Provinz Bozen.....	12
3.1. Vision.....	12
3.2. Ziele	13
3.3. Flächendeckender Internetzugang (Breitbandverbindung)	14
3.3.1. Vorbemerkung	15
3.3.2. Glasfasernetze.....	16
3.3.3. Flächendeckendes Angebot von Breitbandanschlüssen über das Festnetz	16
3.3.4. Bereitstellung alternativer Lösungen für Breitbandtechnologien	17
3.3.5. Zugang zu Breitbandtechnologie zu wettbewerbsfähigen Preisen auch für geografisch benachteiligte Gebiete.....	17
3.3.6. Entscheidungen der Landesregierung	18
3.4. Moderne öffentliche Online-Dienste (eGovernment).....	19
3.4.1. eGovernment-Ziele	19
3.4.2. Vision eGovernment	20
3.4.3. Definition eGovernment	21
3.4.4. Interaktionsstufen.....	21
3.4.5. eGovernment-Kanäle.....	22
3.4.6. Gestaltungsbereiche	22
3.4.6.1. Strategie.....	23

3.4.6.2.	Struktur.....	24
3.4.6.3.	Potentiale	26
3.4.6.4.	Kultur	29
3.4.7.	Rahmenbedingungen des eGovernment	31
3.5.	eDemocracy	33
3.5.1.	Realisierung interaktiver Kommunikationsmöglichkeiten zwischen Bürgern und Entscheidungsträgern in Politik und Verwaltung	35
3.5.2.	Bereitstellung einer Plattform für politische Wahlen (Projekt „ELCOM“)	36
3.6.	Digitale Alphabetisierung, Aus- und Weiterbildung, eLearning	36
3.6.1.	Digitale Alphabetisierung der Kinder und Jugendlichen (Ausbildung in den schulischen Einrichtungen).....	37
3.6.2.	Beschreibung der Mindestkenntnisse im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik beim Übertritt in die Berufswelt.....	38
3.6.3.	Post-schulische digitale Alphabetisierung (ständige Aus- und Weiterbildung)	39
3.6.4.	Spezifische digitale Alphabetisierung (Spezialisierung)	40
3.6.5.	eLearning.....	41
3.6.6.	Zugang der schulischen und Forschungseinrichtungen an das Breitbandnetz	43
3.7.	Vermeidung und Überwindung des „digital divide“	43
3.7.1.	Verbreitung der neuen Technologien bei Privatpersonen und in Familien.....	44
3.7.2.	Maßnahmen für ältere Mitbürger.....	45
3.7.3.	Zugang zu Online-Diensten für Menschen mit Behinderung und für psychisch Kranke	46
3.8.	Schaffung eines dynamischen Umfeldes für den elektronischen Geschäftsverkehr (eBusiness).....	47
3.8.1.	Weiterentwicklung der Informationsgesellschaft zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit des Wirtschaftsstandorts Südtirol	49

3.8.2.	Verbreitung der neuen Technologien in den privatwirtschaftlichen Unternehmen	50
3.8.3.	eCommerce und mCommerce und Internationalisierung der Südtiroler Unternehmen.....	50
3.8.4.	Portal der Südtiroler Unternehmen	51
3.8.5.	Gründung neuer Dot.Com Unternehmen	52
3.8.6.	Telearbeit.....	53
3.8.7.	Tourismus: Nutzung der Möglichkeiten der neuen Technologien	54
3.9.	Informations- und Kommunikationstechnik im Gesundheitsbereich (eHealth).....	55
3.9.1.	Ausbau der informationstechnischen Infrastrukturen und Integration der Anwendungen	56
3.9.2.	Verminderung der stationären Betreuung	57
3.9.3.	Zentrale Datenbanken und Telemedizin	57
3.9.4.	Information im Gesundheits- und Sozialbereich (Portal für Gesundheit und Soziales).....	58
3.10.	Ausbau des Einsatzes der Informations- und Kommunikationstechnik im Sozialbereich.....	59
3.10.1.	Verbesserung der Qualität der Betreuungsleistungen	59
3.10.2.	Erleichterung der Betreuungs- und Verwaltungstätigkeiten für die Mitarbeiter im Sozialbereich.....	60
3.11.	Altersgerechter Zugang zur „digitalen Welt“	61
3.11.1.	Kulturtechnik	61
3.11.2.	Altersspezifischer Zugang.....	62
3.11.2.1.	Aufbau eines geschützten Zugangs zum Informationsangebot im Internet für Kinder und Jugendliche	63
3.11.2.2.	Aufbau eines Bürgernetzes für Kinder und Jugendliche....	63
3.11.2.3.	Bereitstellung einer „Hotline“ für Eltern und für Erzieher ...	64
3.12.	Verstärkter Einsatz von Free Software Programmen	64
3.12.1.	Verstärkter Einsatz von Free Software Programmen in den öffentlichen Verwaltungen.....	66

3.12.2.	Ausbau des Einsatzes von Free Software Programmen bei der der Lehrtätigkeit in den schulischen Einrichtungen des Landes	66
3.12.3.	Free Software als wichtiges Förderungskriterium bei Innovationen im Wirtschaftsbereich	66
3.13.	Aufbau von Kompetenzzentren	67
3.13.1.	Aufbau der Kompetenzzentren für Datenschutz und für Freie Software.....	69
3.13.2.	Aufbau der Kompetenzzentren für Sicherheitsaspekte in der Informations- und Kommunikationstechnik und für die Bürgerinformation über den digitalen Fernsehkanal.....	69
4.	Umsetzung und Fortschreibung des Aktionsplanes	70
4.1.	Umsetzung der im Aktionsplan vorgeschlagenen Maßnahmen.....	71
4.2.	Koordination des Aktionsplanes mit den anderen Fachplänen des Landes	72
4.2.1.	Einrichtung einer Lenkungsgruppe für die Koordination des „Aktionsplanes eSüdtirol 2004-2008“ mit den anderen Fachplänen des Landes.....	72
4.3.	Koordination des Einsatzes der Informations- und Kommunikationstechnik in den Lokalverwaltungen	73
4.3.1.	Koordination der Informations- und Kommunikationstechnik in den Lokalverwaltungen durch das Landeskompetenzzentrum.....	73
4.4.	Überwachung der Umsetzung und Fortschreibung des Aktionsplans	74
5.	Maßnahmenkatalog	76
6.	Begutachtungsverfahren	79
7.	Autoren	81

1. Einführung

1.1. Einführung zur Informationsgesellschaft

Dieser Aktionsplan soll zu einem Umfeld führen, das die Entwicklung moderner öffentlicher Dienstleistungen fördert, allen BürgerInnen die Möglichkeit zur Teilnahme an der globalen Informationsgesellschaft gibt, private Investitionen und die Schaffung von Arbeitsplätzen begünstigt sowie die Produktivität der Unternehmen steigert. Diese Ziele sollen mit der Förderung sicherer Online-Dienste, Anwendungen und Inhalte auf der Grundlage einer weithin zugänglichen Breitband-Infrastruktur¹ erreicht werden.

Die Informationsgesellschaft besitzt ein großes, unausgeschöpftes Potential zur Verbesserung der Produktivität und der Lebensqualität. Die technischen Entwicklungen bieten beachtliche wirtschaftliche und soziale Chancen. Die Grenzen der Old-Economy können mit den neuen IT-Technologien überwunden werden. Die Überwindung dieser, durch den Standort, die Beschränkung von Öffnungszeiten bedingten Wettbewerbsnachteile, sowie beträchtliche Einsparungen innerhalb der Unternehmen und öffentlichen Verwaltungen sind nur einige der Aspekte der „New Economy“. Die neuen Dienste, Anwendungen und Inhalte werden neue Märkte schaffen, Instrumente zur Erhöhung der Produktivität bereitstellen und folglich mehr Wachstum und Beschäftigungsmöglichkeiten in allen Sektoren ermöglichen.

Die Herausforderung für die Regierungen besteht in der Förderung der Innovation und der technischen Entwicklung sowie in der Sicherstellung des

¹ Es gibt keine allgemein akzeptierte Definition von „Breitband“, die wichtigsten Merkmale sind aber hohe Geschwindigkeit und ständiger Anschluss.

gleichberechtigten Zugangs aller Bürger zur Informationsgesellschaft. Aus diesen Überlegungen heraus kann sich die Autonome Provinz Bozen der weltweiten Entwicklung der Informationstechnologien nicht entziehen und muss Strategien entwickeln, um die Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechnologien auf dem eigenen Territorium zu steuern und voranzutreiben. Dieses für die lokalen öffentlichen Verwaltungen wichtige Thema wurde bereits im „Einheits- Programmplanungsdokument für die Ziel-2-Gebiete“, Maßnahme 2.2 „Verbreitung der Informationstechnologien in ländlichen Gebieten“ vorgesehen.

Das vorliegende Planungsdokument orientiert sich an den Strategien der Europäischen Union zur Entwicklung der Informationsgesellschaft, wie sie im Plan der EU „eEurope 2005“ vorgesehen sind, indem diese Strategien auf den politischen, gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Rahmen des Landes Südtirols ausgerichtet und zur Steuerung und Förderung der besonderen Anforderungen eines dreisprachigen Gebietes im Zentrum der Alpen erweitert und ergänzt werden.

1.2. Die aktuelle Situation in der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol

Es gibt nur wenige verfügbare Daten über die Verbreitung der neuen Technologien in der Südtiroler Gesellschaft. Das ASTAT hat einige Daten dazu veröffentlicht. Daraus geht hervor, dass im Jahre **1998 15,8%** der Südtiroler Bevölkerung über eine **Internetverbindung** verfügte. Im Jahre **2001** war dieser Prozentsatz bereits auf **26,9%** gestiegen. Einer Marktforschung von Censis vom Jahre **2003** kann man entnehmen, dass **61,5%** der Südtiroler Familien einen PC besitzen und **46,2%** einen Internetzugang haben.

Aus den ASTAT-Daten geht weiters hervor, dass im Jahr **2000 92,9%** der Südtiroler Unternehmen mit mehr als 10 Arbeitnehmern einen Internetanschluss, **70,2%** davon einen ISDN Anschluss hatten.

Laut Aussagen der Interessenverbände ist die informationstechnische Ausstattung und die Nutzung der Informationstechnik für Kommunikation und Werbung in den Betrieben mit weniger als zehn Mitarbeitern, insbesondere in den Kleinbetrieben mit bis zu drei Mitarbeitern nicht zufriedenstellend und muss rasch ausgebaut werden, um auf den erweiterten EU-Binnenmarkt ohne Grenzen bestehen zu können.

Im Sektor Landwirtschaft sind die Anbieter „Urlaub auf dem Bauernhof“ besonders aktiv im Internet vertreten. Es fehlen öffentliche Statistiken, aber informelle Schätzungen gehen von ca. 800 Landwirtschaftsbetrieben aus, die eine eigene E-Mail Adresse haben. Im Jahr 2000 wurden in der Autonomen Provinz Bozen 26.589 Landwirtschaftsbetriebe gezählt, davon rund 9.919 Haupterwerbsbetriebe.

Bei der Einführung der Informations- und Kommunikationstechnologien in der öffentlichen Verwaltung in Südtirol wurden in den letzten Jahren große Fortschritte gemacht. Alle Gemeinden, Sanitätsbetriebe und Bezirksgemeinschaften, sowie die Dienststellen der Landesverwaltung können über E-Mail kontaktiert werden. Ein Grossteil der Gemeinden sowie alle Abteilungen und Ämter der Landesverwaltung haben ihren Web-Auftritt und bieten den größten Teil der für den Bürger wichtigen Informationen über Internet an.

Alle Mittel- und Oberschulen haben einen E-Mail Adresse und viele verfügen über einen Web-Auftritt. Alle Grundschulsprengel sind über E-Mail erreichbar.

Was die Infrastrukturen anbelangt, ist seit einigen Jahren SInet (South Tyrolean Information Network) aktiviert, das Landesnetzwerk, welches alle Dienststellen der Landesverwaltung in Bozen und auf dem Territorium verbindet. Um auf zukünftige Herausforderungen besser vorbereitet zu sein,

hat die Landesregierung die Gründung der Firma Brennercom unterstützt, die unter anderem im Bereich der Verlegung des Glasfasernetzes in Südtirol tätig ist.

Seit 1995 gibt es das Südtiroler Bürgernetz, das Portal der lokalen öffentlichen Verwaltungen, das den Bürgern Informationen und Dienste über das Internet anbietet. Das Südtiroler Bürgernetz hat im Laufe der Zeit mehrere nationale und internationale Prämierungen erhalten.

Das Bürgernetz bildet auch das Portal für elektronische Behördendienste (eGovernment-Dienste) sowohl für die Bürger als auch für die Unternehmen und für die Non-Profit-Organisationen.

2. Leitlinien

2.1. Europäischer und italienischer Aktionsplan

2.1.1. Hauptziele des Aktionsplanes der EU „eEurope 2005“

Die wichtigsten Ziele des Aktionsplanes der EU können wie folgt zusammengefasst werden:

- Verbreitete Verfügbarkeit von Internetzugängen auf Breitbandbasis;
- ICT-Sicherheitsmodell;
- Interaktive elektronische Behördendienste (eGovernment);
- Ein dynamisches und breites Umfeld für den elektronischen Geschäftsverkehr (E-Business);
- eHealth- und eLearning-Dienste.

2.1.2. Hauptziele des Aktionsplanes von Italien “Linee Guida del Governo per lo sviluppo della Società dell’Informazione”

Die wichtigsten Ziele des gesamtstaatlichen Aktionsplanes sind:

- Digitale Alphabetisierung der Gesellschaft;
- Beseitigung des “digital divide” (der Zweiklasseninformationsgesellschaft);
- E-Business;

- Telearbeit;
- Ausbau des Netzzugangs auf Breitbandtechnologie-Basis ;
- Einführung der digitalen Unterschrift;
- Digitales Meldeamtsregister;
- eLearning;
- Modernisierung der öffentlichen Verwaltung;
- Informatisierung der Verwaltungsverfahren (Protokoll, Dokumentenverwaltung, Workflow);
- Ausbau der eProcurement-Anwendungen;
- Garantie einer Grundausbildung im Bereich der Informationstechnik;
- Ausbildung von Spezialisten im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik.

3. Aktionsplan der Autonomen Provinz Bozen

3.1. Vision

Innerhalb von fünf Jahren sind die technischen, organisatorischen und kulturellen Voraussetzungen geschaffen, damit folgende übergeordneten Ziele durch den verstärkten Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnik im Lande umgesetzt werden:

- die Bürger können die über das Netz angebotenen Dienste und Informationen gezielt und fachkompetent in die berufliche und persönliche Weiterentwicklung einbringen,
- die Unternehmen können kostengünstiger und marktgerechter Produkte und Dienste anbieten, rascher auf geänderte Rahmenbedingungen des Marktes und auf die sich ändernden Anforderungen der Kunden reagieren, und können dadurch konkurrenzfähig auf dem erweiterten EU-Markt bleiben,
- die Verbände und die Körperschaften sowie die öffentlichen Verwaltungen können auch über das Netz wirtschaftlicher, rascher und benutzerfreundlicher die Dienste für Bürger und Unternehmen/Organisationen bereitstellen.

Die Informations- und Kommunikationstechnik wird dadurch zum wichtigsten Instrument für die wirtschaftliche, gesellschaftliche, kulturelle und persönliche Weiterentwicklung.

3.2. Ziele

Die in der Folge angeführten strategischen Ziele für den Aktionsplan eSüdtirol stützen sich auf folgende Grundlagen:

- auf den Aktionsplan der EU „eEurope 2005“
- auf den gesamtstaatlichen Aktionsplan “Linee Guida del Governo per lo sviluppo della Società dell’Informazione”
- auf die Aktionspläne von Regionen Italiens
- auf die Strategien zur Entwicklung der Informationsgesellschaft der Republik Österreich und der Bundesstaaten Deutschlands
- auf bestehenden Fachpläne des Landes Südtirols, vor allem auf den Landesraumordnungsplan (LEROP)
- auf die Anforderungen und Vorschläge der Verbände, öffentlichen Verwaltungen und Organisationen in Südtirol, die im Rahmen des Begutachtungsverfahrens (siehe Abschnitt 5) vorgelegt wurden.

Die strategischen Ziele des vorliegenden Aktionsplanes sind:

- Flächendeckender Internetzugang durch die Bereitstellung der erforderlichen Basisinfrastrukturen - Netzzugang auf Breitbandtechnologie-Basis (Abschnitt 3.3.);
- moderne öffentliche Online-Dienste (eGovernment-Dienste) und Modernisierung der öffentlichen Lokalverwaltung durch die Reorganisation der Strukturen und Abläufe (Abschnitt 3.4.);
- eDemocracy (Abschnitt 3.5.);
- digitale Alphabetisierung, Aus- und Weiterbildung, eLearning (Abschnitt 3.6.);
- Vermeidung und Überwindung des “digital divide” (Abschnitt 3.7.);
- Schaffung eines dynamischen Umfeldes für den Elektronischen Geschäftsverkehr - eBusiness (Abschnitt 3.8.);
- Einführung von eHealth und Tele-Medizin-Lösungen (Abschnitt 3.9.);

- Ausbau des Einsatzes der Informations- und Kommunikationstechnik im Sozialbereich (Abschnitt 3.10.);
- Altersgerechter Zugang zur „digitalen Welt“ (Abschnitt 3.11.);
- verstärkter Einsatz von Free Software Programmen (Abschnitt 3.12.);
- Aufbau von Kompetenzzentren (Abschnitt 3.13.);

3.3. Flächendeckender Internetzugang (Breitbandverbindung)

In den letzten Jahren hat sich weltweit die Überzeugung durchgesetzt, dass der flächendeckende Zugang zur Breitbandtechnologie für die wirtschaftliche Entwicklung und für die Verbreitung der neuen Technologien in der Bevölkerung unerlässlich ist. Diese Überlegungen gelten auch für die Autonome Provinz Bozen-Südtirol. Um der IT-Entwicklung in Südtirol einen Impuls zu geben, muss die Basisinfrastruktur geschaffen werden, d.h. es sind die Instrumente bereitzustellen, die es den verschiedenen Akteuren ermöglichen, die neuen Technologien bestmöglich zu nützen.

Der flächendeckende Zugang zur Breitbandtechnologie erfordert die Einbindung anderer Bereiche (z.B. Urbanistik, Umweltschutz usw) und die Abstimmung mit ihnen.

Ziele

- **Glasfasernetze**
- **flächendeckendes Angebot von Breitbandanschlüssen über das Festnetz**
- **Bereitstellung alternativer Lösungen für Breitbandtechnologien**

- **Zugang zur Breitbandtechnologie zu wettbewerbsfähigen Preisen auch für geografisch benachteiligte Gebiete**

3.3.1. Vorbemerkung

Die Breitband-Infrastruktur ist von besonderer strategischer Relevanz, da sie eine unabdingbare Voraussetzung für alle Ziele des vorliegenden Aktionsplanes darstellt. Auch im Aktionsplan "eEurope 2005" bildet die Verbreitung der Breitbandtechnologie eines der Schlüsselziele für die Entwicklung der Informationsgesellschaft in Europa.

Als Gründe für den Widerstand gegen die vermehrte Benützung des Internets können die langsamen Internetverbindungen und die fehlenden Breitband-Anschlüsse genannt werden. Bei Überwindung dieser Probleme könnten die Potentiale der neuen Informationstechnologien besser ausgeschöpft werden (z.B. Multimedialität), Web-Auftritte sowie die Art und Weise des Anbietens von Online-Diensten könnten neu konzipiert werden. Diese Überlegungen gelten vor allem für das eGovernment, das eLearning, die Bereiche Sanität und Soziales sowie für das Unternehmertum.

Die Verbreitung von schnellen Netzverbindungen kann in der Südtiroler Gesellschaft einen Mechanismus in Bewegung setzen, der positive Effekte für alle Akteure der Südtiroler Gesellschaft nach sich zieht. Für die Unternehmer können sich neue Möglichkeiten und Märkte öffnen, die lokalen öffentlichen Verwaltungen können sich dem Bürger moderner und bürgerfreundlicher präsentieren. Die Lebensqualität der Bürger könnte verbessert werden, da der Zugang zu den privaten und öffentlichen Diensten schneller und benutzerfreundlicher erfolgen könnte.

3.3.2. Glasfasernetze

Das Glasfasernetz ist ein Instrument, das die Übertragung großer Datenmengen ermöglicht. Es wird daher für die Netzverbindung zwischen den Zentren eingesetzt.

Die Landesverwaltung hat bereits wichtige Maßnahmen in diesem Bereich umgesetzt: in den Haupttälern (Vinschgau, Etschtal, Eisacktal, Pustertal) wurden Rohre für Glasfaserkabel oder direkt Glasfaserkabel verlegt.

Auch wurde zwischen der italienischen Regierung und der Landesregierung ein Grundsatzprogramm für die Realisierung von Breitband-Infrastrukturen, d.h. für die Verlegung von Glasfaserkabeln in Südtirol vereinbart.

3.3.3. Flächendeckendes Angebot von Breitbandanschlüssen über das Festnetz

Das bestehende Festnetz soll durch Aufrüstung der Vermittlungszentralen auch für den Einsatz der Breitband-Technologie befähigt werden, wobei die laufende Anpassung an die neuen technologischen Entwicklungen auf diesem Sektor sichergestellt werden muss.

Mit Hilfe des Festnetzes kann ein flächendeckendes Angebot an Breitbandtechnologien für die Betriebe und für die Bevölkerung sichergestellt werden, das ein Mindestmaß an Bandbreite (ADSL-Technik) abdeckt. Neben diesem Angebot an Breitbandtechnik sollen weitere technische Lösungen aktiviert werden, die eine größere Bandbreite ermöglichen (siehe nachfolgenden Abschnitt).

3.3.4. Bereitstellung alternativer Lösungen für Breitbandtechnologien

Neben dem Festnetz sind verstärkt alternative Lösungen für Breitbandtechnik – Funkverbindungen, Satellitenverbindungen – auf ihre Einsatzmöglichkeiten in Südtirol zu überprüfen, um, ergänzend zum Festnetz oder als einzige Lösung, den Breitbandzugang, wenn dies mit dem Festnetz zu vertretbaren Kosten nicht möglich ist oder wenn größere Bandbreiten benötigt werden als über das Festnetz realisierbar sind, für alle zu ermöglichen.

Der Einsatz dieser Technologien muss von der Bevölkerung mitgetragen und wirtschaftlich vertretbar sein.

3.3.5. Zugang zu Breitbandtechnologie zu wettbewerbsfähigen Preisen auch für geografisch benachteiligte Gebiete

Die Schaffung der nötigen Infrastruktur ist nicht Garant für die wirkliche Nutzung der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien. Um positive Effekte für alle Akteure der Südtiroler Gesellschaft zu gewährleisten, hat die Entwicklung der Informationsgesellschaft ausgeglichen zu erfolgen. Die flächendeckende Internetanbindung muss günstige Konditionen für die Benutzer vorsehen.

Diese Überlegungen müssen besonders für die geografisch benachteiligten Gebiete Südtirols gemacht werden, welches oft die Berggebiete sind. Die Realisierung einer flächendeckenden Infrastruktur in diesen Gebieten erfordert große Investitionen und bedeutet somit hohe Kosten. Die öffentliche Verwaltung muss eingreifen und verhindern, dass die bereits geografisch

benachteiligten Gebiete beim Zugang zu neuen Technologien nicht noch weiter benachteiligt werden. Es soll keine Zweiklassen-Informationsgesellschaft entstehen, der "Physical Divide" darf nicht zum "Digital Divide" führen.

Ein wichtiges Mittel zur Erreichung dieser Ziele stellen Projekte dar, die vom italienischen Staat und/oder von der Europäischen Union durch Beiträge gefördert werden. Auf diese Weise eröffnen sich neue Entwicklungsperspektiven für benachteiligte Gebiete.

Was die öffentliche Verwaltung betrifft, müssen alle Schulen, Verwaltungsstellen und Institutionen des Gesundheitswesens über einen Zugang zum Breitbandnetz verfügen. Die Gründe hierfür werden im Rahmen des vorliegenden Aktionsplanes ausführlich dargelegt.

3.3.6. Entscheidungen der Landesregierung

Die Bereitstellung eines Breitbandanschlusses – wenn möglich für alle Bürger und Unternehmen - steht im Mittelpunkt der Anforderungen und bildet eine der wichtigsten Voraussetzungen, um die Weiterentwicklung der Informationsgesellschaft in Südtirol zu fördern.

Die Südtiroler Landesregierung hat daher auf der Klausurtagung vom 26. und 27. April 2004 folgende Ziele festgelegt: bis zum Jahre 2009 sollen

- alle Betriebe in Südtirol mit mehr als drei Mitarbeitern
- 95% der Betriebe mit drei oder weniger Mitarbeitern
- 90% der Bevölkerung

über einen Breitbandanschluss (mindestens ADSL) verfügen können.

Auch sind die Voraussetzungen zu schaffen, dass die Benutzungsgebühren unabhängig von der Entfernung sind, d.h. alle

Benutzer zahlen die gleichen Gebühren pro Verrechnungseinheit, unabhängig vom Standort in Südtirol.

3.4. Moderne öffentliche Online-Dienste (eGovernment)

3.4.1. eGovernment-Ziele

In Hinblick auf eine moderne Regierungs- und Verwaltungstätigkeit strebt die Südtiroler Landesregierung folgende übergeordnete Ziele an:

- **Flexibilität:** der Zugang zu den öffentlichen Dienstleistungen soll überall und jederzeit gewährleistet und auf die Bedürfnisse der jeweiligen Anspruchsgruppen zugeschnitten sein;
- **Effizienz:** verbesserter Informationsfluss, gesteigerte Qualität und Quantität bei der Erbringung öffentlicher Leistungen;
- **Transparenz:** übersichtliche Darstellung der Zuständigkeiten und Verwaltungsabläufe gegenüber den Anspruchsgruppen;
- **Partizipation:** Förderung der Teilnahme an politischen Prozessen.

Damit trägt eGovernment zur Schaffung eines offeneren, stärker integrativen und produktiveren öffentlichen Sektors und zu einer bürgernahen Verwaltung bei. Dies ist die Voraussetzung dafür, dass sich der öffentliche Sektor auch in Zukunft bewähren kann.

3.4.2. Vision eGovernment*

eGovernment ist papierlose Verwaltung.

eGovernment ist die informationstechnische und organisatorische behördenübergreifende Neuausrichtung der Südtiroler Verwaltung über Online-Dienste.

Die Bürger haben einen einfachen, unbürokratischen und einheitlichen Zugang zu den Verwaltungsleistungen unabhängig von den dahinter liegenden Strukturen. Über einen für alle Verwaltungen einheitlichen virtuellen Bürgerschalter erhalten die Bürger Zugang zu den Diensten.

Der Zugang zu den Online-Diensten aller öffentlichen Verwaltungen und Dienstleister erfolgt rund um die Uhr von jedem beliebigen Ort sicher und vertraulich.

Die Inanspruchnahme spezifischer Dienste erfolgt durch eine E-Karte.

eGovernment erübrigt den Behördengang, spart Kosten, Zeit und Wege und gewährleistet die Gleichstellung aller Bürger.

Die öffentliche Verwaltung unterstützt die Durchführung von demokratischen Prozessen bzw. die Ausübung der bürgerlichen Rechte im politischen Prozess mittels der neuen Technologien („eDemocracy“, siehe Abschnitt 3.5.)

*Entnommen dem von der Lenkungsgruppe eGovernment verabschiedeten Dokument „Vision und Strategie für eGovernment-Lösungen in der öffentlichen Verwaltung in Südtirol, Version 2.0“

3.4.3. Definition eGovernment*

eGovernment ist eine informationstechnische und organisatorische Neuausrichtung der Verwaltung mit dem Ziel die Leistungen der Verwaltung zu verbessern und zu beschleunigen. Man versteht darunter alle informationstechnischen Maßnahmen, welche darauf abzielen die Beziehungen und Interaktionen zwischen Verwaltungen, Verwaltung und Unternehmen oder Verwaltung und Bürger zu integrieren.

eGovernment verfolgt verwaltungsinterne Ziele, indem besonderes Augenmerk auf die Unterstützung, Vereinfachung und Neugestaltung der internen Verwaltungsabläufe gelegt wird.

eGovernment verfolgt verwaltungsexterne Ziele durch mehr Kundenorientierung. Bürger, Unternehmen und andere Verwaltungen sollen einen neuen, schnellen und einfachen Zugang zur Landesverwaltung erhalten.

3.4.4. Interaktionsstufen

Die elektronischen Behördenkontakte können in vier Bereiche gegliedert werden:

- Information: Bereitstellung von Informationen;
- Kommunikation: Austausch von Informationen zwischen einzelnen Akteuren oder Gruppen;
- Transaktion: Abwicklung elektronischer Dienstleistungen zwischen einzelnen Akteuren oder Gruppen;
- Integration: aktive Einbeziehung der Kunden (Bürger, Unternehmen usw.) in den Prozess der Abwicklung elektronischer Dienstleistungen

*Siehe Fußnote Seite 20

3.4.5. eGovernment-Kanäle

Für den Erfolg des eGovernment sind die gewählten Zugangskanäle entscheidend. Um eine möglichst große Anzahl an Bürgern zu erreichen sollen die Online-Dienstleistungen der Verwaltung über die Kanäle

- Internet,
- Call-Center,
- Mobiltelefon,
- Digitales Fernsehen

bereitgestellt werden.

Während das Internet (häufig in Kombination mit Call-Center und Mobiltelefon) den Hauptkanal für die Abwicklung von eGovernment-Transaktionen darstellt, kommt dem digitalen Fernsehen im Rahmen der Informationsbereitstellung besondere Bedeutung zu. Das Fernsehen ist das am weitesten verbreitete Medium: mit einfachen und leicht verständlichen Informationsangeboten über diesen Kanal können auch jene Bevölkerungsteile erreicht werden, die keinen oder nur einen eingeschränkten Zugang zu den anderen Kanälen haben.

3.4.6. Gestaltungsbereiche

Für die Einführung eines umfassenden eGovernment-Konzeptes sind die Voraussetzungen in organisatorischer, technologischer und sicherheitsspezifischer Hinsicht zu schaffen, damit eine den Bedürfnissen der Akteure angepasste und reibungslose Zusammenarbeit innerhalb der Verwaltung und zwischen den verschiedenen Akteuren garantiert werden kann.

Dieser Überlegung wird mit der Einbeziehung der notwendigen Management-Aktivitäten Rechnung getragen: die Führungskräfte müssen einerseits zur Einführung und Weiterentwicklung von eGovernment beitragen und andererseits helfen, mit den durch den Einsatz von eGovernment-Anwendungen entstehenden Veränderungen in der Verwaltung umzugehen.

Es geht dabei um die Gestaltung und Beeinflussung folgender Elemente der Verwaltung:

- Strategie
- Struktur
- Potentiale
- Kultur

3.4.6.1. Strategie

Für die erfolgreiche Umsetzung der neuen Technologien in die Verwaltung ist die Erarbeitung einer eGovernment-Strategie erforderlich. Es geht dabei im Detail um direkt umsetzungsbezogene strategische Überlegungen und um weitergehende strategische Fragen, die sich insbesondere mit der Integration der eGovernment-Aktivitäten in bisherige Reformbestrebungen und den Auswirkungen auf bestehende Strukturen beschäftigen.

Besonders wichtig ist in diesem Zusammenhang, dass sich die öffentlichen Stellen auf allen Ebenen der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol auf Standards zur Förderung der verwaltungsübergreifenden elektronischen Zusammenarbeit und zur Anbindung aller Bürger und Organisationen einigen. eGovernment kann nur dann positive Auswirkungen entfalten, wenn die gesamte Südtiroler Verwaltung sich auf ein gemeinsames Vorgehen versteht, sowie effiziente Methoden der Zusammenarbeit und Abstimmungen zwischen den öffentlichen Stellen entwickelt, die rasch und flexibel jenes Ausmaß an

Koordination herbeiführen, das Voraussetzung für jede effiziente Kommunikation ist.

Mit den Möglichkeiten von eGovernment ändert sich auch die Leistungsstrategie der Verwaltung, denn das Leistungsangebot und auch die Art der Bereitstellung von Leistungen durch die Verwaltungen wird sich ändern. Es gilt zu definieren, ob und wie bisherige Leistungen in neuer Form erbracht werden sollen. Insbesondere sind Konzepte zur Leistungsintegration angesprochen. Zu klären ist zudem, welche Leistungen zusätzlich angeboten werden und welche wegfallen.

Maßnahmen:

- Ausarbeitung von eGovernment-Standards, die für alle öffentlichen Stellen auf allen Ebenen des Landes verbindlich sind;
- Ausarbeitung und flexible Weiterentwicklung einer eGovernment-Strategie;
- Festlegung von Zielen für eGovernment-Aktivitäten, Entwicklung der entsprechenden Umsetzungspläne;
- Unterstützung der eGovernment-Aktivitäten durch die Politik und die obersten Führungsebenen der Verwaltungen;
- Qualitätsorientierte und kundenfokussierte Festlegung der Schlüsseldienstleistungen für Bürger und Unternehmen sowie vorrangige Realisierung entsprechender eGovernment-Anwendungen;

3.4.6.2. Struktur

Die Einführung von eGovernment-Lösungen hat Einfluss auf die Ablauf- und Aufbauorganisation, d.h. auf die formale Struktur der Verwaltung. Um eGovernment einzuführen sowie für die Ausschöpfung seines Effizienzsteigerungspotentials ist es notwendig, die Prozesse der Leistungserstellung in der öffentlichen Verwaltung

zu betrachten. Diese sind zu überdenken und zum Teil radikal neu zu gestalten: im Rahmen von eGovernment richten sich die Verwaltungsprozesse nicht mehr notwendigerweise nach der Verwaltungsstruktur, vielmehr sollen diese Prozesse über die Verwaltungsgrenzen hinweg ablaufen und gleichzeitig die Bürger und Unternehmen/Institutionen in die Verfahren einbinden. Der Informationsaustausch innerhalb der Verwaltungseinheiten sowie zwischen diesen und den Akteuren aus Gesellschaft und Wirtschaft wird vereinfacht.

Die Einführung von eGovernment geht mit Veränderungen der Art der Leistungserbringung und –abgabe einher: über integrierte Portale beispielsweise werden verschiedene Leistungen aus einer Hand individualisiert bezogen. Die Orte und Strukturen der Leistungserstellung sind bei der Leistungsabgabe nicht mehr zu erkennen und verlieren immer mehr an Bedeutung. So können Leistungen dezentral erstellt, aber zentral abgegeben werden. Ebenso werden auf Portalen Leistungen von verschiedenen Organisationseinheiten gemeinsam abgegeben.

Maßnahmen:

- weiterer Ausbau der Südtiroler Bürgernetzes;
- Einführung einer durchgängig elektronischen Geschäftsabwicklung in der öffentlichen Verwaltung, soweit wie möglich, ohne Medienbrüche;
- Schaffen von durchgängigen elektronischen Workflows;
- aktive Beteiligung der Mitarbeiter der Verwaltung bei der Entwicklung und Einführung von eGovernment-Anwendungen.

3.4.6.3. Potentiale

Personelle Voraussetzungen

Kern der personellen Voraussetzungen für die Einführung von eGovernment sind eine ausreichende Personalausstattung, insbesondere zur Einführung neuer IT-Anwendungen, und der Wissens- und Erfahrungsstand der Führungskräfte und Mitarbeiter im jeweiligen Fachbereich und im IT-Bereich. Mit der Ausarbeitung und Implementation von Personalentwicklungskonzepten ist dieser Anforderung Rechnung zu tragen.

eGovernment wird die Arbeitswelt und die Arbeitskultur in der Verwaltung in vielfältiger Art verändern:

- die internen Verwaltungsabläufe werden reorganisiert und rationalisiert. Durch den Wegfall von Medienbrüchen werden einfachere Tätigkeiten (z.B. Schreibarbeit, Botengänge) deutlich abnehmen. Die Dateneingabe wird von den externen Kunden, den Bürgern, den Verbänden und den Unternehmen, die mit den gleichen Instrumenten wie die Verwaltung arbeiten, vielfach direkt selbst vorgenommen. Durch (workflowgesteuerte) Arbeitsprozesse findet eine Verdichtung und Steuerung der Arbeit statt;
- viele Arbeitstätigkeiten, auch im Kontakt zu internen und externen „Kunden“, können ohne den direkten persönlichen Kontakt, d.h. unabhängig von Ort und Zeit, ausgeübt werden. Telearbeit wird daher zu einer Arbeitsform, die stark zunehmen wird. Dort, wo der „Kunde“ direkten Kontakt mit der Verwaltung wünscht, bzw. benötigt, ist die räumliche und zeitliche Erreichbarkeit deutlich auszuweiten;
- was den Verwaltungsmitarbeitern und den Führungskräften vermittelt werden muss, sind Fortentwicklungen des Handhabungswissens, des Orientierungswissens und des Gestaltungswissens im Zusammenhang mit eGovernment. Damit stehen die Kenntnisse über die Einsatzmöglichkeiten

neuer Technologien sowie die Arbeitsorganisation und Arbeitsumgebung als Felder der Aus- und Weiterbildung von Mitarbeitern und Führungskräften im Mittelpunkt, nicht allein die Beherrschung von Anwendungsprogrammen;

- im Zusammenhang mit der Abflachung der Hierarchien und mit den eigenständigeren Arbeitsformen gewinnt die Steuerung der individuellen Arbeitsleistung über Ziel- und Ergebnisvereinbarungen eine stärkere Bedeutung gegenüber der Steuerung über die Zeit der Anwesenheit. eGovernment setzt bei den Mitarbeitern umfassende neue technologische, soziale und auf die neuen Arbeitsformen bezogene Kompetenzen voraus.

Wissen

Die Verwaltungen sind aufgefordert, das in der Organisation vorhandene Wissen systematisch zu erheben, zu speichern, besser zugänglich zu machen und für das eGovernment zu mobilisieren. Andererseits werden im Rahmen von eGovernment in großem Ausmaß zusätzliche Informationen generiert, die weit über die herkömmlichen Informationen im Verwaltungsbereich hinausgehen. Insbesondere Umweltwissen wird leichter zugänglich, da die Kommunikation mit Externen einen höheren Stellenwert erhält. Über ein funktionierendes Wissensmanagement muss somit sichergestellt werden:

- dass alle generierten Informationen und Daten sinnvoll verarbeitet werden;
- dass der Zugriff auf relevante Informationen jederzeit möglich ist (Voraussetzung für dezentrale Leistungsprozesse);
- dass das Entstehen von neuem Wissen in der Verwaltung gefördert wird;
- dass neue Lernformen (eLearning) und neue Arbeitsformen (Teamarbeit) verstärkt zum Einsatz kommen.

Finanzen

Die sinnvolle Planung von eGovernment-Projekten erfordert, neben dem Vorhandensein von ausreichend finanziellen Mitteln, die genaue Kenntnis aller finanziellen Rahmenbedingungen. Investitionskosten und laufende Kosten sowie Einsparpotentiale sind realistisch in Betracht zu ziehen und in einer wirtschaftlichen Investitionsrechnung zusammenzufassen. Zusätzlich sind Nutzenpotentiale (z.B. Servicequalität) in die Argumentation miteinzubeziehen.

eGovernment kann mittel- bis langfristig zu Einsparungen führen. In jedem Fall sind Einsparpotentiale nur auf fortgeschrittener Entwicklungsstufe realisierbar, während auf den ersten Stufen der Einführung in der Regel neue Formen der Leistungsangebote mit zusätzlichen Kosten geschaffen werden, da die bestehenden Formen weitergeführt werden müssen.

Der ökonomische Nutzen ist erst bei fortgeschrittenem eGovernment konkret messbar. Fortschritte in zentralen Indikatoren wie Durchlaufzeiten, Fehlerhäufigkeiten, Qualität der Bearbeitung, Aufwandsreduzierung usw. werden jedoch bereits im Frühstadium des eGovernment festzustellen sein.

Technik

Im Rahmen der erfolgreichen Einführung von eGovernment sind technische Aspekte von grundlegender Bedeutung. Der Breitband-Zugang ist auch für die öffentliche Verwaltung eine zwingende Voraussetzung für die Reorganisation der Prozesse und die Neugestaltung der internen/externen Formen der Kommunikation.

Bei der Auswahl der Technologien ist es erforderlich, sich an internationale Standards zu halten und eine Vorgehensweise zu wählen, die mit jener der internationalen Institutionen vereinbar ist. Auf diese Weise werden Schnittstellenprobleme, deren Beseitigung in einem zweiten Moment erhebliche Aufwendungen nach sich ziehen würde, bereits im Vorfeld vermieden.

In den letzten zwei Jahren wurde verstärkt der Einsatz von Open Source Produkten in der öffentlichen Verwaltung diskutiert: sowohl auf nationaler als auch auf europäischer Ebene werden die öffentlichen Verwaltungen aufgerufen, die Benutzung von Open Source Produkten zu prüfen. Vor einer Entscheidung ist es wichtig, eine genaue Bewertung der Kosten und der Vorteile vorzunehmen, die mit der Einführung von Open Source Produkten kurz- und mittelfristig verbunden sind.

Auf jedem Fall ist es notwendig, dass die öffentliche Verwaltung größeres Gewicht auf die Verwendung von offenen, dokumentierten und frei zugänglichen Protokollen für den Datenaustausch legt, um alle Anfragen von Bürgern über das Netz bearbeiten zu können, unabhängig davon, mit welcher Software sie erstellt worden sind.

Die Bereitstellung von Diensten für die Bürger und Unternehmen über das Netz erfordert, dass die öffentlichen Verwaltungen der Sicherheit der eigenen Informationssysteme und der Sicherheit des Datenaustausches höchste Priorität beimessen.

3.4.6.4. Kultur

Einerseits ist eine bestimmte Verwaltungskultur notwendig, um eGovernment sinnvoll einsetzen zu können, andererseits wird die bestehende Verwaltungskultur durch die Einführung von eGovernment entscheidend beeinflusst und verändert.

Zu Beginn der Einführung von eGovernment steht die persönliche Initiative und Motivation: um neue Technologien, die weitgehenden organisatorischen Einfluss haben, in die Verwaltung einführen zu können, bedarf es eines intensiven Engagements der Führungskräfte und Mitarbeiter. Die Einführung von eGovernment erfordert die Einstellung auf neue Formen des Arbeitens, eine erhöhte

Lernbereitschaft und die Akzeptanz des Einsatzes von neuen Technologien in der Verwaltung.

Die Mitarbeiter rücken mit stärker werdender Vernetzung automatisch enger zusammen. Das heißt auch, dass eine informell-kollegiale Zusammenarbeit unterstützt wird. Auf diese Weise kommt es zu neuen Verbindungen, Partnerschaften und Synergien. Eine Vertrauenskultur, in der diese Vernetzungen funktionieren, ist für eine optimale Nutzung von eGovernment entscheidend. Auch die Verwaltungsführung ist davon beeinflusst: eGovernment fördert durch die Bildung von Netzwerken und durch die Stärkung informeller Kommunikation kooperative Führungsstile. Das Hierarchieverständnis wandelt sich: eGovernment fördert die Aktivierung einer flachen Führungsstruktur.

Was den Kontakt der Verwaltung nach außen betrifft, werden viele Verwaltungsprozesse besser nachvollziehbar bzw. sogar vollständig transparent (z.B. die Bearbeitung von Anträgen durch den Bürger). Eine solche Transparenz bedeutet für die Verwaltung als Ganzes wie auch für den Einzelnen erheblichen Anpassungsbedarf.

Mit eGovernment erhalten die Kunden eine neue Rolle, bzw. sie können die Rolle des Kunden besser ausfüllen. In einer kundenorientierten Kultur haben Kunden der Verwaltung Einfluss auf bestimmte Entscheidungen, Ermessensspielräume der Verwaltung sind daher so weit wie möglich im Sinne von Kundeninteressen auszulegen. Ein großer Teil der eGovernment-Anwendungen dient der Unterstützung und Verbesserung der Interaktion mit Kunden, das heißt, dass hier die Bedürfnisse der Kunden richtungsweisend sind.

Eine entscheidende kulturelle Frage ist die des Image und Ansehens der Verwaltung: der Einsatz von eGovernment kann das Image der Verwaltung gegenüber der Öffentlichkeit, aber auch intern gegenüber anderen Verwaltungseinheiten verbessern. Es geht hierbei darum, die

Effektivität und Modernität einer Behörde nach außen sichtbar zu machen.

3.4.7. Rahmenbedingungen des eGovernment

Rechtliche Rahmenbedingungen

Die Einführung von eGovernment erfordert rechtliche Voraussetzungen in folgenden Bereichen:

- elektronische Dienste müssen als Form öffentlicher Leistungen normativ abgesichert sein. Dabei sind spezifische Fragen zum Angebot öffentlicher Leistungen über das Netz zu klären. Die wichtigsten davon beschäftigen sich mit der digitalen Signatur und dem Datenschutz (siehe auch Abschnitt 3.10. – Kompetenzzentren);
- es ist ein differenziertes Regelwerk festzulegen, um die Kontakte über das Netz sicher durchführen zu können und zwar nach
 - der Art der Kontakte (von der einfachen Mitteilung über Mail bis zur Übermittlung eines Antrages mit hoher rechtlicher Relevanz mit Hilfe der digitalen Signatur),
 - der Art des Antragstellers (Bürger bzw. Unternehmen/Verbände/Vermittler), wobei die Sicherheitsanforderungen bei Kontakten mit juristischen Personen höher angesetzt werden können,
 - der Art der Verwaltungsverfahren (die Verwaltung von Beitragsansuchen erfordern z.B. andere Sicherheiten als hoheitsrechtlich relevante Verfahren).

Es sind daher die formellen normativen Grundlagen (Gesetze und Verwaltungsvorschriften) zu erstellen bzw. zu überarbeiten, um die positiven Potenziale des eGovernment, inklusive der ebenenübergreifenden Neustrukturierung der Verwaltungsorganisation erschließen zu können.

Maßnahmen:

- Ausarbeitung eines Rahmengesetzes für die Entwicklung der Informationsgesellschaft in Südtirol, das auch die notwendigen normativen Grundlagen für den Ausbau und die Abstimmung der eGovernment-Lösungen in der Landesverwaltung und in den anderen Lokalkörperschaften enthält.

Gesellschaftliche Rahmenbedingungen

Dabei ist die generelle Einstellung der Bevölkerung gegenüber Technologie und Innovation, insbesondere gegenüber den Informations- und Kommunikationstechniken, zu thematisieren. Betrachtet werden hierbei alle Bereiche der Informationsgesellschaft.

Die tatsächliche Nutzung elektronischer Dienste hängt nicht nur von der Infrastruktur ab, die der Bevölkerung zur Verfügung steht, sondern auch von ihrer Bereitschaft und Fähigkeit, diese zu nutzen. Der skeptischen Einstellung der Bevölkerung gegenüber neuen Technologien (mit neuen Technologien gehen Dinge oft schief, neue Technologien schaffen Arbeitslosigkeit) und gegenüber eGovernment (Vertraulichkeit und Sicherheit von Daten) ist durch geeignete Maßnahmen zu begegnen. Dabei sollte die Entwicklung von Sicherheitsinstrumenten und vor allem die glaubwürdige Kommunikation der Verwaltung gegenüber den Kunden prioritär behandelt werden. (siehe auch Abschnitt 3.6 – Vermeidung und Überwindung des „digital divide“)

Organisatorische Rahmenbedingungen

Es sind die Auswirkungen auf die Aufbau- und Ablauforganisation der Verwaltungsdienste in Südtirol (von der Gemeindeebene bis zur Ebene Landesverwaltung) zu analysieren; weiterhin sind die durch diese Veränderungen notwendigen Umschichtungen der Ressourcen (Personal, Finanzen) in diesen Verwaltungsdiensten zu überprüfen und die Einsparungspotentiale zu erarbeiten.

Die eGovernment-Lösungen verändern tiefgreifend die Beziehung zwischen den Dienstleistern (den Verwaltungsdiensten) und den Leistungsempfängern (den Bürgern, Unternehmen); aus diesem Grunde sind durch Befragungen und durch den Einsatz geeigneter informationstechnischer Instrumente in den Verwaltungsdiensten (z.B. CRM-Programme, d.h. von Programmen zur Gestaltung der Beziehungen zu den Leistungsempfängern) die Akzeptanz zu erhöhen, die Wünsche/Vorstellungen der Bürger und Unternehmen zu erfassen und sie soweit wie möglich in die angebotenen Lösungen einzubauen.

3.5. eDemocracy

eDemocracy zielt auf demokratische Partizipation ab. Im Gegensatz zu den herkömmlichen schriftlichen oder interpersonalen Formen der Beteiligung sollen durch die elektronische Abwicklung Barrieren abgebaut und insgesamt mehr Bürgerinnen und Bürger besser und mit größerer Chancengleichheit beteiligt werden.

Der Begriff eDemocracy fasst alle Maßnahmen zusammen, bei denen Internet-Technologien eingesetzt werden, um Bürgern zusätzliche demokratische Mitbestimmungs- und Gestaltungsmöglichkeiten einzuräumen. Die Interaktionspartner umfassen einerseits Bürger, Gruppen als politische Meinungsbildner und Entscheidungsträger, andererseits politische Organe. Folgende Anwendungsmöglichkeiten können in grundsätzlich in Erwägung gezogen werden:

- aktuelle Information am politischen Geschehen,
- Förderung der politischen Bildung durch Informationen zum politischen System und zu politischen Prozessen,
- Informationen über politische Akteure,

- Kontakt zu politischen Akteuren per E-Mail, Chat-Aktionen mit politischen Akteuren,
- Kontakt und Diskussion zwischen Bürgern mittels Diskussionsforen, Chats,
- Konsultative Umfragen unter Bürgern zu spezifischen Themen
- Unterschriftensammelaktionen von Interessensgruppen
- Informationen zu Wahlen
- Beantragung von Wahlmöglichkeiten per E-Mail (z.B. Briefwahl)
- Download von Wahlunterlagen
- E-Voting

Die Herausforderung im Zusammenhang mit der Einführung von eDemocracy-Lösungen besteht darin, die verfügbaren Instrumente (Foren, Chats, usw.) in den jeweiligen organisatorischen, kulturellen, rechtlichen und ökonomischen Kontext einzubetten, d.h., die technischen Instrumente (die auf die Veränderung der Prozesse und Strukturen der realen Welt abzielen) müssen anschlussfähig an die Prozesse und Strukturen der realen Welt gemacht werden.

Für die Realisierung von Lösungen im Bereich des eDemocracy ist die Frage des Nutzens von Bedeutung: während aus dem eGovernment unmittelbare Effizienzsteigerungen und Kostenersparnisse erzielt werden, besteht der unmittelbare Nutzen im Bereich der eDemocracy „lediglich“ in der Bürgerzufriedenheit. Es ist jedoch möglich, mittelbare Einspar- bzw. Rationalisierungspotentiale über die Bürgerzufriedenheit hinaus zu identifizieren. Als Beispiel hierfür lassen sich teure Fehlplanungen nennen, die aufgrund des öffentlichen Drucks nachträglich und kostenaufwändig korrigiert werden müssen. Eine frühzeitige Beteiligung der Bürger und Betroffenen (über Instrumente des eDemocracy) könnte dies möglicherweise verhindern.

Ziele:

- **interaktive Kommunikationsmöglichkeiten zwischen Bürgern und Entscheidungsträgern in Politik und Verwaltung;**
- **Bereitstellung einer Plattform für politische Wahlen (Projekt „ELCOM“)**

3.5.1. Realisierung interaktiver Kommunikationsmöglichkeiten zwischen Bürgern und Entscheidungsträgern in Politik und Verwaltung

Es geht darum, die Kontaktmöglichkeiten zwischen Bürgern und Verwaltung/Politik auszubauen. Gerade interaktive Kommunikationsangebote, wie Chats, Foren, usw. bieten eine große Chance: einerseits sind sie für den Bürger interessanter, da ein intensiver Austausch entsteht; andererseits kann ein interaktiver Kommunikationsprozess je nach Zielsetzung und Kontext strukturiert werden. Somit entsteht ein tatsächlicher Dialog zwischen Bürgern und Entscheidungsträgern. Die Bürgerinteressen erfahren eine höhere Wertschätzung, die Entscheidungsträger in Politik und Verwaltung eine höhere Wertschätzung.

Innerhalb eines Jahres ist eine Plattform für die Beteiligung der Südtiroler Bevölkerung an großen Projekten und Planungsmaßnahmen der Landesverwaltung zu realisieren (Umsetzung des Projektes „e-plan“): diese Plattform wird die Möglichkeit bieten, Vorschläge, persönliche Meinungen und Informationen (persönliche Newsletter, Nachrichtenseiten, Tagebücher, usw.) zu verschiedenen Themen einzubringen, Kommentare vorzulegen, an Diskussionsforen teilzunehmen und Meinungsumfragen durchzuführen.

Zudem soll diese Plattform auch klare Regelwerke zur Bürgerbeteiligung und genaue Informationen über den Einfluss der

eingebrachten Vorschläge auf die Entscheidungen umfassen. Bei der Bürgerbeteiligung handelt es sich um Betroffenenbeteiligung und das bedeutet, dass Bürger sich wahrscheinlich nur dann beteiligen, wenn sie der Meinung sind, dass ihre Anregungen tatsächlich Gehör finden.

3.5.2. Bereitstellung einer Plattform für politische Wahlen (Projekt „ELCOM“)

Im Rahmen des Projektes „ELCOM“ soll im Laufe des Jahres 2005 eine Plattform für politische Wahlen bereitgestellt werden. Über diese Plattform wird die umfassende Information der Bevölkerung vor der Wahl sowie über die Wahlergebnisse sichergestellt. Ferner ist die Möglichkeit der Durchführung von informellen Wahlgängen (Schattenwahlen) vorzusehen. Das Einholen von Meinungen und Stellungnahmen (Stimmungsbarometer) wird über diese Plattform möglich sein. Erstmals soll die Plattform im Rahmen der Gemeinderatswahlen 2005 getestet werden.

3.6. Digitale Alphabetisierung, Aus- und Weiterbildung, eLearning

Die digitale Alphabetisierung der Südtiroler Gesellschaft ist ein primäres Ziel für die Entwicklung der Informationsgesellschaft.

Bei der digitalen Alphabetisierung der Südtiroler Gesellschaft nehmen die schulischen Einrichtungen eine zentrale Rolle ein: in den Pflichtschulen und in den weiterbildenden Schulen (Oberschulen, Berufsschulen) sind alle beim Eintritt in die Berufswelt erforderlichen Kenntnisse im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik

zu vermitteln, die als Mindestanforderungen im Lehrplan festgelegt wurden.

Erwerbstätige Personen mit niedriger Schulbildung sowie die älteren Generationen laufen Gefahr, aus dem Prozess der Digitalisierung der Gesellschaft ausgeschlossen zu bleiben. In diesem Zusammenhang nimmt die ständige Aus- und Weiterbildung, welche allen Bürgern die Möglichkeit des Erwerbs der erforderlichen Fähigkeiten für die Benutzung der neuen Technologien bieten muss, eine zentrale Rolle ein.

Ziele:

- **Digitale Alphabetisierung der Kinder und Jugendlichen (Ausbildung in den schulischen Einrichtungen);**
- **Beschreibung der Mindestkenntnisse im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik beim Übertritt in die Berufswelt;**
- **Post-schulische digitale Alphabetisierung (ständige Aus- und Weiterbildung);**
- **Spezifische digitale Alphabetisierung (Spezialisierung)**
- **eLearning;**
- **Zugang aller schulischen und Forschungseinrichtungen an das Breitbandnetz.**

3.6.1. Digitale Alphabetisierung der Kinder und Jugendlichen (Ausbildung in den schulischen Einrichtungen)

Die Schulen, einschließlich die Landesberufsschulen, müssen die federführende Rolle bei der Ausbildung der Kinder und Jugendlichen in den neuen Technologien einnehmen. Es ist sicherzustellen, dass die Jugendlichen beim Übertritt in die Berufswelt Mindestkenntnisse

im Bereich der Informations- und Kommunikationstechniken (siehe Punkt 3.5.2.) vorweisen können.

Die Aus- und Weiterbildung des Lehrpersonals im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik muss daher verstärkt werden. Um sicherzustellen, dass die Lehrpersonen stets über den aktuellen Wissensstand in Bezug auf die neuen Technologien verfügen, sind geeignete Weiterbildungsprogramme anzubieten. Alle Lehrer aller Schulstufen, mit Schwergewicht für die Lehrer der Grundschulen und der allgemein bildenden Fächern der Sekundarstufen und der Berufsschulen, sollen in die Lage versetzt werden, die im Lehrplan festgelegten Mindestkenntnisse im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik den Schülern, durch den Einsatz der Informationstechnik im jeweiligen Fachunterricht, zu vermitteln.

Die Schulen aller Stufen, einschließlich der Einrichtungen des Landes für die berufliche Aus- und Weiterbildung, sollen dazu beitragen, Kindern und Jugendlichen die Grundlagen der Informations- und Kommunikationstechnik zu vermitteln (die festgelegten und vereinbarten Mindestkenntnisse) und somit die Basis für den Aufbau von Spezialistenwissen zu legen. Voraussetzung für die Wahrnehmung dieser Aufgaben ist eine gute Ausstattung der Schulen mit Hardware und Software.

3.6.2. Beschreibung der Mindestkenntnisse im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik beim Übertritt in die Berufswelt

Es sind verstärkte Anstrengungen erforderlich, um das derzeitige Wissensniveau der Schüler in der Informations- und Kommunikationstechnik anzuheben und die Vermittlung dieses

Wissens auf alle Schulen auszudehnen. Die Schulämter werden, in Zusammenarbeit mit den Betrieben und Verbänden, die Mindestanforderungen beschreiben, die jeder Schüler beherrschen muss, wenn er in das Berufsleben eintritt, sowie die erforderlichen Maßnahmen treffen, um die Vermittlung dieser Mindestkenntnisse sicherzustellen.

Die Mindestkenntnisse im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik umfassen folgende Dimensionen:

- anwendungsorientierte Dimension: Umgang mit den allgemein gebräuchlichen Instrumenten (z.B. Office-Programme, spezifische Internet-Abfragen) und Anwendung derselben;
- ökonomische Dimension: Einsatz und Anwendung der informations- und kommunikationstechnischen Instrumente in verschiedenen Arbeits- und Lebensbereichen;
- soziale Dimension: Chancen und Risiken des Einsatzes der Informations- und Kommunikationstechnik im Arbeits- und Privatleben, Umgang mit den Chancen und Risiken.

3.6.3. Post-schulische digitale Alphabetisierung (ständige Aus- und Weiterbildung)

Für die Sicherstellung der kontinuierlichen Anpassung des Wissens und Könnens der Bürger an das sich ändernde Angebot an innovativen Lösungen im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik, bedarf es einer ständigen Aus- und Weiterbildung.

In der modernen Gesellschaft besteht die Gefahr, dass das im Rahmen der Schulausbildung erworbene Wissen rasch veraltet und daher für die Berufsanforderungen unzureichend ist. Das Ausbildungsmodell, das die Wissensvermittlung auf den ersten

Lebensabschnitt konzentriert, wird zugunsten eines Modells abgelöst, das lebenslanges Lernen vorsieht.

Der Besuch der angebotenen Schulungen im IT-Bereich ist mit entsprechenden Anreizen für Bürger und Unternehmen zu fördern.

Auch sind Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten für spezielle Personengruppen (z.B. Arbeitslose, Landwirte, ältere Menschen – „over 50“, Frauen, Wiedereinsteiger in den Beruf nach der Mutterschaft) zu entwickeln und anzubieten. Es gilt zu vermeiden, dass diese Personen von der Entwicklung im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologien ausgeschlossen bleiben.

Die öffentliche Hand sollte Anreize für die Inanspruchnahme dieses Angebots durch die genannten Personengruppen schaffen. Bei der Integration von Arbeitslosen und anderen benachteiligten Personen in die Arbeitswelt nimmt der Europäische Sozialfond mit der Organisation von Initiativen zur Vermittlung der Kenntnisse in den neuen Technologien eine wichtige Rolle ein.

3.6.4. Spezifische digitale Alphabetisierung (Spezialisierung)

Die Südtiroler Gesellschaft benötigt auch Experten in ausgewählten Bereichen der Informations- und Kommunikationstechnik. Diese sind sehr wichtig, um den mit dem Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnik verbundenen Erneuerungsprozeß in den öffentlichen Verwaltungen und in den privatwirtschaftlichen Unternehmen zu unterstützen.

Diese Experten sollen in eigenen Einrichtungen, beispielsweise der Universität, der schulischen Einrichtungen im Lande oder in den dafür geschaffenen Einrichtungen ausgebildet werden.

Diese Ausbildungszentren sollten nicht nur reine Expertenschmieden sein und dürfen sich nicht von der Südtiroler Gesellschaft isolieren. Sie müssen eine starke Vernetzung mit der Gesellschaft, sowohl mit der öffentlichen Verwaltung, als auch mit den privatwirtschaftlichen Unternehmen aufbauen. Es ist erforderlich, jene Arbeitsformen und Projekte zu unterstützen, die es ermöglichen, Ideen zu praxisrelevanten Lösungen und Anwendungsformen bis zur Marktreife weiterzuentwickeln. Es gilt zu vermeiden, dass gute Projekte und Ideen auf der Stufe „Forschung“ belassen und nicht weiterentwickelt werden.

Die Landesverwaltung soll Formen der Zusammenarbeit und der Partnerschaft zwischen den verschiedenen Einrichtungen im Lande, der Universität, den schulischen Einrichtungen, den Berufsschulen, den privatwirtschaftlichen Unternehmen, den Verbänden und Organisationen und den öffentlichen Verwaltungen für den Ausbau dieses Bereiches einrichten und fördern.

3.6.5. eLearning

Im Aktionsplan „eEurope 2005“ hat die Europäische Union die Entwicklung von eLearning-Projekten als ein prioritätes Ziel festgeschrieben.

Die Aus- und Weiterbildungsbestrebungen der Bürger können durch eine ungünstige geografische Lage oder durch ungünstige Geschäftszeiten der Weiterbildungsanbieter beeinträchtigt werden. Diese gilt insbesondere für Südtirol, wo in bestimmten Gebieten der

Wohnort vom Ort, wo Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen stattfinden, räumlich weit entfernt ist.

Über eLearning-Plattformen erhalten die Bürger direkt vom eigenen Wohnort aus, ohne Beschränkungen durch Öffnungszeiten, Zugang zu Aus- und Weiterbildungsangeboten. Diese Vorteile sollten ein Anreiz für die Teilnahme der Bürger an Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen sein und gleichzeitig zur Verbreitung des Wissens über neue Technologien beitragen.

Auch die Oberschulen, die Berufsschulen des Landes und insbesondere die Universität können Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen über den eLearning-Kanal anbieten. Dadurch könnte ferner ein Angebot entwickelt werden, das neue Studenten anzieht.

In gleicher Weise soll verstärkt die Weiterbildung der Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung in Form von eLearning angeboten werden, um Erfahrung zu sammeln und als Vorbild für die Unternehmen und für die Verbände/Organisationen zu dienen.

Um Synergieeffekte zu erreichen und den Erfahrungsaustausch zwischen öffentlichen und privaten Einrichtungen zu fördern, könnte eine Plattform für eLearning geschaffen werden, die von den öffentlichen Verwaltungen und von Privaten gemeinsam benutzt wird. Die öffentliche Verwaltung sollte die Anfangsphase der Implementierung dieser gemeinsamen Plattform unterstützen.

3.6.6. Zugang der schulischen und Forschungseinrichtungen an das Breitbandnetz

Die Schulen aller Stufen benötigen einen Zugang zum Breitbandnetz, um ihren Aufgaben im Bereich der digitalen Alphabetisierung nachzukommen und um die Entstehung eines Kooperationsnetzes zu ermöglichen.

Für Ausbildungsstrukturen wie die Universität, die Europäische Akademie und die beruflichen Ausbildungseinrichtungen nach der Reifeprüfung (wie z.B. die „Claudiana“) ist der Zugang zu den europäischen Forschungsnetzwerken sicherzustellen, eine wichtige Voraussetzung, damit sich diese Strukturen auch im internationalen Erfahrungsaustausch einbringen können.

3.7. Vermeidung und Überwindung des „digital divide“

Im Rahmen der Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechnologien besteht die Gefahr einer Zweiteilung der Gesellschaft, nämlich in Bevölkerungsschichten, die Zugang zu den genannten Technologien haben, damit umgehen und deren Potentiale nutzen können, sowie in Bevölkerungsschichten, die davon ausgeschlossen bleiben. Diese Zweiteilung der Gesellschaft wird als „digital divide“ bezeichnet. (Der Begriff „eInclusion“ ist die positive Bezeichnung für das Phänomen des „digital divide“.)

Die Trennlinie des „digital divide“ verläuft entlang soziodemografischer Kriterien: Ausbildung, Alter, Familienstruktur,

Einkommen, Wohnort sind die Merkmale, die eine starke Rolle spielen. Das Eingreifen der öffentlichen Hand ist erforderlich, um „digital divide“ vorzubeugen bzw. einzuschränken und um eine ausgewogene Entwicklung der Informationsgesellschaft zu ermöglichen.

Ziele:

- **Verbreitung der neuen Technologien bei Privatpersonen und in Familien;**
- **Maßnahmen für ältere Mitbürger;**
- **Zugang zu Online-Diensten für Menschen mit Behinderung und für psychisch Kranke.**

3.7.1. Verbreitung der neuen Technologien bei Privatpersonen und in Familien

Für die Verbreitung der neuen Technologien in der Gesellschaft sind zunächst Investitionen im Bereich „Humankapital“ erforderlich.

Im Abschnitt 3.5. - „Digitale Alphabetisierung, Aus- und Weiterbildung, eLearning“ wurde dieser Punkt detailliert aufgezeigt.

Aus verschiedenen Gründen gibt es Personengruppen, die sich die Anschaffung informationstechnischer Instrumente und den Netzzugang nicht leisten können. Um zu vermeiden, dass diese Gruppen von der Informationsgesellschaft ausgeschlossen bleiben, soll die öffentliche Hand die Möglichkeiten der kostengünstigen Beschaffung der genannten Instrumente und deren Benutzung anbieten.

Es können Internetpoints geschaffen werden, wobei auf bereits bestehende öffentliche Strukturen (z.B. Bibliotheken, Gemeindeämter, Sozialzentren) zurückgegriffen werden kann. Dabei sollen insbesondere die Bibliotheken zu Zentren der digitalen Alphabetisierung werden, in denen die Bürger in Ausbildungskursen

sowie durch die Betreuung von Tutoren in die Informations- und Kommunikationstechniken eingeführt werden. Internetpoints können auch der Sensibilisierung der Bürger zur Inanspruchnahme von eGovernment-Dienste dienen. Die Europäische Union wird die Finanzierung derartiger Massnahmen über den Europäischen Sozialfond in den nächsten Jahren beibehalten.

Die Kostenbelastung kann reduziert werden, indem die Bürger „Freie Software“ (wie z.B. Open Office) der „proprietären Software“ (wie z.B. Microsoft-Office) vorziehen. Die öffentliche Verwaltung muss sich auf die elektronisch Kommunikation mit jenen Bürgern, die Freie Software benutzen, vorbereiten, um eine ungleiche Behandlung der Bürger zu vermeiden.

Ein großer Teil der Südtiroler Bevölkerung lebt in Berggebieten. Die öffentliche Hand muss bestrebt sein, auch dieser Bevölkerungsschicht Internet- und Breitbandnetzzugang zu gleichen Preisen wie in den Zentren zu garantieren.

3.7.2. Maßnahmen für ältere Mitbürger

Vom Ausschluss aus der Informationsgesellschaft besonders gefährdet sind die älteren Mitbürger. Sie machen mit den neuen Technologien tendenziell negative Erfahrungen. Ferner besteht mit der Verbreitung der Informations- und Kommunikationstechnologien in weiten Teilen der Bevölkerung zunehmend die Gefahr der sozialen Vereinsamung. Ältere Mitbürger, aber auch Menschen mit Behinderung und psychisch kranke Menschen, sind davon besonders betroffen.

Mit folgenden Maßnahmen soll dem Ausschluss älterer Mitbürger aus der Informationsgesellschaft entgegengewirkt werden:

- Realisierung eines Internet-Portals mit spezifischen Inhalten für ältere Mitbürger und mit beschränkten, auf die Bedürfnisse älterer Mitbürger zugeschnittenen Informationsangeboten, wobei der Zugang zu diesen Informationsangeboten so einfach wie möglich zu gestalten ist;
- Ausstattung der Aufenthalts- und Gemeinschaftsräume der von älteren Mitbürgern häufig frequentierten öffentlichen Strukturen (Sozialzentren, Altersheimen, usw.) mit geeigneten informationstechnischen Geräten, die mit Netzzugang ausgestattet werden, sowie Ausbau dieser Strukturen zu „Treffpunkten“;
- Einsatz der elektronischen Post als zusätzliches Medium der Kommunikation der Bewohner von Altersheimen mit den Angehörigen.

Im Rahmen dieser Maßnahmen ist vorzusehen, dass die Mitarbeiter der Sozialdienste die älteren Mitbürger, die sie betreuen, beim Umgang mit den verschiedenen informationstechnischen Instrumenten unterstützen.

3.7.3. Zugang zu Online-Diensten für Menschen mit Behinderung und für psychisch Kranke

Die neuen Technologien dürfen keine neue, unüberwindbare Barriere für Menschen mit Behinderung und psychisch Kranke darstellen, sondern sollen sich zu einem Instrument ihrer Miteinbeziehung und Integration in die Gesellschaft entwickeln.

Folgende Maßnahmen sollen vorgesehen werden:

- Erstellung der Web-Auftritte der öffentlichen Verwaltung nach den WAI-Kriterien (Web Accessibility Initiative, ein Regelwerk, das vom international anerkannten World Wide Web Konsortium - W3C - ausgearbeitet wurde). Die WAI-Kriterien definieren die technischen Voraussetzungen, die zu beachten und umzusetzen sind, um den

Zugang von Menschen mit Behinderung zu Web-Seiten zu ermöglichen bzw. zu erleichtern;

- Ausstattung der Aufenthalts- und Gemeinschaftsräume der Sozialzentren mit informations- und kommunikationstechnischen Geräten sowie Unterstützung der genannten Personengruppen durch die Sozialarbeiter;
- Fördermaßnahmen, um die Anschaffung von informations- und kommunikationstechnischen Geräten für Menschen mit Behinderung und psychisch Kranke zu ermöglichen;
- Investitionen in das Humankapital sind auch bei der Vermittlung der Informations- und Kommunikationstechnik für Menschen mit Behinderung von besonderer Relevanz. Daher sind entsprechende Ausbildungskurse vorzusehen.

3.8. Schaffung eines dynamischen Umfeldes für den elektronischen Geschäftsverkehr (eBusiness)

Der privatwirtschaftliche Unternehmensbereich kann vielseitigen Nutzen aus dem Einsatz der neuen Technologien ziehen. Studien besagen, dass der Einsatz der neuen Technologien zu einer Erhöhung der Produktivität, zur Erschließung neuer Märkte und zur Erhöhung der Beschäftigung führen kann.

Die fortschreitende digitale Alphabetisierung der Südtiroler Gesellschaft sowie der Bevölkerung in Italien und in den anderen EU-Ländern und in der Schweiz führt zu einer „kritischen Masse“ von wirtschaftlichen Interessen, welche die Entwicklung neuer multimedialer Dienste anregen. Dies wird in der Folge zur Gründung neuer Unternehmen führen. Auch die in traditionellen Sektoren tätigen Unternehmen werden im internationalen Wettbewerb gezwungen, die neuen Technologien in ihre Aktivitäten einzubinden.

Unternehmen, die sich den neuen Technologien verschließen, riskieren den Verlust von Marktanteilen, da die Konkurrenten aufgrund des Einsatzes der neuen Technologien schneller reagieren, wirtschaftlicher arbeiten und dadurch zu besseren Bedingungen für die Kunden auf dem Markt auftreten können.

Schließlich ist die Relevanz der verschiedenen Aspekte der Informationsgesellschaft für die Attraktivität von Wirtschaftsstandorten hervorzuheben. Dies gilt insbesondere für die zukünftige Wettbewerbsfähigkeit des Wirtschaftsstandorts „Südtirol“.

Ziele:

- **Weiterentwicklung der Informationsgesellschaft zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit des Wirtschaftsstandorts Südtirol**
- **Verbreitung der neuen Technologien in den privatwirtschaftlichen Unternehmen;**
- **eCommerce, mCommerce und Internationalisierung der Südtiroler Unternehmen;**
- **Portal der Südtiroler Unternehmen;**
- **Gründung neuer Dot.Com Unternehmen;**

- **Telearbeit;**

- **Tourismus: Nutzung der Möglichkeiten der neuen Technologien**

3.8.1. Weiterentwicklung der Informationsgesellschaft zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit des Wirtschaftsstandorts Südtirol

Die verschiedenen Aspekte der Informationsgesellschaft, in erster Linie jedoch

- der Zugang zum Breitbandnetz auf dem gesamten Territorium der Provinz,
- die digitale Alphabetisierung der Kinder und Jugendlichen,
- die ständige Aus- und Weiterbildung im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik,
- die Ausbildung von Experten im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik,
- die Verfügbarkeit von Kompetenzzentren zu wichtigen Themen der Informationsgesellschaft

bilden wesentliche Elemente für die Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit des Wirtschaftsstandorts Südtirol.

Im Vergleich zu unmittelbaren Standortkonkurrenten (Nordtirol, Salzburg, Vorarlberg, Bayern, Baden-Württemberg, Ostschweiz,) weist der Wirtschaftsstandort Südtirol eine Reihe von Standortnachteilen auf (z.B. hohe Steuerbelastung, hohe Grundstückspreise, hohe Normendichte). Durch den gezielten Ausbau der verschiedenen Aspekte der Informationsgesellschaft soll versucht werden, diese Standortnachteile auszugleichen.

Was die Ausbildung von Experten im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik betrifft, sollen Maßnahmen zur Vermeidung der Abwanderung dieser Experten aus Südtirol eingeleitet werden.

3.8.2. Verbreitung der neuen Technologien in den privatwirtschaftlichen Unternehmen

Wie bereits ausgeführt beinhalten die neuen Technologien große Potentiale für die Privatwirtschaft.

Um die Verbreitung der neuen Technologien zu fördern, muss die öffentliche Verwaltung das Schaffen von Anreizen für den Ankauf von Hard- und Software, für den verstärkten Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnologie in den Bereichen Produktion, Vertrieb und Marketing (z.B. Webauftritte der Betriebe) fortsetzen und ausbauen.

Ein besonderes Augenmerk ist auf die Klein- und Mittelunternehmen (KMU) zu legen, für die sich der Zugang zu den neuen Technologien aus wirtschaftlichen und kulturellen Gründen schwieriger gestaltet.

Wichtig ist in diesem Zusammenhang die Ausbildung der Unternehmer und deren Mitarbeiter: eine bessere Kenntnis der Möglichkeit und der Risiken, die mit dem Einsatz der neuen Technologien gegeben sind, ermöglicht die bessere Nutzung der Vorteile für den eigenen Betrieb.

3.8.3. eCommerce und mCommerce und Internationalisierung der Südtiroler Unternehmen

Aus der Sicht der privatwirtschaftlichen Unternehmen sind der elektronische Geschäftsverkehr (eCommerce) und der Geschäftsverkehr über Mobiltelefone (mCommerce) die wichtigsten Implikationen dieser neuen Technologien.

Der Europäische Aktionsplan für das Jahr 2005 beinhaltet Massnahmen in diesem Bereich und sieht eine Anpassung des Rechtssystems und die Verbreitung einer „Kultur der Sicherheit“ bei der Realisierung von informationstechnischen Produkten und Anwendungen vor. Die Autonome Provinz Bozen soll im Rahmen ihrer Möglichkeiten beste Bedingungen für die Sicherheit der IT-Transaktionen schaffen und auf diese Weise zur Steigerung des Vertrauens der Benutzer in die neuen Technologien beitragen.

Die sogenannten „traditionellen“ Unternehmen sollen bei der Benutzung des Internet als Verkaufskanal unterstützt werden.

In den nächsten 5 Jahren werden sich mobile Systeme etablieren: eCommerce entwickelt sich zunehmend in Richtung mCommerce. Auch diese Form des elektronischen Geschäftsverkehrs gilt es angemessen zu berücksichtigen.

Bereits eine größere Zahl von Südtiroler Unternehmen haben ihre Aktivitäten auf Märkte außerhalb des Landes mit großen Erfolg ausgedehnt und gezeigt, dass sie Produkte und Fachwissen anbieten, die im internationalen Wettbewerb bestehen. Diese Entwicklung ist durch geeignete Maßnahmen zu fördern, damit immer mehr Betriebe in Südtirol in die Lage versetzt werden, den Sprung in neue Märkte zu wagen und zu bestehen.

3.8.4. Portal der Südtiroler Unternehmen

Besonders für die KMU ist ein isolierter Web-Auftritt unzureichend, um auf das Unternehmen und dessen Produkte aufmerksam zu machen. Hier ist es erforderlich, dass die öffentliche Verwaltung, in Zusammenarbeit mit den Interessenvertretungen, die Voraussetzungen für einen gemeinsamen, koordinierten Auftritt der Südtiroler Unternehmen schafft.

Das Ziel soll die Schaffung eines Portals der Südtiroler Unternehmen sein, das auch eCommerce-Funktionen vorsieht. Bei der Entwicklung dieses Portals soll in erster Linie der Handelskammer eine führende Rolle zugewiesen werden.

In der globalisierten und von den neuen Technologien bestimmten Welt wenden sich viele Konsumenten den naturbelassenen Produkten und den Produkten mit kontrollierter Ursprungsbezeichnung zu.

Die Unternehmen, die in diesem Umfeld arbeiten, hätten mit einem Südtiroler Unternehmensportal den Vorteil einer ständigen Präsenz auf dem Markt, niedrigere Entwicklungskosten für Webseiten und niedrige Kosten für Werbung. Das Hauptziel besteht darin, auch den Kleinunternehmen, die dem Südtirol-Image verbundene Produkte herstellen, die Möglichkeit zu geben, Unternehmen und Produkte in einem landesweiten Portal zu präsentieren. Ein solches Portal könnte auch leichter beworben werden.

Eine effektive Strategie in diesem Bereich trägt zur Förderung der Attraktivität der ländlichen Gebiete Südtirols bei, und gibt positive Effekte für die entsprechenden sozial- und umweltpolitischen Bemühungen.

3.8.5. Gründung neuer Dot.Com Unternehmen

Für die Gründung neuer lokaler Unternehmen im IT-Sektor ist es erforderlich:

- Anreize zu schaffen, welche die Umsetzung von Ideen, die in Kompetenzzentren (z.B. Universität, BIC) entstanden sind, in unternehmerische Initiativen fördern;
- Initiativen der Unternehmen im Bereich der neuen Technologien zu unterstützen, wobei ein besonderes Augenmerk auf Unternehmensansiedlungen in geografisch benachteiligten Gebieten Südtirols zu legen ist.

Für den nachhaltigen Erfolg dieser Initiativen ist das Vorhandensein von Arbeitskräften mit entsprechender Ausbildung die Grundvoraussetzung.

Was die Zur-Verfügung-Stellung von Infrastrukturen für den Zugang zum Breitbandnetz betrifft, können für die geografisch benachteiligten Gebiete Südtirols Programme zur Unterstützung der Gründung von Dot.com-Unternehmen bzw. Programme zur Unterstützung der Gründung von Zentren, die Dot.com-Unternehmen beherbergen, vorgesehen werden.

Die öffentliche Verwaltung muss Formen der Zusammenarbeit zwischen den Unternehmen fördern, insbesondere Projekte zur Zusammenarbeit zwischen Unternehmen, die im IT-Bereich tätig sind und Unternehmen, die in traditionellen Sektoren operieren.

3.8.6. Telearbeit

Die neuen Techniken ermöglichen neue Formen der Arbeitsorganisation: die Telearbeit dürfte sich vor allem für bestimmte Berufsbilder (z.B. Softwareentwickler, Übersetzer, usw.) eignen. Telearbeit kann sich vor allem in Gebieten mit verbreitetem Zugang zum Breitbandnetz gut entwickeln. Die Förderung der Telearbeit kann auch positive Effekte auf die Umwelt- und Verkehrsproblematik haben. Die Reduzierung der Transfers vom Wohn- zum Arbeitsort und zurück trägt zur Verringerung des Nahverkehrs bei.

Für die Förderung der Telearbeit könnten auf dem Territorium des Landes dezentrale Strukturen geschaffen werden, in denen die Arbeitnehmer ihrer Arbeitstätigkeit nachkommen. Die Möglichkeit, die eigene Arbeit in Form von Telearbeit abzuwickeln, könnte auch zur

Erhöhung der Beschäftigungsrate der Frauen beitragen. Diese erreichte in Südtirol im 3. Trimester 2003 62,3%, jene der Männer 81,4%.

3.8.7. Tourismus: Nutzung der Möglichkeiten der neuen Technologien

Südtirol ist eine Ferienregion. Die neuen Technologien stellen heute ein unverzichtbares Instrument für die Förderung des Territoriums unter touristischen Gesichtspunkten dar.

Die öffentlichen Verwaltungen sollen Initiativen von touristischem Interesse über das Südtiroler Tourismus-Portal unterstützen.

Besondere Aufmerksamkeit ist der Breitbandanbindung aller touristischen Betriebe und der Entwicklung des mobilen Internets zu legen: verändertes Buchungsverhalten der Gäste (Informationseinholung über das Internet, Buchung via e-Mail) einerseits sowie geänderte Ansprüche der Gäste (Breitbandzugang bzw. Hotspots in den touristischen Betrieben für die Gäste) erfordern den raschen Ausbau der Infrastrukturen (Breitbandnetz), die IT-Ausstattung der Beherbergungsbetriebe (für die Unterstützung der Betriebsführung aber auch, um die Erwartung der Gäste – Breitbandzugang in jedem Zimmer – zu befriedigen) und die Schulung und Weiterbildung der im Tourismus tätigen Personen.

3.9. Informations- und Kommunikationstechnik im Gesundheitsbereich (eHealth)

In Übereinstimmung mit dem Aktionsplan der Europäischen Union wird der Bereich des Gesundheitswesens im Rahmen der Anwendung der neuen Technologien prioritär behandelt.

Die Informations- und Kommunikationstechnik bildet heute die wichtigste technische Grundlage für die inhaltliche Weiterentwicklung der Medizin, für die Verbesserung der organisatorischen Rahmenbedingungen der sanitären Dienstleitungen, für die Wirtschaftlichkeit der Gesundheitsdienste und für die Intensivierung der Vorsorgemaßnahmen im Gesundheitsbereich.

Der Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnik muss gezielt ausgebaut werden, um folgende Bereiche abzudecken:

- die Bereitstellung von Diagnoseinstrumenten zur Unterstützung der Tätigkeit der Ärzte;
- die Minimierung der Eingriffe und der für die Patienten belastenden Untersuchungen (Röntgen, Labor usw.);
- die Verbesserung der Information und des Informationsaustausches;
- die Verminderung der Kosten;
- die Verbesserung der Arbeitsorganisation;
- die Unterstützung der Arbeit im Team;
- die Betreuung der Patienten in ihrem Wohnumfeld (zu Hause, Day Hospital);
- die Diagnose- und die Überwachungstätigkeit über das Netz;
- die Unterstützung durch Spezialisten (Telemedizin);
- die Sammlung von Daten für epidemiologische Zwecke und für die Steuerung des Gesundheitsdienstes.

Ziele:

- **Ausbau der informationstechnischen Infrastrukturen und Integration der Anwendungen;**
- **Verminderung der stationären Betreuung;**
- **zentrale Datenbanken und Telemedizin;**
- **Portal für Gesundheit und Soziales.**

**3.9.1. Ausbau der informationstechnischen
Infrastrukturen und Integration der
Anwendungen**

In den nächsten Jahren sollen ein integriertes Krankenhaus-Informationssystem (KIS), das einheitliche Vormerkungszentrum (CUP), die Anwendung der PACS-Systeme (Picture Archiving and Communication System) für die Radiologie und der weiter Ausbau der Informatisierung der Basisärzte realisiert werden. Damit alle diese Systeme zur Entwicklung der Telemedizin beitragen können, ist der Breitbandnetz-Zugang für die Dienste im Gesundheitsbereich durch die Bereitstellung eines Sanitätsnetzes, in das alle Strukturen und Akteure des Gesundheitsbereiches und der Sozialsprengel eingebunden sind, erforderlich.

Die Informatisierung der Gesundheitsdienste in Südtirol, vor allem der Krankenhausdienste, ist sehr fortgeschritten und hat ein sehr gutes Niveau erreicht. Neben diesem Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnik vor allem in den Diensten, die derzeit noch nicht oder nicht zufrieden stellend abgedeckt sind, ist von besonderer Wichtigkeit die Integration der bestehenden Anwendungen und Daten in den Sanitätsbetrieben, die Intensivierung des Datenaustausches zwischen den Sanitätsbetrieben, der Ausbau der Zusammenarbeit zwischen den Informatikdiensten der Sanitätsbetriebe, sowie die

verstärkte Informatisierung und Vernetzung der Dienste auf dem Territorium (Basisärzte, Apotheken, Sanitätssprengel, Rehabilitationseinrichtungen usw.) und die Einbindung der Sozialdienste (Sozialsprengel, Altersheime, Wohngemeinschaften, Behinderteneinrichtungen) in das Gesundheitsinformationssystem.

Im Zusammenhang mit dem Ausbau des bestehenden Informationssystem im Sanitätsbereich ist die Schaffung einer einheitlichen Stammdatenbank für die gesamte Bevölkerung Südtirols anzustreben.

3.9.2. Verminderung der stationären Betreuung

Die stationäre Betreuung soll auf Akutfälle beschränkt werden. Die Betreuung der Patienten soll, mit Hilfe der Informations- und Kommunikationstechnik und durch die verstärkte Einbindung der Gesundheits- und Sozialdienste auf dem Territorium, verstärkt auf die Betreuung zu Hause und auf Day-Hospital-Einrichtungen verlagert werden.

Verstärkt soll die Teleüberwachung von chronisch kranken und pflegebedürftigen Personen ausgebaut werden, um Sicherheit und zeitgerechtes Eingreifen im Falle von Problemen, bei Personen, die nicht im Krankenhaus oder Pflegeheimen untergebracht sind, zu gewährleisten.

3.9.3. Zentrale Datenbanken und Telemedizin

Die Verfügbarkeit eines Breitbandnetzes im Gigabit-Bereich stellt eine wesentliche Voraussetzung für den Aufbau gemeinsamer zentraler Datenbanken und die Entwicklung der Telemedizin dar.

Alle Akteure im Landesgesundheitsdienst können, unter Berücksichtigung des Datenschutzes, auf ein Sanitäts-Informationssystem zugreifen, in dem alle Daten zu Krankengeschichten, Röntgenbilder, Befunde, usw. gespeichert sind und abgefragt werden können. Die Vorteile dieses Informationssystems sind:

- Verkürzung der Zeiten für die Erstellung von Diagnosen;
- Vermeidung der mehrfachen Durchführung von Analysen;
- Zustellung der Analysebescheide über das Netz an die Patienten oder an die zuständigen Basisärzte.

Der Zugriff der verschiedenen Akteure (z.B. Basisärzte, Mitarbeiter des Krankenhauses usw.) auf die Daten des Informationssystems ist mit entsprechenden Beschränkungen und Sicherungen auszustatten, um den Schutz der Privatsphäre der Patienten sicherzustellen.

Die Telemedizin als Grundlage für fachärztliche Unterstützung und Beratung über das Netz bei Diagnostik und bei Eingriffen in Einrichtungen, die diese fachärztlichen Spezialisten vor Ort nicht verfügbar haben, soll ausgebaut und verstärkt eingesetzt werden. Dadurch werden dem Bürger auch in Einrichtungen, wo die Spezialisten nicht verfügbar sind, qualitativ hochstehende Dienste angeboten, und die Ärzte in diesen Einrichtungen erhalten Unterstützung durch Spezialisten bei Diagnose und bei Eingriffen, insbesondere bei Notfällen.

3.9.4. Information im Gesundheits- und Sozialbereich (Portal für Gesundheit und Soziales)

Die neuen Technologien können ein wichtiges Medium für die Bereitstellung von Informationen zu den Themen Gesundheit und Soziales sowie von Informationen zu den Diensten im Sanitäts- und Sozialbereich sein.

Die diesbezügliche Nachfrage in der Bevölkerung ist sehr stark. Die Informationen sollen über ein „Portal für Gesundheit und Soziales“ bereitgestellt werden. Dabei sind neben der Informationsbereitstellung (Informationen zur Ticketbefreiung, zum Leistungsangebot von Sanitätssprengeln und Sozialzentren, usw.) auch Online-Transaktionen, z.B. für die Wahl des Vertrauensarztes, die Berechnung der Ticketzahlungen für verschiedene sanitäre Leistungen, usw. vorzusehen.

3.10. Ausbau des Einsatzes der Informations- und Kommunikationstechnik im Sozialbereich

Die Informations- und Kommunikationstechnologien stellen eine Chance für den sozialen Bereich dar. Es gilt, diese Technologien als Arbeitsinstrument für die Mitarbeiter im Sozialbereich, als Informations- und Kommunikationsmedium, vor allem aber auch als Unterhaltungsmedium für die von den Sozialeinrichtungen betreuten Personen zu nutzen.

Mit dem Ausbau der Informations- und Kommunikationstechnik im Sozialbereich sollen zwei Ziele umgesetzt werden:

- **Verbesserung der Qualität der Betreuungsleistungen;**
- **Erleichterung der Betreuungs- und Verwaltungstätigkeiten für die Mitarbeiter im Sozialbereich;**

3.10.1. Verbesserung der Qualität der Betreuungsleistungen

Es geht darum, die Betreuung von Personen, die wegen Alter, chronischer Erkrankung oder Behinderung Betreuung vor Ort bei

weitgehender Selbständigkeit benötigen, besser, gezielter und zeitgerechter zu gestalten.

In den nächsten fünf Jahren soll die Informatisierung der Sozialdienste weiter ausgebaut, die Vernetzung mit den Gesundheitsdiensten im Sprengel und im Krankenhaus sowie mit den Basisärzten verstärkt werden. Der Schwerpunkt ist auf die Betreuung vor Ort zu legen, wobei über das Funknetz dem Betreuer vor Ort alle Daten des Betreuten verfügbar gemacht werden, um gezielte Maßnahmen treffen zu können, die die jeweilige Situation des Betreuten erfordern und so einfach wie möglich alle gesundheitsrelevanten Daten und alle Informationen über die durchgeführten Leistungen in das System vor Ort eingeben bzw. spezifische Beratung einholen zu können.

Die Möglichkeit, durch den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnik die Betreuung zu Hause auch in Fällen von eingeschränkter Selbstständigkeit vorzusehen und so lange wie möglich beizubehalten, ist verstärkt einzusetzen. Damit werden wirtschaftliche Vorteile – diese Form der Betreuung ist mittelfristig kostengünstiger – und soziale Vorteile – der Betreute bleibt in seiner gewohnten Umgebung – erreicht.

3.10.2. Erleichterung der Betreuungs- und Verwaltungstätigkeiten für die Mitarbeiter im Sozialbereich

Folgende Maßnahmen sind durchzuführen:

- Ausstattung des Betreuers mit den entsprechenden Geräten (PDA mit Funktelefon, Drucker), um die geforderten Datenabfragen bzw. Dateneingaben vor Ort durchführen zu können;

- Schulung der Betreuer im Umgang mit diesen Geräten, um eine optimale Betreuung und Dokumentation sicherzustellen;
- Ausbau der Anwendungen im Sozialbereich, um den sicheren Zugriff über das Funknetz auf die sensiblen Daten und die Vernetzung mit den Gesundheitsdiensten sowie den Austausch der Informationen unter Berücksichtigung der Datenschutzbestimmungen zu ermöglichen.

3.11. Altersgerechter Zugang zur „digitalen Welt“

3.11.1. Kulturtechnik

Die Bereitstellung von Informationen in digitaler Form (Daten, Bilder, Sprache) ist eine neue Kulturtechnik: sie besitzt eigene Regeln, wird in den Bildungseinrichtungen gelehrt, bietet einen möglichen Zugang zu den anderen Kulturtechniken, bestimmt bereits weitgehend das berufliche und private Umfeld.

Bei der Einführung einer neuen Kulturtechnik, die auf alle Gesellschaftsschichten und Altersstufen einwirkt, tritt ein Generationskonflikt auf: nicht die ältere Generation ist in der Lage, der jüngeren Generation diese Kulturtechnik zu vermitteln, vielmehr besitzt die jüngere Generation viel bessere – wenn auch oft nur bruchstückhafte - Kenntnisse über die neue Kulturtechnik, als die ältere Generation. Dieser Bruch ist im Falle der Informations- und Kommunikationstechnik durch die rasante Verbreitung dieser Technik in kurzer Zeit noch akzentuierter.

Die Informations- und Kommunikationstechnik ist heute eines der wichtigsten Arbeitsinstrumente im beruflichen Leben und zur Gestaltung des privaten Raumes (z.B. Ferienplanung usw.).

Informationen über das Netz sind für alle weitgehend kostengünstig jederzeit verfügbar, wobei das bereitgestellte Informationsangebot nicht die Fähigkeiten und die Reife des Informationsbeschaffers berücksichtigt. Es entsteht ein Auseinanderklaffen zwischen der Fähigkeit, die Informationen zu beschaffen und der Fähigkeit, diese Informationen zu verarbeiten und in die eigene Erfahrung einzubinden.

3.11.2. Altersspezifischer Zugang

Es sollen Regeln und Zugangskanäle ausgearbeitet und umgesetzt werden, um einen altersspezifischen Zugang zu diesem Informationsangebot anzubieten, die dem Informationsbeschaffer die Möglichkeit bietet, Informationen abzufragen, die seinem Wissen und seiner Erfahrung entsprechen, sodass er in die Lage versetzt wird, sie fruchtbringend aufzugreifen und einzusetzen und dadurch sein Wissen und seine Erfahrung zu erweitern. Diese Regeln und Zugangskanäle sollen auch die Eltern und die Bildungseinrichtungen bei ihrer Erziehungsaufgabe unterstützen und ihnen helfen, einen geordneten Zugang für die Kunden und die Jugendlichen zur „digitalen Welt“ zu ermöglichen.

Ziele:

- **Aufbau eines geschützten Zugangs zum Informationsangebot im Internet für Kinder und Jugendliche**
- **Aufbau eines Bürgernetzes für Kinder und Jugendliche**
- **Bereitstellung einer „Hotline“ für Eltern und für Erzieher**

3.11.2.1. Aufbau eines geschützten Zugangs zum Informationsangebot im Internet für Kinder und Jugendliche

Es soll eine geschützte Zugangsmöglichkeit für das Informationsangebot im Internet den Eltern und Erziehungsberechtigten angeboten werden, mit dem Ziel, nicht altersgerechte Informationsangebote auszufiltern; damit soll sichergestellt werden, dass

- Kinder und Jugendliche so früh wie möglich, den Umgang mit dieser Kulturtechnik erlernen;
- die über das Internet bereitgestellten Informationen von der Zielgruppe verarbeitet werden können;
- mögliche Ängste und Widerstände der Eltern und der Lehrkräfte in den Bildungseinrichtungen überwunden werden können.

3.11.2.2. Aufbau eines Bürgernetzes für Kinder und Jugendliche

Das Bürgernetz bietet heute eine wichtige Informationsplattform für die Bürger, Verbände und Betriebe im Lande und soll verstärkt auch zu einer Kommunikationsplattform (eGovernment) ausgebaut werden. Es soll das zentrale Nachschlagewerk für Informationen über die öffentlichen Verwaltungen im Lande, sowie über wichtige Ereignisse (Wetter, Verkehr, Öffnungszeiten) und das Einstiegstor für Anfragen und Behördenkontakte sowie für die Einbindung der Bevölkerung in Entscheidungsverfahren (eDemocracy) werden.

Durch den Aufbau eines „Bürgernetzes für Kids“, das altersspezifisch Informationen und Spiele anbietet, wird ein früher Zugang zu dieser Plattform sichergestellt; damit wird ein wichtiger Beitrag geleistet, dass in Zukunft für jeden Bürger des Landes das Bürgernetz –

entweder über Internet, über Funktelefon oder über digitale Fernsehkanäle – ein wichtiges Arbeitsinstrument im Berufsleben und für die Gestaltung der Freizeit wird.

3.11.2.3. Bereitstellung einer „Hotline“ für Eltern und für Erzieher

Der Bruch zwischen den Generationen – der Jugendliche benützt das Informationsangebot im Internet, die Eltern finden keinen Zugang – und die damit verbundenen Ängste und Konflikte können durch den Aufbau einer „Hotline“ für Eltern und Erzieher in Bildungseinrichtungen vermindert werden.

Diese „Hotline“ kann mit dem Heranwachsen der „Internet-Generation“ schrittweise wieder abgebaut werden.

3.12. Verstärkter Einsatz von Free Software Programmen

In den letzten fünf Jahren wurde das Free Software Angebot verstärkt ausgebaut. In vielen Fällen ist dieses Angebot hinsichtlich der Funktionalität gleichwertig, zum Teil sogar besser als das Angebot proprietärer Lösungen.

Drei Vorteile werden durch den Einsatz von Free Software Programmen erreicht:

- erhöhte Sicherheit: der Source-Code steht zur Verfügung und kann abgeändert bzw. angepasst werden, weshalb ersichtlich ist, welche Aktionen mit dem Programm ausgelöst werden; nicht erwünschte Aktionen können ausgeschaltet und fehlende ergänzt werden. Auch werden Sicherheitslücken und Sicherheitsmängel rasch behoben;

- größere Wirtschaftlichkeit: die Einnahmen der lokalen Softwarehäuser werden nicht durch Lizenzkosten geschmälert. Dadurch können die lokalen Softwarehäuser auch kostengünstigere Angebote machen und kostengünstigere Lösungen entwickeln;
- Innovationsschub: durch die kostengünstigeren Lösungen können auch Klein- und Mittelbetriebe, Vereinigungen und kleinere Körperschaften bessere informationstechnische Lösungen zur Unterstützung der Arbeit einsetzen. Diese Möglichkeit wird auch von der Abteilung Innovation aufgegriffen und unterstützt.

Um den verstärkten Einsatz von Free Software Programmen zu fördern, sollen:

- ein eigenes Kompetenzzentrum aufgebaut werden (siehe Abschnitt 3.13.1);
- die Freie Software Lösungen bei der Lehrtätigkeit in den schulischen Einrichtungen des Landes gleichberechtigt neben den proprietären Lösungen berücksichtigt werden;
- im Rahmengesetz zur Förderung der Informationsgesellschaft in Südtirol die rechtlichen Grundlagen für den bevorzugten Einsatz von Free Software Lösungen in den öffentlichen Körperschaften des Landes geschaffen werden;
- in den Förderungsrichtlinien für den Wirtschaftsbereich den Einsatz von Free Software als wichtiges Kriterium vorgesehen werden.

Ziele:

- **Verstärkter Einsatz von Free Software Programmen in den öffentlichen Verwaltungen;**
- **Ausbau des Einsatzes von Free Software Programmen bei der Lehrtätigkeit in den schulischen Einrichtungen des Landes;**

- **Free Software als wichtiges Förderungskriterium bei Innovationen im Wirtschaftsbereich.**

3.12.1. Verstärkter Einsatz von Free Software Programmen in den öffentlichen Verwaltungen

Die Free Software Programme sollen verstärkt in den öffentlichen Verwaltungen eingesetzt werden. Die normative Grundlage wird mit dem Rahmengesetz für die Förderung der Informationsgesellschaft in Südtirol geschaffen. Free Software Lösungen sollen immer vorgezogen werden, wenn die geforderten Funktionen durch das Free Software Angebot abgedeckt werden.

3.12.2. Ausbau des Einsatzes von Free Software Programmen bei der der Lehrtätigkeit in den schulischen Einrichtungen des Landes

Der Einsatz von Free Software Lösungen in der Unterrichtstätigkeit soll in den Lehrprogrammen vorgesehen und durch gezielte Ausbildungsaktivitäten für das unterrichtende Personal gefördert werden.

3.12.3. Free Software als wichtiges Förderungskriterium bei Innovationen im Wirtschaftsbereich

Der Einsatz von Free Software Lösungen soll durch die Erweiterung der Förderungskriterien im Bereich der Wirtschaft und durch Informationsveranstaltungen gefördert werden. Von besonderer Wichtigkeit ist die Herausarbeitung der Innovationskraft und des volkswirtschaftlichen Nutzens, die durch die Bevorzugung von Free

Software Lösungen gegeben sind, wobei die öffentliche Hand vor allem die Kosten des Wechsels von proprietärer Software auf freie Software über Beiträge mittragen soll.

Der verstärkte Einsatz von Freier Software in den Betrieben und in den Verwaltungen des Landes, die Entwicklung von informationstechnischen Lösungen durch IT-Unternehmen im Lande mit weitgehender oder ausschließlicher Verwendung von Freier Software könnte einen wichtigen Beitrag für die Innovation der Betriebe und für die Bereitstellung kostengünstiger IT-Produkte leisten. Die aktive Beteiligung der Landesverwaltung, des BIC, der Freien Universität und der IT-Unternehmen an der Entwicklung und an dem Ausbau von Freier Software könnte ebenfalls positive Auswirkungen auf die IT-Landschaft in Südtirol haben.

3.13. Aufbau von Kompetenzzentren

In speziellen Fachbereichen sind Kompetenzzentren aufzubauen, mit dem Ziel, das Wissen im betreffenden Bereich zu vertiefen und es den öffentlichen Verwaltungen, den Verbänden und den Unternehmen zur Verfügung stellen. Durch den zielgerechten Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnik werden Innovationen im Bereich der Arbeitsorganisation, der Dienstleistungserstellung sowie der Güterproduktion unterstützt.

In folgenden Fachbereichen sollen Kompetenzzentren aufgebaut werden:

- rechtliche Aspekte des Datenschutzes mit Schwerpunkt für den Schutz von digital erfassten und gespeicherten personenbezogenen und sensiblen Daten;

- technische und organisatorische Sicherheitsaspekte der Informations- und Kommunikationstechnik;
- Förderung des Einsatzes von Freier Software in den öffentlichen Verwaltungen, in den Verbänden und in den Unternehmen;
- Ausbau des digitalen Fernsehens als Plattform für die Bereitstellung von Informationen an alle Bürger des Landes.

Diese Kompetenzzentren können bei verschiedenen Organisationen angesiedelt werden, wie z.B.:

- bei der Landesverwaltung (Abteilung Informationstechnik, Berufsschulen)
- bei der Südtiroler Informatik AG
- bei der EURAC
- bei der Freien Universität Bozen
- beim BIC
- bei der RAS

Die Einrichtung solcher Kompetenzzentren kann auch durch Konventionen mit öffentlichen oder privaten Organisationen in Südtirol (z.B. mit Verbandsorganisationen) oder auch außerhalb des Landes (z.B. Universität Innsbruck oder Trient) sichergestellt werden.

Die Beratungstätigkeit ist so durchzuführen, dass die Kompetenzzentren sich weitgehend selbst finanzieren (abgesehen von Anschubfinanzierungen und von Finanzierungen bei speziellen, innovativen Projekten und Diensten).

Ziele:

- **Vorrangiger Aufbau der Kompetenzzentren für Datenschutz und für Freie Software**

- **Aufbau der Kompetenzzentren für Sicherheitsaspekte der Informations- und Kommunikationstechnik und für die Bürgerinformation über den digitalen Fernsehkanal**

3.13.1. Aufbau der Kompetenzzentren für Datenschutz und für Freie Software

Innerhalb eines Jahres ist eine Mindeststruktur für die Kompetenzzentren „Datenschutz“ und „Freie Software“ aufzubauen, wobei die fachspezifischen Kenntnisse durch Verträge mit spezialisierten Institutionen oder mit spezialisierten Fachkräften (z.B. Freiberufler) soweit wie möglich abgedeckt werden sollen.

3.13.2. Aufbau der Kompetenzzentren für Sicherheitsaspekte in der Informations- und Kommunikationstechnik und für die Bürgerinformation über den digitalen Fernsehkanal

Die weiteren zwei Kompetenzzentren für „Sicherheitsaspekte in der Informations- und Kommunikationstechnik“ und für die „Bürgerinformation über den digitalen Fernsehkanal“ (Umsetzung des Projektes „DIGIPLUS“) sind in den nächsten zwei Jahren einzurichten, wobei eine Mindeststruktur aufgebaut werden soll.

4. **Umsetzung und Fortschreibung des Aktionsplanes**

Der Aktionsplan „eSüdtirol 2004 – 2008“ enthält die Strategien der Südtiroler Landesregierung betreffend die Entwicklung der Informationsgesellschaft in Südtirol. Die vorgeschlagenen Aktionen entsprechen den Richtlinien des Aktionsplanes eEurope 2005 und der darauf aufbauenden Programme der italienischen Regierung. Sie basieren auf der Vision koordinierter Bemühungen zur Erreichung einer optimalen Effektivität beim Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnologien.

Ziele:

- **Umsetzung der im Aktionsplan vorgeschlagenen Maßnahmen**
- **Koordination des Aktionsplanes mit den anderen Fachplänen des Landes**
- **Koordination des Einsatzes der Informations- und Kommunikationstechnik in der Landesverwaltung**
- **Überwachung der Umsetzung und Fortschreibung des Aktionsplanes**

4.1. Umsetzung der im Aktionsplan vorgeschlagenen Maßnahmen

Es obliegt der Landesregierung, ein Umsetzungskonzept mit klaren Prioritäten festzulegen, um die im Aktionsplan „eSüdtirol 2004-2008“ definierten Ziele zu erreichen (siehe auch Abschnitt 5). Neben den Prioritäten umfasst das Umsetzungskonzept operative Zieldefinitionen und eindeutige Messgrößen. Auch ist der Ressourcenbedarf für die einzelnen Projekte zu beschreiben.

Die Ausführung der Projekte zur Realisierung der im Aktionsplan festgelegten Maßnahmen geschieht nicht ausschließlich durch die Landesverwaltung bzw. durch die Unternehmen mit Mehrheitsbeteiligung der Landesverwaltung. Vielmehr besteht die Aufgabe der Landesverwaltung in der Gewährleistung der Realisierung der im Aktionsplan festgelegten Ziele, z.B. durch die Initiierung von Projekten, die Vergabe von Förderungen. Die Ausführung der Umsetzungsprojekte hat, unter weitestgehender Nutzung des in Südtirol im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik bereits vorhandenen Potentials, durch Unternehmen, Verbände und andere öffentliche Körperschaften zu erfolgen.

Um ein koordiniertes Vorgehen und eine Umsetzung der im vorliegendem Aktionsplan festgeschriebenen Ziele sicherzustellen, wird die Landesregierung geeignete Maßnahmen ergreifen, um die Abstimmung des Aktionsplanes mit den anderen Fachplänen des Landes und die Koordination des Einsatzes und des Ausbaus der Informations- und Kommunikationstechnik in den öffentlichen Verwaltungen in Südtirol (Gemeinden, Bezirksgemeinschaften,

Sozial- und Gesundheitssprengel, Sanitätsbetriebe und Landesverwaltung) zu gewährleisten.

4.2. Koordination des Aktionsplanes mit den anderen Fachplänen des Landes

Die strategische Planung der Landesregierung vollzieht sich über die Ausarbeitung und Fortschreibung von Fachplänen für die verschiedenen Kompetenzbereiche. Durch die Abstimmung der Maßnahmen, die bei der Umsetzung der Fachpläne und des Aktionsplanes in Angriff genommen werden, soll der Informationsaustausch zwischen den Dienststellen, die diese Fachpläne umsetzen bzw. fortschreiben sichergestellt und die Umsetzung der Fachpläne optimiert werden.

Ziele:

- **Einrichtung einer Lenkungsgruppe für die Koordination des „Aktionsplans eSüdtirol 2004-2008“ mit den anderen Fachplänen des Landes**

4.2.1. Einrichtung einer Lenkungsgruppe für die Koordination des „Aktionsplanes eSüdtirol 2004-2008“ mit den anderen Fachplänen des Landes

Diese Koordination soll durch die mit Beschluss der Landesregierung eingesetzte Lenkungsgruppe „eGovernment Offensive 2004 – 2008“ sichergestellt werden, wobei diese Lenkungsgruppe einer speziellen Arbeitsgruppe diese Koordinierungstätigkeit übertragen kann.

Innerhalb des Jahres 2005 wird ein Bericht für die Landesregierung erstellt, in welchem die Tätigkeiten der Arbeitsgruppe, die Auswirkungen auf den Aktionsplan der überprüften Fachpläne und die kritischen Punkte, die einer weiteren Überprüfung und Neubewertung durch die Landesregierung benötigen, beschrieben sind.

4.3. Koordination des Einsatzes der Informations- und Kommunikationstechnik in den Lokalverwaltungen

Die Umsetzung der eGovernment-Lösungen und die Notwendigkeit, die Kosten für die Informations- und Kommunikationstechnik in den öffentlichen Verwaltungen in Grenzen zu halten, erfordern einen verstärkten Informationsaustausch und eine gezielte Abstimmung der Maßnahmen und Projekte im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik in den Lokalkörperschaften.

Ziele:

- **Koordination des Einsatzes der Informations- und Kommunikationstechnik in den Lokalverwaltungen durch das Landeskompetenzzentrum**

4.3.1. Koordination der Informations- und Kommunikationstechnik in den Lokalverwaltungen durch das Landeskompetenzzentrum

Die genannte Koordination ist zwischen den öffentlichen Körperschaften im Lande sicherzustellen, wobei der Fakultät für

Informatik der Freien Universität Bozen Beratungsaufgaben übertragen werden können.

Mit Beschluss der Landesregierung vom 24.03.2004, Nr. 924, wurde das „Landeskompetenzzentrum für eGovernment und für die Entwicklung der Informationsgesellschaft“ als Koordinierungsgremium eingerichtet. Diese Einrichtung ist durch das Beiziehen von Vertretern weiterer Einrichtungen und Körperschaften so auszubauen, dass es als Informations- und Koordinationsplattform für alle Projekte der öffentlichen Verwaltungen des Landes im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik dienen kann und durch eine Erfassung der Tätigkeiten in diesem Bereich einen genauen Überblick über den Stand der Informations- und Kommunikationstechnik in den öffentlichen Verwaltungen, über die geplanten Projekte und über die Ressourcenausstattung (Personal, Finanzen, Geräte) gibt.

Dieses Landeskompetenzzentrum sichert auch den Informationsaustausch mit dem zuständigen Ministerium in Rom (derzeit Ministerium für Information und Technologien) und mit den Informatikdiensten in den anderen Regionen in Italien. Es soll auch den Informationsaustausch im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik mit Österreich, Deutschland und der Schweiz sowie mit den für diesen Sachbereich zuständigen Stellen der EU in Brüssel betreuen.

4.4. Überwachung der Umsetzung und Fortschreibung des Aktionsplans

Der Aktionsplan „eSüdtirol 2004-2008“ ist nicht als abgeschlossenes Dokument zu betrachten, es bedarf der Fortschreibung des Dokuments aufgrund der Erfahrungen aus der Umsetzung und

aufgrund der sich ändernden gesellschaftspolitischen, organisatorischen, technischen und normativen Rahmenbedingungen.

Für die Fortschreibung soll eine Stabstelle bei der Generaldirektion eingerichtet werden, die von einer interdisziplinären Lenkungsgruppe „Informationsgesellschaft/Wissensgesellschaft“ gesteuert wird. Weiterhin hat diese Lenkungsgruppe die Umsetzung der im Aktionsplan festgelegten Maßnahmen zu überwachen. Dies erfolgt in enger Zusammenarbeit mit der Arbeitsgruppe „Koordination der Fachpläne“ und dem „Landeskompetenzzentrum für eGovernment und Informationsgesellschaft“. Die Aufgaben dieser Lenkungsgruppe könnten auch von der Lenkungsgruppe „eGovernment Offensive 2004“ (oder von einer Untergruppe im Rahmen dieser Lenkungsgruppe) abgewickelt werden.

5. Maßnahmenkatalog

Im vorliegenden Abschnitt wird ein erster Überblick über die 20 wichtigsten Maßnahmen gegeben, die im Aktionsplan verzeichnet sind. Es ist Aufgabe der zuständigen Lenkungsgruppe „Informationsgesellschaft/Wissensgesellschaft“, das vorliegende Verzeichnis zu ergänzen und der Landesregierung jene Maßnahmen zur Begutachtung und Genehmigung vorzuschlagen, die prioritär umgesetzt werden sollen.

Maßnahmen	Abschnitt im Aktionsplan
⇒ flächendeckendes Angebot für Breitbandanschlüsse (ADSL)	3.3.3.
⇒ Festlegung der organisatorischen, normativen und technischen Rahmenbedingungen für die elektronischen Behördendienste (eGovernment)	3.4.6.
⇒ Ausarbeitung eines Rahmengesetzes für die Entwicklung der Informationsgesellschaft in Südtirol	3.4.6.
⇒ Bereitstellung von Lösungen der interaktiven digitalen Kommunikation zwischen Bürgern und Entscheidungsträgern in Politik und Verwaltung	3.5.1.
⇒ Beschreibung der Mindestkenntnisse im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologien, über die ein Schulabgänger beim Eintritt in die Berufswelt verfügen muss	3.6.2.
⇒ Bereitstellung einer elearning-Plattform, die von den	3.6.5.

öffentlichen und privaten Einrichtungen benutzt wird, und Aktivierung von Weiterbildungsangeboten für Bedienstete der Landesverwaltung, die über das Netz zur Verfügung gestellt werden	
⇒ Einrichtung von Internet-Points in bestehenden öffentlichen Strukturen (Bibliotheken, Gemeindeämter, Sozialzentren, usw.)	3.7.1.
⇒ Ausstattung der Aufenthalts- und Gemeinschaftseinrichtungen der von älteren Mitbürgern häufig frequentierten öffentlichen Strukturen, insbesondere jene der Altersheime, mit informationstechnischen Geräten und Betreuung der älteren Mitbürger bei der Benützung der über diese Geräte angebotenen Dienste	3.7.2.
⇒ Ausstattung der Aufenthalts- und Gemeinschaftsräume der Sozialzentren mit informations- und kommunikationstechnischen Geräten sowie Unterstützung der Menschen mit Behinderung und der psychisch Kranken bei der Benützung dieser Geräte	3.7.3.
⇒ Aufbau eines Portals der Südtiroler Unternehmen auch für die Abwicklung von ecommerce und mcommerce	3.8.4.
⇒ Integration der Anwendungen im Sozial- und Gesundheitsbereich und Optimierung des gegenseitigen Informationsaustausches	3.9.1.
⇒ Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnik im Gesundheitsbereich, um die Betreuung von Patienten zu Hause oder im Day-Hospital auszubauen	3.9.2.
⇒ Aufbau zentraler Datenbanken im Gesundheitsbereich und Aktivierung der fachärztlichen Unterstützung der peripheren Gesundheitseinrichtungen über das Netz (Telemedizin)	3.9.3.
⇒ Aufbau eines Portals für Gesundheit und Soziales	3.9.4.
⇒ Ausstattung der Sozialarbeiter mit	3.10.2.

informationstechnischen Geräten, um die Betreuung der älteren und/oder behinderten Personen vor Ort zu optimieren und die Informationsabfrage sowie die Informationseingabe über Funknetz zu ermöglichen	
⇒ Aufbau eines geschützten Zugangs zum Informationsangebot im Internet für Kinder und Jugendliche	3.11.2.1.
⇒ Aufbau einer Hotline für Eltern und Erzieher, um Fragen im Zusammenhang mit dem Zugriff auf Informationsangebote im Internet durch Kinder und Jugendliche zu klären	3.11.2.3.
⇒ Aufbau des Kompetenzzentrums für rechtliche Fragen des Datenschutzes	3.13.1.
⇒ Aufbau eines Kompetenzzentrums für Freie Software	3.13.1.
⇒ Bereitstellung von Informationen für die Bürger über den digitalen Fernsehkanal	3.13.2.
⇒ Einsetzung der Lenkungsgruppe und der Stabstelle für die Umsetzung und Fortschreibung des Aktionsplanes	4.4.

6. Begutachtungsverfahren

Der Entwurf des „Aktionsplanes eSüdtirol 2004-2008“ soll, gemäß Beschluss der Landesregierung vom 12.1.2004, Nr. 8, im Rahmen eines Begutachtungsverfahrens mit den gesellschaftspolitisch relevanten Kräften des Landes überprüft und ergänzt werden.

In das Begutachtungsverfahren wurden die folgenden öffentlichen Verwaltungen bzw. Dienstleister und Sozialpartner Südtirols eingebunden:

Verbände, Körperschaften	Diskussion des Aktionsplanes Am
Gemeindenverband	03.08.2004
Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt	11.08.2004
Bezirksgemeinschaft Pustertal	07.09.2004
Bezirksgemeinschaft Überetsch-Unterland	21.09.2004
Bezirksgemeinschaft Wipptal	05.08.2004
Bezirksgemeinschaft Eisacktal	14.09.2004
Bezirksgemeinschaft Vinschgau	23.09.2004
Bezirksgemeinschaft Salten-Schlern	09.08.2004
Sanitätsbetrieb Bozen	13.09.2004
Sanitätsbetrieb Meran	11.08.2004
Sanitätsbetrieb Brixen	05.08.2004
Sanitätsbetrieb Bruneck	14.09.2004
Industriellenverband	01.09.2004
Hoteliers- und Gastwirteverband	04.08.2004
Kaufleuteverband	27.09.2004
Landesverband der Handwerker	15.07.2004
Südtiroler Bauernbund	14.07.2004
Gewerkschaftsbünde	31.08.2004
Handelskammer	10.08.2004
Freie Universität Bozen	05.10.2004
Europäische Akademie	03.08.2004
Dachverband der Sozialverbände	06.10.2004

Die Version 2 des Aktionsplanes wurde auch über das Bürgernetz der Bevölkerung zur Verfügung gestellt; in der Pressekonferenz vom 16.09.2004 wurden die Bürgerinnen und Bürger aufgefordert, Stellungnahmen, Ergänzungen und Korrekturen zum vorliegenden Entwurf vorzulegen. Die Bürger konnten ausgewählte Abschnitte des Dokuments oder das Dokument insgesamt auf ihrem PC speichern, über e-Mail ihre Vorschläge, Anregungen und Ergänzungen einbringen und über ein Forum sich an die Diskussion zum Dokument beteiligen.

Insgesamt wurden im Zeitraum vom 16.09.2004 bis zum 20.11.2004 3.973 Zugriffe auf das Dokument verzeichnet, 1.030 mal das gesamte Dokument auf den eigenen PC gespeichert, insgesamt 15 Mails zugeschickt und 38 Beiträge im Forum eingebracht.

Über diese Bereitstellung des Planungsdokuments an die Bevölkerung vor der Genehmigung durch die Südtiroler Landesregierung wurde ein Teil des Projektes „ePlan“ umgesetzt, das mit Genehmigung der Landesregierung (Beschluss vom 07.06.2004, Nr. 1927) beim Ministerium für Innovation und Technologien im Rahmen der Ausschreibung „eDemocracy“ eingereicht wurde.

Die 2. Version wurde auch dem Generaldirektor, den Ressortdirektoren, den Schulamtsleitern, der Prüfstelle und den Abteilungsdirektoren der Südtiroler Landesverwaltung mit der Bitte um Stellungnahme übermittelt. Insgesamt wurden 4 ausführliche Stellungnahmen vorgelegt.

7. Autoren

Der Entwurf des Aktionsplanes „eSüdtirol 2004-2008“ wurde gemeinsam von Dr. Daniel Schatzer, bis 01.10.2004 Mitarbeiter der Abteilung Informationstechnik, jetzt Assistent im Ressort für Landwirtschaft, Informationstechnik, Grundbuch und Kataster und Dr. Alfredo Iellici, Leiter der Web-Agentur in der Südtiroler Informatik AG ausgearbeitet.

Die Besprechungen mit den Vertreten der Verbände, Körperschaften, Gewerkschaften und öffentlichen Einrichtung in Südtirol wurden von den beiden genannten Mitarbeitern mit Unterstützung des Direktors der Abteilung Informationstechnik, Dr. Hellmuth Ladurner, durchgeführt.

Die Überarbeitung der ersten Fassung (Vorlage der Version 2 Mitte September 2004 und der Version 3 Ende November 2004) wurde von den beiden Autoren in Zusammenarbeit mit dem Direktor der Abteilung Informationstechnik, Dr. Hellmuth Ladurner, auf der Grundlage der bei den Besprechungen im Rahmen des Begutachtungsverfahrens gesammelten, sowie von den Abteilungen der Landesverwaltung und von der Bevölkerung vorgelegten Vorschläge und Anregungen durchgeführt. Weiterhin wurden die von der Lenkungsgruppe „eGovernment-Offensive 2004-2008“* ausgearbeiteten und vereinbarten Texte zu den Themen „Vision eGovernment“ und „Definition eGovernment“ in den Aktionsplan aufgenommen.

*Eingesezt mit Beschluss der Landesregierung vom 30.08.2004, Nr. 3023